

## المحاضرة الرابعة عشر : سادسا : الاجراءات التنفيذية لبرامج العلاقات العامة

### الاجراءات التنفيذية لبرامج العلاقات العامة :

#### أولا : البحث

تبدأ أنشطة العلاقات العامة بالبحث ، فأنت لا تستطيع أن تكتب إذا لم يكن لديك معلومات تستند إليها عما تريد الكتابة عنه ولا تستطيع أن تكتب لشخص أو لمجموعة أشخاص لا تعرف عنهم شيئا .

#### دور البحث :

- (١) البحث يعطينا معلومات نستند إليها عما نريد أن نطرقه كما أنه يعطينا الخلفية التاريخية والأبعاد المكانية والزمنية للمشكلة ، ويساعدنا على التنبؤ بما سيؤول إليه في زمن معين .
- (٢) والبحث يحدد لنا صفات الجماهير وابعادها التي نريد أن نتعامل معها ، والبحث يساعدنا على معرفة الوسيلة المناسبة ، للجمهور المناسب ، في الزمان المناسب ، والمكان المناسب .

#### تعريف البحث :

يعرفه **كوتليب** وزملاؤه بأنه " **الجمع المنظم للمعلومات لوصف ، ثم فهم المواقف وجمع المعلومات عن الجماهير ومواقفها المتوقعة** "

#### أهداف البحث :

- (١) يحدد أسس تصرفات الجماعة .
- (٢) يقيس الرأي الحقيقي لكل مجموعة .
- (٣) يحدد قادة الرأي الذي يؤثرون في المجموعة .
- (٤) يقلل التكاليف عن طريق جعل التركيز على الأهداف الحقيقية .
- (٥) معرفة تأثير الرسالة والوسيلة .
- (٦) تحديد الوقت المناسب للبرنامج .
- (٧) نحصل على ردود فعل الجمهور .
- (٨) المناطق الحساسة بالنسبة للرأي العام .

## أمور يجب مراعاتها لإظهار أهمية البحث :

- ١) تميل الجماهير إلى أن تتوزع إلى جماعات تجمعها رغبات ومصالح محددة .
- ٢) تضخم المؤسسات وكبر حجمها مما جعل الإدارة العليا فيما تنعزل عن الجماهير .
- ٣) يساعد البحث على التمييز بين المشكلات الملحة ، والمشكلات المتصورة .
- ٤) يمدنا البحث بحقائق تبني عليها برامج العلاقات العامة .
- ٥) يساعد البحث على انتشار فكرة معينة ابرزها البحث .

## أنواع البحث :

- ١)بحوث تاريخية : نبحث فيها عن تجارب الآخرين.
- ٢)بحوث استطلاعية : نحاول فيها أن نستطلع مشكلة معينة هل هي موجودة أو غير موجودة .
- ٣)بحوث تفسيرية : وهي التي نستخدمها لتفسير لنا ظاهرة برزت ولا نعرف أبعادها .
- ٤)البحوث الوصفية : وهي التي بواسطتها نقوم بوصف ظاهرة معينة وجدناها .
- ٥)البحوث التحليلية : وهي التي تقوم بتحليل المحتوى .

## أساليب إجراء البحوث :

### ١)اسلوب الملاحظة :

وهو اسلوب بحثي يقوم على رصد السلوك وردود الافعال عن طريق مراقبة التصرف .  
وتنقسم إلى قسمين :

(أ)ملاحظة مقننة : وهي التي تتسم بالتحضير .

(ب)ملاحظة غير مقننة: وهي التي ترصد ردود الفعل من غير إعداد مسبق .

### ٢)اسلوب المقابلة :

وهي وسيلة من وسائل جمع المعلومات يقوم الباحث بإجراء مقابلة من المبحوثين ،مستخدماً في ذلك وسيلة معدة سلفاً .

وتنقسم أيضا إلى قسمين :

(أ)المقابلة المقننة : وهي التي يصمم لها استبانة خاصة بها .

(ب)المقابلة غير المقننة : وهي التي تترك لظروف المقابلة .

"وأسلوب المقابلة يفيد في حالة الذين لا يعرفون القراءة "

(٣)اسلوب الاستبيان :

" وهو الذي تصمم فيه استبانة بقصد استقصاء اراء المستفتين "

وتتكون من عناصر عدة :

(أ)عناصر شخصية .

(ب)عناصر تتعلق بالرأي المراد قياسه .

" وتتكون الاستبانة عادةً من أسئلة ،وقد تكون أسئلة الاستبانة كلها أو بعضها من النوع المفتوح " .

طرق إجراء البحث :

قد يتم البحث إجراء البحث عن طريق الاتصال الشخصي أو عن طريق ارسالها بالبريد مصحوبة ، وقد يجري البحث عن طريق الاتصال الهاتفي

مراحل البحث :

يمر البحث عادة في عدد من المراحل التي لا بد أن تسبق إحداها الأخرى وذلك حسب الآتي :

أولاً : تحديد المشكلة .

ثانياً : وضع الفروض .

ثالثاً : اختبار أداة البحث .

"وهي التي تساعدنا على جمع المعلومات من المصادر ، والبحث أدواته الرئيسية ثلاث سبق ذكرها وهي : الملاحظة والاستبيان والاستفتاء عن طريق الهاتف "

رابعاً : اختيار العينات :

"إذا كان المجتمع الذي سيجري عليه البحث قليلاً ويمكن شمول جميع أفراده في البحث فذلك أفضل استخدام العينة ولكن قد يكون المجتمع كبيراً يصعب وقد يستحيل شموله فعندئذ نلجأ إلى (اسلوب العينة )

**العينة :** " هي عبارة عن أسلوب يتبع لاختبار عدد محدود من مجتمع البحث تجري عليه الدراسة "

**وهناك عدد من الطرق لتحديد العينة :**

(أ) العينة العمدية

(ب) العينة المريحة

(ج) العينة العشوائية : وهي تختلف طبقاً للقصد من البحث ومن بينها :

١- العينة العشوائية البسيطة ٢- العينة العشوائية المنتظمة ٣- العينة الطبقية ٤- العينة المركبة

**خامساً : تدريب الباحثين :**

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

**سادساً : تحليل البيانات :**

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

**سابعاً : تفسير البيانات :**

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

**ثامناً : إيصال النتائج إلى صناع القرار :**

ان تفسير البيانات بعد تحليلها لا يكفي للوصول إلى النتائج المرجوة من إجراء البحوث مالم يدعم ذلك اتصال فعال بمن يملك سلطة المساعدة .

**ثانياً : التخطيط**

**تعريفه :**

" عملية إدارية مقصودة يتم بموجبها تحديد الاهداف عن طريق تعيين السياسات الموصلة

إلى الأهداف بافضل البدائل المتاحة " وهو الخطوة الثانية التي تلي عملية البحث .

ويشير كثير من منظري العلاقات العامة إلى أن أسلوب الإدارة بالأهداف هو أنسب أسلوب للتعامل مع مشكلات العصر .

**ولكي يكون التخطيط سهل التنفيذ فلا بد من أتباع الخطوات التالية :**

- ١) تحديد الادوار والواجبات .
- ٢) تحديد مناطق الوصول ،وكيفية الوصول إليها .
- ٣) تحديد مناطق التأثير .
- ٤) اختيار الأولويات المراد البدء بها .
- ٥) تجهيز خطة عمل .
- ٦) تحديد السياسات والقواعد والتعليمات .
- ٧)تحديد الإجراءات التي ستتبع في التنفيذ .

### أنواع التخطيط :

- أ)الخطط العلاجية : وهي التي توضع لعلاج مشكلة برزت بحيث لم تكن في الحسبان ،أو أنها كانت متوقعة ولكن ليس بالحجم الذي برزت به وتسمى أيضاً **بخطط الأزمات** .
- ب)الخطط الوقائية : وهي التي توضع للوقاية من الوقوع في الزلل ، أو هي التي توضع لكي تقي من الأخطاء التي يحدثها عدم التخطيط أو اعمل عشوائياً نتيجة ردود فعل لعمل آخر .

### أنواع الخطط من حيث الزمان :

- ١) **خطط قصيرة الأجل** : وهي التي تتراوح مدتها بين سنة وثلاث سنوات .
- ٢) **خطط متوسطة الأجل** : تكون مدتها خمس سنوات .
- ٣) **خطط طويلة الأجل** : 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 فعله بما يمكن وصفه .
- ٧) يأتي وضع الخطة في صيغتها النهائية .

### مكونات الخطة :

- ١) المقدمة : تحتوي على الاسلوب التي دعت إلى وضع الخطة .
- ٢) الأهداف : وهي ما تهدف الخطة إلى بلوغه .
- ٣) الوسائل : وهي الامكانيات التي ستساعدنا على الوصول إلى الأهداف المراد بلوغها .
- ٤) التكاليف المادية : فأى خطة لا تخلو من تكلفة مادية لتنفيذها .
- ٥) اسلوب متابعة التنفيذ :

### ثالثاً : الاتصال

يمكن النظر إلى مرحلة البحث ، ومرحلة التخطيط على أنهما تمهيد لعملية الاتصال التي هي **عصب** أنشطة العلاقات العامة .

### تعريفه :

" التفاعل بالكلمات أو الحروف أو الوسائل لتبادل الأفكار والآراء "

### عناصر الاتصال الأساسية :

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

"الاقناع" هدف أساسي للاتصال وهو كذلك من أهم من أهداف 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 لا بد أن تحوي الرسالة إحاء واضحاً .
- (٦) اختبار الرسالة قبل ارسالها ز
- (٧) استخدام عدد من الإجراءات في الاسلوب مثل استخدام الجمل القصيرة .
- (٨) محاولة أن تكون الرسالة اليفة .

### أخطاء الاتصال :

- (١) عدم المقدرة على الاستماع جيداً .
- (٢) التعبيرات الحركية لها دور كبير في أداء المغزى المراد ارساله .
- (٣) استخدام ضمير المخاطب أقرب إلى قلوب المخاطبين من استخدام ضمير المتكلم .
- (٤) بعض الذين يعملون في الاتصال يكتب أو يتكلم .
- (٥) الجهل بالمتلقين .
- (٦) عدم الاعتراف بأن الاتصال الناجح 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 .