

العدد السادس والخمسون / فبراير / 2022

واقع العلاقات العامة في المؤسسات الاجتماعية
دراسة ميدانية على مجمع الرعاية الاجتماعية بمدينة المرج

د . فرحات محمد خليل الفاخري / أستاذ مساعد - كلية الإعلام - جامعة بنغازي /
أ . ميلود محمد سليمان التزهوني / محاضر بقسم الإعلام - كلية الآداب - جامعة عمر المختار /



العدد السادس والخمسون / فبراير / 2022

واقع العلاقات العامة في المؤسسات الاجتماعية دراسة ميدانية على مجمع الرعاية الاجتماعية بمدينة المرج

ملخص الدراسة :

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة واقع العلاقات العامة في المؤسسات الاجتماعية باستخدام منهج مسح الجمهور الداخلي على عينة عشوائية بسيطة بلغ عددها (80) مفردة من الموظفين بمجمع الرعاية الاجتماعية بمدينة المرج وكانت أبرز النتائج كما يأتي :

- بينت الدراسة أن أغلب العاملين في العلاقات العامة من الإناث بنسبة 65%.
 - إن 56% من الباحثين لديهم مؤهلات علمية عليا.
 - أقل 69% من الباحثين أن المسمى الوظيفي للعلاقات العامة بالمركز قيد الدراسة مكتب وتبعيته لإدارة الشؤون الإدارية والمالية بالمركز.
 - عدم اقتناع الإدارة العليا بوظيفة العلاقات العامة بالمركز قيد الدراسة.
 - أن نشاط العلاقات العامة مقتصر على استقبال أولياء أمور النزلاء فقط .
 - إن إهمال الدورات التدريبية للموظفين وعدم اعتراف الإدارة العليا بما من المعوقات التي تحول بين العلاقات العامة وبين ممارستها لأنشطتها وبرامجها بالشكل الصحيح.
 - أن توظيف الكوادر المتخصصة وتخصيص ميزانية كافية من السبل الكفيلة بتفعيل نشاط العلاقات العامة بالمركز قيد الدراسة
- الكلمات المفتاحية : (واقع - العلاقات العامة - المؤسسات الاجتماعية) .

The reality of public relations in social institutions Field study on the social welfare complex in Marj

D. Farhat Mohammed Khalil Al-Fakhiri
Milod Mohamed Suleiman Al , Tarhouni

Abstract

This study aimed to know the reality of public relations in social institutions using the internal audience survey method on a simple random sample of (80) single employees in the Social Welfare Complex in Al-Marj City. The most prominent results were as follows:

- The study showed that most of the public relations workers are female, at a rate of 65%.
- 56% of the respondents have higher educational qualifications.
- At least 69% of the respondents stated that the job title of public relations in the center is under study, and that it is affiliated with the administrative and financial affairs department in the center.

العدد السادس والخمسون / فبراير / 2022

- The senior management is not convinced of the public relations function of the center under study.
- The public relations activity is limited to receiving inmates' parents only.
- The neglect of training courses for employees and the lack of recognition by the senior management are among the obstacles that prevent public relations from practicing their activities and programs in the correct manner.
- Employing specialized cadres and allocating an adequate budget are among the ways to activate the public relations activity of the center under study.

Keywords: (reality - public relations - social institutions).

مقدمة :

إن العلاقات العامة أحد العلوم المهمة التي توظف فنون الاتصال والإقناع لدعم العلاقات الإيجابية بين المؤسسة وجمهورها لا سيما مع تطور العلاقات الإنسانية وتزايد علاقات الاعتماد المتبادل بين المنظمات والأفراد مما يتطلب ضرورة إحداث التوازن في المجتمع ورعاية العلاقات الإنسانية السلمية بين أعضاء المؤسسة وجمهورها المختلفة. [1] وتعد العلاقات العامة حلقة الوصل بين المؤسسة وجمهورها الداخلية والخارجية، وهي وظيفة مهمة لكافة المؤسسات الخدمية منها والإنتاجية، ولا يستقيم عمل هذه المؤسسات بدون برامجها وأنشطتها التي من شأنها تقوية أوصر العلاقة بين المؤسسة وجمهورها، وبما أن المؤسسات الاجتماعية شأنها شأن المؤسسات الأخرى من حديث تقديم الخدمات للمجتمع، لذا يفترض أن تفعل فيها هذه الوظيفة على أسس علمية للممارسة المهنية، مواكبة للتطورات الحديثة لأصول الممارسة المهنية السليمة، حتى تقوم بالمهام المنوطة بها، بالشكل والمستوى المطلوبين، وأن تواكب التطورات الإقليمية والعالمية في ممارستها، تبعاً لحاجة هذا النوع من المؤسسات لأنشطتها وبرامجها.

مشكلة الدراسة :

في إطار تخصص الباحثان والاهتمام بمعرفة كل ما يخص الإعلام بوجه عام والعلاقات العامة بالخصوص، والمتابعة مدى توافر هذه الوظيفة ومدى تفعيلها في المؤسسات الليبية، الخدمية منها والإنتاجية، للوقوف على جوانب القصور فيها ومحاولة تقديم النصح والمشورة لتفعيلها بالشكل المطلوب، لما لهذه الوظيفة من أثر بالغ الأهمية لجعل هذه المؤسسات تقوم بعملها بالكيفية الصحيحة، وتكون مؤسسات فاعلة للبيئة المتعاملة معها.

لذا أراد الباحثان التعرف على واقع هذه الوظيفة من خلال إجراء دراسة ميدانية على إحدى المؤسسات الاجتماعية الليبية، المتمثلة في مجمع الرعاية الاجتماعية بمدينة المرج، مستهدفة العاملين داخل هذه المؤسسة للإجابة على التساؤل الآتي :

ما هو واقع العلاقات العامة في مجمع الرعاية الاجتماعية بمدينة المرج؟

أهمية الدراسة :

- تكمن أهمية الدراسة الحالية في كونها تقدم صورة واضحة عن واقع العلاقات في المؤسسات الاجتماعية والوظائف التي تقوم بها .
- دعم المكتبة الإعلامية ببحوث تتعلق بالعلاقات العامة يمكن الاستفادة منها في دراسات مستقبلية.
- يمكن أن تمثل نتائج هذه الدراسة محاولة للإسهام في تطوير أداء العلاقات العامة في المؤسسات الاجتماعية.

أهداف الدراسة :

- معرفة المسمى الوظيفي للعلاقات العامة داخل المؤسسة قيد الدراسة.

العدد السادس والخمسون / فبراير / 2022

- التعرف على ما إذا كانت هذه الوظيفة مستقلة أو تتبع إحدى الإدارات الأخرى
- معرفة موقعها على الهيكل التنظيمي في المؤسسة قيد الدراسة.
- معرفة مدى اقتناع الإدارة العليا بوظيفة العلاقات العامة.
- الكشف عن الأنشطة والبرامج التي تقوم بها العلاقات العامة داخل المؤسسة قيد الدراسة.
- رصد المعوقات التي تحول بين العلاقات العامة وبين قيامها بمهامها بالشكل المطلوب وسبل التغلب على هذه المعوقات.

تساؤلات الدراسة :

- ما هو المسمى الوظيفي للعلاقات العامة داخل المؤسسة قيد الدراسة؟
- هل العلاقات العامة مستقلة أو تتبع إحدى الإدارات الأخرى؟
- ما موقع العلاقات العامة على الهيكل التنظيمي في المؤسسة قيد الدراسة؟
- ما مدى اقتناع الإدارة العليا بوظيفة العلاقات العامة؟
- ما الأنشطة والبرامج التي تقوم بها العلاقات العامة داخل المؤسسة قيد الدراسة؟
- ما المعوقات التي تحول بين العلاقات العامة وبين قيامها بمهامها بالشكل المطلوب وكيف يمكن التغلب على هذه المعوقات؟

الدراسات السابقة :

دراسة: (أبو بكر المبروك الغزالي:1993)[2] بعنوان: العلاقات العامة في المجال الصناعي هدفت هذه الدراسة إلى معرفة الأسس العلمية للعلاقات العامة وممارستها في هذه الشركات . توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية :

- قلة المخصصات المالية وقلة الكوادر العلمية المتخصصة في المجال العلمي.
- قلة عدد العاملين في أجهزة العلاقات العامة في الشركات قيد الدراسة.
- عدم الاهتمام بوظائف البحث والتخطيط ، والتركيز على الاتصال الشخصي في إنجاز الأعمال.
- عدم الاهتمام بوسائل الاتصال الأخرى.

دراسة (عبد الله حمدينة المرضي) [3] بعنوان: وظائف وأهداف العلاقات العامة في المؤسسات الاجتماعية سعت هذه الدراسة إلى معرفة أهداف العلاقات العامة داخل المؤسسات والأنشطة التي تؤديها ومدى مشاركة الجمهور فيها ، ومدى تطبيقها لوظائفها الأساسية كالتخطيط والبحث والاتصال والتقييم بالإضافة إلى الصعوبات التي تواجه القائمين بها ،

العدد السادس والخمسون / فبراير / 2022

ومعرفة الجمهور الداخلي بوجودها ، ووسائل الاتصال التي تستخدمها ، والمشاكل والصعوبات التي تعاني منها واقتراحات العاملين والجمهور الداخلي لحل هذه المشكلات .

وكان من أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة :

- إن شرح سياسة المؤسسة يأتي في مقدمة الأهداف التي تسعى إليها العلاقات العامة بنسبة 22 %.
 - وأما بخصوص الأنشطة فإن تنظيم المؤتمرات والندوات تأتي في مقدمة هذه الأنشطة بنسبة 22 % .
 - لا توجد ميزانية مخصصة للعلاقات العامة بنسبة 53 % .
 - إن وسائل الاتصال التي تستخدمها العلاقات العامة للاتصال بالجمهور الداخلي هي الأوامر الإدارية بنسبة 17.5 %
- دراسة (أمداوي عبد الله الغيثي) [4] بعنوان: دور العلاقات العامة في تحسين الصورة الذهنية لمؤسسات الرعاية الاجتماعية في ليبيا .

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور العلاقات العامة في تحسين الصورة الذهنية لمؤسسات الرعاية الاجتماعية في ليبيا وتوصلت هذه الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

- أن إدارة العلاقات العامة في المؤسسات قيد الدراسة تستخدم الأساليب العلمية في ممارسة أنشطتها.
 - إن الاتصال من أهم الوظائف التي تركز عليها إدارة العلاقات العامة في مجال النشاط الاجتماعي.
 - إن الجمهور الخارجي على تواصل وتعامل مع نزلاء المؤسسات الاجتماعية قيد الدراسة من خلال قنوات اتصال متنوعة.
- دراسة (مياسة خليل هاشم) [5] بعنوان: دور الإعلام في تحقيق أهداف العلاقات العامة في المؤسسات الاجتماعية
- هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور الإعلام في تحقيق أهداف العلاقات العامة في المؤسسات الاجتماعية وكذلك معرفة أهداف ووظائف العلاقات العامة والخدمات التي تقدمها، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:
- إن العلاقات العامة في المؤسسات الاجتماعية تسعى إلى تنظيم عملية الاتصال.
 - إن إدارة العلاقات العامة من خلال وسائل الإعلام تسعى إلى تعزيز أهداف المنظمة وأنشطتها.
 - تسعى إدارة العلاقات العامة للحصول على كسب ثقة الجمهور من خلال الخدمات التي تقدمها داخل المؤسسات الاجتماعية.

نوع ومنهج الدراسة :

تصنف هذه الدراسة ضمن البحوث الوصفية التي تستهدف مشكلة معينة وتحليلها ، وقد اعتمدت هذه الدراسة على أسلوب مسح الجمهور الداخلي المتمثل في عينة من العاملين بمجمع الرعاية الاجتماعية للتعرف على الواقع الحالي لجهاز العلاقات العامة به ومعرفة الجوانب التنظيمية المختلفة له والمهام التي يقوم بها.

العدد السادس والخمسون / فبراير / 2022

مجتمع وعينة الدراسة :

يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين بمجمع الرعاية الاجتماعية و الذي تم تحديده من واقع سجلات الهيكل التنظيمي للمجمع ب (400) موظف وتم اختيار عينة عشوائية البسيطة قوامها 80 موظف وذلك حسب تفصيل بعض المختصين في المجال الإحصائي [6]، والذي مفاده إذا كانت الدراسة وصفية وكان عدد المجتمع بالملئات فيتم سحب 20% من المجتمع لضمان تمثيله تمثلا صحيحا.

أدوات جمع البيانات :

تم الاعتماد على استمارة الاستبيان كأداة رئيسية لجمع المعلومات والبيانات المتعلقة بموضوع الدراسة . كما تم الاطلاع على الكتب والمراجع ذات الصلة بالموضوع بالإضافة إلى الدراسات السابقة وشبكة المعلومات (الانترنت).
اختبار الصدق والثبات .:

استخدمنا أسلوب الصدق الظاهري حيث تم عرض استمارة الاستبيان قبل تطبيقها على مجموعة من الأساتذة المتخصصين في الإعلام حيث تم عرض استمارة الاستبيان على الأساتذة المتخصصين للحكم على مدى صلاحية الاستمارة و إبداء آرائهم في تصميمها وصياغة الأسئلة والوقوف على مدى تلبيتها لأهداف الدراسة وقد قمنا بإجراء بعض التعديلات المطلوبة على الاستمارة وفقا للملاحظات التي اقترحتها الأساتذة المحكمون* ، أما فيما يتعلق باختبار ثبات الاستمارة فقد استخدمنا أسلوب الاختبار وإعادة الاختبار لتجنب الأخطاء في صياغة الأسئلة أو حالات عدم فهم الباحثين لها ، لذا فقد تم توزيع استمارة الاستبيان على (10) مفردات من عينة الدراسة وبفارق زمني بلغ الأسبوع بين التوزيع الأول والثاني وبحساب معامل الفاكرونباخ والذي بلغ 0.87% وهي نسبة كافية لصدق ثبات الأداة المستخدمة في الدراسة .

المعالجة الإحصائية للبيانات :

بعد الانتهاء من تجميع استمارات الاستبيان قمنا بمراجعتها للتأكد من إجابات الباحثين عن أسئلة الاستمارة وقد تم استخدام التكرارات البسيطة والنسب المئوية وفقا لأسئلة الدراسة .

* - د. عبد الله حمدية المرصي كلية الإعلام / جامعة بنغازي

- د. خالد سعيد كلية الإعلام / جامعة بنغازي

- د. سعيد شناني كلية الآداب قسم الإعلام / جامعة عمر المختار

- د. ابو بكر الغزالي كلية الإعلام / جامعة بنغازي

- أ. عزالدين الشهبي كلية الآداب قسم الإعلام/جامعة طبرق

مجالات الدراسة :

وتمثل المجال البشري في اختيار عينة من الموظفين العاملين بمجمع الرعاية الاجتماعية ليكونوا مجالاً بشرياً لهذه الدراسة ، أما المجال الزمني فقد أجريت الدراسة الميدانية في فترة زمنية محدودة من 2021 / 5 / 1 إلى 2021 / 5 / 7 م ، أما المجال المكاني فقد أجريت هذه الدراسة في مدينة المرج على موظفي مجمع الرعاية الاجتماعية .

الإطار النظري للدراسة

(العلاقات العامة)

مقدمة :

أصبحت العلاقات العامة مهنة رسمية لها عملياتها ومراحلها وتعتمد على الأسلوب العلمي في ممارسة أنشطتها المختلفة بعد أن كونت لنفسها قاعدة معرفية استمدت أصولها من العلوم النفسية والاجتماعية والإدارية لفهم الجمهور وخصائصه النفسية والقيم التي تتحكم في تصرفاته كما أصبحت تمارس من قبل متخصصين في علم العلاقات العامة بعد أن كانت سابقاً مجرد أنشطة ومجهودات يقوم بها أفراد غير متخصصين ولما لها أهمية كبيرة في جميع المؤسسات بغض النظر عن طبيعة نشاطها، يجب أن تمارس بالطرق المعتمدة على الأسس العلمية للمهنة، ولتقديم النصح والمشورة، ولتقويم وتقييم عمل هذه الإدارة وجب معرفة ما هي عليه وما يجلب أن تكون عليه، فالعلاقات العامة مهمة أساسية وحيوية لربط المؤسسات بجمهورها الداخلي والخارجي على حد سواء.

تعريفات العلاقات العامة :

سنقوم بعرض بعض هذه التعريفات حتى يتسنى لنا معرفة وفهم هذا المعنى :

حيث يرى [10] أنها عبارة عن مجموعة من الأنشطة والأعمال المخططة المدروسة التي يقوم بها موظفو الإدارات المتخصصة في العلاقات العامة بغرض نشر الحقائق الموضوعية والمعلومات الصادقة عن المنظمات الحكومية للجمهور والتعرف على آرائه ورغباته والتأثير فيها بما يساعد على تدعيم الثقة والتعاون بين الجمهور والمنظمات الحكومية.

كما يرى [7] أن العلاقات العامة هي الترويج لإيجاد نوع من الصلات القوية بين الشخص والشركة أو المؤسسة أو الأشخاص الآخرين أو المجتمع بصفة عامة من خلال الاتصالات المستمرة وتعتبر الأحداث والتفاعل بين الأفراد والجماعات ثم تقييم ردود الفعل عن هذا الاتصال والتفاعل.

دور العلاقات العامة مع الجمهور الداخلي:

تتعامل العلاقات العامة مع نوعين من الجمهور : الجمهور الداخلي ، والجمهور الخارجي ، ويعتد الجمهور الداخلي هو نقطة البدء في العلاقات العامة ، فهي يجب أن تبدأ من داخل المؤسسة وتتجه إلى الخارج وتستمد العلاقات العامة نجاحها مع العاملين

العدد السادس والخمسون / فبراير / 2022

، من عدة أسس حيث يرى [13] بأنها تتمثل في إشباع الحاجات الإنسانية : ويتمثل في تلبية الحاجات الاجتماعية وال نفسية بالإضافة إلى الحاجة للأمن وشعور الفرد بالطمأنينة والاستقرار .

كما أشار [9] لضرورة العدل مع العاملين ، بحيث لا يحظى عامل معين بمعاملة أفضل من غيره فكل عامل له الحق في المعاملة العادلة والمنصفة لأن التمييز طريق مؤكد لتدمير العلاقات العامة في المؤسسة ويرى [11] ضرورة التزام القيادة بالقدوة الطيبة التي تتوجب على كل مسؤول أن يصبح قدوة لجميع مرؤوسيه في شتى أعماله وتصرفاته مما يعود على المؤسسة بالنفع ويساعد على نجاح برامج العلاقات العامة. وظائف العلاقات العامة :

أشار [8] إلى أن تقديم النصح والمشورة لإدارة المنظمة عبر مختلف المستويات فيما يتعلق بصناعة قرارات المنظمة وأفعالها و اتصالاتها ومسؤولياتها الاجتماعية ، وتوقع اتجاهات الرأي العام وتحليلها وتفسيرها ودراسة القضايا ذات التأثير الإيجابي والسلي على خطط المنظمة و عملياتها وسلوكياتها ، وكذلك موازنة عمليات البحث وإعداد البرامج الاتصالية وتنفيذها وتقييمها بهدف تحقيق أهداف المنظمة ومن أمثلة هذه البرامج تلك التي توجه للعاملين وللمجتمع المحلي وكذا الإدارات الحكومية.

خصائص العلاقات العامة :

ويذكر [3] أن من أهم خصائص العلاقات العامة أنها تحتل جزءاً من الهيكل التنظيمي في أية منظمة أو مؤسسة أو هيئة أو وزارة على شكل مديرية أو قسم ، كما تستخدم فلسفة العلاقات العامة الأسلوب العلمي لتضمن تحقيق أهدافها بأقل جهد وأقصر وقت و أخفض تكلفة ، وتستهدف الرضا العام وانتزاع موافقة الجماهير.

ويرى [5] أن من أهم الصفات والخصائص الواجب توفرها في العاملين بمجال العلاقات العامة هي : حسن المظهر واللباقة وطلاقة اللسان عند التخاطب، مع الآخرين ، والعدالة في التعامل مع كل فئات الجمهور ونقل وجهات نظرهم للمؤسسة بكل أمانة وعدم التمييز بين أفراد تلك الفئات، كما يرى [4] أن القدرة على استخدام أسلوب مميز ومنبسط لشرح المسائل المعقدة فنيا للشخص العادي ، وأشار [12] إلى ضرورة توافر خبرة كافية بأساليب جمع البيانات و المعلومات و نشرها و الأمانة والصدق في عرض المعلومات.

مجمع الرعاية الاجتماعية الشاملة :-

النشأة والتطور :

افتتح مجمع الرعاية الاجتماعية الشاملة بمدينة المرج عام 1990م ، ويقدم الخدمات الصحية والرعاية الاجتماعية لشريحة المعاقين وذوي الاحتياجات الخاصة والأطفال والأيتام وحالات التوحد ، ويبلغ عدد الموظفين بالمجمع (400) موظف ، والمركز يقوم بدوره من خلال عدة إدارات أساسية على النحو الآتي :-

العدد السادس والخمسون / فبراير / 2022

- الإدارة الرئيسية .
- إدارة شؤون العاملين.
- إدارة الشؤون الإدارية.
- إدارة المؤسسات الاجتماعية
- إدارة الرعاية الصحية ، وتضم قسم التمريض ، وقسم العلاج الطبيعي.
- مركز التوحد ، ويضم قسم الصم وقسم القدرات الذهنية.

المهام التي يقوم بها المجمع :-

في هذا الإطار قمنا بإجراء مقابلة شخصية مع الأستاذ / عبد الحكيم الشلماني ، مدير مجمع الرعاية الاجتماعية بمقر المجمع في مدينة المرج الموافق 2020.4.26م على تمام الساعة 00 : 10 صباحاً حيث أوضح بأن مهام المجمع تتلخص في :

- رعاية الأطفال والأيتام ومتعددي الإعاقة.
- تقديم العلاج الطبيعي للنزلاء والزوار صباحاً ومساءً.
- رعاية المسنين.
- تعليم الأطفال " الصم " والقدرات الذهنية.

عرض النتائج ومناقشتها

الجدول رقم (01) يوضح جنس عينة الدراسة

النسبة المئوية	التكرار	النوع
35 %	28	ذكور
65 %	52	إناث
100%	80	المجموع

يتضح من الجدول السابق أن نسبة الإناث أكبر من الذكور حيث بلغت نسبة الإناث 65% ونسبة الذكور 35% ويرجع الباحثان هذا التفاوت إلى عدة أسباب منها أن النسبة الأكبر في التعداد السكاني الأخير لليبيا كانت من نصيب الإناث ربما نتيجة للحرب التي راح ضحيتها الكثير من الرجال، إضافة إلى طبيعة العمل في مثل هذا النوع من المؤسسات يحتاج إلى العنصر النسائي أكثر من الذكور.

العدد السادس والخمسون / فبراير / 2022

الجدول رقم (02) يوضح المؤهل العلمي لعينة الدراسة

النسبة المئوية	التكرار	المؤهل العلمي
56 %	45	عالي
24 %	19	متوسط
20 %	16	ابتدائي
100 %	80	المجموع

يتبين من الجدول أعلاه أن أغلب الباحثين من الحاملين للمؤهل العلمي العالي ، حيث بلغت نسبتهم 56 % . في حين كان الفارق قليل جدا بين حاملي المؤهل المتوسط والابتدائي حيث بلغت نسبة حاملي المؤهل المتوسط 24 % . والمؤهل الابتدائي أخيراً بنسبة 02 % .

الجدول رقم (03) يوضح المسمى الوظيفي للعلاقات العامة

النسبة المئوية	التكرار	المسمى الوظيفي
19 %	15	إدارة
07 %	6	قسم
69 %	55	مكتب
05 %	4	وحدة
100 %	80	المجموع

يتضح لنا من خلال هذا الجدول أن العلاقات العامة موجودة بالفعل في مركز الرعاية الاجتماعية محا الدراسة تحت مسمى (مكتب) حيث جاء ذلك من خلال إجابة الباحثين بأكثر نسبة والذي بلغت 69 %

الجدول رقم (04) يوضح موقع مكتب العلاقات العامة على الهيكل التنظيمي

النسبة المئوية	التكرار	الموقع
2.5 %	02	موازية لمدير المركز
22.5 %	18	في مستوى الإدارات الأخرى
75.0 %	60	تابعة لإدارة أخرى تذكر
100 %	80	المجموع

العدد السادس والخمسون / فبراير / 2022

من خلال الجدولين 3 و 4 يتضح لنا أن العلاقات العامة هي مكتب ويتبع إحدى الإدارات ومن خلال استطلاع آراء المحوئين أقرؤا بنسبة 75% أن العلاقات العامة تتبع إدارة الشؤون الإدارية والمالية .

الجدول رقم (05) يوضح مدى اقتناع الإدارة العليا بوظيفة العلاقات العامة

النسبة المئوية	التكرار	مدى الاقتناع
7.5 %	6	بدرجة كبيرة
5 %	4	بدرجة متوسطة
65 %	52	بدرجة ضعيفة
22.5 %	18	غير مقتنعة
100 %	80	المجموع

يتضح من الجدول أعلاه أن الإدارة العليا بمركز الرعاية الاجتماعية قيد الدراسة غير مقتنعة بوظيفة العلاقات العامة وبالوظائف والأنشطة التي تقوم بها يتضح ذلك جليا من خلال إجابة المحوئين حيث أكدوا ذلك بنسبة 65% وهي نسبة كبيرة مقارنة بالأجوبة الأخرى التي لا تدل على اقتناع الإدارة العليا بوظيفة العلاقات العامة والتي تراوحت بين 7% و 5% .

الجدول رقم (06) يوضح الأنشطة والبرامج التي تقوم بها العلاقات العامة (اختيار أكثر من بديل)

م	الأنشطة	نعم		لا		المجموع
		ك	%	ك	%	
1	استقبال أولياء أمور النزلاء	42	52.5%	38	47.5%	100%
2	إعداد وإصدار المطبوعات	15	19%	65	81%	100%
3	إقامة البرامج الترفيهية للعاملين	2	2.5%	78	97.5%	100%
4	متابعة شكاوي الموظفين	25	31%	55	69%	100%
5	تعميم القرارات الإدارية على الإدارات الأخرى	14	17.5%	66	82.5%	100%
6	نقل آراء ومقترحات الموظفين لإدارة العليا	10	12.5%	70	97.5%	100%
7	القيام بالبرامج والأنشطة الاجتماعية	8	10%	72	90%	100%

العدد السادس والخمسون / فبراير / 2022

نستنتج من خلال ما ورد في الجدول أعلاه من نسب وتكرارات حول الأنشطة والبرامج التي يجب أن تقوم بها العلاقات العامة بمركز الرعاية الاجتماعية قيد الدراسة، أن مكتب العلاقات العامة كما ورد في مسمى العلاقات العامة بالمركز، لا يقوم بالأنشطة والبرامج المنوطة به على وجه أكمل، حيث يكمن عمله داخل المركز في استقبال أولياء أور النزلاء وذويهم حيث عبر المبحوثين عن ذلك بنسبة بلغت 52.5% مع إهمال كبير لباقي الأنشطة والبرامج الأخرى كتنقل آراء ومقترحات الموظفين ومتابعة شكاويهم والقيام بالبرامج الترفيهية والاجتماعية والثقافية.

الجدول رقم (07) يوضح مدى المعوقات التي تحول دون قيام العلاقات العامة بوظائفها. (اختيار أكثر من بديل)

م	المعوقات	التكرار	النسبة المئوية
1	عدم اعتراف الإدارة العليا بها	72	90%
2	عدم تخصيص ميزانية مستقلة	66	83%
3	عدم وجود الكوادر المتخصصة	35	44%
4	إهمال الدورات التدريبية لرفع مستوى موظفيها	80	100%
5	عدم الدراية بأهميتها	76	95%

نلاحظ من الجدول أعلاه أن العلاقات العامة بالمركز قيد الدراسة تواجه العديد من المشاكل بشكل كبير، والتي تمثل عائقا يجعل قيامها بوظائفها المنوطة بها مستحيل، حيث تمثلت أولى هذه المعوقات في انعدام الدورات التدريبية لرفع مستوى موظفيها وذلك بنسبة 100% يليها عدم اعتراف الإدارة العليا بها بنسبة 90%، ثم عدم الدراية بها بنسبة بلغت 95% وعدم تخصيص ميزانية بنسبة 83% في حين جاء معوق عدم وجود الكوادر المتخصصة في آخر قائمة المعوقات بنسبة 44% وهذا يدل فعلا على وجود كوادر للقيام بوظائف العلاقات العامة ولكن المعوقات الأخرى تحول بينهم وبين قيامهم بما يجب أن يقوموا به.

الجدول رقم (08) يوضح سبل التغلب على المعوقات التي تحول دون قيام العلاقات العامة بوظائفها. (اختيار أكثر من بديل)

م	سبل التغلب على المعوقات	التكرار	النسبة المئوية
1	أن تكون تبعيتها للإدارة العليا مباشرة	78	97.5%
2	توظيف كوادر علمية متخصصة	62	77.5%
3	القيام بدورات تدريبية لرفع مستوى موظفي العلاقات العامة	80	100%
4	تخصيص ميزانية مستقلة للعلاقات العامة	75	94%
5	التعريف بوظيفة العلاقات العامة وأهميتها للمؤسسة	70	88%

العدد السادس والخمسون / فبراير / 2022

أقر أغلبية الباحثين بأن النهوض بوظيفة العلاقات العامة بالمركز قيد الدراسة لن يتأتى إلا باتخاذ جملة من الخطوات كانت أولها القيام بدورات تدريبية لرفع كفاءة موظفي العلاقات العامة حيث كان رأي الباحثين تجاه هذه الخطوة بالإجماع، تليها مباشرة اعتراف الإدارة العليا بها وجعلها تابعها لها مباشرة حتى تتمكن من القيام بمهامها وتشارك في صنع القرار بنسبة بلغت 97%، ويرى الباحثين أن تخصيص ميزانية مستقلة لها لا يقل أهمية عن الخطوات السابقة وذلك بنسبة بلغت 94%، ثم التعريف بهذه الوظيفة وأهمية برامجها وأنشطتها التي تُعد رافداً للإدارة العليا بشكل خاص والمؤسسة بشكل عام لبلوغ أهدافها واستمرار عملها وذلك بنسبة 88%.

النتائج والتوصيات

أولاً النتائج :

- بينت الدراسة أن أغلب العاملين في العلاقات العامة من الإناث بنسبة 65%.
- إن 56% من الباحثين لديهم مؤهلات علمية عليا.
- أقل من 69% من الباحثين أن المسمى الوظيفي للعلاقات العامة بالمركز قيد الدراسة مكتب وتبعيته لإدارة الشؤون الإدارية والمالية بالمركز.
- عدم اقتناع الإدارة العليا بوظيفة العلاقات العامة بالمركز قيد الدراسة.
- أن نشاط العلاقات العامة مقتصر على استقبال أولياء أمور النزلاء فقط .
- إن إهمال الدورات التدريبية للموظفين وعدم اعتراف الإدارة العليا بها من المعوقات التي تحول بين العلاقات العامة وبين ممارستها لأنشطتها وبرامجها بالشكل الصحيح.
- أن توظيف الكوادر المتخصصة وتخصيص ميزانية كافية من السبل الكفيلة بتنفيذ نشاط العلاقات العامة بالمركز قيد الدراسة.

التوصيات:

1. توفير الميزانية المستقلة لجهاز العلاقات العامة التي تستطيع من خلالها القيام بوظائفها.
2. العمل على إيجاد إدارة للعلاقات العامة يعمل بها متخصصون في هذه الوظيفة حتى يتسنى تطبيقها بشكل صحيح.
3. أن تعترف الإدارة العليا بأهميتها، وتجعلها تابعة لها مباشرة .
4. إقامة دورات تدريبية لموظفي جهاز العلاقات العامة بالجمع.

العدد السادس والخمسون / فبراير / 2022

قائمة المراجع

- 1- العالم ، صفوت محمد ، (2002) : فنون العلاقات العامة ، دار الهاني للطباعة والنشر ، القاهرة ، مصر ، ط 1. ص 10 .
- 2- العبد ، عاطف عدلي ، (1993) : زكي أحمد عزمي (الأسلوب الإحصائي و استخداماته في بحوث الرأي العام والإعلام ، دار الفكر العربي ، القاهرة ، ط1، ص 149.
- 3- العلاق، بشير ، (2009) : تخطيط وتنظيم برامج وحملات العلاقات العامة ، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان : الأردن، ط1، ص 43 - 44.
- 4- الغزالي ، أبوبكر ، (1993م) : العلاقات العامة في المجال الصناعي - دراسة تطبيقية على ممارسة العلاقات العامة بشركة الإسمنت الليبية والأسلاك والأنابيب في مدينة بنغازي ، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة قاريونس. ص 90 - 94 .
- 5- المجبري، محمد رجب ، (2003) : دور التخصص في تحسين الأداء الوظيفي لمهام العلاقات العامة ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة بنغازي ، كلية الآداب ، ص 70.
- 6- المرضي، عبد الله حمدينة (2004) : (وظائف وأهداف العلاقات العامة في المؤسسات الاجتماعية - دراسة ميدانية على مراكز رعاية وتأهيل المعوقين بمدينة بنغازي : رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة قاريونس).
- 7- جلوب ، حسين ، (2010) : مهارات الاتصال مع الآخرين ، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، عمان الأردن، ط1. ص 90 .
- 8- سلطان ، محمد صاحب ، (د.ت.) : العلاقات العامة ووسائل الاتصال ، دار ، جامعة البتراء، عمان : الأردن، ص 50 .
- 9- شيبية ، شدوان علي ، (2005) : العلاقات العامة بين النظرية والتطبيق ، دار المعرفة الجامعية ، الأزريطة، مصر ، ط 1 ، ص 50 .
- 10- عبد السميع ، غريب ، (1996) : الاتصال والعلاقات العامة في المجتمع المعاصر ، مؤسسة شباب الجامعة الإسكندرية، ط1، ص 33.
- 11- عساف ، عبد المعطي محمد ، صالح ، محمد فالخ ، (2004) : أسس العلاقات العامة ، دار الحامد للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن ، ب ط ، ، ص 61 .
- 12- هاشم ، زكي محمود ، (1996) : العلاقات العامة المفاهيم والأسس العلمية ، شركة ذات السلاسل للطباعة والنشر والتوزيع ، الكويت ، ط 3 ، .
- 13- يوسف ، محمود ، (1999) : العلاقات العامة في الشركات المحولة إلى نظام الخصخصة ، مكتبة الفيروز : المعادي ، مصر ، ب.ط ، ص 60 .
- 14- العينات وطريقة اختيارها، حيدر خليل <https://uomustansiriyah.edu.iq/media/lectures>