



UNIVERSITE
Abdelhamid Ibn Badis
MOSTAGANEM

الجمهورية الجزائرية الشعبية الديمقراطية
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم



UNIVERSITE
Abdelhamid Ibn Badis
MOSTAGANEM

كلية العلوم الاجتماعية
قسم العلوم الإنسانية
شعبة علوم الاعلام والاتصال
تخصص اتصال و علاقات عامة

دور القائم بالعلاقات العامة في نشر التوعية بأخطار الغاز - دراسة ميدانية بمديرية الحماية المدنية بمستغانم

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر (ل،م،د) في علوم الإعلام والاتصال، تخصص: اتصال وعلاقات عامة

* تحت الإشراف:

* من إعداد الطالبة:

أ.د. محراز سعاد

قشار دليلة

ما بلة لولو بداع
با كيت
شعبة علوم
الاتصال
كلية العلوم الاجتماعية

* أعضاء لجنة المناقشة:

- د / العماري بوجمعة - أستاذ محاضرا رئيسا

- أ د / محرز سعاد أستاذة التعليم العالي - مؤطرا و مقرا.

- أ د / صفاح امال - أستاذة التعليم العالي - مناقشا

السنة الجامعية: 2023 م / 2024 م



UNIVERSITE
Abdelhamid Ibn Badis
MOSTAGANEM

الجمهورية الجزائرية الشعبية الديمقراطية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم-



UNIVERSITE
Abdelhamid Ibn Badis
MOSTAGANEM

كلية العلوم الاجتماعية

-قسم العلوم الإنسانية-

شعبة علوم الاعلام والاتصال

تخصص اتصال و علاقات عامة

دور القائم بالعلاقات العامة في نشر التوعية بأخطار الغاز - دراسة ميدانية بمديرية الحماية المدنية بمستغانم

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر (ل،م،د) في علوم الإعلام والاتصال، تخصص: اتصال وعلاقات عامة

*- تحت الإشراف:

أ.د. محراز سعاد.

*- من إعداد الطالبة:

قشار دليلة .

*- أعضاء لجنة المناقشة:

- د / العماري بوجمعة - أستاذ محاضرا رئيسا

- أ د / محرز سعاد أستاذة التعليم العالي - مؤظرا و مقررا.

- أ د / صفاح امال - أستاذة التعليم العالي - مناقشا

السنة الجامعية: 2023 م / 2024 م.

الفهرس

*- شكر وتقدير

*- إهداء

*- ملخص الدراسة

*- مقدمة أ- ب.

*- الإطار المنهجي:

*- إشكالية الدراسة 3

*- تساؤلات الدراسة 4

*- أسباب اختيار موضوع الدراسة 4

*- أهداف الدراسة 5

*- أهمية الدراسة 5

*- منهج الدراسة 6

*- أدوات جمع البيانات 7

*- تحديد المفاهيم 9

*- مجتمع البحث وعينته 12

*- الدراسات السابقة 12

*- مجالات الدراسة 15

*- الإطـار النظرى:

الفصل الأول: ماهية العلاقات العامة

- *- تمهيد 18
- *- المبحث الأول: نشأة العلاقات العامة 18
- *- المبحث الثانى: تعريف العلاقات العامة 20
- *- المبحث الثالث : القائم بالعلاقات العامة 23
- *- المبحث الرابع: صفات القائم بالعلاقات العامة 25
- *- خلاصة الفصل 28

الفصل الثانى: دور القائم بالعلاقات العامة فى توعية الجمهور,

- *- تمهيد 30
- *- المبحث الأول: جمهور القائم بالعلاقات العامة 31
- *- المبحث الثانى: وسائل القائم بالعلاقات العامة 34
- *- المبحث الثالث : الحملات الإعلامية التوعوية 36
- *- المبحث الرابع : دور القائم بالعلاقات العامة فى الحملات التوعوية 38
- *- خلاصة الفصل 42

الإطار التطبيقي للدراسة :

- *- بطاقة فنية لمديرية الحماية المدنية بمستغانم 44
- *- تحليل محاور المقابلة 48
- *- تحليل شبكة الملاحظة العلمية 56
- *- النتائج العامة للدراسة 58
- *- التوصيات والاقتراحات 59
- *- خاتمة 10
- *- قائمة المصادر والمراجع 63
- *- الملاحق -

شكر وتقدير

*- اشكر الله تعالى الذي بنعمته تتم الصالحات - *

أتقدم بالشكر الجزيل والتقدير والاحترام الخاص إلى

الأستاذة المشرفة " محراز سعاد " على كل ما قدمته لي من نصائح وتوجيهات التي لم تبخل بها ، وعلى صبرها الجميل، جزاكي الله خيرا .

كم اشكر الأساتذة الأفاضل " بن علي مليكة " و " الأستاذة دحو " لمساعدتهما لي .

كما أود شكر العاملين في مديرية الحماية المدنية على دعمهم ومساندتهم لي

كما نتوجه بالشكر والعرفان لجميع أساتذة قسم علوم الإعلام والاتصال وكل من ساهم في انجاز هذا العمل المتواضع سواء من قريب أو بعيد.

الأهداء

" لبسم الله الرحمن الرحيم "

قال الله تعالى:- " وقضى ربك ألا تعبدوا إلا إياه و بالوالدين إحسانا " .

- *- اهدي ثمرة جهدي إلى التي حممتي ومنحتني الحياة وأحاطتني بحنانها وحرصت على تعليمي بصبرها وتضحيتها إلى من كان دعاؤها سر نجاحي أمي الغالية.....حفظها الله.
- *- إلى الذي دعمني في مشواري الدراسي وكان وراء كل خطوة خطوتها في طريق العلم والمعرفة أبيالغالي.....رعاه الله.
- *- إلى الذين هم ملاذي ورمز فخري.....أختي وإخوتي .
- *- كما لا أنسى عائلتي الثانية الكريمة حفظهم الله وأدامهم نورا لدربي وأطال في عمرهم "مروان ، فاطمة ، محمد ، أمينة " ، وبالأخص مروان الذي كان رمز سعادتي واعتزازي وإلى روح حمو رحمه الله وغفر له واسكنه فسيح جناته ، .
- واشكر كذلك من ساعدتني في كتابة المذكرة صديقتي..... " حشلاف مروة " .

*- ملخص الدراسة:

تمثل موضوع دراستنا تحت عنوان دور القائم بالعلاقات العامة في نشر التوعية بأخطار الغاز دراسة ميدانية على مديرية الحماية المدنية - بمستغانم - حيث تم تسليط الضوء على الدور الذي يؤديه القائم بالعلاقات العامة في توعية الجمهور من أخطار الغاز من خلال الحملات التي يقوم بها كونه يعتبر المصدر أو المرسل في مجال الاتصال العمومي.

وهذا من خلال إتباعه لإستراتيجية الإقناع من اجل رفع مستوى الوعي لدى الجمهور كما انه يقوم بتعزيز التفاهم والتبادل بينه وبين جمهوره الداخلي والخارجي لكسب الثقة حيث بين المكلف بالإعلام أن له دور في مديرية الحماية المدنية في نشر التوعية ضد أخطار الغاز باستخدامه لمختلف الوسائل وخاصة الإذاعة وذلك مع تقديم النصائح والإرشادات، كما انه يعتبر العنصر المهم في مديرية الحماية المدنية والمسؤول عن كل ملحقات الثانوية، وفي الأخير توصلت إلى مجموعة من النتائج تمثلت فيما يلي:

- عدم وجود قسم خاص بالعلاقات العامة لكن هناك قسم خليه الإعلام.
- أن القائم بالعلاقات له دور في تنظيم الحملات التوعوية ضد أخطار الغاز.
- أن القائم بالعلاقات العامة له دور في قيام علاقات داخلية وخارجية، كما له دور تحسين صورة المؤسسة.

- الكلمات المفتاحية :

- العلاقات العامة - القائم بالعلاقات العامة - نشر التوعية.

– **Abstract :**

The subject of my study is titled “the role of public relations officers in Raising awareness of gas hazards : A field study on the directorate of Civil protection in Mostaganem ” .

The study highlights the role That public relations officers play in educating The public about the dangers of gas through their campaigns , position in Them as the source and Sender in public communication. This is achieved by Employing persuasion strategies to raise public awareness.

Additionally , the public relations officers enhance understanding and Exchange between themselves and their internele and external audiences To build trust.

The study indicates that the public relations officer has a role in the directorat Of civil protection in disseminating awareness about gas hazards using various Means , especially , radio, providing advice and guidance .

The office is considered a crucial element in the directorate of civil protection And is responsible for all secondary facilities.

Finally , the study reached several conclusions , including :

- there is no dedicated public relations department , but there is an Information.

*- the public relations officer has a role in organizing awareness campaigns Against Gas hazards.

*- the public relations officer plays a role in establishing internal and External and in improving the institution’s image .

– **Key words :**

- Public relations - Public relations officer - Spreading awareness.



*- مقدمة:

شهدت العلاقات العامة في الآونة الأخيرة تطور كبير في مفهومها، حيث احتلت مكانة داخل الهيكل التنظيمي في إدارات العديد من المنظمات باعتبارها تعد نشاط من الأنشطة التي تمارسها المؤسسات الحديثة، كونها تعتبر حلقة وصل في صناعة علاقات متميزة بين المؤسسة وجمهورها الخارجي والذي تقوم على الثقة والاحترام والتقدير والمصالح المتبادلة لإعطاء صورة ايجابية لها، لان العلاقات العامة تعتمد على عنصر فعال ألا وهو القائم بالعلاقات العامة (القائم بالاتصال).والذي يعتبر الواجهة الأساسية لأي مؤسسة والناطق الرسمي لها .

وتعتبر الحملات الإعلامية من النشاطات التي يقدمها القائم بالعلاقات العامة لدى الجمهور، والتي تعتبر نشاط اتصالي منظم ومخطط له خاضع للمتابعة والتقويم، تقوم به المؤسسات الرسمية أو مجموعة أفراد، لفترة زمنية محددة معتمدة ذلك على وسائل الإعلام المتعددة، وذلك بالوصول إلى الجمهور المستهدف، لتحقيق أهداف وغايات من طرف القائم بالعلاقات العامة، الذي له دور أساسي ومهم في الاتصال العمومي في توعية الجمهور ومعالجة المشكلات الاجتماعية من خلال تقديم مضمون إعلامي اتصالي وقائي أساسه التوعية و التحسيس ومعرفة الأخطار وشرح الأسباب وتقديم الإرشادات والنصائح والحلول المناسبة لتفشي ظاهرة الأخطار .

وتعتبر مديرية الحماية المدنية لولاية - مستغانم - من المؤسسات الجزائرية التي لها دور في تنظيم الحملات التوعوية للحفاظ على سلامة المواطنين وممتلكاتهم، ومساعدة الأشخاص من مختلف الأخطار التي يتعرض لها المواطن.

وقد تركز موضوع بحثي عل دراسة الدور الذي يؤديه القائم بالعلاقات العامة في نشر التوعية بأخطار الغاز، حيث تناولت هذا الموضوع من خلال خطة بحث، والتي تضمنت المقدمة والإطار المنهجي، الذي اعتمدت فيه على تحديد الإشكالية وتساؤلاتها، وأسباب اختياري لهذا الموضوع وذكر أهداف وأهمية الدراسة، والمنهج المستخدم، ومجتمع البحث وعينته، ومرورا بتحديد المفاهيم وفي الأخير وصولا إلى الدراسات السابقة ومجالات الدراسة.

أما في الإطار النظري اعتمدت على فصلين، الفصل الأول تطرقت فيه إلى ماهية العلاقات العامة ويتكون من أربع مباحث، أما بالنسبة للفصل الثاني تضمن دور القائم بالعلاقات العامة في توعية الجمهور واشتمل على أربع مباحث .

وفي الأخير اختتمت بالإطار التطبيقي المتمثل في البطاقة الفنية لمديرية الحماية المدنية باعتمادي على أداتي أساسيتين هما الملاحظة والمقابلة للتوصل إلى أهم النتائج والتوصيات وفي الأخير الخاتمة.

الأطار المنهجي

- 3.....* إشكالية الدراسة
- 4.....* تساؤلات الدراسة
- 4.....* أسباب اختيار موضوع الدراسة
- 5.....* أهداف الدراسة
- 5.....* أهمية الدراسة
- 6.....* منهج الدراسة
- 7.....* أدوات جمع البيانات
- 9.....* تحديد المفاهيم
- 12.....* مجتمع البحث وعينته
- 12.....* الدراسات السابقة
- 15.....* مجالات الدراسة

***- الإشكالية:**

تعتبر العلاقات العامة نشاط يمارسه الإنسان منذ القدم كوسيلة لتحقيق التعايش و التفاهم الاتساق الانسجام وهي ضرورة من ضروريات الحياة، وهذا لتلبية حاجات الفرد و المجتمع، ولنجاح العمل في العلاقات العامة في أي مؤسسة، لا بد من توفير عنصر بشري متمثل في العامل بالإدارة ألا وهو القائم بالعلاقات العامة أو القائم بالاتصال والذي يعتبر القلب الحساس للمؤسسة في تقديم خدمة بصورة حسنة وجيدة ، فهو له القدرة في فهم طبيعة المؤسسة وأهدافها و كيفية تسييرها، وله أيضا قوة كبيرة في إقناع الجمهور و هذا يعتبر عنصر أساسي تقوم به كافة المؤسسات سواء حكومية أو خاصة، أو عمومية، فنمو المؤسسة يتوقف على نجاح العاملين بها من خلال بناء علاقات طيبة وخلق ثقة متبادلة بين المؤسسة وجمهورها الخارجي والداخلي.

عرفت المؤسسات الجزائرية في الآونة الأخيرة كغيرها من المؤسسات الأخرى تغيرات ملحوظة في إعطاء أهمية ودور للاتصال و العلاقات العامة لتطور ونمو مؤسساتها من خلال استراتيجيات الاتصالية واعتمادها أيضا على جهاز إداري متمثل في القائم بالعلاقات العامة بغية تحسين سمعتها مع جمهورها، وتعد مؤسسة الحماية المدنية مؤسسة جزائرية التي تسعى لتحقيق أهدافها وتحسين صورتها أمام الجمهور واثبات وجودها ، حيث يعتبر القائم بالعلاقات العامة في الحماية المدنية عنصر أساسي وفعال ، حيث تقوم هذه المؤسسة بمجموعة من الإجراءات و الأعمال اللازمة لحماية السكان و الممتلكات العامة والخاصة من أخطار الحريق و الكوارث ومن أخطار الغاز القاتل حيث تقوم بحملات توعوية في عدة مؤسسات سواء كانت مدارس ، مستشفيات ، إذاعة ، أو ما شبه ذلك مثلا: حملات التوعية ضد أخطار الغاز الصامت .

ومن هذا المنطلق وبناءا على ما سبق ذكره من هذه الدراسة بغرض التعرف على دور القائم بالعلاقات العامة في نشر التوعية بأخطار الغاز على مؤسسة الحماية المدنية بمستغانم ، وللإجابة على هذه الدراسة يمكننا طرح التساؤل الرئيسي : **كيف تتم التوعية بأخطار الغاز من طرف القائم بالعلاقات العامة بمدنية الحماية المدنية بمستغانم ؟؟** ، ومن هنا نطرح التساؤلات الفرعية **التالية:**

1/- ما هي ادوار القائمين بالعلاقات العامة ؟.

2/- كيف تساهم الحملات التحسيسية بمؤسسة الحماية المدنية في توعية الجمهور بأخطار الغاز ؟.

3/- ما هي التكنولوجيات المستخدمة بمؤسسة الحماية المدنية في مواجهة أخطار الغاز ؟.

***- أسباب اختيار الموضوع :**

-من أهم الأسباب التي دفعتني لاختيار موضوع هذه الدراسة وهي **كالتالي:**

*- الاهتمام الشخصي والرغبة في دراسة هذا الموضوع وهذا بصفتي طالبة اتصال وعلاقات عامة.

*- الميل الشخصي في قيام بحملات التوعية ضد أخطار الغاز بالحماية المدنية.

*- معرفة مدى دور القائم بالعلاقات العامة في الحماية المدنية باعتبار عنصر مهم وفعال.

*- معرفة المعوقات وأشكال التي يتعرض لها القائم بالعلاقات العامة.

***- أهداف الدراسة :**

إن أي دراسة علمية تسعى لتحقيق أهدافا علمية و موضوعية بحيث جاءت دراستي لتحقيق أهداف من بينها نذكر كالتالي :

*- معرفة الدور الذي يقوم به القائم بالعلاقات العامة في مديرية الحماية المدنية وكيفية تسييرها.

*- معرفة أهم الوسائل التي يستخدمها القائم بالعلاقات بمديرية الحماية المدنية .

*- معرفة الصعوبات التي تواجه القائم بالاتصال أثناء خروجه للميدان في مديرية الحماية المدنية.

*-معرفة أهم الحملات التوعوية التي تقوم بها هذه المديرية.

***-أهمية الدراسة :**

تكمن أهمية هذه الدراسة أن القائم بالعلاقات العامة له دور مهم وفعال في مديرية الحماية المدنية ، حيث يعمل على سيرورة عملها وتحسين سمعتها ، وصورتها و كسب ثقة جمهورها، فهنا القائم بالعلاقات لعامة أو ما يسمى القائم بالاتصال فهو يعتبر احد ركائز المؤسسة في تنظيمها و تطويرها للأفضل لتلبية حاجات الجمهور الخارجي بقيام بأنشطة العلاقات العامة و المتمثلة في المجالات التعليمية والتثقيفية داخل أو خارج المؤسسة مثلا توعية الجمهور من أخطار الغاز في بعض المؤسسات "كالإذاعة، اتصالات الجزائر، أبواب مفتوحة"...الخ.

***- المنهج المستخدم :**

*- يعرف المنهج انه الطريقة أو الأسلوب أو الكيفية التي يصل لها الباحث أو العالم إلى نتائجه ، فهو وسيلة محددة توصل إلى غاية معينة (محمد عبد السلام، **مناهج البحث في العلوم الاجتماعية والانسانية، 2020 ، ص08**).

*- أو هو مجموعة من الأسس و القواعد و الخطوات المنهجية التي يستفيد بها الباحث في تنظيم النشاط الذي يقوم من اجل التقصي عن الحقائق العلمية أو الفحص الدقيق لها (**نفس المرجع،ص10**).

*- ويعرفه "موريس أنجرس " أن المنهج العلمي مسألة جوهرية فهو عبارة عن سلسلة من المراحل التي ينبغي إتباعها بكيفية منسقة ومنظمة " (**مصطفى حميد الطائي،مناهج البحث العلمي وتطبيقاته في الإعلام والعلوم السياسية، 2002 ص209**).

*- اعتمدنا في دراستنا هذه على المنهج الوصفي والذي يعرف بأنه احد أشكال التحليل والتفسير العلمي المنظم لوصف ظاهرة أو مشكلة محددة وتصويرها كميًا عن طريق جمع البيانات ومعلومات معينة عن ظاهرة أو مشكلة و تصنيفها و تحليلها وإخضاعها للدراسة الدقيقة (**محمد عبد السلام المرجع سبق ذكره ، ص 163**)

*-أو عبارة عن محاولة لتفسير ، وتحليل ، وتقدير الوضع الراهن لنظام اجتماعي أو جماعة ، كما انه يهدف للوصول إلى بيانات يمكن الاستفادة منها في المستقبل (إبراهيم محمد تركي ،البحث العلمي ، أسسه و مناهجه ، 2010 ، ص143).

وعليه فالمنهج الوصفي الأكثر الملائمة لموضوع هذه الدراسة من اجل معرفة عن دور القائم بالعلاقات العامة في نشر توعية بأخطار الغاز الصامت في الحماية المدنية لان هذا المنهج يعتمد على الوصف الدقيق و التفصيلي لهذه الظاهرة المدروسة ، ويساعد على تحديد إبعادها و التدقيق فيها من اجل الوصول إلى حاجات تخص الإشكالية.

*- أدوات جمع البيانات :

تتعدد أدوات جمع البيانات في البحوث العلمية حيث يختلف استخدامها من بحث لآخر باختلاف طبيعة الدراسة والإشكالية المطروحة.

*- كما يمكن للباحث أن يختار أداة واحدة، كما يمكنه اختيار أن يختار أكثر من أداة حسب موضوع دراسته و طبيعته، لهذا اعتمدت في هذه الدراسة على اختيار أداتين وهما **الملاحظة والمقابلة**.

*- **الملاحظة:** تعتبر واحدة من أقدم وسائل جمع البيانات والمعلومات الخاصة بظاهرة ما. ويمكن تعريف الملاحظة بأنها عبارة عن عملية مراقبة أو مشاهدة لسلوك الظواهر ومشكلات والأحداث ومكوناتها المادية والبيئية ومتابعة سيره واتجاهاتها وعلاقاتها بأسلوب علمي منظم ومخطط وهادف بقصد التفسير وتحديد العلاقة بين المتغيرات والتنبؤ بسلوك الظاهرة وتوجيهها لخدمة أغراض الإنسان.(محمد عبيدات والآخرون منهجية البحث العلمي القواعد و المراحل و التطبيقات ، 1999 ، ص 73)

ويمكن تعريفها أيضا بأنها وسيلة يستخدمها الإنسان العادي في اكتسابه لخبراته ومعلوماته فنجمع خبراتنا من خلال ما نشاهده أو نسمعه عنه ، ولكن الباحث حين يلاحظ فانه يتبع منهجا معيننا يجعلنا ملاحظاته أساسا لمعرفة واعية أو فهم لظاهرة معينة. (ذوقان عبيدات، البحث العلمي مفهومه أدواته أساليبه ، 2015 ، ص 124).

وهي إحدى التقنيات المستخدمة في البحوث الميدانية وأسلوب العمل و الممارسة، وتمتاز دون سواها بالمعينة المباشرة للموضوع والاعتماد على الجوانب الملموسة، كما أنها تسمح للباحث بجمع المعلومات و الحقائق من الحقل الطبيعي للدراسة (مرجع نفسه ، ص 201).

- اعتمدنا في هذه الدراسة على الأداة الملاحظة كونها الأداة الأنسب لدراسة وتشخيص حالة المؤسسة، إضافة إلى ذلك معرفة دور القائم بالعلاقات العامة و أهميته في مؤسسة الحماية المدنية وكذا ملاحظة الأدوار و المهام و الإجراءات التي يقوم بها القائم بالاتصال.

***- المقابلة :** تعتبر المقابلة من ابرز الأدوات البحثية التي يقوم بها الباحث من خلال عقد لقاءات علمية مع مجتمع البحث وعينات الدراسة، بحيث يطرح الباحث جملة من الأسئلة دقيقة التي أعدها الباحث بشكل مسبق و التي يحاول أن يستنتق بها المبحوثين و استخلاص نتائج علمية منها.

*- أو هي عبارة عن لقاء بين الشخص المقابل (الباحث أو من ينوب عنه) الذي يقوم بطرح مجموعة من الأسئلة على الأشخاص المستجيبين وجها لوجه ، ويقوم الباحث أو المقابل بتسجيل الإجابات على الاستمارات .

*- كما تعرف بأنها محادثة موجهة بين الباحث و شخص أو أشخاص بهدف الوصول إلى حقيقة أو موقف يسعى الباحث لتعرف عليه من اجل تحقيق أهداف الدراسة (ربحي مصطفى عليان ، البحث العلمي ، أسسه ، مناهجه وأساليبه وإجراءاته ، ص 106).

*- وظفت المقابلة كونها الأداة المناسبة لموضوع دراستي، حيث قمت بمقابلة القائم بالعلاقات العامة وأشخاص آخرون بمؤسسة الحماية المدنية - **بمستغانم** .

***/- تحديد المفاهيم و المصطلحات:**

***/- الدور:**

*- **لغة** : من دار ، يدور ، دورا ، أي تحرك باتجاهات متعددة وهو في مكانه ، وهو السلوك المتوقع من الفرد في الجماعة (**محمد عاطف غيث ، قاموس علم الاجتماع، ص 395**).

*- **اصطلاحا**: هو مجموعة من النماذج الاجتماعية، المرتبطة بمكانة معينة تحتوي على مواقف وقيم وسلوكيات محددة من طرف المجتمع لكل فرد يشغل هذه المكانة ويفرق ليستون بين المكانة والدور حيث يعتقد أن المكانة هي مجموعة الحقوق و الواجبات ، وان الدور هو المظهر الديناميكي للمكانف السير على هذه الحقوق و الواجبات معناه القيام بالدور (**المرجع نفسه ، ص390**).

***/- القائم بالعلاقات العامة :**

*- **اصطلاحا**: هو من يعمل على إنتاج رسالة محملة بالمعاني ، يوجهها عبر وسائل اتصالية إلى الجمهور المتلقي (**نجم عيساوي، سلطان القاسمي، استخدام القائم بالاتصال في العلاقات العامة للإعلام الجديد ، 2017 ، ص144**).

*- أو هو فرد يكون داخل فريق عمل ينتمي لإحدى المؤسسات و يضطلع بمسؤولية ما في صنع و إنتاج الرسالة الاتصالية، ويكون دوره في هذا دورا مباشرا من خلال الحلقات المختلفة لعملية صنع الرسالة الاتصالية بدءا من وضع الفكرة أو السياسة العامة ومراحل الصياغة المختلفة لها و انتهاء بإخراجها وتقديمها للجمهور المتلقي بهدف التأثير عليه. (**محمد محفوظ الزهري العلاقات العامة ، المشكلات ، الحلول، 2004 ، ص14**).

***- إجرائيا:** هو عبارة عن شخص أو موظف داخل مديرية الحماية المدنية - بمستغانم - يقوم بأنشطة العلاقات العامة داخليا و خارجيا تحت اسم القائم بالعلاقات العامة.

***- النشر:**

***- لغة:** هو الإذاعة أو الإشاعة ، أي جعل الشيء معروفا .

***- اصطلاحا:** هو العملية التي يتم بمقتضاها توصيل الرسائل الفكرية التي يبديها المؤلف إلى القراء.

***- إجرائيا:** هو نشر الأخبار والمعلومات الدقيقة التي تركز على الصدق و الصراحة من طرف القائم بالعلاقات العامة في مؤسسة الحماية المدنية عبر وسائل الإعلام .

***- التوعية:**

***- اصطلاحا:** هي عملية منظمة ومدروسة تستهدف تغيير اتجاهات وأراء وأفكار ومواقف الأفراد والجماعات اتجاه قضية من القضايا وإرشاده إلى حقيقة المواقف والظواهر المحيطة بهم.

(أم لرقاب سمية ، فعالية الحملات الإعلامية في مجال التوعية المرورية بالجزائر 2021، ص46).

***- إجرائيا:** هو عبارة عن مصطلح يقوم به القائم بالعلاقات العامة في مديرية الحماية المدنية - بمستغانم - لتوعية الجمهور عن طريق حملات توعية بإحدى المؤسسات الأخرى .

***- الحماية المدنية :**

هي مرفق عمومي مكلف بحماية الأشخاص و الممتلكات موضوعة تحت وصاية وزارة الداخلية و الجماعات المحلية، تتطور طبيعة مهامها باستمرار لمسايرة التطورات التكنولوجية والنمو الديمغرافي في الوطن، تتمتع بتنظيم إداري تقني وعملي لضمان التكفل الخاص بالمهمة الإنسانية المكلفة. (Scribd ([https //www.scribd.com](https://www.scribd.com))

***- إجرائيا :** هو جهاز خاص برجال الإطفاء و الدفاع المدني في الجزائر له مجموعة من الإجراءات والأعمال لحماية السكان و الممتلكات العامة و الخاصة .

***- مجتمع البحث population study :**

هو جميع الأفراد أو الأشخاص أو الأشياء الذين يكونون موضوع مشكلة البحث ، إذا هي كل الأفراد أو الأحداث أو المشاهدات موضوع الدراسة.

***- و يقصد به جميع مفردات أو وحدات الظاهرة تحت البحث فقد يكون المجتمع من سكان المدينة أو مجموعة في منطقة معينة، ويعرف انه كل الأشخاص الذين يحملون بيانات أو معلومات الظاهرة التي تحت دراسة فهم المجموع و الوحدات البحث التي يراد منها للحصول على البيانات.**

***- وهو كذلك المجتمع الأكبر أو مجموع المفردات التي يستهدف الباحث دراستها لتحقيق نتائج الدراسة، ويمثل هذا المجتمع الكل أو المجموع الأكبر. (محمد عبد الحميد، نظريات الإعلام واتجاهات التأثير، 2000 ، ص130**

وفيما يخص دراستي قمت بتحديد مؤسسة الحماية المدنية ومجتمع البحث الذي حددته هو القائمين بالعلاقات العامة بالحماية المدنية .

***- العينة:**

هي عبارة عن مجموعة من الوحدات المستخرجة من المجتمع الأخصائي، بحيث تكون ممثلة بصدق لهذا المجتمع (الزهرة الأسود ، المعاينة والعينات ،ص03).

*- وتعرف أيضا بأنها جزء من المجتمع البحث تتوافر فيه خصائص هذا المجتمع وينبغي أن تتوافر فيه خصائص الذي سحبت منه العينة (احمد بن مرسللي، مناهج البحث في علوم الاعلام والاتصال2013، ص98).

*- كما اعتمدنا في هذه الدراسة على العينة القصدية " النمطية " حيث يقوم هذا النوع من العينات على القصد و التعمد في اختيار وانتقاء العينة بطريقة محكمة، لا مجال فيها للصدفة، والعينة القصدية هم الموظفون.

***- الدراسات السابقة :**

تعتبر الدراسات السابقة في البحث العلمي من أساسيات الأولى لدى الباحث لاستمراره في اختيار مشكلته وبلورتها بصفة دقيقة، وهي تفيد في عدم تكرار ما سبق التوصل إليه من قبل الباحثين والتفادي والتعرض لنفس الأخطاء التي سبق التعرف إليها من قبل.

من خلال البحث عن الدراسات السابقة تتشابه مع موضوع دراستي تحت عنوان " دور القائم بالعلاقات العامة في نشر التوعية بأخطار الغاز " ،حيث تلقيت صعوبة في إيجاد دراسات السابقة في هذا الموضوع ، حيث كانت قليلة ، لذلك اعتمدت على دراسة واحدة فقط .

***- الدراسة الأولى:**

دراسة " أم لرقاب سميه" تحت عنوان " فعالية حملات الإعلامية في مجال التوعية المرورية بالجزائر " ، دراسة ميدانية بالمركز الوطني للوقاية والأمن عبر الطرق

2021/ 2020 ، صادرة عن جامعة محمد لمين دباغين ، سطيف 02 ، أطروحة دكتوراه ، تخصص إشهار وعلاقات عامة .

*- حيث انطلقت هذه الدراسة من الإشكالية التالية : ما مدى فعالية الحملات الإعلامية في مجال التوعية المقدمة من المركز الوطني والأمن عبر الطرق بالجزائر؟.

وتم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج المسحي ، كما استخدمت كل من الملاحظة والاستبيان لجمع المعلومات ، كما اعتمدت على العينة القصدية " غير احتمالية " وكان مجتمع البحث يتكون من 400 مفردة.

*- أهداف الدراسة : هدفت هذه الدراسة إلى :

- ✓ - معرفة مدى فعالية الحملات الإعلامية الخاصة بالتوعية المرورية ، ومعرفة مواطن النقص والقصور فيها من اجل تجنبها مستقبلا .
- ✓ - معرفة مدى مساهمة الحملات الإعلامية التي يقدمها المركز الوطني للوقاية و الأمن عبر الطرق في التوعية المرورية .
- ✓ - الكشف عن أساليب ومراحل التخطيط والإعداد التي يعتمدها القائم بالاتصال في المركز الوطني للوقاية والأمن عبر الطرق في إنتاجه لحملات التوعية المرورية ، وذلك من حيث الوسائل والأساليب والمضمون .
- ✓ - معرفة عادات وأنماط تعرض الجمهور (مستخدم الطريق) لمثل هذه الحملات الإعلامية التوعوية .
- ✓ - معرفة درجة تأثير هذه الحملات على سلوكيات الجمهور (مستخدم الطريق) .

***- نتائج الدراسة :**

- ✓ - غياب نظام المعلومات موحد بين الشرطة والدرك فيما يخص الإحصائيات المقدمة.
- ✓ - غياب التنسيق بين مصالح الأمن المروري ومصالح الصحة العمومية ، ودليل ذلك هو عدم متابعة ضحايا حوادث المرور في المستشفيات .
- ✓ - غياب قسم أو مصلحة خاصة بتصميم وإعداد حملات التوعية المرورية بالمركز الوطني للوقاية والأمن عبر الطرق .
- ✓ - التركيز على الشباب في حملات التوعية المرورية بحكم أنهم أكثر من يرتكب حوادث المرور.
- ✓ - غياب فروع للمركز الوطني للوقاية والأمن عبر الطرق في باقي ولايات الجزائر وهو ما يكسب الحملات التوعية المرورية التي يقدمها طاب المحلية .

***- التعقيب على الدراسات السابقة :**

لقد كانت دراستنا تتشابه مع الدراسة التالية:عنوان فعالية الحملات الإعلامية في مجال التوعية دراسة ميدانية بالمركز الوطني للوقاية والأمن عبر الطرق، فهذه الدراسة عالجت موضوع حملات الإعلامية في حين كان الاختلاف من حيث الزاوية التي يعالجها كل موضوع .

حيث كانت هذه الدراسة تشترك مع دراستي من حيث العينة وهي العينة القصدية كما اعتمدنا على أداة الملاحظة ، وكان الاختلاف في المنهج حيث اعتمدت الباحثة في دراستها على المنهج المسحي عكس دراستي الذي اعتمدت على المنهج الوصفي ،واستفدت من هذه الدراسة من خلال اطلاعي على العديد من المعلومات الخاصة بالحملات الإعلامية التوعوية .

وبالإضافة إلى ذلك وحسب إمكانياتي المادية والمعنوية لم أتحصل على الدراسات الكافية التي تتشابه مع دراستي، إلا على دراسة واحدة فقط.

***- مجالات الدراسة :**

01/- المجال المكاني : تم تحديد مكان الدراسة بمديرية الحماية المدنية لولاية - مستغانم - بحي بلقاسم اعتبارا بالمكان الذي مفردات العينة ، والتحصل على المعلومات الخاصة بالمديرية .

02/- المجال البشري: يمثل هذا المجال عدد الأفراد المشاركين أو المبحوثين في البحث العلمي، أي عينة من المجتمع الذي تم دراسته، فمجتمع بحثي يتكون من موظفين في هذه المديرية وبالأخص على القائم بالعلاقات العامة والدور الذي يؤديه في هذه المديرية .

0 3/- المجال الزمني: وهو الفترة التي تبدأ فيه الدراسة إلى غاية الوصول إلى النتائج.

-لقد تم الشروع في انجاز هذه الدراسة ابتداء من 28 فيفري 2024 حيث كانت المرحلة الأولى أيما تسمى بالمرحلة الاستكشافية، حيث تم فيها ضبط الموضوع وجمع المعلومات ومقابلة المكلف بمصلحة الوقاية بمديرية الحماية المدنية إلى غاية شهر مارس 2024 ، حيث تم كتابة الجانب النظري والمنهجي في شكله الأخير بعد الموافقة عليه ، وبعد ذلك بدأت في الإطار التطبيقي الخاص بدراستي فقد كانت البداية في إعداد أسئلة المقابلة وبعد ذلك تم عرضها على الأستاذة المؤطرة وأساتذة التحكيم وبعد التعديل من طرفهم قمت بتوزيعها على مفردات العينة من موظفين لمديرية الحماية المدنية بمستغانم ومؤسسة الحماية المدنية ب عين تادلس ، ثم قمت بتحليل بياناتها واستخلاص أهم نتائجها وذكر أهم التوصيات والاقترحات.

الأطار النظري

الفصل الأول : ماهية

العلاقات العامة .

*- الفصل الأول : ماهية العلاقات العامة .

*- تمهيد .

*- المبحث الأول: نشأة العلاقات العامة .

*- المبحث الثاني: تعريف العلاقات العامة

*- المبحث الثالث: القائم بالعلاقات العامة .

*- المبحث الرابع: صفات القائم بالعلاقات العامة .

*- الخلاصة الفصل .

***- تمهيد :**

إن دراسة العلاقات العامة أصبحت جزء هام من الإدارة، حيث دخلت هذه المهنة في مجالات تطبيقية عديدة في المجتمع المعاصر في الوزارات الحكومية و المؤسسات الاجتماعية و المنظمات الدولية و وسائل الإعلام والمشروعات الخاصة وغيرها ، وأصبحت العلاقات العامة تمثل أهمية بالغة للمؤسسات المعاصرة، وسأعرض في هذا الفصل عن نشأة العلاقات العامة ومفهومها وتعريف بالقائم بالعلاقات العامة وصفات التي يتميز بها .

***- المبحث الأول :نشأة العلاقات العامة .**

يعتبر نشاط العلاقات العامة بإطاره العام نشاطا قديما جدا الى لأنه يمكن القول بان جذور العلاقات العامة بشكلها ومعناها الحديث، تعود إلى1802م، حيث يذكر الرئيس الأمريكي الثالث " توماس جيفرسون " أولمن استخدم مصطلح العلاقات العامة رسالته السابعة الموجهة إلى الكونغرس وأشار الآخرون إلى أن ذلك كان في عام 1807م .

*-ويذكر هو فردية ان اول من استخدم العلاقات العامة المحامي الأمريكي درومان ايتون وذلك في عنوان محاضراته (العلاقات العامة وواجبات المهن الشرعية)، والملقاة في مدرسة بيل للقانون عام 1882 م.

كما استخدم اصطلاح العلاقات العامة عام 1906م، وكذلك في عام 1913م، من خلال أحاديث مديري الشركات السكك الحديدية في بيليتور وأوهايو حول السكك الحديدية ومشكلات العلاقات العامة .

(عبد الناصر احمد جرادات ، لبنان هاتف الشامي، أسس العلاقات العامة بين النظرية و التطبيق ص27) .

- وفي رأي الدكتور **علي عجوة** أستاذ العلاقات العامة في كلية الإعلام بجامعة القاهرة، أن أول من استخدم تعبير العلاقات العامة هو **تيودر فيل** رئيس شركة التلغراف و التلغراف الأمريكية عام **1908م**

حيث ظهر هذا التعبير رأس تقرير الشركة التضمن تأكيد حرص رئيس الشركة على مراعاة مصالح الجماهير وتجنب ما يتعارض مع هذه المصالح.

- قد نشأت العلاقات في كنف الشركات التجارية التي أمنت بأن إرضاء الجماهير كـفـيل بالمحافظة على مركزها، فقد نمت من طفل صغير في نهاية القرن التاسع عشر حتى أصبحت شقيقة للإعلان في منتصف القرن العشرين ، وذلك أصبح نشاط العلاقات العامة جزءا لا يتجزأ من نشاط المؤسسات و الشركات التي تسعى للحصول على ثقة الجمهور و تأييده ، مما أدى بأصحاب الأعمال ورؤساء المؤسسات إلى استخدام أخصائين في العلاقات العامة، واستخدام وسائل الإعلام كوسيلة اتصال للتأثير على جماهير بمختلف أنواعها (عبد **الناصر جرادات، مرجع سابق ذكره**

ص28).

ومنذ عام 1919م وخاصة بعد انتهاء الحرب العالمية الأولى، ازدادت المنشورات و الأبحاث عن العلاقات العامة ، كما أصبح لها قواعد وأصول ومبادئ أخلاقية ومهنية بفضل إنشاء جمعيات للعلاقات العامة كجمعية العلاقات العامة الأمريكية ، والمعهد البريطاني للعلاقات العامة وغيرها من المعاهد و الجمعيات العلمية (حسن محمد خير الدين ، العلاقات العامة ، المبادئ والتطبيق، 1976، ص 65، 66) ، ومع زيادة الاهتمام بهذا النشاط زاد عدد الكليات و المعاهد التي تدرس موضوع العلاقات العامة ضمن برامجها الدراسية ومنح الشهادات العليا في هذا الموضوع والشركات .

-والجدير بذكر أن من أشهر المشتغلين بالعلاقات العامة و ساعد على تطويرها وار ساء قواعدها ووضع الكثير من مبادئها خلال رحلته مع هذه المهنة هو "ايفي لي Ivy Lee" والذي يستحق فعلا لقب "أبو العلاقات العامة" . (عبد الناصر جرادات، مرجع سبق ذكره،ص29).

والتي بدأت جهوده مع العلاقات العامة في مطلع القرن التاسع عشر، فظل يستخدم عبارات مثل مستشار النشر وخبير النشر ومدير النشر حتى استخدم لأول مرة تعبير العلاقة العامة في النشرة التي أصدرها تحت عنوان " العلاقات العامة " في عام 1921م،وقد أدرك ايفي لي" أن النشر وحد لا يكفي لكسب تأييد الجماهير وان القول الجميل لابد أن يدعم بالفعل الجميل وقال انه يحاول دائما ترجمة الدولات و الأسهم إلى مصطلحات إنسانية ، وقام ايفي لي بوضع مبادئ التعامل بين إدارات أو مكاتب العلاقات العامة والصحافة فيما اسماها بإعلان المبادئ . (مرتضى اليشير الامين ، الاتصال في العلاقات العامة، 2016 ،ص59) .

وهو أول من وضع أسس العلاقات لأغلب مديري الشركات حيث فسرها بإنهاء عملية مزدوجة الاتجاه تبدأ بمعرفة اتجاهات وأراء الجمهور ونشر الحقائق و المعلومات عن الشركة بصدق و أمانة (عبد الناصر جرادات، لبنان هاتف الشامي، مرجع سبق ذكره، ص29).

*- المبحث الثاني : تعريف العلاقات العامة .

تعتبر مفاهيم العلاقات العامة أساسا هاما في عملية التقنين العلمي للعلاقات العامة ، حيث تتعدد المفاهيم بتعدد الباحثين و الدارسين ومن بين هذه المفاهيم نذكر بعض التعاريف من بينها :

*- يعرف المعهد البريطاني العلاقات العامة بأنها " ممارسة العلاقات العامة هي جهد مخطط ومساند.

ليجاد شعور ودي وارتياح لدى الآخرين و المحافظة عليه ، وكذلك لإيجاد فهم متبادل بينالشركة و جماهيرها " .

*-**كما تعرفها جمعية العلاقات العامة الدولية** بأنها " وظيفة الإدارة المستمرة و المخططة التي تسعى فيها المؤسسات و المنظمات الخاصة و العامة إلى كسب تفاهم و تعاطف و تأييد الجماهير التي تهتمها ، والحفاظ على التأييد وذلك من خلال قياس اتجاه الرأي العام واستمرار هذا التفاهم والتعاطف لضمان توافقه قدر الإمكان مع سياستها وأنشطتها ،وتحقيق المزيد من التعاون الخلاق والأداء الفعال للمصالح المشتركة باستخدام الإعلام الشامل المخطط " .

*- ويعرفها **علي عجوة** بأنها " الجهود المخططة التي يقوم بها الفرد أو المؤسسة أو دولة لكسب ثقة الجمهور وتحقيق التفاهم المتبادل من خلال الاتصالات المستمرة و السياسات و الأفعال المرغوبة لتلبية احتياجات الجمهور في إطار ما هو ممكن ومشروع " . (**بوران مريدن ، حملات العلاقات العامة،2020، ص03**) .

*- ويعرفها **المركز الأوروبي للعلاقات العامة** " بأنها وظيفة أو نشاط إدارة مؤسسة،أو هيئة عمومية أو خاصة، لفرد أو جماعة، تهدف إلى خلق و إقامة و استمرار أو تحسين ،الثقة و التفاهم و الود من جهة، و من جهة أخرى إقامة علاقات مع جماعات ، عادة ما تسمى الجماهير ، التي سواء وجدت داخل أو خارج المؤسسة فإنها تؤثر على وجودها و تطورها " (**حسن الحلي،مبادئ في العلاقات العامة ، 1980 ، ص 23**) .

*-و العلاقات العامة حسب **محمد البادي** هي " وظيفة الإدارة التي تستهدف تقييم اتجاهات الجماهير .

*- أما الجمعية الفرنسية للعلاقات العامة فتقدم تعريفها للعلاقات العامة بأنها: "الجهود التي يبذلها فريق ما ، وبين الجماهير المختلفة التي تنتفع مباشرة أو غير مباشرة من الخدمات الاقتصادية والاجتماعية التي تحققها المؤسسة".

*- وتعرف مجلة أخبار العلاقات العامة (**Public Relation News**) العلاقات العامة بأنها: وظيفة إدارية لتقييم اتجاهات الجمهور، وترتبط بين السياسات والإجراءات للفرد أو المنظمة بالمصالح العامة وتنفذ برنامجا عمليا للحصول على فهم الجمهور" (صالح خليل أبو أصبع ،العلاقات العامة والاتصال الإنسان، 1998، ص84).

*- ويعرفها أيضا: ريكس هارلو (Rex Harlou) بعد أن قام بدراسة مسحية لتعريفات العلاقات العامة فإنه يتسق منها التعريف الشامل التالي للعلاقات العامة بأنها: "وظيفة مميزة للإدارة تساعد وتحافظ على خطوط اتصال متبادل ، وفهم وتعاون بين المؤسسة وجماهيرها وتشمل إدارة المشاكل والقضايا وتساعد الإدارة في أن تظل على علم بالرأي العام وتستجيب له ، وتحدد وتؤكد مسؤوليئة العلاقة لخدمة مصلحة الجمهور، وتساعد الإدارة في بقاء اليقظة للتغير، تخدم كنظام تحذير مبكر للمساعدة في توقيع الاتجاهات ، وتستخدم البحث و الصوت وتكنيكات الاتصال الأخلاقية كأدوات رئيسية". (صالح خليل أبو أصبع، مرجع سبق ذكره، ص85).

ومن خلال ما تقدم يمكن القول بان العلاقات العامة تعد إحدى الوظائف المهمة للمؤسسة التي تعمل على توثيق علاقة المؤسسة مع جمهورها الداخلي والخارجي، بهدف خلق صورة طيبة في أذهان ذلك الجمهور وفق التعامل الإنساني والأخلاقي السليم، من خلال وسائل الاتصال والإعلام المتاحة، كما أنها تنقل بأمانة آراء ورغبات الجمهور إلى إدارة المؤسسة وبذلك تعتبر اتصالا ذو اتجاهين. (عبد الناصر أحمد جرادات ،لبنان هاتف الشامي ،مرجع سبق ذكره، ص25).

***- المبحث الثالث: القائم بالعلاقات العامة.**

- يختلف تعريف القائم بالعلاقات العامة من باحثي لأخر لاختلاف منظور موضوع الدراسة وحسب المكانة التي يستغلها ومن بين التعاريف :
- *- إن القائم بالعلاقات العامة هو " الشخص الذي تعينه المؤسسة وتتمثل وظيفته في إعداد وتنفيذ خطط وبرامج العلاقات العامة و متابعة نتائجها وتقديم اقتراحات للإدارة العليا ويعمل في إطار الأهداف التي تحددها المؤسسة. (عواج سامية الذكاء العاطفي القائم بالعلاقات العامة في المؤسسات الجزائرية، 2017، ص 197).
- *- ويعرف أيضا بأنه ذلك الشخص الذي يعمل على تحقيق المنفعة المتبادلة بين الجماهير و المنظم التي يعمل بها (صالح خليل أبو أصعب، مرجع سبق ذكره، ص 88).
- *- ومن يعرفه بأنها أي شخص أو فريق منظم يرتبط مباشرة بنقل المعلومات من فرد إلى آخر عبر الوسيلة الإعلامية أو أي فرد أخر له علاقة بتسيير أو مراقبة نشر الرسائل إلى الجمهور عبر الوسائل الإعلامية (محمد محفوظ الزهري، مرجع سبق ذكره، ص 14).
- *- وكذلك عرفته الدراسات أخرى بأنه " الشخص الذي يؤدي دورا فعالا ومباشرا في إنتاج الرسائل الإعلامية.
- *- ومن المهام والمسؤوليات التي يقوم بها القائم بالعلاقات العامة هي :
- */- تطويع الأعمال.
- */- إدارة عمليات التواصل التي تحدث داخل المؤسسة بين الموظفين وخارجها
- مثل:** المؤسسات الأخرى، الصحفيين .
- */- تمثيل دور المتحدث الرسمي باسم المؤسسة .
- */- ابتكار طرق حديثة وإبداعية تساعد المؤسسة على الوصول إلى مراحل متقدمة من التمييز.
- */- التعريف بنشاطات المؤسسة وذلك من خلال التنسيق مع الدوائر والمؤسسات الأخرى.

- /*- التواصل مع وسائل الإعلام المختلفة بهدف إخبارهم وإعلامهم عن الأنشطة و
الفعاليات التي تقوم بها المؤسسة .
- /*-تنظيم الفعاليات والأنشطة التي تقوم بها المنظمة.
- /*- استقبال الضيوف وأصحاب المقابلات.
- /*-حضور الاجتماعات الدورية الخاصة بالمؤسسة.
- /*- مساعدة الإدارة العليا في وضع الأهداف .
- /*- تخطيط وتطوير وتطبيق الاستراتيجيات والسياسات الخاصة بالعلاقات العامة.
- /*- تطوير وتحديث بيانات ومعلومات الشركة أو لآبأول .
- /*- تقديم الخدمات الإستراتيجية و الفنية في مجال العلاقات العامة .
- /*- إعداد دراسات الجدوى.
- /*-كتابة وتحرير المقالات وكتابة التقارير السنوية.
- /*- الإجابة على جميع استفسارات وسائل الإعلام، والأفراد والمؤسسات الأخرى.
- /*- مراسلة الناس والعملاء عبر الهاتف، والبريد الإلكتروني.
- /*- تنظيم فعاليات المؤسسة مثل المؤتمرات الصحفية، المعارض، أبواب مفتوحة.
- /*- تعزيز دور العلاقات الاجتماعية.
- /*- حفظ أرشفة الملفات التي تحفظ المعلومات أنشطة

المؤسسة(11.48www.Forga.com 25/04/2024.)

***/- المبحث الرابع : صفات القائم بالعلاقات العامة .**

*- الصفات الأساسية التي ينبغي توافرها في القائمين بالعلاقات العامة أيا كان مجال عمل المؤسسة فقد لخصها د.علي عجوة في صفتين أساسيتين هما الشخصية المحبوبة والقدرة على الاتصال، ولكي تتحقق من توافر الصفة الأولى لابد من وجود **الخصائص التالية :**

1/- الجاذبية: ويقصد بها سماحة الوجه ورقة الحديث وتناسب القوام وحسن الهندام.

2/- الإحساس العام : أي أن تكون لديه القدرة على الشعور بمدى توافقه مع الآخرين أو إنشاده وأنه يعرف متى يتكلم ومتى ينصت ومتى يدافع أو يهاجم ومتى ينتظر ظروف أفضل للدفاع أو الهجوم كما أن الحرص ضروري حتى لا تؤدي زلة لسان إلى مشكلات يصعب حلها. (محمد محفـوظ الزهري، مرجع سبق ذكره، ص33، 34).

3/- حب الاستطلاع : لا بد تتوافر للمشتغل بالعلاقات العامة الرغبة المستمرة في أن يعرف عناصر الأحداث، ماذا؟، لماذا؟، كيف؟، متى؟، أين، متى؟.

4/- الكياسة : يتوقف نجاح رجل العلاقات العامة كل مدى تأثيره في تفكير الآخرين وهو يتطلب قدر امن الدقة والكياسة، فالغلطة دائما تولد الامتصاص والأشياء.

5/- الاتزان: هو ما يساعد رجل العلاقات العامة كل مواجهة المشكلات في هدوء واتخاذ السياسات الحكيمة التي تؤدي على التغلب عليها .

6/- الاهتمام بالآخرين : أي أن يكون القائم بهذه الوظيفة محبا للآخرين مقبلا عليهم لكي يتعرف على طريقة تفكيرهم وأساليب التأثير فيهم .

7/- الموضوعية : وهي القدرة على النظر بتجرد عن الذات إلى المشكلات المعروضة والتوصيات المطروحة وأسلوب العمل والتعرف على العيوب حتى لو كان مصدرها الشخص نفسه (رضوان بلخيري ، سارة جابري ، مرجع سبق ذكره، ص193).

8/- الحماس:العلاقات العامة عملية مستمرة لبيع الأفكار إلى الآخرين والتأثير فيهم وما لم يبيع فأولى بالمشتري أن يزهد في الشراء منه.

09/- الخيال الخصب: العلاقات العامة وظيفة خلاقية تعتمد على الابتكار في مواجهة

المشكلات الجديدة والتغلب على الآراء المعارضة أو إضعافها لكسب فئات المترددين.

10/-النشاط: العلاقات العامة عمل دائم وأنشطة متعددة وبحث مستمر عن عيوب

المنظمة (محمد محفوظ الزهري، مرجع سبق ذكره، ص34).

11/-الاستمالة: الهدف من التأثير في الآخرين يتضمن تغيير أفكارهم، فلا بد لرجل العلاقات

العامة أن يكون قادرا على استمالة الغير للأفكار التي يعبر عنها .

12/-الاستقامة: لا بد أن يكون رجل العلاقات العامة أو القائم بالعلاقات مهذب و مخلص

الوظيفة إلى نجاحه رهن بثقة الناس فيه (سارة جابري ،رضوان بلخيري ،المرجع سبق

ذكره ،ص194).

*- وبالنسبة للمقدرة للقائم بالعلاقات العامة يحدد "د،علي عجوة "خصائصها في مجموعة

من المهارات هي :

01/- القراءة: مهارة القراءة ضرورية لسببين:

*- الحصول على المعلومات المطلوبة من المصادر المطبوعة أو الخطية سواء كانت

عامّة أو خاصة وفهم ما تتضمنه هذه المعلومات من اتجاهات مؤثرة على المؤسسة.

*- لكي يعرف اللغة تماما حتى يكون قادرا على استعمال الكلمات والعبارات التي تعبر عن

أفكار والتي تتفق في مدلولها مع الإطار الدلالي للجماهير التي يخاطبها.

02/- الاستماع: تتضمن مهارة الاستماع اليقظة التامة لما يقال وفهمه والقدرة على توجيه

الأسئلة الصحيحة سواء كان ذلك في استطلاع الآراء أو توجيه لمناقشة.

03/- الكتابة: القدرة على الكتابة من أهم الخصائص التي ينبغي توافرها في المشتغلين

بالعلاقات العامة وليس معنى ذلك الارتفاع بها إلى مستوى الأدب الرفيع وإنما مقصود

الكتابة الواضحة المقنعة المقروءة.

04/- التخاطب: تتساوى أهمية القدرة على التحدث إلى الأفراد و الجماعات مع أهمية القدرة

على الكتابة في مجال العلاقات العامة .

05/- الصحافة: لا بد أن يدرس رجل العلاقات العامة الفنون الصحفية المختلفة كفن الخبر والتحقيق والحديث والمقال بالإضافة إلى فن الإخراج لان هذه الفنون هي الأساس التي يعتمد عليه في تقديم مادة الاتصال إلى الجمهور .

06/- الحسن الفني: يستخدم رجال العلاقات العامة بالإضافة إلى الوسائل المطبوعة، الأفلام والمعارض والإذاعة الداخلية والشرائح المصورة وكذلك وسائل الاتصال العامة في الراديو والتلفزيون.

-/ علم الدلالة : تختلف دلالات الألفاظ من مجتمع إلى آخر باختلاف الخصائص المميزة لكل مجتمع ، وتكون لديه خبرة في علم الإدارة والاقتصاد والسياسة والتاريخ ، ومناهج البحث والإحصاء وعلى قدرة تحقيق هذه الشروط في القائمين بالعلاقات العامة بأي مؤسسة يمكن أن تتنبأ بمدى النجاح الذي تحققه هذه المؤسسة في الاستفادة من هذه المهنة لبلوغ أهدافها .

* فلا بد للقائم بالاتصال في العلاقات العامة أن يكون لديه الاستعداد وتملك الخبرة والعلم اللازمان لممارسة نشاطه داخل المؤسسة ، كما يجب عليه أن يكون على علم بسياسات الإدارة ومشكلاتها وأن يؤمن برسائله التي يقوم بها وان يكون ملما بالبيئة الاجتماعية التي يعمل بها) محمد محفووظ الزهري ، المرجع سبق ذكره ، ص 39).

* ويعتمد نجاح القائم بالعلاقات العامة على تأثيره في عملية الاتصال وتنوع الجمهور وانتشارهم ويمكن أن نلمس نجاح القائم بالعلاقات العامة في عمله من خلال الشواهد التالية:

1. مدى إقبال أفراد المجتمع على العمل في المؤسسة.
2. اهتمام أفراد المجتمع المحلي وقادته بزيارة المؤسسة ومنشاتها في المناسبات المختلفة.
3. مشاركة المؤسسة في تقديم الخدمات التي يحتاج إليها المجتمع .
4. مدى إبراز وسائل الإعلام المحلية لدور المؤسسة وخدماتها .
5. مدى تمثيل المؤسسة في الهيئات والتنظيمات السياسية والاجتماعية.
6. مدى إقبال الجماهير على سلع المؤسسة وخدماتها. (المرجع نفسه ، ص 40).

*- خلاصة الفصل:

مما يمكن استنتاجه من خلال هذا الفصل أن العلاقات العامة أصبحت في عصرنا هذا تلعب دورا فعالا في خلق الصلات الطيبة وتكوين السمعة الحسنة، وهذا بفضل العنصر البشري المتمثل في العاملين بالإدارة المسمى بالقائمين بالعلاقات العامة والذي يعتبر حلقة وصل بين المؤسسة وجمهورها الخارجي، فالمؤسسات اليوم أصبحت تبذل كل الجهود لتكون سمعتها جيدة لدى جمهورها ولتكتسب رضاه وتعاونها معها.

الفصل الثاني:

دور القائم

بالعلاقات العامة.

*- الفصل الثاني : دور القائم بالعلاقات العامة في توعية الجمهور.

*- تمهيد:

*- المبحث الأول: جمهور القائم بالعلاقات العامة.

*- المبحث الثاني: وسائل القائم بالعلاقات العامة التي يستخدمها.

*- المبحث الثالث: الحملات الإعلامية التوعوية.

*- المبحث الرابع: دور القائم بالعلاقات العامة في الحملات التوعوية.

*- خلاصة الفصل .

***- تمهيد:**

أصبح القائم بالعلاقات العامة في يومنا هذا يعتبر العنصر البشري المتمثل في العاملين بالإدارة، داخل أو خارج المؤسسة، كونه القلب الحساس في تقديم دور مهم في المؤسسة وطريقة إقناع الجمهور وتوعيته والتأثير عليه، وسنتطرق في هذا الفصل إلى جمهور القائم بالعلاقات العامة وأهم الوسائل التي يستخدمها والحملات التوعوية ودور ه فيها.

***- المبحث الأول: جمهور القائم بالعلاقات العامة.**

يعتبر الجمهور أهم متغير في عملية الاتصال فإذا لم يكن لدى القائم بالاتصال فكرة جيدة عن طبيعة الجمهور الفعلية والعاطفية وخصائص الأولية، فسوف يحدد ذلك من مقدرته على التأثير عليه وإقناعهم هما كانت الرسالة معدة إعدادا جيدا ومهما أحسن اختيار القائم والوسيلة. - وقد أكدت نتائج الدراسات التي أجريت على القائم بالعلاقات العامة على ضرورة أن يتعرف على جمهوره وان يكون لديه فكرة عن يوجه إليه رسالته، كما تؤكد من هذه الدراسات مدى تأثير القائم بقيم المجتمع الذي يحيط به وانه يعمل على المحافظة على تلك القيم، فلا اتصال دون جمهور.

-و الادارة الناجحة لا تفرض القرارات من الأعلى وإنما تستلهم قراراتها من واقع الجماهير ومشكلاتها وهذا يتطلب تهيئة قنوات الاتصال التي تناسب من خلال المعلومات إلى الإدارة لكي تتعرف على الآراء والاتجاهات السائدة ، ولكي تقف على المشكلات التي تعاني منها الجماهير قبل أن يستفحل أثرها ويصعب تداركها (علي عوجة، دراسات في العلاقات العامة والإعلام، 1985، ص 67).

*- فالقائم بالعلاقات العامة بحكم خبرته وتجارته في عمل العلاقات العامة عليه أن يوثق علاقاته بجمهور الأفراد والجماعات ورفع آرائهم واتجاهاتهم إلى القيادة العليا والتي يهتما بالدرجة الأولى معرفة رجع الصدى لسياستها ومدى قبول ورفض الجمهور لها .

*- وأصبح المجتمع يؤمن بأهمية الجمهور باعتباره الحكم النهائي في الشؤون السياسية والاقتصادية والاجتماعية وغيرها من الأمور فمهمة العلاقات العامة هي التقريب بين جماهير عديدة مكونة لهيئات المجتمع ومؤسساته الأهلية والحكومية ومهمتها كذلك إيجاد التفاهم بين الهيئات والجماهير، فالعلاقات العامة فلسفة إنسانية قبل كل شيء وهي وظيفة اجتماعية، ولا يمكن تصور العلاقات العامة إلا مقرونة بالجماهير النوعية التي تقوم بها .

*- ويجب على القائم بالاتصال أو العلاقات العامة أن يصوغ رسالته على حسب نوع الجمهور الذي يخاطبه ، فالرسالة تحدد على حسب نوع الجمهور مع الوضع في الحسبان تغير رأي الجمهور من من وقت لآخر بسبب الظروف السياسية والاقتصادية والاجتماعية وبسبب ارتفاع الوعي بينهم .

*- ومن خلال عدد البحوث والدراسات الخاصة بالعلاقة بين القائم بالعلاقات العامة أو القائم بالاتصال وجمهور المتلقين ، يقدم " دينيس ما كويل D. Mcqoil " ثلاث نماذج تفسر هذه العلاقة :

*-/**النموذج الأول:** وهو نموذج الهيمنة حيث يتمثل دور القائم في الدعاية أو وكالة الإعلان أو التأييد للفكرة أ والموضوع، ويرى الجمهور بالتالي على انه هدف أو سوق مستهدف يوجه إليه رسالته وبالتالي فان القائم بالعلاقات العامة يحدد جمهوره حسب أهدافه.

*-/**النموذج الثاني:** هو نموذج التوحد حيث يتبنى القائم بالعلاقات العامة معايير معينة يكون لها الأولوية في الممارسة وبناء العلاقات مع الجمهور من خلال معيار رضا الجمهور أو استجابته.

*-/**النموذج الثالث:** وهو القائم بالعلاقات العامة الذي يبحث عن دعم العلاقة مع الجمهور على أساس من المعرفة والاستجابة، وهذا النموذج يهتم بالدرجة الأولى بالاستجابة إلى الحاجات والاهتمامات وردود أفعال جمهور المتلقين.(محمد محفوظ الزهري، مرجع سبق ذكره، ص42،41).

*حيث توجد عدة معايير لتصنيف الجمهور من أبرزها تصنيف الجمهور على أساس

ارتباطه بالمؤسسة، وهما **الجمهور الداخلي والجمهور الخارجي**:

أ/- **الجمهور الداخلي**: من العوامل لنجاح الاتصال بالجمهور الداخلي والتي تعد أحد مسؤوليات العلاقات العامة الاهتمام بطبيعة علاقات العمل السائدة داخل المنشأة، فالمنشأة ليست وحدة منتجة لسلعة أو خدمة فقط ، وإنما هي وحدة اجتماعية لها مسؤوليات ، ولا شك أن الاتصال الجيد بالجمهور الداخلي يحقق أهداف عديدة منها:

1. رفع الوعي بين القوى العاملة بأهمية الدور الذي تلعبه في التقدم الاقتصادي للمجتمع .
2. إقناع كل من العمال والإدارة بان مصالحهما مشتركة.
3. رفع معنوية الأفراد الذين يعملون بالمؤسسة .
4. جذب الموظفين والعمال ذوي الخبرات الممتازة للعمل بالمؤسسة .

- ويمكن للقائم بالعلاقات العامة استخدام العديد من الأساليب للاتصال بالجمهور الداخلي وذلك على النحو التالي :

01- نظام الباب المفتوح: وهي الطريقة الشائعة لاستخدام والاستطلاع رأي القوى العاملة ، وذلك بان تتاح لهم الفرص بمقابلة المسؤولين والإدلاء لهم برأيهم في الموضوعات المعنية (محمد محفوظ الزهري، مرجع سبق ذكره،ص43).

02- نظام الاقتراحات: وذلك بان ينشأ نظام من شأنه قبول الاقتراحات كل من الموظفين والعمال بشأن شروط العمل وسياسات العمل.

03- نظام المرشدين: وتعتبر هذه الطريقة من احدث الطرق المستخدمة للتعرف على آراء أفراد القوى العاملة، ورغباتهم سواء الشخصية أو تلك المتعلقة بظروف وشروط العمل.

04- نظام مشاركة العمال في الإدارة: لا شك أن اسلم طريقة لمعرفة رغبات الأفراد ووجهة نظرهم في الإدارة.

05- تقارير الرؤساء المشرفين: أن الاتصال المباشر بين الرؤساء والمشرفين بالعمل يتيح لهم فرص عديدة لمناقشة الأفراد في كافة الموضوعات المتعلقة بالعمل نفسه أو المتعلقة بحياتهم الخاصة ومن ثم يستطيع الرؤساء والمشرفين دراسة رغباتهم وأمالهم ثم يقومون بإبلاغها بدورهم إلى الإدارة العليا بالمؤسسة .

- وعلى القائم بالعلاقات أن يدرك أن العلاقات العامة تبدأ من داخل المؤسسة، فلا بد من ضرورة وجود تفاهم متبادل بين كل مؤسسة وجميع الأفراد الذين يعملون في خدماتها، فلا يمكن تصور أن تقوم المؤسسة بتحسين علاقاتها وصلاتها بالجمهور الخارجي لها، بينما علاقاتها مع جمهورها الداخلي على غير ما يرام، ولذا يجب أولاً خلق روح التعاون والجماعة بين أفراد المؤسسة مع اختلاف مستوياتهم الإدارية ثم بعد ذلك يبدأ في تنمية وتوطيد العلاقات الطيبة بين المؤسسة وجمهورها الخارجي. (محمد عبد الفتاح محمد، العلاقات العامة في المؤسسات الاجتماعية: أسس ومبادئ، 1994، ص 32).

ب-/- : الجمهور الخارجي : هو جمهور الذي يتعامل معه القائم بالاتصال في العلاقات العامة يتكون من أفراد مختلف الأعمار والجنس والطبقات الاجتماعية والاقتصادية والمستويات التعليمية ومن مختلف المراكز والمهن والمستويات الثقافية، فهم عادة متفرقون وذلك بعكس الجمهور الداخلي والذي يرتبط القائم بالاتصال معهم بعلاقة ومعرفة من خلال المنشأة. كانت العلاقات تستهدف الوصول إلى هذه الجماهير متعددة الجنسيات لكسب ثقفتها وتحقيق التفاهم التناغم معها، فقد أصبح من الضروري أن تتوفر لدى إدارة العلاقات العامة بيانات أساسية عن خصائص هذه الجماهير والصفات المشتركة بينها . ولذا فإن خطوة تحديد معالم فئات الجمهور تعتبر خطوة أساسية ولازمة لنجاح عمل القائم بالعلاقات العامة وتقديم الرسالة الاتصالية الفعالة التي تتناسب مع طبيعة الجمهور وخصائصه (محمد محفوظ الزهري، مرجع سبق ذكره، ص 44).

***- المبحث الثاني: وسائل القائم بالعلاقات العامة التي يستخدمها.**

*تتوافر لدى القائمين بإدارة العلاقات العامة عدة وسائل فعالة التي تمكنهم من تحقيق رسالة العلاقات العامة سواء في الإعلام أو الإقناع أو التأثير لكل فئة من هذه الفئات باستخدام الوسائل والأساليب الاتصالية الفعالة والمؤثرة لكل فئة منهم ، وحرافية القائم بالعلاقات العامة تقوم على نقل الرسائل والأفكار والإغراض للمصدر بنوع من العمل القيادي وكما استطاع نقل رسالته بنجاح استطاع توسيع حجم مستخدمي الوسيلة الإعلامية.

*وتوجد العديد من وسائل الاتصال التي يستخدمها الممارسون للعلاقات العامة منها وسائل الاتصال الشفهية ومنها وسائل الاتصال المطبوعة ومنها وسائل الاتصال المسموعة والمرئية، ولكل نوعية من هذه الوسائل طبيعتها ولها أيضا استخدمتها، وخبير العلاقات العامة هو المايسترو والذي يجمع فيه كل هذه الوسائل وعليه أن يختار أقواها أثرا بالنسبة للجمهور ليتعزف عليها... ، وان يعرف كيف يختار الوسائل المناسبة في الوقت المناسب .

*- ويقدم "د ، عادل حسن " تقسيمين لوسائل الاتصال المستخدمة في العلاقات العامة :

- التقسيم الأول: حيث تقسم وسائل الاتصال إلى ثلاثة أنواع كما يلي:

أ/- **الاتصال الشخصي:** كالتلفون والرسالة الشخصية والاجتماعات الدورية.

ب/- **وسائل الاتصال الخاصة:** هي تلك الوسائل التي يمكن لرجل العلاقات العامة التحكم فيها منذ البداية وهي تتكون من: المراسلات، المجلات، الكتيبات، الملصقات، لوحة الإعلانات الاجتماعات المؤتمرات، الأفلام السينمائية والمعارض.

ج/- **وسائل الاتصال العامة:** والتي تتكون من الإعلانات المدفوعة، الجرائد، الراديو والتلفزيون (محمد محفوظ الزهري ، المرجع سبق ذكره ، ص 46).

-التقسيم الثاني: حيث نقسم إلى ثلاث أنواع كما يلي:

أ/- الاتصال عن طريق الكلمة المكتوبة: وتتكون من الرسائل والمراسلات، لوحة الإعلانات، المرفقات، الجرائد والمجلات.

ب/- الاتصال عن طريق الكلمة المسموعة: وتتكون من التلفزيون، الاجتماعات، المجلات، التلفزيون المؤتمرات، الراديو.

ج/- الاتصال عن طريق الكلمة المصورة: وتتكون من الأفلام السينمائية، الجرائد، المجلات التلفزيون، المعارض.

*- ويجب على القائم بالاتصال أو بالقائم بالعلاقات العامة عند اختيار الوسيلة المناسبة أن يراعي:

– السرعة.

– دراسة رجوع الصدى.

– أعلى منفعة تحققها الوسيلة.

– تكاليفها.

ويعتبر الاتصال اللفظي والذي يضم العديد من وسائل الاتصال من أهم الأدوات الاتصالية التي يستعين بها القائم بالاتصال لتحقيق أهدافه هي:

*- الاتصال الشخصي: احتفظ الاتصال الشخصي بمكانته الصادرة بين وسائل الاتصال

الأخرى في قوة التأثير، فرغم ظهور وسائل الاتصال الحديثة كالراديو والتلفزيون وما صاحب ذلك من اتساع في دائرة انتشار الرسائل الإعلامية بشكل هائل إلا أن هذا التقدم افتقر إلى أهم

شيء يتمتع به الاتصال الشخصي ومن مميزاته:

1/- انخفاض تكلفة الاتصال.

2/- إمكانية توجيه الرسالة إلى الجمهور المستهدف ومخاطبة الجمهور باللغة التي يفهما .

3/- سهولة تقديم حجم التعرض للرسالة (محمد محفوظ الزهري، مرجع سبق ذكره، ص47).

***- الاتصال الجماهيري:**

يسعى الاتصال الجماهيري للوصول إلى الأفراد الذين يقومون بقراءة الصحف أو يتصفحون المجلات أو يقدمون بقراءة كتاب جديد أو مشاهدة التلفزيون أو استماع الراديو، ويمكن أن يستعين القائم بالعلاقات العامة بإحدى وسائل الاتصال الجماهيري لتحقيق هذه المنشأة، والتي تؤثر تأثيرا ملموسا على الرأي العام فما تنشره هذه الوسائل الجماهيرية يؤثر بشكل مباشر على الجماهير وخاصة بعد سعة انتشارها والتفاف الجماهير حولها .

كما يمكن للقائم بالاتصال أن يستخدم وسائل متعددة أخرى منها الفيديو والذي أصبح اليوم أكثر وسائل العلاقات العامة انتشارا نظرا لسهولة استخدامه وقوة تأثيره على الجماهير، وان تكون لديه مقدرة اتصالية على استخدام الوسائل الحديثة والتي تتمثل في أجهزة التيلكس، والتي لديها القدرة على إرسال واستقبال الرسائل واستخدام التلفزيون المغلقة وأجهزة الكمبيوتر، كما يمكن أن تشارك المنشأة بموقع لها في شبكة الانترنت .

وأیضا يمكن للقائم بالعلاقات العامة أن يستخدم النظام التلغرافي والأقمار الصناعية في تقديم الأفكار الجديدة مع ضرورة تدريب العاملين على هذه التقنية الحديثة. (محمد محفوظ الزهري، المرجع سبق ذكره، ص48).

***-المبحث الثالث: الحملات الإعلامية التوعوية :**

اهتم العديد من العلماء بالحملات الإعلامية نظرا لفعاليتها في تزويد الجمهور بالمعرفة ، فمن خلال دراسة العلماء في مجال الإعلان ،والعلاقات العامة والاتصال الشخصي الجماهيري،لذلك فالقائمون بالعلاقات العامة أو القائمون بالاتصال الذين يستخدمون الحملات الإعلامية لتعديل الاتجاهات والسلوك لفئة معينة يجب أن يدركوا أن الحملة يمكن أن تحقق أهدافها إذا تم تخطيطها بدقة مع مراعاة اهتمامات الجمهور.

*- من أهم التعريفات الخاصة بالحملة الإعلامية التوعوية منها:

إن الحملة الإعلامية هي أسلوب اتصالي إعلامي يشمل كافة الأنشطة الاتصالية التي تستهدف تزويد الجمهور بكافة الحقائق والأخبار الصحيحة بدون تحريف، مما يؤدي إلى خلق أكبر درجة ممكنة من المعرفة، والوعي والإدراك (إيمان فتحي عبد المحسن حسين ، حملات التوعية الإعلامية بقضايا المجتمع للشباب، 2016، ص11).

-كما تعرف أيضا هي نشاط اتصالي مخطط ومنظم، وخاضع للمتابعة والتقييم، تقوم به مؤسسات أو مجموعات أو أفراد، ويمتد لفترة زمنية ، بهدف تحقيق أهداف معينة باستخدام وسائل الاتصال المختلفة ،وسلسلة من الرسائل الإعلامية ، باعتماد أساليب استمالة مؤثرة ،بشأن موضوع محدد.(علي

كنعان ،إدارة حملات الإعلامية ، 2014، ص16).

-وتعرف أيضا بأنها مجموعة من الجهود المنظمة التي تقوم بها جهة معينة بهدف ترويج أفكار معينة أو زيادة القبول لفكرة اجتماعية وذلك لإحداث تغيير في اتجاهات وسلوكيات الأفراد ، وإقناعهم بقبول فكرة أو سلوك اجتماعي معين ، لتحقيق نتيجة محددة والوصول إلى رد فعل يتلائم مع هدف المرسل أو القائم بالاتصال بوجه عام .

- وحتى ينجح ذلك عليه بتطوير كفاءة هذه العملية بالمراد كالاتي

- المعرفة.
- الخبرة والتجارب.
- الدوافع.
- وضوح الهدف.
- المصداقية.
- بلاغة القول.

وبالإضافة إلى ذلك يعتبر الإقناع كشرط أساسي من شروط الاتصال العمومي بهدف التأثير في فكر الشخص أو عمله فهو عملية اتصال يسعى من خلالها القائم بالاتصال للحصول على استجابة معينة و منشودة من قبل المتلقي ، ويعرف أيضا بأنه عملية واعية من قبل القائم بالاتصال بهدف تغيير اتجاهات ومعتقدات المستقبل للرسالة الاتصالية . (آمال عميرات ، الاتصال الاجتماعي العمومي ، 2014 ، ص 13).

وفي الأخير يمكننا القول بان المرسل أو القائم بالاتصال في الاتصال العمومي قائد لقضية من اجل مكافحة آفة والقضاء عليها، لذلك عليه التحلي ببعض الصفات التي تساعده على بلوغ الأهداف:

- *- أن يكون ذو شخصية انبساطية منفتحة .
- *- أن يكون ذو شخصية ذواقة حضارية وعصرية .
- *- أن يكون ذو شخصية سوية متكاملة حتى ينجح في الإدارة الإعلامية .
- لأن نجاح الاتصال العمومي يرتبط بالعلاقة بين المرسل والمتلقي حيث اعتقاد المتلقي بموضوعية ومصداقية المرسل وأهمية كبيرة في الإقناع والتأثير. (نفس المرجع ، ص 43 ، 44).

*- المبحث الرابع : دور القائم بالعلاقات العامة في الحملات توعوية.

دور القائم بالاتصال أو بالعلاقات العامة في مجال الاتصال العمومي دور أساسي ، إذ يتمتع بالفعالية عندما يكون قادرا على تكييف رسالته بما يتماشى ويتلائم مع الموقف المطلوب أي انه يجب أن يكون واعيا بأثر رسالته ونتائجها ويستطيع أن يكيفها بما يتلائم والجمهور المستهدف كما انه يجب ان يكون ملما بالمفردات الواسعة من الرسالة اللفظية وحتى إشارات اللغة غير اللفظية ، وان تكون لديه مهارة في استخدام اللغة بالطريقة التي تتلائم مع جمهوره ، فعليه أن يحقق أقصى قدر ممكن من الدقة للوصول إلى قدر اكبر من صحة ودقة مادة الاتصال في عملية الاتصال ككل بتحليل جمهور المستقبلين والظروف الخاصة التي ترتبط بهم والمواقف والسلوكات الخاطئة فيكون قادرا على تحديد عناصر من أهمها :

- فهم تجارب وخبرات المستقبلين ومن ثم إمكانهم في التكيف وفق ما تحققه هذه الخبرات .
- بناء الرسالة وتنظيمها وفق تجارب وخبرات المستقبل.
- وعلى المرسل أن يضع نصب عينيه لتحقيق الأهداف التالية:
- إعلام المتلقي بالمشكل القائم أو خطورة الآفة وضرورة مكافحتها.
- إقناعه بضرورة اتخاذ مواقف معينة من المشكل المطروح ولا يجب أن تكون محاولات الإقناع عنيفة حتى لا تنتج عنها ردود فعل عكسية.
- تحفيزه بالاستثمارات التي تصلح له بعد دراسته واستعمالها كمفاتيح لتحفيزه على اتخاذ السلوك المناسب.
- الدعوة إلى تبني السلوك اللائق بعد فهم ضرورته في الحياة المدنية الحضارية ،وإذا ارتبطت هذه الأهداف ببعضها وتمكن المرسل من تحقيقها بالترتيب فقد أرس القواعد الإستراتيجية للاتصال العمومي .(آمال عميرات ، مرجع سبق ذكره ، ص،38،39،40).

***- ومن شروط القيام بالحملات الإعلامية والتي تتمثل في ما يلي:**

- يجب أن يبدأ مصمم الحملة العمل من خلال أكثر الوسائل انتشارا لجذب الجمهور وتعريفهم بالحملة، ونشر المعلومات عنها.
- استخدام كل الوسائل لتنفيذ الخطة وكلما كان ذلك ممكنا مع الجمع بين نوعين من الاتصال الشخصي وال جماهيري.
- أن يوضع في الاعتبار استغلال المناسبات التي يتسوق الجماهير فيها، ويستعد نفسيا لتلقي أخبار من وسائل الإعلام.
- اختيار التوقيت الملائم لبدء برنامج الحملة ،ومراعاة الأحداث السائدة في المجتمع.
- يجب على القائم بالحملة التنسيق بين الرسائل والوسائل الإعلامية لخلق صورة طيبة لدى الجمهور.

- يجب أن تقوم الحملة الإعلامية على أساس الإقناع ، وتقديم معلومات صحيحة في إطار احترام حرية الفرد والجماعة.

***- كما حدد بيكر عدة مبادئ للحملة الفعالة والتي تتمثل فيما يلي :**

- الحملات الإعلامية الأكثر فعالية هي التي تستخدم وسائل إعلام محددة.
- إن الحملات الإعلامية الأكثر تأثيرا هي التي تربط وسائل الإعلام بالمجتمع.
- ضرورة جذب الانتباه وجعل الرسالة جزءا من برامج الترفيه ليساعد ذلك في تعزيز الانتباه وتقويته.

- إن الرسالة الواضحة والبسيطة مطلوبة وتكرار الرسالة يساعد في مضاعفة تأثيرها .
- إن الحملات الإعلامية الفعالة يجب أن تشترك الشخصيات الرسمية والجماعات المشاركة في المؤسسات الإعلامية والشخصيات الحكومية. (إيمان فتحي عبد المحسن حسين، مرجع سبق ذكره ،ص21).

كما تهدف الحملة إلى نشر الثقافة والوعي الاجتماعي لإصلاح المجتمع وأفراده.

***- خصائص الحملة الإعلامية التوعوية :**

- أن تكون الحملة الإعلامية ذات رسالة واضحة تمس احتياجات واهتمامات الجمهور المستهدف .

- تحتوي بداخلها على عناصر تفاعلية لبناء المزيد من العلاقات التي تزيد من فهم الناس الجملة .

- تتضمن عبارات موجزة قوية ومؤثرة لكي تحقق التأثير على الجمهور .

- تتضمن عبارات موجزة قوية ومؤثرة لكي تحقق التأثير على الجمهور بدلا من العبارات الفضفاضة.

- يجب أن تكون مخططة ومرتبطة بشكل دقيق ومحكم، وفي نفس الوقت تتسم بالمرونة لكي تتسم بالمرونة لكي تستوعب أي تغييرات نظرا على مسارها.

- تكون محددة بأهداف واضحة، وفترة زمنية معينة.

- تنتشر بسرعة فائقة، وإلا ستكون غير فعالة.
 - يجب أن تتوافق مع قيم ومعايير المجتمع ، و الاستواجه صعوبة في انتشارها.
 - تنتقل من المجتمع الافتراضي إلى ارض الواقع، لتصبح أكثر تأثير أو إقناعا.
 - تعتمد على كل الوسائل الإعلامية لتحقيق تواصل وتفاعل مع جمهور الحملة .
- (www.drasah.com.2022/ 21 :00).**

*- الخلاصة:

من خلال ما سبق ذكره نستنتج أن القائم بالعلاقات العامة له أهمية كبيرة ودور رئيسي وهام في نجاح العلاقات العامة بالمؤسسة، كما يقول د. إبراهيم يشبه " يشبه الوتر الحساس " الذي ينقل الأنعام الصادقة الأصلية من الرأي العام إلى المؤسسة ومن المؤسسة إلى الرأي العام وهو المحور الأساسي الذي يدور حوله كل نشاطه إعلامي أو اتصالي، وبحكم خبرته وتجاربه في العلاقات العامة لابد أن تكون له إستراتيجية الإقناع لتأثير على الجمهور بكل الوسائل المستخدمة من طرف القائم بالعلاقات العامة، كما له دور في مجال الاتصال العمومي أو ما يسمى بالاتصال الاجتماعي.

الأمطار النظرفى

*- بطاقة فنية لمديرية الحماية المدنية بمستغانم.....

*- تحليل محاور المقابلة.....

*- تحليل شبكة الملاحظة العلمية.....

*- النتائج العامة للدراسة.....

*- التوصيات والاقتراحات.....

***- البطاقة الفنية لمديرية الحماية المدنية :**

***- التعريف بمؤسسة الحماية المدنية لولاية - مستغانم :-** هي مرفق عمومي ومن أهم مهامها حماية الأشخاص والممتلكات والبيئة، وهي مرفق موضوع تحت وصاية وزارة الداخلية حيث يتمتع بهيكل خاص وميزانية مستقلة، وطبيعة مهامها التي تتطور باستمرار لمسايرة التطورات التكنولوجية والنمو الديمغرافي في الوطن ، كما تتميز بتنظيم إداري لضمان التكفل الخاص بالمهمة الإنسانية .

***- نشأة مديرية الحماية المدنية لولاية - مستغانم - :** نشأت مديرية الحماية المدنية على مستوى الولاية في 12/02/1992 طبقا لمرسوم 54/92 والمتعلق بتسيير المصالح الخارجية للحماية المدنية حيث تم ضم هذه المصالح على مستوى الولايات في مديريات الولاية منها مديرية الحماية المدنية لولاية - مستغانم - ، وطبقا للمادة الثانية من نفس المرسوم تنظم هذه المصالح فيما يلي:

❖ - مصلحة الوقاية.

❖ - مصلحة الإدارة والإمداد.

❖ - مصلحة الحماية العامة.

***- الموقع الجغرافي لمديرية الحماية المدنية لولاية - مستغانم - :** تقع مديرية الحماية المدنية لولاية مستغانم - بوسط المدينة بشارع بن يحيى بلقاسم ، حيث تضم جهاز إداري مكون من أعوان الحماية المدنية ، موزعين عبر رتب مختلفة.

***- مهام مصالح الحماية المدنية لولاية - مستغانم - :**

1/- مصلحة الوقاية: تعمل هذه المصلحة بالتنسيق مع أربع المكاتب:

- مكتب الدراسات .
- مكتب المراقبة.
- مكتب الإحصاء والتوثيق والتوعية.

■ مكتب الخرائط والأخطار الخاصة .

***- وتتكفل هذه المصلحة بـ:**

- متابعة ومراقبة تطبيق النصوص التنظيمية بمجال الوقاية.
 - المساهمة في إعداد ومراقبة مخططات الوقاية .
 - دراسة الأخطار .
 - تنظيم حملات توعوية حول الأخطار التي تهدد الأشخاص .
- / مصلحة الإدارة والإمداد:** تعمل هذه المصلحة بالتنسيق مع أربع المكاتب:

- مكتب المستخدمين والنشاط الاجتماعي.

- مكتب التكوين.

- مكتب المحاسبة والميزانية.

- مكتب الأملاك .

***- تقوم هذه المصلحة بـ:**

- تسيير الوسائل المادية.
- متابعة انجاز برامج المؤسسات وصيانتها.
- متابعة أعمال التكوين وتطبيق برامج التدريب و المناورات الميدانية.
- تسيير المحاسبة العامة ومسك دفاتر الجرد المتعلقة بدخول وخروج المعدات.
- تطوير الحياة المهنية.

3/- **مصلحة الحماية المدنية:** تعمل هذه مصلحة الحماية بالتنسيق مع أربع المكاتب:

- مكتب المخططات .

- مكتب الإشارة .

- مكتب الإسعافات الطبية.

- مكتب العدد الأمنية .

***- تقوم هذه المصلحة ب:-**

- إعداد المخططات وتنفيذ الإسعاف عند الوقوع بالكوارث .

- إنشاء وتركيب مختلف شبكات الإنذار .

- تنظيم وإدماج ومراقبة الأجهزة لضمان سلامة الأشخاص.

- القيام بكل إجراء والنهوض بالإسعاف لتنمية روح التعاون ومساعدة الجمعيات .

- السهر على إعداد مخطط تنظيم الإسعافات كل سنة لتنسيق مع مؤسسات ومدريات

على كل مستوى الولاية.

***- مهام الحماية المدنية :**

*- دراسة القوانين والأساليب الأمنية التي يتم تطبيقها من قبل أجهزة الدفاع المدني في

جميع حالات الطوارئ .

*- اتخاذ كافة الإجراءات الوقاية ضد مخاطر الصناعية والتكنولوجية الكبيرة .

*- تطبيق القوانين التي تحمي الشواطئ وأماكن الاستجمام.

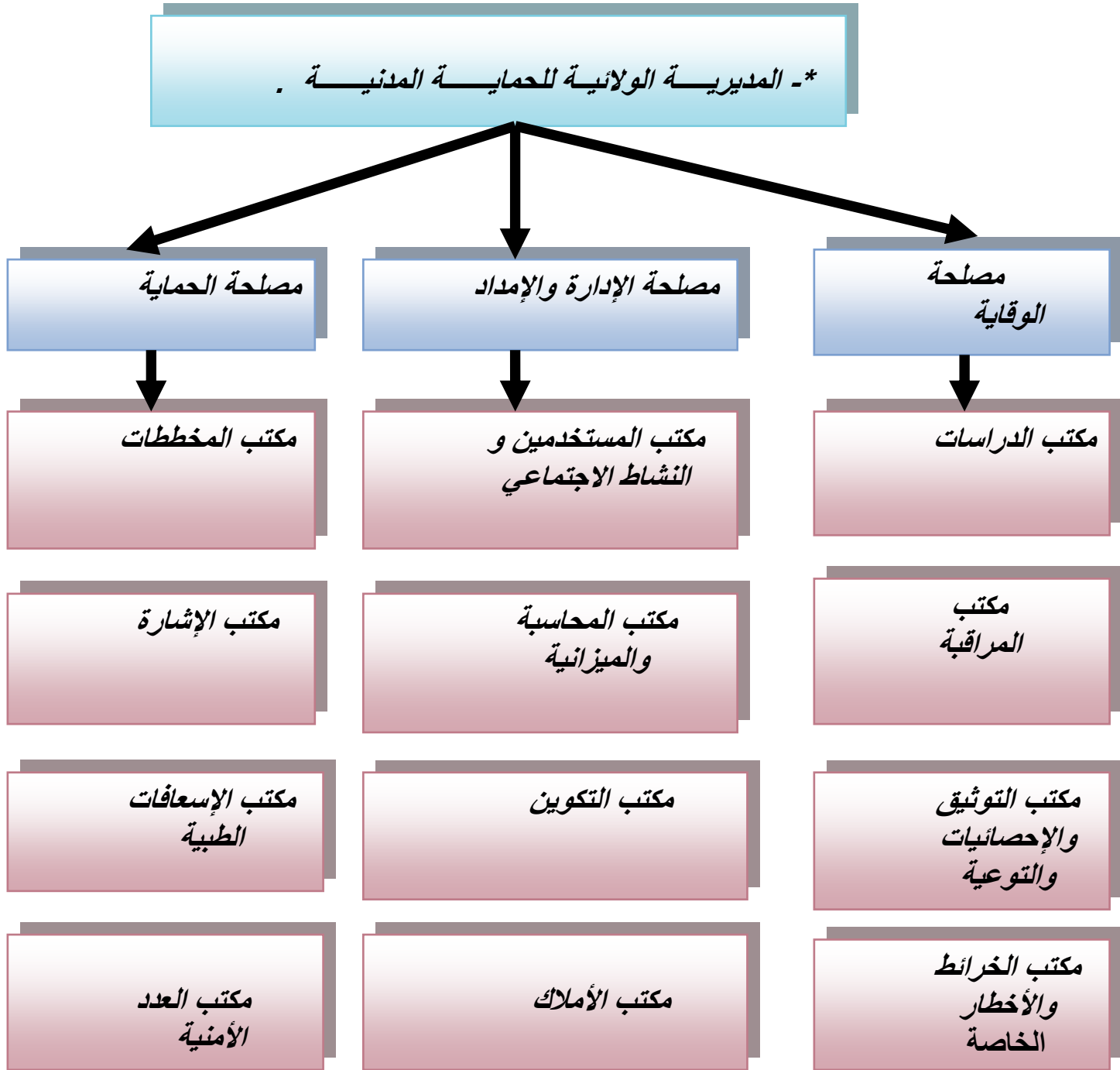
*- تأمين الحوادث المنزلية وحوادث المواصلات المختلفة.

*- توعية السكان حول الحوادث المتوقع حدوثها وطرق السلامة والأمان الواجب

إتباعها .

*- تنفيذ مخططات الإسعاف وتنسيقها عند الحصول كوارث كبيرة ومدمرة

* - الهيكل التنظيمي لمديرية الحماية المدنية لولاية - مستغانم - :



- تحليل المقابلة- المحور الأول: البيانات الشخصية:

المهنة	المستوى التعليمي	السن	الجنس	
مكلف بالاعلام (مصلحة الوقاية)	جامعي	35	ذكر	أ
مصلحة التكوين	ثالثة ثانوي	53	نكر	ب
ضابط في الحماية المدنية	جامعي	47	ذكر	ت
مساعد رئيس مكتب المخططات	جامعي	43	نكر	ث
مكلف بالمستخدمين	جامعي	35	ذكر	ج
ملازم أول مصلحة تكوين	جامعي	31	نكر	خ
ضابط مكلف بالتعداد والوسائل	دكتور	45	أنثى	ح
عون	جامعي	31	ذكر	د

*- المحور الثاني : ادوار القائمين بالعلاقات العامة بمديرية الحماية المدنية :

*-بالنسبة للسؤال الأول: هل يوجد قسم خاص بالعلاقات العامة في مديرية الحماية المدنية.

*- اغلب المبحوثين كانت إجابتهم بان لا يوجد قسم خاص بالعلاقات العامة، لكن هناك

قسم خاص بالعلاقات ، لكن هناك قسم خاص بخلية الإعلام ، أما بنسبة المبحوثين (ح)

(د) لمؤسسة الحماية لعين تادلس لا يوجد، لكن هناك خلية الإعلام بالمديرية العامة التابعة له.

***- وفيما يخص السؤال الثاني: ما هي مهام القائم بالعلاقات العامة بمديرية الحماية المدنية بمستغانم؟.**

من خلال إجابة المبحوث أكد والأغلبية أن مهام الخاصة بالقائم بالعلاقات العامة هي تحسين صورة المؤسسة ، التوعية والتحسيس، قيام بعلاقات مع المحيط الخارجي وبناء علاقات داخلية وخارجية والحفاظ على ممتلكات وأرواح المواطنين في حين صرح المبحوث (ج) إنها تقوم بالتوعية، بينما المبحوثان (ح) - (د) لمؤسسة الحماية المدنية بعين تادلس حيث صرح المبحوث (ح) أن التعليمات تأتي من المديرية العامة لكن نقوم بحملات توعوية وكذلك التنسيق مع مؤسسات أخرى ، إضافة إلى ذلك صرح المبحوث (د) تخصص اتصال وعلاقات عامة ، أنها تقوم ببناء علاقات ايجابية مع العملاء والشركاء ، ووسائل الإعلام ، كما تقوم بتنظيم فعاليات ترويجية وتطوير استراتيجيات الاتصال الداخلي والخارجي لتعزيز صورة مؤسسة وتعزيز تواصلها مع الجمهور.

***- أما بالنسبة للسؤال الثالث: ما هي الأغراض التي يحققها القائم بالعلاقات العامة من خلال اتصالاته داخل وخارج المديرية؟؟.**

-أجمع المبحوثين بان الأغراض التي يحققها القائم بالعلاقات العامة من خلال الاتصالات داخل وخارج المؤسسة من اجل تحسين صورة الحماية المدنية والترويج لنشاطها، وإعطاء سمعة جيدة، كما لها المصداقية وروح مهنية، كما تقوم على مساعدة ومحافضة لأرواح الناس وتبادل الخبرات وخدمات تبادلية، بالإضافة إلى المبحوثين (ج) - (خ) صرحوا بالإجابة لا اعلم، بينما المبحوثين (ح) - (د) لمؤسسة الحماية المدنية ب عين تادلس صرحوا بأن تقوم بالتوعية وحماية أرواح الناس .

*- أما بالنسبة للسؤال الرابع: هل تقوم مديرية الحماية المدنية بدورات تكوينية في هذا المجال ؟

-أجاب اغلب المبحوثين لمديرية العامة للحماية المدنية أنها تقوم بدورات تكوينية في هذا المجال وكل دورة **04 أشهر** أو **06 أشهر**، ولمختلف الضباط، بينما صرح المبحوثان (ح)-**(د)** لمؤسسة الحماية المدنية ب **عين تادل**س ، بأنها تقوم بدورات تكوينية في مجالات متنوعة ومن بينها العلاقات العامة ومن الممكن أن يتم تنظيم هذه الدورات ضمن برامج تدريبية تهدف إلى تطوير مهارات موظفيها في التواصل والتفاعل مع الجمهور ووسائل الإعلام حيث لدي معلومات عن العلاقات العامة وكيف تتعامل مع المؤسسات وما هي وظائفها.

*- وفيما يخص للسؤال الخامس: بما أنك مكلف بقسم العلاقات العامة ما هو هدفك بمديرية الحماية المدنية بمستغانم ؟

-اثبت المبحوثين (أ)- **(ث)** أن الهدف بمديرية الحماية المدنية هو تحسين صورة المؤسسة، وتلبية حاجات المواطن، بينما المبحوث (ت)-**(ج)**، صرحوا بأنهم ليسوا مكلفين بهذا القسم، أما المبحوث**(ب)** ، صرح بان أعطي بها المثل لهذا الجهاز، أما بالنسبة للمبحوثان (ح)-**(د)** عين تادلس للحماية المدنية كانت إجابتهم لسنا مكلفين بقسم العلاقات العامة وإنما المديرية العامة هي مكلفة بقسم خلية الإعلام ولكن صرحوا بإعطاء صورة جيدة للمؤسسة مع تفاعل الجمهور.

*- أما بالنسبة للسؤال الخامس: ما هو الاتصال الأكثر استخداما بين القائم بالعلاقات العامة والموظفين.

-أجاب المبحوثين (أ)-**(ج)**-**(خ)**، إن الاتصال المباشر (الشفهي)، أما المبحوث**(ث)** صرح بين بان الاتصال يكون عن طريق صفحة فايسبوك خاصة بين الموظفين وهذا لسرعة التنفيذ ، بينما (ح) **(د)** لمؤسسة عين تادلس صرحوا أن الاتصال الكتابي والاتصال الهابط يكون من المديرية العامة إلى مؤسستنا.

*- المحور الثالث : مساهمة الحملات التحسيسية بمديرية الحماية المدنية في توعية الجمهور بأخطار الغاز؟.

*- بالنسبة للسؤال الأول : من هو المسؤول بقيام الحملات التوعوية بمديرية الحماية المدنية في توعية الجمهور بأخطار الغاز؟.

-أكدوا اغلب المبحوثين أن المسؤول بقيام الحملات التوعوية لمواجهة الغاز هم رؤساء الوحدة، أعوان المختصين، المكلف بالإعلام، مكاتب الوقاية، ضباط، أما المبحوث (ت) صرح بان المسؤول هو المكلف بالإعلام والتوعية ، وأضاف المبحوث (ث) في تصريحه أن كل قطاع مسؤول عن قطاعه من الإدارة ، في حين صرح المبحوثان (ح) - (د) لمؤسسة الحماية المدنية أن المسؤول بقيام الحملات التوعوية موجود في مديرية العامة للحماية المدنية.

*- فيما يخص السؤال الثاني: ما هي المؤسسات التي تتعامل مع مؤسسة الحماية المدنية لتوعية الجمهور من أخطار الغاز؟.

-بعد الكشف عن إجابة المبحوثين صرحوا الأغلبية أن المؤسسات التي تتعامل معها الحماية المدنية لتوعية الجمهور من أخطار الغاز مديرية التجارة، سونلغاز، إذاعة ، الصحفيين، الأمن الوطني الدرك الوطني، منظمة حماية المستهلك، أما المبحوث (ج) صرح بمؤسسة واحدة وهي شركة نפטال بالإضافة إلى مبحوثان (ح) - (د) ب عين تادلس، صرح مبحوث (ح) أن سونلغاز هي مؤسسة التي تتعامل معها ، في حين صرح المبحوث (د) بالإجابة مؤسسة التعليم الابتدائي والمتوسط.

*- بالنسبة للسؤال الثالث: كيف تتعامل مديرية الحماية المدنية مع تعليقات السلبية من طرف الجمهور.

-صرح المبحوث (ب) - (ج) أن التعليقات السلبية التي تكون من طرف الجمهور ليست من اختصاصنا أما المبحوث (أ) صرح بان يقوم بالرد والتوضيح مع توجيهات والشرح المفصل، في حين صرح المبحوث (ت) عدم الرد عليهم لكن نقوم بتحسين الجودة في الادعاءات،

أما المبحوث (ث) قال نأخذها بعين الاعتبار لشعور في إدراك النقائص، في حين صرح المبحوث (خ) أن التعليقات السلبية نتقبلها فهي من مهامها ، إضافة إلى ذلك كانت إجابة المبحوثين (ح)- (د) لمؤسسة الحماية المدنية ب عين تادلس أنهم لا يملكون إجابة ،لان التعليقات تكون في الصفحة الرسمية بمديرية الحماية المدنية .

*- وفيما يخص السؤال الرابع : ما هي المراحل التي تمر بها الحملة التحسيسية أثناء القيام بها؟

- من خلال إجابة المبحوثين إن الأغلبية اثبتوا بان المراحل التي تمر بها الحملة أثناء القيام بها هي التخطيط، البرمجة، التنفيذ، التقرير النهائي،في حين صرح المبحوث (خ) أن المراحل هي التعريف بالمخاطر وكيفية الوقاية من الإسعافات اللازمة، إضافة إلى (ح)- (د) ب عين تادلس حيث صرح المبحوث (ح) بأنها تقوم على البرمجة، الاتصال بالمديرية ثم التنقل إلى أداء في حين صرح المبحوث (د) تخصص اتصال وعلاقات عامة وحسب معرفتي تقوم الحملة الإعلامية بمرحلة تمهيدية، ثم مرحلة التصميم والتخطيط، وأخيرا مرحلة المتابعة والتقييم.

*- أما السؤال الخامس: هل مرت مديرية الحماية المدنية بمشاكل أثناء القيام بحملة ضد أخطار الغاز؟.

-من خلال إجابة المبحوثين (أ)- (ب) - (ت) - (خ) اغلبهم صرحوا بان المديرية لا تمر بمشاكل أثناء القيام بالحملة ، في حين أضاف المبحوث (ث) أن الحملة تكون مدروسة من قبل لهذا لا يمكننا الوقوع في المشاكل نحن نقوم بالتوعية لهذا نأخذ الحذر وخاصة حملة ضد أخطار الغاز، في حين كانت إجابة المبحوث (ج) لا اعرف لأنها ليست من اختصاصي ، بالإضافة إلى مؤسسة الحماية المدنية ب عين تادلس حيث صرح المبحوثان (ح)- (د) لا يوجد أي مشاكل.

*- أما للسؤال السادس والأخير: كيف تتعامل مع الجمهور الخارجي أثناء توعيته من أخطار الغاز؟.

-كانت إجابة اغلب المبحوثين أنها تقوم بتوزيع المطويات ، تقديم النصائح ، التقرب من المواطنين المنازل والأحياء (دق الأبواب)، أما المبحوث (ج) صرح بان التعامل مع الجمهور أثناء توعيته يكون بالإذاعة، في حين صرح المبحوث (خ) التعامل معهم يكون بسياسة التخويف، أما بالنسبة للمبحوثان (ح)-(د) صرحوا بأن نقوم أولاً بالتعريف بأخطار الغاز وذكر أمثلة عن ضحايا لتخويف الجمهور من الاستعمالات السيئة للغاز، ووسائل التدفئة وتسخين الماء وبعدها نمرر له ما يجب أن يتبعه في التعامل مع هذه الوسائل في تقديم الإرشادات وتوزيع المطويات.

*- أما فيما يخص المحور الرابع: التكنولوجيات المستخدمة بمديرية الحماية المدنية في مواجهة أخطار الغاز؟

- بالنسبة للسؤال الأول: في رأيك ما هي الوسائل المستخدمة بمديرية الحماية لمواجهة أخطار؟.

من خلال الإجابة أكد اغلب المبحوثين إن الوسائل المستخدمة هي الإذاعة، اللافتات، الملصقات وسائل التواصل الاجتماعي، لوحات إعلانية، التلفزيون، في حين صرح المبحوث (ب) بأنه مناورات تطبيقية ، مطويات ، في حين أضاف المبحوث (ج) إن الوسائل هي حملات تحسيسية إضافة إلى ذلك صرح المبحوثان (ح)-(د) لحماية المدنية ب عين تادلس هي الصفحة الرسمية للحماية المدنية على الفايس بوك، مطويات.

*- أما بالنسبة للسؤال الثاني: هل هناك وسيلة أكثر استخداما بمديرية الحماية المدنية لتوعية الجمهور من أخطار الغاز؟.

-كانت إجابة اغلب المبحوثين أن الإذاعة هي الوسيلة الأنسب والأكثر استخداما لتوعية الجمهور من أخطار الغاز، وأضاف المبحوث (ت) هي الوسائل التواصل الاجتماعي، أما المبحوثان (ح)-(د) ب عين تادلس هي صفحة الفايس بوك .

***- أما السؤال الثالث:** هل تتعاون العلاقات العامة مع المواطن في تنظيم الحملات التوعوية من أخطار الغاز؟.

-بعد تصريحات التي قدمت من قبل المبحوثين إن الأغلبية صرحوا بان مديرية الحماية المدنية تتعاون مع المواطن في تنظيم الحملات التوعوية ضد أخطار الغاز، في حين أضاف المبحوث (ث) أنها تقوم بالانخراط في الجمعيات ومع رؤساء الأحياء التي تقوم فيها الحملة، أما بالنسبة لملحقة عين تادلـس صرح المبحوثان (ح) - (د) إن المواطن لا يتعاون معنا.

***- و فيما يخص السؤال الرابع:** هل وسائل التكنولوجيا ساعدت في انخفاض نسبة التسمم بالغاز القاتل الصامت؟.

-أجاب اغلب المبحوثين أن وسائل التكنولوجيا ساعدت في انخفاض نسبة التسمم من أخطار الغاز، في حين صرح المبحوث (أ) نوعا ما لان المواطن ليس لديه ثقافة الوقاية، أما بالنسبة للمبحوثان (ح) (د) ب عين تادلـس صرحوا بان الإحصائيات تكون في المديرية العامة للحماية المدنية .

***- أما بالنسبة للسؤال الخامس :** كيف تتعامل مع التحديات التي تواجه العمل الإعلامي في ظل التطور التكنولوجي السريع لمديرية الحماية؟.

-اجمع المبحوثين أن أغلبية كانت إجابتهم هي تكوين إطارات المكلفين بالإعلام والاتصال والتكوين في الرقمنة واستعمال التكنولوجيا الإعلام والاتصال لمواكبة التطور ، وتكوين الأفراد حول تقنيات الجديدة، وأضاف المبحوث (ث) بأنها تقوم بعلاقات طيبة مع القطاعات الأخرى وخاصة أصحاب الخبرة في طريقة التعامل مع الرقمنة لتواصل معهم وخاصة في ظل التطور التكنولوجي الحديث أما بالنسبة للمبحوثان (ح) - (د) للمؤسسة الحماية المدنية كانت إجابتهم بكلمة لا اعرف.

***- أما فيما يخص السؤال السادس والأخير:** في رأيك ما هي مدة الحملات التحسيسية التي تقوم بها مديرية الحماية المدنية ضد أخطار الغاز؟.

-كانت إجابة اغلب المبحوثين أن مدة الحملات التي تقوم بها مديرية الحماية المدنية ضد أخطار الغاز تكون طيلة السنة وتركيزا من بداية الشهر سبتمبر إلى الشهر افريل يعني قبل موسم الشتاء ، في حين صرح المبحوث (ث) أنها تختلف حسب الفئة العمرية المستهدفة من 80 دقيقة إلى ساعتين ، أما مبحوثان(ح)- (د) لمؤسسة الحماية المدنية ب عين تادلس لا تتجاوز ساعة في كل مؤسسة على الغالب تكون في المؤسسات التعليمية.

*- تحليل شبكة الملاحظة العلمية:-

قمت بدراسة ميدانية على مستوى مديرية الحماية المدنية لولاية مستغانم ، حيث استغرقت عملية البحث من نهاية فيفري 2024 إلى غاية بداية ماي 2024 ، حيث تمت الموافقة على قبول دراستي في المديرية من قبل رئيس مصلحة الإدارة، حيث اشرف عليا المكلف بالإعلام (رئيس مصلحة الوقاية) وقد سعيت من خلال هذا التربص إلى معرفة الدور الذي يقوم به القائم بالعلاقات العامة في نشر التوعية من أخطار الغاز، والتعرف على مصالح ومهام كل موظف في المؤسسة.

وعند قيامي بالدراسة اعتمدت على أداة المقابلة لطرح مجموعة من الأسئلة للموظفين (أعوان ،ضباط مكلفين)، حيث واجهت مشاكل وصعوبات خلال إجرائي للدراسة وهي عدم وجود قسم خاص بالعلاقات وعدم تجاوب معي في بعض الأسئلة الخاصة بمهام القائم بالعلاقات العامة وعدم تجاوب معي في بعض الأسئلة الخاصة بمهام القائم بالعلاقات العامة لذلك استخدمت الملاحظة كأداة أساسية ومهمة لجمع المعلومات وتدوين مجموعة من الملاحظات بالمديرية.

*- شبكة الملاحظة العلمية:-

التوقيت المكان التاريخ	الشخصيات	ما لوحظ
الأربعاء 28 فيفري 2024 من الساعة 9:30 إلى 10:45 بمديرية الحماية المدنية	-أعوان. -ضباط. -رؤساء المصالح. -سكرتير.	حسن التعامل ،استقبال جيد من طرف كل موظف، وضع البطاقة الخاصة لدخول المديرية بالمركز التابع لهم ، التعرف على المصالح .
الخميس 29 فيفري 2024 من الساعة 08:45 إلى 12:00 بمديرية الحماية المدنية إقامه الضيوف.	مدير الحماية المدنية (ز، ع) ،والي ولاية مستغانم (أ، ب) -رئيس الجامعة. -رئيس المجلس الشعبي ونائبه. -مختلف السلطات. -ضباط، أعوان. -مسؤولين . -صحافيين. -رائد.	قامت مديرية الحماية المدنية بأبواب مفتوحة بمناسبة اليوم العالمي لها 01 مارس 2024 ، حيث استملت الاحتفالية بتفقه مختلف الفريق المتخصصة ، وزيارة متحف الحماية المدنية ، واستقبال جيد من طرف كل عون بتوجيه كل المدعوين إلى مكان الضيوف ،كما قامت بمناورات تطبيقية تخص مختلف تدخلاتهم اليومية ، وتطوير الكبير في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال ،كما أكد مدير الحماية على تدعيم المراكز بمنصات رقمية ،وفي الاختتام الحفل تم تقليد الرتب التي تمت ترقيتهم لرتب أعلى وفي الأخير التوجه إلى مائدة الإطعام.
الخميس 07 مارس 2024 من الساعة 9:00 إلى 11:00 ببلدية واد الخير حملة تحسيسية ضد أخطار الغاز بمدرسة الابتدائية بقول الشارف.	- أعوان الحماية المدنية لواد الخير . -الملازم الأول. -المكلف بالإعلام لمدرية مستغانم -التلاميذ. -المعلمين.	تقديم نصائح وإرشادات في ما يخص تسرب الغاز؟ -توزيع المطويات . - تخويف التلاميذ بالحالات التي تشهدها من قبل .
الثلاثاء 21 افريل 2024 من الساعة 9:30 إلى 11:30 بمصلحة الوقاية.	- رئيس مصلحة الوقاية (المكلف بالإعلام ب، م) .	يقوم رئيس مصلحة الوقاية بالاتصال المباشر مع كل المصالح ومشاورته في كل الأمور لأنه المكلف بالإعلام وتصريح كل المعلومات لوسائل الإعلام ، كما له علاقات مع الوحدات الأخرى التابعة لها مثلا : خير الدين ، عين تادلس ، عشعاشة.....الخ. كما يستخدم البريد الإلكتروني للتواصل مع المؤسسات، جمع المعلومات والإحصائيات لكل وحدة، استقبال المكالمات من مصالح كمصلحة التكوين ورئيس مصلحة الإدارة كما لديه حسن

<p>المعاملة مع الجمهور الداخلي .</p>		
<p>التعامل مع جميع الموظفين وأعوان ، حيث يوجد ملفات خاصة بالأعوان والرياضيين ، والأعوان الجدد والمتربصين، كما يوجد ملفات خاصة بالاتفاقيات ، كما لها تعليمات من رئيس مصلحة الإدارة ، التعامل الوحدات الأخرى ، تدريب الأعوان في التعامل مع الأوضاع خارج المديرية</p>	<p>- الملازم الأول (ل،س) . - الضباط .</p>	<p>الأحد 26 أفريل 2024 من الساعة 9:00 إلى 10:00 بمصلحة التكوين.</p>
<p>استقبال جيد من طرف أعوان الحماية المدنية ب عين تادلس ، وضع بطاقة الزائر عند دخول المؤسسة.</p>	<p>- أعوان الحماية المدنية - رئيس المكلف بالتعداد و الوسائل (ب،ه) .</p>	<p>الاثنين 27 افريل 2024 من الساعة 13:00 إلى 14:00 بمكتب التعداد والوسائل ب عين تادلس.</p>
<p>يقوم مدير الحماية المدنية باجتماعات بصفة دائمة مع الرؤساء ، مكلفين ، ضباط.</p>	<p>-أعوان. - رؤساء.</p>	<p>الأحد 12 ماي 2024 من الساعة 09:30 إلى 10:30 بمديرية الحماية المدنية ككل.</p>
<p>حسب ملاحظتي أن مساعد رئيس مكتب المخططات له أسلوب التعامل ، كما لديه ابتسامة مع جميع أعوان وضباط ، كما لديه لباقة في الكلام ، أما بالنسبة لضابط جهاز الحماية المدنية لديه سوء التعامل مع الأعوان، كما قام بالاتصال مع المكلف بالإعلام ، ورفض التعامل وعدم التجاوب معي.</p>	<p>- ضابط جهاز الحماية المدنية . - مساعد رئيس مكتب المخططات</p>	<p>الثلاثاء 14 ماي 2024 من الساعة 13:00 إلى 14:30 بمكتب المخططات .</p>
<p>حسب ملاحظتي أن رئيس مصلحة الإدارة له معاملة حسنة مع الضباط والأعوان كما يتعامل مع جميع مصالح المتعلقة بالحماية المدنية داخليا وخارجيا ، بالإضافة إلى ذلك متابعة الوحدات الثانوية الأخرى ، كما لديه حسن الاستقبال .</p>	<p>- المكلف بالإعلام - الملازم الأول . - رئيس مصلحة الإدارة .</p>	<p>الأربعاء 15 ماي 2024 من الساعة 09:30 إلى 11:00 بمصلحة الإدارة .</p>

***- النتائج العامة للدراسة :**

- *- من خلال الدراسة استنتجت من المقابلة:
 - ✓ إن اغلب المبحوثين، أكدوا أن لا يوجد قسم الخاص بالعلاقات العامة، لكن هناك قسم خلية الإعلام الذي يقوم بوظائف العلاقات العامة.
 - ✓ اغلب المبحوثين أكدوا أن مهام القائم بالعلاقات العامة بمديرية الحماية المدنية تقوم بالتنسيق والتسيير وقيام علاقات داخلية وخارجية وتنظيم الحملات التوعوية .
 - ✓ أكدوا اغلب المبحوثين أن هدفهم في مديرية الحماية المدنية هو محافظة على أرواح الناس وممتلكاتهم وتحسين صورة مؤسستهم .
 - ✓ إجماع المبحوثين على أن الاتصال المباشر هو الأكثر استخداما بين القائم والموظفين في تسيير مديرية الحماية المدنية.
 - ✓ ونستنتج أيضا أن اغلب المبحوثين أكدوا إن المسؤول بقيام الحملات التوعوية لمواجهة أخطار الغاز هم رؤساء الوحدة ،أعوان مختصين ، المكلف بالإعلام ، مكاتب الوقاية، ضباط .
 - ✓ صرح اغلب المبحوثين أن الحماية المدنية تتعامل مع المؤسسات لتوعية الجمهور من أخطار الغاز كمؤسسة سونلغاز، مديرية التجارة ، الإذاعة ، الأمن الوطني، منظمة حماية المستهلك.
 - ✓ أكد اغلب المبحوثين أن مديرية الحماية تقوم بالرد على التعليقات السلبية كما أنها تأخذها بعين الاعتبار .
 - ✓ كما نستنتج أيضا أن اغلب المبحوثين صرحوا بان المراحل التي تمر بها الحملة التحسيسية أثناء القيام بها عي التخطيط،البرمجة، التنفيذ، التقرير النهائي.
 - ✓ أكد اغلب المبحوثين ان الحماية المدنية تتعاون مع المواطن في تنظيم الحملات التوعوية.

- ✓ اغلب المبحوثين اكدوا ان التعامل مع الجمهور الخارجي اثناء توعيته من اخطار الغاز يكون عن طريق تقديم النصائح ،توزيع المطويات ودق الأبواب ، وأيضا التقرب إليهم.
- ✓ أكد اغلب المبحوثين أن الوسائل المستخدمة .

أما من خلال النتائج الخاصة بالملاحظة استنتجت أنها:

- تقوم بأبواب مفتوحة كل سنة بمناسبة يومها العالمي 01 مارس.
- تقوم بعلاقات مع الصحفيين ورؤساء البلدية ووالي مستغانم ومختلف السلطات .
- كما لاحظت أن استقبال الجمهور الخارجي من طرف أعوان الحماية كان استقبال جيد بالإضافة إلى حسن المعاملة.
- تقوم بتقليد الرتب وترقيتهم للرتب الأعلى .
- القيام باجتماعات مع المدير بصفة يومية .
- متابعة جميع الوحدات الأخرى كمؤسسة الحماية المدنية ب عين تادلس ، حماية المدنية ب خير الدين ، الحماية المدنية ب عشعاشة.
- حسن التعامل مع الموظفين فيما بينهم .

*- التوصيات والاقتراحات:

- يمكن وضع بعض التوصيات الاقتراحات من خلال دراستي الميدانية التي قمت بها في مديرية الحماية المدنية:
- ✓ - إنشاء مكتب خاص بالعلاقات العامة.
- ✓ - تغيير قسم خلية الإعلام إلى قسم خاص بالعلاقات العامة.
- ✓ - وضع العلاقات العامة ضمن الهيكل التنظيمي .
- ✓ - جلب مختصين لهم خبرة في مجال العلاقات العامة.
- ✓ - وضع مكلفين بالعلاقات العامة عبر الملحقات الثانوية التابعة لهم.

الجامعة

من خلال دراستنا لموضوع حول دور القائم بالعلاقات العامة في توعية الجمهور من أخطار الغاز القاتل بمديرية الحماية المدنية لولاية - مستغانم - أن له دور فعال في توعية الجمهور من خلال الحملات الإعلامية التوعوية ، حيث أدركت أن العلاقات العامة تعد وظيفة مهمة وأساسية في الإدارات، باعتبارها جهاز الذي يربط بين المؤسسة وجمهورها الخارجي، من أجل إعطاء صورة لائقة عن المؤسسة ولبناء علاقات طيبة بين موظفي المؤسسة والإدارة والجمهور الخارجي، رغم اهتمام الدول المتقدمة بالعلاقات العامة، إلا هناك دول لا تكن لها أي اهتمام كدول النامية.

واعتمادا على نتائج الدراسة يمكننا القول أن مديرية الحماية المدنية لم تعرف إلى حد الآن الدور الفعال الذي تقوم به العلاقات العامة لكسب ثقة الجمهور وتأييده، وهذا راجع إلى عدم وجود قسم بالعلاقات العامة، إلا أنها لم تؤثر سلبيا عليها ، كون أنها لديها قسم خلية الإعلام ، كما أنها تحظى بثقة كبيرة من طرف جمهورها الداخلي والخارجي، كما لها مصداقية وشفافية في التعامل مع جمهورها من خلال الحملات التوعوية التي تقوم بها المؤسسة من طرف المكلف بالإعلام (القائم بالعلاقات العامة) مع استعمالها لمختلف الوسائل الاتصالية لتوعية الجمهور من أخطار الغاز وتقديم له كل النصائح لمحافظة على سلامتهم.

وفي الأخير يمكننا القول بان مديرية الحماية المدنية لولاية - مستغانم - تعتبر من المؤسسات التي تقوم بحماية السكان والممتلكات العامة والخاصة، ومساعدة المواطنين ومد يد العون لهم من كل الأضرار والأخطار التي يتسبب بها المواطن.

قائمة المصادر والمراجع

***- قائمة المصادر والمراجع :**

*** المراجع باللغة العربية:**

- القواميس والمعاجم:

(1) محمد عاطف غيث، قاموس علم الاجتماع، دار المعرفة الجامعية، مصر، 1995.

- الكتب :

(1) محمد عبد السلام، مناهج البحث في العلوم الاجتماعية والإنسانية، مكتبة نور، 2020.

(2) مصطفى حميد الطائي، مناهج البحث العلمي وتطبيقاتها في الإعلام والعلوم السياسية، دار

الوفاء للطباعة والنشر، ط1، 2002.

(3) إبراهيم محمد تركي ، البحث العلمي، أسسه ومناهجه، دار الكتب القانونية، 2010.

(4) محمد محفوظ الزهري، العلاقات العامة، المشكلات والحلول، دار النهضة، الشرق،

القاهرة، ط1 2004.

(5) محمد عبد الحميد ، نظريات الإعلام واتجاهات التأثير، عالم الكتب، القاهرة ، ط1، 1997.

(6) احمد بن مرسل، مناهج البحث في علوم الإعلام والاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية،

الجزائر ط1 ، 2013 .

(7) عبد الناصر احمد جرادات، لبنان هاتف الشامي، أسس العلاقات العامة بين النظرية

والتطبيق دار البازوري ، الأردن، عمان، 2009.

(8) حسن محمد خير الدين، العلاقات العامة المبادئ و التطبيق، عين الشمس، القاهرة، 1976.

(9) بوران مريدان ، حملات العلاقات العامة ، الجامعة الافتراضية السورية، الجمهورية

العربية السورية، 2020 .

(10) حسن الحلبي ، مبادئ في العلاقات العامة ، منشورات عويدات، بيروت، باريس،

. 1980 .

(11) رضوان بلخيري ، سارة جابري ، مدخل للاتصال والعلاقات العامة ، جسور المحمدية،

الجزائر ط1 ، 2013.

- (12) صالح خليل أبو أصبع، العلاقات العامة والاتصال الإنساني ، دار الشروق للنشر والتوزيع،الأردن ط1، 1998.
- (13) محمد عبد الفتاح محمد، العلاقات العامة في المؤسسات الاجتماعية أسس ومبادئ، دراسات وقضايا الخدمة الاجتماعية، المكتب العلمي للكمبيوتر والنشر والتوزيع، الإسكندرية، ط1،1994 .
- (14) إسماعيل عبد الفتاح عبد الكافي ، معجم المصطلحات ، عصر العولمة، دار الثقافة للنشر، ط1 2014 .
- (15) ربحي مصطفى عليان، البحث العلمي ، أسسه ومناهجه وأساليبه وإجراءاته ، بيت الأفكار الدولية جامعة البلقاء ، التطبيقية ، الأردن .
- (16) مرتضي البشير الأمين ، الاتصال في العلاقات العامة ، دار أمواج للنشر ، عمان ، 2016 .
- (17) علي كنعان ، إدارة الحملات الإعلامية ، دار امجد للنشر ، عمان 2014 .
- (18) أمال عميرات الاتصال الاجتماعي (العمومي) ، دار أسامة للنشر ، عمان ، ط1، 2014
- (19) إيمان فتحي عبد المحسن حسين ، حملات التوعية الإعلامية بقضايا المجتمع للشباب ، مكتب للمعارف ، ط1، 2016.

الدراسات والمقالات:

(1) أم لرقاب سمية ، فعاليات الحملات الإعلامية في مجال التوعية المرورية بالجزائر ، دراسة ميدانية للمركز الوطني للوقاية والأمن عبر الطرق ، أطروحة دكتوراه ، تخصص إشهار وعلاقات عامة ، جامعة محمد لامين دابغين ، سطيق02 ، 2020 ، 2021/ .

(1) الزهرة الأسود ، محاضرة المعاينة والعينات ، بتاريخ 16 فيفري 2024 ، على الساعة 16:49 جامعة الشهيد حمة لخضر ، الوادي.

(1) عواج سامية، الذكاء العاطفي للقائم بالعلاقات العامة في مؤسسة الجزائرية، دراسة ميدانية للقائم بالعلاقات العامة بمؤسسات بلدية سطيف، مجلة أفاق العلوم ، جامعة محمد لمين ، العدد08 ، الجزء، جوان 2017 .

(2) نجم العيساوي ، سلطان القاسمي، مستوى استخدام القائم بالاتصال في العلاقات العامة للإعلام الجديد، دراسة مسحية على المؤسسات الحكومية في سلطنة عمان، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، المجلة العربية للعلوم ونشر الأبحاث، العدد الأول، المجلد الأول، مارس2017.

(3) **مواقع الكترونية:**

(4) (11.48www.Forga.com 25/04/2024.)

(5) (Scribd (https //www.scribd.com)

الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عبد الحميد ابن باديس
كلية العلوم الاجتماعية
قسم العلوم الإنسانية
شعبة العلوم الإعلام والاتصال
تخصص اتصال وعلاقات عامة
دليل المقابلة

أنا طالبة السنة الثانية ماستر اتصال وعلاقات عامة في إطار انجاز مذكرة تخرج الماستر تحت عنوان "دور القائمين بالعلاقات العامة في نشر التوعية بأخطار الغاز على مستوى الحماية المدنية بمستغانم" لذا أرجو تعاونكم معي بالإجابة على هذه الأسئلة بكل صدق وموضوعية ونحيطكم علما أنها تستخدم لأغراض البحث العلمي. دليل المقابلة موجه للموظفين

(01)- المحور الأول: البيانات الشخصية.

- الجنس: ذكر أنثى
- السن:
- المستوى التعليمي:
- المهنة:

(02)- المحور الثاني: ادوار القائمين بالعلاقات العامة.

1- هل يوجد قسم خاص بالعلاقات العامة في مديرية الحماية المدنية -بمستغانم- ؟.

.....

2- ما هي مهام القائم بالعلاقات العامة في مديرية الحماية المدنية- بمستغانم- ؟.

.....

3 - ما هي الأغراض التي يحققها القائم بالعلاقات العامة من خلال الاتصالات داخل

..... وخارج المديرية؟

4 – هل تقوم مديرية الحماية المدنية بدورات تكوينية في هذا المجال؟

5 – بما أنك مكلف بقسم العلاقات ما هو هدفك في مديرية الحماية المدنية؟

6 – ما هو الاتصال الأكثر استخداما بين القائم بالعلاقات العامة والموظفين؟

(03)- المحور الثالث: مساهمة الحملات التحسيسية ب مديرية الحماية المدنية في توعية

الجمهور بأخطار الغاز.

1- في رأيك من هو المسؤول بقيام الحملات التحسيسية بمديرية الحماية المدنية في توعية الجمهور الغاز؟

2- ما هي المؤسسات التي تتعامل مع مديرية الحماية المدنية لتوعية الجمهور الخارجي عبر منصات التواصل الاجتماعي؟

4 – ما هي المراحل التي تمر بها الحملة التحسيسية أثناء القيام بها؟

5- هل مرت مديرية الحماية المدنية بمشاكل أثناء القيام بحملة ضد أخطار الغاز؟

6 – كيف تتعامل مع الجمهور الخارجي أثناء توعية من أخطار الغاز؟

(04)- التكنولوجيات المستخدمة بالمؤسسة الحماية المدنية في مواجهة أخطار الغاز.

1- في رأيك ما هي الوسائل المستخدمة بمديرية الحماية المدنية لمواجهة أخطار الغاز؟

2- هل هناك وسيلة اتصالية أكثر استخداما بمديرية الحماية المدنية لتوعية الجمهور من

أخطار

الغاز؟.....

3- هل تتعاون العلاقات العامة مع المواطنين في تنظيم حملات توعية ضد

أخطار الغاز؟.....

4 - هل وسائل التكنولوجيا والحملات التحسيسية ساعدت في انخفاض نسبة التسمم بالغاز

القاتل الصامت؟.....

5- طيف تتعامل مع التحديات التي تواجه العمل الإعلامي في ظل التطور التكنولوجي

السريع مديرية الحماية المدنية؟.....

6 - في رأيك ما هي مدة الحملات التحسيسية التي تقوم بها مديرية الحماية المدنية بمستغانم

ضد أخطار الغاز؟.....







المستهلك الصغير

أنس ودانيا تلميذان مجتهدان يدرسان في الصف الخامس ابتدائي

أنس: أهلا بك يا دانيا هل أعجبك درس اليوم ؟

دانيا: أهلا يا أنس، نعم ... درس البيئة وكيفية المحافظة عليها درس قيم وفيه الكثير من الفوائد فهل تعلمت كيف نحافظ عليها ؟

أنس: نعم لكي نحافظ على البيئة يجب علينا عدم رمي القمامة في الشارع وعدم حرق الأشجار كما يجب علينا أن لا تلوث المياه أيضا

دانيا: وهل هذا كاف للمحافظة على البيئة ؟

أنس: أجل ... فعلى سبيل المثال يجب على المصانع التخلص من مخلفات الإنتاج بعيدا عن المناطق المأهولة بالسكان، وبطرق لا تلوث البيئة، كما يجب على أصحاب السيارات والمركبات الحفاظ على نظافة الشوارع وعدم رمي القاذورات وبقايا الأكل في الطريق، بل يجب الإحتفاظ بها داخل أكياس ورميها في سلة المهملات

أنز عقلتك



دانيا: بما أنك تحدث عن الأكل هل تعرف يا صديقي ما الذي عليك فعله عند شراء المنتوجات الغذائية ؟

أنس: بالتأكيد ... أعرف

دانيا: إذن ... هل يمكنك أن تخبرني حتى نستفيد معا

أنس: على سبيل المثال عند شراء علبه ياغوروت تأكد من أنها ليس منتفخة أو مثقوبة ويمكنني قراءة مكونات المنتوج وصلاحيته

دانيا: وكيف أتأكد من صلاحية المنتوج ؟



أنس: هذا سهل جد ... نبحث في الملصق التعريفي أو على غطاء العلبه عن التاريخ الموجود بجانب الحرف **F** والذي يعبر عن تاريخ الإنتاج والحرف **E** الذي يعبر عن تاريخ نهاية الصلاحية

دانيا: هل يمكن أن تشرح لي أكثر ؟

أنس: مثلا عندما نجد هذه العبارة على العلبه

F: 16/10/2018
E: 29/10/2018

فهي تعني أن هذا المنتوج صنع في 16 أكتوبر 2018 ولا يجب إستهلاكه بعد 29 أكتوبر 2018



دانيا: أووو ... لقد فهمت الآن ولكن لا ننسى أيضا أن نتأكد من أن علبه الياغوروت موجودة في المبردون المبرد يشتغل، كما يجب علينا استعمال التحليل الحسي

أنس: التحليل الحسي !!! لم أفهم هذا يا دانيا ؟

دانيا: لقد حدثني أبي عن التحليل الحسي ذات مرة ونصحني بمطالعة أحد كتبه الموجودة بالمكتبة المنزلية والذي كان يتحدث عن أضرار الأغذية الفاسدة وكيفية الوقاية منها، ويتصد به استعمال الحواسقبيل الإستهلاك كشم رائحة غريبة، أو ملاحظة تغير لون المنتوج أو الغذاء أو تذوق طعم غريب في الأكل

أنس: بارك الله فيك يا صديقي سأضيف هذه المعلومة إلى رصيدي والآن، ما رأيك يا دانيا ان نذهب سويا إلى محل المواد الغذائية ونشتري علبه عصير ورقائق البطاطا (شيبس) وأريك كيف أستطيع التأكد من صلاحية المنتوجات ؟

دانيا: لا يا أنس، هذه مأكولات خطيرة على صحتنا، أفضل أن نتناول الفواكه كالوز والتفاح لأنهما يحتويان على فوائد كثيرة للجسم والعقل

أنس: ولكن رقائق البطاطا (شيبس) هي عبارة عن بطاطس والعصير مصنوع من الفواكه أيضا

دانيا: صحيح، ولكنها ليست طبيعية بل يضاف إليها الكثير من المواد المصنعة التي تسبب لنا مشاكل صحية على عكس المأكولات الطبيعية التي تحتوي على فيتامينات تساعد في نمو أجسامنا وتقوية ذاكرتنا

أنس: شكرا لأنك أخبرتني عن خطورة تلك المأكولات حتى لا أشتريها مجددا

دانيا: وتذكر يا أنس أيضا أنه لا يجب أن نأكل ونحن نمشي خاصة أثناء قطع الطريق

أنس: إذن خذي هذه الحلوى (مصاصة) هدية مني يا دانيا فأنا لم أتناول منها إلا القليل

دانيا: إحدري يا أنس !!! هذا تصرف خاطئ فهذه الحلوى لشخص واحد ولا يمكننا التشارك فيها لأنها يمكن أن تنقل العدوى إلى أحدنا، إضافة إلى أن الحلوى بذاتها مضره بالأسنان

أنس: ولكني لا أعاني من أي مرض

دانيا: أعرف ... ولكن يجب أن تتقادي هذا التصرف مع أي كان فهناك من هم مصابون بأمراض معدية وينقلون أمراضهم دون قصد إلى غيرهم عن طريق هذه الحلوى وكذلك استعمال أدوات الغير كالملاعق والصحون والمنشفات وغيره

أنس: جزاك الله خيرا يا دانيا فقد إستفدنا اليوم من بعضنا كثيرا .. ما رأيك أن نقوم بإفادة أصدقائنا بذلك

دانيا: فكرة رائعة ... هلم معي إلى مكتبة أبي فقد يساعدنا في طبع بعض المطويات ندون عليها كيفية إستعمال المنتوجات المصنعة والأضرار الناتجة عن بعض الأغذية المعلبة والمصبرة وكيفية الوقاية منها

أنس: نعم القرار ونعم فكرة

بيوفارم
Biopharm

http://www.apoce.org

apoce.org



07 طريق سيالة درارية
سيالة - الجزائر -



apoce.alger@gmail.com



+21321311599



0555833834

الرقم القصير
3311

facebook

apoce.algerie



المنظمة الجزائرية لحماية و

APOCE



برنامج

المستهلك

الطفل الصغير هو مستهلك
من اليوم وفي المستقبل...



غاز أول أكسيد الكربون :C≡O:
112,8 pm

ماذا تعرف عن القاتل الصامت ؟



DANGER!
CARBON MONOXIDE



طرق الإسعاف

1 عند تعرض شخص للتسمم بغاز أول أكسيد الكربون فيجب تقديم الإسعافات التالية

إبعاده عن المكان من أجل إستنشاقه الهواء النقي وإيقاف التعرض للغاز المسبب للتسمم وبالتالي زيادة الحالة سوءا

2 الإتصال الفوري بسيارة الإسعاف لنقل المصاب إلى أقرب مستشفى لأن التسمم يحتاج إلى تدعيم بالأكسجين

3 البحث عن المصدر الذي ينبعث منه الغاز وإغلاقه أو حمل المريض والخروج به من خارج المكان

عللوات التسمم بأول أكسيد الكربون



الذواكن التي من الممكن أن يتسرب منها

- المواقد التي تعمل بالغاز
- مجففات الملابس التي تعمل بالغاز
- سخانات المياه التي تعمل بالغاز
- الأفران الخشبية
- الشوايات التي تعمل بالغاز والفحم
- المولدات التي تعمل بالغاز أو الديزل أو البنزين
- المقاربات التي تعمل بالمحركات
- المدفأة التي تعمل بالغاز أو الزيت
- الدراجات البخارية
- بعض أنواع السجائر
- عوادم السيارات
- إشعال الفحم
- الحرائق



طرق الوقاية

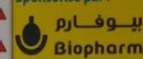
- تهوية المواقع المغلقة عندما يكون مصدر للغاز
- عمل الصيانة السنوية الدورية لأجهزة التدفئة
- الصيانة الدورية للتلاجة
- الصيانة الدورية للأجهزة التي تعمل بالغاز
- تنظيف مجاري المداخن من الأتربة
- فحص عادم السيارة بصفة دورية
- تهوية مستودع السيارة قليلا قبل إدارة المحرك
- فتح نوافذ السيارة قليلا وحتى لو كان هناك نظام تكييف بالسيارة

إرشاد المستهلك ومحميله

APOCE

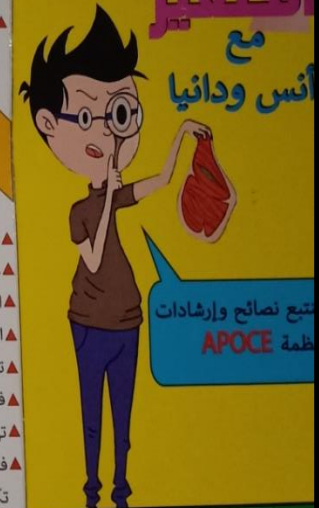


Sponsorisé par :



الصغير مع

أنس ودانيا



تتبع نصائح وإرشادات
APOCE
منظمة

منظمة مستقلة غير ربحية، تعني بشؤون المستهلك الجزائري تأسست لتعزيز ثقافة إستهلاكية رشيدة والدفاع عن حقوقه المادية والمعنوية وتمكينه من المساهمة في مشروع نهضوي وشامل

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية
المديرية العامة للحماية المدنية

مديرية الوقاية

أحموا أنفسكم من أخطار
الكهرباء
و الغاز

من أجل سلامتكم إحرصوا على التعليمات الآتية

تجنبوا السخن
التوصيلات الكهربائية
من مسافت واحد

تجنبوا رسي الماء
على مصدر
كهربائي

تجنبوا جنب الموصلة
الكهربائية من الخيط
الموصول بها

بممنع غسل أي جهاز
كهربائي موصول
بمسافت كهربائي

احترموا تعليمات
التثبيت الكهربائية

يهدوا خطوط
الكهرباء عن أي
مصدر حراري

تجنبوا السير
حفاة على
خطوط الكهرباء

أهتفوا لنا
14

JP
MFTAL

4

