

جامعة غرداية
كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية
قسم علوم الإعلام و الاتصال



مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي

الميدان : العلوم الإنسانية

الشعبة : علوم الإعلام والاتصال

التخصص: اتصال وعلاقات عامة

من إعداد الطالبتين:

حليمة شوناع

حياة الخن

بعنوان :

واقع العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية الجزائرية

- دراسة إثنوغرافية في معاني العلاقات العامة في تصور الموظف الحكومي -

- حالة مديرية الشباب والرياضة لولاية المنية -

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ : 2023/09/17

أمام اللجنة المكونة من السادة :

الصفة	الجامعة	الرتبة	الإسم واللقب
رئيسا	غرداية	أستاذ محاضر قسم "أ"	د. باباواعمر عبد الرحمان
مشرفا	غرداية	أستاذ	أ.د محمد طوالبية
مناقشا	غرداية	أستاذ محاضر قسم "أ"	د. صابر بقور

السنة الجامعية: 2023/2022

جامعة غرداية
كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية
قسم علوم الإعلام و الاتصال



مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي

الميدان : العلوم الإنسانية

الشعبة : علوم الإعلام والاتصال

التخصص: اتصال وعلاقات عامة

من إعداد الطالبتين:

حليمة شوناع

حياة الخن

بعنوان :

واقع العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية الجزائرية

- دراسة إثنوغرافية في معاني العلاقات العامة في تصور الموظف الحكومي -

- حالة مديرية الشباب والرياضة لولاية المنية -

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ : 2023/09/17

أمام اللجنة المكونة من السادة :

الصفة	الجامعة	الرتبة	الإسم واللقب
رئيسا	غرداية	أستاذ محاضر قسم "أ"	د. باباوا عمر عبد الرحمان
مشرفا	غرداية	أستاذ	أ.د محمد طواليبية
مناقشا	غرداية	أستاذ محاضر قسم "أ"	د. صابر بقور

السنة الجامعية: 2023/2022

الإهداء

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ والصلاة والسلام على أشرف المرسلين أما بعد:

أهدي هذا العمل المتواضع

لى من وضعت لجنة تحت قد ميها أمى حفظها الله ورعاها

لى روح أبى وأخى رحمهما الله

لى أختى الغائبتين إيمان وفضيلة

لى خالى وأخوى

لى أخى الذى لم تجبه أمى ياسين

لى زملاء لعملى فى مديرية الشباب والرياضة لولاية المنىعة

حلىمة

الإهداء

أهدي عملنا هذا لبيع لحنان لي معنى لُحُب والتفاني لي من كان وعاوفا سر نجاحي لي أدخل البيايب جنتي هي العريزة .

لي من وهب عمره وأغنى جهره وتعب من أهلي لي من أحمل اسمه بكل افتخار أبي العزيز .

لي سندي فالحياة وعيناي التي أرى بهما أخوي بدر الدين وإيمان وفقهما الله في حماتهما .

لي من تحلو بالوفاء وتميزوا بالعطاء لي يبيع الصدق الصافي من سعديت بر ففتهم في دروب الحياة الحلوة والحزينة صدقاتي وأصدقائي

لي الهديتان التي رزقني بهما الله في الدنيا تنب وعبد الحليم .

لي مثال الصبر والعطاء قدوتي خاتمي كلشوم لي كافة أهلي من جد وجددة وخال وخالدة وعم وعممة لي حبيباتي راضية ورفيدة وخالدية

و تقى و مروة و ميساء لي كل من ساعدني من قريب و بعيد .

لي كل عزيز في القلب لم يكتبه القلم .

حياة

شكر وعرفان

للحمد والشكر كله، أن وفقنا وأسهمنا الصبر على المشاق التي واجهتنا لإنجاز هذا العمل المتواضع

والشكر موصول إلى كل معلم أفاضنا بعلمه من أولى المراحل الدراسية حتى هذه اللحظة

كما نتقدم بالشكر الجزيل الخاص إلى الاستاذ المشرف المحترم الدكتور: محمد طوابية

ومدرسة الشباب والرياضة لولاية المنبوعة بكل طاقمها الإداري التي فتحت لنا أبوابها بكل شفافية
للقيام بهذه الدراسة

ومن مد لنا يد العون من قريب أو من بعيد

وفي الأخير لا يسعنا إلا أن ندعو الله عز وجل أن يجعل عملنا المتواضع هذا علما ينتفع به

علمية وحياة

الملخص

إن معظم الأبحاث التي تدخل في إطار الدراسات الاجتماعية والإنسانية التي تناولت واقع العلاقات العامة في المؤسسة الجزائرية ركزت على دراسة هذا الموضوع دراسة إحصائية كمية، ولم تولي اهتماما كبيرا لدراسته من ضوء المقاربات الأنثروبولوجية والإثنوغرافية التي تعتمد على تقنيات بحث ميدانية خاصة، ووصف وتأويل ممارسات الفاعلين وتفاعلاتهم ضمن سياقهم الثقافي.

وإشكالية دراستنا تدور حول البحث في واقع العلاقات العامة في المؤسسة الحكومية الجزائرية دراسة إثنوغرافية في معاني العلاقات العامة في تصور الموظف الحكومي من خلال دراسة حالة مديرية الشباب والرياضة لولاية المنيعية وقد تم تبني مقاربة إثنوغرافية في التأطير النظري و المنهجي في سبيل الحصول على فهم معمق ووصف شمولي لإشكالية الدراسة.

إن محاولة هذه الدراسة هي فهم تصور الموظف في المؤسسة لمعاني العلاقات العامة من خلال تعايشنا مع مجتمع البحث، واستخدمنا الملاحظة بالمشاركة والمقابلة في الدراسة الميدانية، ولا يمكن التأكد من أن الدراسة تقدم إجابات وافية وصحيحة، إلا أنها طرحت البعض من التساؤلات التي ينبغي طرحها حول واقع العلاقات العامة في المؤسسة ومعرفة معانيها في تصور الموظف، والتي يمكن أن تؤسس لمشاريع بحث في المستقبل.

الكلمات المفتاحية :

العلاقات العامة، المعاني، ثقافة المؤسسة، الإثنوغرافيا، المؤسسة الحكومية، الموظف الحكومي.

Abstract

Most of the research that falls within the framework of social and humanitarian studies that dealt with the reality of public relations in the Algerian institutions focused on studying this subject statistically, quantitatively and did not pay much attention to it in the light of anthropological and ethnographic approaches which rely on special field research techniques, describe and interpret the practices of the doers and their interactions within their cultural context.

The problem of our study revolves around research in public relations in the Algerian government institutions, an ethnographic study in public relations' meanings within the perception of a civil servant; through the study of a case in the Directorate of Youth and Sports in the state of El-Meniaa. Therefore, an ethnographic approach was adopted in both theoretical and methodological preparations in order to gain an in-depth understanding of the study's problem and a comprehensive description of it.

The goal of this study is to understand an employee's perception in the meaning of public relations through our coexistence with the research community. We used the observation by participating and meeting within the field study. We cannot be sure that the study provides adequate and correct answers, but it raised some questions that should be asked about the reality of public relations in the institution and knowing its meanings in the employee's perception, which could lay the foundation for future research projects.

Keywords

Public relations, meanings, culture of the institution, ethnography, the State institution, civil servant.

قائمة المحتويات		
الصفحة	المحتوى	الرقم
	الإهداء	
	الشكر	
	ملخص الدراسة	
	قائمة المحتويات	
	قائمة الملاحق	
	مقدمة	
الفصل الأول		
الإطار المفاهيمي والإجراءات المنهجية للدراسة		
05	تمهيد	
06	الإشكالية	.01
08	أسباب اختيار الموضوع	.02
08	أهداف الدراسة	.03
09	المفاهيم الأساسية للدراسة	.04
17	الإطار النظري للدراسة	.05
23	الإجراءات المنهجية للدراسة	.06
23	01. منهج الدراسة	
24	02. أدوات جمع البيانات	
27	03. مجتمع البحث وعينة الدراسة	
28	04. مجال الدراسة	
29	خلاصة	
الفصل الثاني : الدراسة الميدانية		
عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة		
31	البيانات الديموغرافية لعينة الدراسة	.01
36	عرض وتحليل ومناقشة النتائج	.02
60	خلاصة البحث	.03
63	قائمة المصادر والمراجع	.04
68	الملاحق	.05

قائمة الملاحق

<u>الصفحة</u>	<u>عنوان الملحق</u>	<u>الرقم الملحق</u>
69	المرسوم التنفيذي رقم 06-345 المؤرخ في 05 رمضان 1425 الموافق 28 سبتمبر 2006 والذي يحدد قواعد تنظيم و سير مديرية الشباب و الرياضة للولاية.	01
71	القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 20 صفر 1428 الموافق لـ 10 مارس سنة 2007 الذي يحدد تنظيم مصالح مديرية الشباب والرياضة للولاية.	02
72	استمارة مقابلة.	03

مقدمة

يشكل موضوع الاتصال بصفة عامة منذ منتصف القرن الماضي و بدايات هذا القرن محور اهتمام العديد من العلماء والباحثين في مختلف تخصصات العلوم الإنسانية والاجتماعية من علم النفس و علم الاجتماع وعلم الاثنروبولوجيا و غيرها من العلوم.

ولما كانت العلاقات العامة في معناها اللغوي البسيط تعني التواصل الناتج عن تفاعل فردين أو أكثر، إذ أن العلاقة بين أفراد المجتمع تتحقق بعد حدوث فعل ورد فعل بينهم ومع استمرار هذا الامر يتحقق التفاعل بينهم و يأخذ هذا التفاعل اتجاها إيجابيا تكون الحصيلة علاقات اجتماعية تعاونية تحقق الترابط بين الأفراد، وكون الإنسان اجتماعي بطبعه ينسج علاقاته مع الآخرين، بمعنى أنه يتأثر ويؤثر ممن حوله يتعامل مع غيره ومع المواقف الاجتماعية المحيطة به، وبالتالي فإن هذا الأخير عندما ينتمي إلى منظمة أو مؤسسة قائمة بذاتها لها تصورات ومشاريع وبرامج خاصة تريد أن تنفذها في الميدان توجب عليها توفير إطار بشري يتولى مهام الاتصال و التواصل بالعالم الخارجي أي الجمهور أو بالجمهور الداخلي لشرح سياسيات وبرامج الهيئة ومحاولة إقناعه و استمالاته لصالحها وهو تحدي يتطلب مهارات وجهود كبيرة وهنا تجوهر مفهوم العلاقات العامة كوظيفة إدارية بمفهومها الحديث ، ويعتبر الاتصال جوهر نشاط العلاقات العامة وبدون ذلك الاتصال لا يقوم نشاط العلاقات العامة بأي منظمة على إختلاف أنشطتها.

إن العلاقات العامة مصطلح كثرت تعريفاته وتشعبت معانيه و إن كان المتفق عليه أنها جهد بشري منظم ومدروس ومستمر يشمل كافة نماذج وأشكال الإتصال التي تهدف إلى تكوين صورة ذهنية إيجابية للمنظمة، الأمر الذي يغرس الثقة بينهما وبين الجمهور، وكذا ارتباطه بطبيعة الجمهور غير أنها تستند الى فلسفة واحدة تقوم على الإقناع والاستمالة وتحسين الصورة الذهنية حول الهيئة و المنظمة لدى الجمهور المستهدف المراد الوصول إليه.

إن المشكلة في موضوع الاتصالات شأنها شأن جميع النواحي المتعلقة بالعلاقات الإنسانية، إن الأمر هنا يتصل بالإنسان، والإنسان له رغبات وآمال وتوقعات تؤثر كلها في طريقة تصوره للأمور وطريقة فهمه للحقائق واستجابته للاتصالات، و الإنسان في محاولته لفهم العالم المحيط به يكون لنفسه مجموعة من الأفكار والمفاهيم ويحاول الحفاظ عليها مهما

تغيرت الظروف، وتأثير ذلك أن الفرد في مواجهة تدفقات المعلومات الآتية إليه من أشخاص آخرين يحاول دائماً تحقيق التوافق بين هذه المعلومات وبين الأفكار والمفاهيم التي كونها لنفسه.

وعلى ضوء هذا يأخذنا بحثنا ودراستنا إلى النظر من زاوية أخرى ومفهوم آخر إلى ما يعرف بأنثروبولوجيا المؤسسة محاولة منا لفهم معاني العلاقات العامة من هذا المنطلق حيث أن هناك أشياء لا تتعلق بالتنظيم والتسيير لكنها حاضرة داخل المؤسسة وتتعلق بما هو رمزي (الرمزية داخل المؤسسة)، والذي يؤثر في حياة وتشغيل وشكل المؤسسة، ومثل هذه الانتاجات الرمزية داخل المؤسسة غير قابلة للتجاوز.

وبالتالي فإن من أهم المواضيع التي تتمحور حوله أنثروبولوجيا المؤسسة ثقافة وروح المؤسسة و أنثروبولوجيا المؤسسة اهتمت أكثر بثقافة وروح المؤسسة من الناحية الرمزية وذلك لأن كل تقنية منهجية ترى أشياء وتغفل أشياء أخرى.

وثقافة المؤسسة هي جملة القيم و المعتقدات التي يشترك فيها أعضاء المؤسسة، وهذه الجملة هي ما تشكل ثقافة المؤسسة ، ومهما كانت طبيعة هذه المؤسسة فهناك اتفاق حول جملة من القواعد (Modus Vivendi) أي طريقة للعيش وكل عنصر جديد يجب أن يتقصد هذه القواعد التي تصبح قواعد سلوك الذي يخلق طريقة للفعل والعمل (Modus Operandi) ، وذلك لخلق تجانس داخل الجماعة يتم على مستوى النماذج التفكيرية لأن الأعضاء عندما يتشبعون بنفس القيم ستقابله نفس النماذج التفكيرية وتخلق تجانسا في الأداء وطريقة الفعل أي مجموع كل السلوكيات الممارسة.

هذا الواقع يطرح انشغال أساسي وهو محاولة فهم العلاقات العامة في خضم كل هذه التعقيدات، و هو انشغال أثار فضولنا نحو البحث في المعاني والتصورات التي تنشأ لدى الموظف داخل المؤسسة حول مفهوم العلاقات العامة فقد تعددت الدراسات حول واقع العلاقات العامة في المؤسسات بأنواعها واستخدامها كوظيفة إدارية فيها تسعى إلى كسب رضا الجمهور الداخلي والخارجي لديها وكذا مكانة العلاقات العامة في المنظمات من حيث الأهمية التي يوليها لها متخذي القرار ، بينما يقل الاهتمام بفهم الموظف للعلاقات العامة وكيفية ممارستها كقيمة أولاً ثم كوظيفة إدارية.

وفي هذا بالذات تبرز الأهمية العلمية لدراسة واقع العلاقات العامة من هذا المنطلق، خاصة في الجزائر الذي يبقى مجال دراسات الاتصال فيها -بوجه عام - حديثا نسبيا، وضعيفا كما وكيفا بالمقارنة مع ما يجري في الجامعات ومراكز البحث المنتشرة في فضاء الحياة الغربية ، لاسيما ومجال دراساتنا المؤسسة الحكومية وما تكتسيه طبيعتها وتنظيمها هذا من جهة واستخدامات المنهج الإثنوغرافي كمقاربة منهجية فيه من جهة أخرى.

بناء على ما سبق تسعى هذه الدراسة إلى دراسة واقع العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية الجزائرية دراسة إثنوغرافية في معاني العلاقات العامة في تصور الموظف الحكومي ومن أجل توضيح إشكالية البحث و استعراض نتائجه بشكل علمي ومفهوم، ارتأينا تقسيم العمل إلى فصلين اثنين ،الفصل الأول خصصناه للإطار المفاهيمي والإجراءات المنهجية للدراسة ، حيث استعرضنا فيه إشكالية البحث و ميدانه وخطواته وكل الأدوات التي استعملت بالإضافة إلى شرح المقاربة المنهجية المتبعة.

وخصصنا الفصل الثاني لمناقشة و تحليل و تأويل ما توصلنا إليه من نتائج، مستعرضين معاني وتصور الموظف الحكومي للعلاقات العامة بمديرية الشباب والرياضة لولاية المنية ، حيث طرحنا مجموعة من التساؤلات في آخر هذه الدراسة والتأويلات التي قد تفتح المجال على دراسات مستقبلية للاقترب من فهم العلاقات العامة من هذا المنظور في الجزائر.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي والإجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد

1. الإشكالية

2. أسباب إختيار الموضوع

3. أهداف الدراسة

4. المفاهيم الأساسية للدراسة

5. الإطار النظري للدراسة

6. الإجراءات المنهجية للدراسة

1-6 : منهج الدراسة

2-6 : أدوات جمع البيانات

3-6 : مجتمع البحث وعينة الدراسة

4-6 : مجال الدراسة

خلاصة

تمهيد

يعد الإطار المفاهيمي والإجرائي الركيزة الأساسية لأي بحث من الناحية السوسيولوجية، ومن هذا المنطلق سوف نتناول في هذا الفصل دوافع اختيارنا للموضوع والإشكالية، الأهداف وكذا الإطار المفاهيمي للدراسة لإعطائه صبغة علمية بحثية.

1. الإشكالية

العلاقات العامة ظاهرة اجتماعية إنسانية و حضارية، ارتبط وجودها بنشأة الإنسان فأينما يوجد تجمع إنساني لابد من قيام علاقات بين أفرادها، وقد نمت العلاقات العامة كمفهوم إداري وعمل مؤسسي في الخمسينات من القرن الماضي، وتزايدت أهمية العلاقات العامة في مختلف المؤسسات نتيجة التعقيدات الاجتماعية والسياسية والاقتصادية والتكنولوجية التي طرأت عليها ، حيث تعد العلاقات العامة هي حلقة الوصل بين المؤسسة و جماهيرها الداخلية والخارجية، عن طريق تقديم خدمة معينة لها مبنية على الثقة المتبادلة بين المؤسسة و جماهيرها، انطلاقا من أهمية هذه الجماهير، وقوتها وقد أخذت العلاقات العامة مكانتها في البناء التنظيمي في المنظمات و المؤسسات بمختلف أنواعها وذلك لقدرة جهاز العلاقات العامة على مساعدة المؤسسات للقيام بأدوارها المختلفة، وعلى رأسها رسم السياسات الخاصة بالمنشأة و جماهيرها التي ستتعامل معها رغبة في الحصول على تأييدها. ونظرا لجدية العلاقات العامة وإسهامها الكبير في النهوض بالمؤسسات وترقيتها وجدت المؤسسات الحكومية الجزائرية التي هي ميدان دراستنا نفسها ملزمة بممارسة العلاقات العامة سعيا منها لتطوير مجال الخدمة الاجتماعية التي تخدم الصالح العام، فبالرغم من الدور المهم للعلاقات العامة في تحقيق الأهداف المسطرة وتفعيل الاتصال داخل المؤسسة وخارجها، إلا أنها مازالت تواجه عقبات عدة كالمفهوم الضيق لها من طرف جماهيرها الداخلية وكذا الخارجية، وكذا نقص الاحترافية في ممارستها إضافة إلى الاعتماد على وسائل اتصالية كلاسيكية، وهذا ما يعرقل سير وظائفها وجعل صانعي القرار وكذا عدم إدراك الموظفين بالمؤسسة لأهميتها.

وفي خضم كل هذا تزداد الرغبة لمعرفة ثقافة الإنسان الموظف بالمؤسسة وطبيعة التصور الذي يحمله عن معاني العلاقات العامة انطلاقا من التصور الأنثروبولوجي للمؤسسة وجملة القيم والمعتقدات التي يشترك فيها أفراد المؤسسة باعتبارها جماعة لها معايير ويشكل الفراغ في دراسة العلاقات العامة في المؤسسة من هذا المنظور هدفا وموضوعا في ذات الوقت لهذا الواقع المعرفي، بمعنى أن وصف ورصد معاني العلاقات وتصورها لدى الموظف الحكومي في المؤسسة الحكومية الجزائرية من الممكن أن يجيب

عن بعض تساؤلات التي لم تتم معالجتها إن صح القول من قبل من هذه الزاوية وباستعمال المقاربة الإثنوغرافية كوسيلة للبحث فيها وتتمحور إشكالية الدراسة حول هذا الموضوع التي أثارت حفيظتنا العلمية لفهمها ومن هنا تأتي هذه الدراسة إلى فهم وتحليل واقع العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية الجزائرية من خلال دراسة إثنوغرافية في معاني العلاقات العامة في تصور الموظف الحكومي بمديرية الشباب والرياضة لولاية المنيعية والسؤال الجوهرى لهذه الإشكالية يتمثل في :

ما هو تصور الموظف بمديرية الشباب والرياضة لولاية المنيعية لمعاني العلاقات العامة ؟

سنسعى في الإجابة عن تساؤلات هذه الإشكالية انطلاقا من تفادي بناء افتراضات مسبقة حول الموضوع حيث سنتجنب صياغة الافتراضات في الدراسة ، وهو منطلق المنهج الإثنوغرافي في البحث بغرض الفهم ، ولذلك فإننا سنكتفي بطرح التساؤلات التالية من منطلق استنطاق الظاهرة و تفادي الحلول محلها، وتجنب في الوقت ذاته توجيه البحث بشكل مسبق ومن بين أهم هذه التساؤلات :

- ماهي المعاني المشتركة للعلاقات العامة بين الموظفين في مديرية الشباب والرياضة لولاية المنيعية؟
- ماهي العلاقة بين فهم الموظف للعلاقات العامة وممارسته الفعلية لها كوظيفة إدارية في مؤسسته؟

2. أسباب إختيار الموضوع :

- الأسباب الذاتية :

- الرغبة الشديدة والملحة في فهم واقع ممارسة العلاقات العامة في الميدان وتصور معانيها من طرف الموظف البسيط في الإدارة الجزائرية.
- الفضول العلمي وكذا ممارسة العمل الإداري الذي يتطلب منا فهمة لتطبيق العلم النظري الذي ندرسه.

- الأسباب الموضوعية :

- تقديم الإضافة في الحقل العلمي الواسع خصوصا في مجال الإعلام و الإتصال وبالأخص حقل العلاقات العامة.
- محاولة استخدام الرصيد المعرفي حول مجال الدراسة وهو الاتصال والعلاقات العامة في البحث في واقع العلاقات العامة من خلال معرفة معانيها في تصور الموظف باعتباره المورد البشري الذي هو أهم عنصر في المؤسسة وكذلك أهم عنصر في ممارسة وظيفة العلاقات العامة بها.
- تزايد مكانة العلاقات العامة في وقتنا المعاصر، ما دفعنا للبحث عن مدى تجسيدها واقعيًا في مديرية الشباب و الرياضة لولاية المنيعية من خلال فهم الموظف وتصوره لمعانيها.

3. أهداف الدراسة :

- يهدف هذا البحث الذي يندرج ضمن سياق الدراسات الإثنوغرافية لمفهوم العلاقات العامة إلى الوصول إلى عدة أهداف منها :
- الهدف الأساسي لهذا البحث، وكغيره من الدراسات الكيفية هو الفهم، بمعنى البحث عن الدلالات والمعاني التي يمدنا بها المبحوثين حول وضعياتهم عبر تأويل أفعالهم وإشاراتهم ، ولغة الاتصال لديهم وهذا ما تهدف إليه الدراسات الكيفية.

- محاولة المساهمة في تأسيس معالم تنطلق منها الدراسات اللاحقة على ضوء المنهج الاثنوغرافي في دراسة الظاهرة الاتصالية بكل بتعقيدها في أي جماعة ممكنة والعلاقات العامة بصفة دقيقة منها.
- محاولة تحديد معاني وتصورات الموظف الحكومي للعلاقات العامة في مؤسسته وتفاعلاته الممكنة في سياق بيئته الاتصالية.
- محاولة فهم ومعرفة مكانة العلاقات العامة وتجسيدها الفعلي في المؤسسة الحكومية الجزائرية من زاوية الموظف الحكومي وبنيات تجاربه في مؤسسته من هذا المنطلق.

4. المفاهيم الأساسية للدراسة :

يتكون موضوع الدراسة من عدة مفاهيم يجب فهمها ومعرفتها قبل الانطلاق في الدراسة

وهي كالآتي:

4-1 الواقع :

4-1-1. لغة :

إن مفهوم الواقع قد جاء في معاجم اللغة العربية بمعنى: الحاصل والكائن والقائم وعلى الاستقبال، لواقع: لحاصل، لكائن، جمعه: وُقْع، وقائع، وقوْع. وفي الفلسفة: ما حدث ووجد.¹

4-1-2. اصطلاحا:

يعرف أنه "حقيقة ظاهرة ما في مجتمع معين كما هي لا كما يجب أن تكون".² كما يعرف على أنه "فهم أحوال الناس والوقائع المعاصرة والأحداث الجارية عامة أو خاصة بمعرفة حقيقتها وأسبابها وأثارها"³

¹ القاموس المحيط، ص 772.

² فاطمة سلامة: واقع العلاقات العامة في المؤسسة الصناعية العامة الجزائرية في ظل اقتصاد السوق، دراسة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم اجتماع التنمية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2007-2008، ص15.

³ أمينة جعفر: واقع العلاقات العامة في المؤسسات الجزائرية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في الاتصال والعلاقات العامة، جامعة يحيى فارس المدية، 2014-2015، ص4.

4-1-3. التعريف الإجرائي:

الواقع هو الوقوف على التجسيد الفعلي على أرض الميدان للأشياء، والظواهر من خلال عملية الاحتكاك الواقعي والملموس بها.

4-2. العلاقات العامة :

إن المفهوم الذي يرمز له مصطلح العلاقات العامة يكون أكثر دلالة وأوفر عرضاً إذا عرّف بدقة الكلمتين وهما: العلاقات والعامة.

العلاقات العامة public Relations مفهوم مركب من مصطلحين:

4-2-1. العلاقات :

هي جمع علاقة والعلاقة تعني الرابطة وهي بكسر العين كعلاقة القوس والسوط ونحوهما، وتستعمل في المحسوسات والعلاقة بفتح العين كعلاقة الخصومة والمحبة أي في المعنى وهي بصفة عامة تربط بين موضوعين أو أكثر أي أنها خاصية تنتمي لموضوع باعتباره مرتبطاً بموضوع آخر، حيث نقول هذا الشيء له علاقة مع هذا الشيء.

كما تعرف على أنها الروابط والصلات والآثار المتبادلة التي تنشأ استجابة لنشاط أو سلوك مقابل الاستجابة التي هي من أهم العوامل لتكوين علاقة، وتعد شرطاً أساسياً لحدوثها لأنه من الاستجابة يمكن أن نحدد نوع العلاقة.

4-2-2. العامة :

هي مؤنث و جمع عوام، والعام هو ما خالف الخاص، والعام أيضاً هو الشامل ويقال أيضاً هو كل ما اجتمع وكثر.

4-2-3. العلاقات العامة :

4-2-3-1. اصطلاحاً :

هي مجموع الصلات والروابط التي تنشأ في جو عام قائم على الإيصال المتبادل والاستجابات الأكيدة.¹

¹ محمد منير حجاب: الموسوعة الإعلامية الإسلامية، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2003، ص192.

عرفت جمعية العلاقات العامة الأمريكية العلاقات العامة بأنها : "تشاط أي صناعة أو اتحاد أو حكومة أو أية منشأة أخرى في بناء وتدعيم علاقات سليمة منتجة بينهما وبين فئة من الجمهور كالعملاء أو الموظفين أو المساهمين أو الجمهور بوجه عام، والعمل على تكيف المؤسسة حسب الظروف البيئية المحيطة وشرح سياستها للمجتمع"¹

ويعرفها الباحث كريستيان B.CHRISTIAN " الجهود التي تبذل للتأثير على الجمهور عن طريق وسائل الإعلام المختلفة حتى تكون لديها فكرة صحيحة عن المؤسسة فيساندوها في أزماتها ويعضدوها في أهدافها ويشجعوها في نشاطها".²

وتعرفها الجمعية الفرنسية للعلاقات العامة بأنها "الجهود التي يبذلها فريق ما لإقامة علاقات الثقة واستمرارها بين أعضائه وبين الفريق وبين الجماهير المختلفة التي تنتفع مباشرة أو غير مباشرة من الخدمات الاقتصادية والاجتماعية التي تحققها المؤسسة".³

كما عرفها إيفلي على أنها " مسؤولية كبرى تتطلب دراسة الأحوال السائدة والعمل على الإصلاح ثم إعلام الناس بالأمر، وبهذا فإن مهمتها مزدوجة تبدأ بدراسة اتجاهات الرأي العام ونصح الشركة بتغيير خططها وتعديل سياستها لخدمة الصالح العام ثم إعلام الناس بما تقوم به الشركة من أعمال تهتم بهم وتخدم مصالحهم".⁴

4-2-3-2.التعريف الإجرائي:

العلاقات العامة هي مجموعة السياسات والنشاطات المختلفة الغرض منها إقامة التفاهم المستمر بين المنظمة وجماهيرها سواء الداخلية أو الخارجية وتكوين ثقة متبادلة بينها وبين هذه الجماهير لتحقيق أهدافها.

¹ محمد منير حجاب: العلاقات العامة في المؤسسات الحديثة، دار الفجر للنشر و التوزيع، ط1، مصر، 2007، ص 33.

² Peter Lloyd, AND Herbert. public Relation; Great Brittan Oder and Stoughton;fourth edition (1984); Britain.

³ محمد مصطفى كمال: العلاقات العامة بين تكنولوجيا الاتصال والأزمات، دار المنهل اللبناني، ط1، بيروت، 2012، ص24.

⁴ عبد الرزاق الديلمي: العلاقات العامة في التطبيق، دار جرير للنشر والتوزيع، الأردن، 2005، ص 36-37.

4-3. المؤسسة :

4-3-1. لغة:

هي من الفعل أسس أي بناء ووضع قواعد وهي تعني كذلك مجموعة المنشآت المقامة لعمل مشروع واستغلاله.¹

يؤسس _ مؤسسة ، جمع مؤسسات، تعني جمعية أو شركة.²

4-3-2 اصطلاحا:

تعرف أنها "عبارة عن فضاء أو مكان وطرف لفعل اجتماعي وهذا بإنتاج سلع وخدمات، وهي أيضا عبارة عن مكان يتم فيه المزج بين عوامل الإنتاج والتكاليف، أي هي مجموعة من العناصر المكونة لكل من الإنتاج والتكاليف اللذان يُعتبران في علاقة تبادل للوصول إلى هدف ما".³

أما المفكر Briefs فيعرفها بأنها: "عبارة عن نظام اجتماعي أنشئ بطريقة منظمة تسود فيه علاقات إنسانية متبادلة بين مختلف مكونات المؤسسة من أجهزة وأفراد والهيكل التنظيمي لها، كذلك مع محيطها الخارجي بغية إنتاج سلعة أو خدمة وفق أهداف مستمرة".⁴ لقد ركز هذا التعريف على الجانب السوسيولوجي لها حيث اعتبر المؤسسة تقوم على التعاون، الذي يؤدي إلى تفعيل علاقات اجتماعية متنوعة داخليا من ناحية وبينها وبين محيطها الخارجي من ناحية أخرى.

يعرفها لوكنيا الهاشم بأنها: "مجموعة من الأفراد يجتمعون لتحقيق أهداف إنسانية وبما أنها اختراع موجب لإشباع الحاجات الاجتماعية التي شكلها وتلبية حاجات ومتطلبات وانتصارات البيئة الاجتماعية، فإن نجاحها يتوقف على نوعية مناهجها وتخطيط هيكلها للوصول إلى أهدافها ويضاف هي وحدة اجتماعية ذات حدود ثابتة نسبيا قابلة للمعينة

¹ ليتدال اورينك: عناصر الإدارة، ترجمة عمي حامد بكر، دار الفكر العربي، القاهرة، مصر، 1965، ص4.

² القاموس العربي الشامل: دار وائل الجامعية، ط 1، بيروت، 1997، ص 517.

³ رضوان بلخني: مدخل إلى الاتصال المؤسسي، دار قرطبة للنشر والتوزيع، ط 2، 2015، ص 15-16.

⁴ ناصر محمد العديلي: السلوك الإنساني والتنظيمي في الإدارة، معهد الإدارة العامة، ط2، الرياض، 1985، ص16.

ويربطها نظام السلطة والهيكل وتفاعلات اجتماعية وظيفية لتحقيق أهداف البيئة الاجتماعية والاقتصادية والسياسية "1.

يلاحظ على هذا التعريف أنه أعطى للمؤسسة بعدا اجتماعيا من خلال التعرف على دور المؤسسة الاجتماعي في تلبية حاجات ومتطلبات المجتمع ككل.

4-3-3. التعريف الإجرائي:

مما سبق من تعاريف يمكن تعريف المؤسسة بأنها نظام تتفاعل فيه العناصر المادية والبشرية للقيام بمختلف الوظائف والخدمات وتحقيق الأهداف المسطرة، وتعتبر أيضا مجموعة أفراد تربطهم دائرة واحدة وفق عمل مؤسساتي وهيكل إداري منظم.

4-4. المؤسسة الحكومية الجزائرية (اللامركزية):

4-4-1. إصطلاحا:

تعرف على أنها " أشخاص عامة تتمتع بالشخصية المعنوية تنشؤها الدولة لإدارة مرفق عام، ويمنحها القانون قدرا كبيرا من الاستقلالية المالية والإدارية، وهي صورة من صور اللامركزية المرفقية"2

وتعرف على أنها " هي المنظمة العامة المملوكة للدولة التي تدار بالأسلوب اللامركزي"3

وتعرف على أنها "مؤسسة ذات شخصية مستقلة تنشؤها الدولة، وتمتلكها من غير مساهمين تكون مسؤولة أمام السلطة التشريعية ممثلة بالوزير المختص، أو بمجلس إدارة تعينه السلطة التنفيذية، ويكون لها حساباتها المستقلة، وتدار وفقا لأساليب المشروعات الخاصة، وتخضع للمحاسبة العامة".4

¹ لوكتيا الهاشم : نظريات المنظمة، دار الهدى للطباعة والنشر، عين مليلة، الجزائر، ص9.

² ناصر لباد: القانون الإداري، لباد للنشر، ط1، الجزائر، 2004، ص109.

³ سعد العلوش: نظرية المؤسسة العامة، رسالة دكتوراه الدولة في الحقوق، جامعة القاهرة، 1967، ص 44 .

⁴ حماد محمد شطا: تطور وظيفة الدولة (نظرية المرافق العامة)، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1984، ص43.

وتعرف أيضا " هي منظمة إدارية عامة تتمتع بالشخصية القانونية وبالاستقلال المالي والإداري وترتبط بالسلطات الإدارية المركزية المختصة بعلاقة التبعية والخضوع للرقابة الإدارية الوصائية، وهي تدار وتسير بالأسلوب الإداري اللامركزي لتحقيق أهداف محددة في نظامها القانوني".¹

4-4-2. التعريف الإجرائي:

المؤسسة العمومية هي منظمة تنشئها الدولة ولها الكلمة الأخيرة في تنظيمها وتسييرها، وإخضاعها للنظام القانوني الذي تراه مناسبا وبالتالي فهذه المنظمة هي منظمة عامة لارتباطها المطلق بسيادة الدولة وإرادتها.

فهي منظمة تنشئها الدولة لإدارة نشاط متخصص بالأسلوب اللامركزي.

4-5. الاتصال المؤسسي:

4-5-1. إصطلاحا:

مجموع العلاقات الشاملة لكل مجالات التفاعل التنظيمي، والتي تتم في شكل تعبير رسمي مقصود للمؤسسة، بوصفها قائمة بعمليات الإتصال، وذلك بإدماج كل الوسائل التي بحوزتها بغية تسهيل عملها الداخلي وتسيير تكوين صورة عمومية معينة تنتج عن نشر شخصية محددة تتسجم مع واقعها وأهدافها وأحاسيس أعضائها وطلبات محيطها.²

4-5-2. التعريف الإجرائي:

شكل من أشكال الاتصال التي تعبر من خلاله المؤسسة عن نفسها مهما كان طبيعة الجمهور المستهدف، فهو نشاط إداري واجتماعي يساهم في نقل الأفكار عبر الوسائل الرسمية داخل التنظيم، بهدف خلق تماسك في وحداته وتحقيق أهداف المؤسسة.

¹ عمار عوابدي: القانون الإداري، ديوان المطبوعات الجامعية، ط3، الجزء الأول، الجزائر، 2005، ص 30.

² فضيل دليو: اتصال المؤسسة دار الفجر للنشر والتوزيع، الجزائر، 2003، ص 29-30.

4-6-الاتصال الداخلي:**4-6-1.إصطلاحا:**

ويعرف الاتصال الداخلي على أنه هو اتصال الإدارة العليا بالتنظيمات الإدارية التي تليها داخل الهيكل التنظيمي، ويعبر عنها أنها تتم رأسيا وأفقيا داخل المنشأة.¹ ويعرف كذلك على أنه الاتصال الذي يتم داخل المنظمات والذي يهدف إلى ضمان انسياب المعلومات والأفكار إلى أقصى درجة من المستويات الإدارية المختلفة وانتقال رجوع الصدى من هؤلاء المرؤوسين إلى المستويات الإدارية المختلفة.²

4-6-2.التعريف الإجرائي:

هو الاتصال الذي يتم داخل المنظمة بين مختلف مستوياتها الإدارية، قصد تبادل المعلومات من أجل تسيير شؤون العمل وتسهيلها، وتجاوز المعوقات التي قد تواجههم حتى تنشأ علاقات تقوم على التفاعل والمشاركة وتسهم في تأدية الأعمال والمهام وتحقيق الأهداف.

4-7-الاتصال الخارجي:**4-7-1. اصطلاحا:**

يعرف على أنه " الاتصال الذي يتم بين المنظمة الإدارية وغيرها من التنظيمات الاجتماعية خارج المنظمة، فعلى المنظمات الإدارية الاتصال بالرأي العام لإعلامه عما يجري من نشاطات ومن حلول للمشاكل الجماهيرية، وقد يحدث اتصال عكسي من الجمهور إلى المنظمة.³

ويعرف كذلك على أنه الاتصال الذي يتم بين المنظمة الإدارية الواحدة، وبين غيرها من المنظمات الإدارية الأخرى في المجتمع أو الدولة أو على مستوى عالمي، سواء كانت

¹ أحمد محمد المصري: الإدارة الحديثة الاتصالات، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 2008، ص 129.

² عبد الرحيم درويش: مقدمة إلى علم الاتصال، مكتبة دمياط، 2006، ص 87.

³ محمد رفعت عبد الوهاب: الإدارة العامة، دار الجامعة الجديدة، 2008، ص 30.

هذه المنظمات إدارية بحتة أو غير إدارية، ومهما كان هدفها، وكذلك الاتصالات التي تتم بين المنظمة الإدارية والجمهور بشكل عام أو جمهورها الخاص.¹

4-7-2. التعريف الإجرائي:

هو الاتصال الذي يتم بين المؤسسة وجمهورها الخارجي، قصد توفير أكبر قدر من المعلومات حول المؤسسة بهدف الإقناع، ولتحقيق التفاهم وغرس الثقة بين الطرفين وذلك للوصول إلى تحقيق أهداف المؤسسة.

4-8. أنثروبولوجيا الاتصال:

هي دراسة الفعل الاتصالي داخل المجتمع وقد ساعد تطور البحوث الاتصالية من حيث الإشكالات المطروحة والمناهج والأدوات المستخدمة في دراسة الاتصال كظاهرة اجتماعية في تشكل مقاربات جديدة لفهم أدق للعملية التواصلية ومعالجة إشكالاتها المتشعبة لذلك من الطبيعي أن يكون التخصص ناجم عن تطور علم الاجتماع المعاصر ونتاج بأهمية الأنساق الثقافية في فهم أنساق الاتصال الذي تأسس في منتصف القرن الماضي وبالتالي فهو شكل معين من أشكال البحث في العلوم الاجتماعية وهو بمثابة تجربة أنثروبولوجية كون الاتصال يتم في نسق ثقافي واجتماعي محدد وليس بمعزل عن المحيط بحث يشارك فيه عدة أطراف في العملية الاتصالية.²

4-9. أنثروبولوجيا المؤسسة :

لا يمكن تعريف أنثروبولوجيا المؤسسة بشكل واف إلا من خلال التعرف على موضوعها وموضوعها هو الاهتمام بالخصائص الهوياتية لأشغال المؤسسة أي أن هناك أشياء لا تتعلق بالتنظيم والتسيير لكنها حاضرة داخل المؤسسة وتتعلق بما هو رمزي (الرمزية داخل المؤسسة)، والذي يؤثر في حياة وتشغيل وشكل المؤسسة، ومثل هذه الانتاجات الرمزية داخل المؤسسة غير قابلة للتجاوز وبالتالي فإن من أهم مواضيع أنثروبولوجيا المؤسسة :

¹ محمد أبو سمرة: الاتصال الإداري والإعلامي، دار أسامة للنشر والتوزيع، ط 1، عمان، 2008، ص 59.

² رضوان بوجمعة: أنثروبولوجيا الاتصال دراسة في بعض الأبعاد النظرية، المجلة الجزائرية للعلوم الاجتماعية والإنسانية، العدد 1، 2013، ص 178.

4-9-1. ثقافة المؤسسة:

تتصف ثقافة المؤسسة بتنوع مكوناتها من مؤسسة إلى أخرى، إن هذا الاختلاف بين هذه الثقافات حث المختصين إلى البحث عن الأمور المشتركة بينها للخروج برؤية و تصور يتسم بالدقة النسبية.

قبل التطرق لتعريف ثقافة المؤسسة يجدر بنا أولاً تعريف معنى كلمة ثقافة (la culture): يعرف TAYLOR الثقافة على " أنها ذلك الكل المركب الذي يضم المعرفة والعقيدة والفن والأخلاق والقانون والتقاليد وجميع المقومات والعادات الأخرى التي يكتسبها الإنسان كعضو في مجتمع معين¹

إن مفهوم ثقافة المؤسسة مرتبط بمفهوم الثقافة في علم الأجناس البشرية وتتضمن الثقافة كذلك الأفكار المشتركة بين مجموعات الأفراد وكذلك اللغات التي يتم من خلالها إيصال الأفكار بها، وهو ما يجعل من الثقافة عبارة عن نظام لسلوكيات مكتسبة وهي تتكون من مجموع المفاهيم والقيم والمعتقدات والقيم الاجتماعية الموجودة لدى أفراد المؤسسة.²

4-9-2. التعريف الإجرائي:

هي طريقة التفكير والسلوك الاجتماعي والقيم المشتركة بين أفراد المؤسسة والتعلم شيئاً فشيئاً للأفراد الجدد من أجل الدخول في مجال الثقافة العامة للمؤسسة.

5. الإطار النظري للدراسة :**5-1. نظرية التفاعلية الرمزية :**

تركز التفاعلية الرمزية على الأفراد عن طريق التنظيم لأنه يعد نتاجاً للتفاعل الإنساني، فالأفراد يعملون من خلال تنظيم ما يختارون من أنماط السلوك التنظيمي للمؤسسة بناء على الدور الذي تقوم به في المجتمع.

¹ دافيتيس ونلسون: استراتيجية التغيير ، ترجمة تحية السيد عمارة، دار الفجر للنشر والتوزيع، 1995، ص 131.

² أندرو سيزلاني: السلوك التنظيمي والأداء، ترجمة جعفر أبو القاسم، معهد الإدارة العامة ، الرياض، 1991، ص 463.

وهنا يكون الاتصال التنظيمي هو عملية مناقشة للمعاني والرموز المتبادلة، وتوظيف منظور التفاعلية الرمزية في مجال العمل ودراسة العلاقات العامة، يساهم في تقديم تفسير وشرح لكل ما يتعلق بالظاهرة التنظيمية كما يساعد على اختيار إدارة العلاقات العامة ومسؤوليها لأفضل الاستراتيجيات والقواعد التنظيمية التي تنظم علاقات المؤسسة سواء على المستوى الداخلي أو على مستوى علاقة المؤسسة بالمؤسسات الأخرى.

ظهرت نظرية التفاعلية الرمزية في بداية الثلاثينات من القرن العشرين على يد العالم الأمريكي جورج هيربرت ميد، حيث برز مبدأ ارتباط العادات اللغوية بسلوك الناس في علم الاجتماع كطريقة لتحليل كيف يكتسب الناس تحديات مشتركة لمعاني الأشياء بما في ذلك قواعد الحياة الاجتماعية، وذلك بالتفاعل مع الآخرين عن طريق اللغة، أو كما يميل علماء الاجتماع إلى القول بأنه من خلال التفاعل الرمزي.

وتعتبر نظرية التفاعلية الرمزية واحدة من المحاور الأساسية التي تعتمد عليها النظرية الاجتماعية في تحليل الأنساق الاجتماعية، وهي تبدأ بمستوى تحليل الوحدات الصغرى منها للوحدات الكبرى بمعنى أنها تبدأ بالأفراد وسلوكهم كمدخل لفهم النسق الاجتماعي، فأفعال الأفراد تصبح ثابتة لتشكل بنية من الأدوار، ويمكن النظر لهذه الأدوار من حيث توقعات البشر بعضهم تجاه بعض من حيث المعاني والرموز، وهنا يصبح التركيز إما على بُنى الأدوار والأنساق الاجتماعية أو على سلوك الدور والفعل الاجتماعي، ومع أنها ترى البنى الاجتماعية ضمناً باعتبارها بُنى للأدوار..... إلا أنها لا تشغل نفسها بالتحليل على مستوى الأنساق بقدر اهتمامها بالتفاعل الرمزي المتشكل عبر اللغة والمعاني والصور الذهنية استناداً إلى حقيقة مهمة هي أن على الفرد أن يستوعب أدوار الآخرين.¹

وتمثل هذه النظرية اتجاهاً فكرياً يحاول أن يصور الاحتمالات الممكنة التي تواجه عملية التفاعل بين الأفراد، وخاصة فيما يتعلق بتكوين الذات، ويمثل هذا الاتجاه جورج هيربرت ميد وهربرت بلومر، فالتفاعل الإنساني من وجهة نظرهما عملية تكوين ايجابية لها أسلوبها ويحدد المشتركون اتجاهات سلوكهم وفق تفسيرات دائمة للأفعال التي يقوم بها

¹مكاوي، حسن عماد، ليلي حسين: الاتصال ونظرياته المعاصرة، الدار المصرية اللبنانية، ط2. القاهرة، ص 60

الآخرون، كما يعدل الآخرون استجاباتهم ويعيدون تنظيم مقاصدهم ورغباتهم ومشاعرهم واتجاهاتهم بحسب هذه التفسيرات، لكي يستطيعوا التوافق مع موقف التفاعل.¹

وتقوم فكرة التفاعلية الرمزية على وجود عملية التفاعل والاتصال بين الناس عن طريق اللغة، حيث تستخدم الرموز والعقل والذات والأنا كأداة علمية لمعرفة وتحليل السلوك الإنساني والظاهرة الاجتماعية، فالرموز في إطار هذه النظرية هي أداة أساسية للتفاهم والاتصال بين الناس ونقل الرسائل الشفوية والمكتوبة وغير اللفظية.

- **الرمزية:** هي شيء ما يحل مكان شيء آخر، فوجود التماثل مثلاً في مكان ما يدل على وجود هذه الشخصية أو الفكرة مع أنه غير موجود، حيث يتم التفاعل الاجتماعي الرمزي بواسطة وظيفتين هما:

- وظيفة الاتصال بين الناس، ووظيفة المشاركة التي تتم من خلال الاتصال.

- **الرمز:** عبارة عن إشارة مميزة للدلالة على موضع مادي أو معنوي، ويكون لكل رمز معنى يحدد من قبل المجتمع، ويشير إلى وظيفة اجتماعية تشبع حاجة الفرد وتساعده على التفاعل مع بقية أفراد المجتمع، فمعاني الرموز ما هي إلا نتائج اجتماعية مخلوقة من المجتمع لتحديد أنماط سلوك أفرادها، وتوضح عملية تفاعلهم وتكون مكتسبة.

- **الرموز:** تتضمن معاني متفق عليها من قبل أفراد المجتمع، تعمل على تماثلهم في نمط سلوكي معين، يستخدمونها عندما يريدون التعبير عن مضامينه²

وتتكون النظرية من عدة مصطلحات مهمة تتمثل فيما يلي:

- **التفاعل:** وهو سلسلة متبادلة ومستمرة من الاتصالات بين فرد وفرد أو فرد مع جماعة أو جماعة مع جماعة، فوفقاً لنظرية التفاعلية الرمزية فإن التوافق بين فردين ينعكس في درجة ما يتوقعه الطرفان من بعضهما، وأن هناك ما يسمى تناقض الدور، ويظهر هذا التناقض حين لا يتطابق السلوك مع المعايير التي يراها الأفراد مناسبة، وقد يؤدي عدم تطابق الرغبات المختلفة لدى كلا الطرفين إلى حدوث المشكلات.

¹ الجولاني فادية عمر: علم الاجتماع التربوي، مركز الإسكندرية للكتاب، 1997، ص215.

² الغزوي فهمي سليم: المدخل إلى علم الاجتماع، دار الشروق للنشر والتوزيع، الأردن، 2004، ص155.

- **المرونة** : ويقصد بها قدرة الانسان أن يتصرف في مجموعة ظروف بطريقة واحدة في وقت واحد، وبطريقة مختلفة في وقت آخر، وبطريقة متباينة في فرصة تالفة.
- **الرموز**: وهي مجموعة من الإشارات المصطنعة، يستخدمها الناس فيما بينهم لتسهيل عملية التواصل، وهي سمة خاصة في الانسان، وتشمل عند جورج ميد (اللغة) وعند هربرت بلومر (المعاني)، وعند ارفنج جوفمان (الانطباعات والصور الذهنية)، والثلاثة هم أشهر ممثلي نظرية التفاعلية الرمزية.
- **الوعي الذاتي**: وهي قدرة الفرد على تمثيل الدور، فالتوقعات التي تكون لدى الآخرين عن سلوكنا في ظروف معينة، هي بمثابة نصوص يجب أن نعيها حتى نمثلها على حد تعبير جوفمان.¹

وقد حدد هربرت ميد عدداً من المبادئ الأساسية للتفاعلية الرمزية تمثلت فيما يلي:

- يحدث التفاعل الاجتماعي بين الأفراد الشاغلين لأدوار اجتماعية معينة ويأخذ زمن يتراوح من أسبوع إلى سنة وبعد الانتهاء من التفاعل يكون الأفراد المتفاعلون صوراً رمزية ذهنية عن الأشخاص الذين يتفاعلون معهم، وهذه الصور لا تعكس جوهر الشخص وحقيقته الفعلية و إنما تعكس الحالة الانطباعية السطحية التي كونها الشخص تجاه الشخص الآخر الذي تفاعل معه خلال مدة زمنية معينة.
- عند تكوين الصورة الانطباعية عن الفرد فإنها تلتصق بمجرد مشاهدته أو السماع عنه أو التحدث إليه من دون التأكد من صحة المعلومة، لأن الشخص اعتبر الفرد الآخر رمزاً والرمز هو الذي يحدد طبيعة التفاعل.
- حينما تتكون الصورة الرمزية عن شخص معين فإن هذه الصورة سرعان ما ينشرها الشخص الذي كونها عن الشخص الآخر المتفاعل معه، وتنتشر هذه الصورة بين الآخرين، مع العلم أنه عندما يعطي الشخص الذي يقوم بالتقييم انطباعاً رمزياً معيناً يكون هذا الأخير ذا نمط متصلب، وهذه الصورة الرمزية الانطباعية سرعان ما يعلم بها الفرد المقيم فيقيم نفسه بموجب الصورة الرمزية المكونة عنه.²

¹ جلي علي عبد الرزاق: الاتجاهات الأساسية في نظرية علم الاجتماع، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 1993، ص 237.

² عبد الحميد محمد: نظريات العالم واتجاهات التأثير، عالم الكتب، ط 1، القاهرة، 1997، ص 6.

وقد استفادت الدراسات الاعلامية من نظرية التفاعلية الرمزية، وكان لها صدى واضح في العديد من بحوث الاتصال، وهو ما أشار له محمد عبد الحميد حيث طرح تلخيص ميشيل سلومون لأفكار جورج ميد في علاقة النظرية بوسائل الاعلام والتي تمثلت فيما يلي:

- التفاعل هو مجال اكتساب وتعلم الرموز الثقافية التي تصبح بعد ذلك هي وسيلة التفاعل.
 - المعاني المشتركة بين الناس في الثقافة الواحدة هي التي تساعد على رسم التوقعات الخاصة بسلوك الآخرين في نفس الثقافة.
 - من الطبيعي أن يتم تعريف الذات اجتماعياً، وهذا يتم من خلال التفاعل مع البيئة.
 - يتأثر سلوك الفرد بمدى مشاركة الفرد في التوحد الاجتماعي وقوة هذا التوحد.¹
- وقد قدمت ثلاثة فروض أساسية عن الاتصال والتفاعل الرمزي هي:
- تفسيرات الناس وإدراكهم للبيئة تعتمد على الاتصال وفي معنى آخر فإن ما نعلمه عن عالمنا يرتبط أساساً بخبراتنا الاتصالية في هذا العالم.
 - يتأثر الاتصال، و يؤثر في تحديد الذات، و الدور والمركز وهذه المفاهيم هي التي تنشئ التوقعات عن البيئة وحولها، وهذا يعني أن تباين استخدامنا للاتصال في مواقف مختلفة ذو علاقة بإدراكنا لأنفسنا والآخرين في هذه المواقف، وهذا يشير إلى التعلم الثقافي والتوقع بسلوك الآخرين.
 - يشمل الاتصال عمليات تفاعل معقدة فهو يشمل الفعل، والاعتماد المتبادل والتأثير المتبادل، والمعاني، والعلاقات، بالإضافة إلى العوامل المرتبطة بالموقف، وإذا كان التركيز في تناول منظور التفاعل الرمزي على الاتصال الانساني بصفة عامة وعلاقته ببناء المعاني في أذهان الناس وتأثير هذا البناء على الاتصال مرة أخرى فإن وسائل الاعلام هي التي أصبحت الوسيلة الأساسية في تقديم هذه المعاني والتفسيرات إلى الناس خصوصاً أن الناس تبني أفكارها عن الحقيقة بينما لم تشاهدها فعلاً، ولكنها اعتمدت على وسائل الاعلام في رسم معالم هذه الأفكار عن الحقائق، وبالتالي فإن الناس تبني المعاني أو الصور أو الحقائق الاجتماعية أو المادية التي لم تحسها من خلال التعرض إلى

¹ عبد الحميد محمد: نظريات العالم واتجاهات التأثير، عالم الكتب، ط 2، القاهرة، 2000، ص 250.

وسائل الاعلام، ومن ثم فان سلوكهم الذاتي واتجاهاتهم تحددتها هذه المعاني والتصورات التي أسهمت وسائل الاعلام في تقويمها ورسمها حيث تعتبر المصدر الأساسي ويكاد يكون الوحيد للكثير من قطاعات الجماهير للمعرفة والمعلومات الخاصة بالحقائق والأشياء و الاشخاص التي تضمها البيئة المحيطة بهذه القطاعات.¹

5-2. نظرية المعنى (النظرية التصويرية) :

إن النظرية التصويرية تعتبر أن معنى الألفاظ والرموز مرتبط بوجود الفكرة، وترجع جذور هذه النظرية إلى الفيلسوف الإنجليزي جون لوك John Locke الذي يسميها النظرية العقلية فيقول "استعمال الكلمات يجب أن يكون الإشارة الحساسة إلى الأفكار والأفكار التي تمثلها تعد مغزاهما المباشر الخاص"²

إذن هذه النظرية تركز على مبدأ التصور؛ بمعنى أنه عند نطق الألفاظ والعبارات تترجم إلى أفكار في الذهن، هذه الأفكار هي معاني الألفاظ وفي غياب الأفكار والصور الذهنية تغيب المعاني.

وتتشارك النظرية التصويرية مع النظرية السلوكية في فكرة واحدة هي :

أنه من العلماء المتأخرين من اعتبر أن دلالة الأشياء تكمن في التصور الذي يحقق الأثر العلمي تماما مثل المنبه والاستجابة في النظرية السلوكية؛ أي أن التصورات التي تحقق أثر عملي لها معنى، والتصورات التي لا ينتج عنها أثر ليس لها معنى مثل التيار الكهربائي لا يعني مرور موجات غير مرئية في مادة ما وإنما يتحدد معناه من خلال إنارة المصباح، أو شحن بطارية ما أو اشتغال آلة ما...فمعنى كهرباء هو ما تفعله.³

¹ عبد الحميد محمد: المرجع نفسه، ص250.

² أحمد مختار عمر: علم الدلالة، علم الكتب، القاهرة، 1999، ص57 .

³ محمد فهمي زيدان: في فلسفة اللغة، دار النهضة العربية، بيروت، 1955، ص91.

إن دلالات الأشياء واحدة عند جميع البشر فقط الاختلاف في اللغات والألسنية، وهذه النظرية تعتبر اللغة مجرد قوالب تعبيرية للأفكار التي تخالج الذهن، فهي وسيلة لتوصيل الأفكار فقط ويمكن الاستغناء عنها حال إيراد المتكلم الاحتفاظ بأفكاره لنفسه. يقول الدكتور أحمد عمر مختار: " إنه فقط شعورنا بالحاجة إلى نقل أفكارنا الواحد إلى الآخر الذي يجعلنا نقدم دلائل قابلة للملاحظة على المستوى العام على أفكارنا الخاصة التي تعتمل في أذهاننا"¹

6. الإجراءات المنهجية للدراسة :

6-1 منهج الدراسة :

" تقتضى البحوث الكيفية وجود حقائق وظواهر اجتماعية يتم بناؤها من خلال وجهات نظر الأفراد، والجماعات المشاركة في البحث، كما تهدف في الأساس إلى فهم الظاهرة موضوع الدراسة وعليه ينصبّ الاهتمام هنا أكثر على حصر معنى الأقوال التي تمّ جمعها أو السلوكات التي تمّت ملاحظتها"².

يعني أنّ المبحوثين في البحث الكيفي يتصلون مع الباحث ويتحدثون معه ويشاركونه في البحث عن الحقيقة من خلال إنتاج البيانات.

وقد اخترنا المنهج الإثنوغرافي من منطلق الاقتراب من الفاعلين، أي من منتجي المعاني.

يقول Sherzer Joel " تكون لأنثروبولوجيا الاتصال إمكانية تكوين أفراد يكونون قادرين على القيام بأبحاث حول مجتمعاتهم الأصلية، كباحثين ومحللين محليين وكمشاركين وملاحظين محليين، حيث أن المنهج الإثنوغرافي (Ethnography) يقوم بـ "وصف وتأويل ممارسات الفاعلين وتفاعلاتهم ضمن سياقهم الثقافي، من خلال استخدام الملاحظة بالمشاركة للممارسات اليومية وتتصف البحوث الإثنوغرافية بأنها بحوث كيفية، يتم اللجوء إليها في سبيل الحصول على فهم معمق ومفصل للأسباب والمعتقدات والدوافع، ووصف شمولي للظاهرة المبحوثة.

¹ أحمد مختار عمر: المرجع نفسه، ص61.

² عامر قنديلجي: البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات التقليدية والإلكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن، 2018، ص 45.

مع تطور مفهوم المنهج الإثنوغرافي أصبح منهجية بحثية تعتمد على الفهم والوصف المتعمق للظواهر الاجتماعية، لا تركز على التجريب والكشف عن الأسباب والنتائج بالاعتماد على المعطيات الرقمية وإنما تهتم بالعملية من خلال سؤال مفتوح النهاية، ويعد المنهج الإثنوغرافي إتجاه جديد في بحوث الظاهرة الاتصالية الجديدة كرد فعل لعدم رضا العديد من الباحثين عن استخدام المناهج الكمية في الظاهرة الاتصالية الجديدة وهو ما أكده الباحث قسايسية قائلًا: "عموماً يمكن التأكيد على ضوء ما توصلت إليه دراسات الجمهور الحديثة أن المنهج الإثنوغرافي رغم أنه براغماتي بدرجة أولى (يأخذ بعين الاعتبار فقط المصادر المتوفرة والمعطيات المستهدفة من البحث)، يبقى أنسب مقارنة تسمح بالدخول إلى عوالم العائلات وسياقاتها في إطار تلقي الرسائل الإعلامية كفعل فردي واجتماعي ووصف أفعال هذه العائلات وإشاراتها في علاقتها مع استعمال التكنولوجيات الجديدة للإعلام والاتصال، فالمقرب الإثنوغرافي يركز على فهم السلوك في سياق اجتماعي عبر مشاركة الباحث في الوضعية المدروسة مشاركة فاعلة ضمن الفريق موضوع الدراسة."¹

ولعل هذا المنهج الذي اخترناه كما سنرى فيما يأتي لاحقاً هو الأقرب لإشكالية الدراسة على ضوء عدة أسباب إستقيناها:

- أ. يمدنا البحث الإثنوغرافي بفهم واضح للواقع الاتصالي ويجعلنا أكثر فهماً أيضاً للاتصال ووسائطه وكيفية إصلاح الواقع، ويجعلنا أكثر قدرة على تقديم صورة سياقية للعمليات الأساسية للاتصال ووسائطه الجديدة كما تحدث في واقعنا الاتصالي اليومي، فنتائج البحث الإثنوغرافي مشتقة من الواقع الفعلي.
- ب. يساهم المنهج الإثنوغرافي في المجال الاتصالي في تقديم تحليل لواقع الظواهر الاتصالية ليس من وجهة نظر الخبراء وإنما تحليلاً واقعياً من داخل بيئة الاتصال عبر المشاركين والمستخدمين والمتفاعلين الفعليين في العملية الاتصالية الجديدة.

¹ حياة قزادري، نصيرة تامي: المنهج الإثنوغرافي كإتجاه منهجي في دراسة الظواهر الاتصالية الجديدة، مجلة المنهج، شبكة المؤتمرات العالمية، تركيا، 31 ديسمبر 2019، ص 420.

6-2. أدوات جمع البيانات :

تعتمد المقاربة الاثنوغرافية على أداتي الملاحظة بالمشاركة وكذا المقابلة في الكشف عن المشكلة البحثية المعالجة، ولا تختلف هاتين الأداتين في مفهومهما بين الفضاء الواقعي والافتراضي والشيء الذي يتغير هو طريقة تطبيقها على العينة مجال الدراسة، ففي الفضاء الافتراضي يعتمد الباحث على أداة الملاحظة بالمشاركة أو المعيشة بمعنى يصبح الباحث فردا من أفراد المجتمع المدروس يتكلم لغتهم ويستخدم نفس المفاهيم والتصورات والاعتقادات الموجودة لديهم من أجل كسب ثقتهم.

6-2-1. الملاحظة بالمشاركة :

تقنية أساسية في البحوث الاثنوغرافية، حيث يلزم الباحث الاثنوغرافي من أجل إجراء دراسته الميدانية القائمة على هذه الأداة من إيجاد دور له داخل المجتمع الذي يقوم بدراسته كإجراء أساسي وأولي من أجل أن يحصل على المعلومات التي يحتاجها، وذلك لأن تواجده في مجتمع (قبيلة أو عشيرة) يكون غريبا فيما يجعل الأفراد موضوع الملاحظة يغيرون سلوكياتهم العادية وكذا الإدلاء بأقوال لا تعبر عن الواقع وذلك لشعورهم أنهم خاضعون لملاحظة الغير، ولذلك لابد للباحث أن يقوم بدور ما في المجتمع بحيث يترتب عليه أن يقبله أفراد المجتمع وكأنه واحد منهم.¹

ويحدد " بريتشارد ايفانز " شروط نجاح الملاحظة بالمشاركة فيما يلي:

- على الباحث أن يقضي فترة كافية في مشاركة أفراد المجتمع موضوع الدراسة في معيشتهم كما يرى بعض العلماء أن تحديد الفترة الكافية يرتبط بعوامل متعددة، مثل حجم المجتمع وطبيعة المشكلة المراد دراستها دراسة مركزة.
- أن يكون الباحث طوال فترة الملاحظة على صلة وثيقة بالأهالي ويتم ذلك عن طريق إشراكه في معظم جوانب حياتهم للتركيز على الجانب المدروس.

¹ يليا شاوي، حميدة خامت: تكنولوجيايات الاعلام والاتصال ودورها في تجديد المناهج البحثية، مقارنة المنهج الاثنوغرافي، مجلة حقول معرفية للعلوم الاجتماعية والاتصالية، 2020، ص186.

- على الباحث الاثنوغرافي أن يستخدم في حديثه مع أفراد المجتمع موضوع الدراسة لغتهم الوطنية ولا يستخدم المترجم إذ كثيرا ما يفشل المترجم في نقل الأفكار والمعاني بدقة كاملة، فعامل اللغة هام في تطبيق هذا المنهج.
- عليه أيضا أن يلاحظ جيدا كل جوانب الحياة الاجتماعية، وإن كان سيدرس جانب معين بالتفصيل، وفي الغالب لا يسير الباحث سوى جزء يسير من دراسته لكن الدراسة الكلية للمجتمع محل البحث ضرورية حتى يستطيع فهم الجانب التفصيلي وتحديد وظائفه.¹

إلا أن الملاحظة بالمشاركة كأداة للبحث الميداني عملية صعبة ومعقدة وشاقة تفرض على الباحث شروط وإجراءات مادية ومعنوية وسلوكية قد لا يقدر أحيانا على تحملها والتكفل بها من حيث الطرح الثقافي المعرفي والاجتماعي والنفسي والاقتصادي والعقائدي، فإن الباحث يذهب إلى المجتمع الذي يدرسه ليعيش فيه فترة من الزمن لاكتساب ثقة الأفراد وجمع المعلومات اللازمة ولا يبدأ الزيارة بالدراسة وتوجيه الأسئلة، وإنما يتعلم أسلوب الحياة الجديدة.²

6-2-2 المقابلة:

أداة مهمة ومواتية في الدراسات الاثنوغرافية خصوصا، لمعرفة كيف أن الناس يدركون أو يتماثلون مشكلة أو مشروعا أو سلوكا لفهم مسببات السلوكيات الإعلامية الملاحظة، كما تجدر الإشارة هنا إلى أن المقابلة تجري على أساس وضعية وجه لوجه.³

في المقابلة الاثنوغرافية، يعرف من يجري المقابلة ومن تجرى معه بعضهما البعض من قبل إجرائها، وسبق أن تكلم كل منهما مع الآخر، وهذا يحدث مناخا وجدانيا عاطفيا بينهما وكذلك المقابلات الاثنوغرافية لا يحدد جدول أو برامج لها عادة، لكنها تعقد دون تحضير لها أثناء جريان الملاحظة بالمشاركة، وتكون المقابلات الاثنوغرافية في غالب الأمر أقصر

¹ كتنزة حاج حامدري: دور التلفزيون في تقييم بعض القيم لدى المرأة الريفية الجزائرية، دراسة اثنوغرافية على عينة من الريفات الجزائرية. مذكرة ماجستير ، جامعة الجزائر، (2010/2011)، ص31.

² بلغيشية سميرة: استخدام المقاربة الاثنوغرافية في بحوث جمهور و وسائل الاعلام، المركز الجامعي غليزان، المحرر، مجلة دراسات وابحاث ، المجلة العربية في العلوم الانسانية والاجتماعية، العدد 10 ، ص749.

³ كتنزة حاج حامدري: المرجع السابق، ص33.

زمنًا، كما أنها تركز أكثر من غيرها على موضوعات محددة، ربما يطرح الباحث قليلا من الأسئلة المختصرة حول مشهد لاحظه يقيم أسباب حدوث ردود فعل معينة أو عن معنى رد فعل أو لفظة معينة، وأخيرا فإن الباحث يقل اهتمامه بتحقيق هدفه المعرفي في مقابلة واحدة فقط، لأنه يمكن حل مشاكل الشكوك، والحالات الغامضة وعدم التأكد من تفسيرات معينة في مقابلات تلي المقابلة الأولى خلال الفترة الزمنية التي يجري البحث فيها.¹

وسواء كانت المقابلة موجهة أو غير موجهة فهي أداة تتناسب والبحث الاثنوغرافي وتسمح بالحصول على معلومات كيفية بهدف التعرف على الظاهرة المدروسة وإظهار سمات شخصية الجماعات التي تدور حولها إشكالية الدراسة.

3-6. مجتمع البحث وعينة الدراسة :

في مثل هذه الدراسات والأبحاث كان لزاما على الباحث أن ينتقل إلى الميدان وأن يكون جزءا من مجتمع البحث طيلة إجرائه لدراسته وقد يتطلب ذلك فترة طويلة ليتمكن من التعمق والفهم ليصل إلى الوصف الدقيق و التحليل المناسب لمبوحثيه، من زاوية أخرى عندما يكون الباحث هو في الأصل جزء من مجتمع البحث إذ يعزز ذلك من سهولة إستسقاء المعلومات والبيانات لمعرفته المسبقة بمجتمع البحث وإدراكه لكافة سياقاته والقدرة على تفسير السلوكيات وفهم العلاقات بصفة عميقة من خلال انتمائه لهذا المجتمع.

وقد إجتمع في دراستنا هذه الأمرين من خلال تشكيلنا فرقة بحث إذ يتكامل الأول مع الثاني ولا يمكن تصور أنثروبولوجيا للاتصال من دون الانتقال للميدان لأنه لا يمكننا فقط من اختبار المفاهيم الموجودة مسبقا بل يبني مفاهيم جديدة.

يقول Katz Daniel أن "الدراسات الميدانية تفتح أفقا جديدة لتطوير العلوم الاجتماعية، كما أنها يمكن أن تفجر قواعد العمل التقليدي المخبري، من خلال تطبيق مناهج جديدة لمشاكل أكثر تعقيدا للعلاقات الإنسانية"²

وميدان دراستنا المؤسسة الحكومية الجزائرية حالة مديرية الشباب والرياضة لولاية المنيعية التي تعتبر عينة من ضمن المؤسسات الحكومية الجزائرية التي نحاول في هذه

¹ محمد الطاهر عديلة:الدراسات السياسية الاثنوغرافية تحديات وآفاق، مجلة ميلاف للبحوث والدراسات، العدد 6، ص 103.

² Katz Daniel et Festinger Léon, les méthodes de recherche dans les sciences sociales/ Tome 1 PUF 1974 P68.

الدراسة تسليط الضوء ووصف واقع ممارسة وظيفة العلاقات العامة بها ومعاني هذه الأخيرة في تصور الموظف الحكومي الذي يمثل العنصر البشري في المؤسسة ويعد العنصر الأساسي والفاعل في هذه الوظيفة.

تعد مديرية الشباب والرياضة هيئة لامركزية تابعة للدولة تمثل وزارة الشباب والرياضة على مستوى الولاية، وطبقا لأحكام المرسوم التنفيذي رقم 06-345 المؤرخ في 05 رمضان 1425 الموافق 28 سبتمبر 2006 والذي يحدد قواعد تنظيم وسير مديرية الشباب والرياضة للولاية فإن دور هذه الأخيرة يتمثل في تطوير المؤسسات والهياكل والأجهزة والنشاطات التابعة لإختصاصها العاملة في ميادين الشباب والتربية البدنية والرياضية وتحثها وتنسقها وتقيمها وتراقبها.

وتظم مديرية الشباب والرياضة بالولاية المصالح الآتية :

- مصلحة التربية البدنية و الرياضية
- مصلحة نشاطات الشباب
- مصلحة الإستثمارات والتجهيزات
- مصلحة التكوين وإدارة الوسائل
- مع العلم أنه لكل مصلحة ثلاثة مكاتب.

ويعتبر قطاع الشباب والرياضة أحد قطاعات الشؤون الاجتماعية في الدولة الجزائرية.

6-4. مجال الدراسة :

وقد تعاملنا مع الميدان في الفترة من "30 مارس 2023 إلى غاية 15 جويلية 2023" حيث قسمت الدراسة على مرحلتين فالمرحلة الأولى اقتصرت على الملاحظة، الرصد، والوصف، أما المرحلة الثانية تم فيها إجراء مقابلات مع المبحوثين الذين هم موظفي مقر مديرية الشباب والرياضة لولاية المنية، حيث قمنا بتقسيمهم للدراسة حسب الفئات العمرية كالآتي :

- فئة الشباب.
- فئة الكهول.
- فئة الشيوخ.

خلاصة

حاولنا خلال هذا الفصل تحديد الإطار النظري والمفاهيمي لموضوع الدراسة، حيث قمنا بإبراز القيمة العلمية للموضوع، وألقينا الضوء على مختلف الأسباب الذاتية والموضوعية الكامنة وراء اختيارنا لموضوع واقع العلاقات العامة في المؤسسة الحكومية الجزائرية دراسة إثنوغرافية في معاني العلاقات العامة في تصور الموظف الحكومي، حيث استخدمنا المقاربة الإثنوغرافية وركزنا عليها وعلى غرار المواضيع العلمية الأخرى قمنا بتبيان الأهداف من وراء معالجتنا لهذا الموضوع.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

1. بيانات مديرية الشباب والرياضة لولاية المنية
2. عرض ومناقشة وتحليل النتائج
3. خلاصة البحث

1. بيانات مديرية الشباب والرياضة لولاية المنية:

1-1. تعريف مديرية الشباب والرياضة لولاية المنية:

يعتبر قطاع الشباب والرياضة أحد أهم القطاعات التي تعنى بالشباب لاسيما باستغلال أوقات فراغهم وتلبية احتياجاتهم، هذا الدور المهم مناط به على مستوى الولاية من طرف مديرية الشباب والرياضة.

تعد مديرية الشباب والرياضة هيئة لامركزية تابعة للدولة تمثل وزارة الشباب والرياضة على مستوى الولاية، وطبقا لأحكام المرسوم التنفيذي رقم 06-345 المؤرخ في 05 رمضان 1425 الموافق 28 سبتمبر 2006 والذي يحدد قواعد تنظيم وسير مديرية الشباب والرياضة للولاية فإن دور هذه الأخيرة يتمثل في تطوير المؤسسات والهياكل والأجهزة والنشاطات التابعة لاختصاصها العاملة في ميادين الشباب والتربية البدنية والرياضية وتحثها وتنسقها وتقيمها وتراقبها، وتظم مديرية الشباب والرياضة للولاية المصالح الآتية :

- مصلحة التربية البدنية و الرياضية : تتكون من ثلاث مكاتب:

- مكتب تطوير التربية البدنية والرياضة.

- مكتب كشف المواهب الرياضية الشابة وتكوينها.

- مكتب الجمعيات الرياضية والتظاهرات الرياضية.

- مصلحة نشاطات الشباب: تتكون من ثلاث مكاتب :

- مكتب الاتصال وإعلام الشباب وأنظمة الاتصال.

- مكتب البرامج الاجتماعية والتربوية وتسلية الشباب.

- مكتب مشاريع الشباب وترقية الحركة الجمعوية للشباب.

- مصلحة الإستثمارات والتجهيزات: تتكون ثلاث مكاتب من :

- مكتب المنشآت والتجهيزات الرياضية والاجتماعية والتربوية.

- مكتب التقييس والصيانة.

- مكتب الإحصائيات والبرامج والتقييم.¹

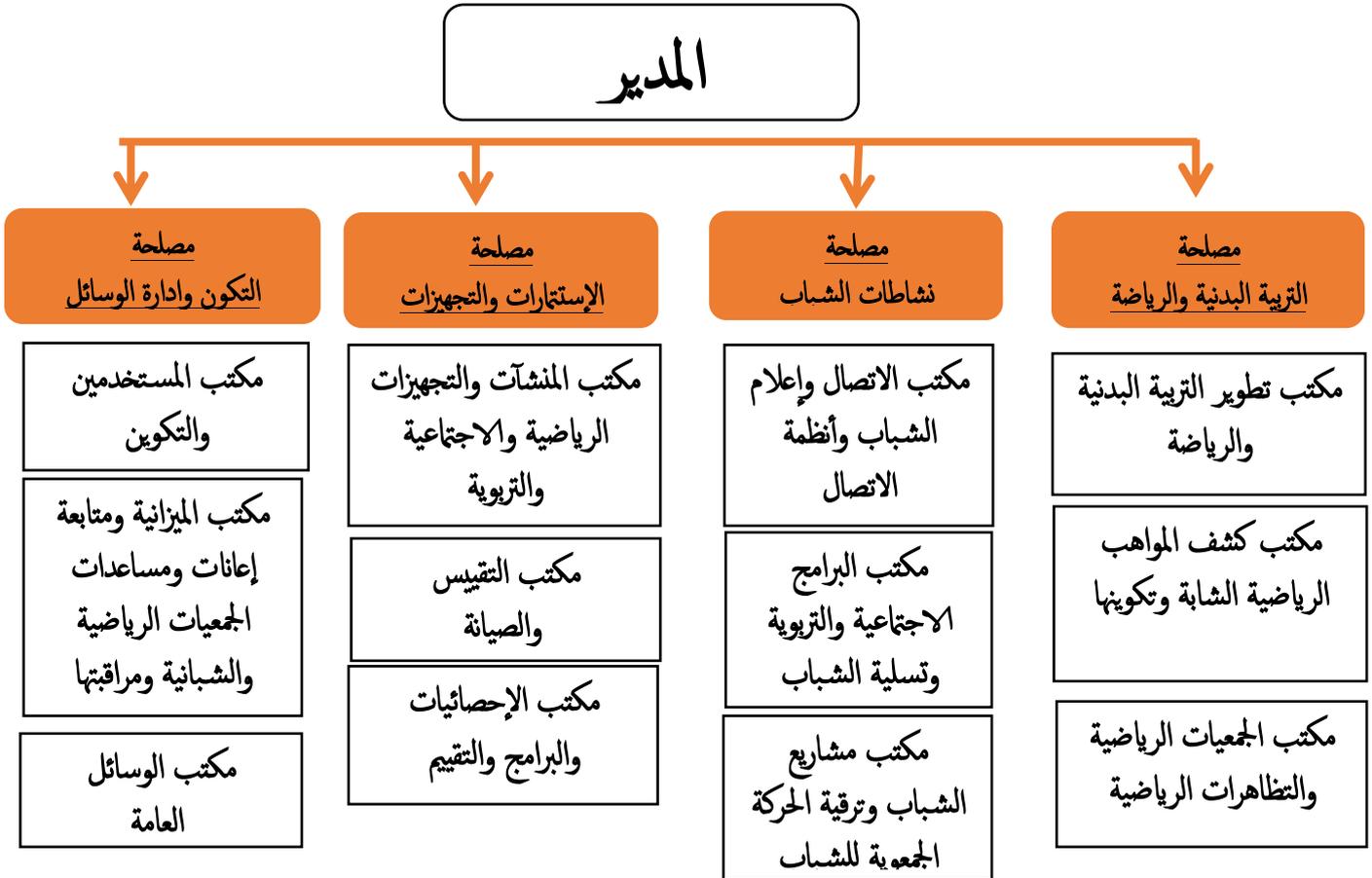
¹ المرسوم التنفيذي رقم 06-345 المؤرخ في 05 رمضان 1425 الموافق 28 سبتمبر 2006 والذي يحدد قواعد تنظيم وسير مديرية الشباب والرياضة للولاية، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد، 61، بتاريخ في 01 أكتوبر 2006، ص 30.

- مصلحة التكوين وإدارة الوسائل: تتكون ثلاث مكاتب من :

- مكتب المستخدمين والتكوين
- مكتب الميزانية ومتابعة إعانات ومساعدات الجمعيات الرياضية والشبانية ومراقبتها
- مكتب الوسائل العامة¹

1-2. هيكل مديرية الشباب والرياضة بالولاية:

بموجب القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 20 صفر 1428 الموافق لـ 10 مارس سنة 2007 الذي يحدد تنظيم مصالح مديرية الشباب والرياضة للولاية تطبيقا لأحكام المرسوم التنفيذي أعلاه.²



¹ المرسوم التنفيذي رقم 06-345 المؤرخ في 05 رمضان 1425 الموافق 28 سبتمبر 2006 والذي يحدد قواعد تنظيم وسير مديرية الشباب والرياضة للولاية، نفس المرجع السابق، ص 30.

² القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 20 صفر 1428 الموافق لـ 10 مارس سنة 2007 الذي يحدد تنظيم مصالح مديرية الشباب والرياضة، الصادر في الجريدة الرسمية الجزائرية، العدد 22، بتاريخ 04 أبريل 2006، ص 19.

1-3. مهام مديرية الشباب والرياضة في الولاية :

- تجمع مصالح الشباب والرياضة على مستوى كل ولاية ضمن مديرية للشباب والرياضة.
- تأطر مديريات الشباب والرياضة للولاية المؤسسات والهيكل والأجهزة والنشاطات التابعة لاختصاصها العاملة في ميادين الشباب والتربية البدنية والرياضة وتحثها وتنسّقها وتقيّمها وتراقبها وبهذه الصفة تكلف على الخصوص بما يأتي :
- تطوير البرامج الاجتماعية التربوية والترفيهية وحركة ومبادلات الشباب وفضاءاتهم للتعبير وتنشيطها ومتابعة تنفيذها.
- إعداد برامج الاعلام والاتصال والاصغاء للشباب وتطويرها وتنشيطها.
- ترقية الحركة الجمعوية للشباب والرياضة وكذا هيكلها وتطويرها وتنظيمها.
- تنفيذ البرامج الهادفة للاندماج الاجتماعي للشباب والمشاركة المتصفة بالمواطنة وترقية مبادراتهم وكذا مكافحة الآفات الاجتماعية والعنف والتهميش بالاتصال مع المصالح والهيئات المعنية للولاية.
- تنفيذ برامج ترقية وتعميم التربية البدنية والرياضية لا سيّما في الاوساط التربوية والتكوين وإعادة التربية والوقاية بالاتصال مع المصالح والهيئات المعنية للولاية.
- وضع التنظيمات وأقطاب انتقاء المواهب الرياضية الشابة وتوجيهها وتكوينها وتطوير هذه التنظيمات والأقطاب ومتابعتها وترقية الممارسات الرياضية النسوية.
- تنظيم أعمال تكوين المستخدمين والتأطير الدائم و/ أو العاملين داخل هيكل الحركة الجمعوية وتجديد معارفهم وتحسين مستواهم وتأهيلهم في إطار التنظيم المعمول به.
- إعداد مخطط تطوير الرياضة للولاية بالتنسيق مع مجمل الهياكل والهيئات المعنية.
- السهر على تطبيق التنظيم المتعلق بسير المؤسسات وهيئات الشباب والرياضة الموجودة في الولاية واستغلالها وتسييرها.
- وضع أنظمة لتقييم ومراقبة الهياكل والهيئات والمؤسسات التابعة لاختصاصها والسهر على مراقبة مساعدات الدولة للحركة الجمعوية الرياضية والشبانية.¹

¹ المرسوم التنفيذي رقم 06-345 المؤرخ في 05 رمضان 1425 الموافق 28 سبتمبر 2006 والذي يحدد قواعد تنظيم وسير مديرية الشباب والرياضة للولاية، انفس المرجع السابق، ص30.

- ضمان متابعة برامج الاستثمار وإنجاز الهياكل الشبابية وكذا تقييسها وتصديقها وصيانتها وحفظها.
- ضمان تسيير الموارد البشرية والمالية والمادية اللازمة لإنجاز مهامها وكذا المحافظة على الممتلكات والأرشيف.
- تقييم النشاطات المبذولة بصفة دورية وإعداد الحصائل والبرامج المعلقة بها وفقا للأشكال والكيفيات والأجال المقررة.¹

شكلت الإجابة عن التساؤل الجوهري التالي ما هو تصور الموظف بمديرية الشباب والرياضة لولاية المنية لمعاني العلاقات العامة ؟ مجال الاهتمام الأساسي لهذا البحث ونفترض أن ما سيأتي من تحليل سيجيب على هذا الإشكال.

ونأتي في هذا الفصل إلى محاولة مناقشة و تأويل ما جمعناه في بحثنا الذي تأسس على مقارنة أثنوغرافية و نعتقد أنه من الضروري فهم هذه النتائج في سياقها المكاني والزمني، غير أنه لا بد من التفكير في الوقت ذاته في الاستفادة من هذه المحاولات وتطويرها وفق مقارنة اتصالية واضحة من أجل الاقتراب من فهم واقع العلاقات العامة في المؤسسة الحكومية الجزائرية من خلال تصور الموظف الحكومي لها كوظيفة اتصالية.

وفي انتظار تحقق ذلك نفترض أنه من خلال التوقف مليا في التفكير لابد أولا الحديث عن النسق الاتصالي في مديرية الشباب والرياضة لولاية المنية، وقبل ذلك يلزمنا في سياق الدراسة التعريف بالدور المنوط بمؤسسات الشباب والرياضة وتموقعها في الهيكل القطاعي للدولة الجزائرية إذ يعتبر قطاع الشباب والرياضة مصنف ضمن القطاعات الاجتماعية فالمؤسسات الاجتماعية لها وظيفة هامة أساسية هي أنها تعمل على انسجام الفرد في الإطار الثقافي العام انسجاما يؤدي إلى تكيفه وإلى حسن قيامه بأعماله وأدواره المختلفة.

¹ المرسوم التنفيذي رقم 06-345 المؤرخ في 05 رمضان 1425 الموافق 28 سبتمبر 2006 والذي يحدد قواعد تنظيم وسير

مديرية الشباب والرياضة للولاية، نفس المرجع السابق، ص30.

ولكي تستطيع المؤسسات والهيئات الشبانية أن تؤدي دورها بهذه الكيفية يجب أن تتوفر فيها مجموعة من الشروط المادية والمعنوية خصوصا تلك المتمثلة في البناءات وهندستها، وسائل العمل وجودتها وظروف العمل ومناخاتها، الإدارة الوصية ونجاحاتها وهنا تجدر الإشارة في هذا الباب إلى أن جميع هذه الشروط لا يمكن تحقيقها بصفة موفقة إذا لم تستخدم هذه المؤسسات إحدى الجوانب الجوهرية والأساسية في عمليات التنظيم الإداري، إضافة إلى إخضاع طرق الاتصال والاعلام المتبعة في المؤسسات والهيئات التابعة لقطاع الشباب والرياضة للمبادئ العلمية والعملية الفاعلة وكذا في دراسة وتحليل كل ما من شأنه أن يدفع المؤسسة أو الهيئة إلى النجاح في أداء مهامها سواء على مستواها الداخلي بين مستخدميها أو على المستوى الخارجي أثناء تعاملها مع مختلف متعاملاتها.

ومن هذا يمكن اعتبار الظاهرة الاتصالية من العلوم التي تدرس سلوك الأفراد في الجماعات دراسة علمية موضوعية من أجل تنظيم العلاقات الإنسانية داخل المؤسسة وخارجها بطريقة مبنية على أساس من التعامل والمحبة والوعي، ولذلك اتضح أنه من اللازم فسح المجال أمام المختصين في الاتصال والعلاقات العامة لإبداء آرائهم وتوجهاتهم إتجاه الهياكل والوسائل، الطرق وظروف العمل للموظفين في المؤسسات قصد التقليل من نقاط ضعفها من جهة وتحسين أوضاعها ومهامها من جهة أخرى.

إنطلاقا من هذا يستطيع الاتصال بأي مؤسسة من المؤسسات أن يتعرف على كافة الظروف المعوقة لأداء المهام والخدمات بسهولة ويسر، وأن توجه نظرة الإدارة والمؤسسة ككل على ضرورة دراسة هذه الظروف واتخاذ القرارات بتبسيط الإجراءات والارتقاء بمستوى أداء الخدمة، وإن من أبرز وظائف العلاقات العامة هي تهيئة مناخ نفسي صالح وتكوين علاقات ودية تقوم على الفهم والتفاهم المتبادل بين المؤسسة والأفراد وبين الأفراد وبعض البعض وبين الجماعات داخل المؤسسات وخارجها مما يؤدي إلى التوافق الاجتماعي بين المؤسسة والجمهير.

ويمكننا الحديث عن النسق الاتصالي في مديرية الشباب والرياضة لولاية المنية بالعودة إلى الهيكل التنظيمي للمؤسسة والموظفين كمرسلين ومستقبلين، والغاية والهدف من الوضعيات الاتصالية، والمنتج الاتصالي من رسائل في مضمونها وشكلها، وأنماط وأنواع هذه الرسائل ووسائل وأدوات الفعل الاتصالي والقواعد والمعايير التي تضبط الاتصال في مديرية الشباب والرياضة لولاية المنية وواقع العلاقات العامة بها من خلال فهم وتصور الموظف بها لمعانيها.

نصل إلى أن هذه العناصر كلها مؤشرات توضح وجود نسق اتصالي في هذه المؤسسة، فالثقافة التي تحكم العلاقات والانتماء، ومعايير وسلطة القيم الاجتماعية وسيطرة بعض المرسلين بحكم مكانتهم في السلم الهرمي على غيرهم من الفئات، كلها متغيرات توضح أن بنية الاتصال وبالتالي العلاقات العامة في مديرية الشباب والرياضة تتميز عن أنساق أخرى في غيرها من المؤسسات، حيث حاولنا دراستها كحالة منفردة فإنها بنية تشكل نسقا منفردا، نسق له قواعده وثقافته ومنطقه تتقاطع مع باقي تكوينات التنظيم الإداري في المؤسسة.

2.النسق الاتصالي في مديرية الشباب والرياضة وبنيته :

يحمل النسق مجموعة من القواعد والمعايير والخصوصيات، والتي تنتشعب بدورها إلى مجموعة من المميزات التي تعطي لهذا النسق الاتصالي هويته الخاصة، وفي دراستنا هذه نتعامل مع مجتمع بحثي منظم ألا وهو المؤسسة له نظام معين لا ينطبق على سائر المؤسسات التي إذا أردنا المطابقة أكثر في نفس مجال التخصص إلا أنه من يتعمق في الملاحظة بالإضافة إلى أن هذا الباحث يكون جزء من هذا التنظيم فإنه سيلاحظ أن ثقافة خاصة سائدة بكل مؤسسة تميزها عن غيرها، وأن هناك أشياء لا تتعلق بالتنظيم والتسيير لكنها حاضرة داخل المؤسسة وتتعلق بما هو رمزي (الرمزية داخل المؤسسة)، والذي يؤثر في حياة وتشغيل وشكل المؤسسة، ومثل هذه الانتاجات الرمزية داخل المؤسسة غير قابلة للتجاوز وهذا من أهم مواضيع أنثروبولوجيا المؤسسة وفي صميمها.

ولكي نأخذ البحث في هذا السياق لابد أولا أن نشرح الهيكل التنظيمي للمؤسسة ليتضح لنا نسق الاتصال الرسمي بها.

من خلال الهيكل التنظيمي الذي تطرقنا له أنفا لمديرية الشباب والرياضة لولاية المنبوعة وكغيرها من المؤسسات الإدارية يتشكل الهيكل هرميا الذي نتطرق له من القمة حيث يشغل هذه الأخيرة مدير الشباب والرياضة يعين بمرسوم تنفيذي والذي يشغل وظيفة عليا في الدولة الجزائرية يعد منصب من مناصب المسؤولية التي وجدت من أجل التحكم والتسيير الجيد للمرفق العام، والعمل على التطبيق الكامل والسليم لبرامج الدولة كل في مجال عمله، وفي حدود المهام الموكلة له أين ما كان وحيث ما وجد، على الصعيدين الداخلي والخارجي وهي كذلك إحدى الركائز الأساسية التي يعتمد عليها في التسيير الجيد للموارد البشرية، وفي تنفيذ المخططات أو البرامج المختلفة للدولة وفي إيصال سياستها إلى الآخر، كل ذلك بالسهر على تطبيق قوانين الجمهورية بقناعة كاملة دون إكراه، ذلكم أن المسؤولية كما نعلم تكليف، الغاية منها المنفعة العامة والتفاني في خدمة الوطن بإخلاص وصدق.

ومن المعلوم أن الدولة لا تمارس تسيير ومراقبة أعمالها بنفسها، كونها شخصية اعتبارية بل توكلها لمواطنين جزائريين كانت تربطهم علاقات وظيفية تحكمها قوانين الوظيفة العمومية أو كانوا غير ذلك؛ وتعتبر مناصب المسؤولية بوجه عام عبارة عن مقصورة القيادة الأمر الذي جعل المشرع يوليها اهتماما بالغا سواء ما تضمنته دساتير الجمهورية تباعا أو التشريعات والنصوص القانونية المنظمة للوظيفة العمومية بالدولة إلى غاية الأمر 06 - 03 المؤرخ في 15 جويلية 2006.¹

¹ القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 20 صفر 1428 الموافق لـ 10 مارس سنة 2007 الذي يحدد تنظيم مصالح مديريةية الشباب والرياضة، نفس المرجع السابق، ص 19.

كوننا نتحدث عن هذا فنحن نوضح طبيعة المنصب الأعلى في المؤسسة لأننا إذ نشرح النسق الاتصالي في مديرية الشباب والرياضة، فيجب أن نحلل مكونات وطبيعة الأفراد التي تشغل المناصب الإدارية في هيكل التنظيم الإداري، ويعتبر مدير الشباب والرياضة بالولاية هو ممثل القطاع الأول على المستوى المحلي على رأس هذا الجهاز التنفيذي الذي يعتبر ممثل وزارة الشباب والرياضة على المستوى المحلي.

في المستوى الثاني من الهرم الإداري للمؤسسة تأتي المصالح حيث لكل مصلحة مهامها المنوطة بها قانونا تتكامل فيما بينها وتتواصل بعرض إنجاز المهام الإدارية ووضع البرامج والتنسيق فيما بينها لضمان التسيير الناجح وتحقيق أهداف المؤسسة ويرأس كل مصلحة رئيس مصلحة يعين بمقرر وزاري، إذا يشغل منصب عالي والمناصب العليا هي تلك المناصب النوعية للتأطير ذات الطابع الهيكلي التي تسمح بضمان التكفل بتأطير النشاطات الإدارية والتقنية في المؤسسات والإدارات العمومية بصفة عامة فهي تحقق تغطية مهام أو وظائف إدارية أو تقنية أخرى لا يمكن أن تغطيها المهام المسندة لرتب الموظفين العاديين على مستوى الإدارة ويعين لشغلها من تتوفر فيه الشروط المنصوص عليها قانونا.

وتعتبر مصلحة التكوين وإدارة الوسائل من أهم المصالح في الهيكل التنظيمي لمختلف المؤسسات العمومية وفي قطاع الشباب والرياضة بوجه خاص الذي هو اختصاص دراستنا هذه حيث تسهر على تطبيق التنظيم المتعلق بسير المؤسسات وهيئات الشباب والرياضة الموجودة في الولاية واستغلالها وتسييرها، إذ يعتبر المشرف على هذه المصلحة بمثابة نائب مدير بحيث يقوم بالتأطير والتخطيط والإشراف والمتابعة وينسق عمل المصالح فيما بينها.¹

¹ القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 20 صفر 1428 الموافق لـ 10 مارس سنة 2007 الذي يحدد تنظيم مصالح مديرية الشباب والرياضة، نفس المرجع السابق، ص 19.

وتتكون مصلحة التكوين وإدارة الوسائل من مكاتب ثلاث، حيث يرأس كل مكتب رئيس مكتب الذي يعتبر هذا المنصب من المناصب العليا، ويعين لشغلها من تتوفر فيه الشروط المنصوص عليها قانوناً وهذه المكاتب هي :

- مكتب المستخدمين والتكوين: يشرف على وضعية المستخدمين وضمان تسيير الموارد البشرية وتوزيعها على مختلف المصالح وتنظيم أعمال تكوين المستخدمين والتأطير الدائم وتجديد معارفهم وتحسين مستواهم وتأهيلهم في إطار التنظيم المعمول به.

- مكتب الميزانية ومتابعة إعانات ومساعدات الجمعيات الرياضية والشبانية ومراقبتها: يسهر على الالتزامات بالرواتب وتسويتها والأمر بدفعها ويقوم بالإجراءات القانونية فيما يتعلق بصرف ميزانية التسيير والتجهيز وكذا دراسة ميزانية التوظيف والتقدير المالي للمؤسسة بصفة عامة.

- مكتب الوسائل العامة: الذي من أبرز مهامه ضبط حاجات المؤسسة من العتاد والأثاث واللوازم المكتبية وضمان اقتنائها، ويسهر توفير الوسائل الضرورية للسير الحسن للهياكل وضمان تسيير الأملاك العقارية والمنقولة وصيانتها، مسك سجل الجرد، ومتابعة تسيير المخزن العام وإعداد الحصيلة الدورية، وتسيير حظيرة السيارات، والسهر عموماً على تطبيق الإجراءات وتوفير الوسائل لحماية الممتلكات.

أما بالنسبة لمصلحة الإستثمارات والتجهيزات، فتتكون هي الأخرى من ثلاث مكاتب وتعتبر من المصالح التقنية يرأسها رئيس مصلحة يشغل منصب عالي معين بمقرر وزاري وتسهر عموماً على ضمان متابعة برامج الاستثمار وإنجاز الهياكل الشبانية وكذا تقييسها وتصديقها وصيانتها وحفظها وهذه المكاتب:

- مكتب المنشآت والتجهيزات الرياضية والاجتماعية والتربوية : دراسة ملفات مشاريع الاستثمار وتصورها وإعدادها من أجل تفريدها وتسجيلها وضمان متابعتها وإنجازها، وكذا¹

¹ القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 20 صفر 1428 الموافق لـ 10 مارس سنة 2007 الذي يحدد تنظيم مصالح مديرية الشباب والرياضة، نفس المرجع السابق، ص 19.

المساهمة في تحديد سياسة تطوير قطاع الشباب والرياضة على المدى القصير والمتوسط والطويل.

- مكتب التقييس والصيانة : السهر على صيانة المنشآت القاعدية الرياضية والشبابية واقتراح كل التدابير والأعمال الرامية إلى تطويرها.

- مكتب الإحصائيات والبرامج والتقييم: يقيم النشاطات المبذولة بصفة دورية وإعداد الحصائل والبرامج المعلقة بها وفقا للأشكال والكيفيات والأجال المقررة.

المصلحة الثالثة مصلحة نشاطات الشباب فتكون هي أيضا من ثلاث مكاتب، تعتبر من المصالح التقنية يرأسها رئيس مصلحة يشغل منصبا عالي معين بمقرر وزاري، عموما تعنى هذه المصلحة بالشباب وكل ما تعلق بتأطير الحركة الجمعوية الشبانية والمساهمة في تصور وإعداد وتنظيم البرامج التي تخص الشباب والنشاطات المتعلقة بها ومكاتبها هي:

- مكتب الاتصال وإعلام الشباب وأنظمة الاتصال: هذا المكتب سنسهب في توضيح المهام المتعلقة به لأنه له علاقة مباشرة بدراستنا هذه ويُفسر من خلاله ويتضح الأسلوب والنسق الاتصالي مليا ذلك أنه ينظم العملية الاتصالية لا سيما مع الجمهور الخارجي للمؤسسة حيث يسهر هذا المكتب بمديرية الشباب والرياضة على إعداد واقتراح استراتيجية تطوير الإعلام والاتصال في المؤسسة وتنفيذها، لاسيما في مجال استعمال وتعميم التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال، حيث تحرص الوزارة الوصية على رقمنة القطاع تنفيذا لسياسة الدولة الرامية إلى مواكبة العصرية وتوظيف التكنولوجيات الحديثة لتسهيل لاسيما العمل الإداري، وعمليات الاتصال والتعامل مع المعلومات ومختلف المعاملات الإدارية اليومية تحديدا هنا في العمل المؤسساتي، حيث يعمل على تنسيق الاتصال بواسطة الويب في القطاع ، إذ يعزز هذه العملية الاتصالية ويجعلها تتسم بالآنية والتفاعلية.¹

¹ القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 20 صفر 1428 الموافق لـ 10 مارس سنة 2007 الذي يحدد تنظيم مصالح مديرية الشباب والرياضة، نفس المرجع السابق، ص 19.

ويعمل هذا المكتب أيضا على تنظيم الندوات والملتقيات واللقاءات ذات العلاقة بمواضيع الشباب بالتنسيق مع الحركة الجمعوية الشبانية وكذا الرياضية وينظم الحملات الإعلامية والأبواب المفتوحة على القطاع، وكذا مختلف الحملات التحسيسية للوقاية مثلا من الآفات الاجتماعية في أوساط الشباب ومحاربتها وغيرها.

كما أنه من مهام المكتب المهمة جدا تنشيط العلاقات مع وسائل الإعلام وترقيتها ورعايتها وتسييرها لاسيما على المستوى المحلي، حيث أنه إذا نظرنا من تكويننا الأكاديمي في مجال العلاقات العامة يعد هذا من أهم ما تسعى العلاقات العامة في المؤسسة إلى تحقيقه وتعمل جاهدة على المحافظة على تسييره بشكل يخدم المصالح المتبادلة بين الطرفين.

ويعمل المكتب على تصور أعمال الاتصال المؤسسي للقطاع وتنفيذها، من خلال تعزيز الإعلام الداخلي والخارجي مع المؤسسات التابعة للمديرية لضمان سير العمل بصورة حسنة ومن أجل تحقيق سياسة المؤسسة في التسيير وبالتالي سياسة الدولة في نقل وتنفيذ قراراتها على المستوى المحلي وأن المؤسسة الحكومية مسؤولة إن صح القول على عملية التوفيق بين الدولة والمجتمع.

وتوجد بالمؤسسة خلية للإعلام يعمل على تسييرها متخصص في الإعلام والاتصال وتقني في الإعلام الآلي حيث يقومون بتسيير مختلف صفحات المديرية على مواقع التواصل الاجتماعي، وتُشر وتُشارك عليها مختلف الأخبار والمستجدات الخاصة بالقطاع ومختلف القوانين والقرارات التنظيمية التي تصدر في أوانها، وكذا مختلف النشاطات التي تنظمها والإعلانات الخاصة بتنظيم الفعاليات وكذا نشر مختلف الأمور الخاصة بالموظفين لاسيما الحياة الاجتماعية الخاصة بهم كالتنهاني وتقديم التعازي في حالة الوفاة، ومختلف الأمور المتعلقة بسير العمل.¹

¹ القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 20 صفر 1428 الموافق لـ 10 مارس سنة 2007 الذي يحدد تنظيم مصالح مديرية الشباب والرياضة، نفس المرجع السابق، ص 19.

يتضح لنا مما سبق أن هناك جانب من عملية اتصال منظمة بقدر معين في هذا المكتب وتأثير ذلك على الجمهور الداخلي والخارجي للمؤسسة ملموس ، وسنحاول إسقاط كل نقطة من هذا فيما يلي من دراستنا هذه في فهم الموظف لمعاني العلاقات العامة انطلاقاً من هذا الطرح.

استكمالاً لمكاتب هذه المصلحة ثانيها هو مكتب البرامج الاجتماعية والتربوية وتسليية الشباب حيث يقوم بالمشاركة وتنظيم كل تظاهرة شبابية واللقاءات الأخرى الخاصة بالشباب في مجال التنشيط الاجتماعي التربوي بالاتصال مع الهيئات والهيكل والقطاعات والمؤسسات والجمعيات المعنية، تصور الأنشطة والتظاهرات والأحداث والمهرجانات الموجهة للشباب على المستويات المحلية وتنظيمها ومتابعتها وتقييمها، وتحديد طبيعة الجوائز والمكافآت، تنشيط أنشطة شبكة الإصغاء والوقاية من الآفات الاجتماعية في أوساط الشباب.

والمكتب الأخير مكتب مشاريع الشباب وترقية الحركة الجمعوية للشباب يقوم هذا المكتب بدراسة مشاريع وبرامج وكيفية التدخل وكذا آليات مساهمة جمعيات الشباب في تحقيق الأهداف الوطنية الخاصة بالشباب واقتراحها، وكذا ضمان وضع متابعة نشاطات جمعيات الشباب وتقييمها في إطار السياسة الوطنية للشباب، ترقية الحياة الجمعوية في أوساط الشباب والمشاركة في تحديد آليات وإجراءات ومعايير دعم الدولة وإعانة الحركة الجمعوية الناشطة في مجالات الشباب والسهر على تنفيذها وتقييمها.

وبالنسبة للمصلحة الأخيرة في الهيكل التنظيمي لمديرية الشباب والرياضة مصلحة التربية البدنية والرياضة هذه الأخيرة تتكون من ثلاث مكاتب أولها مكتب تطوير التربية البدنية والرياضة ويهتم بتطوير الرياضة على المستوى المحلي وإعداد خريطة للتطوير الرياضي وتحسينها، واقتراح كل تدابير تساهم في تحديد أقطاب التطوير الرياضي خاصة بكل اختصاص رياضي ووضعها وتنفيذها بالاتصال بالرابطات الرياضية وإعداد بطاقات تطوير خاصة بكل اختصاص رياضي.¹

¹ القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 20 صفر 1428 الموافق لـ 10 مارس سنة 2007 الذي يحدد تنظيم مصالح مديريةية الشباب والرياضة، نفس المرجع السابق، ص 19.

- مكتب كشف المواهب الرياضية الشابة وتكوينها: يهتم بشكل محدد بوضع منظومة محلية لكشف المواهب الرياضية الشابة وتوجيهها وتكوينها ومتابعتها وإعداد بنك معطيات خاصة بهم.

- مكتب الجمعيات الرياضية والتظاهرات الرياضية : يعمل هذا المكتب على تحديد تدابير ومعايير المساعدة الموجهة للحركة الجمعوية الرياضية، والسهر على توزيع أفضل لإعانة الدولة والقيام بتقييمات منتظمة لمدى ملاءمة استخدام هذه المساعدة مع البنود التعاقدية والأهداف المتفق عليها.

إضافة إلى هذا المخطط الذي أقره القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 20 صفر 1428 الموافق لـ 10 مارس سنة 2007 الذي يحدد تنظيم مصالح مديرية الشباب والرياضة للولاية يحمل تنظيم المصالح والمكاتب، هذا بالإضافة إلى أمانة مكتب المدير التي تنسق العمل مع جميع المصالح وتعتبر همزة وصل داخليا في المؤسسة وخارجيا مع المؤسسات والقطاعات الأخرى ومع مرتفقي المؤسسة، حيث تستقبل البريد الوارد والصادر وتعمل على تسجيله وترتيبه وكذا الاتصال بمختلف الأطراف العاملة في المؤسسة، وكذا إستقبال الزوار وتوجيههم ومتابعة كافة الأعمال المطلوبة في الرزنامة الإدارية وتذكير مدير المؤسسة بها والرد على البريد الإلكتروني وعلى المكالمات الهاتفية وتنسق عملها مع مكاتب الأمانة لمختلف المصالح بالمديرية، وكذا المؤسسات التابعة لها، وهذه المهام الخاصة بالأمانة قد قمنا بحصرها إلى حد معين لأنها أوسع وأشمل من حيث طبيعة عملها وتموقعها الهام في الهيكل التنظيمي.¹

¹القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 20 صفر 1428 الموافق لـ 10 مارس سنة 2007 الذي يحدد تنظيم مصالح مديرية الشباب والرياضة، نفس المرجع السابق، ص 19.

ويوجد بالمديرية مكتب استقبال وتوجيه يوجد به عون استقبال يقوم باستقبال زوار ومرتفقي المديرية وتقديم مختلف المعلومات الخاصة بالاتصال وأي أمور أخرى يُستفسر عنها. في هذه النقطة عامة هدفنا التطرق إلى النسق الإتصالي بمديرية الشباب والرياضة لولاية المنية التي تعتبر كغيرها من المؤسسات الإدارية حيث لها هويتها المؤسساتية التي تعكس أهداف المؤسسة ومبادئها وما وجدت من أجله، وهذا ما يتم تحقيقه بالاتصال المؤسساتي إذ يعد هذا الأخير أهم اتصالات المؤسسة التي تعتمد عليه للتواصل خاصة مع الجماهير الخارجية ومختلف الفاعلين والمتعاملين معها، للتعريف بنفسها وإبراز مكانتها والذي يعتبر مجموعة من العلاقات الشاملة لكل مجالات التفاعل التنظيمي و التي تتم في شكل تعبير رسمي ومقصود للمؤسسة بصفتها القائمة بعمليات الاتصال وذلك بإدراج كل الوسائل التي بحوزتها بغية تسهيل عملها الداخلي وتسيير خلق صورة عمومية معينة تنتج عن نشر شخصية محددة مع واقعها وأهدافها وما يتطلب محيطها والذي صورته المعروفة :

أولاً: الاتصال داخل المؤسسة :

- الاتصال التصاعدي الصاعد : والذي يكون من الموظفين نحو الإدارة العليا للمؤسسة.
- الاتصال الهابط النازل : من الإدارة العليا للمؤسسة نحو الموظفين.
- الاتصال الأفقي : والذي يكون في مستوى واحد أي بين الموظفين فقط أو بين الإدارات العليا المختلفة.

وثانيا : التواصل خارج المؤسسة وهو التواصل مع جميع المجموعات العاملة مع المؤسسة وعموم جمهورها الخارجي.

كما تعتبر هذا النقطة أيضا تمهيدا للنقطة التي تليها والتي تعد تقديمها مهما لفهمها والتعمق فيها مع معرفة كل الخلفيات المتعلقة بها مسبقا لأننا نبحت واقع العلاقات العامة كوظيفة إدارية في هذه المؤسسة وكيف يتصور الموظف بها معناها من خلال عمله وتفاعله وقيمه ولغته وخلفيته الاجتماعية ومناقشة المعاني والرموز المتبادلة، والتفاعل والاتصال عن طريق اللغة وبنائه للمعاني حول موضوع العلاقات العامة.

3. واقع العلاقات العامة في مديرية الشباب والرياضة لولاية المنية من خلال تصور فئات الموظفين لمعانيها:

تمثل ثقافة المؤسسة المحرك لنجاح أي مؤسسة، فالثقافة تلعب دورا في غاية الأهمية في تماسك الأعضاء والحفاظ على هوية الجماعة وبقائها، فالثقافة إدارة فعالة في توجيه سلوك العاملين ومساعدتهم على أعمالهم بصورة أفضل من خلال نظام القواعد واللوائح غير الرسمية بالمؤسسة، والذي يوضح لأفرادها وبصفة دقيقة كيفية التصرف في المواقف المختلفة وذلك في ضوء ما هو متوقع، ما نريد أن نشير إليه من هذا المنطلق أنه لكل مؤسسة منظومة اتصالية معينة وصورة تحملها عن نفسها وهذا يؤدي إلى الشعور بالانتماء ويفرز شعورا بالاعتزاز كما أن هناك كذلك ما يعرف بالشعور بالتذات وهو أقوى من الشعور بالانتماء أي يشعر العاملون بالمؤسسة كأنهم جزءا من تلك المؤسسة حياتهم تتماها مع حياة المؤسسة، وذلك لأن الموظفين يعملون بشكل أكبر عندما يشعرون أنهم يحققون ذواتهم ويعترف لهم بذلك التميز من طرف المؤسسة لكي لا يكون هناك إحباط أو إفراز شعور مغاير، وهذا لأن للمؤسسة مكانة وموقع في المجتمع ينعكس ذلك على شعور ونفسية العاملين فيها بالإضافة إلى أن لكل مؤسسة لغة ورموز الكلام الخاصة بها، ولها مفردات تتكرر في معجميتها.

العمال أو الموظفين في المؤسسة يشكلون شبكة عائلية داخل المؤسسة تؤثر على الحياة العمالية، ويشتركون في القيم والمعتقدات أي طريقة للعيش، وكل عنصر جديد يجب أن يتقصد هذه القواعد التي تصبح قواعد السلوك الذي يخلق طريقة للفعل والعمل، وعندما يشترك الفاعلين في نفس الثقافة يشتركون في نفس ردود الفعل تلقائيا عندما يكون هناك مؤثر خارجي لأن ثقافة المؤسسة تخلق القدرة على إصدار الأحكام، ونستنتج من هذا أن بناء معاني الأشياء ينطلق مما هو سائد في بيئة معينة من خلال الثقافة المشتركة فيها ومن خلال العلاقات والتفاعل من خلال اللغة والكلام وخلق عوالم رمزية تجمع أفرادها بحكم انتمائهم إليها.

وفي سياق دراستنا نبحت واقع العلاقات العامة في مديرية الشباب والرياضة لولاية المنية من خلال تصور الموظف بها لمعانيها من منطلق ثقافة المؤسسة وتأثيرها في فهم وبناء وتصور معاني العلاقات العامة من بعدها الإنساني وكوظيفة إدارية في المؤسسة مع إدراك أهميتها لنجاح أي مؤسسة.

وتحقيقا لهذا قمنا بتقسيم المبحوثين وهم الموظفين بمديرية الشباب والرياضة إلى ثلاث فئات عمرية من منطلق أن لكل فئة قيم ومعتقدات تشكل خلفية معنية لديهم سواء في تنشئتهم الاجتماعية أو من خلال أقدمية انتمائهم للمؤسسة هذا لأنهم يشكلون جزءا من ثقافة المؤسسة التي تطرقنا لها أنفا وهذه الفئات فئة الشباب، فئة الكهول، فئة الشيوخ لنتطرق في الأخير للتصور العام لمعاني ومفاهيم العلاقات العامة في تصور الموظفين في مديرية الشباب والرياضة لولاية المنية ككل متكامل مع مراعاة نمط التسيير الخاص في هذه المؤسسة باعتبارها مؤسسة حكومية.

1- فئة الشباب :

تعتبر فئة الشباب الفئة الغالبة في مديرية الشباب والرياضة لولاية المنية من مجمل عدد العمال بها يتوزعون في مختلف المناصب من أعلى إلى أسفل السلم الإداري حيث يختلف مستواهم التعليمي وتختلف مهامهم الإدارية في المؤسسة وتنشئتهم الاجتماعية، إلا أنهم يشتركون في المرحلة العمرية التي المعروف عنها أنها مرحلة لصقل وتبلور الأفكار وتحمس شديد لإكتساب أي خبرة ممكنة ومواكبة التغيير السريع الحاصل في جميع مناحي الحياة، ولاسيما في بيئة العمل والانفتاح بشكل ملاحظ جدا على مختلف التطورات الحاصلة لاسيما في مجال التطور التكنولوجي والتعامل مع وسائل الاتصال، حيث الملاحظ أن الموظفين الشباب في هذه المؤسسة يركزون على بناء العلاقات الإنسانية ويشكلون تكتلات داخل بيئة العمل بحكم تشارك عدة قيم ومعتقدات وأفكار وبالتالي فإن حتى ردود أفعالهم إتجاه مختلف المواضيع التي يتم معالجتها في بيئة العمل تتشابه وتتقارب.

ومن منطلق بيئة العمل فإن مديرية الشباب والرياضة كهيئة حكومية تعنى بفئة الشباب وترتكز على الاستثمار فيه وتهتم بكل ما يتعلق بهذه الفئة وأهدافها موجهة لصالحها من خلال المهام المنوطة بها والتي حددها قانون الدولة الجزائرية، والملاحظ أن هذا الأمر يدركه هؤلاء الموظفين الشباب بهذه المؤسسة جيدا ويتعاملون مع هذه المفاهيم يوميا في بيئة العمل خصوصا مع وجود مسؤولين يحرصون جيدا على ترسيخ هذا الأمر انطلاقا من حرصهم على تأدية واجبهم المنوط بهم إتجاه مؤسستهم، وهذا شكل لديهم نوعا من الإحساس بالانتماء وجعلهم على علاقة طيبة مع بيئة العمل وشكل لديهم رضا وظيفيا إلى حد معين وحسن علاقة المؤسسة مع جمهورها الداخلي من هذه الفئة التي من الملاحظ أنها محط إهتمام مسؤوليها وبالتالي شكل هذا عامل ثقة متبادلة وفهم وإدراك جيد من طرف الموظفين أن المؤسسة تسعى جاهدة للتركيز على الإستثمار فيهم وهذا جعلهم يبنون مفهوم معين إتجاه هذا الأمر، حيث أن مصطلح العلاقات العامة متداول في المؤسسة من طرف هذه الفئة بالتحديد بشكل كبير ذلك أن يوجد موظفين شباب درسوا تخصص الاتصال والعلاقات العامة أكاديميا وتوظفوا في هذه المؤسسة كمتصرفين إداريين بها بحكم أن هذا التخصص يؤهل لشغل هذا المنصب، وكما سبق وأن تطرقنا في الهيكل التنظيمي للمؤسسة أنه يوجد بها مكتب الاتصال وإعلام الشباب وأنظمة الاتصال هذا المكتب الذي يساهم هؤلاء الموظفين في القيام بالعديد من المهام المنوطة به، والتي هي في صلب مفاهيم الإتصال والعلاقات خصوصا علاقة المؤسسة بجمهورها الخارجية، ويقوم هؤلاء الموظفين بإسقاط ما درسوه في تخصصهم على عمل هذا المكتب الذي وجدوا فيه بيئة مناسبة لإبراز قدراتهم وتقديم الإضافة فيه وخلق بيئة للعمل واضحة المعالم في إبراز أن الإتصال وبشكل أدق العلاقات العامة مهمة جدا في المؤسسة ويلاحظ هذا جيدا من خلال الإحتكاك بهم.

ومن خلال هذا فإن هؤلاء الموظفين قد شاركوا هذه المعاني مع زملاء العمل خصوصا مع من هم بنفس مستواهم الفكري والذين لديهم إهتمام مشترك لمواضيع معينة ويعزز هذه النقطة أن فئة الشباب في هذه المؤسسة لديها تنافس كبير في محاولة التطوير من قدراتهم من خلال المحاولة الدائمة لفهم والإلمام بكل ما هو جديد في مجال العمل لتطوير معارفهم بما يتماشى مع سياسة المؤسسة وطبيعتها ونمط التسيير فيها كمؤسسة حكومية.

ومما يلاحظ جليا أن رؤساء العمل في هذه المؤسسة يقومون بالترحيب بأي مبادرة من شأنها أن تقدم الإضافة، حيث تُنظم اجتماعات وملتقيات بشكل دوري يكون الشباب هم الفاعل فيه، حيث يتبادلون الأفكار لطريقة سير العمل ويتداولون الأفكار الجديدة، حتى أنهم يقومون بتنظيم أيام تكوينية وفي فترة قيامنا بهذه الدراسة كان أحدها مخصص لموضوع الاتصال في المؤسسة والاتصال مع الجماهير الخارجية للمؤسسة من الشباب والجمعيات الشبانية والرياضية الشريكة للقطاع، وكيفية تطوير العمل مع وسائل الإعلام من خلال بناء العلاقات الجيدة معهم لاسيما المحلية منها نقصد الإذاعة وكذا المرسلين الصحفيين لبعض القنوات الوطنية العمومية والخاصة.

لا يخفى كما رأينا سابقا أن وجود التنظيم الرسمي ضروري وحتمي ولا تستطيع أي مؤسسة الاستغناء عنه مهما كان نوع نشاطها الذي تمارسه وبناء على ذلك فإن القانون يفرض ويقر بحتمية التنظيم الرسمي لأن الأعمال لا يمكن فهمها وتأديتها بصورة موفقة إلا إذا حددها التنظيم الرسمي ووضع القواعد والإجراءات اللازمة لها لتقسيم العمل واختصاصات الأفراد وأدوارهم المختلفة التي يقومون بها في التنظيم وهذا أمر معروف عند جميع الموظفين لاسيما بشكل كبير في المؤسسات الحكومية التي لها سياسة إدارية واضحة في التسيير، إلا أن فئة الموظفين الشباب في هذه المؤسسة يحاولون دائما خلق مجال للعمل ووجدوا في ذلك أريحية مع المؤسسة التي تتعامل مع الأمر بكل مرونة، وتقريب وجهات النظر وإتاحة الفرصة للتفاعل بين الأفراد إذ نلاحظ تشكل الجماعات غير الرسمية وعلو نسبة التفاعل الإنساني وهذه النقطة تنطبق على جميع الفئات العمرية في المؤسسة.

إن التنشئة الاجتماعية للشباب الذين يعتبرون موظفين حديثين في مجال العمل والحياة العملية بصفة عامة، إذ تتداخل في هذه التنشئة العديد من العوامل والقيم والمعاني المكتسبة من المجتمع، وكذا المعايير السائدة وإذا ما تعمقنا قليلا في البيئة التي تتواجد فيها المؤسسة والمنطقة الجغرافية التي تقع فيها في الجنوب الجزائري فولاية المنية تعتبر ولاية فتيية وصغيرة المساحة إذ ما قورنت مع ولايات أخرى، يعرف سكانها بعضهم بعضا يتشاركون العديد من القيم فهم محافظين إلى حد معين وتجد حالات شادة هي التي تخرج عن نمط معين من العيش والتقيد بالضوابط الاجتماعية السائدة، في معاني الأشياء ومفاهيمها، وفي التفاعل مع بعضهم البعض، اللغة السائدة والرموز المتبادلة والمتكررة وحتى نمط اللباس المحافظ والالتزام بالجانب الديني والمحافظة على العادات والتقاليد.

ومن المنطقي أن لا نغفل عن الحديث والتطرق إلى جانب التنشئة الاجتماعية في دراستنا هذه لأنها تتعلق بشكل مباشر في معرفتنا لطبيعة الأشخاص أو الأفراد الذي ينتمون إلى مجتمع بحثنا لأن التنشئة الاجتماعية تلعب دورا مهما في تركيبة الفرد فهي تشكل شخصيته ويظهر ذلك جليا في تصرفاته وتعامله مع الأشياء وفهمه لمعانيها، فالموظفين الذين يعملون في المؤسسة يتشاركون العديد من القيم والمعاني بحكم انتمائهم لمجتمع واحد صغير ومتقارب تجد أن لأغليبيتهم علاقات خارج التنظيم أو المؤسسة يتشاركون فيها العديد من الأمور المتعلقة بحياتهم الاجتماعية الخاصة، والموظف في المؤسسة إنسان بالدرجة الأولى يتصرف وفقا لتنشأته الاجتماعية التي تغطي على تصرفاته وتعامله وتحدد أخلاقه من خلال التفاعل الاجتماعي.

داخل مديرية الشباب والرياضة نجد تشكلا للجماعات الغير رسمية في العمل ينقسمون إلى فئات، حيث لكل فئة أو جماعة عوامل مشتركة فالموظفين الشباب تجدهم يشتركون في أنهم أكثر إنفتاحا وتعاملا مع التكنولوجيات الحديثة والتغيرات الحاصلة العديدة والتطورات المتسارعة التي يشهدها العالم، والمفاهيم المتغيرة لأن لديهم المرونة والقابلية للتجديد والتغيير والاكتشاف، إضافة إلى طغيان استعمال مواقع التواصل الإجتماعي التي أدت إلى إنتاج مفاهيم جديدة لاسيما عند الشباب يتشاركونها فيما بينهم بمثابة لغة خاصة لها رموزها ودلالاتها، فإذن العلاقة بين السن والكفاءة الاتصالية لدى الموظفين الشباب واضح جدا

وبالنسبة لمفهوم العلاقات العامة الذي يعتبر مفهوما حديثا في المؤسسات الجزائرية ونقصد هنا تواجده في هيكلها التنظيمي كجهاز قائم بذاته فيها وضروري لنجاحها في تحقيق أهدافها وكسب ثقة جماهيرها وولائهم لها، لاسيما في المؤسسات الحكومية التي تخضع لنمط تسيير خاص، فإن أغلبهم لا يدركون هذا المعنى وهذه الضرورة إذا ما تعدت إلى هذا المفهوم العميق لاسيما أن هذا المفهوم يتداخل مع مفاهيم عديدة كمفهوم الإعلان، الإعلام والترويج... وغيرها من المفاهيم المشابهة، وبتحديد المؤسسة تحديدا ثقافيا يشترك فيها فأنتج هذا تفاعلا رمزيا في عالم الحياة اليومية يعكس القواعد الثقافية والمعايير التي أفرزتها الجماعة الاجتماعية، إذ أنها تتشارك مختلف القيم والمعتقدات والمفاهيم وحتى ردود الأفعال تجاه مختلف المواضيع والأمور.

2. فئة الكهول:

تعد فئة الكهول بمديرية الشباب والرياضة لولاية المنيعية في المرتبة الثانية من حيث عدد العمال، حيث أن لهذه الفئة خصوصيتها وخصائصها الاجتماعية، أولا وقبل كل شيء نتحدث عنها كفئة من المجتمع عامة ، فالكهول هو من جاوز العقد الثالث من العمر نحو الخمسين سنة، حيث إكتمل نضجه الفكري إلا أنه فقد بعضا من حماسة الشباب وقد لا يعمم هذا المنطلق على الكل.

في بيئة العمل تجد من هم في هذه الفئات العمرية يميلون إلى الهدوء وكذا العزلة المصاحبة لهم عند قيامهم بأعمالهم اليومية في المؤسسة وإلى السير على روتين يطبعه نوع من الميل إلى الاستقرار، وإذ أن نظام التسيير الرسمي يلزم الموظف مهما كان إلى التماشي وفقها وتنفيذ كل المهام المنوطة به دون الخروج أيضا عن الثقافة السائدة في المؤسسة وبطبيعة الحال هو يتأثر ويؤثر بالنظام العام السائد.

وفي مديرية الشباب والرياضة لولاية المنيعية الملاحظ أن أغلب هؤلاء الموظفين الكهول بحكم الأقدمية في العمل لديهم ولاء كبير للمؤسسة وهذا يدل على أنهم اكتسبوا ثقة كبيرة إتجاه المؤسسة وتحقق لديهم رضى إلى حد معين إتجاه وظيفتهم وإتجاه السياسة المتبعة من طرف المؤسسة، ومن مقابلاتنا العديدة مع هذه الفئة بالتحديد في المؤسسة وحديثنا معهم حول بعض المفاهيم التي تعتبر بالنسبة لما نبحت عن فهمه وتأويله في دراستنا هذه عن

المعاني والمفاهيم المحددة لمفهوم العلاقات العامة دون جعلهم يلاحظون أن محادثنا هذه لا تخرج عن نقاش عادي عن موضوع يخص بيئة العمل، حيث أن معظمهم على إدراك كبير لدور الاتصال وأهميته في تحقيق الرضى الوظيفي، وكذا أهمية مع الجمهور الخارجي حيث بحكم الأقدمية في العمل تجد لديهم شبكة علاقات كبيرة مع الجمهور ويعتبرون أنفسهم مسوقين لصورة المؤسسة.

حيث يكثر حديثهم عن هذا الأمر وهذا أمر مهم جدا، وبدلهم لهذا المجهود الكبير في نظرهم خلق نوعا من الصلة ما بين المؤسسة وجمهورها كانوا هم المتسبب فيها، وبما أن الجمهور هو بحاجة دائمة لمن يشعره بأنه مرحب به في المؤسسة، ونقصد هنا بالذات طبيعة المؤسسة الحكومية إذا أن تسويق صورة جيدة عن المؤسسة يخلق نوعا من الولاء لها. ويرى هؤلاء أنهم يساهمون إلى حد كبير في دعم السمعة الطيبة للمؤسسة وإظهار الصورة المشرفة عنها لدى الجماهير المتعامل معها حتى أن البعض يرى أنه أيقونة ترتبط صورته بصورة المؤسسة، وكسب تأييدها من خلال حسن الاستقبال للجمهور الذين تربطهم في الغالب علاقات سابقة من قبل، حيث أن نمط التسيير و كذا النمط السائد الذي تفرضه طبيعة المؤسسة الحكومية وضوابط تعاملها مع جماهيرها الداخلية وطبيعة علاقتها مع المؤسسات الأخرى كذلك تجدهم يدركون أن عليهم التصرف وفق هذا كله وقد اكتسبوا خبرة في التعامل والتواصل والقدرة على خلق جو من الثقة والتفاهم المتبادل.

ولاحظنا عن هذه الفئة من الموظفين إدراكها جيدا لرغبات الجمهور ولديهم شعور بالمودة والمحبة الظاهرة إتجاهه فتجدهم حريصين في التعامل معه فتجد ذلك الحرص بصفة مبالغة أحيانا، والموظف الكهل في هذه المؤسسة تغلب عليه الرزانة وحسن إدراك للأمور وعند اتصاله مع زملائه في العمل يغلب علاقة " الأخ الأكبر " وأنه مصدر للخبرة فينقل مختلف القيم والمفاهيم لا سيما إلى من هم أقل سنا وأقل خبرة منه على حد فهمه.

وفي هذه المؤسسة أغلب أصحاب القرار ومن هم في مناصب عليا في الإدارة هم من نفس هذه الفئة العمرية وهذا ما يجعلهم يؤثرون بالقدر الكافي ويتحكمون في زمام الأمور وسيرها بالطريقة التي تحقق التوازن مع نمط تفكيرهم ورؤيتهم للأمر وفهمهم لها دون الإخلال بنمط التسيير الرسمي للمؤسسة وتطبيق القوانين بحذافيرها.

2. فئة الشيوخ :

تبعاً لمراحل معينة والمتغيرات التي يمر بها الإنسان في نظام واتساق يستهدف الوصول إلى مستوى النضج ويشير علماء النفس أن أنماط سلوكية عديدة تنمو من خلال التقدم في السن والقرب من الشيخوخة وطريقة التعامل مع المفاهيم والمعاني وما هو جديد والمراد به التغيير والانتقال إلى أنماط جديدة، حيث يسيطر الركود وهذا الركود يأتي عن طريق تشتت الفرد في هذا السن في مواضيع كثيرة ومتنوعة أو نتيجة الانهماك الذاتي الذي تقابله إنتاجية قليلة جداً مع غياب المشاركة الاجتماعية، إذ يجلس الفرد مع نفسه ليراجع نفسه عما مضى ويدرك قيمة إنجازاته.

إن الموظفين من هذه الفئة يعدون نسبة قليلة جداً بالمقارنة مع الفئات السابقة سنهم جاوز الخامسة والخمسين سنة حتى الستين سنة يحظون باحترام كبير من طرف باقي الموظفين وهم من خلال تعاملهم واتصالهم يوحون بأنهم على إحساس بالمسؤولية إتجاه الأجيال الجديدة من الموظفين في بيئة العمل، عاشوا مراحل عديدة في التنظيم وتعاملوا مع العديد من التغيرات في النظم والقوانين التي نخضع لها المؤسسة باعتبارها مؤسسة حكومية، حيث تلاحظ أنه اكتسبوا حكمة في التسيير والتحكم في زمام الأمور، ويعتبرون أن ما قدموه من إنجازات يعتبر مصدر عطاء لمن يريد أن يستفيد منه.

هذه الفئة بحكم أنها أغلبهم قارب سن التقاعد في العمل الإداري تجد أن لديهم مفاهيم ومعاني إكتسبوها فهي غير قابلة للتغيير أو حتى للنقاش، حيث ما إن نتناقش معهم في موضوع معين يحمل رؤية جديدة في التسيير أو يحدث تطوراً كبيراً ويتطلب انتقالاً فكرياً من نمط إلى نمط آخر، تجد أنهم يصرون على إبقاء الأمور على ما هي عليه دون عناء ومشقة نقلها إلى مستويات أخرى قصد التغيير حتى وإن علموا أنها تحقق نجاحاً إذ ما صارت على هذا النحو ويميلون إلى الخمول في العمل.

إن العلاقات العامة بالنسبة لفئة الشيوخ تعد مفهوما إنسانيا بالدرجة الأولى، حيث تعتمد المكانة الاجتماعية للفرد في أي جماعة وأي تنظيم على دوره فيها باعتباره قضى مرحلة أطول في الانتماء إليها وتتأثر هذه المكانة في جميع المراحل بالمعايير القائمة والقيم السائدة في هذه البيئة التي يعيش فيها والثقافة التي تربطها ضمن نسق اتصالي واحد.

وبحكم أن هذه الفئة هي جزء من التركيبة المشكلة للتنظيم في مديرية الشباب والرياضة لولاية المنية بالتحديد يؤثرون ويتأثرون وهم على مرأى من التغيير الحاصل إلى أن لهم حذر شديد من الانغماس فيه يظهر ذلك جليا في تعاملاتهم في سير العمل اليومي.

وحتى أثناء وقوع الأزمات والمشكلات في العمل فهم يطرحون الحلول التي لا طالما استخدموها في حل مشكلات سابقة دون مراعاة أن هذه الحلول لا تتلاءم وطبيعة التغيير الحاصل وأن المفاهيم لديهم والمعاني محصورة نحو الأمور الجديدة التي لا بد أن تحصل حيث أنهم يميلون إلى الانعزال في بعض الأحيان عن التغيير والاكتفاء بمراقبة سير الأمور في خط مستقيم دون إحتمال أي تغيير ممكن.

إن الموظف في هذا السن يصبح لديه نظرة إلى حياته ما بعد المؤسسة لأنه إقترب من الخروج عن هذه الجماعة وهذا التنظيم وهو ليس على استعداد للتعامل مع أي معاني جديدة فحتى عند قيام المؤسسة بملتقيات وندوات وإجتماعات يتم فيها طرح الأفكار ومناقشة المواضيع التي من شأنها أن تطور سير العمل والأساليب الاتصالية التي من شأنها تحسين العلاقة بين المؤسسة وجمهورها الداخلي والخارجي تجدهم يؤكدون وينصحون على الإبقاء على الوتيرة التي هي عليها المؤسسة في نمط التسيير والتنظيم الذي من الممكن أن يخضع للتغيير لأن التغيير في نظرهم يؤدي إلى إحداث الاضطراب في التسيير.

ونلاحظ في هذا النوع من التجمعات في المؤسسة الذي يحدث فيه تبادل للأفكار أن هناك صراعا ما بين الأجيال يغلب من حيث مفهومه الاجتماعي البحث، ويغلب على البقاء ضمن ثقافة الجماعة وضمن نسق الأفكار السائد داخل التنظيم أو المؤسسة.

فالعلاقات العامة من ضمن هذه المفاهيم وهذه المعاني التي لا ترقى عندهم إلى أن تكون أكثر من سلوك يتسم بالمعاملة الطيبة والحسنة وتقديم الأفضل في قضاء المصالح الإدارية التي ينتظرها الجمهور من المؤسسة وهي تتم بشكل سلس دون مدعاة لتنظيمها في

نسق إضافي في الإدارة ينظمها منفردة، وأن تكون ضمن الهيكل التنظيمي للمؤسسة كجهاز قائم بذاته فهي أصلا موجودة في التعاملات اليومية وأن كل هذا التغيير سيتطلب جهدا كبيرا لاسيما في سياسة الدولة ككل لإحداث تغيير يتماشى وهذه الرؤية، ويرون أن هذا التغيير الكبير هم لن يكونوا جزءا منه وليس لديهم الرغبة في ذلك لأنهم قد أكملوا مسيرة طويلة في العمل على نفس النسق والوثيرة.

نحن إذ ركزنا على هذه الفئة بشكل منفرد لا يعني أننا نعزلها عن التنظيم في المؤسسة وإلى الثقافة السائدة فيها وأنها تنتمي إلى هذا الكل المتكامل، وقد تطرقنا سابقا لفئة الشباب، فهي تتشارك معها في العديد من الجوانب هذا بصفة أكيدة إذ ما نتحدث عن التنشئة الاجتماعية والانتماء إلى نفس المكان ونفس المؤسسة ويخضعون إلى نفس النسق الإتصالي ونفس التنظيم كذلك، وما جعلنا نركز فعليا على تقسيم الموظفين في المؤسسة على حسب الفئات العمرية أننا لاحظنا أن هذه الفروقات تظهر جليا لمن عايش مجتمع البحث لمدة طويلة حيث أن التعامل مع المفاهيم يختلف والنظرة للأمور تختلف بحكم السن وهو مؤثر ولو أن كل من هذه الفئات يخضع للاتصال الرسمي ونفس التنظيم.

بالعودة للحديث عن معاني العلاقات العامة فإن هذه الفئة بحكم ثقافة العمل المشتركة بينها وبين الفئات السابقة فإنها تدرکه جيدا، وحتى بالمفهوم الوظيفي للعلاقات العامة لكن لا يرى معظمهم أن تكون العلاقات العامة جهاز قائم بذاته في الإدارة، ولا يعطون لهذا أهمية كبيرة، حيث يرون أن الاكتفاء بأن يكون الاتصال مع الجمهور الداخلي والخارجي جيدا وخصوصا وأن المؤسسة تعمل على إقامة علاقات طيبة مع هذه الجماهير وهذا عن طريق التعامل الداخلي والخارجي وعن طريق المهام الرسمية المنوطة بالمؤسسة، حيث أن طبيعة نشاط المؤسسة تنظيم النشاطات والفعاليات التي تجعل هذه الأخيرة على احتكاك مستمر بجمهورها ألا وهو الشباب وتكييف كل الوسائل التي تحقق هذا الاتصال.

إن هذه المعاني المستسقاة مهمة في فهم النسق الاتصالي، حيث أن تطوير العملية الإدارية للجهاز الحكومي تكون من خلال تغذيته بالمعلومات الدقيقة حول اتجاهات الرأي العام كما تساهم في إكتشاف مدى التأثير الذي تحدثه القوى الاجتماعية داخل المجتمع وهذا

ما يتم التركيز عليه، لأنه مادام موجودا فهو كاف لأن يكون بمثابة علاقات عامة مع الجمهور سواء الداخلي أو الخارجي.

5. التصور العام لمعاني ومفاهيم العلاقات العامة في تصور الموظفين في مديرية الشباب و الرياضة لولاية المنية:

قسمنا في دراستنا هذه كل فئة منفردة لنتعمق أكثر في إظهار تلقي المفاهيم والمعاني بناء على المحددات الاجتماعية التي تميز إحداها عن الأخرى إلا أن الانتماء لبيئة تنظيمية واحدة ألا وهي المؤسسة تجعل هذه الأخيرة تفرض عليهم قيم وأنماط ملزمون بالسير وفقها سواء بالتنظيم الرسمي أو ثقافة المؤسسة التي تميزها عن باقي المؤسسات والأنساق الأخرى.

فالمؤسسات الحكومية مؤسسة عمومية تخضع للحكومة ورقابتها، ونتحدث تحديدا عن مديرية الشباب والرياضة لولاية المنية، حيث أن الإدارة العليا في المؤسسة تحاول من خلال تسييرها أن تواكب العصرنة في التسيير فهي تشدد دائما على المبادرة الفردية فهذا يتضح جليا عند الاقتراب من مصدر القرار فيها وتسعى إلى تكييف المفاهيم الجديدة في التسيير والاتفاق عليها من طرف جميع أفراد المؤسسة.

فأهمية العلاقات العامة عند أصحاب القرار مهمة من خلال العمل الدائم على السعي لتحقيق الرضى الوظيفي لدى الجمهور الداخلي بالدرجة الأولى لأنه عندما يتحقق الرضى لدى الجمهور الداخلي فإنه يصبح هناك بدل مجهود أكثر والراحة في العمل، وبالتالي فإن المردود الفردي يرتفع ويرجع بالفائدة على العمل الجماعي ونسق الاتصال في المؤسسة وخارجها، وبالتالي تُسوق صورة عن المؤسسة بقدرتها على الانضباط والالتزام والعمل الجاد في تقديم خدماتها لجمهورها من المواطنين المرتفقين ومسؤوليتها الاجتماعية أمام بيئتها وأمام الهيئات الأعلى التابعة لها.

في مديرية الشباب والرياضة لولاية المنيعية تجد نمط تسيير ابتكرته الإدارة في الاتصال ولا نقصد بالإبتكار أنه جديد كلياً وإنما المقصود أن المؤسسة وافقته مع نمط التسيير الرسمي لها، بحيث أنها أوصلت إلى ذهن كل فرد أنه جزء لا يتجزأ من المؤسسة وأنه يقدم بالإضافة مهما كان حجمها، حيث الملاحظ أن هناك ثقافة سائدة بأن المؤسسة بمثابة عائلة واحدة وأن كل موظف حتى ولو كان خارج المؤسسة وخارج أوقات عمله فهو يمثلها، وعليه بالتالي أن يتقيد بالتصرف على هذا النحو فهو يمثل هذه الهيئة وأي تصرف مشين من شأنه أن يساهم في إعطاء فكرة سيئة عن سمعة العاملين فيها وبالتالي السمعة السيئة عنها.

وهذا مفهوم عميق من مفاهيم العلاقات العامة وكذا في التسويق لصورة المؤسسة من خلال العنصر البشري بصفته ينتمي لها ويعتبر مساهماً بجزء من سمولوجية المؤسسة أي كيفية تمظهر المؤسسة لدى جمهورها، وتركز هذه المؤسسة أيضاً على نوعية وجودة الخطابات التي تنتجها أو التي تنتج حول المؤسسة مثل لوائح المؤسسة، أو سجلات ملاحظات العاملين والمتعاملين.

فقد ألزمت الدولة في سياسة جديدة لاسيما المؤسسات الحكومية وضع سجلات للشكاوى وكذا أخرى للإقتراحات موضوعة في الاستقبال تحت تصرف المواطنين ومرتقي المؤسسة لتدوين الشكاوى الخاصة بهم في حال وجودها اتجاه إدارة المؤسسة مهما كان نوع هذه الشكاوى، وبهذا تستطيع المؤسسة قياس مدى رضى جمهورها عنها من خلال عدد ونوع الشكاوى التي تدون في هذا السجل وكيفية الردود من المؤسسة عليها التي هي في نفس السجل، يطلع عليها أي مرتفق للمؤسسة، حيث لا توجد أي شكاوى في وقت قيامنا بهذه الدراسة قدمت في حق مديرية الشباب والرياضة لولاية المنيعية وهذا يدل أن هذه الأخيرة تحظى بالرضى من طرف جماهيرها استدلالاً بهذا.

أما سجل الاقتراحات فهو لتدوين الاقتراحات للعمل بها وتحسين كل أمر يراه الجمهور ضروري تواجهه في المؤسسة وبطبيعة الحال الأخذ به والعمل به لا يخل بالتنظيم الرسمي للمديرية، كل هذه الإجراءات عززت في إدراك معاني العلاقات العامة بالنسبة للعاملين في المؤسسة وإدراكهم لضرورتها، وجعلتهم كذلك يحسنون من جودة الخدمات التي يقدمونها نحو المؤسسة أولاً ونحو الجمهور الخارجي ومن يتعاملون معها، وكل هذا يصب في الرقي بنمط التسيير الإداري في المؤسسة الجزائرية نحو الأفضل.

إذا لا يقتصر دور الإدارة على إقناع الجمهور بسياسة المؤسسة وإنما يمتد ليشمل الاستجابة لما هو مناسب من آراء واتجاهات الجمهور قد تفرض هذه الأخيرة على المؤسسة تغيير سياستها إذ نتحدث على المؤسسة بشكل عام، وتخطئ المؤسسة إن اعتقدت أن التمسك بسياستها أمر مبدأ لا يقبل الجدل والنقاش، فسياسة المؤسسة يجب أن توزن بميزان الصائب والصالح.

في هذه المؤسسة كغيرها من المؤسسات يحدث داخلها نوع من الصراعات التي قد لا تظهر للملاحظ العادي الذي يعيش هذه البيئة وهذا التنظيم وإنما تظهر للذي انتمى إليها لفترة طويلة من الزمن، أو الدارس لها دراسة علمية يطبق عليها أدوات علمية يستنبط من خلالها ما تحمله من تأويلات للمعاني والمفاهيم والقيم السائدة، حيث ليس كل الموظفين على وفاق تام على كل الأمور التي تخص التسيير وهناك ذلك الصراع الجيلي الذي يقوم بين الفئة التي ترفض التماشي مع المتغيرات الجديدة، بحكم أن لا ضرورة لها مادام يميل إليها الجيل الجديد الأقل خبرة في نظرهم، ويفتقد إلى النظرة البعيدة الذي تضع الأمور في نصابها وسيدرك مع مرور الوقت أن الأمور كما هي عليه أفضل وأكثر استقراراً، لأن الفاعلين داخل المؤسسة معتادون على توازنات معينة لا تتلائم مع التغيير ويعتقدون أن هذا التغيير سيخلخل مواقعهم.

وفي هذه المؤسسة يعتمد على نظام التسيير بالكفاءات ما يعرف بحصيلة الكفاءات لاكتشاف المهارات والتعرف على قدرات العامل المغيبة، وهذا أمر إيجابي تريد به المؤسسة الرقي بمستوى عمالها وتحسين قدراتهم وإمكانيتهم، حيث من خلال هذه الحصيلة يتموقع العامل بما يتماشى ومعارفه المكتشفة، فسياسة المؤسسة القادرة على إحداث التوازن كلما مالت الأمور إلى الاختلال واقتربها من موظفيها ودعمها لهم تجعلهم يزدادون إيماناً بها وولاء لها.

وهذه المؤسسة باعتبارها مؤسسة حكومية فالعلاقة التواصلية بين الأعضاء والتي تتميز بنوع من التوافق والثبات وكذا التسابق في ولائم للحكومة والتي تصب في مجملها عن قناعتهم واتجاهاتهم الإيجابية نحو كل من الجانب التنظيمي، والموافقة أيضاً على وجود نسق إتصالي خاص منظم كوسيلة يُهدف من خلالها لتحقيق أهداف المؤسسة.

وإدراكاً لأهمية الاتصال والعلاقات العامة في هذا الجهاز الحكومي وعدم توقفها على عدم وجودها في الهيكل التنظيمي للجهاز الحكومي، بل هي مجسدة كمنشآت اتصالي يعتمد في تقسيم مهام الموظفين على الجهات الاتصالية، وأنه لا توجد مواصفات معينة في المكلفين بهذه المهام ذلك أن هذه المواصفات يمكن لأي موظف أن يتعلمها لأن العلاقات العامة مفهوم إنساني وقيمة يكتسبها الموظف خلال تنشئته الاجتماعية لأن أغلبها منبثقة من الدين الإسلامي.

ومن الملاحظ أن العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية لا تكون صادقة في بعض الأحيان ذلك أن هذه المؤسسات ملزمة بواجب التحفظ والمحافظة على التوازنات الداخلية والخارجية للبلاد، وتعتمد على وسائل الاتصال الجماهيري بشكل كبير لبعدها الزمني والمكاني، ولقوتها في التحفيز على التفاعل الاجتماعي وتدعيم الثقافات المحلية التي تتماشى مع مطالب المجتمع وعاداته وتقاليده و كذا الحياة المادية والأوضاع البيئية.

أما في جانب التخطيط فهذه المؤسسة الحكومية تعتمد على خطط علاجية ذات فعالية ذلك أن الجهاز الحكومي مؤهل لاحتواء أزماته لوحده بحكم القوانين التي تسيره وسياسته الواضحة تملى عليه التكيف مع مختلف الأزمات الممكنة وتحكمه جهات وصية مركزية لها سيادة القرار في النهاية تعود إليها المؤسسة لاستشارتها.

ومن خلال كل ما سبق فالإستنتاج العام أن المعاني التي يحملها الموظف في مديرية الشباب والرياضة لولاية المنيعه ويتصورها عن العلاقات العامة تقتصر على تم ما إكتسابه من بيئته الاتصالية التي ينتمي إليها ألا وهي المؤسسة.

خلاصة البحث

إن هذه الدراسة مجرد محاولة في طريق البحث في واقع العلاقات العامة في المؤسسة من خلال معرفة معانيها في تصور الموظفين في المؤسسة التي يتتمون إليها ومحاولتنا هذه لسيت سوى خطوة من أجل إيجاد بعض الإجابات التي تملأ هذا الفراغ المعرفي لدينا، وحتى وإن لم نكن متأكدين من أننا جننا بالإجابات الصحيحة والكافية، فإننا متيقنون من أننا قد طرحنا الأسئلة الواجب طرحها فيما تعلق بالبحث في معاني العلاقات العامة، وكيف يتصورها الموظف من خلال واقع العلاقات العامة في المؤسسة.

إن المعطيات التي جمعناها من ميدان الدراسة، جمعناها من خلال وصف ممارسات الفاعلين وتفاعلاتهم ضمن سياقهم الثقافي كما هي عليه في الواقع، والتي من الممكن أن تشكل مادة تؤسس لمعارف جديدة من الناحية الاجتماعية و الثقافية والاتصالية.

إن المعطيات التي جمعناها حول واقع العلاقات العامة في المؤسسة الحكومية الجزائرية في دراسة لمعاني العلاقات العامة في تصور الموظف الحكومي أظهرت فهم وتصور العلاقات العامة من خلال المعاني والمفاهيم التي يتشاركها الموظفون في سياق البيئة الواحدة ألا وهي المؤسسة التي يعملون فيها وتجمعهم فيها ثقافة المؤسسة الواحدة.

وحاولنا مناقشة و تأويل ما جمعناه في بحثنا الذي تأسس على مقارنة أثنوغرافية ونعتقد أنه من الضروري فهم هذه النتائج في سياقها المكاني والزمني، والاستفادة من هذه المحاولات وتطويرها وفق مقارنة اتصالية واضحة من أجل الاقتراب من فهم واقع العلاقات العامة في المؤسسة الحكومية الجزائرية.

وتحقيقا لهذا قمنا في دراستنا هذه بتقسيم المبحوثين وهم الموظفون بمديرية الشباب والرياضة إلى ثلاث فئات عمرية من منطلق أن لكل فئة قيم ومعتقدات تشكل خلفية معنية لديهم سواء في تنشئتهم الاجتماعية، أو من خلال أقدمية انتمائهم للمؤسسة هذا لأنهم

يشكلون جزءا من ثقافة المؤسسة التي تطرقنا لها أنفا وهذه الفئات فئة الشباب، فئة الكهول وفئة الشيوخ لنتطرق في الأخير للتصور العام لمعاني ومفاهيم العلاقات العامة في تصور الموظفين في مديرية الشباب و الرياضة لولاية المنية ككل متكامل مع مراعاة نمط التسيير الخاص في هذه المؤسسة باعتبارها مؤسسة حكومية.

وقد قمنا بمقابلة مع المبحوثين في سياق البحث لأخذ إجاباتهم لتأكيد ما توصلنا إليه من خلال هذه الدراسة حول تصورهم لمعنى العلاقات العامة في مديرية الشباب والرياضة لولاية المنية.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع

- الكتب العربية :

1. القاموس العربي الشامل: دار وائل الجامعية، ط 1، بيروت، 1997.
2. أبو سمرة محمد: الاتصال الإداري والإعلامي، دار أسامة للنشر والتوزيع، ط 1، عمان، 2008.
3. بلختي رضوان: مدخل إلى الاتصال المؤسساتي، دار قرطبة للنشر والتوزيع، ط 2، 2015.
4. جلبي عبد الرزاق: الاتجاهات الأساسية في نظرية علم الاجتماع، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 1993.
5. الجولاني فادية عمر: علم الاجتماع التربوي، مركز الإسكندرية للكتاب، 1997.
6. حجاب محمد منير: الموسوعة الإعلامية الإسلامية، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2003.
7. حجاب محمد منير: العلاقات العامة في المؤسسات الحديثة، دار الفجر للنشر و التوزيع، ط 1، مصر، 2007.
8. درويش عبد الرحيم: مقدمة إلى علم الاتصال، مكتبة دمياط، 2006.
9. دليو فضيل: اتصال المؤسسة دار الفجر للنشر والتوزيع، الجزائر، 2003.
10. الديلمي عبد الرزاق: العلاقات العامة في التطبيق، دار جرير للنشر والتوزيع، الأردن، 2005.
11. زيدان أحمد فهمي: في فلسفة اللغة، دار النهضة العربية، بيروت، 1955.
12. شطا حماد محمد: تطور وظيفة الدولة (نظرية المرافق العامة)، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1984.

13. عبد الحميد محمد: نظريات العالم واتجاهات التأثير، عالم الكتب، ط 1، القاهرة، 1997.
14. عبد الحميد محمد: نظريات العالم واتجاهات التأثير، عالم الكتب، ط 2، القاهرة، 2000.
15. عبد الوهاب محمد رفعت: الإدارة العامة، دار الجامعة الجديدة، 2008.
16. العديلي ناصر محمد: السلوك الإنساني والتنظيمي في الإدارة، معهد الإدارة العامة، ط2، الرياض، 1985.
17. عوابدي عمار: القانون الإداري، ديوان المطبوعات الجامعية، ط3، الجزء الأول، الجزائر، 2005.
18. الغزوي فهمي سليم: المدخل إلى علم الاجتماع، دار الشروق للنشر والتوزيع، الأردن، 2004.
19. قنديلجي عامر: البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات التقليدية والإلكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن، 2018.
20. كمال محمد مصطفى: العلاقات العامة بين تكنولوجيا الاتصال والأزمات، دار المنهل اللبناني، ط1، بيروت، 2012.
21. لباد ناصر: القانون الإداري، لباد للنشر، ط1، الجزائر، 2004.
22. نوкия الهاشم : نظريات المنظمة، دار الهدى للطباعة والنشر، عين مليلة، الجزائر.
23. مختار أحمد عمر: علم الدلالة، علم الكتب، القاهرة، 1999.
24. المصري أحمد محمد: الإدارة الحديثة الاتصالات، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 2008.
25. مكاوي، حسن عماد، ليلي حسين: الاتصال ونظرياته المعاصرة، الدار المصرية اللبنانية، ط2. القاهرة

- الرسائل والمذكرات :

1. جعفر أمينة: واقع العلاقات العامة في المؤسسات الجزائرية ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في الاتصال والعلاقات العامة، جامعة يحيى فارس المدية، 2014-2015.
2. حاج حامدي كنزة :دور التلفزيون في تقييم بعض القيم لدى المرأة الريفية الجزائرية، دراسة اثنوغرافية على عينة من الريفات الجزائرية. مذكرة ماجستير ، جامعة الجزائر، 2010-2011.
3. سلامة فاطمة: واقع العلاقات العامة في المؤسسة الصناعية العامة الجزائرية في ظل اقتصاد السوق، دراسة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم اجتماع التنمية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2007-2008 .
4. العلوّش سعد: نظرية المؤسسة العامة، رسالة دكتوراه الدولة في الحقوق، جامعة القاهرة، 1967.

المجلات:

1. بلغيثية سميرة: استخدام المقاربة الاثنوغرافية في بحوث جمهور و وسائل الاعلام، المركز الجامعي غليزان، المحرر، مجلة دراسات وابحاث ، المجلة العربية في العلوم الانسانية والاجتماعية، العدد 10.
2. بوجمعة رضوان: أنثروبولوجيا الاتصال دراسة في بعض الأبعاد النظرية، المجلة الجزائرية للعلوم الاجتماعية والإنسانية، العدد، 2013
3. شاوي يليا ،حميدة خامت: تكنولوجيا الاعلام والاتصال ودورها في تجديد المناهج البحثية، مقارنة المنهج الاثنوغرافي، مجلة حقول معرفية للعلوم الاجتماعية والاتصالية، 2020.
4. عديلة محمد الطاهر: الدراسات السياسية الاثنوغرافية تحديات وآفاق، مجلة ميلاف للبحوث والدراسات، العدد 6.

5. قزادري حياة ، نصيرة تامي: المنهج الإثنوغرافي كاتجاه منهجي في دراسة الظواهر الاتصالية الجديدة، مجلة المنهج، شبكة المؤتمرات العالمية، تركيا، 31 ديسمبر 2019.

- الكتب المعربة :

1. أندرو سيزلاني: السلوك التنظيمي والأداء، ترجمة جعفر أبو القاسم، معهد الإدارة العامة ، الرياض، 1991.
2. دافيتيس ونلسون: استراتيجية التغيير ، ترجمة تحية السيد عمارة، دار الفجر للنشر والتوزيع، 1995.
3. ليتدال اوريك: عناصر الإدارة، ترجمة عمي حامد بكر، ، دار الفكر العربي، القاهرة، مصر، 1965.

- الجرائد الرسمية :

1. القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 20 صفر 1428 الموافق لـ 10 مارس سنة 2007 الذي يحدد تنظيم مصالح مديرية الشباب والرياضة، الصادر في الجريدة الرسمية الجزائرية، العدد 22، بتاريخ 04 أبريل 2006.
2. المرسوم التنفيذي رقم 06-345 المؤرخ في 05 رمضان 1425 الموافق 28 سبتمبر 2006 والذي يحدد قواعد تنظيم وسير مديرية الشباب والرياضة للولاية، الصادر في الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد، 61، بتاريخ 01 أكتوبر 2006.

- الكتب الأجنبية:

1. Katz Daniel et Festinger Léon, les méthodes de recherche dans les sciences sociales/ Tome 1 PUF 1974.
2. Peter Lloyd, AND Herbert. public Relation; Great Brittan Oder and Stoughton;fourth edition (1984); Britain.

الملاحق

- ضمان متابعة برامج الاستثمار وإنجاز الهياكل الأساسية وكذا تقييسها وتصديقها وصيانتها وحفظها،

- ضمان تسيير الموارد البشرية والمالية والمادية اللازمة لإنجاز مهامها وكذا المحافظة على الممتلكات والأرشيف،

- تقييم النشاطات المبذولة بصفة دورية وإعداد الحصائل والبرامج المتعلقة بها وفقا للأشكال والكيفيات والأجل المقررة.

المادة 4 : تضم مديرية الشباب والرياضة للولاية المصالح الآتية :

- مصلحة التربية البدنية والرياضة،
- مصلحة نشاطات الشباب،
- مصلحة الاستثمارات والتجهيزات،
- مصلحة التكوين وإدارة الوسائل.

لا يتعدى عدد المكاتب في كل مصلحة ثلاثة (3) مكاتب.

المادة 5 : تطبق أحكام المادة 4 من هذا المرسوم بقرار مشترك بين الوزير المكلف بالشباب والرياضة والوزيرين المكلفين بالمالية والجماعات المحلية والسلطة المكلفة بالوظيفة العمومية.

المادة 6 : بغض النظر عن أحكام المادة 4 أعلاه، يساعد مدير الشباب والرياضة لولاية الجزائر أمين عام.

يكلف الأمين العام تحت سلطة مدير الشباب والرياضة بتنسيق عمل مصالح المديرية.

المادة 7 : تلغى أحكام المرسومين التنفيذيين رقم 90 - 234 المؤرخ في 28 يوليو سنة 1990 ورقم 93-283 المؤرخ في 23 نوفمبر سنة 1993 والمذكورين أعلاه.

المادة 8 : ينشر هذا المرسوم في الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية.

حرر بالجزائر في 5 رمضان عام 1427 الموافق 28 سبتمبر سنة 2006.

عبد العزيز بلخلام

المادة 2 : تجمع مصالح الشباب والرياضة على مستوى كل ولاية ضمن مديرية للشباب والرياضة.

المادة 3 : تطوّر مديريات الشباب والرياضة للولاية المؤسسات والهياكل والأجهزة والنشاطات التابعة لاختصاصها العاملة في ميادين الشباب والتربية البدنية والرياضة وتحثّها وتنسّقها وتقيمها وتراقبها.

وبهذه الصفة تكلف، على الخصوص بما يأتي :

- تطوير البرامج الاجتماعية التربوية والترفيهية وحركة ومبادلات الشباب وفضاءاتهم للتعبير وتنشيطها ومتابعة تنفيذها،

- إعداد برامج الإعلام والاتصال والإصغاء للشباب وتطويرها وتنشيطها،

- ترقية الحركة الجموعية للشباب والرياضة وكذا هيكلها وتطويرها وتنظيمها،

- تنفيذ البرامج الهادفة للاندماج الاجتماعي للشباب والمشاركة المتصفة بالمواطنة وترقية مبادراتهم وكذا مكافحة الآفات الاجتماعية والعنف والتهميش، بالاتصال مع المصالح والهيئات المعنية للولاية،

- تنفيذ برامج ترقية وتعميم التربية البدنية والرياضة، لا سيما في الوسط التربوي والتكوين وإعادة التربية والوقاية بالاتصال مع المصالح والهيئات المعنية للولاية،

- وضع التنظيمات وأقطاب انتقاء المواهب الرياضية الشابة وتوجيهها وتكوينها وتطوير هذه التنظيمات والأقطاب ومتابعتها وترقية الممارسات الرياضية النسوية،

- تنظيم أعمال تكوين المستخدمين والتأطير الدائم و/ أو العاملين داخل هياكل الحركة الجموعية وتجديد معارفهم وتحسين مستواهم وتأهيلهم في إطار التنظيم المعمول به،

- إعداد مخطط تطوير الرياضة للولاية بالتنسيق مع مجمل الهياكل والهيئات المعنية،

- السهر على تطبيق التنظيم المتعلق بسير المؤسسات وهيئات الشباب والرياضة الموجودة في الولاية واستغلالها وتسييرها،

- وضع أنظمة لتقييم ومراقبة الهياكل والهيئات والمؤسسات التابعة لاختصاصها والسهر على مراقبة مساعدات الدولة للحركة الجموعية الرياضية والشبابية،

الملحق رقم 02: القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 20 صفر 1428 الموافق لـ 10 مارس سنة 2007 الذي يحدد تنظيم مصالح مديرية الشباب والرياضة للولاية.

19	الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية / العدد 22 16 ربيع الأول عام 1428 هـ 4 أبريل سنة 2007 م
<p>- مكتب الجمعيات الرياضية والتظاهرات الرياضية.</p>	<p>وزارة الشباب والرياضة</p>
<p>مصلحة نشاطات الشباب، وتتكون من ثلاثة (3) مكاتب :</p>	<p>قرار وزاري مشترك مؤرخ في 20 صفر عام 1428 الموافق 10 مارس سنة 2007، يحدد تنظيم مصالح مديرية الشباب والرياضة للولاية.</p>
<p>- مكتب الاتصال وإعلام الشباب وأنظمة الاتصال،</p>	<p>إن الأمين العام للحكومة، ووزير الدولة، وزير الداخلية والجماعات المحلية، ووزير المالية، ووزير الشباب والرياضة،</p>
<p>- مكتب البرامج الاجتماعية والتربوية وتسليية الشباب،</p>	<p>- بمقتضى المرسوم الرئاسي رقم 06-176 المؤرخ في 27 ربيع الثاني عام 1427 الموافق 25 مايو سنة 2006 والمتضمن تعيين أعضاء الحكومة،</p>
<p>- مكتب مشاريع الشباب وترقية الحركة الجمعوية للشباب.</p>	<p>- وبمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 06-345 المؤرخ في 5 رمضان عام 1427 الموافق 28 سبتمبر سنة 2006 الذي يحدد قواعد تنظيم مديريات الشباب والرياضة للولاية وسيرها، لا سيما المادة 5 منه،</p>
<p>مصلحة الاستثمارات والتجهيزات، وتتكون من ثلاثة (3) مكاتب :</p>	<p>- وبمقتضى المرسوم الرئاسي المؤرخ في 7 ربيع الثاني عام 1423 الموافق 18 يونيو سنة 2002 والمتضمن تعيين الأمين العام للحكومة،</p>
<p>- مكتب المنشآت والتجهيزات الرياضية والاجتماعية والتربوية،</p>	<p>- وبمقتضى القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 2 جمادى الثانية عام 1410 الموافق 19 ديسمبر سنة 1990 الذي يحدد النظام الداخلي لمصالح مديرية ترقية الشباب في الولاية،</p>
<p>- مكتب التقييس والصيانة،</p>	<p>يقررون ما يأتي :</p>
<p>- مكتب الإحصائيات والبرامج والتقييم.</p>	<p>المادة الأولى : تطبيقا لأحكام المادة 5 من المرسوم التنفيذي رقم 06-345 المؤرخ في 5 رمضان عام 1427 الموافق 28 سبتمبر سنة 2006 والمذكور أعلاه، يهدف هذا القرار إلى تحديد تنظيم مصالح مديرية الشباب والرياضة للولاية.</p>
<p>مصلحة التكوين وإدارة الوسائل، وتتكون من ثلاثة (3) مكاتب :</p>	<p>المادة 2 : تضم مديرية الشباب والرياضة للولاية، تحت سلطة المدير، أربع (4) مصالح وتنظم كالآتي :</p>
<p>- مكتب المستخدمين والتكوين،</p>	<p>مصلحة التربية البدنية والرياضة، وتتكون من ثلاثة (3) مكاتب :</p>
<p>- مكتب الميزانية ومتابعة إعمانات ومساعدات الجمعيات الرياضية والشبانية ومراقبتها،</p>	<p>- مكتب تطوير التربية البدنية والرياضة، - مكتب كشف المواهب الرياضية الشابة وتكوينها،</p>
<p>- مكتب الوسائل العامة.</p>	
<p>المادة 3 : تلغى أحكام القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 2 جمادى الثانية عام 1410 الموافق 19 ديسمبر سنة 1990 والمذكور أعلاه.</p>	
<p>المادة 4 : ينشر هذا القرار في الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية.</p>	
<p>حرر بالجزائر في 20 صفر عام 1428 الموافق 10 مارس سنة 2007.</p>	
<p>وزير الشباب والرياضة وزير الدولة، وزير الداخلية والجماعات المحلية يحيى قيدوم نور الدين زهوني، المدعو يزيد</p> <p>وزير المالية مراد مدلسي</p> <p>من الأمين العام للحكومة وبتفويض منه المدير العام للوظيفة العمومية جمال خرشي</p>	

إستمارة مقابلة

01. ما هو المعنى الذي يتبادر إلى ذهنك حول مفهوم العلاقات العامة؟
02. ما هو تعريفك للعلاقات العامة؟
03. ما هو تصورك لتطبيق العلاقات العامة في المؤسسة؟
04. هل العلاقات العامة تعتبر قيمة إضافية في المؤسسة؟
05. ما هو تقييمك للعلاقات العامة في مديرية الشباب والرياضة؟