

## المحاضرة الرابعة عشر

### سادساً :الاجراءات التنفيذية لبرامج العلاقات العامة

أولاً : البحث

ثانياً : التخطيط

ثالثاً : الاتصال

#### اولاً: البحث :

تبدأ أنشطة العلاقات العامة بالبحث فانت لا تستطيع ان تكتب اذا لم يكن لديك معلومات تستند اليها عما تريد الكتابة عنه ولا تستطيع ان تكتب لشخص أو لمجموعة اشخاص لا تعرف عنهم شيء

#### دور البحث :

١- البحث يعطينا معلومات نستند اليها عما نريد ان نتطرق له كما انه يعطينا الخلفية التاريخية والابعاد المكانية والزمانية للمشكلة ويساعدنا على التنبؤ بما ستؤول اليه في زمن معين .

٢- البحث يحدد لنا صفات الجماهير وابعادها التي نريد ان نتعامل معها والبحث يساعدنا على معرفة الوسيلة المناسبة للجمهور المناسب في الزمان المناسب والمكان المناسب .

٣- البحث يساعدنا على معرفة الرسالة المناسبة ومن خلال الوسيلة المناسبة .

#### تعريف البحث :

يعرفه **كوتليب** وزملاؤه بأنه :

الجمع المنظم للمعلومات لوصف ثم فهم الموقف وجمع المعلومات عن الجماهير ومواقفها المتوقعة .

#### أهداف البحث :

١- يحدد اسس تصرفات الجماعة

٢- يقيس الرأي الحقيقي لكل مجموعة

٣- يحدد قادة الرأي الذين يأترون في المجموعة

٤- يقلل التكاليف عن طريق جعل التركيز على الاهداف الحقيقية

٥- معرفة تأثير الرسالة والوسيلة

٦- تحديد الوقت المناسب للبرنامج

٧- تحصل على ردود فعل الجمهور

٨- المناطق الحساسة بالنسبة للرأي العام

## أمور يجب مراعاتها لإظهار أهمية البحث :

- ١- تميل الجماهير الى ان تنتزع الى جماعات تجمعها رغبات ومصالح محددة .
- ٢- تضخم المؤسسات وكبر حجمها مما جعل الادارة العليا فيها تنعزل عن الجماهير .
- ٣- يساعد البحث على التمييز بين المشكلات الملحة والمشكلات المتصورة .
- ٤- يمدنا البحث بحقائق تبنى عليها برامج العلاقات العامة .
- ٥- يساعد البحث على انتشار فكرة معينة ابرزها البحث .

## انواع البحث :

- ١- **بحوث تاريخية** : نبحث فيها عن تجارب الاخرين .
- ٢- **بحوث استطلاعية** : نحاول فيها ان نستطلع مشكلة معينة هل هي موجودة أو غير موجودة .
- ٣- **بحوث تفسيرية** : هي التي نستخدمها لتفسير ظاهرة برزت ولا نعرف ابعادها .
- ٤- **بحوث وصفية** : هي التي بواسطتها نقوم بوصف ظاهرة معينة وجدناها .
- ٥- **بحوث تحليلية** : هي التي تقوم بتحليل المحتوى .

## اساليب إجراء البحوث :

### ١- اسلوب الملاحظة :

وهو اسلوب بحثي يقوم على رصد السلوك وردود الافعال عن طريق مراقبة التعرف .  
وهو ينقسم الى :

أ - **ملاحظة مقننة** : هي التي تتسم بالتخطيط .

ب - **ملاحظة غير مقننة** : هي التي ترصد ردود الفعل من غير إعداد مسبق .

### ٢- اسلوب المقابلة :

وسيلة من وسائل جمع المعلومات يقوم الباحث بإجراء مقابلة مع المبحوثين مستخدما في ذلك وسيلة معدة مسبقا  
وهو ينقسم الى :

أ - **المقابلة المقننة** : وهي التي يصمم لها استبانة خاصة بها .

ب - **المقابلة غير المقننة** : وهي التي تترك لظروف المقابلة .

**وأسلوب المقابلة يقيد في حالة الذين لا يعرفون القراءة .**

### ٣- اسلوب الاستبيان :

هو الذي يصمم فيه اسبانة بقصد استقصاء آراء المستفتين .

ويتكون من عناصر عدة : أ - **عناصر شخصية** . ب - **عناصر تتعلق بالرأي المراد قياسه** .

وتتكون الاستبانة عادة من اسئلة وقد تكون اسئلة الاستبانة كلها أو بعضها من النوع المفتوح .

### طرق إجراء البحث :

قد يتم اجراء البحث عن طريق :

١- الاتصال الشخصي ٢- ارسالها بالبريد ٣- الاتصال الهاتفي

### مراحل البحث :

يمر البحث عادة في عدد من المراحل التي لابد ان تسبق إحداها الاخرى وذلك حسب الآتي :

### أولا : تحديد المشكلة

### ثانيا : وضع الفروض

ثالثا : اختيار أداة البحث : وهي التي تساعدنا على جمع المعلومات من المصادر . والبحث أدواته الرئيسية ثلاث سبق ذكرها وهي : الملاحظة - الاستبيان - الاستفتاء عن طريق الهاتف .

### رابعا : اختيار العينات :

إذا كان المجتمع الذي سيجري عليه البحث قليلا ويمكن شمول جميع افراده في البحث فذلك أفضل ، ولكن قد يكون المجتمع كبيرا يصعب وقد يستحيل شموله فعندئذ نلجأ الى اسلوب العينة .

**العينة :** هي عبارة عن اسلوب يتبع لاختيار عدد محدود من مجتمع البحث الذي نجري عليه الدراسة .

### - وهناك عدد من الطرق لتحديد العينة :

أ - العينة العمرية ب - العينة المريحة

ج - العينات العشوائية : وهي التي تختلف طبقا للقصد من البحث ومن بينها :

١- العينة العشوائية البسيطة ٢- العينة العشوائية المنتظمة

٣- العينة الطبقية ٤- العينة المركبة

### خامسا : تدريب الباحثين :

وهي عملية مهمة إذ يعتمد نجاح البحث أو فشله على كفاءتهم .

### سادسا : تحليل البيانات :

كان تحليل البيانات من قبل عملية شاقة لكن تطور الحاسبات الآلية قلل من ذلك العناء .

### سابعا : تفسير البيانات :

مرحلة تفسير البيانات هي المرحلة ما قبل الأخيرة من مراحل البحث .

### ثامنا : إيصال النتائج الى صناع القرار :

ان تفسير البيانات بعد تحليلها لا يكفي للوصول الى النتائج المرجوه من اجراء البحوث مالم يدعم ذلك اتصال فعال بمن يملك سلطة المساعدة .

## ثانيا : التخطيط :

وهو الخطوة التي تلي عملية البحث .

### تعريفه :

عملية ادارية مقصودة تتم بموجبها تحديد الاهداف عن طريق تعيين السياسات الموصلة الى الاهداف بأفضل البدائل المتاحة .

ويشير كثير من منظري العلاقات العامة الى ان اسلوب الادارة بالاهداف هو انسب اسلوب للتعامل مع مشكلات العصر .

### - لكي يكون التخطيط سهل التنفيذ فلا بد من اتباع الخطوات التالية :

- ١- تحديد الادوار والواجبات
- ٢- تحديد مناطق الوصول وكيفية الوصول لها
- ٣- تحديد مناطق التأثير
- ٤- اختيار الاولويات المراد البدء بها
- ٥- تجهيز خطة عمل
- ٦- تحديد السياسات والقواعد والتعليمات
- ٧- تحديد الاجراءات التي ستتبع في التنفيذ

### انواع الخطط : نوعان :

#### أ - الخطط العلاجية :

هي التي توضع لعلاج مشكلة برزت بحيث لم تكن في الحسبان أو انها كانت متوقعة ولكن ليس بالحجم الذي برزت به وتسمى ايضا **بخطط الازمات** .

#### ب - الخطط الوقائية :

هي التي توضع للوقاية من الوقوع من الزلل أو هي التي توضع لكي تقي من الاخطاء التي يحدثها عدم التخطيط أو العمل عشوائيا نتيجة ردود فعل لعمل آخر .

### انواع الخطط من حيث الزمان :

- ١- **خطط قصيرة الاجل** : وهي التي تتراوح مدتها بين سنة وثلاث سنوات .
- ٢- **خطط متوسطة الاجل** : تكون مدتها خمس سنوات .
- ٣- **خطط طويلة الاجل** : وهي التي توضع لمواجهة توقعات المستقبل البعيد ويكون خمس سنوات وعشرين سنة

### مراحل إعداد الخطة :

- ١- جمع المعلومات عن المؤسسة
- ٢- تحليل البيانات
- ٣- التعرف على ابعاد المشكلة
- ٤- دراسة الحالات المماثلة وتحليلها
- ٥- الموازنة بين الحلول المتعددة لمواجهة المشكلة
- ٦- تحديد المطلوب فعلة بما يمكن وصفه
- ٧- يأتي وضع الخطة في صيغتها النهائية

## مكونات الخطة :

- ١- المقدمة : تحتوي على الاسباب التي دعت الى وضع الخطة .
- ٢- الاهداف : وهي ما تهدف الخطة الى بلوغها .
- ٣- الوسائل : وهي الامكانيات التي تساعد على الوصول الى الاهداف المراد بلوغها .
- ٤- التكاليف المادية : فأى خطة لا تخلو من تكلفة مادية لتنفيذها .
- ٥- اسلوب متابعة التنفيذ

## ثالثا : الاتصال :

يمكن النظر الى مرحلة البحث ومرحلة التخطيط على انها تمهيد لعملية الاتصال التي هي عصب أنشطة العلاقات العامة .

## تعريفه :

التفاعل بالكلمات أو الحروف أو الوسائل لتبادل الافكار والآراء .

## عناصر الاتصال الاساسية :

- ١- المصدر
- ٢- استخدام الرموز
- ٣- الرسالة
- ٤- تفسير الرسالة
- ٥- المستقبل
- ٦- ردود الفعل المتحققة

## الاقناع :

الاقناع هدف اساسي للاتصال وهو كذلك من اهم اهداف العلاقات العامة .

- ويصف لورانس نولت الاقناع الجيد بأنه ذلك الذي يراعي عدد من المكونات وهي :

- ١- مصداقية المصدر
- ٢- ربط الفكرة بمصالح الجمهور
- ٣- وضوح المعنى
- ٤- الإلحاح
- ٥- من أجل احداث تأثير مقنع لابد ان تحوي الرسالة إيجابا واضحا
- ٦- اختيار الرسالة قبل ارسالها
- ٧- استخدام عدد من الاجراءات في الاسلوب مثل استخدام الجمل القصيرة
- ٨- محاولة ان تكون الرسالة أليفة

### أخطاء الاتصال :

- ١- عدم المقدرة على الاستماع جيداً .
- ٢- التعبيرات الحركية لها دور كبير في اداء المغزى المراد ارساله .
- ٣- استخدام ضمير المخاطب أقرب الى قلوب المخاطبين من استخدام ضمير المتكلم .
- ٤- بعض الذين يعملون في الاتصال يكتب أو يتكلم .
- ٥- الجهل بالمتلقين .
- ٦- عدم الاعتراف بان الاتصال الناجح هو ما استخدم قناتين .

### المفاتيح التي تساعد على عملية الاقناع :

- ١- معرفة الجمهور معرفة صحيحة .
- ٢- اختيار القناة المناسبة .
- ٣- اختيار الوقت المناسب .
- ٤- اختيار الرسالة المناسبة .
- ٥- اختيار الكلمات المناسبة .