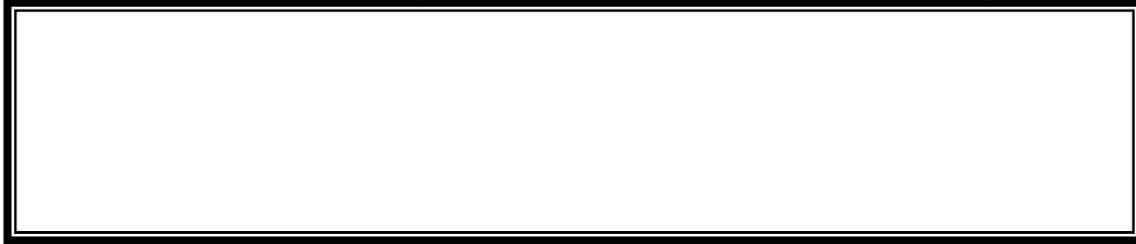




الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة الدكتور الطاهر مولاي سعيدة



العلوم كلية الحقوق والعلوم السياسية
مذكرة التخرج لنيل شهادة الليسانس العلوم السياسي
تخصص الإدارة العامة
بعنوان



الاستاد المؤطر :

من إعداد الطين :

- ليتي

-
-

اعضاء لجنة المناقشة :

-

-

- السنة الجام 2012 2013

سَمَاءُ الْجَنَّةِ



بسم الله و الحمد لله و الصلاة والسلام على
رسول الله و من تبعه و من ولاه.

بعد شكرنا لله عز و جل على ايجاز عملنا

نوجه إلى استاذنا الكريم لبييم محمد" كل الشكر والاحترام
و كل العرفان ، بما قدمه لنا و لغيرنا من الطلبة
على شخصيته معالم الإنسان

القدير و المتواضع الذي كسب احترام

و قد كان لنا الشرف ان حظينا بإشراف

على مذكرتنا فلك منا نحن معدانا المدكرة

كل الشكر و التقدير .



:

إن الاتصال أساسية في مختلف مجالات الحياة لم اليوم مجرد هدف أصبح وسيلة و ضرورة الغايات وفقها الافكار و المعلومات للأفراد و الجماعات و اشتراكهم خلال تبادل الآراء. و اعتبار ان الإنسان اجتماعي نحو الاتصال البيئة المحيطة و بها، و نظرا العصر الحالي الذي يعتبر التنظيمات أصبح للمرء ا يرى علماء الاتصال و النفسيين و الاجتماع ان الإنسان في العصر الحديث ان يحيا دون و هذا دفع إلى الاهتمام بالاتصال الإداري.

يعتبر الاتصال ركيزة أساسية داخل المؤسسات التسير و الانسجام و التعاون أفرادها الإداري التنفيذي و الرئيسي و المرؤوس و المعلم و المذوقته في الاتصال . و غايات المؤسسة ضمان التوافق في أهدافها و أهداف العاملين بها حتى يتكون دافعا لاجاز الاعمال المطلوبة اكمل و و صورة . احسن الفرد داخل التنظيم بأهمية الاعمال التي يقوم بها و يؤديها و يح المعلومات اللازمة في الوقت المحدد..

و بصورة واضحة هذا و كان هناك رجوع صدى طرف المؤسسة و ينجزه العامل ، اي درجة الرضا إضافة إلى وجود الحرية في التعبير الآراء و الاقتراحات والاستفسارات النقاط الغامضة في المؤسسة او بالاداء الوظيفي اخرى تعززت بداخل العامل روح الانتماء . بالعلاقات العامة في الجهاز الذي المؤسسة بجمهورها الداخلي و الخارجي و للتقدم التقني في وسائل الإعلام المختلفة ولاسيما بالاتصال دور في زيادة هذا الجهاز ازداد الطلب في الآونة الأخيرة اقسام العلاقات العامة، و الإقبال هذا النوع فروع الإدارة و الدور الذي هذا الجهاز و اهم يقوم صورة

و الخدمات التي للجمهور و للجمهور للحصول المعلومات
فالعلاقات العامة المنشآت و البعض و المؤسسات و المخ المحلي الذي
ا داخل ا. مستوياتهم.

ولقد اعتمد في هذا البحث كالتالي :

الفصل الاول تناولنا الاتصال و إلى :المبحث الاول مفهوم الاتصال
والمبحث الثاني مفهوم الاتصال الإداري.

و جاء الفصل الثاني يتكون : المبحث الاول العلاقات العامة و المبحث
الثاني الج التطبيقية .

و هذه المعطيات الإشكالية التالية :
الإشكالية :

- هل الاتصال الإداري الفعال له اثر ايجابية على توطيد و تنمية العلاقات العامة للمؤسسة مع محيطها
الداخلي و الخارجي بحيث ينعكس على تنافسي .
الفرضيات :

- كلما كان الاتصال فعال و جيد زاد في تنمية العلاقات العامة داخل المؤسسة .
- كلما زادت وسائل الاتصال زادت من فعالية المؤسسة .
اهمية الدراسة :

اهمية الدراسة :

- تزايد الاهتمام بالاتصال الداخلي لتحقيق الاستقرار و ضمان سير ا و بالاتصال الخارجي
لضمان استمرارية المؤسسة الاقتصادية في المنافسة.
- خلق فرص الاحتكاك و التقارب الافراد و الجماعات داخل المؤسسة.

اسباب اختيار الموضوع :

هناك عدة اسباب دفعتنا بإلحاح إلى اختيار الموضوع :

- المراجع الكافية التي ابجاز المذكرة.
- قرب هذا الموضوع نخصصي في الدراسة.
- رغبتنا في دخول عالم الاتصال المؤسسي داخل "نفضال".

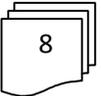
اهداف اختيار الموضوع :

- بحث او دراسة هناك عدة اهداف محددة كالاتي :
- التاكيد اهمية الاتصال داخل المؤسسة .
- التعرف مختلف وسائل الاتصال .
- الكشف مدى وعي المسؤولين بدور العلاقات العامة في صورة المؤسسة الاقتصادية .

صعوبات البحث:

- دراستنا لهذا الموضوع واجهتنا عدة عراقيل و يخص الجانب النظري .
- الكتب التي و في طياتها المعلومات .
- الوقت لم كافي لإتمام المذكرة .

الفصل الاول



المبحث الاول : الاتصال

في العصر الحالي تعددت و وسائلها و ادواتها و نماذج البث و الاستقبال و وسائل الاتصالات و ايضا في إطار العلاقات الافراد و الجماعات في الميادين¹ .

المطلب الاول : المفاهيم الاساسية للاتصال

تعتبر الاتصالات الإدارية في اي الشرايين في الإنسان التي و ترتبط البعض و التي استمرارية الحياة، في الاتصالات تبادل المعلومات والبيانات افراد الت لضمان سير العمل و اهداف التنظيم .

مصدر " " الذي يحمل رئيسيين :

- الربط او ذلك الانفصال و القطع و البعد، و الربط يعني إيجاد نوع تواصل الشيء بالشيء وصلًا و جمعه اما المعنى الاخر البلوغ و الانتهاء إلى فالاتصال في اللغة اساس الصلة و العلاقة و بلوغ الصلة .

اصطلاحا :

هناك عدة التعاريف :

- اندرسون : "النقل و الاستلام الفهم للخواطر و التعليمات و المعلومات " .
و Louis Bounue و زميله اللذان الاتصال المعلومات التي تكون رسالة الم إلى اخرين خلال قناة² :
و Sanford . و زملائه باهما إرسال و استقبال المعلومات الناس .
و : انه إرسال و المعلومات المرسل إلى المستقبل ضرورة المعلومات

¹ موسى خليل ، الإدارة المعاصرة ، المؤسسة الجامعية للدراسات و النشر ، بيروت، لبنان، ط2 2011 133.

² فؤاد شيخ سالم، زياد رمضان ، اميمة الدومان، مفاهيم إدارية حديثة ، مركز الأردنني ، ط4 1992 18.

المستقبل¹.

و يرى بيرلسون و berelson & steuer : "الاتصال المعلومات والرغبات و .ا. و المعرفة و التجارب إما او باستعمال الرموز و الكلمات و الصورة والإحصائيات الإقناع او التأثير السلوك. و يعرف الاتصال :

بها مصدر بواسطتها إثارة استجابة لدى المستقبل ريكارد اندي و هذا التعريف إثارة رد لدى الطرف الذي التوج إليه، و يكون رد الفعل سلوك او مخططات او رغبات الطرف الذي يحاول إثارته، و الطرفان المحددان احدهما يحاول سلوك الاخر، و هذا التحريك بواسطة لها و محتويات و لهذا التعريف فان اي تهدف إلى إثارة رد مقصود لدى الطرف الاخر اتصالا إلى ضوضاء².

الاتصال إداريا :

الناحية الإدارية ان نعرف الاتصال انه تبادل الافكار و المعلومات الافراد و المجموعات . يقوم المعلومات إلى مختلف جماهير المؤسسة و يؤدي إلى تغيير مستويات المعلومات و المواقف و انسلوكيات لدى الجماهير³.

¹ بالعلاقات الإنسانية و الإدارة ، المؤسسة الجامعية للدراسات و النشر و التوزيع، ط3 2003 18.

² المرجع نفسه، ص 19.

³ حسن مكاي ، ليلي سيد، الاتصال و نزرياته المعاصرة ، الدار المصرية اللبنانية ، ط2، القاهرة، 2005 30.

المطلب الثاني : انواع الاتصال

الاتصال إلى انواع متعددة و ذلك وفقا معاير او
الباح في مجال الاتصال الفد العميق و الإدراك التام لهذه الظاهرة الاجتماعية الاساسية
في اليومية و نوع الانواع الاتصالية مزايا و حدود ان لها اختصار
التالي :

التصنيف عدد المشاركين في العملية الاتصالية :

الباحثين الاتصال وفقا لمعيار د المشاركين إلى :

1 اتصال ذاتي :

العملية الاتصالية التي و مكاه داخل المرء إذن
بجته مخاطبة الإنسان لذاته و النظر في انفسنا سندرك المرات تستخدم
الاتصال الذاتي تقوم يوم قضيناه في العمل او انفسنا

او في التفكير في امر قرارا او تهيئة انفسنا للقاء
إن هذا الاتصال الذاتي يختلف الاتصال الافراد سوى انه ذاتي .
نطرح

2 اتصال :

يحدث الاتصال ال اثنان او اكثر البعض عادة، في غير
رسمي لتبادل المعلومات و المشكلات و الاتصال الشخصي رئيسيين هما: الاتصال
الثنائي و الاتصال في مجموعات صغيرة .
و الاتصال الثنائي عادة المحادثة يحصل الاصدقاء و في هذا الإطار
المستقبل الاتنين رسائل خلال اللغة اللفظية واللغة غير اللفظية معتمدا الصوت
والرؤية¹.

1. صالح خليل أبو اصمغ ، العلاقات ا الإنسانية ، دار النشر للشروق للتوزيع، عمان الأردن 995 5.

التشويش نظرا طرف بظروف الاتصال .
و في الاتصال خلال المجموعات الصغيرة التي تتعدى افراد للمشارك
الاتصال و التفاعل اعضاء المجموعة و نظرا د مجموعة المرسلين و المستقبلين في ان
واحد، الارتباك و عدم الوضوح وزيادة التشويش الرسائل .

3 الاتصال الجمعي او الجماعي:

في الاتصال الجمعي الرسالة واحد (متحدث) إلى عدد الافراد
يستمعون و بالمحاضرة او الحديث العام او الخطبة او الكلمة العامة، و يحدث هذا عادة
خلال المحاضرات الدينية او التوجيهية او التجمعات الجماهيرية او المظاهرات السياسية و كلمات
و الحديث في الاماكن العامة إلى عدد او كبير الناس.
و عادة الاتصال الجمعي الرسمية و الالتزام بالقواعد اللغوية و وضوح الصوت
ولا ان مقاطعوا المتحدث و إنما التعبير موافقهم او عدم موافقتهم
او الراس او بالإعراض او إصدار اصوات تعبير عدم الرضا¹.

4 الاتصال الجماهيري :

يحدث الاتصال الجماهيري خلال الوسائل الالكترونية كالإذاعة و التلفاز و الافلام
والاشربة المسموعة و الانترنت و الصحف و المجلات و الكتب و وسائل الجماهيري
وسائل الاتصال المتعددة كالأقراص المضغوطة ، و هذا يعني ان الرسالة الوصول إلى عدد غير
محدود الناس و رغم استخدامنا الاتصال الجماهيري إلا ان فرص التفاعل المرسل
والمستقبل او في اكثر الاحيان².

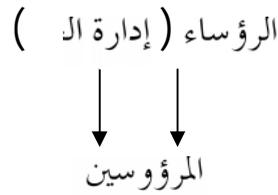
¹ شعبان فرج، الاتصالات الإدارية، دار النشر و التوزيع، الأردن، عمان، 2009، ص 15.

² المرجع نفسه، ص 16.

ب التصنيف اللغة المستعملة :
 فإذا الاتصال اللغة فهناك :
 4 اتصال : الاتصال الذي الكلمات والالفاظ للتعبير افكارهم
 و .

2 الاتصال غير اللفظي: و انواع الاتصال التي اللغة غير اللفظية و
 اللغة الصامتة : الإشارة- تعبيرات الوجه- الحركة.¹

ج التصنيف سير الاتصال :
 4 اتصال نازل : و يكون الاعلى إلى الاسفل و يكون القادة إلى الإلتباع
 اوامر او ارات إدارية و ضروري المؤسسة اداء إذ العمود الفقري لها.



2 اتصال :
 يعتبر هذا النوع للنوع الاول , الرسالة الاتباع إلى القادة و
 ان المعلومات التي ارسلت في الاتصال العمودي إيصالها و هذا عبر
 التقارير شكاوى استقصاءات مقابلات اقتراحات ... الخ .



¹حسن مكاوي ، ليلي حسن السيد ، المرجع السابق ، ص 31.

3 اتصال افقي :

يكون إرسال المعلومات في هذا النوع الإدارات و الأقسام و الافراد في المستوى الإداري و ضروري لإحداث التنسيق
-----إطارات- إطارات
--المنفذون- المنفذون
---الاعوان- الاعوان .

4 اتصال :

تكون الرسالة واحدة و تعدد المرسلون المتلقي إلى ف تكرار العملية الاتصال يكون ذلك كالاتصال بقيادة الراي يقنعوا الجماهير هناك يعتبر هذا الاتصال مراحل و غير انه في الجزم بإبقاء الـ الاول.¹
د الرسمية : نوعان :

4 اتصال رسمي :

يعرف الاتصال : "الاتصال الذي المستويات الإدارية المختلفة في او بالطرق الرسمية المتفق في و و الخطابات او المذكرات او التقارير وهو إلى اتصال عمودي- اتصال افقي.
عمودي : عمودية في الاجاهين .

- الاسفل إلى الاعلى الاتصال الصاعد

- الاعلى إلى الاسفل و الاتصال النازل

و ان الاتصال و بنوع القيادة السائدة في ا .

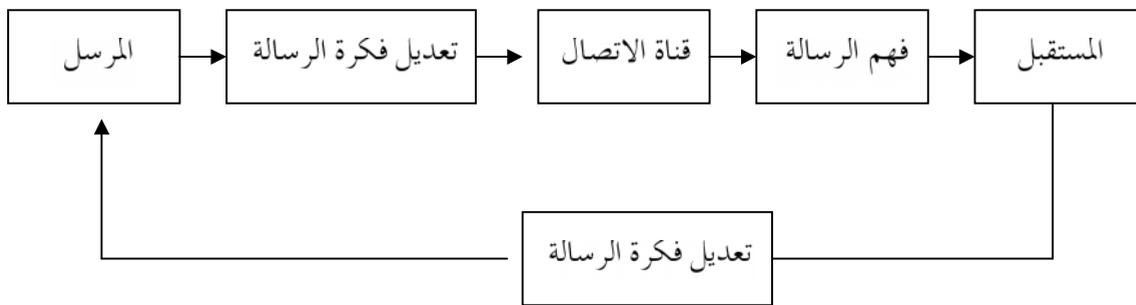
افقي : الاتصال الافقي يختص بتبادل المعلومات مختلف افراد الاقسام الذي يشغلون المناصب الاتصال الإدارية و غيرها التي في المستوى التنظيمي.

2- اتصال غير رسمي : خلال انتشار الاخبار و المعلومات و الشائعات داخل المؤسسة حول امور بالإفراد و اخرى بميدان العمل و نضع هذه الاخبار و المعلومات لاي رسمي او الرقابة عبر خطوط و مستويات التنظيم الرسمي دون قيود. **ايجابياته:**

- العلاقات العاملين.
- روح التعاون.
- بان يكون العمل بصورة اسرع و اكثر .

المطلب الثالث : الاتصال و اهدافه

الشكل رقم 01 العناصر الاساسية للاتصال



1 المرسل émetteur :

بمجموعة الافكار و المعلومات التي يود إلى الطرف الاخر، و في ذلك و تفسيره و هذه الافكار، انه في ذلك بخبرته و المعلومات المتشابهة او المكملة او ذات الافكار و المعلومات و المعاني التي لدى المرسل بالمكونات الخاصة بالاهتمامات و الميول الشخصية للمرسل و الفرد و ما يتضمنه من الرغبات و الاجاهات الحجات الاساسية و الاجتماعية و الاجاز و ايضا ومستوى و و اهدافه لها تاثير لدى المرسل افكار، و هذا

ويؤثر في المرسل للأفكار خلال الع العمليات الوجدانية¹.

2 الرسالة :

مجموع الكلمات و القواعد اللغوية و الافكار و الشكل الظاهر و حركات الجسم و الصوت و جوانب الشخصية التي تبرز للطرف الاخر انها الانطباع و الذي الإنسان (واثق متردد..) و الرسالة في مجملها دافعا للطرف الاخر ليشير استجابة بناء الرسالة و استقبالها و الرسالة ايضا التشويش الذي يحصل لها و البيئة التي فإذا قال الاب اذهب إلى و الحا فان الرسالة تعني بالضرورة الموافقة الذهاب و ربما تعني التهديد او عدم الرضا الذهاب.

3 الت الرسالة :

كل ما يغير المعنى المراد من اي رسالة يسمى تشويشا عليها، و قد يكون مصدر التشويش خارجيا ماديا كاصوات ابواق السيارات او صوت مذياع المرتفع و في المصدر موجود بدرجة ما في كل بيئة اتصالية ، فرائحة المكان غير مريحة او درجة حرارة الجو او رائحة العطر الفواحة او الامور الملفتة في المتحدث كتغير كلماته او درجة سرعة حديثه او رائحة جسمه او ا جدا او شكله الخارجي كلها مصادر خارجية للتشويش على الرسالة ان هناك مصدر اخر هو المصدر الداخلي و النفسي فالافكار التي تدور في راس المتحدث تؤثر بلا شك في استقبال او إرسال الرسالة و كذلك فان المتحدث بصوت منخفض او مرتفع جدا يحدث المستمع و الا، التشويش بل قد يؤدي إلى الرسالة و سوء فهمها. و بذلك فان التشويش و كل ما يشوش او يشوه وضوح الرسالة و دقتها و معناها و فهمها وتذكرها.²

¹ مذكرة تخرج ، الاتصال الإداري في المؤسسة التربية ، المرجع السابق ، ص 09.

4 الوسيلة : او القناة الحاملة للرسالة :

الوسيلة الطريق التي الرسالة المرسل والمستقبل والقنوات الطبيعية
الرسائل في موجات الضوء و الصوت التي رؤية الاخرين و سماعهم.
و هناك وسائل عدة الناس في رسائلهم و الصحف و المجلات و
الافلام و البث الإذاعي و التلفزيوني و الاشرطة السمعية و البصرية و الصور و الهواتف و الحواسيب
الالية و غيرها.
و رسا و استقبالها خلال الشم و ال و التذوق و الحواس
الخمس انما مسلمات و تخيل وضعنا رائحة
العود الزكية و الطعام الشهى الذي يقدم او الإحساس يوفره الاشياء
ومعرفة درجة او حرارتها ... الخ.

5 المستقبل :

يقوم المستقبل الرسائل و تفسيرها و ذلك بترجمتها إلى معان و يكون
المستقبل فردا او جماعة او حتى كرى و المستقبل التوضيح يتحول إلى
ومستقبل في ان واحد، و ذلك ان المستقبل في ثلاث امور استقبال رسالة و
رموز الرسالة و إلى معان و الاستجابة و هناك شرح معنى الرموز في
الرسائل المستقبلين لها.
الترميز :

الإشارة إلى ان الرسالة رموز او غير لاستشارة لدى
المستقبل و ان الرسائل تفسيرها دائما واحدة لدى المستقبلين فان
سيقوم الرسالة في ذهنه و يقارنها و التجارب السابقة ماذا تعني وتبعاً
المستقبل و بحاربه فان الرموز لم توافق خبرات المرسل او التحيز فان
التفسير الرسالة يأتي بغير النتائج المرغوبة .

6 رجوع الصدى او التغذية الرجعية :

رجع الصدى اخر الاتصال و في الاستجابة التي المستقبل إلى المصدر و اهمية رجع الصدى في إفادة المرسل إذا الرسالة وصلت و ارادها هو و لإعطاء المعاني الصحيحة فان المرسل ان الرسائل غير المناسبة و سوء الفهم لدى المستقبل و ان إرسال لم ال إليه. إن رجع الصدى انية خلالها إرسال المستقبل استجابات المرسل يعرف ات رسالته و مدى وصول المعنى المطلوب إلى المستقبل و هذا قدرة التكيف الاتصال و التعرف انفسنا اكثر رسائل إلى اخرين، يجعل الاتصال بحق المرسل و المستقبل و زادت الاستجابات ارجع الصدى او التغذية العكسية كان ذلك ادعى المعلومات في الرسالة .

7 الاتصال و السياق الذي :

يعني هذا الجو العام المتمثل في المحيط النفسي و المادي الذي يحدث الاتصال و البيئة الموائمة و المدة و التصورات و العت المتصلين و المكان و الوانه و درجة الحرارة . و في ان الاتصال و مدى جودته يحتاج إلقاء درس إلى مادته و ان السياق الذي الاتصال اتصال رسمي او عادي نحو او في مجموعة صغيرة او كبيرة ... الخ) الوالدين يختلف في الحديث الزملاء او الغرباء نقول و ... الخ.

اهداف العملية الاتصالية :

إن للاتصال اهداف اثناء العملية الاتصالية و هذه الاهداف تختلف الموضوع المتصل و كذا المرسل و مدى الرسالة و اختيار القناة الجيدة و هذه الاهداف كالآتي :

- 1 تزويد المستقبل بومات و صادقة و اتخاذ القرارات أو .
- 2 تزويد المستقبل بمعلومات جديدة إضافية لم او وهذا يؤدي إلى

إثراء و المعلومات المتلقي الشيء الذي يجعله
ان الإنسان مبال و الاستطلاع و الاستكشاف.

3 معلومات او افكار في ذهن المستقبل ذلك إن المعلومات
الخاطئة سلوك المستقبل و تزرع بذور الشك و الاستعاب و الفهم و التقبل
لافكار الجديدة يؤدي إلى قرارات المرسل ان و قدر الإمكان
المعلومات الخاطئة التي المستقبل .

4 إعطاء المستقبل في الاحيان معلومات او او او إعلامي
و ذلك المستقبل إذا كان ذلك الهدف و هذا في الحرب النفسية
والدعاية المغرضة .

5 و الاتجاه الموجود لدى المستقبل

6 سلوك المستقبل نحو الافضل او السوء و ذلك الهدف التغيير الكلي لسلوك
المستقبل .

و نرى اهداف الاتصال إعطاء معلومات تكون او او
ذلك للهدف الذي و عادة يعتبر الناس سلوك كآهم هما:

- اقيام بالاعمال افضل.

- إشباع الحاجات لدى الافراد.

و هذا المخطط اهداف العملية الاتصالية .

المطلب الرابع : نماذج الاتصال

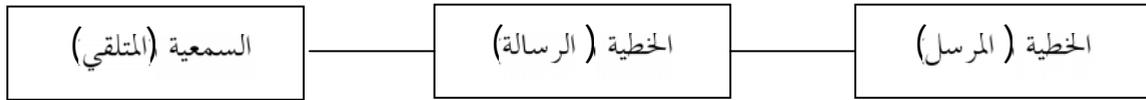
المفهوم : محاولة العلاقات الكامنة التي يفرض وجودها المتغيرات التي او
في رمزي اي ان النماذج عبارة ادوات رمزية الظاهرة او

النظام و إدراك العلاقات العناصر الأساسية في الظاهرة ن افضل و ابسط الطرق لتفسير التعامل البشري الذي التعقيد الشديد اختلف العلماء في النماذج الأساسية في الاتصال و هذا الاسس الرئيسية في القيم و ان النماذج التي باعتبار اتجاه الاتصال¹.

1- النماذج الخطية (احادية الاتجاه):

نموذج ارسطو: يرى ارسطو في في البلاغة ان الاتصال في البحث جميع اا الإقناع و كالتالي:

الشكل رقم 2 يمثل نموذج ارسطو



نموذج مارولد لازويل :

نموذج هارولد لازويل :

يقترح هارولد لازويل خمس اسئلة للتعبير الاتصال :

1 who?

2 يقول ماذا what says?

3 وسيلة (قناة) Im which chanel

4 to whom?

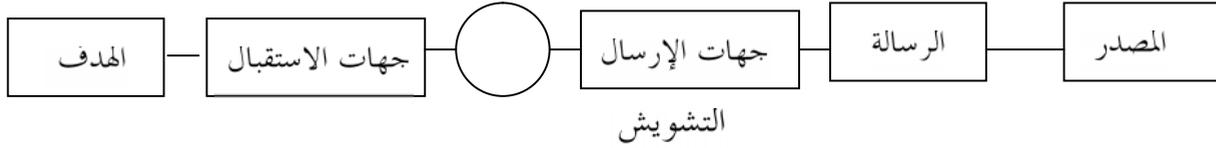
5 و باي تأثير with what effet²

نموذج شانون و ديفر : يقوم هذا النموذج المعلومات التي الباحث كلود شانون

¹حسن سعد مكاي ،ليلي حسن السيد ، نفس المرجع ، ص 36

²صالح خليل أبو إصبع ، علاقات عامة للاتصال الإنساني ، دار النشر للشروق و التوزيع، عمان الأردن، 1998 .16

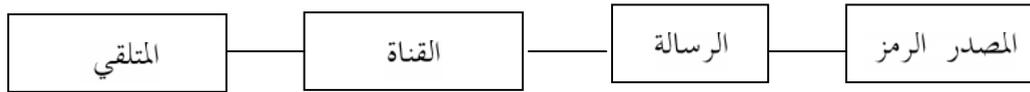
عام 1948 و تقوم هذه النظرية رياضية الاتصال الالات التي المعلومات و المكونات الاساسية التي النظام الاتصالي وفقا لهذا النموذج :



الشكل رقم 3 : يمثل نموذج شانون و ديفر

شانون فان
تعرض بان التشويش ذلك جهاز الاستقبال لم يح الهدف غير ان الرسالة
تعرض إلى عوامل عديدة يجب التكرار و الحشد¹.
نموذج ديفيد بيرلو :

هذا النموذج اربعة المصدر الرسالة الوسيلة المتلقي و اقرب نموذج رسطو
إلا انه العناصر العديدة التي في الاتصال في الشكل .



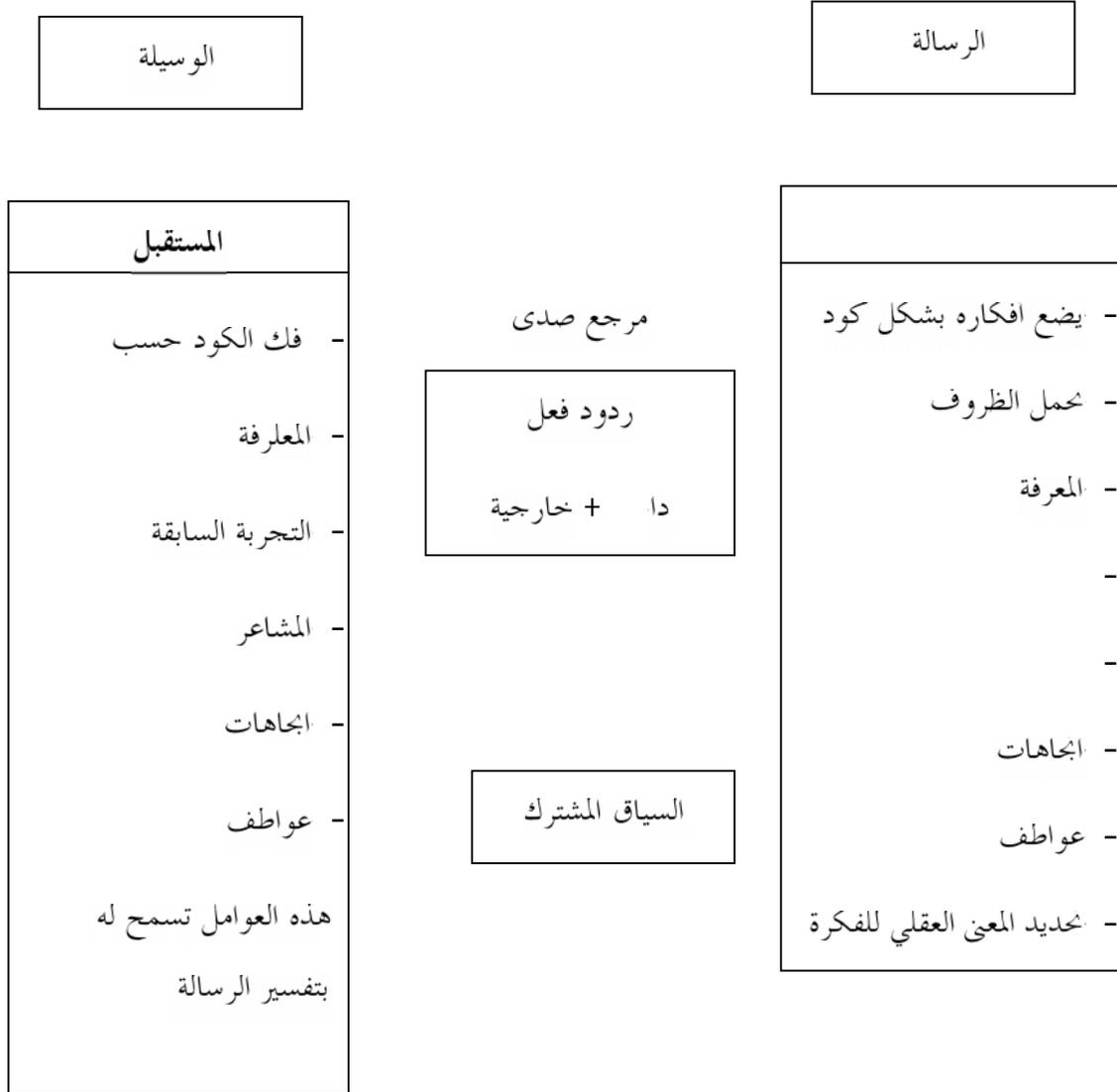
الشكل رقم 04 : نموذج ديفيد بيرلو

ب النماذج التفاعلية (الاتجاه) :

اعتبرت هذه النماذج الاتصالية اي انه بالاستمرارية و التغيير
مجموعة عمليات و قوى معقدة و مستمرة في ظرف ديناميكي بداية و نهاية وبذلك
إلى الاتصال العديد الاعتبار : الجماعات اتجاهات الفرد، الظروف
الاجتماعية و الرسالة الإعلامية .ه العناصر لظاهرة الاتصال
و اهم هذه النماذج:

نموذج روس : يتكون المرسل الرسالة الوسيلة المتلقي رجوع الصدى.

¹الطنوبي حمد عمر، نظريات الاتصال ، مكتبة الإشعاع ، الإسكندرية، ط1 36.

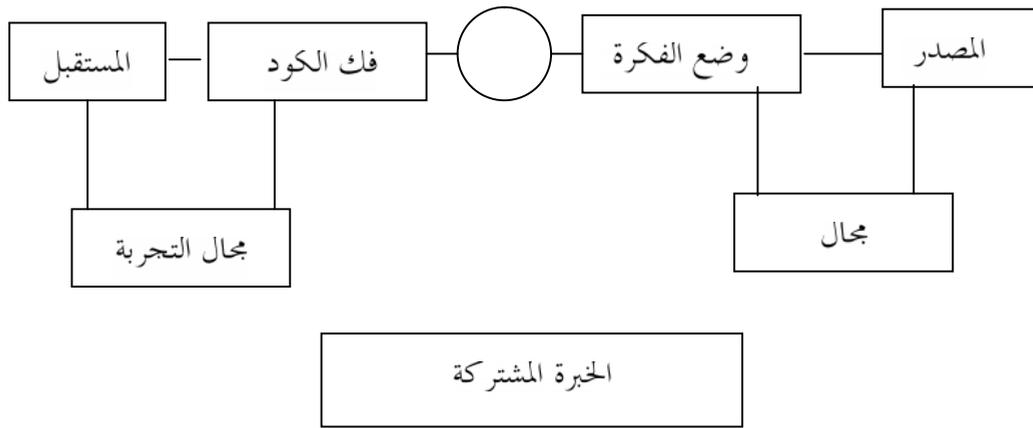


الشكل رقم 05 : يمثل نموذج روس

المصدر : طنوبي محمد عمر ، نظرية الاتصال ، مكتبة الإشعاع الإسكندرية ، ط 1 ، 2001 ، ص 36

نموذج ولبارشرام : استخدم ولبارشرام في نمودجه التفاعل الذي 1954 العناصر الاساسية في نموذج شانون و إضافة هم رجع الصدى و الخبرة المشتركة إلى النظام البنائي و المتمثل في الإطار الدلالي . غير ان المصدر معلومات إلى احد ان في رموز دقيقة واضحة .

و شرام ان معنى اي لها دلالات كثيرة فالمعنى يختلف فرد إلى اخر و التشابه بحيث يستطيعان مشاركة معاني العلاقات و الاشارات فعال. ويرى شرام ان رجوع الصدى ضروري المرسل و المستقبل إجابة رسائل و لها الجمهور إما فكرة التشويش انتباهنا ان الرسالة ان يحدث لها و ان المتلقي رموزها و و انه في الاتصال البشري في الاتصال الالكتروني يجب ان تكون الإشارات اي يجب تكرار الرسالة التشويش و وضع ولبارشرام في الشكل الآتي :



الشكل رقم 06 : يمثل نموذج شرام

المصدر : طنوبي محمد عمر ، نظرية الاتصال ، مكتبة الإشعاع الإسكندرية ، ط 1 ، 2001 ، ص 36

المطلب الخامس : الاتصال

الاتصال مستمرة :

الاتصال الماضي مارا و نحو المستقبل و الاتصال بداية او نهاي وا

و معهم، والحاجات الاتصالية فهو جزء من حياة الإنسان او مستقرة ولذلك

محتاج باستمرار إلى التوافق الذي تقوم الخبرات و التجارب السابقة و التوقعات المستقبل .

2 الاتصال اجتماعي الناس: النقاشات و تبادل ردود الفعل نسان و يبدي وجهة نظره و و ردود الفعل الاخرين بناء اتصاليه ذلك اساسا تفسيره لردود افعال الاخرين و تم ان ال التي الغير فتغير او اتجاهاته و فان الشخص في الغير خلال تبادل الرسائل .

3 الاتصال الهادف إذ وجود هدف الاتصال او المستقبل او الشيء الذي يحيط .

4 الاتصال الانتقاء الإدراكي : إن الاتصال الجماهيري الانتقاء الإدراكي لدى الفرد بح لهذا الفرد ان او يدرك الكم الهائل الرسائل و المواد الإعلامية المتنوعة في الوقت¹.

5 الاتصال يكون و يكون : وهذا في اربع حالات :
- إلى اخر رسالة و الاخر و بالتالي فان الاتصال يكون مؤثرا .

- رسالة بدون و اتنين .

- رسالة إلى اخر غير لها .
6 اتصال ذو ابعاد متعددة :

ان الإنسان يقوم بالاتصال و يؤديه إلا ان الاتصال اهداف

متعددة ومستويات المعاني تداعب احد اصدقائك فتقول اخي الحبيب لم اراك اليوم في المسجد انك ارهقت بالدراسة البار في ه الرسالة اكثر هدف إذا انك ان تقول لم ت الجماعة صلاة الفجر، انك مجدا في دراستك و اجلها و اخي الحبيب¹.

المطلب السادس : معوقات الاتصال

4 المعوقات النفسية : اخطر المعوقات لانها اكثر صفاء و في الطرفين اي المرسل و المستقبل و كالاتي : .

1- معوقات :

- ري ان دوافعه و المعلومات التي يقوم بإرسالها.
- تصرفات المرسل تكون الشخصية العمل .
- سوء و ادارك المرسل للمعلومات التي .

ب معوقات :

إذا كان مضمون الرسالة في الاتصال غير واضح اي لم الرموز او اللغة المناسبة .

ج معوقات :

- يعتبر مضمون الرسالة عشوا النظر لامور .
- سوء إرجاع الاثر.
- التأخيرات و الاحكام المسبقة بجاه المرسل و اخطر يهدد الاتصال²

2 الوقت: و معروف بان و المستويات الإدارية العليا يكون محدد و بالتالي

يستطيعون القيام الاتصال دائم مرؤوسيه.

3 التنظيم : عدم وضوح السياسات و الإجراءات إلى عدم

¹المرجع نفسه ، ص 22.

² قات الإنسانية و الإدارة ، المؤسسة الجامعية لدراسات و النشر ، ط3 2000 14.

السلطات و المسؤوليات المنظمة الدكتور محمد اليرموتي في السلوك التنظيمي .

4 كثرة قنوات الاتصال : زادت قنوات الاتصال زادت احتمالات تعرض الرسالة إلى سوء الفهم والتحريف.¹

المبحث الثاني : الاتصال الإداري

إن الاتصالات الإدارية الجيدة لأن تكون مختصرة بكلمات واضحة و إن بالوضوح والدقة و في هذا البحث سوف نتناول الاتصالات الإدارية و أهدافها و وظائفها خلال 6 .

المطلب الأول : مفهوم الإدارة و ال الإدارية

الإدارة ذلك الجزء الأساسي في المؤسسة النتائج المرجوة أوجدت أجلها في المجتمع التكاليف خلال استخدام العناصر المادية و البشرية لاستخدام الأمثل و الأفضل المؤسسة البقاء و الاستمرار في المستقبل .

يرى سبرتو certo إن الإدارة :

أهداف التنظيم خلال الأفراد و الموارد الأخرى لهذا التنظيم .
و يشير ديل dale إلى أنه الاتفاق السائد حول قيام جميع المديرين في أي ممارسة وظائف الإدارة، إلا أن هناك اختلاف زال بشأن هذه الوظائف و هذا إدراكه اعتبار أن الإدارة :

- الإدارة ناس و الأشياء.

- الإدارة اتجاه القرارات

- الإدارة التنظيم و استخدام الموارد أهداف محددة.

أما ال الإدارية نشاط إنساني اجتماعي ذهني جهود العاملين في الأفراد و جماعات أهدافها و أهداف العاملين سواء.

و الإداري ذلك الشخص الذي و جهوده و جهود الاخرين الاهداف المتفق¹.

المطلب الثاني : مفهوم الاتصالات الإدارية

بالاتصالات الإدارية الوسائل التي الإدارة او المديرون او الافراد العاملين بالإدارة لتوفير معلومات الاطراف الاخرى و وسائل تخدم اغراض و اهداف الإدارة اساسية انها المديرين و العاملين بالإدارة .

و اورد الهواري : الاتصالات الإدارية بانها إيصال معلومات اي نوع اي في الهيكل التنظيمي إلى اخر إحداث تغيير . يقول المعلومات و الافكار مستمرة الافراد و البعض في المستويات التنظيمية المديرين التنظيميين و الإدارة العليا و الموظفين والمشرفين اي اعضاء التنظيم.

اما بانها قاعدة نات السلوك الفردي و المعاني المختلفة باستخدام خلال قنوات في التنظيم. و العلق بانها التعليمات و التوجيهات و القرارات الإدارة إلى المرؤسين و البيانات و المعلومات في صورة التقارير او ات او اقتراحات او غيرها بهدف اتخاذ قرار².

خلال استعراض المفاهيم المتعددة الاتصالات الإدارية انها العم التي بإيصال المعلومات الهامة و القرارات افراد المنظمة وصول المعلومات و عقبات و صولها باستخدام وسائل او او الكترونية . و مفهوم الاتصالات الإدارية و في الواقع افكار اساسية يجب إشارة إليها .

¹ يوسف قندوزي ، الاتصال و العلاقات العامة بالمؤسسة ، مذكرة لنيل شهادة ليسانس ، دراسة حالة وحدة العليا لاتصالات الجزائر ، البيضاء 2004 .29

إن هناك أطراف الاتصال أو أحدهما الم ان يشارك الاخر المستقبل في
كرة .

إن ذا اسلوب او سواء كان الفعل او او

إن لهذا الفعل (الاتصال) هدف الاتصال بدون و إيجاد
المعرفة و المرسل في الوصول إلى هذه الحالة بقدر تكون الاتصال
اهدافها .

المطلب الثالث : اهداف و اهمية الاتصال

اهمية الاتصالات الإدارية :

تتم الإدارة الحديثة التقليدية لإدارة و إنما تتم أكثر التي
بها المدير و وقته و يؤدي و الادوار و الانشطة و المهام التفصيلية
التي يقوم المدير اثناء تادية الإدارة الحديثة تتم بان المدير ادوار
الاتصال بالجهات الخارجية و الإدارة رسمياً و المعلومات و والتحدث
باسمها و المشاكل و التعارض الغير و غير ذل المهام و الادوار.
و تعتبر الاتصالات وسيلة المديرين في إدارة انشطتهم الإدارية و في إدارة و
وذلك باعتبار ان الاتصالات في القيام¹:

- 1 الاهداف الواجب .
- 2 المشاكل و .
- 3 الاداء و إنتاجية العمل .
- 4 التنسيق المهام و الوحدات المختلفة.
- 5 معايير و مرات الاداء.
- 6 إصدار الاوامر و التعليمات.

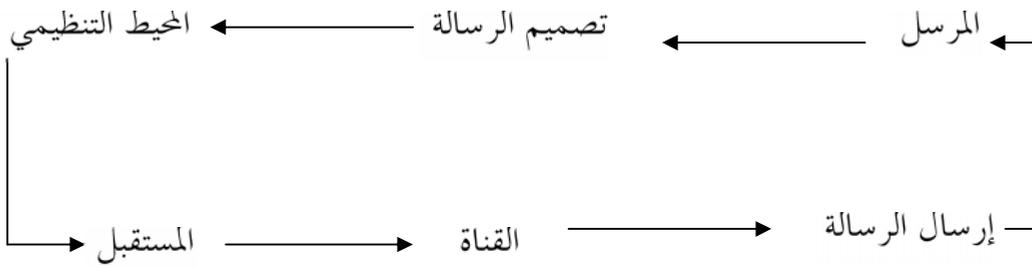
¹ إبراهيم أبو عرقوب ، الاتصال الإنساني و دوره في التفاعل الاجتماعي ، دار المجدلوي ، عمان، الأردن، للنشر و التوزيع، ط3 1993 .72

7 العاملین و وإرشادهم .

8 التأثير في الاخرين و قيادتهم.

9 و العاملین.

دورة الاتصالات :



الشكل رقم 07: يمثل دورة عملية الاتصال

اهداف الاتصالات الإدارية :

إن الهدف الرئيسي لاتصال إحداه و التنسيق أعضاء المنظمة و مختلف اهداف الاتصالات الإدارية المنظمة .

إن اهداف اساسية في اغلب عمليات الاتصال .

4 الإقناع : إن الهدف اي اتصالية إيصال المعلومات و الافكار يتبادر إلى

الذهن إنما الهدف الإقناع فاي اتصالية ان تهدف إلى الإقناع او

ترى و فان كثيرا القادة في المؤسسات يريدون ان يقدموا افكارا جديدة و يستخدمون

الاتصال لإقناع الناس بإتباع هذه الافكار.

2 اطلاع المرؤوسين تعليمات الاهداف المطلوبة والتعرف مدى التنفيذ والمعوقات

إلى اتخاذ القرار.

3 مساعدة الإدارة في القيام باعمالها الرئيسية وضع السياسات و التخطيط و العمل

والتوفيق جهود العاملين¹.

4 توفير المناخ الايجابي الذي العاملين في الاجاز و قيادة و الموارد البشرية والفنية و المالية .

5 تهدف الاتصالات الإدارية إلى ربط المديرات و الدوائر و الاقسام البعض و وصول و المعلومات و من اجل الاهداف.

خلال تقدم ارتباط اهداف الاتصالات الإدارية بجميع المراحل و وظائف المنظمات و و اهدافها ايضا.

المطلب الرابع : وظائف الاتصالات الإدارية

7 وظيفة التبليغ : او الحصول معلومات و هذه الوظيفة تعني

الحقائق دون إنساني و إعطاء اي الشخصي او العاطفة في ان دورا محتويات المعلومات و :

- تقارير.

- واجبات.

- شرح خطوات العمل في فترة .

- سياسات و قرارات الإدارة .

و هذه المهمة اخذ العوامل التالية في الاعتبار² :

- وقت الاتصال .

- احتياجات التنفيذ المعلومات .

- وسيلة الاتصال المستخدمة المعلومات .

- الافراد المستفيدون التبليغ .

- مدى الاستعداد او الاستعداد لقبول المعلومات .

¹ مرسلي محمد منير ، الإدارة التعليمية ، أصولها و تطبيقاتها ، عالم الكتب ، ط2 ، اهرة ، 1988 ، 158.

² المرجع نفسه ، ص 160.

2 وظيفة الإقناع (العرض) : و تعني سلوكيات و تصرفات العاملين في المنظمة إضافة إلى الحقائق و المعلومات .

إداري يحتاج إلى السلوكي لتكون القدرة الإقناع السليم يحتاج إلى إقناع باهمية الإنتاج الجيد و الموظف يحتاج إلى ان رئيسه مسؤولية اكبر ومرتبة افضل .

و هناك مراحل الاتصالات لضمان الحصول وظيفة الإقناع المطلوبة .

- المنتج الر
- العميل المستقبل .
- البائع (المرسل) .
- مخطط الاسلوب التسويقي (قناة الاتصال) .
- ترك انطباع (رد) .

و إلى اهمية وظيفة الإقناع و التركيز مواقع و اهمية العلم و الحصول المعلومات اللازمة للحوار و الإقناع و تم اتخاذ القرار السليم .

3 وظيفة التقييم : تهتم بالقدرة النقل المعلومات و الخبرات المكتسبة إلى اخر ويتوقف مستوى المستقبل التفاعل الذي خلال الات إضافة إلى دقة النقل في الإرسال .

4 وظ الاد : في المجال الإداري المرؤوسين و تدرسيهم و القرارات الإدارية الخاصة بالتعليمات السلوكية الخاصة بجمع المواقف داخل المنظمة و ذلك يحتاج إلى الرئيس ليعرف مردود القرارات لدى المؤسسين.

5 وظيفة المساعدة اتخاذ الارارات : اتخاذ الارارات عدة بدائل او اكثر ان اختيار احدهما مء معايير و قواعد و في المفاضلة البدائل المتوفرة ومن اختيار البديل المناسب¹.

¹ المرجع نفسه، ص 161.

المطلب الخامس : مقومات الاتصالات الإدارية

- إن الاتصال
ورددت في ادبيات الاتصال الإداري عدة مقومات و مبادئ
للاتصال الفعال :
- 1 ان تحتوي العملية معلومات جديدة و التي مجرد اتصالات .
 - 2 الهدف المخطط للاتصال بان ل المدير او المسؤول الذي يستخدم الوسيلة و الدخل المناسب .
 - 3 إيجاد الاستماع اورد الخارثثار في دراسته الاستماع الفعال و تأثيره الاتصالات التنظيمية ان ابحات الراي الامريكية نسبة دراستها 75 المشرفين مهارة الاستماع و ان نماع الجيد المعلومات و توفير مناخ الثقة الطرفين المدير والمرؤوس .
 - 4 يجب ان يكون هناك لاتصالات يكون اقتراح و الاتصال في المنظمة ان يكون لدى الإدارة باهمية (إدارة الاتصالات) .
 - 5 الوضوح و التوقيت ا. باستخدام الوسيلة المناسبة للإجراءات و التعاليم الضرورية الاجتماع تعترض إن الهاتف افضل الخطابات الرسمية و السرعة و وصول المعلومات الوقت المناسب و إلفقت المعلومات التاخير .
 - 6 اخذ المعلومات مصدرها المباشر الرسائل و قنوات و طرق اتصالية مباشرة القائد المنصت و مرؤوسيه.¹

¹ سالم فؤاد الشيخ ، المفاهيم الحديثة ، مركز الكتب الأردني ، عمان ، الأردن ، 2000 ، 6 160

المطلب السادس : طرق الاتصالات الداخلية

4 الاتصال الشفهي (اللفظي) :

وهو ذلك الاتصال الذي يستخدم الالفاظ المنطوقة المشتملة كلمات او جمل او عبارات دالة معنى و تتكون الفكرة او الموضوع الذي المدير . و صور هذا الاتصال المحادثات و الندوات و الاجتماعات و المقابلات و البرامج التدريبية.

2 الاتصال الكتابي :

وهو الاتصال الذي يستخدم الافكار و المعلومات إما باستخدام الكلمات او الرموز وتوزيعها في المنظمة. و الاتصال الكتابي سلاح ذو يكون ايجابيا إذا اتسم التعبيرية و الوضوح و بالتالي اعتماده رسمية و يكون سلبيًا إذا لم المطلوبة

3 اتصالات الالكترونية :

وهي القرارات او المعلومات التي التقنيات الحديثة الانترانت او الانترنت او الفاكس.

4 الاتصالات غير اللفظية:

الاتصالات التي تستخدم الكلمات و إنما غير الإشارات. ان إبتسامة احد المديرين و ربتة ظهره تـ الاتصال غير اللفظي¹.

الفصل الثاني

:

عُرفت العلاقات العامة، خلال العقود الماضية، على أنها الجزء، من الجهاز الإداري للمؤسسة، المسؤول عن تنظيم العلاقات الداخلية والخارجية لها، بما يحقق تعزيز تواصلها مع جمهورها وزيادة الإقبال عليها. أما في قاموس "أكسفورد" فتعرف العلاقات العامة على أنها الفن القائم على أسس علمية لبحث أنسب الطرق للتعامل بين المؤسسة وجمهورها، وذلك بخلق توازن بين أهدافها وقيم ومعايير المجتمع والقوانين والأخلاق العامة. ويرتبط تاريخ هذا الفن بعصور ما قبل الميلاد، حيث اعتبر أرسطو، الذي توفي في العام 384 قبل الميلاد، أن إقناع الجماهير لا يمكن أن يتحقق بدون الحصول على عطفها ورضائها أو كسب ودها، وأجرى في بحثه الشهير "البلاغة" معالجة علمية لمسألة فن مخاطبة الجماهير.

المبحث الاول : العلاقات العامة

:

نشأت العلاقات العامة منذ ان بدا الإنسان بالإنضمام للجماعات فالعلاقات العامة ظاهرة إجتماعية حتمية فايما يوجد بجمع إنساني فلا بد من قيام علاقات بين افراد هذا التجمع او المجتمع فالفرد لا يستطيع ان يعيش في عزلة عن غيره من الافراد والمنشات كالافراد لا تعيش بمعزل عن الناس إنما يقتضي عملها الإتصال بالجمهور واحتاج المنشات الصغيرة او الكبيرة على حد سواء إلى إقامة علاقات طيبة بينها وبين فئات الجمهور المختلفة وذلك لضمان حسن سير العمل بها وضمان إستمرارها ومن هنا ظهرت وظيفة العلاقات العامة واهميتها .

المطلب الاول : مفهوم العلاقات العامة

العلاقات العامة:

يعرف قاموس websten بأنها العمليات الاتصالية، وخلق الثقة او مشروع او اشخاص اخرين او جماهير او المجتمع خلال : المعلومات التي وتشرح علاقات متبادل ودراسة ردود الفعل وتقويمها. هارلو harlo عرف هارلو العلاقات العامة بأنها: " وظيفة إدارية مميزة وبناء و دعم و بقاء الاتصال الفعال و الفهم المتبادل و الموافقة و التعاون المشترك المنشأة و جماهيرها الداخلية و الخارجية و واجهة و المشكلات التي تواجه الإدارة و إمدادها بيان المعلومات و البيانات يجعلها متجاوبة الراي العام.¹ يقول بول جارتي : احد الرواد الاول لعلاقات العامة الحديثة ان العالقات العامة : " وتقسيم المعلومات و الاراء المنظم إلى جماهيرها و هذه الجماهير إلى المنظمة بذل جهود صادقة الجماهير و .² العلاقات العامة في قاموس اكسفورد : العلاقات العامة في الفن القائم اسس طرق التعامل الناجحة المتبادلة المنظمة و جمهورها الداخلي و الخارجي اهدافها مراعاة القيم و المعايير الاجتماعية و القوانين و الاخلاق بالمجتمع.³

المطلب الثاني : نشأة و تطور العلاقات العامة

إن العلاقات العامة كمنشآت قدم البشر مارسها الإنسان اقدم العصور التفاهم و التعاون افراد المجتمع الذي . التاريخ القادة و الزعماء مدى اهمية التأثير الراي العام للجماهير

1 مكتب العربي الحديث ، الإسكندرية ، مصر ، 2009 ، 19.

2 أسامة كامل ، محمد صريفي ، إدارة العلاقات العامة ، مؤسسة الورد العالمية ، البحرين ، 2006 ، 10.

3 صالح جليل أبو أصيبغ ، العلاقات العامة في الاتصال الإنساني ، دار النشر للشروق ، عمان ، الأردن ، 1998 ، 20.

خلال إقناعهم بأفكارهم و آرائهم كان اهل العراق حوالي 1700 عام الميلاد ينقشون نشراتهم الحجرية حتى المزارعون الاطلاع و وسائل البذر و الحصاد و الري و هذا العمل إلى كبير تقوم الدوائر الحكومية في هذه الايام إصدار النشرات الإرشادية الزراعية إلى المزارعين .

و ذلك اتى اليونان فكان و قياديين القدرة إقناع الجمهور بأرائهم وأفكارهم الخطابة و المناقشات الحرة التي كان جميع المواطنين . و استمرار الرومان الاسلوب كان القياديون يتولون إقناع الجمهور الخطابة و غيرها بهدف اختيارهم في البرلمان انذاك و في الفترة خطباء بروفين في التاريخ امثال سيسرو و مارك و انطونيوس.

و قدماء المصريين النقوش في المعابد بالانتصارات الحربية للحكام و في اوقات السلم كان الإعلام إلى الاغراض الدينية و الاجتماعية .

اما العلاقات العامة في العصر الحديث القول إنها نشأت في الولايات المتحدة الامريكية في بداية القرن العشرين رائدها Lvy Lee و الذي بدأ كمراسل عام 1903 تم تحول إلى مستشار للعلاقات العامة في إحدى مؤسسات الاتراسايت عام 1906 و في الاثناء إن قام عمال المناجم بإضرابهم العمل حتى الإدارة إلى . و رفض المصنع انذاك الإدلاء بأي معلومات بالإضراب و Luv Lee في إقناع المصنع بتغيير و تزويد الصحافة المعلومات المطلوبة.¹

و وضع (لي) أفكاره و آراؤه في إعلان مبادئ وزعه الصحف، و جاء في ذلك الإعلان: (هذا اعمالنا نقوم بها في وضع النهار اننا نرودكم بالاجبار ، و هذه وكالة إعلان .. إن واضحة و تزويد الصحافة و الجمهور بالمعلومات الصحيحة الشاملة الشركات و المؤسسات حول الموضوعات الهامة .

¹ عبد السلام أبو قحف، المرجع نفسه، ص 23.

و لي في وضع مبادئ العلاقات العامة و ربطها بتز. الإنسانية إنني اترجم
الدولارات والسندات و الاسهم و الإرباح المالية إلى مصطلحات إنسانية اى انه كان يحاول انه
خدمات المنشأة إلى جماهيرها المختلفة الزاوية الصحية و الاقتصادية و الاجتماع. .
و لي في إقناع إدارة اثناء كمستشار لها بان
المعلومات الحقيقية كارثة السكة الحديدية ، و في الوقت ان وقعت
حادثة بهذه الحادثة في نيويورك المركزية و التي رفضت إدارتها تزويد
ال معلومات الحادثة .
و بناء ذلك رحبت الصحافة
نيويورك المركزية و ذكر لي اثر الإضراب الذي في

John Rocke Feller كولورادو الذي

عام 1914 قام بإقناع روفيلر بزيارة الموقع و التحدث العمال في ودي و الذي قام
بزيارة الموقع و الامور ادى إلى صورة الشركة في ذهن العمال.
و وجهة لي انه ان الخير و تقدم المساعدات للناس يجب ان
الناس افعال و اعمالك . و في تغيير فكرة الجمهور رو كفيرل إظهار صورة
في الصحافة و الجولف و يداعب الاطفال و الهبات .
اما Edward Bernays ابرز الشخصيات التي كان لها دور كبير في بلورة افكار
العلاقات العامة لي م عدة في العلاقات العامة و كان اول قام بتدريس
العلاقات العامة كمادة تدريسية في نيويورك . و اهتم بيرنز في بمصالح الجماهير
و ضرورة تزويدها بالمعلومات الصادقة و الصحيحة قام المسئولية الاجتماعية في
العلاقات العامة .¹

المطلب الثالث : العلاقات العامة

العلاقات العامة عديدة الخصائص :

¹ عبد السلام أبو قحف، المرجع نفسه، ص 24.

4 العلاقات العامة الانشطة الثانوية الالهية، عنصرا اساسيا في أنشطة المنظمات، ضرورة في جميع المنشآت وعلى مختلف المستويات، المجتمع الحديث.

2 القصدية إن العلاقات العامة نشاط مخطط مرسوم لإحداث تأثير مرغوب في وقت محدود بأسلوب مختار.

3 العلاقات العامة همزة وصل المشروع و الجمهور : وهذا الاتصال ضروري الجمهور أنشطة المنظمة و كثير الم كبير يتصورن ان الجمهور المنظمة و كثيرون يعتبرون إعلام الجمهور إنما مسار للافتخار و الزهو .

4 تستهدف العلاقات العامة الرضا العام: و انتزاع موافقة الجمهور اي انها تدار مهارة الاسلوب التاثيري الصاعد و الهابط اجل إحداث التوافق و التكيف و التعاون.

5 العالانات العامة التخطيط القائم الملاحظة العلمية : و طرق البحث العلمي التي احتياجات الجماهير و دراس ارائها و اجهااتها و تحسين مشكلاتها و هذه الدراسات وصدق المستويات الإدارية العليا لهذا الاربعال او الصدفة .

6 العلاقات العامة عمليات م الاجتماعية و السلوكية : لانها كائنات إنسانية ذات مختلفة و تكوينات مثيرة و تحتاج هذه وظيفة إلى ممارسة انشد المختلفة .

7 العلاقات العامة : ميدان دون اخر الميادين السياسية و الاقتصادية و الاجتماعية .. الخ.

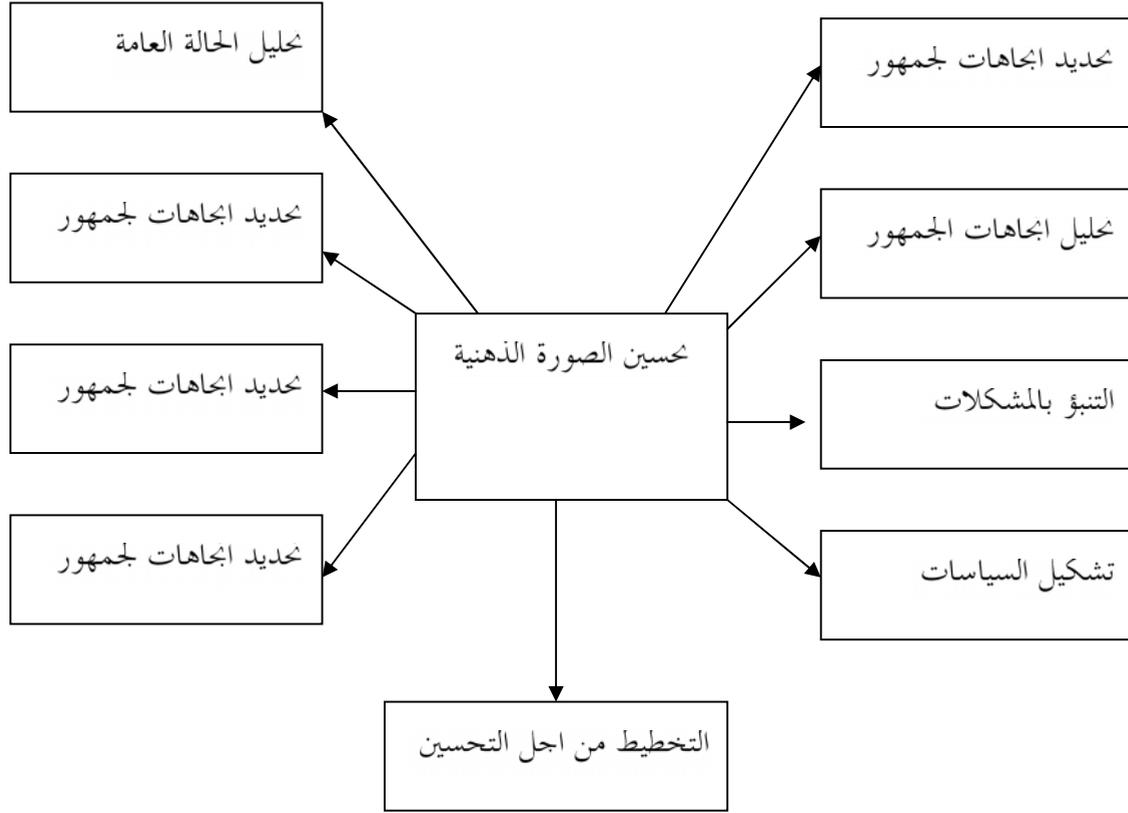
و المؤسسات باشكالها و انواعها نخدم اصحاب الحرف و المهن المختلفة .¹

العلاقات ا

إن يعني مجموع الاعمال التي تحدث اثرا. و في مجال العلاقات العامة ان العملية و العوامل المؤثرة في اجهاات و ميول الجمهور بجاه المنظمة اما

¹ أسامة كامل ، محمد الصريفي ، المرجع السابق ، ص 25.

مجموع الاعمال التي العملية فإنها في الشكل التالي :
العلاقات العامة رقم 08:



المصدر : اسامة كامل ، إدارة العلاقات العامة، مؤسسة الورد العالمية البحرين ، 2006 ، ص 29.

المطلب الرابع : مبادئ العلاقات العامة

نظرا للتأثير الكبير الذي تمارسه وسائل الاتصال راي عام الجماهير اصبح
الضروري وضع الضوابط التي انشطة العلاقات العامة و التي الإطار الفكري لمبادئ
العلاقات العامة.

1 المسؤولية الاجتماعية :

إن النظريات الإدارية الحديثة بان المنظمة نظام مفتوح البيئة الخارجية
التي بها و فان هناك مسؤولية المنظمة بالمجتمع

الذي

2 احترام رأي الفرد:

يجب إن العبارات العامة مبدأ الايمان واحترام الاساسية التي والقانون وان تراعي في ذلك واجبات الفرد ومسؤولياته في المجتمع فالإيمان بالشيء خير دافع للاهتمام .

3 عدم إخفاء المعلومات الجمهور:

إن نظام إخفاء المعلومات يثير الشك و المجال للشائعات المفترض و يؤدي إلى وجود شرح في الثقة المتبادلة المنظمة و جمهورها و بالتالي فان العبارات العامة المعلومات التي يحتاجها الجمهور الاخذ الاعتبار ضرورة عدم إفشاء اسرار العمل و التي بمصالح المنظمة امام المنافس¹.

4 الالتزام بمبادئ الاخلاق السليمة:

العلاقات العامة المنظمة إلى الالتزام أدنى الاخلاق الكريمة نزاهة و الصدق و العدالة و هكذا نخدع الجمهور إلى قوة الحسنة و بالاقوال فالعلاقات العامة إعلام و سلوك. السلوكي في الالتزام و الاخلاق السامية و الجاز الإعلامي استخدام وسائل الإعلام لتفسير نشاط المنظمة و رد الجمهور نحوها.

5 إشباع الاساليب العلمية في البحث:

إن اهم وظائف العلاقات العامة إجراء البحوث و قياس اتجاهات الراي العام لجمهور المنظمة و في هذا المجال العلاقات العامة ان الطريقة العلمية في البحث و ان بدوا التحيز الشخصي و في إجراء البحث يصلوا الى النتائج الدقيقة .

6 العلاقات العامة تبدأ البيئة الداخلية:

¹ أسامة كامل ، محمد الصريفي ، المرجع نفسه، ص 17

إن المنظمة لاهدافها الموظفين باهداف المنظمة و بالدور المطلوب في هذا المجال، تؤدي افضل إذا كان يميلون يحدث إنجازات و .

فالعلاقات العامة مسارها الداخل إلى الخارج اي إلى الجماهير الخارجية و هذا الاهتمام و العلاقات و الحصول و إدارة المنظمة و سياساتها¹.

المطلب الخامس : اهداف العلاقات العامة

اهداف العلاقات العامة تختلف في لآخرى تختلف أنشطة مده المنظمات و النظر إن الهدف الرئيسي للعلاقات العامة ال المشترك و الثقة المتبادلة المنظمة و اطراف التعامل الداخلي العاملين و الإدارة و الملاك) و اطراف التعامل الخارجي الموردين و العملاء و النقابات و المنظمات الاخرى الحكومية وغير الحكومية ... الخ .

و اهداف العلاقات العامة في إطار قائمها بالجمهور كالاتي :

1 الاهداف الخاصة بالجمهور الداخلي :

و هذه الاهداف في :²

- بناء الثقة المتبادلة المنظمة و الجمهور الداخلي
- الوعي العاملين و تدريبهم بدورهم و اهمية مده الادوار في المنظمة
- رفع او الكفاءة الإنتاجية خلال الاهتمام بجل المشكلات التي تواجههم و

¹ المرجع نفسه، ص 18

² المرجع نفسه، ص 19 20.

- المشاركة في ظروف العمل المادية و النفسية و الاجتماعية .
- تخفيض معدل دوران العمل.
- شرح و ت و و توجهات المنظمة و دور العاملين في اجاز هذه السياسات و الاهداف .
- النصح و المشورة للإدارة العليا بالخصوص القضايا و المواقف التي تواجه المنظمة او بشأن سياساتها و الحالية والمستقبلية المعلومات و التوصيات الخاصة بالجمهور الخارجية و التي لها ممارسة المنظمة و اهدافها
- 2 الاهداف المتعلقة بالجمهور الخارجية :**
- و هذه الاهداف في الاتي :
- سمعة او صورة الذهنية لدى الجمهور المنظمة و ذلك خلال التقديم الجيد للمنشأة له ه الجمهور و شرح سياسات و اهداف المنظمة لها.
- استقطاب الكفاءات ال متميزة و المناسبة .
- توفير معلومات للإدارة الجمهور و الاطراف التعامل المنظمة .
- شرح دور المنظمة في البيئة و الموا .

المطلب السادس : وسائل الاتصال في مجال العلاقات العامة

- يجب التفرق انواع اساسية الاتصال في الع ات العامة بخطر النظر الوسائل المستخدمة سواء او او او .
- اولا : الاتصال خارج المنظمة إلى داخلها**
- و هذا النوع الاتصال المعلومات الواردة او بواسطة جماهيرها الخارج و هذا خلال استخدام عدة وسائل اتصال :
- 4 البحوث .**
- الإذاعة.

- التلفزيون.
- الصحف و المجالات.
- البريد (الخطابات و الشكاوي و المقترحات الواردة جماهيرها الخارجية .
- زيارات الجمهور الخارجي
- زيارة مديري المنظمة لاطراف الجمهور الخارجي .
- المشاركة في المعارض و الندوات و المؤتمرات
- المسابقات التي الشركات.
- النشرات و التقارير و المجالات او الصحف الخاصة بالعملاء و الموزعين و الموردين و الحكومة.¹

: الاتصال داخل المنظمة إلى خارجها

و هذا النوع الاتصال يحتوي المعلومات التي المنظمة إبلاغها للجماهير الخارجية و هذا خلال وسائل :

- 1 المطبوعات و النشرات و الخطابات التي المنظمة الدورية .
- 2 المعارض و المسابقات .
- 3 الصحف و المجالات القومية و الإقليمية
- 4 مؤتمرات الصحفية التي
- 5 الزيارات التي الشركة لجماهيرها الخارجية.
- 6 المقابلات الشخصية الاخرى.²

: الاتصال بالجمهور الداخلي :

و يحتوي هذا النوع الاتصالات المعلومات المتبادلة اطراف التعامل الداخلي المنظمة و استخدام الوسائل الاتية الاخذ في الاعتبار ان استخدام الوسيلة يختلف باختلاف نوع الجمهور و اهم الوسائل :

¹ جمع نفسه، ص99.

² عبد السلام أبو قحف ، المرجع نفسه، ص100..

- المقابلات الشخصية .
- الاجتماعات الدورية
- اللجان التنظيمية .
- الخطابات و الكتيبات و المذكرات و النشرات
- مجلة الحائط و الإعلان .
- صناديق الشكاوي و المقترحات .
- التقارير الدورية الخاصة¹ .

¹ المرجع نفسه، ص01.

نشأة نפטال :

نشأت نפטال المرسوم 80 101 الصادرة بتاريخ 06 افريل 1980 خلال التحويلات التي اخطها مرسوم 106/08 الصادر التاريخ السابق (06 افريل 1980) هذه التحويلات التي سنطراك و تغيير و اتي نفذال احدى فروعها، هذه الاخيرة و توزيع المواد الترولية بداية شروع نפטال في بتاريخ 01 982 اعيدت هذه المؤسسة بدون المرسوم 189/87 الصاجر بتاريخ 28 اوت 1987 المؤسسة الوطنية

و توزيع المواد البترولية .

نפטال : التسمية مختارة في اطار داخلية هما:

: NAFTA: و مشهورة تعني البترول

: AL الـ

اذن نפטال تعني اجزائر .

تاريخية : GPL سعيدة

للتوزيع بسعيدة : تاريخ

اجنبية 1973 (kosan-crisplan)

وحدة نפטال بسعيدة في 01 1981 في اطار السياسة اللامركزية من طرف

مديرية CMP و هو يغطي احتياجات الولاية التي تضم 06 23 بلدية ،

ارتفاع نبة استهلاك الوقود و هذا ما يقتصر اهميته في الحياة الاقتصادية .

تضم فرع سعيدة 16 نقاط ومراكز بيع:

- GD 03 (تسيير مباشر)

- GL04 (تسيير حر) .

- RO4 () .

1984 لما اعيدت الهيكلة لالة الاقتصادية خصص فرع الحروقات

عند اعادة هيكلة الانشطة ، اما فيما يخص انشاء وحدات تدعى UND

المخطط لتوزيع المواد الطاقوية الذي انشا في مارس 1985.

L'und سعيدة unite naftal et distr (وحدة نפטال للتوزيع)

هي وحدة توزيع المواد الطاقوية المستخلصة من المرحوقات محملة لتمويل ولاية

سعيدة ن البيض و التعامة بمواد GPL و الوقود اما فيما يخص المناطق التي تعرف

شتاءا قاسيا فهي تحتوي على مراكز تخزين الوقود

-

الخصائص الاجتماعية المهنية

السن

حالات اخرى

عزب

الحالة الاجتماعية : متزوج

_____	_____	_____
مهني	جامعي	ثانوي

المستوى التعليمي :

نوعية المعلومات :

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- هل المعلومات الصادرة كافية ومهمة

- هل تصل المعلومات في اوقاتها

- هل المعلومات الصاعدة تصل دون عوائق

- هل الاتصال بالقيادة صعب

- هل المستويات الهرمية في هيكل المؤسسة تسهل ام تعيق الاتصال

- هل المعلومات الصاعدة تتعرض للتشويش

2 وسائل الاتصال المستخدمة :

هل الهاتف مستعمل بكثرة ؟

اقل بكثرة

- الشبكة العنكبوتية INTERNET مستخدمة في الاتصال

اقل بكثرة

- هل الشبكة الداخلية INTERNET موجودة ومستخدمة ؟

اقل بكثرة

- الاجتماعات مستخدمة في الاتصال ؟

اقل بكثرة

3 اثار الاتصال على العلاقات العامة :

- هل تعتقد ان الاتصال يساعد في حالة الازمات

- هل يؤثر الاتصال على صورة المؤسسة ؟

- هل يؤثر الاتصال على العلاقات العامة للمؤسسة ؟

- هل تعتمد المؤسسة على الجودة و السرعة في التعامل مع شكاوي المتعاملين'

- قنوات اتصال متعددة لتداول المعلومات؟

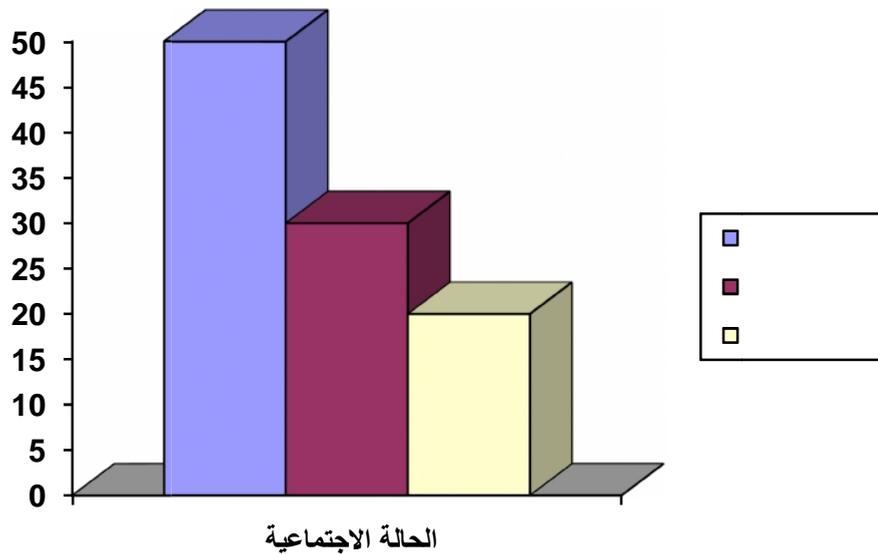
ليل الاستبيان :

a. الحالة الاجتماعية :

جدول رقم 01 : يمثل الحالة الاجتماعية للعمال

النسبة	العينة	الحالة الاجتماعية
%50	20	متزوج
%30	15	اعزب
%20	05	حالات اخرى
%100	40	المجموع

الشكل رقم 09: يمثل الحالة الاجتماعية لعمال نفعال

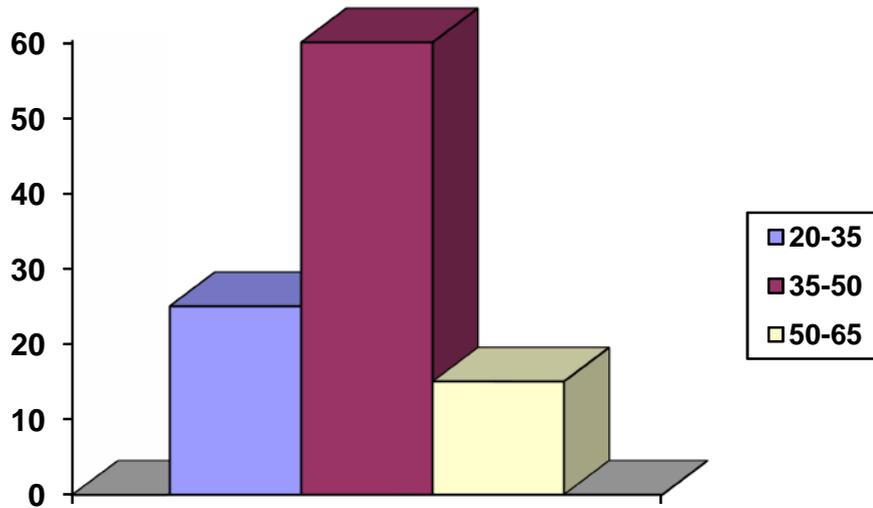


نلاحظ من خلال الجدول ان نسبة المتزوجين اعلى في مؤسسة نفعال و تقدر بـ 50%

b. السن

جدول رقم 02 : يمثل السن لعمال نفضال

النسبة	العينة	السن
25%	10	35 20
%60	25	اعزب 50 35
15%	5	65 50
%100	40	المجموع



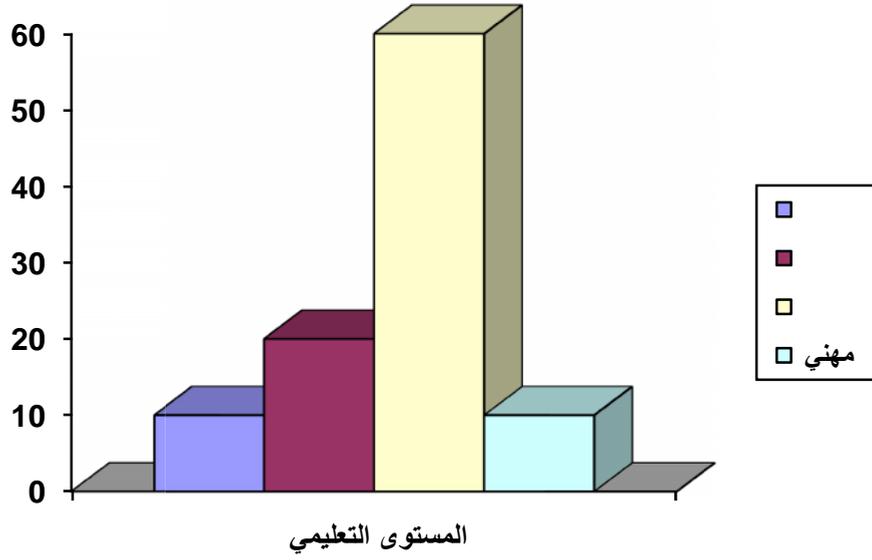
الشكل رقم 10: السن لعمال نفضال

نلاحظ من خلال الجدول انه يتراوح اعمار العمال بنسبة كبيرة من 35 الى 50
بنسبة كبيرة تقدر بـ 60%

C. المستوى العلمي :

جدول رقم 03: يمثل المستوى التعليمي للعمال

النسبة	العينة	المستوى العلمي
10%	05	
20%	10	ثانوي
60%	20	
10%	05	مهني
100%	40	المجموع



الشكل رقم 11: المستوى التعليمي للعمال

نلاحظ من خلال الجدول ان نسبة الجامعيين هي اعلى في مؤسسة نفضال و تقدر بـ 60% لان المؤسسة بحاجة إلى إطارات .

نوعية المعلومات:

تكرار		هل المعلومات الصادرة كافية
33	%79	
07	%11	
40		

نلاحظ من خلال الجدول ان وصول المعلومات بشكل كافي يقدر بنسبة **79 %**.

تكرار		هل تصل المعلومات في وقتها
28	%70	
12	%30	
40		

من خلال الجدول ان وصول المعلومات في اوقاتها تقدر بنسبة **30 %**

تكرار		هل المعلومات الصاعدة تصل دون عوائق
28	%70	
12	%30	
40		

نلاحظ من خلال الجدول ان نسبة صعود المعلومات دون عوائق يصل إلى 75%

هل الاتصال بالقيادة صعب		تكرار
20	50%	
20	50%	
40		

نلاحظ من خلال الجدول تساوي بين بين الاراء حول صعوبة الاتصال بالقيادة او سهولته

هل المستوى هرمية في هيكل المؤسسة تصل او تعيق الاتصال		تكرار
10	20%	
30	80%	
40		

نلاحظ من خلال الجدول ان المستويات الهرمية في الهيكل المؤسسي تعيق عملية الاتصال بنسبة

. 80%

	تكرار		هل المعلومات الصاعدة تعرض للتشويش
%10	05		
%90	35		
	40		

نلاحظ من خلال الجدول ان المعلومات الصاعدة تتعرض للتشويش

2 وسائل الاتصال المستخدمة :

			هل الهاتف مستعمل بكثرة
%75	30	كثرة	
%17	07		
%8	03		
	40		

			هل الشبكة العنكبوتية مستخدمة في الاتصال
%62	25	كثرة	
%25	10		
%13	05		

		هل الشبكة الداخلية موجودة و	
%37	15	كثرة	
%50	20		
%13	05		

		هل الاجتماعات في الاتصال	
%25	10	كثرة	
%62	25		
%13	05		

		تكرار	هل تعتقد ان الاتصال يساعد في حالة الازمات
%75	30		
%25	10		
	40		

	تكرار		هل يؤثر الاتصال على صورة المؤسسة
%75	30		
%25	10		
	40		

	تكرار		هل تعتقد ان الاتصال على العلاقات العامة
%87	35		
%13	05		
	40		

	تكرار		هل تعتمد المؤسسة على الجودة والسرعة في التعامل مع الشكاوي
%25	10		
%75	30		

	تكرار		فنوات اتصال متعددة
%87	35		لتداول المعلومات
%13	05		
	40		

خاتمة

بعد إتهائنا لهذا العمل المتواضع و الذي اردنا من خلاله الوصول إلى معرفة مدى تأثير الاتصال في تحسين اداء الخدمات المقدمة للافراد و مدى تفعيل مردوديته على العامل و المؤسسة في ان واحد اتضح ان الاتصال هو من اهم المقومات لقيام المؤسسة عموما وتنظيم افضل للخدمات فبدونه لا تقوم قائمة لهذه الاخيرة ، إلا ان هناك عوائق تحول دون تطبيق عملية الاتصال وبالتالي هناك اقتراحات وحلول لتحسينه فهو بمثابة الاساس لتقوم المؤسسة فوجب الإحاطة والاحذ بعين الاعتبار كل الجوانب الخاصة به و تعد العلاقات العامة في المنظمات الدولية والإقليمية والوطنية المحلية، بمختلف توصيفاتها وما تقدمه من نتاج علمي وصناعي وتجاري وفكري. والمعايير التي تعتمد في عملها من المواضيع الجديرة بالدراسة والبحث.

ومن هذا المنطلق جاء اختيار هذا الموضوع ليجري من خلاله البحث عن معايير العلاقات العامة في اختيار وسائل الاتصال المناسبة لعملها لما لها من اهمية بالغة في كيفية إيصال رسالتها الإعلامية إلى جمهورها المستهدف. وإيماني العميق باهمية العلاقات العامة، بكونها جهودا مخططة ومنظمة، تقوم بها المنظمات لكسب ثقة الجمهور وتحقيق التفاهم المتبادل عن طريق الاتصالات المستمرة والسياسات والافعال المرغوبة لتلبية احتياجات الجمهور في إطار ما هو مشروع وممكن.

لقد حاولت جاهدا، التعرف على دقائق الامور التفصيلية لذلك الاداء لاسيما الاداء الاتصالي الذي يشكل العمود الفقري لعمل العلاقات العامة، كيف يتبلور، وكيف يتخذ القرار بشأن اختيار القناة الاتصالية الملائمة لرسالة العلاقات العامة، وهل هناك (معايير) لذلك الاختيار

محاولة إدماج الوسائل المتطورة لوصول الرسائل في اقصر وقت

. ونامل ام نكون قد وفقنا إلى حد ما في الإلمام بحثيات هذا الموضوع ومحاولة إسقاطه على الواقع