

جامعة محمد بوضياف بالمسيلة



كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال

# واقع العلاقات العامة في المؤسسة شبه العسكرية في الجزائر

- دراسة ميدانية بوحدة الحماية المدنية لمدينة المسيلة -

مذكرة مكملة لنيل شهادة الليسانس في علوم الإعلام والاتصال

تخصص: اتصال

إشراف الأستاذ

بن عيسى الشيخ

إعداد الطلبة

- نجاد بوعزيز
- سليمة بوحفص
- سمية غزال
- الحسين عزيزي
- زكرياء لعويجي

السنة الجامعية: 2018 - 2019

## شكر وتقدير

لا بد لنا ونحن نخطو خطواتنا الاخيرة في الحياة الجامعية من وقفة نعود الى اعوام قضيناها في رحاب الجامعة مع اساتذتنا الكرام الذين قدموا لنا الكثير باذلين بذلك جهودا كبيرة في بناء جيل الغد لتبعث الامة من جديد ...

وقبل ان نمضي نقدم اسمى ايات الشكر والامتنان والتقدير والمحبة لكل من ساعدونا على اتمام هذه الدراسة .

ونخص بالذكر استاذنا الدكتور **بن عيسى الشيخ** الذي مدنا بمنابع علمه بالكثير والذي لم يتوان يوما على مد يد المساعدة لنا .

والذين مهدوا لنا طريق الدراسة وقدموا لنا العون ومدوا لنا يد المساعدة وزودونا بالمعلومات اللازمة لاتمام هذه الدراسة المتمثلين في : ادارة ومستخدمي واعوان مديرية الحماية المدنية واعوان مديرية الحماية المدنية والوحدة الرئيسية لولاية المسيلة لما قدموه لنا من تسهيلات وخدمات لانجاز بحثنا واخص بالذكر مكتب التكوين وكل القائمين عليه

والى كل من اشعل شمعة دربنا ...

"كن عالما .. فان لم تستطع فكن متعلما ، فان لم تستطع فاحب العلماء ، فان لم تستطع فلا

تبغضهم"

الصفحة	محتويات البحث
	الإهداء
- أ -	مقدمة
	تمهيد
<b>الفصل الأول: الإطار المنهجي</b>	
04	1-1 الإشكالية
04	2-1 تساؤلات الدراسة
04	1-3 أهمية الموضوع
05	1-4 أسباب اختيار الموضوع
05	1-5 أهداف الدراسة
05	1-6 ضبط المصطلحات والمفاهيم
06	1-7 الدراسات السابقة
<b>الفصل الثاني: العلاقات العامة</b>	
09	2-1 نشأة العلاقات العامة
11	2-2 مفهوم العلاقات العامة
13	2-3 وظائف العلاقات العامة
15	2-4 أسس ومبادئ العلاقات العامة
17	2-5 أهمية واهداف العلاقات العامة
17	2-5-1 أهمية العلاقات العامة
17	2-5-2 أهداف العلاقات العامة
<b>الفصل الثالث: المؤسسة الشبه عسكرية في الجزائر</b>	
20	3-1 تعريف الحماية المدنية
20	3-2 مهامها
20	3-3 تاريخ الحماية المدنية
21	3-4 نشأة الحماية المدنية الجزائرية وتنظيمها
22	3-5 التنظيم الإداري المركزي لقطاع الحماية المدنية

26	6-3 - التنظيم الإداري المحلي لمديرية الحماية المدنية بالمسيلة
28	7-3 - خصائص عون الحماية المدنية
<b>الفصل الرابع: الدراسة الميدانية</b>	
30	4-1 - منهج الدراسة
30	4-2 - مجالات الدراسة
31	4-3 - أدوات جمع البيانات
31	4-3-1 - الاستمارة الاستبائية
31	4-3-2 - المقابلة
31	4-4 - عينة الدراسة
33	4-5 - بطاقة فنية
34	4-6 - جداول الدراسة
42	6-7 - نتائج الدراسة
44	خاتمة
--	قائمة المصادر والمراجع
--	الملاحق

العلاقات العامة وظيفة اساسية من وظائف الادارة ، فهي بذلك تعد احد مجالاتها التي من خلالها يكون هناك تواصل مستمر بين الادارة العليا للمؤسسة و جماهيرها المختلفة .

وادراكا لاهمية العلاقات العامة وحساسية دورها في المؤسسات المختلفة خصوصا المؤسسات الشبه العسكرية المتمثلة في الحماية المدنية التي تساهم بشكل كبير في تطور العديد من الخدمات منها حماية الافراد والمجتمع من مختلف الاخطار ، ونظرا لاهمية دورها ورسالتها وحاجتنا لها، فهي الجهة التي تتولى خلق صورة حسنة وانطباع جيد عن مؤسسة الحماية المدنية واهدافها ونشاطاتها .

كما اصبح للعلاقات العامة اهمية بارزة على كافة الاصعدة ،حيث ظهرت مؤسساتها العلمية المتخصصة ، واصبح تجسيدها في العديد من المؤسسات امرا ضروريا في ميدان العمل فهي تساعدهم على النجاح فيه والقيام بمتطلبات مهامه .

وتعد دائرة العلاقات العامة في مؤسسة الحماية المدنية حلقة وصل التي تربط الحماية المدنية بجماهيرها ،فهي النافذة التي تطل من خلالها العلاقات العامة على جماهيرها الداخلية والخارجية لاطلاعهم على انشطتها وبرامجها من خلال وسائل الاعلام المتعددة ،بهدف بناء سمعة طيبة للحماية المدنية،وصورة مثالية لها ،وهي النافذة التي تطل منها الجماهير على مؤسسة الحماية المدنية في حال رغبتها في الحصول على اي معلومة ،او اجابة عن استفسار حول نشاطاتها وبرامجها ،ان للعلاقات العامة نظاما اساسيا في دعم جهود مؤسسات الحماية المدنية لاحداث التغيير المنشود، ولعل هذا ما دفع مسؤولي الحماية المدنية في بعض الدول المتقدمة لايلاء العلاقات العامة اهتماما ملحوظ ومنها السلطات والصلاحيات التي تمكنها من القيام ببرامجها وانشطتها التي تتمكن من تسويقها لدى جماهيرها الداخلية والخارجية .

ويعد ايضا الجمهور الداخلي في مؤسسة الحماية المدنية من اهم الجماهير التي يجب ان تهتم به العلاقات العامة من خلال بث المسؤولية بينهم ليكونوا خير سفراء لها اينما وجدوا.

وقد تناولنا الموضوع بين الاطار المنهجي الذي اشتمل على الفصل الاول:خاص بموضوع الدراسة واطارها المنهجي،تضمن هذا الفصل تحديد اشكالية الدراسة وتساؤلات واهمية واسباب اختيارها واهدافها واهم المفاهيم والمصطلحات المتناولة في البحث مع ذكر المنهج المتبع،والدراسات السابقة،اما الاطار النظري فقد اشتمل على الفصل الثاني الخاص بالعلاقات العامة في مؤسسة الحماية المدنية وقد تضمن هذا الفصل عدة نقاط من بينها:نشأة العلاقات العامة،مفهوم العلاقات العامة، ووظائف العلاقات العامة،اسس ومبادئ العلاقات

العامة، واشتمل الفصل الثالث المؤسسة شبه العسكرية في الجزائر وتناولنا فيه: تعريف الحماية المدنية، مهامها، تاريخ الحماية المدنية، نشأة الحماية المدنية الجزائرية وتنظيمها، التنظيم الإداري المركزي لقطاع الحماية المدنية، التنظيم الإداري لمديرية الحماية المدنية بالجزائر، خصائص عون الحماية المدنية. اما عن الاطار التطبيقي الذي اشتمل على الفصل الرابع الذي جاء في مضمونه الدراسة الميدانية الذي احتوى على: منهج الدراسة، مجالات الدراسة، عينة الدراسة، جداول الدراسة، نتائج الدراسة، لنختتم هذا الفصل بخاتمة وفي الاخير تطرقنا الى قائمة المصادر والمراجع والملاحق.

# الفصل الأول

## الإطار المنهجي للدراسة

## 1-1 الإشكالية:

أصبحت العلاقات العامة ركيزة أساسية في أي مؤسسة وحسب اختلاف خدمات هاته المؤسسات وتوجهاتها فهي تقدم وترسم خطط لأي مؤسسة حيث تقوم بتجسيدها على ارض الواقع كما تقوم العلاقات ، كما تقوم العلاقات العامة بتحسين صورة المؤسسة لدى الجماهير.

فمهمتها إيجاد الترابط الوثيق بين المصلحة التابعة لها والمتعاملين معها من المصالح الأخرى والجمهور وإذا ما نظرنا الى العلاقات العامة ومكانتها نجد الكثير من دول العالم من بينها الجزائر التي تقوم مؤسساتها ومنظمتها بمحاولة تجسيد العلاقات العامة ومحاولة تطبيقها على ارض الواقع.

ومن مجموع هذه المؤسسات نجد الشبه العسكرية وعلى رأسها الحماية المدنية كنموذج لتطبيق العلاقات العامة على ارض الواقع ولهذا فان محاولة معرفة مكانة العلاقات العامة في أجهزة الحماية المدنية تستدعي طرح التساؤل التالي : ما هو واقع العلاقات العامة في مؤسسة الحماية المدنية "المسيلة نموذجاً"؟

## 1-2 تساؤلات الدراسة :

- ما المقصود بالعلاقات العامة ؟
- ما هي الاسس و المبادئ التي تبني عليها العلاقات العامة ؟
- ما هو واقع العلاقات العامة في مؤسسة الحماية المدنية بالمسيلة ؟
- هل يتم تجسيد مبادئ العلاقات العامة في مؤسسة الحماية المدنية؟
- هل العلاقات العامة لها مكانة في مؤسسة الحماية المدنية ؟

## 1-3 أهمية الموضوع :

تطور عمل الدولة عما كان عليه في السابق ، فقد تطور دورها وأصبح شاملاً لجميع أوجه الحياة المتنوعة ، وتطورت تبعاً لذلك خدماتها التي لاتزال البعض منها مقصورة على الدولة وحدها ومنها وبلا ادنى شك الخدمات الامنية ، المتمثلة في سلك الحماية المدنية . وتمثل العلاقات العامة أهمية كبيرة لهذه المؤسسة ، كونها وسيلة تربطها بجماهيرها بغية اطلاق هذا الاخير بأهدافها ومخططاتها ومجهوداتها، كما للعلاقات العامة الدور المتزايد في تنظيم عمل الإدارة والمؤسسات ، ودورها في حل الازمات والظروف الطارئة .

للعلاقات العامة وظيفة تتيح التعرف على واقع العمل ونشاط الجمهور الداخلي وطلبات واحتياجات الجمهور الخارجي . وتعد العلاقات العامة عامل من عوامل البناء وتقوية العلاقات الانسانية وتدعيم نشاط اتصال الادارة بمحيطها وبيئتها الداخلية و الخارجية

#### 1-4- أسباب اختيار الموضوع :

إن اختيارنا لموضوع العلاقات العامة في مؤسسة الحماية المدنية جاء نتيجة لعدة أسباب موضوعية بررت هذا الاختيار وأسباب ذاتية أخرى قامت بتدعيمها .

##### أ- الأسباب الموضوعية :

- المكانة التي تلعبها العلاقات العامة كونها تعد من أهم الركائز الأساسية لنجاح واستقرار أي مؤسسة.
- الدور الذي حققته العلاقات العامة والذي لا يمكن الاستهانة به خاصة في المؤسسات الوطنية.
- إضافة إلى قابلية هذا الموضوع للدراسة.

##### ب- الأسباب الذاتية :

- الميل لاكتشاف مؤسسة الحماية المدنية.
- إثراء المكتبة الجامعية بموضوع يتناول الدراسة الميدانية لمؤسسة الحماية المدنية .
- الصلة الوثيقة التي تربط موضوع البحث بتخصص الطالب الباحث "اتصال وعلاقات عامة".

#### 1-5 - أهداف الدراسة:

بعد تبيان أهمية الموضوع المختار مع ذكر أهم الأسباب التي أدت إلى اختياره، فإنه من المنطقي أن هناك مجموعة من الأهداف المحددة والتي كانت مرتبطة ارتباطاً مباشراً بالموضوع في حد ذاته والتي سنحاول الوصول إليها من خلال هذه الدراسة ومن أهمها :

- معرفة المقصود بالعلاقات العامة في مؤسسة الحماية المدنية .
- معرفة الأسس والمبادئ التي تبنى عليها العلاقات العامة .
- معرفة مكانة العلاقات العامة في مؤسسة الحماية المدنية.
- تبيان أيضاً وإسهامات العلاقات العامة في مؤسسة الحماية المدنية .

#### 1-6 - ضبط المصطلحات والمفاهيم :

أ- تعريف الواقع : لغة : معناه الحاصل في الواقع وهو الشيء الموصوف بالواقع . بمعنى الحصول والوجود اصطلاحاً : هو فهم أحوال الناس والوقائع المعاصرة والاحداث الجارية سواء كانت عامة أو خاصة لمعرفة حيثياتها واثارها ووسائل حماية المجتمع من اضرارها<sup>1</sup> .

1 - علي بن هادية: القاموس الجديد الطلابي، مجم عربي، الشركة التونسية للتوزيع، تونس، 2007، ص209

التعريف الاجرائي: الواقع هو احالة على التحقيق الملموس للأشياء والظواهر من خلال عملية الاحتكاك الواقعي الملموس بالمواضيع والظواهر.

ب- تعريف العلاقات العامة :لغة :من حيث البناء اللفظي لمصطلح العلاقات العامة نجد انها مركبة من كلمتين : الاولى العلاقات والثانية العامة ، والعلاقات جمع علاقة والعلاقة بالفتحة هي الربط بين موضوعين او اكثر وبذلك فالعلاقة هي الروابط والاثار المتبادلة التي تنشأ استجابة لنشاط او سلوك ، والاستجابة شرط اساسي لتكوين علاقة اجتماعية ، والعلاقة هي مجموعة من الصلات والاتصالات التي تكون بين شركة او هيئة او منظمة من جهة ، والجمهور الذي تتعامل معه من جهة اخرى ، اما العامة فتشير الى الجماهير ، ويقصد بها الجمهور المختلف التي ترتبط مصالحه ونشاطه بالهيئة او المنظمة<sup>1</sup>.

اصطلاحا : نشاط اداري او اتصالي يستخدمه مهنيون في العلاقات العامة في بناء سمعة المؤسسة ومساعدتها على النجاح ،من خلال البرامج البنائية الوقائية وتصحيح ما يطرأ على هذه السمعة من اوضاع خاطئة من خلال البرامج العلاجية التصحيحية مستعملة في ذلك عملياتها المتمثلة في البحث و التخطيط و التنفيذ و المتابعة مع الالتزام بقيم الجمال و الأخلاق<sup>2</sup>.

التعريف الإجرائي : هو مجموعة السياسات و النشاطات المختلفة التي يقصد من ورائها إقامة التفاهم المستمر بين المنظمة و جماهيرها .

ج - تعريف الحماية المدنية : هو الجهاز الخاص برجال الإطفاء و الدفاع المدني في الجزائر للخدمة العمومية تابع لوزارة الداخلية و الجماعات المحلية ، جهاز له مجموعة من الإجراءات و الأعمال اللازمة لحماية السكان و الممتلكات العامة و الخاصة من أخطار الحريق و الكوارث و الحروب و الحوادث المختلفة إعانة المنكوبين و تأمين سلامة المواصلات و الاتصالات و سير العمل في المرافق العامة و حماية مصادر الثروة الوطنية في زمن السلم و حالات الحرب و الطوارئ ، الرقم الأخضر(14)

## 1-7- الدراسات السابقة :

### أ-الدراسة الأولى :

العلاقات العامة في المؤسسة الإنتاجية -وحدة في عين توتة للإسمنت -نموذجاً-

ياشكالية : ما هو واقع العلاقة العامة من حيث الممارسة في وحدة عين لتوتة للإسمنت ؟

1 - حسين عبد الحميد أحمد رشوان، العلاقات العامة والإعلام من منظور علم الاجتماع، د ط، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2004، ص17.

2 - علي برغوث: العلاقات العامة أسس نظرية ومفاهيم عصرية، معهد البحوث والدراسات العربية، القاهرة، مصر، 2007، ص12

و تبلورت عنها التساؤلات التالية :

أ- ما هي المكانة التي تحظى بها العلاقات العامة في مؤسسة عين التوتة ؟

ب- ما هي وسائل الاتصال التي يستخدمها المركب في مجال العلاقات العامة ؟

ج- هل يعتمد المركب في تنفيذ العلاقات العامة ؟

و كانت فرضيات هذه الدراسة :

أ- الاتصال النازل هو أكثر الاتصالات استعمالا داخل المؤسسة .

ب- الاتصال الصاعد يأخذ طابع الشكاوى و عد المرونة .

ج- الاتصال الافقي يحقق التنسيق و تعزيز العلاقات الغير الرسمية .

د- إن المؤسسة الانتاجية تستخدم جميع الوسائل الإعلامية المتاحة للاتصال بجمهورها الخارجي .

وتوصلت الدراسة الى النتائج التالية :

أ- الاتصال النازل هو أكثر الاتصالات استعمالا داخل المؤسسة إلا انه يمتاز بعدم التنظيم و الاضراب.

ب- الاتصال الصاعد يأخذ طابع الاقتراحات و التوضيحات التي تخص العمل بالإضافة الى الشكاوي .

ج- للاتصال الافقي دور هام في توفير المساعدة و جو التعاون بين العمال و التنسيق بين مختلف الوحدات .

د- تقوم المؤسسة بالتعريف و الترويج عن نفسها و ذلك من خلال وسائل الاتصال الجماهيري .

هذه الدراسة كانت اشكاليته حول واقع العلاقات العامة في المؤسسة ، أما نتائج الدراسة فكانت في

محملها تدور حول أشكال الاتصال في هذه المؤسسة و لم تعالج الزوايا الاخرى لموضوع العلاقات العامة

كمعوقات العلاقات العامة في هذه المؤسسة و هذا ما حولنا التطرق إليه في بحثنا .

# الفصل الثاني

## العلاقات العامة

2-1- نشأة العلاقات العامة:

لقد عرفت العلاقات العامة تطورات وتغيرات حافلة على مر التاريخ وذلك منذ ظهورها في اولى اشكالها البدائية والى ان وصلت وصارت على ماهي عليه اليوم فقد تعددت الرؤى والمفاهيم للعلاقات العامة مع تعدد الديانات والحضارات ، وفي ما يلي اهم المحطات التاريخية التي مرة بها العلاقات العامة سنحاول القاء الضوء عليها عبر مختلف العصور<sup>1</sup>.

- **العلاقات العامة عند البدائيين** : ظهرت العلاقات العامة في المجتمعات البدائية من خلال العلاقات التي كانت سائدة بين افراد الاسرة الواحدة والتي وسعت فيها بعد لتصبح عشيرة تنتسب الى اصل واحد ، حيث كان شيوخ وزعماء القبائل يحاولون اقناع الاخرين بحقوقهم عن طريق محاولة ارساء التفاهم فيما بينهم والتعاون عن طريق اقامة علاقات ودية متبادلة وخاصة في حالات الحروب والنزاعات فكان زعيم القبيلة يلعب دور القائم بالاتصال او ما ينوب عنه من اطباء وشعراء<sup>2</sup>.

- **العلاقات العامة في العصور الفرعونية**: لقد اتقن الفراعنة سياسة اختيار الوقت المناسب للقيام بالاتصال بالجمهور اذ اتخذوا المواسم والاعياد فرصة لنشر الانباء والتعليمات وكانت مواسم الري من احسن المناسبات في نشر التعليمات الشفوية على الناس ، وقد يذل المصريون القدامى مجهودات لا اعلام الشعب بقوانين الدولة او لاكتساب تأييد الراي العام للملوك والكهنة والحكام مستخدمين من ذلك المحاضرات والخطوط وقد نجحت كل هذه الجهود البدائية في تعبئة المشاعر وخلق طبقة من المواليين والانصار<sup>3</sup>.

وقد استخدمت مصر الفرعونية اوراق البردي في النشرات التي كان يصدرها فرعون مصر وامراؤه لمحاربة اشياء ضارة او لإظهار محاسن مواقف او اشياء اخرى كما كانوا يستخدمون واجهات المعابد والنقوش الموجودة على الاحجار والتمثال لإثارة المشاعر ورفع الروح المعنوية بين الشعوب الى جانب الاعراض الدينية والسياسية ، كما حدث عندما اعتلى الملك "مينا" العرش ثم توحيد الوجهين القبلي والبحري حيث اعلنت هذه المناسبة في لوحة تذكارية تبين ذلك ، واستخدموا في ذلك الرموز التي تشير الى توحيد الوجهين بأن وضعوا تحت العرش نبات البردي المجلوب من الجنوب مع زهر الزنبق

1 - ع عجوة: الأسس العلمية للعلاقات العامة، عالم الكتب، القاهرة، ص06.

2 - حسين عبد الرحمان رشوان: العلاقات والإعلام من منظور علم الاجتماع، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 1997، ص167.

3 - اسماعيل مصطفى سالم: العلاقات العامة في الخدمة الاجتماعية، مطبعة هشام ...، 1999، ص06

المجلوب من الشمال ، كما حدث عندما قام "اخناتون" بنشر دعوته الى دينه الجديد واتخذ من عبادة "اتون" (قرص الشمال) -والتي حلت محل ديانة امون- محورا لديانته واختيار وسيلة للإعلام تعبر عن جوهر الدين الجديد بفضل مجهودات الكهنة في الشرح والتفسير<sup>1</sup>.

-العلاقات العامة في الحضارة البابلية الاشورية" العراق القديمة":

يتبين مفهوم العلاقات العامة في هذه الحضارة من تأثير بابل واشور في عواطف الناس وافكارهم وحتى معتقداتهم. هذا في الميدان السياسي والعسكري ،اما في الميدان الاقتصادي فكان عن طريق القيام بتكليف الازدهان مع الظروف الراهنة من خلال الصحف الملكية التي تنشر فيها الاوامر والتعليمات مع مراعاة الاوقات المناسبة باستخدام اللوحات الطينية التي تصور الحروب وتنقل الارشادات الزراعية للفلاحين<sup>2</sup>.

-العلاقات العامة عند اليونان القدامى :

اعطت اليونان القديمة اهتماما كبيرا لنفوذ الراي العام حيث كانت اعمال الاتصال جزءا من اعمال الحكومة الاغريقية فكان للاتصال الجماهيري مكانة مرموقة من جهة ومن جهة اخرى سمحو للشعب التعبير عن افكاره وتوصيلها للمسؤولين وهذا بهدف انشاء علاقات اساسها الثقة بين الشعب والحكومة<sup>3</sup>.

-العلاقات العامة عند الاغريق والرومان :

تميز المجتمع ابان الحضارتين الاغريقية والرومانية بأكثر تفاعل واتصال بين الحكام والجماهير ومع ظهور مبادئ الديمقراطية في المدن اليونانية اخذت العلاقات العامة في الاتساع ، وخاصة بعد زيادة الاهتمام في الاتجاهات السائدة وميول الناس وتقاليدهم "الراي العام حاليا"

من اهم مظاهر العلاقات العامة في تلك الحضارتين هو استغلال " يوليوس قيصر " لجريدة " الوقائع اليومية " والتي بدأت بالظهور عام 59 ق.م، لتسجيل نشاط مجلس الشيوخ وعرضه على الجمهور<sup>4</sup>.

- العلاقات العامة في الحضارة الاسلامية :

استطاعت الحضارة الاسلامية ان تظهر مفهوم العلاقات العامة ، من خلال اعتمادها في الدعوة للإسلام على عدة اساليب اتصالية مختلفة ، خاصة تلك التي جاء بها الرسول صلى الله عليه وسلم من لقاءات ورسائل ومبعوثين واعتماد الصدق ومحاوله اقناع الناس بالعلاقات الطيبة

1 - جميل أحمد حضر: العلاقات العامة، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، 1998، ص37.

2 - محمد عبد الفتاح: العلاقات العامة في المؤسسة الاجتماعية أسس ومبادئ، المكتب العلمي للكمبيوتر، مصر 1994، ص166.

3 - المرجع نفسه، ص169.

4 - محمد عبد الفتاح: المرجع السابق، ص169.

ف نجد ان الفاطميين والشيعة كانوا من اكثر المسلمين اتقانا للدعوة و فنونها ، ومتمرسين في اساليب التأثير في النفوس، فقد استخدموا الاحتفالات والاعياد والمواسم وهذا ما يدخل في صميم العلاقات العامة ، ويتجلى هذا بكل وضوح من خلال الآيات القرآنية العديدة والاحاديث النبوية الشريفة<sup>1</sup>.

#### - العلاقات العامة في العصور الوسطى :

عرفت العلاقات العامة تدهورا كبيرا في العصور الوسطى دام حتى بداية الازدهار في عصر النهضة الاوربية وقد شمل هذا التدهور المجتمعات الاوربية وقد تجسد هذا التطور في الاعتراف بقيمة الانسان وحقه في الحياة فتضاعفت الدراسات حول اراء الناس ومعرفة رغباتهم كما ظهرت الصحف والنشرات واستعملت في شرح المذاهب المختلفة، وعن طريق كل من ساهم في الاعلام والنشر مثل الكنيسة الكاثوليكية اتسع الاهتمام بالعلاقات العامة مما جعلها تستعمل في عدة مجالات اقتصادية، دينية وسياسية<sup>2</sup>.

#### - العلاقات العامة في العصور الحديثة :

ظهرت العلاقات العامة باعتبارها نشاطا مستقلا مع بداية الثورة الصناعية وما صاحبها من توسع ضخم في العمل والتجارة، ولكن لم تعرف العلاقات العامة بمفهومها الحديث الا في اواخر القرن 19 واوائل القرن 20، فقد نتج عن التقدم الصناعي في المجتمعات الغربية ظهور المؤسسات الصناعية الضخمة التي تعتمد على الانتاج الوفير باستخدام الاف العمال وكان اصحاب الشركات المحترفين ينظرون الى العمال على انهم الات تعمل للإنتاج دون توقف اما المستهلكون فلم ينظر اليهم من طرف هؤلاء المحتكرين الا على انهم مكسب للعيش وضحايا للاستغلال ، ولا يهم نوعية الانتاج المقدم لهم وكانوا دائما يتطلعون<sup>3</sup> دائما إلى البحث عن اسلوب جديد لكسب ثقة الجماهير والحصول على رضاها وتأييدها فاستخدمت بذلك اخصائيين للقيام بهذه المهمة وذلك عن طريق استخدام وسائل الاتصال والاعلام المختلفة التي تأثر بطريقة ايجابية وفعالة في المجتمع وفي الراي العام، و التأثير على عقولهم في وقت قصير.

#### 2-2- مفهوم العلاقات العامة :

عرفت العلاقات العامة \_ كمفهوم \_ تطور سريع على مر السنين ، واهم ما يمكن ملاحظته من خلال تعدد وتباين التعاريف الخاصة بها ، غير ان هذا لا يمنع من استعراض بعضه مما ورد في كتب الباحثين والدراسات الاكاديمية المختلفة.

<sup>1</sup> - محمد عبد الفتاح: المرجع السابق، ص169.

<sup>2</sup> - المرجع نفسه، ص169.

<sup>3</sup> - اسماعيل مصطفى سالم: المرجع السابق، ص18-19.

-المفهوم المعتمد في الجمعية الدولية للعلاقات العامة : هي وظيفة الادارة المستمرة والمخططة والتي تسعى بها المؤسسات والمنظمات الخاصة والعامة لكسب تفاهم وتعاطف وتأييد الجماهير التي تهمها ، والحفاظ على استمرار هذا التفاهم والتأييد وذلك من خلال قياس اتجاه الراي العام لضمان توافقه قدر الامكان مع سياستها وانشطتها وتحقيق المزيد من التعاون الاخلاقي والاداء الفعال للمصالح المشتركة باستخدام الاعلام الشامل والمخطط<sup>1</sup>.

- مفهوم الاتحاد الدولي للعلاقات العامة : هي وظيفة ادارية ذات طبيعة تخطيطية دائمة ، تهدف المؤسسات والمنظمات العامة والخاصة من خلالها الى استمرار كسب وفهم وتعاطف وتأييد اولئك اللذين تهم بهم عن طريق المعلومات الصحيحة المخططة ، على تعاون اكثر انتاجية وكفاية من اجل تحقيق مصالحه المشتركة<sup>2</sup>.

- مفهوم الجمعية المهنية الاوروبية للعلاقات العامة : هي وظيفة النشاط مؤسسي عام او الخاص ، يهدف الى توفير وتحسين العلاقة والثقة والتفاهم مع الجماعات او ما يعرف بالجمهور ، وسواء كان داخل هذه المؤسسة او خارجها فان هذا هو الذي يحدد كيانها وتطورها<sup>3</sup>

#### المفاهيم التي قدمها بعض المهتمين والمتخصصين

- مفهوم محمد فريد الصحن: هي النشاط المخطط الذي يهدف الى الرضى والتفاهم والمتبادل بين المنظمة وجماهيرها سواء داخليا او خارجيا من خلال سياسات وبرامج تستند في تنفيذها على الاخذ بمبدأ المسؤولية الاجتماعية<sup>4</sup>.

-تعريف اب العلاقات العامة "ايفي لي" : برى ايفي لي ان العلاقات العامة هي تفسير الشركة للجمهور وتفسير الجمهور للشركة كما انه يرى ان هذا العمل الجديد يتطلب مزيجا من المعلومات في السياسة والادارة والاقتصاد<sup>5</sup>.

- تعريف ادوارد برنايز :

عرف العلاقات العامة بانها

أ-اعلام يعطى للجمهور .

1 - صالح أبو أصعب : العلاقات العامة والاتصال الإنساني، ط1، 2004، ص84.

2 - عبد العزيز صالح عبد العزيز صالح جنتور: الغدرة العامة المقارنة، الدار العلمية الدولية للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2000، ص201

3 - فضي دليو: اتصل المؤسسة، إشهار، علاقات عامة، مع الصحافة، ط1، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2003، ص50

4 - ابراهيم عوجة: مقدمة في العلاقات العامة، مركز جامعة القاهرة، القاهرة، 1999، ص21.

5 - عبد القادر حاتم: الرأي العام وتأثيره بالدعاية والإعلام، مكتبة لبنان، بيروت، 1988، ص53.

ب- اقناع يوجه الى الجمهور بغية تعديل مشاعره وتصرفاته .

ج- جهود لخلق تكامل بين المشاعر عند هيئة ما ، وبين مشاعر وافعال جمهورها فهي بذلك عملية اعلام اقناع مداومة<sup>1</sup>.

-تعريف الموسوعة الاعلامية :

يعرفها "محمد منير حجاب " كما يلي : هي النشاط الذي يختص بعلاقة واتصال المنظمة بجمهورها ويشمل كلا من المستهلكين والموردين وحملة الاسهم والعاملين بالشركة وجمهور المواطنين بصفة عامة وتهدف عملية الاتصال استخدام هذا النشاط الى خلق وتدعيم الاتجاه الايجابي نحو المؤسسة<sup>2</sup>

وفي ضوء ما سبق نلخص الى تعريف اجرائي كمسح لما ورد من تعاريف نلخص فيها ما يلي :

العلاقات العامة هي الجهود الاتصالية الادارية الخلاقة المخططة المدروسة والهادفة والموجهة لبناء علاقات سليمة قائمة على اساس التفاعل والاقناع والاتصال المتبادل بين مؤسسة ما وجمهورها ، لتحقيق اهداف ومصالح الاطراف المعنية لتحقيق انسجام

اجتماعي عن طريق النشاط الداخلي القائم على النقد الذاتي لتصحيح الاوضاع و النشاط الخارجي الذي يشغل جميع وسائل النشر المتاحة لنشر الحقائق و المعلومات و الافكار و شرحها و تفسيرها و تطبيق كافة الاساليب المؤدية لذلك ، بواسطة افراد مؤهلين لممارسة انشطتها المختلفة .

### 2-3- وظائف العلاقات العامة :

تعتبر العلاقات العامة وسيلة ذات وظائف متعددة ، و تتنوع وجهات النظر المختلفة حول طبيعة وواقعية تلك الوظائف، إذ غالبا ما ينظر للعلاقات العامة كأداة لضبط الجمهور و ذلك عن طريق توجيه تفكير تلك الجماهير قدر المستطاع نحو ما يرضي احتياجات المؤسسة و يحقق أهدافها .

و في خضم هذا الاختلاف نجد بعض الباحثين يحددون وظائف العلاقات العامة في ثلاث نقاط اساسية مفادها .

-الاتصال بمختلف الهيئات و جماعات تكوين الراي العام ، و تزويدها بالمعلومات و البيانات عن المنظمات و خدماتها .

- تتابع المنظمة لكل التغيرات السياسية ، الاقتصادية و الاجتماعية و التي من شأنها أن تؤثر على مركزها .

1 - ابراهيم عجوة: مقدمة في العلاقات العامة، المرجع السابق، ص33

2 - منير حجاب: الموسوعة الإعلامية، الجلد الخامس، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2003، ص1619.

- رسم الخطط واختيار الخبراء الذين يستطيعون القيام بالواجبات المحددة في النقطتين السابقتين في حين يري الباحثين الدارسين للعلاقات العامة في المؤسسات والشركات وغيرها ان هناك خمسة وظائف للعلاقات العامة تتمثل فيما يلي :

- وظيفة البحث :

تتمثل في كافة الدراسات المتعلقة بقياس اتجاهات الراي العام بين جميع الجماهير الداخلية منها والخارجية وتحري الحقائق وجمع المعلومات الخاصة بذلك ومن ثمة القيام بتقرير مدي نجاح الحملات و البرامج الاعلامية ووسائلها المختلفة وهذا على اساس عملية احصائية دقيقة<sup>1</sup>.

- وظيفة الاتصال :

يقوم الخبراء بالاتصال بالمدرء ورؤساء الاقسام و كبار الموظفين فيقومون بتقديم المعلومات و الاخبار والنصائح المتعلقة بالعلاقات العامة وتعمل هذه المعلومات على التأثير في سمعة المؤسسة وصورها الذهنية لدى الجماهير<sup>2</sup>.

- وظيفة الادارة :

العمل على تقديم الخدمات لسائر الادارات ومساعدتها على اداء مهامها كما تقوم بتنسيق الادارات لتحقيق التفاهم بينهم ، كما تمثل العلاقات العامة الحلقة التي تصل بين الشخصيات المختلفة في الترتيب الوظيفي بين المستويات المختلفة من الهيكل التنظيمي<sup>3</sup>.

- وظيفة التقييم :

هي الوظيفة التي تقوم بقياس النتائج الفعلية المحققة من خلال تطبيق البرامج الموضوعة للعلاقات العامة ، تحديد الانحرافات وتحديد فاعلية البرامج وتحقيق الاهمية المنشودة.معنى قياس النتائج الفعلية لبرامج العلاقات العامة وتعديلها بما يتماشى مع خدمة المصالح وتحقيق الاهمية المسطرة<sup>4</sup>.

هذا من جهة اخرى اما بعض الباحثين الاخرين يرون ان وظائف العلاقات العامة داخل المؤسسة تحدد من خلال ثلاث محاور تتمثل في :

- الوظائف او الخدمات المقدمة الى الجمهور بشكل عام<sup>5</sup>.

1 - ابراهيم امام: فن العلاقت العامة، المكتبة الأنجلومصرية، 1975، ص61.

2 - جدت محمد ناصر: الدعاية والإعلام والعلاقات العامة، دار مجدلاوي، عمان، 1988، ص207

3 - ابراهيم امام: فن العلاقت العامة، المرجع السابق، ص63

4 - حسين عبد الحميد أحمد رشوان، العلاقات العامة والإعلام من منظور علم الاجتماع، مرجع سابق، 149.

5 - جودت محمد ناصر: الدعاية والإعلام والعلاقات العامة، مرجع سابق، ص209.

- التعريف بالمنظمة من خلال وسائل الاعلام المختلفة بلغة بسيطة وسهلة الفهم .
  - التأكيد على صحة المعلومات التي تنقل الى الجمهور .
  - تامين جو التفاهم والثقة المتبادلة بين المنظمة وجمهورها .
  - الوظائف التي تقدمها المنظمة ككل<sup>1</sup>:
  - تزويد المنظمة بالمعلومات حول الراي العام والتطورات المتوقع حصولها مستقبلا .
  - العمل بكافة السبل والوسائل بين فئات الجمهور المختلفة .
  - نشر الحقائق لإعادة ثقة الجماهير في حالة التعرض للدعايات او الاكاذيب ونشر المعلومات الخاطئة عنها.
  - الوظائف التي تقدمها الادارة بشكل خاص<sup>2</sup>:
  - جمع كل المعلومات المتعلقة بالإدارة العليا للمؤسسة والقيام بدراستها .
  - خلق التفاهم بينها وبين الجمهور الداخلي من جهة اخرى .
  - القيام بدور المستشار الشخصي لأعضاء مجلس الادارة وجمع المدراء في جميع الاقسام المختلفة
- 2-4- أسس ومبادئ العلاقات العامة :

للعلاقات العامة مجموعة من المبادئ يلتزم بها المتخصصون في عملهم بتلك العمليات المخططة و المرسومة و المبدئ هو : "قاعدة اساسية لها صفة العمومية يصل اليها الانسان عن طريق الخبرة و المعرفة و المنطق او التجريب و القياس "

و عتى الرغم من الاتفاق عن المبادئ التي يلتزم بها العاملون بالعلاقات العامة الا انها تختلف بأساليب تطبيقها تبعا لعدة اعتبارات اهمها :

- طبيعة نشاط المؤسسة : فالمؤسسة التي تشغل بأعمال المرافق العامة او التي تنتج و توزع السلع الاستهلاكية ، تحتاج الى نوع عين من التنظيم الاداري لأعمال العلاقات العامة و طبيعة ممارستها داخل التنظيم .
- حجم و نوعية الجمهور الذي يتصل بالمؤسسة : سواء كان هذا الجمهور داخلي او خارجي بالنسبة للمؤسسة و مدى التأثير و التأثير .

- شخصية خبير العلاقات العامة للمؤسسات : من حيث استعداده و مهاراته و خبرته و اعداده و قدرته على التعامل ع الجمهور

وقد ادرج "ادوارد لير نيز" اسس العلاقات العامة في قاعدتين هما :

1 - جودت محمد ناصر: الدعاية والإعلام والعلاقات العامة، مرجع سابق، صص 209- 210

2 - المرجع نفسه، ص 210

الاداء النافع اولا و الاخبار الصادقة على نطاق واسع ثانيا ، و اوضح ان القاعدة الثانية مكتملة للأولى<sup>1</sup>

و على ضوء ذلك تتوضح هذه المبادئ في النقاط التالية

1 - **العلاقات العامة تبدأ من نطاق المؤسسة** ، ان نجاح اي مؤسسة مرده تلك العلاقة المبنية على اساس التعاون والتفاهم المتبادل بينها وبين جميع افراد العاملين بها<sup>2</sup>، فالصورة التي تطبق في اذهان الجمهور الخارجي عن المؤسسة هي تلك التي يراها في موظفيها وعمالها وطريقة معاملتهم للناس ، وادائهم لواجباتهم وفي ذلك ما يبرزان العلاقات العامة تبدا من داخل المؤسسة<sup>3</sup>

2- **ضرورة مراعاة الصدق والامانة:** من الضروري ان تتسم اعمال المؤسسة بالصدق والامانة وان نتقيد بالعدالة وتنمي الثقة والاحترام المتبادل بينها وبين جماهيرها والابتعاد عن وسائل الغش والتظليل والدعاية المزيفة

3- **اتباع سياسة البحث العلمي :** لا تعتمد العلاقات العامة في برامجها على الارتجال والعشوائية بل تعتمد على التخطيط القائم على الملاحظة العلمية وطرق البحث العلمي .

4- **نشر الوعي بين الجماهير :** من المهام التي تقع على عاتق العلاقات العامة هي القيام بشرح سياسة الدولة وخطط وبرامج تنميتها وهذا من خلال جذب اهتمام المواطن لشؤون بلاده، وهذا من خلال توضيح الاهداف والاتجاهات العامة للدولة والمشاركة في خطط الحكومة.

5- **كسب ثقة الجماهير :** يعتبر كسب ثقة الجماهير هدفا اساسيا من اهداف العلاقات العامة وهذا يعني ان المؤسسة لن تلقى النجاح الا اذا نالت رضا الجمهور .

6- **تعاون الهيئة مع الهيئات الاخرى :** من الصعب علينا ان نتصور ان تنجح اي مؤسسة في المجتمع في تأدية رسالتها بمعزل عن المؤسسات الاخرى لذا يجب ان يكون التعاون والتكامل بين المؤسسات يعد شرط اساسي لتقدم المجتمع وتحقيق اهدافه .

7- **اتباع الاسلوب الديمقراطي في العلاقات العامة:** يعد هذا المبدأ اساس لممارسة نشاط العلاقات العامة والاحذ به لا يدع مجال للدكتاتورية، فتسود المؤسسة روح معنوية عالية وتتيح الفرص للابتكار وعرض الاقتراحات، ولا يستطيع المدبرون فرض سياساتهم الذاتية دون اشراك هيئة الادارة والعاملين في تحمل المسؤولية<sup>4</sup>.

1 - السيد رمضان، وآخرون: العلاقات العامة والإعلام في الخدمة الاجتماعية، دار المعرفة الاجتماعية، الإسكندرية مصر، 2004، ص39

2 - هناء حافظ البدوي: الاتصال بين النظرية والتطبيق، المكتب الحديث، الإسكندرية، 2003، ص41.

3 - محمد مجحت، جاد الله كشك: العلاقات العامة والخدمة الاجتماعية، الكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 1984، ص24

4 - السيد رمضان وآخرون: المرجع السابق، صص 41-42

هذا ويضفي الدكتور احمد كمال بعض العناصر التي يعدها من بين المبادئ والاسس التي تركز عليها العلاقات العامة اهمها: <sup>1</sup>

- الديناميكية الحيوية وقوة التفاعل بين القائمين على العلاقات العامة في ادارة المؤسسات وبين الجماهير
- تركز العلاقات العامة على اسس ودعائم اجتماعية كتدريب العمال على تحمل المسؤولية الاجتماعية.
- لا يقتصر عمل العلاقات العامة في مجالات محددة وانواع عينة .
- ضرورة تناسب برامج العلاقات العامة مع الظروف لمقابلة حاجات المجتمع .

## 2-5-1- اهمية واهداف العلاقات العامة:

### 2-5-1-1 اهمية العلاقات العامة:

- تهيئة الراي العام لتقبل افكار و اراء جديدة ، و ايجاد جمهور يؤيد و يساند الهيئات و التنظيمات و المؤسسات، ما يقوي الروابط بين هذه الهيئات و الجماهير و يوفر تعاونا بينهما و يساعد على تماسك المجتمع.
- توضح بحوث العلاقات العامة للهيئات و التنظيمات و المؤسسات الاتجاهات الحقيقية للجماهير و كذلك رغباتهم و احتياجاتهم و هذا التوضيح يساعد هذه الهيئات على احدث تعديلات مناسبة في سياستها و خطط عملها بما يتماشى مع رغبات الجماهير و يحقق النفع لهم و للهيئات معا .
- تحقق العلاقات العامة لجمهور الهيئات الداخلي خدمات انسانية متنوعة بما يعود عليهم بالنفع و بما يكفل لهم تحقيق الرعاية الاجتماعية والعدالة التامة ، و يهيئ اسباب الحياة الكريمة للعاملين بالهيئات و بالتالي فإن ذلك يساعد على نشر روح الاطمئنان في نفوسهم <sup>2</sup>.
- تحقق العلاقات العامة التكيف الانساني اللازم بين الاجهزة و الهيئات و بين الجماهير، و هذا التكيف الانساني اصبح من ضروريات مجتمعاتنا الحديثة المعقدة ، و بدونها لا يمكنها ان تصل الى اهدافها المنشودة .
- تعمل العلاقات العامة على غرس و دعم المسؤولية الاجتماعية بين الجماهير و هذا يساعد المجتمع و التنظيمات على التغلب على العقبات التي توجهها لأن المشاركة الجماهيرية لا تجعل هذه الهيئات في عزلة عن الجماهير <sup>3</sup>.

## 2-5-2- أهداف العلاقات العامة :

1 - محمد مصطفى أحمد: الخدمة الاجتماعية في مجال العلاقات العامة، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2007، صص 48-52

2 - محمد مجتد، جاد الله كشك: العلاقات العامة والخدمة الاجتماعية، الكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2003، صص 29.

3 - هناء حافظ بدوي: العلاقات العامة والخدمة الاجتماعية- أسس نرية ومجالات تطبيقية-، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية، 2001، ص

- تهدف العلاقات العامة الى نقل وتوصيل المعلومات عن المنظمة الى الجمهور حتى تكون الجماهير على فكرة صحيحة عن هذه المنظمة فيؤيدونها في خططها ، وبذلك تصبح اتجاهاتهم مؤيدة للمنظمة فيقبلون على خدماتها، او ما تنتجه من سلع .
- معرفة اراء الجمهور واتجاهاته نحو المنظمة (نحو سياستها ، خططها ، برامجها او مدلول ما تنتجه من سلع او خدمات ) وذلك من اجل العمل على تلبية رغباته ومتطلباته قدر الامكان ولتضمن ايضا استمرار تعامله معها والمضاعفة من فرص نجاحها<sup>1</sup>.
- معرفة اراء الجمهور واحتياجات العاملين (عمال ، موظفين) في المؤسسة من النواحي الثقافية والنشرات المتعلقة بأعمال ومنتجات المؤسسة كإدارة التسويق او الانتاج....لتعريف الجمهور بذلك ، وتقوم بإعداد الصور والتصاميم والاعلانات الخاصة ، لمجمل نشاط المؤسسة وكذلك بتوفير الدراسات والبحوث والافلام والمطبوعات وكافة المواد الاعلامية التي تطلبها المؤسسة وادارتها .
- توثيق الاتصال بين المؤسسة والجهات او المنظمات الاخرى ، المشاهدة او غير المشاهدة ، واستخدام مختلف وسائل الاتصال المكتوبة او المرئية .
- إذا فأهمية العلاقات العامة واهدافها لا تقتصر على الجمهور الداخلي او الخارجي بل بمحاولة تحقيق رضى الطرفين والسعي الى حلق التكامل بين جماهيرها من اجل المحافظة على كيانها واستمرارية نجاحها<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> - سلوى عثمان الصديفي، هناء حافظ بدوي: أبعاد العلمية العلمية الاتصالية رؤية نظرية نظرية وعملية وواقعية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 1999، ص261.

<sup>2</sup> - عبد الكريم راضي الحويوري: العلاقا العامة فن وإبداع في تطوير المؤسسة ونجاح الإدارة، دار البحار، بيروت، 2001، ص ص35-36.

# الفصل الثالث

المؤسسة شبه العسكرية في  
الجزائر

### 3-1 تعريف الحماية المدنية :

الحماية المدنية مرفق بحماية الاشخاص والممتلكات موضوع لمسايرة التطورات التكنولوجية والنمو الديمغرافي للبلاد ، حيث تتمتع بتنظيم اداري ( تقني علمي ) لضمان التكفل الخاص بالمهمة الانسانية

### 3-2 مهامها :

- الوقاية والتدخل اثناء الكوارث الطبيعية والتكنولوجية .
- التغطية الامنية لمختلف التظاهرات وحراسة الشواطئ .
- تقديم الاسعافات في مختلف الحوادث .
- البحث عن التائهين في الصحراء.
- اخماد الحرائق بمختلف انواعها .
- اعداد الدراسات الوقائية من مختلف الاخطار.
- القيام بحملات تحسيسية و التوعية من مختلف الاخطار.

### 3-3 تاريخ الحماية المدنية :

ظهرت فكرة انشاء الحماية المدنية لاول مرة بصفة تلقائية دون نظام او قانون ينظمها وذلك بسبب المخاطر التي كانت تهدد حياة الناس (سواء تعلق الامر بالمخاطر التقنية ) حيث شملت انقاذ الانسان والحيوان على حد سواء من اخطار الحريق والفيضانات والزلازل وغيرها من الكوارث الطبيعية ومن صنع الانسان وتعتبر سفينة نوح المثل الاول في انقاذ البشرية من الطوفان الجارف الذي اصاب قوم نوح ، ولقد عمد الانسان عبر الزمن الى تطور هذه الفكرة وتنظيمها وتقنينها انطلاقا من الكوارث والأخطار التي تعرض اليها ، ومن بين هذه الكوارث نجد:<sup>1</sup>

- حريق روما الشهير في القرن الاول للميلاد في عهد الامبراطورية "نيرون" والذي دمر عشرة احياء سكنية بين 14 حي، وكذلك حريق لندن سنة 1966 الذي اتى على 13200 مسكن ومساحة تقدر ب 157 هكتار ، كما نشير الى عدة زلازل وحرائق نذكر منها :
- زلزال الجزائر سنة 1716 الذي دمر ثلثي الجزائر العاصمة .
- زلزال شبونة بالبرتغال سنة 1966 والذي دمر كل المدينة .
- زلزال مدينة جيجل سنة 1856 .

<sup>1</sup> - عطايي: العلاقات الإنسانية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية، مذكرة ماسر في علم النفس، جامعة المسيلة، ص 107

- حريق موسكو سنة 1812 دمر اربعة احماس المدينة 3800 مسكن .  
- حريق شيكاغو اكتوبر سنة 1871 واحرق 17400 مسكن وقتل 3800 شخص ولم يخدم الا بعد سقوط امطار غزيرة .

- حريق سان فرانسيسكو سنة 1906 والذي اتى على 27800 مسكن وتسبب في هلاك 500 شخص ومن بين الكوارث التي كانت من صنع الانسان والحروب وفي مقدمتها الحربين العالميتين الاولى والثانية والتي جرت فيهما مختلف الاسلحة وما ترتب عنها من مخاطر فقد دفع كل هذا الى التفكير في وضع خطة عملية لمواجهة الاخطار ( مدينة الحماية المدنية لولاية المسيلة 2015)

### 3-4 نشأة الحماية المدنية الجزائرية وتنظيمها :

أ- الحماية المدنية خلال الفترة الاستعمارية : خضعت الجزائر كباقي دول المغرب العربي للاستعمار الذي غزى الجزائر سنة 1830 م فكانت هناك عدة مقاومات شعبية وانتفاضات متواصلة للوقوف والتصدي للاحتلال الذي سلب ودمر وخرّب ممتلكات الشعب وحرّمه من جميع الاعمال الانسانية النبيلة بما في ذلك حماية نفسه وممتلكاته من مخفف الاخطار سواء كانت ذات مصدر صناعي او انساني ومن جهة اخرى عمد المستعمل على خدمة مصلحة وحماية ممتلكات المعمرين بإنشاء وحدات للتدخل عبر التراب الوطني وذلك بمقتضى قانون 1938 م الذي نص على انشاء ثكنات خاصة برجال المطافئ حيث ركزوا على توزيع مراكزها في المدن الشمالية الجزائرية ذات الكثافة السكانية العالية والاطار المعترية<sup>1</sup>

ب- الاصلاحات الطارئة على قطاع الحماية المدنية بعد استقلال الجزائر: بعد استقلال الجزائر 1962 م كانت هناك مصلحة الحماية المدنية تتكون من جهاز مركزي تابع للوزارة الداخلية المصلحة المركزية للحماية المدنية ، ومصالح الاسعاف ومكافحة الحرائق على مستوى الدوائر وهذا الجهاز سواء على المستوى المركزي او المحلي لم يكن يمتلك المعدات الكافية ولا الاموال للقيام بالمهام الموكلة اليهم من اطفاء ، انقاذ واسعاف فلقد كانت في اغلب الحالات من الادارة .

أما من ناحية التدخلات فكانت محدودة وبسبب قلة العتاد والتقنيات حيث كانت تتم من طرف عناصر دائمة او متطوعة موزعة مستوى المناطق الحضرية والمدن الأخرى .

ج- إصلاحات 1964 : جاءت هذه الإصلاحات في المرسوم 64 -129 المؤرخ في 15 افريل 1964 الذي تضمن تنظيم ادارة الحماية المدنية ، وقد بين في مادته الأولى التعريف الشامل بالحماية المدنية في المادة الخامسة

<sup>1</sup> - عطاوي عصام: المرجع السابق، ص108.

منه موضوع تصور تحضير ووضع مراقبة الوسائل الخاصة بالتنبؤ والوقاية من الأخطار لتفاديها او التقليل من خسائرها في وقت السلم والحرب.

وقد نص هذا المرسوم على تحويل المصلحة المركزية الى مصلحة وطنية للحماية المدنية على المستوى المحلي فأصبحت مصالح الإسعاف ومكافحة الحرائق بمثابة مصالح ولائية للحماية المدنية والإسعاف بالإضافة الى حق النظر في اعوان الوحدات العلمية ، اذا عمدت الدولة الى رسكلة وترقية معظم اعوان البلدية داخل مصلحة الحماية المدنية ، هذه العملية ادت الى تحسين المعلومات النظرية للأعوان ، كما ساهمت في اصلاح شامل للفرق القديمة ومن ثمة انشاء نوعين من الاعوان المحترفين والمؤقتين غير المهيكلين وعلى ضوء هذه الاصلاحات اللوالية حاليا مسؤولية تحضير ووضع حيز التنفيذ كافة الوسائل المساعدة لرؤساء البلديات .

د- اصلاحات 1970 : تطبيقا لنظام الاشتراكي في البلاد ونظرا لأهمية قطاع الحماية المدنية قررت الحماية المدنية تامين وسائل القطاع في أبريل سنة 1970 وقد تم انشاء وحدات للتدخل في اطار تنظيمي حسب المرسوم 70-167 المؤرخ في 10\11\1970 المتعلق بتصنيف وحدات الحماية المدنية وتنظيمها حسب المهام المسندة اليها وهي :

الوحدة الرئيسية : وتتمركز بالولاية

الوحدة الثانوية : الموجودة في مركز الدائرة

وحدات القطاع : موجودة في مركز البلدية

المراكز المتقدمة : موجودة بقرب الاخطار

### 3-5 التنظيم الإداري المركزي لقطاع الحماية المدنية :

جهاز الحماية المدنية تأسس على أساس التضامن المشترك تحت شعار : الوقاية ، تقدير ، اسعاف بغرض حماية الأشخاص والممتلكات ، ولا يأتي هذا الا بمساهمة جميع المواطنين ولقد حددت هذه المادة الاولى من المرسوم 64-129 حيث يتعلق بتنظيم وادارة الحماية المدنية .

ولقد دعم هذا المرسوم بالمادة الثالثة التي تبين تكفل وزير الداخلية بالحماية المدنية على المستوى الوطني وهذا بمساعدة وزراء اخرين يدرسون ويقترحون المقاييس المتعلقة بقطاعهم .

تماشيا مع متطلبات الساعة ونظرا للتحويلات في هئية مجال التدخل وهياكل التغطية على المستوى المركزي والمحلي وجاء المرسوم التنفيذي رقم 76 -39 المؤرخ في فيفري 1976 الذي جاء فيه اعادة تنظيم الادارة

المركزية لوزارة الداخلية ، حيث تحولت المصلحة الوطنية الى مديرية عامة ، والتي كانت تحتوي على عدة مديريات منها :

أ - مديرية النشاط العملي : حيث تكفلت هذه المديرية ب :

- دراسة وتعريف الامكانيات والوسائل المتعلقة بتنظيم وتنسيق الاسعافات .
- دراسة واعداد النصوص التشريعية والتنظيمية من الاشخاص والممتلكات .
- السهر على تحسين وتطوير نوعية وعملية التدخل والتنظيم العدد الامنية خلال الحملات الموسمية والكوارث الكبرى .

ب - مديرية الدراسات والوسائل : حيث تكفلت هذه المديرية ب :

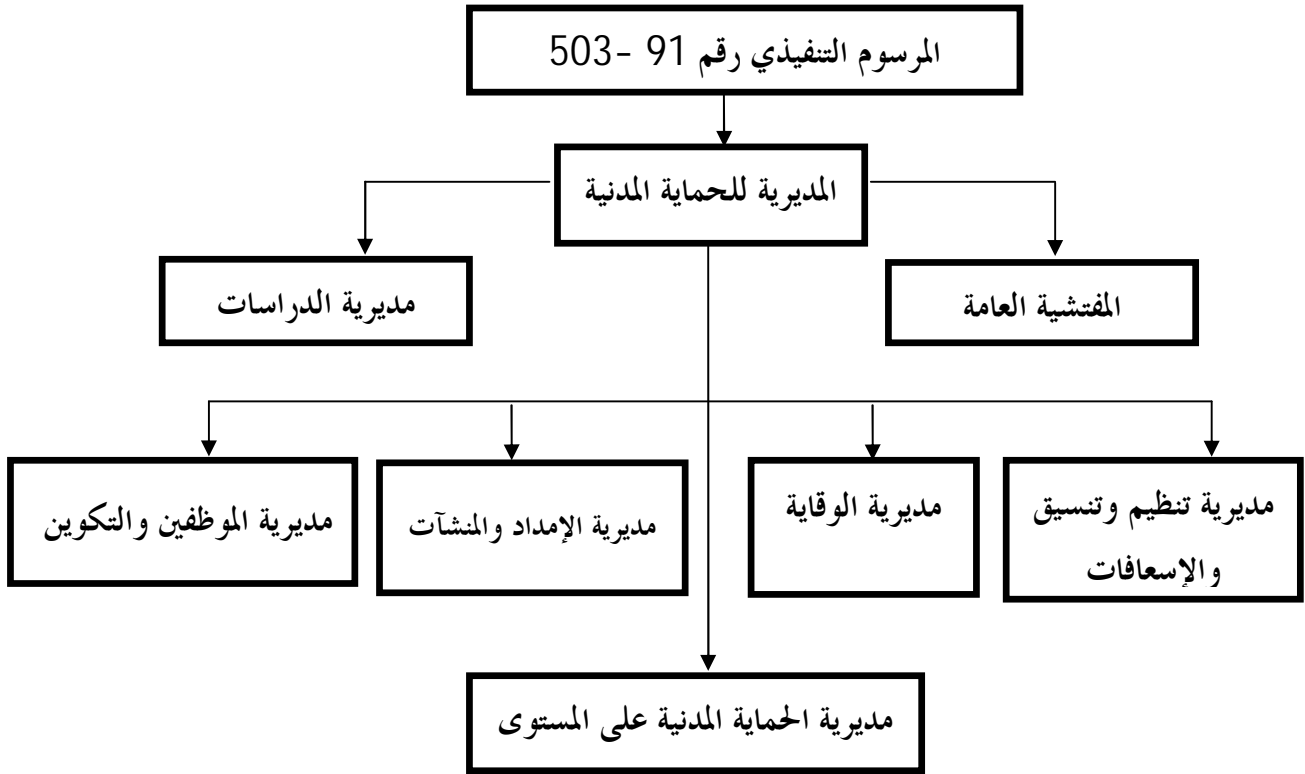
- دراسة وتعريف المعايير والقواعد الوقائية لمكافحة الحرائق واطحار الهلع والانفجارات .
  - دراسة وتحديد القروض الميزانية المتعلقة بتوزيع الوسائل البشرية والتي تتوفر عليها قطاع الحماية المدنية .
- اما على المستوى المحلي فتم انشاء :
- هياكل ادارية وتقنية تتكفل بالتسيير .
  - هياكل تتكفل بالوقاية ووضع المخططات وتحرير المعطيات العملية .
  - وحدات عملية مكلفة بالدفاع عن قطاع تدخلها.

ج - الادارة المركزية للحماية المدنية : المرسوم التنفيذي رقم 91 - 503 المؤرخ في 21\12\1991

يتضمن تنظيم الادارة المركزية في المديرية العامة للحماية المدنية المعدل والمتمم بالمرسوم رقم 93 - 147

المؤرخ في 22\06\1993 يحدد المرسوم اعلاه تنظيم هياكل المركزية للمديرية العامة للحماية المدنية :

مخطط تنظيم الإدارة المركزية للمديرية العامة للحماية المدنية



د-المفتشية العامة لصالح الحماية المدنية :يدير شؤون المفتشية العامة للمصالح مفتش عام يساعدهم ثلاثة

مفتشين جهويين ويتم تعيين المفتش العام وكذا مساعديه بمرسوم تنفيذي يحدد وزير الداخلية توزيع المهام

بين المفتشين الساعدين بناء على اقتراح المفتش العام ومن بين المهام المسندة للجهاز ما يلي :

\_ مراقبة حسن سير الهياكل والمؤسسات والاجهزة التابعة لقطاع الحماية المدنية .

\_التأكد من التنفيذ الاجراءات والتوجهات ومتابعة ذلك .

\_المحافظة على سرية المعلومات والوثائق التي تتولى تسييرها ومتابعتها والاطلاع عليها<sup>1</sup>.

هـ- المديرية المركزية : مديرية الوقاية :ان مديرية الوقاية تتكفل بدراسة واعادة معايير امنية ووقائية والتي

تتعلق بمجال الوقاية كما تهتم بتحديد المراقبة ودراسة الاحتياجات الوقائية ضد الكوارث الكبرى الطبيعية ومن

مهامها :

\_دراسة واعداد النصوص التشريعية والتنظيمية المتعلقة بأمن الاشخاص والممتلكات .

\_متابعة المشاكل المتعلقة بالوقاية من الاخطار الكوارث الكبرى ودراستها .

1 - طيبش ميلود: الاتصال التنظيمي وعلاقته بالتفاعل الاجتماعي للعاملين بالمؤسسة، رسالة ماجستير، قسم علم الاجتماع، كلية العلوم الإنسانية

والاجتماعية، جامعة ورقلة، 2010

\_ المشاركة مع صالح المعنية في تعريف وتحديد الوسائل المتبعة في الدفاع المدني وحماية البيئة .

\_ جمع واستغلال وتحليل الاحصائيات الخاصة بعمليات التدخل .

ويندرج تحت هذه المديرية ثلاثة مديريات فرعية منها :

\_ المديرية الفرعية للدراسات والتنظيم .

\_ المديرية الفرعية للكوارث الكبرى .

\_ المديرية الفرعية للإحصاء والاعلام

**ب- مديريةية تنظيم وتنسيق الاسعافات :** تتكفل هذه المديرية بدراسة وتعريف الوسائل والامكانيات وكذا

تنظيم ومتابعة وتنسيق الاسعافات ومن مهامها ما يلي :

\_ تنظيم وتنسيق الإعداد الامنية خلال الحملات الموسمية .

\_ تنسيق ومتابعة عمليات التدخل خلال حالة الكوارث .

\_ دراسة تحديد طرق تسيير واستغلال شبكة المواصلات والاتصالات الميدانية .

تنوب عن هذه المديرية في اداء مهامها عدة مديريات فرعية هي :

\_ المديرية الفرعية للتخطيط الميداني .

\_ المديرية الفرعية للعمليات .

\_ المديرية الفرعية للمواصلات والاتصالات الميدانية .

\_ المديرية الفرعية للإسعاف الطبي.

**ج- مديريةية الموظفين والتكوين :** تتكفل هذه المديرية بتسيير وتوزيع الموارد البشري المنخرطة في قطاع الحماية

المدنية كما تقوم بدراسة البرامج البيداغوجية وتحديد سياسة التكوين وكذا الشروط الخاصة بتطبيقها ، وتنفرع

هذه المديرية الى ثلاث مديريات فرعية وهي :

\_ المديرية الفرعية للموظفين .

\_ المديرية الفرعية للتكوين .

\_ المديرية الفرعية للنشاط الاجتماعي .



وتتمثل المصالح المنصوص عليها في المادة 02 من المرسوم السابق الذكر في :

\_مصلحة الوقاية .

\_مصلحة الحماية العامة .

\_مصلحة الادارة والامداد .

أ\_ هيكله مصالح الحماية المدنية على مستوى ولاية المسيلة :

بمقتضى القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 06 مارس 1994 والمدرجة تحت رقم 2679 بتاريخ 05 اكتوبر 1994 والمتعلق بتنظيم المصالح الخارجية للحماية المدنية فان هذه الاخيرة قد تم تنظيمها على شكل مكاتب متخصصة من خلالها تقوم المصالح بمهامها حسب المناطق ، وقد ادرجت ولاية المسيلة ضمن المنطقة الثالثة والتي تشكل من الولايات المسيلة ، أدرار ، ام البواقي ، تمنراست ، اليزي ، تندوف ، واد سوف ، النعامة ، غرداية ، البيض ، تسمسيت ، بسكرة ، بشار ، ورقلة .

وجاء في تنظيم المصالح كما يلي :

- مصلحة الوقاية : وتتألف من المكاتب التالية :

- مكتب الدراسات الاحصائية

- مكتب الخرائط والاحطار الخاصة

والمكلفة بما يلي :

-تتابع وتراقب تطبيق التنظيم وتدابير الامن المطبقة في مجال الوقاية .

-تعدد خطط الوقاية وتامر من بعدها وتراقبها.

- تبادر بجملات الاعلام والتوعية بشأن المخاطر التي تهدد سلامة الاشخاص والممتلكات وتنظيمها .

\_مصلحة الحماية العامة:

تتألف من المكاتب التالية :

\_مكتب المخططات والأعداد الامنية .


\_مكتب الاشارة .

\_تعدد خطط تنظيم الاسعافات وتطبيقها عند حدوث الكوارث او تامر بإعدادها وتسهر على ضبطها

باستمرار.

\_تقيم مختلف دوائر الانذار وتراقب صلاحية استعمالها .

- \_تتابع استخدام وسائل التدخل في اطار تشاوري عند حدوث الاخطار .
  - \_تنظيم وتنفيذ وتراقب الاجهزة المتخصصة لضمان سلامة الاشخاص والممتلكات .
  - \_مصلحة الادارة والامداد :تألف من المكاتب التالية :
    - مكتب المالية والمحاسبة والاملاك .
    - مكتب المستخدمين والتكوين والنشاط الاجتماعي .
  - والمكلف بماياتي :
  - تتولى انجاز برامج التجهيز والمنشآت وتتولى صيانتها.
  - تتولى التسيير غير المركز للوسائل المادية والمالية لمصالح الحماية المدنية في الولاية .
  - تتابع وتنسق اعمال التكوين ، وتسهر على تطبيق برامج التدريب والتمارين الميدانية .
  - تتولى تطور الحياة المهنية لمستخدمي الحماية المدنية في الولاية ضمن حدود التنظيم الخاص بهذا المجال .
- 3-7- خصائص عون الحماية المدنية :**
- طاعة الرئيس واحترام الرؤوسين .
  - الامانة بحيث يحافظ على ممتلكات الغير لاطلاعه على عوراتهم .
  - الضمير المهني الكفاءة .
  - احترام القانون داخل المنظمة .
  - الكتمان السر المهني .
  - اللياقة البدنية .
  - التحلي بالصبر والشجاعة .
  - اللباس النظامي والشارة .
  - حمل الطابع الانساني الخير .
  - حماية الارواح والممتلكات .



# الفصل الرابع

## الدراسة الميدانية

#### 4-1- منهج الدراسة:

عادة ما يتوقف تحديد منهج الدراسة على الهدف الذي تسعى للوصول اليه من طبيعة الدراسة في حد ذاتها، لذلك يعرف "المنهج" على أنه مجموعة الإجراءات والخطوات الدقيقة المتبناة من أجل الوصول الى الخطوات الفكرية والعقلانية الهادفة الى بلوغ نتيجة معينة.<sup>1</sup>

وبعد هذا البحث من الدراسات الوصفية التي تهدف الى الحصول على معلومات دقيقة وكافية حول واقع العلاقات العامة داخل المؤسسة الخدمائية.

فمنهج البحث هو الطريقة التي يتعين على الباحث ان يلتزمها في بحثه، حيث يتقيد باتباع مجموعة من القواعد العامة التي تهين على سير البحث ويسترشد بها الباحث في سبيل الوصول الى الطول الملائمة لمشكلة البحث.

كما يعتبر المنهج خطوة رئيسية في ترتيب وتنظيم أفكار الباحث للوصول الى نتائج منطقية، فالمنهج يعرف على أنه "الطريق المتبع للكشف عن الدراسة بواسطة استخدام مجموعة من القواعد والتي ترتبط أساس بتجميع البيانات وتحليلها حتى تساهم في التوصل الى نتائج ملموسة<sup>2</sup>

وهو أيضا "مجموعة من الأسس و القواعد التي يتبناها الباحث بفرض التوصل الى نتائج معينة، ويعتبر من أهم الخطوات المتبعة في انجاز البحث العلمي<sup>3</sup>

وانطلاقا من أننا نحاول التعرف على واقع العلاقات العامة في المؤسسة شبه العسكرية الجزائرية "الحماية المدنية بالمسيلة" وتسليط الضوء على المكانة التي توليها الإدارة لهذا النشاط. فقد استخدمنا المنهج الوصفي التحليلي الذي يكفل لنا جمع أكبر قدر ممكن من المعلومات الوصفية واللازمة بغرض تحليل واستخدام البيانات وتفسيرها بهدف معرفة الواقع.

كما يقوم المنهج الوصفي بوصف ما هو كائن من تحديد الظروف والعلاقات العامة التي توجد بين الوقائع ويهتم بتحديد الممارسات الشائعة والسائدة داخل الجماعات عن طريق جمع المعلومات والبيانات.

ويرتكز المنهج على الخطوات التالية منها تحديد الظاهرة أو المشكلة التي ينبغي دراستها في تحديد الفروض أو التساؤلات و توفير المعلومات عن الموضوع و استخلاص النتائج واصدار التوصيات وما يجب أن يكون عليه الوضع.

#### 4 - 2 مجالات الدراسة:

يعد تحديد المجال خطوة أساسية في البناء المنهجي لكل دراسة علمية ميدانية كونه يساعد على قياس :

— **المجال المكاني** : ويتمثل في مدينة المسيلة في مؤسسة الحماية المدنية الموجودة بمقر الولاية . ويتم اختيار مدينة المسيلة لعدة أسباب: قرب المدينة من الجامعة ، محاولة ربح الوقت التكلفة .

1- مورييس أنجوس: منهجية البحث العلمي في علوم الانسانية والاجتماعية، الجزائر، 1997، ص9

2- محي الدين مختارة: الاتجاهات النظرية والتطبيقية في ميدان العلوم الاجتماعي، ط1، دار المنشورات الجامعية، باتنة، 1999، ص242.

3- محمد الغريب عبد الكريم: مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ط2، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ص19.

المجال الزمني للدراسة : حيث يمثل المجال الزمني الفترة التي نزلنا فيها الى ميدان الدراسة ، ولقد اجريت في الفترة الممتدة من : من 2019\05\05 الى 2019\05\30 م وذلك بتطبيق الاستبيان على مرحلتين ، بداية بالدراسة الاستطلاعية ثم الاساسية ، وكذا الحصول على المعلومات والبيانات الاولية عن ميدان الدراسة .

#### 4 - 3 - أدوات جمع البيانات

#### 4-3-1- الاستمارة الاستبائية :

تعتبر الاستمارة الاستبائية الدليل او المرشد الذي يوجه المقابلة التي تقع بين الباحث والمبحوث، بعد ان يرسم مساراتها ويحدد موضوعاتها، ويشخص طبيعة المعلومات التي يطلبها الباحث من المبحوث، وتحتوي الاستمارة عادة على مجموعة من الاسئلة المفتوحة والمغلقة.

حيث أن أسئلة الاستمارة يجب أن تصاغ من خلال مؤشرات مستخلصة من الفرضيات وأن تصميمها يعد من أهم المراحل المنهجية الشخصية الهامة، والتي لا بد من توليدها الاهمية الكافية حتى توصلنا الى نتائج دقيقة.

وفي الأخير قد قسمنا استمارتنا الى 05 محاور رئيسية :

المحور الأول : يتمثل في جزء البيانات الشخصية وهي : الجنس -الخبرة - الوظيفة.

المحور الثاني : يتمحور حول المقصود بالعلاقات العامة لدى رجال الحماية المدنية بولاية المسيلة .

المحور الثالث : يتمحور حول واقع العلاقات العامة في مؤسسة الحماية المدنية بالمسيلة .

المحور الرابع : يتمحور حول تجسيد مبادئ العلاقات العامة في مؤسسة الحماية المدنية بالمسيلة.

المحور الخامس : يتمحور حول مكانة العلاقات العامة في مؤسسة الحماية المدنية بولاية المسيلة.

#### 4-3-2- المقابلة :

وهي من بين الادوات المساعدة في جمع البيانات والمعلومات من الميدان المتعلق بموضوع البحث وتبريرها وتصنيفها وتحليلها علميا، مما يساعد الباحث على التوصل الى النتائج النهائية التي يستعملها في الكشف عن خبايا الموضوع محل الدراسة.

والمقابلة نوعان :

— المقابلة المقننة : وهي التي يبينها الباحث على مجموعة من الطوابق التي تخدم البحث .

— المقابلة غير مقننة : وهي التي يقوم بها الباحث بفتح المجال أمام المبحوث للتحدث بكل تلقائية عن الخطوط العريضة للموضوع دون أية ضوابط .<sup>4</sup>

#### 4-4- عينة الدراسة

حيث تعرف العينة بأنها ذلك النذج من الافراد او الوحدات المختارة من مجتمع البحث بالطريقة العمدية او العشوائية والذي يشمل وحدات مجتمع البحث بصفات الديمقراطية والاجتماعية والثقافية والاقتصادية والمهنية التي يهتم بها الباحث

4- إحسان محمد حسان: الأسس العلمية لمناهج البحث الاجتماعي، ط1، دار الطليعة، 1999، ص93

ان اختيار العينة هو السبيل الامثل للوصول الى نتائج منطقية وهو عنصر مهم في بناء البحث والتخطيط للوصول الى غايته المنشودة .

ولقد تم تطبيق الدراسة الميدانية الاساسية على عينة عشوائية بسيطة تمثل افراد المجتمع الاصلي للدراسة من اعوان الحماية المدنية بالمديرية الولائية بالمسيلة،وبالتالي يكون عدد عينة الدراسة 30 عون، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (1): يبين توزيع افراد العينة حسب الجنس .

الجنس	التكرار	النسبة
الإجابة		
ذكر	28	93.3
أنثى	2	6.7
المجموع	30	100.0

نلاحظ من خلال الجدول رقم (1) ان نسبة الذكور في مؤسسة الحماية المدنية تفوق نسبة الاناث حيث وصلت نسبة الذكور ب 93,3% في حين وصلت نسبة الاناث الى % 6,7 نتج عنه 28 ذكر و 2 اناث اي عدد الذكور يفوق عدد الاناث ب 14 مرة ، قد تعود اسباب هذا الفارق الى :

ان مهنة الحماية المدنية تتطلب الجهد العضلي وهذا يبعا حكرا على المرأة القيام به.

ان مهنة الحماية المدنية تتطلب الخروج الى الميدان ومواجهة الاخطار مثل (الحرائق ، الفيضانات ،حوادث المرور ... ) في حين ان عادات المجتمع الجزائري تتعارض وخروج المرأة لمثل هذه الاماكن ونفسر وجود 2 من النساء في هذا القطاع قد يكون للعمل المكتبي فقط (الادارة)

#### 4-5- بطاقة فنية :

تمت الدراسة الميدانية المتعلقة بالبحث في مديرية الحماية الدنية بالمسيلة وقد اختصرت هذه الدراسة على الحيز الذي ترسمه النقاط التالية :

#### لحة تاريخية لميدان الدراسة :

تم انشاء الحماية المدنية بالمسيلة بعد الاستقلال مباشرة وكانت تابعة اقليميا لولاية سطيف وذلك قبل ترقية المسيلة الى مصاف الولايات في التقسيم الاداري 1974 م حيث انشأت مصلحة الحماية المدنية بالمسيلة وكان مقرها وسط المدينة امام دار البلدية ونظرا لصغر مساحتها تم تحويلها سنة 1987 م الى منطقة النشاطات الصناعية وهي موجودة الى حد الان بهذا الموقع وتتراوح مساحتها بحوالي 1 هكتار تضم مديرية الحماية المدنية بالمسيلة وكذا الوحدة الرئيسية .

كما توجد 15 وحدة ثانوية موزعة على اغلب دوائر الولاية وفق دراسة عدد حوادث المرور وكذا الكثافة السكانية والطرق الوطنية بذات الدوائر ، وذلك قصد تقريب الخدمات للمواطن .

#### لحة جغرافية لميدان الدراسة:

تقع مديرية الحماية المدنية لولاية المسيلة بمنطقة النشاطات يحدها شمالا حظيرة البلدية وجنوبا المطبعة الرسمية الخاصة بالبلدية وغربا الطريق الوطني رقم 45 ، شرقا الطريق الوطني رقم 40.

#### لحة ديمغرافية لميدان الدراسة :

تضم الحماية المدنية لولاية المسيلة في جميع وحداتها على 698 موظف، منهم 140 ضابط، و101 صف ضابط، 12 اسلاك مشتركة، 600 عون .

4-6- جداول الدراسة

الجدول رقم (2): يبين توزيع افراد العينة حسب سنوات الخبرة .

سنوات الخبرة (الخبرة المهنية )		
النسبة	التكرار	الإجابة
30	09	من 1 إلى 5 سنوات
46.7	14	من 5 إلى 10 سنوات
23.3	07	10 سنوات فما فوق
100.0	30	المجموع

نلاحظ من الجدول اعلاه ان العينة المختارة اشتملت على مختلف فترات الاقدمية ، حيث تفاوتت مدة الاقدمية بين الموظفين على ثلاث فئات رئيسية مثلت الفئة (من 1 الى 5 سنوات ) الفئة الاولى بأعلى نسبة بلغت 46,7% من افراد العينة ، تليها نسبة متوسطة نوعا ما بنسبة 30 % مثلتها الفئة (من 5 الى 10 سنوات ) ، ثم مثلت الفئة (اكثر من 10 سنوات ) نسبة 23,3% من مجمل افراد العينة . وهذا راجع الى ان معظم اعوان الحماية المدنية يمثلون فئة متوسطة السن ، وعليه ان اغلب الموظفين لديهم مدة متوسطة نوعا ما من سنوات العمل .

الجدول رقم (3): يبين توزيع افراد العينة حسب المستوى التعليمي .

المستوى التعليمي		
النسبة	التكرار	الإجابة
3.3	1	متوسط
16.7	5	ثانوي
80.0	24	جامعي
00	00	ابتدائي
100.0	30	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم (3) ان هناك تنوع في المستوى التعليمي للموظفين في جامعة المسيلة :حيث نلاحظ أعلى نسبة هي 80 % لذوي المستوى الجامعي من افراد العينة ، تليها نسبة 16,7 % لذوي المستوى الثانوي ، ثم نسبة 3,3% لذوي التعليم المتوسطي ، في حين نلاحظ انعدام كمي بالنسبة لذوي التعليم الابتدائي . واهم ما يستخلص من هذه البيانات "النسب" هو ان مؤسسة الحماية المدنية تشمل على

- موظفين من مختلف المستويات التعليمية لأغلب الموظفين في مؤسسة الحماية المدنية .
- المحور الثاني : المقصود بالعلاقات العامة لدى رجال الحماية المدنية بولاية المسيلة .
- الجدول رقم (4) : يوضح المقصود بالعلاقات العامة لدى رجال الحماية المدنية .

الاحتمالات	التكرار	النسبة
وظيفة إدارية	14	46.7
علاقات إنسانية	12	40.0
نشاط اتصالي	4	13.3
المجموع	30	100.0

من الجدول رقم (4) نلاحظ ان معظم الباحثين بنسبة 46,7 % اكدوا ان العلاقات العامة هي وظيفة ادارية في حين تليها نسبة 40% من الباحثين اكدوا على انها علاقات انسانية ، اما بقية الباحثين مثلوا 13,3 % و اكدوا ان العلاقات العامة نشاط اتصالي .

نستنتج ان اعوان الحماية المدنية يفقهون ما معنى او المقصود بالعلاقات العامة

الجدول رقم (5) : يوضح كيفية استخدام عون الحماية المدنية الاتصال في العمل

الإجابة	التكرار	النسبة
أراسل زملائي شفهيًا	23	76.7
اعتمد على ارسال الرسائل للزملاء الكترونيا	3	10.0
اراسل زملائي في العمل كتابيا	4	13.3
المجموع	30	100.0

نلاحظ من خلال الجدول (5) اعلاه ان استخدام الاتصال لأعوان الحماية المدنية يكون شفهيًا حيث بلغت نسبته ب 76,7 % في حين بلغ احتمال استخدام الاتصال كتابيا نسبة 13,3 % اما احتمال استخدام الاتصال الكترونيا بلغ نسبة 10 % .

نستنتج من بلوغ عبارة (اراسل زملائي في العمل شفهيًا ) وبلوغها اعلى نسبة هذا يدل على ان العمال في المؤسسة يتعاملون مع بعضهم شفهيًا " الاتصال المباشر " .

اما عبارة (اراسل زملائي في العمل كتابيا ) بمستوى ادنى هذا يدل على نسبة الاتصال كتابيا ضئيلة بل يتعاملون شفهيًا اكثر .

اما عبارة (اراسل زملائي في العمل الالكتروني ) بمستوى ادنى من الاول والثاني فهذا يعني ان الاتصال لا يكون الالكتروني بل يكون شفهيًا اكثر.

الجدول رقم (6): يوضح التسلسل المنطقي لتسلسل وظائف العملية الادارية في مؤسسة الحماية المدنية .

الإجابة	التكرار	النسبة
تخطيط - رقابة - تنظيم - توجيه	1	3.3
تخطيط - تنظيم - رقابة - توجيه	1	3.3
تخطيط - توجيه - تنظيم - رقابة	3	10.0
تخطيط - تنظيم - توجيه - رقابة	25	83.3
المجموع	30	100.0

نلاحظ من خلال الجدول (6) ان التسلسل المنطقي لوظائف العملية الادارية في مؤسسة الحماية المدنية بلغ اعلى نسبة بنسبة تقدر بـ 83,3 % في احتمال (تخطيط - تنظيم - توجيه - رقابة) ، اما احتمال (تخطيط - توجيه - تنظيم - رقابة) بلغ نسبة 10 % في التسلسل المنطقي لوظائف العملية الادارية ، اما في احتمالي (تخطيط - تنظيم - رقابة - توجيه) و (تخطيط - رقابة - تنظيم - توجيه) بلغا نسبة متساوية قدرت بـ 3,3 % .

نستنتج ان التسلسل المنطقي لوظائف العملية الادارية في مؤسسة الحماية المدنية يطابق التسلسل المنطقي لوظيفة العلاقات العامة التي هي (تخطيط - تنظيم - توجيه - رقابة) .

الجدول رقم (7): كيفية ممارسة العلاقات العامة في مؤسسة الحماية المدنية

الإجابة	التكرار	النسبة
اعتباطي	2	6.7
بمنهج علمي	14	46.7
أخرى	14	46.7
المجموع	30	100.0

نلاحظ من خلال الجدول رقم (7) ان ممارسة العلاقات العامة في مؤسسة الحماية المدنية تمارس بمنهج علمي اخذت نسبة 46,7 % واحتمال اخرى بنسبة 46,7 % واحتمال بشكل اعتباطي بنسبة 6,7 % ونلاحظ تساوي في ممارسة العلاقات العامة حيث نرى 14 عون يقول انها تمارس بشكل منهجي و14 يقول اخرى في حين اخذت، وعليه نستنتج وجود خلل وظيفي في فهم ممارسة العلاقات العامة من قبل اعوان الحماية المدنية

حيث نجد ان الحوثين في المقام الاول اهم ، اما بالنسبة للمبحوثين فنجد عندهم الفهم الخاطئ لممارسة العلاقات العامة باختيارهم احتمال اخرى اما تضائل نسبة اعتباطي فهذا يدل على ممارسة العلاقات العامة .

المحور الثالث : الصعوبات التي تواجه العلاقات العامة داخل مؤسسة الحماية المدنية

الجدول رقم (8) :الصعوبات التي تواجه العلاقات العامة داخل مؤسسة الحماية المدنية .

الإجابة	التكرار	النسبة
نعم	25	83.3
لا	5	16.7
المجموع	30	100.0

تفسر معطيات الجدول رقم (8) بان الموظفين أجابوا بان المؤسسة تواجهها مشاكل بنسبة كبيرة قدرت ب 83,3 % و سنوضح المشاكل التي تواجهها في الجدول رقم (9) اما الموظفين الذين أجابوا ان المؤسسة لا تواجهها مشاكل بنسبة قدرت ب 16,7 % وهذا لتوفر جميع الامكانيات لديها لتسيير المديرية ولاعتقادهم ان المؤسسة لا تواجهها اي مشاكل .

الجدول رقم (9):يوضح الاجابة على السؤال في حالة الاجابة بنعم فما هي المشاكل .

الإجابة	التكرار	النسبة
نقص الخبرة لدى موظفي خلية الاتصال	7	23.3
نقص الامكانيات	12	40.0
صعوبات التعامل مع الجمهور الداخلي(موظفين، عمال)	1	3.3
صعوبات التعامل مع الجمهور الداخلي(موظفين، مؤسسات، مجتمع محلي، زبائن)	5	16.7
مهامها تتجاوز اسم المعطى العام	5	16.7
المجموع	30	100

يبين الجدول رقم (9) اهم المشاكل التي تواجهها خلية الاتصال حيث كانت المشاكل التي تواجهها كالتالي :

- نقص الامكانيات بنسبة 40 %.
- نقص الخبرة لدى موظفي خلية الاتصال بنسبة 23,3 %.
- صعوبة التعامل مع الجمهور الداخلي ( موظفين ، مؤسسات ، مجتمع محلي ، زبائن ) بنسبة 16,7 % .
- صعوبة التعامل مع الجمهور الداخلي ( موظفين وعمال ) بنسبة 3,3 %.
- مهامها تتجاوز اسم المعطى العام بنسبة 16,7 % .

وعليه يمكن القول بان اهم عائق تواجهه الخلية هو نقص الامكانيات وهذا ما لمسناه في حادثة العياشي . وهذا ما نلاحظه في قصة حادثة العياشي وسقوطه فتر أرتوازي قطره 34سم، حيث نجد المسؤول الأول لانقاز الضحية هي جاهزية الحماية المدنية، حيث نجد أن انتشار الضحية قد فاقت أسبوع، وهذا راجع إلى الوسائل البدائية، وهذا ما نلمسه في مبادرة الشعب الجزائري عبر التراب الوطني للمساعدة بوسائل تكاد تفتقدها جاهزية الحماية المدنية كآلة الحفر ومضخات قوية لإخراج الماء....

الجدول رقم (10) : يوضح احتواء او عدم احتواء مؤسسة الحماية المدنية على خلية مكلفة بالاتصال

الإجابة	التكرار	النسبة
نعم	23	76.7
لا	7	23.3
المجموع	30	100.0

في مدخل التعرف على مكانة العلاقات العامة في مؤسسة الحماية المدنية طرحنا السؤال الذي يمثل الجدول (10) لمعرفة مدى مساهمة العلاقات العامة في المؤسسة حيث تبين بأن نسبة 76,7% من المبحوثين صرحوا بأنها تساهم في اتخاذ القرارات اما عن نسبة 23,3% قد عادت للمجيبين ب (لا) ضئيلة جدا و عليه يمكن القول ان العلاقات العامة تساهم في اتخاذ القرارات في مؤسسة الحماية المدنية .

الجدول رقم (11): يوضح الاجابة بنعم هل تحتل خلية الاتصال موقع هم في الهيكل التنظيمي.

الإجابة	التكرار	النسبة
نعم	30	100.0
لا	00	00

نلاحظ من خلال الجدول (11) ان خلية الاتصال في الهيكل التنظيمي بلغت نسبة 100% حيث ان 30 من المبحوثين اي عدد افراد العينة كاملا صرحوا بان الهيكل التنظيمي لمؤسسة الحماية المدنية يحتوي على خلية اتصال و عليه يمكن القول ان خلية الاتصال تحتل موقع مهم في المؤسسة لاحتوائها في الهيكل التنظيمي .

الجدول رقم (12) :يوضح في حالة الاجابة بنعم ماهي اهمية خلية الاتصال في الهيكل التنظيمي للمؤسسة .

الإجابة	التكرار	النسبة
نعم	25	83.3
لا	5	16.7
المجموع	30	100.0

يبين الجدول رقم (12) بان الموظفين اجابوا بان خلية الاتصال لها اهمية في الهيكل التنظيمي بنسبة 83,3 %، اما الموظفين الذين اجابوا بان خلية الاتصال ليس لها اهمية قدرت ب 16,7 % وهذا لاعتقادهم ان المؤسسة ليس بالضرورة ان يكون لها خلية اتصال في الهيكل التنظيمي .

الجدول رقم (13) : يوضح اشراف موظفين مختصين على خلية الاتصال ام لا .

الإجابة	التكرار	النسبة
نعم	17	56.7
لا	13	43.3
المجموع	30	100.0

من خلال قراءتنا للجدول رقم (13) بان خلية الاتصال يشرف عليها موظفون مختصون بنسبة مرتفعة قدرت ب 56,7 %،فيحين كانت نسبة افراد المجتمع الذين اكدوا ان خلية الاتصال لا يشرف عليها موظفون مختصون كانت نسبتهم تقدر ب 43,3 %.

نستنتج ان خلية الاتصال في مؤسسة الحماية المدنية يشرف عليها موظفون مختصون ، في حين نجد ان مسؤولي العلاقات العامة اصحاب تخصص . اذن سلك خلية الاتصال للمؤسسة يتلاءم ومعايير العلاقات العامة .

الجدول رقم (14): يبين مدى مساهمة خلية الاتصال في حل المشاكل اثناء حدوث ازمت معينة في المؤسسة ام لا

الإجابة	التكرار	النسبة
نعم	22	73.3
لا	8	26.7
المجموع	30	100.0

تهدف من خلال الجدول رقم (14) الى معرفة اذا ما كانت خلية الاتصال تساهم في حل المشاكل اثناء حدوث ازمت معينة في المؤسسة و ذلك على اساس الاجابة بنعم او لا و بالنظر الى نتائج الجدول نلاحظ ان نسبة افراد المجتمع الذي اكدوا بان خلية الاتصال تساهم في حل المشاكل هي 73,3% يليها افراد مجتمع البحث الذين اكدوا بدورهم على عدم قيام خلية الاتصال بحل المشاكل اثناء حدوث ازمت بنسبة قدرت ب 26,7%.

اذن خلية الاتصال تساهم بشكل كبير في حل المشاكل اثناء حدوث ازمت داخل مؤسسة الحماية المدنية .

الجدول رقم (15) : يوضح الجماهير التي تتعامل مع خلية الاتصال

الإجابة	التكرار	النسبة
جمهور داخلي	5	16.7
جمهور خارجي	24	80.0
الجمهورين معا	1	3.3
المجموع	30	100.0

يتضح من خلال الجدول رقم (15) بان ترتيب الجماهير التي تتعامل معها خلية الاتصال هي :

-الجمهور الخارجي بنسبة 80% .

-الجمهور الداخلي بنسبة 16,7% .

-الجمهور معا بنسبة 3,3% .

و منه نجد بان خلية الاتصال تركز اكثر شيء في تعاملها مع الجمهور الخارجي و ذلك لتحسين صورة المديرية لديهم و جعلهم دائما على الاطلاع بمهامها و سياساتها و نشاطاتها دون اهمالها للجمهور الداخلي من خلال التنسيق و تتمثل في التنسيق بين الادارة العليا من خلال اعلام الموظفين بقرارات المدير و رفع انشغالات و شكاوى الموظفين للإدارة العليا .

الجدول 16: الأهداف التي تسعى خلية الاتصال إلى تحقيقها

الأهداف		
النسبة %	التكرار	الاحتمالات
81.25	23	تحسين صورة المؤسسة
03.12	01	تكوين علاقات جيدة بين زملاء العمل
09.37	03	تقريب وجهات النظر بين المسؤولين والموظفين
06.25	02	تبليغ الموظفين بمستجدات المؤسسة
100	32	المجموع

تشير معطيات الجدول رقم 16 إلى أن الأهداف التي تسعى خلية الاتصال إلى تحقيقها، واتضح بأن النسبة الكبيرة عادت لتحسين من صورة المؤسسة بـ 81.5%، تليها تقريب وجهات النظر بين المسؤولين والموظفين، بنسبة 09.37%، وعن تبليغ الموظفين بمستجدات المؤسسة بنسبة 06.25، وفي الأخير عادت نسبة 3.12% إلى تكوين علاقات جيدة بين زملاء العمل وعليه نقول بأن هدف الخلية الأساسية هو تحسين صورة المؤسسة، وهذا من أجل تطويرها والمساهمة في نجاحها، بالإضافة إلى تكوين صورة حسنة للمديرية لدى جماهيرها، كما أن أهدافها لم تخرج عن إطار أهداف العلاقات العامة في مؤسسة الحماية المدنية.

### نتائج الدراسة:

توصلت الدراسة الخاصة بواقع العلاقات العامة في مؤسسة الحماية المدنية بالمسيلة الى نتائج اهمها:  
- ان اعوان مؤسسة الحماية المدنية يفقهون مصطلح العلاقات العامة من خلال تعرفهم على المقصود بالعلاقات العامة وهذا ما بينه الجدول (4).

-تحتل خلية الاتصال كبديل للعلاقات العامة مكانة هامة في الهيكل التنظيمي لمديرية الحماية المدنية لوجود مؤهلين مختصين في الاتصال وهذا ما بينه الجدول رقم (13) بنسبة تفوق 56

- خلية الاتصال تقوم بمختلف الانشطة داخل المديرية لتحسين صورتها مع الجمهور الخارجي الذي بلغ نسبة 80 و ذلك من خلال وجود الخدمة المقدمة من طرف المؤسسة على كل الاصعدة كالحوادث و غيرها  
-اكتشاف وجود اتصال بين اعوان الحماية المدنية و ذلك لتحقيق احسن النتائج و الوصول الى الاهداف .

يتم تجسد مبادئ العلاقات العامة من خلال ان التسلسل المنطقي لوظائف العملية في مؤسسة الحماية المدنية بطابق التسلسل المنطقي لوظيفة العلاقات العامة التي هي (تخطيط -تنظيم - توجيه - رقابة ) من خلال الجدول رقم (6) التي بلغت نسبتها ب83,3 .

-تحتل العلاقات العامة مكانة في مؤسسة الحماية المدنية لوجود خلية اتصال في الهيكل التنظيمي والذي يعتبر عمودها الفقري من خلال التوجيه وتوزيع المهام واخذ مختلف القرارات، بين ذلك الجدول رقم (14) و(15) و(16).

تعاني خلية الاتصال من مشاكل تواجهها والمتمثلة في:

-نقص الامكانيات التي بلغت نسبتها ي40

- نقص الخبرة بنسبة 23,3

صعوبة التفاعل مع جمهورها الداخلي بنسبة 16,7

ومثال ذلك حادثة العياشي التي توصلنا الى عدة توصيات يجب الاخذ بها:

-تغيير اسم خلية الاتصال باسم مصلحة العلاقات العامة واعطائها صلاحيات اكثر للقيام بمهامها.

-تدعيم الخلية بالإمكانيات المادية المتطورة بدل الوسائل البدائية.

-تدعيم الخلية بالخبرة البشرية المتخصصة.

خاتمة

خاتمة:

هذه الدراسة التي تطرقنا فيها الى موضوع العلاقات العامة وواقعه في المؤسسات العمومية واخترنا بذلك مؤسسة الحماية المدنية، يجب ان ننوه في الاخير الى الاهمية الكبيرة في وجود علاقات عامة لأنه في وقتنا الحالي ونظرا لما تسير به المؤسسات من مشاكل كان لابد من وجود عنصر فعال لاستمرار العمل وتطويره لان جل العلاقات العامة التي تسير بينهم قائمة على الاتصال بهدف زيادة فاعليتها وايجاد الصورة الذهنية الجيدة لها عند جمهورها الخارجي، حيث ان وجود العلاقات العامة في مؤسسة الحماية المدنية يساعد هذه الاخيرة على تنمية الشعور بالمسؤولية الاجتماعية نحو جمهور الحماية المدنية .

كما تعد العلاقات العامة وسيلة وقائية من انتقادات داخلية وخارجية ولشرح سياسة الحماية المدنية وابرز الحقائق المجردة والدعاية والتزيف.

اذن فوجود جهاز اتصال او خلية اتصال تقوم بدور العلاقات العامة له اهمية قصوى في ادارة الحماية المدنية، حيث يساعد على توثيق الصلة بينها وبين الجماهير المتعامل معها بدءا بالجمهور الداخلي من خلال تهيئة الظروف المادية والمعنوية المشجعة على العمل.

وعلى العموم تبقى هذه الدراسة قد سلطت الضوء على جوانب عامة من الظاهرة المدروسة وفتحت افاق اخرى لدراسات علمية جديدة.

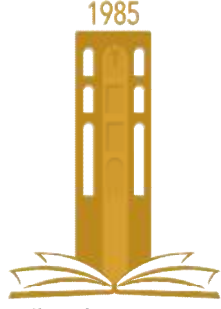
ونستنتج من كل ما سبق ان العلاقات العامة في مؤسسة الحماية المدنية لها دور رئيسي في القيام بمهامها على اكمل وجه، وهذا ما يستوجب الاهتمام اكثر من طرف الرؤساء والمديرين وجعلها جهاز قائما بذاته في هذه المؤسسة.

ونرجو في الاخير ان تكون هذه الدراسة قد استطاعت اعطاء صورة دقيقة بموضوعها عن واقع العلاقات العامة في المؤسسات شبه العسكرية المتمثلة في الحماية المدنية.

1. ابراهيم إمام: فن العلاقات العامة، المكتبة الأنجلومصرية، 1975.
2. ابراهيم عجوة: مقدمة في العلاقات العامة، مركز جامعة القاهرة، القاهرة، 1999.
3. إحسان محمد حسان: الأسس العلمية لمناهج البحث الاجتماعي، ط1، دار الطليعة، 1999.
4. اسماعيل مصطفى سالم: العلاقات العامة في الخدمة الاجتماعية، مطبعة هشام ...، 1999.
5. جدت محمد ناصر: الدعاية والإعلام والعلاقات العامة، دار مجدلاوي، عمان، 1988.
6. جميل أحمد خضر: العلاقات العامة، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، 1998.
7. حسين عبد الحميد أحمد رشوان، العلاقات العامة والإعلام من منظور علم الاجتماع، د ط، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2004، ص17.
8. حسين عبد الرحمان رشوان: العلاقات والإعلام من منظور علم الاجتماع، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 1997.
9. سلوى عثمان الصديقي، هناء حافظ بدوي: أبعاد العلمية العلمية الاتصالية رؤية نظرية نظرية وعملية وواقعية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 1999.
10. السيد رمضان، وآخرون: العلاقات العامة والإعلام في الخدمة الاجتماعية، دار المعرفة الاجتماعية، الإسكندرية مصر، 2004.
11. صالح أبو أصبع: العلاقات العامة والاتصال الإنساني، ط1، 2004.
12. طيش ميلود: الاتصال التنظيمي وعلاقته بالتفاعل الاجتماعي للعاملين بالمؤسسة، رسالة ماجستير، قسم علم الاجتماع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة ورقلة، 2010.
13. عبد العزيز صالح عبد العزيز صالح جبتور: الغدرة العامة المقارنة، الدار العلمية الدولية للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2000.
14. عبد القادر حاتم: الرأي العام وتأثيره بالدعاية والإعلام، مكتبة لبنان، بيروت، 1988.
15. عبد الكريم راضي الحيواري: العلاقا العامة فن وإبداع في تطوير المؤسسة ونجاح الإدارة، دار البحار، بيروت، 2001.
16. عطايي: العلاقات الإنسانية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية، مذكرة ماسر في علم النفس، جامعة المسيلة.

17. علي برغوث: العلاقات العامة أسس نظرية ومفاهيم عصرية، معهد البحوث والدراسات العربية، القاهرة، مصر، 2007، ص12
18. علي بن هادية: القاموس الجديد الطلابي، مجم عربي، الشركة التونسية للتوزيع، تونس، 2007.
19. علي عجوة: الأسس العلمية للعلاقات العامة، عالم الكتب، القاهرة.
20. فضي دليو: اتصل المؤسسة، إشهار، علاقات عامة، مع الصحافة، ط1، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2003.
21. محمد الغريب عبد الكريم: مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ط2، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر.
22. محمد بهجت، جاد الله كشك: العلاقات العامة والخدمة الاجتماعية، الكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 1984.
23. محمد بهجت، جاد الله كشك: العلاقات العامة والخدمة الاجتماعية، الكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2003..
24. محمد عبد الفتاح: العلاقات العامة في المؤسسة الاجتماعية أسس ومبادئ، المكتب العلمي للكمبيوتر، مصر 1994.
25. محمد مصطفى أحمد: الخدمة الاجتماعية في مجال العلاقات العامة، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2007.
26. محي الدين مختارة: الاتجاهات النظرية والتطبيقية في ميدان العلوم الاجتماعي، ط1، دار المنشورات الجامعية، باتنة، 1999.
27. منير حجاب: الموسوعة الإعلامية، الجلد الخامس، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2003.
28. موريس أنجرس: منهجية البحث العلمي في علوم الانسانية والاجتماعية، الجزائر، 1997.
29. هناء حافظ البدوي: الاتصال بين النظرية والتطبيق، المكتب الحديث، الإسكندرية، 2003.
30. هناء حافظ بدوي: العلاقات العامة والخدمة الاجتماعية- أسس نرية ومجالات تطبيقية-، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية، 2001.

الملاحق



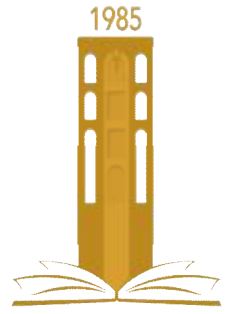
جامعة محمد بوضياف - المسيلة  
Université Mohamed Boudiaf - M'sila

جامعة المسيلة

كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

قسم علوم الاعلام والاتصال

تخصص: اتصال



جامعة محمد بوضياف - المسيلة  
Université Mohamed Boudiaf - M'sila

الموضوع

واقع العلاقات العامة في المؤسسة الشبه العسكرية بالجزائر "مؤسسة الحماية المدنية  
بالمسيلة نموذجا"

استمارة لنيل شهادة الليسانس

هذه استمارة بحث ميداني لإنجاز مذكرة ليسانس في علوم الاعلام والاتصال بعنوان: "واقع العلاقات العامة في المؤسسات شبه العسكرية لمؤسسة الحماية المدنية بالمسيلة، أرجو التكرم بالإجابة على تساؤلاتها بوضع علامة X في الخانة المختارة وملاحظة البيانات المذكورة لاستخدامها لأغراض البحث العلمي.

اعداد الطلبة: الاشراف:

د. بنعيسى الشيخ

- بوعزيز نجود
- بوحفص سليمة
- غزال سمية
- لعويجي زكريا
- لعزيزي الحسين

المحور الأول:

البيانات الشخصية :

أنثى

الجنس : ذكر

الخبرة المهنية :

10- فما فوق

10-5

5-1 سنوات

المنصب الوظيفي :

.....  
.....

المستوى التعليمي:

ابتدائي  متوسط  ثانوي  جامعي

المحور الثاني : المقصود بالعلاقات العامة لدى رجال الحماية المدنية بولاية المسيلة:

في رأيك هل العلاقات العامة هي:

وظيفة ادارية  علاقات انسانية

عملية إعلامية  نشاط اتصالي

أخرى:.....  
.....

هل يستخدم عون الحماية المدنية الاتصال في العمل ؟

- ارسل زملائي شفهيّاً

- اعتمد على ارسال الرسائل لزملاء إلكترونيّاً

- ارسل زملائي في العمل كتابياً

-التسلسل المنطقي لتسلسل وظائف العملية الادارية في مؤسسة الحماية المدنية هو:

-تخطيط-رقابة - تنظيم - توجيه

-تخطيط-تنظيم-رقابة-توجيه .

-تخطيط-توجيه-تنظيم-رقابة .

-تخطيط-تنظيم-توجيه-رقابة .

هل العلاقات العامة في مؤسستكم تمارس بشكل:

أخرى

بمنهج علمي

اعتباطي

المحور الثالث:الصعوبات التي تواجه العلاقات العامة داخل مؤسسة الحماية المدنية :

هل تواجه خلية الاتصال مشاكل تعيقها ؟

لا

نعم

إذا كانت الاجابة بنعم فماهي المشاكل ؟

-نقص الخبرة لدى موظفي خلية الاتصال

- نقص الامكانيات المادية

-مهامها تتجاوز اسم المعطى العام

-صعوبات التعامل مع الجمهور الداخلي (موظفين، عمال)

-صعوبات التعامل مع الجمهور الخارجي (موظفين، مؤسسات، مجتمع محلي، زبائن)

-قلة اعتمادها على الأسس العلمية (التخطيط، البحث، التقويم)

ماهي الاقتراحات التي تقدمها من أجل التغلب على هذه المشاكل ؟

.....

المحور الرابع : مكانة العلاقات العامة في مؤسسة الحماية المدنية بالمسيلة

هل تساهم العلاقات العامة في اتخاذ القرارات الصائبة في مؤسسة الحماية المدنية؟

نعم  لا

في حالة الاجابة بنعم أو لا

كيف ذلك؟ : .....

هل يحتوي الهيكل التنظيمي للمؤسسة الحماية المدنية على خلية مكلفة بالاتصال ؟

نعم  لا

في حالة الاجابة بنعم، هل تحتل خلية الاتصال موقع مهم في الهيكل التنظيمي بمؤسسة الحماية المدنية؟

نعم  لا

في حالة الاجابة بنعم، ماهي أهمية خلية الاتصال في الهيكل التنظيمي للمؤسسة الحماية المدنية؟: .....

-هل يشرف على خلية الاتصال، موظفون مختصون في الاتصال ؟

نعم  لا

-هل تساهم خلية الاتصال في حل المشاكل أثناء حدوث أزمات معينة في مؤسسة الحماية المدنية ؟

نعم  لا

-ماهي الجماهير التي تتعامل معها خلية الاتصال :

-جمهور داخلي (موظف، عمال)

-جمهور خارجي(مواطنين، مؤسسات، زبائن، مجتمع محلي)

-الجمهورين معاً (الجمهور الداخلي، والجمهور الخارجي)

ماهي الأهداف التي تسعى لتحقيقها خلية الاتصال ؟

-تحسين صورة المؤسسة

-تكوين علاقات جيدة بين زملاء العمل

-تقريب وجهات النظر بين المسؤولين والموظفين

-تبليغ الموظفين بمستجدات المؤسسة .

أخرى نذكر .....

.....