

تاريخ الإرسال: 2018/05/06

تاريخ النشر: 2018/07/01

الحضور الاجتماعي للعلاقات العامة في الإدارة العمومية

حميدة نبيهة

جامعة البليدة-2- الجزائر

الملخص:

يعالج هذا المقال دور العلاقات العامة في المؤسسة العمومية وما يمثلته حضور هذه الأخيرة من أهمية لتوضيح وجهات النظر وفك الصراعات المختلفة، وتحسين صورة المؤسسة لدى مختلف الجماهير الداخلية والخارجية منها، وهذا في ظل السلبات التي تشهدها الهيئات الإدارية باختلاف مهامها لعدم وجود الأذان الصاغية المهمة بالاستماع لانشغالات المواطن والموظف معا داخل الإدارة، و الإجابة عن تساؤلاتهم بطرق ترقى للمهمة التي تؤديها هذه الأخيرة، وباعتبار العلاقات العامة من أهم التخصصات العلمية التي تمكن المؤسسة من فرض حضورها اجتماعيا فإنها تعمل على التعريف بالمؤسسة وخدماتها لتحقيق السمعة الحسنة والرضا وسط الأفراد، وبالتالي كسب الثقة.

وعليه قمنا بعرض نشاط العلاقات العامة في الإدارة العمومية، مع إبراز مفهومها، تعريفها، أهميتها وأهدافها، الأدوات والأطر التي تهتم بها لفرض حضورها وإظهاره، إضافة إلى المشكلات التي تواجهها الإدارة العمومية وتسعى العلاقات العامة لحلها. كما تطرقنا للإدارة العامة من خلال التعريف بها وعرض بعض المفاهيم المرتبطة بها، صفاتها، خصائصها، الأعمدة الأساسية لها وصفات الموظف بها، و تناولنا عملية العلاقات العامة واختصاصاتها في الإدارة العامة، وتحديد الوزارات والمؤسسات الحكومية، ومن ثم الأسباب التي أدت بالإدارة العمومية إلى الاهتمام بالعلاقات العامة، والدور الذي يلعبه حضورها في الدفع بنشاط الإدارة العمومية للوصول للأفضل.

الكلمات الدالة: العلاقات العامة؛ الإدارة؛ المؤسسة العمومية؛ الإدارة العمومية؛ الحضور الاجتماعي.

ABSTRACT

This research treats about public relationship in companies, and what it represents its importance in explaining opinions, solution to different conflicts and the improvement of the company's image in internal or external populations, under the negative points that meet the administrative institutions with their various functions because of the absence of attentive ears to citizen's and employee's worries inside the administration and to answer their questions by the ways which improve the functions of this administration; and by considering the general relationship such as one of the most important scientific specialties that incite the company's attendance to be socially obvious, it works to acquaint with the company and its services in order to acquire the good reputation and the members' satisfaction so it will obtain faith.

That is why we have exposed the public relationship in general administration, its meaning, definition, importance, purposes, the main ways it uses to impose its attendance and the troubles the general administration meets that the public relationship tries to solve.

We also saw the general administration by introducing it and exposing some of its meanings, qualities, particularities and its employees' skills, the public relationship in general administration, we definite the ministries and the government's institutions that is what incites the general administration to take interest in the public relationship and the role its attendance has in inciting the activity of the general administration to reach the best .

Key words : Public relationship; administration; public companies; general administration; social attendance..

مقدمة:

من بين أكثر الموضوعات انتشارا في الوقت الراهن موضوع اللغة الاتصالية وكيفية ربط العلاقات بين الأفراد داخل الاسرة أو العمل أو المجتمع ككل، وذلك لما نجده من توتر في العلاقات وسوء فهم لما يرغب الآخر وخاصة عند مصادفتنا لأفراد نحس بسلطتهم أو مسؤوليتهم عنا، مما يعكر صفوة الأفكار ويخرج الفرد عن التفكير العقلاني.

ومن بين المجالات التي نجد فيها كثرة التصادم بين الأفراد مجالات الإدارة و الخدمات، حيث يتعرض الموظف فيها لاحتكاك دائم مع الجماهير الداخلية و الخارجية، مما يحتم عليه ربط وبناء علاقات سليمة خالية من الصراع وبعيدة عن سوء الفهم، وحتما لا يتحقق هذا إلا بتبني طرق علمية مدروسة مسبقا. و من هذه الطرق أو المجالات التي نستطيع الاستفادة منها في ربط وتحسين العلاقات مجال العلاقات العامة.

حيث مرت العلاقات العامة بتطورات ومراحل متعددة على مر الزمن بدأ من شكلها البدائي في مختلف الحضارات والمحطات التاريخية التي كان يراد بها توطيد العلاقات بين الشعوب المختلفة، إلى استعمالها كمصطلح متعارف عليه في العصر الحديث، إلى وصولها لكونها مصطلح تبنته مختلف المؤسسات واهتمت به، باعتبارها همزة وصل بين المؤسسة وجماهيرها الداخلية والخارجية، فهي تلعب دورا مهما في تنمية نشاطها. كونها عبارة عن علم وفن يهدف إلى كسب الثقة والتأييد، عن طريق الصدق وتقديم الحقائق للجماهير، بهدف التعريف بالمؤسسة، تحسين صورتها، إبعادها عن الدخول في المشكلات وحلها إن وجدت، وذلك بإتباعها لأسلوب علمي يهدف لإرضاء الطرفين وخدمة مصالحهما، يعتمد أساسا على إعداد خطط، برامج و سياسات آنية ومستقبلية.

باعتبار العلاقات العامة كنشاط من أنشطة الإدارة العمومية، فما هو الدور الذي تلعبه في المؤسسات العمومية و الإدارة العمومية وخاصة ؟

و كيف يمكن أن نستفيد من هذا النشاط في تحسين صورة المؤسسة وخدماتها و حضورها ؟.

1- الحضور الاجتماعي للعلاقات العامة كنشاط من أنشطة الإدارة العمومية

حتى نكون ملمين بفهم العلاقة بين هاتين الأخيرتين يتعين علينا التعرف على كل طرف من طرفي العلاقة على حدا.

1-1 تعريف العلاقات العامة

اختلفت تعريفات العلاقات العامة حسب الحاجة لها، ومن ضمن هذه التعريفات ما اصدره "معهد العلاقات العامة" في بريطانيا سنة 1987 باعتبارها: «الجهد التخطيطي والمتواصل لإنشاء والمحافظة على السمعة الطيبة والفهم المتبادل بين المنظمة وجمهورها». (أليسون فيكر، 2004، ص10)

هذا التعريف من التعريفات التي لا تزال مفيدة ومأخوذا بها حاليا، حيث أظهر الجانب العلمي لها، بتركيزه على الجهد المبذول فيها من أجل التخطيط المتواصل، كما أنه تعرض لأهم مهام العلاقات العامة والمتمثلة في البحث عن السمعة الطيبة للمؤسسة، وفهم الجماهير لها، وفهمها للجماهير.

كما عرفتتها "جمعية العلاقات العامة الفرنسية" حسب ما أتى به "عاطف عدلي العبد" في كتابه، على أنها: «طريقة السلوك أو أسلوب للإعلام والاتصال يهدف إلى إقامة علاقة مفعمة بالثقة والمحافظة عليها بين المنظمة والفئات المختلفة من الجماهير داخل المؤسسة و خارجها». (عاطف عدلي العبد، 1993، ص25)

اهتم هذا التعريف بالجانبين الإعلامي والاتصالي اللذين تتبعهما العلاقات العامة لكسب الثقة و المحافظة على جماهير المؤسسة فقط، معتبرا أنها طريقة سلوك أو أسلوب، أي أنه لم يشر إلى جانبها العلمي أو الإداري، ونستطيع القول أن هذا التعريف ركز أكثر على الجانب الفني، واعتبرها فن كسب الثقة و كيفية المحافظة عليها.

من هذين التعريفين يمكننا القول أن العلاقات العامة في الإدارة العمومية بشكل عام هي كسب للجماهير الداخلية والخارجية عن طريق تحري الصدق والثقة في التعامل، والمحافظة على الصورة الحسنة للمؤسسة العامة عن طريق اتباع خطط وبرامج علمية مسطرة وموضوعة مسبقا تشمل ماضي حاضر ومستقبل المؤسسة.

2-1 أهمية العلاقات العامة في المؤسسة العمومية

و من ثم يمكننا القول أن العلاقات العامة في الإدارة العمومية تأخذ من الأهمية ما تأخذه سائر التخصصات الأخرى، فهي تقف جنباً لجنب معها، ويمكن أن نحددها من خلال ما ذكره "أحمد جرادات" و"الشامي" في كتابهما باختصار فيما يلي:

- للعلاقات العامة في الإدارة العمومية أهمية كبيرة، كونها وظيفة تنظيمية تمكن الإدارة من تحديد مسؤولياتها والمحافظة على التعاون بينها و بين جماهيرها.
- تقوم بدراسة الرأي العام و ميول الجماهير لإقناعهم و ارضائهم، عن طريق تلبية رغباتهم و تحقيق سيادة القيم، العدالة والمساواة.
- لفت نظر الإدارة العليا للسياسات و الإجراءات التي تخدم الإدارة العمومية و تساهم في تنميتها و تراعي محيطها .
- ضمان التفاهم المتبادل بين الإدارة و جماهيرها، بتقريب وجهات النظر و تقليل حدة السلبيات و الأمراض الإدارية، لتحسين الصلات و تدعيم الثقة بالإدارة واستشعار الرأي العام حول قرارات المؤسسة ومستجداتها. (الناصر أحمد جرادات، لبنان هاتف الشامي، 2009، ص(46-49) .)

إضافة لهذه النقاط نستحضر ما ذكره "حمدي شعبان" كإضافة مهمة يمكن تلخيصها فيما يلي:

- العلاقات العامة أحد أهم عوامل زيادة الخدمات التي تقدمها الإدارة.
- تظهر أهميتها في اعتبارها سلوكاً يجب أن يتميز به كل فرد في الإدارة العمومية، من أجل تحقيق أهدافها والوصول إلى أعلى درجات الأداء الناجح.
- هي وظيفة لا يمكن الاستغناء عنها في مؤسسات القطاع العام أو الخاص، وفي مختلف المجالات الاقتصادية منها، الاجتماعية، الصناعية، السياسية، وكذا القوات المسلحة، أجهزة الشرطة والجمارك. (حمدي شعبان، ص (21-22))

ومن هذا يتجلى لنا أن للعلاقات العامة أهمية كبيرة في الإدارة العمومية تكسيها طابعاً لا يجعلها تسير اعتباطياً، وإنما تطمح لتحقيق أهداف تتوخاها لإبصال المؤسسة للنجاح.

3-1 أهداف العلاقات العامة في المؤسسة العمومية

و من هذه الأهداف ما حددها " أحمد جرادات " في كتابه، والتي سنذكرها باختصار فيما يلي:

- تدعيم التعاون المستمر بين الإدارة العمومية و المؤسسات الأخرى المرتبطة بها في العمل.
- ترجمة النشرات والأبحاث والمواضيع التي تهتم المؤسسة العمومية، إضافة إلى تنظيم مكتبة للمؤسسة والإشراف عليها، مع الاهتمام بمختلف الأرشيف الإعلامي.
- ربط العلاقة مع أجهزة الإعلام من وكالات إعلام، إعلان، مجلات وصحف. إضافة إلى القيام بإعداد المجلات الدورية، الكراسات الإعلامية، الملصقات الجدارية، إصدار النشرات والتوضيحات المختلفة.
- متابعة وتحليل ما ينشر من شكاوي، انتقادات واقتراحات حول المؤسسة و المؤسسات الأخرى، من أجل تفاديها وتصحيح الهفوات والإجابة عنها بصدق و أمانة.
- التجهيز لاستقبال الوفود والزوار وتوفير متطلبات زيارتهم، وتسهيل مهمة الخبراء والباحثين الزائرين للمؤسسة العمومية من أجل خدمة المصلحة العامة والبحث العلمي.
- إعداد الاتفاقيات بتوفير المتطلبات ومتابعة التنفيذ، بالإضافة إلى إعداد المعارض، المتاحف المحلية والدولية، والإشراف عليها لعرض نشاطات المؤسسة وخدماتها، وعرض الأفلام السينمائية حولها.
- توفير الرعاية للعاملين بالمؤسسة، بإعداد البرامج الاجتماعية الترفيهية، الرياضية، التضامن الأسري والرعاية الطبية لرفع الروح المعنوية، كسب الثقة، التعاون، تنمية أسباب التفاهم وتوعيتهم للزيادة من نجاعة أدائهم.
- إقامة الاحتفالات الدينية، القومية، الوطنية، بالتنسيق مع الهيئات الأخرى. (عبد الناصر أحمد جرادات، لبنان هاتف الشامي، 2009، ص. (41-42)).
- تنمية السمعة المحلية للمؤسسة، من خلال تنظيم الرحلات، الاهتمام بالأحداث الرياضية ورعايتها، وكذا الثقافية، بالإضافة إلى المساهمة في أعمال المساعدة الإنسانية، كمساعدة

الأطفال المعوقين، وهو ما يفرض على المؤسسة استغلال وقائع الأحداث المهمة من أجل تفعيل برامج العلاقات العامة وتطبيقها. (Pascal. Goubllan 2002, p.102 -)

من خلال هذه النقاط نلاحظ أن أهداف العلاقات العامة في المؤسسة العمومية متعددة، قد تختلف باختلاف نوع نشاط المؤسسة وطابعها، لكن أسمى أهدافها هو تحقيق التفاهم والرضا لدى طرفي العلاقة، بالسعي للتوفيق بين أهدافهما وعدم تغليب أحدهما على الآخر، ومكافحة كل أشكال الغش أو التغطيت والتلاعب بالأفراد. و لتحقيق هذه الأهداف لابد لها من استخدام أدوات وأطر خاصة بها تنظم عملها وتسهل عليها تأدية مهامه.

4-1 أدوات العلاقات العامة في المؤسسة العمومية

للتعرف على بعض أدوات العلاقات العامة ووسائلها نرجع لكتاب "كوتلر" و"ارمستروذج" الذين تحدثا عنها لنستقي منه ما يلي:

- تعتبر الأخبار إحدى الأدوات الرئيسية للعلاقات العامة، فإننتاج الأخبار الإيجابية عن المؤسسة وخدماتها يزيد من تقبل الجماهير لها وإقبالهم عليها، وإنساء الأخبار السيئة والإشاعات المبهطة يدعم المؤسسة ويمنع فشلها، بشرط أن يكون هذا بدون تغطيت أو تزييف للحقائق.
- إنتاج الأحاديث الجيدة عن المؤسسة، والدعاية لخدمات التي تقدمها بصدق.
- الاهتمام بالأحداث الخاصة والوطنية كالمؤتمرات الصحفية وجولات الصحافة، والافتتاحات الكبرى عن طريق تطبيق التقنيات الحديثة للاحتفال، من ألعاب نارية وعروض الليزر.
- تقديم البرامج التعليمية المصممة ليفهمها عامة الناس المستهدفين.
- إعداد العروض التاريخية حول المؤسسة، وتقديم الهدايا المجانية خاصة بالمناسبات المحلية.
- إعداد المواد المكتوبة من تقارير سنوية كراسات ومقالات وخطابات إخبارية حول المؤسسة، بالإضافة إلى المواد الصوتية من أفلام، برامج صوتية، مرئية وأقراص مضغوطة.

- تقديم موقع الانترنت الخاص بالمؤسسة، حتى يتمكن الجمهور من التواصل معها، وتسهيل عملية الإعلام واستطلاع الرأي العام.
- استخدام ألوان ورموز خاصة بالمؤسسة تميزها عن غيرها، بالإضافة إلى الشعارات، بطاقات الأعمال، المباني، الأزياء، السيارات والشاحنات التي تعتبر وسيلة اتصال بال جماهير تجذبهم وتشعرهم بالتميز الذي تقدمه المؤسسة. (فيليب كوتلر، جاري ارمستروذج، 2007، ص. (884 - 886).

5-1 أطر العلاقات العامة في المؤسسة العمومية

يكون تحديد أطر العلاقات العامة في الإدارة العمومية وفقا لأهدافها وأبعادها، سنذكر أهم هذه الأطر حسب ما جاءت به "منال طلعت محمود":.

1-5-1 الإطار السياسي للعلاقات العامة:

يلعب الرأي العام الداخلي والخارجي دورا هاما في إرساء قواعد السلطة والتنظيم، وكسبه يضمن بقاء مصداقية المؤسسة العمومية واستمرارها، ويسهل مهام المديرية الإدارية والاجتماعية.

2-5-1 الإطار الاجتماعي، النفسي والإنساني للعلاقات العامة:

يتعاطم دورها بتعاطف حاجة المؤسسة إلى التأييد والقبول الاجتماعي، من حيث تصرفاتها، خدماتها وسياساتها، اتجاه العاملين، المواطنين وكافة المتعاملين معها في كل الأوقات والفترات.

3-5-1 الإطار التنظيمي للعلاقات العامة:

يمكنها من ممارسة نشاطاتها داخل إدارتها الأم، وبينها وبين الإدارات الأخرى، التي ليس بمقدورها العمل بمعزل عنها، ولهذا يعتبر وجود شبكة اتصالات تحتوي على كافة العلاقات التنظيمية بينها وبين الإدارات الأخرى ضروريا.

4-5-1 الإطار البيئي للعلاقات العامة:

يعتبر تكيف المؤسسة مع البيئة، وتكيف البيئة المحيطة بها معها، بمختلف متغيراتها السياسية، الاجتماعية، الاقتصادية، والثقافية مهمة أساسية للعلاقات العامة، من أجل تحقيق الأهداف المشتركة للطرفين. (منال طلعت محمود، ص. (28 - 30).

بهذا نجد أن العلاقات العامة تعمل في الأساس على التواصل والتفاعل بين مختلف الأطراف التي تربطها علاقة مع المؤسسة، سواء كانت عمال، موظفين، إدارات، مواطنين، أعضاء في الإدارة، زوار، متعاملين، موردين، موزعين أو هيئات رسمية...، فيتحتم عليها مراعاة خصوصيات كل نوع من أنواع الجماهير على حد، بتكييف الظروف المناسبة للعمل داخليا وخارجيا لجعلها تتناسب مع نوع نشاط المؤسسة وطبيعتها، بدون إلحاق ضرر بالأطراف الأخرى للعلاقة.

2- المؤسسة العمومية

المؤسسات العمومية مثلها مثل باقي المؤسسات قد تواجه بعض المشكلات والعوائق تخص الإدارة، التسيير، الخدمات، العلاقات مع الجماهير الداخلية والخارجية، ما يلزمها الاستعانة بمستشارين وأخصائيين لفهمها، و تسييرها وترطيب الأوضاع، واقتراح الحلول الممكنة.

1-2 مشكلات المؤسسة العمومية

ومن ضمن المشكلات التي تواجهها المؤسسات ما تحدث عنه "حسين عبد الحميد أحمد رشوان" في كتابه، ضمن النقاط التالية:

- مواجهة متاعب إدارية نتيجة تدخل حكومي، أو صدور تشريع لعلاج الموقف.
- مواجه تهديدات من طرف العاملين بها بالإضراب إذا لم تنفذ مطالبهم حول بعض الامتيازات العينية.
- المعاناة من هجرة أفضل الفنيين والباحثين من المؤسسة العمومية إلى المؤسسات الخاصة، و الرغبة في استقدام البديل.
- تعرض المؤسسة العمومية للتحقيق من طرف السلطات.
- تعرض المؤسسة العمومية للمهاجمة من طرف السياسيين أو قادة الرأي العام، أو الحملات صحفية بسبب بيروقراطيتها أو توجهات أفرادها لخدمة المصلحة الخاصة.
- مواجهة بعض المشكلات مع مصالح الضرائب أو مع الشاغلين لأعمال الدولة من سكنات أو محلات.

- يصبح إنتاج المؤسسة العمومية أو خدماتها موضع نقد أو شكوى من جانب الجماهير والهيئات. (حسين عبد الحميد أحمد رشوان، 2004، ص. (165 - 166)).

2-2 الإدارة العامة كمؤسسة عمومية

تحتاج كل مؤسسة مهما كانت طبيعة نشاطها إلى تسيير وتوجيه وإدارة لأعمالها، من خلال تبني خطط وبرامج وقوانين مدروسة ومعدة مسبقا، ويعتبر نشاط الإدارة العامة من بين النشاطات التي يتبناها القطاع العام ويطبقها لتسيير أموره، حيث تقوم بها الحكومة والمؤسسات العمومية لتوفير خدمة لكل أفراد المجتمع لتحقيق المنفعة والمصلحة العامة. فهي عملية تسيير مختلف العمليات الإدارية من خلال توظيف مختلف القوى المادية والبشرية للوصول إلى رضا الجماهير المختلفة.

3-2 تعريف الإدارة العامة

وحتى نتعرف أكثر على معنى الإدارة العامة يمكن أن نعرفها حسب ما أتى به "درورسون" في كتاب "ثابت عبد الرحمن" حيث قال أنها: "العمليات المتعلقة بتحقيق أهداف الحكومة بأكبر مقدار من الكفاءة وبما يحقق الرضا لأفراد الشعب". (ثابت عبد الرحمن إدريس، 2003/2002، ص. 32-33).

ونجد أن هذا التعريف تطرق إلى جانبيين مهمين تسعى الإدارة العامة لتحقيقهما، حيث أشار إلى الأهداف التي تتوخاها الحكومة من خلال مختلف العمليات التي توفرها للجمهور الداخلي والخارجي- الموظف والمواطن - ، وإلى تحقيق رضا الجماهير حول هذه الهيئة وما تقدمه من خدمات.

وحتى نكون ملمين أكثر بمفهومها يجب أن نتعرف على بعض المفاهيم المرتبطة بها.

4-2 المفاهيم المرتبطة بالإدارة العامة

من بين المفاهيم المهمة المرتبطة بالإدارة العامة مفهومي المركزية التي تتبناها المؤسسات العامة و اللامركزية التي تتبناها بقية المؤسسات.

1-4-2 مفهوم المركزية

- المقصود بالمركزية تركيز السلطة في يد الرئيس دوناً عن غيره من بقية كبار الموظفين، فهي تتميز بإكساب السلطة الإدارية قوة تجعلها قادرة على التوجيه، حيث يخضع الموظف لتنظيم هرمي يشعره بالانتماء والتماسك ويبعده عن الشعور بالتنافر بين مختلف الأقسام. (قيادي محمد إسماعيل، 1981، ص.420).

2-4-2 مفهوم اللامركزية

أما اللامركزية فيقصد بها إعطاء كل وحدة فرعية الحق في اتخاذ القرارات وفقاً للظروف المحلية المحيطة بها، على أن تكون في حدود إطار عام يضعه الجهاز الإداري المركزي. (عادل حسن، مصطفى زهير، دس، ص.64).

من خلال مفهومي المركزية واللامركزية يمكننا القول أن الإدارة العامة هي إدارة مكبلة مقارنة بالإدارات الأخرى فالموظف فيها غير قادر على الإبداع أو الابتكار أو التطوير بما يرقى السلوك الاجتماعي، فهو خاضع لا مبدع ولكن تبقى طبيعة العلاقات بين الأفراد أكثر مرونة في الوسط الإداري عكس الوسط الصناعي، بالرغم من تأثرها بعنصر الصراع الذي يعتبر من أهم المشاكل التي تواجه الإدارة، وحتى نتعرف على معناه أكثر سنشير إلى ما جاء به "قيادي محمد" مختصراً حيث قال أن الصراع هو عبارة عن عملية اجتماعية تتشكل طبقاً لتنوع التنظيمات الاجتماعية والسياسية والبيروقراطية، حيث تتعدد المصالح وتتضارب، ونجد أن الصراع في التنظيم يشمل سائر الأدوار الإشرافية أو السلطات البيروقراطية، وتقل حدته كلما اتسعت دائرة التنظيم. (قيادي محمد إسماعيل، 1981، ص.477).

من هذا نجد أن طبيعة العلاقات تتأثر بطبيعة التنظيم نفسه، فلا يخلوا أي تنظيم مهما كان نوعه من الأنواع المختلفة للصراع مهما قل حجمها أو كثر، ولكن حدته تزيد حينما يضعف النمط الاجتماعي، فهي تتأثر بنوع العلاقات وكيفية تسيرها بين أطرافه المختلفة.

وحتى نتعرف أكثر على طبيعة الإدارة العامة وما تحويه من علاقات اجتماعية يجب أن نتعرف على صفاتها وخصائصها.

5-2 صفات الإدارة العامة

- ذكر " ثابت إدريس " الصفات التي تنفرد بها الإدارة العامة وحددها فيما يلي:
- الشمول: أي أنها شاملة تغطي كافة مرافق الحياة في المجتمع، ومختلف أجزاء التنظيم، وتشمل جميع مراحل العمل به.
 - التكامل: فهي نظام متكامل يسعى إلى تحقيق أهداف محددة ومتكاملة، فكل جزء من التنظيم يتولى مهام محددة ومتخصصة ولكنها متكاملة لتحقيق الأهداف العامة بفعالية وكفاءة.
 - الانفتاح: أي أنها نظام مفتوح على البيئة التي تعمل فيها، تؤثر وتتأثر بها فهي تفاعل مستمر، أي هناك علاقة عضوية بين الإدارة العامة كنظام اجتماعي وبين النظام الاجتماعي الأكبر، وهو المجتمع ومكوناته المتداخلة والمتشابكة.
 - المستقبلية: في تعمل بنظرة مستقبلية من خلال التنبؤ بالمستقبل والتخطيط له، ويعد هذا من الواجبات الأساسية للإدارة العامة.

6-2 خصائص الإدارة العامة

- يمكن تحديد خصائص الإدارة العامة فيما يلي:
- نشاط اجتماعي متعاون موجه لخدمة المصالح والأهداف العامة.
 - تغطي ثلاثة فروع أساسية تتمثل في السلطة التنفيذية والتشريعية والقضائية، وتعكس العلاقات المتبادلة والمتداخلة بينهم.
 - لها دور في صياغة السياسة العامة وتنفيذها، فهي جزء من العملية السياسية. (ثابت عبد الرحمن إدريس، 2002/2003، ص.29، ص.43).
 - تقدم أنشطتها وخدماتها بعيدا عن المنافسة، كما تحكمها العديد من اللوائح والنظم البيروقراطية.
 - تعتبر كافة المعلومات الخاصة بالمنظمة في مجال الإدارة العامة ملكا للجمهور. (طلعت ابراهيم لطفي، 1993، ص.47).

وحتى نكون ملمين أكثر بمعالم الإدارة العامة يمكن أن نحدد أعمدها الأساسية فيما يلي:

7-2 أعمدة الإدارة العامة:

حسب ما يراه " Henery ":

- السلوك التنظيمي، وتصرفات العاملين في المنظمات الحكومية.
- تكنولوجيا الإدارة والمؤسسات المسؤولة عن تنفيذ ومتابعة السياسة العامة.
- الاهتمامات العامة، والتي ترتبط بالاختيار الأخلاقي للأفراد أو المواطن وكذلك المصالح والشؤون العامة في المجتمع. (ثابت عبد الرحمن إدريس، 2003 / 2002، ص. 27) .

نلاحظ أن أعمدة الإدارة العامة اختصرت في نقاط سابقة الذكر دون الإشارة للموظف الذي يعتبر واحد من هذه الأعمدة الأساسية لها، حيث تقع عليه مجموعة من المسؤوليات التي تتطلب صفات يمكن تحديدها في العنصر الموالي،

8-2 صفات موظف الإدارة العامة

يمكن تحديد صفات موظف الإدارة العامة فيما يلي:

- الأمانة والإخلاص في عمله من خلال ضميره نحو المصلحة العامة وليس خوفا مما قد يقع عليه من عقاب مادي وتأديبي.
- احترام مواعيد حضوره وانصرافه، وخاصة بالنسبة للمصالح التي ترتبط أعمالها بالجمهور.
- التحلي بروح المسؤولية وعدم التهرب منها، وأن يعامل الجمهور باحترام وأن يقدم له العون والمساعدة في كل ما يحتاجه من خدمات مصحوبا بالحرص واللين والثقة.
- أن تكون لديه ثقة بنفسه وأن يشعر بأهمية النظام في العمل.
- أن يعتمد على نفسه في تأدية عمله ووظيفته، وأن لا يركز على الغير في مساعدته لتأدية عمله.
- أن يفخر بالخدمات التي يؤديها للدولة وللجمهور، وأن يقنع نفسه بأن ما يقوم به من نشاط وأعمال لها فائدة كبرى وقيمة عالية لبلده. (عادل حسن، مصطفى زهير، د.س، ص. 342-349) .

3- عملية العلاقات العامة واختصاصاتها في الإدارة العامة

إن العلاقات العامة هي عملية منظمة ومخططة مسبقا تعمل وفق برامج وخطط وبحوث معدة مسبقا مخصصة لمختلف المواقف اليومية منها والطارئة وفي حالات الأزمات.

3-1 خطوات عملية العلاقات العامة في الإدارة العامة

- ويمكن أن نحدد عملية العلاقات العامة في الإدارة العمومية في خطوات رئيسية هي:
- البحوث والاستماع: يتضمن هذا العنصر تحري آراء واتجاهات وردود أفعال أولئك الذين تعينهم تصرفات وسياسات الإدارة من جماهير داخلية وخارجية - موظفين ومواطنين وأصحاب قرار-، كما يتضمن تحديد الحقائق المتعلقة بالمنظمة أو بمعنى آخر تحديد المشكلة التي تواجه الإدارة العامة أو الهدف المراد تحقيقه.
 - التخطيط واتخاذ القرار: يتضمن الاستفادة من هذه الآراء والاتجاهات وردود الأفعال عند وضع سياسات وبرامج الإدارة العامة، وهذا يمكن من تحديد الطريق الذي يوفق بين جميع الرغبات الخاصة بالأفراد المتعلقة مصالحهم بالإدارة، أو بمعنى آخر تحديد ما يمكن عمله لحل مشكلة المنظمة و تحقيق هدفها.
 - الاتصال والتوجيه: يتضمن شرح وتجسيد التصرفات التي تم اختيارها لأولئك الذين يتأثرون بها، والذين يعتبر تأييدهم لها ضروريا. (محمد عبد الله عبد الرحيم، 1998، ص. 111-112).

3-2 العلاقات العامة في الوزارات و المؤسسات الحكومية

لا تختلف العلاقات العامة في الوزارات والمؤسسات الحكومية من حيث المبادئ الأساسية عنها في المؤسسات الصناعية والتجارية، فللحكومة ومؤسسات الدولة جمهورها الداخلي والخارجي، ومهما اتسع نطاق هذا الجمهور أو ضاق فإن العلاقات العامة الناجحة تستلزم تحقيق التعاون المثمر والاحساس بالتساند الاجتماعي بين الهيئات العامة وجمهور المواطنين، فلا يمكن أن تنجح الإدارة الحكومية بسطوة القانون وحده، ولا يمكن أن تلقى أجهزتها التأييد والمساندة إلى إذا أدرك جمهور المواطنين الدور الذي تقوم به هذه الأجهزة في كافة مجالات النشاط العام، فمن أهداف العلاقات العامة نقل احتياجات المواطنين والموظفين والعمال إلى أصحاب القرار والمسؤولين في الوزارات بصورة صادقة عن كيفية تقديم الخدمات والإمكانيات المتاحة لذلك، حتى توضع خططهم على

أساس الواقع المعاش بغرض التحسين وتنظيم المسؤوليات. (هناك حافظ بدوي، 2001، ص 305-312).

3-3 أسباب اهتمام الإدارة العامة بالعلاقات العامة

- تزايد تعقد الإدارة وتكنولوجياتها، مما زاد من ابتعادها عن الاتصال المباشر بالجمهور.
- ظهور شبكة واسعة من وسائل الاتصال الجماهيري.
- توسع المنظمات وكبر حجمها نتيجة لما لها من مصالح، وزيادات في عدد السكان وما يترتب عليها من نتائج.
- ظهور التنافس وتزايد حدته مما فرض احتراماً أكبر للرأي العام، وحاجة أقوى إلى التأييد الجماهيري.
- اشتداد الطلب على الحقائق والمعلومات من جانب الجمهور نتيجة لانتشار التعليم والمعرفة ووسائل التواصل الاجتماعي. (محمد عبد الله عبد الرحيم، 1998، ص. 19-20).

3-4 دور حضور العلاقات العامة في الدفع بنشاط الإدارة العامة

بما أن العلاقات العامة في الإدارة العامة هي عملية ربط وبناء الثقة بين كل أفراد التنظيم بما يسهل العمل ويمنح المرونة في العلاقات ويوفر التفاهم المتبادل، كما يخفف من حدة التوتر والخلاف بين مختلف الأطراف عن طريق شرح وجهات النظر والمواقف المختلفة لمختلف أطراف العلاقة، وكذا القرارات حتى لا تواجه بسوء الفهم أو التذمر، كما يمكن أن نحدد معنى الوظيفة العامة حسب ماجاء به "عادل حسن" و "مصطفى زهير" في كونها تهيئة للموظف والعامل لأن يكون خادماً وصديقاً أميناً للجمهور الذي يتعامل معه، وتستلزم هذه المسؤولية اتخاذ أساليب منظمة في اختيار وتدريب وتوجيه الأفراد، ونظم سليمة لنقلهم وترقيتهم وعقابهم، ومن ثم فلا تعني الإدارة العامة بتنظيم الإدارة الحكومية، بل تشمل أيضاً العناية بالأفراد العاملين فيها. وحسب رأي الأستاذ "p.martin" أن جوهر الإدارة العامة هو: "العناية بالنواحي الإنتاجية والإنسانية والاجتماعية في القوة العاملة التي تعمل بالحكومة". (عادل حسن، مصطفى زهير، د، ص. 113-116).

وعليه فإن عمل الوظيفة العامة في الإدارة العامة يرتبط ارتباطا وثيقا بعمل العلاقات العامة وحتى وإن لم تكن تسمية هذه الأخيرة بارزة، فأساس ربط أي علاقة مستمرة ومثمرة ومتوازنة هو نشاط العلاقات العامة.

نتائج الدراسة:

من خلال دراستنا لنشاط العلاقات العامة في الإدارة العامة وقفنا على أهمية حضورها في أي مؤسسة سواء كانت خاصة أو عامة، كما وقفنا على أن العلاقات العامة في الإدارة العامة والهيئات الرسمية تتطلب مجموعة من الشروط التي يجب أن تتوفر أولا في العامل لما تغتلبها من خصوصية، كون الجماهير تعتبره ملك لها ومن حقها أن تستقبل بأحسن وأرقى الأساليب، وعليه فأخلاقيات و أساليب التعامل تضمن كسب الثقة والتأييد والرضا من طرف الجماهير المختلفة، وما دام الموظف محور العملية الإدارية فالعلاقات العامة تهتم بضرورة وجود فريق إداري يهتم بالعامل و بتحسين ظروف عمله حتى يكون بمقدوره تقديم أحسن ما لديه بكل رضا وتفاني في العمل وللرقي بمستوى الخدمات المقدمة مهما اختلفت طبيعة المؤسسة أو ظروفها أو بيئتها الداخلية أو الخارجية، وهذا ما يجربنا للقول أن رضا الجماهير الداخلية ينتج لا محال رضا الجماهير الخارجية.

اقتراحات وتوصيات:

- ضرورة اعتماد الإدارة على الطرق الحديثة للتسيير مما يسهل عليها العمل ويقلل من حدة التوتر في العلاقات.
- البحث عن سبل التوفيق بين أهداف الإدارة وأهداف الجماهير بإختلاف أنواعها.
- تعامل السلطة السلمية مع القرارات العليا بكل مرونة لتجنب الضغط على الموظف والذي يمكن أن يؤثر سلبا على طبيعة العمل والعلاقات.
- إيجاد مكتب خاص بالارشاد والتوجيه واختيار الموظف الكفاء لذلك، من حيث سعة الصدر ورحابة الوجه ودقة المعلومات المقدمة.
- اعتماد دورات تكوينية قصيرة وطويلة المدى حول طرق وأساليب التعامل والتكنولوجيات الحديثة التي تسهل العمل مع الضرورة التحسيس بأهمية هذه الدورات.

الهوامش:

- 1- أليسون فيكر، دليل العلاقات العامة مرجع عملي شامل، (عبد الحكم أحمد الخزامي)، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2004.
- 2- عاطف عدلى العبد، الاتصال والرأي العام (الأسس النظرية والإسهامات العربية)، دار الفكر العربي، القاهرة، مصر، 1993.
- 3- عبد الناصر أحمد جرادات، لبنان هاتف الشامي، أسس العلاقات العامة بين النظرية والتطبيق، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009.
- 4- حمدي شعبان، وظيفة العلاقات العامة (الأسس والمهارات)، الشركة العربية المتحدة للتسويق وللتوريدات، القاهرة، مصر، ص.
- 5- Pascal. Goubblean, **Guide pratique du marketing**, Paris, Dinoud, 2002.
- 6- فيليب كوتلر، جاري ارمستروذج، أساسيات التسويق، الجزء الثاني، (سرور علي إبراهيم سرور)، دار المريخ، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2007.
- 7- منال طلعت محمود، العلاقات العامة بين النظرية والتطبيق، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر.
- 8- حسين عبد الحميد أحمد رشوان، العلاقات العامة والإعلام من منظور علم الاجتماع، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر، ط 04، 2004.
- 9- ثابت عبد الرحمن إدريس، المدخل الحديث في الإدارة العامة، الدار الجامعية، مصر، الإسكندرية، 2003/2002.
- 10- قيادي محمد إسماعيل، علم اجتماع ومشكلات التنظيم في المؤسسة البيروقراطية، منشأة المعارف، مصر، الإسكندرية، 1981.
- 11- عادل حسن، مصطفى زهير، الإدارة العامة، النهضة العربية للطباعة والنشر، لبنان، بيروت، د.س.

- 12- طلعت ابراهيم لطفي، علم الاجتماع التنظيم، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، مصر، القاهرة، 1993.
- 13- محمد عبد الله عبد الرحيم، العلاقات العامة، مطبعة الجامعة، مصر، القاهرة، 1998.
- 14- هناء حافظ بدوي، العلاقات العامة والخدمة الاجتماعية (أسس نظرية ومجالات تطبيقية)، المكتب الجامعي الحديث، مصر، الاسكندرية، 2001.