

التصحيح النموذجي لامتحان تطبيقات العلاقات العامة في الجزائر ماستر 2 إ ع ع

نص السؤال: تعاني العلاقات العامة في الجزائر من حيث الممارسة من عوائق كثيرة جدا في جميع القطاعات (العمومية والخاصة و اللاربحية)، المطلوب:

1 - بيان هذه العوائق بالتفصيل في شكل نقاط؟

2 - كيفية تجاوز هذه العوائق وآليات ذلك؟

الإجابة:

1-العوائق :

العوائق الرئيسية:

انعدام التخطيط الاستراتيجي : فالتخطيط الاستراتيجي له شروطه ومبادئه وأساسه فهو يحتاج إلى كادر مؤهل وإلى إمكانات مادية معتبرة وإلى ثقافة تؤمن بالحاجة إلى المعلومات والإحصاءات والبيانات لصناعة القرار. كذلك التخطيط في العلاقات العامة بحاجة إلى منظمة تؤمن بالتخطيط وتؤمن بالشفافية واحترام الفرد واحترام رأيه وفكره وحرية. وإذا غابت هذه المستلزمات والمعطيات فلا نستطيع أن نتكلم عن تخطيط استراتيجي لجهاز العلاقات العامة.

***انعدام البحوث والدراسات :** البحوث والدراسات تحتاج إلى الإيمان الراسخ بالمعلومة وبالإحصائية كما تؤمن بالصناعة السليمة والعلمية والرشيده للقرار داخل المنظمة. والعلاقات العامة من دون دراسات وبحوث لا معنى لها بلغة الاستراتيجية والتخطيط ودعم صناعة القرار. فالعلاقات العامة تبدأ بوظيفة البحث وتنتهي بالبحث.

***انعدام استراتيجية للتعامل مع الأزمات والطوارئ :** التعامل مع الأزمات والطوارئ بحاجة إلى دراسات وأبحاث وتخطيط استراتيجي وإذا غابت هذه الأمور غابت استراتيجية التعامل مع الأزمات.

***انعدام ميزانية كافية ومعتبرة للقيام بالمهام المنوطة بالعلاقات العامة:** في ظل ضعف الميزانية وضعف الكادر البشري لا يستطيع جهاز العلاقات العامة أن يؤدي مهامه على أحسن وجه ويكتفي في غالب الأحيان بالوظائف الفنية والروتينية والتنفيذية البسيطة على حساب الوظائف الجوهرية والاستراتيجية.

***انعدام استراتيجية اتصال متوازن ومتكافئ في اتجاهين وسيطرة التوجه الأبوي السلطوي الأحادي الاتجاه في عمليات الإعلام والاتصال بين المنظمة و جماهيرها :** هذه نتيجة حتمية للفهم الخاطئ للعلاقات العامة التي تُستعمل في هذه الحالة كبوق للمؤسسة على حساب مهامها الاستراتيجية. من جهة أخرى إذا كان المناخ الديمقراطي غير متوفر وحرية الفكر والرأي غائبة داخل المنظمة فهذا يؤدي إلى اتصال في اتجاه واحد وإلى علاقة سلطوية أبوية بين المنظمة و جماهيرها.

***البعد عن دائرة صناعة القرار:** إن بعد جهاز العلاقات العامة عن دائرة صناعة القرار يؤدي إلى تهميشها وتجريدها من مهامها الاستراتيجية داخل المنظمة والتي تتمثل أساسا في البحث وفي التخطيط الاستراتيجي، والعلاقات العامة من دون بحث علمي لا تستطيع أن تكون فعالة وصاحبة نفوذ داخل المنظمة. من جهة أخرى يعتبر قرب جهاز العلاقات العامة من دائرة صناعة القرار تواصل صحي وإيجابي بين الإدارة العليا والعلاقات العامة ومعرفة ماذا تستطيع هذه الإدارة أو الجهاز أن يقدمه إلى المنظمة ككل سواء على المستوى الداخلي (الاتصال التنظيمي- المؤسساتي-الداخلي) وعلى المستوى الخارجي فيما يتعلق بتسويق المنظمة للجمهور وتسويق الجمهور للمنظمة. فمكانة العلاقات العامة في المجتمع مرتبطة بمكانة ودور الرأي العام في الحياة العامة. من جهة أخرى يجب الاقتناع أن العلاقات العامة هي ثقافة وهي ممارسة للديمقراطية قبل أن تكون مهنة إدارية اتصالية. فالعلاقات العامة تبدأ بالرأي العام وتنتهي بالرأي العام وإذا كان المجتمع لا يحترم الرأي العام فالعلاقات العامة في هذه الحالة لا تستطيع أن تقوم بإنجاز الكثير من مهامها الاستراتيجية داخل المنظمة. فالعلاقات العامة تعني الممارسة الديمقراطية للاتصال بمختلف أنواعه وأشكاله داخل المنظمة وخارجها وهذا يعني حرية الفكر والرأي والتعبير وكذلك احترام الرأي الآخر والأخذ به إذا كان رشيدا وصائبا.

***انعدام التشريعات والقوانين الخاصة بالعلاقات العامة :** وبخاصة في المؤسسات والإدارات العمومية(الحكومية).

العوائق الثانوية:

*موقع العلاقات العامة في الهيكل التنظيمي غير واضح.

*قسم العلاقات العامة والمشرف عليها تابعاً لإدارة أخرى، (في معظم الأحيان)

*عدد الموظفين في العلاقات العامة قليل جداً وغير كافٍ للقيام بالمهام المسندة للعلاقات العامة

*النقص الكبير في المعدات والأجهزة والإمكانات المادية.

*أنشطة العلاقات العامة في أغلب المؤسسات لم تحظ بالاهتمام

الكافي لتكوين جهاز فاعل ومؤثر في المؤسسة، وحسب موقعها في الهيكل التنظيمي ووفق الإمكانيات المادية والبشرية المتاحة لها.

*طبقاً للمهام الموكلة إليها فإن دور العلاقات العامة لم يتعد نموذج الدعاية والتنسيق مع وسائل الإعلام؛ و

-استقبال الجماهير والمراجعين- الإعداد للمحاضرات والندوات والمؤتمرات -الإعداد للبرامج الاجتماعية -استقبال الموظفين الجدد وتدريبهم بالمؤسسة"،

*انعدام جع الصدى من قبل المرآجين المستخدمين وجمهور المؤسسة بصفة عامة،

2- الكيفيات و الآليات:

أ - كيفية تجاوز العوائق:

كل عائق له كيفية خاصة به.

ملاحظة مهمة: الكيفيات تحتسب في حال التشخيص الصحيح للعوائق

ب - الآليات

كل كيفية لها آلية خاصة به.

ملاحظة مهمة: الآليات تحتسب في حال التشخيص الصحيح للعوائق الكيفيات.