

إسهامات العلاقات العامة في تنمية الموارد البشرية دراسة ميدانية لجامعة 8 ماي 1945 قالمة

منية حدوح
قسم علوم الاعلاج والاتصال
جامعة 8 ماي 1945 - قالمة

الملخص:

يهدف هذا العمل إلى تسليط الضوء على مساهمة العلاقات العامة في تنمية الموارد البشرية، وذلك بالاعتماد على عينة قصدية من موظفي جامعة 8 ماي 45 قالمة. حيث حاولت الباحثتان التعرف على هذه المساهمة انطلاقاً من الدلالات الاتصالية التي تزيد من معرفتنا للنفس البشرية فإن كانت ايجابية تم تنميتها وإن كانت سلبية ثم العمل عليها لتدارك هذه السلبية وفي المحصلة العلاقات العامة يجب الاستفادة منها واستثمارها لإنتاج عمل مميز بقيادة ناجحة. وبعد فحص استجابات أفراد العينة، خلصت الدراسة إلى أن هناك مساهمة لا بأس بها حيث يجب العمل على تطوير وتحسين منها بصفة مستمرة.

الكلمات المفتاحية: العلاقات العامة، تنمية الموارد البشرية.

Résumé:

Ce travail vise à mettre en évidence la contribution des relations publiques au développement des ressources humaines, en se basant sur un échantillon d'employés de l'Université 08 Mai 45, Guelma. Ainsi, les deux chercheurs ont tenté d'identifier cette contribution basée sur des connotations communicatives qui augmentent notre connaissance de l'esprit humain, dans le cas où elle se montre positive, elle sera développée, alors que dans le cas opposé, des travaux seront entrepris pour y remédier.

En fin de compte, les relations publiques doivent être utilisées et investies pour produire un travail exceptionnel avec un leadership efficace.

Après avoir examiné les réponses de l'échantillon, l'étude a conclu qu'il y a une contribution significative, qui doit être continuellement développée et améliorée.

Mots clés: Relations publiques - Développement des ressources humaines.

Abstract:

This work aims to highlight the contribution of public relations to the development of human resources, based on a sample of employees of the University 08 May 45, Guelma.

Thus, the two researchers have tried to identify this contribution based on communicative connotations that increase our knowledge of the human mind, in the case where it is positive, it will be developed, while in the opposite case, work will be undertaken to remedy it. Ultimately, public relations must be used and invested to produce outstanding work with effective leadership.

After reviewing the sample responses, the study concluded that there is a significant contribution, which needs to be continuously developed and improved.

Key Words: Public Relations - Human Resources Development.

المقدمة:

يعتبر ميدان العلاقات العامة من الميادين المعاصرة والتي تظهر في صورتها الجلية مع بداية القرن العشرين (الـ 20) على الرغم من قدمها ورجوع تاريخها إلى العصور الغابرة إذ قام الإنسان البدائي بعدة أنشطة قصد تحقيق التفاهم والتكيف مع الآخرين عن طريق وسائل الاتصال البدائية، فالعلاقات العامة تربط بين المنشآت وبعضها البعض، وبين المؤسسات وعملائها والمجتمع المحلي الذي نعيش فيه، بل تربط العاملين داخل المؤسسة بمختلف مستوياتها وتلعب العلاقات العامة دورا ملموسا في توطيد العلاقة بين كل هذه الأطراف وتربط بينهما على أساس الحب والتقدير والاحترام والرغبة في استمرار التعامل.

وإن من أهم المهام التي تحاول العلاقات العامة تحقيقها في العصر الحالي هي تنمية الموارد البشرية وتسخير إمكانياتها المتاحة من أجل رفع مستوى الأداء بهدف تحقيق التوازن بين مصالح العلاقات العامة ومصالح أفرادها للزيادة من ثقة العاملين بها ورفع روحهم المعنوية من أجل الحصول على إنتاجية عالية.

الإشكالية:

تعتمد كفاءة المؤسسات في المقام الأول على كفاءة العنصر البشري و نجاح المؤسسات يعتمد على إيجاد أفضل العناصر البشرية حتى تتمكن المؤسسة من ضبط الأداء وتحقيق الأهداف الإستراتيجية.

وحيث أن علاقات الموظفين من المهام التي لا يدرك الكثيرين أهميتها فمثلاً تحتاج المؤسسة للتسويق الخارجي فإنها كذلك بحاجة للتسويق الداخلي.

تحتاج المؤسسة دائماً أن تتوجه نحو الحوارات الداخلية مع الموظفين حتى تتمكن من معرفة مدى رضا الموظفين وحتى تتمكن من التواصل الفعال معهم مما يرفع من كفاءة الإنتاج. وللعلاقات العامة أهمية في معرفة النفس البشرية فإن كانت ايجابية تم تتميتها وان كانت سلبية تم العمل عليها لتدارك هذه السلبية وفي المحصلة العلاقات العامة يجب الاستفادة منها واستثمارها لإنتاج عمل مميز بقيادة ناجحة.

فالعلاقات العامة هي عملية اتصال تُعبر تعبير صادق عن الواقع وتحترم الموظفين هي رسالة صريحة وصادقة تستهدف إعلام الموظفين وإغرائهم بهدف تغيير ميولهم واتجاهاتهم، وهي وظيفة للإدارة مستمرة ومخططة هدفها كسب التفاهم بين المؤسسة والموظفين والجمهور حيث تستهدف الرأي العام وتقيسه وتستخدم الإعلام كأهم وسيلة من وسائلها.

وتتيح العلاقات العامة للموارد البشرية التواصل بين الموظفين ورؤسائهم، كما أن لها دور هام في تكوين علاقات مهمة خارج المؤسسة، وهذه العلاقات جزء لا يتجزأ من أساسيات الموارد البشرية وهي ما تسهل عملياتها الخارجية. ومن ثم فقد تبلورت مشكلة الدراسة في الإشكالية التالية:

- ما مدى مساهمة العلاقات العامة في تنمية الموارد البشرية في جامعة 8 ماي 1945 قالمة ؟.

وسيتم الإجابة على هذه الإشكالية من خلال الإجابة على التساؤلات الفرعية التالية:

1. ما واقع العلاقات العامة في المؤسسة محل الدراسة ؟
 2. هل هناك علاقة بين نشاط العلاقات العامة والموارد البشرية داخل الجامعة ؟
 3. كيف تساهم العلاقات العامة في تنمية الموارد البشرية ؟
وتهدف هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:
1. معرفة مكانة العلاقات العامة في المؤسسة محل الدراسة.
 2. معرفة مدى وجود العلاقة بين العلاقات العامة والموارد البشرية.
 3. معرفة كيفية مساهمة العلاقات العامة في تنمية الموارد البشرية.

المصطلحات والمفاهيم الواردة في الدراسة: تضمنت هذه الدراسة مجموعة من المفاهيم والمصطلحات هي: العلاقات العامة، الموارد البشرية، تنمية الموارد البشرية، وقبل التطرق إلى الإجابة عن التساؤلات المطروحة فإنه من الأهمية بمكان توضيح المقصود من هذه المصطلحات والمفاهيم بإيجاز.

(1) **العلاقات العامة:** هي عملية مستمرة تسعى الإدارة من خلالها المحافظة وتعزيز الفهم والثقة بين المتعاملين معها والجمهور بشكل عام من خلال التحليل الذاتي والتصويب (داخليا) ومن خلال جميع أساليب التعبير (خارجياً).

وتعرفها Public Relation News على أنها: وظيفة إدارية لتقييم اتجاهات الجمهور وتربط بين السياسات والإجراءات للفرد أو المنظمة بالمصالح العامة، وتنفيذ برنامج عملي للحصول على فهم الجمهور وتقبله(1).

ويعرفها د.ريكس هارلو Rex Harlow أحد علماء الاجتماع ومن الممارسين للعلاقات العامة بأنها وظيفة إدارية مميزة تساعد في تأسيس خطوط اتصال و تعاون متبادل والمحافظة عليها بين المؤسسة وجمهورها وتشمل كذلك إدارة المشاكل والقضايا، وتساعد الإدارة على أن تظل على معرفة بالرأي العامة والاستجابة لها. (2)

في حين عرّفها الجمعية الدولية للعلاقات العامة بأنها وظيفة إدارية ذات طابع مخطط ومستمر تهدف من خلالها المنظمات والهيئات العامة والخاصة إلى كسب تعاطف وتأييد أولئك الذين تهتم بهم وتحافظ على ثقّتهم، عن طريق تقييم الرأي العام المتعلق بها من أجل ربط سياستها وإجراءاتها قدر الإمكان، ومن أجل تحقيق تعاون مثمر أكثر، ومن أجل مقابلة المصالح العامة بدرجة أكثر كفاءة عن طريق تخطيط المعلومات ونشرها. (3)

2) الموارد البشرية: هو جميع الأفراد في المجتمع ذكورا وإناثا

القادرين على العمل والإنتاج أو الذين ينتظرون دخولهم سوق العمل في فترة معينة، وبمعنى أكثر شمولاً فإن الموارد البشرية تشمل كل المهارات والمعرفة والقدرات التي يملكها البشر فعلاً، أو الطاقات الكامنة المتاحة للتنمية الاقتصادية والاجتماعية في المجتمع ومعنى ذلك أن الموارد البشرية لا تقتصر في على السكان الذين هم في سن العمل فحسب، بل تشمل المشاركة الفعلية والكاملة المتوقعة في مجال التنمية الاقتصادية والاجتماعية من جانب جميع أفراد المجتمع، وحسب المعيار الجديد لقياس درجة الازدهار في البلدان المختلفة الذي أعلنه البنك الدولي، فإن الموارد البشرية تمثل أكبر جزء من الثروة الحقيقية، وأن الدول الأغنى هي عادة ما تستثمر في الموارد البشرية. (4)

وتعرف على أنها كل العمالة الدائمة والمؤقتة التي تعمل للمنظمة وبمعنى آخر أن لفظ العمالة يشير إلى للقيادات التنظيمية ورؤساء الوحدات التنظيمية في كل المستويات التنظيمية.(5)

إذا الموارد البشرية هي جميع العناصر البشرية من المديرين والعاملين الذين يؤدون عملا في المنشأة.

3) تنمية الموارد البشرية: إن عملية تنمية الموارد البشرية هي عبارة عن عملية ديناميكية وفعالة ومستمرة في المؤسسة لا ينبغي أن تتوقف عند أجل محدد، فهي ليست مجرد عمليات مؤقتة أو دورية واستمرارها من استمرار المؤسسة ولهذا يجب أن تولي العناية الكبيرة، وعلى أساس أنها وحدة أو مجموعة متكاملة، إذ أن كل عملية تتكامل مع ممثليها لتساهم في تنمية الموارد البشرية، لأن كفاءة أداء المورد البشري يعكس بالنتيجة الأداء التنظيمي(6).

تعرف تنمية الموارد البشرية على أنها تطوير قدرات الموظف من خلال مميزات سيرته الوظيفية و بقدر ما تحتاجه المؤسسة، وذلك من أجل وضع الرجل المناسب في المكان المناسب مع مده بالتكوين اللازم وفرص الترقية والمحفزات التي تساعد في النمو والنجاح في عمله.(7)

منهجية الدراسة: تم تصميم استبيان كأداة لرصد مدى مساهمة العلاقات العامة في تنمية الموارد البشرية وزعت على عينة من موظفي رئاسة جامعة 8 ماي 45 قالمة. وقد شملت العينة 50 مفردة وذلك عن طريق أسلوب المعاينة القصدية بواقع 20 ذكرا و30 أنثى تتراوح أعمارهم بين 20 إلى

أكثر من 40 سنة حيث كان مستواهم التعليمي بين الثانوي (07 مفردات) والجامعي (43 مفردة). وقد تضمن هذا الاستبيان ثلاثة محاور كانت كالاتي: المحور الأول: بخصوص التساؤل الأول تضمن أسئلة لمعرفة واقع العلاقات العامة في المؤسسة محل الدراسة.

المحور الثاني: شمل أسئلة لمعرفة مدى وجود علاقة بين نشاط العلاقات العامة والموارد البشرية داخل الجامعة.

المحور الثالث: شمل أسئلة لمعرفة كيفية مساهمة العلاقات العامة في تنمية الموارد البشرية.

وبعد فحص نتائج الاستبيان تبين ما يلي:

عرض وتحليل نتائج الدراسة: عرض نتائج أسئلة المحور الأول: واقع العلاقات العامة في المؤسسة في الجامعة.

جدول رقم (1): يوضح مدى مرور المعلومات داخل المؤسسة عبر كل المستويات

النسبة %	التكرار	
44%	22	دائما
54%	27	أحيانا
2%	01	أبدا
100%	50	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم 1 بأن أغلبية أفراد العينة يؤكدون بأن المعلومات تمر داخل المؤسسة عبر كل المستويات أحيانا بنسبة تقدر ب 54 %، تليها نسبة 44% ممن يؤكدون بأن المعلومات تمر داخل المؤسسة عبر كل المستويات دائما، وتقابلها نسبة 2% ممن ينفي ذلك ويمكن إرجاع هذا إلى أن المؤسسة تسعى جاهدة إلى إيفال المعلومات ودون تمييز بين الموظفين حتى لا يكون هناك احتكار في المعلومات.

جدول رقم (2): يوضح الوسائل المعتمدة في نقل المعلومات الصادرة عن الإدارة العليا

النسبة %	التكرار	
26%	13	عن طريق التقارير
70%	35	المنشورات الكتابية
4%	2	الوسائل الشفوية
0%	00	أخرى تذكر
100%	50	المجموع

نلاحظ من خلال معطيات الجدول رقم 2 أن أغلبية أفراد العينة يؤكدون بأن الوسائل الأكثر فعالية في نقل المعلومات الصادرة عن الإدارة العليا هي المنشورات الكتابية بنسبة تقدر ب 70 % تليها نسبة 26 % بالنسبة للذين يؤكدون بأن نقلها عن طريق التقارير، ونسبة 4% ممن كانت إجابتهم يتم النقل عن طريق الوسائل الشفوية و يمكن إرجاع هذا إلى أن المؤسسة تعتمد بشكل كبير على المنشورات الكتابية لأنها أكثر رسمية ومصداقية وتكون بلغة مزدوجة أي باللغتين مع العربية والفرنسية حتى تكون مفهومة وواضحة لجميع الموظفين.

جدول رقم (3): يوضح مدى سرعة تدفق المعلومات في الجامعة

النسبة %	التكرار	
24%	12	سريعة
62%	31	متوسطة
14%	7	بطيئة
100%	50	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم 4 بأن أغلبية أفراد العينة يؤكدون بأن سرعة

تدفق المعلومات متوسطة بنسبة تقدر بـ 62 %، ويقدر 24 % من أفراد العينة

بأن سرعة التدفق كبيرة، تليها نسبة 14 % لمن أكدوا بأنها بطيئة ويمكن إرجاع هذا إلى تعدد مراكز الاتصال والمستويات الإدارية وبعدها عن بعضها الشيء الذي يحول دون إيصال المعلومات إلى كافة الموظفين في الوقت المناسب.

جدول رقم (4): يوضح مدى اعتماد المؤسسة على نشاط العلاقات العامة

النسبة %	التكرار	
60%	30	نعم
40%	20	لا
100%	50	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم 4 أن معظم أفراد العينة يؤكدون بأن المؤسسة تعتمد على نشاط العلاقات العامة بنسبة تقدر بـ 60 % في حين 40 % ممن ينفون ذلك. ويمكن إرجاع هذا إلى أن هناك نسبة معتبرة ليست لها دراية بنشاط العلاقات العامة في المؤسسة.

جدول رقم (5): يوضح الإدارة المكلّفة بنشاط العلاقات العامة في الجامعة

النسبة %	التكرار	
12%	6	الإدارة العليا
48%	24	إدارة خاصة بالعلاقات العامة
40%	20	عدم الاجابة
100%	50	المجموع

نلاحظ من خلال معطيات الجدول رقم 5 أن 48 % من أفراد العينة يؤكدون على وجود إدارة خاصة مكلفة بنشاط العلاقات العامة تليها 40 % بالنسبة

للذين لم تكن لهم إجابة، في حين 12 % بالنسبة لمن يؤكدون أن الإدارة العليا هي المكلفة بنشاط العلاقات العامة، وهذا إن دل فهو يدل على أن المؤسسة لا تعمل على التعريف الكافي والجيد بالعلاقات العامة الداخلية والجهة المسؤولة عنها وبالتالي فإن هذه النتائج تؤكد نتائج الجدول السابق.

جدول رقم (6): يوضح المهام الموكلة لرجل العلاقات العامة

النسبة %	التكرار	
20%	10	التعاون مع الادارة
64%	32	التواصل مع الموظفين
16%	8	حل المشاكل
100%	50	المجموع

نلاحظ من خلال معطيات الجدول رقم 6 بأن أغلبية أفراد العينة يؤكدون بأن المهام الموكلة لرجل العلاقات العامة تكمن في التواصل مع الموظفين والتي قدرت نسبتهم بـ 64 % في حين تلي نسبة 20% ممن يرون بأن مهامه تتجسد في التعاون مع الإدارة أما نسبة 16% ممن يرون بأن مهامه تتمثل في حل المشاكل. وهذا راجع إلى أن المهمة الأساسية لرجل العلاقات العامة التواصل مع الموظفين وذلك من خلال إيصال لكل منهم مهامه وتقنيات العمل في المؤسسة وكذا تبليغهم بأي معلومات تخصهم أو تخص المؤسسة (تنظيم الملتقيات، المعارض و عند وقوع المؤسسة في أزمة) بالإضافة إلى التعاون مع الإدارة وحل المشاكل.

جدول رقم (7): يوضح مدى امتلاك المؤسسة لشعار معين

النسبة %	التكرار	
88%	44	نعم
12%	6	لا
100%	15	المجموع

نلاحظ من خلال معطيات الجدول رقم 7 بأن أغلبية أفراد العينة 88 % يؤكدون أن المؤسسة تملك شعار معين في حين 12 % ينفون ذلك. هذا يدل على أن أفراد العينة بحكم خبرتهم يدركون أن المؤسسة تملك شعار يعكس هويتها وسمعتها وذلك من خلال ما يقوم به المكلفون بالعلاقات العامة من أنشطة للتعريف بها لدى الجماهير الخارجية.

عرض نتائج أسئلة المحور الثاني: علاقة نشاط العلاقات العامة و الموارد البشرية

جدول رقم (8): يوضح مدى نجاح المؤسسة في الاعتماد على العنصر البشري

النسبة %	التكرار	
90%	45	دائماً
10%	5	أحيانا
00%	00	أبداً
100%	50	المجموع

نلاحظ من خلال معطيات الجدول رقم 8 بأن أغلبية أفراد العينة 90 % يؤكدون على أن نجاح المؤسسة يعتمد دائماً على العنصر البشري في حين نسبة 10 % ممن يؤكدون بأنه أحيانا ما يتم الاعتماد على العنصر البشري، هذا يعود إلى أن العنصر البشري يمثل القوة المحركة لسياسات وبرامج وأنشطة المؤسسة مما يساعد هذه الأخيرة على تحقيق أهدافها وبالتالي ضمان بقائها ونجاحها وهو أساس المؤسسة.

جدول رقم (9): يوضح مدى علاقة المؤسسة مع المؤسسات الأخرى.

النسبة %	التكرار	
70%	35	جيدة
28%	14	مقبولة
2%	01	ضعيفة
100%	50	المجموع

نلاحظ من خلال معطيات الجدول رقم 9 أن أغلبية أفراد العينة يؤكدون على أن مواصفات نوعية علاقة مؤسستهم مع المؤسسات الأخرى جيدة وذلك بنسبة تقدر ب 70%، تليها نسبة 28 % ممن يؤكدون أن مواصفات نوعية علاقة مؤسستهم مع المؤسسات الأخرى بأنها مقبولة، مقابل 2 % ممن يرون أن مواصفات نوعية هذه العلاقة ضعيفة. وهذا يعود إلى مهارات رجال العلاقات العامة والوظائف التي يقومون بها من أجل إقامة علاقات طويلة المدى مع مؤسسات أخرى وبالتالي تكتسب المؤسسة صورة وسمعة حسنة.

جدول رقم (10): يوضح نوعية العلاقة مع الزملاء داخل العمل

النسبة %	التكرار	
42%	21	جيدة
54%	27	عادية
4%	02	متوترة
100%	50	المجموع

نلاحظ من خلال معطيات الجدول رقم 10 أن أغلبية أفراد العينة يؤكدون أن نوعية العلاقة بين الموظفين داخل العمل عادية بنسبة تقدر بـ 54% تليها 42% بالنسبة للذين كانت إجاباتهم بجيدة، في حين كانت نسبة الذين أجابوا بمتوترة 4 % . ويمكن إرجاع هذا للسياسة المنتهجة من قبل إدارة الجامعة

التي تسعى إلى إرساء التفاهم بين الموظفين الذي يعد جوهر العلاقة التي تربطهم.

جدول رقم (11): يوضح مدى الشعور المبحوث بالطمأنينة والارتياح داخل المؤسسة

النسبة %	التكرار	
54%	27	نعم
34%	17	أحيانا
12%	6	لا
100%	50	المجموع

نلاحظ من خلال معطيات الجدول رقم 11 أن أغلبية أفراد العينة يؤكدون شعورهم بالطمأنينة والارتياح مع المحيطين بهم داخل المؤسسة بنسبة تقدر بـ 54 % ، تليها نسبة 34% للذين كانت إجابتهم بأحيانا، ونسبة 12% بالنسبة للذين ينفون ذلك، ويمكن إرجاع هذا إلى حكم خبرتهم في ميدان العمل وفهم كل ما يدور داخل المؤسسة بشكل جيد بالإضافة إلى التفاهم والاحترام المتبادل بين الموظفين.

جدول رقم (12): يوضح مدى الشعور عند الغياب عن العمل أو أي زميل

النسبة %	التكرار	
30%	15	عدم الارتياح
34%	17	الفراغ
16%	8	عادي
100%	50	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم 12 أن أغلبية أفراد العينة يؤكدون أن شعورهم عند الغياب أو غياب أي زميل بالفراغ بنسبة تقدر بـ 34%، ونسبة 30% للذين كانت إجابتهم بالشعور بعدم الارتياح عند الغياب عن

العمل، وتليها نسبة 16% لمن أجابوا بأن شعورهم عادي وهذا يدل على أن العلاقات الاجتماعية بين الموظفين جيدة حيث أن أغليبتهم يشعرون بعدم الارتياح والفراغ عند غياب فرد عن العمل.

جدول رقم (13): يوضح مدى مساعدة مناخ العمل للأداء الفعال والكفاء للموظف

النسبة %	التكرار	
84%	42	نعم
16%	8	لا
100%	50	المجموع

نلاحظ من خلال معطيات الجدول رقم 13 بأن أغلبية أفراد العينة يؤكدون بأن مناخ العمل يساعد موظف على أداء مهامه بكفاءة وفعالية بنسبة تقدر بـ 84 % ، ونسبة 16 % ممن ينفون ذلك. ويمكن إرجاع هذا إلى أن العلاقات بين الإدارة والموظفين جيدة وكذا بين الموظفين في حد ذاتهم والتي يحكمها مبدأ التفاهم والتعاون وكذا تقسيم الأدوار يجعل العامل يبذل طاقاته وقوته لأداء مهامه بكفاءة وفعالية.

جدول رقم (14): يوضح مدى دعم العلاقات العامة لروح الفريق والتعاون

النسبة %	التكرار	
56%	28	دائما
38%	19	أحيانا
6%	3	أبدا
100%	50	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول 14 بأن أكثر من نصف أفراد العينة يؤكدون بأن للعلاقات العامة دور في دعم روح الفريق التعاون حيث قدرت نسبتهم بـ 56 % بصفة دائمة حيث تليها نسبة 38 % ممن يرون العلاقات العامة تدعم

أحيانا روح الفريق والتعاون مقابل نسبة 3 % ممن ينفون ذلك. ويمكن إرجاع هذا إلى كون أفراد العينة ذوي خبرة في العمل بالمؤسسة وعلى علم بكل ما يحصل داخلها، الأمر الذي جعلهم يدعمون روح الفريق والتعاون فيما بينهم من خلال العلاقات العامة.

عرض نتائج أسئلة المحور الثالث: كيفية مساهمة العلاقات العامة في تنمية الموارد البشرية

جدول رقم (15): يوضح مدى منح المؤسسة دورات تدريبية

النسبة %	التكرار	
70%	35	دائما
28%	14	أحيانا
2%	01	أبدا
100%	50	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم 15 بأن معظم أفراد العينة يرون بأن المؤسسة تمنح دائما للموارد البشرية برامج تدريبية بنسبة تقدر بـ 70% و بأنها تمنح أحيانا للموارد البشرية برامج لتدريبهم بنسبة تقدر بـ 28%، أما 2% من أفراد العينة ينفون ذلك، هذا ما يدل على أن المؤسسة توفر برامج تكوينية لموظفيها وعمالها.

جدول رقم (16): يوضح مدى العدالة في الاستفادة من البرامج التدريبية

النسبة %	التكرار	
20%	10	نعم
80%	40	لا
100%	50	المجموع

نلاحظ من خلال معطيات الجدول رقم 16 أن أغلبية أفراد العينة 80 % يؤكدون عدم وجود عدالة في استفادتهم من البرامج التدريبية، في حين نسبة 20% ممن يرون وجود عدالة في الاستفادة من البرامج التدريبية، يعود إلى أن البرامج التدريبية لا يتم منحها على أساس مبدأ المساواة وتكافؤ الفرص بل يراعى فيها المستوى التعليمي والأقدمية.

جدول رقم (17): يوضح مدى وجود تحفيزات

النسبة %	التكرار	
36%	18	نعم
64%	32	لا
100%	50	المجموع

نلاحظ من خلال معطيات الجدول 16 أن أغلبية أفراد العينة 64 % يؤكدون عدم وجود تحفيزات للموظفين داخل مؤسستهم في حين 36 % يؤكدون وجودها. يمكن إرجاع هذه النتائج إلى عدم رضاهم على التحفيزات الممنوحة حيث أن المؤسسة تقوم بإعطاء لكل العمال تحفيزات مالية وأخرى معنوية وتكون متباينة حسب المستوى التعليمي و الأقدمية.

جدول رقم (18): يوضح مدى مساهمة علاقة الموظفين في تحسين العمل داخل المؤسسة

النسبة %	التكرار	
84%	42	نعم
16%	8	لا
100%	50	المجموع

نلاحظ من خلال معطيات الجدول 18 أن أغلبية أفراد العينة 84 % يؤكدون على أن العلاقة بين الموظفين تساهم في تحسين مستوى العمل داخل المؤسسة، في حين نسبة 16 % يؤكدون بأن العلاقة بين العمال لا تساهم في

تحسين مستوى العمل داخل المؤسسة، ويمكن إرجاع هذا إلى روح المبادرة بين الموظفين وعملهم كفريق واحد أثناء أداء واجباتهم الإدارية مما يرفع ويحسن مستوى العمل داخل المؤسسة.

جدول رقم (19): يوضح مدى تشجيع المؤسسة لموظفيها على تنمية مهاراتهم وخبراتهم لرفع مستوى أدائهم

النسبة %	التكرار	
70%	35	نعم
30%	15	لا
100%	50	المجموع

نلاحظ من خلال معطيات الجدول رقم 19 أن أغلبية أفراد العينة يؤكدون تشجيع المؤسسة لهم على تنمية مهاراتهم و خبراتهم لرفع مستوى أدائهم بنسبة تقدر بـ 70 % ونسبة 30% بالنسبة للذين ينفون ذلك. ويمكن إرجاع هذا إلى أن أغلبية أفراد العينة هم من ذوي المستوى الجامعي ومن خلال مزاولتهم للوظيفة اكتسبوا معلومات ومعارف ساهمت في تنمية الجانب المهني لهم الأمر

الذي يساعد على تنظيم سيرورة العمل بشكل أفضل.

جدول رقم (20): يوضح مدى إبداء الولاء لرؤسائهم في العمل

النسبة %	التكرار	
74%	37	نعم
26%	13	لا
100%	50	المجموع

نلاحظ من خلال معطيات الجدول رقم 20 أن أغلبية أفراد العينة يؤكدون ولائهم لرؤسائهم بالعمل بنسبة تقدر بـ 74 % في حين هناك من يؤكدون

عدم ولائهم لرؤسائهم بالعمل بنسبة تقدر بـ 26 % وهذا راجع إلى أن العلاقات العامة داخل المؤسسة تفتح المجال للموظفين للتعبير عن آرائهم وأفكارهم وكذا مشاركتهم في اتخاذ القرارات وذلك بحكم سنوات خبرتهم الأمر الذي يجعل الإدارة تجذب ثقة وتأييد جماهيرها الداخلية ويصبحون جزء لا يتجزء من المؤسسة وبالتالي يبدون ولائهم لمن أعلى منهم في المنصب.

جدول رقم (21): يوضح مدى حب العمل وعدم التفكير في البحث عن عمل آخر

النسبة %	التكرار	
90%	45	نعم
10%	5	لا
100%	50	المجموع

نلاحظ من خلال معطيات الجدول رقم 21 أن أغلبية أفراد العينة يؤكدون حبهم للعمل بالجامعة وعدم تفكيرهم في البحث عن عمل في مؤسسات أخرى بنسبة قدرت بـ 90 %، مقابل نسبة 10 % من من ينفون ذلك، ويمكن إرجاع هذا إلى ملائمة مناخ العمل للموظفين لتأدية مهامهم وإلى العلاقات الجيدة فيما بينهم مما أدى إلى رضا الموظفين عن مناصبهم.

جدول رقم (22): يوضح مدى الشعور بالرضا عن النفس عند تأدية العمل بدقة

النسبة %	التكرار	
96%	48	نعم
4%	2	لا
100%	50	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم 22 بأن أغلبية أفراد العينة يؤكدون شعورهم بالرضا عند تأدية العمل بدقة بنسبة تقدر بـ 96 %، مقابل نسبة 4% ممن

ينفون ذلك، ويمكن إرجاع هذا إلى أن المؤسسة تمنحهم وظائف أو مناصب عمل تتماشى مع مستواهم وتخصصهم، كما أنها تأخذ بعين الاعتبار توفير ظروف ملائمة مم تجعل الموظف يشعر بالرضا خلال تأدية مهامه الإدارية.

جدول رقم (23): يوضح مدى تحمل مسؤولية الخطأ في العمل

النسبة %	التكرار	
88%	44	دائما
10%	05	أحيانا
2%	01	أبدا
100%	50	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم 22 أن أغلبية أفراد العينة 88 % يؤكدون بأنهم يتحملون دائما المسؤولية أخطائهم في العمل، في حين نسبة 10 % يؤكدون أنهم يتحملون أحيانا مسؤولية أخطائهم في العمل مقابل نسبة 2 % من من ينفون ذلك. ويمكن إرجاع هذا إلى التزام الموظفين بواجباتهم الإدارية وكل تقصير في أداء مهامهم أو ارتكاب أخطاء يترتب عنه تحمل المسؤولية ومحاولة إيجاد حلول ايجابية.

النتائج العامة للدراسة:

مما لاشك فيه أن العلاقات العامة تعد من أهم وسائل الاتصال الحديثة التي استحوذت على حيز كبير من اهتمام المؤسسة بكل أنواعها حيث يعتمد عليها في التعامل سواء مع جمهورها الداخلي أو الخارجي. حيث تستهدف إعلام الموظفين وإغرائهم بهدف تغيير ميولهم واتجاهاتهم وتنمية قدراتهم ومهاراتهم. ومن هذا المنطلق سعت الدراسة الحالية إلى التعرف على مساهمة العلاقات العامة في تنمية الموارد البشرية. وقد توصلنا الباحثين من

خلال الإجابة على التساؤلات المطروحة إلى مجموعة من النتائج نحاول مناقشتها في ضوء هذه التساؤلات وفي ضوء الإطار النظري للدراسة كما يلي:

ا. واقع العلاقات العامة في الجامعة:

لقد تبين بأن أغلبية أفراد العينة يؤكدون مرور المعلومات داخل الجامعة عبر كل المستويات (98%). كما أن أغلبهم يستخدمون المنشورات الكتابية في التعامل الرسمي و الإداري (70%) كما تبين لنا بأن سرعة تدفق المعلومات داخل الجامعة متوسطة (62%). كما أن أغلبهم يؤكدون اعتماد الجامعة على نشاط العلاقات العامة (60%) وبأن هناك إدارة خاصة بها (48%)، وبأن المهام الموكلة لرجل العلاقات العامة أساسها التواصل مع الموظفين (64%). كما أكد 88% من أفراد العينة بأن الجامعة لها شعارا تعريفيا معروفا.

ا. علاقة نشاط العلاقات العامة والموارد البشرية:

تبين أن أغلبية أفراد العينة يؤكدون بأن نجاح الجامعة يعتمد على العنصر البشري (90%)، كما أن علاقتها جيدة مع المحيط الخارجي (70%) كما تبين أيضا بأن العلاقة بين الزملاء داخل العمل هي جيدة (42%) وعادية (54%)، وأكد 54% من أفراد العينة مدى شعورهم بالطمأنينة والارتياح داخل الجامعة، وعدم إرتياحهم (30%) وشعورهم بالفراغ (34%) عند الغياب عن العمل أو غياب أي زميل من الزملاء. كما تبين بأن أغلبية أفراد العينة يعملون في مناخ ساعدهم على الأداء الكفاء والفعال (84%)، كما تبين بأن 56% من أفراد العينة يؤكدون دعم العلاقات العامة لروح الفريق والتعاون.

١١١. كيفية مساهمة العلاقات العامة في تنمية الموارد البشرية:

تبين أن أغلبية أفراد العينة تمنحهم إدارة الجامعة دورات تدريبية (70%) وبأن هناك 80% من أفراد العينة يؤكدون عدم وجود عدالة في الاستفادة من البرامج التدريبية، كما يؤكد أغلبية أفراد العينة بعدم وجود تحفيزات (64%)، كما تبين بأن علاقة الموظفين داخل العمل تعمل على تحسين العمل (84%) كما تشجع الجامعة موظفيها على تنمية مهاراتهم وخبراتهم لرفع مستوى أدائهم (70%)، كما أبدى (74%) ولائهم إلى رؤسائهم في العمل. ومدى حبهم للعمل وعدم التفكير في البحث عن عمل آخر (90%) وعبروا عن مدى شعورهم بالرضا عن النفس عند تأديتهم للعمل بدقة (96%) كما أقر 88% بتحملهم للمسؤولية عند وقوعهم في أي خطأ في العمل. وقد أكدت نتائج الدراسة على المساهمة الكبيرة التي تبذلها العلاقات العامة من خلال أهميتها في معرفة النفس البشرية فان كانت ايجابية تم تميمتها وان كانت سلبية تم العمل عليها لتدارك هذه السلبية وفي المحصلة العلاقات العامة يجب الاستفادة منها واستثمارها لإنتاج عمل مميز بقيادة ناجحة. تستخدم العلاقات العامة العلاقات الإنسانية لإقامة علاقات طيبة بين الموظفين والعلاقات الإنسانية تدرس الناس أثناء العمل بوصفهم أعضاء في جماعات ودية للعمل أو بوصفهم رجال تنفيذ في الإدارة. كما تتيح للموظفين ورؤسائهم بأن يتواصل مع بعضهم البعض، كما لها دور هام في تكوين علاقات مهمة خارج المؤسسة وهذه العلاقات جزء لا يتجزأ من أساسيات الموارد البشرية وهي ما تسهل عملياته الخارجية.

الخاتمة:

لقد سعت مجموعة البحث من خلال هذه الدراسة لتناول موضوع مساهمة العلاقات العامة في تنمية الموارد البشرية. حيث حاولت المجموعة الكشف على هذه المساهمة انطلاقاً من مؤشرات ودلالات التي تظهر المساهمة الكبيرة التي أولتها العلاقات العامة للمورد البشري الذي هو أساس و عصب المؤسسة مهما كان نوعها و تخصصها.

وبالتالي على المؤسسات إعطاء المكانة المناسبة للعلاقات العامة لأنها تتطلب عملاً جاداً وعلمياً مبني على التخطيط الإستراتيجي وعلى الاتصال الفعال المتوازن بين المؤسسة و جماهيرها، وعلى إدارة رشيدة وفعالة تمكن العلاقات العامة من تنفيذ برامجها وخطتها على أرض الواقع وتحقيق النتائج والأهداف المسطرة، فالعلاقات العامة الناجحة الفعالة والمؤثرة هي التي تؤمن بالأفعال قبل الأقوال.

وعلى المؤسسة تعزيز هيكلها الإداري بإدارة العلاقات العامة حتى تقوم هذه الأخيرة بمهامها على أكمل وجه.

الهوامش

- (1) زكي لزموذ ياشم "العلاقات العامة، مفاهيم والأسس العلمية"، ط3، شركة ذات السلاسل للطباعة والنشر والتوزيع، الكويت، 1996، ص: 7.
- (2) محفوظ أحمد جودة، العلاقات العامة مفاهيم وممارسات، دار هيران للنشر والتوزيع، عمان، 2006، ص: 19.
- (3) أسامة كامل، لزموذ الصتفي: "إدارة العلاقات العامة"، مؤسسة لورد العالمية للشؤون الجامعية، البحرين، 2006، ص: 10.
- (4) جميل طاهر، صالح العصفور، دليل الموحد لمفاهيم ومصطلحات التخطيط في دول مجلس التعاون للدول الخليج العربي، المعهد العربي للتخطيط، الكويت، 1996، ص 130.

- (5) محمد ماهر عليش، إدارة الموارد البشرية، مكتبة عين شمس، القاهرة، 1491، ص: 22.
- (6) راوية حسن: "مدخل الاستراتيجي وتنمية الموارد البشرية"، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2003 ، ص: 29.
- (7) المرجع السابق، ص: 30.