

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم -



كلية العلوم الاجتماعية

قسم العلوم الإنسانية

شعبة الإعلام والاتصال

تخصص اتصال وعلاقات عامة



مذكرة تخرج ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر في الإعلام والاتصال

استخدام الاتصال الشامل في برامج العلاقات العامة

دراسة ميدانية بمديرية الحماية المدنية بمستغانم

نموذجاً -

تحت إشراف:

بن علي مليكة

إعداد الطالبة:

بن عربية أم الجيلالي

لجنة المناقشة:

رئيسياً

جامعة مستغانم

أستاذ محاضر

د/ صالح فلاق شبرة

مشرفاً

جامعة مستغانم

أستاذة محاضرة

د/ محراز سعاد

السنة الجامعية : 2018م/2019م

الفهرس

شكر وعران

إهداء

ملخص

مقدمة.....أ-ج

الإطار المنهجي:

04..... الدراسة الاستطلاعية

06..... الإشكالية

08..... الفرضيات

08..... أسباب اختيار الموضوع

09..... أهمية الدراسة

09..... أهداف الدراسة

10..... منهج الدراسة

10..... أدوات الدراسة

11..... مجتمع الدراسة والعينة

11..... الدراسات السابقة

14..... مفاهيم الدراسة

15.....مجالات الدراسة.

16.....صعوبات الدراسة.

الإطار النظري:

❖ الفصل الأول: مدخل إلى العلاقات العامة

17.....-تمهيد

المبحث الأول: ماهية العلاقات العامة

18.....1-تعريف العلاقات العامة

20.....2- الأهمية العلاقات العامة وأهدافها

المبحث الثاني: خصائص العلاقات العامة ومبادئها

22.....1-خصائصها

22.....2-مبادئها

المبحث الثالث: أنواع العلاقات العامة ووظائفها

23.....1- أنواع العلاقات العامة

24.....2وظائفها

26.....-خلاصة الفصل

❖ الفصل الثاني: الاتصال الشامل ووسائله

28.....-تمهيد

المبحث الأول: تعريف الاتصال الشامل

1 تعريف الاتصال.....29

2 تعريف الاتصال الشامل.....29

المبحث الثاني: الوسائل المستخدمة في برامج العلاقات العامة

1-الوسائل المطبوعة.....30

2-الوسائل المسموعة.....33

3-الوسائل المرئية.....34

4-الوسائل الرقمية.....34

المبحث الثالث: خطوات اختيار الوسيلة المناسبة لبرامج العلاقات العامة

1-خطوات اختيار الوسيلة المناسبة.....37

-خلاصة الفصل.....38

❖ الفصل الثالث: مفهوم برامج العلاقات العامة

-تمهيد.....40

المبحث الأول: ماهية برامج العلاقات العامة

1-تعريف برامج العلاقات العامة.....41

2-أهميتها.....41

المبحث الثاني: العوامل المؤثرة في برامج العلاقات العامة وشروط نجاحها

1-العوامل المؤثرة في برامج العلاقات العامة.....42

1.1-عوامل داخلية.....42

2.1-عوامل خارجية.....42

2- شروط نجاح برامج العلاقات العامة.....42

المبحث الثالث: أنواع برامج العلاقات العامة

1-برامج الوقائية.....44

2-برامج علاجية.....44

-خلاصة الفصل.....45

الإطار التطبيقي

❖ الفصل الرابع: دراسة ميدانية لمديرية الحماية المدنية بولاية مستغانم

-تمهيد.....47

المبحث الأول: مدخل إلى مديرية الحماية المدنية لولاية مستغانم

1- بطاقة فنية عن الحماية المدنية الجزائرية ومفهومها.....48

2-الموقع الجغرافي لمديرية الحماية المدنية بمستغانم.....48

3- نشأة مديرية الحماية المدنية على مستوى ولاية مستغانم.....48

4-الهيكل التنظيمي للمديرية.....49

5- قانون النشاط العملي لمديرية الحماية المدنية ومهامها.....51

6- مهامها.....52

المبحث الثاني: عرض وتحليل بيانات الدراسة

- 1-تحليل محاور المقابلة.....54
- 2-عرض نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات.....65
- 3-التوصيات والاقتراحات.....69
- خلاصة الفصل.....70
- خاتمة.....71

قائمة المصادر والمراجع

قائمة الملاحق

شكر وعرفان

إذا دعاه من أقبل إليه صادقاً تلقاه ومن ترك لأجله أعطاه وتوكل عليه كفاه."

نحمده حمداً يملأ أرضه وسماه ونشكره على جزيل شكره ونعماه.

- وصلى الله على سيدنا محمد ومن ولاه -

عرفانا بالجميل أتقدم بالشكر إلى :

الأستاذة المشرفة بن علي مليكة

كل موظفين مديرية الحماية المدنية على مساعدتهم...

وخاصة المكلف بالإعلام السيد: محمدي منصور

صديقي الذي ساندني وكان بجانبني دائما تحضيراً للتخرج

عماري محمد

كل من مد لي يد العون من قريب أو بعيد.

الإهداء

"بسم الله الرحمن الرحيم"

إلى من قال فيهما الرحمان "وقل رب ارحمهما كما ربياني صغيرا."

إلى الذي علمي أن الحياة صدق و عمل وصبر و كلمة حق و كان مثلي الأعلى...

أبي العزيز

إلى الغالية وإلى من أرضعتني الطيبة و اللحم و كانت بالنسبة لي رمز النقاء و العطاء...

أمي الحبيبة

إلى إخوتي حفظهم الله

حياة، محمد رمزي، فريال.

إلى من تطلع في نجاحي بنظرات الأمل...

إلى الذي كان سند لي في مشواري الدراسي...

إلى ثمرة مستقبلي خطيبي...

بوزيان نوار

إلى كل من امتلأ صدري بحبهم...

إلى كل من حملهم قلبي و لم يذكرهم قلبي...

ملخص الدراسة:

المكانة التي يحتلها الاتصال في المؤسسات يجعل منها اللجوء إلى استخدام شتى الآليات والتقنيات، وخاصة المؤسسات الخدمائية منها، فهذا ما جعل من الباحثين الالتفاف حول هذا النوع من الاتصال الذي يستخدم فيه جل الوسائل المتاحة لدى المؤسسة، إذ يصطلح على هذا الأخير بالاتصال الشامل الذي من شأنه أن يعكس استخداماته المختلفة في برامج العلاقات العامة التي دائما تسعى ها المؤسسات باختلاف طابع نشاطها، وهذا بغية نشر محتوى اتصالي في محيطها الداخلي والخارجي من أجل تعزيز الثقة في جمهورها وتوطيد العلاقات معه، نهيكاً على تلبية رغباته وحاجياته في أي زمان ومكان وبأي وسيلة تتوافق مع خصائصه المنفردة.

وعليه فمن منطلق دراستنا سنحاول الكشف على استخدامات وسائل الاتصال الشامل في برامج العلاقات العامة بمديرية الحماية المدنية بولاية مستغانم، حيث اعتمدنا على منهج دراسة حالة، والأداة الأساسية هي المقابلة بغية جمع أكبر قدر من المعلومات إستعاناً بأداة الملاحظة كأداة ثانوية بذات المديرية. ولمعالجة الإشكالية افترضنا أن مديرية الحماية المدنية بمستغانم تستخدم الاتصال الشامل في برامجها، ويكون هذا الاستخدام مبني على التوافق بين الوسيلة الاتصالية ونوعية البرنامج. وأملنا في دراسة الموضوع بأكثر دقة كانت أهدافنا كالتالي:

تطبيق المعرفة النظرية في الميدان مع تعرف على مديرية الحماية المدنية لولاية مستغانم، ومدى استخدامها للاتصال الشامل في برامج العلاقات العامة التي تقوم بها.

وعليه فبعد جمع المعلومات الميدانية وتحليلها توصلنا إلى أن مديرية الحماية المدنية بمستغانم تقوم بإعداد برامج العلاقات العامة المختلفة وتستخدم الاتصال الشامل بشتى وسائله التقليدية منها والحديثة، إذ يكون هناك توافق كبير بين البرامج والوسائل المستخدمة، لأن كل برنامج خصائص تميزه عن البرامج الأخرى.

الكلمات المفتاحية: المؤسسة، الاتصال الشامل، العلاقات العامة، برامج العلاقات العامة.

Résumé :

1

Le statut de la communication dans les institutions utilise les divers mécanismes et techniques, en particulier les institutions de service, qui ont obligé les chercheurs à contourner ce type de communication, qui utilise la plupart des moyens à la disposition de l'institution. Cette dernière est appelée la communication complète qui Pour refléter ses diverses utilisations dans les programmes de relations publiques que les organisations recherchent toujours en fonction de la nature de leurs activités, afin de diffuser des contenus de communication dans leur environnement interne et externe afin de renforcer la confiance de leur public et de renforcer ses relations avec lui, de satisfaire ses désirs et ses besoins à tout moment, Compatible avec ses caractéristiques individuelles.

Sur la base de notre étude, nous tenterons d'identifier les utilisations de la communication de masse dans les programmes de relations publiques de la Direction de la protection civile de l'État de Mostaganem, où nous nous sommes basés sur une méthodologie d'étude de cas. L'outil principal est l'interview afin de collecter un maximum d'informations. Pour résoudre ce problème, nous avons supposé que la Direction de la protection civile de Mostaganem utilisait une communication complète dans ses programmes, et que cette utilisation reposait sur la compatibilité entre le support de communication et la qualité du programme. Et nous espérons étudier le sujet plus précisément, nos objectifs étaient les suivants:

L'application des connaissances théoriques sur le terrain avec les connaissances de la Direction de la protection civile de l'État de Mostaganem et l'étendue de son utilisation de la communication de masse dans ses programmes de relations publiques.

Après avoir collecté et analysé les données de terrain, nous avons constaté que la Direction de la protection civile de Mostaganem préparait divers programmes de relations publiques et utilisait une communication complète dans tous ses moyens, traditionnels et modernes, ce qui confère une grande compatibilité aux programmes utilisés, car chaque programme présente des caractéristiques qui le distinguent des autres programmes.

Mots-clés: institution, communication de masse, relations publiques, programmes de relations publiques.

مقدمة

عُرفت العلاقات العامة من خلال العقود الماضية على أنها جزء من الجهاز الإداري للمؤسسة، المسؤول عن تنظيم العلاقات الداخلية والخارجية لها، بما يحقق تعزيز تواصلها مع جمهورها والإقبال عليها. فباعتبارها الفن القائم على أسس علمية لبحث أنسب الطرق للتعامل بين المؤسسة وجمهورها، وذلك بخلق التوازن بين أهدافها وقيم ومعايير المجتمع مع القوانين و الأخلاق العامة.

فالعلاقات العامة في إطارها العام هي توجه المؤسسات كافة لخدمة الفرد والمجتمع، باعتبارها العنصر الجوهري في أداء الأنشطة والفعاليات المختلفة سواء كانت اقتصادية، سياسية أو ثقافية. حيث يرتبط تطور مراحل العلاقات العامة بالتطور السريع والمتواصل لحياة المجتمعات البشرية المتمثلة في التطور الفكري للفرد وقوة رأي العام في المجتمع.

وعليه نجد بأن العلاقات العامة في إطارها المعاصر هي بمثابة ثورة في الفكر الإداري وقفزة نوعية في تغيير مسار المؤسسات ونجاحها، واستمراريتها والمحافظة عليها سواء داخليا أو مع البيئة المحيطة بها، وبالتالي لا بد لها، تتكيف وتعديل وتغير من سلوكياتها عند إحداث التغيير لها ولبيئتها، فالمؤسسة تعتبر من نظام اجتماعي يتمون من أفراد وجماعات مثل العاملين والموزعين والذين يندمجون جميعهم في مجتمع واحد.

وهنا يظهر دور العلاقات العامة التي تقوم على تنمية وصيانة العلاقات مع هذه المجموعات، وذلك بغرض تحقيق المؤسسة لأهدافها، فهذا ما يدفع بالمؤسسات إلى إعداد برامج مختلفة ومتنوعة تختلف باختلاف الجمهور والعوامل التي تؤثر في بيئة عملها، وهذه البرامج لكي تكون ذات فاعلية يجب على المؤسسات أن توافق بين البرامج والوسائل الاتصال المناسبة. بغية نشر محتوى اتصالي في أكبر قدر ممكن، والتقرب من الجمهور، فاستخدام الوسائل الاتصال المتنوعة تتوافق مع خصائص كل أفراد الجمهور، تستطيع التحكم في رغباته ومحاصرته في كل زمان ومكان، هذا من شأنه يجعل الجمهور الداخلي كان أو خارجي يستحسن برامج العلاقات العامة ويتمشى معها بالتنفيذ المريح والواثق بها.

وعليه هذا النوع من الاتصال ما يصطلح عليه بالاتصال الشامل لاستخدام المؤسسات
جل الوسائل المتاحة التقليدية منها كوسائل الإعلام والملتقيات والندوات، وكذا الأيام
الدراسية، وغيرها من مطويات وإعلانات... الخ، والوسائل الحديثة الرقمية كمواقع التواصل
الاجتماعي بمختلف منصاتها، وكذلك وسائل الإعلام الرقمية، فهذا ما تسعى إليه المؤسسات
الخدماتية الجزائرية، والحماية المدنية على وجه الخصوص التي كانت محل دراستنا،
من خلال الكشف على برامج العلاقات العامة التي تقوم بإعدادها والوسائل الاتصالية
المناسبة التي تستخدمها في تلك البرامج.

فهذا ما حدا بنا ودفعنا إلى تقسيم الدراسة إلى ثلاثة فصول، وكل فصل يتضمن بدوره
ثلاث مباحث إضافة إلى الفصل التطبيقي، الذي يضم مبحثين، وهم على النحو التالي:

أولاً: باعتبار الدراسة تندرج تحت هذا التخصص، خصصنا فصل للعلاقات العامة
كمدخل عام، من تعريف وأهمية، وأهداف، وكذا خصائصها، والمبادئ التي تستند عليها،
وكذلك أنواعها من حيث طابع نشاطها، ونوع جمهورها، وكآخر عنصر خصصناه
إلى الوظائف الأساسية التي تقوم بها العلاقات العامة.

ثانياً: من خلال الفل الثاني حاولنا التعرف على الاتصال بصفة عامة، والاتصال الشامل
بصفة خاصة، إضافة إلى رصد سريع لجل وسائل الاتصال المستخدمة في برامج العلاقات
العامة، وكذا أهم الخطوات الرئيسية في اختيار الوسيلة المناسبة لأي برنامج.

ثالثاً: انحصر هذا الفصل في برامج العلاقات العامة، وكل ما يخصها من تعريف
وأهمية، وجل العوامل المؤثرة في تطبيقها وشروط نجاحها، وأخيرا أنواع تلك البرامج.

رابعاً: خصصنا الفصل الرابع للإطار التطبيقي، المتمثل في الدراسة الميدانية بمديرية
الحماية المدنية لولاية مستغانم، وهذا الأخير تضمن مبحثين، الأول مدخل عام للمديرية،
والثاني مخصص لعرض وتحليل بيانات الدراسة.

ومن ثم اختتمنا دراستنا بقائمة المراجع التي تخص كل جزء من الأجزاء آنفة الذكر، ومنها العلاقات العامة بين التخطيط والاتصال لفؤاده البكرى، وكذا إعداد وإنتاج المواد الإعلامية للعلاقات العامة لعماد الدين تاج السر فقير عمر، بالإضافة الرسائل العلمية وغيرها.

وفي الأخير ما يسعني إلا أن نتقدم بهذه الدراسة المتواضعة لنستفيد نحن بدورنا و من قرأ شيء منها من طلبة البحث العلمي ورتمنى أن تكون بداية لدراسات أخرى ويكون تواصل في هذه الدراسة لعلنا نستفيد بمعلومات جديدة.

الإطار المنهجي

الدراسة الاستطلاعية:

قمنا بزيارة مديرية الحماية المدنية لولاية مستغانم من أجل التقرب إلى الميدان والتعرف على مختلف الأنشطة والبرامج التي تقوم بها مع استخدامها لوسائل الاتصال المناسبة تتوافق والبرامج في ظل تطبيقها للعلاقات العامة، وهذا بغية نشر محتوى اتصالي لجمهورها العريض. وكان هذا مقسم على فترتين، الأولى انطلاقا من يوم 15 إلى 29 نوفمبر 2017، حيث قضينا هذه الفترة في التعرف على المديرية بشكل عام، ومن ناحية الجانب العملي والمعنوي على حد سواء للموظفين عامة ومكلف بالعلاقات العامة خاصة. فقد لمسنا أن الجانب النفسي جد مهم لدى مكلف بالعلاقات العامة من خلال تعامله مع الجمهور الداخلي والخارجي لتتم العملية الاتصالية بشكل أفضل. والأهم التعرف على كيفية العمل وتطبيقها للعلاقات العامة، وأبرز الآليات الاتصالية المستخدمة في إعداد البرامج، كاستخدامها للمواقع التواصل الاجتماعي بشكل كبير، من فايسبوك وواتس ساب، وكذا اليوتيوب، وهذا الأخير تابع للمديرية العامة بالجزائر العاصمة، وهذا لتزويد جمهورها الرقمي بالمعلومات الكافية التي يحتاجونها، وتحسين صورتها، بالإضافة إلى إعداد مطويات إرشادية، ومجلات دورية تنشر فيها أنشطة المديرية، وأما عن تعاملها مع الجمهور الداخلي، فيكون الاتصال قائم بينهم من خلال الإعلانات والاجتماعات، وحتى الأنترنت، وأيضا هناك برامج المشتركة بين المديرية وإذاعة مستغانم الجهوية في الإرشادات اليومية التي يقدمها مكلف بالاتصال والعلاقات العامة كل صباح على الساعة 08:50د، والمشاركة في البرامج الأسبوعية كبرنامج ثقافة الاستهلاك، وبرنامج "سلامتك" كل يوم الاثنين على الساعة 14:00، وبرنامج منتدى الظهر. أما علاقتها بالصحافة المكتوبة فيخصص لها حيز لنشر البرامج والأخبار، وكذلك وسائل السمعي البصري بتقديم النصائح وتغطية الحملات الإعلامية والاتصالية، نهيكاً عن البرامج المسطرة بين المديرية والجمعيات الفاعلة في المجتمع المدني، كالجمعية الولائية للسلامة المرورية، والدرك الوطني لولاية مستغانم من أجل التحسيس من أخطار الطرقات، وكذا الأمن الوطني لذات الولاية.

أما الفترة الثانية امتدت من 05 إلى 28 ماي 2019 بمشاركة في تكوين الإسعافات الأولية، حيث تعرفنا على قسم الاتصالات الهاتفية، وأهم وسائل الاتصال المستخدمة، السلوكية منها واللاسلكية، وكذلك تعرفنا على كيف يتم برنامج التكوين في الإسعافات الأولية للجمهور الخارجي والنصائح المقدمة لهم باستخدام شتى وسائل الاتصال مثل الدمى الخاصة بالإسعاف والدروس التفاعلية وكذا المطويات.

كما لمسنا متحف خاص بالحماية المدنية موجود على مستوى المديرية، الذي يعد ثاني متحف على مستوى الوطني، فهو يحتوي على وسائل الاتصال التقليدية التي استخدمتها المديرية.

وأيضاً تعرفنا الفرقة السيوتقنية المختصة بالكلاب المدربة التي تستخدم وسائل رقمية كآلة الكاميرا في البحث عن الضحايا، هذا وتقام احتفالات بعيد العالمي للحماية المدنية المصادف لـ 01 مارس.

الإشكالية:

مما تعارف عليه خلال العقود الماضية على أن العلاقات العامة هي ذلك الجزء من الجهاز الإداري للمؤسسة المكلف بتنظيم العلاقات الداخلية والخارجية لها، مما يحقق تعزيز التواصل مع جمهورها الواسع والإقبال عليها، باعتبارها الفن القائم على أسس علمية وطرق استراتيجية مخطط لها مسبقا تتوافق وأهداف العامة للمؤسسة، هذا بغية توطيد علاقتها بجمهورها وتحسين صورتها وسط البيئة الموجودة فيها.

ففي إطارها العام هي ذلك التوجه الذي يهدف إلى تقديم الخدمة المناسبة للأفراد أو الجماعات، باعتبارها العنصر الجوهرى في أداء الأنشطة والبرامج باختلاف طابعها. ويرتبط تطور العلاقات العامة بالتطور السريع والمستمر بوسائل الاتصال.

وعلى ضوء تطور وسائل الاتصال، فقد شهد العالم قفزة نوعية وتطورات مذهلة ومتسارعة، حيث أصبح على المؤسسات أن تتماشى مع هذا التطور من أجل تحقيق أهدافها العامة، وتحرص على بقاء صورتها الجيدة وسط محيطها الداخلي والخارجي على حد سواء، فاعتماد المؤسسات على الاتصال الشامل الذي هو بمثابة استخدام جل الوسائل الاتصالية التقليدية منها والحديثة في عملية نشر محتوى اتصالي يساعدها من نقل المعلومات والبرامج بمختلف أشكالها إلى أكبر قدر من الجماهير، وكذا تبادل معه الأفكار، فهذا ما يسهل من فاعلية تلك الأنشطة والحرص على التقديم الأفضل.

وعليه فاستخدام مفهوم الاتصال الشامل في برامج العلاقات العامة لا يقتصر على المؤسسات الإنتاجية أو الصناعية، بل تجاوز ذلك ودخل في إطار التنظيم الإداري للمنظمات الحكومية، فباعتبار مديرية الحماية المدنية مؤسسة حكومية داخلية ذات طابع خدماتي تتميز عن باقي المؤسسات الحكومية بفضل تطبيقها للعلاقات العامة بشكل كبير، فهي تسعى من خلال ذلك أن تقدم للجمهور كل أشكال المساعدة، والأكثر من ذلك تقدم

حتى أرواح أعوانها في سبيل أرواح الأفراد والمحافظة على المجتمع السليم، حيث جاءت أول فكرة لإنشاء فرقة لمكافحة الحرائق في العالم، وأخذت في عهد الإمبراطورية الرومانية بعد حريق روما الشهير (قبل الميلاد). لكن الحرب العالمية الثانية والأسلحة التي استعملت فيها تعتبر سببا للتفكير في وضع خطة لمواجهة النتائج التي تنجر عن تلك الأسلحة، ومنه تبلورت فكرة استحداث جهاز أو سلك للقيام بتلك المهمة وهذا بمسميات مختلفة مثل: الحماية المدنية، الوقاية المدنية، الدفاع المدني، فالبعض قد يسميها بمهنة التضحيات، والآخر بمهنة المتاعب، فباختلاف التسميات لا تجعل من القائم بالاتصال والعلاقات العامة مكتوف الأيدي، بل تؤدي به إلى خلق أنشطة وبرامج تحسيسية وإرشادية للحد من المخاطر التي تعترض أفراد المجتمع، حيث يستدعي هذا إلى بناء تشارك مع الهيئات الفاعلة في تحسيس الجمهور بمختلف شرائحه.

أما عن الحماية المدنية لولاية مستغانم فهي مرفق عمومي من أهم مهامها حماية الأشخاص والممتلكات والبيئة، فهي مرفق موضوع تحت وصاية وزارة الداخلية، حيث تتمتع بهيكل خاص وميزانية مستقلة.

وعليه فالعلاقات العامة في ذات المديرية تسعى دائماً إلى إرشاد الجمهور من أجل كسب ثقته وبناء علاقة وطيدة معه سواء كان داخلي المتمثل في الموظفين داخل المديرية أو خارجي المتمثل في الأفراد أو المنظمات وغيرها، بحيث إعداد البرامج وآليات المستخدمة تتماشى مع طبيعة الجمهور، ومن خلال هذا حاولنا الوقوف على كيفية استخدام الاتصال الشامل في برامج العلاقات العامة بمديرية الحماية المدنية بمستغانم، وعلى هذا الأساس يمكننا طرح الإشكال التالي:

كيف يستخدم الاتصال الشامل في برامج العلاقات العامة بمديرية الحماية المدنية لولاية مستغانم؟

ومن هذا المنطلق نطرح التساؤلات التالية:

ما هي البرامج والنشاطات التي تقوم بها مديرية الحماية المدنية لولاية مستغانم ؟

ما هي جل وسائل الاتصال المستخدمة في برامج العلاقات العامة بالمديرية؟

كيف يتم التنسيق بين برامج العلاقات العامة والوسائل الاتصال المناسبة؟

من خلال التساؤلات الفرعية يمكننا الإجابة بما يلي:

الفرضية الأولى: تقوم مديرية الحماية المدنية لولاية مستغانم ببرامج مختلفة، كالأنشطة الداخلية بتنظيم ملتقيات ودورات تكوينية في الإسعافات الأولية، وكذا برامج خارجية بتنظيم حملات تحسيسية في المؤسسات التربوية والهيئات العمومية.

الفرضية الثانية: تستخدم مديرية الحماية المدنية لولاية مستغانم وسائل الاتصال التقليدية والحديثة في تنفيذ برامج العلاقات العامة.

الفرضية الثالثة: يتم التنسيق بين برامج العلاقات العامة والوسائل المستخدمة على حسب طبيعة الجمهور المستهدف.

أسباب اختيار الموضوع:

الأسباب التي دفعتنا إلى تناول هذا الموضوع تكمن في نقص الدراسات في مثل هذه المؤسسات بالجامعة، بالإضافة إلى عدم الاستمرارية ومواكبة التطور التكنولوجي في الدراسات الموجودة على مستوى المكتبة الجامعية، إضافة إلى أهمية الاتصال الشامل بمديرية الحماية المدنية لولاية مستغانم كعنصر فعال في إعداد برامج العلاقات العامة، وكذا التعرف على مدى تناسق الآليات المستخدمة وطبيعة البرامج. بالإضافة إلى مدى اكتساب الجمهور للمعرفة الكافية التي تقدمها هذه المديرية بمختلف جوانبه.

كما نشير إلى الرغبة الشديدة في معالجة الموضوع من خلال ملاحظتنا الأولية إلى تطبيق مديرية الحماية المدنية للعلاقات العامة بشكل جد كبير ، وعلى هذا الأساس حاولنا التقرب إلى الواقع العملي لتطبيق المعرفة النظرية، بما أننا ننتمي إلى نفس المجال.

أهمية الدراسة:

تبرز أهمية الدراسة في الدور الذي يلعبه الاتصال الشامل في برامج العلاقات العامة بمديرية الحماية المدنية بولاية مستغانم، ومدى تناسقهما مع مراعاة خصائص الجمهور المستهدف لها في كل برنامج هذا من جهة، أما من جهة أخرى أهمية طابع المؤسسة وما يميزها عن الهيئات الأخرى، فاعتماد ذات المديرية لمثل هذا النوع من الاتصال في برامجها المسطرة قد يلعب دور في تحسين ثققتها بجمهورها الداخلي والخارجي على حد سواء، بالإضافة إلى قلة الدراسات السابقة التي تناولت موضوع الاتصال الشامل واستخدامه في برامج ونشاطات العلاقات العامة لمثل هذا النوع من الهيئات العمومية.

أهداف الدراسة:

من خلال هذه الدراسة نرغب في التوصل إلى تطبيق المعرفة النظرية في الميدان مع تعرف على مديرية الحماية المدنية لولاية مستغانم، ومدى استخدامها للاتصال الشامل في برامج العلاقات العامة التي تقوم بها من أجل تحسين صورتها أمام جمهورها الداخلي والخارجي على حد سواء، بالإضافة إلى محاولة الكشف عن مدى وعي القائمين بالاتصال والعلاقات العامة بأهمية استخدام الاتصال الشامل في برامجها ومراعاة تناسق كلا الطرفين بطبيعة جماهيرها المستهدفة لكل برنامج العلاقات العامة لذات المديرية. وعلى هامش ذكر جمهور المديرية، فإن هذا الأخير له حلقة وصل وتداخل بالبرامج، إذ يعد السبب الرئيسي لإعداد مثل هذه البرامج ومحاولة المديرية كسب ثقته ورضاه ، فهذا ما يؤدي برامج العلاقات العامة لها دور في عملية كسب رضا الجمهور وقربه من المديرية.

منهج الدراسة:

كل بحث علمي يفرض إتباع منهج واضح يتوافق مع موضوع الدراسة، وفي دراستنا اعتمدنا منهج دراسة حالة، باعتبارنا نحاول جمع المعلومات عن برامج العلاقات العامة التي تقوم بإعدادها مديرية الحماية المدنية لولاية مستغانم ومدى تناسقها بالاتصال الشامل.

أدوات الدراسة: لجأنا في دراستنا إلى الأدوات التالية:

1. الملاحظة: إن أغلبية الباحثون يجمعون على أهمية الملاحظة كأداة من أدوات الرئيسية التي تستخدم في البحث العلمي ومصدر للحصول على البيانات والمعلومات اللازمة عن موضوع محل الدراسة، فهي رؤية وفحص لموضوع الدراسة مع الاستعانة بأساليب البحث الأخرى التي تتلاءم مع طبيعة الموضوع، فاستعملناها كخطوة أولية لدراسة تتنا بجمع المعلومات بصفة سطحية، حيث قمنا بدراسة استطلاعية لمديرية الحماية المدنية بمستغانم، وحاولنا معرفة مختلف وسائل الاتصال التي تعتمد عليها في برامجها.

2. المقابلة: اخترنا هذه الأداة لجمع أكبر قدر ممكن من المعلومات، والوصول إلى الحقائق، حيث أجرينا المقابلة مع المكلف بالإعلام على مستوى مديرية الحماية المدنية لولاية مستغانم، حيث قام هذا الأخير بتزويدنا بمختلف المعلومات الخاصة ببرامج وأنشطة العلاقات العامة للمديرية، إضافة إلى المقابلات التي أجريت مع عون استقبال وغيرهم من الأعوان.

مجتمع الدراسة والعينة:

من أبرز المشاكل التي تعترض الباحث في دراسته العلمية، وبالتالي تعد العينة السليمة معيار تمثيل مجتمع البحث والعامل الأساسي في صدق النتائج ودقتها، حيث يتمثل مجتمع البحث الذي أجرينا عليه الدراسة في موظفين مديرية الحماية المدنية لولاية مستغانم.

وبالتالي تم اختيارنا لعينة قصدية، لأن مجتمع البحث لدينا معروف، وهم مختلفون حسب المناصب، فهناك إداريون وميدانيين باختلاف رتبهم حسب نظام العمل داخل مديرية الحماية المدنية، منهم أعوان، عريف وملازم...إلخ

الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى: تحت عنوان "واقع العلاقات العامة في مديرية الحماية المدنية" التي أعدتها الطالبتان: بوفاتح كريمة ومرجي فائزة تحت إشراف أستاذ عباس الشارف، من تخصص اتصال وعلاقات عامة من جامعة عبد الحميد بن باديس لولاية مستغانم، للسنة الجامعية 2010/2011، حيث تمحورت إشكالية هذه الدراسة في أهمية العلاقات العامة كنشاط مؤسساتي ومعرفة واقعها في المؤسسة، ومن أبرز التساؤلات التي طرحتها: هل يوجد جهاز مستقل بالعلاقات في مديرية الحماية المدنية؟ ما هي الوسائل التي يستخدمها مستشار العلاقات العامة؟، وعليه افترضنا بأنه يوجد جهاز مستقل بالعلاقات العامة في مديرية الحماية المدنية، وتستخدم مديرية الحماية المدنية في مجال العلاقات العامة جميع الوسائط الاتصالية المتاحة للتواصل ب جماهيرها الداخلية والخارجية، كما هدفت دراستهما إلى إبراز موقع إدارة العلاقات العامة في الهيكل التنظيمي لهذه المؤسسة، وإثراء مكتبتنا بمثل هذه

الدراسات، وبالتالي استخدمنا منهج دراسة حالة على عينة عمدية، والتي تمثلت في القائم بالإعلام على مستوى مديرية الحماية المدنية لولاية مستغانم، عن طريق الملاحظة والمقابلة.¹

الدراسة الثانية: مذكرة تخرج لنيل شهادة ليسانس تحت عنوان " دور تكنولوجيا الاتصال في رفع كفاءة الأداء مدرسة الحماية المدنية ملحقة مستغانم نموذجاً" التي أعدتها الطالبة: ناوي عودة تحت إشراف أستاذ العماري جمعي، من تخصص اتصال وعلاقات عامة من جامعة عبد الحميد بن باديس لولاية مستغانم، للسنة الجامعية 2010/2011، حيث تمحورت إشكالية هذه الدراسة تحت التساؤل التالي: إلى أين مدى يسهم استخدام تكنولوجيا الاتصال في تحسين الأداء في مؤسسة الحماية المدنية؟، ومن ثم طرحت التساؤلات التالية: ما هو واقع تكنولوجيات الاتصال في المؤسسة؟ إلى أي مدى يسهم توظيفها في أداء المهام والواجبات؟ وما هي طبيعة العلاقة بين توظيف واستخدام تكنولوجيات الاتصال وفاعلية الأداء؟ وافترضت أن توفر المكاتب على الحاسب الإلكتروني، وكذا اختصار الوقت والجهد باستخدام تكنولوجيات الاتصال، كما هدفت دراستها إلى معرفة واقع تقنيات الاتصال، وطريقة العمل بها في مؤسسة الحماية المدنية، ومدى اعتمادها على تقنيات الاتصال وأنواعها، والوقوف عند أثر استخدامها.²

تمت الدراسة على عينة قصدية، حيث تمثلت في إداريون وميدانيين مثل رقيب وملازم، عقيد... الخ، باستخدام الملاحظة والمقابلة، وكذا الاستمارة. وانتهت نتائج الدراسة بتوفر تكنولوجيا الاتصال الحديثة بالحماية المدنية يساهم في أداء المهام والواجبات الموكلة للعمال، إضافة إلى أن استخدام تكنولوجيا الاتصال بدرجة قوية يحقق الفعالية في الأداء.

¹ كريمة بوفاتح، فائزة مرجي، واقع العلاقات العامة في مديرية الحماية المدنية، اتصال والعلاقات العامة، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، 2010-2011.

² عودة ناوي، دور تكنولوجيا الاتصال في رفع كفاءة الأداء مدرسة الحماية المدنية ملحقة مستغانم نموذجاً، مذكرة شهادة ليسانس، اتصال والعلاقات العامة، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، 2010-2011.

الدراسة الثالثة: مذكرة تخرج لنيل شهادة ليسانس تحت عنوان " برامج العلاقات العامة داخل المؤسسات" دراسة ميدانية في المديرية الولائية للبريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال بجامعة قاصدي مرباح ورقلة، من إعداد بن طجين سلوى وسالمي زكرياء تحت إشراف قندوز عبد القادر للسنة الجامعية 2014-2015، حيث تمحورت إشكاليتهما تحت الأسئلة التالية: ما هي العلاقات العامة وأسباب الاهتمام بها؟، وما هي أهمية برامج العلاقات العامة؟ وإستراتيجيتها لبناء وتعزيز سمعة المؤسسة؟.

هدفت الدراسة إلى الكشف عن مدى وعي المسؤولين بدور برامج العلاقات العامة داخل المؤسسات وتحسين صورتها، حيث انطلقت الدراسة من فرضية رئيسية: تساهم نشاط برامج العلاقات العامة في تشكيل صورة حسنة عن مؤسسة مديرية البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال لدى جمهورها الخارجي"، وهذا عن طريق استخدام الاستبيان، خلصت الدراسة إلى أن وجود قسم خاص للعلاقات العامة يؤدي إلى تحقيق أو تنفيذ برامج العلاقات العامة لتحسين صورة المؤسسة.¹

التعليق:

الدراسة الأولى وفقت إلى حد ما بعرضها أهمية العلاقات العامة في مديرية الحماية المدنية لولاية مستغانم بإبرازها لجهاز مختص بالعلاقات العامة في الهيكل التنظيمي للمديرية، ولكن أهملتا في دراستهما التقرب من المصالح والهيئات التي لها علاقة بالحماية المدنية، باعتبارهما يدرسان العلاقات العامة كنشاط مؤسساتي، حيث اكتفت بمقابلة القائم بالعلاقات العامة فقط.

¹ سلوى بن طجين ، زكرياء سالمى، برامج العلاقات العامة داخل المؤسسات، دراسة ميدانية في المديرية الولائية للبريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2010-2011.

أما الدراسة الثانية وفقت في إبراز استخدام تكنولوجيا الاتصال في مكاتب الحماية المدنية، وهذه التكنولوجيا في الاتصال ساعدت الموظفين في تحسين الأداء ورفع الكفاءات لدى الموظفين، ولكن حصرت تكنولوجيا الاتصال في الحاسب الالكتروني فقط.

الدراسة الثالثة ربطت برامج العلاقات العامة بتحسين صورة المؤسسة، وتوصلت إلى أن تلاؤمهما يحقق أهداف المؤسسة، وبناء سمعة طيبة لها وسط جمهورها.

وعليه أردنا في دراستنا تغطية النقص في مجال وسائل الاتصال الحديثة بمديرية الحماية المدنية لولاية مستغانم دون إهمال الوسائل التقليدية ، وكذا تنمى الدراسة التي وصلت إليها تلك الدراسات.

تحديد المفاهيم:

المؤسسة :

التعريف الاصطلاحي: هي وحدة..مؤلفة من مجموعة أفراد متضامنين تربطهم علاقات مهنية من أجل تحقيق هدف معين، تتمتع بالاستقلال الذاتي، وتتكون من عناصر مختلفة يتم تعيينها في سبيل تحقيق غاية المؤسسة.¹

التعريف الإجرائي: مديرية الحماية المدنية لولاية مستغانم تعد هيكل تنظيمي حكومي تدرج تحت وصاية الوزارة الداخلية، تتميز بطابع خدماتي.

الاتصال:

التعريف الاصطلاحي: هو عملية نقل فكرة معينة أو معنى محدد في ذهن شخص إلى ذهن شخص آخر أو آخرين بالحالة التي هي عليها تلك الفكرة.²

التعريف الإجرائي: الاتصال هو استخدام مجموعة من الآليات في برامج العلاقات العامة بغية توصيل مضامين مختلفة لجمهور مختلف.

¹ عبدالرزاق بن حبيب، اقتصاد وتسيير المؤسسة، مطبوعات الجامعة، 2000 ، ص 24.

² زيدان عبد الباقي، وسائل وأساليب الاتصال في المجالات الاجتماعية والتربوية والإدارية والإعلامية، القاهرة، دار الفكر العربي، ط1، ص 31.

العلاقات العامة :

التعريف الاصطلاحي: تعني العلاقات العامة البرامج المخططة والمستمرة والتي تدار بواسطة الإدارة العليا، وتعني إقامة طرق للاتصالات الصاعدة والهابطة بين المنظمة وجمهورها المختلفة.¹

التعريف الإجرائي: هي مجمل العلاقة التي تربط مديرية الحماية المدنية لولاية مستغانم بجمهورها الداخلي والخارجي بغرض رسم صورة حسنة وكسب ثقته من خلال البرامج التي تقدمها المديرية، وبالتالي فهي عبارة عن عملية تقوم على البحث والتخطيط وكذا التنفيذ ثم التقييم لتلك البرامج.

برامج العلاقات العامة:

التعريف الاصطلاحي: هي تفصيل الخطة تفصيلا يجعلها معدة للتنفيذ، ويرى الخبراء ضرورة الاعتناء بإعداد البرامج إعدادا جيدا حتى ولو كان الحدث بسيطا.²

التعريف الإجرائي: هي تلك الأنشطة والمواد الاتصالية المتنوعة التي تقوم بها مديرية الحماية المدنية لولاية مستغانم.

مجال المكاني والزماني:

أنجزت هذه الدراسة بمديرية الحماية المدنية الكائنة بحي 5 جويلية، في الفترة الممتدة ما بين 05 ماي إلى غاية 25 ماي 2019، فكانت البداية بالمرحلة الاستطلاعية منذ 15 نوفمبر 2017 بالمديرية والمشاركة في مختلف البرامج التي تقيمها من أجل جمع أكبر قدر من المعلومات، وفي إجراء مقابلات غير رسمية مع بعض الموظفين للتعرف أكثر على المديرية ونشاطاتها وكيفية تنسيق تلك البرامج بوسائل اتصالية مناسبة من أجل نشر محتوى اتصالي مميز إلى أكبر عدد من الجمهور.

¹ فؤاده البكري، العلاقات العامة بين التخطيط والاتصال، دار نهضة الشرق، ط1، القاهرة، 2001، ص ص18، 19.

² فؤاده البكري، نفس المرجع، ص 65.

وعن الفترة الثانية المصادفة لـ 04 إلى غاية 27 ماي 2019 كان بمثابة إجراء مقابلات رسمية لموضوع دراستنا بشكل خاص.

صعوبات الدراسة:

كل باحث يواجه صعوبات معينة خلال بحثي العلمي، لأن جمع معلومات أكبر وبصفة دقيقة مبنية على الشفافية، فالصعوبات التي واجهتنا في بحثنا تمثل بالشكل الأول في رفض مدير الولائي لمؤسسة الحماية المدنية لولاية مستغانم على إجراء تريض ميداني، هذا الأخير ما دفعنا إلى الانضمام في دورة تكوينية في الإسعافات الأولية من أجل التقرب إلى العمل الميداني أكثر وجمع إجابات عن مقابلتنا حول موضوع الدراسة.

الجانب النظري

الفصل الأول:

مفهوم العلاقات العامة

المبحث الأول: ماهية العلاقات العامة

المبحث الثاني: خصائصها ومبادئها

المبحث الثالث: أنواعها ووظائفها

تمهيد:

إن العلاقات العامة في إطارها العام هي توجه المؤسسات كافة لخدمة الفرد والمجتمع، باعتبارها العنصر الجوهرى في أداء الأنشطة والفعاليات المختلفة سواء كانت اقتصادية، سياسية أو ثقافية. حيث يرتبط تطور مراحل العلاقات العامة بالتطور السريع والمتواصل لحياة المجتمعات البشرية المتمثلة في التطور الفكرى للفرد وقوة رأي العام في المجتمع.

وعليه خصصنا الفصل الأول كمدخل عام للعلاقات العامة، حيث ضم ثلاثة مباحث

وهي مقسمة كالتالى:

في المبحث الأول سوف نسلط الضوء على مجموعة من تعريفات للعلاقات العامة ومدى أهميتها داخل المؤسسات، والأهداف التي تسعى إليها، أما المبحث الثاني سنتطرق إلى خصائص العلاقات العامة والمبادئ التي تقوم عليها، وكآخر مبحث سيضم أنواع العلاقات العامة ومختلف التصنيفات التي أشار إليها الباحثين، وكذا الوظائف التي تؤديها.

المبحث الأول: ماهية العلاقات العامة

1. تعريف العلاقات العامة:

يظم هذا المصطلح مفهومين:¹

أ -العلاقات: تعني التواصل الناجم عن تفاعل فردين أو أكثر وتتحقق هذه العلاقة بعد حدوث الفعل ورد فعل ايجابيا وتكو حصيلة علاقات اجتماعية تعاونية أو على العكس من ذلك يكون اتجاها سلبيا ويقود إلى علاقات متوترة قد تؤدي إلى التفكك والاختلاف بين الأفراد.

ب -العامة: تعني الجمهور أو الناس، أي أن العلاقات تشمل هنا كل العمليات التفاعل مع الجمهور أو الناس في المجتمع. ولذلك تصبح عمليات التفاعل هذه واسعة النطاق معقدة الأبعاد متنوعة الأهداف بتعدد حاجات الأفراد والجماعات وتنوع مصالحهم واتساع أهدافهم. يعرف المعهد البريطاني بأنها: "الجهود الإدارية المرسومة والمستمرة التي تهدف إلى إقامة وتدعيم تفاهم المتبادل بين الهيئة وجمهورها".²

كما عرفت على أنها: مسؤوليات الأجهزة المختلفة في الدولة السياسية والاجتماعية والاقتصادية والعسكرية، وأنشطتها للحصول على ثقة جمهورها الداخلي والخارجي وتأييده، وذلك بالأخبار الصادقة والأداء النافع في جميع المجالات العمل وفقا للتخطيط العلمي السليم حتى يصبح عملها مرشدا وهادفا في باء الوطن ورسم سياستها.³

هي نشاط يهدف إلى تحقيق التعاون والتفاهم بين المؤسسة وجمهورها، وهي الوظيفة التي تقوم بها الإدارة لتعديل الاتجاهات وتحدد الخط وسياسات المؤسسات فيما يتفق بمصلحة الجمهور، وتنفيذ البرامج الهادفة بغية توطيد ثقة الجمهور بالمؤسسة وكسب رضاه.⁴

¹ محمد منير حجاب، المداخل الأساسية للعلاقات العامة، دار الفجر، ط1، 2007، القاهرة، ص 52.

² محمد منير حجاب، المداخل الأساسية للعلاقات العامة، نفس المرجع، ص 54.

³ عبد الرزاق محمد الدليمي، العلاقات العامة في التطبيق، دار أسامة، ط1، 2006، ص48.

⁴ علي عوجة ، أسس العلمية للعلاقات العام، عالم الكتب، القاهرة، 1988، ص17.

وكل هذا يؤكد على أن العلاقات العامة هي الجهد المخطط للتأثير في الآراء والاتجاهات والأفكار من خلال الأداء الجيد، وأيضاً اتصال ذي اتجاهين من المنظمة إلى جماهيرها ومن جماهيرها إلى المنظمة.

عرف قاموس العالمي "لوبستر" العلاقات العامة: "ترويج الاتصال والثقة بين شخص أو مشروع أو هيئة أو أشخاص آخرين أو جمهور خاص أو مجتمع بأكمله، وذلك من خلال توزيع المعلومات التي تشرح وتفسر وتوضح، وإنشاء نوع من العلاقة رد المتبادلة وتقييم الفعل".¹

يرى بول جاريت الذي تولى مسؤولية العلاقات العامة في شركة جنرال موتورز الأمريكية عام 1931 أن العلاقات العامة: "ليست وسيلة دفاعية لجعل المؤسسة تبدو في صورة مخالفة وإنما هي الجهود المستمرة من جانب الإدارة لكسب ثقة الجمهور من خلال الأعمال التي تحظى باحترامه".²

أما كانفليد ومور فقد عرفا العلاقات العامة بأنها: "الفلسفة الاجتماعية للإدارة، والتي تعبر عنها من خلال أنشطتها وسياساتها المعلنة للجمهور لكسب ثقته وتفاهمه".³

وخلاصة القول فإن العلاقات العامة تتكون من عدة أدوات يمكن تصنيفها تحت الكلمة المركبة من حروف هي PENCILS وهي:⁴

P: المطبوعات Publication ، وتعني مجلات الشركة والتقارير السنوية...إلخ.

E: الأحداث Events ، وتعني رعاية منافسات ألعاب القوى أو الأجدات الفنية أو المعارض التجارية.

¹محمد منير حجاب، العلاقات العامة في المؤسسات الحديثة، دار الفجر، ط1، 2007، القاهرة، ص32.

²محمد علي أبو علا، العلاقات العامة في ضوء الإعلان وتكنولوجيا الاتصال، دار العلم والإيمان، ط1، 2013، ص8.

³محمد منير حجاب، العلاقات العامة الحديثة، المرجع السابق، ص34.

⁴محمد عبده حافظ، العلاقات العامة، دار الفجر، ط1، 2009، مصر، ص ص 24، 23.

- N: الأخبار News، وتعني القصص المساندة لشركة وجمهورها ومنتجاتها.
- C: نشاطات اشتراك مجموعات المجتمع Communitiy Activities Involvement ، وتعني المشاركة بالوقت والمال في احتياجات المجتمع المحلي.
- I: دعايات الهوية Identity Media ، وتعني القرطسية التي تحمل عنوان واسم الشركة وكروت العمل والملبس الخاص بالعاملين بالشركة.
- L: نشاط اللوبي Lobbying Activity، ويعني المحاولات للتأثير على التشريعات المساندة أو إلغاء التشريعات والأحكام غير المساندة لأعمال الشركة ونشاطاتها.
- S: نشاطات المسؤولية الاجتماعية Responsibility Social Activities، وتعني بناء سمعة جيدة للشركة من حيث المسؤولية الاجتماعية.

وعلى ضوء التعاريف السابقة يمكننا تعريفها على أنها: جهود إدارية الخلاقة المخططة والمدروسة والمستمرة والهادفة والموجهة لبناء علاقات سليمة ومجدية قائمة على أساس التفاعل والإقناع والاتصال المتبادل بين مؤسسة ما وجمهورها لتحقيق أهداف ومصالح الأطراف المعنية ولتحقيق انسجام اجتماعي وبيئي بينهما على طريق نشاط الداخلي القائم على النقد الذاتي للتصحيح الأوضاع والنشاط الخارجي الذي يستغل جميع وسائل النشر المتاحة، لنشر الحقائق والمعلومات والأفكار وشرحها وتفسيرها وتطبيق كافة أساليب المؤدية لذلك بواسطة أفراد مؤهلين لممارسة أشطتها المختلفة.¹ فهي أساسية في تيسير مهمة عمل الهيئات والمنظمات المختلفة.²

2. أهميتها وأهدافها:

إن العلاقات العامة ما تسعى إليه من تحقيق أهداف المؤسسة تأخذ بعين الاعتبار، هذا ما يجعل أهميتها تزداد في جميع المؤسسة باختلاف مجالاتها. وعلى هذا الأساس سوف نبرز أهميتها وأهدافها.

¹ محمد منير حجاب، المداخل الأساسية للعلاقات العامة، المرجع السابق، ص 52.

² وضاح زيتون، المعجم السياسي، دار أسامة، ط1، 2006، الأردن. ص129.

الأهمية: تتمثل في: ¹

- توضح بحوث العلاقات العامة للمؤسسات الاتجاهات الحقيقية للجماهير وكذلك لرغباتهم واحتياجاتهم، وهذا يساعد المؤسسات على إجراء تعديلات مناسبة في خططها وسياساتها بما يتماشى مع رغباتها ورغبات جماهيرها.
- تتجز العلاقات العامة التكيف الإنساني اللازم بين المؤسسة وجماهيرها.
- تحقق أيضا إلى جمهور المؤسسات الداخلي خدمات إنسانية لنشر روح الاطمئنان.
- تعمل على غرس ودعم المسؤولية الاجتماعية.

الأهداف: تتمثل في:

- دعم سياسات المؤسسة وتقبل الجمهور لها.
- تنمية التفاهم المشترك والمتبادل بين المؤسسة والجمهور.
- تعزيز ثقة الجمهور بالمؤسسة
- تقييم اتجاهات الجمهور والتنبؤ بها والاستجابة لها.

¹ عبد الرزاق محمد الدليمي، العلاقات العامة في التطبيق، المرجع السابق، ص50.

المبحث الثاني: خصائص العلاقات العامة ومبادئها

1. خصائص العلاقات العامة:

العلاقات العامة ليست من الأنشطة ثانوية الأهمية، بل تشكل عنصراً أساسياً في أنشطة المنشآت فهي ضرورية يفرضها المجتمع الحديث، فهي تنقسم بـ:¹

- تركز على مبادئ أخلاقية لتدعيم وبناء الثقة بين المؤسسة وجماهيرها.
- عملية اتصال دائم ومستمر بين طرفين أساسيين هما المؤسسات والجماهير التي تتعامل معها.
- تتسم العلاقات العامة بالديناميكية والحيوية.
- تستهدف تحقيق الرضا العام.
- تتصف العلاقات العامة بالشمولية.
- تستخدم العلاقات العامة وسائل اتصال مختلفة لنشر المعلومات والأفكار لتفسرها للجماهير.

➤ مراعاة الصدق والأمانة وإتباع الأسلوب العلمي.²

➤ الاحترام المتبادل بين المؤسسة والجمهور.³

2. مبادئ العلاقات العامة:

يسترشد المشتغلون بالعلاقات العامة في المجال العلمي بأسس ومبادئ معينة وهي:⁴

- كسب ثقة الجماهير.
- نشر الوعي بين الجماهير.
- مساهمة الهيئة أو المؤسسة في رفاهية المجتمع.
- إتباع سياسة عدم إخفاء الحقائق.
- إتباع أسلوب علمي.
- العلاقة العامة تبدأ من داخل المؤسسة.

¹ عبد الرزاق محمد الدليمي، نفس المرجع، ص 50-56.

² محمد بهجت كشك، العلاقات العامة في الخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، ص 19.

³ أحمد كمال أحمد، العلاقات العامة، مكتبة القاهرة الحديثة، ط2، 1972 مصر، ص ص 29، 30.

⁴ نفس المرجع، ص ص 46-48.

المبحث الثالث: أنواع العلاقات العامة ووظائفها

المطلب الأول: أنواع العلاقات العامة

للعلاقات العامة أنواع عديدة تختلف عن بعضها البعض وهي مقسمة على النحو التالي:¹

1. من حيث طبيعة الاتصال:

1.1. العلاقات العامة البسيطة:

هي التي يكون اتصال الطرفين فيها اتصالاً سهلاً ومباشراً دون الحاجة إلى وسيط.

2.1. العلاقات العامة المركبة:

هي العلاقات التي يتعذر فيها اتصال الطرفين اتصالاً مباشراً أو يستلزم الأمر وسائل الإعلام الجماهير.

2. من حيث طبيعة النشاط:

1.2. علاقات اجتماعية:

هي الروابط والآثار المتبادلة بين الأفراد في المجتمع وهي تنشأ من طبيعة اجتماعاتهم وتبادل مشاعر

واحتكاك بعضهم البعض، وهي تنقسم إلى قسمين:

1.1.2. علاقات إيجابية: هي التي تؤدي إلى الملائمة والوفاق بين رغبات أفراد الجماعة

الواحدة، أو تلك التي تجمع بين مصالح المجتمع ككل والجماعات الأخرى الخارجة.

2.1.2. علاقات سلبية: تعمل على التباعد والانعزال وعدم الثقة، فهي ترمي إلى هدم دعائم التنظيم الاجتماعي.

2.2. العلاقات الإنسانية:

هي خلق جو من الثقة والاحترام المتبادل والتعاون الفعال بين أصحاب العمل والعمال بهدف زيادة الإنتاج.

¹ محمد منير حجاب، المداخل الأساسية للعلاقات العامة، المرجع السابق، ص ص 62-70.

3. من حيث مجالات التطبيق:

تنقسم وفقا للمعايير التالية: العلاقات العامة في الشركات الصناعية وفي المؤسسات المالية، في مؤسسات منافع العامة، في المؤسسات الإعلامية وفي المؤسسات الاجتماعية.

4. من حيث نوع الجمهور: تنقسم إلى الأنواع التالية:

- العلاقات مع الأفراد.
- العلاقات مع العملاء.
- العلاقات مع المساهمين.
- العلاقات مع الموردين.
- العلاقات مع الموزعين.

2. وظائف العلاقات العامة

ليس العبرة أن تجد تنظيما للعلاقات العامة بل العبرة بنتائج عملها ومدى قيامها بمسؤولياتها في إطار ذلك التنظيم، الذي يحقق أهدافها المسطرة، وعليه يحدد الباحثين عدة مهام ووظائف وهي كالتالي:¹

1. البحث:

إن البحث هو استقصاء منظم يهدف إلى إضافة معارف يمكن توصيلها والتحقق من صحتها عن طريق الاختيار العلمي.

2. التخطيط:

هي نشاط عقلي إداري الذي يوجه لاختيار أمثل استخدام مجموعة طاقات المتاحة لتحقيق أغراض معينة في فترة محددة. وهو يساعد على التنبؤ بالرغبات والاحتياجات المختلفة التي توصل إلى أفضل النتائج.

¹ عبد الرزاق محمد الدليمي، المرجع السابق، ص ص 42-43.

3.الاتصال: الاتصال وسيلة لتنفيذ الخطة، وهذا يتطلب ابتكار الإدارة وسائل النقل الخطة للواقع..حيث يتم الاتصال بين إدارة العلاقات العامة مع الإدارات الأخرى.. لربط المؤسسة بالمجتمع وإبراز صورتها الطيبة وموقعها وأهميتها في خدمة الجمهور.

4.التنسيق: يتم التنسيق بين إدارة العلاقات العامة وإدارة العلاقات الأخرى داخل المؤسسة، ولا بد من التنسيق المستمر مع هيئات المجتمع المحلي وهيئات التي تمثلها المراكز الإعلامية لنقل صورة المؤسسة ونشاطاتها المختلفة ووظيفتها في خدمة المجتمع.

5.التقويم: التقويم يمثل المحطة النهائية في آلية عمل العلاقات العامة، كما أن هناك علاقة بين هذه المرحلة من المراحل السابقة الأخرى.وبالتالي التقويم هو عملية مستمرة تتزامن مع العمليات التحضيرية.

ومن الجدير بالذكر هنا أن البحث والتخطيط، التنسيق والتقويم آليات ليس من السهل تطبيقها في برنامج العلاقات العامة، فقد تحتاج إلى مهارة عالية وقدرة على التنبؤ والملاحظة.¹

كما أضاف بعض الباحثين الوظائف التالية:

1. الإدارة: تقوم العلاقات العامة فيها بدور الداعم لمختلف الإدارات الأقسام في المؤسسة والمعاون لها على أداء مهامها، وتختلف المهام الإدارية للعلاقات العامة بحسب اختلاف الأدوار لتلك الأقسام.

2. الإنتاج: وهي عملية إعداد وتهيئة المواد والبرامج الإعلامية المختلفة التي يكون هدفها تحسين الصورة الذهنية للجمهور تجاه المؤسسة، وقد أتاحت التكنولوجيا الحديثة العديد من المجالات التي تخدم أهداف العلاقات العامة.²

¹نفس المرجع، ص 45.

²عماد الدين تاج السر فقير عمر، إعداد وإنتاج المواد الإعلامية للعلاقات العامة ، دار البادية، ط1، عمان، 2013، ص 28،29.

خلاصة:

من خلال ما تطرقنا إليه في هذا الفصل توصلنا إلى أن العلاقات العامة بشكلها العام هي ذلك الفن أو النشاط الإنساني، كما هي علم قائم بذاته، ولأهميته البارزة والأهداف التي تسعى إليها أصبحت المؤسسات المعاصرة الإعتماد عليها في تنظيم وإدارة شؤونها سواء مع جمهورها الداخلي أو الخارجي، ومن هذا المنطلق تمحورت مختلف التعريفات لهذا العلم على أنها تلك العلاقة الطيبة التي تربط المؤسسة بجمهورها.

وعليه فالعلاقات العامة تنسم بالاستمرارية والديناميكية في الأنشطة والبرامج التي تقوم بها، بحيث ترتكز على مبادئ أخلاقية وتعتمد على أسلوب علمي يحتمل الصدق والشفافية، كما أنها تستند على مرتكزات ومبادئ خاصة من بينها التعاون المشترك بين المؤسسات وكسب رضا الجمهور، وبناء علاقة وطيدة، وكذا ثقة متبادلة بين الطرفين.

كما أنها تتنوع وتختلف تصنيفاتها من ناحية طبيعة الاتصال ونجد نوعين من هذا الصنف منها العلاقات العامة البسيطة ومنها المركبة، وأما من ناحية طبيعة النشاط نجد كذلك نوعين منها الاجتماعية ومنها الانسانية، ومن ناحية طبيعة التطبيق تتنوع بتنوع طابع عمل المؤسسات، وآخر تصنيف هو من حيث نوع الجمهور، حيث تنقسم إلى خمسة أنواع وهي: العلاقات مع الأفراد والعلاقات مع العملاء، العلاقات مع المساهمين، العلاقات مع الموردين والعلاقات مع الموزعين.

فالعلاقات العامة داخل المؤسسة تؤدي وظائف محددة نجملها في: البحث ثم التخطيط ثم الاتصال والتنسيق وأخيرا التقويم

الفصل الثاني:

الاتصال الشامل ووسائله

المبحث الأول: تعريف الاتصال الشامل

المبحث الثاني: الوسائل المستخدمة في برامج

العلاقات العامة

المبحث الثالث: خطوات اختيار الوسيلة

المناسبة لبرامج العلاقات العامة

تمهيد:

رغم التطورات التكنولوجية المتتالية في مجال الاتصال وأثرها الكبير في تقدم ونمو الخدمات التي تقدمها وسائل الاتصال المختلفة، إلا أن لكل مرحلة من مراحل التطور صاحبها ظهور وسيلة جديدة من وسائل الاتصال، فهذا ما جعل ميدان الاتصال ينتعش وتستفاد منه المؤسسات باختلاف طابع عملها.

وبالتالي في الفصل الثاني المسمى بالاتصال الشامل ووسائله، سوف نتطرق في المبحث الأول إلى التعرف على الاتصال الشامل، وفي المبحث الثاني سنجمع جل آليات الاتصال القديمة منها والحديثة ونصنفها حسب نوعيتها من وسائل مطبوعة وسمعية، سمعية بصرية، وكذا رقمية، وفي آخر مبحث سوف نتعرف على كيفية اختيار وسيلة اتصال مناسبة لبرامج العلاقات العامة.

المبحث الأول: تعريف الاتصال الشامل

الاتصال عملية تفاعل بين طرفين من خلال رسالة معينة، فكرة أو خبرة أو أي مضمون اتصالي آخر عبر قنوات اتصالية ينبغي أن تتناسب مع مضمون الرسالة بصورة توضح تفاعلا مشتركا فيما بينهما.¹ وهو العملية التي يتم بها نقل المعلومات والمعاني والأفكار من شخص إلى آخر أو آخرين بصورة تحقق الأهداف المنشودة في المنشأة أو في أي جماعة من الناس ذات نشاط اجتماعي، إذن هي بمثابة خطوط تربط أوصال البناء أو الهيكل التنظيمي أي منشأة ربطا ديناميكيا.²

وعليه فالالاتصال الشامل هو استخدام جميع وسائل الاتصال التقليدية منها والحديثة من أجل صناعة محتوى اتصالي ناجح، بحيث لا تكتفي الوسيلة وحدها بل ينبغي اقترانها بالمحتوى والطريقة المناسبة انطلاقا من عبارة (AT.AW.AD) يعني في أي زمن وفي أي مكان وبأي طريقة.³

¹ محمد جاسم، فليحي الموسوي، نظريات الاتصال والإعلام الجماهيري ، مقرر في الفصل الثاني مرحلة الماجستير، قسم الإعلام والاتصال، الأكاديمية العربية المفتوحة في الدنمارك، ص 06.

² هاشم حمدي رضا، إدارة العلاقات العامة والبروتوكولات، ط1، دار الراية، 2010، الأردن، ص71.

³ صالح فلاق شبرة، محاضرة في الاتصال الشامل وصورة المؤسسة، بتاريخ 2018/12/02، عل الساعة 10:00، ماستر2 اتصال وعلاقات عامة، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم.

المبحث الثاني: الوسائل المستخدمة في برامج العلاقات العامة

1. الوسائل المطبوعة:

إلى حد كبير يمكن القول بأن مؤسسات العلاقات العامة استفادت من التجارب الطباعية في مجال الاتصال والإعلام المقروء بشكل عام، ثم عملت إدارات وأقسام العلاقات العامة في المؤسسات على تطوير تلك الأفكار والتجارب المطبوعة إلى الأشكال والأنواع التي تتناسب مع رسائلها الإعلامية النابعة عن البرامج والأنشطة والفعاليات الخاصة بها.. ولم يقف التطور لمواد العلاقات العامة المطبوعة عن حد الطباعة الورقية بل تخطاها إلى فن آخر عرف بالنشر الإلكتروني الذي جاء نتيجة لاستخدام الوسائط التكنولوجية والبرمجيات الحاسوبية التي مكنت من إعداد وإنتاج مواد إلكترونية مقروءة ساهمت بشكل فاعل في دعم وتحقيق نجاح واضح في رسائل العلاقات العامة وتفاعلها مع جمهورها، فنذكر منها ما يلي:¹

1.1.1. الكتابات الصحفية: تستخدمها العلاقات العامة في تغطية أنشطتها وبرامجها على

طبيعة أهداف تلك البرامج وشكل التغطية التي تتناسبها، فهناك العديد من أشكال الكتابة الصحفية التي تستخدمها العلاقات العامة مثل: الأشكال الإخبارية (الخبر، التحقيق والتقرير).

1.2.1. الإعلانات: تعددت تعاريف الإعلان على اختلاف وجاءت في معظمها لتؤكد على

شمول الإعلان كنشاط اجتماعي واتصالي واقتصادي هادف²، حيث عرفها الدكتور محمود عساف فقال: "أنه مختلف نواحي النشاط التي تؤدي إلى نشر أو إذاعة الرسائل الإعلانية المرئية والمسموعة على الجمهور، بغرض حثه على التعامل مع المنشأة، أو من أجل سياقه للتقبل الطيب لأفكار أو أشخاص أو منشآت معلن عنها"³.

¹ عماد الدين تاج السر فقير عمر، المرجع السابق، ص70.

² شدوان علي شيبه، الإعلان "المدخل والنظرية"، دار المعرفة الجامعية، 2005، ص15.

³ محمد جودت ناصر، الدعاية والإعلان والعلاقات العامة، ط1، دار مجدلاوي، 1428هـ-2008م، الأردن، ص102، 103.

فمؤسسات العلاقات العامة تستخدم هذا النوع من الكتابات الصحفية بهدف جذب الجمهور إليها، ويعد الإعلان فناً صحفياً متشعب الاستخدام في مجال العلاقات العامة، فالأشكال التي تقدم بها الإعلانات متنوعة ومتعددة من حيث الشكل والمضمون.

3.1. النشرات أو الرسائل الإخبارية: هي إحدى أنواع الاتصال المقروء التي تستخدمها مؤسسات العلاقات العامة في التواصل مع الجماهير الداخلية والخارجية لتقديم لهم معلومات بشكل عام..ولا تشترط أن تحتوي النشرة الخاصة بمؤسسات العلاقات العامة على مواد إخبارية فقط بل تتعدى هذه النشرات التغطيات الإخبارية إلى تقديم العديد من المواد مثل الحوارات والمقالات المتخصصة.

4.1. مجلة المنشأة: تعد المجلة بشكل عام إحدى أنواع الوسائل الاتصالية المقروءة..وتتميز المجلة في تعريفها بأنها محتوى صحفي محفوظ بغلاف مخصص يكون دائماً أكثر قوة وسماكة من الأوراق الداخلية..وتتميز موضوعاتها بعدم الحالية كما في الصحف لأن المجلة تصدر بشكل دوري ليس يومي وإنما أسبوعي أو شهري أو ربع سنوي أو نصف سنوي أو سنوي.

5.1. المطويات: هي إحدى وسائل الاتصال المطبوعة، التي تطوى بأشكال إخراجية مختلفة وتكون صغيرة الحجم، ومعلوماتها مقتضبة وقصيرة، وغالباً ما تستخدم للأغراض الترويجية أو الإعلانية للسلع والخدمات والأعمال والأنشطة وتخدم أو تعالج موضوعاً واحداً¹.

الأنواع الإخراجية للطيات هي:

➤ الطية المفردة: طي الورقة مرة واحدة موازية لعرض الورقة وينتج عنها أربع صفحات.

➤ الطية المتوازية: طي الورقة طيتين متوازيتين كلاهما أفقية وتصبح ست صفحات.

¹ عماد الدين تاج السر فقير عمر، المرجع السابق، 72-78.

- الطية القلابية: لا تكون الصفحات الناتجة ملتفة حول بعضها، بل تكون متنافرة في اتجاه مختلف ولها ثلاث أنواع: إما طيتان (ست صفحات) أو ثلاثة (ثمانية صفحات)، أو أربعة (عشرة صفحات).
- الطية المتداخلة: عبارة عن طيتين متوازيتين تلامس كلاهما الأخرى، وتنتج عنها ثمانية صفحات غير محددة الترتيب.

6.1. الملصقات: تستخدم في أنشطة العلاقات العامة التعريفية والتسويقية، فهي تستخدم في بعض الأحيان لتعريف الجمهور ببعض المعلومات عن المؤسسة وأنشطتها، كما يستفاد منها في الجانب الإعلاني الترويجي من قبل العلاقات العامة في المؤسسات.¹

7.1. تصميم دعوة: لها أهمية خاصة، من خلالها ستشجع العميل على الحركة، مما يمنحه فكرة دقيقة بما فيه الكفاية عن محتوى أيامك المفتوحة.²

8.1. اللوحات الضوئية: تعتبر واحدة من نتائج تطور الملصقات المطبوعة في العلاقات العامة، حيث توضع الملصقات الورقية في لوحات زجاجية مضيئة تكون عادة في مواقع مختارة مثل الطرقات العامة.

9.1. الصحافة الإلكترونية: يقصد بهذا المصطلح كافة أنواع أو أشكال أو قوالب الكتابة الصحفية الموجودة على صفحات المواقع الإلكترونية الخاصة بالمؤسسات المتخصصة في هذا المجال.. بهدف تحقيق التواصل مع جمهورها المستهدف.

كما تستهدف العلاقات العامة من المواقع الإلكترونية والتقنيات الحاسوبية مثل: النشرات الإلكترونية، المجلة الإلكترونية، المطويات الإلكترونية والإعلان الإلكتروني.³

¹ عماد الدين تاج السر فقير عمر، نفس المرجع، ص 79-82.

² Emile Guchet, **les outils de la communication**, pour les entreprises, les association et les collectivités, éditions du puits fleuri, 2000, France, page 145.

³ عماد الدين تاج السر فقير عمر، المرجع السابق، 82-86.

10.1. شاشات العرض الذكية: يستفاد منها في الجانب المعلوماتي أو الإعلان عن السلع والخدمات والأنشطة والأعمال وغيرها.¹

11.1. الكتيبات: لا تختلف عن الكتب إلا في صغر الحجم وتعتمد على وجود المادة الاتصالية المناسبة والمركزة، والتي عن طريقها يمكن مخاطبة الجمهور وتحقيق الهدف المرج من طبع الكتيب.²

كما نضيف إلى وسائل الاتصال المقروءة ما يلي: كتابة الخطابات الرسمية والتقارير، المذكرات، المحاضرات والجلسات والفاكس.³ والكتب بأنواعها وتخصصاتها المختلفة.

2. الوسائل المسموعة:

1.2. البرامج الإذاعية: إن الأفكار التي تترجم إلى مواد وبرامج إذاعية تعتبر وسائل اتصالية تخدم العلاقات العامة في تحقيق أهدافها تجاه الجمهور المستهدف.⁴

2.2. المراسيم والفعاليات: هما مصطلحين مرتبطين بالأنشطة والبرامج التي تسعى إدارات العلاقات العامة إلى تنفيذها تحقيقاً لأهدافها، ويلاحظ على مستوى الممارسة الفعلية لأنشطة العلاقات العامة ارتباط المراسيم والفعاليات بالأنشطة والبرامج المباشرة التي يلتقى من خلالها بالجمهور مثل اللقاءات والاحتفالات الجماهيرية والمؤتمرات والأنشطة الحية التي تقيمها إدارات العلاقات العامة وتجمع فيها بين مسؤولين والجمهور.⁵

3.2. البروتوكولات: عبارة عن مجموعة من الأصول والاحتفالات الرسمية، كما هو التزام بالقواعد المرسومة وتطبيقها بشكل دقيق والتمسك بها⁶، وهي الطريقة الإجرائية المحكمة أو المنضبطة والمنظمة لتسيير الأنشطة والفعاليات التي تنظمها إدارات العلاقات العامة، وقد ارتبط هذا المصطلح بالتنفيذ الدقيق والسلامة الإجرائية للبرامج والفعاليات الرسمية التي

¹ عماد الدين تاج السر فقير عمر، نفس المرجع، ص 87.

² فؤاده البكري، المرجع السابق، ص 124.

³ هاشم حمدي رضا، المرجع السابق، ص 105-108.

⁴ عماد الدين تاج السر فقير عمر، المرجع السابق، ص 105.

⁵ نفس المرجع، ص 95.

⁶ هاشم حمدي رضا، المرجع السابق، ص 169.

تشرف عليها العلاقات العامة خاصة في المؤسسات الحكومية، ما يزداد الدور الذي يحققه هذا النوع من النشاط كلما ازدادت أهمية الشخصيات المستضافة المعنية بنشاط العلاقات العامة.¹

كما نضيف وسائل سمعية أخرى كالهاتف والمناقشات، ندوات، زيارات، أشرطة كاسيت وأسطوانات²، وأيضا تنظيم أبواب مفتوحة³ وإنشاء حدث خاص.⁴ الحديث المباشر، الخطبة، أو العروض التقديمية.⁵

3. الوسائل المرئية:

3.1. البرامج التلفزيونية: تعد من المجالات الفاعلة في مجال الأنشطة والبرامج الخاصة بالعلاقات العامة بما توفره من تشكيلة نوعية واسعة من القوالب والأشكال البرمجية، التي يمكن الاستفادة منها في عملية معالجة الانطباعات أو الصورة الذهنية لدى الجمهور، والتسويق للأفكار الإيجابية التي تزيد من قوة العلاقة لدى الجمهور تجاه المؤسسة وتدعم هذه العلاقة بما حقق المصلحة المشتركة بينه وبين مؤسسة العلاقات العامة.

4. الوسائل الرقمية:

الانترنت: هي عبارة عن مجموعة من الحاسبات الآلية، حيث يسمح هذا النظام لكل جهاز فيها أن يرى الآخر ويتواصل معه، وقد فتح هذا النمط من الخدمة الاتصالية الباب أمام وسائل الاتصال التقليدية للاستفادة من هذه الشبكات الإلكترونية مثل: البريد الإلكتروني والتجارة الإلكترونية، التعليم الإلكتروني، المؤتمرات الإلكترونية.

¹ نفس المرجع، ص 96.

² جمعة أبو العينين، مذكرة في برامج العلاقات العامة، كلية الآداب، قسم الصحافة والإعلام، الجامعة الإسلامية، غزة، ص 32.

³ Emile Guchet: Op Cit, p 145.

⁴ Ibid, p 147.

⁵ هاشم حمدي رضا، المرجع السابق، ص 108.

محركات البحث في الانترنت: تعتبر محركات البحث بمثابة الأدوات التي توصل إلى المواقع المطلوبة من خلال البحث إما عن طريق ما يعرف بالكلمات المفتاحية، أو الانتقاء من قائمة الخيارات المتاحة للبحث، ويلاحظ المتعامل مع شبة الانترنت وجود مجموعة كبيرة من محركات البحث منها: محرك Yahoo ومحرك Excite ومحرك Google، محرك Fast search، محرك Maktoob .

الإعلام التفاعلي: هو الممارسة الاتصالية والعمل الإعلامي الذي يعتمد على النمط الجديد أو المعاصر من الوسائل والأدوات والوسائط الإعلامية المرتبطة بالإنترنت والاستفادة من جميع المجالات التي أتاحتها سواء أكان عن طريق تطوير العمل في الوسائل الإعلامية التقليدية كالصحافة والإذاعة والتلفزيون أو الأشكال والأنماط الجديدة من أنواع الممارسة الإعلامية عبر الانترنت.

ومن مجالات استخدام الإعلام التفاعلي في العلاقات العامة نجد:

النشر أو الصحافة الالكترونية: هي عبارة عن جميع المادة المطبوعة أو الصحف التي يتم إصدارها ونشرها على شبكة الانترنت، ويمكن للعلاقات العامة أن تستفيد منها في نقل رسالتها الإعلامية للجمهور.

الراديو التفاعلي: هو الراديو عبر الانترنت الذي يستغل الانتشار الواسع له في الوصول لأكبر عدد من المستمعين، مع النقاء في بالإضافة إلى إتاحة الفرصة لمزيد من التفاعل للمستمعين عبر وسائط الإعلام المتعددة.

التلفزيون التفاعلي: أدى التداخل الكبير بين النظام الإلكتروني (هندسة التلفزيون) ونظام تقنية المعلومات بالإضافة لاستخدام الانترنت إلى إمكانية مشاهدة القنوات الفضائية مباشرة عبر مواقع الانترنت وعلى شاشات أجهزة الحاسوب.¹

¹ عماد الدين تاج السر فقير عمر، المرجع السابق، ص 131-195.

مواقع التواصل الاجتماعي: أتاح اكتشاف الانترنت فكرة عمل المواقع الالكترونية، وهي أن يكزن للمؤسسات والهيئات العامة والخاصة روابط على شبكة الانترنت تتيح لها التواصل مع الجمهور بصفة عامة والجمهور المستهدف بشكل خاص.. وتعرف بأنها عبارة عن مواقع تواصلية على شبكة الانترنت مثل Facebook و Tweeter وغيرها.¹

الوسائط المتعددة: عبارة عن تراكيب متداخلة ومنسوجة من النصوص والفنون المرسومة والمخطوطة والصوت والرسوم المتحركة وعناصر الفيديو المتفاعلة مع المستخدم²..مثل الصحف والراديو والتلفزيون والفيديو تكتسو الفاكسيمي.³ والمواقع في الشبكة، والرسائل النصية القصيرة (SMS) والوسائط المتعددة (MMS) والبريد الإلكتروني (E.mail)، هذا النمط الاتصالي الجديد تسبب في اتساع دائرة الأوعية الناقلة له، فجماعات الأخبار والتليتكست والبريد الإلكتروني والرسائل القصيرة المرسله من الهواتف على الحاسبات الآلية في أستديوهات البث المباشر ورسائل الويب التي يسجلها المتلقين باستخدام جهاز الصوت والكاميرا الملحقة بالحاسب الآلي الشخصي أو باستخدام خاصية البلوتوث، الإرسال اللاسلكي الذكي الكائن في الهواتف النقالة.⁴

5. أنشطة ترويجية:

الرعاية الرسمية لنشاط أو لحدث، مثال على ذلك رعاية بعض البنوك أو شركات المشروبات الغازية لمباريات كرة القدم، والمشاركة في أنشطة اجتماعية، الاشتراك في معارض، هدايا مجانية مثل أقلام أو ميدالية وعقد مسابقات.⁵

¹ عماد الدين تاج السر فقير عمر، نفس المرجع، ص 174، 175.

² موسى محمد الأمين، التواصل الفعال، الأسس العلمية والمجالات التطبيقية، جامعة الشارقة، كلية الدراسات والبحوث، 2012، ص113.

³ هاشم حمدي رضا، المرجع السابق، ص108.

⁴ عماد الدين تاج السر فقير عمر، المرجع السابق، ص181- 182.

⁵ هاشم حمدي رضا، المرجع السابق، ص139.

المبحث الثالث: خطوات اختيار الوسيلة المناسبة لبرامج العلاقات العامة

يستدعي كل برنامج في العلاقات العامة وسيلة اتصال تتوافق معه، ولاختيار الوسيلة المناسبة لا بد من إتباع الخطوات التالية:

- تحديد الفكرة: وهي لب الرسالة الاتصالية وتحدد حاجات المؤسسة المختلفة.
- وضع الأهداف: وهي مبنية على الفكرة، ويقصد بها صياغة الفكرة إلى مجموعة أهداف قابلة للتحقيق والقياس.
- تحديد الجمهور المستهدف وخصائصه من حيث: الحجم، السن، التوزيع الجغرافي، الثقافة والتعليم، المستوى الاجتماعي، المهنة، الخصائص النفسية والفكرية.
- مناسبة الوسيلة لقدرات المؤسسة ولقدرات رجال العلاقات العامة القائمين مع العمل.
- معرفة الخصائص العامة للوسيلة: الانتشار، السرعة، التغذية الراجعة، تأثيرها، موضوعيتها.
- اختيار الوسيلة وتحديدها وتحقيق البرنامج من خلالها.¹

¹ جمعة أبو العينين، المرجع السابق، ص 30.

خلاصة:

توصلنا من خلا هذا الفصل إلى أن الاتصال بمثابة الركيزة الأساسية في المؤسسة، فهو حلقة وصل بين المرسل والمستقبل، وعليه تطرقنا إلى أن الاتصال الشامل هو عبارة عن استخدام كل وسائل الاتصال باختلافها وتنوعها في نشر المحتوى الاتصالي عبر كل قنوات الاتصال التقليدية منها والحديثة الرقمية، هذا بغية محاصرة الجمهور المستهدف وجعلها خاضعة للمحتوى المرجو تحقيق الأهداف من خلاله.

كما تطرقنا إلى أنواع وسائل الاتصال الشامل فقسمت إلى: وسائل مطبوعة أو مقروءة كالمطويات والمجلات، الملصقات، الكتيبات، الجرائد وغيرها، إضافة إلى الوسائل السمعية مثل الإذاعة و المحاضرات والحديث المباشر... إلخ، والوسائل السمعية البصرية كالتلفزيون، إضافة إلى الوسائل الرقمية كالانترنت ومحركات البحث، الإعلام التفاعلي، مواقع التواصل الاجتماعي والوسائط المتعددة، وكذلك نجد الأنشطة الترويجية كآخر نوع مثل الرعاية الرسمية والهدايا المجانية والأنشطة الاجتماعية.

فجل وسائل الاتصال تستخدم في برامج العلاقات العامة، ولكن هناك شروط معينة لاختيار الوسيلة الاتصالية المناسبة لأي برنامج فأول خطوة على رجل العلاقات العامة تحديد الفكرة ووضع الأهداف ثم تحديد الجمهور المستهدف كما يجب التأكد من مناسبة الوسيلة لقدرات المؤسسة ولقدرات رجال العلاقات العامة القائمين بالعمل ومعرفة الخصائص العامة للوسيلة.

الفصل الثالث:

مفهوم برامج العلاقات العامة

المبحث الأول: ماهية برامج العلاقات العامة

المبحث الثاني: العوامل المؤثرة في برامج العلاقات العامة وشروط نجاحها

1- العوامل المؤثرة في برامج العلاقات العامة

2- شروط نجاحها

المبحث الثالث: أنواع برامج العلاقات العامة

1- وقائية

2- علاجية

تمهيد:

إن العلاقات العامة ليست نشاطا مؤقتا أو عشوائيا يأتي في مرحلة محددة ثم يختفي في المؤسسات، بل تتجاوز ذلك من خلال إعداد برامج وأنشطة اتصالية متنوعة تتماشى مع طبيعة الجمهور، وتختلف تلك البرامج المسطرة منها طويلة المدى وأخرى قصيرة المدى، وهذه البرامج تؤثر عليها مجموعة عوامل، ولنجاحها لا بد أن تقوم على أسس وشروط معينة.

فهذا الأخير ما سوف نتطرق إليه في هذا الفصل، حيث قسمناها إلى ثلاث مباحث، الأول تحت عنوان ماهية برامج العلاقات العامة، حيث احتوى على التعريف والأهمية، والمبحث الثاني مسمى بالعوامل المؤثرة في برامج العلاقات العامة وشروط نجاحها، والمبحث الثالث معنون بأنواع برامج العلاقات العامة، الذي يضم نوعين من البرامج، وهي الوقائية والعلاجية.

المبحث الأول: ماهية برامج العلاقات العامة

1. تعريف برامج العلاقات العامة:

هي كل نشاط أو جهد موجه نحو تدعيم و كسب تأييد وثقة الجمهور ومعرفة رأيهم بالمؤسسة¹، فهي دلالة على مجموعة من الترتيبات المنهجية والموضوعية والشكلية، العامة والتفصيلية، التي يتم تنظيم المعلومات الخاصة بموضوع البرنامج على أساسها، بحيث تصبح المعلومات في صورتها النهائية قادرة على تحديد مجموعة الأساسيات التي يتكون منها البرنامج وتقدمها بصورة تلقائية ومنظمة كلما طلب ذلك يجعلها معدة للتنفيذ، حيث يقوم مدير العلاقات العامة بدراسة الموضوعات المختارة، وينظم جميع اللازمة التسهيلات لتنفيذ البرامج.²

2. أهمية برامج العلاقات العامة:

تستخدم البرامج كوسيلة في ترجمة أهداف إدارة العلاقات العامة إلى واقع ملموس لذلك ينبغي أن تكون برامج العلاقات العامة محددة ومستندة على أساليب التخطيط العلمي الهادف إلى إحداث تغييرات مرغوبة اجتماعيا واقتصادياً وغيرهم³:

- أنها تعمل على التدخل العلمي للتوجيه وتعديل أفكار الجمهور نحو المنظمة.
- العمل المستمر والدائم من أجل اكتشاف مصادر سوء الفهم الذي قد يوجد لدى الجماهير نحو المنظمة.
- استخدام وسائل الاتصال المباشر والإعلام الجماهيري لتوسعة نطاق التأثير الذي تمارسه المنظمة.
- العمل المستمر على تنمية وتحسين الاتصال المستمر بين المنظمة والجمهور.

¹ جمعة أبو العينين، المرجع السابق، ص 19.

² بن طحين سلوى و سالمى زكريا، برامج العلاقات العامة داخل المؤسسات: دراسة ميدانية في المديرية الولائية للبريد وتكنولوجيا الاعلام والاتصال بورقلة، مذكرة لنيل شهادة ليسانس في العلاقات العامة، نوقشت بجامعة قاصدي مرياح بورقلة، 2014-2015، ص 42.

³ نفس المرجع، ص 45.

المبحث الثاني: العوامل المؤثرة في برامج العلاقات العامة وشروط نجاحها

1. العوامل المؤثرة في برامج العلاقات العامة:

1.1. عوامل داخلية: تتمثل في:

- الإمكانيات المالية للعلاقات العامة: فانخفاض الاعتماد المالية المخصصة للعلاقات العامة يؤثر بلا شك على برامجها بالسلب.
- نقص المتخصصين في مجال العلاقات العامة، ويرجع ذلك لعوامل عديدة أهمها عشوائية التعيين.
- افتقار العلاقات العامة إلى إتباع الأساليب العلمية في التخطيط وتحديد الأهداف.
- تداخل الاختصاصات بين جهاز العلاقات العامة، وبعض الأجهزة الأخرى في المنظمة.¹

2.1. عوامل خارجية:

وهي تلك العوامل المتصلة بالبيئة التي تعمل فيها المنظمة، فكلما كانت المنظمة متناقضة مع بيئتها التي تعمل فيها كلما أثر ذلك في برامج العلاقات العامة ، حيث أن برامج العلاقات العامة تقوم على عمليات اتصال مخططة، وعليه أصبح هناك حاجة لضرورة تحقيق التفاهم والانسجام بين المنظمة وبيئتها وهذا يتطلب إمكانيات إضافية وجهدا إضافية.

2. شروط نجاح برامج العلاقات العامة: يضع الباحثون شروطا رئيسية تؤدي إلى نجاح

البرنامج وهي²:

- أن يتضمن معلومات لها مغزى، أي تهم الجمهور وتمس مصلحته، وأن يحتوي على الجديد والطريف وأن يتناول الحقائق التي تؤيد دعوته ووجهة نظره.
- أن يكون البرنامج مؤثرا بالعبارات والصوت وغيرهما من المؤثرات.

¹ نفس المرجع، ص ص 42، 43.

² فؤادة البكري، المرجع السابق، ص 67.

➤ اختيار وسائل الاتصال المناسبة لنقله إلى الجمهور.

كما يضيف بعض الباحثين الشروط التالية:¹

➤ يلزم أن يكون البرنامج مرناً ومبنيًا على دراسة وعلم ودراية وخبرة سابقة مع الجمهور

الموجه إليه البرنامج، وهذا ما أكد عليه ناصر حيث قال: أن من مهام إدارة العلاقات

العامة في المنظمة برامجها تتصف بالمرونة والديناميكية لكي تتلاءم مع الأوضاع

والظروف المحيطة في البيئة الخارجية، ولكي تستجيب للتغيير وفق المستجدات.

➤ وضوح الموضوع في صلب البرنامج، وهو ما يعني صياغة البرنامج بطريقة واضحة

تبرز الصورة السليمة التي تؤثر في نفسية الجماهير.

➤ يجب أن يقوم البرنامج على خطوات متدرجة تبدأ بإشعار الفرد بوجود مشكلة تخصه،

ثم إفهامه بأن الهدف الأول والأخير للبرنامج هو حل هذه المشكلة، فهذا أدعى إلى

قبول البرنامج وتحقيقه لأهدافه المرغوبة، واختيار أفضل الوسائل الإعلامية لنقل

الرسالة إلى الجمهور، ومن هنا نجد أن برامج العلاقات العامة تخدم أهداف العلاقات

العامة عموماً، وبالتالي، فإن الغاية من وضع برامج العلاقات العامة هو تحقيق

الأهداف التي تسعى إليها البرامج ومن هنا لزم إجراء تقويم مستمر لهذه البرامج

للتعرف على نقاط الخلل ومعالجتها ومواضع القوة فيها وتدعيمها.

¹ بن طحين سلوى و سالمى زكريا، المرجع السابق، ص43.

المبحث الثالث: أنواع برامج العلاقات العامة

قد يتناول البرنامج شرح وتوضيح سياسات للعاملين بالمنظمة أو لجماهير خارجية تتعامل معها المنظمة.. ولذلك لا بد أن تتنوع البرامج وتغطي كافة الأنشطة المختلفة ولعل أبرز أنواع البرامج هي:

1. البرامج الوقائية:

التي تستغرق الوقت الأطول، حيث ترتبط بأهداف العلاقات العامة على المدى الطويل، وهي برامج استمرارية تتصل بالسياسة العامة وتحقيق الأهداف طويلة الأجل.

2. البرامج العلاجية:

وهي التي يتم استخدامها عندما تحدث أزمة أو طارئة أو مشكلة وذلك وهي تتسم بالآنية والمواجهة السريعة للمشاكل والأزمات. وتتميز تتميز هذه البرامج بسماحتها السريعة والقصيرة، بمعنى أن مدتها محدودة ترتبط بعلاج المشكلة ومن أبرزها:

1.2. البرامج الإخبارية والإعلامية: فإذا أرادت المنشأة تقديم سلعة إل الجمهور فعليها أن تقوم بالاتصال بالجمهور وإخباره بشأن السلعة بثتى طرق الاتصال.

2.2. برامج المشكلات: في حالة حدوث مشكلة طارئة وغير متوقعة يصبح على خبير العلاقات العامة أن يصدر بيانا صريحا عن الضحايا وأسباب الحادث وقيمة الخسائر ويوضح الجهود التي بذلت وسوف تبذل لاحتواء الحادث والتركيز على أن الحادث أو الكارثة استثناء وليس قاعدة.

3.2. البرامج المعرفي: هي البرامج الخاصة برفع الروح المعنوية بين الجمهور النوعي بمخاطبة أي نوع من أنواعه، بحيث يعرف كل فرد واجبه ويدرك أهداف كل نشاط يقوم به.

4.2. البرنامج التنظيمي: وهو الخاص بتعزيز وتدعيم الأهداف التنظيمية ويتضمن تاريخ المنظمة وانجازاتها والعاملين بها.¹

¹فؤاده البكرى، المرجع السابق، ص ص 69، 70.

خلاصة:

استخلصنا من الفصل الثالث أن البرنامج هو جهد مبذول يهدف إلى كسب ثقة الجمهور بالمؤسسة، وبالتالي برامج العلاقات العامة هي تلك الخطة المحكمة والنشاط المكثف للمواد الإعلامية والاتصالية تقوم بها المؤسسة لنشر معلومات ومضاميم خاصة لجمهور مستهدف. بحيث تستخدم هذه البرامج كوسيلة تحقيق أهداف المؤسسة، لأنها لديها أهمية كبيرة في عملية جلب ثقة الجمهور. وتحسين صورة المؤسسة واستمرار تنميتها والتطورها.

ولكن قد تتعرض برامج اعلاقات العامة إلى عوامل قد تؤثر عليها، وقد قسمها الباحثون إلى نوعين: العوامل الداخلية كأول نوع يتمثل في تداخل الاختصاصات وعدم الخبرة والتأهيل وغيرها، وثاني نوع العوامل الخارجية تتمثل في عدم توافق طابع نشاط المؤسسة بالبيئة الخارجية لها، فهذا ما يعبر على التناقض الذي يؤدي بالمؤسسة إلى فشل برامجها.

ولنجاح برامج العلاقات العامة لا بد من اتباع شروط معينة وهي: حداثة المعلومات، وتزويد الجمهور بحاجياته، أن يكون للبرنامج مغزى وهدف يخدم الجمهور والمؤسسة معا، بالإضافة إلى صلب موضوع البرنامج واختيار وسيلة اتصال مناسبة للبرنامج.

وعليه فهذه البرامج تنقسم إلى نوعين رئيسيين وهما: البرامج الوقائية التي تتطلب تخطيط لها لأجل طويل المدى، وبرامج علاجية تتماشى مع الأحداث التي تقع فيها المؤسسة، كبرامج المشكلات وبرامج المعرفية، برامج الإخبارية والإعلامية وبرامج تنظيمية.

الفصل التّطبيقي

تمهيد:

الحماية المدنية مرفق عمومي ذات طابع خدماتي، تسعى إلى تلبية حاجيات جماهيرها من خلال تقديم برامج ونشاطات مختلفة، باستخدام وسائل اتصالية مناسبة تتوافق مع كل برنامج سعيا إلى تحقيق الأفضل. وهذا ما سنحاول استكشافه من خلال الفصل الرابع الذي يعد فصل تطبيقي للدراسة، حيث يتضمن مبحثين، الأول تحت عنوان " **مدخل إلى مديرية الحماية المدنية لولاية مستغانم**"، ويشمل بطاقة فنية تعرفنا على الحماية المدنية بشكل عام والمديرية بولاية مستغانم خاصة، التي تعد محل دراستنا من ناحية الموقع الجغرافي والنشأة، الهيكل التنظيمي، وكذا قانون النشاط العملي، إضافة إلى المبحث الثاني الذي يحتوي على عرض وتحليل المقابلات التي أجريناها مع عينة من موظفين مديرية الحماية المدنية بمستغانم، حتى نتوصل في آخر الفصل إلى عرض النتائج وفق الفرضيات التي قمنا بطرحها سالفًا.

المبحث الأول: مدخل إلى مديرية الحماية المدنية لولاية مستغانم

بطاقة فنية عن الحماية المدنية الجزائرية ومفهومها:

هي مرفق عمومي من أهم مهامها حماية الأشخاص والممتلكات والبيئة، وهي مرفق موضوع تحت وصاية وزارة الداخلية حيث تتمتع 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.

الموقع الجغرافي لمديرية الحماية المدنية لولاية مستغانم:

تقع مديرية الحماية لولاية مستغانم بوسط المدينة بشارع بن يحيى بلقاسم حيث تضم جهاز إداري مكون من 53 مستخدم من أعوان الحماية المدنية موزعين عبر رتب مختلفة و 10 مستخدمين من الأسلاك المشتركة.

يسهر هؤلاء المستخدمين على السير الحسن لمصالح الجهاز سواء بالمديرية الولائية أو عبر كامل الوحدات الخاصة بالتدخل على مستوى الولاية.

نشأة مديرية الحماية المدنية على مستوى ولاية مستغانم :

طبقا للمرسوم 54/92 المؤرخ في 12-02-1992 و المتعلق بتسيير المصالح الخارجية للحماية المدنية، تم ضم مصالح الحماية المدنية على مستوى الولايات في المديرية الولائية للحماية المدنية ومنها مديرية الحماية المدنية لولاية مستغانم.¹

وطبقا للمادة الثانية من نفس المرسوم تنظم هذه المصالح فيما يلي:

➤ مصلحة الوقاية.

➤ مصلحة الإدارة و الإمداد.

➤ مصلحة الحماية العامة.

¹ مكلف بالإعلام على مستوى مديرية الحماية المدنية لولاية مستغانم

الهيكل التنظيمي لحماية المدنية لولاية مستغانم¹

أ- مصلحة الوقاية :

تعمل مصلحة الوقاية بالتنسيق مع المكاتب التالية :

- مكتب الدراسات.
- مكتب المراقبة.
- مكتب الإحصاء و التوثيق و التوعية.
- مكتب الخرائط و الأخطار الخاصة.

وتتكفل هذه المصلحة بما يلي:

- متابعة ومراقبة تطبيق النصوص التنظيمية و المقاييس الوقائية المتعلقة بمجال الوقاية.
- المساهمة في إعداد و مراقبة مخططات الوقاية، والسهر على تطبيقها.
- دراسة الأخطار و وسائل مكافحتها لفائدة الشركات و المؤسسات العمومية و الخاصة.
- تنظيم حملات إعلامية و تحسيسية حول الأخطار التي تهدد أمن الأشخاص والممتلكات.

ب- مصلحة الإدارة و الإمداد:

تعمل مصلحة الإدارة و الإمداد بالتنسيق مع المكاتب التالية:

- مكتب المستخدمين و النشاط الاجتماعي..
- مكتب التكوين.
- مكتب المحاسبة و الميزانية.
- مكتب الأملاك.

¹ مكلف بالإعلام على مستوى مديرية الحماية المدنية لولاية مستغانم

وتتكفل هذه المصلحة بما يلي:

- تسيير الوسائل المادية لمصالح الحماية المدنية
- متابعة إنجاز برامج المنشآت و صيانتها.
- متابعة وتنسيق أعمال التكوين والسهر على تطبيق برامج التدريب والمناورات الميدانية.
- تسيير المحاسبة العامة ومسك دفاتر الجرد المتعلقة بدخول وخروج المعدات والإمدادات.
- تطوير الحياة المهنية لمستخدمي الحماية المدنية على مستوى الولاية.

ج-مصلحة الحماية العامة:

تعمل مصلحة الحماية العامة بالتنسيق مع المكاتب التالية:

- مكتب المخططات.
- مكتب الإشارة.
- مكتب الإسعافات الطبية.
- مكتب العدد الأمنية.

وتتكفل هذه المصلحة بما يلي:

- إعداد المخططات المتعلقة بتنظيم و تنفيذ الإسعافات عند حدوث الكوارث.
- إنشاء وتركيب مختلف شبكات الإنذار ومراقبة مدى فعاليتها.
- تنظيم وإدماج ومراقبة الأجهزة المخصصة لضمان سلامة الأشخاص والممتلكات.
- القيام بكل إجراء من شأنه النهوض بالإسعاف و تنمية روح التضامن الوطني بمساعدة الجمعيات و المنظمات ذات الطابع الإنساني.
- السهر على إعداد مخطط تنظيم الإسعافات و تحيينه سنويا بالتنسيق مع مختلف المديریات على مستوى الولاية.

قانون النشاط العملي للحماية المدنية لولاية مستغانم:

طبقا للقرار رقم 85/2755 المؤرخ في 17/07/1985 المتعلق بقانون النشاط العملي لسلك الحماية المدنية نذكر بعض المواد منه:

➤ **التدريبات العامة:**

المادة 1: تنظيم الحماية المدنية يمثل للعمل الشبه العسكري، و تستند على نظام تسلسل الرتب موزعة على ضابط، ضابط صف والأعوان الذين هم في النشاط داخل الثكنة ومحتشدين على الدوام.

المادة 2: حسب الطبيعة الخاصة الخاضعة لها، الأخطا ، المداومة والاستثناءات الإجبارية التابعة لممارسة مهام العملية، الحماية المدنية هي مصلحة فعالة.

المادة 3: نظام مصلحة العمليات يحدد تنظيم و سير و كذلك تنظيم التأديب على مستوي الحماية المدنية.

➤ **القيادة:**

المادة 7: كل عون حماية مدنية يمكن أن يطمح لرتبة طبقا لتنظيم الشامل في القانون الخاص بأعوان الحماية المدنية.

المادة 8: التساوي في الرتب و تعادل في الوظيفة في السلم الإداري الأفضلية تعود للأقدمية في الرتبة.

المادة 9: الأقدمية في الرتبة هو الوقت الفعلي الماضي في النشاط في هذه الرتبة.

المادة 10: العون ذو رتبة في الحماية المدنية أن يطاع و يطيع نظم الطاعة العامة طبقا لنظام الجاري.

➤ **التسلسل في الرتب:**

المادة 11: مختلف الرتب ضباط، ضباط الصف للحماية المدنية محددين بقانون أعوان الحماية المدنية.

المادة 17: القيادة هي الرمز الخارجي للإطار.

المادة 19: الرتبة والوظيفة يعطون الحق في ممارسة القيادة.

المادة 20: أعوان الحماية المدنية في الخدمة يمارسون قيادة توظيف رتبهم و وظائفهم.

المادة 21: الوظيفة تعي الحق لممارسة مهام و مسؤوليات في الهيئة لتنظيم الحماية المدنية.

➤ الهيئة والبدلة:

المادة 211: حمل البدلة واجب على كل أعوان الحماية المدنية خلال مدة عملهم.

أعوان الحماية المدنية ملزمين بحمل البدلة الخارجية النظامية عند تركهم للوحدة أو عند عودتهم للعمل.

المادة 213: الهيئة و بدلة الحماية المدنية محددین بنصوص خاصة.

المادة 214: الهيئة و البدلة لا يمكن أن تحمل إلا الأشياء النظامية.

المادة 215: الملابس التي تشكل الهيئة و البدلة لا يمكن التنازل عنها لشخص غريب عن المصلحة ولا تباع أو تعطي بأي ثمن كان.

المادة 216: كل ضياع أو إتلاف يجب عليه فورا التصريح به طبقا لنظام التسيير.

المادة 217: الهيئة و البدلة يجب أن تكون مضبوطة.

مهامها:

- نقل الجرحى و المرضى.
- حراسة الشواطئ و المصطافين.
- تقديم الإسعافات الأولية في مختلف الحوادث.
- البحث عن التائهين في الصحراء.
- إخماد الحرائق بمختلف.
- إعداد الدراسات الوقائية للوقاية من مختلف الأخطار.
- القيام بحملات التوعية والتحسيس من مختلف المخاطر.
- تغطية أمنية، للمقابلات الرياضية ومختلف المناسبات الهامة وفي حالة نقل المواد الخطيرة.¹

¹ مكلف بالإعلام على مستوى مديرية الحماية المدنية لولاية مستغانم.

جدول السمات العامة للمبحوثين:

المبحوثين	السمات العامة	الجنس	المستوى التعليمي	التخصص	الرتبة	طبيعة العمل
(أ)		ذكر	ثانوي	/	عون	إداري
(ب)		ذكر	جامعي	التربية البدنية والرياضية	ملازم	إداري
(ت)		ذكر	جامعي	صحافة علمية	ملازم	إداري
(ث)		ذكر	ثانوي	/	عون	ميداني
(ج)		ذكر	جامعي	هندسة مدنية	ملازم	إداري
(خ)		أنثى	جامعي	تسيير عمومي	ملازم	إداري
(ح)		ذكر	جامعي	تسيير عمومي	ملازم	إداري
(د)		ذكر	جامعي	تسيير العمومي	ملازم	ميداني
(ذ)		ذكر	جامعي	أدب عربي	ملازم	إداري
(ر)		ذكر	ثانوي	/	عون	/

المبحث الثاني: عرض وتحليل الدراسة

1- تحليل محاور المقابلة:

المحور الأول: العلاقات العامة والاتصال الشامل

من خلال المحول الأول سنحاول طرح مجموعة أسئلة على العينة المختارة، والتي تتراوح من أسئلة عامة حول العلاقات العامة، وإحصاء عدد المكلفين بالاتصال على مستوى مديرية الحماية المدنية، بالإضافة إلى أسئلة المتعلقة بالاتصال الشامل، من ناحية التعريف ومجالات استخدامه.

سؤال رقم 01: ما هو مفهومك للعلاقات العامة؟

أجمع المبحوثين على أن العلاقات العامة هي تلك العلاقة الوطيدة التي تربط جمهور الداخلي بالجمهور الخارجي من أجل تعزيز الثقة وتحسين صورة المديرية لكلا الطرفين، حيث صرح المبحوث (ث) وهو جامعي لتخصص صحافة علمية، ذا رتبة ملازم " هي علاقة الموظفين فيما بينهم وعلاقتهم بالرئيس ". وأضاف المبحوث (ج) " علاقة الرئيس بالمرؤوس"، في حين صرح المبحوثان (ح) و(خ): " العلاقة مهنية تبنى عليها أسس العمل".

وبالتالي نستنتج من إجابات المبحوثين على أن مفهوم العلاقات العامة يختلف من علاقات التي تجمع الرئيس بالمرؤوس، والبعض الآخر يراها علاقة مهنية.

سؤال رقم 02: كم عدد القائمين بالاتصال؟

أجمع المبحوثين على عدد القائمين بالاتصال بمديرية الحماية المدنية يتراوح من خمسة أعوان إلى عشرين، حيث صرح المبحوث (ب) و (د) و (خ) بـ " هناك خمسة أعوان مكلفين بالاتصال"، في حين أجاب المبحوث (ت) و(ث) بـ " يوجد عشرين ". وأضاف صرح المبحوث (ذ) وهو ملازم وأستاذ مكون في الإسعافات الأولية " في المديرية هناك عشرين

مكلفين بالاتصال، يمثلان المديرية في الإذاعة أو التلفزيون بتقديم الصريحات". إضافة إلى تصريح المبحوث (ج) الذي قال: " هناك مكلف واحد بالاتصال ".

إذن حسب بعض المبحوثين مديرية الحماية المدنية لولاية مستغانم لديها خمسة أعوان مكلفين بخلية الاتصال والعلاقات العامة، والبعض الآخر يصرح بوجود عونين مكلفين بالاتصال، في حين صرح المبحوث (ج) بوجود مكلف واحد بالاتصال والعلاقات العامة، والملاحظ أحد المبحوثين من تخصص الصحافة العلمية.

سؤال رقم 03: هل يعتمد مكلف بالاتصال على وظائف العلاقات العامة ؟

صرح أغلب المبحوثين بنعم، حيث أضاف **المبحوث (ت)** " نعم يعتمد مكلف بالاتصال على وظائف العلاقات العامة "... بطبع نعتمد على وظائف العلاقات العامة، حيث تقوم بها خلية الاتصال والعلاقات العامة بمديرية الحماية المدنية، فهناك وظائف إخبارية، ووظائف تنسيقية، ووظائف إعلامية.. كما يضيف ذات المبحوث "الوظيفة الإعلامية هي التي تهمنا بشكل كبير، باعتبارها الوظيفية الأولى التي تعكس صورة هذه الخلية". وكذلك صرح **المبحوث (د)** " نعم يعتمد على حسب طبيعة التنسيق وطبيعة التدخل". وصرح **المبحوث (ذ)** " نعم يعتمد مكلف بالاتصال عليها في تأدية مهامه"، في حين أجاب **المبحوث (ج) بـ "لا أعرف"**.

وبالتالي أجمع المبحوثين على أن مكلف بالاتصال يعتمد على وظائف العلاقات العامة، وعلى حسب المبحوث (ت) يصنف وظائف العلاقات العامة إلى ثلاثة وظائف يقوم بها المكلف بالاتصال والعلاقات العامة وهي على النحو التالي: إخبارية وتنسيقية، وكذا إعلامية، بحيث تتمركز هذه الأخيرة في أولويات الاهتمام،، على اختلاف المبحوث (ج) الذي صرح بلا أعرف.

سؤال رقم 04: فيما تتجلى مهام قسم الاتصال والعلاقات العامة ؟

أغلب تصريحات المبحوثين كانت متشابهة ، حيث صرح **المبحوث (ب)** " استقبال وإيصال المعلومات والتنسيق بين الأطراف"، وأضاف **المبحوث (ث)** " التحسيس، التوعية، التكوين، إدراج برامج مع مختلف الفاعلين في الميدان"، في حين صرح **المبحوث (ذ)** " يقوم

مكلف بالاتصال على مستوى المديرية باستقبال المراسلات المشاركة في التظاهرات وذلك عن طريق مراسلات تصل إليه، بالإضافة إلى المشاركة في الحملات التحسيسية مع الدرك والشرطة، والجمعيات الفاعلة في الميدان، وكذا تقديم التصريحات والمعلومات الخاصة بالمديرية على مستوى الإذاعة والتلفزيون ."

وبالتالي أجمع المبحوثين على مهام قسم الاتصال والعلاقات العامة يتجلى في التنسيق العملي بين الجمهور الداخلي، وإعداد برامج مختلفة من تحسيسية وتوعوية، وكذا نشر المعلومات وتبادل الأفكار بين مع الجمهور الداخلي والخارجي على حد سواء.

سؤال رقم 05: كيف تعرف الاتصال الشامل حسب طابع العمل بالمديرية ؟

أجمع المبحوثين على أن الاتصال الشامل هو استخدام كل وسائل الاتصال المتاحة، حيث صرح المبحوث (ت) " جميع الوسائل المستعملة، ". على اختلاف المبحوث (ح) وهو ذكر ملازم إداري " يكون حسب سلم الإداري ."

سؤال رقم 06: ما هي مجالات استخدامه ؟

اختلفت مجالات الاستخدام بين المبحوثين، هذا راجع لكثرتها، حيث صرح المبحوث (أ) "يستخدم في وسائل الإعلام المختلفة، في الحملات التحسيسية وغيرها، وأيضا يكون الاتصال عن طريق الإعلانات وجرس الطوارئ والإنذار. أما أفراد المجتمع نتعامل معهم عن طريق الوسائل التقنية عند حاجتهم لها، وكذلك عن طريق المناورات التي نقوموا بها في نشاطاتنا التحسيسية المسطرة عن المكلف بخلية الإعلام". وأضاف المبحوث (ث) " الإذاعة، التلفزيون، الصحف والجرائد ومواقع التواصل الاجتماعي"... "فيما يخص التعامل مع الموظفين يكون عن طريق الاتصال بالهاتف الثابت والإعلانات، البرقيات، اجتماعات، ملتقيات، إقامة حفلات وجرس الطوارئ ". وأضاف المبحوث " كذلك نستخدم الأنترنت في الاتصالات بين المصالح لمواكبة التطور التكنولوجي. أما عن الجمهور الخارجي كأفراد نتعامل معه بالدرجة الأولى عن طريق مواقع التواصل الاجتماعي، وبالأخص صفحة الرسمية للمديرية على الفيسبوك (الحماية المدنية لولاية مستغانم)، حيث يبلغ عدد متابعين لها بما يعادل 11000

منتبع ومحب للصفحة، مطويات وملصقات، لافتات، مجلات، ملتقيات، إقامة حفلات، أبواب مفتوحة، يوم للاستقبال- كل يوم اثنين- ويضيف ذات المبحوث "الجمهور الخارجي كهيئات وشركاء لمديرية الحماية المدنية نتعامل معها عن طريق الفاكس والهاتف (045.43.97.05)، استخدام المراسلات من كلا الطرفين -مراسلة من برنامج "ثقافة الإرشاد" لإذاعة مستغانم الجهوية، مراسلة من الدرك الوطني لذات الولاية للمشاركة في الحملة التحسيسية، مراسلة شكر من طرف الوالي على نجاح العملية الانتخابية، مراسلة من الجمعية الولائية للسلامة المرورية لذات الولاية في المشاركة لحماتها التحسيسية، مراسلة من مدرسة ابتدائية من أجل زيارة متحف المديرية- بالإضافة على عقد اتفاقيات مع بعض الهيئات من أجل العمل الثنائي كوسائل الإعلامية بمختلف أنواعه، وكذا الموقع الإلكتروني".

ويصرح المبحوث (ذ) " مجلاته متعددة على مستوى المديرية، كاستخدامه في التظاهرات والاحتفالات التي تقام بالمديرية، وكذا الهيئات الإعلامية بالمشاركة أو التدخل، فيكون الاتصال بين المصالح عن طريق الاجتماعات، الهاتف، الإعلانات والأنترنيت، أما الجمهور الخارجي يكون عن طريق تنظيم دورات تكوينية للإسعافات الأولية التي تدوم 21 يوم، وتكون بشكل دوري أربعة دفعات كل ثلاثة أشهر وتختتم هذه الدروس بامتحانات تقييمية من أجل الحصول على شهادة في الإسعافات الأولية مقدمة من طرف مديرية الحماية المدنية لولاية مستغانم هذا من ناحية، أما من الناحية الثانية نقص ثقافة الجمهور عند وقوع الحوادث يكون الاتصال في غير محله -حتى يتلّموا ويصوروا الحادث يعيطولنا- "، بالإضافة إلى المبحوث (ر) قال: " يكون الاتصال عن طريق الهاتف الثابت والإعلانات. أما بالجمهور الخارجي يكون عن طريق الاستقبال ودله على ما يحتاج ويكون هذا الاستقبال مرفوق بتدوين اسمه على السجل اليومي، و نتصل ببعضنا البعض عن طريق الهاتف السلكي واللاسلكي، أما عن الجمهور الخارجي فإننا نتعامل معه بالهاتف بما أننا في مصلحة الاتصالات الهاتفية على الرقم 14".

وعليه قد أجمع المبحوثين على أن الهاتف وسيلة للاتصال بين المديرية وجمهورها الداخلي والخارجي، فحين أفادنا كل مبحوث عن الوسائل المتداولة على حسب عمله.

نتوصل من خلال الإجابات المحور الأول إلى أن العلاقات العامة هي ذلك الارتباط

الذي يجمع المديرية بجمهورها الداخلي والخارجي على أساس التعاون المشترك، وهذا

الارتباط يتمثل في القيام وإعداد برامج ونشاطات مختلفة تتميز بالانفراد وسهولة الاستجابة

لها، ويكون هذا توافقاً باستخدام وسائل الاتصال المناسبة لكل برنامج، وعلى حسب تعريف الدكتور "علي عوجة" للعلاقات العامة يرى أنها: **نشاط يهدف إلى تحقيق التعاون والتفاهم بين المؤسسة وجمهورها، وهي الوظيفة التي تقوم بها الإدارة لتعديل الاتجاهات وتحدد الخط وسياسات المؤسسات فيما يتفق بمصلحة الجمهور، وتنفيذ البرامج الهادفة بغية توطيد ثقة الجمهور بالمؤسسة وكسب رضاه** ¹. إذ تعتمد العلاقات العامة في مديرية الحماية المدنية على ثلاث وظائف أساسية: إخبارية، تنسيقية، وإعلامية، وهذه الأخيرة يشرف عليها المكلفين بالاتصال الذين يتراوح عددهم ما بين عشرين إلى خمسة أعوان، وهي تعتمد على وسائل الاتصال الشامل من أجل تنفيذ برامجها ونشاطاتها إلى محيطها الداخلي والخارجي تماشياً مع خصوصيات كل برنامج وجمهور مستهدف.

المحور الثاني: برامج ونشاطات العلاقات العامة بمديرية الحماية المدنية لولاية مستغانم
من خلال المحور الثاني سنقوم بطرح أسئلة حول نشاطات وبرامج العلاقات العامة التي تقوم بإعدادها مديرية الحماية المدنية، ومحاولة اكتشاف أنواعها المختلفة، والغرض منها، بالإضافة إلى الأسس الرئيسية التي يتم على أساسها اختيار البرامج المناسبة.

سؤال رقم 01: ما الغرض من برامج العلاقات العامة؟

أجمع بعض المبحوثين على أن الغرض من البرامج هو توطيد العلاقة بين الجمهور الداخلي والخارجي، حيث صرح **المبحوث (أ)** " تيسير العمل وآلياته والحفاظ على إستراتيجيته"، وأضاف **المبحوث (د)** "الغرض منها التعرف والتطلع على الإمكانيات البشرية والمادية".

¹ علي عوجة، أسس العلمية للعلاقات العام، عالم الكتب، القاهرة، 1988، ص17.

وعليه مديرية الحماية المدنية بمستغانم حسب تصريحات المبحوثين تقوم بإعداد البرامج الخاصة بالعلاقات العامة لغرض إقامة علاقات مع جمهورها العام لتبليبه بكافة المعلومات الصحيحة، والحفاظ على استراتيجيتها في العمل".

سؤال رقم 02: ما نوعية البرامج التي تقوم بها المديرية ؟

صرح المبحوث (أ): " تختلف باختلاف المهام".

كل المبحوثين أجمعوا على إجابة واحدة، وعليه صرح المبحوث (ب): " ميدانية وتحسيسية وإدارية والرسكلة "أضاف المبحوث (د): " تقديم تكوينات في الإسعافات الأولية من أجل تقديم مسعفين متطوعين للمجتمع".

إن حسب ما صرح به المبحوثين أن برامج العلاقات العامة بمديرية الحماية المدنية يتنوع من حملات تحسيسية توعوية، وأخرى تكوينية، وكذا إعادة الرسكلة".

سؤال رقم 03: ما هي أسس اختيار برامج العلاقات العامة ؟

صرح أغلب المبحوثين حسب طبيعة العمل، حيث أجاب المبحوث (ب): " حسب طبيعة العمل والمردودية"، في حين صرح المبحوث (ث): " حسب طبيعة كل موسم وحالة الأحداث والتظاهرات".

وبالتالي أجمع المبحوثين على أن أسس اختيار برامج العلاقات العامة يتوافق مع نوعية البرامج وطبيعة العمل الخاص بكل مصلحة بمديرية الحماية المدنية لمستغانم".

سؤال رقم 04: ما هي مضامين البرامج ؟

أجاب جل المبحوثين بأن المضامين تكون حسب موضوع البرامج، وعليه صرح المبحوث (ث) " حوادث المرور، الحرائق، أخطار البحر، الحوادث المنزلية". وأضاف المبحوث (ج) تصريحه " تدرج حسب طبيعة التكوين، فمثلا برنامج تكوين المسعفين المتطوعين" وأغلبية

التصريحات كانت تتوافق مع تصريح **المبحوث (ر)** " البرامج تحتوي على معلومات صادقة لكل النشاطات التي تقوم بها المديرية".

إن حسب ما أدلى به المبحوثين أن مضامين برامج العلاقات العامة تختلف باختلاف أقسام المديرية، من اجتماعية، وبشرية، وكذا وقائية.

سؤال رقم 05: هل تتقيد البرامج بمدة زمنية محددة ؟

أجاب المبحوثين على هذا السؤال بفريقين، الأول صرح بعدم تقيد البرامج بمدة زمنية، حيث صرح **المبحوث (ث)** " لا تتقيد حسب الظروف وفصل السنة"، في حين الفريق الثاني أجاب بتقيد البرامج بمدة زمنية محددة، وبالتالي **صرح المبحوث (ح):** " نعم تتقيد البرامج في أغلبها، لكن هناك بعض البرامج تتطلب تكوين مستمر"، وأضاف **المبحوث (د):** " هذا يختلف من برنامج لآخر، مثل برنامج تكوين المسعفين المتطوعين يكون محدد عبر كل ثلاثة أشهر يقام التكوين، ولمدة 21 يوما".

وبالتالي نستنتج من تصريحات بعض المبحوثين على أن برامج العلاقات العامة تكن محددة زمنيا، والبعض الآخر صرح بأنها غير محددة زمنيا وهذا لحاجة مصالح المديرية.

سؤال رقم 06: ما هي العوامل المؤثرة في برامج العلاقات العامة، وفيما تتجلى صعوبات تطبيقها ؟

أجمع كل المبحوثين على هناك **صرح المبحوث (أ)** " هناك عوامل خارجية وداخلية". إضافة إلى تصريح **المبحوث (ح)** " حسب رأيي فإن الاحترافية هي أكبر نقص وأكثر العوامل المؤثرة"، وأضاف **المبحوث (د):** " من بين العوامل العامل البشري ومدى احترافية وعدد البرامج وكذا التنسيق ما بينهما".

وعليه أدلى المبحوثين وأجمعوا على وجود عوامل داخلية من نقص الاحترافية، وأخرى خارجية متعلقة بالجمهور الخارجي في عدم تعامله الجيد.

فعلى حسب الإجابات التي تحصلنا عليها في المحور الثاني المعنون بـ "برامج ونشاطات العلاقات العامة بمديرية الحماية المدنية لولاية مستغانم" نستنتج أن المديرية لديها برامج مختلفة من نشاطات توعوية مثل المشاركة في التظاهرات والأحداث الرسمية، وكذا الحملات التحسيسية بالتشارك مع الأمن والدرك الوطني، والمجتمع المدني، إضافة إلى البرامج الإسعافات الأولية وإعادة الرسكلة، وبالتالي هذه البرامج منها المحددة زمنيا، الأخرى غير ذلك وفق النظام الدالية للمديرية وأهدافها العامة، إذ تسيطر عليها عوامل داخلية مثل الموارد البشرية، والأخرى خارجية المتمثلة في قلة وعي الجمهور حسب ما توصلنا إليه.

المحور الثالث: وسائل الاتصال المستخدمة في برامج العلاقات العامة

من خلال المحور الثالث سنحاول اكتشاف ومعرفة جل آليات ووسائل الاتصال التي تستخدم مديرية الحماية المدنية بمستغانم، وأهم الخطوات الأساسية في اختيار الوسيلة المناسبة التي تتوافق مع نوعية البرامج، بالإضافة إلى معرفة مدى فعالية تلك الوسائل من طرف المبحوثين محل الدراسة.

سؤال رقم 01: ما هي آليات الاتصال التي تعتمد عليها مديرية الحماية المدنية بمستغانم في برامجها؟

كل المبحوثين أجمعوا على أن آليات الاتصال تختلف من تقليدية، وحديثة، حيث صرح **المبحوث (ب):** " الهاتف، الفاكس، الأنترنات، بريد العادي، الراديو، الأنترنت"، وكذا صرح **المبحوث (د):** " وسائل الإعلام المختلفة، وملصقات، مطويات، إعلانات، مراسلات، إقامة حفلات، ملتقيات، هناك أيضا دمي تستخدم في الإسعافات الأولية وكذا الدروس التفاعلية"، وصرح **المبحوث (ر):** " الهاتف السلبي واللاسلكي، وكذلك الفاكس".

وعليه قد أجمع المبحوثين على المديرية تعتمد على وسائل الاتصال المختلفة التقليدية منها وسائل الإعلام والإعلانات، والمطويات، وغيرها، والوسائل الحديثة كمواقع التواصل الاجتماعي، والدروس التفاعلية الخاصة بالإسعافات الأولية.

سؤال رقم 02: هل هذه الوسائل كافية ؟

كل المبحوثين أجمعوا بعم كفاية الوسائل، حيث صرح **المبحوث (ذ):** " تعد غير كافية باعتبار هناك تطور كبير في وسائل الاتصال "

وعليه اختلف المبحوثين في كفاية وسائل الاتصال التي تعتمد عليها المديرية، منهم من يراها كافية، والآخر يراها غير كافية.

سؤال رقم 03: كيف تستخدم وسائل الاتصال في البرامج ؟ وما هي الوسائل الأكثر استخداما ؟

أغلب المبحوثين أجمعوا بكثرة وسائل الاتصال التي تستخدم في برامج العلاقات العامة، حيث صرح **المبحوث (ث)** " عن طريق إعداد مطويات ولوحات إعلانية، إذاعة الأكثر استخداما"، حيث صرح **المبحوث (د)** " تستخدم في التنسيق مع برامج العلاقات العامة، ومن بين الوسائل الأكثر استخدام الهاتف"، **وأضاف المبحوث (ذ)** " تستخدم بالتوافق مع طبيعة البرنامج، أما عن الوسائل الأكثر استخدام في قسم التكوين، هي الهاتف، والدمى، والوسائل التفاعلية "

وبالتالي أجمع المبحوثين على استخدام وسائل الاتصال بكثرة برامج العلاقات العامة، ويعد الهاتف الأكثر استخداما.

سؤال رقم 04: هل هناك توافق بين البرامج ووسائل الاتصال ؟ وعلى أي أساس يبني هذا التوافق ؟

أغلب المبحوثين أجمعوا صرح **المبحوث (ح)** " هناك توافق جزئي بنسبة 70 %، ويبني هذا التوافق على سيرورة العمل والمدة الزمنية التي يأخذها "

صرح **المبحوث (د)** " هناك توافق يفوق المعدل، حيث يتمثل هذا التوافق في الوصول إلى نتائج المرجوة المسطرة مسبقا "

وبالتالي أجمع فريق من المبحوثين على استخدام وسائل الاتصال يكون بالتوافق مع البرامج، يبني التوافق بين الطرفين على حسب استراتيجية التي تعتمد عليها مديرية الحماية المدنية بمستغانم .

سؤال رقم 05: ما هي الخطوات الأساسية في اختيار الوسيلة المناسبة لأي برنامج ؟

اختلفت الإجابات عن هذا السؤال، إذ صرح **المبحوث (ب):** " النقائص الموجودة في العمل، العراقيل، المسببات "، وأضاف **المبحوث (ث):** " إعداد مخطط حسب نوع البرنامج والوسيلة والجمهور المستهدف"، وعليه **صرح المبحوث (ت)، (ح)** " طبيعة البرنامج ولأي فئة من المجتمع وهو موجه " .

إذن اختلف المبحوثين في الخطوات الأساسية في اختيار الوسيلة المناسبة لأي برنامج، منهم من يرى حسب النظام الداخلي للمديرية وأهداف المسطرة، والبعض الآخر يرى أن العراقيل هي التي تأخذ كأول خطوة في اختيار برامج العلاقات العامة الخاصة بالمديرية.

سؤال رقم 06: كيف تقيمون وسائل الاتصال المستخدمة في برامج العلاقات العامة بالمديرية ؟

هناك اختلاف في تصريحات المبحوثين، حيث أجاب **المبحوث (ث)** " مدى فعالية نجاح الحملات الإعلامية، التقليل من الآثار المسبية مثل الحد من حوادث المرور". ويضيف **المبحوث (ح)** " هي في تحسن مع وجود بعض النقائص أهمها: معرفة الاستخدام الصحيح للوسائل الجديدة "الأنترنت" ، وكذا **المبحوث (د)** " في طور التقدم " .

إن يقيم جل المبحوثين سائل الاتصال التي تستخدمها المديرية في برامجها على عدم كفايتها، والبعض الآخر يستحسن وسائل الاتصال القائمة والأمل في تطورها مستقبلا. فعلى ضوء الإجابات التي تحصلنا عليها في المحور الثالث المعنون بـ "وسائل الاتصال المستخدمة في برامج العلاقات العامة" نستنتج أن مديرية الحماية المدنية لولاية مستغانم تعتمد على كل الوسائل الاتصال المتاحة التقليدية منها كوسائل الإعلام (الصحافة

المكتوبة، الإذاعة والتلفزيون)، إضافة إلى المطويات، المجلات، الإعلانات والملصقات، وكذلك مواقع التواصل الاجتماعي من فايسبوك، تويتر واليوتيوب، وعن أكثر الوسائل استخداما الهاتف السلكي واللاسلكي.

وعليه أفادت إجابات المبحوثين على أن هذه الوسائل يتم اختيارها وفقا لنوعية كل برامج تقوم به مديرية الحماية المدنية بمستغانم. إذ يرى المبحوثين أن وسائل الاتصال المستخدمة غير كافية ويأملون في تحسينها تماشيا والتدفق التكنولوجي.

عرض النتائج

عرض نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات:

إن مديرية الحماية المدنية لولاية مستغانم تحتوي على خلية للإعلام كما يصطلح عليها، بحيث يشرف عليها المدير الولائي للحماية المدنية ومخصص لها عونين مكلفين بالاتصال والعلاقات العامة، مهمتهما الإشراف على صفحة الفليسبوك ومتابعة كل جديد يحدث على مستوى الولاية من تدخلات الحماية المدنية و نشاطاتها اليومية، بالإضافة إلى إقامة علاقات مع مختلف وسائل الإعلام من مراسلين وصحفيين والنشطاء الجمعويين، المؤسسات الرسمية والفاعلين في الميدان.

كما يتم إرسال كل جديد متعلق بآخر تدخلات الحماية المدنية إلى الإذاعة، الصحفيين ووكالة الأنباء ، فالملاحظ لا يوجد مكتب ولكن يسمى بالخرائط والأخطار يندرج تحت مصلحة الوقاية.

وظائف خلية الإعلام بالمديرية:

تتعدد وتختلف الوظائف التي تقوم بها خلية الإعلام والاتصال بمديرية الحماية المدنية، فهناك وظائف إخبارية، ووظائف تنسيقية، ووظائف إعلامية.

وسنركز على هذه الأخيرة لأنها ما يهمنا في هذا البحث، والتي يمكن حصر أهمها فيما يلي:

1- إعداد وتحرير التقارير والبلاغات الإعلامية.

2- تخطيط وتنفيذ الملصقات والإعلانات.

3- القيام بتصوير أحداث والتظاهرات ومختلف النشاطات.

4- تنظيم اللقاءات والمحاضرات والندوات والحفلات والأيام التحسيسية .

5- تنظيم الأيام المفتوحة والمعارض.

- 6- الإشراف على صفحة الفليسبوك والبريد الإلكتروني.
- 7- تنظيم مقابلات صحفية لمختلف الوسائل الإعلامية من صحافة، إذاعة وتلفزيون مع دعوتهم للتغطية الإعلامية.
- 8- تزويد وسائل الإعلام بالأخبار والمستجدات وآخر الإحصاءات الخاصة بمختلف نشاطات الحماية المدنية .
- 9- متابعة ما تنتشره مختلف وسائل الإعلام حول الحماية المدنية وجمعها.
- 10- تأمين التواصل بين مديرية الحماية المدنية والمؤسسات الأخرى.
- 11- الرد على المراسلات والاتصالات الواردة من طرف المواطنين على مستوى المركز بالتنسيق الولائي، قصد تقديم المساعدة في مختلف الحوادث والأخطار التي يتعرضون لها.
- 12- الرد على الشائعات والأخبار التي تسيء لصورة الحماية المدنية .
- وعلى ضوء هذه الوظائف تستمد مديرية الحماية المدنية اتصالاتها مع جمهورها الداخلي والخارجي بشكل طبيعي معزز بروح الثقة والتنظيم المحكم لكلا الطرفين، ولتتم هذه الاتصالات بفعالية ونجاح تستخدم المديرية عدة وسائل تختلف باختلاف طبيعة اتصالاتها، فقد يمكننا تصنيفها على النحو التالي:
- الوسائل التقليدية:** الهاتف الثابت والفاكس، البرقيات، الإعلانات، الاجتماعات، المجالات، مطويات وملصقات، لافتات، الصحافة المكتوبة(الجريدة الرسمية، جريدة المحلية "réflexion" وصوت الغرب)، الإذاعة الجهوية لولاية مستغانم، التلفزيون العمومي الجزائري، وكذا القنوات الخاصة (الشروق، البلاد والأجواء).

الوسائل الحديثة: الموقع الإلكتروني وصفحة الفايسبوك (الحماية المدنية لولاية مستغانم)، برنامج تحديث الموقع الجغرافي.

إذن الاتصال الداخلي للمديرية يسري ضمن عملية منظمة. على عكس الاتصال الخارجي، فبالرغم هذه الوسائل التي تستخدمها ذات المديرية لتسهيل عملية الاتصال بجمهورها الخارجي إلا وأن عائق وحيد يحيل هذا الاتصال، المتمثل في العنصر البشري الذي تغيب ثقافته في الإسعافات الأولية لتعامله مع الحوادث قبل وصول أعوان الحماية المدنية.

فعلى ضوء طبيعة اتصال المديرية بجمهورها الخارجي نجد هناك تشارك متن بين مجموعة هيئات كالمدارس ومديرية دار البيئة، جمعية السلامة المرورية، المؤسسات الرسمية كإذاعة مستغانم الجهوية، التلفزيون العمومي والخاص والمؤسسات العسكرية (الدرك والأمن الوطني).

فهذا التشارك يبني وفق اتفاقيات مشتركة مبنية على استراتيجيات مدروسة من أجل التعاون لتلبية رغبات الجمهور وكسب ثقته.

ومن هذا المنطلق نلمس لذات المديرية نشاطات وبرامج في عملية التحسيس والتوعية من حوادث المنزلية بالتشارك مع إذاعة مستغانم الجهوية ضمن برنامج ثقافة الإرشاد، وتقديم نصائح يومية حسب الظروف في نفس الإذاعة، كذلك تساهم في عملية توعية من مخاطر الطرقات بالتعاون مع جمعية السلامة المرورية ووحدات الدرك الوطني والأمن الوطني. بالإضافة إلى مساندة مديرية دار البيئة في خرجاتها الترقيبية.

فقد لاحظنا أن تلك الوسائل تختلف من وسيلة لأخرى بغية تقديم كل ما يحتاج إليه الجمهور الخارجي من مساعدة، فنظمنا زيارتنا للمديرية مع الحملة التحسيسية التي أطلقناها الوحدة الإقليمية للدرك الوطني بالتعاون مع الحماية المدنية والجمعية الولائية للسلامة

المرورية قمنا بحضور وتتبع تلك الحملة التحسيسية التي امتدت من الفترة 10 نوفمبر إلى غاية 12 نوفمبر 2017، حيث لاحظنا مدى مساهمة وتناسق وسائل الاتصال المختلفة ببرامج العلاقات العامة في تحسيس مختلف شرائح المجتمع.

فيتم هذا التشارك باتفاقيات مبرمة بينها وبين المؤسسات الأخرى، عن طريق مراسلات للتحضير الثنائي وتطبيق وظائف واستراتيجيات العلاقات العامة، فحسب طبيعة الموضوع تبني الأنشطة والبرامج.

بالإضافة إلى تعرفنا على قسم الاتصالات الهاتفية وكيف يتم التعامل معها، كذلك تعرفنا كيف يتم تكوين الجمهور الخارجي في الإسعافات الأولية والنصائح التي المقدمة لهم.

كما لمسنا متحف خاص بالحماية المدنية موجود على مستوى المديرية، الذي يحتوي على الوسائل التي تم استخدامها عبر السنوات، وتغيير في البدلات الرسمية للحماية المدنية.

فكل هذا تحت إطار تعامل العلاقات العامة للمديرية مع جمهورها الخارجي، وللتأكد من هذا التعاون المشترك تقدمنا إلى بعض المنظمات، والمشاركة في الحملات الوعوية، كالجمعية الولائية للسلامة المرورية لولاية مستغانم والمديرية الإقليمية للدرك الوطني لولاية مستغانم، مركز التكوين المهني مخطاري بن شاعة لولاية مستغانم، إذاعة مستغانم الجهوية، جامعة عبد الحميد بن باديس (كلية اللغات والفنون وكلية العلوم الاجتماعية)، أما عن تعاملها مع الجمهور الداخلي، يكون الاتصال قائم بينهم من خلال الإعلانات والاجتماعات، وحتى الأنترنت.

ففي هذه النشاطات تستعمل كل الوسائل سابقة الذكر مع الوسائل التقنية.

التوصيات والاقتراحات:

فمن خلال دراستنا الميدانية التي قمنا بها في مديرية الحماية المدنية نتقدم بمجموعة من التوصيات والاقتراحات التي تساعد في تحسين برامج العلاقات العامة لمديرية الحماية المدنية أكثر من ذلك، وجعله أكثر فعالية في تحقيق أهداف المديرية والتقرب إلى أكبر قدر ممكن من الجمهور بمختلف شرائح المجتمع، وهي مسطرة على النحو التالي:

- ✓ إنشاء مكتب مسمى بالاتصال والعلاقات العامة.
- ✓ زيادة عدد المكلفين بالاتصال والعلاقات العامة من نفس التخصص.
- ✓ استخدام الرسائل الرقمية باعتبار الجمهور يصب في كل ما هو إلكتروني.
- ✓ الاعتماد على المنصات الإلكترونية لمحاصرة الجمهور في كل مكان.
- ✓ يجب على المؤسسة أن تتبنى سياسة اتصالية رقمية تستند إلى خطة إستراتيجية مدروسة و محددة الخطوات، تأخذ بعين الاعتبار طبيعة برامجها وجمهورها المستهدف.
- ✓ استخدام فيديوهات قصيرة تبسط أعمال الحماية المدنية بالنسبة لتلاميذ المدارس خاصة.
- ✓ إنشاء ورشة خاصة بالرسم الحر للتلاميذ عند القيام بحملات توعوية في المدارس.
- ✓ تكثيف من معارض الخاصة بالحماية المدنية.
- ✓ إنشاء اتفاقية صنع المجسمات مع المدارس لفائدة التلاميذ.

خلاصة:

وفي آخر الفصل التطبيقي نتوصل إلى أن مديرية الحماية المدنية بولاية مستغانم، تعد هيئة عمومية تابعة للوزارة الداخلية تتميز بطابع خدماتي، أنشأت بتاريخ 12-02-1992، حيث تحتوي على ثلاث مصالح عامة: مصلحة الوقاية، الإدارة والإمداد، ومصلحة الحماية العامة، وكل مصلحة بها مكاتب تابعة لها، حيث تتجلى مهامها في تقديم الإسعافات الأولية لمختلف الحوادث، والقيام بحملات توعوية وتحسيسية من مختلف المخاطر، بالإضافة إلى إعداد الدراسات الوقائية...الخ.

ومن خلال المقابلات التي أجريناها توصلنا إلى أن مديرية الحماية المدنية لها أعوان مكلفين بالاتصال تتجلى مهامهم في إعداد مختلف البرامج والنشاطات بمختلف أنواعها وباستخدام وسائل الاتصال المناسبة، كالقيام بحملات تحسيسية، والمشاركة في مختلف التظاهرات، وكذا القيام بأيام دراسية وحفلات على مستوى المديرية.

خاتمة

تحتل العلاقات العامة دورا مهما في جميع المؤسسات دون استثناء المؤسسات الحكومية ، فمديرية الحماية المدنية لولاية مستغانم لها عديد من الأنشطة تقوم بها، وعلى رأسها تقديم مساعدات للجمهور ، وترشيده للأحسن ، فهذا الأخير يُحدث في المديرية تغيرات كبيرة تؤدي بها إلى درب كسب ثقة جمهورها، كما يساعدها على نشر المعلومات و الأفكار حول سلوكيات وتصرفات سليمة حسب الظروف والفترات الزمانية ، فتطبيق برامج العلاقات العامة في المديرية بشكل يواكب التطور التكنولوجي لوسائل الاتصال، استنادا للوسائل الاتصال البديهية يؤثر على جمهورها و يزيد من حجمهم.

فهذا الأخير ما يؤدي بمديرية الحماية المدنية العمل أكثر على البحث عن الوسائل والتقنيات المناسبة لموضوع الرسالة المنقولة في العملية الاتصالية بينها وبين الجمهور من أجل خلق جسر تواصل مستمر معززة بالثقة المتبادلة.

حيث تلعب أنشطة وبرامج المقدمة من طرف المديرية دورا كبيرا متميزا في تحقيق أهداف المؤسسة، من خلال دورها الاتصالي بالجمهور لتعريف بالمؤسسة وأعمالها، ودورها تعاوني في إنقاذ الناس وتقديم ما يحتاجونه من مساعدة، بحيث تسعى المؤسسة من خلال علاقتها العامة بالجمهور إلى بناء سمعة حسنة لها، مما يؤدي إلى تحسين فعالية العلاقات العامة، كونها العملية البناءة داخل المديرية التي تعكس صورتها في المحيط الخارجي.

وعليه هناك تشارك الدائم من طرف المؤسسات والمنظمات والشركاء الفاعلين في حماية الجمهور يبرز لها دور العلاقات العامة في خلق جو مناسب للقيام بأنشطة أكبر ونشأة علاقة وطيدة بينهم.

قائمة المصادر

والمراجع

❖ الكتب:

• كتب بالعربية:

- 1- أحمد كمال أحمد، العلاقات العامة، مكتبة القاهرة الحديثة، الطبعة الثانية، 1972، مصر.
- 2- هاشم حمدي رضا، إدارة العلاقات العامة والبروتوكولات، الطبعة الأولى، دار الراية، 2010، الأردن.
- 3- وضاح زيتون، المعجم السياسي، دار أسامة، الطبعة الأولى، 2006، الأردن.
- 4- زيدان عبد الباقي، وسائل وأساليب الاتصال في المجالات الاجتماعية والتربوية والإدارية والإعلامية، القاهرة، دار الفكر العربي، الطبعة الأولى.
- 5- محمد بهجت كشك، العلاقات العامة في الخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية.
- 6- محمد جودت ناصر، الدعاية والإعلان والعلاقات العامة، الطبعة الأولى، دار مجدلاوي، 2008، أردن.
- 7- محمد منير حجاب، المداخل الأساسية للعلاقات العامة، دار الفجر، الطبعة الأولى، 2007، القاهرة.
- 8- محمد منير حجاب، العلاقات العامة في المؤسسات الحديثة، دار الفجر، الطبعة الأولى، 2007، القاهرة.
- 9- محمد علي أبو علا، العلاقات العامة في ضوء الإعلان وتكنولوجيا الاتصال، دار العلم والإيمان، الطبعة الأولى، 2013.
- 10- محمد عبده حافظ، العلاقات العامة، دار الفجر، الطبعة الأولى، 2009، مصر.

- 11- موسى محمد الأمين، التواصل الفعال، الأسس العلمية والمجالات التطبيقية، جامعة الشارقة، كلية الدراسات والبحث، 2012.
- 12- عبد الرزاق بن حبيب، اقتصاد وتسيير المؤسسة، مطبوعات الجامعية، 2000 .
- 13- عبد الرزاق محمد الدليمي، العلاقات العامة في التطبيق، دار أسامة، الطبعة الأولى، 2006.
- 14- علي عوجة، أسس العلمية للعلاقات العام، عالم الكتب، دون طبعة، 1988، القاهرة.
- 15- عماد الدين تاج السر فقير عمر، إعداد وإنتاج المواد الإعلامية للعلاقات العامة، دار البادية، الطبعة الأولى، عمان، 2013.
- 16- فؤاده البكري، العلاقات العامة بين التخطيط والاتصال ، دار نهضة الشرق، الطبعة الأولى، القاهرة، 2001.
- 17- شذوان علي شيبية، الإعلان "المدخل والنظرية"، دار المعرفة الجامعية ، دون طبعة، 2005.

• كتب بالفرنسية:

1- Emile Guchet, Les outils de la communication, pour les entreprises, les association et les collectivités, éditions du puits fleuri, 2000, France.

❖ محاضرات:

1- صالح فلاق شبرة، محاضرة في الاتصال الشامل وصورة المؤسسة، بتاريخ 2018/12/02، عل الساعة 10:00، ماستر 2 اتصال وعلاقات عامة، جامعة عبيد الحميد بن باديس، مستغانم.

❖ رسائل علمية:

- 1- بن طجين سلوى و سالمي زكريا، برامج العلاقات العامة داخل المؤسسات: دراسة ميدانية في المديرية الولائية للبريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال بورقلة، مذكرة لنيل شهادة ليسانس في العلاقات العامة، نوقشت بجامعة قاصدي مرباح بورقلة، 2010-2011.
- 2- جمعة أبو العينين ، مذكرة في برامج العلاقات العامة ، كلية الآداب ، قسم الصحافة والإعلام، الجامعة الإسلامية، غزة.
- 3- محمد جاسم، فلحي الموسوي، نظريات الاتصال والإعلام الجماهيري، مقرر في الفصل الثاني مرحلة الماجستير، قسم الإعلام والاتصال، الأكاديمية العربية المفتوحة في الدنمارك.
- 4- عودة ناوي، دور تكنولوجيا الاتصال في رفع كفاءة الأداء مدرسة الحماية المدنية ملحقة مستغانم نموذجاً، مذكرة شهادة ليسانس، اتصال والعلاقات العامة، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، 2010-2011.
- 5- كريمة بوفاتح، فائزة مرجي، واقع العلاقات العامة في مديرية الحماية المدنية، اتصال والعلاقات العامة، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، 2010-2011.

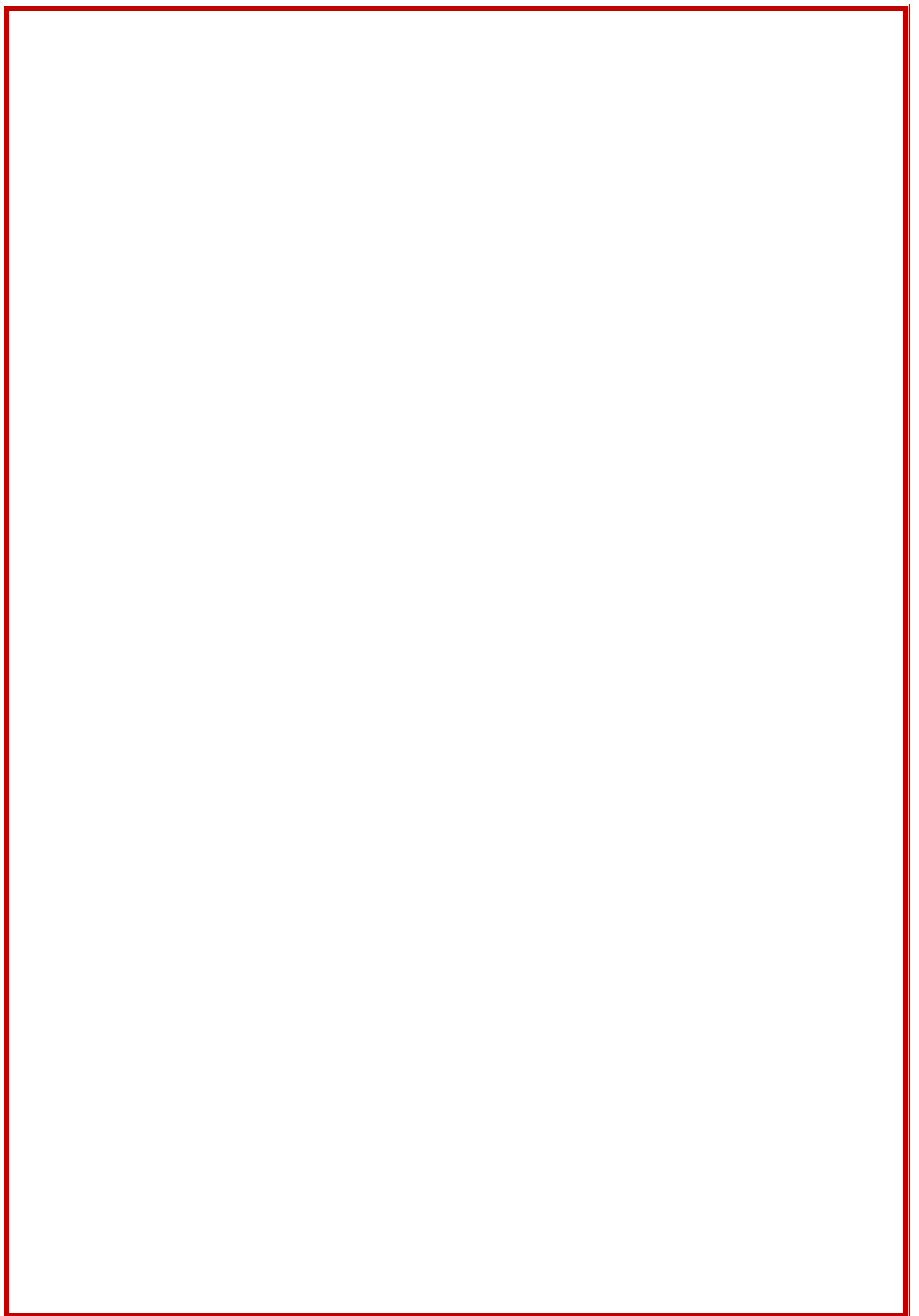
❖ الأشكال:

شكل(1): مكلف بالإعلام لمديرية الحماية المدنية بولاية مستغانم.

❖ الجرائد: مكلف بالإعلام لمديرية الحماية المدنية بولاية مستغانم.

❖ الصور: مكلف بالإعلام، والصفحة الرسمية لمديرية الحماية المدنية لولاية مستغانم على

الفايسبوك.



قائمة الملاحق

الهيكل التنظيمي

المديرية الولائية للحماية المدنية

مصلحة الحماية العامة

مكتب المخططات

مكتب الإشارة

مكتب الإسعافات

الطبية

مكتب العدد الأمنية

مصلحة الإدارة و الإمداد

مكتب المستخدمين

و النشاط الإجتماعي

مكتب التكوين

مكتب المحاسبية

و الميزانية

مكتب الأملاك

مصلحة الوقاية

مكتب الدراسات

مكتب المراقبة

مكتب التوثيق و الإحصائيات

و التوعية

مكتب الخرائط و الأخطار

الخاصة

المصدر: مكلف بالإعلام على مستوى مديرية الحماية المدنية بولاية مستغانم

جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم -

كلية العلوم الاجتماعية

قسم العلوم الإنسانية

شعبة الإع-لام والاتصال

تخصص اتصال وعلاقات عامة

دليل المقابلة

في إطار إنجاز مذكرة لنيل شهادة الماستر في الاتصال والعلاقات العامة تحت عنوان: "استخدام الاتصال الشامل في برامج العلاقات العامة بمديرية الحماية المدنية لولاية مستغانم"، يرجى التكرم بالإجابة عن الأسئلة بكل صدق ودقة.

ونعدكم أن المعلومات المستوفاة لن تستعمل إلا لغرض البحث العلمي، نشكر لكم حسن تعاونكم.

تحت إشراف:

بن علي مليكة

إعداد الطالبة:

بن عربية أم الجيلالي

السنة الجامعية : 2018م/2019م

السمات العامة:

الجنس: ذكر أنثى

المستوى التعليمي: متوسط ثانوي جامعي

التخصص:

الرتبة: عون ملازم مساعد عقيد

طبيعة العمل: ميداني إداري

المحور الأول: العلاقات العامة والاتصال الشامل

س1: ما هو مفهومك للعلاقات العامة ؟

س2: كم عدد الأعوان القائمين على الاتصال ؟

س3: هل يعتمد مكلف بالاتصال على وظائف العلاقات العامة ؟

س4: فيما تتجلى مهام قسم الاتصال والعلاقات العامة ؟

س5: كيف تعرف الاتصال الشامل حسب طابع العمل بالمديرية ؟

س6: ما هي مجالات استخدامه ؟

المحور الثاني: برامج ونشاطات العلاقات العامة بمديرية الحماية المدنية لولاية مستغانم

س1: ما الغرض من برامج العلاقات العامة ؟

س2: ما هي نوعية البرامج التي تقوم بها المديرية ؟

س3: على أي أساس يتم اختيار برامج العلاقات العامة ؟

س4: ما هي مضامين البرامج ؟

س5: هل تتقيد البرامج بمدة زمنية محددة ؟

س6: ما هي العوامل المؤثرة في برامج العلاقات العامة، وفيما تتجلى صعوبات تطبيقها ؟

المحور الثالث: وسائل الاتصال المستخدمة في برامج العلاقات العامة

س1: ما هي آليات الاتصال التي تعتمد عليها مديرية الحماية المدنية بمستغانم في برامجها ؟

س2: هل هذه الوسائل كافية ؟

س3: كيف تستخدم وسائل الاتصال في البرامج ؟ وما هي الوسائل الأكثر استخداما ؟

س4: هل هناك توافق بين البرامج ووسائل الاتصال ؟ وعلى أي أساس يبنى هذا التوافق ؟

س5: ما هي الخطوات الأساسية في اختيار الوسيلة المناسبة لأي برنامج ؟

س6: كيف تقيمون وسائل الاتصال المستخدمة في برامج العلاقات العامة بالمديرية ؟

التحسيس بمخاطر تسرب الغاز و سوء استعمال قارورات البوتان بالإقامات الجامعية

سليمان بن قناب

انطلقت صباح أمس بالإقامة الجامعية للبنات بلعربي عبد القادر بخروبة حملة تحسيسية تتواصل لتشمل كل الاقامات والمراكز الجامعية حول ظاهرة تسربات الغاز و سوء استعمال قارورات البوتان و الأسباب المؤدية إلى وقوع الحوادث بالإقامات الجامعية . وقد أشرف على هذا اليوم التوعوي إطارات من الجامعة وأعوان الحماية المدنية بحضور أعوان الوقاية بالإقامات الجامعية وأيضا العمال والطلبة .

PROTECTION CIVILE

Simulation d'un colis d'explosif à la gare maritime

La protection civile de la wilaya en coordination avec ses partenaires entreprise portuaire, police des frontières, douanes, services des urgences médicales ont organisé une opération de simulation au niveau de la gare maritime de voyageurs. En effet, un exercice a été effectué, suite à l'existence d'un colis suspect suivi de cas de panique, d'affolement et d'agitation des passagers.

Du coup, les éléments de la protection civile ont participé à l'exécution en fonction de la nature d'intervention, évacuation, secours de type médical et psychologique, circonscription de l'incendie et le sauvetage en mer apprend-on.

Ce mode d'exercice est intervenu en fonction de la mobilité du port en particulier pendant la saison des vacances et de l'été période de l'arrivée de la communauté résidant à l'étranger.

C'est ainsi que le reste des secteurs a assumé convenablement le rôle qui lui a été assigné, chacun selon ses fonctions, avant d'achever l'exercice et d'évaluer les divers points positifs et négatifs avec l'ensemble des partenaires, protection civile, entreprise portuaire, police des frontières, douanes, services des urgences médicales, signale-t-on.

BMS

أخبار اليوم

استلام وحدتين جديدتين للحماية المدنية بمستغانم

أخبار اليوم

نشر في أخبار اليوم يوم 19 - 12 - 2017

بدخلان حيز الخدمة في السداسي الأول من السنة المقبلة
استلام وحدتين جديدتين للحماية المدنية بمستغانم

سيتدعم قطاع الحماية المدنية بولاية مستغانم باستلام وحدتين جديدتين في السداسي الأول من السنة المقبلة حسيما علم مؤخرا من المدير الولائي للحماية المدنية.

وقال العقيد أحمد حساني لوكاله الأباء الجزائرية على شامس يوم إعلامي حول مخاطر استعمال غاز البوتان نظم بالإقامة الجامعة بلعربي عبد القادر بخروبة أن وحدة عين البوصي (16 كلم غرب مستغانم) ووحدة خروبة (منطقة التوسع الحضري لمستغانم) سندخلان حيز الخدمة قبل موسم الاصطيف المقبل لتضاف إلى الوحدة البحرية بسلامندر ووحدة دائرة خير الدين ووحدة المقطع بلدية فراكاة التي تم فتحها العام الماضي.

وبخصوص مخطط مديرية الحماية المدنية لولاية مستغانم أوضح المتحدث أن البرامج لا يزال يتضمن إنشاء وحدة على مستوى دائرة ماسرة لم يتم تسجيلها بعد ومقترح لإنشاء وحدة ثانوية بلدية بن عبد المالك رمضان لتغطية الطريق الساحلي لمستغانم الذي يعرف كثافة مرورية كبيرة خلال فصل الصيف. وتم خلال هذا اليوم الإعلامي الذي نظم لفائدة أعوان الوقاية والأمن الداخلي ومسؤولي الإقامات الجامعية السبعة بمدينة مستغانم والطلبة تقديم مداخلات حول مخاطر غاز البوتان وكيفية التعامل مع الحرائق وحالات الهلع والصدمة عند الاختناق وتنظيم معرض لأجهزة وعناد الحماية المدنية كسيارة الإسعاف وشاحنة التدخل في مختلف المخاطر والحوادث وفرقة الدراج المسعف وغيرها. ودعا العقيد حساني في مداخلته إلى تفعيل المخططات الداخلية للوقاية والأمن على مستوى الإقامات الجامعية كما طالب الطلبة المقيمين بهذه الأحياء والتي تضم 11 ألف طالب بالتخلي بالمسؤولية واليقظة والحذر عند استعمال فارورات البوتان للطبخ أو استخدام الأجهزة الكهربائية للتدفئة.

وأبرز المسؤول أن وحدات الحماية المدنية تتدخل بالإقامات الجامعية السبعة بمعدل 20 تدخلا يوميا (من مجموع 100 تدخل يومي) للإسعاف وتحويل المقيمين نحو المصالح الصحية وهو ما يتطلب إنشاء وحدات صحية على مستوى الأحياء الجامعية أو تكوين الموظفين والطلبة في مجال الإسعاف الأولي أو إبرام اتفاقية اطار بين الجامعة والحماية المدنية لتكون أعوان الوقاية والأمن في تسيير المخاطر والتعامل مع الحوادث الداخلية. للتذكير سجلت الحماية المدنية لولاية مستغانم منذ بداية الموسم الجامعي الحالي حادثين على مستوى الإقامات الجامعية ناتجين عن سوء استعمال فارورة البوتان داخل الغرف مما أدى إلى إصابات بين الطالبات كما أشير إليه.

Mostaganem

Mercredi 20 Décembre 2017

7

PROTECTION CIVILE

Journées de sensibilisation sur les dangers du gaz

Dans le cadre de la coopération entre les différents secteurs et la prévention contre les dangers des différents risques d'accidents, il a été organisé avant-hier matin au niveau de la résidence universitaire « Belarbi Abdelkader » à Kharouba, en la présence du directeur de la protection civile de wilaya, le directeur général des œuvres universitaires et les directeurs des résidences universitaires concernées, le lancement des journées de sensibilisation autour des dangers sur l'utilisation des bouteilles de gaz butane pour la préparation des repas ainsi que l'utilisation de manière anarchique des appareils électriques non conformes aux normes à l'intérieur des chambres réservées pour les étudiants particulièrement en hiver a-t-on appris. Pour rappel, la wilaya de Mostaganem dispose de 07 résidences universitaires avec une capacité totale d'environ 11 mille lits pour accueillir les étudiants, où il a été enregistré au cours du mois d'Octobre 02 cas de début d'incendie dans les chambres a-t-on précisé. *Gana Yacine*



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

RÉPUBLIQUE ALGÉRIENNE DÉMOCRATIQUE ET POPULAIRE

ولاية مستغانم

WILAYA DE MOSTAGANEM

LE WALI



الوالي

إلى

مدير الحماية المدنية لولاية مستغانم

تسكراوات

بمناسبة نجاح العملية الانتخابية ليوم 23 نوفمبر 2017 على مستوى ولاية مستغانم، يشرفني أن أقدم إلى سيادتكم بخالص تشكراتي و من خلالكم إلى كافة أعوانكم و إطاراتكم لمساهمتمكم الفعالة في إنجاز هذا الحدث الهام.

الوالي

الإحتسي محمد عبد المنور







