



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة



كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر الأكاديمي

الميدان: علوم إنسانية

شعبة : علوم الإعلام والاتصال

تخصص: الإتصال الجماهيري والوسائط الجديدة

بـعـنـوان:

دور العلاقات العامة في إدارة الازمات

دراسة ميدانية بوكالة اتصالات الجزائر المنية

إعداد الطالبة:

عبد المالك إكرام

تاريخ المناقشة: 2025/06/03

لجنة المناقشة مكونة من السادة:

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الجامعة	الصفة
شلغوم جميلة	أستاذ	جامعة ورقلة	رئيسا
بوكرموش عيسى	أستاذ	جامعة ورقلة	مشرفا ومقررا
كاوجة محمد الصغير	أستاذ مكون	جامعة ورقلة	مناقشا

السنة الجامعية: 2025/2024

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال



مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر الأكاديمي

الميدان: علوم إنسانية

شعبة : علوم الإعلام والاتصال

تخصص: الإتصال الجماهيري والوسائط الجديدة

بـعـنـوان:

دور العلاقات العامة في إدارة الازمات

دراسة ميدانية بوكالة اتصالات الجزائر المنيعة

إعداد الطالبة:

عبد المالك إكرام

تاريخ المناقشة: 2025//.....

لجنة المناقشة مكونة من السادة:

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الجامعة	الصفة
	أستاذ	جامعة ورقلة	رئيسا
بوكرموش عيسى	أستاذ	جامعة ورقلة	مشرفا ومقررا
	أستاذ مكون	جامعة ورقلة	مناقشا

السنة الجامعية: 2025/2024



شكر وعرفان

قال تعالى بعد بسم الله الرحمن الرحيم " وإن شكرتم لازيدنكم".

أولا وقبل كل شيء نتقدم بالشكر والحمد والثناء لله سبحانه وتعالى فله الحمد وله الشكر.

نتقدم بجزيل الشكر والإمتنان إلى كل من أشعل شمعة في دروب علمنا وعملنا من قبل من قريب أو بعيد، وإلى كل من أعطى لنا حصيلة فكره لينير لنا دربنا، ونخص بالذكر الأستاذ المشرف " بوكرموش عيسى" الذي كان خير موجه وأفادنا بتوجيهاته ونصائحه القيمة، والذي كان له العون في إتمام هذه الدراسة فله منا كل التقدير والإحترام.

كما نتقدم بالشكر الجزيل لكل أساتذة كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية على صبرهم معنا طيلة المشوار الدراسي، وما هذا إلا ثمرة جهدهم الذي لم يذهب سدى

الاهداء

أهدي ثمرة جهدي المتواضع

إلى من وهبني الحياة والأمل ، والنشأة على شغف الإطلاع والمعرفة ، ومن علموني أن أرتقي سلم الحياة بحكمة وصبر ،
وإحسانا ، ووفاء لهما : والدي العزيز ، ووالدتي العزيزة ،

إلى من وهبني الله نعمة وجودهم في حياتي إلى العقد المتين من كانوا عوناً لي في رحلة بحثي : إخواني وأخواتي .

وأخيراً إلى كل من ساعدني ، وكان له دور من قريب أو بعيد في إتمام هذه الدراسة ، سائلة المولى عز وجل أن يجزي
لجميع خير الجزاء في الدنيا والآخرة ، ثم إلى كل طالب علم سعي بعلمه ، ليفيد الإسلام والمسلمين بكل ما أعطاه الله من
علم ومعرفة

ملخص الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة دور العلاقات العامة في إدارة الازمات دراسة ميدانية بوكالة اتصالات الجزائر المنيعه ، حيث انطلقت من التساؤل الرئيسي التالي: كيف تساهم العلاقات العامة في إدارة الازمات داخل وكالة اتصالات الجزائرية بالمنيعه؟
وتتفرع منه الأسئلة الفرعية التالية:

- (1) ماهي استراتيجية قسم علاقات عامة في استشراف الازمات والتخطيط لمواجهتها؟
 - (2) ماهي الوسائل والتقنيات الاتصالية المعتمدة لحل الأزمات بوكالة الاتصالات الجزائرية بالمنيعه؟
 - (3) ما هي الإجراءات الوقائية والجهود الاتصالية التي ينفذها قسم الاتصال والعلاقات العامة في المؤسسة خلال مواجهة الازمات؟
- اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي كما تم توزيع استمارة الاستبيان على عمال الوكالة وقمنا بتفريغ النتائج باستخدام برنامج spss رقم 26.

توصلت الدراسة إلى ان هناك استراتيجية اتصالية واضحة يتبناها قسم العلاقات العامة، تقوم على مبدأ الاستشراف والتخطيط المسبق للأزمات، من خلال إدراج هذه المهام ضمن المخطط السنوي للاتصال. كما أظهرت المعطيات أن القسم لا يكتفي بالتعامل مع الأزمات بعد وقوعها، بل يعمل على الوقاية منها والحد من تكرارها، من خلال المراقبة المستمرة والتواصل الداخلي والخارجي المنظم.

الكلمات المفتاحية: دور/ العلاقات العامة/ إدارة الازمات/ وكالة اتصالات .

Abstract :

This study aims to examine the role of public relations in crisis management, through a field study conducted at the Algeria Telecom Agency in El Menia. The research was guided by the following central question: *How do public relations contribute to crisis management within the Algeria Telecom Agency in El Menia?*

From this main question, the following sub-questions were derived:

1. What is the strategy adopted by the Public Relations Department in anticipating and planning for crises?
2. What communication tools and techniques are used to resolve crises at the Algeria Telecom Agency in El Menia?
3. What preventive measures and communication efforts are implemented by the communication and public relations department during crises?

The study adopted the descriptive methodology. A questionnaire was distributed to the agency's employees, and the data were analyzed using SPSS version 26.

The study found that there is a clear communication strategy adopted by the public relations department, based on the principle of anticipation and pre-crisis planning by incorporating these tasks into the agency's annual communication plan. The findings also revealed that the department does not merely respond to crises after they occur, but actively works on preventing them and reducing their recurrence through continuous monitoring and organized internal and external communication.

Keywords: Role / Public Relations / Crisis Management / Telecom Agency

فهرس الموضوعات

الصفحة	الموضوع
I	الشكر والعرفان
III-II	الإهداء
V-IV	ملخص الدراسة
VII-VI	فهرس الموضوعات
X-VIII	فهرس الجداول
XIII-XI	فهرس الأشكال
أ - ب	مقدمة
الإطار المنهجي للدراسة	
20-19	1. الإشكالية وتساؤلات الدراسة.
20	2. أسباب اختيار الموضوع.
21	3. أهمية الدراسة.
21	4. أهداف الدراسة.
22-21	5. منهج الدراسة.
23	6. أدوات جمع البيانات.
24-23	7. إطار الدراسة.
26-24	8. مجتمع البحث وعينة الدراسة.
30-26	9. تحديد مفاهيم ومصطلحات الدراسة.
35-30	10. الدراسات السابقة.
46-36	11. المدخل النظري للدراسة.
الإطار التطبيقي للدراسة	
54-51	عرض وتحليل وتفسير نتائج البيانات الشخصية
80-76	مناقشة نتائج الدراسة في ضوء التساؤلات الفرعية
81-80	مناقشة نتائج الدراسة في ضوء نتائج الدراسات السابقة
83	خاتمة
88-85	قائمة المراجع والمصادر
94-90	الملاحق

قائمة الجداول

- 48 عرض وتحليل وتفسير البيانات الشخصية:
- 48 الجدول 1: يمثل توزيع العينة الجنس:
- 49 الجدول 2: يمثل توزيع العينة السن:
- 50 الجدول 3: يمثل توزيع العينة مدة العمل:
- 51 الجدول 4: يمثل توزيع العينة المستوى التعليمي:
- 52 الجدول 5: يمثل توزيع العينة سنوات الخبرة:
- 53 الجدول 6: يمثل توزيع العينة الوظيفة:
- 54 المحور الأول: استراتيجية قسم العلاقات العامة في استشراف الازمات والتخطيط لمواجهةها:
- الجدول 7 يمثل توزيع العينة ماهي الجهات التي يتواصل بها قسم الاتصال والعلاقات العامة عند وقوع
54 الأزمات؟
- الجدول 8: يمثل توزيع العينة ماهي الأهداف التي يسعى لها القسم لتحقيقها حسب رأيك عند وقوع
55 الأزمات؟
- الجدول 9: يمثل توزيع العينة هل يتم تدريب وتكوين القائمين على هذا القسم لمواجهة الأزمات؟
- الجدول 10: يمثل توزيع العينة هل يتم تكوينهم وتدريبهم داخل المؤسسة أو خارجها؟
- الجدول 11: يمثل توزيع العينة هل يتم إبلاغ العاملين حين أزمة قبل الإدارة؟
- الجدول 12: يمثل توزيع العينة إذا كانت الإجابة بنعم متى يتم إبلاغكم؟
- الجدول 13: يمثل توزيع العينة هل يلعب قسم الاتصال والعلاقات العامة دورا محوريا وفعالا في إدارة
58 الأزمات بمؤسستكم؟
- الجدول 14: يمثل توزيع العينة كيف تتصور دور العلاقات العامة في هذه الحالة؟
- الجدول 15: يمثل توزيع العينة ماهي الوسائل الأكثر استعمالا لإدارة الأزمات؟
- الجدول 16: يمثل توزيع العينة هل يتم اللجوء إلى الإذاعة المحلية في إدارة أزمات مؤسستكم؟

- الجدول 17: يمثل توزيع العينة يمثل توزيع العينة هل تم الاستعانة بها لغرض؟ 61
- الجدول 18: يمثل توزيع العينة هل تسخير التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال في إدارة الأزمات من طرف مؤسساتكم؟ 62
- الجدول 18: يمثل توزيع العينة ماهي الوسائل التي تراها مناسبة لإعلامك بأزمات المؤسسة؟ 63
- الجدول 20: يمثل توزيع العينة ماهي الاستراتيجية الاتصالية التي تعالج بها مؤسساتكم أزماتها في أغلب الاحيان؟ 64
- الجدول 21: يمثل توزيع العينة كيف تتعامل مؤسساتكم مع وسائل الإعلام المختلفة عند وقوع الأزمات؟ 65
- الجدول 22: يمثل توزيع العينة كيف تواجه مؤسساتكم جمهورها الخارجي (مستخدمون زبائن جمهور عام) في حالة وقوع أزمات؟ 66
- الجدول 23: يمثل توزيع العينة هل يتم استعمال الاتصال الشخصي في إدارة الأزمات من طرف مؤسساتكم؟ 67
- الجدول 24: يمثل توزيع العينة من هو الجمهور المستهدف؟ 67
- الجدول 25: يمثل توزيع العينة هل تتم برمجة مخططات إدارة الأزمات ضمن المخططات السنوية للاتصال بمؤسساتكم؟ 68

قائمة الأشكال

- عرض وتحليل وتفسير البيانات الشخصية: 48
- الشكل 1: يمثل توزيع العينة الجنس: 48
- الشكل 2: يمثل توزيع العينة السن: 49
- الشكل 3: يمثل توزيع العينة مدة العمل 50
- الشكل 4: يمثل توزيع العينة المستوى التعليمي: 51
- الشكل 5: يمثل توزيع العينة سنوات الخبرة: 52
- الشكل 6: يمثل توزيع العينة الوظيفة 53
- المحور الأول: استراتيجية قسم العلاقات العامة في استشراف الازمات والتخطيط لمواجهةها 54
- الشكل 7 يمثل توزيع العينة ماهي الجهات التي يتواصل بها قسم الاتصال والعلاقات العامة عند وقوع
الازمات؟ 54
- الشكل 8: يمثل توزيع العينة ماهي الأهداف التي يسعى لها القسم لتحقيقها حسب رأيك عند وقوع
الازمات؟ 55
- الشكل 9: يمثل توزيع العينة هل يتم تدريب وتكوين القائمين على هذا القسم لمواجهة الازمات؟ ... 56
- الشكل 10: يمثل توزيع العينة هل يتم تكوينهم وتدريبهم داخل المؤسسة أو خارجها؟ 56
- الشكل 11: يمثل توزيع العينة هل يتم إبلاغ العاملين حين أزمة قبل الإدارة؟ 57
- الشكل 12: يمثل توزيع العينة إذا كانت الإجابة بنعم متى يتم إبلاغكم؟ 58
- الشكل 13: يمثل توزيع العينة هل يلعب قسم الاتصال والعلاقات العامة دورا محوريا وفعالا في إدارة
الازمات بمؤسستكم؟ 58
- الشكل 14: يمثل توزيع العينة كيف تتصور دور العلاقات العامة في هذه الحالة؟ 59
- الشكل 15: يمثل توزيع العينة ماهي الوسائل الأكثر استعمالا لإدارة الازمات؟ 60
- الشكل 16: يمثل توزيع العينة هل يتم اللجوء إلى الإذاعة المحلية في إدارة أزمات مؤسستكم؟ 61

- الشكل 17: يمثل توزيع العينة يمثل توزيع العينة هل تم الاستعانة بها لغرض؟ 61
- الشكل 18: يمثل توزيع العينة هل تسخير التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال في إدارة الأزمات من طرف مؤسساتكم؟ 62
- الشكل 18: يمثل توزيع العينة ماهي الوسائل التي تراها مناسبة لإعلامك بأزمات المؤسسة؟ 63
- الشكل 20: يمثل توزيع العينة ماهي الاستراتيجية الاتصالية التي تعالج بها مؤسساتكم أزماتها في أغلب الأحيان؟ 64
- الشكل 21: يمثل توزيع العينة كيف تتعامل مؤسساتكم مع وسائل الإعلام المختلفة عند وقوع الأزمات؟ 65
- الشكل 22: يمثل توزيع العينة كيف تواجه مؤسساتكم جمهورها الخارجي (مستخدمون زبائن جمهور عام) في حالة وقوع أزمات؟ 66
- الشكل 23: يمثل توزيع العينة هل يتم استعمال الاتصال الشخصي في إدارة الأزمات من طرف مؤسساتكم؟ 67
- الشكل 24: يمثل توزيع العينة من هو الجمهور المستهدف؟ 67
- الشكل 25: يمثل توزيع العينة هل تتم برمجة مخططات إدارة الأزمات ضمن المخططات السنوية للاتصال بمؤسساتكم؟ 68

مقدمة

تعد العلاقات العامة اليوم واحدة من أهم الوظائف الاتصالية التي تمارسها المؤسسات الحديثة، حيث باتت تلعب دورا محوريا في بناء الصورة الذهنية وتعزيز جسور الثقة مع الجمهور الداخلي والخارجي. ولم يعد دور العلاقات العامة مقتصرًا على النشر والترويج الإخباري أو التسويق المؤسسي، بل تجاوز ذلك إلى إدارة التفاعلات المعقدة أثناء الأزمات، من خلال وضع استراتيجيات اتصالية مدروسة تساهم في احتواء المواقف الحرجة والحد من آثارها السلبية.

في ظل تصاعد وتيرة الأزمات التي تواجه المؤسسات، سواء كانت أزمات تنظيمية أو تقنية أو حتى مرتبطة بالبيئة الخارجية، أصبح من الضروري أن تمتلك المؤسسة جهازا علاقتها قادرا على الاستجابة الفورية، والتخطيط المسبق، والتحكم بالمعلومات، والتواصل الفعال مع مختلف الأطراف المعنية. وتزداد هذه الأهمية تحديدا في المؤسسات الخدمية الكبرى مثل مؤسسات الاتصال، التي تمس خدماتها مختلف فئات المجتمع، وتجعل من أي خلل أو انقطاع في الخدمة سببا مباشرا لاحتقان جماهيري وأزمة محتملة.

في السياق الجزائري، برزت الحاجة الماسة إلى تفعيل دور العلاقات العامة داخل المؤسسات العمومية، نظرا لخصوصية البيئة الإدارية والتحديات التنموية التي تواجهها هذه المؤسسات. وتعد وكالة اتصالات الجزائر بالمنوعة نموذجا حيا لمؤسسة خدمية تواجه أنواعا متعددة من الأزمات، سواء تلك المرتبطة بالشبكات التقنية، أو بتدفق المعلومات، أو حتى بسوء الفهم والتواصل مع الزبائن. ومن هنا تبرز أهمية البحث في مدى جاهزية جهاز العلاقات العامة بهذه الوكالة، ومدى مساهمته في الحد من حدة الأزمات، واستعادة ثقة الجمهور.

تسعى هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على الأبعاد العملية لممارسة العلاقات العامة في إدارة الأزمات، من خلال دراسة ميدانية لعينة من العاملين بوكالة اتصالات الجزائر بالمنوعة. كما تهدف إلى استكشاف واقع الأداء الاتصالي، وتحديد الاستراتيجيات المعتمدة، والكشف عن أبرز المعوقات التي تحول دون قيام العلاقات العامة بدورها الكامل. وقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي الذي يتيح فهم الظاهرة المدروسة من خلال جمع البيانات وتحليلها إحصائيا.

الاطار المنهجي

الإطار المنهجي للدراسة

1. الإشكالية وتساؤلات الدراسة .
2. أسباب اختيار الموضوع.
3. أهمية الدراسة.
4. أهداف الدراسة.
5. منهج الدراسة.
6. أدوات جمع البيانات.
7. إطار الدراسة.
8. مجتمع البحث وعينة الدراسة.
9. تحديد مفاهيم ومصطلحات الدراسة.
10. الدراسات السابقة.
11. المدخل النظري للدراسة.

الإشكالية:

يعيش العالم عصر ثورة تكنولوجيا الاتصال في كافة القطاعات، حيث أصبحت تكنولوجيا الاتصال الحديثة احد مقومات بيئة الأعمال في الوقت الراهن لكونها تشكل الحجر الأساسي في تعزيز فرص البقاء والنمو، ولقد استطاعت تكنولوجيا الاتصال الحديثة أن تحقق اقتصادا جديدا يوصف باقتصاد المعلومات يختلف عن الاقتصاد في الماضي، فقد تبنت الثورة التكنولوجية طاقات جديدة في استخدام تقنيات وإمكانيات في مجال التخطيط والسيطرة فمن خلال امتلاك كل العناصر التقنية والمعلوماتية الضرورية لمعالجة البيانات وتوزيعها واسترجاع المعلومات والاستفادة منها كمورد من موارد المؤسسة ومن اجل تحديات البيئة المعقدة والمنافسة الشديدة في نوعية المنتج، وقد تبنت العديد من الإدارات من بينها إدارة المصارف لتكنولوجيا الاتصال الحديثة من اجل المسايرة والتأقلم مع الوضع الاقتصادي التكنولوجي كما عرفت السنوات الأخيرة تطورات كبيرة في مجال توظيف تكنولوجيا الاتصال الحديثة وأصبح استخدامها ضرورة بل وحتمية في جميع الأنشطة الاقتصادية لعل أبرزها يظهر في القطاع البنكي، حيث أصبحت البنوك تتنافس لكسب رضا الزبائن، وتسعي كل المنظمات بما فيها المؤسسات تكنولوجية المصرفية إلي تحسين أدائها الكلى، وذلك من خلال تحسين أداء موظفيها عن طرق استغلال واستثمار الاتصال الحديثة التي فتحت لها آفاقا جديدة¹.

يعيش العالم اليوم طفرة تكنولوجية هائلة، حيث أصبحت المعلومات مصدراً أساسياً له تأثير قوي وواضح على كافة الأنشطة التي يمارسها الأفراد والمؤسسات. وتعتمد قوة هذه الأخيرة على مدى امتلاكها لمعلومات غزيرة، وقدرتها على التحكم فيها وتصنيفها وتنظيمها ثم نقلها. ولتحقيق ذلك، تم استغلال تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي تتميز بقدرتها الكبيرة على التخزين وسرعتها العالية في استرجاع المعلومات. وقد نتجت عن التطورات التكنولوجية الحديثة في مجال المعلوماتية ظهور أنظمة اتصالية جديدة توفر بيئة ملائمة لنقل الرسائل وتداولها بأسرع وقت وأقل تكلفة.

تشكل العلاقات العامة إحدى الأنشطة الإدارية التي تحظى باهتمام ملحوظ من قبل الحكومات والدول، من خلال مؤسساتها ومنظماتها بمختلف أنواعها وتخصصاتها. ومن هذا المنطلق، وبالنظر إلى الدور الفعال الذي تؤديه العلاقات العامة في التعريف بالمؤسسة وتحسين صورتها لدى الجمهور الداخلي والخارجي، يتبين لنا تزايد الاهتمام بها من قبل الإدارات والمؤسسات في الدول العربية، حيث تعد هذه النشاطات مكملة لعملها. وقد أصبح هذا الاهتمام ملموساً بشكل خاص في العقود الثلاثة الأخيرة.

¹ -فضيل دليو، اتصال المؤسسة، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2003، ص 36.

وعليه، يمكن القول إن جهاز العلاقات العامة، كونه نشاطاً إدارياً، يسهم في تحقيق نجاح المؤسسات والمنظمات، سواء كانت تجارية أو حكومية أو غير ربحية. إذ يُعدّ تلبية احتياجات ورغبات جمهورها الداخلي والخارجي، وتكوين صورة إيجابية لديهم، هو الهدف الأول والمهم الذي تسعى أي مؤسسة إلى تحقيقه.

تُعدّ الأزمات لحظات حرجية تمر بها العديد من المؤسسات على مستوى العالم، حيث تمثل ظرفاً انتقالياً يشكل نقطة تحول تحدد بموجبها الأحداث المستقبلية التي قد تؤدي إلى تغييرات كبيرة. تتطلب هذه الأزمات اتخاذ قرارات مصيرية لمواجهةها أو حسمها، وغالباً ما تأتي الأزمات بشكل مفاجئ ودون إنذار مسبق، وقد يُعزى ذلك إلى نقص المعلومات المتاحة. علاوة على ذلك، قد تؤدي الأزمات إلى تفاقم الضغوط على صانعي القرار، مما يفقدهم القدرة على السيطرة والتحكم في مجريات الأمور.

لتفادي الأزمات التي قد تواجه أي مؤسسة، بصرف النظر عن نوعها أو حجمها، وللخروج منها بأقل تكلفة ممكنة، يتعين على المسؤولين عنها اتخاذ مجموعة من القرارات والتدابير المناسبة وبأسرع وقت ممكن. يتطلب ذلك توفير كافة الأدوات والوسائل اللازمة لتحقيق ذلك. في هذا الصدد، يمكن اعتبار جهاز العلاقات العامة أحد أهم الوسائل التي تسهم في تجاوز مثل هذه الأزمات، من خلال وضع استراتيجيات فعالة لمواجهةها، بالاعتماد على نظام اتصالات داخلي وخارجي متكامل يهدف إلى تقديم المعلومات والإنذارات في الوقت المناسب. كما يمكن أن يسهم هذا الجهاز في تعزيز روح التعاون والمبادرة للتغلب على الأزمات. وعليه ونظراً لتزايد الاهتمام بجهاز العلاقات العامة كنشاط إداري مساعد على تحسين صورة المؤسسات، وعامل مساعد على تجنبها الوقوع في الكثير من المشاكل والأزمات، ارتأيت دراسة موضوع "دور العلاقات العامة في إدارة الأزمات" نظرياً من أجل التعمق فيه أكثر - وميدانياً بوكالة اتصالات الجزائر - بالمنفعة -، وذلك لمعرفة طبيعة الدور الذي يؤديه جهاز العلاقات العامة في التعامل مع الأزمات داخل هذه المؤسسة، انطلاقاً من طرح التساؤل الرئيسي:

• كيف تساهم العلاقات العامة في إدارة الأزمات داخل وكالة اتصالات الجزائرية بالمنفعة؟

1. التساؤلات الفرعية:

- (4) ماهي استراتيجية قسم علاقات عامة في استشراف الأزمات والتخطيط لمواجهةها؟
- (5) ماهي الوسائل والتقنيات الاتصالية المعتمدة لحل الأزمات بوكالة الاتصالات الجزائرية بالمنفعة؟
- (6) ما هي الإجراءات الوقائية والجهود الاتصالية التي ينفذها قسم الاتصال والعلاقات العامة في المؤسسة خلال مواجهة الأزمات؟

2. أسباب اختيار الموضوع:

أ- أسباب الذاتية:

- التمرن على إجراء الدراسات العلمية وتطبيق أدواتها المنهجية تطبيقاً صحيحاً.
- التقرب أكثر من الاتصال والتعرف على نشاطات العلاقات العامة فيها.
- سهولة الوصول إلى مجتمع البحث المختار نظراً للموقع الجغرافي القريب.

ب- أسباب الموضوعية:

- عدم اهتمام بعض المؤسسات بمكانة العلاقات العامة في المؤسسات الحديثة حيث تلعب دوراً حيوياً في تعزيز نجاح هذه المؤسسات.
- قابلية الموضوع المختار للبحث والدراسة الميدانية.

3. أهداف الدراسة:

- ✓ التعرف على دور قسم الاتصال والعلاقات العامة من أجل عدم الوقوع في أزمات.
- ✓ الكشف عن الوسائل والتقنيات المتبعة لحل الأزمات بوكالة الاتصالات الجزائرية بالمنية.
- ✓ التعرف أهم الإجراءات الوقائية والمجهودات الاتصالية التي يقوم بها قسم العلاقات العامة داخل المؤسسة.

4. أهمية الدراسة:

1. الأهمية العلمية:

تكتسي هذه الدراسة أهمية علمية من خلال مساهمتها في إثراء الأدبيات المتعلقة بالعلاقات العامة وإدارة الأزمات، وذلك من خلال تسليط الضوء على كيفية توظيف وظائف العلاقات العامة في المؤسسات الجزائرية، لا سيما في وكالة اتصالات الجزائر بالمنية. كما تسعى الدراسة إلى الربط بين الجوانب النظرية والتطبيقية، من خلال دراسة ميدانية تبرز آليات تعامل المؤسسة مع الأزمات، مما يساهم في سد الفراغ البحثي في هذا المجال، خاصة على مستوى مناطق الجنوب الجزائري التي لم تحظَ باهتمام كافٍ من قبل الباحثين في هذا السياق.

2. الأهمية العملية:

أما من الناحية العملية، فتمكن أهمية هذه الدراسة في تقديم مجموعة من المؤشرات والتوصيات التي من شأنها مساعدة مسؤولي العلاقات العامة على تحسين آليات إدارة الأزمات داخل المؤسسة محل الدراسة. كما تساهم في تعزيز وعي العاملين بدور العلاقات العامة كعنصر استراتيجي في مواجهة الأزمات، بما

ينعكس إيجاباً على الأداء العام للمؤسسة ويُحسّن من صورتها وسمعتها أمام جمهورها الداخلي والخارجي،
لاسيما في ظل التحديات التي تواجه قطاع الاتصالات في الجزائر.

5. مصطلحات الدراسة:

• العلاقات العامة

لغة: حسب معاجم اللغة العربية قسمه إلى كلمتين: العلاقات و العامة

- **العلاقة:** الهوى والحب اللازم للقلب، والعلاقة بالفتح: علاقة الخصومة وعلق به علقا: خاصمه.

- **العامة:** فهي تنحصر في كونها خلاف الخاصة والعامة اسم للجمع.

وحسب معاجم مصطلحات الإعلانية الأجنبية فيشار إليها بمصطلح: "relation public"

كلمة public تعني جمهور أو جماعة أو شريحة من المجتمع، أما relation فتعني العلاقات العامة ويقصد بها العلاقة مع الجمهور¹

إصطلاحا:

إعتبرها البعض علما يدرس سلوك الأفراد والجماعات دراسة موضوعية بغاية تنظيم العلاقات الإنسانية من التعاون والمحبة والوعي²

عرف معهد العلاقات العامة البريطاني، على أنها الجهود الإدارية المخططة والمستمرة التي تهدف إلى تعزيز التفاهم المتبادل بين المنشأة وجمهورها، يتضح من التعريف أن العلاقات العامة هي جهود مخططة لكسب ثقة الجماهير والوصول إلى تحقيق التفاهم بيم المنظمة والجماهير.

وذكر جون مارستون، على أنها وظيفة من وظائف الإدارة، معنية بتحليل سلوك الجمهور، لمعرفة إتجاهاته وإحتياجاته، والعمل على وضع البرامج التي تتفق مع الصالح العام في مقابلة هذه الإحتياجات³

التعريف الإجرائي:

العلاقات العامة هي جهود إدارية مخططة تهدف إلى بناء الثقة والتفاهم المتبادل بين المنظمة وجمهورها من خلال دراسة سلوكهم وتلبية إحتياجاتهم.

¹ هباش رجا الحربي، العلاقات العامة والإدارة العليا، دار أسامة للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، 2012، صص 15-16.

² محمد مصطفى كمال، العلاقات العامة بين تكنولوجيا الاتصال والأزمات، دار المنهل اللبناني، ط1، بيروت، 2012، ص19.

³ عبد الله أحمد عقيلان، إدارة العلاقات العامة، دار المعتر للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2015، ص19.

• الأزمة:

لغة:

يعرف قاموس مختار الصحاح الأزمة بأنها: "الشدة والقحط و(أزم) عن الشيء أمسك عنه، وفي الحديث أن عمر رضي اهل عنه سأل الحارث بن كلة الدواء فقال: (الأزم) يعني الحمية، وكان طبيب العرب، و(المأزم) المضيق وكل طريق ضيق بين جبلين مأزم وموضوع الحرب مأزم ومنه سمي الموضع الذي بين المشعر وبين عرفه مأزمين.¹

يعرف قاموس أكسفورد الأزمة: "هي نقطة تحول في المرض أو في تطور الحياة أو في تطور التاريخ، وتفسر نقطة التحول بأنها قد تتسم بالصعوبة والخطورة والقلق على المستقبل ووجوب اتخاذ قرار محدد.²

إصطلاحاً:

يعرف إدغار موران الأزمة على أنها "حالة من التردد و الغموض و في الوقت ذاته اختلال ينجم عنه الشك و الارتباب "ويختم بقوله "أن أزمة مفهوم الأزمة هي بداية لنظرية الأزمة" ويعرفها الخبير الفرنسي في اتصال الأزمات "باتريك لغاديك" بأنها الحالة التي تكون عليها مجموعة من المؤسسات في مشاكل و انتقادات وضغوط خارجية قوية، قد تتوسع من الداخل و تستمر لمدة طويلة ضمن مجتمع جماهيري تتيح له وسائل الاتصال الجماهيرية التغطية الإعلامية لها. ويعرفها "كريستوف ديفور على أنها: "انشقاقات عنيفة في العلاقات بين الفاعلين تتطلب اليقظة، داخل مناخ شديد التقلب والرتدد من ناحية سيرورة الأحداث و نتائج إتخاذ القرارات".³

التعريف الإجرائي للأزمة:

هي حالة من الاضطراب وعدم اليقين تنتج عن ضغوط وانتقادات داخلية أو خارجية تؤثر على استقرار مؤسسة أو مجتمع، وتتسم بالغموض والتقلب، مما يستدعي اتخاذ قرارات حاسمة وإدارة فعالة للتخفيف من آثارها.

• الإدارة:

لغة: يرجع أصل كلمة الإدارة إلى الكلمة اللاتينية التي تعني الخدمة أو المساعدة ، و من ثم تعني كلمة الإدارة تقديم الخدمة أو المساعدة للغير .

¹ صالح خليل أبو اصبع، العلاقات العامة والاتصال الإنساني، دار الشروق للنشر وتوزيع، ط1، عمان، 2004، ص83.
² ماجد عبد المهدي، إدارة الأزمات (المدخل، المفاهيم، العمليات)، دار الثقافة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2012، ص21.
³ بن لعربي يحيى، دور الإتصال في إدارة الأزمات، مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، العدد 15، 2016، ص4.

إصطلاحا : هي ذلك النشاط الذي يهدف إلى الوصول إلى الهدف بأفضل الوسائل وأقل التكاليف في حدود الموارد والتسهيلات المتاحة، وتحسين إستخدام وتنفيذ الأعمال عن طريق مجهودات أشخاص آخرين¹.

6. منهج الدراسة:

المنهج هو " مجموعة الخطوات العلمية الواضحة والدقيقة والتي يستهلكها الباحث في مناقشة أو معالجة ظاهرة اجتماعية أو سياسية أو إعلامية معينة"².

وبحكم دراستنا لقد اعتمدنا على المنهج المسحي والذي يعرفه موريس "morse" المسح منهج لتحليل ودراسة أي موقف أو مشكلة اجتماعية أو جمهور ما ، باتباع عملية منظمة لتحقيق أغراض معينة³.

- وعرفه كويت: "يتضمن المنهج المسحي إجابات الناس عن قضايا خاصة وردود تم أفعالهم وتفاعلهم مع بيئتهم"⁴.

اعتمدنا في دراستنا على منهج الوصفي التحليلي مناسب لهذا النوع من الدراسات التي تشمل على وصف ظاهرة الا وهي دور العلاقات العامة في إدارة الازمات دراسة ميدانية بوكالة اتصالات الجزائر المنيةة وايجادالعلاقة بين هته المتغيرات اي دور العلاقات العامة في إدارة الازمات بوكالة اتصالات الجزائر المنيةة.

تعريف المنهج الوصفي:

هو الوصف الدقيق والتفصيلي للظاهرة أو موضوع محدد على صورة نوعية أو كمية رقمية، وقد يقتصر هذا المنهج على وضع قائم في فترة زمنية محددة أو تطوير يشمل فترات زمنية محددة. يعرف أيضا بأنه "مجموعة الطرق التي يتمكن الباحث من خلالها وصف الظواهر العلمية والظروف المحيطة بها في بيئتها والمجال العلمي الذي تنتمي اليه، وتصور العلاقة بينها وبين الظواهر الأخرى المؤثرة والمتأثرة بها، كما تصور شكل العلاقة بين متغيراتها باستخدام أساليب وأدوات البحث العلمي التي تلائم الأهداف التي يسعى الباحث لتحقيقها من وراء استخدام هذا المنهج"⁵.

¹ مختار جلولي، الإدارة الإعلامية للأزمات الداخلية في الصحافة الجزائرية دراسة ميدانية مقارنة بين جريدتي الخبر والشروق حول أزمة

غرداية ، أطروحة دكتوراه في علوم الإعلام والاتصال تخصص وسائل الإعلام والمجتمع ، جامعة باتنة 1 ، 2016-2017 ، ص 35

² عمار مصباح، منهجية في العلوم السياسية الإعلام، ديوان الوطني للمطبوعات الجامعية الجزائر، 2010، ص12.

³ عمر التومي الشلبي، مناهج البحث الاجتماعي، منشورات مجمع الفاتح للجامعات، ليبيا، 1989، ص118.

⁴ محمد الشلبي، المنهجية في التحليل السياسي مفاهيم ومناهج الإقترايات والأدوات، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1997، ص99.

⁵ محمد عبيدات وآخرون: منهجية البحث العلمي، "القواعد والمراحل والتطبيقات"، دار وائل للنشر والتوزيع ط2، عمان، 1999، ص 46

ب. أدوات جمع البيانات: طبيعة دراستنا تتطلب الاعتماد على أداة تساعدنا في الوصول إلى نتائج دقيقة وموضوعية وهي الاستبيان، ويعد الاستبيان إحدى الوسائل لجمع المعلومات عن المشكلة البحث ويكون الاستبيان على شكل أسئلة مختارة لتجيب عليها العينات المختارة.

تعريف إستمارة الإستبيان:

"هي مجموعة من الأسئلة المرتبة حول موضوع معين ، تتموضع في إستمارة ترسل للأشخاص المعنيين بالبريد أو يجري تسليمها باليد تمهيدا للحصول على أجوبة الأسئلة الواردة فيها، وبواسطتها يمكن التوصل إلى حقائق جديدة عن الموضوع أو التأكد من معلومات متعارف عليها لكنها غير مدعمة بحقائق¹."

وكذلك تعرف بأنها "وسيلة للحصول على إجابات على أسئلة و ذلك باستعمال إستمارة يقوم المحبب تكوين الإجابات عليها حيث تعتبر وسيلة مناسبة لجمع البيانات المحددة أو الحصول على آراء واتجاهات المحبيين بخصوص متغيرات البحث²."

وقد تضمنت الدراسة "3" محاور أساسية مرتبطة بتساؤلات الدراسة وهي:

- 1) ماهي استراتيجية قسم علاقات عامة في استشراف الازمات والتخطيط لمواجهتها؟
- 2) ماهي الوسائل والتقنيات الاتصالية المعتمدة لحل الأزمات بوكالة الاتصالات الجزائرية بالمنوعة؟
- 3) ما هي الإجراءات الوقائية والجهود الاتصالية التي ينفذها قسم الاتصال والعلاقات العامة في المؤسسة خلال مواجهة الازمات؟

وأدرجنا ضمنها 21 سؤالاً.

حيث مرت استمارة الاستبيان في إنجازها بعدة مراحل أهمها:

- ✓ صياغة الأسئلة مبدئياً ثم عرضها على الأستاذ المشرف لوضع ملاحظات حول سلامة الصياغة وتناسق وترابط الأسئلة.
- ✓ إعادة ضبط وصياغة الأسئلة بعد الاخذ بالملاحظات بعين الاعتبار.
- ✓ اخضاع الأسئلة للتحكيم من طرف "3" أساتذة "تخصص علوم الاعلام والاتصال، كلية العلوم الإنسانية"، جامعة قاصدي مرباح) 14، لمعرفة مدى ترابط وتناسق الأسئلة مع محاور الدراسة ووضع ملاحظاتهم حولها.

¹ عما ربوحوش، محمد محمود الذنبيات، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات لجامعة ط4، الجزائر، 2007، ص 67.

² ربحي مصطفى عليان، البحث العلمي "أسسه، مناهجه، أساليبه إجراءاته"، بيت الأفكار الدولية، الأردن، 2001، ص 9.

- ✓ إعادة ضبط الأسئلة مرة أخرى مع الأستاذ المشرف وفقا لما أشار اليه الأساتذة المحكمين.
- ✓ اعداد الاستمارة في شكلها النهائي لعينة الدراسة .
- ✓ توزيع الاستمارة و تسليمها ورقيا
- ✓ استرجاع النتائج من طرف عينة الدراسة .
- ✓ استرجاع النتائج من طرف عينة الدراسة وتقريرها في برنامج التحليل الاحصائي «spss».
- ✓ تحليل وتفسير البيانات المتوصل اليها

(7) حدود الدراسة:

- ♣ **المجال المكاني :** مؤسسة اتصالات الجزائر شارع المجاهدين بمنية .
- ♣ **المجال الزمني:** يتمثل في: الفترة التي دامت فيها دراستنا، بين الجانب المنهجي والجانب التطبيقي من بداية ديسمبر، 2024 الى غاية نهاية ماي 2025، ما يقارب ستة أشهر أي من بداية اختيارنا لموضوع الدراسة والموافقة عليه من قبل إدارة القسم، وصولا الى جمع المادة، وبعده تم ضبط الجانب المنهجي، ونزول الى الميدان إجراء الدراسة التطبيقية الى غاية إخراج المذكرة بشكلها النهائي.
- ♣ **الحدود البشرية:** تمثلت الحدود البشرية في كل عمال والذين كانو 40 عامل وعاملة بوكالة اتصالات الجزائر المنية.

(8) مجتمع البحث وعينة الدراسة

أ. مجتمع البحث:

إن أساس نجاح تعيين عينة الدراسة، يقوم على مدى ربط وتحديد حجم مجتمع البحث، والمقصود به المجموعة الكلية التي يسعى الباحث إلى تعميم نتائج بحثه عليها، وعلى الباحث أن يحدد مجتمع البحث تحديدا دقيقا، حيث ينبغي أن يكون مجتمع البحث هو نفسه الذي نختار منه العينة، فالمجتمع يشمل جميع الأفراد أو العناصر أو الأشياء الذين لهم خصائص واحدة التي يمكن ملاحظتها، وأهم محكم لمجتمع وجود خاصية واحدة بين جميع الأفراد التي يمكن ملاحظتها.¹

تعتبر مرحلة تحديد مجتمع البحث من أهم الخطوات المنهجية ويتمثل مجتمع البحث لدراستنا في

في 40 عمال مقسمين على نحو التالي:

- نائب التقني 3
- رئيس دائرة شبكات الوصول 1
- عامل صيانة 10

²¹ محمد عبد الجبار خندقجي، نواف عبد الجبار خندقجي، مناهج البحث العلمي (منظور تربوي معاصر)، عالم الكتاب، الأردن، 2012 ص43.

- المكلف الزبائن 3
- امين صندوق 2
- امين مخزن 1
- رئيس مصلحة الامن الداخلي 1
- مكلف بالرواتب 1
- مكلف بمتابعة التحصيلات 1
- مهندس في مركز الارسال 6
- مدير مركز الارسال 1
- هندسة كهربائية 5
- مدير الوكالة 1
- رئيس مركز صيانة 1

ب. عينة الدراسة:

تعرف العينة بأنها: مجموعة من وحدات المعاينة تخضع للدراسة التحليلية أو الميدانية، ويجب أن تكون ممثلة تمثيلاً صادقاً أو متكافئاً من المجتمع الأصلي، ويمكن تعميم نتائجها عليه، ويعد اختيار العينة هدفاً مهماً وواعياً لكل الدارسين والباحثين، ويتوقف عليه استخلاص النتائج، ومن ثم تعميم نتائج الظاهرة المقاسة لمجتمع الأصل الذي اشتقت منه الظاهرة العلمية موضوع الدراسة والبحث، وهي جزء من المجتمع أو هي عدد من الحالات التي تؤخذ من المجتمع الأصلي وتجمع منها بيانات بقصد دراسة خصائص المجتمع الأصلي¹.

تم الاعتماد على الأسلوب الحصر الشمال وهو الملائم لدراستنا.

أسلوب الحصر الشامل: "الحصر الشامل هو أحد أساليب جمع البيانات التي يلجأ إليها عندما يكون

المجتمع صغير الحجم أو عندما يرغب الباحث في الإحاطة بكل مفردات الظاهرة المدروسة، لضمان دقة

النتائج وواقعيتها"².

¹ سعد سليمان المشهداني، منهجية البحث العلمي، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن-عمان، 2019 ص85.

² الطرشان، عبد الرحمن.. مناهج البحث العلمي. دار الحامد للنشر، عمان. 2014، ص96

"الحصر الكلي هو أسلوب لا يُستخدم فيه أسلوب العينات، بل يتم فيه دراسة المجتمع الإحصائي بأكمله، خصوصًا إذا كان عدد مفرداته محدودًا ويسهل الوصول إليه".¹

يعني الحصر الشامل دراسة كل مفردة داخل المجتمع الأصلي، ويُعد أكثر دقة من العينة، لكنه مكلف من حيث الوقت والجهد، لذلك يُستخدم في المجتمعات الصغيرة أو حين تكون البيانات ضرورية بشكل كامل.²

وهو الذي اعتمدت عليه دراستنا كون عينة قليل متكونة من 40 مفرد وهم عمال في ادارة بوكالة اتصالات الجزائر المنيعه.

9. الدراسات السابقة:

(1) الدراسة الأولى:

من إعداد سمحي محمد القحطاني "دور العلاقات العامة في التعامل مع الأزمات والكوارث دراسة تطبيقية في إدارة العلاقات العامة في الدفاع المدني" رسالة ماجستير أكاديمية نايف العربية لعلوم الإعلام-الرياض

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الدور الذي يقوم به إدارة العلاقات العامة بالمديرية العامة للدفاع المدني بمنطقة الرياض في التعامل بالأزمات والكوارث

تمحورت مشكلة الدراسة في التساؤل التالي:

- ماهو دور العلاقات العامة في التعامل مع الأزمات والكوارث؟

أسئلة الدراسة:

1. ماهو الدور الرئيسي الذي يمكن للعلاقات العامة بالدفاع المدني بالمملكة العربية السعودية القيام به

قبل وقوع الأزمات والكوارث؟

2. ماهو الدور الرئيسي الذي يمكن للعلاقات العامة بالدفاع المدني بالمملكة العربية السعودية القيام

به أثناء وقوع الأزمات والكوارث؟

¹ سويلم، حسن .(المنهج الإحصائي في البحث التربوي. مكتبة الرشد، الرياض.2012، ص134.

² بوقرة، عبد القادر .(مقدمة في مناهج البحث الاجتماعي. دار الخلدونية للنشر، الجزائر.2018، ص119

3. ما أهم المعوقات والعقبات التي تواجه إدارة العلاقات العامة بالدفاع المدني للوقاية من وقوع

الآزمات والكوارث والتعامل معها عند وقوعها ومعالجة أثارها؟

4. مامدى تنسيق بين إدارة العلاقات العامة بالدفاع المدني وبين إدارة الحماية المدنية لمواجهة

الآزمات والكوارث؟

5. ما مدى كفاءة وتأهيل مسؤولي وموظفي إدارة العلاقات العامة بالدفاع المدني للتعامل مع

الآزمات والكوارث؟

إستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي كما تكون مجتمع الدراسة من جميع موظفي إدارة العلاقات

العامة المديرية العامة للدفاع المدني بمنطقة الرياض والبالغ عددهم 41 معتمدا على الإستبيان.

كشفت نتائج الدراسة عن:

- وجود خطط إتصالية للطوارئ معدة مسبقا للتعامل مع المنتسبين للمنظمة في أوقات الآزمات؛
- كانت اتجاهات المبحوثين نحو الأنشطة المحددة تشير إلى إلتزام موظفي إدارة العلاقات العامة بتنفيذ الدور المطلوب أثناء وقوع الآزمات والكوارث إلى حد ما حيث بلغ الوسط الحسابي لهذه العبارة 3.112 وبانحراف معياري قدره 1.124؛
- هناك بعض المعوقات والمشاكل التنظيمية وما في حكمها تحد وتؤثر سلبا على قدرات العلاقات العامة في التعامل الصحيح عند مواجهتها الآزمات وتعبير المعوقات والمشاكل من أهم الأسباب التي تحول دون أن يقوم التنظيم بتحقيق أهدافه على الوجه المطلوب؛
- ترتبط الإدارة العامة للحماية المدنية بمساعد عام الدفاع المدني لشؤون العمليات وتتركز مهامها بشكل واسع على كيفية التعامل مع الكوارث والآزمات والحد من أثارها ومن ضمن مهامها الاستعانة بوسائل الإعلام.
- تتطلب إدارة الآزمات والكوارث بوجه عام، مجموعة من الإمكانيات سواء من الناحية الفنية أو التنظيمية حتى تستطيع التعامل مع ظروف الآزمات والكوارث بفاعلية وكفاءة.

أوجه التشابه والاختلاف:

تتشابه دراسة القحطاني مع دراستي في كونها ركزت على تحليل الدور الذي تمارسه إدارة العلاقات العامة في مواجهة الآزمات، وذلك من خلال تقييم الخطط الاتصالية واستعدادات المؤسسة المعنية، كما استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي معتمداً على أداة الاستبيان، وهو المنهج نفسه المعتمد في دراستي. كما أن كلا الدراستين تنطلقان من أسئلة تتعلق بالأدوار التي تمارس قبل وأثناء الأزمة، ومدى كفاءة القائمين بالعلاقات العامة. غير أن الاختلاف يكمن في السياق المؤسسي، إذ تركزت دراسة القحطاني على مؤسسة

ذات طابع أمني (الدفاع المدني) في منطقة الرياض، بينما تركز دراستي على مؤسسة خدمية مدنية في قطاع الاتصالات بولاية المنيرة، مما يجعل السياقين مختلفين من حيث طبيعة التهديدات والأزمات المستهدفة. كما أن دراسة القحطاني ركزت بدرجة كبيرة على الجانب التنظيمي للعوائق دون الغوص في الاستراتيجيات الاتصالية التفصيلية التي تسعى دراستي إلى تحليلها.

(2) الدراسة الثانية:

من إعداد السيد عبد الرحمان علي بعنوان "دور العلاقات العامة في إدارة الأزمات في المنظمات" مقال منشور ضمن مجلة بحوث الإعلام الرقمي جامعة السويس القاهرة العدد الأول أكتوبر 2022

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل استراتيجيات العلاقات العامة في إدارة الأزمات في المنظمات

تمحورت مشكلة الدراسة في التساؤل التالي:

ما هو دور العلاقات العامة في إدارة الأزمات في المنظمات؟

أسئلة الدراسة:

1. إلى أي مدى تلعب إتصالات الأزمات دوراً في إدارة الأزمات في المنظمات؟

2. ما أهم أدوات العلاقات العامة المستخدمة في إدارة الأزمات في المنظمات؟

3. ما دور العلاقات العامة في إدارة الأزمات في المنظمات؟

إستخدم الباحث اعتمدت الدراسة على المنهج المسحي (الوثائقي) للأدبيات العلمية المعنية، ومن ثم

خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج العامة من أبرزها

خلصت الدراسة:

- تتضمن الأدوات التي يمكن للعلاقات العامة استخدامها في إدارة الأزمات في المنظمات النشر، والبيانات الصحفية، والمطبوعات، وإعلانات العلاقات العامة، وتنظيم الاجتماعات، والمؤتمرات الصحفية، والرحلات لجمهور المنظمة، وأنشطة المسؤولية الاجتماعية، وإدارة الأحداث، وبرامج الرعاية؛
- تستخدم العلاقات العامة استراتيجية أو أكثر من استراتيجيات الاتصال في إدارة الأزمات في المنظمات، مثل استراتيجية: الموقفية، والتحفيز والكتان، والترتيب وعدم التورط، والقانونية، والاستجابة والدفاع، والدفاع الهجومي، والصمت، والإنكار، والتملص من المسؤولية، والتبرير والاعتذار، والهجوم المضاد، والأفعال التصحيحية، وملتقى الطرق، والمشاركة والمسؤولية، والاختفاء المؤقت وغير المؤقت؛
- تلعب العلاقات العامة دوراً بالغ الأهمية في إدارة الأزمات في المنظمات؛ حيث إنها المدخل الصحيح لحماية سمعة المؤسسة وصورتها أثناء الأزمات، واتخاذ التدابير لحماية الأرواح

والممتلكات وقائيًا، بوضع الخطط، والاستفادة من الأزمات والبحوث والدراسات العلمية، واكتشاف الأزمات قبل وقوعها، وتخطي آثارها وتداعياتها، والمتابعة والتقييم.

أوجه التشابه والاختلاف:

تتقاطع هذه الدراسة مع دراستي من حيث الهدف المشترك والمتمثل في محاولة فهم كيفية توظيف العلاقات العامة لاستراتيجيات متعددة في إدارة الأزمات، إلى جانب تركيزها على الأدوات الاتصالية كوسائل فعالة لتجاوز تداعيات الأزمات. كما أن الدراسة استخدمت المنهج الوثائقي التحليلي وهو ما يختلف عن المنهج الميداني المعتمد في دراستي، مما يجعل هذه الدراسة ذات طابع نظري عام في حين تتسم دراستي بالطابع التطبيقي والميداني. ومن جهة أخرى، يغلب على هذه الدراسة الطابع الشمولي دون التركيز على مؤسسة معينة، بينما تهدف دراستي إلى تحليل تجربة محددة في وكالة اتصالات الجزائر – المنبعة، ما يمنحها خصوصية أكبر من حيث المعاينة الدقيقة للواقع الاتصالي في المؤسسة المدروسة.

(3) الدراسة الثالثة:

من إعداد فاتح مختاري بعنوان "استراتيجية العلاقات العامة لمؤسسة الحماية المدنية الجزائرية في إدارة الأزمات الدولية زلزال النيبال 2015 أنموذجاً" أطروحة دكتوراه في علوم الإعلام والاتصال تخصص اتصال وعلاقات عامة، كلية علوم الإعلام والاتصال جامعة الجزائر 03، 2021_2022. وكان التساؤل الرئيس على النحو التالي: ما هي استراتيجية العلاقات العامة لمؤسسة الحماية المدنية الجزائرية أثناء إدارة أزمة زلزال نيبال 2015؟

الأسئلة الفرعية:

1. ما هي المبادئ الأساسية لإدارة العلاقات العامة أو (الاتصال) كوظيفة استراتيجية في مؤسسة الحماية المدنية الجزائرية؟
2. ما هو السياق التنظيمي لإدارة العلاقات العامة أو (الاتصال) السائد في مؤسسة الحماية المدنية الجزائرية؟
3. كيف تمارس نماذج (Grunig) (الاتصالية من قبل إدارة العلاقات العامة في تنفيذ برامج مؤسسة الحماية المدنية الجزائرية؟
4. ما مدى مساهمة مسؤول الاتصال لمؤسسة الحماية المدنية الجزائرية مع الإدارة العليا في عمليات صنع القرار أثناء إدارة أزمة زلزال نيبال 2015؟

إعتمد الباحث في دراسته المنهج المسحي، وذلك بالاعتماد على عملية انتقاء مجتمع البحث وعينة الدراسة، إضافة إلى اتباع مجموعة من الخطوات المنظمة للوصول إلى فهم العلاقة الموجودة بين متغيرات الدراسة عن طريق تفكيكها إلى أبعاد ومؤشرات، مستعينا بمجموعة من الأدوات لجمع المادة العلمية كالأستمارة والمقابلة وخلصت الدراسة إلى:

- أهم المبادئ الأساسية لإدارة العلاقات العامة أو (الاتصال) كوظيفة استراتيجية في مؤسسة الحماية المدنية الجزائرية هي مبدأ التمكين والتنوع والتكافؤ
- إعتمدت مؤسسة الحماية المدنية على النماذج الاتصالية الأربعة وهي أنموذج الوكيل الصحفي، أنموذج الإعلام العام التي تعد من النماذج التقليدية في ممارسة العلاقات العامة، أنموذج الثنائي غير المتوازن وأنموذج الثنائي المتوازن اللذان يعدان من النماذج الإستراتيجية في ممارسة العلاقات العامة.
- يساهم مسؤولو الاتصال لمؤسسة الحماية المدنية مع الإدارة العليا في عمليات صنع القرار أثناء إدارة أزمة زلزال نيبال 2015 في:
 - ✓ تحمل مسؤولية فشل أو نجاح برامج الاتصال
 - ✓ تهيئة الفرص للإدارة بالمؤسسة للاتصالات لوجهات نظر مختلف الجماهير الداخلية والخارجية
 - ✓ توفير المقترحات والتوصيات والخطط لصانعي القرار في المؤسسة
 - ✓ تحرير ومراجعة المواد المكتوبة من طرف الآخرين في المؤسسة
 - ✓ القيام بالتصوير وإعداد الرسومات لمواد الاتصال أو العلاقات العامة.

أوجه التشابه والاختلاف:

تشترك دراسة مختاري مع دراستي من حيث تركيزها على مؤسسة جزائرية (الحماية المدنية)، مما يمنح مجالاً للمقارنة داخل السياق الوطني. كما تتلاقى الدراستان في اعتماد المنهج المسحي واستخدام أدوات متنوعة مثل الاستبيان والمقابلة. غير أن دراسة مختاري تميزت بمعالجة أزمة ذات طابع دولي (زلزال نيبال)، وهو ما يمنحها طابعاً مغايراً من حيث الأبعاد الخارجية والتنسيق الدولي، على عكس دراستي التي تعالج الأزمات في بيئة محلية داخل قطاع الاتصالات. إضافة إلى ذلك، ركزت دراسة مختاري بشكل معمق على النماذج الاتصالية الأربعة لـ Grunig، وهو جانب لم تتناوله دراستي بنفس العمق، حيث ركزت دراستي بشكل أكبر على تحليل المهام الاتصالية والعملية للعلاقات العامة خلال مراحل الأزمة.

4) الدراسة الرابعة:

من إعداد سلكان عد الله العتيبي بعنوان: دور العلاقات العامة في المستشفيات السعودية في إدارة أزمة حج عام (1436) مقال منشور ضمن المجلة الإلكترونية الشاملة متعددة المعرفة لنشر الأبحاث العلمية والتربوية ،العدد10، 2019.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور ممارسي العلاقات العامة في المستشفيات الصحية في إدارة أزمة الحرم المكي 1436 والعوامل المؤثرة على إدارة هذه الأزمة.

وكان التساؤل الرئيسي:

ماهم دور أجهزة العلاقات العامة بالقطاع الصحي لأزمة حج عام 1436هـ؟

أسئلة الدراسة:

تساؤلات الدراسة:

تسعى هذه الدراسة للإجابة عن التساؤلات التالية:

1. كيف تعاملت إدارة العلاقات العامة مع أزمة حج عام 1436 هـ؟
 2. ما الوسائل الاتصالية المستخدمة في إدارة الأزمة حج عام 1436 هـ؟
 3. ما تقييم عينة الدراسة لدور العلاقات العامة في أزمة الحج ومدى رضاهم عن هذا الدور؟
 4. ما الأخطاء التي وقعت فيها إدارة العلاقات العامة أثناء إدارتها لأزمة حج عام 1436؟
 5. ما وجه الاستفادة من هذه الأخطاء في تحسين أداء العلاقات العامة أثناء إدارتها لأزمة حج عام 1436 هـ؟
 6. ما مقترحات عينة الدراسة لتحسين أداء العلاقات العامة في إدارة الأزمات؟
- يعتمد الباحث منهج المسح الذي يستهدف تسجيل وتفسير الظاهرة، كما يعتمد على الاستبيان الذي وزع على عينة من المستشفيات الصحية السعودية والمقابلة أيضا.

خلصت الدراسة إلى:

- ✓ توصلت الدراسة إلى عدم تقدير إدارة المؤسسة العليا لدور العلاقات العامة بشكل عام والإمكانيات المادية غير كافية لإدارة الأزمات

✓ أهم الإستراتيجيات في إدارة هذه الأزمة إخطار الجهات المعنية وتغطية الأحداث ونشرها والتواصل مع وسائل الإعلام، وكانت أبرز الوسائل المستخدمة في إدارة هذه الأزمة هي الصحف الورقية والصحف الإلكترونية

✓ ومن أبرز مقترحات عينة الدراسة لتحسين أداء وفاعلية العلاقات العامة في إدارة هذه الأزمة تطوير برامج تدريبية نظرية وعملية متنوعة في إدارة الأزمات.

✓ أوجه التشابه والاختلاف:

تشترك هذه الدراسة مع دراستي في أنها تتناول تجربة ميدانية واقعية لإدارة أزمة حقيقية، وقد استخدم الباحث أيضا المنهج الوصفي وأداة الاستبيان، مما يجعل المنهجية متقاربة. كما تناولت الدراسة تقييم رضا الجمهور الداخلي عن أداء العلاقات العامة، وهو ما يتقاطع مع محاور دراستي التي تحلل فعالية الأنشطة الاتصالية. لكن الاختلاف الرئيس يتمثل في طبيعة المؤسسة، حيث درست أزمة في قطاع الصحة أثناء حدث موسمي (الحج)، وهو يختلف جذرياً عن السياق المؤسسي في دراستي، التي تركز على مؤسسة خدمتية تعمل بشكل دائم في مجال الاتصالات. إضافة إلى ذلك، أبرزت الدراسة ضعف تقدير الإدارة العليا للعلاقات العامة، وهو ما تسعى دراستي إلى التحقق منه أيضاً، ولكن في بيئة إدارية محلية ضمن مؤسسة اقتصادية.

تعقيب على الدراسات السابقة:

من خلال تحليل الدراسات السابقة، يمكن القول إن موضوع دور العلاقات العامة في إدارة الأزمات قد حظي باهتمام أكاديمي واسع، وتعددت مقارباته بحسب طبيعة المؤسسات والسياقات التي تمت دراستها. وقد ساهم هذا التنوع في إبراز أهمية العلاقات العامة كأداة استراتيجية لمواجهة الأزمات، سواء عبر التخطيط الاتصالي، أو تفعيل أدوات التواصل مع الجماهير. غير أن أغلب الدراسات ركزت على مؤسسات ذات طابع أمني أو صحي أو إداري، بينما تقدم دراستي إضافة نوعية من خلال تسليط الضوء على مؤسسة خدمية اقتصادية تعمل في مجال الاتصالات داخل بيئة محلية جزائرية (المنيعية)، ما يمنحها خصوصية من حيث المعطيات الميدانية، وطبيعة الأزمات المستهدفة، وآليات المواجهة.

10. المقترح النظري:

• النظرية البنائية الوظيفية:

تستند البنائية الوظيفية الى مفهومي البناء structure والوظيفية function في تفكيكها لبنية المجتمع والوظائف التي يقوم بها ،وفي تحليلها للظواهر الاجتماعية وترابط الوظائف المتولدة عن ذلك ، حيث يشير

المفهوم الاول الى الجزء أو العنصر الذي يتكون منه أي نظام أو وحدة أو بناء اجتماعي ،أما الوظيفية فيشير بها الى الدور والإسهام الذي يقدمه كل جزء ضمن البناء الكلي .¹

قد قام روبرت ميرتون (1957) بتلخيص العملية البنائية الوظيفية للمجتمع فيما يلي:

✓ ان أفضل طريقة للنظر للمجتمع هي اعتباره نظاما لأجزاء مترابطة، وانه تنظيم للأنشطة المتكررة التي يكمل كل منها الآخر.

✓ يميل المجتمع بشكل طبيعي نحو حالة من التوازن الديناميكي، بحيث لو حصل أي نوع من التنافر داخله، فإن قوى معينة سوف تنشط لاستعادة هذا التوازن.

✓ بعض الأنشطة المتكررة والنمطية في المجتمع ضرورية لاستمرار وجوده ،بمعنى ان هناك متطلبات أساسية وظيفية تلبي الحاجات الملحة للنظام ودونها لا يمكنه ان يستمر .²

إسقاط النظرية على موضوع دراستنا:

في هذه الدراسة، تم اعتماد نظرية البنائية الوظيفية كإطار نظري لتحليل دور العلاقات العامة في إدارة الأزمات داخل وكالة اتصالات الجزائر - المنبعة. تنظر هذه النظرية، التي يعد تالكوت بارسونز أحد أبرز منظريها، إلى المؤسسة باعتبارها نظاماً اجتماعياً يتألف من مجموعة من البنى المتكاملة، لكل منها وظيفة محددة تساهم في الحفاظ على تماسك واستقرار الكل. ومن هذا المنطلق، تعد العلاقات العامة إحدى البنى التنظيمية التي تؤدي وظيفة استراتيجية في المؤسسة، خاصة في ظل الأزمات، حيث تعمل على ضمان استمرارية الاتصال الداخلي والخارجي، وتساهم في التكيف مع المتغيرات وتجاوز التهديدات المحتملة. فخلال الأزمات، تسعى العلاقات العامة إلى امتصاص الصدمات الإعلامية، وتهدئة الرأي العام، وتوجيه الرسائل الاتصالية بما يعزز صورة المؤسسة، وهو ما ينسجم مع الطرح الوظيفي للنظرية الذي يرى أن كل وظيفة داخل النسق المؤسسي تهدف إلى الحفاظ على توازنه واستمراره. كما أن العلاقات العامة تمارس دوراً تكاملياً من خلال تنسيق الجهود بين مختلف وحدات المؤسسة لمواجهة الأزمات، مما يعكس انسجاماً مع مبدأ التساند والتكامل الذي تقوم عليه النظرية البنوية الوظيفية. وعليه، فإن فهم العلاقات العامة من خلال هذا المنظور يساعد على توضيح أهميتها البنوية والوظيفية في تحقيق التوازن المؤسسي، لا سيما في فترات التوتر وعدم الاستقرار.

¹ محمد غربي، إبراهيم قلاو، النظرية البنائية الوظيفية نحو الرؤية الجديدة لتفسير الظواهر الاجتماعية، مجلة الدراسات والبحوث للاجتماعية، أكتوبر 2016، ص185

² حسن عماد مكاي، ليلي حسين السيد، الاتصال ونظرياته المعاصرة، دار المصرية اللبنانية، القاهرة، 1997، ص125

الاطار التطبيقي

أولاً: أساليب تحليل البيانات

ثانياً: عرض وتحليل بيانات الدراسة الميدانية

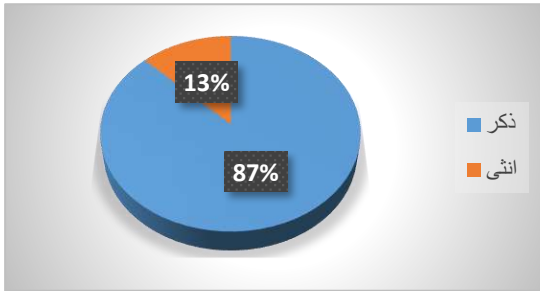
ثالثاً: مناقشة نتائج الدراسة الميدانية

رابعاً: عرض النتائج العامة للدراسة

عرض وتحليل و تفسير نتائج الدراسة الميدانية:

عرض وتحليل وتفسير البيانات الشخصية:

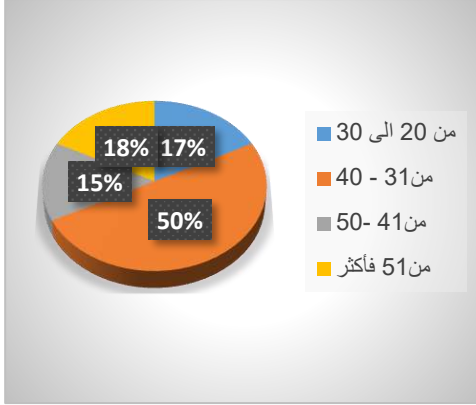
الجدول 1: يمثل توزيع العينة الجنس:



الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	35	88
انثى	5	13
المجموع	40	100

يتضح من الجدول أن العينة يغلب عليها الطابع الذكوري، حيث يمثل الذكور نسبة 88% من إجمالي المبحوثين، مقابل 13% للإناث. هذا التفاوت قد يعكس طبيعة القوى العاملة بوكالة اتصالات الجزائر بالمنفعة، أو يبرز تركيز الأدوار المتعلقة بالعلاقات العامة وإدارة الأزمات ضمن إطار ذكوري في المؤسسة.

الجدول 2: يمثل توزيع العينة السن:

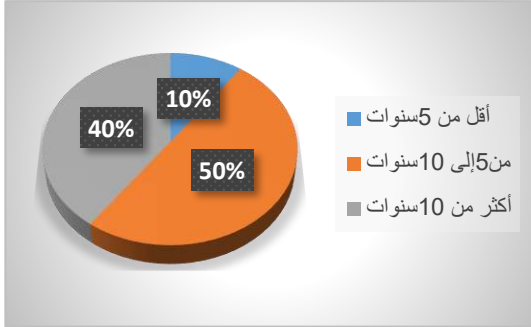


الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
من 20 الى 30	7	18
من 31 - 40	20	50
من 41- 50	6	15
من 51 فأكثر	7	18
المجموع	40	100

تشير المعطيات إلى أن الفئة العمرية "من 31 إلى 40 سنة" تمثل النسبة الأكبر من العينة، بـ 50% من المبحوثين، مما يدل على أن معظم العاملين أو المعنيين بمجال العلاقات العامة وإدارة الأزمات في وكالة اتصالات الجزائر - المنية، هم في مرحلة نضج مهني وخبرة عملية. في المقابل، تمثل الفئتان "من 20 إلى 30 سنة" و"من 51 فأكثر" نسبة متساوية (18%)، بينما تعد الفئة "من 41 إلى 50 سنة" الأقل بنسبة 15%.

هذا التوزيع يمكن أن يؤثر على نتائج الدراسة، خصوصًا في ما يتعلق بتجربة الأفراد وتعاملهم مع الأزمات داخل المؤسسة.

الجدول 3: يمثل توزيع العينة مدة العمل



الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	4	10
من 5 إلى 10 سنوات	20	50
أكثر من 10 سنوات	16	40
المجموع	40	100

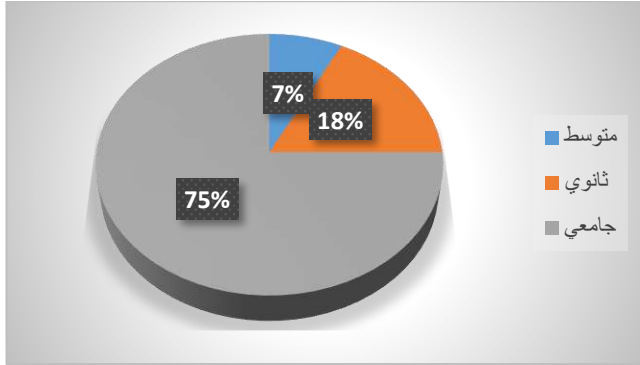
تشير البيانات المتعلقة بمدة العمل داخل وكالة اتصالات الجزائر بالمنوعة إلى أن غالبية الموظفين يتمتعون بخبرة مهنية متوسطة إلى عالية، مما يعكس استقراراً وظيفياً ونضجاً مؤسسياً في بيئة العمل.

فحوالي نصف أفراد العينة تقريباً قضوا فترة تتراوح بين 5 إلى 10 سنوات في المؤسسة، مما يدل على وجود شريحة واسعة من العاملين الذين يمتلكون مستوى جيداً من الخبرة المهنية والمعرفة بآليات العمل الداخلي. هذه الفئة تمثل دعامة أساسية في مواجهة الأزمات، كونها اكتسبت من خلال سنوات العمل المتراكمة قدرة أكبر على التكيف مع الضغوط وفهم ديناميكيات المؤسسة.

كما تظهر البيانات أن نسبة معتبرة من المشاركين لديهم خبرة تفوق 10 سنوات، ما يعني أن المؤسسة تستفيد أيضاً من خبرات عميقة وتاريخ وظيفي طويل، وهو عامل مهم في دعم استمرارية الأداء المؤسسي في الظروف الطارئة. بالمقابل، فإن نسبة الموظفين الذين تقل مدة عملهم عن خمس سنوات تبقى محدودة، ما يعكس أن التوظيف الجديد محدود نسبياً أو حديث العهد، وقد يشير إلى اعتماد المؤسسة أكثر على الكفاءات المتراكمة بدل التغيير المستمر في الموارد البشرية.

بناءً على هذه المعطيات، يمكن القول إن هيكل الخبرة داخل المؤسسة يعزز من قدرتها على التفاعل الفعّال مع الأزمات، ويشكل قاعدة بشرية قادرة على تطبيق استراتيجيات الاتصال والأداء في الظروف الاستثنائية.

الجدول 4: يمثل توزيع العينة المستوى التعليمي:



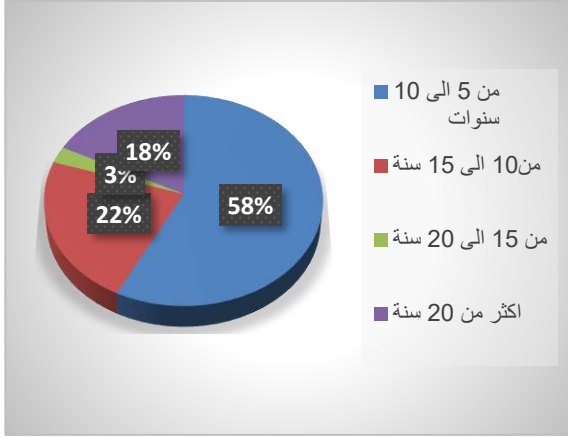
الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
متوسط	3	8
ثانوي	7	18
جامعي	30	75
المجموع	40	100

يتضح أن غالبية أفراد العينة يحملون مستوى تعليم جامعي بنسبة 75%، وهو ما يعزز جودة البيانات المستخلصة من الدراسة، نظراً لارتباط هذا المستوى بقدرات تحليلية وفكرية تمكن من فهم الأزمات والتعامل معها بفعالية.

أما الحاصلون على مستوى ثانوي فيمثلون 18%، بينما لا تتجاوز نسبة ذوي المستوى المتوسط 8%.

هذا التوزيع يعكس توجه المؤسسة نحو توظيف أفراد ذوي كفاءة علمية عالية، وهو ما قد يؤثر إيجاباً على طريقة تعاملها مع الأزمات والتخطيط لإدارتها

الجدول 5: يمثل توزيع العينة سنوات الخبرة:



الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
من 5 الى 10 سنوات	23	58
من 10 الى 15 سنة	9	23
من 15 الى 20 سنة	1	3
اكثر من 20 سنة	7	18
المجموع	40	100

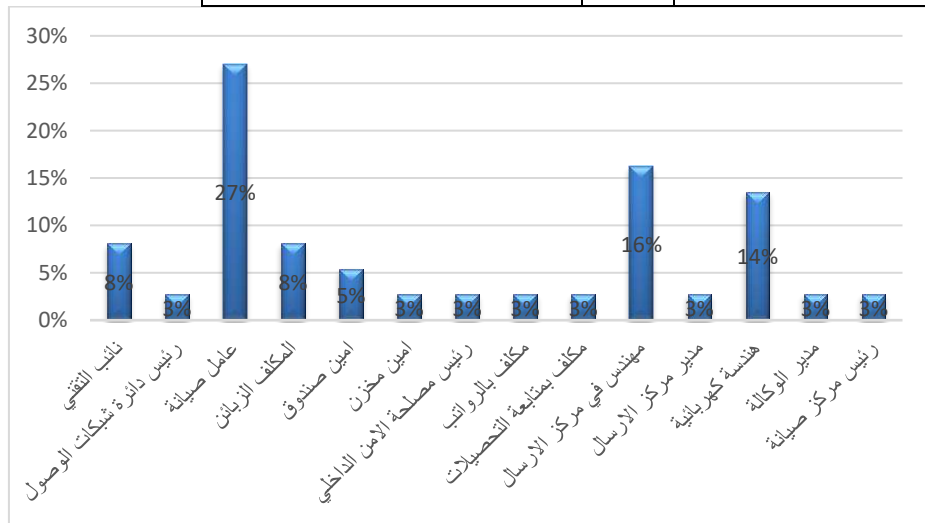
تشير النتائج إلى أن أكبر نسبة من أفراد العينة (58%) تقع ضمن فئة من 5 إلى 10 سنوات من الخبرة، ما يدل على شريحة ذات تجربة متوسطة ولكن نشطة في المؤسسة. أما فئة من 10 إلى 15 سنة فتتمثل بـ 23%، وهي فئة أكثر تقدماً في الخبرة.

الفئة ذات أكثر من 20 سنة من الخبرة تمثل 18%، وهو مؤشر على وجود عناصر خبيرة وقديمة في المؤسسة. في حين تمثل الفئة بين 15 إلى 20 سنة أقل نسبة بـ 3% فقط.

هذا التنوع في الخبرة يتيح للدراسة منظوراً شاملاً، يجمع بين فئات حديثة نسبياً وأخرى خبيرة، ما يُثري تحليل أدوار العلاقات العامة في إدارة الأزمات من زوايا مختلفة.

الجدول 6: يمثل توزيع العينة الوظيفية

الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
نائب التقني	3	8%
رئيس دائرة شبكات الوصول	1	3%
عامل صيانة	10	27%
المكلف الزبائن	3	8%
امين صندوق	2	5%
امين مخزن	1	3%
رئيس مصلحة الامن الداخلي	1	3%
مكلف بالرواتب	1	3%
مكلف بمتابعة التحصيلات	1	3%
مهندس في مركز الارسال	6	16%
مدير مركز الارسال	1	3%
هندسة كهربائية	5	14%
مدير الوكالة	1	3%
رئيس مركز صيانة	1	3%
المجموع	37	100

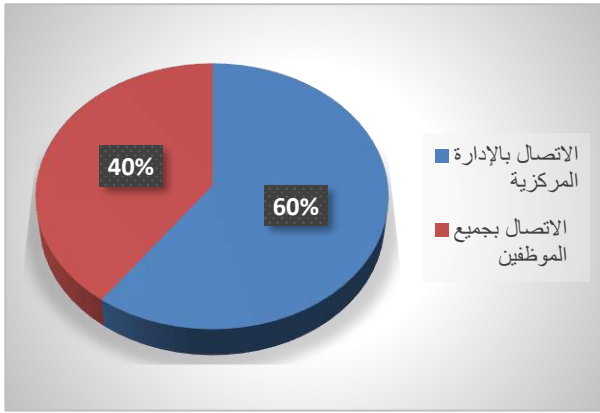


يتبين من الجدول أن الوظيفة الأكثر تمثيلاً في العينة هي عامل صيانة بنسبة 27%، تليها مهندس في مركز الإرسال بـ16%، وهندسة كهربائية بـ14%. يمثل باقي الموظفين مناصب إدارية أو تقنية مختلفة بنسب متقاربة بين 3% و8%.

هذا التنوع يعكس شمول العينة لمختلف المستويات التنظيمية (التقنية، الإدارية، والقيادية)، مما يُضفي توازناً على الدراسة ويُسهل في بناء تصور شامل حول أدوار العلاقات العامة في إدارة الأزمات داخل الوكالة.

المحور الأول: استراتيجية قسم العلاقات العامة في استشراف الازمات والتخطيط لمواجهةها.

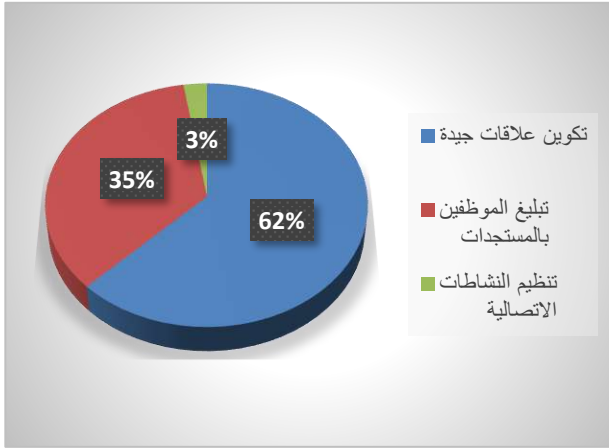
الجدول 7 يمثل توزيع العينة ما هي الجهات التي يتواصل بها قسم الاتصال والعلاقات العامة عند وقوع الأزمات؟



الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
الاتصال بالإدارة المركزية	24	60
الاتصال بجميع الموظفين	16	40
المجموع	40	100

أظهرت نتائج الجدول أن غالبية أفراد العينة بنسبة 60 بالمئة يرون أن قسم الاتصال والعلاقات العامة يتواصل مع الإدارة المركزية عند وقوع الأزمات، في حين يرى 40 بالمئة أنه يتواصل مع جميع الموظفين. تشير هذه النتائج إلى أن هناك تركيزاً واضحاً على البعد الإداري الرسمي في إدارة الأزمات داخل المؤسسة، حيث يُنظر إلى الإدارة المركزية باعتبارها الجهة المخولة والمتحكمة في اتخاذ القرارات الحاسمة. من جهة أخرى، فإن نسبة الـ40 بالمئة التي أشارت إلى التواصل مع جميع الموظفين تعكس وعياً بأهمية الشفافية والاتصال الداخلي الواسع خلال الأزمات. إلا أن هذا التوزيع يكشف أيضاً عن نوع من المركزية في معالجة الأزمات، مما قد يعيق في بعض الحالات سرعة التدخل والتنسيق بين مختلف المستويات التنظيمية.

الجدول 8: يمثل توزيع العينة ماهي الأهداف التي يسعى لها القسم لتحقيقها حسب رأيك عند وقوع الأزمات؟



الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
تكوين علاقات جيدة	25	63
تبلغ الموظفين بالمستجدات	14	35
تنظيم النشاطات الاتصالية	1	3
المجموع	40	100

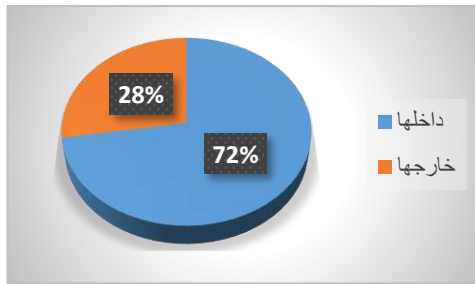
تشير البيانات إلى أن الهدف الأساسي الذي يسعى قسم العلاقات العامة إلى تحقيقه هو تكوين علاقات جيدة، بنسبة 63 بالمئة، مما يعكس وعياً لدى المؤسسة بأهمية الجانب الاجتماعي والإنساني في ظل الأزمات. العلاقات الإيجابية تسهم في تقليل التوترات وخلق مناخ من الثقة بين المؤسسة ومحيطها الداخلي والخارجي. في المرتبة الثانية، جاء هدف تبليغ الموظفين بالمستجدات بنسبة 35 بالمئة، وهو مؤشر على إدراك متزايد لأهمية إيصال المعلومات بشكل سريع ودقيق. أما تنظيم النشاطات الاتصالية فقد حصل على نسبة ضعيفة (3 بالمئة)، ما يعكس ضعف الوعي أو نقص الممارسات المنظمة للأنشطة الاتصالية خلال الأزمات، مما يستدعي تعزيز هذا الجانب في الخطط المستقبلية للمؤسسة.

الجدول 9: يمثل توزيع العينة هل يتم تدريب وتكوين القائمين على هذا القسم لمواجهة الأزمات؟

الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	40	100

تشير النتائج إلى إجماع تام بنسبة 100 بالمئة على أن العاملين في قسم الاتصال والعلاقات العامة يتلقون التكوين اللازم لمواجهة الأزمات. هذه النتيجة الإيجابية تدل على إدراك المؤسسة لأهمية تأهيل العنصر البشري وتطوير كفاءاته بشكل دائم، لا سيما في مجال حساس مثل إدارة الأزمات الذي يتطلب مهارات استثنائية في التواصل، اتخاذ القرار، وضبط المواقف. غير أن هذه النتيجة تحتاج إلى تمحيص أعمق فيما يخص نوعية التكوين ومدى فعاليتها، وهو ما سيتم التحقق منه في الجداول التالية المتعلقة بمكان التكوين وطبيعته.

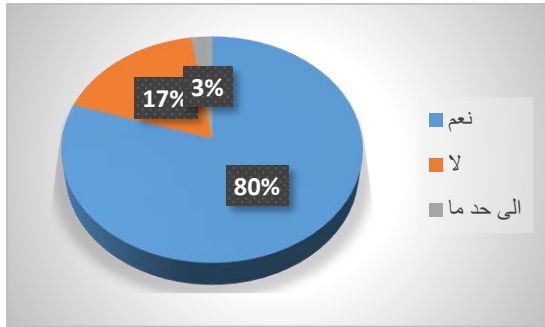
الجدول 10: يمثل توزيع العينة هل يتم تكوينهم وتدريبهم داخل المؤسسة أو خارجها؟



الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
داخلها	29	73
خارجها	11	28
المجموع	40	100

تفيد البيانات أن 73 بالمئة من التكوين يتم داخل المؤسسة، بينما 28 بالمئة يتم خارجها. يشير ذلك إلى اعتماد كبير على الإمكانيات الداخلية، سواء من حيث الموارد البشرية أو المناهج التدريبية، مما يعكس نوعاً من الاكتفاء الذاتي أو ربما محدودية الموارد المخصصة للتكوين الخارجي. التكوين الداخلي يمكن أن يكون فعالاً إذا تم تصميمه باحترافية، لكن في حال افتقاره للخبرات الحديثة والممارسات المبتكرة، فقد يُنتج تكويناً نمطياً وغير كافٍ للتعامل مع الأزمات المعقدة. أما التكوين الخارجي، رغم نسبته الأقل، فهو يعكس انفتاح المؤسسة على التجارب الخارجية، وقد يكون مكملًا لما يتم داخل المؤسسة.

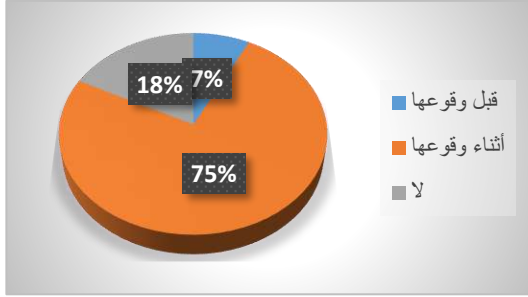
الجدول 11: يمثل توزيع العينة هل يتم إبلاغ العاملين حين أزمة قبل الإدارة؟



الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	32	80
لا	7	18
الى حد ما	1	3
المجموع	40	100

تفيد النتائج بأن 80 بالمئة من أفراد العينة أكدوا أن العاملين يتم إبلاغهم عند حدوث أزمة قبل الإدارة، في حين يرى 18 بالمئة العكس، و3 بالمئة يرون أن الإبلاغ يحدث إلى حد ما. تشير هذه الأرقام إلى أن المؤسسة تبذل جهداً في إشراك العاملين مبكراً خلال الأزمات، مما يعزز مبدأ الشفافية ويخلق إحساساً بالمسؤولية المشتركة. لكن وجود نسبة ليست قليلة تنفي حدوث ذلك يعكس نوعاً من عدم التناسق في الإجراءات أو ربما تباين في التطبيق بين الوحدات المختلفة داخل المؤسسة. هذا الأمر يتطلب وضع آليات موحدة ومعلنة لضمان الإبلاغ الفوري والشامل لكل المعنيين.

الجدول 12: يمثل توزيع العينة إذا كانت الإجابة بنعم متى يتم إبلاغكم؟



الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
قبل وقوعها	3	8
أثناء وقوعها	30	75
لا	7	18
المجموع	40	100

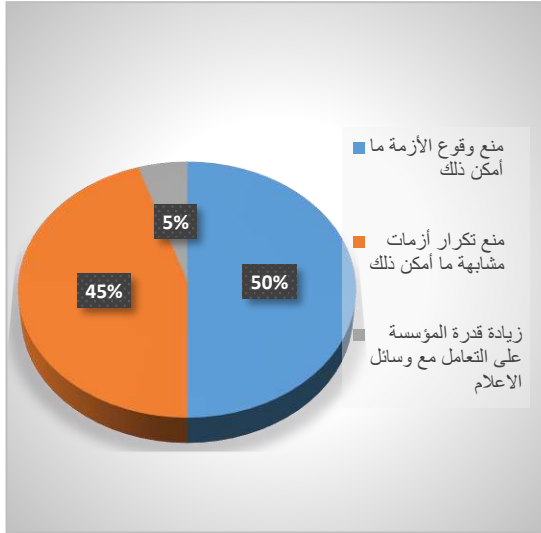
تظهر نتائج هذا الجدول أن أغلب العاملين (75 بالمئة) يتم إبلاغهم أثناء وقوع الأزمة، مقابل 8 بالمئة فقط يتم إعلامهم قبل وقوعها. بينما لم يتلقَ 18 بالمئة أي بلاغ، وهو ما يمثل خلافا واضحا في آلية الاتصال. تؤكد هذه النتائج أن الجانب الاستباقي لا يزال ضعيفا في المؤسسة، حيث لا يتم التحضير الكافي للآزمات قبل وقوعها، بل يتركز التواصل أثناء حدوثها، وهو ما يُعد شكلا من أشكال التفاعل المتأخر الذي قد يؤدي إلى تفاقم الوضع. المؤسسة بحاجة إلى تطوير أنظمة إنذار مبكر وخطط اتصالية استباقية تمكن العاملين من الاستعداد المسبق.

الجدول 13: يمثل توزيع العينة هل يلعب قسم الاتصال والعلاقات العامة دورا محوريا وفعالا في إدارة الآزمات بمؤسستكم؟

الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	40	100

تؤكد المعطيات أن جميع أفراد العينة يرون أن قسم الاتصال والعلاقات العامة يلعب دورا محوريا وفعالا في إدارة الآزمات بنسبة 100 بالمئة، ما يعكس صورة إيجابية عن أداء هذا القسم داخل المؤسسة، كما يُبرز الوعي الجماعي بأهميته في الحفاظ على توازن المؤسسة وسمعتها خلال الأوقات الحرجة. هذا التقدير يُعد مؤشرا على نضج مؤسساتي في التعاطي مع الآزمات، لكنه يستلزم الحفاظ على هذا المستوى من الأداء وتعزيزه بالمزيد من التكوين والدعم اللوجستي.

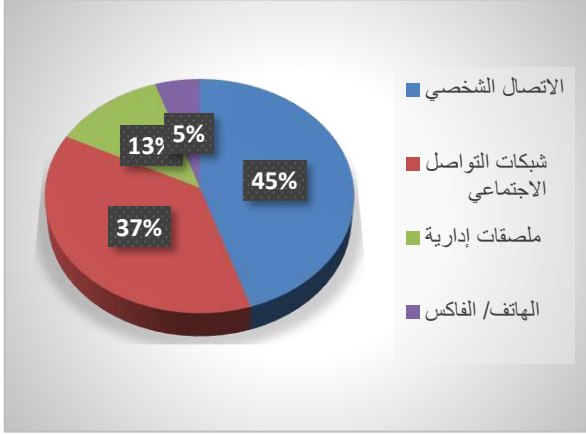
الجدول 14: يمثل توزيع العينة كيف تتصور دور العلاقات العامة في هذه الحالة؟



الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
منع وقوع الأزمة ما أمكن ذلك	20	50
منع تكرار أزمات مشابهة ما أمكن ذلك	18	45
زيادة قدرة المؤسسة على التعامل مع وسائل الاعلام	2	5
المجموع	40	100

تفيد البيانات بأن نصف أفراد العينة يعتبرون أن دور العلاقات العامة يتمثل في منع وقوع الأزمة، فيما يرى 45 بالمئة أن دورها يكمن في منع تكرار أزمات مماثلة، و5 بالمئة فقط أشاروا إلى دورها في تعزيز قدرة المؤسسة على التعامل مع الإعلام. تبرز هذه النتائج مدى وعي العاملين بالدور الاستراتيجي والوقائي للعلاقات العامة، لا باعتبارها مجرد وظيفة تنفيذية بل أداة فعالة في الاستشراف والوقاية. أما ضعف التركيز على الإعلام يعكس إما ثقة في استراتيجيات الاتصال الحالية أو نقصاً في التكوين بخصوص التعامل الإعلامي خلال الأزمات.

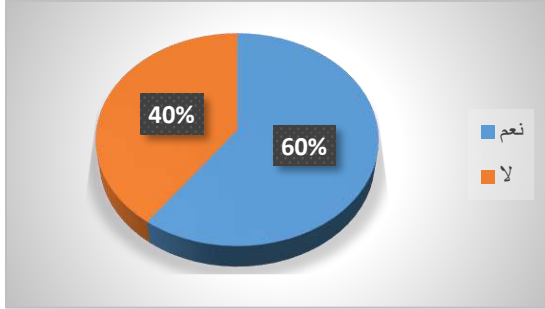
الجدول 15: يمثل توزيع العينة ماهي الوسائل الأكثر استعمالا لإدارة الأزمات؟



الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
الاتصال الشخصي	18	45
شبكات التواصل الاجتماعي	15	38
ملصقات إدارية	5	13
الهاتف/ الفاكس	2	5
المجموع	40	100

تشير النتائج إلى أن الاتصال الشخصي يُعد الوسيلة الأكثر استعمالا في إدارة الأزمات، حيث اختاره 18 فردا من أصل 40، أي ما يمثل نسبة 45%. وتليه شبكات التواصل الاجتماعي بـ 15 فردا (38%)، ثم الملصقات الإدارية بـ 5 أفراد (13%)، وأخيرا الهاتف/الفاكس بـ 2 فقط (5%). تعكس هذه البيانات تفضيلا واضحا للوسائل التفاعلية والمباشرة في إيصال المعلومات أثناء الأزمات، وهو أمر يعكس الوعي بأهمية الفورية والوضوح في مثل هذه الظروف. في الوقت نفسه، انخفاض استخدام الوسائل المكتوبة مثل الملصقات أو الوسائل التقليدية كالهاتف والفاكس، يشير إلى تحول المؤسسة نحو أدوات أكثر سرعة وفعالية، لكنه يطرح تساؤلات حول مدى تنظيم المعلومات وتوثيقها رسميا.

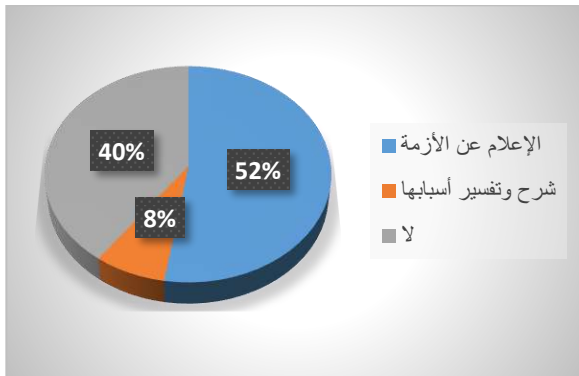
الجدول 16: يمثل توزيع العينة هل يتم اللجوء إلى الإذاعة المحلية في إدارة أزمات مؤسستكم؟



الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	24	60
لا	16	40
المجموع	40	100

أكد 24 فرداً من أفراد العينة (60%) أنه يتم اللجوء إلى الإذاعة المحلية أثناء الأزمات، بينما نفى ذلك 16 فرداً (40%). تشير هذه المعطيات إلى اهتمام نسبي من المؤسسة باستخدام وسائل الإعلام الجماهيرية المحلية لتوسيع دائرة الاتصال مع الجمهور الخارجي. إلا أن نسبة 40% التي لا ترى هذا الاستخدام تطرح تساؤلاً حول انتظام هذا التوجه وفعاليته، ما يستدعي مراجعة استراتيجية الاتصال الخارجي وتعزيز العلاقة مع وسائل الإعلام المحلية لضمان الوصول السريع والدقيق للمعلومات.

الجدول 17: يمثل توزيع العينة يمثل توزيع العينة هل تم الاستعانة بها لغرض؟

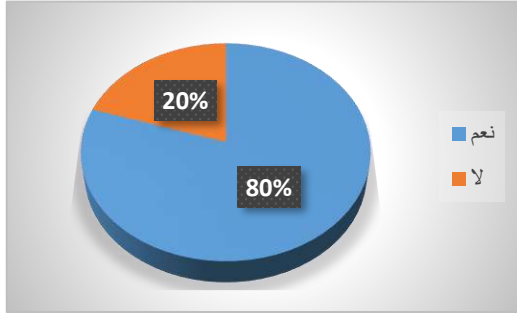


الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
الإعلام عن الأزمة	21	53
شرح وتفسير أسبابها	3	8
لا	16	40
المجموع	40	100

أوضح 21 فرداً (53%) أن الغرض من الاستعانة بالإذاعة المحلية هو الإعلام عن الأزمة، في حين أشار 3 فقط (8%) إلى أن الغرض هو شرح وتفسير أسباب الأزمة، بينما صرح 16 فرداً (40%) بعدم الاستعانة بها. تعكس هذه النتائج أن المؤسسة توظف الإعلام

المحلي غالباً لتوصيل المعلومات الأساسية وليس لتحليل وتفسير خلفيات الأزمة، وهو ما قد يؤدي إلى نقص في الفهم العميق لدى الجمهور ويفتح الباب أمام التأويلات. من الأفضل مستقبلاً توسيع دور الإعلام ليشمل التفسير وتقديم المعلومات الدقيقة للحد من الإشاعات

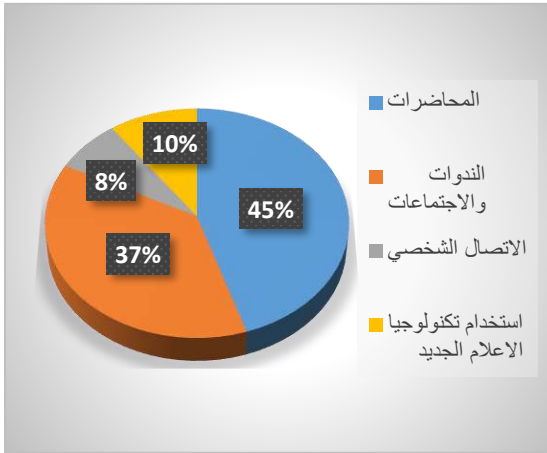
الجدول 18: يمثل توزيع العينة هل تسخير التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال في إدارة الأزمات من طرف مؤسساتكم؟



الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	32	80
لا	8	20
المجموع	40	100

أجمع 32 فرداً (80%) على أن المؤسسة تستعمل التكنولوجيا الحديثة في الإعلام والاتصال أثناء الأزمات، بينما نفى 8 فقط (20%) ذلك. هذا الإجماع الكبير يعكس توجهها واضحاً نحو تحديث أدوات الاتصال وتوظيف الوسائط الرقمية في التواصل المؤسسي، وهو مؤشر على تطور نسبي في الأداء الاتصالي للمؤسسة. مع ذلك، فإن نسبة 20% تشير إلى وجود بعض الوحدات أو الأفراد الذين قد لا يتوفر لديهم نفس الإمكانيات أو التدريب الكافي، ما يستوجب توحيد الجهود وتعميم استخدام التكنولوجيا بشكل أوسع.

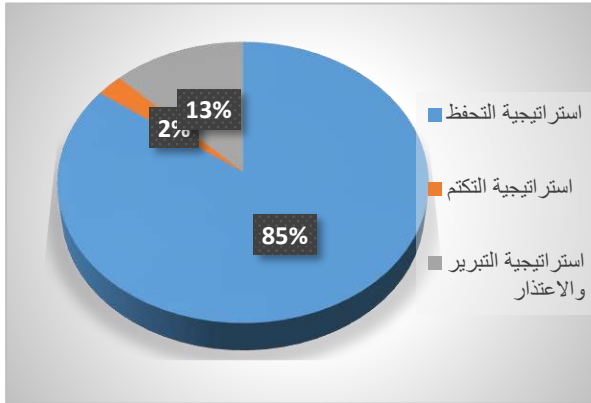
الجدول 18: يمثل توزيع العينة ماهي الوسائل التي تراها مناسبة لإعلامك بأزمات المؤسسة؟



الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
المحاضرات	18	45
الندوات والاجتماعات	15	38
الاتصال الشخصي	3	8
استخدام تكنولوجيا الاعلام الجديد	4	10
المجموع	40	100

تظهر النتائج أن 18 فردا (45%) يعتبرون أن المحاضرات هي الوسيلة الأنسب لإعلامهم بالأزمات، بينما يفضل 15 فردا (38%) الندوات والاجتماعات، في حين اختار 3 فقط (8%) الاتصال الشخصي، و 4 (10%) يفضلون استخدام تكنولوجيا الاعلام الجديد. تعكس هذه المعطيات ميلا واضحا نحو الوسائل التقليدية ذات الطابع الجماعي، ما يدل على رغبة في الحوار والتوضيح الشفهي المباشر خلال الأزمات. إلا أن انخفاض نسبة تكنولوجيا الإعلام الجديد (10%) يبرز تحديا في التكيف مع الوسائل الحديثة ويستلزم تعزيز الثقافة الرقمية داخل المؤسسة.

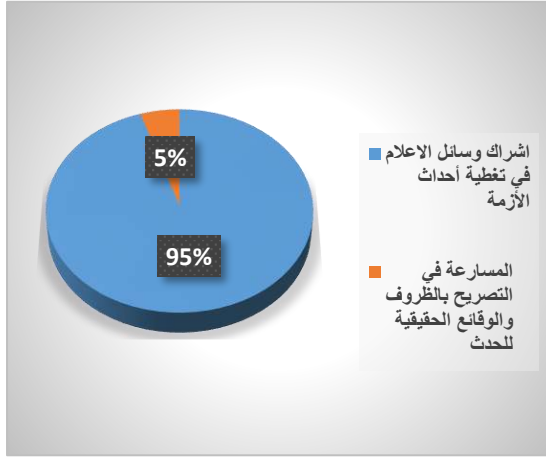
الجدول 20: يمثل توزيع العينة ماهي الاستراتيجية الاتصالية التي تعالج بها مؤسساتكم أزماتها في أغلب الاحيان؟



الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
استراتيجية التحفظ	34	85
استراتيجية التكتّم	1	3
استراتيجية التبرير والاعتذار	5	13
المجموع	40	100

تفيد النتائج بأن استراتيجية التحفظ تُعد الأكثر استخداماً، حيث اختارها 34 فرداً من أصل 40، أي بنسبة 85%. في المقابل، عبر 5 أفراد (13%) عن استخدام استراتيجية التبرير والاعتذار، بينما أشار 1 فقط (3%) إلى استراتيجية التكتّم. هذه المعطيات تُظهر أن المؤسسة تفضل الحذر في التواصل خلال الأزمات، عبر تقييد المعلومات المتاحة، وهو أمر قد يكون مفهوماً في بعض السياقات لكنه يُعد سلاحاً ذا حدين، إذ قد يؤدي إلى فجوة معلوماتية وفقدان ثقة الجمهور. بالمقابل، ضعف الاعتماد على التبرير والاعتذار أو الشفافية يطرح إشكالات تتعلق بمستوى الانفتاح وصدق الخطاب المؤسسي.

الجدول 21: يمثل توزيع العينة كيف تتعامل مؤسستكم مع وسائل الإعلام المختلفة عند وقوع الأزمات؟



الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
إشراك وسائل الإعلام في تغطية أحداث الأزمة	38	95
المسارعة في التصريح بالظروف والوقائع الحقيقية للحدث	2	5
المجموع	40	100

أكد 38 فرداً (95%) أن المؤسسة تسعى لإشراك وسائل الإعلام في تغطية أحداث الأزمة، بينما أشار 2 فقط (5%) إلى أن المؤسسة تسارع في التصريح بالوقائع الحقيقية. تعكس هذه النتائج ميلاً نحو الانفتاح على الإعلام من حيث الشكل، لكن ضعف التصريح الحقيقي والفوري بالوقائع يشير إلى تحفظ أو خشية من ردود الفعل. مما يدل على أن إشراك الإعلام قد يتم بشكل سطحي دون مضمون شفاف، وهو ما قد ينعكس سلباً على مصداقية المؤسسة.

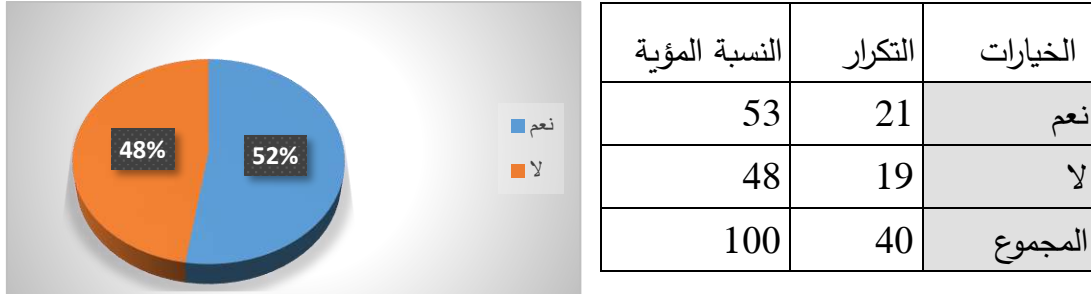
الجدول 22: يمثل توزيع العينة كيف تواجه مؤسستكم جمهورها الخارجي (مستخدمون زبائن جمهور عام) في حالة وقوع أزمات؟



الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
سرعة الوصول إلى الجمهور وإتاحة المعلومات له	32	80%
تحديد الفئات المتضررة جراء الحادث والعناية بهم	8	20%
المجموع	40	100

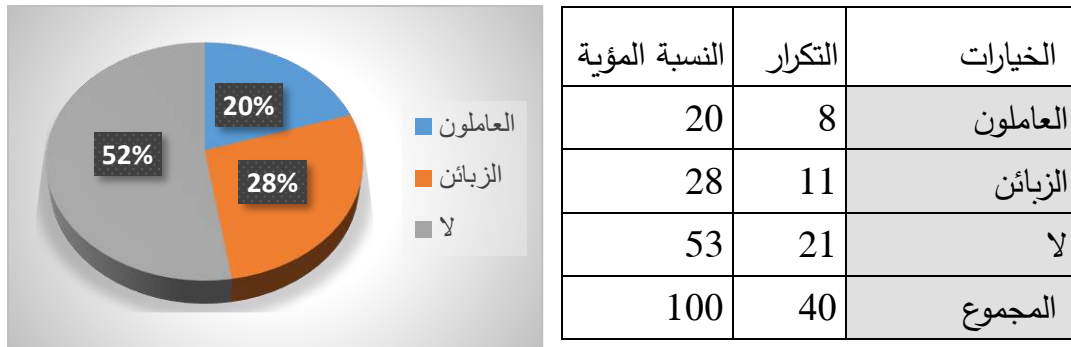
يرى 32 فرداً بنسبة (80%) أن المؤسسة تتعامل مع جمهورها الخارجي بسرعة وتوفر له المعلومات، في حين أشار 8 فقط بنسبة (20%) إلى أن المؤسسة تركز على الفئات المتضررة. هذه النتائج توضح أن المؤسسة تتبنى استراتيجية قائمة على الشفافية وسرعة الاستجابة، وهي مقاربة فعالة تعزز الثقة وتحاصر الشائعات. ومع ذلك، فإن قلة التركيز على العناية بالفئات المتضررة (20%) تُعد ثغرة في المقاربة الاجتماعية للمؤسسة، ما يستوجب إدراج جانب الدعم الإنساني بشكل أوضح ضمن الاستراتيجية الاتصالية للأزمات.

الجدول 23: يمثل توزيع العينة هل يتم استعمال الاتصال الشخصي في إدارة الأزمات من طرف مؤسستكم؟



أجاب 21 فردا (53%) بنعم على سؤال ما إذا كانت المؤسسة تستعمل الاتصال الشخصي في إدارة الأزمات، مقابل 19 فردا (48%) أجابوا بلا. هذا التوزيع المتقارب يعكس تفاوتاً في آليات الاتصال المطبقة عبر مختلف فروع أو وحدات المؤسسة، ما يعني أن هناك حاجة لتوحيد الممارسات وتكثيف التكوين حول أهمية الاتصال الشخصي كوسيلة فعالة خلال الأزمات، خاصة في المؤسسات التي تعتمد على التفاعل المباشر بين الموظفين والإدارة.

الجدول 24: يمثل توزيع العينة من هو الجمهور المستهدف؟



تشير النتائج إلى أن 8 أفراد (20%) يرون أن العاملين هم الجمهور المستهدف، و11 فردا (28%) يرون أن الزبائن هم المعنيون، بينما 21 فردا (53%) أجابوا بعدم وجود جمهور محدد. هذه النتيجة الأخيرة تعكس غموضاً في استراتيجية الاستهداف، ما يُعد مؤشراً سلبياً على ضعف التخطيط الاتصالي في حالات الأزمات. إذ يفترض أن تحدد المؤسسة جمهورها بدقة لتتمكن من إعداد رسائل

ملائمة وفعالة. غياب هذا التحديد يجعل الاتصال عشوائيا وقد يؤدي إلى فشل في إيصال الرسائل المطلوبة.

الجدول 25: يمثل توزيع العينة هل تتم برمجة مخططات إدارة الأزمات ضمن المخططات السنوية للاتصال بمؤسستكم؟

الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	40	100

أظهرت البيانات أن جميع أفراد العينة (40 فردا بنسبة 100%) أكدوا أن إدارة الأزمات تُدرج ضمن المخططات السنوية للاتصال داخل المؤسسة. هذه النتيجة الإيجابية تعكس وعيا استراتيجيا بأهمية التخطيط المسبق لمواجهة الأزمات. كما تعني أن المؤسسة تملك رؤية واضحة وتعمل على تضمين سيناريوهات متعددة ضمن خططها الاتصالية، وهو أمر ضروري لضمان الجاهزية والتصرف الفوري والفعال عند حدوث أي أزمة.

نتائج الدراسة:

ما هي استراتيجية قسم العلاقات العامة في استشراف الأزمات والتخطيط لمواجهتها؟

تظهر نتائج الدراسة أن قسم العلاقات العامة بوكالة اتصالات الجزائر بالمنية يعتمد على استراتيجية استباقية لإدارة الأزمات، حيث أفاد 100% من المستجوبين بأن مخططات إدارة الأزمات مدمجة ضمن المخطط السنوي للاتصال داخل المؤسسة، مما يدل على وجود تصور مؤسسي منظم لمواجهة المخاطر المحتملة. كما أشار 50% من الموظفين إلى أن دور العلاقات العامة يتمثل في منع وقوع الأزمات ما أمكن، بينما رأى 45% أن هذا الدور يتمثل في الحيلولة دون تكرار أزمات مماثلة مستقبلاً. تعكس هذه المؤشرات تبني الإدارة لتخطيط وقائي طويل الأمد، قائم على تحليل الأزمات السابقة واستشراف المستقبل.

ما هي الوسائل والتقنيات المتبعة لمقاومة الأزمات داخل الوكالة؟

تعتمد الوكالة على مزيج من الوسائل التقليدية والحديثة في مقاومة الأزمات. فقد بين 45% من المشاركين أن الاتصال الشخصي هو الوسيلة الأكثر استخداماً، يليه استخدام شبكات التواصل الاجتماعي بنسبة 38%. كما أفاد 60% من الموظفين بأنه يتم اللجوء إلى الإذاعة المحلية عند حدوث الأزمات، وهو ما يؤكد أهمية الإعلام الجماهيري في إيصال الرسائل التوضيحية. إلى جانب ذلك، صرح 80% من المشاركين بأن مؤسستهم تسخر تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في مواجهة الأزمات، مما يعكس تطوراً ملحوظاً في بنية الاتصال التقني للمؤسسة.

ما هي الإجراءات الوقائية والمجهودات الاتصالية التي يقوم بها جهاز الاتصال والعلاقات العامة داخل الوكالة؟

تقوم الوكالة بجملة من الإجراءات الوقائية والمبادرات الاتصالية الهادفة إلى تحسين استجابتها للأزمات. من أبرز هذه الإجراءات، توفير التكوين والتدريب للعاملين في قسم الاتصال والعلاقات العامة، حيث أكد 100% من المبحوثين حصولهم على تدريب خاص في هذا المجال، 73% منهم داخل المؤسسة و 27% خارجها. كما تُظهر البيانات أن 80% من الموظفين يتم إبلاغهم فور وقوع الأزمة، في حين أفاد 75% أن الإبلاغ يتم أثناء وقوعها، مما يعكس فعالية في التنسيق والاتصال الداخلي. وتُعدّ إشراك وسائل الإعلام بنسبة 95% من أبرز الممارسات التي تعزز الشفافية وتسهّل التعامل مع الجمهور الخارجي، إلى جانب سرعة الوصول إلى المتأثرين بالأزمة بنسبة 80%. كل هذه المؤشرات تدل على أن

القسم لا يكتفي بالتدخل أثناء الأزمات، بل يسهم أيضاً في تهيئة بيئة تواصلية وقائية تعزز من صمود المؤسسة في مواجهة الأزمات المحتملة.

نتائج عامة:

أسفرت الدراسة الميدانية حول دور العلاقات العامة في إدارة الأزمات بوكالة اتصالات الجزائر بالمنفعة عن جملة من النتائج العامة التي تعكس مستوى الوعي والدور الفعّال الذي يؤديه قسم الاتصال في مواجهة الأزمات داخل المؤسسة.

تبين أن هناك استراتيجية اتصالية واضحة يتبناها قسم العلاقات العامة، تقوم على مبدأ الاستشراف والتخطيط المسبق للأزمات، من خلال إدراج هذه المهام ضمن المخطط السنوي للاتصال. كما أظهرت المعطيات أن القسم لا يكتفي بالتعامل مع الأزمات بعد وقوعها، بل يعمل على الوقاية منها والحد من تكرارها، من خلال المراقبة المستمرة والتواصل الداخلي والخارجي المنظم.

فيما يتعلق بالوسائل المعتمدة في إدارة الأزمات، أظهرت الدراسة اعتماد المؤسسة على مزيج من أدوات الاتصال التقليدية والحديثة، مثل الاتصال الشخصي، وشبكات التواصل الاجتماعي، والإعلام المحلي. كما يتم تسخير الوسائل التكنولوجية الحديثة في مجال الاتصال، مما يساهم في تسريع وتيرة التفاعل والاستجابة للأزمات.

أما على مستوى الإجراءات الوقائية، فقد اتضح أن المؤسسة تولي أهمية خاصة لتكوين وتأهيل العاملين في مجال الاتصال، وتعمل على إشراكهم بشكل فعال في مختلف مراحل إدارة الأزمة. كما تبين وجود تنسيق داخلي جيد يتمثل في إبلاغ الموظفين بالمستجدات فور وقوع الأزمة، مما يعزز من كفاءة التدخل وسرعة اتخاذ القرار.

وأخيراً، أظهرت النتائج أن المؤسسة تعتمد مقاربة تواصلية منفتحة تجاه وسائل الإعلام والجمهور الخارجي، من خلال توفير المعلومات وتسهيل الوصول إليها، وهو ما يساهم في بناء صورة إيجابية للمؤسسة حتى في ظل الظروف الصعبة، ويعزز من ثقة الجمهور بها.

خاتمة

في ختام هذه الدراسة، يمكن القول إن العلاقات العامة لم تعد وظيفة تكميلية أو جانبية داخل المؤسسات، بل أصبحت عنصرا محوريا في بنية الاتصال المؤسسي، خصوصا في فترات الأزمات التي تتطلب تدبيرا محكما واستجابة سريعة وفعالة. وقد كشفت نتائج الدراسة الميدانية بوكالة اتصالات الجزائر بالمنوعة عن وجود وعي متزايد بأهمية هذه الوظيفة، غير أن تفعيل دورها بشكل كامل لا يزال يواجه عددا من التحديات التنظيمية والتقنية والبشرية.

لقد بينت الدراسة أن العلاقات العامة تساهم بشكل مباشر في التخفيف من حدة الأزمات، من خلال التخطيط المسبق والتواصل المنظم مع مختلف الجماهير، إلى جانب توظيف الوسائل الاتصالية المناسبة لنشر المعلومات وتدبير الانطباعات. كما أوضحت النتائج أن تعزيز هذا الدور يقتضي توفير الإمكانيات اللازمة، وتدريب الكوادر المختصة، ومنح جهاز العلاقات العامة مكانته الاستراتيجية داخل هيكل المؤسسة، ليكون شريكا فاعلا في اتخاذ القرار.

وعليه، فإن هذه الدراسة تسلط الضوء على الحاجة الملحة إلى إعادة النظر في موقع العلاقات العامة داخل المؤسسات العمومية، وضرورة بناء ثقافة تنظيمية تقوم على التواصل الفعال والشفافية والانفتاح على الجمهور، خاصة في بيئة خدمية حساسة كقطاع الاتصالات. إن تطوير آليات إدارة الأزمات عبر العلاقات العامة لا يخدم فقط المؤسسة من الداخل، بل يساهم أيضا في تعزيز ثقة المواطن بالخدمة العمومية واستقرار العلاقة بين الطرفين.

وفي الأخير، تبقى هذه الدراسة مساهمة متواضعة ضمن الجهود الأكاديمية الرامية إلى إبراز أهمية العلاقات العامة في سياق الأزمات، وتفتح المجال أمام دراسات أوسع وأعمق تستهدف بيئات مختلفة وقطاعات متعددة، بهدف تطوير الرؤية الاتصالية داخل مؤسساتنا الوطنية.

قائمة المصادر والمراجع

1. فضيل دليو، اتصال المؤسسة، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2003.
2. هباش رجا الحربي، العلاقات العامة والإدارة العليا، دار أسامة للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، 2012.
3. محمد مصطفى كمال، العلاقات العامة بين تكنولوجيا الاتصال والأزمات، دار المنهل اللبناني، ط1، بيروت، 2012.
4. عبد الله أحمد عقيلان، إدارة العلاقات العامة، دارالمعتر للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2015م.
5. صالح خليل أبو اصبع، العلاقات العامة والاتصال الإنساني، دار الشروق للنشر وتوزيع، ط1، عمان، 2004.
6. ماجد عبد المهدي، إدارة الأزمات (المداخل، المفاهيم، العمليات)، دار الثقافة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2012.
7. بن لعربي يحيى، دور الإتصال في إدارة الأزمات، مجلة الأكاديمية للدراسات الإجتماعية والإنسانية، العدد 15، 2016.
8. مختار جلوي، الإدارة الإعلامية للأزمات الداخلية في الصحافة الجزائرية دراسة ميدانية مقارنة بين جريدتي الخبر والشروق حول أزمة غرداية، أطروحة دكتوراه في علوم الإعلام والاتصال تخصص وسائل الإعلام والمجتمع، جامعة باتنة 1، 2016-2017.
9. عمار مصباح، منهجية في العلوم السياسية الإعلام، ديوان الوطني للمطبوعات الجامعية الجزائر، 2010.
10. عمر التومي الشيلبي، مناهج البحث الإجتماعي، منشورات مجمع الفاتح للجامعات، ليبيا، 1989.
11. محمد الشلبي، المنهجية في التحليل السياسي مفاهيم ومناهج الإقتربات والأدوات، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1997.
12. محمد عبيدات وآخرون: منهجية البحث العلمي، "القواعد والمراحل والتطبيقات"، دار وائل للنشر والتوزيع ط2، عمان، 1999.
13. عمار بوحوش، محمد محمود الذنبيات، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات لجامعية، ط4، الجزائر، 2007.
14. ربحي مصطفى عليان، البحث العلمي "أسسه، مناهجه، أساليبه إجراءاته"، بيت الأفكار الدولية، الأردن، 2001.
15. محمد عبد الجبار خندقجي، نواف عبد الجبار خندقجي، مناهج البحث العلمي (منظور تربوي معاصر)، عالم الكتاب، الأردن، 2012.

16. سعد سليمان المشهداني، منهجية البحث العلمي، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن- عمان، 2019.
17. الطرشان، عبد الرحمن.. مناهج البحث العلمي. دار الحامد للنشر، عمان. 2014.
18. سويلم، حسن .(المنهج الإحصائي في البحث التربوي .مكتبة الرشد، الرياض. 2012،.
19. بوقرة، عبد القادر .(مقدمة في مناهج البحث الاجتماعي .دار الخلدونية للنشر، الجزائر. 2018.
20. محمد غربي، إبراهيم قلواز، النظرية البنائية الوظيفية نحو الرؤية جديدة لتفسير الظواهر الاجتماعية، مجلة الدراسات والبحوث للاجتماعية، أكتوبر 2016.
21. حسن عماد مكاوي، ليلي حسين السيد، الاتصال ونظرياته المعاصرة، دار المصرية اللبنانية، القاهرة 1997،.

الملاحق



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة قاصدي مرباح ورقلة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال

التخصص: الاتصال الجماهيري والوسائط الجديدة

المستوى: ثانية ماستر

إستمارة الاستبيان :

يشرفني أن أضع بين يديكم هذه الوثيقة المتمثلة في استبيان للإطار الميداني لمذكرة تخرج لنيل متطلبات شهادة الماستر والموسومة بعنوان: ((دور العلاقات العامة في إدارة الالتزامات دراسة ميدانية بوكالة اتصالات الجزائر المنيعية))، فأرجو منكم وضع علامة (x) في المكان المناسب و أعلمكم بأن نتائج هذه الوثيقة لن تستخدم إلا لغرض البحث العلمي و أشكركم التفهم و التعاون معنا.

من إعداد:

تحت إشراف:

عبد المالك اكرام

د./ بوكرموش عيسى

السنة الجامعية 2024/2025

- الجنس : ذكر ☐ انثى ☐
- العمر : 30-20 سنة ☐ 40- 31 ☐ 50 - 41 ☐
- من 50 فما فوق ☐
- مدة العمل: أقل من 5 سنوات ☐ من 5 إلى 10 سنوات ☐ أكثر من 10 سنوات ☐
- الوظيفة :
- المستوى الدراسي : متوسط ☐ ثانوي ☐ جامعي ☐
- الخبرة المهنية : من 5 - 10 سنوات ☐ من 11 - 15 سنة ☐ من 16 - 20 سنة ☐
- أكثر من 20 ☐

المحور الأول: استراتيجية قسم العلاقات العامة في استشراف الازمات والتخطيط لمواجهتها.

1. ماهي الجهات التي يتواصل بها قسم الاتصال والعلاقات العامة عند وقوع الأزمات؟

- الاتصال بالإدارة المركزية ☐ الاتصال بجميع الموظفين ☐ الاتصال بوسائل الاعلام ☐

2. ماهي الأهداف التي يسعى لها القسم لتحقيقها حسب رأيك عند وقوع الأزمات؟

- تكوين علاقات جيدة ☐ تبليغ الموظفين بالمستجدات ☐ تنظيم النشاطات ☐
- الاتصالية ☐

أخرى:

3. هل يتم تدريب وتكوين القائمين على هذا القسم لمواجهة الأزمات؟

- نعم ☐ لا ☐

- إذا كانت الاجابة بنعم، هل يتم تكوينهم وتدريبهم داخل المؤسسة أو خارجها؟

- داخلها ☐ خارجها ☐

4. هل يتم إبلاغ العاملين حين وقوع أزمة من قبل الادارة ؟

- نعم ☐ لا ☐ الى حد ما ☐

- إذا كانت الإجابة بنعم، متى يتم إبلاغكم؟

قبل وقوعها ☐ أثناء وقوعها ☐ بعد وقوعها ☐

5. برأيك هل يلعب قسم الاتصال والعلاقات العامة دورا محوريا وفعالا في إدارة الأزمات بمؤسستكم؟

نعم ☐ لا ☐ الى حد ما ☐

6. إذا كانت إجابتك بنعم، فكيف تتصور دور العلاقات العامة في هذه الحالة؟

منع وقوع الأزمة ما أمكن ☐ منع تكرار أزمات مشابهة ما أمكن ☐

زيادة قدرة المؤسسة على التعامل مع وسائل الاعلام ☐ تحسين صورة وسمعة المؤسسة ☐

إزالة الآثار السلبية على مستوى العاملين وزبائن المؤ ☐

تقليل خسائر المؤسسة إلى أدنى حد ممكن ☐

المحور الثاني: الوسائل والتقنيات المتبعة لمقاومة الأزمات داخل الوكالة :

7. ماهي الوسائل الأكثر استعمالا لإدارة الأزمات؟

الاتصال الشخصي ☐ شبكات التواصل الاجتماعي ☐ ☐
ملصقات إدارية

مجلة المؤ ☐ الهاتف / الفاكس ☐

8. هل تم اللجوء إلى استعمال الاذاعة المحلية في إدارة أزمات مؤسستكم؟

نعم ☐ ☐

- في حالة الإجابة بنعم، هل تم الاستعانة بها لغرض:

الإعلام عن الأزمة ☐ شرح وتفسير أسبابها ☐

توضيح حقيقة الأزمة ☐ تنبيه المواطنين بخطورتها ☐

9. هل تم تسخير التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال في إدارة الأزمات من طرف مؤسستكم؟

نعم ☐ لا ☐

10. ماهي الوسائل التي تراها مناسبة لإعلامك بأزمات المؤسسة؟

المحاضرات ☐ الندوات والاجتماعات ☐ الاتصال الشخصي ☐
استخدام تكنولوجيا الاعلام الجديد ☐

المحور الثالث: الاجراءات الوقائية والمجهودات الاتصالية التي يقوم بها جهاز اتصال والعلاقات العامة داخل الوكالة.

11. ماهي الاستراتيجية الاتصالية التي تعالج بها مؤسساتكم أزماتها في أغلب الأحيان؟

استراتيجية التحفظ ☐ استراتيجية التكتم ☐ استراتيجية التبرير والاعتذار ☐

12. كيف تتعامل مؤسساتكم مع وسائل الاعلام المختلفة عند وقوع الأزمات؟

اشراك وسائل الاعلام في تغطية أحداث الأزمة ☐
المسارعة في التصريح بالظروف والوقائع الحقيقية للحدث ☐
اخرى:.....

13. كيف تواجه مؤسساتكم جمهورها الخارجي (مستخدمون، زبائن، جمهور عام) في حالة وقوع أزمات؟

سرعة الوصول إلى الجمهور وإتاحة المعلومات له ☐
تحديد الفئات المتضرر جراء الحادث والعناية بهم ☐
تبني شكاوي الأفراد من أجل الحصول على المصادقية ☐
تقديم مساعدات وتعويضات مادية للمتضررين أو أهاليهم ☐

14. هل تم استعمال الاتصال الشخصي في إدارة الأزمات من طرف مؤسساتكم؟

نعم ☐ لا ☐

- إذا كانت الاجابة بنعم، من هو الجمهور المستهدف؟-

العاملون ☐ الزبائن ☐

15. هل تتم برمجة مخططات إدارة الأزمات ضمن المخططات السنوية للاتصال بمؤسستكم؟

☐

لا

☐

نعم