إتجاهات أعضاء مجلس الأمة نحو تخطيط برامج العلاقات العامة في الأجهـــزة الحكوميـــة

Les tendances des membres de l'assemblée nationale envers la planification et programmes des relations générales dans les organismes gouvernementaux.

أ. زهية أدخينيسة
جامعة قسم العلوم السياسية
زيان عاشور الجلفة (الجزائر)

Resume:

Le thème de ce sujet est à propos de la planification des programmes des affaires générales des services du gouvernement concernant les membres du conseil national et l'harmonie entre la société civile et le gouvernement selon leur rôle ou leur pouvoir attribués à chacun des membres basés sur les domaines :régional et politique ainsi tout a pour objectif de rechercher les opinions sur les stratégies installées pour les affaires générales à travers une étude analytique en vue d'une évaluation objective qui procurerait une information de base d'une étude sociale des affaires générales afin de diagnostiquer la situation et détecter les problèmes principaux qui touchent l'intérêt du public.

الملخص:

يدور موضوع الدراسة حول تخطيط برامج العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية، وذلك من خلال وجهة نظـــر أعضـــاء مجلس الأمة لإدارة مسؤولة على عملية التوفيق بين الحكومة والمجتمع المدني وفقا للدور أو السلطة المناطة لكل عضو في مجاله أو انتماءه الحزبي أو تموقعه الجغرافي وذلك للكشف عن اتجاهاتهم ومدى تأييدهم للإستراتيجيات المتبعة في التخطـــيط للعلاقـــات العامة، من خلال دراسة وصفية تحليلية تهدف للتقييم الموضوعي ،نساهم من خلالها فـــي تقـــديم قاعـــدة معلوماتيـــة للدراســـات السوسيولوجية في مجال العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية وكذا استخلاص أهم المشاكل التي تعاني منها الحكومة في عملياتها التخطيطية لتحقيق الصالح العام.

الكلمات المفتاحية : العلاقات العامة ، التخطيط ، الإتجاهات ، أعضاء مجلس الأمة.

مقدمة:

تعمل العلاقات العامة في الاجهزة الحكومية على تهيئة جماهيرها لتقبل المزيد من الافكار والآراء الجديدة والتطور معها لدحر قوى التخلف ومسايرة ركب التقدم والحضارة بجميع مقتضيات التنمية الشاملة، فالعلاقات العامة تهدف لتحسين الصورة الذهنية للرأي العام نحو الاجهزة الحكومية وذلك بدعم الاتصال الإيجابي الذي يترك إنطباعا حسننا في نفوس جماهيرها، وحتى تحقق العلاقات العامة أهدافها وتتم العملية الإتصالية بنجاح وتحدث التأثير المنشود يستوجب عليها التخطيط لأهدافها المستقبلية بقدر عال من الحكمة والخبرة والمعرفة الكاملة عن خلفيات جماهيرها وكيفية إستقطاب الرأي العام، ولا يتم ذلك معزلة عن التخطيط الجيد لضبط إستراتيجياتها وتحديد سياساتها.

كما أن أعضاء مجلس الأمة هم أهم فئة تحمل صفة التميز لإزدواجية الأدوار بإعتبارهم الناطق الرسمي بإسم الشعب عند الدولة وكذا الناطق الرسمي بإسم الحكومة عند الشعب أي اتجاهاتهم تحدد الرأي العام في كل من الأجهزة الحكومية كجمهور داخلي للسلطة التشريعية والتي تعمل على سن القوانين ورسم سياسات الخارطة التنظيمية وكذا الرأي العام عند عامة الشعب كجمهور للأجهزة الحكومية الذي وينتظر منها تلبية متطلباته التنموية لذلك تبلور لنا التساؤل التالي: **ما هي اتجاهات أعضاء مجلس الأمة نحو تخطيط العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية ؟**

وفي هذه الدراسة تم الإعتماد على المفاهيم التالية:

- **الاتجاهات:** عبارة عن استجابات أعضاء مجلس الأمة للموضوعات المختلفة بالإيجاب أو بالسلب مستندين في ذلك لتكامل حواسهم الداخلية وكذا المؤثرات البيئية التي تحيط بهم.

- **أعضاء مجلس الأمة:** هم أهم الشخصيات والكفاءات الوطنية في كل من المجالات العلمية والثقافية والاقتصادية والاجتماعية، عددهم 144عضو يتم انتخاب ثلثيهم من طرف ومن بين المجالس المحلية بالاقتراع الحر والمباشر ويتم تعيين الثلث الباقي من طرف رئيس الجمهورية ليمثلوا الغرفة الثانية للسلطة التشريعية الجزائرية في الفترة السادسة 2007 – 2012.

- **العلاقات العامة:** هي عملية اتصالية مستمرة تقوم بها الأجهزة الحكومية أو جميع المنشآت والمؤسسات التابعة لها، تهدف من خلالها إلى كسب ثقة وتأييد جمهورها الداخلي والخارجي وتعمل على تحقيق وتدعيم الصالح العام.

- **الأجهزة الحكومية:** هي مجموعة مؤسسات الهيئات الحاكمة والمسيرة للدولة ضمن كل من السلطة التشريعية والتنفيذية والقضائية للأنظمة الديمقراطية.

- **التخطيط:** هو عملية جمع المعلومات وتحديد الاهداف والسياسات وإقرار الاستراتيجيات التي يجب ان تتبعها الاجهزة الحكومية لتحقيق الصالح العام.

I. الجانب النظـــــــري:

أولا : مفهوم التخطيط:

التخطيط للعلاقات العامة هو علمية ذهنية وقدرات فكرية تستند على الخبرات العلمية والعمليـــة وتتعامـــل مـــع الحقائق بهدف التنبؤ بالإحتياجات والطلبات وحجم العمليات لفترات زمنية قد تكون طويلة أو قد تكون قصيرة الامد[1].

التخطيط كعملية فكرية نحاول بموجبها الربط بين الأهداف والوسائل والإمكانيات المادية والبشرية لرسم الطريق الذي يحدد سياسات الجهاز الحكومي فهو في أبسط معانيه« النشاط العقلي الذي يوجه لإختيار أمثـــل إســـتخدام ممكـــن لمجموعة الطاقات ولتحقيق أغراض معينة في فترة زمنية محددة»[2].

ومن أهم النقاط الاساسية في عملية التخطيط هي النقاط التالية:

- التنبؤ هو الدعامة الاساسية لعملية التخطيط والذي بدوره يرصد المتغيرات البيئية والمؤثرة في نشاط الأجهزة الحكومية ويحاول التعرف على إتجاهاتها المستقبلية، فالتخطيط بدون تنبؤ لا يعتبر تخطيطا علميا.
- يعتبر التخطيط العنصر الاول من حيث الترتيب المنطقي والاكثر اهمية من حيث بنود العملية الاداريـــة وإن كان هناك جدل حول هذه النقطة.
- على المخطط ان يربط عملية التخطيط ونتائجها بجدول زمني وان لا يترك المجال الزمني مفتوح.
- على المخطط ان يضع سياسات واجراءات وقواعد منطقية يمكن تحقيقها.
- توافر بنك كاف من المعلومات والتي تتميز بالدقة والحداثة[3].

ومن كل ذلك يمكننا القول بان التخطيط هو التفكير الجيد في المستقبل بقصد التعرف على المشكلات والاستعداد لحلها عن طريق تحديد الأهداف والسياسات ورسم استراتجيات تحقق التنمية المستدامة والصالح العـــام لكافـــة فئـــات الشعب.

ثانيا: أهميـــــــة التخطيط

بما أن برامج العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية تهدف إلى تحقيق المنفعة المتبادلة بينها وبين جماهيرها فإن رسمها لخطط تستند عليها في تنفيذ أهدافها له أهمية بالغة وذلك من خلال:

- توفر الخطة ووحدة الهدف والتوجيه للمؤسسة.
- توفر حوافز للمستخدمين وتشعرهم باشتراكهم في وضعها هذا ما يعزز الإنتماء ويزيد مـــن حـــافز الإنجـــاز والولاء.
- توفر الخطة إطارا عمليا لصناعة القرار من خلال إدراك أهداف المؤسسة وطرق تحقيقها ورجـــع الصـــدى حولها.
- يؤدي التخطيط الجيد إلى استخدام ملائم وفقا لإمكانيات المنظمة .
- يؤدي التنبؤ الدقيق في الخطة إلى تقليل عناصر المخاطرة والشك والتردد في اتخاذ القرارات.
- يساعد التخطيط المديرين على تفحص مؤسستهم من جميع جوانبها والتنسيق الفعال بين جميع أنشطتها

---

[1] ربحي مصطفى عليان وعدنان محمود الطوباسي،الاتصال والعلاقات العامة،دار الصفاء للنشر والتوزيع،عمان،الأردن،2005، ص283.

[2] محمد شومان،الإعلام والأزمات مدخل نظري وممارسات عملية، دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر ،2002 ، ص72.

[3] محمد عبده حافظ، العلاقات العامة، دار الفرج للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر،2009،ص.ص 52ـــ ـــــــــــــ53.

- تضع الخطة معايير للأداء ومعايير لقياس المؤسسة.
- يعزز التخطيط قدرات المؤسسة على المنافسة.
- يساعد على تحقيق أقصى استفادة من وسائل الإعلام المتاحة في الوصول إلى الجماهير المستهدفة.
- يساعد على استخدام أحسن الوسائل الاتصالية وأمثل المواضيع وبأساليب أكثر فعالية وفي الأوقات الملائمة[4].

ثالثا: مبادئ التخطيط لبرامج العلاقات العامة

يحدد أخصائي العلاقات العامة مجموعة من المبادئ يلتزم بها ليكون تخطيطه مجديا وفعال وهي:

- **التركيز على الهدف المراد تحقيقه:** وذلك بتوجيه كافة الطاقات في التنبؤ على الشيء المراد تحقيقه.
- **شمولية التحقيق:** فيجب أن يشمل التخطيط كافة الأنشطة والوسائل والأساليب المتعلقة بالهدف المراد تحقيقه.
- **أولوية وأسبقية التخطيط في تنفيد الهدف:** وهذا يعني أننا في سعينا للوصول إلى غاية أو هدف ما يجب أن نعتمد أولا التخطيط قبل أي وظيفة إدارية أخرى وذلك لتحديد الأنشطة والمسارات والإمكانيات المؤدية إلى الغاية والهدف المنشود.
- **فعالية وكفاية التخطيط:** وهذا يعني أن يكون التخطيط قابلا للتطبيق ويخدم الهدف بشكل يغطي كافة الأنشطة والوسائل والأساليب والإمكانيات الضرورية لتحقيق الغاية.
- **مرونة التخطيط:** وهذا يعني أن يكون التصور المستقبلي له أبعاد يمكن التحرك من خلالها بسهولة لمواجهة التغيرات المستقبلية من خلال بدائل محتملة[5].

رابعا: أنواع برامج العلاقات العامة

فلعملية التخطيط للعلاقات العامة بعدان **الأول بنائي** أو إعتيادي (وقائي) يعتمد على رؤية الجهاز الحكومي والمكانة التي يرغب الوصول إليها بعد فترة من الزمن و**البعد الثاني علاجي** لمعالجة الأثار والمخلفات لذلك تنقسم أنواع برامج التخطيط للعلاقات العامة إلى نوعين وهي:

- **البرامج الوقائية:** وهي برامج طويلة المدى تعمل على الوقاية من المشاكل والمخاطر وكذا التنبؤ بالأحداث المستقبلية وتتصف بالاستمرارية تهدف لتحقيق الفهم المشترك والمشاركة في المسؤوليات الاجتماعية والمحافظة على علاقات الود والتكامل المستمر مع جمهورها بالقضاء على أي مصدر من مصادر سوء الفهم أو الإشاعات المغرضة[6].
- **البرامج العلاجية:** وهي برامج تستخدم عندما يحتاج الأمر إلى بذل جهود محددة لمواجهة الأزمات الطارئة والتي تبرز فجأة في علاقة المؤسسة بجمهور معين من جماهيرها النوعية.

وتتسم البرامج العلاجية بقصر المدى لأنه يستند إليها في المواجهة السريعة للمشكلات والأزمات، فهي برامج لتصحيح أوضاع خاطئة كالمشكلات والصراعات والأزمات والخلافات والنزاعات التي تتعرض لها الأجهزة الحكومية،

---

[4]- محمد عبده حافظ،مرجع سابق،ص.ص60-61.

[5]- المرجع نفسه،ص.ص53-54 .

[6]- شريف أحمد شريف العاصي، الترويج والعلاقات العامة، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2006،ص347 .

فالبرنامج الناجح من أهم العناصر الجوهرية في ميدان العلاقات العامة والذي تحدد نتائجه مدى التكامل بين الإدارة والموظفين ومدى إحساسهم بالإنتماء والولاء.

خامسا: مراحل التخطيط

- **تحديد الأهداف:** تتبع أهداف العلاقات العامة لأي جهاز حكومي من السياسة العامة التي ترسمها الدولة، بحيث تمثل هذه الأهداف السند الرئيسي والأداة الأساسية للإقناع والتي نسعى من خلالها للتغلب على المشكلات وإشباع الحاجيات الفعلية التي تكشف عنها الدراسات والمعلومات، وينبغي أن تتسم أهداف العلاقات العامة بالواقعية والوضوح والتحديد الدقيق وأن تراعى المقومات الأساسية للدولة، كما أنه من ضروري التمييز بين الأهداف الرئيسية التي تمليها الخطة العامة والأهداف الفرعية [7].
- فرغم أن الأهداف تختلف من جهاز حكومي لجهاز حكومي أخر باختلاف السياسات وبإختلاف الظروف والبيئة المحيطة بكل جهاز، إلا أن هناك أهداف مشتركة بين جميع الأجهزة الحكومية تتفق مع سياسات الدولة في تحقيق التنمية المستدامة والصالح العام لكافة فئات الشعب,
- **الدراسة العلمية:** فإن إنجاز الأهداف العامة للمؤسسة لا يرتبط بمجرد توفر الإمكانيات والموارد الضرورية، بل دراسة إتجاهات جماهير المؤسسة وتحديد سماتها وخصائصها[8].
- فمعرفة القطاعات الجماهيرية المؤثرة أو التي تتأثر بسياسة الجهاز الحكومي ودوره في المجتمع ومعرفة خصائصه المميزة يسهل في إختيار وسائل الإتصال المناسبة في التأثير والإقناع والمخاطبة،كما أن دراسة الجمهور والتعرف على أرائه وإتجاهاته أصبحت ضرورة أساسية لتخطيط السياسة التي تتفق مع الصالح العام.
- **تصميم خطة العمل:** وتتضمن هذه الخطوة وضع برنامج خطة العلاقات العامة وتحديد الرسالة الإعلامية التي ينبغي توجيهها للجمهور والتي ترتكز على مجموعة من النقاط :
- تحديد نطاق وطبيعة المهام المفترض تنفيذها.
- تحديد فريق العامل المسؤول عن تنفيذ هذه المهام مع الأخذ بعين الإعتبار المؤهل العلمي والخبرة.
- تحديد مضمون أو محتوى الخطة المراد تنفيذها.
- جدولة الخطة وذلك بتحديد حجم المادة الإعلامية والوسيلة المناسبة وكذا عدد المرات التي تتكرر فيها المادة الإعلامية[9].
- **تنفيد الخطة:** وذلك ببدأ العمل التطبيقي لهذه الخطة مع مراعاة التوزيع الزماني والمكاني للمعلومة سواء على المستوى الداخلي بين المديريات والمصالح او على المستوى الخارجي بين كافة المواطنين.
- **المتابعة والتقويم:** وذلك بتتبع خطوات التنفيذ خطوة خطوة إبتداءا من عملية الدراسة وصولا التنفيذ الذي يتغذى بالضرورة من التقييم الذي له صدى كبير في رسم الخطة الموالية.

---

[7] علي عجوة، العلاقات العامة في المنشآت المالية(البنوك وشركات التأمين)، عالم الكتب، القاهرة، مصر، 1985،ص.ص89-90.

[8] حمدي عبد الحارس البخشونجي،العلاقات العامة في الدول النامية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر، 2000، ص133.

[9] محفوظ أحمد جودة، العلاقات العامة مفاهيم وممارسات، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، الأردن ، ط4، 2008، ص122.

سادسا: الخطة الإجرائية لتنظيم العلاقات العامة

إن تنظيم إدارة العلاقات العامة يجب أن يتم في إطار الخطة الإجرائية التالية :

- **الخطوة الأولى:** حصر الأنشطة وكافة الأعمال التي تأخذ طابع العلاقات العامة، بناء على أسس عملية تستطيع بها التمييز بين ما هو نشاط علاقات عامة وما هو غير ذلك .
- **الخطوة الثانية:** تجميع الأنشطة والأعمال ذات الطبيعة المتجانسة في مجموعة واحدة ومتخصصة داخل النشاط العام
- **الخطوة الثالثة:** إنشاء وحدات إدارية داخل نطاق العلاقات العامة وإعطاء كل جزء أو مصلحة اسم وظيفي مناسب بحيث يتفق مع طبيعة ونوع الواجبات والمسؤوليات الموكلة إليه.
- **الخطوة الرابعة:** تعيين في كل قسم وظيفي الأفراد المناسبين له بوضع الشخص المناسب في المكان المناسب.
- **الخطوة الخامسة:** تحديد السلطات الوظيفية لكل موظف حسب حجم المسؤولية الملقاة على عاتقه.
- **الخطوة السادسة:** تحديد العلاقة الوظيفية بين الأقسام التابعة للعلاقات العامة وبينها وبين الأقسام في الوحدات الإدارية الأخرى للجهاز الحكومي[10].

وكتعليق على هذه الخطوات ففي الخطوة الأولى على أن تكون لمسؤول العلاقات العامة مضامين وتوجيهات واضحة، أما في الخطوة الثانية يمكن أن تكون أساسا علميا يمكن الاعتماد عليه في إنشاء أقسام وظيفية فيما بعد، كما أنها تساعد في تحديد المؤهلات العلمية والعملية لمن ستناط بهم مسؤوليات هذه الأقسام، أما في الخطوة الثالثة فيجب مراعاة عدم الازدواجية عند تجميع الأعمال بحيث لا يكون العمل الواحد مسؤولية أكثر من قسم، أما في الخطوة الرابعة فيتم التعيين على أساس المؤهلات العلمية والعملية، وفي الخطوة الخامسة يجب الاحتكام إلى السلطة والمسؤولية، فيما لا شك فيه أنه لا سلطة في غياب المسؤولية، ولا مسؤولية في غياب السلطة؛ فمنح السلطة لمن لا مسؤولية له يفتح مجالا للتسيب وسوء استخدام السلطة، كما أن تحميل المسؤولية لمن لا سلطة لهم يعني إجحافا وظلما لا أساس له، أما في الخطوة الأخيرة فتحدد العلاقات الوظيفية بجميع اتجاهاتها العمودية الصاعدة والنازلة وكذا الأفقية وبجميع أبعادها السوسيومهنية.

سابعا: صعوبات العملية التخطيطية

- تعامل العلاقات العامة مع عناصر غير ملموسة يؤدي ذلك لصعوبة التنبؤ بدقة عن المستقبل وخاصة في التخطيط الطويل المدى
- طبيعة عمل العلاقات العامة طبيعة ديناميكية يوجب على أخصائي العلاقات العامة ملاحقة الأحداث والتكيف معها لذلك قد تبرز مواقف مفاجئة وتغيرات لا يمكن ملاحقتها بالسرعة المطلوبة
- الفهم الخاطئ للعلاقات العامة ومجالات عملها من قبل بعض الإدارات يساهم في تعقيد عملية التخطيط لها.
- عدم حرص الإدارة على إشراك مسؤول العلاقات العامة في أعمال رسم السياسات ووضع البرامج على مستوى الجهاز الحكومي ككل .
- عدم وجود أهداف واضحة متفق عليها لتطبيق برامج العلاقات العامة.
- عدم كفاية الوقت الذي غالبا ما يضيع في المشاكل الروتينية البسيطة .
- الإحباط وعدم التعاون الذي يواجهه الممارسون في التنسيق مع الإدارات الأخرى[11].

---

[10]- محمد عبده حافظ،مرجع سابق،ص.ص108-109.

[11]- المرجع السابق،ص.ص61-62

I. الجانب التطبيقي :

من أهم الركائز الإمبريقية للدراسة الميدانية والأسس الرئيسية في تحديد مدى صدق الفرضية الإجراءات المنهجية والتي بدورها تدعم الخلفية النظرية لذلك إعتمدنا على كل من :

أولا : منهج الدراسة

اختيار المنهج المناسب للدراسة يرتبط بمشكلة المبحوث والمجال الذي تنتمي إليه الدراسة ،فطبيعة دراسة تخطيط برامج العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية من خلال تحليل اتجاهات أعضاء مجلس الأمة تفرض علينا استخدام المنهج الوصفي التحليلي

ثانيا: حدود الدراسة

ويمكن توضيح حدود هذه الدراسة في :

- **الحدود المكانية :** وهو مقر تجمع أعضاء مجلس الأمة والذي يقع بـ:**07 شارع زيروت يوسف: الجزائر العاصمة،**
- **الحدود الزمانية :** تمت الدراسة خلال الفترة الممتدة بين سبتمبر 2010 وجوان2011 وذلك عبر عدة مراحل ،
- **الحدود البشرية :** شملت الدراسة على 72 عضوا من أعضاء مجلس الأمة بحيث تم توزيعنا لـ 72 إستبان بنسبة50% ولتأخر الإجابات إكتفينا بنسبة 20% وتم إختيار العينة بالطريقة العشوائية بسيطة

n: عدد الأعضاء التي استجابة للدراسة من نسبة 20% من الأعضاء

ومنه: n = 28.8 والعدد الصحيح لـ:n هو 28 لذلك إعتمدنا في بحثنا على 28 عضو من أعضاء مجلس الأمة، وذلك بإرتياب خطأ القياس (−0.01،+0.01)

ثالثا: أداة جمع البيانات

بغية الحصول على المعلومات والبيانات اللازمة، التي توصلنا إلى إيجاد إجابة على تساؤل الدراسة استخدمنا الأدوات التالية:

الاستبيان :

وباعتبار موضوع دراستنا يرتكز على الاتجاهات والتي تعتمد على مقاييس محددة تم جمع في هذا الإستبيان قسمين :

- **القسم الأول:** يضم التعليمات وكذا التعريف الإجرائي للعلاقات العامة والأجهزة الحكومية والبيانات الشخصية لكل عضو من الأعضاء من جنس ،الحالة الإجتماعية،المستوى التعليمي والشهادات المتحصل عليها، الإنتماء الحزبي، مدة العضوية،ونوعية العضوية، مزاولة وظيفة ما في مؤسسة من المؤسسات الحكومية، والتي بدورها تساعدنا في التحليل.
- **القسم الثاني:** يضم مقياس ليكارت لقياس عبارات وبدائل الإجابة والذي تم الإعتماد عليه كمقياس للإتجاهات لسهولة حساب قيم عباراته ،فقد قلصت البدائل من خمس(05) بدائل لثلاثة بدائل(03) وذلك لدقة عبارات الأداة حيث يصعب على المفحوص التمييز بين موافق بشدة وموافق ،وكذا غير موافق بشدة وغير موافق، فلقد صيغت عبارات المقياس وفق ومؤشرات قابلة للقياس، متضمنة الأبعاد الثلاثة { بعد معرفي وبعد سلوكي وبعد وجداني}

بحيث تضم عبارات موجبة وعبارات سالبة ،ويتم تصحح الإجابات التي يدلي بها المفحوص حسب مفتاح التصحيح المعد لذلك.

رابعا: الخصائص السيكومترية للأداة:

تم تعيين الخصائص السيكومترية في تحديد أداة الإختبار وشكل بنودها وتحليلها كميا وكيفيا وذلك بحساب صدق البنود وثباتها بإستعمال الحزمة الإحصائية للعلوم الإنسانية SPSS النسخة 19 (Version 0.19)

1. **الصدق** : لقد تم حساب صدق الأداة بالطرق التالية والمدعمة بالنتائج المتحصل عليها:
   - **صدق المحكمين: على** مدى كفاية المعلومات الشخصية.
   - **صدق المقارنة الطرفية (الصدق التمييزي):** تقوم هذه الطريقة على حساب معامل التمييز بين طرفي درجات المجموعة العليا ودرجات المجموعة الدنيا وذلك بإستخدام اختبار"ت" لقياس دلالة الفروق بين متوسطات المجموعات المرتبطة .
   - **عبارات الإستبيان** : قيمة "sig" بـ:0,048 عند كل من مستوى الدلالة0,01 و0,05 وهي أقل من 0,05 وهي دالة إحصائيا وبالتالي الإختبار صادق لكل العبارات.
   - **الصدق الذاتي** : الصدق الذاتي= 0.70 وهي قيمة موثوق بها على قدر عالي من الصدق.

2. **الثبات** : لتقدير ثبات الإستبيان استخدمت الطرق التالية :

   - **معامل ألفا لكرونباخ** : معامل ألفا **œ** = 0.73 وهو معامل على قدر عالي من الثقة يدل على ثبات الإختبار.

خامسا: أساليب التحليل

الدراسة الراهنة اعتمدت في تحليلها للمعطيات على أسلوبين هما:

1. **الأسلوب الكمي:**
   - **معامل الإختبار"ت":** لقياس دلالات الفروق بين طرفي المجموعة العليا والمجموعة السفلة.
   - **معامل الإرتباط بيرسون:** لمعرفة مدى صدق الأداة.
   - **معامل ألفاكرونبخ:** لقياس ثبات الأداة
   - **التكرارات والنسب المؤوية:** لوصف خصائص أفراد مجتمع الدراسة للمتغيرات وتكرارات بدائل فقرات الاستبيان
   - **الوسط الحسابي:** لمعرفة متوسط كل فقرة من فقرات الإستبيان بالنسبة للمحور الذي تنتمي إليه .
   - **الإنحراف المعياري:** وقد أستخدم الإنحراف المعياري في الدراسة لتحديد درجة تشتت إستجابات أفراد عينة الدراسة بين بدائل الفقرات
   - **متوسط الأوزان** : وذلك لمعرفة العتبة الفاصلة بين الاتجاه السلبي والاتجاه الإيجابي.

2. **الأسلوب الكيفي :**

استخدام في التعليق والتحليل على الجداول بالاعتماد على الواقع المعاش في الحياة الإجتماعية وكذا الجانب النظري.

سادسا : عرض وتحليل البيانات

1. البيانات الشخصية:

بعد جمع الاستمارات التي تم توزيعها على أفراد عينة الدراسة تم عرض وتحليل بيانات كل من:

الجدول رقم(01): يبين نتائج عينة الدراسة البيانات الشخصية

		التكرار	النسبة %
الجنس	ذكر	17	60.72
	أنثى	3	10.71
	دون إجابة	8	28.57
الحالة الإجتماعية	أعزب	0	00.00
	متزوج	16	57.14
	مطلق	1	3.57
	أرمل	1	3.57
	دون إجابة	10	35.72
المستوى التعليمي	دون الثانوي	4	14.28
	ثانوي	0	00.00
	جامعي	12	42.86
	دون إجابة	12	42.86
الشهادات المتحصل عليها	ليسانس	1	3.57
	ماجستير	1	3.57
	دكتوراه	01	35.72
	دون إجابة	61	57.14
الإنتماء الحزبي	جبهة التحرير الوطني	12	42.86
	التجمع الوطني الديمقراطي	3	10.71
	لا ينتمون لأي حزب	3	10.71
	دون إجابة	10	35.7
نوعية العضوية	معين من طرف رئيس الجمهورية	12	42.86
	من طرف ممثلي الشعب	7	25.00
	دون إجابة	9	32.14
إمكانية مزاولة وظيفة في مؤسسة ما؟	نعم	16	57.14
	لا	0	0.0
	دون إجابة	12	42.86
تصنيف المؤسسة	حكومية	16	57.14
	غير حكومية	0	0.0
	دون إجابة	12	42.86
الإنتماء السوسيومهني	رئيس	14	50.00
	مرؤوس	2	7.14
	دون إجابة	12	42.86

ومن خلال عرض نتائج البيانات الشخصية لعينة الدراسة نلاحظ أن أغلب أفراد عينة الدراسة التي قبلت أن تساهم في إنجاز هذا البحث هم من الأعضاء الذين تم انتخابهم من طرف رئيس الجمهورية في حين نجد أن أقل نسبة من أفراد العينة منتخبين من طرف ممثلي الشعب، ورغم أن في المجتمع الكلي هناك ثلثين من هذا الأخير مقابل ثلث معين من طرف رئيس الجمهورية ومن هنا نستنتج أن الأعضاء المعينين لهم قابلية في التجاوب وإبداء الرأي وتشجيع العلم والتعلم في حين نجد تخوف من طرف الأعضاء المنتخبين بالإضافة إلى أن عينة الدراسة تتميز بنسبة عالية من الذكور مقابل النسبة الضعيفة من النساء علما أن كل نساء عينة الدراسة معينات من طرف رئيس الجمهورية وهذا يبين حرص رئيس الجمهورية على تدعيم النساء وتشجيعهم على المشاركة السياسية وأن أغلب أفراد عينة الدراسة متزوجين وهذا ما يميز عينة الدراسة بتمتعها بالاستقرار النفسي والثقل والرزانة علما أن سنهم يتجاوز الأربعين سنة.

كما أن أغلب نسبة أفراد عينة الدراسة الذين أدلوا بإجاباتهم يتمتعوا بمستوى تعليمي عالي حسب الشهادات العالية التي يحملونها، وأغلب أفراد عينة الدراسة التي تحمل شهادة الدكتوراه معينين من طرف رئيس الجمهورية وهذا ما يوضح تدعيم رئيس الجمهورية للفئة المتعلمة ومحاولة توجيهها للمناصب التشريعية والرقابية وذلك لأبعادها العلمية والمنهجية في التخطيط والتوجيه والتصرف السوي، كما نجد أن أكبر عدد من أفراد عينة الدراسة ينتمون لحزب جبهة التحرير الوطني ويعود ذلك لكبر عدد مقاعد هذا الحزب على مستوى البرلمان ، وأن أغلب الأفراد الذين أدلوا بإيجاباتهم قد زاولوا وظائفهم في الأجهزة الحكومية وأغلبها بمناصب رؤساء وبالتالي قريبين من مراكز صنع القرار أو هم من بيدهم أمر إتخاده وذلك حسب إقرار أغلب أفراد العينة عن المراكز الحساسة التي تقلدوها، وذلك دون ان نهمل الفئة الكبيرة نوعا ما من افراد عينة الدراسة التي رفضت ان تدلي ببياناتها الشخصية خوفا من الوصول إليها، بالإضافة لرفض إدلاء كل أفراد عينة الدراسة عن الولاية التي ينتمون إليها عدى ثلاثة أعضاء وطبعا من الأعضاء المعينين الذين يتميزون بقوة الشخصية والشفافية والثقة الكاملة في أرائهم.

1. البيانات العامة

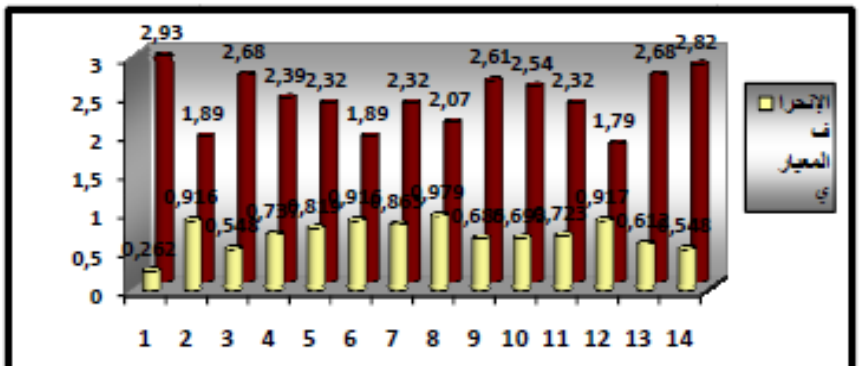
وللتحقق من فرضية الدراسة تم الإعتماد على عدة مؤشرات ساعدتنا في الدراسة والمحددة في مجموعة من العبارات – أربعة عشر عبارة – وهي موضحة كالتالي :

الجدول رقم(02): يبين إتجاهات عينة الدراسة نحو تخطيط العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية.

الرقم	العبارات	موافق		محايد		غير موافق		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	متوسط الأوزان	الترتيب
		ت	%	ت	%	ت	%				
01	هناك أهمية للتخطيط في العلاقات العامة.	26	92.9	2	7.1	0	0.0	2.93	0.262	2.93	1
02	تتبع إدارة العلاقات العامة خطة محكمة في التنظيم.	10	35.7	5	46.4	13	46.4	1.89	0.916	1.89	10
03	تركز العلاقات العامة على الهدف المراد تحقيقه في إدارتها لشؤونها.	20	71.4	7	25.0	1	3.6	2.68	0.548	2.68	3
04	تعتمد العلاقات العامة على برامج وقتية محكمة .	15	53.6	9	32.1	4	14.3	2.39	0.737	2.39	7
05	تعتمد العلاقات العامة على برامج علاجية ذات فعالية عالية.	15	53.6	7	25.0	6	21.4	2.32	0.819	2.32	8
06	يعتمد التخطيط في العلاقات العامة على الدراسات العلمية	10	35.7	5	17.9	13	46.4	1.89	0.916	1.89	11
07	لا يراعى التوزيع الزماني والمكاني للرسائل الإتصالية	16	57.1	5	17.9	7	25.0	2.32	0.863	1.67	13
08	تواجه عملية التخطيط صعوبات في العلاقات العامة .	14	50.0	2	7.1	12	42.9	2.07	0.979	1.92	9
09	لمسؤول العلاقات العامة إتصال مباشر بالإدارة العليا .	20	71.4	5	17.9	3	10.7	2.61	0.685	2.61	5
10	هناك برنامج داخلي فعال يتم تطبيقه مع الموظفين	18	64.3	7	25.0	3	10.7	2.54	0.693	2.53	6
11	المخصصات المالية غير كافية للتخطيط في العلاقات العامة.	13	46.4	11	39.3	4	14.3	2.32	0.723	1.67	14
12	يستعان بأخصائي علاقات العامة من خارج الجهاز الحكومي .	9	32.1	4	14.3	15	53.6	1.79	0.917	1.78	12
13	يتم التخطيط على أسس إستراتيجية وإدارية معينة.	21	75.0	5	17.9	2	7.1	2.68	0.612	2.67	4
14	هناك مشاريع تنموية من بين خطط العلاقات العامة.	25	89.3	1	3.6	2	7.1	2.82	0.548	2.82	2
		232	59.2	75	19.1	85	21.6	2.20	0.343	2.27	3

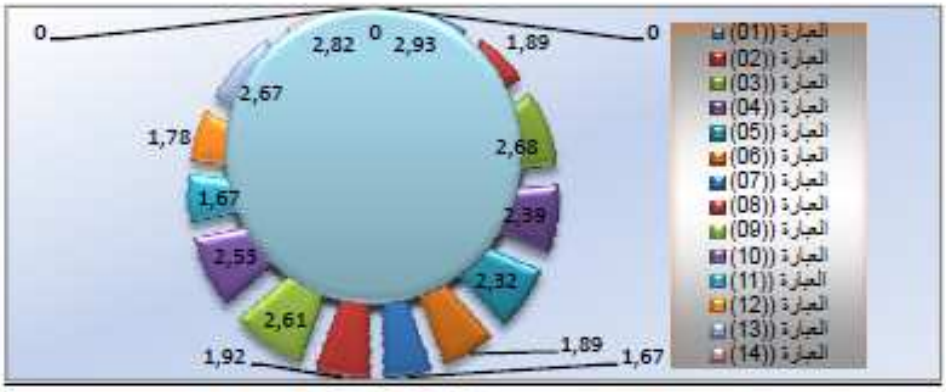
.

الشكل (01) : يوضح إنتشار المتوسطات الحسابية و الإنحرافات المعيارية لإتجاهات أفراد عينة الدراسة نحو التخطيط للعلاقات العامة في الأجهزة الحكومية .

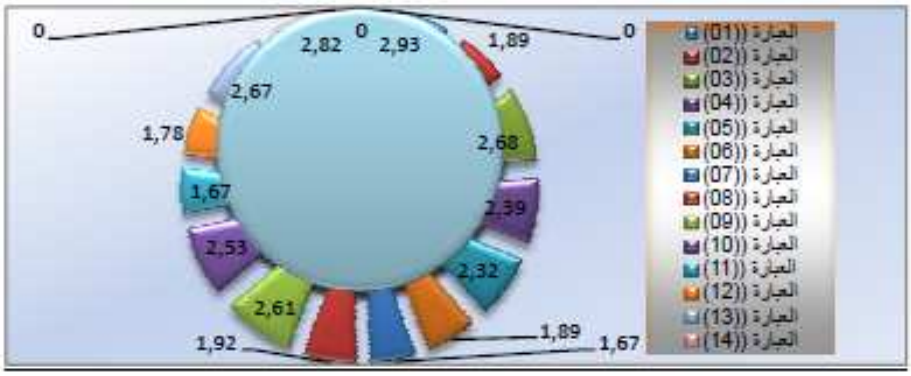


ومنه إتجاهات أعضاء مجلس الأمة الإيجابية نحو كل من العبارات التالية على الترتيب (01)،(14)،(03)،(13)،(09)،(10)،(04)،(05) والتي تدل عليها متوسطات الأوزان التي تنتمي للمجال]2،3[، في حين كانت إتجاهاتهم سلبية نحو كل من العبارات التالية على الترتيب (11)،(07)،(12)،(06)،(02)،(08) والتي تدلي بها متوسطات الأوزان التي تنتمي للمجال]1،2[والتي توضح أن إتجاهاتهم إيجابية نحو أغلب العبارات والذي يوضحه متوسط الأوزان **2.27** بحيث تحدد الاتجاه الإيجابي لأعضاء مجلس الأمة نحو التخطيط للعلاقات العامة في الأجهزة الحكومية وذلك حسب الشكل التالي:

الشكل(02): يوضح توزيع متوسطات أوزان أفراد عينة الدراسة لاتجاهاتهم نحو التخطيط للعلاقات العامة في الأجهزة الحكومية.



الشكل(02): يوضح توزيع متوسطات أوزان أفراد عينة الدراسة لاتجاهاتهم نحو التخطيط للعلاقات العامة في الأجهزة الحكومية.



3. نتائج الدراسة :

أسفرت نتائج الدراسة على أن :

- العلاقات العامة تولي أهمية كبيرة للتخطيط وذلك أنه الموجه الرئيسي لتفكير أخصائي العلاقات العامة في مسيرة عمله لتفادي مواجهة المشاكل التي قد تحدث، وبموجبها يتم تحديد أحسن وسائل الاتصال وأهم المواضيع لنشرها في أوقاتها المناسبة وبأساليب أكثر فعالية، دون أن نهمل الفئة التي ترى العشوائية والارتجال الذي يشوب عمل العلاقات العامة في بعض الأجهزة الحكومية.

لذلك كان توزيع عالي لآراء أفراد عينة الدراسة نحو البند موافق وذلك بتشتت ضعيف وقليل الإنتشار.

- تركز العلاقات العامة على الهدف المراد تحقيقه في إدارتها لشؤونها وذلك بنظرة طويلة المدى في تسلسل لمراحل إنتاجها وأساليب اتصالاتها وعلى أساسها ترسم خطة ذات نسبة عالية من النجاح وذلك ما يؤكده أحد الأعضاء أن العلاقات العامة تركز على الهدف المراد تحقيقه لمراحل ترتب حسب أهميتها لتكون لكل مرحلة وقت محدد كما أنها تركز منذ البداية على فئات الجمهور الذي تستهدفه ،دون أن نهمل الفئة التي تستند في إدلائها على الحكمة "**الغاية تبرر الوسيلة**".

لذلك كان توزيع متوسط لآراء أفراد عينة الدراسة نحو البند موافق وذلك بتشتت متوسط الإنتشار.

- إعتماد العلاقات العامة برامج وقائية وذلك لإعتبارها ضرورة حتمية تفرضها البيئة التي تحكمها متغيرات تكنلوجيا الرقميات التي تسابقت مع الزمن واستوجبت استعدادات لمواجهة مخلفاتها بإختلاف نوعيها القصير المدى الذي يعتمد على التكتيك والذي ينشط حسب متغيرات الظروف والطويل المدى الذي يشبه الإستراتيجية التي تحددها أهداف الجهاز الحكومي وأبعاده الإجتماعية لتحقيق غايات تكاملية تتوافق مع البيئات المحلية لتسمو وترقى بالجهاز الحكومي ،وكذا التنبؤ بالأحداث المستقبلية والوقاية من المخاطر التي يمكن أن يتعرض لها الجهاز ،دون أن نهمل الفئة التي لا تتوقع حدوث أزمات في الأجهزة الحكومية وذلك ما نجده من الأخطاء الشائعة عند بعض المسؤولين.

لذلك كان توزيع متوسط لآراء أفراد عينة الدراسة نحو البند موافق وذلك بتشتت متوسط الإنتشار.

- تعتمد العلاقات العامة على برامج علاجية ذات فعالية عالية ذلك لحاجة الدولة العلاجية في تصحيح الأوضاع الخاطئة التي تعترض سير الأعمال والوظائف للحد من المخاطر التي تحدث كالمشاكل والخلافات ناهيك عن

الإضرابات المطالبة بتحسين الأوضاع الاقتصادية والاجتماعية، دون أن نهمل الفئة التي ترى أن العلاقات العامة وجدت لحالات وقائية بالدرجة الأولى والبرامج العلاجية للعلاقات العامة ذات فاعلية عالية لا تكون صعبة بل يكون الجهاز الحكومي مهيأ لها كما يقول المثل "**الوقاية خير من العلاج**".

لذلك كان توزيع متوسط لآراء أفراد عينة الدراسة نحو البند موافق وذلك بتشتت عالي وإنتشار كبير.

- لا يراعى التوزيع الزماني والمكاني لرسائل العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية ذلك أن تكنولوجيات الإتصال لم تترك للعلاقات العامة وقت للتحكم لا في الزمان ولا في المكان فالهواتف النقالة والرسائل القصيرة للمترصدين للأنباء كفيلة لذلك ،في حين نجد النسبة التي تقر بعكس ذلك هي التي تهتم بالبعد السوسيومهني ولا تتبع التغيرات وتحاول أن تكون منتظمة حتى في الأخبار التي تتلقاها.

لذلك كان توزيع متوسط لآراء أفراد عينة الدراسة نحو البند موافق وذلك بتشتت متوسط وإنتشار متوسط.

- لا تعتمد العلاقات العامة في تخطيطها على الدراسة العلمية ذلك أن مطالب الشعب الجزائري واضحة لا تحتاج إلى تخطيط وأن الاحتياجات الأولية معروفة ،لكن الكيفية التي يريدها بها جمهورها مسألة جهوية يتحكم فيها المناخ والعادات والتقاليد وأشياء أخرى معروفة لدى أخصائي العلاقات العامة ،دون أن نهمل الفئة التي ترى أن الأيام الإعلامية والأبواب المفتوحة والمعارض ما هي إلا طريقة لإبلاغ الجماهير بالخدمات المطروحة وما هي إلا طريقة لدراسة إتجاهات جماهيرها نحو خدماتها.

لذلك كان توزيع ضعيف لآراء أفراد عينة الدراسة نحو البند غير موافق وذلك بتشتت عالي وإنتشار واسع.

- يوجد إتصال مباشر بين العلاقات العامة والإدارة العليا ذلك أن في أغلب الأجهزة الحكومية لا توجد إدارة العلاقات العامة وبالتالي إدارتها تكون من طرف أحد متخذي القرارات أو المسؤول المباشر وهذا يعني أن من يديرها هو على إتصال مباشر بالإدارة العليا إن لم يكن المدير ،دون أن نهمل الفئة التي تعتبر العلاقات العامة تابعة لأحد الإدارات الفرعية وهي بعيدة عن مراكز إتخاذ القرار ،وهذا النوع من الهيكلة قليل التواجد في الهياكل التنظيمية لأجهزتنا الحكومية .

لذلك كان توزيع مرتفع لآراء أفراد عينة الدراسة نحو البند موافق وذلك بتشتت متوسط وإنتشار متوسط.

- هناك برنامج داخلي فعال يتم تطبيقه مع الموظفين ذلك أن من أساسيات برامج العلاقات العامة كسب تأييد الموظف بالدرجة الأول حسب إدلاء أحد الأعضاء بالإضافة لأخذها للبعد الإنساني والتعامل مع الموظفين على أسس مرسومة ذات شفافية لكل عامل ،دون أن نهمل الفئة التي تعتبر أن العلاقة بين الإدارة والموظف هي مبنية على أساس جهد وأجر ولا تحتاج العلاقات العامة لوضع برنامج.

لذلك كان توزيع مرتفع لآراء أفراد عينة الدراسة نحو البند موافق وذلك بمتوسط التشتت والإنتشار.

- المخصصات المالية غير كافية في التخطيط ذلك أنها ترى أن الجهاز الحكومي يعتبر التخطيط عملية ذهنية بالدرجة الأولى فالتخطيط أساس العلاقات العامة وأن أي خطأ أو تقصير في العلاقات العامة يعود لعدم التخطيط الجيد والذي بالضرورة لقلة المخصصات المالية ،دون أن نهمل الفئة التي تعتبر التخطيط عملية ذهنية بالدرجة الأولى ولا يحتاج لمخصصات مالية أي أنه يحتاج إلى تحديد الأحداث الماضية والحالية وكذا دراسة إتجاهات جماهيرها وإحتياجاتهم ومطالبهم وتفكيرهم وعاداتهم وتقاليدهم ليتم ضبط الإحصائيات اللازمة لوضع خطة جيدة .

لذلك كان توزيع متوسط لآراء أفراد عينة الدراسة نحو البند موافق وذلك بتشتت متوسط وإنتشار متوسط.

- لا يستعان بأخصائي علاقات عامة من خارج الجهاز الحكومي وذلك لندرة الأخصائيين في العلاقات العامة وأن أي جهاز حكومي مؤهل للتحكم في مشاكله الإتصالية وكذا في إدارته لأزماته ،دون أن ننفي أن الإستعانة بخبرة الإخصائي تكسب الموظفين خبرة في الأزمات المفاجئة وغير المتوقعة وخاصة في المؤسسات الإقتصادية ذات الخدمات الإنتاجية.

لذلك كان توزيع ضعيف لآراء أفراد عينة الدراسة نحو البند موافق وذلك بتشتت مرتفع وواسع الإنتشار.

- التخطيط في العلاقات العامة يتم على أسس إستراتيجية وإدارية معينة ذلك أن التخطيط يأخذ بعين الاعتبار إحتياجات الموظف ومطالبه وإحتياجات الجماهير الخارجية ومطالبها والأبعاد البيئية والثقافية للمجتمع المحلي وحدود المؤسسات المنافسة إن وجدت.

لذلك كان توزيع مرتفع لآراء أفراد عينة الدراسة نحو البند موافق وذلك بمتوسط التشتت والإنتشار.

- تواجه عملية التخطيط بعض الصعوبات في العلاقات العامة ذلك أن المجتمع في دينامية وطلباته المزاجية التي تتحكم فيها الأبعاد الإقتصادية والإجتماعية والثقافية والتي يصعب التنبؤ بالتغييرات التي ستطرأ عليها ،دون أن نهمل الفئة التي ترى أن جماهير الأجهزة الحكومية واضحو المطالب لذلك تعتمد على الروتين في التخطيط لنشاطاتها.

لذلك كان توزيع متوسط لآراء أفراد عينة الدراسة نحو البند موافق ،وذلك بتشتت مرتفع وواسع الإنتشار.

- هناك مشاريع تنموية من بين خطط العلاقات العامة وذلك لتعمل على ربط جماهيرها بالجهاز الحكومي وتحسيسهم بحسن نية الجهاز ومدى إحساسه باحتياجاتهم لذلك نجدها نشطة في الأيام الإعلامية والتحسيسية وفي بعض الحملات ذات المنفعة العامة.

لذلك كان توزيع مرتفع لآراء أفراد عينة الدراسة نحو البند موافق وذلك بمتوسط التشتت والإنتشار.

- عدم تتبع إدارة العلاقات العامة خطة محكمة ذلك أنه لا توجد علاقة بين الحقوق والواجبات أي أنه لا يؤخذ جهد العامل أو الموظف بعين الاعتبار بقدر ما يؤخذ مدة تواجده في الجهاز الحكومي كمقياس وأنه لا توجد علاقة بين الإمتيازات والحوافز وجهد العامل وأن التخطيط يستخدم بدرجة متدنية كما أن عدم إتباع العلاقات العامة خطة محكمة يتوقف على عدم وجود توافق بين الناتج الافتراضي والناتج الحقيقي وهذا ما يتبته تفوق القطاع الخاص عن القطاع الحكومي في بعض المجالات وبعض المنتوجات المستوردة عن المحلية في بعض الأحيان ،دون أن نهمل الفئة التي ترى أن هناك تغيير ملحوظ في الصورة الذهنية لبعض جماهير الأجهزة الحكومية ،وكذا زيادة إنتاج العديد من الأجهزة الحكومية سواء المادية أو المعنوية من الناحية الكمية والكيفية.

لذلك كان توزيع ضعيف لآراء أفراد عينة الدراسة نحو البند موافق وذلك بتشتت عالي وكبير الإنتشار.

وحسب متوسط أوزان الدراسة المتجه نحوى الإيجاب والذي يعني أن إتجاهات أعضاء مجلس الأمة نحو تخطيط برامج العلاقات العامة للأجهزة الحكومية إيجابية.

خاتمة :

تم تشخيص عملية التخطيط للعلاقات العامة في الاجهزة الحكومية من خلال إتجاهات أعضاء مجلس الأمة كأهم نخبة الشعب بحيث ان اتجاهاتهم تحدد إتجاه الرأي العام نحو تخطيط برامج العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية من خلال دراسة وصفية تحليلية متوصلين من خلالها للأهمية البالغة للعلاقات العامة في سيرورة الجهاز الحكومي وفي تحسين صورته الذهنية لجمهور المواطنين وفق قيم العدل المساواة والحرية ،والتضامن والديمقراطية وارتكازه على التخطيط الجيد لبرامجه والتي تعتمد بكثرة على الأبحاث والدراسات العلمية ومتابعة الخطة من رسمها على مستوى الذهن حتى يتم إنجازها كنشاط ،بالإضافة لمتابعة مخلفاتها ليتم على أساس ذلك رسم الخطة القادمة ؛وخلاصة القول يبقى موضوع العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية ذو مستوى عال جدا عند أهل الاختصاص، ونبقى نقطف من ثماره جاهدين على توثيق الصلة بين الأجهزة الحكومية والمجتمع المدني وإبراز الصورة المشرفة لها كمؤسسات تخدم المجتمع وتعمل جاهدة على صيانة مصالحه وعلى حماية الصالح العام محليا ودوليا.

➢ **الكتب :**

1. حمدي عبد الحارس البخشونجي،العلاقات العامة في الدول النامية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر،2000.
2. شريف أحمد شريف العاصي، الترويج والعلاقات العامة، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2006.
3. علي عجوة، العلاقات العامة في المنشآت المالية(البنوك وشركات التأمين)، عالم الكتب، القاهرة، مصر، 1985.
4. محفوظ أحمد جودة، العلاقات العامة مفاهيم وممارسات، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، الأردن ، ط4 2008،
5. محمد شومان،الإعلام والأزمات مدخل نظري وممارسات عملية، دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر ،2002
6. محمد عبده حافظ، العلاقات العامة، دار الفرج للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر،2009.