

واقع العلاقات العامة في الإدارة المحلية الجزائرية

"مديرية التربية لولاية جيجل أنموذجا"

طالبة دكتوراه: إيمان لحمر

د: هند عزوز

جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل -

البريد الإلكتروني: imane lahmar 87@yahoo.com

الكلمات الدالة: واقع، العلاقات العامة، الإدارة المحلية الجزائرية.

ملخص:

لقد اعتبرت العلاقات العامة على مدى السنوات الماضية وظيفة ثانوية لا يلجأ إليها إلا في حالات خاصة وظروف محددة، لكن في السنوات الأخيرة لم يبق الأمر على حاله بحيث أصبحت العلاقات العامة وظيفة أساسية لا يستغنى عنها في الإدارات المعاصرة فتولى إليها مهام التنظيم والاتصال الداخلي والتواصل مع الجمهور الخارجي.. ومن الملاحظ التأخر في تطبيق مبادئ العلاقات العامة فعليا في إدارات المجتمع الثالث إذ لا تزال مهمشة، ونظرا لهذا جاءت هذه الدراسة كمحاولة منا لإلقاء الضوء على واقع العلاقات العامة في الإدارة المحلية الجزائرية ومديرية التربية لولاية جيجل كنموذج، ومدى إعطائها المكانة اللائقة بها من خلال دراسة وسائلها وأساليبها ومعرفة أنشطتها والمعوقات التي تحد من فاعليتها انطلاقا من التساؤل الرئيسي التالي:

ما هو واقع العلاقات العامة بمديرية التربية لولاية جيجل؟

وقد هدفت الدراسة إلى تناول مكانة العلاقات العامة في مديرية التربية لولاية جيجل كنموذج عن الإدارة المحلية من خلال التعرف على أهميتها والأساليب والوسائل الاتصالية المستخدمة، وكذا الوقوف على المعوقات ومشاكل التنسيق التي تواجه العلاقات العامة بالمديرية. واعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي التحليلي لأنه الأنسب لدراسة واقع العلاقات في الإدارة المحلية الجزائرية وذلك باستخدام أداة الاستبيان كأداة رئيسية، أما المقابلة

والملاحظة فأداتين مساعدتين لجمع البيانات . وقد ختمنا دراستنا بجملة من الاقتراحات والتوصيات التي نرجو أن تجد آذانا صاغية لدى القائمين على الإدارة المحلية الجزائرية، وأن تضيف قيمة علمية للبحوث والدراسات القادمة.

Abstract:

The public relationship over the past year has been considered a secondary function, which is used only in special cases and specific circumstances,

However, in recent years it has not been the same, so that the public relation hip has become a basic function that is not needed in modern administration in addition to the communication with the outside audience.

The study an attempt to shed light on the relation in the Algerian local administration and the Directorate of Education for the State of Jijel as a model, and the extent to which it gives it the stature of it. Through the Study of methods and investigation of its activities and obstacles that effect their effectiveness, based on the following main question: What is the nature of public relation in the Directorate of Education of city of Jijel?

The study aimed at addressing the public relation in the Directorate of Education in Jijel State as a model for local administration bay identifying the obstacles and coordination problem facing the general relationship in the Directorate of Education and Jijel.

In our study, we relied on analytical descriptive approach because it is more appropriate to study nature of public relation and the Algerian local administration, using the questionnaire tool as a main means. The interview and observation are tow auxiliary data.

We have concluded our studies which some suggestion and recommendation that we hope will be heard by the official of the Algerian local administration hopefully, our study enriches the domain of resear

مقدمة:

إن العلاقات العامة بوصفها علما وفنا وممارسة كما نعرفها اليوم من إفرازات القرن العشرين، تطورت ونمت كمفهوم إداري وكوظيفة مهمة في المنظمة، فهي تعنى بفتح قنوات اتصالية دائمة بين الإدارات على اختلاف أنشطتها وبين جماهيرها الداخلية والخارجية، وفي هذا الإطار سعت هذه الدراسة لإلقاء الضوء على واقع العلاقات العامة في الإدارة المحلية الجزائرية، ومديرية التربية على الخصوص باعتبارها قطاع حساس في المجتمع متمثل في التربية والتعليم وقد تضمنت دراستنا ثلاث فصول هي: الإطار المنهجي والإطار النظري والإطار التطبيقي للدراسة.

أولاً: الإشكالية والتساؤلات:

تعتبر العلاقات العامة في الوقت الراهن جزءاً لا يتجزأ من نشاط المنظمات بمختلف أنواعها، لكن الملاحظ هو أن مكانتها وأهميتها تختلف من مجتمع لآخر ومن نظام اقتصادي لآخر وحتى من نظام سياسي لآخر، ولما كانت فعالية نظام الإدارة المحلية ترتبط أساساً بالحصول على ثقة المواطنين والعمال والموظفين في وحدتها فإن وظيفة العلاقات العامة تعتبر إحدى الوسائل العملية التي يمكن أن تزيد من فاعلية وحدات الإدارة المحلية بتوفير عدة آليات، ومديرية التربية كنموذج عن الإدارة المحلية الجزائرية كغيرها من الإدارات تحتاج إلى هذا الشكل من الاتصال نظراً لكثرة المهام الملقاة على عاتقها بحاجة إلى جهاز إداري كالعلاقات العامة يساعدها على كسب ثقة جمهورها وأداء وظائفها وتسيير شؤونها الإدارية.

وبناءً على المعالجة السابقة طرحنا التساؤل الرئيسي الآتي: ما هو واقع العلاقات العامة بمديرية التربية لولاية جيجل؟

وقمنا بتفصيل هذه الإشكالية بطرح التساؤلات الفرعية التالية:

- هل تولي مديرية التربية لولاية جيجل مكانة ذات أهمية لنشاط العلاقات العامة فيها؟
- ما هي الوسائل والأساليب الاتصالية التي تستخدمها مديرية التربية لولاية جيجل في ممارستها للعلاقات العامة؟
- ما هي المعوقات التي تواجه نشاط العلاقات العامة في مديرية التربية لولاية جيجل؟

ثانياً: فرضيات الدراسة:

- نفترض أن مديرية التربية لولاية جيجل لا تعطي مكانة ذات أهمية كبيرة للعلاقات العامة.
- تستخدم مديرية التربية لولاية جيجل في نشاطها للعلاقات العامة العديد من الوسائل والأساليب الاتصالية كالمطبوعة والسمعية والإلكترونية وغيرها.
- يعد عدم إعطاء أهمية كبيرة للعلاقات العامة بمديرية التربية لولاية جيجل أهم المعوقات التي تواجهها.

ثالثاً: أسباب اختيار موضوع الدراسة:

فأهمها يرجع إلى تزايد مكانة العلاقات العامة في وقتنا المعاصر، ما دفعنا للبحث عن مدى تجسيدها واقعيا في مختلف الإدارات والمؤسسات الجزائرية عامة، ومديرية التربية لولاية جيجل خصوصا.

رابعا: أهمية الدراسة:

تكمن أهمية دراستنا في كونها تنطرق إلى فرع من أحدث وأهم فروع علوم الإعلام والاتصال، وهو فرع العلاقات العامة وأهميتها الواضحة مؤخرا في المؤسسات على اختلاف أنشطتها.

خامسا: أهداف الدراسة:

تتمثل أهداف الدراسة في التعرف على واقع العلاقات العامة في الهيكل الإداري لمديرية التربية لولاية جيجل كنموذج عن الإدارة المحلية، ومعرفة مدى اهتمام القائمين عليها بتوظيف مختصين في العلاقات العامة، بالإضافة إلى الكشف عن الأساليب والوسائل الاتصالية للعلاقات العامة المستخدمة في المديرية كما نهدف من خلال هذه الدراسة أيضا للوقوف على المعوقات ومشاكل التنسيق التي تواجه العلاقات العامة بمديرية التربية لولاية جيجل لنصل في الأخير إلى تقديم اقتراحات، وتوصيات جديدة يمكن الاستفادة منها مستقبلا.

سادسا: الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى للطلالبة العمراوي زكية وهي دراسة مقدمة لنيل شهادة الماجستير بعنوان " واقع العلاقات العامة في المؤسسة الصناعية "دراسة ميدانية بمركب المنظفات ومواد الصيانة - ميلة- قسم علم الاجتماع والديموغرافية جامعة منتوري قسنطينة، " 2003- 2004" أهم نتائج الدراسة هي أن العلاقات العامة في المؤسسة موضوع الدراسة لا تكتسي المكانة الكبيرة، وكذلك غياب مختصين في العلاقات العامة، ووظائفها موزعة على كل الأقسام ولا تؤدي هذه الوظائف بأساليب ووسائل العلاقات العامة الحديثة، ومع أن مسؤولي المؤسسة الصناعية واعون بأهمية كسب ثقة الجمهور الخارجي والداخلي للمؤسسة إلا أنهم لا يعطون للعلاقات العامة الأهمية البالغة التي تساعد على المنافسة في السوق..

بينما كانت الدراسة الثانية " واقع العلاقات العامة في مؤسسات وهيئات قطاع الشبيبة " أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الدولة في علم النفس الاجتماعي للطلال حماس الحسين بجامعة الجزائر تخصص علم النفس الاجتماعي الموسم الجامعي " 2005-2006" وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج نذكر منها أن العلاقات العامة موجودة في بعض الأنشطة في مؤسسات هيئات الشباب وغير موجودة في أنشطة أخرى، وأن

ميدان العلاقات العامة مطبق تطبيقا فعليا في النشاطات الاتصالية الخاصة بالمؤسسات، والهيئات الشبانية حتى إن لم يكن ذلك بالطريقة الواضحة.

أما الدراسة الثالثة فهي رسالة لنيل شهادة الماجستير للطالب رضا نبائس قسم علوم الإعلام و الاتصال، جامعة منتوري قسنطينة، بعنوان " واقع العلاقات العامة بالمؤسسة الصناعية الجزائرية " دراسة ميدانية بمؤسسة الإسمنت بعين الكبيرة بسطيف "2007-2008"، وقد توصل الطالب إلى مجموعة من النتائج منها أن مصنع الاسمنت أو المؤسسة قيد الدراسة تمارس العلاقات العامة من خلال نموذج الإعلام فقط، كما أنها لا تحظى بمكانة هامة في المؤسسة، وهذا يتضح من خلال وجود هيئة أو إدارة مستقلة لها، كما أنه لا توجد إستراتيجية محكمة في مجال العلاقات العامة، وكذلك تهميش دور العلاقات العامة في مؤسسة الإسمنت لعين الكبيرة جاء مجسدا في هيكله التنظيمي، وذلك من خلال عدم إدراج خلية الاتصال في الهيكل التنظيمي والغياب المطلق لمصلحة العلاقات العامة.

أما الدراسة الرابعة قامت بها الباحثة فاطيمة لبصير وهي دراسة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام والاتصال، تخصص: اتصال وعلاقات العامة، جامعة منتوري قسنطينة، سنة " 2007 - 2008 " الموسومة بعنوان: "واقع العلاقات العامة في البرلمان الجزائري"، دراسة ميدانية بمجلس الأمة. وقد خلصت الطالبة لنتائج أهمها أنه لا يوجد جهاز خاص بالعلاقات العامة في مجلس الأمة يحمل هذا الاسم فمهامها تتقاسمها مجموعة من المصالح والمكاتب وأنها تسند لمجموعة من الإداريين وغير مختصين بها. وأن وظائف العلاقات العامة لم تتعد مهام التنسيق مع وسائل الإعلام، والقيام ببعض المهام التشريفية كاستقبال الضيوف، والإعداد للمؤتمرات والمحاضرات .

أما الدراسة الخامسة فهي رسالة لنيل شهادة الماستر للطالب جمال الدين بوزيد تخصص اتصال وعلاقات عامة جامعة محمد خيضر — بسكرة- بعنوان واقع العلاقات العامة في المؤسسة الخدمانية -دراسة ميدانية بريد تقرت المركزي بولاية ورقلة — للموسم الجامعي " 2013 - 2014"، وقد توصل الطالب لنتائج منها وجود مكتب صغير في بريد تقرت خاص بالعلاقات العامة تكمن وظيفة العاملين به في محاولة رسم صورة طيبة عن المؤسسة وتحسينها سواء داخليا أو خارجيا، وكذلك تنوع الوسائل الاتصالية المعتمدة في العلاقات العامة لمؤسسة بريد تقرت خاصة منها الوسائل المطبوعة والسمعية كالهاتف، وأيضا عدم وجود أخصائيين بالعلاقات العامة في بريد تقرت لولاية ورقلة.

أما الدراسة السابقة السادسة المعنونة بواقع العلاقات العامة داخل الإدارة المحلية الجزائرية - الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر البروقية أنموذجا - مذكرة لنيل شهادة الماستر من إعداد "سعاد بن أحمد" و "شروق مقداد" تخصص اتصال وعلاقات عامة جامعة يحي فارس بالمدينة الموسم الجامعي " 2013-2014" وتوصلت الطالبتان إلى نتائج تمثلت في عدم وجود مصلحة مختصة بالعلاقات العامة إنما الاعتماد على مصلحة الشؤون الاجتماعية لطرح الانشغالات، كما توصلت الدراسة إلى أن العمال ورغم عدم وجود مصلحة للعلاقات العامة إلا أنهم أكدوا أهميتها، وتبين أيضا أن خدمات العلاقات العامة تكمن في تقديم الخدمات للعمال ثم تحسين صورة المؤسسة وأن لغياب هذا الجهاز تأثير سلبي على المؤسسة.

سابعاً: مفاهيم ومصطلحات الدراسة:

الواقع :

يعرف اصطلاحاً أنه " حقيقة ظاهرة ما في مجتمع معين كما هي لا كما يجب أن تكون". (سلامة، 2007_

2008، ص 15)

كما يعرف على أنه فهم أحوال الناس والوقائع المعاصرة والأحداث الجارية عامة أو خاصة بمعرفة حقيقتها وأسبابها وآثارها. (جعفر، 2014_ 2015، ص 4)

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

وفي دراستنا هذه نقصد بالواقع مدى تجسيد نشاط العلاقات العامة فعلياً بمديرية التربية لولاية جيجل، وتطبيق مبادئ هذا الفن وتبيان نتائجه، بمعنى آخر نحاول إلقاء الضوء على مكانة وواقع العلاقات العامة بمديرية التربية من خلال ما تقدمه ميدانياً وبشكل ملموس.

العلاقات العامة: اصطلاحاً: تتعدد تعريفات العلاقات العامة من بينها تعريف الجمعية الفرنسية للعلاقات العامة فتعرفها: "أنها الجهود التي يبذلها فريق ما لإقامة علاقات الثقة واستمرارها بين أعضائه وبين الفريق وبين الجماهير المختلفة التي تنتفع مباشرة أو غير مباشرة من الخدمات الاقتصادية والاجتماعية التي تحققها المؤسسة. (كمال، 2012، ص 24)

فمن خلال التعريف السابق نلمس تركيزه على أن العلاقات العامة هي مجمل الجهود المخططة الرامية لخلق علاقات جيدة بين المؤسسة وجماهيرها سواء الداخلية أو الخارجية.

أما قاموس ويستر فقد عرفها: "بأنها مجموعة من النشاطات تقوم بها هيئة أو اتحاد أو حكومة وأي تنظيم في البناء الاجتماعي من اجل خلق علاقات جيدة طيبة وسليمة مع الجماهير المختلفة التي تتعامل معها كجمهور المستهلكين، أو المستخدمين وجملة الأسهم وكذلك الجمهور بوجه عام وذلك لتفسير نفسها للمجتمع حتى تكسب رضاه". (المشاقبة، 2012، ص 33)

وقد نظر قاموس ويستر للعلاقات العامة على أنها نشاطات ووضح الجهة القائمة بها سواء كانت هيئة أو حكومة أو اتحاد أو تنظيم، كما بين الجمهور المستهدف من هذه النشاطات التي تسعى لخلق علاقة طيبة مع الجماهير.

إجرائيا: العلاقات العامة هي كل نشاط تنظيم إداري اتصالي أو تخطيطي تقوي يهدف إلى بناء الصورة الجيدة للمؤسسة قصد تحقيق التوافق والتفاهم والمحبة والتعاون بينها وبين جمهورها الداخلي والخارجي بما يخدم الأهداف المسطرة مسبقا. ومنه فالعلاقات العامة تلك الوظيفة الإدارية التي تشمل مختلف النشاطات والسياسات التي تهدف إلى تنظيم العمل في مديرية التربية لولاية جيجل، واستخدام مختلف الأساليب والوسائل للتواصل مع جماهيرها الداخلية، والخارجية من خلال خلق تفاهم مستمر بينهما.

تعريف الإدارة: اصطلاحا:

يعرف لفجستون "livingston" الإدارة على أنها نشاط لتحقيق الهدف بأحسن الوسائل وأقل التكاليف، وبأفضل استخدام للموارد و التسهيلات المتاحة". (العلاق ، 1999، ص 12)

جاء هذا التعريف موضحا لأهم الأسس التي تساعد على نجاح الإدارة، وتعرف الإدارة على أنها: "ظاهرة إنسانية واعية تقوم على أسس التخطيط والتنظيم والتنسيق والتوجيه والرقابة... الخ، وتهدف إلى تمكين الناس من إنشاء منظماتهم ومشاريعهم، وتسيير هذه المنظمات بما يضمن تحقيق أهدافها بكفاءة عالية. (عساف، 2000، ص 17)

وقد عرفها ولين جونسون بأنها "عملية وأسلوب عمل يستهدفان تحقيق برنامج معين بواسطة جهاز إداري، أي تنظيم معين عن طريق خلق جو من التوافق القائم على التعاون وتنسيق الجهود" (الجهوري، 2001، ص 8).

هذا التعريف يركز على ضرورة وجود نوع من التنسيق للجهود بين الأعضاء حتى يتسنى تحقيق البرنامج.

تعريف الإدارة المحلية: اصطلاحاً: تعرف بأنها: "مجموعة من الوحدات والأجهزة الإدارية أيا كانت صورتها وعلى اختلاف مستوياتها، الموجودة في الدولة، والتي تكون في مستوى أدنى من الحكومة القومية في الدولة الموحدة، ومن حكومة الولاية في الدولة الاتحادية". (الرواشدة، 1987، ص 31)

التعريف السابق ركز على تبيان مكانة الإدارة المحلية في المستويات الإدارية للدول والحكومات و الإدارة من خلال الإستخدام الأمثل لمختلف الموارد و بأقل الخسائر.

كما تعرف على أنها: "توزيع الوظيفة الإدارية بين الأجهزة المركزية والمحلية مما يسهل على الأجهزة المحلية إدارة مرافقها في النطاق المرسوم لها قانونياً، وقيل أن الإدارة المحلية تعني توزيع الوظيفة الإدارية بين الحكومة المركزية في العاصمة وهيئات محلية منتخبة تباشر الحكم في اختصاصها ولكن تحت إشراف الحكومة ورقابتها، فالسلطة المركزية في العاصمة تقوم بإسناد جزء من الوظائف الإدارية إلى هيئات محلية تتولى تسيير شؤونها في حدود نطاق المحافظة أي في حدود محلية وليست إقليمية تشمل إقليم الدولة كله". (بن حيثور، 2000، ص 43).

هذا التعريف ركز على آلية عمل الإدارة المحلية في حدود منطقتها، والتي جاءت من أجل تسهيل عمل الإدارة المركزية مع التأكيد على بقاء الإشراف من العاصمة.

ثامنا: مجالات الدراسة:

فيما يخص المجال المكاني الذي يحدد مكان إجراء دراستنا فهو مديرية التربية لولاية جيجل، ويبدأ المجال الزمني لدراستنا من يوم الشروع في وضع الأبحاث الأولى لها أوائل شهر ديسمبر 2016 إلى غاية بداية شهر ماي من عام 2017، وتمحور المجال البشري لدينا في عينة من موظفي مديرية التربية لولاية جيجل من مختلف المستويات العلمية ومناصبهم المهنية وكذا الفئات العمرية والاجتماعية والاقتصادية حتى تكون العينة ممثلة تمثيلاً صحيحاً عن أفراد المجتمع الأصلي.

تاسعا: مجتمع الدراسة وعينته:

إن مجتمع بحثنا في هذا الموضوع هو عينة من موظفي مديرية التربية لولاية جيجل الذي بلغ عددها 95 موظف موزعين على مصالح المديرية الستة، "وقد اعتمدنا أسلوب المعاينة لأن مجتمع الدراسة كبير لا يمكن حصره بحيث لا يتوفر لدينا إمكانية الوصول إليه كله، وما يسببه من ضياع للوقت والحاجة إلى الجهد والتكاليف الباهظة". (أبو علام، 2006 ص 154)، وقد اعتمدنا في دراستنا على العينة الطبقية العشوائية.

عاشرا: المنهج المعتمد:

بما أن موضوع دراستنا يبحث عن واقع العلاقات العامة في الإدارة المحلية فإنه يعتبر من الدراسات الوصفية التي تهدف إلى التصوير الدقيق لواقع العلاقات العامة كعامل مهم في تحسين صورة المؤسسات من خلال معرفة مكانة العلاقات العامة بمديرية التربية لولاية جيجل، من خلال إلقاء الضوء على مختلف أساليب ممارسة العلاقات العامة بها ومعرفة مدى التجسيد الفعلي لمهامها ونشاطاتها بهذه المديرية وكذا حصر العراقيل التي تحول دون السير الحسن لممارستها، لذلك قد اعتمدنا هذه على المنهج الوصفي التحليلي.

إحدى عشر: أدوات جمع المعلومات: قد اعتمدنا على الاستبيان كأداة رئيسية والمقابلة كأداة مساعدة.

تعرف أداة الاستبيان على أنها: "مجموعة من الأسئلة والتي تعد بقصد الحصول على معلومات أو آراء المبحوثين حول ظاهرة أو موقف معين". (عليان وغنيم، ص 83).

وقد قمنا بصياغة أسئلة الاستمارة في أربع محاور فجاء في المحور الأول لعرض البيانات شخصية عن المبحوثين أما المحور الثاني فتضمن أسئلة تتمحور حول اختبار صحة الفرضية الأولى " لا تولي مديرية التربية لولاية جيجل مكانة ذات أهمية كبيرة للعلاقات العامة"، ليليها المحور الثالث: أسئلته تتمحور حول اختبار صحة الفرضية الثانية "تعتمد مديرية التربية لولاية جيجل في نشاطها للعلاقات العامة على الإذاعة بدرجة كبيرة ثم الوسائل الإلكترونية" أما المحور الرابع: أسئلة تتمحور حول اختبار صحة الفرضية الثالثة "أهم عائق أمام العلاقات العامة بمديرية التربية لولاية جيجل هو عدم إعطائها أهمية كبيرة".

أما أداة المقابلة فتعرف أنها: "تفاعل لفظي يتم بين فردين في موقف المواجهة يحاول أحدهما أن يعرف بعض

المعلومات لدى الآخر، والتي تدور حول خبراته وآرائه ومعتقداته، وتكون ذات صلة بالظاهرة قيد الدراسة"

(غري، 2006، ص 119)، وقد طبقنا في دراستنا هذه المقابلة من خلال إجرائها مع المكلفة بالاتصال والإعلام في

مديرية التربية لولاية جيجل، حيث تم إجرائها يوم 30 مارس 2017، وأيضاً مع رئيس قسم الموظفين يوم 05

أفريل 2017، وكذا رئيس قسم التكوين والتفتيش في اليوم نفسه، أما المقابلة مع الأمين العام للمديرية فتمت فأجرينا المقابلة معه يوم 12 أفريل 2017.

إثنى عشر: نتائج الدراسة :

ومن بين أهم نتائج الدراسة التي توصلنا إليها من خلال هذه الدراسة نذكر:

- تبين أن هناك وعي لدى موظفي مديرية التربية لولاية جيجل بأهمية وظيفة العلاقات العامة حيث أن نسبة 26.85% يرون أنها وظيفة اتصالية أساسية .
- تبين من خلال إجابات الباحثين أنه لا وجود لقسم الاتصال و العلاقات العامة بمديرية التربية حيث وصلت نسبة النفي إلى 47.89%، بينما أكد وجوده نسبة 53.10%، وقد نسبت نسبة 58.71% مهام الاتصال و العلاقات العامة إلى الأمين العام ، أما نسبة 89.17% فقد اختاروا خلية الاتصال والإعلام .
- تبين أن المكلف بالاتصال و العلاقات العامة بمديرية التربية تابع للمدير بنسبة 93.97%.
- أوضحت نتائج إجابات الباحثين بنسبة 26.65% ، أن للمكلف بالاتصال و العلاقات العامة أهمية بمديرية التربية وأرجعت نسبة 10.22% منهم هذه الأهمية إلى قربه من المدير و 20% بسبب حضوره لأغلب الاجتماعات ، بينما نفت نسبة 34.74% أن تكون له أهمية بالمديرية.
- وضحت نتائج الجداول أن مصدر الحصول على المعلومة بمديرية التربية هو رئيس المصلحة بنسبة 95.38% فقد أوضح هذا الأمين العام في المقابلة، حيث شرح أن طريقة العمل و التنظيم بالمديرية هي التي تفرض هذا الأمر فيحصل الأمين العام على المعلومة من المدير و يتكفل بإيصالها إلى رؤساء المصالح الذين يخبرون الموظفين بكل جديد يخصهم أو يخص عملهم، وفي حالة أخرى يتكفل المدير بإيصال المعلومة مباشرة إلى الأمين العام و رؤساء المصالح و بعض الموظفين في آن واحد من خلال اجتماعات العمل المقررة.
- أوضحت نتائج الجداول بنسبة 72.63%، أنه لا يوجد تكوين في الاتصال بمديرية التربية لولاية جيجل .
- أما وظائف المكلف بالاتصال و العلاقات العامة حسب نتائج الجداول فقد انقسمت بنسب متقاربة بين التنسيق بين المصالح وتسهيل الاتصال الداخلي 51.58%، التواصل مع وسائل الإعلام بنسبة 41.16% و أيضا التواصل مع الجمهور الخارجي بالنسبة نفسها.

- تبين أن أغلب المواضيع التي يتكلم فيها المكلف بالاتصال و العلاقات العامة بمديرية التربية لولاية جيجل هي المواضيع المتعلقة بمشاكل قطاع التربية و المديرية بنسبة **54,74 %**، وأيضا المواضيع الخاصة بصورة مديرية التربية لدى الجمهور الخارجي بنسبة **31,58 %**.

- وضحت نتائج الجداول أن مديرية التربية نادرا ما تعقد اجتماعات يكون موضوعها صورة المديرية لدى الجمهور الخارجي وذلك بنسبة **42,10 %**، و هي النسبة نفسها للأشخاص الذين اختاروا اقتراح أحيانا.

- وضحت نتائج الجداول أن المهارة الاتصالية التي يفتقدها المكلف بالاتصال والعلاقات العامة بمديرية التربية هي مهارة الكتابة بنسبة **68,73 %**.

- اتضح من إجابات المبحوثين أن منحة المردودية من الأساليب الأكثر استخداما بمديرية التربية لولاية جيجل في تحفيز موظفيها، وذلك بنسبة **72.63 %**.

- تبين من خلال نتائج الدراسة أن الاجتماعات هي الوسيلة الاتصالية الأكثر استخداما بالمديرية للفصل في الآراء المتباينة ما بين الموظفين بنسبة **64.21 %**.

- أكدت نتائج الدراسة وجود اتصال و تواصل بين أفراد العينة والمكلف بالاتصال والعلاقات العامة داخل المديرية بنسبة **64.22 %**.

- أشارت إجابات المبحوثين أن اتصاهاهم مع المكلف بالاتصال والعلاقات العامة بالمديرية يغلب عليه الطابع الرسمي لذلك عادة ما يكون في إطار العمل بنسبة **42.10 %**، ويتبين كذلك من عرض إجابات المبحوثين بحسب متغير الأقدمية أن فئة الأقل من خمس سنوات عمل بالمديرية هم من اختاروا العمل كسبب للتعامل مع المكلف بالاتصال والعلاقات العامة بأعلى نسبة وهي **12.63 %**.

- تبين أن عدم منح العلاقات العامة مكانة كبيرة بمديرية التربية يحد من نشاطها بحسب إجابات معظم المبحوثين بنسبة **77.90 %**، وقد جاءت أكبر نسبة من الإجابات من المبحوثين ذوي الخبرة الأقل من خمس سنوات عمل بالمديرية وذلك بنسبة **30.53 %**.

- أغلب إجابات المبحوثين أكدت على أن الفهم غير الجيد للعلاقات العامة يعيق من نشاطها داخل المديرية بنسبة **89.48 %**.

- دلت إجابات المبحوثين على ضرورة وجود قسم خاص بالعلاقات العامة بمديرية التربية حتى تتمكن من القيام بأنشطتها ووظائفها المرجوة منها على أكمل وجه، وجاء ذلك بنسبة **84.21 %**.

- أكدت غالبية إجابات أفراد العينة غياب مختصين في العلاقات العامة بمديرية التربية لولاية جيجل بنسبة **87.37%**، كما يرى معظم المبحوثين أن هذا الغياب لا يشكل تأثيرا كبيرا على أداء المديرية بقدر ما هو تأثير متوسط والذي جاء بأعلى نسبة وهي: **33.69%**.
- أوضحت إجابات المبحوثين وجود معيقات على مستوى الوسائل الاتصالية المستخدمة بالمديرية بنسبة **73.82%**، وأن أكثر ما تعاني منه هذه الوسائل هو قدمها من جهة بنسبة **22.81%** وقلتها من جهة أخرى بنسبة **21.47%**.
- يتضح من خلال إجابات المبحوثين أن مهارة القدرة على الاتصال والحوار أهم صفة تتوفر بالمكلف بالاتصال والعلاقات العامة داخل المديرية بنسبة **21.30%**.

خاتمة:

وفي الأخير تجدر الإشارة أن العلاقات العامة غير مجسدة ميدانيا في الإدارة المحلية الجزائرية، وهذا نظرا لعدم منحها مكانة ذات أهمية، كما اتضح جليا غياب مختصين فيها أو التفكير حتى في فتح المجال لتوظيف أخصائيين في الاتصال والعلاقات العامة لأن مسؤوليها لا يعتبرونها وظيفة اتصالية أساسية، رغم فهمهم الجيد لماهية العلاقات العامة إلا أنهم لم يستوعبوا بعد أهميتها كوظيفة لا بد من تبوأها مكانة كبيرة، حتى تتمكن من القيام بمهامها والمتمثلة أساسا في إقامة علاقات وثيقة الصلة بينها وبين جماهيرها من جهة، بدءا بالجمهور الداخلي بتهيئة الظروف المالية والمعنوية المشجعة للعمل كإهتمام بمشاكلهم وإعطائهم الفرصة لتقديم الآراء والاقتراحات ما يسهم في زيادة فعالية أدائهم الوظيفي، ما ينعكس في تعاملهم الإيجابي مع الجمهور الخارجي من حسن التعامل والاستقبال والسرعة في أداء الخدمة وقضاء الانشغال وتزويدهم بالمعلومات، هذا كله يؤدي إلى تحقيق الهدف الأقصى للإدارات والمتمثل في كسب ثقة الجمهور الخارجي، وتحقيق الولاء والرضى الوظيفي للجمهور الداخلي.

وعلى هذا الأساس كان الهدف من الدراسة هو تبيان حقيقة تطبيق العلاقات العامة في مديرية التربية كنموذج عن الإدارة المحلية، والتي بينت لنا أن اهتمام مسؤولي المديرية بالعلاقات العامة لا يرق للمستوى المطلوب، وهذا لغياها في الهيكل الإداري كمنصب وظيفي في المديرية، وعدم تحسيد وظائفها وأنشطتها بسبب نقص الوسائل الاتصالية المستخدمة بها، وعدم ملائمة الأساليب المعتمدة وكذلك غياب مختصين في الاتصال والعلاقات العامة، وهذا ما يؤثر على مكانة المديرية لدى جماهيرها بصفة خاصة والمجتمع بشكل عام.

وبهذا تكون دراستنا قد أعطت فكرة واضحة عن واقع العلاقات العامة وأهميتها في أي إدارة تسعى لتحقيق أهدافها في ضوء التطورات المتزايدة للمجتمعات الحديثة، وأن نكون من خلالها قد استطعنا إثارة اهتمام المسؤولين في الإدارة المحلية يجعلهم يولون مكانة ذات أهمية كبيرة للعلاقات العامة .

قائمة المراجع المعتمدة في المقال:

الكتب العلمية:

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

بسام عبد الرحمان الجرايدة المشاقبة. 2012. إدارة العلاقات العامة، عمان: دار أسامة للنشر و التوزيع .

بشير العلاق. 1999. أسس الإدارة الحديثة. عمان: دار اليازوري.

رجحي مصطفى عليان. وعثمان محمد غنيم. 2000. مناهج وأساليب البحث العلمي والتطبيق . الطبعة 1. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.

رجاء محمد أبو علام. 2006. مناهج البحث في العلوم النفسية و التربوية . الطبعة 5. القاهرة: دار النشر للجامعات.

الرسائل الجامعية:

شاهد الرواشدة. 1987. الإدارة المحلية في المملكة الأردنية الهاشمية - حاضرها ومستقبلها- . الطبعة 1. عمان :دار مجدلاوي للنشر والتوزيع.

عبد العزيز صالح بن حيثور. 2000. أصول ومبادئ الإدارة العامة. الطبعة 1. عمان: الدار العلمية الدولية ودار الثقافة للنشر.

عبد المعطي محمد عساف. 2000. مبادئ الإدارة - علم و تطبيق- . عمان: دار المسيرة للنشر و التوزيع.

عبد الهادي الجوهري وإبراهيم أبو الغار. 2001. إدارة المؤسسات الاجتماعية - مدخل سوسيولوجي -. الطبعة 1. الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث.

علي غربي. 2006. أبجديات المنهجية في كتابة الرسائل الجامعي. قسنطينة: مطبعة سيرتا كولي.

فاطمة سلامة. 2007- 2008. واقع العلاقات العامة في المؤسسة الصناعية العامة الجزائرية في ظل اقتصاد السوق -دراسة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم اجتماع التنمية- . جامعة منتوري. قسنطينة. محمد مصطفى كمال. 2012. العلاقات العامة بين تكنولوجيا الاتصال والأزمات . الطبعة 1. بيروت: دار المنهل اللبناني.