العلاقات العامة داخل المؤسسة العمومية في الجزائر

دراسة بين الثابت والمتحول

د. دريس نبيل

جامعة الجزائر02

مقدمة

يعرف العالم اليوم متغيرات كثيرة في مختلف المجالات، السياسية والاقتصادية والاجتماعية وهو ما ينعكس على حياة البشر ودورهم في المجتمع وفي النظام السياسي والاقتصادي، فيمكن القول أن عالم اليوم هو عالم العلاقات العامة التي أصبحت موضوع العصر باعتبارها أداة للتواصل، للعلاقات العامة أهمية في التعريف بصورة المؤسسة، وأداة لبناء الصورة الذهنية عن ألمؤسسة أو الجهاز الإداري، كما أنها أداة لاستشراف المستقبل من خلال التخطيط الاستراتيجي.

من خلال هذه الورقة البحثية نحاول التطرق لأهم الجوانب المحيطة بالموضوع، كإدارة العلاقات العامة داخل المؤسسة العمومية باعتبارها جزءا من هيكلها التنظيمي ولأنها ليست نشاط إداري فحسب وإنما هي نشاط جوهره الاتصال، وأهداف العلاقات العامة داخل المؤسسة العمومية، بالإضافة إلى الفلسفة الاتصالية للإدارة باعتبارها من أهم المبادئ التي تلتزم بها في تنفيذ أعمالها.

Abstract :

The world today knows many variables in various fields, political, economic and social which is reflected on the lives of human beings and their role in society and in political and economic system, it can be said that today's world is the world of public relations, which became the theme of the times as a tool for communication, public relations importance in the definition of an institution and a tool to build a mental picture of the institution or the administrative apparatus, it is also a tool for exploring the future through strategic planningThrough this paper we are trying for the most important surrounding the subject aspects addressed, such as management of public relations within the public institution as part of its organizational structure and because it is not only administrative activity, but is an activity essentially a contact, and objectives of public relations within the public institution, in addition to the communication philosophy of management as one of the most important principles which is committed to the implementation of its business.

المنارة للاستشارات

ومع ظهور متغيرات عالمية جديدة،كبروز ما يسمى بظاهرة العولمة والتطور المذهل في مجال تكنولوجيا علوم الإعلام والاتصال، فتم إدخال هذه التكنولوجيا في نشاطات المؤسسات، فالواقع العملي إعادة النظر في طبيعة عمل المؤسسات الكلاسيكية التي كانت تعتمد على التسيير التقليدي.

ولأن العلاقاتالعامة هي بالأساس مجموعة من الأنشطة الاتصالية أولا والإدارية ثانيا، أي أن الموظفين الإداريين في مجال العلاقات العامة يجب أن يكونوا على دراية واسعة بمهارات الإدارة. والأمثلة كثيرة أهمها إدارة العمليات التنموية الوطنية والمحلية وذلك بالتطرق إلى العلاقات العامة والمؤسسة العمومية ومدى ارتباطها بالتنمية الوطنية في الجزائر على اثر الإصلاحات التي اعتمدتها الدولة في السنوات الأخيرة.وعليه يطرح موضوع المداخلة الإشكالية التالية:ما أهمية وواقع العلاقات العامة في المؤسسة العمومية في الجزائر؟ولبحث مختلف العناصر المرتبطة بالموضوع اعتمدنا المحاور التالية: الإطار النظري من خلال تحديد المفاهيم المرتبطة بالموضوع، وأهداف ومبادئ العلاقات العامة، بالإضافة إلى مجالات العلاقات العامة (الميدان الإداري) في المؤسسة العمومي.

مفهوم العلاقات العامة

مصطلح العلاقات العامة ظهر في القرن العشرين، إلا أن جذوره العملية تعود لقدماء المصريين اليونان والرومان، فكان القرن التاسع عشر العصر الذهبي لوكلاء الصحف، كما كان الاستيطان بالغرب ناتجا عن حملات الترويج ومطورو الأراضي والسكة الحديدية الأمريكية، فقد بدأت المؤسسات الإعلامية مع نهاية القرن التاسع عشر باستخدام العلاقات العامة في الميدان الصحفي استجابة للانتقاد على سياساتها وإجراءاتها، ويعتبر هنري فورد، ادوارد بيرنز، ارثر بيج. من أبرز رواد العلاقات العامة[1].

وتعتبر الفترة الممتدة منتصف القرن العشرين حتى نهايته متميزة، حيث شهدت تجميع العلاقات العامة كقوة رئيسية في المجتمع الأمريكي مع زيادة عدد سكان الولايات المتحدة.الشيئ الذي فرض على المؤسسات في أمريكا التفكير الاستراتيجي وضرورة استخدام مختصين في العلاقات العامة بهدف الاتصال الفعال مع وسائل الإعلام والجماعات المختلفة، مع بداية القرن الواحد والعشرون اعتبرت العلاقات العامة وظيفة اتصالية إدارية.

العلاقات العامة تمثل نظاما مفتوحا تتفاعل مع بيئتها وتؤثر فيها وتتأثر بها، فلا يختلف مفهوم العلاقات العامة باختلاف المنظمات الإدارية، ويحدث الاختلاف فقط في الواقع العملي حينما تعكس أهداف العلاقات العامة فلسفة المنظمة التي تعبر عنها.

فالأهداف التي تحددها إدارة العلاقات العامة في المؤسسة التي تسعى الى الربح، تختلف عن الأهداف التي تحددها إدارة العلاقات العامة في منظمة أخربلا تسعى الى الربح، بالرغم من الاهداف المشتركة بينهما.

ظهر مصطلح العلاقات العامة Public Relation نهاية القرن التاسع عشر، وشاع استخدامه في منتصف القرن العشرين، وكان شائعا في مجال الأعمال، وتعددت تعريفات العلاقات العامة نذكر اهمها باختصار، " العلاقات العامة مجموعة من النشاطات تقوم بها هيئة او اتحاد او حكومة او اي تنظيم في

المنارة للاستشارات

البناء الاجتماعي، من أجل خلق علاقات جيدة وطيبة وسليمة مع الجماهير المختلفة، التي تتعامل معها،كجمهور المستهلكين والمستخدمين وحملة الاسهم، وكذلك الجمهور بوجه عام، وذلك لتفسير نفسها للمجتمع حتى تكتسب رضاه [2] الشيء الذي يفرض وضوح مفهوم العلاقات العمومية لأنه يساهم بشكل كبير في الحد من تداخل الاختصاصات والصلاحيات بين المصالح الإدارية، مما يحث تضاربا بين إدارة العلاقات العامة والقطاعات الإدارية الأخرى، كما وضوح المفهوم يساهم في تحديد الأهداف ومستويات إدارة العلاقات العامة بوضوح، وبالتالي يؤدي الى تأسيس تنظيم إداري صحيح وعلمي يتماشى والأهداف الإدارية المرجوة.بالإضافة إلى ان وضوح مفهوم العلاقات العامة يؤدي الى تحقيق الخطط المرسومة والتي يسير وفقها النشاط الإداري وتحديد الموارد البشرية والموارد المادية.

لكن يبقى إشكال عدم وضوح مفهوم العلاقات العامة لدى إدارة المؤسسة العمومية بصفة عامة، سببا كبيرا في عدم اهتمام الإدارة بالعلاقات العامة كنشاط له أصول وأسس علمية يقوم عليه ان زيادة على عدم وضوح نشاط العلاقات العامة وتداخل الصلاحيات والاختصاصات بين المصالح الادارية داخل المؤسسة العمومية.ومن التعريفات التي اعتبرت العلاقات العامة جهودا لكسب المواطنين، وقد عرفها معهد العلاقات العامة بأنها الجهود المخططة والمقصودة والمدعمة لإيجاد التفاهم والثقة و المحافظة على التفاهم المتبادل بين المنظمة وجمهورها. فالعلاقات العامة تهتم بجميع فئات المجتمع التي تتصل بها، والعلاقات العامة تعمل على كسب ثقة الجمهور في الانجازات التي تقوم بها المؤسسة. وقد حاول كثير من علماء الاجتماع الوصول الى تعريف محدد للعلاقات العامة، على اعتبار ان المفهوم السائد للعلاقات العامة، بانه الجهود الادارية المخططة والمرسومة والمستمرة لتنظيم العمل من قبل الادارة والمؤسسة والتي تهدف الى اقامة وتدعيم التفاهم المتبادل بين المؤسسة ومواطنيها لكي تتكيف المؤسسة مع المجتمع وبالتالي البيئة التي توجد فيها. ووظيفة العلاقات العامة عملية إدارية مستمرة وشكل مدخلا أساسيا لتنظيم وإدارة المؤسسات الحديثة، فهي تعمل على اشباع حاجات البيئة الخارجية التي تتفاعل معها وإيصال حاجات البيئة الخارجية اليها من خلال عملية رصد هذه البيئة.

مفهوم الادرة العلمية:ارتبط مفهوم الإدارة العلمية ارتباطا وثيقا بالمهندس الامريكي فريديريك تايلور، حيث بين تعريف المفهوم من خلال ان هذه الأخيرة تختلف عن التقليدية اذ تعتمد على قواعد تقديرية للخبرة السابقة، فالادارة العلمية تعتمد على جمع المعلومات وتحليله واستخلاص القواعد والقوانين التي تساعد العامل في اداء مهامه [3]، كما اثبت مايو الصلة الحقيقية بين عوامل الرفاهية وأداء المؤسسة بالإضافة الى مساهمته في جعل علاقات العمل إنسانية كالاهتمام بالصحة والأمنوالأمان والتكوين لإثراء اداء العنصر البشري [4]

مفهوم الادارة الاستراتيجية:يعتبر أسلوب الإدارة الإستراتيجية كونه يمثل منهجا فكريا يتميز بالحداثة والريادة ويتسم من خلال عملياته ووسائله بالقدرة على زيادة العملية التنافسية للإدارة وتطوير أدائها، هذا الأسلوب تبنته معظم المنظمات الإدارية المتقدمة والسائرة في طريق النمو وكان له الأثر في تفوقها وتميزها.

المنارة للاستشارات

العلاقات العامة (الميدان الإداري) في المؤسسة العمومية الجزائرية: ماهيوظيفة العلاقات العامة في المؤسسة العمومية الجزائرية؟كيف تنعكس وظيفة العلاقات العامة على أداء المؤسسة العمومية الجزائرية من خلال المراحل السابقة التي مرت بها الجزائر منذ الاستقلال، ظهرت علاقات تتسم بعدم الانسجام والتناقض وكذا عدم الفعالية مما جعل الدولة تبحث عن البديل التنظيمي الجديد دون التقويم الحقيقي لأسباب الأزمة، وعدم فعالية المؤسسة العمومية الجزائرية وضعف أدائها .وغاب عن صناع القرار ان إعادة الهيكلة ليست مفهوما مجردا، بل مشروع مؤسسي يشترط منظومة معرفية وقيمية متناسقة مرتبطة بحرية الفكر[5]

يعتبر تخطيط الموارد البشرية داخل المؤسسة العمومية احدى اهم الدعائم الاساسية في تسييرها وأدائها، باعتبارها تساهم في التنمية الاقتصاديةالشاملة، ويجب التأكيد على انه لا يمكن للمؤسسة تحقيق ذلك إلا بالاعتماد على على قاعدة أساسية تقوم عليها الإدارةألا وهي عملية تخطيط الموارد البشرية، لما يلعبه في تحقيق الأهداف المرجوة، وأهمها تنمية العلاقات العامة داخل المؤسسة.

ان المؤسسة الجزائرية اليوم مجبرة على الاهتمام بتحسين وتنمية علاقاتها العامة القائمة اماالتحديات البيئية المرتبطة بالتغيرات الحاصلة في المجتمع.

ان دراسة الحاضر والاهتمام بالمستقبل ينبعث من النظرة الإستراتيجية التي تضعها المؤسسة العمومية، وحتى تنجح هذه الأخيرة في تحسين علاقاتها العامة، وجب عليها القيام بتخطيط استراتيجي لمواردها البشرية وتكوين علاقات عامة مشتركة.وهذا ما وصلنا إليه مقاربتنا المتعلقة بتنمية العلاقات العامة داخل المؤسسة العمومية من خلال الخطط الإستراتيجية لمواردها البشرية.

ان الجزائر كرست توجهاتها من الاستقلال الى اليوم على تبنيها لمجموعة من الاستراتيجيات الخاصة بكل مرحلة مرت بها، وعليه جاءت العديد من النصوص القانونية والتنظيمية التي تكرس وضعية المؤسسات العمومية الجزائرية والتي أسندتإليها، جملة من الأهدافالإستراتيجية البالغة الأهمية، سواء على بيئتها الخارجية وهذا من اجل التقرب من المواطن من خلال التحسين الدائم في نوعية الخدمات.بالإضافة للاهتمام بتحسين العلاقات العامة الداخلية بين الإطرافالأساسية في العمل من خلال تنمية روح العمل والمساهمة في تثمين الموارد البشرية المؤهلة والتخلص من الأساليب السلبية التي أضحت تعرقل تنمية العلاقات العامة داخل المؤسسة.كما شهدت السنوات الأخيرة تطورا ملموسا في مجال العلاقات العامة.

تتصل هذه الدراسة بواقع العلاقات العامة في المؤسسة العمومية الجزائرية، التي تعرف تطورات في شتى المجالات، وفي اطار الحديث عن المؤسسة العمومية الجزائرية والتي تسعى الى تحسين نوعية الخدمات باستمرار وبالتالي تحسين العلاقات العامة الخارجية.

المنارة للاستشارات

الخاتمة

تمتد حاجة المؤسسة اليوم للعلاقات العامة من اجل التعريف بنفسها، لان صورة المؤسسة العمومية تعد أمرا مهما في تشكيل علاقات مع مختلف الفاعلين في البيئة الخارجية، وفي سبيل ذلك تعمل المؤسسة على تنظيم الإدارة،يعتبر الإنسان العنصر المتغير المحوري في كل المنظمات ودونه الأصول المادية قيمتها تماما، فالمنظمة تتكون من موارد بشرية فالحصول عليهم وأعدادهم وتحفيزهم والمحافظة عليهم تعتبرنشاطا ضروريا لكي تستطيع المنظمة الوصول لغايتها.

العلاقات العامة وظيفة إدارية مستقلة تساعد على تأسيس خطوط اتصال متبادلة، بالإضافة إلى الفهم والتعاون بين المؤسسة العمومية ومواطنيها، وتتضمن إدارة المشاكل والقضايا المختلفة، وتساعد على بقاء المؤسسة العمومية على معرفة وتواصل والاستجابة إلى رأي المواطن، وتأكيد مسؤولية المؤسسة العمومية لخدمة المصالح العامة، كما تساعد المؤسسة العمومية على التماشي مع التغيير، والعمل باستخدام آليات الاتصال العلمية كأدواتها الأساسية، كما نتطرق إلى مدى تطبيق العلاقات العامة كوظيفة أساسية داخل المؤسسة العمومية في الجزائر والتفاعلات الحاصلة ميدانيا ومحاولة تقييمها، من خلال التجارب الميدانية الحاصلة، خاصة في ظل التغيرات القائمة على مستوى المؤسسات العمومية بالجزائر، ومدى تفاعل المنظومة القانونية معها، على ضوء النصوص والتشريعات التنظيمية الصادرة في هذا الإطار.

أهم النتائج المتوصل اليها في ظل الممارسات الميدانية، والعقبات التي تقف حائلا في تقدم الإصلاحات، والى أي مدى يمكن اعتبار المنظومة القانونية التي اعتمدتها الدولة كافية في سبيل تحقيق الأهداف العامة، وبالتطرق لمشكلات العلاقات العامة في المؤسسة العمومية في الجزائر، يرجع الى الحكومات عن طريق إصدار القرارات الوزارية، من أجل توجيه نشاط العلاقات العام داخل المؤسسة في الوجهة الصحيحة.

فالمؤسسة العمومية الجزائرية لا تملك وظيفة في ادارتها تعنى بالعلاقات العامة، ولكن عليها تبني النظرة الحديثة في تحسين علاقتها بالمواطن خاصة وأنها تجاوزت النظم الكلاسيكية. واليوم مع انشاء الجامعات ومراكز التكوين في كافة المجالات والمستعدة للمشاركة في تطوير المؤسسات، ومن هنا على قادة المؤسسات سد الفجوة وتبني الأفكار الجديدة من أجل تحقيق المصلحة العامة.

ان ضرورة وقيام علاقات عامة داخل المؤسسات الجزائرية مرتبط بتواجد مناخ اداري ديمقراطي في بيئة العمل وأثره على مستوى اداء العامل، وهذا ما تفتقر اليه معظم المؤسسات في الجزائر سواء الإنتاجية او العمومية، إضافة الى عدم اطمئنان الموظف او العامل على مستقبله، كما تعاني المؤسسة الجزائرية من غياب الروح الديمقراطية في العمل، حيث عقلية الاستحواذ والتسلط والهيمنة، وغياب العلاقات الموضوعية فيتصرف مدير المؤسسة على انها ملك شخص له، فالقانون هو مزاجه والعلاقات تحددها نزوات ورغبات عابرة ومتقلبة، فيخضع الفرد في هذه الحالة الى ضغوط قاسية وتجاوزات لا يبررها اي قانون فتتردى القيم والمعايير مما ينعكس سلباعلى أداء العامل وبالتالي نقص في نوعية العلاقات العامة داخل المؤسسة.

المنارة للاستشارات

المؤسسة العمومية الجزائرية العمومية لم تولي أهمية كبيرة للعلاقات العامة في تسيير المؤسسة لحد الآن، اي ثقافة استخدام هذا العلم لدى المؤسسات كتخصيص مصلحة للعلاقات العامة.وفي الاخير نخلص الى ما يلي:

- المؤسسات العمومية الجزائرية لا تعتمد على العلاقات العامة كإستراتيجية فعالة للتعريف بالمؤسسة، وان استعملت بعض التقنيات ووسائل العلاقات العامة، فهي لا ترقى للمستوى المطلوب، ويطلق عليها احيانا تقنيات اتصال وإشهار ...لا تظهر مصالح مستقلة للعلاقات العامة في المؤسسات العمومية.
- عدم الاعتماد على متخصصين في العلاقات العامة، بل توظيف حاملي شهادات في تخصصات أخرى تستعين بهم في تصميم وإعدادإستراتيجية للعلاقات العامة، وبصفة كلية تعتمد على موظفيها كما انها توظف في هذا الإطار تقنيات غير فعالة.
- ان مجال العلاقات العامة في الجزائر يؤكد غياب ثقافة العلاقات العامة لدى مسؤولي المؤسسات ويرجع ذلك إلى عدم المعرفة بطبيعة العلاقات العامة ودورها الايجابي في التسيير ونقص المتخصصين في هذا المجال، كما لا تميز العديد من المؤسسات العمومية بين العلاقات العامة والاتصال والإشهار.

الهوامش

1- عبد الرزاق الدليمي، العلاقات العامة وإدارة الأزمات، دار اليازوري العلمية للنشر، عمان، 2015، ص 96.

2-Webster’s New, Collégiale Dictionnaire.

-محمد شومان، الإعلام والأزمات، دار الكتب العلمية، القاهرة، 2002.

-علي عجوة، ادارة العلاقات العامة بين الإدارة الإستراتيجية وإدارة لأزمات، القاهرة.

3-عمرو غنايم، تنظيم وإدارة الإعمال، دار النهضة العربية، بيروت، ص36.

4-jean Michel plane :La gestion Des Ressources Humaines, Ed économie ,2003.p13

-5-سموك علي، تنمية العلاقات العامة، جامعة عنابة.

المنارة للاستشارات