

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة غرداية



كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم علوم الإعلام والاتصال

دور العلاقات العامة في ترقية الصناعة التقليدية

— دراسة ميدانية بغرفة الصناعات التقليدية والحرف بولاية تمنراست—

مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص اتصال و علاقات عامة

تحت إشراف الأستاذ:

د. كانون جمال

من إعداد الطالبين:

ايكار عبد القادر نسيم

تقاني بوجمعة

السنة الجامعية:

1441 هـ / 1442 هـ

2020 م / 2021 م

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة غرداية



كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
قسم علوم الإعلام والاتصال

دور العلاقات العامة في ترقية الصناعة التقليدية

– دراسة ميدانية بغرفة الصناعات التقليدية والحرف بولاية بتمنراست –

مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص اتصال و علاقات عامة

تحت إشراف الأستاذ:

د. كانون جمال

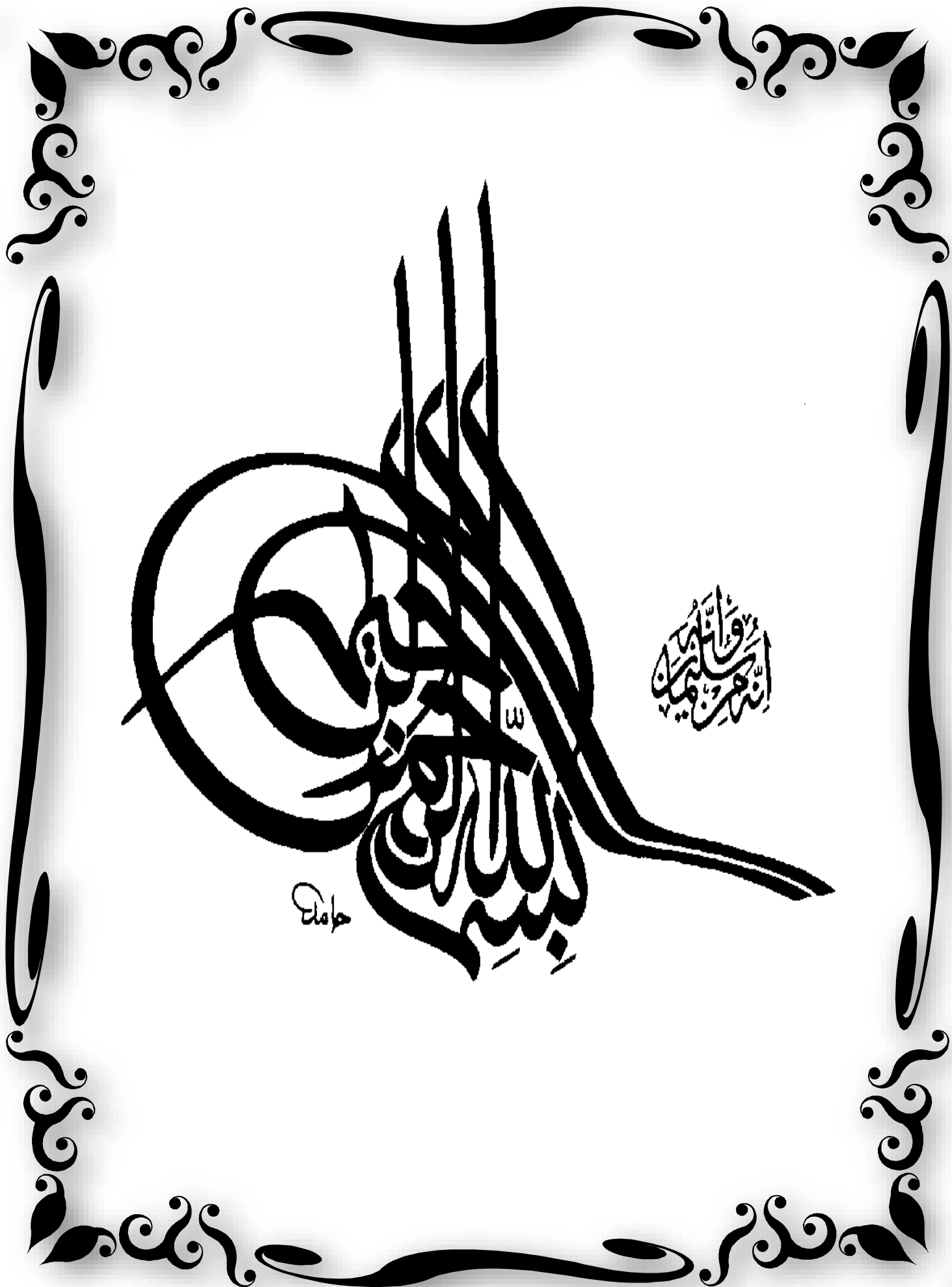
من إعداد الطالبين:

ايكار عبد القادر نسيم

تقاني بوجمة

السنة الجامعية:

1441 هـ / 1442 هـ
2020 م / 2021 م



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
الْحَمْدُ لِلَّهِ الَّذِي
خَلَقَ السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضَ
وَالَّذِي يُضَوِّبُ الْمَوْتَى
إِنَّ رَبَّهُ لَسَدِيدٌ
إِلَىٰ عَرْشِهِ الرَّحِيمُ
الَّذِي يُخْرِجُ الْمَوْتَىٰ
وَيُدْخِلُهُمْ فِي الْأَرْوَاحِ
الْحَمْدُ لِلَّهِ الَّذِي
خَلَقَ السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضَ
وَالَّذِي يُضَوِّبُ الْمَوْتَى
إِنَّ رَبَّهُ لَسَدِيدٌ
إِلَىٰ عَرْشِهِ الرَّحِيمُ
الَّذِي يُخْرِجُ الْمَوْتَىٰ
وَيُدْخِلُهُمْ فِي الْأَرْوَاحِ

حاله

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر وعرّفان

أولاً أشكر الله القدير الذي وقفنا لإنجاز هذا العمل، فإنه أهل الشكر والثناء والحمد، نشكره ونحمده على جزيل فضاله ونعمه، ما ظهر منها وما بطن...

كما نتقدم بالشكر الجزيل، وصادق العرفان، إلى أساتذتنا المحترمين الذين بتوجيهاتهم، ونصائحهم المفيدة، ودعمهم المعنوي منقطع النظير استطعنا والحمد لله بإتمام هذا التخصص، فالشكر الجزيل لهم لقاء كل ما ذكر وكل ما لم يذكر....

دون أن ننسى الأستاذ المشرف "كانون جمال" الذي لم يبخل علينا بتوجيهاته، وملاحظاته القيمة، ونظراته الفريدة من نوعها، لكي يكون هذا البحث في المستوى فله جزيل الشكر والعرّفان.

الاهداء

إلى التي حملتني وهنا على وهن وسقتني من منبع حنائها وعطفها الفياض، إلى من
كان دعاؤها ورضاها عني سر نجاحي أمي الغالية حفظها الله.

إلى رمز الكفاح في الحياة، إلى الذي تعب من أجل تربيتي، إلى من
غرس القيم والأخلاق في قلبي، إلى كل من أحمل لقبه بكل فخر واعتزاز أبي أطال الله
في عمره.

إلى من قاسمني العطف والحنان أمي وأبي، إخوتي وأخواتي الأعزاء، إلى كل هؤلاء
أهدي ثمرة جهدي.

عبد القادر نسيم

أطيب ما يقال الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات
الشكر لله اولا
الى ابي الغالي وامي الحنونة
الى براعم بيتنا قمرعائشة، فارس، نورالعين
الى إخوتي كل باسمه
الى أصدقائي وأحبابي من كل مكان
الى جدتي رحمها الله
الحمد لله على نعمة العلم والمعرفة

بوجمعة



ملخص الدراسة:

نهدف من خلال هذه الدراسة إلى إبراز الدور الذي تلعبه العلاقات العامة في ترقية الصناعات والحرف التقليدية للمحافظة على التراث التقليدي المحلي. وتناولنا دور العلاقات العامة في ترقية الصناعات التقليدية والحرف بالغرفة الصناعات التقليدية والحرف بولاية تمنراست من خلال نشاطات الاعلام والترويج للسياحة والمشاركة في المعارض والصالونات الدولية، وايضا من خلال تعزيز العلاقات بين اعضاء الغرفة وبين جمهورها ورسم صورة جد حسنة للغرفة . أما نوع الدراسة التي استعملناها هي الوصفية التحليلية الميدانية ، وهي الانسب لمثل هذه البحوث التي تتناول دور عنصر بارز كالعلاقات العامة داخل هاته المؤسسة .

ومن بين النتائج التي استخلصناها من خلال هذه الدراسة هو ان،العلاقات العامة لاتقوم بترقية الصناعة التقليدية فقط وانما تحافظ عليها وعلى مكانتها، فالعلاقات العامة لها مكانتها في قطاع الصناعة التقليدية والحرف مما يتطلب ضرورة دراسة المشكلات التي تعانيها ادارة العلاقات العامة في هذا المجال .

الكلمات المفتاحية:العلاقات العامة، الصناعة التقليدية

Summary :

Summary of the study We aim through this study to highlight the role that public relations play in promoting traditional industries and crafts to preserve the local traditional heritage. We dealt with the role of public relations in promoting traditional industries and crafts in the Chamber of Traditional Industries and Crafts in Tamanrasset through media activities, promotion of tourism and participation in international exhibitions and salons. And also by strengthening relations between the members of the room and its audience and drawing a very good picture of the room.

As for the type of study that we used, it is the descriptive analytical field, which is most appropriate for such research that deals with the role of a prominent element such as public relations within this institution. Among the

results that we extracted through this study is that, public relations does not only promote the traditional industry, but rather maintains it and its position.

Public relations

Key words: Public relations, traditional industry

قائمة المحتويات

5	شكر وعرفان
6	الاهداء
I	ملخص الدراسة:
I	قائمة المحتويات
IV	قائمة الاشكال
V	قائمة الجداول
أ	مقدمة:
7	الفصل الاول: الجانب المنهجي للدراسة:
8	1- إشكالية الدراسة وتساؤلاتها الاشكالية :
8	التساؤلات الفرعية :
9	الفرضيات:
9	اسباب اختيار الموضوع:
10	اهمية الدراسة:
10	اهداف الدراسة:
11	تحديد المفاهيم :
12	منهج الدراسة:
13	مجتمع وعينة الدراسة:
14	أدوات جمع البيانات في الدراسة :
16	الدراسات السابقة
18	12_ صعوبات الدراسة

21	الفصل الثاني: مدخل الى العلاقات العامة
22	تمهيد:
23	المبحث الاول: مفهوم العلاقات العامة
23	المطلب الاول: تعريف العلاقات العامة
35	المطلب الثالث: أهمية وأهداف العلاقات العامة
39	المبحث الثاني: مبادئ ووظائف العلاقات العامة
39	المطلب الاول:وظائف العلاقات العامة
42	المطلب الثاني: مبادئ العلاقات العامة
45	المطلب الثالث: واجبات ادارة العلاقات العامة
46	المبحث الثالث: العلاقات العامة في المجال الاداري
46	المطلب الأول: طبيعة العلاقات العامة في المجال الاداري
48	المطلب الثاني:اهمية العلاقات العامة في التصوير الإداري
49	المطلب الثالث: دور العلاقات العامة في ترشيد القرارات الإدارية.
51	خلاصة الفصل
55	الفصل الثالث:الصناعات التقليدية والحرف
56	تمهيد:
57	المبحث الاول: مفهوم الصناعات التقليدية
57	المطلب الاول : تعريف الصناعة التقليدية
62	المطلب الثاني: اهمية القطاع الصناعات التقليدية
	المطلب الثالث: مكانة ومميزات قطاع الصناعة التقليدية والحرف ، ومكانته في الاقتصاد
63	الوطن
71	المبحث الثاني:مؤسسة الصناعات التقليدية والحرف (الغرفةالصناعية).

72	المطلب الاول : تعريف بالغرفة الصناعات التقليدية:
73	المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للمؤسسة:
75	المطلب الثالث: أنواع الصناعات التقليدية بتمنراست
87	خلاصة الفصل :
90	الفصل الرابع: الاجرات الميدانية للدراسة.
91	تمهيد :
136	قائمة الملاحق.

قائمة الاشكال

- الشكل رقم 1: يوضح اهم الوظائف التي تقوم بها إدارة العلاقات العامة 42
- الشكل رقم 2: الهيكل التنظيمي للمؤسسة 75
- الشكل رقم 3: يمثل : تيروت 76
- الشكل رقم 4: النوع الأول الشكل رقم 5: النوع الثاني 77
- الشكل رقم 6: صورة تاسغالت 78
- الشكل رقم 7: يمثل خميسة فاطمة 79
- الشكل رقم 8: تيزباتين 80
- الشكل رقم 9: الدبализ وانايوتوتن 80
- الشكل رقم 10: تيسغين 81
- الشكل رقم 11: مهراس خشبي تقليدي قديم 84
- الشكل رقم 12: يمثل صور بعضا لصناعات الجلدية 86
- الشكل 13 يمثل: الصناعات الجلدية المتنوعة 86
- الشكل 3 رقم: يمثل متغير الجنس 100
- الشكل رقم 4: يمثل متغير العمر 101
- شكل رقم 5 يمثل متغير المستوى الدراسي 102
- الشكل رقم 6: يمثل متغير الخبرة المهنية 103
- الشكل رقم 7: انواع الانشطة في الغرفة الصناعات التقليدية والحرف 105
- الشكل 8: يمثل النشاط المزاوول من طرف الجنسين 106
- الشكل 9: يمثل تقسيم النشاط المزاوول على حسب الخبرة المهنية 107
- الشكل 10: انشاطات غرفة الصناعة التقليدية من اجل تلبية متطلبات زوارها 108
- الشكل 11: اهم الخدمات التي توفرها الغرفة للمنتسبين او المنخرطين فيها بولاية تمنراست 109
- الشكل 12: النشاطات التي تقوم بها لغرفة من اجل تلبية متطلبات زوارها 110
- الشكل 15: يوضح انتاج الغرفة الصناعات التقليدية والحرف بولاية تمنراست 113

- الشكل 16: انتاج غرفة الصناعات التقليدية والحرف بولاية تمنراست حسب الخبرة المهنية 114
- الشكل 17: مساهمة غرفة الصناعات التقليدية والحرف بولاية تمنراست في التنمية..... 116
- الشكل 18: مساهمة غرفة الصناعات التقليدية والحرف على 117
- الشكل 19: مساهمات الغرفة الصناعات التقليدية والحرف على حسب متغير العمر 118
- الشكل 20: نشاط غرفة الصناعات التقليدية والحرف بولاية تمنراست 119
- الشكل 21: نشاط غرفة الصناعات التقليدية والحرف حسب متغير المستوى التعليمي 120
- الشكل 22: يمثل مشاركات غرفة الصناعات التقليدية والحرف بولاية تمنراست لمستوى الوطني 121
- الشكل 23 يمثل الوسائل الاعلام التي تعتمد عليها الغرفة غرفة 122
- الشكل 24: هل الغرفة الصناعات القليدية والحرف بولاية تمنراست تستخدم الاعلام الجديد 123
- الشكل 24: يمثل نسبة استخدام الغرفة الاعلام الجديد حسب متغير المستوى التعليمي 124
- الشكل 26: المواقع التواصل الاجتماعي التي تستخدمها الغرفة لعرض منتجاتها..... 126
- الشكل 27: المواقع التواصل الاجتماعي التي تستخدمها الغرفة لعرض منتجاتها..... 127
- الشكل 28: مساهمة الغرفة في تنشيط السياحة المحلية..... 129

قائمة الجداول

- الجدول رقم 1 : يمثل عدد الاستثمارات المسترجعة والملغات 99
- جدول رقم 2: يمثل معامل ثبات الفاكرونباخ 99
- الجدول رقم 3 متغير الجنس 100
- الجدول رقم 4 نتائج التحليل الوصفي للعمر 101
- الجدول رقم 5: توزيع أفراد العينة حسب المستوى الدراسي 102
- الجدول 7: توزيع أفراد العينة حسب ماهو النشاط التي تزاوله بغرفة الصناعات التقليدية والحرف؟ 104
- الجدول 8: يمثل النشاط المزاول من طرف الجنسين 105
- الجدول 9: يمثل تقسيم النشاط المزاول بحسب الخبرة المهنية 106
- الجدول 10: توزيع أفراد العينة حسب ماهي اهم الخدمات التي توفرها الغرفة للمنتسبين او المنخرطين 107

- الجدول 11: يمثل أهم الخدمات التي توفرها الغرفة للمنتسبين اوالمخراطين بما 108
- الجدول 12:يمثل النشاطات التي تقوم بها لغرفة من اجل تلبية متطلبات زوارها..... 109
- الجدول 13: يمثل النشاطات التي تقوم بها لغرفة من اجل تلبية متطلبات زوارها..... 110
- الجدول 14: أنواع انتاج غرفة الصناعات التقليديةوالحرف بولاية تمنراست؟..... 111
- الجدول 15:توزيع أفراد العينة حسب انتاج غرفة الصناعات التقليديةوالحرف 112
- الجدول 16: يوضح انتاج الغرفة الصناعات التقليديةوالحرف على حسب الخبرة المهنية 114
- الجدول 17:توزيع أفراد العينةحسب مساهمة الغرفة في التنمية لولاية تمنراست؟ 115
- الجدول 18: توزيع أفراد العينةحسب مساهمة غرفة الصناعات التقليديةوالحرف 116
- الجدول 19: مساهمات غرفة الصناعات التقليديةوالحرف بحسب متغير العمر..... 117
- الجدول 20:توزيع أفراد العينة حسب نشاط غرفةالصناعات التقليديةوالحرف 118
- الجدول 21: نشاط الغرفة حسب متغير المستوى التعليمي 119
- الجدول 22: توزيع أفرادالعينة حسب مشاركات الغرفة في تظاهرات على المستوى الوطني 121
- الجدول 23: توزيعأفرادالعينةحسبماهيالوسائلالاعلامالتيتعتمدعليها الغرفة اكثر..... 122
- الجدول 24: توزيعأفرادالعينةحسبهالالغرفةالصناعاتالقليديةوالحرفبولاية تمنراستتستخدمالاعلامالجديد .. 123
- الجدول 25: توزيع أفراد العينةحسب متغير المستوى التعليمي لغرفة الصناعات القليديةوالحرف 124
- الجدول 25: هل غرفة الصناعات التقليديةوالحرف تستخدم الاعلام الجديدة 125
- الجدول 26: ماهية مواقع التواصل الاجتماعي التي تستخدمها الغرفة لعرض منتجاتها 126
- الجدول 27:مواقع التواصل الاجتماعي التي تستخدمها الغرفة لعرض منتجاتها..... 127
- الجدول 28: توزيع أفراد العينة حسب مساهمة الغرفة في تنشيط السياحة المحلية . 128



هفتاد و نه

مقدمة:

شهدت جل الميادين الحياتية بالجزائر جملة من التغيرات منها بفعل التطور التكنولوجي والعلمي والآخر بفعل تطور فكر البشر وتغير إعتقاده، فظاهرة التواصل حالة اجتماعية حتمية وحقيقة تتماشى مع الأنماط المتباينة للمجتمعات، فهي تتعرض بشكل دوري و متواصل للاحتكاك الاجتماعي بين الأعضاء.

فالعلاقات العامة احتلت مكانة بارزة على كافة الأصعدة، لما أضفى لها سمة خاصة عن غيرها من التخصصات الأمر الذي جعلها تتميز من خلال الأنشطة والمهام التي تقوم بها، فهي وظيفة حيوية جد مهمة داخل المؤسسات الحديثة لذا يجب الاهتمام بها، فهي كفيلة بفتح قنوات اتصالية دائما تساهم في بناء جسر علاقات متين مفعم بالثقة والتفاهم المشترك المبني على أساس الشرح والتفسير والاقناع، الذي يحقق استجابة ايجابية ومنه تكوين سمعة طيبة وصورة حسنة في أذهان الجماهير المستهدفة.

يعتبر المجال الثقافي موروث جد راقى لاسيما مجال الصناعات التقليدية والحرف التي دفعت عجلة التنمية وساهمت في ترسيخ الثقافة وتنوعها عبر ربوع الوطن، ونخص بالذكر موروثنا الثقافي في صحرائنا الكبرى، متنوعة بفعل تشعب الأصول والقبائل، فولاية تمنراست تعددت بها الحرف و الصناعات فمنها صناعة الحلبي الفضي والجلود والخشب وغيرها، وهذا لما تحمله من دلالة وقيمة مالية وجمالية وأحيانا لها قيمة روحية ومعنوية وخصوصا من خلال الرموز الدينية.

تم تقسيم دراستنا على النحو التالي :

الاطار المنهجي : اشتمل اشكالية الدراسة والتساؤلات الفرعية والفرضيات و اسباب اختيار الموضوع واهمية الدراسة واهداف الدراسة ثم شرح المصطلحات و المنهج الدراسة وادواته المستخدمة فالدراسة ، وتطرقنا الى اهم الدراسات السابقة التي عاجلت الموضوع واخيرا صعوبات الدراسة

الاطار النظري : يضم فصلين الاول بعنوان مدخل الى العلاقات العامة وقسمناه الى ثلاث مباحث وكل مبحث يندرج مجموعة من مطالب كاتعريف العلاقات العامة والنشأة واهمية والوظائف والمبادئ العلاقات العامة ثم خلاصة الفصل والفصل الثاني بعنوان الصناعة التقليدية والحرف بولاية تمنراست وقسمناه الى مبحثين الاول مفهوم الصناعة التقليدية والحرف ويضم تعريف والاهمية الصناعة التقليدية والحرف ومميزات القطاع الناعة التقليدية و مبحث الثاني بعنوان غرفة الصناعة التقليدية والحرف بولاية تمنراست يضم تعريف الغرفة والهيكلة التنظيمي للغرفة الصناعة التقليدية والحرف بولاية تمنراست واهم انواع الصناعات المتوفرة في الغرفة وفي الاخير خلاصة الفصل .

الجانب التطبيقي يحتوي على الاجراءات الميدانية للدراسة ويضم مجالات الدراسة وحدودها وعرض نتائج المقابلة ونتائج الاستبيان ومناقشة الفرضيات، وفي الاخير الخاتمة اجبنا فيها على اسئلة الفرعية للاشكالية.



الفصل الأول

الجانب المنهجي

الفصل الاول: الجانب المنهجي للدراسة:

1. اشكالية الدراسة وتساؤلاتها

2. التساؤلات الفرعية

3. الفرضيات

4. اسباب اختيار الموضوع

5. أهمية الدراسة

6. أهداف الدراسة

7. مفاهيم الدراسة

8. منهج الدراسة

10مجمع وعينة الدراسة

11أدوات جمع البيانات

12الدراسات السابقة

13صعوبات الدراسة

1- إشكالية الدراسة وتساؤلاتها الاشكالية :

تعتبر العلاقات العامة بمثابة الركيزة الاساسية التي تعتمد عليها أي مؤسسة، سواء كانت هذه المؤسسة انتاجية أو خدماتية أو تنتمي للقطاع الخاص أو العام، فهي أصبحت من الوظائف الادارية التي لا يمكن الاستغناء عنها وهذا لأمتلاكها مكانة كبيرة و متميزة في ادارة المؤسسات المعاصرة والاعتراف بها من حيث كونها وظيفة ادارية ذات طابع مخطط ومستمر تهدف من خلالها المؤسسات إلى كسب تفاهم وتأييد الجماهير من جهة وبناء سمعة طيبة وصورة ذهنية مقبولة وحسنة عن المؤسسة من جهة أخرى، مستخدمة في ذلك جميع الاساليب الاتصالية التي تعمل على تقييم اتجاهات الجمهور وهذا من أجل تطابق سياسات واجراءات المؤسسة مع مصالح الجمهور الخارجي وعلى هذا النحو فان العلاقات العامة تسعى للمحافظة على مصالح المؤسسة وتعزيز الفهم والثقة مع الزبائن والمستخدمين أو الحكومة والجمهور بشكل عام.

وتحقيق تنمية اقتصادية دائمة، لتثمين الاستثمار في الصناعات التقليدية والحرف وادماج الشباب ضمن هذه الانشطة وتمكينهم من انشاء مؤسسة خاصة بهم والعمل على انجاحها ، بحيث نحاول ابراز سياسات الدعم المبذولة من قبل العلاقات العامة للتأهيل القطاع وترقية الصناعات التقليدية والحرف والرفع من كفاءته الانتاجية والتنمية المحلية، ومن هنا نطرح الاشكال المتمثل في :

"ما هو دور العلاقات العامة في تطوير وترقية أداء غرفة الصناعات التقليدية والحرف بولاية تمنراست ؟"

التساؤلات الفرعية :

1. ما مكانة العلاقات العامة في الصناعات التقليدية والحرف؟

2. ماهي الوظائف التي تقوم بها غرفة الصناعة التقليدية والحرف في مجال العلاقات العامة لتحسين

الحرف والصناعات التقليدية ؟

3. ماهي الوسائل الاتصالية التي تستخدمها العلاقات العامة في الغرفة الصناعات التقليدية والحرف

بولاية تمنراست ؟

4. ما رأي الموظفين في دور العلاقات العامة في تحسين أدائهم داخل غرفة الصناعات التقليدية والحرف؟

الفرضيات:

1. للعلاقات العامة مكانة عالية واهمية كبيرة في دور الصناعات التقليدية.

2. تقوم غرفة الصناعة التقليدية والحرف بعدة وظائف تستخدمها في مجال العلاقات العامة

3. تستخدم المؤسسة عدة وسائل اتصالية في العلاقات العامة مما يساعد على تحسين اداء المؤسسة.

4. تلعب العلاقات العامة دورا فعال في تحسين أداء الموظفين من وجهة نظر العاملين بها

اسباب اختيار الموضوع:

ان اختيارنا لهذا الموضوع لم يكن صدفة وانما جاء نتيجة لعدة اسباب ذاتية واسباب موضوعية ونذكر من

اهمها :

الاسباب الشخصية:

✓ الميل الشخصي والاهتمام المتزايد بالمجال التقليد والحرف المحلية

✓ الرغبة الشخصية في التعرف على أهمية العلاقات العامة فالمؤسسات العمومية ودورها في تنمية اداء

الغرفة الصناعات التقليدية

الاسباب الموضوعية:

✓ الاهمية التي تحظى بها العلاقات العامة ودورها في تنمية اداء المؤسسة غرفة الصناعات التقليدية

والحرف

✓ الاهتمام الكبير بالعلاقات العامة من طرف المؤسسات العمومية

✓ عدم تطرق الباحثين الى هكذا مواضيع

اهمية الدراسة:

لهذه الدراسة اهمية كبيرة وتتمثل في:

- الدور المحوري التي تلعبه العلاقات العامة في تحسين اداء المؤسسات العمومية وترقيتها
- تزايد الاهتمام الاتصال الداخلي لتحقيق الاستقرار والاتصال الخارجي لضمان الاستمرار في ظل المنافسات ومن هذا المنطلق أولت مؤسسة الصناعات التقليدية والحرف اهتمامها بالسياسات

الاتصالية التي تسمح بتطوير ادائه وتعريف بنفسها

اهداف الدراسة:

- ايضاح ماهية العلاقات العامة عامة والصناعات التقليدية خاصة
- التعرف على دور العلاقات العامة في المؤسسة غرفة الصناعات التقليدية

- التعرف على ماهية الغرفة الصناعات التقليدية بولاية تلمسان
- الاطلاع على آراء الحرفيين والعمال في الغرفة الصناعات التقليدية حول وضعية العلاقات العامة في

مؤسستهم

تحديد المفاهيم :

الصناعات التقليدية: الاعمال التي يزاولها الصناع مستخدمين في ذلك مهاراتها اليدوية دون الاعتماد على الآلات¹، ويتولى الصانع العمل اليدوي بنفسه او بمعاونة أفراد عائلته او عدد محدود من المساعدين.²

التعريف الاجرائي للصناعات التقليدية: هي مختلف الصناعات والمنتجات الحرفيين في الغرفة الصناعات و دور الغرفة في تطويرها والحفاظة عليها.

الحرفة : العمل الذي يزاوله الفرد ويستلزم لأدائه توفر مؤهلات خاصة تكتسب بعد قضاء عدة سنوات في تلقي التعليم والخبرة اللازمة³.

التعريف الاجرائي للحرفة :هي المهنة اليدوية المكتسبة من اجيال القديمة الى اجيال الحديثة للحفاظ على المنتوجات التقليدية وتعليمها للمجتمعات الحديثة .

¹ - وزارة م ص م والصناعة التقليدية مدونة النصوص القانونية والتنظيمية الخاصة بقطاع الصناعة التقليدية والحرف ص 124
² - المستقصى في أمثال العرب المؤلف: أبو القاسم محمود بن عمر وبن أحمد، الزمخشري جار الله (المتوفى: 538هـ) الناشر: دارالكتبا لعلمية - بيروت الطبعة: الثانية، 1987م ص 356.
³ - تعريف ومعنى الحرفة في معجم المعاني الجامع - معجم ربيع.

صاحب الحرفة : الصانع اليدوي يعمل لحسابه ويعاونه عدد صغير من العمال ويتمتع أصحاب الحرفة

عادة بحماية خاصة فيما يتعلق بتطبيق قوانين العمل والضرائب¹.

التعريف الاجرائي لصاحب الحرفة : هو كل عمال الغرفة الحاملين بطاقات الحرفيين والذين يسهرون

على تطوير وابداع في الصناعات التقليدية للغرفة .

منهج الدراسة:

عند القيام بأي دراسة علمية لابد من اتباع خطوات فكرية منظمة وعقلانية هادفة الى بلوغ نتيجة ما

وذلك لاتباع منهج معين يتناسب مع طبيعة الدراسة والموضوع.

تعريف المنهج: هو الطريق المؤدي الى الكشف عن الحقيقة في العلوم بواسطة طائفة من القواعد العامة،

التي تهيمن على سير العقل، وتحدد عملياته الفكرية، حتى يصل الى نتيجة معلوماته².

اما المنهج العلمي سيمكن التعريف بانه (تحليل منسق وتنظيم للمبادئ والعمليات العقلية والتجريبية التي

توجه بالضرورة للبحث العلمي او ما تألفه بنية العلوم الخاصة)³.

ومنهج دراسة الحالة يشير إلى البحث المتعمق للحالات الفردية في إطار المحيط الذي تتفاعل فيه بحيث

تقوم هذه الدراسة كما ذكر⁴ عبد الباسط محمد حسن

¹ - أخالقيات المهنة، محمد عبد الغني المصري، مكتبة الرسالة الحديثة، الطبعة الأولى 1986م ص 50

² - الداعيلج إبراهيم بن عبد العزيز:مناهج وطرق البحث العلمي، عمان :دار صفاء للنشر،2009،ص70،

³ - محي الدين مختار: لاتجاهات النظرية و التطبيقية في منهجية العلوم الاجتماعية، دارالمنشورات الجامعية، الطبعة الأولى، باتنة، 199

⁴ - عبد الباسط محمد حسن :مناهج البحث في الإتصال ، القاهرة ، 2003، ص75.

هو ذلك المنهج الذي يتجه لجمع البيانات العلمية المتعلقة بأي وحدة سواء كانت فردا أو مؤسسة أو " نظاما إجتماعيا أو مجتمعا محليا ،ويقوم على اساس التعمق في دراسة مرحلة معينة من تاريخ الوحدة ، أو دراسة جميع المراحل التي مرت بها ، وذلك قصد الوصول إلى تعليمات علمية متعلقة بالوحدة المدروسة ، هو الذي يقوم على أساس اختيار وحدة " ويعرفه عامر إبراهيم بأنه¹ " وبغيرها من الوحدات المتشابهة : " إدارية أو إجتماعية واحدة

مجتمع وعينة الدراسة:

يجب على الباحث العلمي أن يقوم بمراعاة أهمية اختيار مجتمع وعينة الدراسة في البحث العلمي؛ فإن كل من مجتمع وعينة الدراسة في البحث العلمي يساعدان الباحث على إنشاء بحثه العلمي بصورة دقيقة وبالأخص فيما يتعلق بما قد لا يتمكن الباحث من جمع المعلومات حوله.

مجتمع الدراسة: هو جميع الافراد او الاشخاص الذين يشكلون موضوع مشكلة البحث .وهو جميع العناصر ذات العلاقة بمشكلة الدراسة التي يسعى الباحث الى ان يعمم عليها نتائج الدراسة .لذا فان الباحث يسعى الى اشتراك جميع افراد المجتمع، لكن الصعوبة تكمن في ان عدد افراد المجتمع قد يكون كبيرا، بحيث لا يستطيع الباحث اشراكهم جميعا.²

يعتبر مجتمع الدراسة في بحثنا هذا هو جميع افراد مؤسسة غرفة الصناعات التقليدية والحرف بولاية

تمنراست.

عينة الدراسة:

¹ - عامر إبراهيم:البحث العلمي واستخدام معايير المعلومات ، بغداد ، دار الشؤون الثقافية ،1993، ص91
² - بوحوش محمود الدنيبات:مناهج البحث العلني وطرق إعداد البحوث،ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر،ص89.

العينة هي " اختيار جزء صغير من وحدات مجتمع البحث ، اختيارا عشوائيا أو منظما¹ ".
و هذا ما يشير إليه بعض الباحثين بأسلوب العد العشوائي أو قد يكون تحكما فصديا ، فيشكل هذا الجزء المختار من وحدات مجتمع البحث المادة الأساسية للدراسة . و العينة "تختار بطريقتين إما عشوائية أو منظمة ، فالباحث يلجأ إلى الطريقة العشوائية لاجتناب التحيز ، خاصة إذا كان مجتمع البحث كبيرا "
2.

اشتملت عينة دراستنا على كل موظفي وحرفيين لغرفة الصناعة التقليدية والحرف بولاية تمنراست، والتي بلغ عددهم 65 منهم 20 موظف و45 حرفي ونظرا لهذا العدد المحدود استخدمنا أسلوب المسح الشامل دون اعتماد على العينة والمعاينة .

أدوات جمع البيانات في الدراسة :

1 المقابلة :

و هي "من بين الأدوات المساعدة في جمع المعلومات و البيانات، من الميدان المتعلق بموضوع البحث و تبريرها، و تصنيفها و تحليلها عمليا. بما يساعد الباحث على التوصل إلى النتائج النهائية، التي يستعملها في الكشف عن خبايا الموضوع محل الدراسة
و المقابلة نوعان هما³ :

¹ - احمد بن مرسلبي: مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام و الاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، ص197

² - احمد بن مرسلبي: المرجع نفسه، ص180-181.

³ - إحسان محمد حسن: الأسس العلمية لمناهج البحث الاجتماعي، دار الطليعة، لطبعة الأولى، 1999

المقابلة المقننة : و هي التي يبينها الباحث على مجموعة من الضوابط التي تخدم البحث¹ .

المقابلة غير المقننة : و هي التي يقوم الباحث فيها بفتح المجال أمام المبحوث للتحدث ، بكل تلقائية

عن الخطوط العريضة للموضوع ، دون أية ضوابط² .

و قد اعتمدنا في دراستنا على المقابلة غير المقننة ، بغية الحصول على أكبر قدر من المعلومات ، دون

ضوابط

2• استمارة:

تستعمل الاستمارة كذلك لمعرفة بعض خصائص الأشخاص موضوع البحث عادة ماتربط المعطيات

المتحصل عليها بواسطة الاستمارة بنتائج اختبارهم التي يمكن أن تستدعي الشم أو حاسة أخرى كمثال

هله هذا قام (1984)thumin بإجراء تجربة تعلقى الثانويين حين جعلهم يتذوقون مختلف أنواع مشروبات

الكولا، لمعرفة إن كان بإمكانهم التمييز بين أنواع هذه المشروبات . لقد قام بتوزيع عليهم استمارة لمعرفة

عاداتهم الاستهلاكية ونوع المشروب المفضل لديهم بهدف التحقق فيما بعد إن كانت هناك علاقة بين هذه

العوامل وقدراتهم على معرفة ما كانوا يشربونه أثناء التجربة³ .

¹ - غازي عناية: البحث العلمي: منهجية اعداد البحوث والرسائل بكالوريوس ماجستير دكتوراه ،دار الناهج ،ط1، غمانن2014،ص146

² - حسان محمد حسن: الأسس العلمية لمناهج البحث الاجتماعي، دار الطليعة، الطبعة الأولى، 1999 ،ص9

³ - موريس أنجرس: منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية ،دار القصة للنشر، الطبعة الثانية،2004،ص272.

الاستبيان : تعرف على أنها نموذج يضم مجموعة أسئلة توجه إلى الافراد من أجل الحصول على معلومات حول موضوع أو مشكلة أو موقف¹ ويتم تنفيذها اما عن طريق المقابلة الشخصية أو أن ترسل إلى المبحثن عن طريق البريد ويستخدم الاستبيان غالبا في البحوث الكشفية لجمع أكبر قدر من المعلومات عن الظاهرة موضوع الدراسة وتستخدم بكفاءة أكثر من البحوث الوصفية لتقرير ما توجد عليه الظاهرة في الواقع.

الدراسات السابقة

الدراسة الأولى :

للباحثة عيواج عذراء بعنوان²: واقع العلاقات العامة في الإدارة المحلية ، دراسة ميدانية ببلدية قسنطينة و هي مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في العلوم و الاتصال تخصص اتصال و علاقات عامة قدمتها الباحثة سنة 2009 بجامعة متنوري قسنطينة ، بتداول موضوع الدراسة واقع العلاقات العامة في الإدارة المحلية في ظل كثرة الوظائف الملقاة على عاتق الإدارة المحلية و حاجتها الماسة إلى جهاز يضمن لها الاتصال مع جمهورها الداخلي و الخارجي و ذلك بطرح التساؤل التالي :

- ما هو واقع العلاقات العامة في الإدارة المحلية الجزائرية ؟

وظفت الباحثة المنهج الوصفي لأنه الأنسب لمثل هذه الدراسات ، كما وظفت أدوات جمع البيانات المتمثلة في (الملاحظة ، المقابلة ، الاستبيان) .

¹- عامر إبراهيم ،البحث العلمي واسنخدام معايير المعلومات ، بغداد ، دار الشؤون الثقافية ،1993، ص91

²- كثرود احمد: دور العلاقات العامة في تحسين صورة المؤسسة مع جمهورها" مذكرة تخرج لنيل شادة الماستر في علوم اعلام واتصال،

جامعة الجلاي خميس مليانة 2019|2018 ص 13

و قد خرجت الدراسة بنتائج أبرزها :

- وجود العلاقات العامة كجهاز إداري مختص في الإدارة المحلية الجزائرية وظيفته الاهتمام المستمر بالموظفين.

- الإدارة المحلية الجزائرية لم تستوعب بعد أهمية الصورة الذهنية الجديدة عند الجمهور الداخلي و الخارجي حتى تقوم بمختلف الأنشطة الاتصالية .

- المشاكل التي تعاني منها التي تعاني منها العالقات العامة في الإدارة المحلية الجزائرية و التي تضعف دورها و أهمها : إهمال العلاقات العامة ووظائفها إضافة الى مشكل غياب المختصين و المؤهلين في الاتصال و نقص الاهتمام بالمشاكل و شكاوي الموظفين على حد سواء ، إضافة إلى ضعف استعمال الوسائل الاتصالية الحديثة في ميدان العلاقات العامة .

الدراسة الثانية: 1

مذكرة شيخاوي محجوب بعنوان " دور العلاقات العامة في تطوير الصناعات التقليدية والحرف بالجزائر والمحافطة عليها" دراسة حالة غرفة الصناعة التقليدية والحرف لولاية المدية 2013\2014 بجامعة الدكتور يحي فارس بالمدية، استخدمنا فيها الباحث المنهج "دراسة حالة" لأنه يساعده على البحث في

¹-شيخاوي محجوب: دور العلاقات العامة في تطوير الصناعات التقليدية والحرف بالجزائر و المحافظه عليها " دراسة حالة غرفة الصناعة التقليدية والحرف لولاية المدية " مذكرة مقده ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر بجامعة الدكتور يحي فارس بالمدية ،سنة

دراسته عن العوامل والعلاقات العامة المختلفة التي تساهم في وحدة الغرفة وفهم المواقف والعوامل المتفاعلة فيها؛ والادوات التي استخدمها الباحث هي المقابلة والملاحظة .

اهم نتائج الدراسة هي :

تعتبر دائرة العلاقات العامة في قطاع الصناعات التقليدية والحرف اهم الدوائر التي ينعكس نتائج عملها سلبا او اجابا على سمعة القطاع و يتعداه بالتالي الى مدى الثقة والمصدقية التي سيوليها لها الجمهور .

كما ان هناك قاعدة اساسية تقول ان العلاقات العامة لا بد ان تبدأ من الداخل لتتجه بعد ذلك الى

الخارج ، فاحتلال العلاقات العامة مكانتها الصحيحة في قطاع الصناعة التقليدية والحرف احتياج

حقيقي يتطلب ضرورة دراسة المشكلات التي تعانيها ادارة العلاقات العامة .

12_ صعوبات الدراسة

- صعوبات الاتصال وإيصال المفهوم للحرفي بالمعنى الذي نريد ، لأن اغلب الحرفيين الذين يمارسون هذه نشاطات اهم من ذوي المستويات التعليمية الأدنى ولذلك فضلنا أخذ تقنية المقابلة حتى نستطيع الوصول الى المعلومة الصحيحة الذي نريد الحصول عليها وذلك يتطلب وقت طويل، وديمومة الاحتكاك معهم ، والبقاء أكثر.

- غياب مسألة العلاقات العامة لفترة معينة ، وهذا ماسبب لنا في ضياع الوقت المحدد الى أن إنتهت مؤخر واعتذرت لنا لظروف عائلية، والحمدلله استطعنا اوصول اليها، والوصول لمعلومات مهمة وقيمة . ظروف العمل الصعبة داخل الغرفة التي لاتسمح بالاحركة في بعض الغرف ، والبحث بكل حرية.



الفصل الثاني
مدخل إلى العلاقات العامة

الفصل الاول: مدخل الى العلاقات العامة

المبحث الأول: مفهوم العلاقات العامة

المطلب الأول: تعريف العلاقات العامة

المطلب الثاني: نشأة العلاقات العامة

المطلب الثالث: أهمية وأهداف العلاقات العامة

المبحث الثاني: مبادئ ووظائف العلاقات العامة

المطلب الاول : وظائف العلاقات العامة

المطلب الثاني: مبادئ العلاقات العامة

المطلب الثالث: واجبات إدارة العلاقات العامة

المبحث الثالث: العلاقات العامة في المجال الاداري

المطلب الأول: طبيعة العلاقات العامة في المجال الاداري

المطلب الثاني: أهمية العلاقات العامة في التطوير الاداري

المطلب الثالث: دور العلاقات العامة في ترشيد القرارات الإدارية

خلاصة الفصل

تمهيد:

حازت العلاقات العامة على مكانة جد مميزة في الجانب الفكري الاداري وفرضت سيطرتها على بحيرتها في المجال الاداري للمؤسسة واصبحت احد اهم وظائف المؤسسة، ودخلت مجالات تطبيقية متعددة في المجتمع المعاصر في المنظمات الدولية ووسائل الاعلام والمؤسسات الاجتماعية .

فكثير ما يتم وصف وانواع مختلفة من النشاطات بأنها علاقات عامة . فمثلا : هناك من ينظر الى العلاقات على أنها مجرد أنشطة اتصالية فحسب، يمكن تحقيقها بمجموعة من تصريحات تنشر بالصحف ،او يتم اذاعتها بواسطة الراديو او التلفزيون،او مجرد حزمة من المطبوعات تبرز برنامج المؤسسة فقط.

وسنعر ضفي هذا الفصل مفاهيم حول العلاقات العامة بدءا بدراسة تاريخ نشأتها، وكذا المبادئ والاسس اضافة الى الوظائف والاهداف لنصل في الاخير الى طبيعة العلاقات العامة في المجال الاداري.

المبحث الاول: مفهوم العلاقات العامة

ان بزوغ العلاقات العامة في الوقت الراهن، الذي تشكل من خلال العديد جوانب التي ساهمت في تشكيلة، فهو من المفاهيم التي شابها الغموض لدى العديد من الخبراء والمفكرين والممارسين والمنظمات المختلفة، مما يؤدي بطبيعة الحال الى اختلاف في وظيفتها واهميتها وموقعها في التنظيم وأهدافها التي يجب أن تتحقق، والدليل على ذلك هو وضع الباحثين والعلماء تعاريف متعددة للعلاقات العامة تتسم بالتفاوت والتباين وعلى الرغم من تطور العلاقات العامة الآن أنه يوجد غموض لدى الكثير وفهم جزء له للرسالة الاهداف التي يحملها معه وعليه سنتناول في العلاقات العامة الذي يعكس مختلف وجهات النظر الموجودة

المطلب الاول: تعريف العلاقات العامة

رغم كثرة التعريفات التي قدمت للعلاقات العامة من جانب الدارسين أو جانب الهيئات المهمة بالعلاقات عامة فإنه هناك سمة مشتركة بين التعريفات رغم اختلاف الاسلوب او التفاصيل بين تعريف وآخر.¹

تعتبر العلاقات العامة - كفرع من فروع علم الاتصال - من العلوم الحديثة نسبيًا، وفي ذات الوقت تعد العلاقات العامة - كمكون اساسي من مكونات علم الاجتماع - من اقدم المفاهيم التي عرفها الانسان منذ تكوين المجتمعات البشرية.

فالعلاقات العامة - من حيث الممارسة - هي ظاهرة اجتماعية انسانية ظهرت مع ظهور أول التجمعات البشرية. والعلاقات العامة من حيث هي علم تبلورت معالمه وقواعده منذ بداية القرن الماضي كفرع من فروع علوم الاعلام بوجه عام²

العلاقات: مصرفة من العلاقة، وهي جمع علائق، أي ما تعلق به الإنسان من مال، جمعها علاقات: وتعني الارتباط والصلة، ويقال "ما بينهما علاقة" أي شيئين يتعلق به أحدهما، ويقال "لي في هذا علاقة"

¹ - محمدكمال القاضي، العلاقات العامة (الاتصال-التنظيم-الادارة)، المركز الاعلامي للشرق الاوسط، القاهرة، مصر، ط2، س2003-

1423، ص4

² - المنجد الأبجدي، ط 1، دار المشرق، بيروت، لبنان، 1987، ص 71 - 72

-العامة :جمع عوام من عم وهي مؤنث العام، وتعني عامة الناس أي خلاف خاصتهم، ويقال " جاء القوم عامة أي جميعاً"¹

تعريف معجم مصطلحات الاعلام :

تقوم العلاقات العامة بعملية الاتصال بين المنظمات والجمهور وتشرح وتفسر كل منهما للأخرى وحتى يمكن لهذه المنظمات النجاح في كسب ثقة الجمهور وفهمه وتأييده أي أن العلاقات العامة تعمل على إيجاد صلات ودية تقوم على أساس الفهم المتبادل"

2-يعرفها المركز الاوروبي للعلاقات العامة بأنها:

"وظيفة أو نشاط ادارة مؤسسة أو هيئة عمومية أو خاصة لفرد أو لجماعة ، تهدف الى خلق وإقامة واستمرار أو تحسين الثقة والتفهم والود من جهة ومن جهة أخرى اقامة علاقات مع جماعات ،عادة ماتسمى جماهير ، التي سواء وجدت داخل او خارج المؤسسة فإنها تؤثر على وجودها وتطورها".
يقوم هذا التعريف على العناصر التالية :

- أن العلاقات العامة وظيفة ادارية ، أي أنها تقوم على اسس علمية ، وتقوم على مجموعة من المفاهيم والصلاحيات المحددة الواضحة ، تنصهر في اطارها الجهود المبذولة لإقامة العلاقات الطيبة
- وظيفة العلاقات العامة تشمل جميع الميادين بما فيها المؤسسات الخاصة والهيئات العمومية
- تهدف الى اقامة علاقات طيبة على التفاهم والثقة
- وجود الجماهير التي تنقسم الى : جمهور داخلي يمثل العاملين في المؤسسة وجمهور خارجي يمثل المتابعين معها ، تؤثر هذه الجماعات وتتأثر بأعمال المؤسسة.²

فقد عرف كانفيلد ومور(Canfield and Moore): العلاقات العامة بأنها "الفلسفة

الاجتماعية للإدارة والتي تعبر عنها من خلال أنشطتها وسياستها المعلنة للجمهور تكسب ثقته وتفاهمه

¹- ابن منظور:لسان العرب، م ٤ ، ط 1 ، دار صادر للطباعة والنشر، بيروت، لبنان، 1997 ، ص40

²- د-ليلى فقيري،العلاقات العامة،مقدمة لطلبة الماستر اتصال وعلاقات عامة،جامعة احمد بوضياف المسيلة،الجزائر،2016-

"ويؤكد كانفيلد ومور في شرحه لهذا التعريف على أهمية الاتصال المزدوج في تحقيق التفاهم بين أي مؤسسة وجمهورها وأن الثقة بين الطرفين لا تتحقق بسهولة ، وإنما تحتاج إلى جهود مستمرة. وكذلك العلاقات العامة ليست بديلاً عن الإدارة الجيدة أو علاجاً للسياسات القاصرة أو المنتجات السيئة. فالإنفاق على العلاقات العامة في هذه الأحوال يضيع سدى لأنه لن يحقق أي نتائج طيبة للمؤسسة.

ويرى بول جاريت paul garrett: الذي تولى مسؤولية العلاقات العامة في شركة جنرال موتورز الأمريكية عام 1931 أن العلاقات العامة ليست وسيلة دفاعية لجعل المؤسسة تبدو في صورة مخالفة لصورتها الحقيقية وإنما وسيلة دفاعية لجعل المؤسسة تبدو في صورة مخالفة لصورتها الحقيقية وإنما هي الجهود المستمرة في جانب الإدارة لكسب ثقة الجمهور من خلال الأعمال التي تحظى باحترامه¹.
 أم جون مارستون ومحمد البادي:
 فقد قدما تعريفان للعلاقات العامة:

- 1- يعتبر جون مارستون العلاقات العامة "وظيفة هامة من وظائف الإدارة معينة بتحليل سلوك الجمهور لمعرفة اتجاهات والعمل على وضع البرامج التي تنفق من الصالح العام في مقابل هذه الاحتياجات"²
 - 2- العلاقات العامة حسب محمد البادي: هي وظيفة الإدارة التي تستهدف تقييم اتجاهات الجماهير وتحديد السياسات وللإجراءات التي تدير عليها المؤسسة ، وتكون متفقة مع مصالح هذه الجماهير ، مع وضع وتنفيذ برامج اتصال تحقق بها الفهم والقبول للمؤسسة وسياساتها وإجراءاتها"³.
- يشترك التعريفات في ثلاث نقاط وهي:
- أن وظيفة العلاقات العامة لا تقتصر على معلومات في أوساط الجماهير بل تقوم كذلك على دراسة سلوك الجمهور الداخلي والخارجي لمعرفة رغباته واحتياجاته.
- سهر العلاقات العامة على تحقيق الصالح العام ، قبل الخاص.

¹ محمد على أبو العلاء، العلاقات العامة والانسانية في ظل عالم متغير، دار العلم والايمان، الجزائر، 2020، ص 6

² زلمد صاحب سلطان: العالقات العامة ووسائل الاتصال ، ط4، عمان، دار ادلستة ، 4407. ص 57

³ - السردى محمد الدبس :الاتصال والعلاقات العامة في إدارة المكتبات ومراكز المعلومات، عمان ،دار إثراء للنشر

والتوزيع، 2010. ص 200

انطلاقاً من هذه التحاليل تقوم ادارة العلاقات العامة بوضع السياسات والانجازات اللازمة لبرنامجها المتمثل في الاتصال بتلك الجماهير المختلفة¹.

مفهوم ايفي ليدبترلي:

نقل اتجاهات الرأي العام لإدارة المؤسسة ونقل سياساتها واخبارها للرأي العام وأمانة ، من اجل كسب ثقة وتأييد الجمهور

إن كثرة تعريفات العلاقات العامة سواء من قبل المهنيين، أو الباحثين والاكاديميين أو هيئات العلاقات العامة -أضافت لمفهوم العلاقات العامة، وأثرت العلاقات كعلم وكمهنة ، ظهر اهمها في تحديد سمات مشتركة اجمع عليها معظم من عرفها ، وبرز هذه السمات²:

- وضوح غرض غاية العلاقات العامة المتمثلة في بناء سمعة المؤسسة لمساعدتها على تحقيق النجاح.
- اعتبار أن العلاقات العامة عملية مستمرة ،قد يكون لها نقطة بداية ،دونما تحديد لنقطة النهاية.
- اعتبار الادارة والاتصال اساسا لعمل العلاقات العامة.
- اعتبار الجمهور (الداخلي والخارجي) اساسا لعمل العلاقات العامة
- ان اتصال العلاقات العامة اتصال اقناعي ،وليس موضوعي، يسعى الى توجيه سلوك الجمهور (ايجابيا)
- سعي العلاقات العامة الدائم للوصول لحالة التوافق من خلال عملية التكيف والموازنة بين مصالح المؤسسة والجمهور

في ضوء هذا التحليل فإنه يمكن تعريف العلاقات العامة بأنها :

نشاط اداري وإتصالي ،يستخدمه مهنيون في العلاقات العامة ، في بناء سمعة المؤسسة لمساعدتها على النجاح ، من خلال البرامج البنائية "الوقائية". ولتصحيح ما يطرأ على هذه السمعة من

¹ - الدكتور ليلي فقيري، العلاقات العامة ،المرجع السابق،ص3

² - علي الباز :العلاقات العامة والعلاقات الإنسانية والرأي العام ، مكتبة الإشعاع ، مصر ، 2002 ،ص46

أوضاع خاطئة من خلال البرامج العلاجية " التصحيحية " مستخدمة في ذلك عمليتها المتمثلة في البحث والتخطيط والتنفيذ والمتابعة ، ملتزمة بقيم الجمال والاخلاق¹.

المطلب الثاني: نشأة العلاقات العامة

تعد العلاقات العامة ظاهرة اجتماعية ، ظهرت مع وجود البشر على الارض ، وتطور المجتمعات ، مما يؤكد على الحقيقة الثابتة في أن العلاقات العامة ظاهرة اجتماعية موجودة في المجتمع كنتيجة طبيعته للاحتكاك الاجتماعي بين افراده وهيئاته، بإعتباره نشاط حيوي وضروري للانسان في معاملاته مع المنظمات وهيئات الموجودة في المجتمع².

ليس هناك اتفاق بين العلماء على تحديد تاريخ العلاقات العامة . إلا أنهم اتفقوا على أن مصطلح العلاقات العامة لم يصاغ ، وتدرس دراسة علمية منظمة الا في القرن العشرين في امريكا، وعلى يد ادوارد بيرنيز Edward L. Bernays ومما لاشك فيه ام العلاقات العامة قديمة قدم الانسان، وتطورت بتطور الحضارات والمدن . ومن ثم القول أنها ترتبط بتاريخ ظهور الصحافة أو وسائل الطباعة، فالانسان بطبيعته كائن اجتماعي ، لايمكن أن يعيش بمعزل عن الاخرين، ومن ثم نشأت علاقات بين افراد المجتمع نتيجة تفاعلهم مع بعضهم البعض في اوجه الحياة اليومية، وظهر رجال ونساء مارسوا أعمال العلاقات العامة³.

¹ علي برغوث، العلاقات العامة ، اسس نظرية ومفاهيم عصرية، معهد البحوث والدراسات، مصر ، الطبعة الاولى، 2007

² - قزي عبدالغني، العلاقات العامة من منظور الخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 2005، ص15

³ - د-حسين عبدالحميد أحمد رشوان، العلاقات العامة والاعلام من منظور علم الاجتماع، جامعة الاسكندرية، مصر، المكتب الجامعي

الحديث، 2004، ص169

العلاقات العامة في العصور القديمة

أول هذه العلاقات التي كونها الانسان كانت مع اسرته التي ولد فيها، ثم اتسعت هذه الوحدة الاجتماعية حتى صارت عشيرة تتكون من عدد من الاسر ينتسب أفرادها إلى بادي الأمر بدور الحكم بين العشائر، ويتوبون وجهة نظرهم، ويحاولون اقناع الطرف الاخر بحقوقهم.

ولقد كانت القبائل في المجتمعات البدائية تحاول دائما أن تتماسك وتتعاون، وتهتم بإقامة علاقات بينها وبين القبائل الأخرى دراء الحروب والتقاتل والالتجاء الى القوة، وان تقوم الاتصالات الودية لإقامة الصلح، عن طريق الاحتكاك الى طرف ثالث يفصل بينهما.

وكان رئيس القبيلة يتولى عملية الاعلام بين اعضاء قبيلته، يدعو الى الخروج لعمليات الصيد والقنص والدفاع والقتال، او حفلات الزواج وحفلات تكريس المراهقين ، وكان يفصل في المنازعات التي تحدث لهم ، حتى يسود السلام بين قبيلته والقبائل الاخرى.

وهكذا يمكن القول أن وظيفة العلاقات العامة قد وجدت منذ وجود الانسان، وانها بدأت في نشاط رؤساء القبائل أولا، ثم استندت الى شخص متخصص يجيد فنون التعبير والتأثير والاقناع، ومع ذلك فإن وسائل البدائي مثيرة للانفعالات والغرائز. أما الخبير الحديث فينبغي أن يتوجه بالتأثير على عقول الناس¹.

العلاقات العامة في مصر الفرعونية

تميط كثير من الاكتشافات بين آثار قدماء المصريين اللثام عن مدى اهتمام ملوك الفراعنة بالاتصال بالاهالي في كافة المناسبات. فقد كانت الجهود تبذل للترويج لحكم مصر. ووصف قدماء المصريين الوقائع الحربية وانتصاراتهم الكبرى للجمهور. كما سجلوا ووصفوا البعثات التجارية، والمشروعات الكبرى التي تتولاها الحكومة كحفر الترع، واقامة الجسور التي تحمي القرى من الفيضان، وتعبيد الطرق. وبذل المصريون القدامى جهودات لإعلام الشعب بقوانين الدولة أو لاكتساب تأييد الرأي العام للملوك والكهنة والحكام

¹المرجع نفسه، ص170-171

مستخدمين في ذلك المحاضرات والخطب . وكذلك بينوا المواقف الدينية والخلقية التي تثير اعجاب الناس . وقام الكهنة بإعلام الأحكام الإلهية للناس ، كما نقلوا للملك المظالم التي يتعرض لها الشعب . وقد اتقن الفراعنة سياسة اختيار الوقت المناسب للقيام بالاتصال بال جماهير ، اذ اتخذوا المواسم والاعیاد فرصة لنشر الانباء والتعليمات على الناس¹ .

واستخدمت مصر الفراعنة أوراق البردي في النشرات التي كان يصدرها فرعون وامراؤه لمحاربة أشياء ضارة أو لإظهار محاسن مواقف وأشياء أخرى . كما استخدموا وجهات المعابد وجوانبها لنقش التعاليم الدينية ، كما أنهم يصورون عليها بعض الاحداث البارزة التي تشير الى جوانب سياسية أو اقتصادية أو دينية ، كما حدث عندما اعتلى الملك مينا العرش ثم توحيد الوجهين القبلي والبحري حيث اعلنت هذه المناسبة في لوحة تذكارية تبين ذلك ، وكما استخدموا في ذلك الرموز التي تشير التي توحيد الوجهين بأن وضعوا تحت العرش نبات البردي المجلوب من الجنوب مع زهر الزئبق المجلوب من الشمال² .

العلاقات العامة في العصور الوسطى

كانت المجتمعات الاوربية في العصور الوسطى تعاني من ظلم الملوك ، وجور الكنيسة ، وطغيان رجل الدين ، أما العلاقات بين الملوك والاجراء فكانت تقوم على النظام الاقطاع البغيض في ابشع صورها ، فقد كان الفلاحون ، كالعبيد ، يساقون كالأغنام ، وياعون ويشترون كجزء من الاراضي التي يفلحونها³ . أما الكنيسة فكانت تصادر حرية الفكر ، وتضطهد كل مجدد تسول له نفسه البحث أو الدراسة . هكذا رانت ظلمات الجهل والعسف والإضطهاد . وكان البابا يصدر من وقت لآخر قوائم متصلة بالكتب التي ينبغي على المسيحي أن يقرأها دون غيرها ، وقوائم بالكتب التي تعرض القارئ للكفر . وحددت الكنيسة

¹ - د.حسين عبد الحميد أحمد رشوان ، العلاقات العامة والإعلام من منظور الاجتماع ، المرجع السابق ، ص 171

² - محمد عبد الفتاح : العلاقات العامة في المؤسسة الاجتماعية ، أسس و مبادئ ، المكتب العلمي للكمبيوتر ، مصر ، 1994 ، ص 166

³ - محمود يوسف مصطفى : مقدمة في العلاقات العامة ، كلية الإعلام ، جامعة القاهرة ، ب س ط ، ص 42

عقوبة من تثبت عليه تهمة قراءة الكتب الممنوعة فكانت الحرمان، وتلك عقوبة قاسية تجعل صاحبها موضع احتقار الجميع، إذ أنه يعتبر عدوا للجماعة المسيحية، ويحظر دفنه في مقابرهم بعد موته¹. ومنذ الثورة البروتستانتية - عملت هذه الكنيسة الجديدة على تخريج متخصصين في الدعوة الدينية والتبشير عن طريق إنشاء معهد خاص بذلك ومن هنا أخذ الاهتمام يتجه نحو العلاقات العامة ويتسع وأمكن استخدامها في المجالات الدينية بجانب الحالات الاقتصادية والسياسية وذلك عن طريق الكتاب والمؤلفين وغيرهم ممن ساهموا في النشر والإعلام لكسب ثقة الجماهير وتأييدهم وتعاونهم. وظهرت النقابات الحرفية في العصور الوسطى وقامت تلك النقابات بممارسات العلاقات العامة، فأثرت في الرأي العام ونظمت العلاقات العامة بين العمال والصناع من جهة، والجمهور العام أو الاهالي من جهة أخرى، وملا بث طوائف العمال الصناعية والتجارية أن أصبحت احتكارا بغيضا تستغل العمال بدلا من حمايتهم، وتغش المستهلكين بدلا من رعاية مصالحهم، وهكذا يمكن القول بأن العلاقات العامة في مجتمعات العصور الوسطى الاوربية، كانت تعاني من التدهور والفساد².

العلاقات العامة في الحضارة الاسلامية

استطاعت الحضارة الاسلامية أن تطور مفهوم العلاقات العامة بفضل اعتمادها على البرهان والاقناع والحجة في نشر الدعوة الاسلامية وكذا حرصها على الشورى في الحكم والانسانية في معاملة الناس، وعرف المسلمون وسائل الاعلام، وطرق التأثير في النفوس، وكانت تلاوة القرآن الكريم، ماتزال اسمى الطرق لرفع الروح المعنوية بين الناس في ايام السلم والحرب على السواء. وكان المقربون يقومون بتلاوة القرآن الكريم في المساجد والمنازل. وفي اثناء الاحتفالات، فإذا أغار على البلاد مغير، كانت آيات القرآن

¹ - د.حسين عبد الحميد رشوان، العلاقات العامة من منظور علم الاجتماع، المرجع السابق، ص171

² - محمد عبد الفتاح: العلاقات العامة في المؤسسة الاجتماعية، أسس ومبادئنا المرجع السابق، ص175

الكريم محمسة للشعوب، مشجعة له على الصمود في وجه الاعداء .ومعلنة أن اللجنة للشهداء في الدفاع والكفاح¹.

وقد لعب الشعراء دورا هاما في التوجيه والإرشاد، والتأثير في النفوس . وكانت القصائد الشعرية تحث على الجهاد والانفاق في سبيل الله، أو تعلن تأييدها لأحد المذاهب او الفرق الإسلامية في تلك العهود كالخوارج والشيعية والحزمية واهل السنة، وتدعوا الناس الى الاقتداء مذهب من تلك المذاهب التي يؤيدها الشاعر . وقد لعبت الخطب الدينية دورا خطيرا في العلاقات العامة في العصور الاسلامية، فقد كان الخطباء يقومون الى جانب الارشاد الديني . بالتوجيه الاجتماعي والسياسي . ولاشك ان ترديد المسلمين الدعاء الخليفة له مغزى التأييد المتواصل والتعبير عن الثقة كل جمعة . فالمساجد برلمانات محلية تتجدد فيها الثقة بالحكم كل اسبوع².

وحقيقة أخرى اكتشفها المسلمون في مجالات العلاقات العامة منذ زمن بعيد . فقد كان احمد بن طولون يؤمن بضرورة إختيار أعوانه ومسششاريه من البلاد التي يحل بها، فهم يستطيعون التأثير فيهم بطريقة لاتأتي غيرهم وهذا مايفعله اليوم خبراء العلاقات العامة ومدراء الإذاعات ودور النشر، عندما يوظفون صحفيون ومذيعين من أهل البلاد التي يوجهون اليها الدعاية والاعلام .

وحتى أخذت العلاقات العامة أثر في نفوس الناس وكسب الرأي العام ، فقد كانوا يتحيزون في الوقت المناسب، مثل الموالد والاحتفالات والاعیاد والمواسم . وكان الخليفة يركب جوادا ويسير في المواكب أيام السبت والثلاثاء والجمعة، من شهر رمضان، ويومي عيد الفطر والاضحى ، ويقيم الاسمطة ، ويوزع الانعام في المناسبات الدينية، وهذه الاعمال جميعا تدخل في صميم العلاقات العامة .

ويعد الازهر الشريف من أعظم الأثار التي تخلد عبقرية الفاطميين في العلاقات العامة . فقد أنشئ هذا المسجد في بادئ الامر لإنشاء العلاقات واتصالات طيبة بسائر المسلمين³ .

¹ - المرجع نفسه، ص172

² - محمود يوسف مصطفى: مقدمة في العلاقات العامة، كلية الإعلام، المرجع السابق 42

³ - د. حسين عبد الحميد أحمد رشوان، العلاقات العامة والاعلام من منظور علم الاجتماع، المرجع السابق، ص173

العلاقات العامة في العصور الحديثة:

لقد تطورت العلاقات العامة بشكل ملموس في العصور الحديثة، فالبرغم من أن جذورها تمتد بعيدا في الماضي، وبالبرغم من محالة المختصين في دراستها، بإرجاع تاريخها الى تطور العلاقات البشرية أو تاريخهم القومي أو تبادلها في اطار العقائد الدينية، أو الايديولوجيات السياسية فإن مصطلح العلاقات العامة بمعناه الحديث قد استخدم لأول مرة في السنوات الاخيرة من القرن التاسع عشر¹.

فقد شهدت هذه الفترة تطورا سريعا في ميدان الصناعة والانتاج الضخم الذي كانت احدى نتائجه متمثلة في ظهور الاحتكار ورؤوس الاموال الكبيرة وما صاحب ذلك من استغلال للفرد العامل والمستهلك، حتى سميت هذه الفترة بعض الاستخفاف بالجماهير، وكان لابد أن تؤدي هذه الاوضاع الى التمر والاحتجاج الذي يعقبه الإصلاح وهذا ما كان.

ونتيجة لما كان للصحافة من نصيب في التعبير من جهات النظر المعادية لأصحاب رؤوس الاموال فقد أدرك هؤلاء أهمية الصحافة لمواجهة الغضب الجماهيري، فأستعانوا بالصحفيين والمحترفين لشرح وجهة نظرهم وإرسالها الى الجمهور فبدؤوا في معالجة هذه الامور في مقدمتهم ايفي لي Ive Lee الذي يعتبر رائد ومؤسس وأب العلاقات العامة².

ايفي لي

كان أول مانادى به ايفي لي هو نصحه للمؤسسات التجارية الكبيرة أن تبتعد عن السرية وتكشف للجمهور كل مايتعلق بأعمالها عدا الاسرار الصناعية وقد عمل مع عدد من المؤسسات الكبيرة ولمع اسمه لنجاحه في تقديم المشورة التي أدت الى أحسن النتائج في تحسين علاقات تلك المؤسسات بالجمهور.

¹ - فوزي عبد الغني، العلاقات العامة من منظور الخدمة الاجتماعية، المرجع السابق، ص19

² - علي برغوث، العلاقات العامة، اسس نظرية ومفاهيم عصرية، معهد البحوث والدراسات، مصر، الطبعة الاولى، 2007، مرجع سابق، ص15

فابتدع ايبي لي ما سماه بفن العلاقات العامة لاقناع الجماهير عن طريق الكلمة وتقديم الخدمات بما يغير من الصور البشعة المستقرة في أذهانهم عن الرأسمالية والراسماليين. -ساهم ايبي لي بنصيب أكبر في وضع مبادئ العلاقات العامة وتطوير أساليبها المتبعة حالياً. فكان من الأوائل الذين أدركوا بأن الدعوة للمؤسسة لا تجدي مالم تدعمها الأفعال كما انه دعى المؤسسات الى تبني النزعة الانسانية، ومن اقواله الماثورة في هذا السبيل: "انما احاول أنأترجم الدولارات والستنتات والاسهم والارياح الى لغة إنسانية"¹.

وقد وضع ايبي لي آراؤه وافكاره في اعلان مبادئ تم توزيعه على الصحف وجاء في الاعلان: "ليس هذا مكتبا سرىا للصحافة، فكل أعمالنا نقوم بها في وضح النهار،إننا نزودكم بالأخبار، وهذه ليست وكالة الاعلان .. ان خطتنا واضحة وهي تزويد الصحافة والجمهور بالمعلومات الصحيحة الشاملة عن الشركات والمؤسسات حتى الموضوعات الهامة.

ويعتبر ايبي لي أول خبير للعلاقات العامة إستعمال الاعلان لغرض الاعلام وليس للدعاية أو الترويج للسلع والمنتجات.

كما كان للحرب العالمية الثانية أثر كبير في تطوير العلاقات العامة حيث خصصت الدول المتحاربة الميزانيات الضخمة وجذب الكفاءات الممتازة لاغراض العلاقات العامة مما أدى الى تقدم اساليبها وتدعيمها كعلم ونشاط دائم للمؤسسات.

ويعد ادوارد بيرنز من ابرز الشخصيات التي كان لها دور كبير في بلورة افكار العلاقات العامة بعد ايبي لي حيث قام بتأليف عدة كتب في العلاقات العامة، وكان اول من قام بتدريس العلاقات العامة كمادة تدريس في جامعة نيويورك. وقد اهتم بيرنز في مؤلفاته بمصالح الجماهير وضرورة تزويدها بالمعلومات الصحيحة، كما قام بالتركيز على المسؤولية الاجتماعية في العلاقات العامة².

ونجد في عام 1946 اصبح لدى 400 مؤسسة أقسام أو برامج للعلاقات العامة بالإضافة إلى 50 شركة علاقات تجارية تدعمها المشروعات التجارية اساسا. وشهدت هذه الفترة ايضا إنشاء جمعية العلاقات

2- د.حسين عبد الحميد أحمد رشوان،العلاقات العامةوالاعلام من منظور علم الاجتماع،المرجع السابق،ص 179

2- قزي عبدالغني،العلاقات العامة من منظور الخدمة الاجتماعية،المرجع السابق،ص20

الأمريكية والمعهد البريطاني للعلاقات العامة عام 1948 وجمعية العلاقات العامة الدولية التي أنشأت عام 1950 والتي نظمت عدة مؤتمرات بهدف مناقشة أسس ومبادئ العلاقات العامة وتقييم مستوى الممارسة ومشاكلها وذلك بقصد تحسين وتقييم أداء الوظيفة.

كما تكونت في فرنسا جمعية العلاقات العامة عام 1949. وفي استراليا بدأ نشاط العلاقات العامة عام 1950 وفي بلجيكا أنشئ أول مركز للعلاقات العامة عام 1952. وبالنسبة لإيطاليا فقد أنشأت أول جمعية للعلاقات العامة عام 1953.¹

وخلال هذه الفترة كانت هناك محاولات لوضع دساتير أخلاقية للمهنة تحدد آدابها وقواعدها. ومن أبرز الجمعيات التي اهتمت بهذا المجال جمعية العلاقات العامة الدولية وجمعية العلاقات العامة الأمريكية التي وضعت دستور للمهنة عام 1960 وعدلته في عام 1963، وقام معهد العلاقات العامة البريطاني بوضع دستور جمعية العلاقات العامة الأمريكية سنة 1970.

وبذلك نقول بأن العلاقات الذي شهدته الولايات المتحدة قد عاصره نمو مماثل في الدول الصناعية الأوربية التي عاشت ظروفًا مشابهة واستفادة كذلك من التجربة الأمريكية في مجال العلاقات العامة.

أما بالنسبة لظهور وتطور العلاقات العامة في الوطن العربي فقد جاء متأخرًا بحوالي نصف قرن عن ظهورها في الولايات الأمريكية. وقد ظهرت العلاقات العامة منذ الخمسينيات من القرن.

ولعل إبراهيم امام هو الرائد الأول في هذا المجال، إذ اصدر كتاب في العلاقات العامة والمجتمع عام 1957، وقام بتدريس العلاقات العامة لطلبة قسم الصحافة بجامعة القاهرة وهكذا يمكن اعتبار كتاب إبراهيم امام هو مقدمة دخول علم العلاقات العامة إلى الوطن العربي:

وأما فيما يختص بجمعية العلاقات العامة العربية فقد اجتمعت الجمعية التأسيسية لها في الأول من مايو 1965 لتأسيس جمعية ثقافية مركزية بإسم "جمعية العلاقات العامة العربية" هدفها العمل في ميدان العلاقات العامة².

¹ - وليد خلف الله دياب: أخلاقيات ممارسات العالقات العامة، [ط.]، عمان، دار اليازوري، 2014، ص44-45

² - قزي عبدالغني، العلاقات العامة من منظور الخدمة الاجتماعية، المرجع السابق، ص21

تعتبر الولايات المتحدة الأمريكية المكان الاول الذي ظهرت فيه ممارسة أنشطة مهنة العلاقات العامة، وايضا هي نفس المكان الذي شهد تطورها من مجرد ممارسة غير متقنة ومجهولة المسمى الى ممارسة أكثر تقنيا، فمهنة معترفا بها، ثم اصبح علم يدرس في المعاهد المتخصصة والجامعات ومنها انطلقت إلى باقي دول العالم تدريجيا، حتى وصلت الى الوطن العربي في أوائل الاربعينات من القرن الماضي¹.

المطلب الثالث: أهمية وأهداف العلاقات العامة

نتيجة لعدة تغيرات ظهرت العلاقات العامة وبدأت أهميتها تتضح لكل المجتمعات وتزايد مع مرور الوقت، فالعلاقات العامة أصبحت تعد من المرتكزات الحيوية في المجتمع الحديث بصلاته وتطوراته على كل المستويات، وهي تحتل المكانة المهمة لما تؤديه من دور فعال في تسهيل عملية الاتصال، ولما تحققه من الفهم المشترك بين أطراف التعامل في المجتمع.

فلقد تغيرت في المجتمعات الحديثة النظرة إلى الجماهير، وأصبح الشعب هو السلطة العليا الذي يوجه السياسة العامة للمجتمع، وأهمية العلاقات العامة ترجع إلى زيادة الاهتمام بالشعب، وتزايد قوته وفعاليته² ومنه تتجلى أهمية العلاقات العامة في ما يلي:

- تظهر أهمية العلاقات العامة من حيث أنها تؤدي وظيفة هامة وحيوية للإدارة العامة داخل المؤسسة، إذ أصبح من واجب الإداريين أن يخبروا الجماهير بسياساتهم، ومن حقهم أيضا أن يردوا على النقاد ويبررون تصرفاتهم التي تشغل الرأي العام.

- تتضح أهمية العلاقات العامة في مجال المؤسسات الحكومية حيث تقوم بدورها في تحسين العلاقات بين الحكومة أو بين الوزارة والجمهور، فعن طريقها ينمو الشعور بالمسؤولية لدى المواطنين، وبالتالي تحويلهم إلى

¹ - قزي عبد الغني، العلاقات العامة من منظور الخدمة الاجتماعية، المرجع السابق، ص22

² - عمر صخري: اقتصاد المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة الخامسة، الجزائر 2007، ص84

جمهور إيجابي متعاون مع الحكومة، وقد نمت العلاقات العامة كمفهوم إداري وكوظيفة حيوية في المنظمات الحكومية وفي الدول المتقدمة بشكل كبير جدا خلال السنوات الماضية¹.

- كما تقوم العلاقات العامة بتهيئة الرأي العام لتقبل أفكار وأراء جديدة وإيجاد جمهور يؤيد ويساند المؤسسات بما يقوي الروابط بينها وبين جماهيرها ومن خلال هذا تظهر أهمية العلاقات العامة.

وتبدوا أهمية العلاقات العامة في أنها توضح للهيئات والمؤسسات والتنظيمات الاتجاهات الحقيقية للجمهور، وكذلك رغباتهم واحتياجاتهم وهذا التوضيح يساعد هذه الهيئات على إحداث تعديلات مناسبة في سياساتها وخطط عملها بما يتماشى مع رغبات الجماهير وتحقق النفع لهم وللهيئات معا وتحقق أيضا إلى جمهور المؤسسات الداخلي خدمات إنسانية وعدالة ودعاية اجتماعية، أي تهيئة أسباب الحياة الحرة الكريمة، وبالتالي نشر روح الاطمئنان.

وبشكل عام يمكن القول أن العلاقات العامة تساهم مساهمة فعالة في مد الجسور لإقامة أقوى العلاقات بين المؤسسة وجمهورها والمساهمة الجادة في رسم الصورة اللائقة عن نشاطات وسياسات هذه المؤسسة أمام الجمهور، كما تساعد المجتمع على تفهم حقيقة المؤسسة كعضو فعال فيه، ولهذا فإن الاتجاه السائد حاليا يؤمن بأن العلاقات العامة تؤدي وظيفة هامة وحيوية في كافة المؤسسات، ولم يعد من الممكن إهمالها أو النظر إليها كنشاط ثانوي أو فرعي².

أهداف العلاقات العامة

هناك مجموعة من الاهداف التي تهدف إليها العلاقات العامة وهي³:

- تأسيس هوية المؤسسة أي التحديد والتنظيم والتعريف بالمؤسسة من حيث المبدأ وطبيعة العمل.
- تطوير إنتاج المؤسسة وزيادة توزيعها.
- معالجة الأزمات المتعلقة بالمؤسسة الداخلية والخارجية.

¹ - عمر صخري: اقتصاد المؤسسة، المرجع نفسه، ص89

² - محمد الصيرفي: العلاقات العامة من منظور اداري مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع الطبعة الاولى، الاسكندرية 2005، ص75.

³ - محمود يوسف: مقدمة في العلاقات العامة، ط4، القاهرة، الدار العربية للنشر والتوزيع، 2012، ص90

- تحقيق قبول اجتماعي للمؤسسة فكرتها وخدمتها واسلوبها.
 - تحقيق شعبية وسمعة طيبة للمؤسسة من خلال الترويج لقيم معينة وتعيين الكفاءات أو التوصية بذلك
 - الوصول إلى الجمهور المستهدف في كل مكان، وزيادة عدد المتعاملين مع المؤسسة وربما نوعيتهم.
- ولقد ارتبط الهدف الذي تسعى إليه العلاقات العامة بتقديم وتطور المجتمع ففي مرحلة سابقة كان المجتمع الإنساني بسيطا اقتصرت العلاقات العامة على الصلات المحددة بين الافراد والجماعات الصغيرة، وفي هذا الإطار اعتمدت العلاقات العامة على طبيعة تلك العلاقات البسيطة، واستهدفت إيجاد الصلات والتفاهم بين المنشآت أو الافراد والمحافظة على العلاقات الطيبة مع الجمهور بدرجة يسيرة وبكل سهولة ويسر وبساطة، منظمة لأخرى ومع ذلك نجد أنه من الضروري تحديد تلك الأهداف للأسباب التالية¹:
- ان الأهداف تعكس الفلسفة التي تقوم عليها الإدارة.
 - تعتبر الأهداف مقياسا للتقويم والرقابة فهي تحدد المطلوب عمله وتؤدي ايضا الى تعديلاستراتيجيات المنظمة.
 - تحديد الاستراتيجية العامة للمجهودات الجماعية.
 - تزود الاهداف المنظمة بالاساس الذي يقوم عليه التخطيط..
 - تعتبر الأهداف بمثابة دافع لكل فرد في المجموعة للقيام بالعمل.
 - تسهيل الاهداف من التنسيق بين مجهودات الأفراد.
- وانطلاقا من مفهوم العلاقات العامة حسب ماتراه وتمارسه الدولة وحسب ماتراه وتلتزم به منظمات الأعمال في القطاع الخاص يمكن تحديد أهداف العلاقات العامة على النحو التالي²:
- أولا: أهداف العلاقات العامة في مستوى القومي**
- يمكن تلخيص أهداف العلاقات العامة على المستوى القومي بما يلي:

¹- البكري فؤادة عبد الدنعم >العلاقات العامة بين التخطيط والاتصال، القاهرة، عادل الكتب، 2014، ص 05

²- كرمية إبراهيم، العلاقات العامة في المنظمة السياحية الجزائرية: دراسة حالة لوزارة السياحة، مذكرة ماجستير، قسم علوم الإعلام والاتصال، كلية العلوم السياسية والإعلام والاتصال، جامعة الجزائر، 2004/2005، ص ص 36، 38

- إيجاد نوع من التعاون بين الحكومة وأجهزتها المختلفة مع الصحافة بإعتبار أن الصحافة هي مرآة الرأي العام والمجتمع.
- الرد على الإشاعات والأكاذيب والحملات الدعائية التي قد تقوم بها بعض أجهزة الإعلام الخارجية أو بعض الجماعات المعرضة الداخلية .
- السعي نحو كسب رضا وتأيد المواطنين حتى يمكن تحقيق نوع من التعاون بين الحكومة ومواطنيها.
- القيام بالنيابة عن الحكومة بشرح وتفسير القوانين والانظمة الجديدة للمواطنين لمعرفة اسبابها وتفهم أبعادها بالنسبة لهم.

ثانيا: اهداف العلاقات العامة على مستوى منظمات الأعمال:

- إحداث نوع من الاتصال ذو الإتجاهين بين المنظمة وعملاءها بما يمكن الأولى من إعلام العملاء بسياساتها العامة ويمكن العملاء من إيصال رغباتهم وطلباتهم إلى الإدارة العليا.
- الإهتمام 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 وبين الإدارة العليا بما يؤدي إلى توفير المعلومات وعدم التردد في التقديم النصح والمشورة¹.

هذا وترجع أهمية تحديد الأهداف في مجالات العلاقات العامة إلى مجموعة النقاط التالية:

- لأنه في حالة غياب التحديد الواضح للنتائج المتوقعة من المناصب المختلفة ننتيجة التركيز على الأنشطة تصبح اللائحة أداة لأحكام الرقابة على الموظفين والحد من حريتهم.

¹ - محمود يوسف: مقدمة في العلاقات العامة، المرجع السابق، ص92

- إن التركيز على الأنشطة بدلا من النتائج المتوقعة يجعل الحكم على الناس يتم حسب انشغالهم والأصوات المرتفعة او الأكثر ارتفاعا هي الرابحة .
- لأن التركيز على التوصيات الدقيقة لأنشطة المناصب سيجعل العاملين أكثر التصاقا بما في الوقت المطلوب فيه التركيز على تحقيق النتائج المتوقعة.
- لأن التركيز على الأنشطة في صف المناصب يحدث أثرا عكسيا على فاعلية المدير ومستوى كفاءته.
- لأن وضع أهداف للمناصب الإدارية وربطها ببعضها أفقيا ورأسيا هو نقطة الانطلاق في عملية الإدارة بالأهداف .
- لأن المسؤول صاحب الكلمة في حالة غياب منطق ربط المدخلات (الأنشطة) بالمرجات (النتائج المتوقعة) لا يستطيع أن يكون واثقا من اي قرار وبالتالي سيخضع لرأي الأغلبية والتي قد تحكمها انطباعات عامة.¹

المبحث الثاني: مبادئ ووظائف العلاقات العامة

المطلب الاول:وظائف العلاقات العامة

نظرا لأهمية الكبرى التي حظيت بها العلاقات العامة من طرف الباحثين، فقد كثرة الآراء حولها، متفقة في جوانب ومختلفة في جوانب اخرى، ومن بين الجوانب التي تعددت فيها الآراء نجد جانب الوظائف التي تقوم بها العلاقات العامة، حيث وردت الكثير من الآراء حول هذه الوظائف، فكانت هناك تقسيمات كثيرة الباحثين والمتخصصين في مجال العلاقات العامة، وسنحاول في هذه النقطة التطرق لبعضها²:

¹ - محمد الصيرافي:ادارة العاقات العامة،الاسكندرية،مصر، الطبعة الأولى،2005،ص10-11

² - محمد قيراط، ممارسة العلاقات العامة في الإمارات العربية المتحدة، مجلة جامعة الشارقة للعلوم الإنسانية والشرعية، المجلد 4 ،العدد 6 ،أكتوبر 2007 ،ص 204.

1-التقسيم الذي طرحه كل من كاتليسنتر وبروم:

وقد حدد هذا الفريق وظائف العلاقات العامة كالآتي:

-تحليل وتفسير اتجاهات الرأي العام المتوقع، ودراسة القضايا التي تؤثر إيجابيا أو سلبيا على خطط وعمليات وسلوكيات المؤسسة.

- تقديم النصح والمشورة لإدارة المؤسسة، خاصة المتعلقة بإتخاذ القرار والاتصالات والمسؤولية الإجتماعية.

-الاستمرار في عملية البحث والعمل على إعداد البرامج الاتصالية،و السهر على تنفيذها وتقييمها من

أجل تحقيق أهداف المؤسسة، وكذا المساهمة في اعداد الخطط بما في ذلك من وضع الأهداف، وتحديد

الميزانيات وكذا المساهمة في تدريب الأفراد¹.

2-التقسيم الذي قدمه علي عجوة:

حدد علي عجوة ثلاثوظائف للعلاقات العامة وهي كالآتي²:

1. الوظائف الاعلامية : وتتمثل فيما يلي:

- العمل على توعية الجمهور بالسلع والخدمات التي تقدمها المؤسسة، على كيفية الاستفادة

منها.

- إحداث التفاعل الإيجابي مع جماهير المؤسسة، من خلال تطوير تقنيات الأنشطة الإعلامية

.

- رفع كفاءة استخدام وسائل الاتصال المتاحة.

2. الوظائف الاستعلامية : وتتمثل فيما يلي:

- الاستمرار في عملية إجراء البحوث المسحية للجماهير أو الرأي العام.

- العمل على تحليل مواقف الجماهير أو الرأي العام،وذلك من أجل ماهو إيجابي ومعالجة

ماهو سلبي.

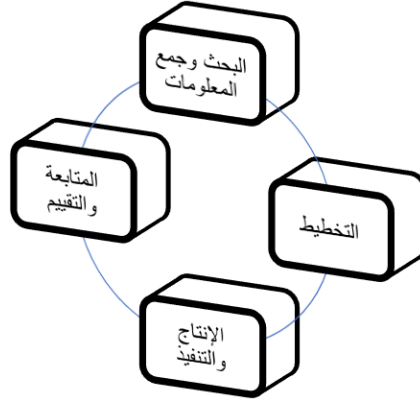
¹- ليلي فقير :العلاقات العامة،المرجع السابق،ص10.

²- ليلي فقيري:العلاقات العامة،المرجع نفسه ،ص11.

- العمل على تطوير تقنيات استيعاب متغيرات مواقف الجمهور.
- 3. الوظائف التنسيقية: وتتمثل فيما يلي:
 - العمل على ربط خطط العلاقات العامة مع خطط الإدارات الأخرى.
 - منع التدخل والإزدواجية ، وكذا التعارض من خلال برمجة أنشطة العلاقات العامة مع الأنشطة الأخرى.
 - التنسيق لفعاليات المتابعة والمراقبة لبرامج الإدارة.
- ويؤكد الخبراء أنها الدعامة الأساسية للإدارة ونتيجة لتغلغل العلاقات العامة في مختلف نواحي الحياة فقد ظهرت وظائف مختلفة للعلاقات العامة تختلف باختلاف المجال الذي تمارس فيه، والذي يكون (تجاري-سياسي-عسكري-مدرسي... الخ)¹.
- ونستطيع من جانبنا أن نحدد وظائف العلاقات العامة فيما يلي:
 - (1) العناية الفائقة بتصوير الأسس العامة التي تقوم عليها المؤسسة التي تعمل فيها.
 - (2) تعريف الجماهير بالمؤسسة وشرح رسالتها وأهدافها.
 - (3) دعم الإتصال بين المؤسسة وغيرها من المؤسسات الأخرى.
 - (4) مساعدة القيادات المهنية التي تعمل معها لكي يكونوا قادرين على مسيرة التطور.
 - (5) الحصول على المساعدة الخبرات من المؤسسات الأخرى.
 - (6) رعاية القدرات الفردية والجماعية والمهنية وتوجيهها لخدمة المؤسسة.
 - (7) تشجيع المؤسسة لخدمة المجتمع.
 - (8) التنسيق بين مختلف الإدارات التي تضمها المؤسسة لتحقيق الإنسجام بينها وبين البيئة الخارجية.
 - (9) تحسين صورة المؤسسة لدى الجماهير الخارجية².

¹- محمد فريد الصحن، العلاقات العامة: المبادئ والتطبيق، دون طبعة، الدار الجامعية، 2003-2004، الإسكندرية، ص 44، 43

²- إنعام حسن ايوب واخرون: العلاقات العامة والاتصال في الخدمة، دار الخادم، عمان، الطبعة الاولى، 2016، ص38.



الشكل رقم 1: يوضح اهم الوظائف التي تقوم بها ادارة العلاقات العامة وهي مثلها مثل الإدارات الاخرى من ادارة الموارد البشرية وادارة التموين وغيرها

المطلب الثاني: مبادئ العلاقات العامة

العلاقات العامة كغيرها من العلوم تستند في ممارستها وتطبيقها على العديد من الاسس والمرتكزات التي يمكن أن تشملها فيما يلي

1- انطلاق نشاطها في اية منظمة من داخل هذه المؤسسة.¹

فجميع العاملين في المنظمة يساهموا في تكوين السمعة الطيبة والإنطباع الجيد عن المنظمة وبالتالي لا يمكن لأية منظمة مهما كانت أن تقوم بتحسين علاقاتها مع الوسط الخارجي لم تكن العلاقات فيما بين الجمهور الداخلي على أحسن وجه ومبنية على المحبة والتعاون والإحترام المتبادل.

2- الديمومة والاستمرارية:²

¹ - وليد خلف الله: أخلاقيات ممارسة العلاقات العامة، المرجع السابق، 39.

² - د، محمد العزازي أحمد إدريس، المرجع نفسه، 300.

إن اكتساب ثقة الجماهير (الداخلية والخارجية) لن تتحقق إلا عن طريق العمل المستمر والدؤوب للعلاقات العامة وفي كافة الأوقات ودون إنقطاع من أجل الحفاظ على التواصل لتبادل الآراء والمعلومات والسعي لتحقيق ما يطلبه الجمهور.

3- التعاون المتبادل بين المنظمات:

إن ممارسة أية منظمة لنشاطها وتوطيد علاقاتها مع جماهيرها الداخلية والخارجية لا يكفي في غالب الأحيان لنجاحها في تأدية رسالتها وخاصة إذا كانت قد أغفلت تعاونها وتضافرها مع المنظمات الأخرى لذلك أصبح هذا التعاون أحد مرتكزات وأسس العلاقات العامة نظرا لأهميته وضرورته.

4- شمولية العلاقات العامة:

إن نشاط العلاقات العامة يجب أن يشمل جميع المجالات والايقتصر على مجالات معينة أو محددة، لأن العلاقات العامة ضرورية ولا بد منها في كافة الميادين التجارية والصناعية والادارية والتعليمية والصحية وحتى على المستويين العام والخاص وبكل فروع التابعة لهما وعلى الصعيد الداخلي والخارجي¹.

5- أخلاقية العلاقات العامة:

إن العلاقات العامة تقوم على أساس من الثقة والإحترام المتبادل بين المنظمات وجماهيرها وهذا يتطلب منها أن تقوم على مبادئ أخلاقية، يعني أن تبتعد عن التحيز والتفرقة والعنصرية والحزبية والدينية وعن وسائل الغش والتضليل والدعاية المزيفة، وأن تقوم في تعاملها مع الجماهير على أساس من الصدق والامانة والثقة .

¹ - مصطفى يوسف كايف: العلاقات العامة وإدارة الازمات والمراسم، عمان، دار أسامة للنشر، 2015، ص60-64

6-ديناميكية العلاقات العامة وحيويتها:

إن نشاط العلاقات العامة يجب أن يتصف بالفاعلية والإيجابية (بالتاثر والتأثير) عن طريق استخدام الاتصال العام المناسبة التي من شأنها أن تأخذ دورا هاما بين الطرفين "المنظمات والجمهور" وذلك من أجل تكوين رأي عام مستنير لدى الجماهير¹.

7-انسانية العلاقات العامة:

وتعني التركيز على الجانب الانساني واعتبار أن الانسان هو محور كل نجاح في أية منظمة كانت والإهتمام بالعاملين كافة دون تمييز وإعتبارهم حجر الأساس في أية منظمة وتحسين ظروفهم و ظروف عملهم، كذلك إتاحة الفرصة للإبتكارات وعرض المقترحات والحيلولة دون الفردية وسيطرة القلة على المؤسسة، كذلك توفير الحياة الكريمة للعاملين والابتعاد عن المحاباة والتميز في المعاملة الأطراف التي تتعامل مع هذه المنظمة².

8-اجماعية العلاقات العامة:

إن العلاقات العامة يجب أن تقوم على قواعد واسس اجتماعية من أجل تحقيق عنصر التماسك والتضامن بين المنظمة والجمهور من أجل تحقيق أهداف اجتماعية عن طريق قيامها بتدريب الجمهور الداخلي للمنظمة كما تحمل المسؤولية الاجتماعية من خلال تعريفهم بإمكانياتها وسياساتها ومسؤولياتها وبالعبث والصعاب التي تواجهها وبما يجب عليهم من تأييد ومشاركة في تحمل هذه المسؤولية للمساهمة في تأدية رسالتها.

¹ - أنعام حسن ايوب وآخرون: العلاقات العامة والاتصال في الخدمة الاجتماعية، المرجع السابق، ص40.

² - الصرايرة محمد نجيب: العلاقات العامة الأسس والمبادئ، الأردن، مكتبة الرائد العلمية، 2000، ص12

9-تناسب العلاقات العامة مع الظروف والمستجدات:

من المعروف أن حاجات الجماهير ومطالبهم دائما في تزايد مستمر وأن النفس البشرية في حاجة إلى التشويق والإقناع وأن التجديد يعد من أهم وسائل الإغراء وجذب الانتباه وإثارة الإهتمام لذلك من الضروري أن تقوم العلاقات العامة على أساس مراعاة الظروف والمواقف والإستجابة للمستجدات من أجل تمكّنها من مقابلة حاجات المجتمع وملاءمة هذه الحاجات عن طريق دراسة أنسب الأساليب التي تعكس ردود الفعل المناسبة من الجماهير المتعاملة مع المنظمة أو العبارة أخرى أن برامج العلاقات العامة يجب أن تتميز بالتجديد المستمر في اساليبها لتتمكن من إقناع جمهورها وكسب تأييدهم¹.

10- احترام العلاقات العامة لآراء الجمهور وإيمانهم بمعتقداتهم:

العلاقات العامة ونجاحها متوقف على إرضاء جماهيرها وهذا لن يتحقق إلا إذا أعدت برامجها في ضوء تيارات الرأي العام وهذا يتم فقط بقيام العلاقات العامة بإحترام العادات الموروثة والتقاليد المعروفة واعتماد ذلك كفلسفة أساسية في كافة برامجها².

المطلب الثالث: واجبات ادارة العلاقات العامة

حاولت الهيئات المتخصصة في العلاقات العامة والخبراء المتمرسون في هذا المجال تحديد مهام وواجبات إدارة العلاقات العامة، ولعل من أهم هذه الوجبات مايلي³:

1: توثيق الصلة بين المؤسسة وجماهيرها بكل وسائل التعريف المتاحة لتنمية الثقة وتحقيق التعاون.

¹ - الصرايرة محمد نجيب:المرجع نفسه، ص12

² - أنغام حسن أيوب واخرون:العلاقات العامة والاتصال قي الخدمة الاجتماعية،المرجع السابق،ص41.

³ - أبو قحف عبد السلام،محاضرات في العلاقات العامة،الدار الجامعية ، بيروت لبنان ،1994، ص28

- 2- دعم الصلة بين المؤسسة وسائر المؤسسات والمصالح والمؤسسات الرسمية وغير الرسمية ، لاسيما هيئة الاستعلامات عن طريق تبادل المعارف والبيانات والائحصاءات لتنسيق العمل وتحقيق التعاون، وربط السياسات المختلفة لسائر الفروع في الدولة.
- 3- بحث الشكاوي والرغبات التي تتصل بأعمال المؤسسة في شتى فروعها لغزالة مايقع عليهم من غش أو إهمال، وإزالة اسبابها، ورفع التقارير إلى المسؤولين عن المسائل العامة التي تقتضي علاجاً مهماً، أو بحثاً عاماً بالتماس اسباب العلاج واتخاذ الوسائل التي يهدف إليها البحث لتحقيق الرغبة العامة¹.
- 4- تجميع البيانات والاحصاءات والخلاصات الوافية والقوانين عن المشروعات والخطط وترتيبها، وحفظها وفقاً لنظام واضح يتيح الانتفاع بها في الاعلام والاستعلام في اسرع وقت.
- 5- تنظيم الوسائل للرد على ما يوجه إلى الادارة من الاستفسارات مهمة أو خاصة في أي شأن ووضع نظام خاص لمقابلات الموظفين في أوقات العمل.
- 6- القيام بكل نشاط صحفي في الوزارة، وإصدار ما قد ترى المؤسسة إصداره من صحف، أو مجلات، أو نشرات متعاونة في ذلك مع سائر الإدارات الأخرى في المؤسسة.²

المبحث الثالث: العلاقات العامة في المجال الاداري

يعد التنظيم الاداري أحد مفاهيم الاساسية في مجال العلوم الاجتماعية في العصر الحديث ، سواء في المجالين العلمي أو العملي... ومن الناحية العملية :اصبح التنظيم الاداري احد العلوم الاساسية في مجال علوم الادارة.³

المطلب الأول: طبيعة العلاقات العامة في المجال الاداري

تعتبر الادارات الحكومية والجماعات النقابات العمالية والمهنية والاحزاب والوحدات المحلية، وغيرها من المنظمات غير التجارية من المؤسسات التي تحتاج الى دعم الثقة بينها وبين جماهيرها والى تفاهم صادق

¹ - وليد خلف الله دياب: اخلاقيات ممارسات العلاقات العامة، المرجع السابق، ص 27-28.

² - وليد خلف الله دياب، المرجع نفسه، 28.

³ - محمد كمال القاضي، الرجوع السابق، ص 102.

مشارك أكثر مما تحتاج الى اساليب البيع والإعلان هولاء يجذبهم الإقناع أكثر مما يجذبهم الاعلان، أي تجذبهم جهود العلاقات العامة أكثر مما تجذبهم الحملات الإعلانية، والواقع أن كثير من جهود هذه المؤسسات قد تحطمت وفشلت لأن مديريها لم يتبعوا أسلوب العلاقات العامة في عملهم، فجاء العمل عفويا بغير دراسات مسبقة وكافية وترتب عليه الوقوع في خطأ إداري جسيم.¹

ولذلك فإن الإدارة العليا لتلك المؤسسات مسئولة أساسا عن تكوين صورة ذهنية طيبة عند الجماهير، وربما الرئيس الأعلى للمؤسسة تفويض بعض التفاصيل، إلى إدارة العلاقات العامة، ويكون العيب عليه أيضا لازال كبيرا، فالأمر غالبا ما يقتضي ضرورة أن يباشر بعض اعمال العلاقات العامة بنفسه. ويكون التفويض في التفاصيل وتنفيذ هذه التفاصيل والاحتفاظ لنفسه بإتخاذ قرارات، وأن إتخاذ القرار يمر بمراحل متعددة هي مراحل تحديد المشكلة، ومرحلة التفكير في الاسباب المحتملة للمشكلة، ومرحلة التأكد من أسباب المشكلة، ومرحلة التوصل إلى حلول بديلة للمشكلة، ومرحلة تقويم كل حل من هذه الحلول بدراسة المزايا والعيوب المتوقعة، ثم مرحلة إتخاذ القرار النهائي، وهي المرحلة النهائية التي لاتفوض، أما المراحل الأخرى فمن الجائز جدا تفويضها.

هذا، ويمكن تفويض تفاصيل وظائف الادارة (التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة) إلى إدارت معينة داخل المؤسسة، ولهذا فإنه يمكن تفويض غالبية تفاصيل وظيفة التوجيه إلى إدارة العلاقات العامة، وهذا التفاصيل هي²:

- الاتصال بالعاملين لمعرفة آرائهم وحل مشكلاتهم وإعلامهم في ضوء السياسات.
- الاتصال بالجهات الأجنبية ومعرفة مشكلاتهم والعمل على حلها.
- تحفيز العاملين على حسن الأداء وكذلك تحفيز المتعاملين على التعامل مع المؤسسة.³

¹ - محمد ب هجت جاد الله كشك، العلاقات العامة و الخدمة الاجتماعية، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث، 2003، ص 29-28

² - عبد الرحمن توفيق: منهج العلاقات العامة والإعلام، الطبعة الأولى، مركز الخبرات المهنية للإدارة، بميك، 2013، ص 15. 13.

³ - محمد العزازي احمد ادريس: العلاقات العامة المعاصرة وفعالية الإدارة، جامعة الزقازيق، 2005، ص 299-300.

المطلب الثاني: أهمية العلاقات العامة في التصوير الإداري

- يمكن للعلاقات العامة أن تشكل مقوما أساسيا من مقومات التطوير الإداري ، وذلك من خلال¹:
- أ- التنبؤ بالحاجة إلى التطوير الإداري : وذلك من خلال بحوث العلاقات العامة الي تعرف على مشكلات الجماهير الداخلية ، وتنبيه الإدارة العليا الى حاجة المنظمة الى التطوير الإداري.
- ب- الاقناع الأفراد بضرورة التطوير: وذلك من خلال خطط العلاقات العامة العلمية المدروسة لإقناع جمهور العاملين بأهمية وحتمية التطوير الإجاري للمنظمة ،وبما يضمن تجاوب سلوكهم مع متطلبات التطوير .
- ج- شرح خطة التطوير الإداري للعاملين : وهو الدور الأساسي للعلاقات العامة بشرح خطط الادارة العاملين وبما يؤكد الدينامكية المتجددة للعلاقات العامة .
- د- تحقيق التهيئة الذهنية والنفسية اللازمة لتخطيط وتنفيذ التطوير الإداري: وذلك من خلال وظيفتي العلاقات العامة المتمثلتين في التخطيط والاتصال للحصول على تأييد ومساندة المديرين والعاملين ،وتقبل التعيينات التي قد تطرأ على أوضاع أي منهم نتيجة تنفيذ التطوير الإداري.
- هـ- المساهمة في تحديد وتشخيص المشكلات: وذلك أيضا من خلال بحوث العلاقات العامة التي يمكن لها أن تحدد الأسباب المتوقعة لمقاومة التطوير والعمل على كيفية التغلب على هذه الأساليب بالمنهج العلمي.
- و-التقويم الدوري المستمر للنتائج التي يسفر عنها التطوير الإداري : وهذا التقويم يساعد على إدخال أية تعديلات مناسبة لمعالجة أوجه القصور في الإعداد والتخطيط والتنفيذ لبرامج التطوير الإداري المستقبلية².

¹ - راسم محمد الجمال، خيرت معوض عياد: إدارة العلاقات العامة: المدخل الإستراتيجي،دون طبعة،الدار المصرية اللبنانية، ص ص

228، 216

² - وليد خلف الله دياب: المرجع السابق،ص186.

اضافة الى ذلك تستهدف التنمية الإدارية لوظيفة العلاقات العامة أغراضا كثيرة تتفق في جزء منها مع أغراض التنمية الادارية للوظيفة الادارية بمستوياتها المختلفة خاصة العليا منها وتنفرد في جزء آخر يتفق مع طبيعتها كوظيفة متخصصة لها ذاتيتها، وهذه الأغراض جميعها ويمكن أن نحددها فيها مايلي¹:

1. دراسة المنظمة كنظام متكامل ومتداخل العناصر ، ودراسة أساليب توصيف المشكلات التي تواجهها.²

2. دراسة النظام الاتصالي للمنظمة وشبكاته ومضمونه ومشكلاته وكيفية التعامل مع عناصره.

3. دراسة الكيفية التي يماس بها الإدارة العليا وظائفها والجوانب الانسانية فيها، والتي تحتاج إلى خبرة العلاقات العامة في الإقناع ودراسة الكيفية التي تتكامل بها أنشطة العلاقات العامة مع الجانب الإنساني في هذه الوظائف.

4. دراسة العلاقات المتبادلة والمتداخلة بين المنظمة وجماعاتها ، وبينها وبين المنظمات الأخرى وبين جماعاتها ذاتها ، داخل إطارها الاجتماعي والإقتصادي.

5. كما يضاف إلى ذلك دراسة الأنشطة الاتصالية الأخرى وكيفية التكامل معها لخدمة أغراض المنظمة داخل إطار نظرة متكاملة مثل أنشطة الاعلان ، والتسويق ، والعلاقات الإنسانية والصناعية ، والاستعلامات.

المطلب الثالث: دور العلاقات العامة في ترشيد القرارات الإدارية

إن هدف العلاقات العامة يتمثل في محاولة العمل على ترشيد عملية صنع القرارات الادارية ، التي يختص بها أساسا رجال الإدارة.

وإذا كانت عملية صنع القرارات الادارية ، وهي التي توجه حركة الحياة داخل المنظمات المعاصرة وخارجها ، وهي التي تضيع الواقع وتخطط للمستقبل ، فإن دخول العلاقات العامة الى هذه العملية

¹ - عايد فضل الشعراوي: الإعلان والعلاقات العامة: دراسة مقارنة، الطبعة الأولى، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2008 ،ص 232.

229،

² - عايد فضل الشعراوي: الإعلان والعلاقات العامة: دراسة مقارنة، الطبعة الأولى، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2008 ،ص 234 . ،

دخولاً طبيعياً متكاملًا يمكن أن يسهم بفعالة في ترشيد عملية صنع القرارات الإدارية ، وذلك من خلال المحاور التالية¹:

1— العمل على تحقيق المصالح المشتركة لكل من المنظمة والاطراف المرتبطة بها—سواء داخلها أو خارجها—والتي غالباً ماتكون متعارضة ، حيث ينظر كل منهما الى مصلحة الخاصة بمنظار يختلف عن الآخر، ويدعم ذلك أن العلاقات العامة تقف في منطقة وسط بينها، وهذا يجعلها موضع ثقة الطرفين معا.

2— العمل على جعل القرارات الإدارية مقبولة من جانب المعنيين بها، وذلك من خلال حرص العلاقات العامة على أن يكون القرار داخل إطار إنساني ، فإذا كان القرار هاماً، فإن الأهم هو أن تتم صياغته بطريقة مقبولة ، مثل تطبيق مبدأ المشاركة في صنع القرار، بأسباب اتخاذ مثل هذا القرار، وإقناعهم بالنتائج الإيجابية المترتبة على تطبيق هذا القرار ، وبالتالي تحقيق التهيئة الذهنية والنفسية اللازمة للتجاوب مع متطلبات تنفيذ القرار.

3— توفير المعلومات والبيانات ذات الطابع النفسي للمعنيين بالقرار، سواء رجال الإدارة أو المنفذين أو الجماهير الخارجية للمنظمة ، وذلك فيما يتعلق بالمشكلة أو القضية أو الموقف موضع القرار ، وبما يساهم في تدعيم عملية صنع القرارات الادارية².

4— المساهمة الفعالة في زيادة قدرة متخذ القرار على التنبؤ بإحتمالات المستقبلية لاية مشكلة أو قضية أو موقف ، ولأى قرار يتم اتخاذه بشأن كل منها ، وذلك من خلال الإدراك الواعي للقوى المؤثرة على السلوك الإنساني والمتغيرات البيئية داخل المنظمة وخارجها—سواء في الحاضر أو المستقبل—استناد الى وقائع الماضي³.

5— تقديم تقويم موضوعي لردود الأفعال التي أسفرت عن تطبيق القرار وذلك بالنسبة لكافة الأطراف المعنية بالقرار ذاته، وذلك إستناداً الى استخدام أساليب البحث العلمي التي تتقنها، ثم إعادة توصيف الموقف لتحديد المتغيرات التي أحدثتها تطبيق القرار ، وتقديم أهداف جديدة لقرارات جديدة⁴.

¹ - د، محمد العزازي أحمد ادريس، المرجع السابق، ص259.

² - محمود يوسف مصطفى عبده: مقدمة في العلاقات العامة، كتاب تم نشره من طرف كلية الإعلام بجامعة القاهرة، القاهرة، 2004 ، ص

³ - سمير محمد حسين : العلاقات العامة : ألسس العلمية و التطبيقات العملية ، ط5، القاهرة ، عادل الكتب ، 2015، ص104

⁴ - عرسان يوسف الزوبعي: العلاقات العامة والتنمية، عمان، دار أسامة للنشر والتوزيع، 2016، ص88-89

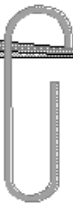
خلاصة الفصل

يتبين من خلال ما تم عرضه في هذا الفصل مدى أهمية العلاقات العامة كوظيفة إدارية واتصالية وكواقع مجسد في المؤسسة التي تراهن من أجل تحقيق النجاح الذي تسعى إليه، نظرا للعلاقة الوثيقة بين المؤسسة و جماهيرها سواء الداخلية أو الخارجية، فالعلاقات العامة كممارسة فهي قديمة قدم الإنسان وكعلم قائم بذاته أو كوظيفة إدارية فهي لم تظهر وتتطور إلا في العصر الحديث، حيث كان هذا التطور مجموعة من العوامل أهمها زيادة حجم الإنتاج وظهور المنافسة وتطور وسائل الاتصال، وهذا ما أكسبها أهمية كبيرة بالإضافة إلى أنها تتميز بمجموعة من الخصائص وتلتزم بمبادئ وأخلاقيات أثناء قيامها بنشاطاتها ووظائفها المختلفة .

ضف إلى ذلك فإن إدارة العلاقات العامة تقوم على التنظيم الجيد والمحكم لأجهزة العلاقات العامة والتخطيط السليم لبرامجها وذلك من أجل تحقيق أهداف إدارة العلاقات العامة من جهة وأهداف المنظمة من جهة أخرى

. ولذلك لا يمكن لأي مؤسسة مهما كان نشاطها أن تستغني عن إدارة العلاقات العامة أو وظيفة

العلاقات العامة إلى جانب وظائفها الأخرى .



الفصل الثالث:
الصناعة التقليدية بمنطقة
تمراست

الفصل الثالث: الصناعات التقليدية والحرف

تمهيد الفصل

المبحث الأول: مفهوم الصناعات التقليدية

المطلب الأول: تعريف الصناعات التقليدية

المطلب الثاني: أهمية قطاع الصناعات التقليدية

المطلب الثالث: مكانة ومميزات قطاع الصناعة التقليدية والحرف ومكانتها في الاقتصاد الوطني

المبحث الثاني: مؤسسة الصناعة التقليدية والحرف (غرفة الصناعة بتمنراست)

المطلب الأول: تعريف غرفة الصناعة التقليدية

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للمؤسسة

المطلب الثالث: أنواع الصناعة التقليدية بتمنراست

خلاصة الفصل

تمهيد:

الصناعات التقليدية والحرف بولاية تمنراست وقسمناه الى مبحثين الاول مفهوم الصناعات التقليدية بصفة عامة كاتعريف والاهمية ومكانت ومميزات القطاع الصناعة التقليدية، اما المبحث الثاني حول غرفة الصناعات التقليدية والحرف بالولاية تمنراست وتضمن تعريف الغرفة والهيكل التنظيمي للغرفة واهم الصناعات الغرفة، ثم خلاصة الفصل، وفي هذا الفصل سنتناول في المطلب الاول تعريف بالمؤسسة والمطلب الثاني الهيكل التنظيمي وايضا المطلب الثالث انواع الصناعات التقليدية.

المبحث الاول: مفهوم الصناعات التقليدية

المطلب الاول : تعريف الصناعة التقليدية

ورد في لسان العرب ان الصناعة هي : "حرفة الصانع وعمله الذي يعتمد فيه على يديه حيث يستعملها في صنع الاشياء كما يعتمد ذكائه في تحويل الاشياء اخرى وهو محور الانتاج في الحياة الاقتصادية"¹ كان هذا المصطلح مستعمل في البلاد العربية في قرن 18 لكن حتى المنتصف الثاني من القرن 19 فقد اصبح مصطلح "الحرفة" بديلا عن مصطلح "الصناعة".

ففي الحضارة اليونانية والتي تعد من أقدم الحضارات في أوروبا منذ القرن الخامس قبل الميلاد وكان العمل في الصناعات التقليدية من وظيفة الرقيق من إشباع حاجات النظام الاجتماعية ومن أجل الحفاظ على وجود المجتمع واستمراره.¹

وفي التاريخ كانت النظرة للحرفي والصناعات التقليدية منحطة وفيها تجلت صور العبودية وارتبطت بها، والبدو كانوا ينظرون للحرفي نظرة احتقار وازدراء ونفور، فكان صاحب الجاه منهم لا يحضر لوليمة دعاه اليها الحرفي، وهذه النظرة التحقيرية من كون العمل اليدوي من اختصاص العبيد والخدم والاعاجم والمستضعفين من الناس.²

وازهرت عدة صناعات حرفية فحسب دراسة " لعبد العزيز بن ابراهيم العمري" حول الصناعات الحرفية في عهد الرسول نجد عدة صناعات منها: البناء،الندارة،الحدادة،النسيج³

¹ - لاكمال الزيات. علم الاجتماع المهني، مكتبة النهضة القاهرة، 1987، ص40-49

² - الأمانة العامة للحكومة الأمر رقم 01-96 المؤرخ في 10جانفي 1996 الجريدة الرسمية رقم 03الصادرة في 14/01/1996ص04

³ - عبد العزيز بن ابراهيم العمري: الحرف والصناعات في الحجاز في عصر الرسول صلى الله عليه وسلم ،بدموم تاريخ نشر، 1985، 1، ص45

تعريف مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية CNUCED:

قدمت CNUCED سنة 1969 تعريفا ميزت فيه الصناعة اليدوية عن الصناعة التقليدية كمايلي: "يطبق تعبير المنتجات المنتجة باليد على كل الوحدات المنتجة بمساعدة ادوات او وسائل بسيطة وكل المعدات المستعملة من طرف الحرفي، والتي تحتوي في جزئها الاكبر على عمل اليد او بمساعدة الرجل، في حين ان منتجات الصناعة التقليدية تتميز عن نظيرتها اليدوية بما يلي:

- الطابع التقليدي او الفني الذي يعكس خصائص وتقاليد البلد المنتج.
- منتجات الحرفيين يمارسون غالبا عملهم في المنزل.

تعريف منظمة الامم المتحدة للتجارة والتنمية UNISCO والمركز العالمي للتجارة CCI :

عرفت منظمة اليونيسكو والمركز العالمي للتجارة الصناعة التقليدية في ندوة "الحرف والسوق العالمي" المنعقدة في 108 اكتوبر 1997 بمانيلا بالفلبين الحرف التقليدية كالآتي :

يقصد بالمنتجات الحرفية المنتجات المصنوعة من طرف الحرفيين اما حصرا باليد او بمساعدة ادوات يدوية او ميكانيكية، شرط ان تشكل المساهمة اليدوية للحرفي الجزء الاكبر من المنتج النهائي، هذه المنتجات تنتج من دون تحديد الكمية وباستخدام مواد اولية مأخوذة من الموارد الطبيعية المستدامة وتستمد طبيعتها الخاصة من سماتها المتميزة والتي يمكن ان تكون منفعية جمالية، فنية، ابداعية، ثقافية، زخرفية، رمزية وهامة، تعكس وجهة عقائدية او اجتماعية وهذا مايجعلها تلعب دورا اجتماعيا وثقافيا واقتصاديا¹.

¹- UNESCO, CULTURE : CRÉATIVITÉ : ARTISANAT ET DESIGN, 23 /09/2009

http://portal.unesco.org/culture/fr/ev.phpUrl_ID=35418&URL_DO=DO_TOPIC&URL_section=201 .html

تعريف المنظمة الدولية للعمل OIT:

حسب التصنيف الدولي للمهن 88 CITP الصادر سنة 1988 والمنشور في سنة 1991، يصنف الحرفي في المجموعة السابعة للمهن ويعرف كالاتي: "تطلق تسمية الحرفي وعمال المهن ذات الطابع الحرفي على الاشخاص الذين يمارسون اعمالهم باليد او بمساعدة ادوات يدوية او ميكانيكية او غيرها، التي تساعد على تقليص الجهد البدني او الوقت اللازم للقيام بمهام معينة او للوصول الى المنتجات ذات الجودة ويصنفون الى :

- حرفيو وعمال مهن الاستخراج والبناء: ويتعلق الامر بأولئك الذين يقومون باعداد واستخراج المعادن الصلبة من المناجم، بناء وصيانة واصلاح المباني ...؛
- حرفيو وعمال مهن التعدين والالات البناء: وضم هذه المجموعة الاشخاص العاملين بتلحيم واعداد تركيب المعادن، بناء وصيانة واصلاح الهايكل الفولاذية الثقيلة، تركيب وصيانة واصلاح الالات وغيرها؛
- حرفيو وعمال الهندسة الدقيقة ومهن الفن والصبغة وما شابهها: تشمل مصلحي الاجهزة الدقيقة والالات الموسيقية، المجوهرات والمعادن الثمينة وغيرها .
- حرفيو وعمال مهن اخرى ذات طابع حرفي: تحتوي هذه المجموعة على مهن معالجة وتحضير المواد الخام للزراعة والصيد وتحويلها الى اغذية ومنتجات اخرى، حرفة التجارة، المنتوجات، الفرو والجلود وغيرها من المواد.

تعريف المجلس العالمي للصناعة التقليدية والحرف :

قسم المجلس العالمي للصناعة التقليدية سنة 1984 الصناعة التقليدية الى 4 مجموعات وهي:

- الابداعات ذات طابع فني: ويتعلق الامر بالانشطة التي تكون منتجاتها ذات محتوى ابداعي والتي يتطلب انتاجها مهارات وتقنيات مرتفعة .

- الفنون الشعبية والفولكلورية: تعكس منتجاتها تعابير مستوحات من التقاليد وثقافات محلية ووطنية وتتطلب درجة عالية من الكفاءة والتقنيات اليدوية.
 - الصناعة التقليدية: تشمل الورشات المنتجة للمنتجات ذات طابع تقليدي اصيل والمصنوعة يدويا بكميات كبيرة وفي حالة توسع هذه الورشات الى غاية الوصول الى تقسيم العمل لاتعتبر انذاك منتجاتها مواد لصناعات تقليدية ولكن منتجات مصنوعة بالسلسلة تحمل ذوقا محليا وموجها الى السوق الواسع¹.
 - الانتاج الصناعي: وتخص كل نماذج الصناعات التقليدية او المواد المعاد انتاجها بواسطة الات اوتوماتيكية وبكميات كبيرة
- بعد التطرق الى اهم تعاريف الصناعة التقليدية على المستوى الدولي يتضح لنا انه على الرغم من اختلاف هذه المفاهيم غير انها تشترك فيما يلي :
- ارتباطها بالعمل اليدوي المعتمد على المهارات اليدوية حتى ولو كانت هذه المهارات هي محصلة مهارات ودقة.
 - القيمة الجمالية و النفعية لمنجاتها والتي تعبر عن الموروث الثقافي والتقليدي للبلد .
- وبالتالي يمكننا القول بان الصناعة التقليدية والحرف هي قطاع مكون من هيئة كبيرة ومركبة من العديد من عائلات المهن ذات الطابع غالبا يدوي ،تجمع بين الارث الثقافي والفعالية الاقتصادية فبالاضافة الى كون منتجاتها تعبر عن الهوية والتقاليد والتراث وتساهم في الحفاظ على قيم المجتمع، تعد ايضا قطاعا مشغلات لليد العاملة وملبيا للحاجات اليومية للمجتمع ومصدرا لانشاء الثورة.

¹- QNAUETOL Jqcaues, La preservation et le développement de l ,artisanat utilitaire dans le monde contemporain. Rio de janeiro ,27_31aout1984 ,P3_7 .

تعريف الصناعة التقليدية والحرف المعتمد في الجزائر :

قبل صدور الامر رقم 96-01 المؤرخ في 1996/10/11 المحدد للقواعد التي تحكم الصناعة التقليدية والحرف والنصوص التطبيقية لها لم يكن هناك تعريف واضح وصريح لهذا القطاع من النشاط ، وبصدوره نصت المادة 05 من هذا الامر على ان: "الصناعة التقليدية والحرف هي كل نشاط انتاج او ابداع او تحويل او ترميم فني او صيانة او تصليح او اداء خدمة يطغى عليها العمل اليدوي وتمارس بصفة رئيسية ودائمة وفي شكل مستقر او متنقل او معرضي وبكيفية فردية او ضمن تعاونية للصناعة التقليدية والحرف او مقابلة للصناعة التقليدية والحرف¹.

وتتملك الجزائر المؤهلات وامكانيات هائلة في المجال الصناعة التقليدية والحرف ، والتي تعتبر من الصناعات الصغيرة التي تساهم في تفعيل آليات الاقتصاد الوطني، وحسب المرسوم التنفيذي رقم 07_339 المؤرخ في 2007/10/31 تضم قائمة نشاطات الصناعة التقليدية والحرف 24 قطاع نشاط يحتوي 338 حرفة، وتتمتع هذه الاخيرة بتشكيلة متنوعة جدا من الفروع وتشغل الصناعات التقليدية احد المجالات الاتية:

- الصناعة التقليدية الحرفية للخدمات :

هي مجمل النشاطات التي يمارسها الحرفي، والتي تقدم خدمة خاصة بالصيانة ، او التصليح او الترميم الفني، باستثناء تلك التي تسري عليها احكام تشريعية خاصة².

- الصناعة التقليدية الحرفية لانتاج المواد :

الصناعة التقليدية الحرفية لانتاج المواد او الصناعة التقليدية الحرفية النفعية الحديثة : هي كل صنع لمواد استهلاكية عادية لا تكتسي طابعا فنيا خاصا، وتوجه للعائلات والصناعة والفلاحة.

¹الجريدة الرسمية، المرجع السابق، ص4

²الجريدة الرسمية، المرجع نفسه، ص6

المطلب الثاني: اهمية القطاع الصناعات التقليدية

بات قطاع الصناعة التقليدية والحرف يحتل مكانة هامة في بلادنا نظرا لدوره الفعال على مختلف الاصعدة:

الفرع الاول: على الصعيد الثقافي والحضاري:

تعتبر الصناعة التقليدية والحرف لدى شعوب العالم احد مقومات الشخصية الوطنية الاساسية، لانها تميز خصوصية المجتمع وهويته واصالته كما تعبر عن تراكمات النتاج الحضاري لانسان المنطقة الذي تفاعل مع الطبيعة بمقدرتها المحلية مبرزا قدرته الابداعية في انتاج ماهو بحاجة اليه لاستعمالات يومية او موسمية المتراكم عبر السنوات الذي ساهمت فيه الاجيال السابقة والمتعاقبة بلمساتها الابداعية المتراكمة عبر العصور المتعاقبة.

وبالتالي يعد الحفاظ على الصناعة التقليدية هو صميم الحفاظ على تراث الاجداد كما يعد عنوانا للشخصية المعنوية لكل امة، مما جعل كل دول العالم منها الجزائر تولى اهمية كبيرة لهذا العنصر الحضاري من خلال التوجه العام للدولة¹.

الفرع الثاني: على الصعيد الاجتماعي

للقطاع قدرة كبيرة في امتصاص البطالة وخلق فرص العمل وهذا للوسائل البسيطة التي يحتاجها الحرفي في عمله ليمارس اي نشاط كما بإمكان القطاع ان يشكل نسيجا اقتصاديا للأسر المنتجة مما سيؤثر إيجابا على شبكة العائلات الاجتماعية من خلال رفع المستوى المعيشي.

كما للقطاع دور كبير في التكفل بالشباب مما يجعله مساهما في الحفاظ على هذه الفئة من كل اشكال الانحراف.

¹- بن عرورة شكري: تطور قطاع الصناعة التقليدية في الجزائر 1962-2009، ص25

الفرع الثالث: على الصعيد الاقتصادي

يملك القطاع ميزة تنافسية كبيرة للخصوصية التي يتميز بها المنتج الحرفي من منطقة إلى أخرى أو من بلد إلى آخر مما يجعل قابلية التسويق مضمونة في حال احترام المقاييس والجزائر بتنوع وثراء منتوجها الحرفي النابع من تنوع وثراء الثقافات المحلية بإمكان أن نجعل القطاع رافدا اقتصاديا كبيرا لجلب الموارد المالية كمنظيرتها في دول الدول الاخرى.

ففي أوروبا مداخلها في مجال صناعة الزرابي الى ملايين دولار سنويا كما تشكل الحرف احد اهم الركائز لبناء الاقتصاديات المتوازية، فالحرف الصغيرة تشكل قاعدة للاقتصاد¹.

كما ان المؤسسات الصغيرة والمتوسطة عادة ماتبدأ بالمؤسسات الحرفية الصغيرة، وبإمكان المؤسسات الحرفية ان تلعب دورا كبير في الإنتاج المحلي والدخل العام بفضل انتشارها الكبير وحاجة المواطن لها سواء فنية، تقليدية أو إنتاج مواد (خبازة، نجارة...) خدمات (صيانة، بناء...).

بالإضافة الى القدرة الكبيرة في امتصاص البطالة يعد مطلبها للمجتمع لاقتناء حاجته الاساسية اليومية فلا يمكن الاستغناء عليه في مختلف مفردات الحياة اليومية وبالتالي يعد الارتقاء به من خلال تحسين جودة المنتج سلعة او خدمة هو تحسين للمستوى احتراماً للمستهلك وارتقاء بذوقه².

المطلب الثالث: مكانة ومميزات قطاع الصناعة التقليدية والحرف ، ومكانته في الاقتصاد الوطن مميزات القطاع بالجزائر:

الصناعات التقليدية هي نتاج حضاري لآلاف السنين من التفاعل الحي بين المجتمعات المحلية بما تحمله من رؤى وقيم حضارية بين بيئتها الطبيعية وبينها وبين المجتمعات الأخرى، وهي مكون أصيل للذاكرة الحضارية، خاصة في شقها التقني، ورصيد ومخزون للخبرات الحياتية والإمكانات الإنتاجية الذاتية المتاحة داخل كل

¹- عبد اللطيف، عالء الدين أسامة: الحرف والصناعات اليدوية كأداة للجذب السياحي في مصر بالتطبيق على منطقة خان الخليلي، مجلة كلية السياحة والفنادق، جامعة الفيوم، المجلد العاشر، العدد 1/1، مارس 2016م

²- بن عرورة، المرجع السابق، ص26

مجتمع محلي .الصناعات التقليدية بالجزائر ذات طابع وطني و فني أصيل، تعود جذورها إلى عهد قديم توارثته الأجيال، و ما تزال تصاميم هذه الصناعات تجسدها أنامل أبناء هذا الوطن منها: صناعة الجلد، اللباس التقليدي، المجبود، السراجة، الخزف الفني، غزل الصوف، نسيج الزرابي، الأواني الطينية، النقش على الخشب، الزخرفة، وهذه الصناعات متواجدة في مناطق عديدة من الوطن¹.

كما يتميز قطاع الصناعات التقليدية والمؤسسات الحرفية في الجزائر ببعض المزايا والصفات هي بمثابة إيجابياته وسلبياته، تتجلى أساسا في مايلي²:

- ضآلة التكاليف الرأسمالية اللازمة للبدء في المشروع مما يجعلها سهلة الإنشاء والتنفيذ.
- الميزة الانتشارية ما يجعلها تغطي مناطق مختلفة وأعداد كبيرة من السكان.
- كثافة العمالة بحيث تساهم في توفير المزيد من فرص العمل.
- ملكية فردية أو عائلية أو شركات الأشخاص ما يجعلها أكثر جذبا للاستثمارات الصغيرة.
- سهولة الدخول في السوق والخروج منه
- استغلال الطاقة الإنتاجية نظرا لإمكانية السيطرة والتحكم في عناصر الإنتاج، وتوفر مستلزماته وعدم تعقيد العملية الإنتاجية.
- محدودية متطلبات التكنولوجيا والتطوير والتوسيع والتحديث.
- الأثر المباشر للعائد في توفير الحاجات الأساسية للملكية³.
- الاعتماد على المواد الأولية المحلية .
- تلبية طلبات المجتمع المحيط وخلق تنمية متوازنة.
- الدور البارز للمرأة فيها ودمجها في النشاط الاقتصادي⁴.

هذه الصفات تتميز بها المؤسسات الحرفية دون غيرها، وتعتبر الحافز وراء الاستثمار فيها، وكذا حمايتها

¹ - المجلة الاقتصادية - المؤسسات الصغيرة والمتوسطة مستقبل الجزائر ما بعد البترول - العدد - 11 ماي 2009 ص 3

² - وزارة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وترقية الاستثمار، مخطط عمل من اجل تنمية مستدامة افاق 2010 مرجع سابق ، ص 2

³ - وزارة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة والصناعة التقليدية - دليل الحرفي - تطلعات قطاع الصناعة التقليدية والحرف. ص 45

⁴ - وزارة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة والصناعة التقليدية- المرجع نفس هـ - دعم الزرابي التقليدية ص 30

ودعمها، كما أنها تعد في المقابل عائقاً يحدّ من توسع الأنشطة وتطورها، وبالتالي فإن عملية تعزيز نقاط القوة في هذه الخصائص، ورفع نقاط الضعف يجعل المؤسسات الحرفية تلعب دوراً هاماً في التنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية للبلاد¹.

مكانة الصناعات التقليدية والحرف الجزائرية²:

إن تطور الصناعة التقليدية بالجزائر لم تمر بسلام وأمان بعدما عصفت بها الأمواج والتيارات إلى مالا تحمد عقباه، فإن كان واقع الصناعة التقليدية لا يمكن على أية حال فصله عن الواقع الاقتصادي والاجتماعي بشكل عام، والذي يبقى بالضرورة متأثراً بالتحويلات العالمية التي عملت الجزائر على مجاراتها، بعدما فرضت التبعية الاقتصادية نفسها، الشيء الذي جعل من الصناعة التقليدية المحلية لا تقوى على منافسة غزومنتجات الشركات الأجنبية في ظل سياسة الانفتاح الشامل، فعول التقليد الذي تفننت فيه بلدان آسيا خاصة الصين، وانتشار السماسرة الذين يتاجرون بالقطاع، شكل على الدوام الخطر المحدق الذي يهدد الصناع التقليديين بالجزائر الذين أشرفوا أو صاروا قابقوسين أو أدنى من الإفلاس، حتى أن الاهتمام بقطاع الصناعة التقليدية، كونه قطاعاً اقتصادياً، ومحركاً تنموياً بامتياز، لم يلتفت إليه إلا من خلال السنوات الأخيرة، بعدما وجد الحرفيون أنفسهم مهددين في لقمة عيشهم.

تعتبر الصناعات التقليدية من الصناعات المصغرة والتي تمتلك فيها الجزائر ميزة، كونها تنطلق من بيئة محلية وبالتالي فهي خاصة جداً من حيث نوع المنتج³.

1 الدور المرتقب للمؤسسات الحرفية في تنمية الاقتصاد الوطني:

إن تجربة الجزائر في التنمية الصناعية لفترة السبعينات من القرن الماضي فشلت بسبب الاعتماد على بناء المؤسسات الكبيرة التي تعتمد على استيراد التجهيزات الرأسمالية المتطورة حتى يتسنى لها إحلال الواردات

¹ - المجلة الاقتصادية - المؤسسات الصغيرة والمتوسطة مستقبل الجزائر ما بعد البترول - العدد 11 ماي 2009 ص 3

² - إبراهيم، سهير حسين، الصناعات التقليدية بين الأصالة والمعاصرة: دراسة أنثروبولوجية مقارنة لصناعة الفضة والجلباب في مصر، جامعة عين شمس، كلية الآداب: حوليات آداب عين شمس (2015)، المجلد 43

³ - قدور فريدة مذكرة ماجستير - مساهمة الحلي التقليدي في التنمية المستدامة بمنطقة تلمسان سنة 2006 ص 20

وتحقيق التراكم الصناعي لدفع عجلة التنمية الصناعية، ونفس الشيء بالنسبة إلى الصناعات المتخصصة في الإنتاج من أجل التصدير، حيث يمثل القطاع الصناعي في النظام الاقتصادي السابق محور الخطط التنموية للبلاد، إلا أنه تأثر بشكل كبير مع التحولات التي شهدتها الجزائر مع بداية الثمانينات من القرن الماضي جراء عدم تحديث القطاع مع التطورات التكنولوجية والإدارية والعملية، والسبب الذي جعله ينهار ويوجه نحو التخصص التي تأخرت كثيرا في إنقاده، وقد توجهت الجزائر حديثاً إلى بعث القطاع الاقتصادي من خلال الاستثمار الخاص المحلي أو الأجنبي وكذلك دعم المشروعات المتعلقة بالصناعات التقليدية وتشجيع الحرف للمشاركة في تنمية القطاع¹.

تعتبر عملية التنمية الصناعية هدف تسعى إلى بلوغه الحكومة الجزائرية، مما دفع إلى إنشاء المؤسسات الإنتاجية سواء الكبيرة أو الصغيرة والمتوسطة، وذلك بغية الاستغلال العقلاني للموارد المادية والبشرية المتاحة، إلى جانب تنويع هيكل الاقتصاد الوطني بدلا لاعتماد على المحروقات كمصدر أساسي للخزينة، سيما مع برجة إنشاء 200 ألف مؤسسة أخرى من خلال المخطط الخماسي (2014/201)².

يرجع اهتمام الجزائر بالمؤسسات الحرفية إلى الدور الذي يمكن أن تؤديه في التنمية الاقتصادية والاجتماعية على حد سواء، وذلك من خلال مساهمتها في³:

- تنويع مصادر الدخل، من خلال إنتاج السلع البديلة للواردات إمداد المشروعات الكبيرة بما تحتاجه من مدخلات إنتاج فضلا عن إمكانية توسيع الأنشطة التصديرية لهذه المنشآت خاصة الصناعات التقليدية والحرف، ومساهمتها في الناتج المحلي.
- توفير فرص العمل للمواطنين وتقليل مشكلة البطالة، حيث توفر الصناعات التقليدية والحرف في الجزائر

¹ - قدي عبد المجيد، المؤسسات الصغيرة و المتوسطة و المناخ الاستثماري، الملتقى الوطني الأول حول: المؤسسات الصغيرة و المتوسطة ودورها في التنمية، الاغواط 9/8، أبريل 200.

² - إبراهيم، سهير حسين، الصناعات التقليدية بين الصالة والمعاصرة: دراسة أنثربولوجية مقارنة لصناعة الفضة والجلباب في مصر، جامعة عين شمس، كلية الآداب: حوليات آداب عين شمس (2015)، المجلد 43

³ - بن زعرور شكري: تطور قطاع الصناعة التقليدية والحرف-الجزائر: 1992-2003، الندوة العربية حول الصناعات التقليدية والحرف الفنية والراثية تونس 12-13 مارس 2003، ص 17

حوالي 16% من إجمالي عدد مناصب الشغل التي يوفرها قطاع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

- خلق هيكل صناعي متكامل قادر على جذب الاستثمارات المحلية والأجنبية.
- تؤدي المؤسسات الحرفية إلى توسيع الوعاء الضريبي ومنه تحقيق مداخيل إضافية لخزينة الدولة، توجه إلى تحسين الهياكل القاعدية وتدعيم الاستثمار الداخلي، ونلاحظ أنه خلال السنوات الأخيرة أصبح مساهمة القطاع الخاص في رفع مداخيل الخزينة من خلال الضرائب المباشرة وغير المباشرة .
- تحسين المستوى المعيشي للأفراد وذلك من خلال توفير المداخيل للأفراد، وهذا المداخيل ستترجم إلى طلب إضافي في السوق ومنه تحقيق الانتعاش الاقتصادي، أما الجزء الذي لا يستهلك من الدخل يوجه إلى الادخار ومنه توفير مصادر إضافية لتمويل الاستثمار¹.

2- واقع المؤسسات الحرفية و الصناعات التقليدية في الجزائر:

بعد تطبيق الإصلاحات الاقتصادية أصبح للمؤسسات الحرفية مكانة في الاقتصاد الجزائري، حيث أن أغلبية هذه المؤسسات تصنف ضمن المؤسسات المصغرة والمنتزعة أقل من 10 عمال كما تتميز بطابعها العائلي وتمثل أكثر من 90% من مجموع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة².

حيث تمثل أغلب المؤسسات المصغرة في الصناعات التقليدية والحرف، وتمتعهذه الصناعات في الجزائر بتشكيلة متنوعة جدا من الفروع أهمها: صناعة الزرابي والنسيج، الحلي التقليدية، الفخار، صناعة الجلود، صناعة النحاس، الخياطة والطرز التقليدية، ويمتلك قطاع الصناعات التقليدية في الجزائر قدرات هائلة كصناعة تساهم في تفعيل الآليات الاقتصادية خاصة التنمية المحلية التي تهدف إلى تشغيل اليد العاملة للمنطقة وتحقيق إيرادات تمول التنمية³.

¹ ابن زعرور شكري: تطور قطاع الصناعة التقليدية والحرف-الجزائر: 1992-2003، المرجع السابق، ص 18

² لفقير حمزة، تقييم البرامج التكوينية لدعم المقاول مع دراسة حالة برنامج CREE GERME المعتمد في غرفة الصناعات التقليدية والحرف-سطيف-رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، تخصص تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، جامعة بومرداس، 2008/2009، ص 99

³ - لفقير حمزة، مرجع سابق، ص 10

لقد بلغ سنة 2008 إجمالي عدد النشاطات الحرفية والتقليدية حسب تصريجات 31 غرفة للصناعات التقليدية والحرف 126887 نشاط حرفي أي ما نسبته 24.42% من إجمالي عدد المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر، حيث تتميز الصناعات التقليدية الوطنية بميزتين¹:

- يعتبر منتجا فريدا ومتميزا ينتج من بيئة محلية خاصة بمكوناتها الطبيعية والثقافية والاجتماعية، وهذا ما يسمح للمنتج أن يضع ضمن معايير مرتبطة بمعرفة مميزة وابداع محلي ينتج عنه تصاميم منفردة ذات ميزة تنافسية من حيث النوعية "التصميم - الألوان - الرمزية).
- يتميز المنتج التقليدي الجزائري بتنوع كبير في تشكيلة المنتجات التقليدية التي استطاعت مثيلاتها في دول أخرى أن تخلق لنفسها أسواق دولية، مثل صناعة الزرابي، صناعة الحلبي التقليدية في إيطاليا بشكل خاص، صناعة الخزف في الصين، وتملك هذه الأسواق حصة معتبرة في مجموع المبادلات الدولية.

3- صعوبات استمرارية المؤسسات الحرفية للصناعات التقليدية في الجزائر:

بالنظر لدور المؤسسات الحرفية في تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية بالجزائر، نجد أن هذا القطاع مازال لا يحقق المساهمة الفعالة المتوقعة منه كقطاع اقتصادي فعال وعنصر محفز لدفع عجلة التنمية، حيث تعترض الصناعات التقليدية والحرف مجموعة من الصعوبات تحد من قدرته التنافسية، وتعود بعض هذه الصعوبات إلى الطبيعة الصناعية في حد ذاتها والبعض الآخر يعود إلى عدم توفير الظروف الملائمة لترقية فعالية هذا القطاع على المستوى الدولي ومن هذه الصعوبات ما يلي :

تعاني ورشات الصناعات التقليدية صعوبات في إنتاج الكميات والنوعيات التي تتوافق مع المعايير الدولية.

* تنشط ورشات الصناعات التقليدية في نوع معين من العزلة ونظرا لتمرركزها في المناطق النائية، وابتعادها عن المناطق ذات النشاط الصناعي والتجاري الكبير، وعدم الاحتكاك بالمراكز والهيكل التي من شأنها أن تساهم في تدعيم هذه الصناعات .

¹ - موسى رحمان، بوزاهر نسرين، التعاون الوظيفي و دوره في تأهيل المؤسسات المصغرة للصناعات التقليدية في الجزائر، الملتقى الدولي حول: متطلبات تأهيل المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في الدول العربية 17/18، أبريل.

* نقص المعرفة لدى صاحب العمل من حيث طرق الإنتاج والتكنولوجيا المستعملة في هذا المجال، والتوجهات الحديثة في التصاميم وطرق الإبداع والتجديد لاختراق أسواق جديدة .

*صغر حجم الورشات يؤدي إلى صعوبة في التخزين والنظافة ويؤثر على صحة الحرفيين؛ يتم تسويق المنتج التقليدي داخليا أو خارجيا عن طريق وسطاء تجاريين وبالتالي يغيب عن صاحب العمل المعرفة الكافية حول آليات التسويق والقنوات الأنسب لتوزيع منتجه، والفرص المتاحة أمامه.

* نقص طرق التمويل المكيفة لطبيعة هذه الصناعة حيث أن الحرفي ينتمي في الغالب إلى بيئة اجتماعية وثقافية بسيطة ومحافظه وبالتالي لا يجذب التعامل مع البنوك، بل يتما لاعتماد على التمويل الذاتي الذي لا يتعدى مداه المحيط العائلي .

* المشكل الذي يفرض نفسه بشدة هو مشكل التمويل بالمواد الأولية حيث أن صاحب العمل لا يتحصل على المادة الأولية إلا عن طريق وسيط أو أكثر، مما يؤدي إلى ارتفاع تكلفتها وبالتالي تكلفة المنتج فيما بعد، وكذلك عدم التعامل المباشر مع المورد الأساسي، مما يسمح بالقيام بالاختيار الأنسب للنوعية المناسبة¹.

* تتجمع ورشات الصناعات التقليدية لنفس المنتج عادة في نفس المكان، نظرا لارتباطها بهذه البيئة وكذلك لعدم وجود نشاط سياحي على المستوى الوطني يساعد على الانتشار الجغرافي لهذه الصناعات، مما يقلص من حصص الورشات التقليدية نتيجة ضيق السوق.

* إن هذه الصعوبات تعاني منها الصناعات التقليدية في الجزائر فتؤثر سلبا على استمرارية الحرف إذا لم يتم إيجاد صيغ تدعم بطريقة فعالة وضعية الحرفيين في الجزائر.

أما فيما يخص الرهانات التي تواجه تنمية الصناعة التقليدية لا يخفى علينا أنها تخص أساسا:

-الإسهام الفعلي في إحداث مناصب شغل للشباب باستثمارات بسيطة وغير مكلفة مقارنة بالنشاطات الأخرى، وهي بذلك تساهم في تكثيف النشاطات الاقتصادية على المستوى المحلي وخاصة في الأوساط الريفية. في هذا الصدد تشكل الصناعة التقليدية مصدر مداخل هامة للعائلات، مولدا لآثار مضاعفة في مجال التنشيط الاقتصادي والثقافي كما تفعل التنمية المحلية وتساهم في تلبية الحاجيات الأساسية للسكان من

¹موسى رحمانى، بوزاهر نسرين، مرجع نفسه

سلع وخدمات، وبذلك يساهم قطاع الصناعة التقليدية، في التهيئة العمرانية بإنشاء وتزايد مناطق مصغرة للنشاطات تمكن من استقرار السكان وبالأخص في المناطق الريفية وتساهم في تقليص ظاهرة النزوح الريفي¹.
-رفع مستوى التأهيل للحرفي مع الحفاظ على الإتقان اليدوي والإبداع، وكذلك تشجيع روح المبادرة والاتكال على النفس باعتبارها ركائز أساسية لتنمية الصناعة التقليدية بحكم أن ممارسة هذه النشاطات في شكل فردي، أو في إطار مؤسسات صغرى يتطلب مهارات فنية ومهنية عالية².

-المساهمة في الجهود المبذولة من طرف الدولة للحد من التبعية الاقتصادية، لاسيما في مجال الإدماج الاقتصادي بتقليص الاستيراد والتخفيف من التبذير عن طريق رسكلة واستعمال المواد الأولية المحلية، وكذا صيانة التجهيزات والمحافظة على التراث وتثمين الثروات السياحية، بهدف إعطاء مكانة خاصة للصناعات التقليدية واعطائها العناية اللازمة. وعيا منها بهذه الرهانات، بادرت الجزائر إلى وضع ترتيبات لدعم متعدد الأشكال، بهدف تنمية نشاطات الصناعة التقليدية وادماجها في المنظومة الاقتصادية.

بعد الانطلاق في تجسيد عملية إحداث الأنشطة وما تمخض عنها من مناصب شغل جديدة دائمة، بتمويل من صندوق دعم الصناعة التقليدية بلغ 65.000 منصب جديد أي 20.35% من البرنامج المسطر لغاية 2014 ظهرت جملة من الملاحظات³:

-عدم التكفل بدقة ترابط المشاريع المنجزة مع إمكانات الجهة، قدرات، مستخرجات التأهيل المهني، متطلبات السوق المحلية والوطنية كمرحلة أولى لضمان ديمومة النشاط
-نقص المتابعة والمرافقة لأصحاب المشاريع وعدم تحكمهم في كل آليات المردودية.
-نقص التوزيع في الأنشطة المحدثة، من أجل تفادي مختلف النقائص تم الشروع في إنجاز منظومة إعلامية حديثة تمكن من المتابعة الآنية لكل مكونات البرامج والخطط مبينة على الاتصال الدائم أفقيا وعموديا، تنازليا وتصاعديا.

¹مصطفى بن بادة وزير السابق للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة و الصناعة التقليدية المجلة الاقتصادية مرجع سابق ، ص 3

²لوكالة الوطنية للصناعة التقليدية ووبرتاج مصر مرجع سابق

³شبوطي حكيم -الدور الاقتصادي والاجتماعي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة -ابحاث اقتصادية وإدارية - العدد الثالث جوان سنة

ويتضمن جملة من البرامج:

- البطاقة الوطنية للصناعة التقليدية.
- أنشطة الصناعة التقليدية.
- تسيير صندوق الدعم.
- التنمية المحلية.
- برامج التكوين (برمجة - مستخرجات - تكلفة - إدماج مهني).
- بطاقة الكفاءات.
- مهام الخدمة العمومية.
- تسيير الممتلكات من مرحلة الدراسة إلى الإنجاز والاستغلال.
- الدراسات.
- مصادر التموين بالمواد الأولية، تكلفة وتوزيع للصناعة التقليدية

المبحث الثاني: مؤسسة الصناعات التقليدية والحرف (الغرفة الصناعية).

تعتبر غرفة الصناعة التقليدية والحرف من أهم المرافق الناشطة على المستوى المحلي بحيث ينشط فيه قرابة 20 حرفي من مختلف التخصصات والأنشطة (الخبز الفني، الطرز، الجبس، الجلود، النجارة الفنية... الخ) وتهدف غرفة الصناعة التقليدية إلى¹:

- توفير فضاء عمل ومساحات عرض للمنتوج التقليدي المحلي.

- تأطير الحرفيين وتشجيع العمل الجماعي.

- إبراز قدرات الحرفي.

¹ الأمر رقم 01-96 المؤرخ في 10 جانفي 1996 يحدد القواعد التي تحكم الصناعة التقليدية والحرف، الجريدة الرسمية، العدد 03، الصادرة بتاريخ 14 جانفي 1996، 4-5-6.

- المشاركة في التظاهرات الترقية لتطوير تسويق منتجات الحرفيين.
- العمل على الترقية والتكوين والتمهين وتحسين المستوى.
- تقديم خدمات ومرافقة الحرفيين في مجال الإعلام والإيصال وتطوير علاقاتهم التجارية.

المطلب الاول : تعريف بالغرفة الصناعات التقليدية:

غرفة الصناعة التقليدية والحرف لولاية تمنراست: هي مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري تتمتع بالشخصية المدنية والاستقلال المالي، تسمى الغرفة الصناعية التقليدية، وتهدف الغرفة الى الحفاظ على مجمل النشاطات المتعلقة بالصناعات التقليدية والفنية وترقيتها وتنشيطها وتوجيهها وتطويرها.¹ وتوضع الغرفة تحت وصاية وزير المكلف بالصناعات التقليدية.

- تتمثل مهمة الغرفة في تنظيم حماية التراث المحلي والخاص بالصناعات التقليدية، والصهر على ازدهار جميع النشاطات المتعلقة بالصناعات التقليدية، وبهذه الصفة تكلف الغرفة بمايلي:

- اقتراح كل التدابير اللازمة التي من شأنها ترقية وتطوير النشاطات المتعلقة بالصناعات التقليدية.
- السهر على ترقية النشاطات المتعلقة بالصناعات التقليدية عن طريق تنظيم معارض ومسابقات موجهة الى تشجيع احسن عمل فني وتطوير روح الإبداع .
- اقتراح العناصر الاساسية لتحديد سياسة تموين الصناعة التقليدية بالمواد الاولية والنصف مصنعة والعتاد والادوات وقطاع غيار والسهر على تنفيذها.²
- المساهمة في وضع سياسة التسويق المنتوجات الصناعات التقليدية خاصة عن طريق تنظيم شبكات التوزيع وحملات الترقية بتقديم اشهار لهذه المنتوجات .
- القيام بدراسة السوق والبحث عن اسواق خارجية ودعم عملية التصدير وتنظيم ذلك.

¹ غرفة الصناعة التقليدية والحرف لولاية تمنراست- نشرة إعلامية- نوفمبر 30/12/2019

² وزارة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة والصناعة التقليدية - مدونة النصوص القانونية والتنظيمية لقطاع ص ت ح سنة 2005 ص 35.

- اقترح كل اعمال البحث وعادة التكوين واعادة الاعتبار للتراث التقليدي الحرفي وحمايته وتنفيذ ذلك.
- اقترح تدابير تشجيعية تهدف الى تحفيز مساهمة الصناعات التقليدية في النشاطات الاقتصادية للبلاد¹.

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للمؤسسة:

و بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 92-11 المؤرخ في 4 رجب عام 1412 الموافق 9 يناير سنة 1992 والمتضمن انشاء الغرفة الوطنية للحرف.

مكتب المدير: وهو الذي يتمتع في حدود القوانين والتنظيمات المعمول بها، بجميع الصلاحيات لإدارة الغرفة والسهر على تسييرها وعملها.

وبهذه الصفة: يمثل الغرفة أمام القضاء وفي اعمال الحياة الميدانية، ويبرم الصفقات أو العقود أو الاتفاقيات التي تدخل في اطار تسيير الغرفة وذمتها المالية. ويزود مختلف أجهزة الغرفة بالوسائل الضرورية لعملها، وينظم تحت مسؤوليته الكتابة التقنية لمختلف أجهزة الغرفة.

مكتب المحاسبة: تمسك حسابات الغرفة وفق قواعد المحاسبة التجارية والمخطط الوطني للمحاسبة، وتستند مهمة مسك المحاسبة وتداول الاموال الى محافظ حسابات².

السكرتارية: وهو جناح يرتبط مع مكتب المدير والمحاسبة، ويقوم بمجموعة من الاعمال التي تهدف الى توفير المساعدة الإدارية داخل المنشأة، وتسعى الى تزويد الادارة بكافة المعلومات والبيانات التي تساهم في دعم بيئة العمل، من أجل توفير الوقت والجهد وتخفيف الابعاء المتراكمة.

¹وزارة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة والصناعة التقليدية - مرجع سابق، ص 36

²المنشور الوزاري المشترك م 2 رقم 01-08 المؤرخ في 29 جويلية 2008 الذي يحدد قائمة نشاطات الصناعة التقليدية والحرف الخاضعة للتنظيم الذي يحكم المشآت المصنفة لحماية البيئة ص 2.

دائرة العلاقات العامة: تتولى الإدارة على الاشراف الكامل على الاتصال والتخطيط والبحث والتدريب وتتمثل أهم نشاطاته في العمل على إبراز الدور للمؤسسة والجهود التي تبذلها من أجل تحقيق أهداف الجماهير.

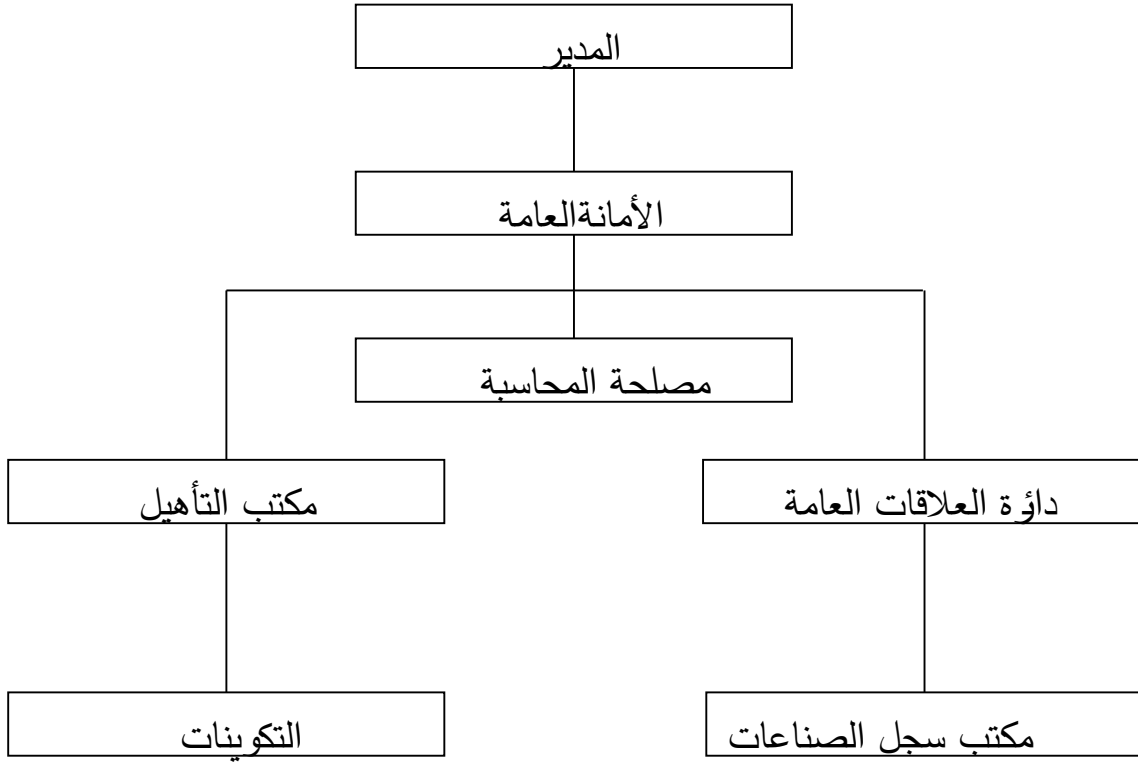
مكتب التأهيل: وهو مكتب مهم جدا بالغرفة بحيث يعرف بأنه المسؤول على تكوين وتأهيل الشباب ومنحهم شهادات حرفية وهذا بعد تكوين لمدة زمنية محددة تحت إشراف مدرسين مؤهلين ذو خبرات متفاوتة، في المجالات التي تقر بها هذه المؤسسة.

مكتب المعارض: وهو جناح يهتم بشؤون النشاطات التقليدية داخل الغرفة، بحيث يتم كراء محلات لهم لبيع منتوجاتهم وفق شروط معينة من بينها ان تملك بطاقة حرفي في احدى الحرف النصوصة.

مكتب سجل النشاطات: هو مكتب مسؤول عن التسجيل وتقديم الطلبات من اجل الحصول على بطاقة حرفية، ويتم من خلال هذا المكتب درج اهم نشاطات التي اقيمت على مستوى المكتب¹.

¹ المرسوم التنفيذي رقم 97-100 المؤرخ في 29 مارس 1997 يحدد تنظيم غرفة الصناعة التقليدية والحرف وعملها، الجريدة الرسمية عدد 18، الصادرة بتاريخ 30 مارس، ص، 17.

الشكل رقم 2: الهيكل التنظيمي للمؤسسة 1



المطلب الثالث: أنواع الصناعات التقليدية بتمنراست

أ- الحلبي الفضي لمدينة تمنراست².

هي مجموعة الحلبي الفضية المصنوعة من طرف إينضن -الذين يمثلون فرقة نشطة في الوسط الثقافي للهقار- تضعها النساء أكثر من الرجال لغرض التزيين سواء في المناسبات كالأعياد والأعراس والأفراح، أو في الحياة اليومية وهذه الحلبي مصنوعة من الفضة الخالصة أو القطع النقدية الفضية (5 فرنك فرنسي قديمة)، أو من الحلبي القديمة التي لم تعد صالحة للاستعمال، ويصنع من هذه الفضة حلبي تقليدية (قلادة، أساور، خواتم، أقراط،..... الخ) خاصة جدا، وهذا مقارنة مع الأشياء المنتجة وتنوع أشكالها مثلث، معين، مضلع،..... الخ)، والتي تحافظ على بقائها الزمني في الوسط الثقافي ووفائها للمثال الخاص بالحلي التارفي.

¹ - من اعداد الطلبة اعتمادا على ارشيف المؤسسة

² عبدالسلام بوشارب:الهقار أمجاد وأبعاد،المعهد الوطني للمجاهد،ص60

أنواع الحلبي الفضي و تقاليد استعماله:

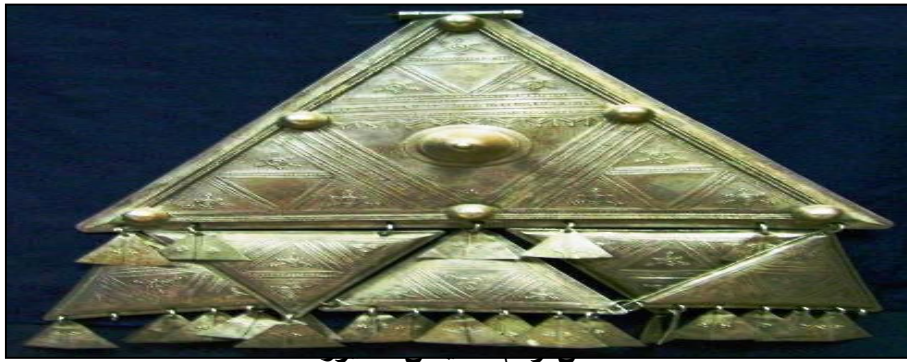
إن الحلبي التوارقية لفي منتهى البساطة من جهة وفي منتهى الروعة والجمال من جهة أخرى، فالبساطة تبدو في الأشكال المصغرة وخصوصا في المثلث، والمعين، والمستطيل، والروعة والجمال تبدوان في الزخرفة الهندسية المجردة والمنقوشة، ولذا تظهر هذه الحلبي في هيئة صارمة.

وأهم أنواع الحلبي الفضي لمدينة تمنراست:

1. تيروت: Têreuot

تعتبر هذه الحلية القطعة الرئيسية للحلي التوارقية حيث أنها من أقدم الحلبي الفضية وهي مهمة جدا عند نساء الهقار، هذه الحلية عبارة عن حلية صدرية كبيرة على شكل ثلاثي مختلف الأبعاد وهو يتكون ممثلث كبير وخمس مثلثات صغيرة منتهية بنوطات صغيرة تسمى " تيشاتشاتين " متصلة فيما بينها بحلقات فضية صغيرة¹.

تعلق هذه الحلية في وسط نهد المرأة بواسطة خيط من الجلد مصنوع خصيصا لتعليق هذا العقد في المناسبات المهمة كالأعياد والأعراس من طرف نساء التوارق لما لهذه الحلية من قيمة كبيرة في نظر هذه الأخيرات، والذي يبقى كأحد التمثيلات الذي يقتدى به هذا المنجد على وجه الخصوص عند نساء الهقار.



¹عبد السلام بوشارب،الرجع نفسه،ص61،

²²Collections ethnographiques, publiées sous la direction de L. balout, planches album N° I, Touareg Ahaggar, R. Capot-Rey, arts et métiers graphiques , 18 rue Séguier, paris, 1864, p LIX.

2. تيروت ن آزرف: Têreout n âzref

هذه الحلية عبارة عن حجاب من الفضة مستطيل الشكل، وهو على نوعين، فالنوع الأول عبارة عن قلادة تعلق في الرقبة، والنوع الثاني عبارة عن حجابان صغيران يعلقان فوق الرأس بواسطة خصلات الشعر، فالحلية الأولى عبارة عن مستطيل مسطح مزخرف بمربعين بشكل هرم وينتهيان بقبة صغيرة في الوسط شكلها معين وهذا النوع من الزخارف ينجز بواسطة مطرقة صغيرة بالتطريق على ظهر، الصفيحة الفضية على سندان صغير مخصص لهذه العملية، فبواسطة تقنية يتبعها الحرفي يتحصل على هذا الشكل من الزخرفة.

الشكل رقم 5: النوع الثاني¹

الشكل رقم 4: النوع الأول

¹Collections ethnographiques, Op. Cit. p LVI – LVII.

3_ تاسغالت : Tasralt

هذه الحلية عبارة عن قلادة مصنوعة من الفضة شكلها معين تعلق في الرقبة بواسطة خيط جلدي، وهذه القطعة مزخرفة بواسطة الفتيلة المعدنية في الحواف أما في الوسط فهي مزخرفة بقبة صغيرة معينة الشكل مزخرفة في الرؤوس بجبيبات صغيرة أما باقي السطح فهو مزخرف بالتحزيز، وتتدلى أسفل الحلية أنواط " تيشاتشاتين "، هذه الأخيرة مزخرفة بتقنية التطريق بالطوابع وطولها مثل طول أنواط " تيروت " ¹.

الشكل رقم 6 : صورة تاسغالت



4. خوميسة: Khomessa

هذه الحلية عبارة عن منجد يتكون من خمس قطع شكلها معين (مثلث القبة) مثبتة على سند من جلد وهي موضوعة على شكل مثلث، قطعتين في الأعلى وثلاث قطع في الأسفل، مزخرفة بتقنية الحز في حواف المعينات وبتقنية التحبيب بواسطة " إيبوتوتن " فوق رؤوس المعينات وفي الرؤوس الجانبية للحلية، أما في الأعلى فهي تنتهي بأنبوب صغير يثبتها أيضا فوق الجلد لكي يوضع فيه خيط التثبيت

إن هذه الحلية مهمة جدا عند التوارق وأصولها مستمدة من " خامسة يد فاطمة " والتي تعني رد المصير والقدر السيئ لذلك توضع هذه الحلية من قبل نساء الهقار في المناسبات لإبعاد الأشياء السيئة،

حيث تعلق في الرقبة بواسطة خيط جلدي وتكون هي الأولى في الترتيب من جهة التعليق في الرقبة ².

¹ عبد السلام بوشارب، المرجع نفسه، ص 62

² L.BALOUT:COLLECTIONS ETHNOGRAPHIQUES;ARTS ET METERS GRAPHIQUES18,RUE SEGUIER ,PARIS,P43



الشكل رقم 7: يمثل خميسة فاطمة¹

5. تيزباتين: Tizabatin

هذه الحلية عبارة عن أقراط من الفضة معروفة منذ القدم في الهقار، وهي زوج من حلقة دائرية الشكل يتراوح قطرها ما بين 5 إلى 10 سم، وهذه الحلية مزخرفة بتقنية الطرق بالطوايع، وفي بعض الأحيان تكون ملساء وغير مزخرفة ونهايتي الحلقة عبارة عن سلك حلزوني الشكل منتهي بثقب صغير من جهة اليمين أما من جهة اليسار فهو عبارة عن نتوء صغير يدخل في الثقب الصغير، هذه الحلية من الحلبي التي توضع يوميا سواء في المناسبات أو في الأيام العادية، وهذا القرط مهم جدا عند نساء الهقار لأنه يعتبر رمز من رموز الهقار².

¹Collections ethnographiques, Op. Cit. p LV.

²L.BALOUT, Ibidem ,p44

الشكل رقم 8: تيزباتين¹

6. الدباليز وان إيبوتوتن

وهو سوار دائري الشكل ذو فتحة مغلقة في الداخل عرضها 2 سم، أما الشكل الخارجي للسوار فهو عبارة عن قبة بشكل مثلث يتراوح عرض تصميمه بين 5 إلى 6 سم، مزخرف بالفتيلة المعدنية و" إيبوتوتن " وفي الحواف مزخرف بالحز وفتيلة معدنية رقيقة. هذا النوع من الأساور يلبس في المناسبات خاصة من قبل نساء الهقار وهو قليل التواجد في المنطقة لأن صانعيه قلائل لذلك تملكه بعض نساء التوارق, وهو يلبس إما زوجين أو زوج واحد².

الشكل رقم 9: الدباليز وان إيبوتوتن³

¹Collections ethnographiques, Op. Cit. p LV.

²عبد السلام بوشارب،الرجع السابق،ص63

³Collections ethnographiques, Op. Cit. p LIII.

7 . تيسغين Tisghin :

هي مجموعة الخواتم التي لديها أشكال متعددة توضع من طرف الرجال والنساء في الحياة اليومية, لكن البعض من هذه الخواتم يوضع في المناسبات وخاصة الأعراس, وأشكال الخواتم متعدد منها ما هو مجوف, ومنها ما هي بفض شكل مخروطي, أو بشكل تاج, و معظم الخواتم مزخرفة بتقنية التحبيب والفتيلة المعدنية, ويتراوح طول هذه الخواتم ما بين 4 إلى 5 سم, وهناك أيضا الخواتم التي على شكل أهرامات ويبلغ طول الهرم بين 3 إلى 4 سم. تعتبر الخواتم مهمة عند كليل أهقار نساء ورجالا فهي تقدم كهدايا وتوضع في كل أصابع اليدين ما عدا الإبهام¹.

الشكل رقم 10: تيسغين²

.أهمية الحلي الفضية:

إن الحلي الفضي عند كليل أهقار يرجع إلى عادات قديمة الظهور, توضع عند النساء أكثر من الرجال في الحياة اليومية أو في العديد من المناسبات الخاصة كالأعياد والأعراس و الأفراس.

¹عبد السلام بوشارب، المرجع نفسه.

²Amokrane (S), Op. Cit. p 62.

الحلي في المجتمع التارقي أصبح لها معنى للتعريف الثقافي، كما أنها مترجمة للدور الاجتماعي والمكانة الاقتصادية أو الانتماء إلى مجموعة¹.

فالحلي ترافق المرأة التوارقية من ميلادها إلى موتها، فهناك مقولة تقول:

« جسم بدون حلي، جسم بدون روح »، ولما كانت المجوهرات تشكل جزء من مهر الفتاة فإنها تجمع لها منذ سن مبكرة، كما أن المرأة التوارقية مهما كان مستواها الاجتماعي لا بد لها أن تضع على الأقل سوار أو قرطين أثناء أدائها للأعمال اليومية بالإضافة إلى الحلي المخصصة للأعياد والأفراح و باقي المناسبات، وعند استقبالها لأول شاب يتقدم لخطبتها تحصل على الحلي التي تضعها في المناسبة، ويبقى الخاطب وأهله يرسلون لها في كل مناسبة أو عيد حلية تدعى " المهيبة " وعند الزواج يتم أقارب الفتاة ما تبقى لها من الحلي الضرورية لمثل هذا الحدث الهام، وبصفة عامة تهدي الأم لابنتها الحلي التي ورثتها من والدتها لان المجوهرات العائلية في العادة تنتقل من الأم إلى البنت ولا تهدي لزوجة الابن.

وفي يوم الزفاف تبرز الفتاة كل ما عندها من حلي لأن ذلك يعتبر بالنسبة للأسرة وسيلة للتباهي والافتخار بالثروة وفيما بعد يقدم للزوجة حلية عند كل مناسبة، أو عند حدث هام في الحياة كالولادة، وبالتالي نجد المرأة تتزين بالحلي في كل مناسبة حتى لو شكلت لها حملا ثقيلاً فهي تحتمل ويساعدها على ذلك معرفتها بأنها نقطة إعجاب وتقدير الآخرين إذن فالحلي التوارقية لها مهام ووظائف متعددة منها ما هو تجميلي ومنها ما هو اجتماعي واقتصادي².

¹ديوان حظيرة الاهقار الوطنية:اهلالة عن التراث المادي واللامادي بمنطقتي إدلس وتازروك،مصلحة التراث والبقايا

التاريخية،2003،ص44

²ديوان حظيرة الاهقار الوطنية،الرجع نف سه،ص45

ب: الصناعة الجلدية بمنطقة الهقار

نم المعلوم أن جل النساء الترقيات يصنعن ما يحتجن اليه في حياتهم اليومية من قرب وخيام الى غير ذلك من الحاجيات الا أن من يسمون لمعلمين - اناضن " يتميزون عن البقة بصناعة حاجات الزينة، اضافة الى انهم يخصصون في صناعة الادوات ذات القيمة الفنية والزخرفية.

وتتوزع هذه الصناعة في عدة مناطق من الهقار منها ماهو في شكل تعاونيات ومنها ماهو في شكل افراد على مستوى البيوت ، ومن بين المناطق المعروفة بهذه الصناعة نجد:

- حي صورو ، حي تهقارت، اتول، تيت، تقمارت

المادة الاولية هي الجلد، خاصة جلد المعز، وهو المفضل نظرا لمثانته مقارنة مع جلود الحية اانات الاخرى ، بحيث تقوم الحرفية بجمعه كلما سنحت الظروف لذلك، في المناسبات (كالاعیاد والافراح)¹.

ب: الصناعة الجلدية بمنطقة الهقار

من المعلوم أن جل النساء الترقيات يصنعن ما يحتجن اليه في حياتهم اليومية من قرب وخيام الى غير ذلك من الحاجيات الا أن من يسمون لمعلمين - اناضن " يتميزون عن البقة بصناعة حاجات الزينة، اضافة الى انهم يخصصون في صناعة الادوات ذات القيمة الفنية والزخرفية. المادة الاولية هي الجلد، خاصة جلد المعز، وهو المفضل نظرا لمثانته مقارنة مع جلود الحية اانات الاخرى ، بحيث تقوم الحرفية بجمعه كلما سنحت الظروف لذلك، في المناسبات (كالاعیاد والافراح)².

ج: صناعات الخشب:

يستعملون الأشجار المحلية وتصنع بها عدة أشياء وهي المهراس (تيندي): تصنع من شجرة اسمها تبركات والمدقة (أغهن) وتريك الراحلة (تريك) والفأس (تاضفت) وأعمدة الخمية (تيقتاوين) وصحون الخشب (تازوى) وملاعق (تيسوكالين).

¹ديوان حظيرة الاهقار الوطنية،الرجع نفسه،ص46-45

²ديوان حظيرة الاهقار الوطنية،الرجع نفسه،ص46-45



الشكل رقم 11 يمثل: مهراس خشبي تقليدي قديم¹

الصناعات الحديدية:

يعد الحديد من المعادن الأكثر إستعمالا مقارنة بالمعادن الأخرى نظرا لصلابته ومقاومته لكل الظروف القاسية، والذي يقوم تقريبا بكل الأدوار في الحياة المعيشية تصنع منه عدة أدوات منها

أ-السيوف: تنقسم إلى قسمين

ب-تازغايت: وهي خاصة بالحروب

ج-تيلق: وهو سيف تجميلي غايته الرفاهية عن النفس

د-آبسر: السكين وهو على عدة أشكال

هـ-المنجل: (آمره) وهي أداة للحصاد

4_صناعت الجلد:

والمشهور جلد الماشية كالغنم والضأن وهذه المهنة الخاصة بالنساء حيث يقومون بدباغة الجلد بالطريقة

التقليدية المعروفة في المنطقة وهي كالتالي²:

المواد الأولية للدباغة

1-الماء: نقوم بوضع الجلد في الماء لمدة يومين لترطيبه

¹موقع غرفة الصناعة التقليدية والحرف بولاية تمنراست <https://www.facebook.com/centredelartisanat.ptam>

²ساقني أحمد:إطالة حول الصناعة الجلدية في منطقة الهقار،ق-د-ح-ث-ث،2002،ص15

2- **تاشكات**: شجرة هي أيضا موجدة في منطقة تمنراست وجانت تعمل على إزالة الشعر بعد أن توضع في الماء لمدة أسبوع تقريبا

4- **الدبغ**: ويقتنى هذا من شجرة توجد في الصحراء (تاجارت) والتي أستخلص منها أسمه آجار والتي تعمل على الحفاظ ليونة الجلد لسنين طويلة

5- **المهراس (تيندي)**: حيث يتم دق الجلد جيد لكي نحصل على ليونة جيدة ورقة الجلد

6- **الشحم**: وتستخرج من الإبل وتعمل على ترطيب الجلد

7- **الأصباغ**: وتقتنى من الدول الجاورة وهي ، اللون لأحمر ، الأزرق ، الأخضر

أهم الأدوات التي تستعملها ، السكين ، مخيط الجلود ، مخرز ، مرآة

الصناعات الخاصة بالجلد

- **الغمد (تيتار)** : هو ذلك الذي يوضع في السيف لكي يأخذه العريس ليلة عرسه ويكون مصنع بي النحاس والفضة

- **إيسكداون**: وهذه خاصة بالجلد وتوجد أنواع أخرى

- **تغلابت** : تعلق في الرقبة وهي عبارة عن حافظة ولها وظيفتين الحفظ والتزين ويلبسها الرجل في القديم وحاليا حتى المرأة تستعملها

- **تمبكوت**: وهي حافظة للنقود وأدوات الزينة تأخذها المرأة معها دائما تقريبا¹.

¹ساقني أحمد، المرجع نفسه، ص15-16



الشكل رقم 12: يمثل صور بعض الصناعات الجلدية

المصدر: من معرض غرفة الصناعة التقليدية والحرف سنة 2018



الشكل 13 يمثل: الصناعات الجلدية المتنوعة

المصدر: من صالون معرض غرفة الصناعة التقليدية والحرف 2019

خلاصة الفصل :

تحتل الصناعة التقليدية بأهمية بالغة في دعم القطاع الاقتصادي وترويج المنتجات السياحية من الجانب الثقافي والاجتماعي وتزداد أهمية هذا القطاع من خلال مساهمته في اقتصاديات البلدان المتقدمة وكذا النامية والتي تنفق جميعها على أنه إلى جانب مساهمته في الجانب والاجتماعي لها، يعتبر أيضا قطاعا اقتصاديا من أهم القطاعات الحيوية المنتجة. يساهم قطاع الصناعة التقليدية في الجزائر في التنمية الاقتصادية من خلال قدرته الكبيرة على امتصاص البطالة وخلق فرص عمل بإمكانيات محدودة، كما يمكنه أن يساهم في الانتاج المحلي والدخل العام، وهذا فضلا عن كونه مساهما رئيسيا في ازدهار السياحة المحلية بالبلاد وتوفير العملة الصعبة بفضل مساهمة التسويق الفعالة في ذلك.



الفصل الرابع

الاجراءات الميدانية للدراسة

الفصل الرابع: الاجرات الميدانية للدراسة

تمهيد الفصل

- 1- مجالات الدراسة وحدودها
- 2- عرض وتحليل نتائج المقابلة
- 3- استنتاج المقابلة
- 4- عرض وتحليل نتائج الاستبيان
- 5- استنتاج الاستبيان
- 6- مناقشة فرضيات الدراسة

تمهيد :

تحتل هذه المرحلة الميدانية اهمية في البحوث الاجتماعية، لأن قيمة البحث الاجتماعي لا تتمثل فقط في جمع التراث النظري ، والاطلاع على البحوث والدراسات التي تناولت المشكلة موضوع الدراسة بشكل مباشر، وإنما القيمة الحقيقية للبحوث الاجتماعية تتمثل في اعتمادها على العمل الميداني الذي يمكن الباحثين جمع المعلومات من المجتمع الذي يقوم بدراسته، ومراجعة هذه البيانات الدقيقة اثناء القيام بالعمل الميداني غير ان هذه البيانات التي يجمعها الباحث تصبح لا قيمة لها إلا إذا قام بتحليلها وتفسيرها من اجل علاج المشكلة التي هو بصدد دراستها.

فالمرحلة الميدانية من اهم مراحل الدراسة وذلك نظرا لما تتطلبه من بصمات خاصة بالباحث، فقد تضمنت المرحلة الاستطلاعية والتي سمحت لنا بالحصول على معلومات وبيانات هامة متعلقة بموضوع البحث وهذا ما أدى بتوظيف عدد من وسائل جمع البيانات إضافة الى الإستعانة ببعض الأساليب الإحصائية ثم تحليل نتائج الدراسة.

1_ مجالات الدراسة :

الاطار الزماني والمكاني

منطقة تمنراست: من بين متطلبات المنهجية للبحث العلمي تحديد مجالات الدراسة وهي:

1 المجال المكاني :

أجريت الدراسة الميدانية في ولاية تمنراست و التي تتميز بتحديد :

• الموقع الفلكي: 1

تقع مدينة تمنراست بين خطي عرض $23,63^{\circ}$ شمال مدار السرطان, و $18,43^{\circ}$ جنوب مدار السرطان, و بين خطي طول $0,45^{\circ}$ و $10,15^{\circ}$ شرق خط غرينتش.

• الموقع الجغرافي لولاية تمنراست : تقع في الجنوب وتبعد عن الجزائر العاصمة بحوالي 2000 كلم. تحدها من الشمال ولاية غرداية و ولاية ورقلة و من الشرق ولاية إيزي و من الغرب ولاية أدرار و من الجنوب دولة النيجر ودولة مالي وهي أكبر الولايات مساحتًا ومع أنها تقع في قلب الصحراء فولاية تمنراست هي ولاية تارقية فمناخها مختلف يغلب عليه الاعتدال نظرا لتضاريسها الجبلية حيث تقع عاصمة الولاية على ارتفاع 1400 متر عن مستوى سطح البحر. و تضم سلسلة جبال الهقار التي بها أعلى قمة جبلية بالجزائر وهي تاهاات آتاكور بارتفاع قدره 3303 متر.

¹- عمق و ثراء، دار الثقافة لولاية تمنراست ، الأسبوع الثقافي ، لولاية تمنراست بالجزائر العاصمة 2007 ، ص4

2 المجال البشري : ¹

اختصر على مدير المؤسسة و عمال و زوار غرفة الصناعات التقليدية و الحرف بولاية تمنراست

موقع غرفة الصناعة التقليدية والحرف:

تقع غرفة الصناعات التقليدية والحرف في وسط المدينة بحي القصر يحدها شمال المجلس القضائي ومن الجنوب حي سكني وشرقا وكالة الاتصالات الجزائر او من الغرب المجمع التجاري ، وبهذا فهي تحل موقعا استراتيجيا بحيث يسهل على اي فرد الوصول اليها ، وهذا ما يجعلها قبلة لسياح والزوار ولاستغراق الوصول اليها فترة زمنية كبيرة بالنسبة للسكان الموجودين داخل الولاية.

المجال الزمني: تمت هذه الدراسة خلال السنة الدراسية الجامعية 2020 – 2021

قمنا بدراسة الميدانية من يوم 2021/05/23 الى غاية 2021/08/30 الثامنة في الغرفة.

المراحل الاولى للزيارة :

توجهنا الى غرفة الصناعات التقليدية بتاريخ المذكور اعلاه الاستقبال وتوجهنا الى مكتب المدير الموجود في الطابق الثاني اين توجد سكرتارية الادارة فسألنا عن المدير حيث وجدناه في حوار مع احد الموظفين، الى أن خلس واستقبلنا المدير في مكتبه ، حيث اننا صرحنا له سبب وجودنا هنا وهو بصدد التحضير عن مذكرة عن دور العلاقات العامة في ترقية الصناعات التقليدية بالغرفة . وقال أنه توجد مصلحة الإدارة العلاقات العامة . بحيث كانت المسؤولة غائبة في ذلك اليوم . وقام بمرافقتنا بالغرفة والتعريف بالمصالح الموجودة هناك . وكانت الزيارة سريعة في هذا اليوم.

المرحلة الثانية :

يوم الاثنين 2021/05/24 ،نزلنا الى جناح سفلي موجود وراء الغرفة لإطلاعنا على الاعمال الموجودة ، واستقبلنا رئيس مصلحة التكوين والتمهين " نصر الدين بوقليلة" والذي بدوره عرفنا على الورشات الموجودة واهم النشاطات التي تقوم بها المؤسسة ولأنها مؤسسة اقتصادية فهي في دوام وكل العمال في نشاط واستمرارية في تقديم الافضل وكانت هنا الاعمال الأبرز كالصناعة الحديدية والحلي.قادنا الى الورشات بحيث قال أن

¹طيب ديهكال ،واقع التجارب النووية الفرنسية وخلفياتها في منطقة عين انكر ،دار القصة للنشر الجزائر 2004ص7

المدرسة كانت على علاقة مع شركة برازيلية ، وكونت العديد من الاشخاص الذين تتوفر فيهم بعض الصفات ومنحهم شهادات حرفية ، في فترة زمنية معينة وبعد ذلك يتم توظيفهم كمكونين في هذه المدرسة وتعليم الراغبين في تعلم الحرف في هاته المؤسسة وإعطائهم بطاقة حرفي وهذا بعد تكوين يمتد لفترة زمنية، وأعطت الشركة معدات للمؤسسة للتسهيل للحرفين من انجاز مشاريعهم ،والتقليل من الجهد وتوفير الوقت عليهم الى غير ذلك من الامور الايجابية .

المرحلة الثالثة :

قابلنا مصلحة الادارة العلاقات العامة د.وردة المسؤولة عن هذا القطاع والمكلفة بالعلاقات العامة اعطتنا بعض المعلومات عن مهامها في الغرفة اهميتها وطريقة التعامل مع الموظفين والحرفيين في غرفة الصناعات التقليدية والحرف وطريقة التواصل مع جمهورها الخارجي .

المرحلة الاخير:

قمنا فيها بجمع بعض الصور للغرفة لأهم المعارض الموجودة داخلها كما كنا لنا حديث جد مميز مع رئيس مصلحة التكوين والتمهين نصر الدين بوقليل وبعض الحرفيين الموجودين ، واعطونا فرصة لي للمشاركة في بعض الفعاليات التي هم بصدد التحضير لها وانهم جد شاكرين للمؤسسة الجامعية لولاية غرداية على هذه الإلتفاتة الطيبة ، وتقول لهم ابوابهم مفتوحة لهؤلاء الطلبة الاكادمين والأساتذة ايضا ، كل بإسمة لأن مثل هذه البحوث الاكاديمية تقدم للمؤسسة دفعة قوية للعمل اكثر والحضور بقوة في الفعاليات الوطنية كما كانت لها ذلك من قبل في معرض الشيخ بن زايد بالامارات .وحصولها على شهادات شكر وإعتراف وتقدير . كما لاحظنا قدوم بعض طلبة والتعرف عليهم وهم ايضا للتحضير لأطروحة الدكتوراه بجامعة ، كنا لقاء حافر لنا على التقدم والاستمرار للمشاركة ايضا في الدكتوراه ، ان كنا لنا حظ في ذلك ، وعملنا شهادة شكر وعرفان للمؤسسة ككل على الجهود التي قدموها لنا وقدمناها للمدير المؤسسة.

2_ عرض تحليل نتائج المقابلة:

تندرج المقابلة في إطار جمع المعلومات فهي أداة من هاته الأدوات التي غالبا مايستعين بها أي طالب أوباحث ،لإستكمال بحثه وحيث أن هاته الأدوات لها ضوابط وطريق ممنهج للوصول الى المعلومات المرجو الإستعانة بها في أي بحث علمي ، وتعد هذه الأخير أداة تتضمن اسئلة يتم طرحها أثناء المقابلة

مع الشخص المستجوب لانه يمتلك اجوبة على ما نريد معرفته تماشيا مع تحديد مشكلة البحث، يحضر مخطط أو دليل المقابلة من خلال اسئلة فرعية، مفتوحة وقائمة على أساس التحليل المفهومي . وبعد ان قمنا بعرض مراحل المقابلة التي ذكرناها سلفا في المطلب الاول سنقدم لكم اجوبة المقابلة مع إستنتاج نهائي للمقابلة:

الاسئلة وأجوبتها

- س1: هل تعتبر العلاقات العامة وظيفه ادارية مثل باقي الوظائف الاخرى؟
- ج1: نعم لان لها مكتب خاص وهو دائرة العلاقات العامة ويتراسه مسؤلت العلاقات العامة (أ،وردة) وهي مكلفة بمهام ادارة العلاقات العامة.
- س2: هل من الضرورة وجود مصلحة العلاقات العامة ؟
- ج2: يرى المدير غرفة الصناعة التقليدية والحرف "عبد الله لقرابي" ان من الضرورة وجود مصلحة العلاقات العامة لان الغرفة مؤسسة اقتصادية وعمومية وبذلك فإن مصلحة العلاقات العامة تلعب دور كبير في توطيد العلاقة بين المؤسسة والمؤسسات الاخرى ومن بين هذه المؤسسات مديرية التجارة ومديرية السياحة والديوان الحظيرة الوطنية وغيرها من المؤسسات الاقتصادية.
- س3: هل لديكم خلية الاعلام والاتصال وما الهدف منها ؟
- ج3: نعم توجد خلية الاعلام والاتصال في الغرفة ولها اهمية كبيرة حيث تقوم بعرض المنتجات المحلية التقليدية وترويجها عبر المواقع التواصل الاجتماعي و اشهارات الاذاعية والمطويات والملصقات لإيصال فكرة حول المنتجات لمختلف الزوار والمهتمين بهذا المجال.
- س4: هل تقومون بإجراء دراسات من اجل التعرف على آراء توجه الجمهور وتوفيق بين متطلبا؟
- ج4: نعم تقوم الغرفة بإجراء دراسات جوهرية من خلال الاعمال المنجزة كالمعارض والصلونات التي اقيمت في الغرفة و دراسة دور الرسالة الاعلامية على الجمهور وتفاعله مع هذه الوسائل ودراسة نسبة المبيعات المنتجات الغرفة'
- س5: فيما تكمن الوسائل التي تعتمدون عليها فالاتصال الداخلي والخارجي للمؤسسة؟

ج5: الوسائل المستخدمة فالاتصال الداخلي هي الحواسيب و الهواتف وشبكت الانترنت والاجتماعات بين المدير والرؤساء مصالح والعمال، واستخدام اعلانات

اما فالاتصال الخارجي تستخدم وسائل التواصل الاجتماعي والاعلانات والمطويات والمجلات والجرائد .

س6: هل هناك ثقة بين الجمهور والمؤسسة ؟ وكيف يتم خلق هذه الثقة؟

ج6: نعم توجد ثقة كبيرة بين الجمهور والمؤسسة لان الغرفة تسهر على تحقيق رغبات ومتطلبات الجمهور وتعمل على الحفاظ على جودة المنتوجات وتطويرها.

س7: هل المؤسسة تعمل على كشف جميع الحقائق والمعلومات التي يحتاجها الجمهور؟

ج7: بالنسبة لأهم متطلبات الجمهور تعمل المؤسسة على الوصول الى ما يحتاجه من خلال صبر الراء الذي تعمله للزائرين حول المنتوجات واعطاء فكرتهم حول ماتقدمه المؤسسة ، فالمؤسسة تعمل على تحويل السلبيات الى ايجابيات وهذا بفضل النقد الذي يراه الجمهور .

س8 هل وسائل الاعلام بمختلف انواعها على اطلاع كامل لكافة اخبار المؤسسة؟

ج8 : اكيد لا تشهد المؤسسة ندرة تامة من مختلف قطاع الاعلام لامن المؤسسة الوطنية العمومية او الخاصة ممكن مرة واحدة في عامين على الاقل عكس الاذاعة التي حافظة على ماء وجه المؤسسة حيث قامت بعض الاحيان بنقل مجريات المعارض والملتقيات فنحن نشكر الاذاعة المحلية ونوجه التحية لهم .

س9 :هل أنتم راضون على ماتقدمونه للجمهوركم من الخدمات؟.

س9: نحن راضون على ماتقدمه لجمهورنا مدام هناك اقبال على المؤسسة في تزايد دليل على ان عملنا له تأثير ايجابي على الجمهور وهذا الامر جاء بعد جهد وتعاون بين افراد المؤسسة وسعيا منا لتقديم الافضل والاحسن .

س10: كيف هو رد فعل الجمهور اتجاه مصالحكم؟اي تحقيق مايريدون والعكس ايضا؟

ج10: كان الرد الجمهور ايجابي مع وجود بعض النصائح منهم والنقائص التي دونت في السجل اراء الزوار،

س11:إذا وقعتم في مشكلة ماهو السبيل الذي تلجؤون اليه للخروج منها؟

ج11:هناك مشاكل وليست مشكلة فنحن كل اسبوع نجتمع على اهم النقائص والمشاكل التي واجهتنا ونبحث عن حلول لردعها وعدم الوقوع فيها مستقبلا، ونحن كمؤسسة صغيرة ليست بذلك الحجم الكبير ،

كيف لانواجه مشاكل . ولكن الصواب كيف نتعامل معها، بأفضل الطراق.

س12: هل هناك عراقيل تمنع السيورة الحسنة العلاقات العامة؟
ج12: هناك عراقيل مادية لان مؤسستنا تحتاج الى ميزانية ضخمة لتوفير المواد الاولية للحرفين وتوفير لهم معدات والورشات .

س13: تعتبر أجهزة العلاقات العامة ذات تخطيط اداري ، كيف ذلك؟
ج13: داخل المؤسسة يوجد جناح خاص يسمى دائرة العلاقات العامة هو المكلف التخطيط داخل المؤسسة مع الاجهزة الاخرى بحيث يعتبر همزة داخل المؤسسة بين الاعضاء والخارجي مع المؤسسات الاخرى التابعة لها كالحظيرة .

س14: ادارة ما قبل الازمة أو ما بعد الازمة الى اي مدى تتعامل الادارة على هذا لنحو؟
ج14: ادارة الغرفة التقليدية لم تشهد استخدام ادارة ما قبل الازمة الى في الأون الاخيرة اصبحت تدخل تدريجيا هذا الامر أما مابعد الازمة فنحن نتعامل بها تقريبا بعد اي ازمة تواجهها، ونحاول إيجاد الحلول لذلك.
س15: في نظركم اجهزة العلاقات العامة تواكب التطور الحاصل داخلها وتعمل على خلق علاقات مع مؤسسات أخرى أم لا؟

ج15: نعم تواكب التطور وهذا بفضل التكنولوجيا بحيث اعطت سبغة جديدة للعلاقات العامة . فالوسائل السوشيل ميديا بتنوعها لها دور كبير في التواصل الداخلي بين الاعضاء وتسهيل مأمورية المهام وانشاء اجتماعات عن بعد وهذا امر جيد للمؤسسة.

3_ استنتاج المقابلة

بعد إجرائنا للمقابلة مع بعض الموظفين كالمدير المؤسسة والمسؤولين المصالح بالغرفة تبين لنا أن لهم دراية تامة بأهمية ودور العلاقات العامة في تسيير مهام المؤسسة، داخل الغرفة أي بين الموظفين وبين المدير ورئيسة ادارة العلاقات العامة ، كما يرون على انها وظيفة اساسية تمارسها كل ادارة ولها مهام وبرامج يكلف بها القائم بالعلاقات العامة كتقنية اتصالية تعمل على تحقيق اهداف الغرفة على جميع الاصعدة.

كما نلاحظ أن هذه المصلحة موجود بالغرفة بالإضافة إلى وجود خلية الإعلام والاتصال على مستوى الهيكل التنظيمي للغرفة مما أدى إلى تنظيم الأعمال داخل المؤسسة وتسهر هذه

الادارة في التنفيذ والتخطيط والتوجيه وتطوير استراتيجية العلاقات العامة بالاعتماد على أسس علمية وعملية وذلك بغية توزيع المهام وتخفيف الأعباء على الموظفين وترتيب الأعمال والملفات كل في مكانه حتى يشعر الموظفون بالراحة وتسهيل عليها الأعمال وحسن سيرها وكذا السرعة في تنفيذها. لأجل تحقيق الأهداف المسطرة حيث يعد الاتصال ركيزة أساسية في العلاقات العامة التي تعد بدورها ركيزة من ركائز الغرفة والتي تدفعها الى الرقي والازدهار كما أن الاتصال يهيئ جو مريح من المناقشة والنشاط والحركية من اجل تقديم الأفكار والمقترحات الجديدة وخلق علاقات إنسانية حسنة وجيدة تتسم بروح التعاون والتفاهم المشترك بين الموظفين.

و تعتمد الغرفة على سياسة تسمح بتسيير المعلومات تنازليا وتصاعديا وخاصة أفقيا المتمثلة في تعدد وسائل الاتصال وتنوعها.

كما انه بإمكاننا وصف هذا الاتصال بالجيد لأنه يسعى إلى خلق روح الحيوية والاندماج والاشترك بين الموظفين والمدير وبين الغرفة ومحيطها الداخلي والخارجي وما دعم هذه العلاقات تواجد عنصر مهم بين هؤلاء الأطراف وهو الإنترنت التي تلعب دور كبير في التنسيق بين فروع الغرفة لتسهيل عملية الاتصال.

بالإضافة إلى هيكلها الاتصالي الجيد المنظم عملت على إنشاء علاقات مع الصحافة ساعدتها على تحسين صورتها.

اندماج نشاط موظفيها في الميادين الاقتصادية والاجتماعية والثقافية ساعدها على ابتكار أساليب جديدة في حل المشاكل التي من شأنها أن تحد من وصول المعلومات خاصة وبالنظر لدور غرفة الصناعة التقليدية والحرف لولاية تمنراست في تحقيق التنمية المحلية، خاصة منها الصناعات التقليدية والحرف التي تمتلك فيها ميزة، نجد أن هذا القطاع مازال لا يحقق المساهمة المتوقعة منه كقطاع اقتصادي فعال وعنصر محفز لدفع عجلة التنمية، حيث تعترض هذه المؤسسات بعض العقبات والصعوبات، وهو الأمر الذي

جعل السلطات تقوم بالعديد من الإجراءات منها:
تخصيص مبالغ مالية وبرامج إنعاش اقتصادي لتطوير وتمويل مؤسسات الصناعات التقليدية والحرف.
الاستثمارية في إطار التعاون بين الولايات من أجل توسيع وترقية المؤسسات الحرفية.
إعداد إستراتيجية واضحة مبنية على أساس من الواقعية من أجل تمكينها من ممارسة نشاطها في أحسن الظروف، واعطاء دور حيوي للمؤسسات الحرفية في الاقتصاد الوطني.

4_ تحليل نتائج الاستبيان

منهجية تحليل استبيان الدراسة

قمنا اثناء اجراء الدراسة الميدانية بتصميم استمارة الاستبيان وتحكيمها من طرف خبراء ومختصين في مجال الاعلام والاتصال ، وبعدها تأتي مرحلة توزيع الاستمارات على المبحوثين وهم الحرفيين المنتسبين للغرفة الصناعات التقليدية والحرف بولاية تمنراست الذي بلغ عددهم 45 حرفي، ولاحظنا رفض بعض الحرفيين الاجابة على الاستبيان وكان عددهم 10 بحجة عدم توفر الوقت وتعطيلهم على اعمالهم وزبائنهم . واعتمدنا في تحليلنا للاستبيان على برنامج SPSS اصدار 23 لتفريغ البيانات ومعالجتها كما يلي :

الجدول رقم 1 : يمثل عدد الاستمارات المسترجعة والملغات

العدد الكلي للاستمارات	45 استمارة
الاستمارات الملغات	10 استمارة
الاستمارات المسترجعة	35 استمارة

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على استمارة الاستبيان

جدول رقم 2: يمثل معامل ثبات الفا كرونباخ

عدد الفقرات	معامل الثبات
12	0.67

المصدر: من اعداد الطالبين اعتمادا على نتائج SPSS

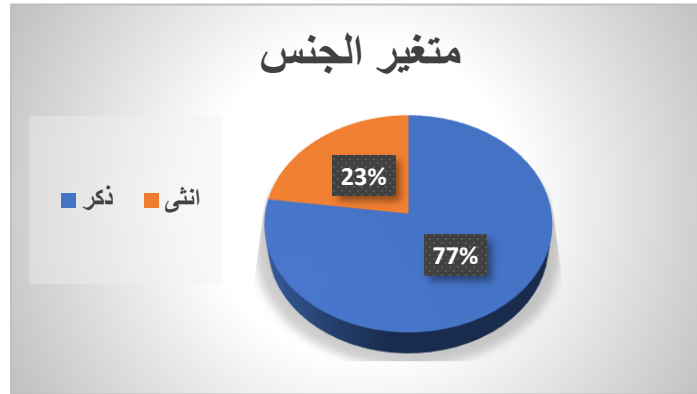
المحور الأول: تحليل أسئلة البيانات الشخصية

الجدول رقم 3 متغير الجنس

الجنس	تكرار	النسبة المئوية
ذكر	27	77,1
انثى	8	22,9
المجموع	35	100,0

المصدر: من اعداد الطالبين اعتمادا على نتائج *SPSS*

الشكل 3 رقم: يمثل متغير الجنس

المصدر: من اعداد الطالبين اعتمادا على نتائج *SPSS*

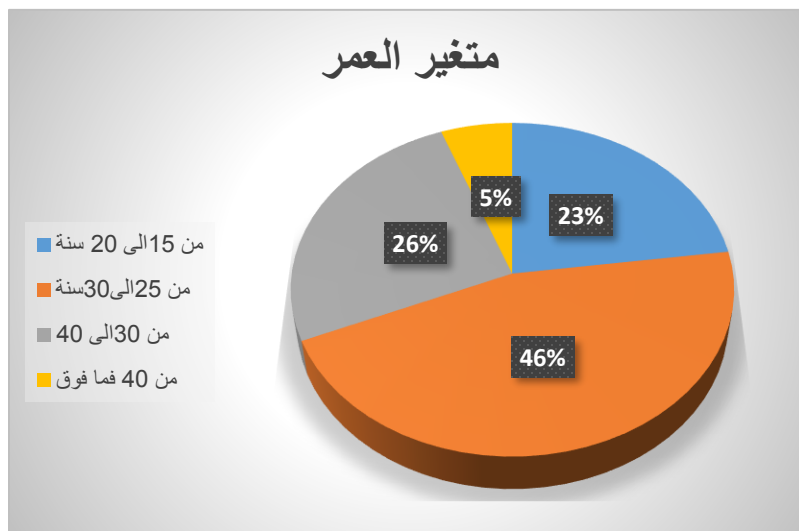
يتضح من خلال الجدول رقم 1 أن عدد الذكور 27 التي قدرت نسبتهم بـ 77.1%، جاءت أعلى من نسبة الإناث التي عددهم 8 وقدرة نسبتهم بـ 22.9%. أي أن أغلب أفراد عينة دراستنا من المنتسبين لغرفة الصناعات التقليدية هي فئة الذكور.

الجدول رقم 4 نتائج التحليل الوصفي للعمر

النسبة المئوية	التكرار	
22,9	8	من 15 الى 20 سنة
45,7	16	من 25 الى 30 سنة
25,7	9	من 30 الى 40
5,7	2	من 40 فما فوق
100,0	35	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبين اعتمادا على نتائج *SPSS*

الشكل رقم 4: يمثل متغير العمر



المصدر: من اعداد الطالبين اعتمادا على نتائج *SPSS*

يوضح الجدول رقم 4 : أعلاه أن الفئة العمرية من 15 الى 20 كان عددها 8 والذي قدرة نسبتهم 22.9

%، و فئة من 25 الى 30 سنة كان عددهم 16 مفردة بنسبة 45.7% وهي الفئة الغالبة في غرفة صناعات

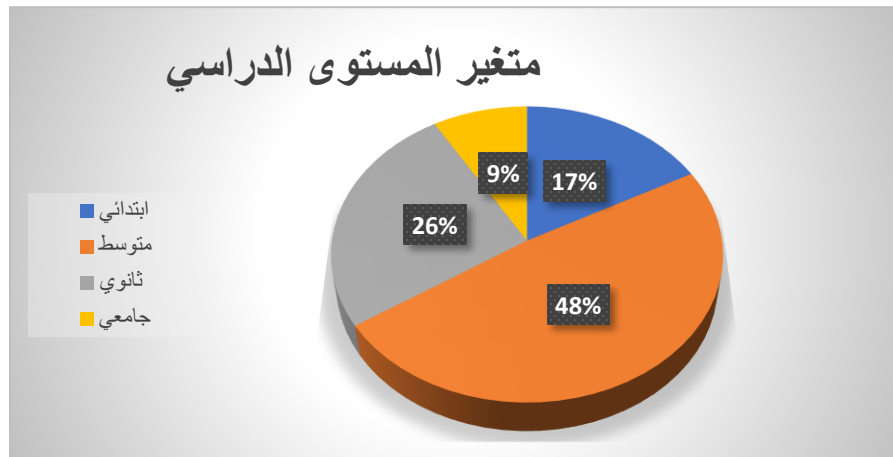
التقليدية والحرف، ثم تليها فئة من 30 إلى 40 سنة كان عددهم 9 وتقدر نسبتهم بـ 25.7%، وفئة من 40 فما فوق عددهم 2 مفردة ونسبتهم 5.7% وهي اقل فئة الحرفين فالغرفة.

الجدول رقم 5: توزيع أفراد العينة حسب المستوى الدراسي .

النسبة المئوية	التكرار	المستوى الدراسي
17.1%	6	ابتدائي
48.6%	17	متوسط
25.7%	9	ثانوي
8.6%	3	جامعي
100%	35	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبين اعتمادا على نتائج SPSS

شكل رقم 5 يمثل متغير المستوى الدراسي



المصدر: من اعداد الطالبين اعتمادا على نتائج SPSS

يوضح الجدول رقم 3: أعلاه أن المستوى الدراسي الأكثر نسبة هو المستوى المتوسط الذي كان عددهم 17 مفردة وتقدر بنسبة 48,6% بينما المستوى الذي يليه المستوى الثانوي التي عددهم 9 قدرة ب 25.7%، وبعدهم المستوى الابتدائي حيث بلغ عددهم 6 ونسبتهم 17.1%، ويليهم المستوى الجامعي حيث عددهم 3 حرفين قدرت نسبته ب 8.6% فقط

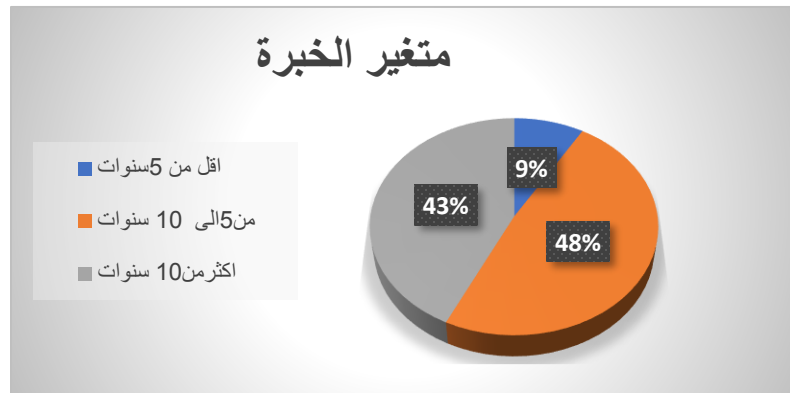
نلاحظ أن أغلب حرفيين غرفة الصناعات التقليدية و الحرف بولاية تمارست متحصلين على مستوى دراسي متوسط وهذا دليل على ان غرفة الصناعات والتقليدية والحرف لا تشترط على الحرفيين بمستويات العاليا بل تركز على الخبرة والمهارات الحرفية .

الجدول رقم 6 توزيع أفراد العينة حسب متى انخرطتا في الغرفة الصناعة التقليدية والحرف

النسبة المئوية	التكرار	
38,6%	3	اقل من 5 سنوات
48,6%	17	من 5 الى 10 سنوات
42,9%	15	اكثر من 10 سنوات
100%	35	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبين اعتمادا على نتائج SPSS

الشكل رقم 6: يمثل متغير الخبرة المهنية



المصدر: من اعداد الطالبين اعتمادا على نتائج SPSS

يوضح الجدول رقم 4 :اعلاه أن نسبة كبيرة من عمال غرفة الصناعات التقليدية و الحرف بولاية تماراست انضموا إلى المؤسسة بصفتهم حرفيين مند 5الى 10 سنوات وكان عددهم 17 مفردة اي نسبة 48.6%، ثم يليهم نسبة اكثر من 10 سنوات بلغ عددهم 15 وبنسبة 42.9%، وفي الاخير فئة الأقل من 5 سنوات وعددهم 3حرفين ونسبتهم 8,6%.

نلاحظ أن أغلب عمال غرفة الصناعات التقليدية و الحرف بولاية تماراست لديهم خبرة تزيد عن 10 سنوات.

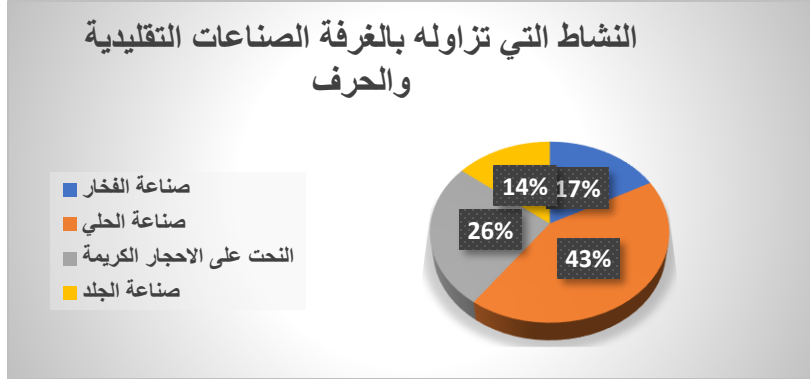
المحور الأول : هوية غرفة الصناعات التقليدية والحرف بولاية تماراست:

الجدول 7:توزيع أفراد العينة حسب ماهو النشاط التي تزاوله بالغرفة الصناعات التقليدية والحرفبولاية تماراست ؟

النسبة المئوية	التكرار	
17,1%	6	صناعة الفخار
42,9%	15	صناعة الحلبي
25,7%	9	النحت على الاحجار الكريمة
14,3%	5	صناعة الجلد
100%	35	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبين اعتمادا على نتائج *SPSS*

الشكل رقم 7: انواع الانشطة في الغرفة الصناعات التقليدية والحرف



المصدر: من اعداد الطالبين اعتمادا على نتائج SPSS

يوضح الجدول رقم 7: أعلاه نسبة الحرفيين في كل مجال حيث أحتل حرفيين صناعة الحلبي أعلى فئة عددهم 15 وقدرة نسبتهم ب 42 %، فيما يليهم حرفيين النحت على الاحجار الكريمة بلغ عددهم 9 وبنسبة 25,7 %، تم يليهم حرفيين صناعة الفخار عددهم 6 بنسبة 17,1 %، و في الاخير حرفيين صناعة الجلد عددهم 5 حرفيين بنسبة 14.3 %.

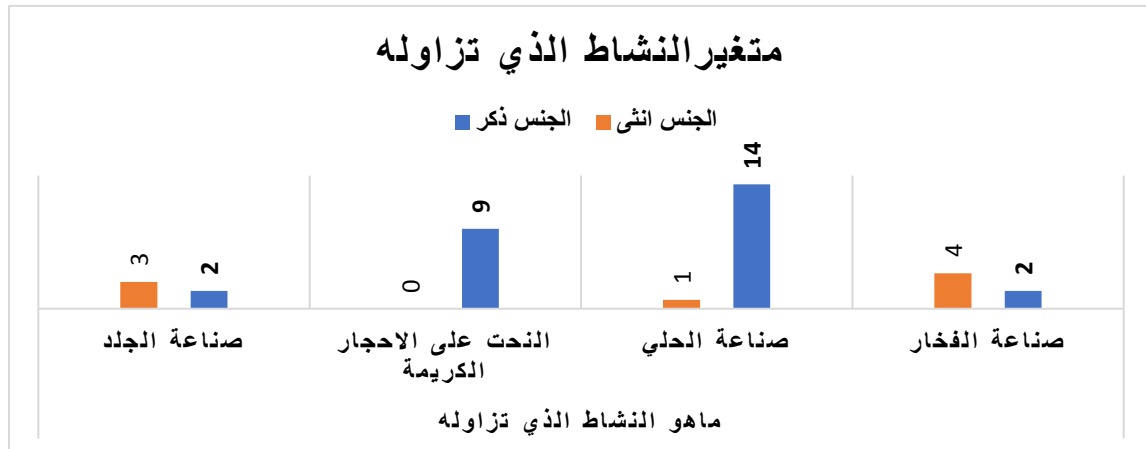
نلاحظ أن أغلب عمال غرفة الصناعات التقليدية و الحرف بولاية تمارست هم حرفيين مختصين في صناعة الحلبي لان الحلبي هو اكثر استخدامه وتلبية متطلبات زبائنها.

الجدول 8: يمثل النشاط المزاولة من طرف الجنسين

المجموع	ماهو النشاط الذي تزاوله				الجنس
	صناعة الجلد	النحت على الاحجار الكريمة	صناعة الحلبي	صناعة الفخار	
27	2	9	14	2	ذكر
8	3	0	1	4	انثى
35	5	9	15	6	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبين اعتمادا على نتائج SPSS

الشكل 8: يمثل النشاط المزاولة من طرف الجنسين



المصدر: من اعداد الطالبين اعتمادا على نتائج الاستبيان

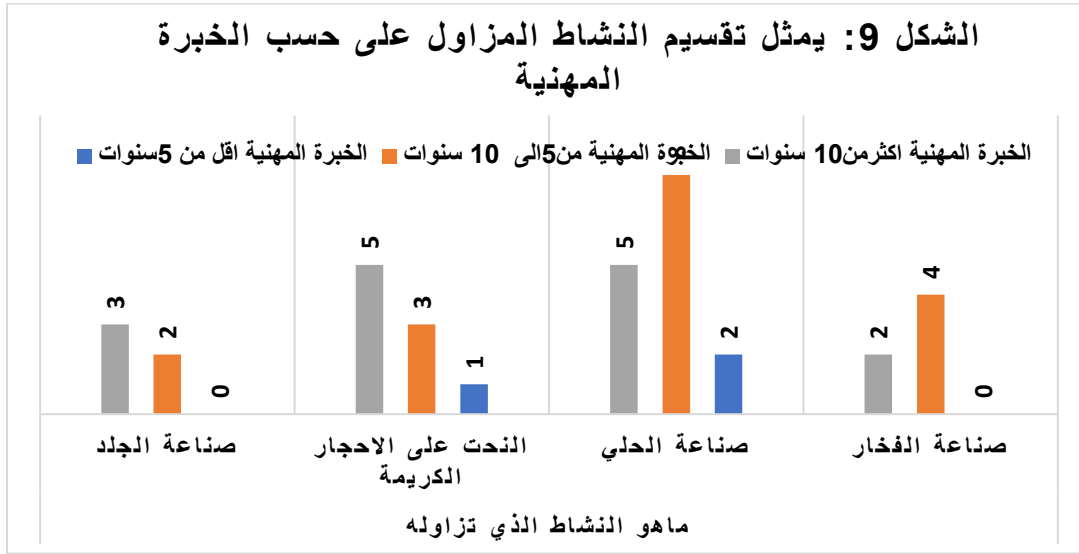
نلاحظ من خلال ما جاء في الجدول والشكل البياني اعلاه أن اعلى نسبة كانت لذكور ب 27 فردا، وجاءت صناعة الحلبي ه الأكثر استغلالا ب 15 فردا، أما النحت على الاحجار الكريمة فجاءت في المرتبة الثانية ب 9 افراد ثم صناعة الفخار ب 6 افراد، وتليها صناعة الجدية ب 5 افراد نستنتج من خلال هذه المعطيات أن كل من صناعة الحلبي والنحت على الاحجار الكريمة هما الأكثر استغلالا وهذا من خلال المعطيات المقدمة لنا وهذا يدلنا على أن كلاهما يستغل من طرف الشباب تمارسني.

الجدول 9: يمثل تقسيم النشاط المزاولة على حسب الخبرة المهنية

المجموع	ماهو النشاط الذي تزاوله					
	صناعة الجلد	النحت على الاحجار الكريمة	صناعة الحلبي	صناعة الفخار		
3	0	1	2	0	اقل من 5 سنوات	الخبرة المهنية
17	2	3	8	4	من 5 الى 10 سنوات	
15	3	5	5	2	اكثر من 10 سنوات	
35	5	9	15	6		المجموع

المصدر: من اعداد الطالبين اعتمادا على نتائج SPSS

الشكل 9: يمثل تقسيم النشاط المزاوول على حسب الخبرة المهنية



المصدر: من اعداد الطالبين اعتمادا على نتائج SPSS

نلاحظ من خلال الجدول والشكل البياني أن نسبة الخبرة 3 اقل من 5 سنوات و 17 . من 5 الى 10 سنوات و 15 من 10 سنوات وجاءت صناعة الحللي الاولى ب 15 والنحت على الاحجار الكريمة ب 9 وصناعة الفخار ب 6، وصناعة الجلد ب 5

نستنتج من خلال الجدول ان الخبرة كانت في الفئة المتوسطة الاكبر، وتنفرد صناعة الحللي بالمرتبة الاولى بوهذا دليل على أن صناعة الحللي هي الحرفة الاكثر استغلال واستعمالا في الغرفة. والنحت على الاحجار الكريمة في المرتبة الثانية وصناعة الفخار بالمرتبة الثالثة. واخيرا صناعة الجلد.

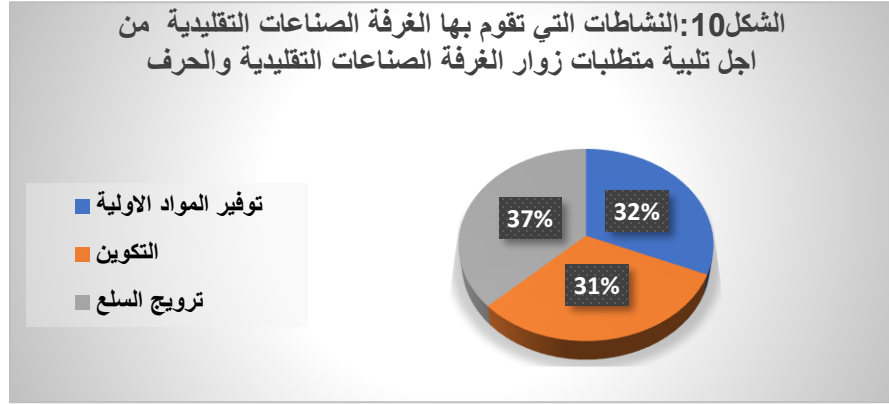
الجدول 10: توزيع أفراد العينة حسب ماهي اهم الخدمات التي توفرها غرفة الصناعات التقليدية

والحرف بولاية تمنراست للمنتسبين او المنخرطين

النسبة المئوية	التكرار	
31,4%	11	توفير المواد الاولية
31,4%	11	التكوين
37,1%	13	ترويج السلع
100%	35	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبين اعتمادا على نتائج SPSS

الشكل 10: النشاطات التي تقوم بها الغرفة الصناعات التقليدية من اجل تلبية متطلبات زوار الغرفة الصناعات التقليدية والحرف

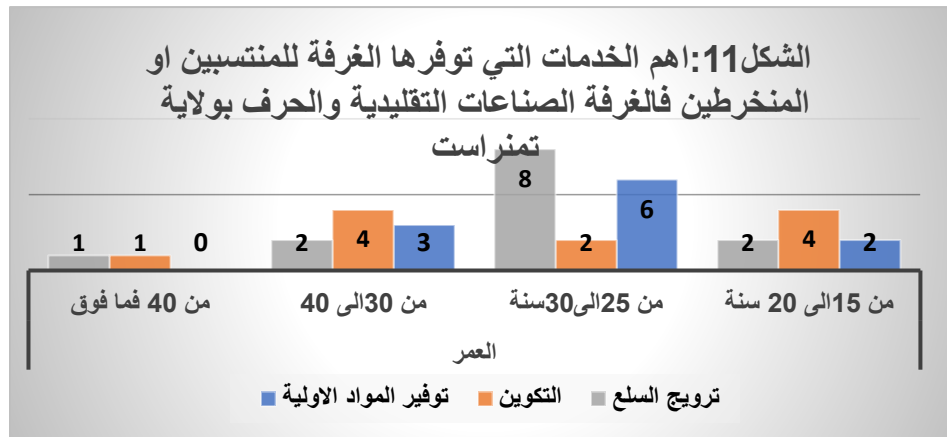


الجدول 11: يمثلهم الخدمات التي توفرها الغرفة للمنتسبين او المنخرطين فالغرفة الصناعات التقليدية والحرف بولاية تمنراست

المجموع	اهم الخدمات التي توفرها الغرفة للمنتسبين او المنخرطين فالغرفة الصناعات التقليدية والحرف بولاية تمنراست				العمر
	ترويج السلع	التكوين	توفير المواد الاولية	المجموع	
8	2	4	2	من 15 الى 20 سنة	
16	8	2	6	من 25 الى 30 سنة	
9	2	4	3	من 30 الى 40	
2	1	1	0	من 40 فما فوق	
35	13	11	11	المجموع	

المصدر: من اعداد الطالبين اعتمادا على نتائج SPSS

الشكل 11: اهم الخدمات التي توفرها الغرفة للمنتسبين او المنخرطين فالغرفة الصناعات التقليدية والحرف بولاية تمنراست



المصدر: من اعداد الطالبين اعتمادا على نتائج SPSS

توضح الجداول والاشكال البيانية أعلاه إجابات الحرفيين عن الخدمات التي توفرها غرفة الصناعات التقليدية والحرف بولاية تمنراست للمنتسبين، اللذين اجابو ب ترويج السلع وعددهم 13 مفردة ونسبتهم 37.1%، ثم الذين اجابو بانها توفر المواد الاولية عددهم 11 ونسبتهم 31.4%، والذين اجابو ب تكوين الحرفيين كان عدد افرادها 11 بنسبة 31.4% .

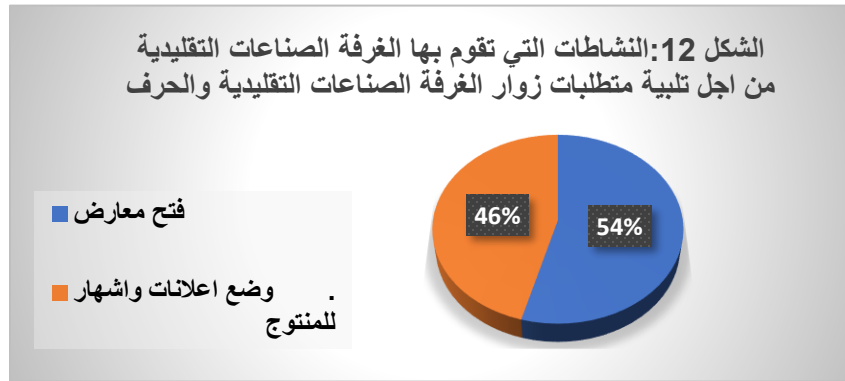
نلاحظ ان غرفة الصناعات التقليدية والحرف ركزة اكثر على ترويج سلع حرفيها ثم تهتم بتكوين الحرفيين وتوفر لهم المواد الاولية في نفس الوقت .

الجدول 12: يمثل النشاطات التي تقوم بها الغرفة الصناعات التقليدية من اجل تلبية متطلبات زوار الغرفة الصناعات التقليدية والحرف

النسبة	التكرار	
54,3%	19	فتح معارض
45,7%	16	وضعاعلانات واشهار للمنتوج .
100%	35	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبين اعتمادا على نتائج SPSS

الشكل 12:النشاطات التي تقوم بها الغرفة الصناعات التقليدية من اجل تلبية متطلبات زوار
الغرفة الصناعات التقليدية والحرف



المصدر: من اعداد الطالبين اعتمادا على نتائج SPSS

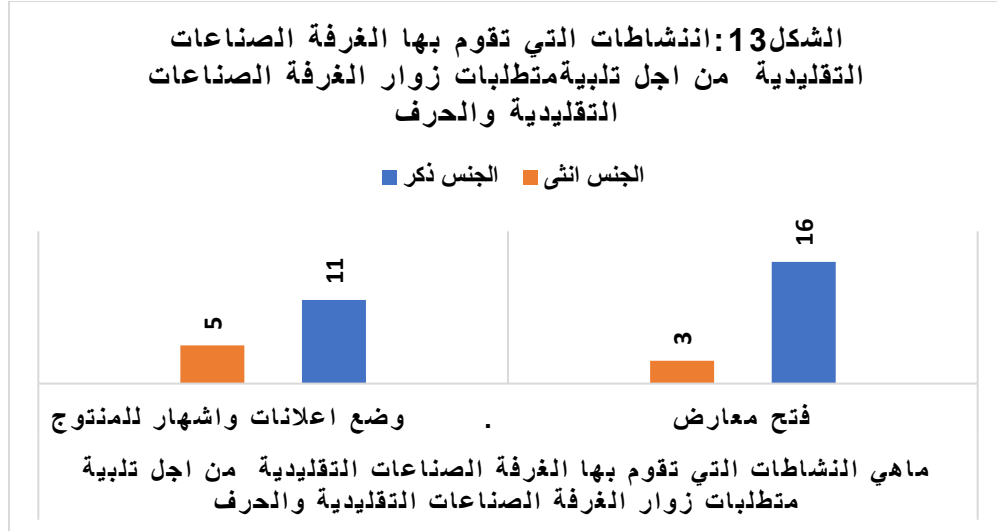
يوضح الجدول رقم12: أعلاه إجابات عن النشاطات التي تقوم بها غرفة الصناعات التقليدية والحرف بولاية تمنراست، كان عدد الذين اجابو ب فتح معارض 19 مفردة وتقدر نسبتهم ب 54.3%، والذي اجابو بوضع اعلانات واشهار 16 مفردة بنسبة 45.7% .
نلاحظ ان غرفة الصناعات التقليدية والحرف تعتمد على فتح معارض و وضع اعلانات واشهارات في نفس الوقت وهذا نلاحظه من نسبتهم متقاربة .

الجدول 13: النشاطات التي تقوم بها الغرفة الصناعات التقليدية من اجل تلبية متطلبات زوار
الغرفة الصناعات التقليدية والحرف

المجموع	النشاطات التي تقوم بها الغرفة الصناعات التقليدية من اجل تلبية متطلبات زوار الغرفة الصناعات التقليدية والحرف		الجنس
	وضع اعلانات واشهار للمنتوج	فتح معارض	
27	11	16	ذكر
8	5	3	انثى
35	16	19	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبين اعتمادا على نتائج SPSS

الشكل 13:النشاطات التي تقوم بها الغرفة الصناعات التقليدية من اجل تلبية متطلبات زوار الغرفة الصناعات التقليدية والحرف



المصدر: من اعداد الطالبين اعتمادا على نتائج SPSS

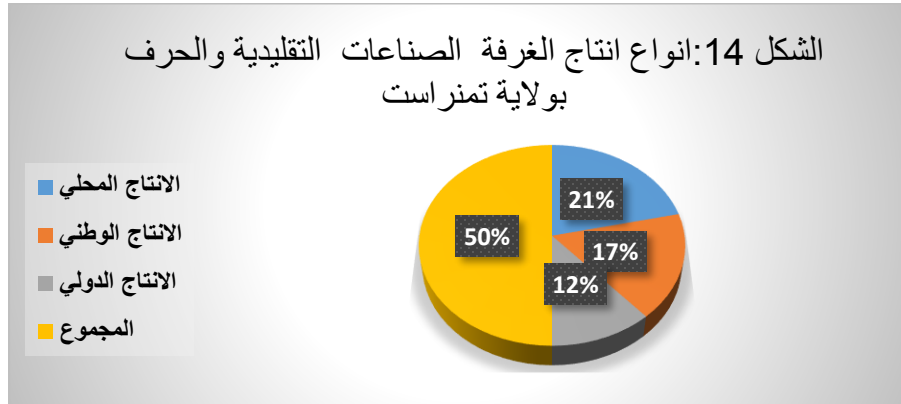
نلاحظ من خلال الجدول المركب والشكل البياني اعلاه أعلى نسبة فتح المعارض قدرت بعدد اجمالي 19 فردا بالنسبة للذكور فكانت 16 فردا، أما للإناث 3 افراد ن وأما لوضع اعلانات واشهار للمنتوج فكانت 11 فردا للذكور عكس الإناث ب 5 افراد. ومجمل عدد الذكور لكلا من النشاطين هي 27 فردا ذكوري، و 8 افراد اثناوي. مجملهم قدرة ب 35 فردا .

نستنتج من خلالها هذه البيانات أن اغلبية الناشطين الذكور هم اعلى مرتبة في استغلال هذه الحرفة عكس الإناث حيث كان عددهم اقل وهذا مايدل على ان اليد العاملة انحازت الى الشباب ويقودنا الى تغير الاستراتيجية الناشطة وخلق تكافى بينهما.

الجدول 14:انواع انتاج الغرفة الصناعات التقليدية والحرف بولاية تمنراست ؟

النسبة المؤية	التكرار	
42,9%	15	الانتاج المحلي
34,3%	12	الانتاج الوطني
22,9%	8	الانتاج الدولي
100%	35	المجموع

الشكل 14: انواع انتاج الغرفة الصناعات التقليدية والحرف بولاية تمنراست



المصدر: من اعداد الطالبين اعتمادا على نتائج SPSS

يوضح الجدول رقم 14: أعلاه إجابات إذا كانت غرفة الصناعات التقليدية و الحرف بولاية تمنراست انتاجها يقتصر على الانتاج المحلي عددهم 15 مفردة ونسبتهم ب42.9%، ثم الذي اجابو بالانتاج الوطني عددهم 12 مفردة بنسبة 34.3%، وفي اخير الانتاج الدولي بعدد 8 مفردة ونسبة 22.9% . نلاحظ من خلال الجدول ان انتاج غرفة الصناعات التقليدية والحرف بولاية تمنراست لا يقتصر فقط على الانتاج المحلي بل حتى الانتاج الوطني والانتاج الدولي

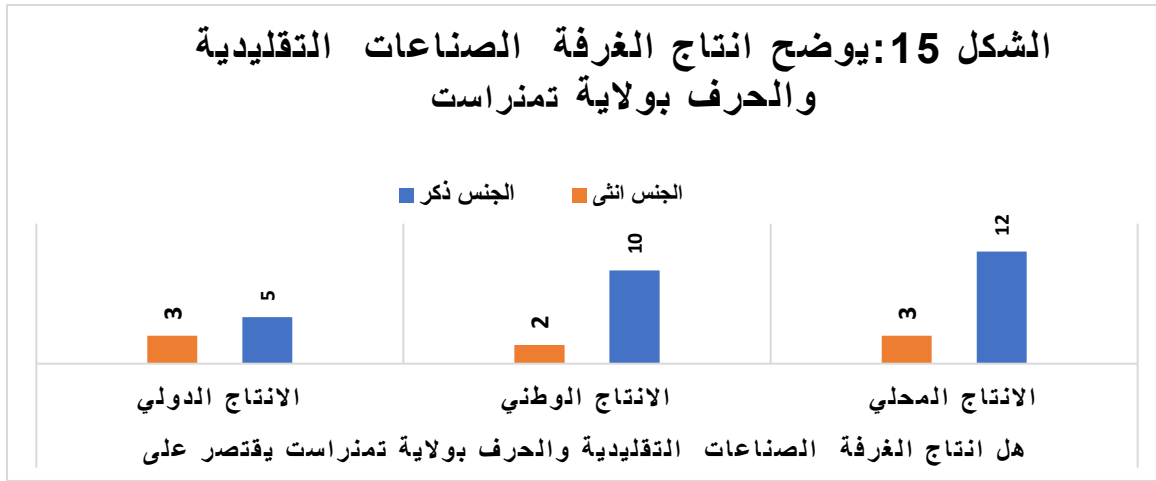
الجدول 15: توزيع أفراد العينة حسب انتاج غرفة الصناعات التقليدية والحرف بولاية تمنراست

مقتصر على:

المجموع	انتاج الغرفة الصناعات التقليدية والحرف بولاية تمنراست			الجنس
	الانتاج الدولي	الانتاج الوطني	الانتاج المحلي	
27	5	10	12	ذكر
8	3	2	3	انثى
35	8	12	15	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبين اعتمادا على نتائج SPSS

الشكل 15: يوضح انتاج الغرفة الصناعات التقليدية والحرف بولاية تمنراست



المصدر: من اعداد الطالبين اعتمادا على نتائج SPSS

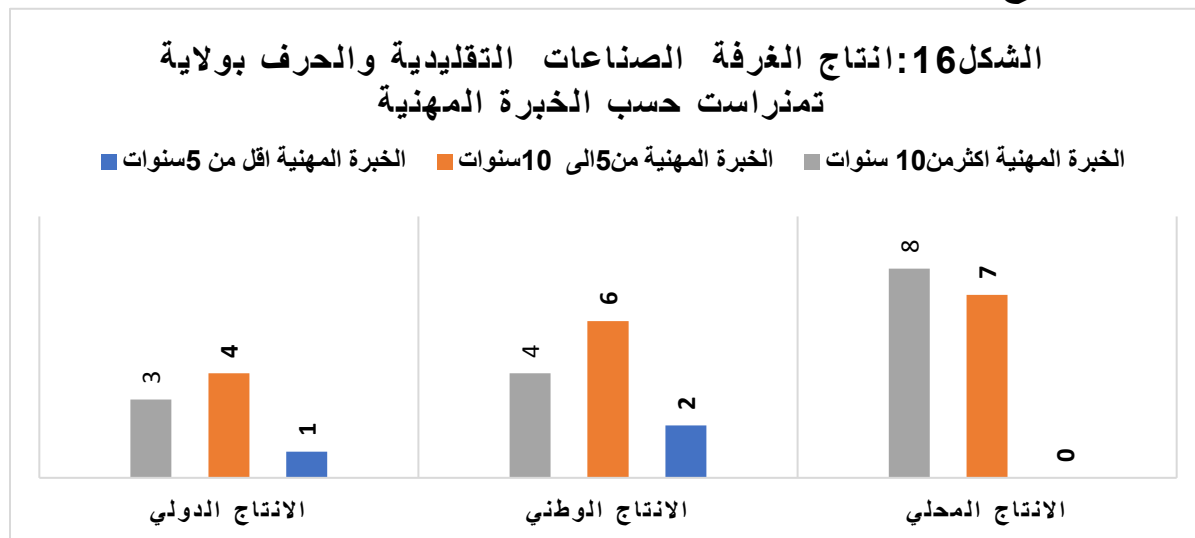
نلاحظ من خلال الجدول البيانات المركبة ان الانتاج الغرفة للإنتاج المحلي كان اعلى تعداد ب12 فردا ذكور، وثلاثة افراد إناث ومجملهم 15 فردا والإنتاج الوطني كان ب10 فردا ذكور و2 اناث، والإنتاج الدولي جاء ب5 فردا ذكور و3 اناث. ومجمل الانتاجات بالنسبة للذكور كانت 27 عكس الإناث ب8، نستنتج من خلال البيانات المعطيات ان انتاج الغرفة مقتصر على الانتاج المحلي اما الوطني فجاء في المرتبة الثانية والمرتبة الثالثة جاء الانتاج الدولي ، وهنا نقف ونضع النقاط على الحروف لانه لازم علينا ان نرى الخلل ، لان كلا من الانتاج الدولي والوطني هما اللذان يقودان الصناعة التقليدية الى تطورها وتشكيل يد عاملة قوية وخلق فرص كثيرة.

الجدول 16: يوضح انتاج الغرفة الصناعات التقليدية والحرف بولاية تمنراست على حسب الخبرة المهنية

المجموع	انتاج الغرفة الصناعات التقليدية والحرف بولاية تمنراست			
	الانتاج الدولي	الانتاج الوطني	الانتاج المحلي	
3	1	2	0	اقل من 5 سنوات
17	4	6	7	من 5 الى 10 سنوات
15	3	4	8	اكثر من 10 سنوات
35	8	12	15	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبين اعتمادا على نتائج SPSS

الشكل 16: انتاج الغرفة الصناعات التقليدية والحرف بولاية تمنراست حسب الخبرة المهنية



المصدر: من اعداد الطالبين اعتمادا على نتائج SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أن الخبرة المهنية اقل من 5 سنوات ب 3 تصويتا. لكلا من الانتاج المحلي والانتاج الدولي .ومن 5 الى 10 سنوات ب 17 تصويتا. بالنسبة للانتاج المحلي ب 7 و 6 للانتاج الوطني، و 4 للانتاج الدولي. واكثر من 10 سنوات ب 15 تصويتا. الانتاج المحلي 8 و 4 الانتاج الوطني و 3 للانتاج الدولي.

نستنتج من خلال البيانات الفئة المتوسطة من خلال الخبرة هي الاولى حيث حصد الانتاج المحلي اعلى نسبة . وهذا يقودنا الى القول ان الغرفة اهتمت الانتاج الدولي الذي يعد العنصر الاعم في دفع عجلة التنمية الوطنية والمحلية للمنطقة فلا بد من التركيز اكثر وتغيير عدت معطيات .

المحور الثالث : صورة غرفة الصناعات التقليدية والحرف بولاية تمنراست:

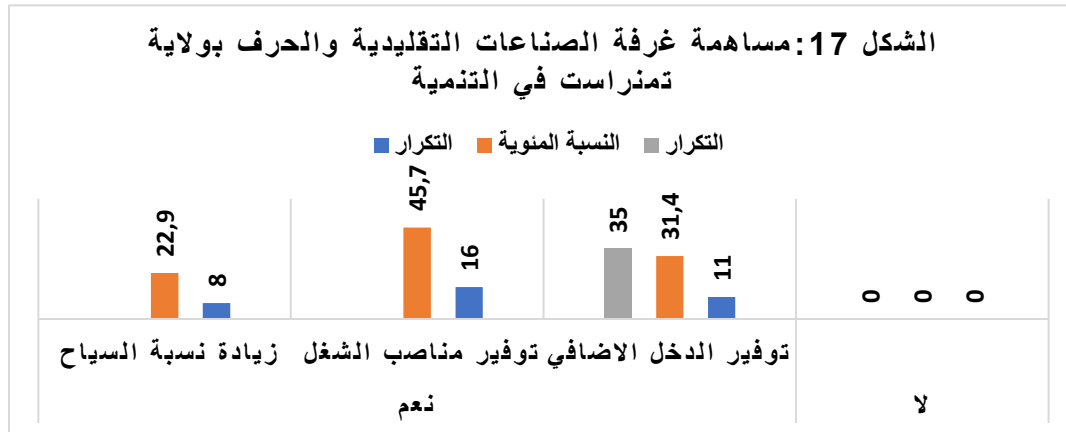
الجدول 17: توزيع أفراد العينة حسب هل ترى أن غرفة الصناعات التقليدية و الحرف تساهم في

التنمية لولاية تمنراست؟

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية
لا	0	0%	0	0%
نعم	11	31.4%	35	100%
	16	45.7%		
	8	22.9%		
المجموع			100	100%

المصدر: من اعداد الطالبين اعتمادا على نتائج SPSS

الشكل 17: مساهمة غرفة الصناعات التقليدية والحرف بولاية تمنراست في التنمية



المصدر: من اعداد الطالبين اعتمادا على نتائج SPSS

يوضح جدول رقم 17: مساهمة غرفة الصناعات التقليدية والحرف في تنمية تمنراست وعدد الذين اجابو ب نعم 35 مفردة بنسبة 100%، ومنهم يرو انها تساهم في توفير مناصب الشغل بنسبة 45.7%، ثم تساهم في توفير الدخل الاضافي على المستوى الاسري بنسبة 31.4%، ثم تساهم في زيادة نسبة السياحة على المستوى الولائي بنسبة 22.9%.

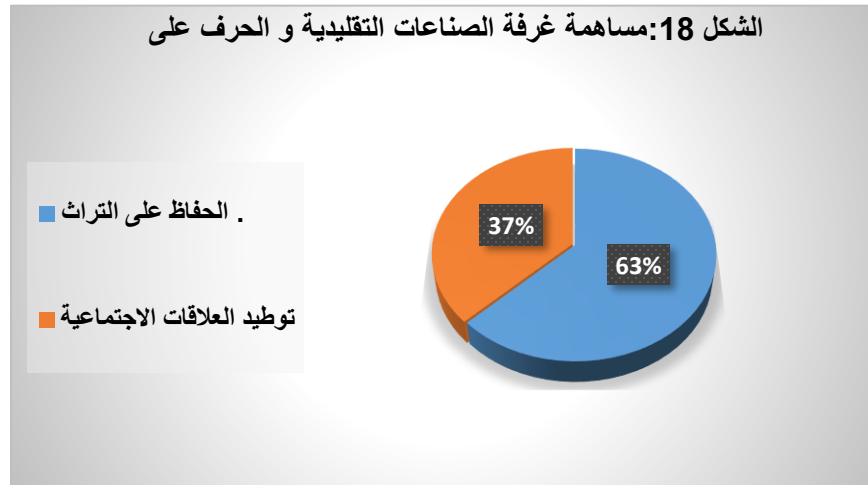
نلاحظ ان كل افراد العينة اجابت بنعم وذا يدل على عرفة الصناعات التقليدية والحرف بولاية تمنراست تساهم في التنمية المحلية على المستوى الفردي والمستوى العائلي والمستوى الولاية .

الجدول 18: توزيع أفراد العينة حسب مساهمة غرفة الصناعات التقليدية و الحرف على

النسبة المئوية	التكرار	
62,9%	22	. الحفاظ على التراث
37,1%	13	توطيدالعلاقات الاجتماعية
100%	35	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبين اعتمادا على نتائج SPSS

الشكل 18: مساهمة غرفة الصناعات التقليدية و الحرف على



المصدر: من اعداد الطالبين اعتمادا على نتائج SPSS

يوضح الجدول رقم 18 : أعلاه إجابات مساهمة غرفة الصناعات التقليدية و الحرف في الحفاظ على التراث عددهم 22 مفردة بنسبة 62.9%، والذي اجابو نأنها تساهم في توطيد العلاقات الاجتماعية عددهم 13 مفردة وتقدر بنسبة 37.1%.

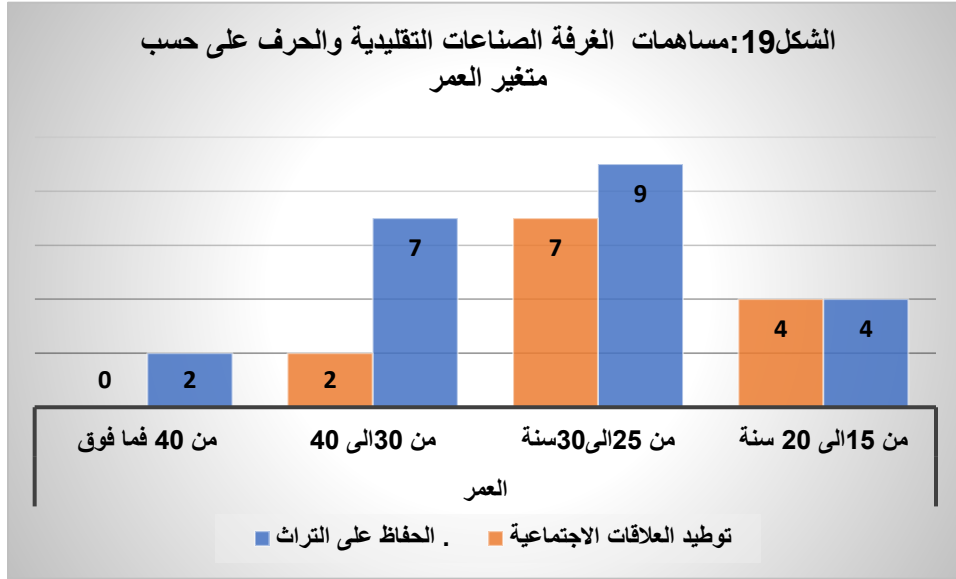
نلاحظ انا غرفة الصناعات التقليدية والحرف بولاية تماراست ساهمة في الحفاظ على تراث المنطقة وتوطيد العلاقات الاجتماعية.

الجدول 19: مساهمات الغرفة الصناعات التقليدية والحرف على حسب متغير العمر

المجموع	مساهمة غرفة الصناعات التقليدية و الحرف لولاية تماراست			العمر
	توطيد العلاقات الاجتماعية	الحفاظ على التراث .		
8	4	4	من 15 الى 20 سنة	
16	7	9	من 25 الى 30 سنة	
9	2	7	من 30 الى 40	
2	0	2	من 40 فما فوق	
35	13	22	المجموع	

المصدر: من اعداد الطالبين اعتمادا على نتائج SPSS

الشكل 19: مساهمات الغرفة الصناعات التقليدية والحرف على حسب متغير العمر



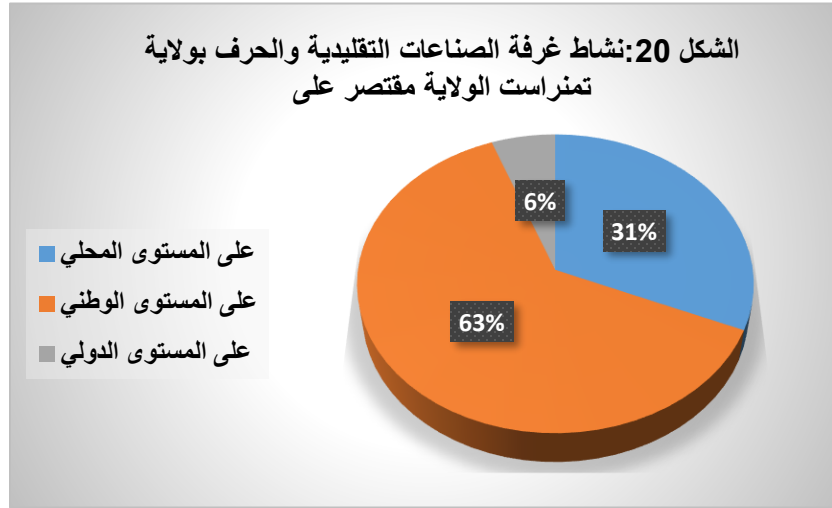
المصدر: من اعداد الطالبين اعتمادا على نتائج SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أن اسهامات الغرفة جاءت في الحفاظ على التراث بمجملة 22 عدادا. من الفئة 15 سنة الى 40 سنة حيث جاءت على نسبة بين في الفئة 35 الى 40 سنة ب 9 أما توطيد العلاقات الإجتماعية، فجاءت ب 13، وكذلك جاءت الفئة بين 35 الى 40 س اعلى نسبة ب 7. ت ومجملهم فكان 35 من خلال الاسهامات .

نستنج من خلال البيانات المعطيات عدد مساهمة الغرفة كانت في الحفاظ على التراث هي الأعلى .
الجدول 20: توزيع أفراد العينة حسب هل نشاط غرفة الصناعات التقليدية والحرف بولاية تمنراست الولاية مقتصر على

النسبة المئوية	التكرار	
31,4%	11	على المستوى المحلي
62,9%	22	على المستوى الوطني
5,7%	2	على المستوى الدولي
100%	35	المجموع

الشكل 20: نشاط غرفة الصناعات التقليدية والحرف بولاية تمنراست الولاية مقتصر على



المصدر: من اعداد الطالبين اعتمادا على نتائج SPSS

يوضح الجدول والدائرة النسبية أعلاه إجابات المبحوثين عن نشاط الغرفة يقتصر على المستوى الوطني وعددهم 22 مفردة بنسبة 62.9%، ثم الذين اجابو ان نشاط الغرفة يقتصر على المستوى المحلي عددهم 11 بنسبة 31.4%، وخير يقتصر نشاط الغرفة على المستوى الدولي وكان عددهم 2 بنسبة 5.7%. نلاحظ ان نشاط غرفة الصناعات التقليدية والحرف بولاية تمنراست لا يقتصر فقط على المستوى المحلي ويكون ايضا على المستوى الوطني والدولي .

الجدول 21: نشاط غرفة الصناعات التقليدية والحرف بولاية تمنراست الولاية حسب متغير المستوى

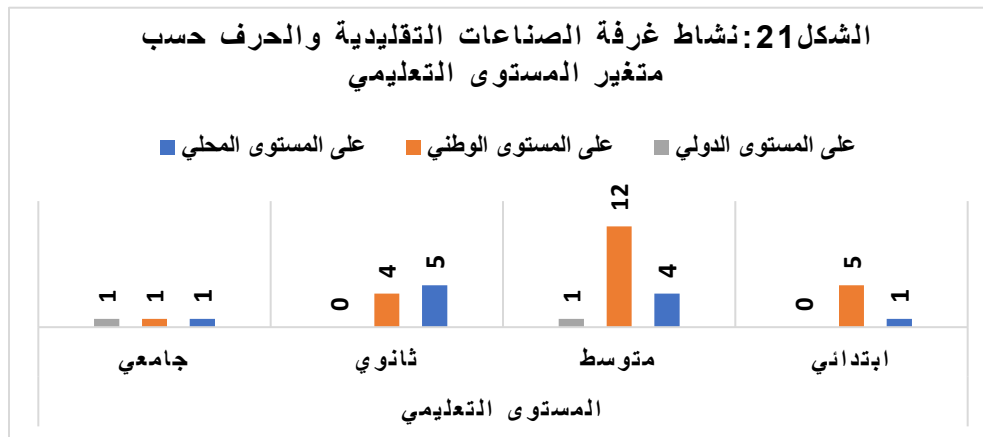
التعليمي

المستوى التعليمي	نشاط غرفة الصناعات التقليدية والحرف حسب متغير المستوى التعليمي			المستوى التعليمي
	على المستوى الدولي	على المستوى الوطني	على المستوى المحلي	
ابتدائي	0	5	1	المستوى التعليمي
متوسط	1	12	4	

9	0	4	5	ثانوي
3	1	1	1	جامعي
35	2	22	11	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبين اعتمادا على نتائج SPSS

الشكل 21: نشاط غرفة الصناعات التقليدية والحرف حسب متغير المستوى التعليمي



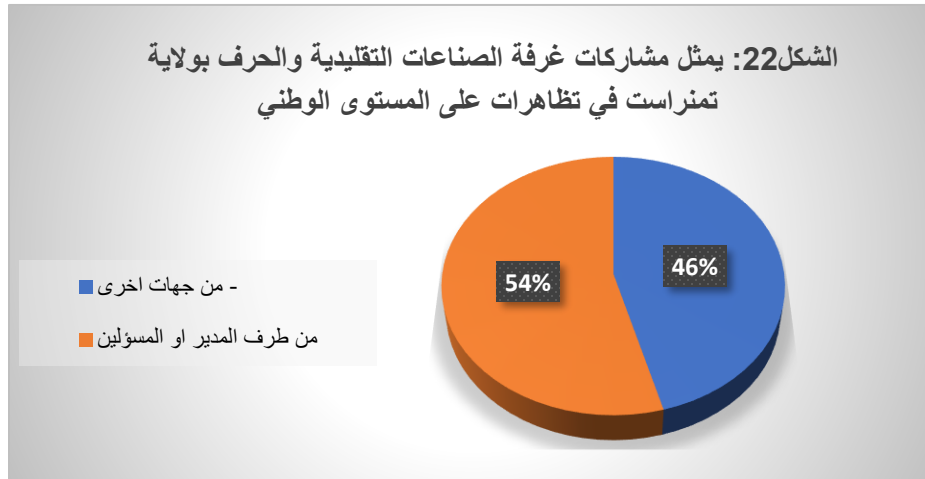
المصدر: من اعداد الطالبين اعتمادا على نتائج SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أن مشاركة الغرفة في المعارض والتظاهرات على المستوى الوطني، جاءت بـ 22 فردا تصويتا والدولي 2. والمستوى المحلي بـ 11 تويتا، وجاء المستوى التعليمي بالنسبة للمتوسط بـ 17 للموظفين والثانوي بـ 9 والابتدائي بـ 6 والجامعي فكان 3. نستنتج من خلال البيانات المعطاة ان المشاركة في التظاهرات والمعارض جاءت على المستوى الوطني الاول والمحلي ثانيا والدولي ثالثا. ومن هنا يجب أن نقف وان نقدم حلول لان المشاركة في المستوى الدولي هو مايجلب استقطاب للسياح. ورفع في تقديم ما هو جيد لهم.

الجدول 22: توزيع أفراد العينة حسب مشاركات غرفة الصناعات التقليدية والحرف بولاية تلمنراست في تظاهرات على المستوى الوطني تكون ؟

النسبة المئوية	التكرار	
45,7%	16	من جهات اخرى
54,3%	19	من طرف المدير او المسؤولين
100%	35	المجموع

الشكل 22: يمثل مشاركات غرفة الصناعات التقليدية والحرف بولاية تلمنراست في تظاهرات على المستوى الوطني



المصدر: من اعداد الطالبين اعتمادا على نتائج SPSS

يوضح الجدول رقم 22 : أعلاه إجابات المبحوثين عن مشاركات غرفة الصناعات التقليدية والحرف بولاية تلمنراست الذين اجابو انها من طرف طلب المدير الغرفة في المشاركة 19 مفردة و نسبتهم 54.3%، والذي اجابو بأنها بدعوة من جهات اخر عددهم 16 مفردة ونسبتهم 45.7%.

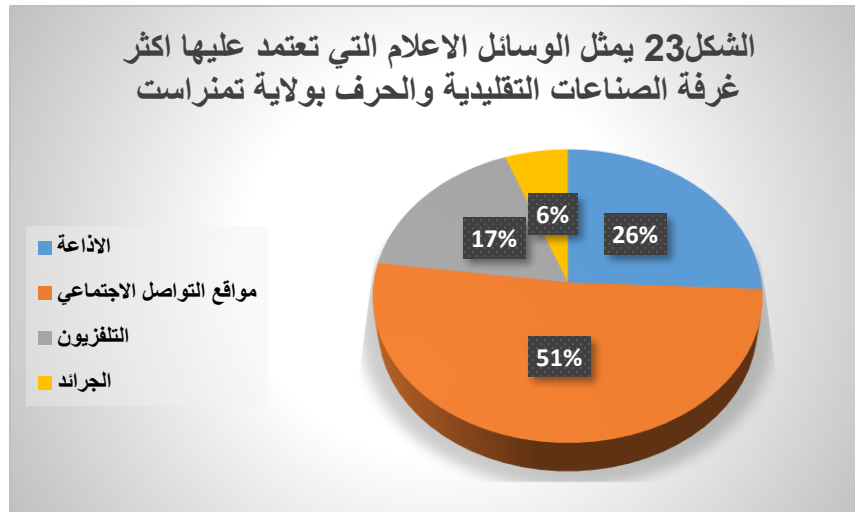
نلاحظ ان مشاركات غرفة الصناعات التقليدية والحرف بولاية تلمنراست اغلبها تكون من طرف طلب بالمشاركة من مدير المؤسسة في المعارض و احيانا تأتيهم دعوات من مختلف الجهات كمؤسسة السياحة او من غرف الصناعات التقليدية والحرف للولايات اخرى .

الجدول: 23 توزيع أفراد العينة حسب ماهي الوسائل الاعلام التي تعتمد عليها اكثر غرفة الصناعات التقليدية والحرف بولاية تمنراست

النسبة المئوية	التكرار	
25,7%	9	الاذاعة
51,4%	18	مواقع التواصل الاجتماعي
17,1%	6	التلفزيون
5,7%	2	الجرائد
100%	35	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبين اعتمادا على نتائج SPSS

الشكل 23 يمثل الوسائل الاعلام التي تعتمد عليها اكثر غرفة الصناعات التقليدية والحرف بولاية تمنراست



يوضح الجدول والشكل البياني رقم 23 : أعلاه إجابات المبحوثين عن الوسائل التي تعتمد عليها غرفة الصناعات التقليدية والحرف بولاية تمنراست ، كان عدد مبحوثين اجابو على مواقع التواصل الاجتماعي 18 مفردة وتقدر نسبتهم ب51.4% ، ثم الاذاعة عددهم 9 بنسبة 25.7%، وبعدها التلفزيون عددهم 6 اي بنسبة 17.1%، وفي الاخير الذين اجابو بالجرائد 2 مفرد بنسبة 5.7%.

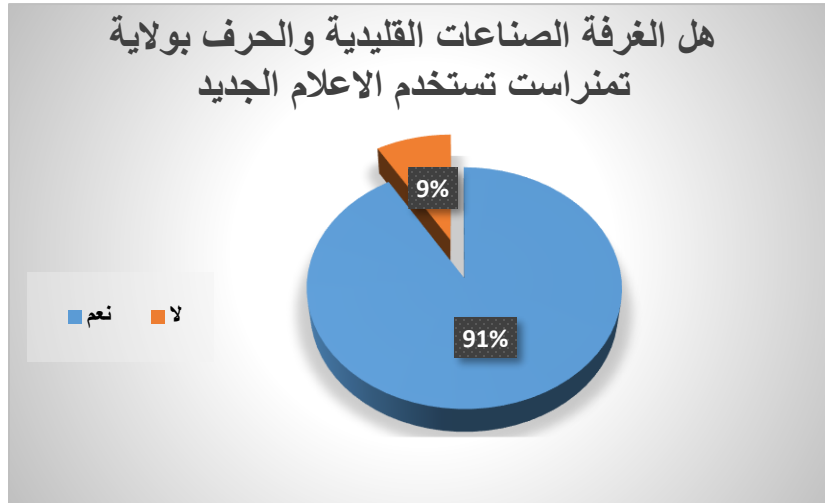
نلاحظ ان غرفة الصناعات التقليدية والحرف بولاية تمنراست تعتمد على الاعلام الجديد بكثرة لانها تجد تفاعل جمهورها مع منتجاتها عبر موقع التواصل الاجتماعي ثم تعتمد على الاذاعة لتغطية معارضها ومنتجاتها وفي الاخير تعتمد على التلفزيون والصحافة المكتوبة بنسبة قليلة .

الجدول:24 توزيع أفراد العينة حسب هل الغرفة الصناعات القليدية والحرف بولاية تمنراست

تستخدم الاعلام الجديد

النسبة المئوية	التكرار	
91,4%	32	نعم
8,6%	3	لا
100%	35	المجموع

الشكل 24:هل الغرفة الصناعات القليدية والحرف بولاية تمنراست تستخدم الاعلام الجديد



يوضح الجدول رقم 24 : أعلاه إجابات المبحوثين على اذا كانت غرفة الصناعات التقليدية والحرف تستخدم الاعلام الجديد ، نجد عدد الذين اجابو ب نعم 32 مفردة اي بنسبة 91.4% ، وعدد الذين اجابو ب لا 3 مفردات فقط بنسبة 8.6% .

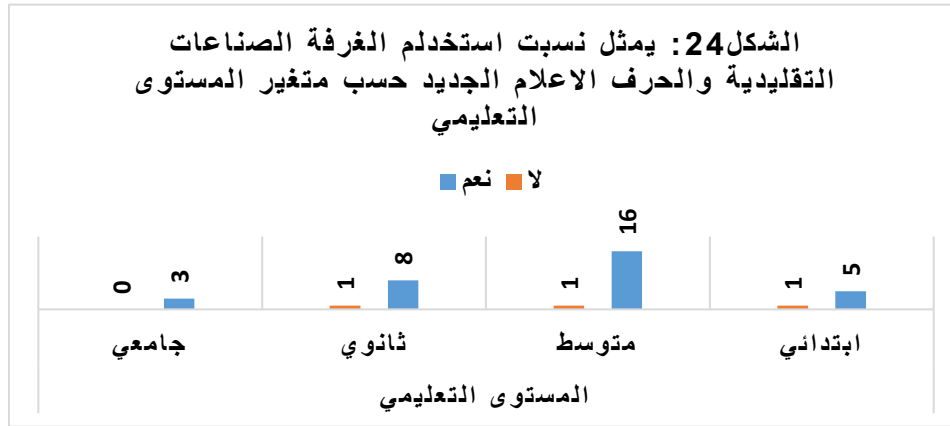
نلاحظ ان غرفة الصناعات التقليدية والحرف تستخدم الاعلام الجديد لعرض وترويج سلعتها لأكبر نسبة ممكنة من جمهورها الخارجي .

الجدول:25 توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي لغرفة الصناعات التقليدية والحرف
بولاية تمنراست تستخدم الاعلام الجديد

المجموع	الغرفة الصناعات التقليدية والحرف تستخدم الاعلام الجديد حسب متغير المستوى التعليمي		
	لا	نعم	
6	1	5	ابتدائي
17	1	16	متوسط
9	1	8	ثانوي
3	0	3	جامعي
35	3	32	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبين اعتمادا على نتائج SPSS

الشكل 24: يمثل نسبت استخدام الغرفة الصناعات التقليدية والحرف الاعلام الجديد حسب متغير المستوى التعليمي



المصدر: من اعداد الطالبين اعتمادا على نتائج SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أن عدد الفئة التي قالت أن الغرفة لا تستخدم الاعلام الجديد وب3 والنسبة التي قالت نعم اي تستخدم الاعلام الجديد كانت ب32. وكان المستوى التعليمي الاول هو المتوسط 17. والثانوي ب9 والابتدائي ب6 للجامعي ب3.

نستنتج من خلال البيانات المقدمة أن الغرفة تستخدم الاعلام الجديد وأنها تواكب التطور التكنولوجي وهذا امر جيد بالنسبة للغرفة . لان العالم اليوم يسير نحو تغير الاستراتيجية الى التطور المواكب .
الجدول 25: هل الغرفة الصناعات التقليدية والحرف تستخدم الاعلام الجديد حسب متغير الخبرة

المهنية

المجموع	الغرفة الصناعات التقليدية والحرف تستخدم الاعلام الجديد حسب متغير الخبرة المهنية		
	لا	نعم	
3	0	3	اقل من 5 سنوات
17	2	15	من 5 الى 10 سنوات
15	1	14	اكثر من 10 سنوات
35	3	32	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبين اعتمادا على نتائج SPSS

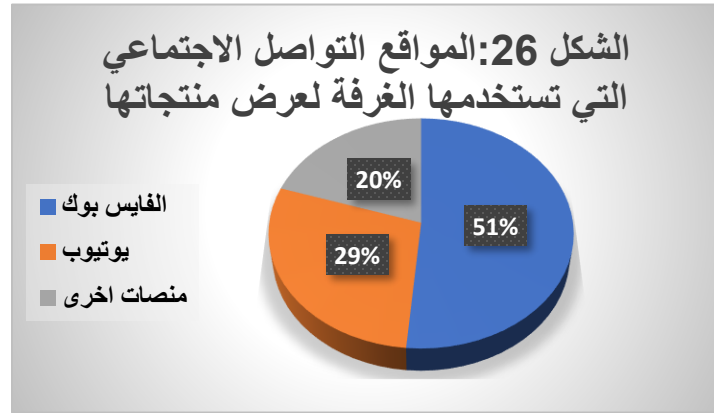
نلاحظ من خلال الجدول ان الخبرة المهنية اقل من 5 سنوات الذين قالوا نعم هي 3 ولا 0، ومن 5 الى 10 سنوات ، يستخدم الاعلام الجديد ب 17 ، وأكثر من 10 سنوات هم 15 ، 14 قالوا نعم ، ولا 1 ومجملهم جاء ب 35.

نستنتج أن الغرفة تستخدم الاعلام الجديد وهذا من خلال البيانات المقدمة . جاءت النسبة الاكبر ترتيبيا على عكس الفئة الاخرى التي تقول لا .

الجدول 26: توزيع أفراد العينة حسب ماهي المواقع التواصل الاجتماعي التي تستخدمها غرفة الصناعات التقليدية والحرف بولاية تلمسان لعرض منتجاتها؟.

النسبة المئوية	التكرار	
51,4%	18	الفايس بوك
28,6%	10	يوتيوب
20%	7	منصات اخرى
100%	35	المجموع

الشكل 26: المواقع التواصل الاجتماعي التي تستخدمها الغرفة لعرض منتجاتها



المصدر: من اعداد الطالبين اعتمادا على نتائج SPSS

يوضح الجدول رقم 15 : أعلاه إجابات الباحثين على المواقع التواصل الاجتماعي التي تستخدمها غرفة الصناعات التقليدية والحرف بولاية تلمسان، نرى عدد مبحوثين الذي اجابو ب الفايس بوك 18 مفردة تقدر بنسبة 51.4%، ثم اليوتيوب ب 10 مفردة بنسبة 28.6%، واخير استخدام منصات اخرى بعدد 7 مفردة بنسبة 20.0%.

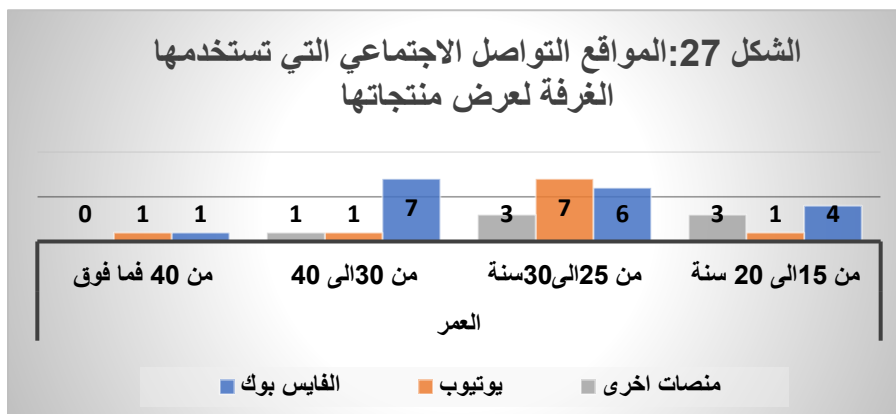
نلاحظ ان غرفة الصناعات التقليدية والحرف بتمنسان لديها صفحة على الفيسبوك لانه اكثر استخداما وتفاعل عند جمهورها، وتستخدم ايضا اليوتيوب والمنصات الاخرى حسب رأي المبحوثين كالتويتير والانستقرام

الجدول 27:المواقع التواصل الاجتماعي التي تستخدمها الغرفة لعرض منتجاتها

المجموع	المواقع التواصل الاجتماعي التي تستخدمها الغرفة لعرض منتجاتها حسب متغير العمر			
	منصات اخرى	يوتيوب	الفايس بوك	
8	3	1	4	من 15 الى 20 سنة
16	3	7	6	من 25 الى 30 سنة
9	1	1	7	من 30 الى 40
2	0	1	1	من 40 فما فوق
35	7	10	18	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبين اعتمادا على نتائج SPSS

الشكل 27:المواقع التواصل الاجتماعي التي تستخدمها الغرفة لعرض منتجاتها



المصدر: من اعداد الطالبين اعتمادا على نتائج SPSS

نلاحظ من خلال الجدول المركب مواقع التواصل الاكثر استعمالا هي الفايسبوك بحيث حصدت نسبة تصويت ب 18، وكانت الفئة العمرية الاكثر تصويت هي ما بين 25س الى 30س ب 6 افراد،واليوتيوب جاء الثاني ب تصويت 10 ونفس الفئة العمرية وهي 7. والمنصات الاخرى ب 7 وكان التصويت في العمر متفاوت.

نستنتج من خلال البيانات المحصل عليها أن موقع الفايسبوك هو الموقع التواصل الاجتماعي الأكثر استعمالا واستغلالا من طرف الغرفة لعرض منتجاتها. ولأنه الموقع الذي يلقي ترويجا واسعا . لما له من متابعين كثر .

المحور الرابع : دور الغرفة الصناعات التقليدية والحرف بولاية تمنراست في ترويج السياحة المحلية

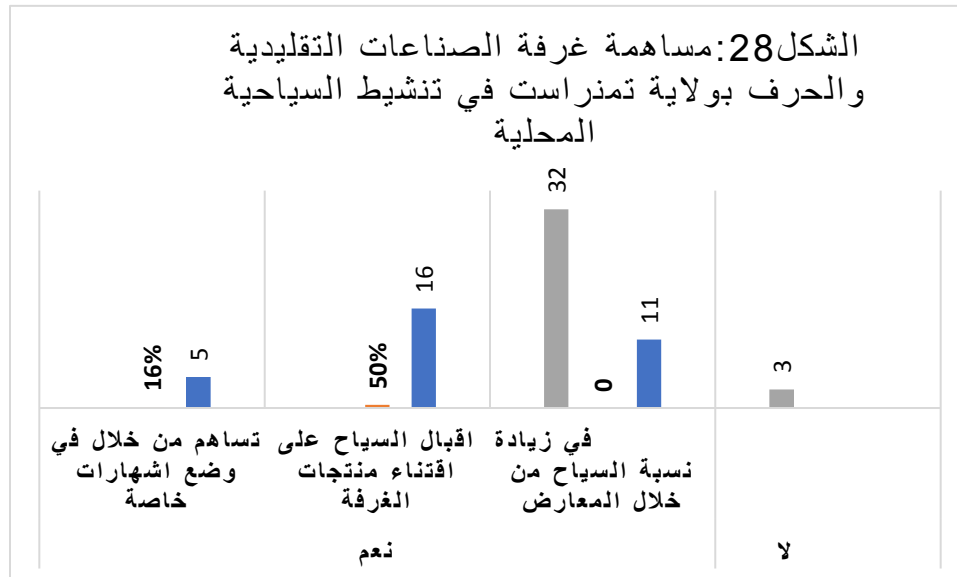
الجدول 28: توزيع أفراد العينة حسب مساهمة غرفة الصناعات التقليدية والحرف بولاية تمنراست في تنشيط

السياحية المحلية ؟

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية
لا	0	0	3	8.5%
نعم	11	34,4%	32	91.5%
	16	50%		
	5	15.6%		
المجموع	32	100%	35	100%

المصدر: من اعداد الطالبين اعتمادا على نتائج SPSS

الشكل 28: مساهمة غرفة الصناعات التقليدية والحرف بولاية تمنراست في تنشيط السياحة المحلية



المصدر: من اعداد الطالبين اعتمادا على نتائج SPSS

يوضح الجدول رقم 28 : أعلاه إجابات الباحثين عن مساهمة غرفة الصناعات التقليدية والحرف بولاية تمنراست في تنشيط السياحة المحلية، نرى عدد الذين اجابو بنعم هو 32 مفردة اي بنسبة 91.5%، منهم من اجابو ب زيادة نسبة السياح من خلال المعارض عددهم 11 مفردا، و 16 مفرد يرو انها تساهم في اقبال السياح على اقتناء منتجات الغرفة نسبتهم 50%، والذي يروون انها تساهم من خلال في وضع عروض واشهرات خاصة وعددهم 5 بنسبة 15.6%. وهناك من الباحثين اجابو ب لاء كان عددهم 3 مفرد بنسبة 8.5% وهي نسبة ضعيفة جدا . نلاحظ ان غرفة الصناعات التقليدية والحرف بولاية تمنراست تساهم في تنشيط السياحة المحلية بشكل جيد .

سؤال رقم 17 : في رايتك ماهي اهم المعوقات التي تواجهها غرفة الصناعات التقليدية والحرف بولاية تمنراست

الذين اجابو على هذا السؤال المفتوح عددهم 24 حربي واغلب اجابتهم عن المعوقات التي تواجهها غرفة الصناعات التقليدية والحرف هي :

-نقص المكونين الحرفيين في مختلف الورشات لتأطير المتربصين.

-صعوبة الوصول الى بعض المواد الأولية مثل أنواع من احجار الشبه الكريمة ونقص مادة الفخار والجلود، وصعوبة الأصول اليها.

-نقص في بعض المعدات والالات في الورشات .

5_ نتائج الدراسة الاستبيان:

بعد إجرائنا لتحليل الإستبيان الميداني الذي قمنا به مع الحرفيين المنتسبين للغرفة الصناعات التقليدية

والحرف، نستنتج ان الغرفة تحاول استغلال بعض الأعياد والتظاهرات وزيارات الوفود السياحية من أجل

إنجاز واجهات لعرض المنتجات ،وهو ما يعمل على تعريف للجُمهور بالمؤسسة واهميتها وانواع منتجاتها

وتقاليد المنطقة ، أما بالنسبة لاستعمال الإنترنت والمواقع التواصل الاجتماعي فقد أبرزت نتائج التحليل

على أن الغرفة تستعمل هذه الوسائل لإيصال الموروث تقليدي والحرفي الى ابعد نقطة ممكنة ونشر

الثقافة المحلية لجلب السياح للمؤسسة، وفي نفس الوقت تقوم بعرض وترويج سلعها .

من خلال ما سبق يمكننا القول بأن الغرفة قد تمكنت إلى حد مقبول من القيام بإنجاز المهام المسندة إليها

في مجال التكوين والترويج، وعملت على التعريف بالمنتج التقليدي المحلي من خلال مزيج ترويجي يتمثل في

المعارض واستغلال البعثات الخارجية.

6_ مناقشة الفرضيات

نحاول من خلال هذه الدراسة الوصول إلى استنتاجات وحقائق علمية مبنية على بيانات و نتائج موضوعية

إستقيناها من خلال دراستنا للواقع الميداني لفعالية العلاقات العامة في المؤسسة موضوع البحث. وقد تم

طرح هذه النتائج في ضوء الفرضيات التي ساعدتنا مؤشراتنا للوصول إلى أهداف موضوع دراستنا.

من خلال الدراسة الميدانية توصلنا إلى جملة من النتائج التي سنذكرها فيما يلي حسب كل فرضية ومؤشراتنا

من أجل الوصول إلى النتيجة العامة لموضوع الدراسة.

الفرضية الاولى: فيما يخص الفرضية الأولى والتي تنص على أنه " للعلاقات العامة مكانة عالية وأهمية كبيرة في دور الصناعات التقليدية" فقد تحققت صحة هذه الفرضية فمن خلال استعراضنا لماهية الغرفة المهنية ومجموع الخدمات التي تقدمها سواء للاقتصاد أو للمهنيين وبالخصوص واقعها في الجزائر تبين لنا جليا أن الغاية من إنشاء الغرف هو مساعدة مصالح الدولة على تنظيم المهنة ، وذلك من خلال ما تقوم به هذه الغرف من إنجاز للتقارير وتنظيم اللقاءات والندوات ، إضافة إلى أنها تعمل في مجال تخصصها على تمثيل المنتسبين حيث تعد هذه بمثابة منتدى لهم، هذا من جهة ومن جهة أخرى فهي تعمل على إشباع حاجيات المنتسبين إليها والرفع من قدراتهم وكفاءتهم من خلال برامج ترقية متنوعة سواء من حيث التكوين أو الترويج أو توفير كل ما يحتاجونه من استشارة ودعم وترقية ، كما يمكن القول بأنها تمثل حلقة وصل بين أصحاب المهنة والسلطات العمومية.

الفرضية الثانية: تقوم غرفة الصناعات التقليدية والحرف بعدة وظائف تستخدمها في المجال العلاقات العامة. فقد تحققت صحة هذه الفرضية أيضا ، حيث لاحظنا أن كل الغرف تتشارك في النقاط المتعلقة بتقديمها لدورات تكوينية لصالح المهنيين إضافة إلى اعتمادها على مزيج ترويجي يتلاءم ومنتجات المهنيين، وذلك بعقد بعقد اتفاقيات مع مؤسسات أخرى مثل وكالة تشغيل الشباب لمنح فرص للحرفيين .
الفرضية الثالثة: تستخدم المؤسسة عدة وسائل اتصالية للعلاقات العامة مما يساعد على تحسين اداء المؤسسة ، بحيث تحققة صحة الفرضية ، من خلال دراستنا يمكن القول مؤسسة الصناعات التقليدية والحرف ، تستخدم عدة وسائل اتصالية ، وهذا بفضل تطور تكنولوجيا ووسائل الاتصال مما ساهم في تحسين اداء العلاقات العامة وإعطائها صبغة جديدة وهي تسهيل عملية التواصل بين المؤسسة وجمهورها عن طريق الاذاعة ومواقع التواصل الاجتماعي .

الفرضية الرابعة: فيما يخص الفرضية الرابعة والتي مفادها " تلعب العلاقات العامة دور فعال في تحسين أداء الموظفين ومن جهة نظر العاملين (الحرفين) بها" نرى الفرضية تحققت حيث العلاقات العامة تلعب دور بارز وجلي في تطوير وتوطيد العلاقة بينة المسؤولين والحرفين، وهذا يساعد في خلق جو مميز داخل المؤسسة.

7_ الاستنتاج العام لدراسة :

ومن ابرز النتائج التي توصل اليها الإستبيان:

توفر اغرفة الصناعات التقليدية والحرف بولاية تمنراست الخدمات والوسائل كافية لتحفيز الحرفيين على تحسين جودة الإنتاج وتوفير متطلبات جمهورها .

تقوم غرفة الصناعات التقليدية والحرف بعقد اتفاقيات مع مختلف مؤسسات لمشاركتها في المعارض والتظاهرات سواء كانت محلية او وطنية وحتى الدولية لتحقيق أهدافها .

وجود بعض الصعوبات خلال البحث عن المكونين أو إختيارهم ومن أبرزها عدم وجود حوافز مالية مغرية. اقرار كل من الحرفيين والموظفين أن الغرفة تلعب دورا كبير في ترويج المنتوجات التقليدية حيث انه من خلال نتائج التحليل تبين أن المعرض يعتبر الأسلوب الأكثر استعمالا في الترويج ، وتأتي أيضا المناسبات ، حيث أن الغرفة تحاول استغلال الاعياد والتظاهرات، وزيارة الوفود، وهذا ما يعمل على تعريف الجمهور بها.

اما بالنسبة لوسائل التكنولوجيا الحديثة في الغرفة تواكب التطور الحاصل من خلال تعاملها بالادوات الحديثة من اعلام الالي واستعمال فيديوهات توعوية وترويجية في نفس الوقت والقائم على هذا الأمر هي قسم العلاقات العامة .

العلاقات العامة في غرفة الصناعة التقليدية والحرف لولاية تمنراست جزء مهم من أنشطتها اليومية المستمرة والدائمة سواء بشكل مقصود أو غير مقصود وهي احد أهم أنشطة الغرفة ودائرة التنظيم والإعلام، وقد أثبتت نتائج الدراسة التي قمنا بها الدور الكبير للعلاقات العامة في تحسين صورة الغرفة لدى الجمهور العام والخاص، وأهميتها القصوى في الغرفة، ومن خلال هذه النتائج نستنتج أن العلاقات العامة تمارس بشكل جيد



خاتمة

خاتمة:

وختاما بعد أن تناولنا لموضوع بحثنا هذا، ومعالجة إشكالية البحث، والذي يتحدث حول دور العلاقات العامة في ترقية قطاع الصناعة التقليدية والحرف بالغرفة، وقد عالجتنا الموضوع في الوصول إلى ذلك في أربعة فصول تطرقنا فيها إلى مختلف الأبعاد الأساسية وانطلاقنا من أربعة فروض وتم التأكد من صحتها في هذه الدراسة، كما استخدمنا أساليب ومناهج تطرقنا إليها في الفصل الأول. و من خلال دراستنا ومن المعطيات التي أجرينا عليها الدراسة الميدانية بغرفة الحرف والصناعة التقليدية لولاية تلمسان قادتنا الى معرفة واقع العلاقات العامة والاساليب والمناهج التي تسير عليها الغرفة.

تناول هذا البحث واقع العلاقات العامة في قطاع الصناعة التقليدية والحرف بالغرفة ومدى تأثير هذا العنصر الهام على مستوى القطاع، وقد تم في إطار ذلك استطلاع آراء موظفين بغرفة الصناعة التقليدية والحرف لولاية تلمسان و مجموعة من الحرفيين. بحيث تتسم العلاقات العامة في قطاع الصناعة التقليدية والحرف بالعديد من الامور والاستراتيجيات اجابية، فالعلاقات العامة في الغالب بأعتبرها صيغة موثوقة للغاية لكل العمليات، وتتمحور إحدى نقاط القوة الرئيسية التي تستند إليها العلاقات العامة في المساعدة على تجسيد المصدقية في أذهان الجمهور الذي يتوجه إليه منتسبو العلاقات العامة من خلال الإفادة من طرف ثالث (وسائل الإعلام المختلفة)

و تعتبر دائرة العلاقات العامة في قطاع الصناعات التقليدية والحرف من أهم الدوائر التي ينعكس نتائج عملها سلبا أو إيجابا على سمعة القطاع ويتعداه بالتالي إلى مدى الثقة والمصدقية التي سيوليها لها الجمهور، وتعتبر شخصية المكلف بالعلاقات العامة هي الأساس والمحرك لعمل دائرته، والذي يجب أن يتصف بالديناميكية وأن يكون إجتماعيا بطبعه محبا للغير قادرا على خلق روح عمل الفريق الواحد وان يكون لبقا مرنا ولا بأس أن تكون لديه الروح المرحة وحس الدعابة أحيانا ، وأن يكون قادرا على خلق رؤية واسعة ممتدة من الأعمال والعلاقات التي لا حصر لها ولا حدود فأبي فكرة قد تبدو غريبة اليوم قد تكون مألوفة غدا .

كما تعتبر مكانة العلاقات العامة في قطاع الصناعة التقليدية والحرف مؤشرا مدى اهتمامها بالجوانب الإنسانية و احترام الآخر كونها تعرف على أنها فن كسب الآخر أو هي ايضا فن معاملة الناس، لذلك أصبح الإمام بأدوات العلاقات العامة في حد ذاتها ليس رفاهية أو مجرد مسألة ثانوية عابرة، بل هي

مهارات يجب إتقانها كي يتمكن العاملون بها من أداء دورهم الحقيقي المنوط بهم كونهم يمثلون سفراء دعاية للقطاع.

عادة ما يكون نقص المعلومة وعدم وصولها كاملة هي أحد أسباب الخلاف، فدور إدارة وغالبا العلاقات العامة في هذا المجال ينصب على تنمية مهارات الاتصال عند هؤلاء العاملين وتزويدهم بالمعلومات الكافية عن المؤسسات التابعة للقطاع كما يلزم تنظيم دورات تدريبية في فنون الاتصال وأساليب التأثير والإقناع لجميع العاملين الذين لهم اتصال مباشر وإمدادهم بالمعلومات الكافية عن المؤسسة التي يعملون بها وبرامجها وإنجازاتها وأهدافها لكي يكون اتصالهم بالمراجع مدعما بالحقائق المؤكدة.

فموظف العلاقات العامة هو الخط الأول لدعم سمعة القطاع ويمثل الاحتكاك المباشر مع المراجعين، لذلك فعليه المكلف بهذا القطاع أن يتحلى بصفات إنسانية نبيلة لكي يستطيع من خلالها أن يرتقي إلى التعامل الإنساني الجميل ويعد مجال عمله تحديا له في التمتع في صفات ضبط الانفعالات والتحكم بها. كما أن هناك قاعدة أساسية تقول أن العلاقات العامة لا بد أن تبدأ من الداخل لتتجه بعد ذلك إلى الخارج حيث أن فاقد الشيء لا يعطيه، فاحتلال العلاقات العامة مكانتها الصحيحة في قطاع الصناعة التقليدية والحرف احتياج حقيقي يتطلب ضرورة دراسة المشكلات التي تعانيها إدارة العلاقات العامة والعمل على تنمية مواردها البشرية والمادية لتعميق مفهومها كمهنة أساسية في المؤسسات والدوائر لا تقل أهمية عن غيرها من الوظائف الإدارية لتحقيق السمعة الطيبة للمؤسسات الحرفية وتوضيح صورتها ومكانتها . ولذلك بعد الاتصال امر ضروري في العلاقات العامة وهذا بفضل الانجازات التي حظي بها هذا القطاع ، وتوظيف القطاع الخاص في المكان المخصص له وبهذا يكون على أم الاستعداد للمنصب الذي وكل له في خلق انسجام بين المؤسسات مع بعضها وتقوية الروابط المشتركة ومع جمهورها .



قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع
قائمة الكتب باللغة العربية:

1. - أبو قحف عبد السلام، محاضرات في العلاقات العامة، الدار الجامعية، بيروت لبنان، 1994.
2. إبراهيم، سهير حسين، الصناعات التقليدية بين الأصالة والمعاصرة: دراسة أنثربولوجية مقارنة لصناعة الفضة والجلباب في مصر، جامعة عين شمس، كلية الاداب: حوليات آداب عين شمس(2015)، المجلد 43
3. ابن منظور: لسان العرب، م ٤، ط 1، دار صادر للطباعة والنشر، بيروت، لبنان، 1997 .
4. احمد بن مرسللي: مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام و الاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر .
5. البكري فؤادة عبد ادلنعم >العلاقات العامة بين التخطيط والاتصال، القاهرة، عادل الكتب، 2014.
6. الدايعيلج إبراهيم بن عبد العزيز: مناهج وطرق البحث العلمي، عمان :دار صفاء للنشر، 2009،
7. الدكتورورة ليلي فقيري، العلاقات العامة .
8. السردى محمد الدبس :الاتصال والعلاقات العامة في إدارة المكتبات ومراكز المعلومات، عمان ،دار إثراء للنشر والتوزيع، 2010.
9. الصرايرة محمد نجيب:العلاقات العامة الأسس والمبادئ،الأردن ،مكتبة الرائد العلمية ، 2000.

10. أبو القاسم محمود بن عمرو بن أحمد: المستقصى في أمثال العرب المؤلف: ، الزمخشري جار الله (المتوفى: 538هـ) الناشر: دار الكتب العلمية - بيروت الطبعة: الثانية، 1987م .
11. المنجد الأبجدي، ط 1 ،دار المشرق، بيروت، لبنان، 1987 .
12. أنعام حسن ايوب وآخرون: العلاقات العامة والاتصال في الخدمة الاجتماعية، دار الخامد، عمان، الطبعة الاولى، 2016
13. بن زعرور شكري: تطور قطاع الصناعة التقليدية والحرف-الجزائر:1992-2003،
14. الندوة العربية حول الصناعات التقليدية والحرف الفنية والراثية تونس12-13مارس2003.
15. بن عرورة شكري: تطورقطاع الصناعة التقليدية في الجزائر 1962.2009،
16. حسان محمد حسن: الأسس العلمية لمناهج البحث الاجتماعي، دار الطليعة، الطبعة الأولى، 1999 ،
17. د. حسين عبد الحميد أحمد رشوان،العلاقات العامة والإعلام من منظورالاجتماع، جامعة الاسكندرية،مصر،المكتب الجامعي الحديث،2004،
18. د،محمد العزازي أحمد ادريس
19. سمير محمد حسين :أسس العلمية و التطبيقات العملية ،ط5،القارة ،عادل الكتب ،2015،
20. شبوطي حكيم -الدور الاقتصادي والاجتماعي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة -ابحاث اقتصادية وادارية - العدد الثالث جوان سنة 2009

21. عايد فضل الشعراوي: الإعلان والعلاقات العامة: دراسة مقارنة، الطبعة الأولى، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2008 .
22. عبد الباسط محمد حسن: مناهاج البحث في الاتصال، القاهرة، 2003.
23. عبد الرحمن توفيق: منهج العلاقات العامة والإعلام، الطبعة الأولى، مركز الخبرات المهنية للإدارة، بميك، 2013 ،
24. عرسان يوسف الزوبعي: العلاقات العامة والتنمية، عمان، دار أسامة للنشر والتوزيع، 2016.
25. عمر صخري: اقتصاد المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة الخامسة، الجزائر 2007.
26. محمد الصيرفي: العلاقات العامة من منظور اداري مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع الطبعة الاولى، الاسكندرية 2005.
27. محمد ب هجتجاد الله كشك، العلاقات العامة والخدمة الاجتماعية، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث، 2003.
28. محمد على ابو العلاء، العلاقات العامة والانسانية في ظل عالم متغير، دار العلم والايمان، الجزائر، 2020.
29. محمد فريد الصحن، العلاقات العامة: المبادئ والتطبيق، دون طبعة، الدار الجامعية، 2003-2004، الإسكندرية.
30. محمود يوسف مصطفى: مقدمة في العلاقات العامة، كلية الإعلام، جامعة القاهرة، الدار العربية للنشر والتوزيع، ط4، سنة 2012

31. مصطفى يوسف كايف: العلاقات العامة وإدارة الازمات والمراسم، عمان، دار أسامة للنشر، 2015.
32. وليد خلف الله دياب: أخلاقيات ممارسات العالقات العامة، [د.ط]، عمان، دار اليازوري، 2014.
33. حسين عبد الحميد أحمد رشوان: العلاقات العامة والإعلام من منظور علم الاجتماع، جامعة الإسكندرية، مصر، س2004.
34. عمر صخري: اقتصاد المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة الخامسة، الجزائر، س2007.
35. قزي عبد الغني: العلاقات العامة من منظور الخدمة الإجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، مصر، س2005.
36. محمد الصيرفي: العلاقات العامة من منظور إداري مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، مصر، س2005.
37. محمد علي ابو علاء: العلاقات العامة والإنسانية في ظل عالم متغير، دار العلم والإيمان، الجزائر، س2020.
38. نعام حسن أيوب وآخرون: العلاقات العامة والإتصال في الخدمة، دار الخامد، الطبعة الأولى، عمان، س2016.

قائمة البحوث الجامعية:

1. د-ليلى فقيري،العلاقات العامة،مقدمة لطلبة الماستر اتصال وعلاقات عامة،جامعة احمد بوضياف المسيلة،الجزائر،2016-2017.
2. شيخاوي محجوب :دور العلاقات العامة في تطوير الصناعات التقليدية والحرف بالجزائر و المحافظة عليها " دراسة حالة غرفة الصناعة التقليدية والحرف لولاية المدية " مذكرة مقدة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر بجامعة الدكتور يحي فارس بالمدية ،سنة 2014|2013
3. قدور فريدة مذكرة ماجستير -مساهمة الحلبيالتقليديفالتنميةالمستدامة بمنطقة تلمسانسنة2006 .
4. كرمية إبراهيم، العلاقات العامة في المنظمة السياحية الجزائرية: دراسة حالة لوزارة السياحة، مذكرة ماجستير، قسم علوم الإعلام والاتصال، كلية العلوم السياسية والإعلام والاتصال، جامعة الجزائر، 2004/2005 .
5. كشرود احمد: دور العلاقات العامة في تحسين صورة المؤسسة مع جمهورها" مذكرة تخرج لنيل شادة الماستر في علوم اعلام واتصال، جامعة الجلاي خميس مليانة 2019|2018 .
6. لفقيرحمزة:تقييم البرامج التكوينية لدعم المقاوله مع دراسة حالة برنامج CREE GERME المعتمد في غرفة الصناعات التقليدية والحرف ،سطيف ،مقدمة لنيل شهادة الماجستير،تخصص تسيير

المصادر والمراجع

قائمة المجلات والنشريات:

1. بن عروة شكري:تطور قطاع الصناعة التقليدية في الجزائر،1962-2009
2. ساقني أحمد :إطلالة حولة الصناعة الجلدية في منطقة الهقار،ق-د-ح-ث-ث.
3. شبوطي حكيم:الدور الإقتصادي والإجتماعي للمؤسسات الصغير والمتوسطة -ابحاث إقتصادية وإدارية - العدد الثالث جوان سنة2009.
4. عبد السلام بوشارب:الهقار-أمجاد-وأبعاد-وأبعاد،المعهد الوطني للمجاهد .

5. المجلة الإقتصادية :المؤسسات الصغيرة والمتوسطة مستقبل الجزائر ما بعد البترول-العدد-11ماي2009.
6. ديوان حظيرة الاهقار الوطنية:اهلاله عن التراث المادي واللامادي بمنطقتي إدلس وتازروك،مصلحة التراث والبقايا التاريخية،2003
7. المنشورالوزاري المشترك م م2 رقم01-08المؤرخ في29 جويلية 2008 الذي يحدد قائمة نشاطات الصناعة التقليدية والحرف الخاضعة للتنظيم الذي يحكم المشآت المصنفة لحماية البيئة
8. عبد اللطيف، علاء الدين أسامة: الحرف والصناعات اليدوية كأداة للجذب السياحي في مصر بالتطبيق على منطقة خان الخليلي، مجلة كلية السياحة والفنادق، جامعة الفيوم، المجلد العاشر، العدد 1/1، مارس 2016م
9. غرفة الصناعة التقليدية والحرف لولاية تمنراست - نشرية إعلامية- نوفمبر 30/12/2019
10. محمد قيراط، ممارسة العلاقات العامة في الإمارات العربية المتحدة، مجلة جامعة الشارقة للعلوم الإنسانية والشرعية، المجلد 4، العدد 6، أكتوبر 2007، ص 204.
11. مصطفى بن بادة وزير السابق للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة و الصناعة التقليدية المجلة الاقتصادية ،
12. عمق و ثراء، دار الثقافة لولاية تمنراست ، الأسبوع الثقافي ، لولاية تمنراست بالجزائر العاصمة 2007 ،
13. طيب ديهكال ،واقع التجارب النووية الفرنسية وخلفياتها في منطقة عين انكر ،دار القصبة للنشر الجزائر 2004

1- L.BALOUT:COLLECTIONS

ETHNOGRAPHIQUES;ARTS ET METERS

GRAPHIQUES18,RUE SEGUIER ,PARIS.

2- QNAUETOL Jqcaues, La preservation et le

développement de l ,artisanat utiliaire dans le monde

contemporain. Rio de janeiro ,27_31aout1984 ,.

3-UNESCO,CULTURE :CRéATIVITé :ARTISANAT ET
DESIGN,23 /09/2009

4-

http://portal.unesco.org/culture/fr/ev.phpUrl_ID=35418&URL_DO=DO_TOPIC&URL_section=201 .html



قائمة الملاحق

قائمة الملاحق

1. نموذج اسئلة المقابلة :

- (1) هل تعتبر العلاقات العامة وظيفة ادارية مثل بقية الوظائف الاخرى؟
- (2) هل من الضروري وجود مصلحة العلاقات العامة في مؤسسة الصناعة التقليدية والحرف؟
- (3) هل لديكم خلية الاعلام واتصال في مؤسسة وماههدف منها ؟
- (4) هل تقومون باجراء دراسات من اجل التعرف على اراء وتوجه الجمهور والتوفيق بين متطلبات الجمهور واهداف المؤسسة؟
- (5) فيما تكمن الوسائل التي تعتمدونها في الاتصال الداخلي والخارجي للمؤسسة ؟
- (6) كيف يتم الاتصال الداخلي والخارجي وهل عملية الاتصال عملية دائمة ومستمرة ؟
- (7) هل هناك ثقة وتوافق بين الجمهور والمؤسسة ؟.وكيف يتم خلق هته الثقة ؟
- (8) هل المؤسسة تعمل على كشف جميع الحقائق والمعلومات ؟ التي يحتاجها الجمهور ؟
- (9) هل وسائل الاعلام بمختلف انواعها على إطلاع كامل لكافة اخبار المؤسسة ؟
- (10) هل انتم راضون عن ماتقدمونه للجمهوركم من الخدمات ؟
- (11) كيف هو رد فعل الجمهور اتجاه مصالحكم؟ اي تحقيق مايريدون والعكس ايضا.
- (12) اذا وقعتم في مشكلة ماهوا السبيل الذي تلجؤون اليه للخروج منها ؟
- (13) هل هناك عراقيل تمنع السيورة الحسنة للعلاقات العامة ؟
- (14) تعتبر اجهزة العلاقات العامة ذات تخطيط اداري ،كيف ذلك؟
- (15) ادارة ما قبل الازمة أو مابعد الازمة ،الى اي مدى تتعامل الادارة (العلاقات العامة) على هذا النحو ؟
- (16) في نظركم اجهزة العلاقات العامة تواكب التطور الحاصل داخلها وتعمل على خلق علاقات مع مؤسسات اخرى ام لا؟

- نموذج الاستبيان:



جامعة غرداية

كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية

قسم علوم الإعلام و الاتصال

تخصص اتصال و علاقات عامة



استمارة استبيان

أخي الفاضل / أختي الفاضلة

تحية طيبة و بعد :

في إطار انجاز مذكرة تخرج تخصص اتصال و علاقات عامة بعنوان :

دور العلاقات العامة في ترقية الصناعات التقليدية بولاية تمنراست

"دراسة حالة حول غرفة الصناعات التقليدية والحرف بولاية تمنراست"

نرجو مساهمتكم و تعاونكم في ملئ الاستمارة من اجل إمدادنا بالمعلومات اللازمة لإنجاز هذه الدراسة من اجل التعرف على العلاقات العامة و دورها في ترقية الصناعات التقليدية و الحرف بالغرفة الصناعات التقليدية والحرف تمنراست.

نحيطكم علما أن المعلومات المجمعة لا تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي

الموسم الجامعي: 2021/2020

ارجو الإجابة على هذه الأسئلة بدقة وعناية مع وضع علامة X في الخانة المناسبة

بيانات شخصية

1/ الجنس : ذكر أنثى

2/ العمر : 15الى25 25الى30 30الى40 40 فمافوق

3/ المستوى التعليمي :

ابتدائي متوسط ثانوي جامعي

4-متى انخرطنا في الغرفة الصناعة التقليدية والحرف

. اقل من 5سنوات خبرة من 5 الى 10سنوات -اكثر من 10سنوات

المحور الأول : هوية غرفة الصناعات التقليدية والحرف بولاية تمنراست:

5- ماهو النشاط التي تزاوله بالغرفة الصناعات التقليدية والحرفبولاية تمنراست ؟

. صناعة الفخار . صناعة الحلبي -

النحت على الاحجارالكريمة صناعة الجلد

6- ماهي اهم الخدمات التي توفرها غرفة الصناعات التقليدية والحرف بولاية تمنراست للمنتسبين او

المنخرطين

توفير المواد الاولية التكوين ترويج السلع

7 . ماهي النشاطات التي تقوم بها غرفة الصناعات التقليدية والحرف بولاية تماراست من اجل تلبية متطلبات ؟

. فتح معارض . وضع اعلانات واشهار للمنتوج

8 - هل انتاج غرفة الصناعات التقليدية والحرف بولاية تماراست يقتصر على

الانتاج المحلي الانتاج الوطني الانتاج الدولي

المحور الثالث : صورة غرفة الصناعات التقليدية والحرف بولاية تماراست:

9 . هل ترى أن غرفة الصناعات التقليدية و الحرف تساهم في التنمية لولاية تماراست؟

نعم لا

اذا اجبت بنعم كيف ترا انها تساهم في :

- توفير الدخل الاضافي

- توفير مناصب الشغل

- زيادة نسبة السياحة

10 . تساهم غرفة الصناعات التقليدية و الحرف لولاية تماراست على ؟

الحفاظ على التراث توطيد العلاقات الاجتماعية

11 هل نشاط غرفة الصناعات التقليدية والحرف بولاية تماراست الولاية مقتصر على ؟

- المستوى المحلي المستوى الوطني المستوى الدولي

12- مشاركات غرفة الصناعات التقليدية والحرف بولاية تماراست في تظاهرات على المستوى الوطني تكون ؟

- بدعوة من جهات اخرى طلب مشاركة من طرف المدير الغرفة او المسؤولين

13. ماهي الوسائل الاعلام التي تعتمد عليها اكثر غرفة الصناعات التقليدية والحرف بولاية تماراست ؟

الاذاعة مواقع التواصل الاجتماعي التلفزيون الصحافة المكتوبة

14 هل الغرفة الصناعات القليدية والحرف بولاية تماراست تستخدم الاعلام الجديد ؟

نعم لا

15. ماهي المواقع التواصل الاجتماعي التي تستخدمها غرفة الصناعات التقليدية والحرف بولاية تماراست لعرض منتجاتها؟.

الفيس بوك يوتيوب منصات اخرى

المحور الرابع : دور الغرفة الصناعات التقليدية والحرف بولاية تمنراست في ترويج السياحة المحلية

16 هل تساهم غرفة الصناعات التقليدية والحرف بولاية تمنراست في تنشيط السياحة المحلية ؟

لا

نعم

إذا كانت الاجابة نعم يظهر ذلك في:

- في زيادة نسبة السياح من خلال المعارض

- اقبال السياح على اقتناء منتجات الغرفة

- في وضع عروض والاشهارات حول التراث المحلي

17- في رأيك ماهي اهم المعوقات التي تواجهها غرفة الصناعات التقليدية والحرف بولاية تمنراست

.....

.....

.....

.....

الجنس

الجنس	Frequency	Percent	Cumulative Percent
ذكر	27	77,1	77,1
انثى	8	22,9	100,0
Total	35	100,0	

معامل ألفا كرونباخ

Cronbach's Alpha	N of Items
0,67	12

العمر

	Frequency	Percent	Cumulative Percent
Valid من 15 إلى 20 سنة	8	22,9	22,9
من 25 إلى 30 سنة	16	45,7	68,6
من 30 إلى 40	9	25,7	94,3
من 40 فما فوق	2	5,7	100,0
Total	35	100,0	



الشكل: يمثل رمز او مفتاح تمبراست



الشكل: يمثل الصناعة الجلدية بتمنراست





الشكل: يمثل الصناعة الجلدية بتمنراست





الشكل: يمثل الصناعة الجلدية بتمنراست



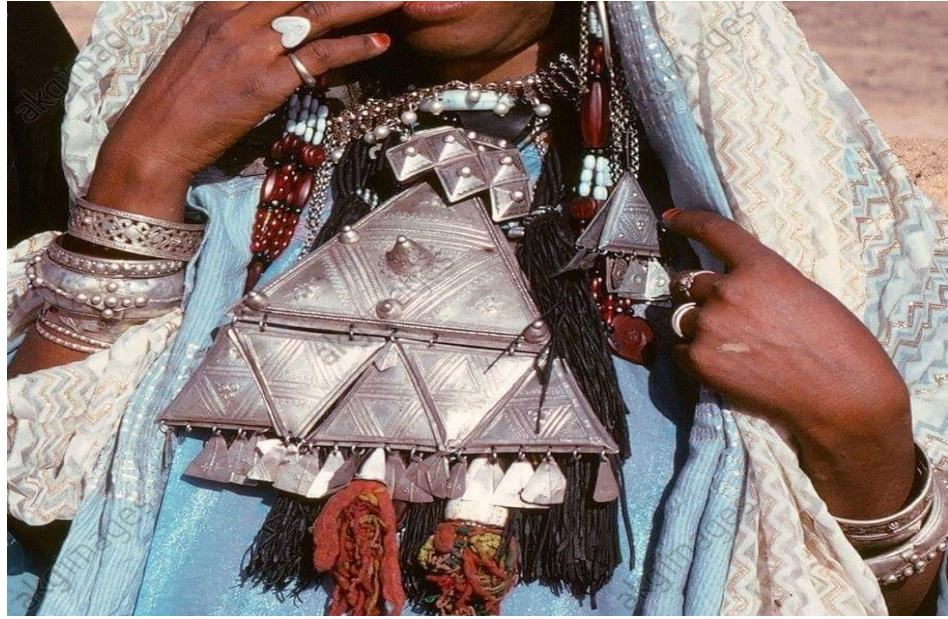
الشكل: يمثل الصناعة الجلدية بتمنراست



الشكل: يمثل صناعة الفخار والخشب



الشكل: يمثل صناعة الفخار



الشكل: يمثل صناعة الحلي بتمنراست



الشكل: يمثل صناعة الحلي بتمنراست



الشكل: يمثل غرفة الصناعة التقليدية والحرف بتمنراست