

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عبد الحميد ابن باديس

- مستغانم -

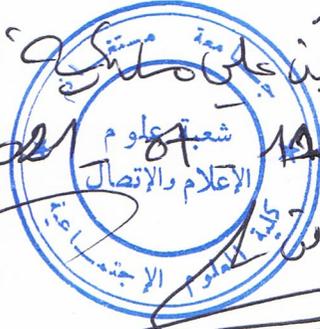


خاتبة للإيداع في المكتبة

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم العلوم الإنسانية

تخصص إتصال وعلاقات عامة



فعالية العلاقات العامة في تسيير أزمة كورونا

دراسة ميدانية بدار بلدية مستغانم

مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر في علوم الإعلام والاتصال

تخصص: اتصالات والعلاقات العامة

تحت إشراف

د. بن علي مليكة

من إعداد

- سرحان سهير

- العربي بن حجار مارية.

السنة الدراسية 2020 - 2021

الإهداء

الحمد لله الذي خلق الانسان لم يكن قبل الخلق شيئاً، و وهبه
السمع و البصر و العقل و الفؤاد، و نصلي و نسلم على سيدنا محمد (ص)
سيد الخلق.

أما بعد اهدي هذا العمل المتواضع الى والدينا اطال الله في عمرهما
و امدهما الصحة و العافية.

و الى اخواننا و اخواتنا

و الى من ساعدتنا في انجاز هذه المذكرة "بوزيد نبيلة".

و إلى كل من سندنا من قريب أو بعيد .

شكر و تقدير

نشكر الله سبحانه و تعالى و نحمده حمدا كثيرا مباركا
على توفيقه لنا في انجاز هذا البحث المتواضع.
و لا يسعني في هذا المقام إلى أن أتقدم بخالص عبارات الاحترام
و التقدير للأستاذة الفاضلة التي أشرفت على هذا البحث و لم تبخل
علينا بتوجيهاتها العلمية و المنهجية القيمة و التي كان لها الأثر
في إتمام هذا البحث لكي أستاذتنا المحترمة "بن علي مليكة".
و إلى الغالية التي ساعدتنا في انجاز هذا العمل
المتواضع السيدة " بوزيد نبيلة".
و أخيرا "والداينا الكريمين" - أطال الله عمرهما
في طاعته - اللذان ساندانا طيلة مشوارينا
الدراسي.

مقدمة

مقدمة:

أصبح للاتصال دور بالغ في حياة المجتمعات الحديثة، و لم يعد التعامل معه باعتباره حلقة وصل بين أفراد المجتمع، و جماعته و مؤسساته بحاجة إلى تبرير بل أصبحت العمليات الاتصالية تتم بصفة جد متداخلة مع واقع يتصف بالتعقيد و التسارع.

و تعتبر العلاقات العامة من هذه الآليات الاتصالية الحديثة التي يقال أنها برزت بشكل واضح بعد الحرب العالمية الثانية، و كانت مرتبطة بدرجة أولى بتحقيق التفاهم المتبادل بين الناس عن طريق تعميق الفهم، و المعرفة و النوعية، و منذ ذلك الوقت أخذت ممارستها عدة أشكال وفق نشوء و تطور المؤسسات ، فكان السبب وراء ظهور العلاقات العامة كمهنة متخصصة هي تلك الظروف الاقتصادية و الاجتماعية التي أفرزت مناخا نفسيا ضاغطا، إضافة إلى الأزمات الاقتصادية و العالمية.

إذا فالعلاقات العامة علم يتصل اتصالا مباشرا بالظروف و الأوضاع الغير عادية فالمشكلات، و الأزمات و الظروف الضاغطة، و عدم الاستقرار و الكوارث و غيرها من الأسباب المباشرة لتطور العلاقات العامة و ازدهارها.

فالمهمة الإستراتيجية للعلاقات العامة لا تتضح بجلاء، إلا عندما تواجه المؤسسة أزمة ما تهدد وضعها و مقدرتها على العمل، و المنافسة و غالبا ما يكون للأزمات أثر على المؤسسة يتعلق بالصورة الذهنية.

كما حدث مؤخرا مع ظهور وباء كورونا الغير المتوقع الذي مس جميع القطاعات و الذي هو عبارة عن فيروس تاجي يصيب الجهاز التنفسي .

و من خلال هذا سنحاول في هذه الدراسة معالجة فعالية العلاقات العامة في تسيير أزمة كورونا داخل دار بلدية مستغانم.

بالتطرق إلى الإطار المنهجي ثم النظري الذي سنعرض فيه ثلاث فصول:

الفصل الأول: فقد تناولنا فيه خمسة مباحث كانت حول العلاقات العامة، و ذلك بدءا من مفهومها، و نشأتها، و تطورها، و اهدافها وسائلها و أهميتها، ثم تطرقنا إلى **الفصل الثاني** فهو يتضمن مدخل مفاهيمي للآزمة و الذي يندرج على مجموعة من المباحث ثم تطرقنا فيه على الطور التاريخي للآزمة ، و مراحل الآزمة و أسباب نشوء الآزمة ، أنواعها و خصائصها.

ويهتم **الفصل الثالث** بدور العلاقات العامة في تسيير و مواجهة الآزمات من خلال التطرق إلى: دور العلاقات العامة في معالجة الآزمة، العوامل المؤثرة على العلاقات العامة في إدارة الآزمة، ثم المهارات والصفات التي يجب ان يتصف بها رجال العلاقات العامة في مواجهة الآزمات و أخيرا تطرقنا إلى تعريف بآزمة كورونا و أهم أعراضها.

و يهتم **الجانب التطبيقي للدراسة** على فعالية العلاقات العامة في تسيير آزمة كورونا " داخل دار بلدية مستغانم" فقد شمل على مجموعة من المباحث: تعريف بميدان الدراسة، و عرض و تحليل استمارة، ثم النتائج العامة لنختم الدراسة بخاتمة عامة.

الإطار المنهجي لموضوع الدراسة

1- الإشكالية:

يعد جهاز العلاقات العامة في المنظمات و المؤسسات سواء العامة او الخاصة وظيفة إدارية كغيرها من الوظائف، حيث تقوم بوظيفة التخطيط و التنظيم و التوجيه، كما يتطلب العمل في مجال العلاقات العامة القدرة على التصرف و قوة الملاحظة، و سرعة بديهية، و القدرة على العمل في إطار فريق واحد، فضلا عن التكامل في العمل مع الإدارات داخل المنظمة لمسايرة العمل و حل الأزمات التي قد تواجه الإدارة أو المؤسسة فالتعامل مع الأزمات من وظائف العلاقات العامة و محور اهتمامها.

ونظرا للأزمة التي حدثت مؤخرا في جميع بلدان العالم هي أزمة كورونا التي مست جميع القطاعات و المنظمات، أثرت بشكل سلبي على سيرورة إدارة المنظمة، و التي هي عبارة عن فيروس يسبب أمراض مثل الزكام و الالتهاب التنفسي الحاد، و لم يكن لها تأثير على صحة الانسان فقط حتى المؤسسات تضررت منها و من هنا تتضح أهمية العلاقات العامة داخل المؤسسة، حيث نرى الكثير من المنظمات لديها خطط إدارية لإدارة الأزمات و تسييرها و لكن لا يوجد لديها خطط العلاقات العامة و استراتيجيات للسيطرة على الأزمة و احتوائها عند وقوعها فجأة، فوقع الأزمة المفاجئة تجعل الإدارة و من فيها جهاز العلاقات العامة تحت أمر واقع خاصة عندما تكون أزمة خاصة خارجة عن نطاق المؤسسة، و تعتبر مؤسسة دار البلدية مستغانم من المؤسسات المتضررة جراء هذه الأزمة " كورونا " و من خلالها حولنا معرفة فيما تمثلت جهود العلاقات العامة في تسيير أزمة كورونا.

و سنحاول الإجابة على هذا التساؤل الرئيسي لدراستنا المتمثلة في :

• هل ساهمت العلاقات العامة في تسيير أزمة كورونا داخل دار بلدية

مستغانم؟

و للمساعدة في إيجاد الإجابة عن هذا التساؤل الرئيسي نطرح مجموعة من التساؤلات الفرعية التالية: دراسة النظرية أولا:

1- ماهي أهمية العلاقات العامة؟

2- فيما تتمثل خصائص الأزمة؟

3- فيما تتمثل جهود العلاقات العامة في مواجهة الازمة؟

الأسئلة الفرعية جانب التطبيقي:

1- فيما تتمثل مكانة العلاقات العامة في دار بلدية مستغانم؟

2- هل مؤسسة دار بلدية مستغانم تواجه أزمات و تؤثر على سيرورتها؟

3- ماهي الإجراءات و النشاطات التي قام بها قسم العلاقات العامة بدار

البلدية في مواجهة ازمة كورونا؟

4- ماهي الأضرار الناجمة جراء أزمة كورونا على إدارة دار بلدية

مستغانم؟

2-1- أسباب اختيار الموضوع:

- رغبتنا الشخصية في معرفة الدور الذي تلعبه العلاقات العامة في تسيير

الأزمات داخل دار بلدية مستغانم.

- الأهمية البالغة لموضوع الدراسة و الذي يتطلب دراسة علمية جادة.

- قلة الدراسات السابقة في هذا الموضوع لكونه جديد و لذا يجب تسليط

الضوء عليه.

- قابلية الموضوع المختار للبحث و الدراسة الميدانية.

3-1- أهمية الدراسة:

• تبرز أهمية هذه الدراسة في كونها دراسة ميدانية تقترب كثيرا من واقع

أعمال و أنشطة العلاقات العامة بدار بلدية مستغانم، و أهمية هذه الأعمال

أثناء وقوع الأزمات خاصة الأزمات المفاجئة مثل ما حدث أخيرا عند إجراء

ازمة كورونا التي مست جميع القطاعات، و هذا ما يجسد فعالية العلاقات

العامة في مواجهة الأزمات و خاصة و ان مفهوم العلاقات العامة و التعامل

مع الأزمات مفهوم جديد داخل المنظمات.

تبرز أهمية الدراسة في الوصول إلى نتائج علمية يستفاد منها في تقديم العديد من الاقتراحات و التوصيات التي تسهم في تحقيق و توظيف العلاقات العامة و التعامل مع الأزمات دور فعالا في دار البلدية بولاية مستغانم.

4-1- أهداف الدراسة:

- إن الهدف الرئيسي من هذه الدراسة هو التعرف على مدى فعالية العلاقات العامة في مواجهة أزمة كورونا داخل دار بلدية مستغانم.
- الرغبة في معرفة أهمية و مكانة العلاقات العامة في دار بلدية مستغانم.
- معرفة اثر وقوع الأزمة داخل دار البلدية.
- معرفة الطرق و الإجراءات الوقائية التي قام بها قسم العلاقات العامة بدار بلدية مستغانم.
- الرغبة في الوصول إلى أهم النتائج و الأضرار الناجمة جراء هذه الأزمة المفاجئة بدار بلدية مستغانم.

5-1- الفرضيات:

- تقوم هذه الدراسة على فرضية رئيسية و فرضيات فرعية و هي كالتالي:

الفرضية الرئيسية:

تساهم العلاقات العامة في تسيير أزمة كورونا داخل بلدية مستغانم بصورة جيدة من خلال مجموعة من نشاطات و إجراءات وقائية .

الفرضيات الفرعية:

- (1) يحظى جهاز العلاقات العامة أهمية كبيرة داخل دار بلدية مستغانم.
- (2) يسعى جهاز العلاقات العامة جاهدا في حل الأزمات المفاجئة داخل دار بلدية مستغانم.
- (3) يعمل جهاز العلاقات العامة على تسيير أزمة كورونا من خلال ممارسات عديدة.

1-6- تحديد المفاهيم:

- إن خطوة تحديد المفاهيم من أهم الخطوات الرئيسية في البحث العلمي حيث تقوم هذه المفاهيم بتوجيه الباحث و كذا التسهيل وذلك بتحديد العلاقة بين متغيرات هذه الظاهرة.

1. مفهوم العلاقات العامة:

أ- **التعريف اللغوي:** العلاقات العامة مصطلح مركب من كلمتين .

الأولى: العلاقات و هي مصدر علائق و تعني الصلات و الروابط، أما العامة و هي مؤنث الشائع و الشامل و العام، مخالف للخاص ¹.

ب-التعريف الاصطلاحي:

هي النشاط الذي يقوم على توطيد الثقة و التفاهم و التبادل بين المؤسسة و جمهورها فهي حلقة وصل بين المنظمة و الجمهور ².

• في تعريف الجمعية الدولية للعلاقات العامة أنها وظيفة تخطيطية

و إدارية ذات طابع مخطط و مستمر، تهدف من خلالها المنظمات إلى كسب تعاطف و تأييد أولئك الذين تهتم بهم و الحفاظ على ثقتهم عن طريقة تقييم الرأي العام المتعلق بها ³.

• **تعريف أرنوف و باسكن:** هي وظيفة إدارية تساعد في تحديد أهداف

المنظمة حيث يقوم ممارسو العلاقات العامة بالاتصال مع الجمهور و الخارجي الذين لهم صلة بها و ذلك لخلق تماسك بين أهداف المنظمة و التوقعات المجتمعية ⁴.

ج) التعريف الإجرائي:

هي تلك البرامج و النشاطات التي قام بها القائم بالعلاقات العامة داخل دار بلدية مستغانم لتسيير ازمة كورونا بطريقة حسنة و جيدة دون أي مخالفات، و تأثيرات على سيرورة إدارة دار البلدية.

1- ناصر المعرفي: العلاقات العامة، دط، القاهرة: دار المعارف، 1989 ص 47.

2- مرجع نفسه ص 50.

3- مرجع نفسه ص 50.

4- سد سالم عرفة: الاتصالات التسويقية، ط1 عمان دار الرابطة للنشر و التوزيع 2012 ص 30 – 31.

5- صالح خليل ابو أصعب، ادارة المؤسسات الاعلامية في الوطن العربي ط1، أسوان ، دار معرفة جامعية 1995، ص 26.

(2) مفهوم الأزمة:

أ- **التعريف اللغوي:** كلمة أزمة مشتقة من الفعل ازمه أي عضه الحبل أحكم قتله و يقال أزم العام أي اشتد قحطه و تأزم القوم إصابتهم أزمة ويعني الضيق¹.

ب- **التعريف الاصطلاحي:** هي حالة توتر و نقطة تحول تتطلب قرار ينتج عنه مواقف جديدة و هي كذلك عدم الاستقرار في سير العمل نتيجة حدوث تغيير مفاجئ².

- **تعريف الأزمة:** هي تهديدا، خطرا متوقعا أو غير متوقع لأهداف و قيم و معتقدات و ممتلكات للأفراد و المنظمات و الدول التي تحد من عملية اتخاذ القرار، و قد يؤدي الخلط بين الأزمة إلى سوء الفهم و من ثم سوء التخطيط لمواجهة تلك الأزمات لعدم إعطائها العناية اللازمة³.

ج- **التعريف الإجرائي:** هي تلك مرحلة التي واجهتها دار بلدية مستغانم أثناء انتشار فيروس كورونا، و أثرت في سيرورتها الإدارية بأحداث إجراءات و نشاطات جديدة داخل البلدية، جاءت هذه الأزمة بصفة مفاجئة و غير متوقعة داخل المنظمات.

(3) مفهوم كورونا:

أ- **التعريف الاصطلاحي:**

الفيروس الناجي الجديد المعروف باسم أيضا covid 2019 هو نوع من الفيروسات التي تسبب مرض في الجهاز التنفسي و هذا يؤدي إلى التهاب و تراكم المخاط في مجرى الهواء الرئتين⁴.

ب- **التعريف الإجرائي:**

هي وباء و أزمة صحية ظهرت بطريقة مفاجئة و انتشر في أنحاء العالم مع نهاية 2019 الى غاية يومنا هذا حيث أثرت على سمعة المؤسسات مما أظهرت عدة أزمات إدارية .

- 1- مجدي احمد، محمد عبد الله، بسيكولوجية الازمات و الشدائد:دراسة في الادارة و المواجهة و الوقاية . د . ط اسكندرية دار معرفة جامعة 2013 ص 18.
- 2- مرجع نفسه ص 20.
- 3- مصطفى الدبعي، ادارة الازمات ،منظمة الشباب العربي للتدريب و التأهيل،بتاريخ 26 جوان 2021.
- 4- وزارة الصحة و وقاية المجتمع بدولة الامارات العربية المتحدة بتاريخ 16 مارس 2020.

7-1- منهج البحث:

ان تحديد منهج الدراسة يتوقف على الهدف الذي تسعى للوصول إليه و طبيعة الدراسة في حدوداتها و لذلك يعرف المنهج على انه: " احد أشكال التحليل و التفسير العلمي المنظم لوصف ظاهرة أو مشكلة محددة، و تصويرها كميًا عن طريق جمع البيانات ¹.

لقد استخدمنا المنهج المسحي في هذه الدراسة فهو يعد من أكثر طرق البحث التربوي استعمالاً لأنه يمكننا من جمع وقائع و معلومات موضوعية قدر الإمكان عن ظاهرة معينة أو حادثة مخصصة ².

فيمكن تعريف المنهج المسحي:

هو البحث الذي يهدف إلى وصف الظاهرة المدروسة او تحديد المشكلة أو تبرير الظروف و الممارسات أو التقييم و المقارنة ³.
فاعتمدنا على منهج المسح بالعينة كونه يساعد على وصف فعالية العلاقات العامة في تسيير أزمة كورونا في دار بلدية مستغانم.

8-1- نوع الدراسة:

تندرج دراستنا ضمن الدراسات الوصفية التي تستهدف الحصول على معلومات دقيقة و كافية حول العلاقات العامة و أزمة كورونا، و البحث على مستويين: **نظري** و ذلك بمحاولة مسح كل الأدبيات المتعلقة بالموضوع و **تطبيقي** و ذلك بوصف مفردات الدراسة بدار بلدية مستغانم، و من ثم تحليل البيانات للوصول إلى النتائج الدراسة.

1- حسن محمد، جواد الجبوري، منهجية البحث العلمي مدخل لبناء المهارات البحثية، ط1، دار الوفاء للنشر و التوزيع عمان 2012 ص 197.
2- الموقع الإلكتروني، الكتاب العربي www.forwm.okey.com يوم 12 مارس 2015 على الساعة 07:24 د.
3- الموقع الإلكتروني المرجع نفسه.

9-1- أدوات جمع البيانات:

تعتبر مرحلة جمع البيانات من أهم المراحل في إعداد البحث العلمي فهي تسعى بصفة أساسية للإجابة على التساؤلات التي طرحها الباحث¹. وفي دراستنا استخدمنا الأدوات العلمية التالية: الملاحظة و استمارة الاستبيان.

1-9-1 الملاحظة: وهي الانتباه المقصود و الموجه نحو سلوك فردي أو

جماعي معين يقصد متابعة و رصد تغيرات².

قد استخدمنا الملاحظة طيلة تردنا على المؤسسة إذ كنا نوظف الملاحظة لاستخلاص البيانات المتعلقة بنشاط العلاقات العامة أثناء حدوث أزمة بالمؤسسة.

2-9-1 الاستبيان:

ان الهدف الأساسي للاستبيان هو الحصول على بيانات واقعية و ليس مجرد انطباعات أو آراءه هامشية، فان ذلك يتطلب من الباحث العناية في تصميم الاستبيان فعليه أن تكون أسئلة تغطي جميع نواحي المشكلة³. ومن خلال عملنا حاولنا قدر الإمكان مراعاة الترتيب وإحداث التوازن مع محاور البحث الأساسية في طرح الأسئلة على النحو التالي:

- الورقة المرفقة بالاستمارة.

- السمات العامة للموظفين.

- أسئلة الاستمارة.

و استخدمنا لهذه الاستمارة جاء وفق مرحلتين هامتين للدراسة .

الدراسة الاستطلاعية: قمنا بتوزيع استمارة تجريبية على أفراد معينين حيث مكنتنا هذه المرحلة الأولية من ضبط و صياغة أسئلة بشكل الذي يخدم موضوعنا، أما المرحلة الثانية تناولت التوزيع النهائي للاستمارة و قد تضمنت استمارة بحثنا على ثلاث محاور أساسية و هي:

1- احمد بن مرسي، **مناهج البحث العلمي**، ط2، الجزائر ديوان المطبوعة 2005 ص 301.

2- حسن محمد جواد الجبوري، **منهجية البحث العلمي مدخل لبناء المهارات البحثية**، مرجع سبق ذكره ص 160.

3- رجاء وحيد دويدي. **البحث العلمي اساسية النظرية و ممارساته العلمية**، ط1، دار الفكر للنشر و التوزيع دمشق، 2002 ص 35.

• **المحور الأول:** أهميته و مكانة العلاقات العامة داخل دار بلدية مستغانم.

• **المحور الثاني:** مفهوم الأزمة و طرق معالجتها و تسييرها.

• **المحور الثالث:** جهود العلاقات العامة في مواجهة أزمة كورونا.

10-1 (مجتمع البحث):

من اجل دراسة دقيقة و نتائج واقعية و موضوعية لابد من تحديد مجتمع الأصلي للدراسة تحديد دقيقا و واضحا.

و يعرف مجتمع البحث على انه مجموعة من الأفراد و الأشياء و البيانات التي تؤخذ منها العينة الإحصائية¹.

و فيما يتعلق بالمجال البشري لموضوع دراستنا فعالية العلاقات العامة في تسيير أزمة كورونا، دراسة ميدانية بدار بلدية مستغانم فقد أردنا أن نحصر المجال البشري في رؤساء المصالح، و بعض الموظفين المعنيين بموضوع بحثنا و هذا اعتقادا من أنهم يمثلون مجتمع الدراسة حوالي 100 مفردة.

11-1 عينة الدراسة:

العينة التي أجريت عليها هذه الدراسة هي العينة الاحتمالية عرضية، حيث تتواجد مفردات المجتمع المدروس في دار بلدية مستغانم ، و قد قمنا باختيار مفردات مجتمع البحث والمتمثل في بعض من الجمهور الداخلي لدار البلدية، و هم الإطارات و رؤساء المصالح و الموظفين متوسطي الدخل، و المسئولين لنشاطات العلاقات العامة و المقدر عددها 100 مفردة.

12-1 مجالات الدراسة:

1-1 المجال الزمني:

تمت هذه الدراسة حول فعالية العلاقات العامة في تسيير أزمة كورونا عبر مراحل توزعت كالتالي:

1- لحسن عبد الله باشوة، عدنان، هاشم السامرائي، البحث العلمي مفاهيمه، أساسيته، تطبيقاته، د ط ، مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع ، عمان ص 254.

- النزول إلى الميدان و إجراء مقابلات و زيارات استطلاعية لأخذ صورة عامة عن دار البلدية و كذا تحديد عينة البحث و كان ذلك نهاية شهر مارس.

- بعد تصميم الاستمارة و تحديد عينة البحث قمنا بتوزيعها على الجمهور الداخلي لدار البلدية و هم رؤساء المصالح و الموظفين المعنيين بموضوع بحثنا.

- و بعد مرحلة توزيع الاستمارة قمنا بتفريغ البيانات و التعليق عليها.

2-1 المجال المكاني:

اتجهنا إلى هاته المؤسسة لإجراء دراستنا الميدانية و هي دار البلدية لولاية مستغانم لقرب مقرها بالإضافة إلى انه من خلال المعطيات الأولية التي جمعناها عن دار البلدية وجدنا أنها مناسبة لإجراء دراستنا الميدانية.

13-1 الدراسات السابقة:

1) الدراسة الأولى:

• لسمحي محمد القحطاني بعنوان دور إدارات العلاقات العامة في التعامل مع الأزمات و الكوارث (دراسة تطبيقية على إدارة العلاقات العامة في الدفاع المدني) مذكرة شهادة الماجستير، كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية.

2 الهدف من الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على الدور الذي تقوم به إدارة العلاقات العامة بالمديرية العامة للدفاع الوطني بمنطقة الرياض و مدى قدرة هذا الجهاز على التنبؤ بالأزمات و التخطيط.

3 إشكالية الدراسة: ما هو دور إدارات العلاقات العامة في التعامل مع

الأزمات و الكوارث؟

4 المنهج المتبع:

تعد هذه الدراسة من الدراسات الوصفية، حيث استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي بأسلوب دراسة الحالة و استخدام الاستبيان كأداة جمع البيانات.

نتائج هذه الدراسة: أسفرت هذه الدراسة عن عدة نتائج أهمها:

- نقص وجود الأنظمة و القواعد الرسمية التي تحدد دور إدارة العلاقات العامة في حالة وقوع الأزمات و الكوارث.
- وجود بعض المعوقات التي تحد من كفاءة الإدارة في مجابهة الأزمات و الكوارث.

5 التعليق على الدراسة:

6 أوجه التشابه بين هاتين الدراستين أن كلاهما تدخلان البحوث الوصفية أما الجانب الذي يختلف عن دراستنا هو أن الباحث "القحطاني" ركز في هذه الدراسة على دور العلاقات العامة في التعامل مع الأزمات في حين دراستنا ركزت على كيفية تسيير الأزمات.

7 بالإضافة إلى أننا استعملنا أداة الاستبيان.

2 الدراسة الثانية:

دراسة محمد كمال القاضي دور العلاقات العامة في مواجهة الكوارث و الأزمات.

و التي تناولت الأسباب المؤدية إلى وقوع الأزمة و خصائصها و عرضت أسلوب معالجة أزمة الأجهزة الأمنية، و عرضت خطة الجهاز العلاقات العامة في مواجهة الأزمات و الكوارث.

3 الدراسة الثالثة بعنوان: العلاقات العامة و إدارة الأزمات.

من إعداد الطالب مراد كموش و هي مذكرة لنيل درجة الماجستير في علوم الإعلام و الاتصال قدمها الباحث عام 2008، بجامعة الجزائر حيث يدور الموضوع حول دور العلاقات العامة في إدارة و تسيير أزمات المؤسسات الجزائرية، و كانت الدراسة الميدانية مطبقة في شركة الخطوط الجوية

الجزائرية، فقد خلصت هذه الدراسة إلى عدة تساؤلات حيث تمثل السؤال الرئيسي بهذه الدراسة في : ما هو دور العلاقات العامة في إدارة و تسير الأزمات شركة الخطوط الجوية الجزائرية؟

• و التساؤلات الفرعية تمثلت في:

- 8 ما هي المقاربات المختلفة للعلاقات العامة في إدارة ازمة؟
- 9 ما هو التصور السائد لدى الشركات الجزائرية حول العلاقات العامة؟
- 10 ما هي المرتبة التي تحتلها العلاقات العامة في شركة الخطوط الجوية الجزائرية؟
- 11 إلى أي مدى يتطابق التصور المحلي للعلاقات العامة في إدارة الأزمة مع النماذج المطبقة السائدة؟

12 المنهج و أدوات البحث:

يعتبر هذا البحث من الدراسات الوظيفية التي تستهدف الحصول على معلومات دقيقة و كافية حول العلاقات العامة و الأزمات كما استخدم أيضا المنهج المسحي في هذه الدراسة.
و استعان بالأدوات البحث و جمع المعلومات في المقابلة و استمارة الاستبيان.

• عينة الدراسة:

العينة التي أجريت عليها هذه الدراسة هي العينة القصدية حيث تتواجد مفردات المجتمع المدروس لكل من المديرية العامة للمؤسسة و مختلف وكالاتها التجارية المنتشرة بالعاصمة، البالغ عددها 46 مفردة.

13 نتائج الدراسة:

- لقد خلصت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج المتمثلة في :
- 14 احتلال العلاقات العامة مكانة مهمة في الهيكل التنظيمي للمؤسسة.
 - 15 إن نماذج الاتصال المؤسساتاتي هي الأكثر ممارسة في المؤسسة .
 - 16 إن العلاقات العامة ضرورية بالمؤسسة أثناء الأزمة.

4 **الدراسة الرابعة:** بعنوان العلاقات العامة في المؤسسة السياحية الجزائرية دراسة حالة لوزارة السياحة.

من إعداد الطالب كرمية إبراهيم و هي مذكرة لنيل درجة الماجستير في علوم الإعلام و الاتصال قدمها الباحث عام 2016 بجامعة الجزائر.

يدور موضوع هذه الدراسة حول المؤسسات السياحية بالجزائر و اجهزتها و مكانة وجود العلاقات العامة بها نظرا للتطور الكبير الذي يشهده هذا القطاع حيث تمثل التساؤل الرئيسي لهذه الدراسة في : ما مكانة العلاقات العامة في المؤسسة السياحية للجزائر؟ و ما مدى مساهمتها في صناعة الثقة مع جماهيرها؟

و قد خلصت هذه الدراسة إلى عدة تساؤلات فرعية و هي:

17 ما موقع العلاقات العامة في المؤسسات السياحية؟

18 ما هو مهام و وظائف العلاقات العامة في المؤسسة السياحية؟

كما وضع الباحث عدد من الفروض لبحثه تمثلت في مايلي:

19 موقع العلاقات العامة بالمؤسسة السياحية مازال لم يرقى إلى الموقع الاستراتيجي.

20 دور العلاقات العامة بالمؤسسة السياحية محدود.

21 مساهمة العلاقات العامة في إدارة الأزمات بالمؤسسات السياحية يكاد يكون معدوما.

منهج الدراسة و أدوات البحث:

اعتمد الباحث في دراسته على منهج دراسة حالة و منهج المسح أما عن أدوات البحث فتمثلت في الاستمارة، المقابلة ، الملاحظة الوثائق و السجلات الإدارية و الإحصائية الرسمية، و التقارير.

• عينة الدراسة:

فيما يخص عينة الدراسة فقد اختار الباحث العينة القصدية و المتمثلة في 30 فردا من القائمين بالعلاقات العامة بوزارة السياحة، و كذلك اختار الباحث 100 من الجمهور، الداخلي لوزارة السياحة.

• نتائج الدراسة:

لقد توصل الباحث إلى جملة من النتائج لدراسته تمثلت في:
 22 محدودية عدد موظفي للقيام بالمهام المستند للعلاقات العامة.
 23 عدم كفاية عددا لموظفين للقيام بالمهام المستندة للعلاقات العامة.
 24 كما أكدت هذه الدراسة كفاية الأجهزة المتوفرة لممارسة مهام جهاز العلاقات العامة.

• التعليق على الدراسة:

يتبين من خلال هذه الدراسة أن الباحث لن يوفق إلى حد ما في الموازنة بين متغيرات الدراسة، في بناء الإشكالية و لم يتحدث بشكل مفصل عن المنهج الذي استخدمه و أدوات جمع البيانات.

• الاستفادة من الدراسة:

لقد استفدنا من الدراسة كونها عالجت متغيرا واحدا من متغيرات دراستنا التي نحن بصدد تحضيرها حيث أفادنا أسلوب الباحث في كيفية تناوله لهذا المتغير (العلاقات العامة).

الدراسة الخامسة بعنوان الدور الاستراتيجي للعلاقات العامة في إدارة الأزمات.

من إعداد الطالب توفيق عمري و هي مذكرة مكملة لنيل درجة الماجستير في علوم الإعلام و الاتصال قدمها الباحث عام 2011 بجامعة الجزائر.
 25 موضوع هذه الدراسة هو الكشف على الدور الاستراتيجي الذي تلعبه العلاقات العامة في إدارة و تسيير الأزمات بمديرية الارصاد الجوية

قسنطينة كنموذج و محاولة التحري في الوقع بالجزائر من خلال مراجعة تطبيق العلاقات العامة في إدارة الأزمة أو في غيابها.

وقد خلصت هذه الدراسة إلى التساؤلات الفرعية التالية:

26 ما هي أوجه الاختلاف و التشابه في تفسير العلاقات العامة؟

27 ما هي ابرز النماذج الانمائية لدور العلاقات العامة في المؤسسة؟

28 كيف يمكن توظيف العلاقات العامة إجرائيا في إدارة الأزمة؟

29 ما هي الرؤية السائدة لدى المؤسسات الجزائرية حول العلاقات العامة؟

الفصل الأول

ماهية العلاقات العامة

تمهيد:

إن دراسة العلاقات العامة توضح لنا مدى كفاءة هذا الجهاز في ضمان السير الحسن للمؤسسة حيث أصبح لا غني عنها في الكثير من المؤسسات فهي تعد احد مجالات الإدارة التي ظهرت وحققت قبولا متسارعا خاصة في الدول المتقدمة و يرجع ذلك الى تعاضم أهمية كسب تأييد الرأي العام و زيادة شعور الإدارة بالمسؤولية الاجتماعية .

فتزايد الاهتمام بنشاط العلاقات العامة خاصة في المؤسسات الإدارية , كما أصبح ينظر إليها في الوقت الحاضر كسلاح من أقوى الأسلحة التي تستخدمها المنظمات .

ولهذا فان التعريف بالعلاقات العامة و تناول نشأتها و بدايتها و تطورها يعتبر شيء هام و ضروري من اجل إزالة اللبس و الغموض .

كما أن الكشف عن أهدافها و وظائفها و أهميتها من الأمور التي تؤكد أهمية هذا النشاط العلمي و دوره في المؤسسات و الهيئات .

المبحث الأول: تعريف بالعلاقات العامة.

تشير التعريفات إلى أن العلاقات العامة فن، و المقصود بالفن " الفن المهاري " و ليس الفن بالمعنى الجمالي و الفن المهاري هو القدرة على التعامل مع الناس و مسايرتها أي أنها تحتاج إلى مهارة و لباقة و حسن التصرف ¹ .

و من خلال تناول العديد من الكتاب لموضوع العلاقات العامة فقد أكد جميعهم على أنها نشاط يهدف إلى تحقيق التعاون و التفاهم بين المؤسسة و جمهورها، و لقد بين **Graze Wild** في نشرته الدورية أنها الوظيفة التي تقوم بها الإدارة لتعديل الاتجاهات و تحديد الخطط و سياسات المؤسسة بما يتفق مع مصلحة الجمهور و تنفيذ البرامج لهدف توطيد ثقة الجمهور مع المؤسسة و كسب رضاه.

أما المعهد البريطاني فقد أوضح بان العلاقات العامة هي الجهود الإدارية المخططة و المستمرة لبناء و صيانة و تدعيم التفاهم المتبادل بين المؤسسة و جمهورها.

أما **إيفي لي** يعرفها بأنها مسؤولية كبيرة تتطلب دراسة الأحوال السائدة و العمل على إصلاح و إعلام الناس بذلك ، و مهمتها مزدوجة تبدأ بدراسة اتجاهات الرأي العام و نصح المؤسسات بتغيير خططها و تعديل سياستها لخدمة المصلحة العامة ، ثم إعلام الناس بما تقوم به المؤسسات من أعمال تهمهم و تخدم مصالحهم .

تعرف **جمعية العلاقات العامة الدولية** العلاقات العامة بأنها وظيفة الإدارة المستمرة و المخططة التي تسعى بها المنظمات لكسب التفاهم و تأييد الجمهور التي يههما ، و الحفاظ على استمرار هذا التفاهم ² .

1- محمد صاحب السلطان، العلاقات العامة و وسائل الاتصال، ط. دار الميسرة للنشر و التوزيع و الطباعة، عمان، 2011 ص 37.
2- علي عوجة، الأسس العلمية للعلاقات العامة، علم المكتبات القاهرة، 1985 ص 17.

و يقول جين شوملي في العلاقات العامة:

إنها ليست بالعبارة الصعبة أو ليس لها معنى، بل أنها تحمي عدة معاني و دلالات مختلفة و تعتبر هذه المهنة مهنة الثقة كما يسمها **Stephen Fitzgerald** بأنها ليست إقراراً أو التصريح بالمعنى أو إنما هي السعي لتحقيق مجمل الرغبات بنفس الطريقة¹.

و عرفها قاموس ويسترن بأنها مجموعة من النشاطات تقوم بها هيئة أو اتحاد و حكومة أو أي تنظيم في البناء الاجتماعي من أجل خلق علاقات طيبة و جيدة و سليمة مع الجماهير المختلفة التي تتعامل معها الجمهور المستهلكين و المستخدمين و الجمهور بوجه عام و ذلك لتفسير نفسها للجمهور حتى تكتسب رضاه².

ان مفهوم العلاقات العامة أوسع و اشمل من مفهوم هذه المصطلحات بالإضافة الى ذلك فإن هذا التعريف اعتبر العلاقات العامة نوعاً من النشاط الإنساني دون ان يضيف عليها طابع الفن أو العلم فهو لم يحدد الأسس العلمية التي تقوم عليها العلاقات العامة باعتبارها لا تمارس على الارتجال بل إنها تقيس و تخطط و تنفذ و تقيم و يتطلب القوائم لها اخصائين على دراية تامة بعملياتها و مسؤولياتها.

وقد عرف د. جابر إبراهيم إمام العلاقات العامة أيضاً أنها فن الحصول على رضا الجمهور و ثقته و تأسيسه و الوصول إلى ذلك عن طريق الاتصال و التفسير الكافيين.

يتضح من خلال كافة هذه التعريفات أن العلاقات العامة تؤدي بصفة مستمرة و بطريقة مخططة هدفها إنشاء تفاهم مشترك بين المؤسسة و جمهورها و تحسين صورة المؤسسة أمام الجمهور هي غاية العلاقات العامة الأساسية و تبنى هذه الصورة الجيدة على أساس تنفيذ برامج جيدة للعلاقات العامة³.

1- جميل احمد خضر، العلاقات العامة، الميسرة للنشر و التوزيع، د. ط 1998 ص 23.
 2- حسين عبد الحميد احمد رشوان، العلاقات العامة من منظور علم الاجتماع بمكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية 1993 ص 110.
 3- محفوظ احمد حودة، إدارة العلاقات العامة مفاهيم و ممارسات مؤسسة زهران للنشر و التوزيع، الأردن 1997 ص 16..

المبحث الثاني: نشأة و تطور العلاقات العامة.

يجب أن نقف على أهم محطات العلاقات العامة من خلال العلوم و الحضارات و من خلال التطرق إلى نشأتها و تطورها عبر الحضارات، لكن من الصعب تحديد الزمان الذي ولدت فيه العلاقات العامة و من المحتمل أن لا يستطيع احد تأكيد و توضيح من كان مؤسسها أو في أي بلد كانت نشأتها الأولى و ذلك لأن محاولات الإنسان لإقامة علاقات طيبة مع الوسط الاجتماعي و المحيط به منذ القدم الوجود الإنساني فالعلاقات العامة ليس بشيء جديد و لهذا لا بد من الوقوف عند محطات تطور هذا المفهوم منذ عصور التاريخ.

العلاقات العامة عند البدائيين:

إذا نظرنا إلى القبائل البدائية وجدنا أنها تحاول دائما أن تتماسك و تتعاون عن طريق التفاهم المشترك و تهتم بإقامة علاقات بينها و بين القبائل الأخرى تباديا للحروب، و تقوم بالاتصالات الودية لإقامة الصلح.

و المعروف أن رئيس القبيلة كان ينتهز مناسبات معينة لإعلام الأفراد بما يريد إبلاغهم به من أخبار و توجيهات و يحرس دائما على تدعيم العلاقات الداخلية بين أعضاء القبيلة.

و من هنا نستخلص أن العلاقات العامة كانت موجودة منذ القدم و الفرق بينها و بين العلاقات العامة اليوم هي في طريقة استعمال أدواتها، ففي حين كان البدائي يستعمل السحر، الرقص، قرع الطبول كوسائل للنشر و الإعلام فان الخبير الحديث للعلاقات العامة يستعمل الصحف، المجلات، الأفلام، الاذاعات الخ¹.

العلاقات العامة في بابل و آشور:

لقد اهتم ملوك و حكام بابل و آشور في هذه الفترة بالتأثير على عواطف الناس و أفكارهم في كثير من الأوقات و خاصة أثناء انقلابات السياسية و العسكرية و أثناء الثورات، و كان لملوك بابل صحف تسجل فيها الأحداث اليومية².

1- عبد المحي محمود صالح، العلاقات العامة و الإعلام في الخدمة الاجتماعية، دار المعرفة الجامعية 2004 ص 13.
2- اسماعيل مصطفى سالم، العلاقات العامة في الخدمة الاجتماعية، مطبعة هشام بكفر الشيخ 1999 ص 11.

و كان الملك يستدعي جميع عماله في الأقاليم للقدوم إلى بابل في الأعياد و المناسبات لكي يقوم بإصدار الأوامر و هذا دليل على اختيار الوقت المناسب للحملة الإعلامية .

و هذا ما نعتبره أساس من أسس العلاقات العامة الحديثة و هو اختيار الوقت المناسب لشن الحملات الإعلامية و كل ما هو حديث و مهم.

العلاقات العامة في العصور الفرعونية (مصر القديمة):

لقد أتقن الفراعنة سياسة اختيار الوقت المناسب للقيام بالاتصال بالجمهور، إذ إتخذوا المواسم و الأعياد فرص لنشر التعليمات، فقد بدل المصريون القدماء مجهودات لإعلام الشعب بقوانين الدولة و اكتساب تأييد الرأي للملوك و الكهانة، مستخدمين في ذلك المحاضرات.

و قد استخدمت مصر الفرعونية أوراق البرد في النشرات التي كان يصدرها فرعون مصر بمحاربة أشياء ضارة أو لإظهار محاسن مواقف أو أشياء أخرى¹.

العلاقات العامة في العصور الوسطى:

كانت المجتمعات في هذه العصور تعيش في ظلومات التعصب و الجهل نتيجة الفساد و التعصب الديني و النفوذ الإقطاعي و مع الثورة البروتستانتية التي قام بها مارتن لوثر وجدت هذه الأخيرة انه لا بد من التفكير في فنون الدعاية المختلفة من اجل الدين .

كما عملت على صناعة المتخصصين في الدعوة الدينية و البشرية عن طريق إنشاء معهد خاص بذلك .

و من هنا اخذ الاهتمام يتجه نحو العلاقات العامة بحيث تم استخدامها في الكثير من المجالات الاقتصادية و السياسية².

1- اسماعيل مصطفى سالم، العلاقات العامة في الخدمة الاجتماعية، مرجع سبق ذكره ص 11.
2- محمد مصطفى احمد، الخدمة الاجتماعية في مجال العلاقات العامة، دار المعرفة الجامعية 1999 ص 12.

العلاقات العامة في العصور الحديثة:

ظهرت العلاقات العامة باعتبارها نشاطا مستقلا مع بداية الثورة الصناعية و ما صاحبها من توسع دخل في العمل و التجارة و لكن لم تعرف بمفهومها الحديث إلا في أواخر القرن 19، و أوائل القرن الـ 20. فقد نتج عن التقدم الصناعي في المجتمعات الغربية ظهور المؤسسات الصناعية الضخمة التي تعتمد على الإنتاج الوفير ، فكانوا أصحاب الشركات لا تهمهم نوعية الإنتاج المقدم لهم، و إنما كانوا يبحثون دائما عن أسلوب جديد لكسب ثقة الجماهير و الحصول على رضاها¹.

العلاقات العامة في القرن الـ 20:

اتسم القرن الـ 20 بظهور شاب أمريكي يدعى levy و كان من أهم رواد العلاقات العامة فاستطاع أن يعيد لرجال الإعلام ثقتهم و تأييد الجماهير لهم وفقا لأساليب تتفق مع المبادئ الأخلاقية و المصالح العامة. يقول levy أن مهمة العلاقات العامة تتلخص في نقل اتجاهات الرأي العام إلى المؤسسة و نقل سياستها إلى الرأي العام بصراحة و أمانة².

1- اسماعيل مصطفى سالم، العلاقات العامة في الخدمة الاجتماعية مرجع سبق ذكره ص 11.
2- محمود محمد الجوهري، العلاقات العامة بين الإدارة و الإعلام، مكتبة الانجلو المصرية ، القاهرة 1968 ص 08.

المبحث الثالث: أهداف العلاقات العامة.

يمكن تقديم مجموعة من الأهداف ،و التي تشكل خطوط رئيسية للعلاقات العامة، و التي تنطلق من إدارات العلاقات العامة ،و تكمن في ثلاث أهداف رئيسية و هي:

• بناء سمعة طيبة للمؤسسة داخل محيطها الداخلي و الخارجي.

• المحافظة على حالة من الثقة و الرضا على المؤسسة لدى جماهيرها.

• تشكيل حالة من التوافق المصلحي بين المؤسسة و جماهيرها ¹.

كما تهدف العلاقات العامة في إقامة علاقات طيبة، و زيادة فرص التفاهم ،و التوافق و الانسجام بين المؤسسة و أطراف العمل الداخلي و الخارجي ،و هناك أهداف عدة تعتبر بمثابة أهداف فرعية للعلاقات العامة، و منها أهداف خاصة بالجماهير².

أ- الأهداف الخاصة بالجماهير الداخلية: و يمكن تلخيصها في النقاط التالية:

- بناء الثقة بين المنظمة و الجمهور الداخلي.
- نشر الوعي بين العاملين و تعريفهم بدورهم و أهمية هذه الأدوار في المنظمة.
- رفع أو تحسين الكفاءة الإنتاجية للعاملين، من خلال الاهتمام او المشاركة في حل مشاكلهم.
- شرح و توضيح سياسات و خطط المؤسسة، و تحديد دور العاملين في انجاز هذه السياسات و الأهداف.
- رفع المستوى الثقافي و الاجتماعي للعمال.

ب- الأهداف الخاصة بالجماهير الخارجية: أهمها ما يلي:

- بناء و الحفاظ على السمعة الطيبة للمؤسسة، و تدعيم صورتها الذهنية لدى جماهيرها.
- استقطاب الكفاءات البشرية المتميزة و المناسبة للعمل بالمؤسسة.
- شرح دور المؤسسة في خدمة البيئة و المواطن بصفة عامة.
- التعريف بنشاط المؤسسة و العمل على تحقيق القبول الاجتماعي.
- الوصول إلى الجمهور المعني و تحقيق التواصل معه.

شعور المستهلك بالرضا المستمر³.

1- محمد نجيب الصرايرة ، العلاقات العامة (الاسس و المبادئ)، د.ط، دار الرضا للنشر سوريا 2000 ص 268.
 2- عبد السلام، ابو قحف هندسة الاعلان و العلاقات العامة، د.ط، مكتبة الاشعاع الفنية مصر 2001، ص 331، 330.
 3- عبد الناصر محمود جرادات و لبنان هاتف الشامي ، أسس العلاقات العامة بين النظرية و التطبيق، د.ط، اليازدي للنشر و التوزيع ، عمان 2012، ص 19.

المبحث الرابع: وسائل الاتصال في العلاقات العامة.

إن إدارة العلاقات العامة يمكنها إلى استخدام جملة من وسائل الاتصال، و هذا في إطار إمكانياتها و نوعية أنشطتها، و تتمثل أهميتها فيما يلي:

- أ- **المجلة:** تلك التي تصدرها المؤسسة و تنقسم إلى:
 - **المجلة الداخلية:** و تكون مخصصة للعاملين بالمؤسسة.
 - **المجلة الخارجية:** و تكون مخصصة للجمهور المتعامل مع المؤسسة.
 - **المجلة المزدوجة:** و تكون مخصصة لكلا الطرفين في ان واحد و تهدف أساسا إلى تحقيق التوافق و التفاهم بين الطرفين.
- ب- **التقرير السنوي:** هو تقرير الإدارة لمن تتعامل معهم، و هو موجه بشكل عام للمساهمين يبين لهم طرق استثمار أموالهم، و إعطائهم فكرة حول الوضع المالي للشركة و الحفاظ على مصالح الطرفين ¹.
- ج- **المسبقات الصحفية (المسبقات الإخبارية):** و هي وثيقة الهدف منها توصيل المعلومات بصيغة قابلة للنشر، و ترسل إلى المحررين العاملين في وسائل الإعلام المختلفة.
- د- **الرسائل الإخبارية:** و توزع على الجمهور المستهدف بشكل منظم.
- ن- **الزيارات:** تعتبر من المجالات العامة التي تعمل فيها العلاقات العامة.
- هـ- **الإذاعة:** تعتبر الإذاعة وسيلة اتصال مهمة لأنها تتميز بالحيوية لأنها تتطلب من المسموع الاستماع فقط ².
- و- **الاجتماعات:** تعقد للحصول على المعلومات من المشاركين أو لتزويدهم بالمعلومات أو لتبادلها.
- ي- **الوسائل المرئية:** و تشمل الوسائل التي تحتوي الصوت، و الصورة معا، و تتمثل في التلفزيون – السينما ³.

1- عبد الرزاق محمد الدلمي، العلاقات العامة الرؤية المعاصرة، ط. دار وائل للنشر و التوزيع، الاردن، 2011 ص 224.
 2- سعادة راغب الخطيب، مدخل الى العلاقات العامة، ط. دار الثقافة للنشر و التوزيع، القاهرة، 2006 ص 61، 60.
 3- طارق شريف يونس، ادارة العلاقات العامة مفاهيم و مبادئ و سياسات، كلية الادارة و الاقتصاد، جامعة الموصل ص 197.

المبحث الخامس: أهمية العلاقات العامة.

تنبثق أهمية العلاقات العامة من مضمون العلاقات العامة التي تدور حول كونها نشاط مستمر ينطوي عليه علاقات حسنة مع الجماهير بهدف تعزيزها باستمرار، و صيانتها و يتفرغ هذا الهدف أهمية وقائية و أخرى علاجية .

إن الدور الوقائي يمنع حدوث المشاكل و المؤثرات مع الجمهور في حين العلاجي يعمل على تصحيح الأوضاع، و المواقف المشهورة حال ظهورها، و إعادة التوازن إلى الوضع¹.

و يمكن توضيح أهمية العلاقات العامة في النقاط التالية :

- تحقق الصورة الذهنية للفرد اكبر قدر من التكيف مع ظروف الحياة .
- إن التصور الذهني يضيف نطاق العمل بالآخرين.
- تؤدي عملية تكوين الصورة الذهنية إلى تحويل العالم إلى عالم أسهل و أكثر تنظيماً.
- تساهم الصورة الذهنية في تغيير موافق الفرد و آرائه و أنماط سلوكه في الحياة الاجتماعية.
- للصورة الذهنية دور كبير في تكوين الرأي العام.
- تحقيق الاتصال ذي الاتجاهين مع جماهير عديدة².

و بالحديث عن أهمية العلاقات العامة في الاتجاهات المعاصرة ، فقد أصبحت العلاقات العامة في المجتمع الحديث معقدة و ليست بسيطة ، ذلك أن المجتمع الحديث نفسه أصبح معقداً فقد اتسع العمران و ساد النشاط الصناعي، و التقدم العلمي و التكنولوجي، و ظهرت المؤسسات الكبيرة التي تضم آلاف العاملين، و التعامل مع ملايين البشر ليس في المجتمع المحلي فحسب بل على نطاق العالم، لقد تضخمت أعداد الجيوش و زاد أعداد الطلاب، و اتسعت النقابات و الاتحادات العمالية و أصبحت نظم الحكم السياسية معقدة، و أصبح على رجال العلاقات العامة في المجتمع الحديث أن يواجهوا غاية خاصة على الدراسات العلمية للعلاقات العامة الإنسانية بين الفرد

1- هشام حمدي الراضي، ادارة العلاقات العامة و البروتوكولات، دار الراية للنشر و التوزيع، عمان، 2010 ص 23
2- غريب عبد السميع غريب، الاتصال و العلاقات العامة في المجتمع المعاصر، مؤسسة شباب الجامعة للنشر و التوزيع، الاسكندرية 2006

و الجماعة، و بين فئات المجتمع و بين المؤسسات الحكومية و الأهلية، و حتى بين الدول بعضها ببعض أسس جديدة تضع في حساباتها 1.

هذا التطور الضخم، و التقدم المستمر في شتى المجالات في الصناعة و في القوات المسلحة و في التربية و التعليم و الإعلام 2.

وظائف العلاقات العامة جزءا من السياسة الاتصالية للمؤسسة، و التي تعمل على استخدام دقيق لوسائل الاتصال المختلفة قصد تحقيق المصلحة المتبادلة.

ويعتبر وضوح أهداف المؤسسة النقطة الأساسية المتحكمة في وظائف و أنشطة المؤسسة لتحقيق هذه الأخيرة، و أن نوعية العمل الذي يقوم به مسؤولي العلاقات العامة و العاملين معه يختلف من مؤسسة إلى أخرى حسب نشاطها، و حجمها، و حجم الجماهير التي تتعامل معها بضع لنا " كوتلر " قائمة لأنشطة العلاقات العامة و هي كالتالي:

- المساعدة في بناء صورة المؤسسة.
- التأثير على جمهور محدد.
- الدفاع عن السلع أو الخدمات التي تواجه مشاكل .
- بناء صورة ذهنية جيدة عن المؤسسة و التي تنعكس بشكل جيد على ما تقدمه من خدمات، و يمكن تحديد وظائف العلاقات العامة .
- إقامة علاقات جيدة و مستمرة مع وسائل في تعريف الجمهور بالمؤسسة، و خدماتها بلغة بسيطة مع شرح سياسة المؤسسة للجمهور.
- مد المؤسسة بكافة التطورات التي تحدث في الرأي العام.
- مساعدة الجمهور على تكوين رأيهم و ذلك بمداهم بكافة المعلومات.
- مواجهة الأزمات الداخلية و الخارجية و التي قد تطرأ على المؤسسة.
- و يذهب العديد من الكتاب و الباحثين الى ان هناك خمس وظائف للعلاقات العامة و هي 3:

1- هشام حمدي الراضي، مرجع نفسه ص 23.

2- غريب عبد السميع، العلاقات العامة في المجتمع المعاصر، مرجع سبق ذكره ص 53.

3- محمود منال طلعت، العلاقات العامة بن النظرية و التطبيق، د.ط، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية 2002 ص 272، 273.

1- البحث:

و يقصد بالبحث تلك الدراسات المتعلقة بقياس اتجاهات الرأي العام بين جماهير المؤسسة سواء في الداخل أو الخارج، و تقدير مدى نجاح الحملات و البرامج الإعلامية و وسائله المختلفة بمقاييس إحصائية دقيقة¹.

2- التخطيط:

و يقصد به رسم سياسة العلاقات العامة بالنسبة للمؤسسة، و ذلك بتحديد الهدف و الجماهير المستهدفة و تصميم البرامج الإعلانية، و توزيعها على الأنشطة.

3- الاتصال:

و هو تنفيذ الخطط المختلفة، و الاتصال بالجماهير المستهدفة، و تحديد الوسائل الإعلامية المختلفة و المناسبة لكل جمهور، و الاتصال بالهيئات و الأفراد في الخارج.

4- التنسيق:

و يشمل الاتصال مع الإدارة العليا من ناحية، و مديري الإدارة من ناحية أخرى للتنسيق بين الجميع طبقا للسياسات الموضوعية للاتصال بالجمهور الداخلي و الخارجي.

- التقييم و يقصد به قياس النتائج الفعلية لبرامج العلاقات العامة، و القيام بإجراءات تصحيحية لضمان فعالية البرامج و تحقيقها لأهدافها.
- بالإضافة إلى هذه الوظائف الأساسية هناك فريق آخر من الباحثين يضيفون لها بعض الوظائف الأخرى و هي:
- تحسين صورة المؤسسة و هذا من خلال الأحداث الخاصة التي تقام لرجال الصحافة و المعارض، و تنظيم الزيارات و تقديم التسهيلات و إقامة الاحتفالات في المناسبات العامة و الخاصة، و إنتاج أفلام عن المؤسسة .
- مواجهة الجماعات المختلفة، و هذا من خلال التحدث إليهم في اللقاءات و إعداد الخطب للغير و تخصيص متحدث باسم المؤسسة و تقديم المتحدثين في الحفلات و الاجتماعات العامة.

1- عبد الكريم راضي جبوري، العلاقات العامة فن و ابداع، دط، دار و مكتبة الهلال، بيروت 2001 ص 28.

- المشاركة في المناسبات العامة : و هذا تمثيل للمؤسسة في المناسبات المتصلة بالنواحي الاجتماعية و الثقافية و الشؤون العامة.
- تدريب المتحدثين: وهذا بتكوين أفراد للتعبير عن آراء المؤسسة و جهات نظرها¹.

1- عبد الكريم الراضي جبوري، العلاقات العامة فن و إبداع مرجع سبق ذكره، ص 28.

خلاصة الفصل:

نستنتج من خلال ما تم عرضه في الفصل الأول ان العلاقات العامة ظهرت منذ القدم، و تطورت عبر مراحل متباينة لتصل الى مفهومها الحديث و هذا الفصل جملة من العوامل المساعدة على ذلك و التي جعلنا من نشاطات العلاقات العامة تتميز لجملة من الصفات و الخصائص المصبرة على طبيعتها ، و التي تسهل بدورها عملية التفرقة بين العلاقات العامة و أوجه النشاط المشابه لها على أنها عملية لها كيانا و مدخل خاص له جملة من الأهداف و الوظائف و تحضى بأهمية بالغة في ظل التحولات و التطورات و الثورة التكنولوجية و ما مس وسائل الاتصال من تطور مذهل.

الفصل الثاني

مدخل إلى ماهية الأزمة

تمهيد:

كلمة أزمة لا شك في أنها تثير في النفس الاضطراب و الخوف و الفرع في أن واحد و مرد ذلك لان هذا التعبير أو اللفظ ليس محببا للنفس حيث تؤدي الكلمة عند سماعها بان هناك مشكلة كبيرة قادمة مما يسبب الارتباك و اتخاذ القرارات التي قد تكون في كثير من الأحيان خارج مسؤولية العقل فتكون النتائج عكسية و ليست كما يرغب أن تكون و الواقع انه في ظل التطورات المتسارعة و في ظل الاضطرابات التي تعيشها المؤسسات فان الأزمات أصبحت ليست متوقعة في اي زمان و مكان سواء كانت أزمة في سوء السير المؤسسة أو الأزمات الغير المتوقعة كانتشار الأوبئة و الكوارث الطبيعية. و سنحاول من خلال هذا الفصل أن نقدم صورة دقيقة عن الأزمة من حيث مفهومها، و أنواعها و مراحلها و أسباب نشوءهاالخ.

1-3 المبحث الأول: التطور التاريخي للأزمة.

في الحقيقة ترجع كلمة أزمة إلى الطب الإغريقي القديم، حيث كانت تستخدم للدلالة على وجود نقطة تحول هامة، أو لحظة مصيرية في تطور المرض، ان المؤشرات المعتادة للأزمة في المرض هي تلك الأعراض المتمثلة في الاضطرابات ضربات القلب و فقط الدم و التنفس و درجة الحرارة.

و الأزمة في معناها المجرد " هي تلك النقطة الحرجة و الخطة الحاسمة التي يتجدد عندها مصير تطور ما، أما إلا الأفضل أو إلى الأسوء، حيث الحياة أو الموت أو الحرب أو السلم حيث نجد حل للمشكلة أو تركها للتفجير.

أما في القرن السابع عشر شاع استخدام المصطلح في المعاجم الطبية و تم اقتباسه في القرن الثامن عشر للدلالة على ارتفاع درجة التوتر في العلاقات بين الدولة و الكنيسة (حيث تحول من مصطلح الطبي إلى التداول و الطرح السياسي)، و في بداية القرن التاسع عشر استخدم مصطلح الأزمة لدلالة على ظهور مشاكل خطيرة، أو لحظات تحول حاسمة و فاصلة في العلاقات السياسية و الاقتصادية و الاجتماعية، حيث استخدم " كارل ماركس" مصطلح الأزمة للتعبير عن فشل الأفراد في إنتاج و تفاعل كل من هذه الأزمات عن سابقتها.

أما في القرن العشرين استخدم المصطلح بسبب أزمة الكساد العظيم الذي أصاب المجتمع الإنساني كله و بشلل و خراب اقتصادي، ما نتج عنه من دمار اقتصادي تبعته صراعات سياسية و دولية و في القرن الواحد و العشرين و بالضبط بعد الحرب العالمية الثانية.

دخل المصطلح حيز الاستخدام حيث استخدمه علماء النفس للتعبير عن أزمة الهوية و مع مطلع السبعينات و ارتفاع الأنماط الاستهلاكية و الزيادة السكانية في دول العالم الثالث و ما نجم عنه من أزمات و كوارث إنسانية خاصة في إفريقيا إستعار¹

الديمغرافيين استخدام مصطلح أزمة انفجار السكاني.

1- محمد عبد الغاني حسن هال، مهارات ادارة الازمات ، مركز تطوير الاداء و التنمية للنشر و التوزيع، مصر، 1996 ص 114.

و في الثمانينات استخدم مصطلح الأزمة من طرف علماء الاجتماع و ذلك للوصول إلى الوصف الدقيق و التفصيلي للزمات الاجتماعية التي تهدد المجتمع بصفة عامة، نتيجة لسيادة الشعور بالإحباط و عند خوضنا البحث عن التطور التاريخي لمصطلح الأزمة وجدنا انه هناك تداخلا و خلطاً بين مجموعة من المفاهيم المختلفة مثل: الأزمة، المشكلة، الكارثة..... الخ.¹

1- محمد عبد الغاني حسن هال، مهارات إدارة الأزمات ، مرجع سبق ذكره، ص 114.

2-3 المبحث الثاني: مراحل الأزمة.

تشير أدبيات إدارة الأزمة أنها تمر بعدة مراحل و لا يوجد اتفاق بين الباحثين و الكتاب في هذا الحقل على عدد هذه مراحل بل يتباينون في تقسيمهم لمراحل تطور الأزمة و تتباين آراء الباحثين و الكتاب في عدد ، و مسميات المراحل التي تمر بها الأزمة و لكن هذا التباين هو تباين شكلي و ليس اختلافًا في المضامين الجوهرية للأزمة، و هناك تقسيمات متعددة لمراحل الأزمة¹.

• التقسيم الأول: هناك من يقسم المراحل التي تمر بها الأزمة إلى:

- مرحلة الميلاد.
- مرحلة النمو.
- مرحلة النضج.
- مرحلة التقلص و الانحصار.
- مرحلة الاختفاء

• التقسيم الثاني: و هناك من يقسم مراحل الأزمة إلى:

- مرحلة الأزمة التحذيرية.
- مرحلة الأزمة الحادة.
- مرحلة تسوية الأزمة.

• التقسيم الثالث: كما أن هناك من يقسم مراحلها إلى أربعة مراحل أساسية:

- مرحلة تقدير موقف
- مرحلة التأثير.
- مرحلة التحذير.
- مرحلة التعافي من الأزمة².

1- يوسف احمد أبو قارة، إدارة الأزمات، المدخل، المفاهيم، العمليات ط1، دار ثراء للنشر و التوزيع، الأردن، 2009 ص 60.

2- المرجع نفسه ص 61.

و ستقوم بتوضيح المراحل التي تمر بها الأزمة فقط من خلال التقسيم الأول كمثل:

● المرحلة الأولى: مرحلة ميلاد الأزمة:

في هذه المرحلة تبدأ الأزمة في الظهور الأول مرة على شكل مهم أو إحساس غامض بوجود ما يلوح في الأفق و هذا الإحساس ينذر بخطر غير محدد المعالم أو المدى الذي سيصل إليه و ذلك لاشك راجع إلى عدم توافر بيانات و معلومات عن الأزمة و اتساع نطاق المجهول الذي يسير فيه الفرد. فإذا كان متخذ القرار لديه الخبرة و القدرة على استيعاب هذه المرحلة من مراحل الأزمة استطاع أن يقضي عليها في مهدها و إلا تقدمه الأزمة إلى مرحلتها الثانية، و يمكن القضاء على الأزمة في مولدها بتجميدها و القضاء عليها بدون تحقيق أية خسائر أو صرام بين أطراف مختلفة و كذلك إيجاد محور اهتمام، جديد يغطي على الاهتمام بالأزمة و يحولها إلى شيء ثانوي لا قيمة له و كذلك يمكن القضاء عليها بامتصاص قوة الدفع المحركة لها و تشتت جهودها ¹.

● المرحلة الثانية: مرحلة النمو.

لم يستطع متخذ القرار أن يقضي على الأزمة في مهدها فنمت و دخلت في مرحلة النمو و اتساع حيث تمت تغذيتها عن طريق:

- مغذي داخلي لازمة تستمد منه قوتها و نشأتها.
- مغذي خارجي يتفاعل بها و معها ليضيف إلى الأزمة قوة دفع جديدة و قدرة على النمو و الاتساع و لن يمكن هنا إنكار الأزمة أو تجاهلها نظرا لدخول أطراف جديدة في صراع الأزمة لان خطر طال هذه الأطراف و وصل إليها و بالتالي لزم التنبيه بالأزمة و وجودها ².

1- نعيم إبراهيم الطاهر، ادارة الازمات ط1، دار جدارة للنشر و التوزيع، الاردن، 2009 ص 24.

2- المرجع نفسه، ص 25.

و تبدأ المطالبة بالتدخل قبل إن تستفحل و تصل إلى المرحلة التالية:

• المرحلة الثالثة: مرحلة النضج الأزمة.

- الوصول إلى هذه المرحلة نادرا جدا في حياة الأزمات و لكن طالما كان هناك استحقاق و استبداد و جهل تصل الأزمة إلى مرحلة النضج و تصبح ذات قوة تمييزية عالية و لا مفر إلى أقصى قوتها و عنفها و يستحيل السيطرة عليها بعد ذلك و لا مفر من الصدام، معها و تبدأ سلسلة من نزيف الجسارة متتالية فتتصر الأزمة و تنتهي و لكن هناك أمل بسيط أن لم يتم القضاء على الأزمة عن طريق تحويلها إلى اتجاه آخر و بكل قسوتها إلى كبش الفداء يتحمل كل التبعات السابقة ليحمله إعصار الأزمة¹.

• المرحلة الرابعة: مرحلة انحصار و تقلص الأزمة.

وصلت الأزمة إلى مرحلة ليست نهائية حيث نضجت و استعدت بعد الإعصار الهائج في كل مكان في المرحلة السابقة و اصطدمت بالعديد من الصخور فحدث لها نوع من التفتت و الانكسار فبدأت تتقلص و تنحصر لكنها لم تنتهي بعد، حيث مازالت كالأموج الضعيفة يمكن أن تعلق حذتها في أي زمان طالما كانت هناك مصادر تغذيها و تستمد منها قوتها إذا لم يتحقق ما كانت تصبوا إليه².

• المرحلة الخامسة: مرحلة اختفاء الأزمة.

وصلنا إلى المرحلة الأخيرة من دورة حياة الأزمة تفقد هنا كل مظاهر القوة الدفع المولدة لها و تبدأ في الثلاثي و تنتهي الاهتمام بها و تختفي الحديث عنها³.

1- نعيم ابراهيم الظاهر، ادارة الأزمات، مرجع سبق ذكره، ص 25.

2- مرجع نفسه ص 26.

3- مرجع نفسه ص 27.

3-3 : المبحث الثالث : أسباب نشوء الأزمة.

حينما تتعرض المؤسسة لبعض المشاكل فإنها يمكن أن تتوقف و تأخذ فرصتها في علاج المشاكل و لكن حينما يستفحل الأمر و تصبح هناك كوارث فادحة يمكنها أن تهدد بقاء المنظمة، فعلى المنظمة أن تسعى إلى دراسة حقيقية و استعداد جدي لمواجهة هذه الأزمات و من أهم أسباب نشوء أزمات داخل المنظمة هي كالتالي:

1-3) - سوء الفهم: و هو يشير إلى الخطأ في استقبال و فهم المعلومات

المتاحة عن الأزمة و يرجع ذلك الأسباب التالية:

- قلة المعلومات و إشارات الإنذار عن الأزمة.
- المعلومات السريعة و المتلاحقة و المتغيرة لا يمكن الإلمام لها.
- عدم القدرة على جمع المعلومات.
- الخداع البصري في استقبال المعلومات.

2-3) - سوء التقدير: و هي تعني أن المعلومات تغطي لها قيمة و تقدير

و معنى مخالف للحقيقة و من أسباب سوء التقدير ما يلي:

- اللامبالاة في قيمة المعلومات الخاصة بالأزمة.
- الثقة الزائدة في النفس.
- الشك في قيمة المعلومات.
- التأثر بالشعارات الوهمية.
- الاستخفاف بالأطراف الأخرى في الأزمة.
- الاستهانة بالأزمة و المعلومات المرتبطة بها.
- عدم التحليل للمعلومات الواردة عن الأزمة 1 .

3-3 (سوء الإدارة:

- حينما يتدهور النظام الإداري فعليك أن تتوقع توالي الكوارث و الأزمات و من أسباب سوء الإدارة ما يلي:
- عدم وجود نظام للتخطيط.
- عدم وجود نظام للمعلومات.
- عدم وجود اهتمام بالأزمات .
- عدم احترام العلاقات التنظيمية الموجودة في هيكل التنظيم.
- الصراعات الإدارية بين الأقسام أو بين المديرين.
- عدم وجود أنظمة للرقابة و المساءلة.
- الاستبداد الإداري ¹ .

4-3 (تعارض المصالح و الأهداف:

حينما تختلف وجهات النظر أو تختلف المصالح و الأهداف ينشأ الصراع بين الأفراد أو بين المديرين أو بين الأقسام ، الأمر الذي قد يؤدي إلى كوارث و الأزمات.

5-3 (الأخطاء البشرية: و هي تعني أخطاء تعود لانعدام قدرة أو رغبة أطراف الأزمة على التعامل مع حقائق الأزمة و ترجع الأخطاء البشرية لأسباب التالية:

- عدم مناسبة التعليم للوظيفة.
- انعدام التدريب.
- تدهور الدافعية و المعنويات.
- قلة الخبرة في نوعها و سنواتها.
- التعب و الإرهاق ² .

1- احمد ماهر ، إدارة الأزمات ، مرجع سبق ذكره، ص 23.

2- مرجع نفسه ص 24.

6-3 (الإشاعات):

و هي عبارة عن استخدام المعلومات الكاذبة و المتصلة و إعلانها في توقيت و مناخ معين يؤدي إلى الأزمة.

- انعدام الحقائق لدى الناس.
- وجود تخبط لدى المسؤولين.
- إهمال الأزمة.
- سوء الإدارة و عدم مواجهة الأزمة.
- وجود توتر جماهيري¹.

1- احمد ماهر، إدارة الأزمات، مرجع سبق ذكره ص 24.

المبحث الرابع: أنواع الأزمات.**أ- تصنيف كارل ملايكي:**

- بالرغم صعوبة التنبؤ بحدوث الأزمة إلا أن هناك بعض المؤشرات التي قد تشر إلى حدوث الأزمة لذا يمكن تصنيف الأزمات و تقسيمها وفق معايير تفيدها في تعميق التفكير في الأزمة و الخطوة الأولى في الإدارة السليمة هي تحديد طبيعة أنواع الأزمة و سوف نعرض أهم أنواع الأزمات:

1-1) أزمات وفق مصدرها:

- أزمات تقع بفعل الإنسان: و هي تلك الأزمات الناتجة عن الفعل الإنساني مثل عمليات الإرهاب و الاضطرابات العامة و الإهمال في حدوثها مثل الأوبئة و البراكين و الفيضانات.

2-2) أزمات وفق لموضوع الأزمة:

- **الأزمات المادية:** و هي التي تدور حول شيء مادي ملموس يمكن التحقق منه و دراسته و التعامل معه و قياس مدى توافقه أدواته مثل أزمة السيولة.

- **الأزمات المعنوية:** و هي التي ترتبط بذاتية الأفراد المحيطين بلزمة مثل أزمة الثقة¹.

3-3) أزمات من حيث التأثير:

- أزمات ظرفية هامشية محدودة التأثير: و هي أزمات وليدة ظروفها و هذا النوع يحدث عادة دون أن نترك بصمات أو معالم واضحة.

- أزمات جوهرية هيكلية التأثير: و هذا النوع يختلف اختلاف كاملا عند النوع الأول من حيث اتصاله ببيان الكيان الإداري و لا يمكن التجاهل أو التغاضي عنها².

1- ميلود مراد، دور الاعلام الجزائري في ادارة الازمات دط، دار الهدف للنشر و التوزيع، الجزائر 2013 ص 47.

2- مرجع نفسه ص 48.

4- تصنيف احمد بدوي:

- **أزمات عنيفة:** يصعب مواجهتها و ه أزمات بالغة الشدة و العنف تهز الكيان الكلي للمجتمع.

- **أزمات هادئة خفيفة:** هذا النوع يسهل مواجهته، بالرغم من انه يبدو شيء بالنسبة للقائمين ب هالا أن تأثيره على الرأي العام، و الجمهور المحيط به يكون خفيف و يسهل معالجته بشكل فوري.

(1) من حيث المستوى:

- **على مستوى الكلي:** و هذا النوع من الأزمات يصيب الدولة ككل و هي أزمات شاملة عامة سواء في أسبابها أو نتائجها.

- **أزمات على مستوى الجزئي:** و هذا النوع يحدث على مستوى المشروعات ، أو الوحدات الإنتاجية لأنها بطبيعتها متعددة و متنوعة.

(2) من حيث الآثار: تنقسم الأزمات وفق هذا النوع إلى:

- أزمات ذات آثار و خسائر بشرية.
- أزمات ذات آثار و خسائر مادية.
- أزمات ذات آثار و خسائر معنوية¹.

1- باسم الحميري، المهارات الإدارية، ط، دار حامد للنشر و التوزيع، عمان 2010 ص 88.

المبحث الخامس: خصائص الأزمة.

- في بداية كل أزمة هناك شيء واحد مؤكد: لا احد يعرف ما هو الوضع بالضبط لكن الأزمة بشكل عام تتصف بخصائص التالية:
- **المفاجئة:** تدخل مكتبتك في الصباح لتجد جهاز الكمبيوتر قد توقف عن العمل لتضيع كل الخطط و المعلومات التي قضيت في إعدادها أسابيع طويلة.
- **نقص المعلومات :** لا تعرف من المتسبب و لا كيف تتصرف كما أنها المرة الأولى التي تصادفك فيها مثل هذه الأزمة.
- **تصاعد الأحداث:** تتوالى الأحداث لتضيف الخناق عليك فالجهاز لا يتوقف عن العمل إلا وقت الحاجة إليه و جدار، المدرسة لا يسقط إلا و الطلبة في الداخل الخ.
- **فقدان السيطرة:** جميع أحداث الأزمة تقع خارج نطاق قدراتك و توقعاتك و تشد على الروتين العادي للمؤسسة.
- **حالة الذرع:** حيث تصدر عن المدير قليل الخبرة ردة فعل عنيفة فينتهي خدمة كل من له علاقة بوقوع الأزمة أو يعتمد إلى التشاجر مع معاونيه او يقدم استقالته.
- **غياب الحل الجذري السريع:** الأزمات لا تنتظر المدير في التواصل إلى حل متئنان بل تهدد تدمير سمعة المؤسسة أو المنظمة و أصولها في غمضة عين وهنا لا بد من المفاضلة بين عدد محدود من الحلول المكافئة لاختبارها ¹.

1- نداء، محمد الياسري، ادارة الازمات، طم، دار صفاء للنشر و التوزيع ، عمان 2014 ص 27.

خلاصة الفصل:

و من خلال كل ما تقدم نختم هذا الفصل بقول أن الأزمة هي وضعية صعبة و معقدة أو هي مجموعة من الظروف المفاجئة تحتوي على تهديدات المنظمة و لمواجهة هذه الوضعية الصعبة كان من اللازم على متخذي القرار تشخيص واقع الأزمة اعتمادا على مجموعة من الحقائق و البيانات و تحليلها تحليلا معمقا.

الفصل الثالث

فعاليات العلاقات العامة

في مواجهة الأزمة

تمهيد:

بالرغم من أن العلاقات العامة داخل المؤسسة كنظام فرعي يخضع للقواعد والسياسات و الثقافات السائدة إلا أن الظروف البيئية المحيطة و الأحداث الطارئة التي تتعرض لها المؤسسات بجانب رغبتها في إقامة و بناء علاقات وطيدة مع الجمهور لتسويق أنشطتها، قد أدت إلى ضرورة الاهتمام بوظيفة العلاقات العامة و ممارستها و العمل على توسيع دائرة اختصاصاتهم خاصة في دائرة العلاقات و الاتصالات مع الجمهور.

و تكمن أهمية العلاقات العامة داخل إي منظمة كانت عند حدوث أزمة داخل المؤسسة حيث هنا يعمل قسم العلاقات العامة جاهدا لحد من تفاقم الأزمة سواء كانت إدارية أو مالية أو أزمة فجائية كوباء الذي مس العالم " جائحة كورونا" و محاولته إيجاد حلول طارئة للعمل في ظروف جيدة.

1- المبحث الأول: دور العلاقات العامة في تسيير الأزمات.

1-1 دور العلاقات العامة في مرحلة " ما قبل الأزمة":

إن إدارة العلاقات العامة تعمل على مواجهة الأزمة قبل حدوثها، و هذا يعتبر من اكبر التحديات التي تواجهها ، إن جهود إدارة العلاقات العامة في مرحلة ما قبل الأزمة له أهمية ، فعملية التخطيط التي يقوم بها تعتبر فعالة ذات ركيزة أساسية تقوم بإدارة الأزمة قبل حدوثها، و يهدف التخطيط إلى منع حدوث الأزمات المقدرة و التغلب عليها في حال حدوثها فلا بد من التحضير لمواجهة الأزمات ، و ذلك يحدث و يتحقق من خلال الوقاية من الأزمات أي تجنب الخطر أو حل المشكلة قبل حدوثها¹.

2-1 دور العلاقات العامة في مرحلة وقوع الأزمة:

- يعتبر الاتصال من مهمات إدارة العلاقات العامة في حل الأزمات ولا بد من إيصال معلومات صحيحة و وافية عن الأزمة إلى وسائل الإعلام و الجمهور لإعلامهم عند تطورات الأزمة التي تحدث بالإضافة إلى شرح موقف المنظمة من الأزمة، و الوقوف ضد الإشاعات و الأقاويل الكاذبة التي من الممكن أن تؤثر بشكل كبير على المنظمة بالهدف الرئيسي للعلاقات العامة.

هو حماية صورة المنظمة و سمعتها عند حدوث الأزمات أو الانهيار².

3-1 دور العلاقات العامة في مرحلة ما بعد الأزمة:

إن جهود العلاقات العامة مستمر و لا ينتهي بانتهاء الأزمة في المنظمة و من المحتمل إن تتكرر الأزمة مرة أخرى بعد وقت قصير من القضاء عليها، هناك مرحلة ما ينتهي كما بعد الأزمة، و تعتبر الإجراء بالغ الأهمية لأنه يزيد من خبرة المنظمة و إمكانياتها وقدرتها في الوقاية من مثل تلك الأزمات.

إن العلاقات العامة مهام ترتيب الأمور و إرجاع المنظمة إلى ما كانت عليه في السابق و يتم ذلك عن طريق التخطيط، فلا بد من معرفة مدى نجاح

المنظمة في 3

1- عبد الرحمان الشبلي، دور العلاقات العامة في ادارة الازمات، الاكاديمية السورية للدولية 2009 ص 12.

2- المرجع نفسه ص 18.

3- عقيلان، عبد الله، ادارة العلاقات العامة، د.ط.د (المعزز للثقافة و التوزيع عمان، 2015 ص 159.

مواجهتها للآزمات و دراسة الأسباب التي أدت إلى الآزمات و وقع برامج إذا
تأثرت سمعة المنظمة من جراء الآزمة، للتحسين صورتها الذهنية لدى
الجماهير الداخلية او الخارجية¹.

1- السعيد عبد الوهاب محمد، إستراتيجية إدارة الآزمات و الكوارث، ط1، دار العلوم للنشر و التوزيع، القاهرة ، 2006 ص 154.

2- المبحث الثاني:**2-1 العوامل المؤثرة على العلاقات العامة في تسيير الأزمة:**

- ان نجاح العلاقات العامة في إدارة الأزمة يتوقف على عدة نواحي منها ما يتعلق بالمنظمة و الإدارة العليا بها و منها ما يتعلق بالعلاقات العامة و ممارستها في تسيير الأزمة و هي كالتالي:

1- ثقافة المنظمة الاتصالية في الأزمات و التي تحدد مدى استهداف

المنظمة الأزمات، و مدى اهتمامها ببرامج التخطيط لها.

2- الوضع التنظيمي للعلاقات العامة بالمؤسسة ، حيث إن أجهزة العلاقات

العامة تتأثر بما يحدث داخل المنظمة و الإدارات المختلفة بها، و ما تصدر عنها من قرارات و مسؤوليات.

3- مدى كفاءة جهاز العلاقات العامة بالمؤسسة، و مستوى الخبرة في

التعامل مع الأزمات و التي قد تكون عائقا أمام مسؤولي العلاقات العامة في التخطيط للزمات.

4- تنوع و تعدد الأزمات التي قد تواجه المؤسسات ، و اختلافها في

مستوى شدتها و سبب حدوثها و بالتالي اختلاف طرق الاستجابة لها.

5- مركزية الإدارة و التخطيط و اتخاذ القرارات و التي تعتبر الإدارة

العليا هي المسؤولة من كل النواحي الإدارية و الاتصالية في حالة الأزمات، و من ثم لا يحق للعلاقات العامة التصرف او اتخاذ القرارات أو إجراءات في إدارة الأزمة وقت حدوثها الا بتصريح من الإدارة العليا، و هذا يتوقف على نواحي التنسيق و التخطيط و الاستعداد قبل موقف الأزمة 1.

3- المبحث الثالث :**1-3 المهارات و الصفات التي يجب ان يتصف بها رجال العلاقات العامة في مواجهة الأزمات:**

- رجال العلاقات العامة لديهم حلم، فالناجحون يتميزون بتحديد أهدافهم و غاياتهم بشكل جيد و دقيق و لا يتأثرون بسهولة مما يؤدي إلى تحقيق هذه الأهداف و الغايات و النتائج.
- يطمحون رجال العلاقات العامة إلى تحقيق شيء ما و من ثم يتوافر لديهم الكبرياء و الانضباط الذاتي، و هم على استعداد للعمل بجد و لا يقومون بكل ما يتطلبه العمل من جهد.
- ان يكونوا مركزين على أهدافهم و غاياتهم الرئيسية.
- يتحملون مسؤولية أفعالهم، فلا يقدمون الاعذار و لا يلومون الآخرين.
- يبحث رجال العلاقات العامة الناجحين على حلول للامنة، فهم يركزون على انتهاز الفرصة عندما تحين لهم.
- لديهم الشجاعة بالاعتراف بأخطائهم عندما يرتكبونها.
- اعتمادهم على انفسهم و هم يملكون المهارات و المواهب¹.

1- زيدمير عبودي، إدارة الأزمات، ط1، دار كنوز للنشر و التوزيع، عمان 2006، ص 26.

4- المبحث الرابع:

1-4 التعريف بفيروس كورونا:

إن فيروسات كورونا هي مجموعة من الفيروسات التي يمكنها ان تسبب امراضا مثل الزكام و الالتهاب التنفسي الحاد الوخيم (السارز)، و متلازمة الشرق الأوسط تنفسية (ميرز)، تم اكتشاف نوع جديد من فيروسات كورونا بعد أن تم التعرف عليه كمسبب لانتشار أحد الامراض التي بدأت في الصين في 2019.

يعرف الفيروس الان باسم فيروس المتلازمة التنفسية الحادة الوخيمة كورونا2ن و يرمز إليه بـ (Sars – cov – 2) في مارس 2020 أعلنت منظمة الصحة العالمية WHO أنها صنفت وباء كوفيد 19 كجائحة تراقب المجموعات المختصة بالصحة العامة الجائحة و تنشر التحديثات على الانترنت و من هذه المجموعات مراكز مكافحة الأمراض و الوقاية منها في الولايات المتحدة C D C، و منظمة الصحة العالمية w .h o

كما أصدرت هذه المجموعات التوصيات حول الوقاية من المرض و علاجه.

من أهم أعراض المصاب بفيروس كورونا:

الحمى ، السعال ، الشعور بالتعب، صعوبة التنفس ، ألم في الحلق ، الصداع.

وقد تشمل أعراض كورونا أيضا المبكرة فقدان حاسة التذوق و الشم.

وتشمل الأعراض الأخرى للمرض الأم في العضلات و القشعريرة، التهاب الحلق،

سيلان الأنف، ألم في الصدر، احمرار العين و الغثيان، الإسهال و الطفح الجلدي.

و لا تشمل القائمة السابقة جميع الأعراض فهي ليست حصرية و يصاب الأطفال

بأعراض مشابهة لأعراض البالغين و تحدث لهم شكل عام درجة من درجة اعتلال

الخفيف.

و من الممكن أن تتراوح حدة أعراض كوفيد 19 بين خفيفة جدا إلى حادة، قد تظهر

لدى بعض الأشخاص أعراض قليلة فقط بينما لا تظهر على البعض الآخر أي أعراض

على الإطلاق.

و من الممكن ان يشعر بعض الأشخاص بتفاقم الأعراض بعض حوالي أسبوع من بدأ

ظهورها مثل تفاقم ضيق التنفس و الالتهاب الرئوي¹.

تزداد مخاطر الإصابة بالأعراض حادة جراء الإصابة بفيروس كوفيد 19 لدى كبار السن، و تزداد المخاطر مع لا تقدم في العمر و قد تزداد خطورة المرض أيضا لدى المصابين في حالات مرضية أخرى .

هناك حالات مرضية معينة قد تزيد من خطر الإصابة بأعراض حادة نتيجة الإصابة بالفيروس تتمثل في:

- السمنة.
- ارتفاع ضغط الدم.
- التدخين.
- مرض الكلى المزمن
- مرض الخلايا المنجلية.
- الحمل.
- الربو.
- أمراض الكبد.
- الخرف.
- متلازمة داون.¹

خلاصة الفصل:

من خلال ما سبق ذكره فإن ممارس العلاقات العامة يعتبر ركنا أساسيا ضمن المنظومة المتكاملة لإدارة الأزمة داخل المؤسسة و بالتالي فأهمية العلاقات العامة تبرز أكثر خلال حدوث أزمة لذا فمن الضروري تواجد جهاز العلاقات العامة ليتبنى إدارة الأزمة لتحقيق أهداف المؤسسة.

الإطار التطبيقي

تمهيد:

بعد عرضنا الإطار النظري الذي يعتبر القاعدة الأساسية التي من خلالها نقوم ببناء الأسئلة التي نحاول إيجاد إجابات لها و إسقاطه على الجانب الميداني لمعرفة مدى تطابق هذه المعلومات مع فعالية العلاقات العامة في تسيير أزمة كورونا و تحديد بدار البلدية مستغانم مكان دراستنا الميدانية.

الجانب الميداني:

- جائحة كورونا أثرت في جميع المجالات مما خلقت أزمة صحية التي عرقلت سير المؤسسات في طابعها العام و الخاص نخص بالذكر المؤسسة العمومية دار البلدية التابعة لولاية مستغانم، حيث تعتبر هذه المؤسسة العينة التي من شأنها قمنا بدراسة موضوعنا فكان لابد ان نقوم بدراسة ميدانية لمعرفة كيفية التعامل مع هذا الوباء المفاجئ و ما هي الإجراءات المتخذة و الأساليب الوقائية.

- إضافة إلى معرفة دار البلدية مكانة و في مواجهة الأزمة الوبائية Covid 2019.

التعريف بالمؤسسة:**4-2 تعريف بلدية مستغانم.**

بلدية مستغانم مدينة من بين المدن الساحلية الواقعة شمال غرب الجزائر، إذ صنفت هذه المدينة من المدن التي عرفت بتاريخها المجيد.

تقع مدينة مستغانم شمال غرب الجزائر يحدها شمالا البحر الأبيض المتوسط، جنوبا بلدية مزگران و حاسي مماش من الغرب بلدية صيادة و خير الدين، تتربع على مساحة 50 كلم² و يبلغ عدد سكانها الإجمالي 167260 نسمة حسب إحصائيات 2018.

تعد بلدية مستغانم من أبرز البلديات السياحية على المستوى الوطني حيث تسجل كل عام عدد مرتفع من السياح، و لها شريط ساحلي يمتد من سيدي مجدوب إلى صلامندر، كما تتمتع بمساحات خضراء شاسعة شرقا على طول جبل الظهره و المنحدرات و الغابات الساحلية، ناهيك عن المساحة الفلاحية للزراعة و التي تقدر بـ 1261 هكتار، و تحتوي على فضاءات التسلية 45 مساحة للعب متواجدة على مستوى البلدية و حديقتين عموميتين (الوثام و الأمير عبد القادر) و حديقة التسلية بخروبة و ملعبين (ملعب الشهداء الخمس و ملعب بن سليمان) و مسبح اولمبي.

ضف إلى ذلك تضم عدد من المعالم الاثرية و التاريخية التي تعتبر نقطة جذب سياحي مهمة من أبرزها: قصر الباي محمد الكبير ، حي الطبانة و المطمر، المسجد الكبير القديم،باب العرصة و ضريح سيدي سعيد و تضم منشآت و هياكل ثقافية و فنية نذكر منها: مدرسة الفنون الجميلة، دار الثقافة ولد عبد الرحمان كاكي، قاعة الشيخ حمادة، قاعة سينيما و المسرح الجهوي جيلالي عبد الحليم.

أنشئت بلدية مستغانم سنة 1963 بموجب المرسوم رقم 63/189 المؤرخ في 16 – 05 – 1963 المتضمن إعادة التنظيم الإقليمي للبلديات و تضم 14 ملحقة إدارية.

تتوفر بلدية مستغانم على هيئات مداولة و هي المجلس الشعبي البلدي و الهيئة التنفيذية يرئسها رئيس المجلس الشعبي البلدي و إدارة ينشطها الأمين العام للبلدية تحت سلطة رئيس

المجلس الشعبي البلدي، و يضم المجلس 33 عضوا منتخبا و مكتب تنفيذي متكون من الرئيس ز 06 نواب.

3-4 الهيكل التنظيمي لبلدية مستغانم.

يعتبر الهيكل التنظيمي بمثابة الهيكل العظمي لكل مؤسسة حيث أن من شأنه بيان الوحدات التنظيمية التي تتألف منها ضمن مستويات هرمية مرتبطة ببعضها بروابط السلطة التي تتخللها التعليمات و الأوامر و العلاقات.

و على هذا الأساس نقدم لكم الهيكل التنظيمي لبلدية مستغانم و الذي يضم كل المديريات و المصالح التي تحتوي عليها.
مديريات بلدية مستغانم:

تشمل إدارة بلدية مستغانم على عدة مديريات و هي:

أولاً- ديوان الرئيس المجلس الشعبي البلدي: يضم ديوان رئيس المجلس الشعبي البلدي، مكتب خلية الإعلام و الاتصال، مكتب الاستقبال و التوجيه و مكتب البريد.

ثانياً- الأمانة العامة: يشرف عليها الكاتب العام للبلدية و يضم مصلحة الكتابة العامة و السكرتارية.

ثالثاً- مديرية الموارد البشرية و التكوين: يضم مصلحة الموارد البشرية مصلحة الأجور و فرع الإعلام الآلي.

رابعاً- مديرية التنظيم و الشؤون العامة: يضم مصلحة الحالة المدنية و ملحقاتها مصلحة التنظيم.

خامساً- مديرية الإدارة و المالية و الاقتصاد و الاستثمار: يتكون من مصلحة أملاك البلدية ، مصلحة النشاط الاقتصادي ، مصلحة التجهيزات و مصلحة المالية.

سادساً- مديرية الشؤون الاجتماعية و الثقافية و الرياضية: يضم مصلحة الشؤون الاجتماعية و مصلحة الثقافة و التربية.¹

سابعاً- مديرية التخطيط و المشاريع التنموية و التعمير: يضم مصلحة التعمير مصلحة التخطيط و الدراسة.

¹انظر الى الملاحق .

ثامنا- مديرية المصالح التقنية: و يضم مصلحة الوسائل العامة ، مصلحة الصيانة و مصلحة الأشغال.

تاسعا- مديرية النظافة و الصحة العمومية و حماية البيئة: يضم مصلحة التنظيم الصحي و الوقاية، مصلحة البيئة و مصلحة النظافة.

عاشرا- مديرية تهيئة الإقليم العمراني و السياحي و تطوير الصناعة التقليدية و الفلاحة و الصيد البحري: يضم مصلحة التهيئة العمرانية و المساحات الخضراء و مصلحة تهيئة النسيج السياحي و تطوير الصناعة التقليدي.¹

¹ انظر الى الملاحق .

مرحلة إعداد و توزيع الاستمارة:

مرحلة تحليل الاستمارة:

(I) صفات العينة: جدول رقم 01 متعلق بنوع الجنس.

المجموع	اناث	ذكور	عدد الافراد
100	40	60	
100	%40	% 60	النسبة %

من خلال قراءتنا للجدول نلاحظ ان عدد الذكور يقدر بـ 60 بنسبة 60 % و عدد الإناث 40 بنسبة 40 % و يرجع عدد الذكور اكبر من عدد الاناث نسبيا لكون الإدارة يطغى عليها العنصر الذكوري خاصة في دار بلدية مستغانم.

المستوى التعليمي: جدول رقم 02 متعلق بالمستوى التعليمي.

النسبة المئوية	التكرارات	المستوى التعليمي
%02	02	ابتدائي
%18	18	متوسط
%30	30	ثانوي
%50	50	جامعي
100	100	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه و المتعلق بالمستوى التعليمي للموظفين ان اعلى نسبة كانت للمستوى الجامعي و ذلك بنسبة تقدر بـ 50 % و قد كانت اقل نسبة متمثلة في المستوى التعليم الابتدائي بنسبة تقدر بـ 02%.

و قد يرجع ارتفاع نسبة المستوى الجامعي لدى أغلبية موظفي دار البلدية الى طبيعة عملها و الذي يستلزم توظيف أشخاص ذو كفاءة عالية، و مستوى تعليمي مقبول و مؤهل للعمل بالادارة.

كما إن هذه الفئة تملك طاقة فكرية تساعد على تنظيم العمل و العطاء اكثر. أما الموظفون ذو المستوى الابتدائي و المتوسط فهم أصحاب أقدميه و خبرة طويلة بالعمل .

و منه نستنتج أن اكبر نسبة من الموظفين بدار البلدية لولاية مستغانم هم المستوي التعليمي جامعي.

جدول رقم 03: المتعلق بالوظيفة.

15	15	عون اداري
30	30	عقود ما قبل التشغيل
02	02	مكلف سير المواد البشرية
01	01	امينة وثائقية على الارشيف
03	03	مكلف بمكتب الرقمية
05	05	مكلف بفرع اعلام الي
01	01	عون اداري رئيسي
01	01	مكلف بمكتب الانتخابات
01	01	رئيس قسم الموارد البشرية
10	10	مكلف بالشؤون الاجتماعية
20	20	عون مكتب ادارة إقليمية
08	08	مكلف بمصلحة الأجور
03	03	مكلف بمصلحة الصيانة
100	100	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه أن بدار البلدية 13 فئة هي الفئة الخاصة بالوظيفة و النسب بينها متفاوتة حيث الأعلى حسب إجابات المبحوثين تعود الى وظيفة عقود ما قبل التشغيل و التي قدرت بـ 30% اما اقل نسبة فقدرت بـ 01% و المتمثلة في عون إداري رئيسي و المكلف بمكتب الانتخابات. و قد يعود ارتفاع نسبة موظفي عقود ما قبل التشغيل بدار البلدية إلى طبيعة عملهم و التي تشمل كافة النشاطات المختلفة و بما أن دار البلدية تعتبر من بين المؤسسات التي تقدم عقود التخرج أو التكوين المهني. و منه نستنتج أن دار البلدية لولاية مستغانم تحتوي على أعلى نسبة من عقود ما قبل التشغيل و اغلبهم ناشطين في مهام العلاقات العامة و الاتصال.

جدول رقم 04 متعلق بسنوات الخبرة:

النسبة المئوية	التكرارات	سنوات الخبرة
15%	15	من سنة الى 06 سنوات
35%	35	من 06 سنوات الى 12 سنة
47%	47	من 12 الى 24 سنة
03%	03	24 فاكثر
100%	100	المجموع

من خلال المعطيات المبينة لنا في الجدول أعلاه نلاحظ بان اكبر نسبة هي تلك العائدة لأصحاب الخبرة في العمل من 12 الى 24 سنة، و المقدرة بـ 47% أما اقل نسبة فكانت للموظفين أكثر من 24 سنة و التي قدرت بـ 03%.

قد يعود ارتفاع نسبة الموظفين الأكثر أقدميه بدار البلدية الى احتياج المؤسسة لخبرتهم في العمل، و كفاءتهم العالية خاصة في التعامل مع الأزمات، فكلما كانت أقدميه في العمل زاد مستوى الخبرة و الكفاءة في العمل و هذا ما تحتاجه دار البلدية.

و منه نستنتج أن دار البلدية أغلب موظفيها ذو خبرة عمل أكثر من 12 إلى 24 سنة و هذا يعود ايجابيا على سياسة دار البلدية في العمل.

المحور الأول: مكانة العلاقات العامة في دار بلدية مستغانم.

جدول رقم 05: يوضح الإجابة على السؤال التالي:

- ما هو تصوركم للعلاقات العامة ؟

النسبة المئوية	التكرارات	الإجابات
70%	70	وظيفة إدارية
10%	10	وظيفة تقوم على العلاقات الإنسانية
20%	20	وظيفة التخطيط و التنظيم
100%	100	المجموع

من خلال الجدول المبين أعلاه نلاحظ أن أغلبية المبحوثين يرون بان العلاقات العامة هي وظيفة إدارية تقدر بنسبة 70% في حين أن البعض الآخر أجابوا بأنها وظيفة تقوم على العلاقات الإنسانية بنسبة تقدر 10%، ومنهم من أجابوا بأنها وظيفة التخطيط و التنظيم بنسبة 20%.

و قد يعود ارتفاع نسبة المبحوثين الذين يرون بان العلاقات العامة هيوظيفة إدارية الى درايتهم بماهية العلاقات العامة داخل المؤسسة و أنها قسم رئيسي و حساس داخل المؤسسة رغم عدم وجوده داخل دار بلدية مستغانم كقسم مستقل، كباقي الأقسام الأخرى.

و منه نستنتج ان العلاقات العامة في رأي موظفين دار بلدية مستغانم هي عبارة عن وظيفة إدارية.

جدول رقم 06: يوضح الإجابة على السؤال التالي:

- هل تقوم إدارة العلاقات العامة بتزويد العمال بالمعلومات و المستجبات؟

النسبة المئوية	التكرارات	الإجابات
80%	80	نعم
20%	20	لا
100%	100	المجموع

من خلال الجدول المبين أعلاه نلاحظ أن أغلبية المبحوثين يرون بان العلاقات العامة تقوم بتزويدهم بالمعلومات و المستجبات بنسبة تقدر بـ 80%، و في حين ان البعض الآخر من المبحوثين يرون العكس و قدرت نسبتهم بـ 20%، و هذا بسبب جهلهم لماهية و أهمية جهاز العلاقات العامة داخل المؤسسات. قد يعود ارتفاع نسبة المبحوثين الذين يرون بان العلاقات العامة تزودهم بالمعلومات و المستجبات إلى معرفتهم بمكانة العلاقات العامة و أهميتها في تسيير الأزمات و المشاكل داخل المؤسسة .

و منه نستنتج أن العلاقات العامة بدار بلدية مستغانم لها أهمية من طرف الموظفين رغم عدم وجودها كقسم مستقل في الهيكل تنظيمي للمؤسسة.

جدول رقم 07: يوضح الإجابة على السؤال التالي:

- كيف تجدون أهمية العلاقات العامة في دار بلدية مستغانم ؟

النسبة المئوية	التكرارات	الإجابات
65%	65	أهمية وقائية
35%	35	أهمية علاجية
100%	100	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه بان أغلبية المبحوثين يرون بان للعلاقات العامة أهمية وقائية تعود على المؤسسة و ذلك بنسبة قدرت بـ 65% في

حين أن نسبة المبحوثين الذين يرون بان العلاقات العامة ذات أهمية علاجية بدار بلدية قدرت بـ 35%.

و حسب معطيات الجدول التي يمثل وجهة نظر المبحوثين نجد أن أهمية العلاقات العامة هي أهمية وقائية تتمثل في مختلف الخطط و الإجراءات التي يتخذونها للوقاية من حدوث مشاكل أو أزمات بدار البلدية، و هذا راجع إلى أهمية وجود العلاقات العامة بدار البلدية لمواجهة الأزمة قبل و بعد حدوثها .

و منه نستنتج أن أهمية العلاقات العامة بدار البلدية تبرز أكثر في الدور الوقائي قبل حدوث الأزمة، دون أن ننسى أهميتها في معالجة الوضع الداخلي و الخارجي للبلدية، و هذا ما يجعل المسؤولين على استعداد تام لمواجهة الأزمات مهما كانت حدتها و صعوباتها.

جدول رقم 08: يوضح الإجابة على السؤال التالي:

- في رأيك هل تعمل العلاقات العامة على تحسين مستوى أداء الوظيفي؟

الإجابات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	70	70%
لا	30	30%
المجموع	100	100%

إذا كانت إجابتك بنعم فكيف ذلك؟

جدول رقم ب

الإجابات	التكرارات	النسبة المئوية
تطوير مهارات المؤسسة	50	50%
تحسين صورة المؤسسة	27	27%
التواصل مع جميع الموظفين	20	20%
التخطيط المسبق	03	03%
المجموع	100	100%

• من خلال الجدول المبين أعلاه رقم أ نلاحظ أن نسبة المبحوثين الذين يرون بأن العلاقات العامة تقوم على تحسين الأداء الوظيفي للمؤسسة قدرت ب 70%، أما الذين يرون العكس فقدرت نسبتهم ب 30% و هذا راجع إلى افتقارهم إلى معرفة أهمية العلاقات العامة داخل المؤسسة .

• وقد يعود ارتفاع نسبة المبحوثين الذين يرون بأن العلاقات العامة تعمل على تحسين الأداء وظيفي و ذلك لتطور المهارات هم الأعلى نسبة فقدرت نسبتهم ب 50% و يرجع هذا إلى درايتهم بالوظائف الهامة التي تقدمها العلاقات العامة و مزاياها داخل جميع المنظمات.

• و منه نستنتج أن العلاقات العامة تقوم على تطوير مهارات المؤسسة بنسبة اكبر فقد قدرت ب 50% على حساب المبحوثين.

المحور الثاني: الازمة داخل دار البلدية:

• جدول رقم 09: يوضح الإجابة على السؤال التالي:

- هل أثرت أزمة كورونا على نشاط دار البلدية؟

النسبة المئوية	التكرارات	الإجابات
100%	100	نعم
0%	00	لا
100%	100	المجموع

• إذا كانت إجابتك بنعم فكيف ذلك؟

النسبة المئوية	التكرارات	الإجابات
40%	40	تعطيل العمل
20%	20	عدم العمل في ظروف ملائمة
05%	05	نقص إمكانيات الوقائية
35%	35	إصابة عديد من الموظفين
100%	100	المجموع

من خلال الجدول المبين أعلاه نلاحظ أن كل المبحوثين أجابوا بنعم أثرت أزمة كورونا على نشاط المؤسسة بدار البلدية قدرت نسبتهم ب 100%، و هذا راجع الى

أن أزمة كورونا جاءت بطريقة و مفاجئة و غير متوقعة إذ لم يكن للمؤسسة طرق وقائية مستعجلة لتقليل من تأثيرها على ظروف العمل و المؤسسة.

وفيما يخص السؤال المتعلق بالآثار التي أثرت بها أزمة كورونا على المؤسسة فقد أجابوا معظم المبحوثين على أنها عطلت نشاطات العمل بنسبة قدرت بـ 40% و هي أعلى نسبة أما اللذين قالو بأنه تم أصابة مجموعة من الموظفين بهذا الوباء فقد قدرت بـ 35%.

و منه نستنتج بأن أزمة كورونا أثرت بشكل كبير على نشاط دار البلدية مستغنام بنسبة 100% خاصة في تعطيل العمل و الاستمرارية مقدرة بـ 40%.

جدول رقم 10: يوضح الإجابة على السؤال التالي:

- في رأيك ما هي الأسباب الحقيقية التي تؤدي إلى الأزمات بدار البلدية؟

النسبة المئوية	التكرارات	الإجابات
35%	35	ظروف العمل
22%	22	ظروف اجتماعية
22%	22	ظروف مادية
08%	08	ظروف صحية
13%	13	أزمات مفاجئة
100%	100	المجموع

نلاحظ من خلال معطيات الجدول المبين أعلاه ان أغلبية المبحوثين يرون بان الأسباب الحقيقية التي تؤدي إلى الأزمات بدار البلدية مستغنام هي ظروف العمل و ذلك بنسبة 35% في حين اقل نسبة لتلك الذين يرون بان الأسباب التي تؤدي إلى الأزمات بدار البلدية هي ظروف صحية و قدرت نسبتهم بـ 08%، و قد يعود ارتفاع نسبة المبحوثين الذين يرون بأن الأسباب الحقيقية التي تسبب الأزمات بدار البلدية هي ظروف العمل التي تولد ضغوطات داخلية تواجهها العاملين و بالتالي يؤثر ذلك على الرضا الوظيفي فيؤدي الى حدوث توترات داخل دار البلدية مما قد تشكل هذه الضغوطات حدوث ازمات بالمؤسسة.

و منه نستنتج ان من بين الأسباب الحقيقية التي تؤدي إلى حدوث الازمات

بدار البلدية هي ظروف العمل.

جدول رقم 11: الإجابة على السؤال التالي:

- من هو القسم المكلف بمعالجة الأزمات عند حدوثها؟

النسبة المئوية	التكرارات	الإجابات
80%	80	رئيس البلدية
15%	15	مصلحة المستخدمين
05%	05	مصلحة الموارد البشرية
00%	00	قسم العلاقات العامة
100%	100	المجموع

نلاحظ من خلال معطيات الجدول أعلاه أن أغلبية المبحوثين يرون بان الأطراف الفاعلة للتعامل مع الأزمات عند حدوثها و معالجتها هو رئيس البلدية فقدرت نسبتهم بـ 80% والذين اجابو بان أطراف مصلحة المستخدمين هم الذين يتعاملون معها قدرت نسبتهم بـ 15% ولاحظنا نسبة 00% هي تلك المتمثلة في قسم العلاقات العامة مما تبين لنا غياب تام لهذا القسم داخل دار بلدية مستغانم و تعويضه بخلية إعلام و اتصال .

قد يعود ارتفاع نسبة المبحوثين الذين يرون بان القسم المكلف بمعالجة الأزمات عند حدوثها هو رئيس البلدية و ذلك بسبب طبيعة العمل داخل دار البلدية فلدیه السلطة على اتخاذ القرارات أثناء و بعد حدوث الأزمات .
و منه نستنتج ان القسم المكلف بمعالجة الازمات بدار بلدية مستغانم هو رئيس البلدية و غياب التام لقسم العلاقات العامة بسبب غياب ثقافة التعامل معها في المؤسسات الجزائرية.

جدول رقم 12: يوضح الإجابة على السؤال التالي:

- هل يتم تعيين فريق خاص لمواجهة الأزمات فور حدوثها؟

النسبة المئوية	التكرارات	الإجابات
00%	00	نعم
100%	100	لا
100%	100	المجموع

• اذا كانت إجابتك بلا فما هي الأسباب التي تؤدي إلى ذلك؟

النسبة المئوية	التكرارات	الإجابات
05%	05	غياب تكوين الفرق الخاصة لمواجهة الأزمات
60%	60	سلطة لرئيس البلدية
10%	10	عدم اهتمام دار البلدية بقسم العلاقات العامة
25%	25	ظروف المادية لا تسمح بذلك
100%	100	المجموع

من خلال الجدول أعلاه اتضح لنا ان دار البلدية ليست مهتمة بتكوين فريق خاص لمواجهة الأزمات فور حدوثها بنسبة قدرت ب100%.

فيعود السبب إلى ذلك سلطة رئيس البلدية المقدرة بـ 60% حسب إجابات المبحوثين اي ان رئيس البلدية هو المكلف الأساسي للتعامل مع الأزمات فور حدوثها، و كانت إجابات أقلية المبحوثين بان الظروف المادية لدار البلدية لا تسمح بتكوين فرق خاصة لمواجهة الأزمات بنسبة 25%، أما اقل نسبة كانت في غياب تكوين الفرق الخاصة المقدرة بـ 05%.

و منه نستنتج أن دار بلدية مستغانم غير مهتمة بتكوين فرق خاصة لمواجهة الأزمات و أن أكثر إجابات المبحوثين تمثلت في سلطة رئيس البلدية.

المحور الثالث: فعالية العلاقات العامة في تسيير أزمة كورونا.

جدول رقم 13: يوضح الإجابة على السؤال التالي:

- كيف تعامل قسم العلاقات العامة مع أزمة كورونا داخل دار البلدية؟

النسبة المئوية	التكرارات	الإجابات
15%	15	لا يوجد قسم للعلاقات العامة في بلدية مستغانم
70%	70	توفير مقياس الحراري
15%	15	توزيع الكمادات مجانا
100%	100	المجموع

من خلال معطيات الجدول أعلاه اتضح لنا حسب إجابات المبحوثين بأن تعامل قسم العلاقات العامة مع أزمة كورونا بتوفير مقياس الحراري عند دخول المؤسسة بنسبة مقدرة بـ 70%، اما بعض المبحوثين أجابوا بان عملية توزيع

الكمادات بنسبة 15% و يوجد منهم من استبعدوا كليا وجود قسم العلاقات العامة بمقر دار بلدية مستغانم بنسبة 15%.

و منه يعود ان دار بلدية مستغانم تفتقر لقسم العلاقات العامة الذي تكمن اهميته في حل الأزمات و المشاكل داخل المنظمات .

و قد تعاملت دار البلدية مع ازمة كورونا من خلال توفير المقياس الحراري و إجبارية وضع الكمامة .

و منه نستنتج أن العلاقات العامة داخل دار البلدية لا تحضأ بأهمية كبيرة و اهم ما قدمته للتعامل مع الأزمة هو توفير مقياس الحراري عند مدخل البلدية بنسبة 70%.

جدول رقم 14: يوضح الإجابة على السؤال التالي:

- كيف تجسد دور العلاقات العامة في تسيير ازمة كورونا داخل البلدية؟

الإجابات	التكرارات	النسبة المئوية
تكوين فريق خاص لمواجهة ازمة كورونا	04	04%
وضع سياسات و خطط لمواجهة ازمة كورونا	60	60%
استخدام أساليب توعية مع الجمهور الخارجي	36	36%
المجموع	100	100%

من خلال معطيات الجدول أعلاه اتضح لنا أن أغلبية المبحوثين يرون أن دور العلاقات العامة في تسيير أزمة كورونا تجسد في وضع سياسات و خطط لمواجهة ازمة كورونا بنسبة مقدرة بـ 60% و اقل نسبة هي تكوين فريق خاص لمواجهة ازمة كورونا مقدرة بنسبة 04%.

و منه يعود أن دار بلدية مستغانم عملت جاهدة لوضع خطط لمواجهة الأزمة المتمثلة في مجموعة من الاجراءات الوقائية و تكتيكات لتصدي ازمة كورونا باعتبارها مؤسسة تتعامل مع جميع الجماهير لا بد عليها من وضع خطط و سياسات صارمة لعدم تفاقم الوضع.

و منه نستنتج ان دور العلاقات العامة في تسبير ازمة كورونا داخل دار بلدية مستغانم تجسد في وضع خطط و سياسات لمواجهة ازمة كورونا.

جدول رقم 15: يوضح الإجابة على السؤال التالي:

أ- فيما تمثلت نشاطات البلدية من خلال ازمة كورونا بالنشر و التوعية؟

النسبة المئوية	التكرارات	الإجابات
10%	10	حملات توعية للوقاية من فيروس كورونا
20%	20	ملصقات داخل البلدية
30%	30	إنشاء صفحات عبر مواقع التواصل الاجتماعي
40%	40	تشكيل فريق خاص بتعقيم الأماكن العمومية
100%	100	المجموع

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا بان نشاطات البلدية لنشر التوعية خلال فترة كورونا تمثلت في تشكيل فريق خاص بتعقيم الأماكن العمومية بنسبة أكبر تقدر بـ 40%، و كانت بنسبة أقل تمثلت في حملات توعية للوقاية من فيروس كورونا، و قدرت بنسبة 10%، و يعود ذلك ان دار البلدية هي المكلفة بتعقيم الأماكن العمومية و المؤسسات الخدمائية و لديها كل الصلاحيات في ذلك، و ترى هذه أن عملية تعقيم الاماكن العمومية ضرورية للجمهور الخارجي للبلدية و ذلك للحد من انتشار فيروس كورونا.

و نستنتج بان دار بلدية مستغانم ركزت على تشكيل فريق خاص لتعقيم الاماكن العمومية بنسبة أكثر المقدر بـ 40%.

جدول رقم 16: يوضح الإجابة على السؤال التالي:

- ما هي الأضرار الناجمة جراء أزمة كورونا على المستوى الداخلي للبلدية؟

النسبة المئوية	التكرارات	الإجابات
35%	35	إصابة الموظفين
04%	04	وفاة بعض الموظفين
41%	41	العمل في ضغط كبير و خوف
20%	20	نقص مداخيل البلدية
100%	100	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه أن أعلى نسبة المبحوثين يرون بان الأضرار الناجمة جراء أزمة كورونا على المستوى الداخلي لدار البلدية هو العمل في ضغط كبير و خوف و ذلك بنسبة تقدر بـ 41% حيث كانت أقل نسبة من المبحوثين يرون بان الأضرار الناجمة جراء أزمة كورونا تمثلت في وفاة الموظفين بنسبة 04%.

قد يعود ارتفاع نسبة المبحوثين الذين يرون بان الأضرار الناجمة جراء أزمة كورونا هي العمل في ضغط كبير و خوف ، بسبب عدم توفر قسم العلاقات العامة داخل دار البلدية للقيام بعملية تخطيط و التنظيم و العمل في ارتياح. و كذلك لاحظنا من خلال تواجدها في دار البلدية أثناء فترة تريضنا بأنه لم يكن هناك تنسيق بين الموظفين و خطة لتسيير الأزمة بشكل عادي و منه نستنتج ان الأضرار التي تنجم جراء أزمة كورونا على المستوى الداخلي لدار البلدية هو العمل في ضغط كبير و خوف.

جدول رقم 17: يوضح الإجابة على السؤال التالي:

- هل استعانت دار بلدية مستغانم بالوسائل التكنولوجية الحديثة للتعامل مع الجمهور الخارجي أثناء أزمة كورونا؟

النسبة المئوية	التكرارات	الإجابات
80%	80	نعم
20%	20	لا
100%	100	المجموع

- إذ كانت إجابتك بنعم فما هي أهم الوسائل المستعملة؟

النسبة المئوية	التكرارات	الإجابات
70%	70	إنشاء صفحة عبر موقع الفايسبوك خاصة
25%	25	البريد الإلكتروني
05%	05	خدمات عبر الهواتف
100%	100	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه أن أعلى نسبة من المبحوثين يرون بان دار البلدية استعانت بالوسائل التكنولوجية الحديثة للتعامل مع الجمهور الخارجي أثناء ازمة كورونا بنسبة مقدرة بـ 80% في حين كانت نسبة المبحوثين الذين يرون بان دار البلدية لا تستعين بالوسائل التكنولوجية الحديثة قدرت بنسبة بـ 20%.

قد يعود ارتفاع نسبة المبحوثين الذين يرون بان دار البلدية تستخدم الوسائل التكنولوجية الحديثة أثناء ازمة كورونا لأنها ساعدتهم في نقل المعلومات و التواصل مع جمهورها الخارجي و حسب إجابات المبحوثين كان ذلك عن طريق إنشائها صفحة عبر موقع الفايسبوك خاصة بها بنسبة تقدر بـ 7% و ذلك للتعامل معهم و تسهيل التواصل معهم ، و منه نستنتج أن دار البلدية استخدمت الوسائل التكنولوجية أثناء ازمة كورونا بصفة دائمة لتفريق مواطن للمؤسسة

جدول رقم 18: يوضح الإجابة على السؤال التالي:

- ما هي الاقتراحات التي تقدمونها للبلدية من اجل مجابهة ازمة كورونا؟

النسبة المئوية	التكرارات	الإجابات
15%	15	توفير الوسائل الوقائية بكثرة
02%	02	استعمال الرقمنة
28%	28	توفير ظروف صحية جيدة للعمل
35%	35	إلزامية التباعد و ارتداء الكمامة
20%	20	إلزامية تعقيم المكاتب
100%	100	المجموع

من خلال الجداول أعلاه تبين لنا أن أعلى نسبة من المبحوثين اقترحوا إلزامية التباعد و ارتداء الكمامة لمجابهة ازمة كورونا بنسبة تقدر بـ 35% أما اقل نسبة من المبحوثين يرون بان استعمال الرقمنة كانت بنسبة تقدر بـ 02% . و منه يعود أن عمال دار البلدية يلتزمون بالقواعد الصحية المتفق عليها خوفا من انتشار فيروس كورونا رغم ذلك لاحظنا عند قيامنا بالترقب أن فئة أقلية من العمال يرتدون الكمامة و يلتزمون بالتباعد الجسدي.

و منه نستنتج أن أهم الاقتراحات التي قدموها لعمال دار البلدية لمجابهة أزمة كورونا هي إلزامية التباعد و ارتداء الكمامة نسبة أعلى.

جدول رقم 19: يمثل أهمية العلاقات العامة حسب متغير الجنس.

المجموع	أهمية علاجية		أهمية وقائية		أهمية العلاقات العامة الجنس
	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	
60	%15	15	%45	45	ذكر
40	%20	20	%20	20	أنثى
%100	%35	35	%62	62	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه الذي يمثل أهمية العلاقات العامة أن إجابة المبحوثين الذين يرون بان العلاقات العامة ذات أهمية وقائية قدرت بنسبة 65% و كانت مرتفعة عند الذكور و ذلك بنسبة تقدر بـ 45%، و منخفضة عند الإناث بنسبة قدرت بـ 20% .

و هذا راجع إلى ميزات أهمية العلاقات العامة الوقائية من بينها:

التخطيط و هذه الميزة نجدها أكثر عند الرجال، أما فيما يخص الأهمية

العلاجية فنجدها مرتفعة عند الإناث بنسبة تقدر بـ 20% و منخفضة عند الذكور بنسبة 15%، عكس الأهمية الوقائية و هذا راجع الي ميزة الأهمية العلاجية التي تسعى دائما لتحقيقها و هي تحسين صورة المؤسسة و إعادة تأهيل العاملين.

و حسب القراءة الكمية المتحصل عليها نجد نسبة الذكور أعلى من الإناث في

الأهمية الوقائية للعلاقات العامة داخل المؤسسة و نسبة الإناث مرتفعة في أهمية العلاجية للعلاقات العامة.

النتائج العامة للدراسة:

- عدم اهتمام دار البلدية بقسم العلاقات العامة و عدم توفيره كقسم اساسي داخلها.
- معظم العاملين داخل البلدية مستغانم يرون بان العلاقات العامة هي مجرد وظيفة ادارية.
- تعامل مسؤول الاتصال إلا و هو رئيس البلدية بصفة صاحب القرار مع أزمة كورونا توفير المقياس الحراري عند مدخل البلدية.
- اهم الأضرار الناجمة جراء أزمة كورونا العمل في ظروف محرجة و غير مرضية خوفهم من انتشار العدوى.
- تجسد دور العلاقات العامة داخل دار بلدية مستغانم في وضع مجموعة من الخطط و السليات لمجابهة أزمة كورونا.
- الاستعانة لوسائل التكنولوجيا الحديثة جراء أزمة كورونا خاصة إنشاء صفحات عبر المواقع التواصل الاحتجاجي الفايسبوك و البريد الالكتروني.
- اغلبية الموظفين داخل دار بلدية مستغانم يرون بان للعلاقات العامة أهمية وقائية.
- قسم العلاقات العامة ضروري في جميع المؤسسات و تكمن أهمية خلال وجود ازمان خاصة أزمة الغير المتوقعة.
- تأثير أزمة كورونا على طبيعة العمل داخل دار البلدية مستغانم.
- من خلال تواجدنا داخل دار البلدية لاحظنا إهمال تام لإجراءات الوقائية و التباعد الجسدي و ارتداء الكمامة عكس ما أجابوا عليه المبحوثين.

اقتراحات و التوصيات:

بعد إتمامنا لهذا البحث المتمثل في فعالية العلاقات العامة في تسيير أزمة كورونا و بعد تواجدها في بلدية مستغانم وجدنا أن هناك بعض الأمور التي تتطلب من مسؤولي البلدية أن يعيروها بعض الاهتمام نظرا لأهميتها التي تعود على تحقيق أهداف البلدية لذا قمنا بتلخيصها في النقاط التالية.

- ضرورة تجسيد قسم خاص بالعلاقات العامة بالهيكل التنظيمي الخاص بالبلدية و الذي يشمل على جميع وظائف العلاقات العامة و إدارة الأزمات ليتم التعامل مع الأزمة و التخطيط لها.
- ضرورة الاستعانة بمستشارين للعلاقات العامة و إدارة الأزمات و ذلك لهدف إرشاد المؤسسة على طريقة التعامل معها.
- الاهتمام أكثر بوسائل الاتصال أثناء حدوث الأزمة و وضع خطط واضحة.
- ضرورة أن يكون للجمهور الداخلي و الخارجي علم عن أسباب حدوث الأزمة و كيفية التعامل معها لكسب ثقة الجمهور.
- ضرورة التنسيق مع الجهات الأخرى مثل مديرية الصحة لكي تكون بديرية في كيفية التعامل مع أزمة كورونا.
- يجب على المؤسسة أن توظف مستقبلا رجل خاص بالعلاقات العامة أي قائم بالعلاقات العامة و يجب أن تتوفر الكفاءات التالية عنده.
 - القدرة الاتصالية.
 - القدرة على إعادة النقاش و الحوار و التخطيط.
 - أن يتميز بالإبداع.
 - على المؤسسة وضع خطة حول كيفية التعامل مع فيروس كورونا المستجد.
 - على المؤسسة أن تقوم بوضع أدوات تعقيم اليدين في أماكن بارزة في البلدية .

- إلزامية وضع الكمادات عند الباب.
- عرض ملصقات داخل البلدية بكثرة عن ايتكات العطس و الطريقة الصحيحة لغسل اليدين.
- **صعوبات الدراسة:**

و كأى بحث علمي فان بحثنا هذا لم يخلو من الصعوبات التي واجهتنا طيلة فترة انجازنا لهذه الدراسة و التي نتخلص في النقاط التالية:

- افتقار بلدية مستغانم إلى جهاز العلاقات العامة مما شكل لدينا صعوبة في إيجاد الإجابة على جميع أسئلتنا.
- تعرضنا لبعض التهميش و نقص الاهتمام في المؤسسة و هذا ما سبب لنا عائقا.
- استهتار بعض المبحوثين و تعاملهم الغير جدي خاصة مع استمارة البحث، التي وزعت عليهم مما تسبب في ضياع عدد منها و عدم الإجابة على أخرى.
- نقص المراجع بالمؤسسة و خاصة أن موضوعنا موضوع جديد.

خاتمة:

إن اختيارنا لموضوع فعالية العلاقات العامة في تسيير أزمة كورونا كان انطلاقاً من كون أن العلاقات العامة وظيفة أساسية من وظائف الإدارة الحديثة تتكون بمثابة همزة وصل بين المؤسسات و الجماهير لإنشاء علاقات بينهما و أزمة كورونا هي الأخرى جائحة علمية شكلت خطراً هدد البشرية جمعاء فسبب هذا الوباء قمت المعاناة و تعطل مجرى حياة الملايين، فقد سببت أضرار اجتماعية و اقتصادية عالمية بالغة.

فقد حاولنا من خلال هذه الدراسة تسليط الضوء على فعالية العلاقات العامة في تسيير أزمة كورونا ، و من خلال هذه الدراسة تبين لنا أن فعالية العلاقات العامة في تسيير أزمة كورونا غير واضح و هذا راجع تكون أن هناك بداخل كبير بين وظائف العلاقات العامة بالمؤسسة و أجهزة أخرى و ذلك لعدم تخصص جهاز خاص بالعلاقات العامة في الهيكل التنظيمي للمؤسسة خبركم من وجود وظائفها إلى أن أغلبية الموظفين لا يدركونها لذا و جب توظيف أصحاب تخصص مؤهلين للعمل خاصة أثناء الأزمات ، كما تبين لنا ان الاحزار التي نجمت جراء أزمة كورونا تأخذ نفس المستوى الداخلي للبلدية خاصة في سيرورة العمل، لذا كان من الممكن لممارسي العلاقات العامة للمؤسسة تكثيف جهودهم لتفادي هذه الأضرار و لكن هذا لا يعني أن البلدية لم تعم ببعض الأفعال الايجابية أثناء أزمة كورونا، رغم أن إدارة الأزمات بالنسبة لهذه المؤسسة لا تعتبر وظيفة أساسية من وظائف الاتصال أو العلاقات العامة و إنما هي عبارة عن اجراءات طارئة تقوم بها الإدارة من اجل العمل في ظروف صحية جيدة و العمل على التخفيف من حدة الأزمة.

و تمكنا في النهاية إعطاء صورة واضحة عن فعالية العلاقات العامة في تسيير أزمة كورونا ببلدية مستغانم، انطلاقاً مما درس في الجانب النظري و ما طبق في الدراسة الميدانية من خلال ما يلي:

- إن العلاقات العامة أهمية كبيرة في تحقيق الاتصال التفاعلي ببلدية مستغانم

و ذلك بنقل و تبادل الأفكار و المعلومات و البيانات بين مختلف مصالح البلدية مع الأشخاص و الهيئات الذين تتعامل معهم أثناء الأزمة لذلك من الضروري تواجد جهاز العلاقات العامة في المؤسسة نظرا للدور المهم و الفعال الذي تلعبه هذه الوظيفة في حل المشاكل و الأزمات فكما كان مهام العلاقات العامة في المؤسسة وضح كلما كان التعامل مع الأزمة مهما كان نوعها و طبيعتها سهل ، و هنا يتجسد فعالية العلاقات العامة أكثر في تسيير الأزمة في بلدية مستغانم و خاصة أزمة كورونا من خلال تكوين فريق خاص لمواجهة تلك الأزمة و وضع سياسات و خطط لمواجهةها .

و لكسب ثقة الجمهور الداخلي و الخارجي للبلدية فتعتمد العلاقات العامة بعد حدوث الأزمة على تصحيح الأوضاع و المواقف المشهورة. نرجو أن تكون دراستنا قد أعطت فكرة واضحة عن فعالية العلاقات العامة في تسيير أزمة كورونا في بلدية مستغانم، فقد ارتأينا أن نختم موضوعنا هذا ببعض الاقتراحات و التوصيات التي نتمنى أن يأخذوها بعين الاعتبار و ذلك للنهوض بالمجتمع و تحقيق التنمية الشاملة و هذا لا يتأتى إلا من خلال الاهتمام بالمؤسسة.

قائمة المصادر و المراجع

قائمة المصادر و المراجع:

قائمة المصادر:

وزارة الصحة و وقاية المجتمع بدولة الإمارات العربية المتحدة .

قائمة الكتب:

- 1-أبو أصعب صالح خليل ،إدارة المؤسسات الإعلامية في الوطن العربي، ط1، أسوان دار المعرفة الجامعية 1995.
- 2-أبو قارة يوسف احمد (إدارة الأزمات، المدخل المفاهيم العمليات، ط1، دار ثراء للنشر و التوزيع الأردن 2009.
- 3-احمد رشوان حسين عبد الحميد، العلاقات العامة من منظور علم الاجتماع، المكتب الجامعي الحديث الاسكندرية، 1993.
- 4- احمد مجدي عبد الله محمد (بسلوكولوجية الأزمات و الشدائد دراسة في الادارة و المواجهة و الوقاية د.ط1.إسكندرية دار المعرفة جامعية 2013.
- 5- احمد مصطفى محمد، الخدمة الاجتماعية في مجال العلاقات العامة دار المعرفة الجامعية 1999.
- 6- الجبوري حسن محمد جواد، منهجية البحث العلمي مدخل لبناء المهارات البحثية ط1، دار الوفاء، للنشر و التوزيع، عمان 2012.
- 7- الجوهري محمود محمد العلاقات العامة بين الإدارة و الإعلام، مكتبة الانجلو المصرية القاهرة 1968.
- 8-الحميري، باسم المهارات الإدارية، ط1، دار حامد للنشر و التوزيع ،عمان 2010.
- 9-الخطيب سعادة راغب ،مدخل إلى العلاقات العامة، ط1، دار الثقافة للنشر و التوزيع، القاهرة 2006.
- 10- الدلمي عبد الزاق محمد، العلاقات العامة الرؤية المعاصرة، ط1، دار وائل للنشر و التوزيع،الأردن 2011.
- 11- الراضي هشام حميدي ،إدارة العلاقات العامة و البروتوكولات، دار الراية للنشر و التوزيع، عمان 2010.

- 12- الشبلي عبد الرحمان، دور العلاقات العامة في إدارة الأزمات الأكاديمية السورية الدولية 2009.
- 13- الصرايرة محمد نجيب، العلاقات العامة (الأسس – المبادئ)، د ط دار الرضا للنشر، سوريا 2000.
- 14- الظاهر نعيم إبراهيم، إدارة الأزمات، ط1 دار جدارة للنشر و التوزيع، الأردن 2009.
- 15- المعرفي ناصر، العلاقات العامة، د ط دار المعارف، القاهرة 1989.
- 16- الياسري نداء محمد، إدارة الأزمات ط1، دار صفاء للنشر و التوزيع، عمان 2014.
- 17- باشوة لحسن عبد الله عدنان السامراني هاشم، البحث العلمي مفاهيمه أساسياته، تطبيقاته، د ط مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع، عمان 2010.
- 18- بن مرسلي احمد، مناهج البحث العلمي، ط2، ديوان الوطني للمطبوعات الجامعية 2005.
- 19- جرادات محمود عبد الناصر، هاتف الشامي لبنان، أسس العلاقات العامة بين النظرية و التطبيق، د ط اليازوردي للنشر و التوزيع، عمان 2012.
- 20- حودة محفوظ احمد، إدارة العلاقات العامة مفاهيم و ممارسات مؤسسة زهران للنشر و التوزيع، الأردن 1997.
- 21- حسن هال محمد عبد الغني، مهارات إدارة الأزمات، مركز تطوير الاداء و التنمية للنشر و التوزيع مصر 1996.
- 22- خضر جميل احمد (العلاقات العامة المسيرة للنشر و التوزيع د ط الأردن 1998).
- 23- راضي جبوري عبد الكريم، العلاقات العامة فن – إبداع . د ط دار و مكتبة الهلال، بيروت 2001.
- 24- صاحب السلطان محمد، العلاقات العامة و وسائل الاتصال، ط1، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة، عمان 2012.

- 25- طلعت محمود منال العلاقات العامة بين النظرية و التطبيق د . ط ، عمان 2015.
- 26- عبد الله عقيلان، إدارة العلاقات العامة، د . ط المعتز للنشر و التوزيع عمان، 2015.
- 27- عبد الرحمان الشلبي ، دور العلاقات العامة في إدارة الأزمات الأكاديمية السورية الدولية 2009.
- 28- عبد السلام أبو قحف ، هندسة الاعلان و العلاقات العامة، د . ط مكتبة الإشعاع الفنية، مصر 2002.
- 29- عبد الوهاب محمد السعيد ، إستراتيجية إدارة الأزمات و الكوارث، ط1 دار العلوم للنشر و التوزيع، القاهرة 2006.
- 30- عبودي زيد مير ، إدارة الأزمات ، ط1 دار كنوز للنشر و التوزيع عمان 2006.
- 31- عرفة سد سالم، الاتصالات التسويقية، ط1 دار الراية لنشر و التوزيع، عمان 2012.
- 32- عجوة علي، الأسس العلمية للعلاقات العامة، علم المكتبات القاهرة ، 1985.
- 33- غريب عبد السميع غريب، الاتصال و العلاقات العامة في المجتمع المعاصر، مؤسسات شباب الجامعة للنشر و التوزيع ، عمان 2010.
- 34- ماهر احمد، ادارة الأزمات الدار، الجامعية إسكندرية 2011.
- 35- مصطفى سالم إسماعيل، العلاقات العامة في الخدمة الاجتماعية، مطبعة هشام بكفر الشيخ 1999.
- 36- مراد ميلود، دور الاعلام الجزائري في ادارة الازمات ، د . ط دار الهدف للنشر و التوزيع، الجزائر 2013.
- 37- محمد حسن الجبوري جواد، منهجية البحث العلمي مدخل لبناء المهارات البحثية، ط1 دار الوفاء للنشر و التوزيع، عمان 2012.

38- محمود صالح عبد المحي، العلاقات العامة و الإعلام في الخدمة

الاجتماعية، دار المعرفة الجامعية 2013.

39- وحيد الدويدي رجاء، البحث العلمي أساسية النظرية و ممارساته العلمية

ط1 دار الفكر للنشر و التوزيع، دمشق 2002.

40- يونس طارق شريف، ادارة العلاقات العامة مفاهيم و مبادئ و سياسات

كلية الادارة و الاقتصاد جامعة الموصل .

المواقع الإلكترونية:

Passion – education.com

الساعة 09:30 بتاريخ 10 مارس 2021

clinic .org / ar www.mayo .

الساعة 15:30 بتاريخ 08 جوان 2021

الملاحق

الملاحق

إلى ايطاراتنا و موظفي البلدية تحية طيبة و بعد:

تمثل هذه الوظيفة استمارة استبيان خاصة ببحث علمي خاص بتحضير شهادة مكملة لنيل شهادة ماستر حول موضوع " فعالية العلاقات العامة في تسيير أزمة كورونا" فالرجاء منكم قراءة الأسئلة و الإجابة عنها بكل دقة و موضوعية مع العلم ام معلومات المقدمة من طرفكم مهمة لنا و لن نستخدم إلا بعرض بحث علمي.

شكرا جزيلاً على تعاونكم

• ملاحظة: مع (x) في الخانة المناسبة.

السمات العامة:

الجنس

ذكر

أنثى

المستوي التعليمي

ابتدائي متوسط ثانوي جامعي

الوظيفة

.....

سنوات الخبرة

.....

المحور الأول: مكانة العلاقات العامة في دار البلدية مستغانم

1- ماهو تصوركم للعلاقات العامة؟

.....
.....

2- هل تقوم ادارة العلاقات العامة بتزويد العمال بالمعلومات و المستجدات؟

نعم لا

3- كيف تجدون أهمية العلاقات العامة في البلدية؟

نعم لا

أ- ذات أهمية وقائية و ذلك بـ

- التوعية

- تحقيق الرضا الوظيفي

- التخطيط

- منع حدوث مشاكل مع الجمهور.

ب- ذات أهمية علاجية و ذلك بـ

- وضع برنامج لتحسين صورة المؤسسة

- إعادة تأهيل العاملين.

- إعادة النظر في أسباب حدوث الأزمات في المؤسسة لإيجاد حلول

4- في رأيك هل تعمل العلاقات العامة على تحسين مستوى اداء المؤسسة؟

نعم لا

..... إذا كانت إجابتك بنعم كيف ذلك؟
.....

المحور الثاني: الأزمة داخل دار البلدية .

5- هل أثرت أزمة كورونا على نشاط بلدية مستغانم؟

لا

نعم

إذا كانت إجابتك بنعم كيف ذلك، و إذا كانت اجابتك بلا كيف ذلك؟

.....
.....

6- في رأيك ما هي الأسباب الحقيقية التي تؤدي إلى الأزمات بالبلدية؟

- ظروف العمل

- ظروف اجتماعية

- ظروف مادية

- أو أخرى

7- من هو القسم المكلف بمعالجة الأزمات عند حدوثها؟

- رئيس البلدية

- مصلحة المستخدمين

- مصلحة الموارد البشرية

- قسم العلاقات العامة

8- هل يتم تعيين فريق خاص لمواجهة الازمات فور حدوثها ؟

لا

نعم

إذا كانت إجابتك بلا فما هي الأسباب التي تؤدي إلى ذلك؟

.....
.....

المحور الثالث: فعالية العلاقات العامة في تسيير أزمة كورونا.

9- كيف تعامل قسم العلاقات العامة للبلدية مع أزمة كورونا؟

.....
.....

10- كيف تجسد دور العلاقات العامة في تسيير أزمة كورونا داخل البلدية؟ ب

- تكوين فريق خاص بمواجهة أزمة كورونا
- وضع سياسات و خطط لمواجهة أزمة كورونا
- استخدام أساليب توعوية مع الجمهور الخارجي

11- فيما تمثلت نشاطات البلدية خلال أزمة كورونا لنشر التوعية؟

- حملات توعية للوقاية من فيروس كورونا
- ملصقات داخل البلدية
- إنشاء صفحات عبر مواقع التواصل الاجتماعي
- تشكيل فريق خاص بتعقيم الأماكن العمومية

12- فيما تمثلت الإجراءات الوقائية داخل بلدية مستغانم لتسيير أزمة كورونا للعمل

في ظروف صحية جيدة؟

- التباعد البدني و ارتداء الكمامة
- الحفاظ على التهوية الجيدة في المكاتب
- تعقيم الاماكن التي تكثر فيها التجمعات
- غسل اليدين و السعال في ثنية المرفق لتفادي انتشار الفيروس

13- ما هي الاضرار الناجمة جراء أزمة كورونا على المستوى الداخلي للبلدية؟

.....
.....

14- هل استعانت بلدية مستغانم بالوسائل التكنولوجية الحديثة للتعامل مع الجمهور

الخارجي اثناء أزمة كورونا؟

- نعم لا

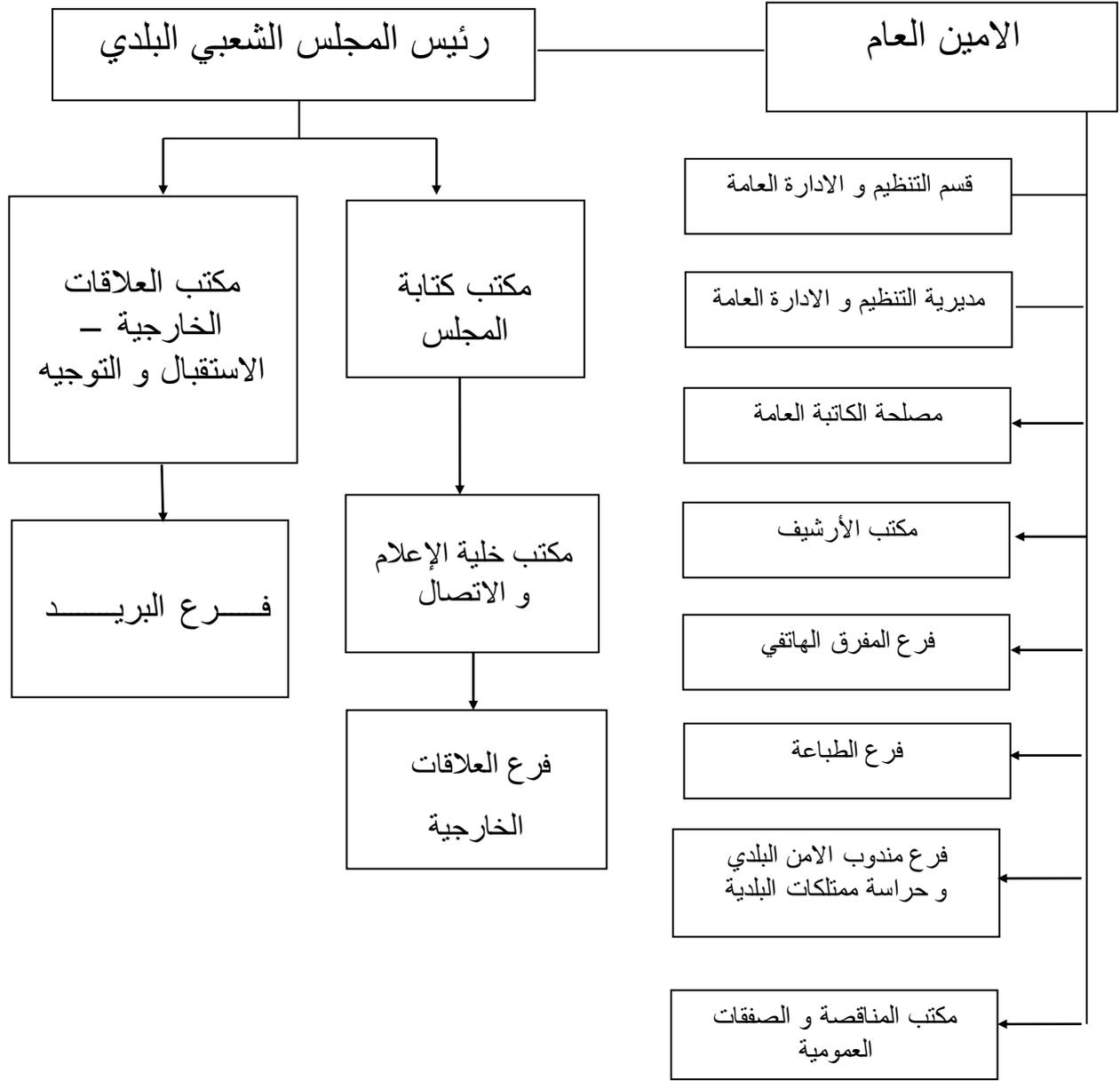
- إذ كانت الإجابة بنعم فيما تمثلت خدماتكم لتسهيل التعامل مع الموظفين و ماهي أهم الوسائل المستعملة؟

.....
.....

15- ما هي الاقتراحات التي تقدمونها للبلدية من اجل مجابهة أزمة كورونا؟

.....
.....

الهيكل التنظيمي لدار البلدية



ملخص الدراسة:

تتمثل دراستنا في فعالية العلاقات العامة في تسيير ازمة كورونا داخل دار بلدية مستغانم، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، تخصص اتصال و علاقات عامة، من انجاز الطالبات سرحان سهير و العربي بن حجار مارية نريمان حيث يدور موضوع الدراسة حول مدى فعالية العلاقات العامة داخل دار البلدية جراء ازمة كورونا، قمنا بطرح التساؤل الرئيسي التالي:

هل ساهمت العلاقات العامة في تسيير ازمة كورونا داخل دار بلدية مستغانم؟
المنهج الذي استخدمناه في دراستنا هو المسح بالعينة و الأدوات التي استعينا بها في دراستنا هي الملاحظة و الاستمارة، أما جل النتائج من خلال دراستنا هذه هي:

أن قسم العلاقات العامة داخل دار بلدية مستغانم لا يحظى اهتمام كبير و الصلاحيات الكل لرئيس البلدية و انها غير مجسدة في هيكل التنظيمي لدار البلدية.

و تجسد دورها خلال ازمة كورونا في وضع سياسات و خطط لمواجهة الأزمات و أن تعامل معها مكلف بالاتصال داخل البلدية خلال ازمة كورونا بتوفير المقياس الحراري عند مرفأ البلدية.

The summary of the research :

Our study is in the process and the impact of the general relations which were used in the town hall of Mostaganem during the COVID period, a complete study to obtain the master diploma in the field of communication and general relation.

This research was effected and done by the two students Serhane Soheir and Larbi Ben Hadjar Maria.

The study is about the great impact of these relations in this big national institute (town hall) so, we asked question and the most important one, is « did the relations general really participate in the facilitating of the work during the COVID ?.

The programme that we used in our study is the purely methodological way by using tools and also observation and questioning.

The results that we get from our study is the general relations inside the town hall does not have a great importance, every thing is based on the mayor, it is not even programmed in the strategies of their work, with normally must put or establish certain steps and ways to face such a dangerous epidemic COVID.

The only job of the person of the relation general inside the town hall is offering the temperature measuring in the entrance of the institute.

فهرس الموضوعات

<u>العنوان</u>	<u>الصفحة</u>
الإهداء الشكر و التقدير مقدمة	أ،ب
• الإطار المنهجي للدراسة.	
1-1 تحديد الإشكالية	ص02
2-1 أسباب اختيار الموضوع	ص03
3-1 أهمية الدراسة	ص03
4-1 أهداف الدراسة	ص04
5-1 تحديد الفرضيات	ص04
6-1 تحديد المفاهيم	ص05
7-1 منهج الدراسة	ص07
8-1 نوع الدراسة	ص07
9-1 أدوات جمع البيانات	ص08
1-9-1 الملاحظة	ص08
2-9-1 الاستبيان	ص08
10-1 مجتمع البحث	ص09
11-1 عينة الدراسة	ص09
11-1 مجالات الدراسة	ص10
1-11-1 المجال الزمني	ص10
2-11-1 المجال المكاني	ص11
12-1 الدراسات السابقة	ص11

• الإطار النظري للدراسة

الفصل الأول: ماهية العلاقات العامة.

تمهيد

- 1-2 المبحث الأول: تعريف العلاقات العامة.....ص18
- 2-2 المبحث الثاني: نشأة و تطور العلاقات العامة.....ص20
- 3-2 المبحث الثالث: أهداف العلاقات العامة.....ص23
- 4-2 المبحث الرابع: وسائل الاتصال في العلاقات العامة.....ص24
- 5-2 المبحث الخامس: أهمية العلاقات العامة.....ص25

خلاصة الفصل.

الفصل الثاني: مدخل إلى ماهية الأزمة.

تمهيد

- 1-3 المبحث الأول: التطور التاريخي للأزمة.....ص32
- 2-3 المبحث الثاني: مراحل الأزمة.....ص34
- 3-3 المبحث الثالث: أسباب نشوء الأزمة.....ص37
- 4-3 المبحث الرابع: أنواع الأزمات.....ص40
- 5-3 المبحث الخامس: خصائص الأزمة.....ص42

خلاصة الفصل.

الفصل الثالث: فعالية العلاقات العامة في مواجهة الأزمة.

تمهيد.

- 1-4 المبحث الأول: دور العلاقات العامة في تسيير الأزمات.....ص46
- 2-4 المبحث الثاني: العوامل المؤثرة على العلاقات العامة في تسيير الأزمة.....ص48
- 3-4 المبحث الثالث: المهارات و الصفات التي يجب ان يتصف لها رجال العلاقات العامة في مواجهة الازمات.....ص49
- 4-4 المبحث الرابع: تعريف بفيروس كورونا.....ص50

خلاصة الفصل.

• الإطار التطبيقي: الدراسة الميدانية.

تمهيد.

- 1-5 الجانب الميداني ص53
- 1-5 1 تعريف بلدية مستغانم.....ص54
- 1-5 2 الهيكل التنظيمي و مصالح البلدية.....ص55
- 2-5 مرحلة اعداد و توزيع الاستثمار.....ص58
- مرحلة تحليل و تفريع الجداول.....ص58
- النتائج العامة.....ص72
- الاقتراحات و التوصيات.
- صعوبات الدراسة.

الخاتمة.

قائمة المصادر و المراجع.

الملاحق.

ملخص الدراسة

فهرس الجداول.

فهرس الجداول:

جدول رقم 01	متعلق بنوع الجنس.
جدول رقم 02	متعلق بالمستوى التعليمي.
جدول رقم 03	المتعلق بالوظيفة
جدول رقم 04	متعلق بسنوات الخبرة
جدول رقم 05	يوضح الإجابة عن السؤال ما هو تصوركم للعلاقات العامة؟
جدول رقم 06	يوضح الإجابة عن السؤال هل تقوم إدارة العلاقات العامة بتزويد العمال بالمعلومات و المستجدات؟
جدول رقم 07	يوضح الإجابة عن السؤال كيف تجدون أهمية العلاقات العامة في دار بلدية مستغانم؟
جدول رقم 08	يوضح الإجابة عن السؤال في رأيك هل تعمل العلاقات العامة على تحسين مستوى أداء الوظيفي؟
جدول رقم 09	يوضح الإجابة عن السؤال هل أثرت أزمة كورونا على نشاط دار البلدية؟
جدول رقم 10	يوضح الإجابة عن السؤال في رأيك ما هي الأسباب الحقيقية التي تؤدي إلى الأزمات بدار البلدية؟
جدول رقم 11	يوضح الإجابة عن السؤال من هو القسم المكلف بمعالجة الأزمات عند حدوثها؟
جدول رقم 12	يوضح الإجابة عن السؤال هل يتم تعيين فريق خاص لمواجهة الأزمات فور حدوثها؟
جدول رقم 13	يوضح الإجابة عن السؤال كيف تعامل قسم العلاقات العامة مع أزمة كورونا داخل دار البلدية؟
جدول رقم 14	يوضح الإجابة عن السؤال كيف تجسد دور العلاقات العامة في تسيير أزمة كورونا داخل البلدية؟
جدول رقم 15	يوضح الإجابة عن السؤال فيما تمثلت نشاطات البلدية من خلال أزمة كورونا بالنشر و التوعية؟

<p>يوضح الإجابة عن السؤال ما هي الأضرار الناجمة جراء أزمة كورونا على المستوى الداخلي للبلدية؟</p>	<p>جدول رقم 16</p>
<p>يوضح الإجابة عن السؤال هل استعانت دار بلدية مستغانم بالوسائل التكنولوجية الحديثة للتعامل مع الجمهور الخارجي أثناء أزمة كورونا؟</p>	<p>جدول رقم 17</p>
<p>يوضح الإجابة عن السؤال ما هي الاقتراحات التي تقدمونها للبلدية من أجل مجابهة أزمة كورونا؟</p>	<p>جدول رقم 18</p>
<p>يوضح الإجابة عن السؤال يمثل أهمية العلاقات العامة حسب متغير الجنس.</p>	<p>جدول رقم 19</p>