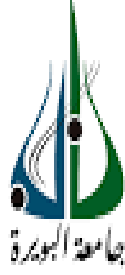


République Algérienne Démocratique et Populaire

Ministère de l'Enseignement Supérieur  
et de la Recherche Scientifique  
Université Akli Mohand Oulhadj - Bouira -  
Tasdawit Akli Muhend Ulhag - Tibirett -



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة أكلي محمد أولحاج  
- البويرة -

قسم: العلوم الانسانية و الاجتماعية

تخصص: اتصال و علاقات عامة

الموضوع:

دور العلاقات العامة في مواجهة الشائعات اوقات الازمات  
"دراسة استطلاعية لعينة من ممارسي العلاقات العامة  
في مؤسسة اتصال الجزائر"  
- فرع البويرة -

مشروع تخرج لنيل شهادة ليسانس في علوم الاعلام والاتصال .

- إشراف الدكتورة:

جميلة اوشن

- إعداد الطالبين:

❖ مليكة العارفي

❖ السعيد بودينة

السنة الجامعية: 2020/2019

أهدي عملي المتواضع هذا الى .....

الى من كان سببا لوجودي في هذه الأرض , الى من وضعت الجنة تحت أقدامها , الى  
التي انحني لها بكل اجلال و تقدير " أمي الغالية رببعة " .

الى من أدين له بحياتي ... الى من ساندني و كان شمعة تحترق لتضيء طريقي ...  
الى من أكن له مشاعر التقدير و الاحترام و العرفان .

الى زميلتي في مشروع البحث السعيد بودينة.

لكم جميعا أهدي ثمرة جهدي.....

## شكر وعرافان

الحمد لله الذي انعم علينا بنعمه العلم . ووقفنا لانجاز هذا العمل و اتمامه . نتقدم بالشكر  
الجزيل والتقدير الخالص . و الاحترام الفائق الى كل من ساعدتنا من قريب او من بعيد في  
انجز هذا العمل المتواضع . اخص بالذكر التي تفضلت بالإشراف علينا هذا ان كان مجرد  
فكرة حتى اكتمل في صورته النهائية . ولم تدخر جهدا في مساعدتنا بما قدمته من توجيهات و  
نصائح ثمينة زادت من قيمة الدراسة الدكتوراة اوشن جميلة .

- 1- الاشكالية الدراسة و تساؤلاتها.
- 2- اسباب الاختيار الموضوع.
  - أ- الاسباب الذاتية.
  - ب- الاسباب الموضوعية.
- 3- اهداف الدراسة.
- 4- اهمية الدراسة.
- 5- نوع الدراسة و منهجها.
- 6- ادوات الدراسة.
  - أ- المقابلة.
  - ب- الاستبيان.
- 7- مجتمع البحث و العينة الدراسة.
- 8- حدود الدراسة.
- 9- متغيرات الدراسة.
- 10- تحديد مفاهيم الدراسة.
- 11- الدراسات السابقة.
- 12- مقارنة الدراسة ( نظرية الترتيب الاولويات ).

## الاطار النظري

### المبحث الاول مدخل الى العلاقات العامة

- 1- مفهوم العلاقات العامة.
- 2- نشأة و تطور العلاقات العامة.
- 3- اهمية العلاقات العامة.
- 4- وظائف العلاقات العامة.
- 5- اهداف العلاقات العامة.
- 6- وسائل الاتصال في العلاقات العامة .
- 7- اخلاقيات العمل في العلاقات العامة.

### المبحث الثاني الشائعات مدخل عام

- 1- مراحل و تكوين و انتشار الاشاعة.
- 2- خصائص الاشاعة.
- 3- تصنيفات وأنواع الاشاعة.
- 4- اهداف ووظائف الاشاعة.
- 5- قانون انتشار الاشاعة.
- 6- وسائل انتشار الاشاعة.
- 7- الطرق و الاساليب الفعالة لمواجهة الشائعات.

### المبحث الثالث مدخل مفاهيمي للازمة

- 1- التطور التاريخي لمفهوم الازمة.
- 2- مراحل الازمة.
- 3- اسباب نشوء الازمة.

4- انواع الازمة.

5- خصائص الازمة.

6- مراحل ادارة الازمة.

خلاصة الفصل .

### الاطار التطبيقي

1- الجانب الميداني .

2- نبذة عن مؤسسة الاتصالات الجزائر - فرع البويرة-.

3- الهيكل التنظيمي.

4- مهام و اهداف مؤسسة الاتصالات الجزائر .

5- تحليل محاور المقابلة .

6- مراحل الاعداد و توزيع الاستمارة.

خاتمة.

## المقدمة

تعد العلاقات العامة ظاهرة اجتماعية حيث انها من اهم الجوانب التطبيقية وتساهم هذه الاخير في عدة مهام التي تؤدي الى رقي المؤسسات و المنظمات وتحقيق اهدافها , فالعلاقات العامة بوظائفها وتخطيطاتها المتنوعة وبرامجها الفعالة لها دور بارز في تنمية اداء المؤسسات وتطوير مهارات موظفيها, فلا شك ان وجود العلاقات العامة منذ القدم يعد دليلا قاطعا على انها بالغة الاهمية في حياة المجتمعات , حيث تساهم هذه الاخيرة في ابراز الجانب المشرق للمؤسسة وتعطيها القدرة على المنافسة لها. فهي تهدف الى التنظيم و الاتصال وكل هذا يجعل المؤسسة تسير سيرا حسنا وتبعد عنها الفوضى و الاختلاف وسوء التقدير وغياب المعلومات التي تحتاجها .

ان ما تقوم به العلاقات العامة في مواجهة الاختلافات و الحوادث و الازمات امر بالغ الاهمية و هو الدور لا يستهان به ,ففي وقتنا المعاصر الملئ بالمتغيرات و المستجدات و الاحداث المفاجئة التي قد تقع على عاتق المؤسسة دون سابق انذار قد يجعلها تتلاشى ولا تستمر او يؤدي بها الى عرقلت مهامها وعدم تحقيق اهدافها ومصالحها ,حيث تعتبر الازمات اكثر ما يشغل المؤسسات الحديثة وذلك نظرا لسلبيتها البالغة وأخطارها ,فالأزمات غير محبة للجو لكونها تخلق جو من الارباك و الخوف و الغموض وصعوبة في اتخاذ القرار المناسب ايضا ,لذلك اذا تمكنت المؤسسة من التأقلم مع هذه المتغيرات ووضع التخطيطات العلاقات العامة المناسبة تحسبا لما قد يقع من حوادث وأزمات فإنها بضرورة ستحافظ على استمراريتها وتحقيق اهدافها.

وعلى هذا الاساس سنحاول في دراستنا هذه معالجة الموضوع و ذلك بتناول للإطار المنهجي ثم الاطار النظري و الذي تطرقنا فيه الى ثلاثة مباحث حيث احتوي كل المبحث الاول مدخل العلاقات العامة و قسمنا هذا المبحث الى سبعة مطالب وتمثلت بداية المطلب في مفهوم العلاقات العامة ونشأتها ثم الى اهميتها و اهدافها ووظائفها ثم تطرقنا ايضا في نفس المطلب الى وسائل الاتصال وأخلاقيات العمل في العلاقات العامة .اما المبحث الثاني فكان تحت عنوان مدخل العام للشائعات و الذي تطرقنا فيه هو ايضا الى سبعة مطالب و ذلك بدءا مراحل و تكوين و انتشار الاشاعة. وخصائصها تصنيفات و انواع الاشاعة ثم الى اهدافها ووظائفها ,وأیضا الى قانون و وسائل انتشارها ,وفي الاخر المطلب تطرقنا الى الطرق والأساليب الفعالة لمواجهة الشائعات .اما المبحث الثالث الذي كان تحت عنوان مدخل المفاهيمي للازمة حيث قسم هذا الاخير ايضا الى ستة مطالب و التي تمثلت في التطور التاريخي لمفهوم الازمة

و مراحلها ثم اسباب نشوب الازمة و انواعها وخصائصها ثم مراحل ادارة الازمة .اضافة الجانب التطبيقي الذي يعد المبحث الرابع و الذي قمنا به في احد المؤسسات العمومية وهي مؤسسة الاتصالات الجزائر و تطرقنا الى تعريف بميدان الدراسة ثم تطبيق اداة المقابلة مع المبحوثين بهدف جمع المعلومات وتحليلها ثم توصلنا الى مجموعة من نتائج لنتوصل في الاخير الى خاتمة موضوعنا المعالج وعرض قائمة المصادر و المراجع ثم الملاحق .



# الاطار المنهجي للدراسة

## 1-تحديد الإشكالية

يتمثل دور العلاقات العامة بأنه الجهاز الحيوي في المؤسسات حيث يجمع بين كافة الأنشطة وذلك نظرا الى أن ممارستها تعتمد على المهارات الشخصية و الخبرات و القدرات فهي بمثابة المحصلة للعلاقات الناجمة بين الافراد على المستوى المنظمات داخل المجتمع او على مستوى دولي او على مستوى الأنماط الحياة وتعقد المشاكل التي تواجهها. وكذا التقدم العلمي والتكنولوجي وعلى سبيل العلاقات العامة هي صيغة متطورة لها وتعرف الوظيفة العلاقات العامة على أنها الوظيفة الإدارية المستمرة والتي تهدف من خلالها المنظمات والى كسب تأييد رأي العام الداخلي والخارجي فتعددت وظائف العلاقات العامة بتعدد الأهداف والوظائف ومن أهم الوظائف هو التخطيط والتنسيق والتي سوف تكون متغيرا في دراستنا وهي الحيلولة دون حدوث الأزمة والتغلب عليها في حالة حدوثها. فالعلاقات العامة بمختلف وظائفها لها دور فعال في ابراز الصورة المشرفة للمؤسسة و ذلك لكونها علم وفن يتميز بالتنظيم و التخطيط ومواجهه الظروف الحرجة التي قد تمر بها المؤسسة.

هنا قد شهدت المؤسسات الاقتصادية منذ نشأتها وفي جميع المجالات الحياة كمجال الاقتصادي الى العديد من الشائعات و التي يتم بثها اما من خلال الافراد او الجماعات او حتى الدول تريد التأثيرعلى الاستقرار المؤسسة او الى عرقلة انجاز المشاريع وتقديم الازدهار المؤسسات الاقتصادية، حيث تعاني جميع المؤسسات من الشائعات اي كان مستوى اقتصادها ، وتظهر الشائعات في الاشكال متعددة كالدعاية او التثيرة و الارتفاع الاسعار او الى حتى نشر الفتنة و الاضطرابات. حيث لكل اشاعة جمهورها هو الحاجة و الرغبة الشديدة لمعرفة الاخبار وعندما يقل تدفق الاخبار الصحيحة ومن مصادرها الموثقة بها تستفحل الشائعات و يصبح الجو مناسبا لا طلاقها و ترويجها فتسرى في المؤسسات مسرى الهواء الذي يستنشقونه لا تحدها حدود و يؤثر في سرعة انتقالها عوامل اساسية مثل الوسائل الاعلام والتقنيات الحديثة . وتتشكل الشائعات ظاهرة اقتصاديا ينبغي ان تلتفت اليها العلاقات العامة و دراستها لما لها من تأثير على الاقتصاد المؤسسة حيث تستخدم اطراف خارجية لبث الكثير من الاشاعات والتي تؤدي الى تهديد استقرار الاقتصاد للمؤسسة حيث تكمن اهمية العلاقات العامة في وضعها لبرنامج لتتمكن من مواجهة الشائعات خصوصا لانتشار وسائل الاتصال الحديثة و عنصر المعلومات.

وفي ذات السياق يعتبر دور العلاقات العامة والتي تسعى الى تحقيق البناء العام الذي تهدف اليه المؤسسة خاصة اثناء الازمات و يستخدم هذا المصطلح الأزمة في بحوث والدراسات وقد كان لهذه

البحوث والدراسات الدور البارز في بناء وظهور حقل جديد هو حقل الأزمة فالأزمة هي لحظة حرجية وحاسمة تهدد مصير المنظمة التي تتعرض لها وتضع صعوبات كبيرة أمام صناع القرار فيها , ان الأزمة تحدث في المؤسسة ومن فيها من ادارة جهاز العلاقات العامة تحت الأمر الواقع واختيار صعب وتتميز بالمفاجأة وتتصف بدراسة عالية من التعقيد وتعتبر المؤسسة الاتصالات الجزائر بولاية البويرة من بين المؤسسات التي تعتمد على نشاطات ووظائف العلاقات العامة وتقول بها خلية الاتصال ومختلف المصالح بالمؤسسة والتي تعتمد على هذه النشاطات لإدارة الأزمات .

وعلى هذا الاساس سنحاول في موضوعنا هنا التطرق الى معرفة دراسة مدى فاعلية العلاقات العامة في مواجهة الشائعات في اوقات الازمات وذلك بتطبيقها على احد المؤسسات الاقتصادية التي قدمنا باختيارها كنموذج وهي مؤسسة الاتصالات الجزائر التي تقوم بالتزويد بالانترنت التي قد تؤدي الى حدوث ازمة فمن خلال دراستنا هذه سنبرز اهم ما تقوم به مؤسسة الاتصالات الجزائر في ابرازها مدى مساهمة دور العلاقات العامة في مواجهة الشائعات اوقات الازمات وهذا ما سيمثل لنا موضوع دراستنا و الذي سيتمحور حول ايجاد اجابة للتساؤل المطروح كالاتي. **كيف يتعامل جهاز العلاقات العامة في المؤسسة الاتصالات الجزائر اثناء حدوث الأزمة؟**

- و للمساعدة في الایجاد اجابة عن هذا التساؤل الرئيسي نطرح مجموعة من التساؤلات الفرعية التالية .

- \* ماهو واقع العلاقات العامة في مؤسسة الاتصالات الجزائر فرع البويرة ؟
- \* ماهو تأثير الشائعات في الاستقرار المؤسسة؟
- \* مامكانة مسؤل العلاقات العامة؟وفي اي مستوى من هيكل الاداري يمارس نشاطه؟
- \* ماهي الاستراتيجية مؤسسة الاتصالات الجزائر فرع البويرة؟

## 2- اسباب اختيار الموضوع :

### أ- الاسباب الذاتية :

رغبنا الشخصية في معرفة دور الذي تلعبه العلاقات العامة و اهميتها وجودها بمؤسسة الاقتصادية لولاية البويرة اثناء الازمة .  
جلب انتباهنا الاهمية البالغة التي اكتسبتها العلاقات العامة في المؤسسة الاقتصادية مما ادى بنا الى محاولة التعلق اكثر في دراسة طبيعة نشاطها و كيفية تطبيقها.  
امكانية و سهولة الاتصال بمجتمع البحث المختار لقربه الجغرافي الامر الذي سهل لنا الشق التطبيقي.

### ب - الاسباب الموضوعية

- قابلية الموضوع المختار للبحث و الدراسة الميدانية .
- قلة الدراسات السابقة في هذا المجال لكونه جديد و لذا وجب تسليط الضوء عليه .
- قابلية الموضوع المختار للبحث و الدراسة الميدانية.

## 3-اهداف الدراسة :

ان الهدف الرئيسي من هذه الدراسة هو التعرف على جهاز العلاقات العامة في مؤسسة الاتصالات الجزائر و الادوار التي تقوم بها اثناء التعامل مع الازمات.

- توضيح مدى تأثير الشائعات على الاستقرار و مكانة المؤسسة.
- التعرف على واقع العلاقات العامة في المؤسسة الاتصالات الجزائر فرع البويرة.
- معرفة الاستراتيجية المؤسسة .

**4-الاهمية الدراسة :**

تبرز أهمية الدراسة في كونها دراسة ميدانية تقترب كثيرا من واقع أعمال و أنشطة العلاقات العامة بمؤسسة الاتصالات . الجزائر و تنقل صورة واقعية عن الاعمال المناطة به , اهمية هذه الاعمال اثناء وقوع الازمات وهذا ما يجسد دور العلاقات العامة في مواجهة الاشاعات اوقات الازمات تعد مسألة ذات اهمية كبيرة في العلوم الاعلام و الاتصال وغيرها من التخصصات .وتتضح اهمية دراسة الشائعات من التأثيرات الكبير الذي لها المجتمعات عامة وعلى المؤسسات خاصة فقد تؤدي الى تفكيك وتدهور المؤسسة كما قد تؤدي الى تماسكها وفق لدورها في حفظ او رفع الروح المعنوية لتلك المؤسسة وكما تبرز هذه الدراسة في محاولتنا ادراسة و معرفة الشائعات و السبل لتصدي لهذه الظاهرة و مواجهتها بشتى الوسائل , لذا يتطلب بكل صدق وأمانة التعرف على دور العلاقات العامة في مؤسسة الاتصالات الجزائر في كيفية التعامل مع الازمات التي تواجه خاصة وان ادارة الازمات من المفاهيم الادارية الحديثة التي يتعين على متخذ القرار من القيادات الادارية الاحاطة بها و معرفة كيفية استخدامها لإزالة المخاطر ورفع مستوى جاهزية العلاقات العامة لمجابهة الازمات كما تبرز اهمية هذه الدراسة في الوصول الى نتائج عملية يستفاد منها في تقديم العديد من الاقتراحات و التوصيات التي تساهم في تحقيق وتوظيف ادارة العلاقات العامة للتعامل مع الازمات وتوظيفها فعلا في مؤسسة الاتصالات الجزائر فرع البويرة .

**5-أ- نوع الدراسة**

ويعد هذا البحث من الدراسات الاستطلاعية التي تستهدف الحصول على معلومات دقيقة كافية حول العلاقات العامة و الازمات على مستويين نظري وذلك بمحاولة مسح كل الادبيات المتعلقة بالموضوع و تطبيقي وذلك بوصف مفردات الدراسة بمؤسسة الاتصالات الجزائر لفرع البويرة ثم التحليل البيانات و تفسيرها للوصول الى نتائج الدراسة.

## -منهج الدراسة-

من اجل الوصول الى الفهم اي ظاهرة فلا بد من اللجوء طرق متعددة و بالتالي منهجيات متعددة ولكن موضوع البحث لا يستلزم بالضرورة استخدام كل المناهج وإنما يجب اختيار منها واحد ولذلك يعرف المنهج على انه " احد الاشكال التحليل والتفسير العلمي المنظم لوصف ظاهرة او مشكلة و تصويرها كميًا عن طريق جمع البيانات عن الظاهرة وتصنيفها وتحليلها وإخضاعها الى الدراسة الدقيقة"

لقد استخدمنا المنهج دراسة الحالة في هذه الدراسة فهو يسمح لنا الفهم احسن للظاهرة المدروسة و يمكننا من جمع المعلومات و وقائع قدر الامكان عن ظاهرة معينة او حادثة<sup>1</sup>,

لذلك فقد اعتمدنا فيه على التحليل واقع الحال في مؤسسة الاتصالات الجزائر فرع البويرة من اجل توجيه العمل في الوقت الحاضر و في المستقبل القريب , و ذلك بتطبيق دراستنا بها تحت عنوان " دور العلاقات العامة في مواجه الشائعات اوقات الأزمات".

فيمكن تعريف المنهج دراسة حالة

بأنه دراسة متعمقة لجميع البيانات المجمعّة عن وحدة سواء كانت فرد او مؤسسة او جماع<sup>2</sup>

فاعتمدنا على منهج دراسة الحالة كونه يساعد على وصف دور العلاقات العامة اثناء الازمات في مؤسسة الاتصالات الجزائر فرع البويرة , وكذلك الوقوف على اهمية العلاقات العامة في مؤسسة مجال البحث اثناء وقوع ازمات .

<sup>1</sup>احمد بن مرسلّي , مناهج البحث العلمي في العلوم الاعلام والاتصال , ط2, ديوان للمطبوعات الجامعية , الجزائر , 2007, ص. 115,116.(1)  
<sup>2</sup>احمد مرسلّي مناهج البحث في العلوم الاعلام و الاتصال , ط3, ديوان للمطبوعات الجامعية للنشر والتوزيع , الجزائر , 2007, ص. 200-205

6- الأدوات الدراسية

ان نجاح أي بحث علمي يرتبط بمدى فعالية الأدوات التي استخدمت في جمع البيانات اللازمة و المتعلقة بموضوع البحث , لأننا نريد التعرف على الظاهرة المراد دراستها في وضعها الحالي الشيء الذي لا يتسنى إلا باستخدام هذا النوع من الدراسات وفي اطار استعمالنا لهذا النوع من الدراسات الاستطلاعية استخدمنا لجميع البيانات الأدوات التالية .المقابلة , الاستبيان .

1- المقابلة,

تدخل المقابلة ضمن ادوات البحث العلمي وبسبب اختيار لهذه الاداة هو الامر فرضته عليا طبيعة بحث و اعتمدنا عليها في جميع البيانات و المعلومات الخاصة الجانب الميداني للدراسة.<sup>1</sup>

تعريف المقابلة

تعرف المقابلة بأنها مشتقة من فعل قابل بمعنى واجه , وهي بذلك المواجهة , من حيث قيامها على مواجهة الشخص أي مقابلته وجها لوجه من اجل التحدث اليه في شكل حوار يأخذ شكل طرح اسئلة من طرف الباحث وتقديم اجوبة من طرف المبحوث حول الموضوع المدروس.<sup>2</sup> وفي البحث العلمي هي عبارة عن حوار او محادثة او منافسة موجهة , تكون بين الباحث عادة من جهة و شخص او اشخاص اخرين من جهة اخرى , وذلك بغرض التوصل للمعلومات تعكس حقائق او مواقف محددة , يحتاج الباحث التواصل اليها و الحصول عليها , في ضوء اهداف بحثه وتمثل المقابلة مجموعة من الاسئلة و الاستفسارات , التي تتطلب الاجابة عليها او التعقيد عليها , وتكون المقابلة عادة وجها لوجه , بين الباحث و الشخص ولكن ظهرت وسائل اخرى للمقابلة مثل الاتصال عبر الهاتف او الانترنت وعبر الوسائل الحديثة . اما عن المقابلة المستخدمة في هذه الدراسة , فقد اعتمدنا على المقابلة الشخصية .وهي المقابلة وجها لوجه بين الباحث و الشخص المعني بالبحث وهي اكثر الانواع المقابلات استخداما في البحث العلمي .

<sup>1</sup> نفس المرجع , احمد بن مرسل , مناهج البحث العلمي في العلوم الاعلام والاتصال , ص 45,47.

<sup>2</sup> نفس المرجع , احمد بن مرسل , مناهج البحث العلمي في العلوم الاعلام والاتصال , ص 46,47.

استخدمنا المقابلة في دراستنا هذه لمعرفة دور العلاقات العامة داخل المؤسسة الاتصالات الجزائرية , وذلك من خلال الدراسة الميدانية التي قمنا بها داخل المؤسسة الاتصالات الجزائرية على عينة من رؤساء المصالح و الاداريين من بينهم السيد الامين العام لمؤسسة .

الاتصالات الجزائرية فرع البويرة و الرئيس الفرعي لمصلحة المستخدمين على مستوى المؤسسة الاتصالات الجزائرية , لمعرفة وجهة نظرهم حول موضوع الشائعات و اثرها على الاداء المؤسسي للمؤسسة , وإعطاءهم لنا معلومات تخص المؤسسة الاتصالات الجزائرية فرع البويرة من نشأة والتعريف و بالإضافة الى الهيكل التنظيمي الخاص بها . و الهدف من المقابلة هو الاجابة على التساؤل الرئيسي و التساؤلات الفرعية لموضوع الدراسة , هذا ما تطرقنا به مع السيد الامين العام من خلال مقابلة شخصية معه حول ما يخص هذه الدراسة.

فستخدمنا المقابلة و انواعها كأداة مساعدة ومدعمة في الدراسة للحصول على المعلومات وبيانات تخص موضوع الدراسة و لمعرفة ظاهرة الشائعات الموجودة في المؤسسة وأثرها على اداء المؤسسة الاتصالات الجزائرية - فرع البويرة-.

### ب- الاستبيان

ويسمى بالاستقصاء وهو احد الوسائل الشائعة الاستعمال للحصول على معلومات و حقائق تتعلق بأراء و اتجاهات الجمهور حول موضوع معين او موقف معين ويتكون الاستبيان من جدول اسئلة توزع على فئة من المجتمع بواسطة البريد او اليد حيث يطلب منهم الاجابة عليها و اعادتها الى الباحث ,<sup>3</sup> وبما ان الهدف إلا ساسي للاستبيان هو الحصول على بيانات واقعية وليس مجرد انطباعات او اراء هامشية فان ذلك يتطلب من الباحث العناية في تصميم الاستبيان فعليه ان تكون اسئلة تغطي جميع نواحي المشكلة ومجالاتها وان تكون البيانات المطلوبة محيطة بكل عنصر وقد لا يجد الباحث في نفسه الخبرة الكافية لتصميم الاستبيان لذا يتوجب عليه الاستعانة بأراء الخبراء وان يقوم بمراجعة الاسئلة و تدقيقها لإزالة أي غموض او ابهام في صياغتها اللغوية وأسلوبها بحيث تتلاءم مع الهدف الذي وضعت من اجله فقد استخدمنا استبيان الحقائق و الذي يمكننا من التعرف على الحقائق التي تخدم دراستنا فيما يخص صفات

<sup>3</sup> نفس المرجع السابق , احمد مرسلتي مناهج البحث في العلوم الاعلام و الاتصال , ص 351,350.



العينة و الادوار التي تقوم بها في تجسيد نشاطات العلاقات العامة .اثناء الازمة خاصة داخل المؤسسة او خارجها واعتمدت دراستنا على استمارة استبنايه خاصة بالموظفين متبعين في اطار اعداد استمارة جملة من الخطوات المنهجية

- صياغة اسئلة الاستمارة واعدادها في صورتها المبدئية.
- التفكير في الاسئلة الاستمارة و مضمونها ,مع مراعاة صياغة الاسئلة وفق المحاور الاساسية للبحث .

حاولنا قدر الامكان مراعاة الترتيب المنطقي و احداث التوازن مع المحاور ,البحث الاساسية في طرح الاسئلة من خلال اعتماد 4 محاور جاءت على النحو التالي .

المحور الاول تضمن صفات العينة ( الجنس , العمر , التعليم , الوظيفة).

المحور الثاني يهدف معرفة اهمية العلاقات العامة في مؤسسة الاتصالات الجزائر فرع الجزائر.

المحور الثالث تضمن اللجوء الى الجهاز العلاقات العامة في الازمة .

المحور الرابع تضمن مساهمة العلاقات العامة في تسير الازمة اوقات الشائعات.

وقد جاءت الاسئلة بأداة البحث في ضوء فروض الدراسة و اهدافها في ضوء الاطار النظري .

وتضمنت الاستمارة 22 سؤالا تراوحت بين اسئلة بمتنوعة منها المغلقة و شبه مغلقة و اسئلة مفتوحة

لمعرفة دور العلاقات العامة في ادارتها الازمات المختلفة بمؤسسة الاتصالات الجزائر فرع البويرة .

## 7-مجتمع البحث

يلجأ الباحث الى دراسة او اختيار عينة من المجتمع الاصلي للبحث بشرط ان تمثل جميع المفردات او العناصر المكونة للمجتمع الاصلي تمثيلا صادقا و عادلا ومن هنا يستلزم من الباحث ان يختار العينة على اساس تكافئ الفرص الاختيار المفردات المجتمع الاصلي للبحث جميعا .من الصعوبة اجراء بحوث تتضمن جميع مفردات المجتمع الاصلي للبحث بسبب ما قد يواجهه الباحث من صعوبات ومتاعب تتعلق بالبيانات و المعلومات و اعدادها و تصنيفها و لكل مفردة من مفردات المجتمع و لهذا نجد العينات هي افضل وسيلة الاجراء البحوث و لا بد لأي باحث اختيار عينة مناسبة ممثلة لجميع البحث تتوفر فيها نفس الخصائص <sup>1</sup>. ان دراستنا تهدف الى معرفه " مدى فعالية الجهاز العلاقات العامة في الاتصالات الجزائر فرع البويرة ". وذلك من خلال معرفة الاهمية التي يكتسبها انطلاقا من طبيعته في المؤسسة ومعرفته اهدافه , وكذا الى الاشاعات التي تأثر على المؤسسة "الاتصالات الجزائر".

وقد عرف عبيدات و اخرون العينة بأنها جزء من المجتمع البحث الاصلي يختارها الباحث بأساليب مختلفة وتضم عددا من الافراد في المجتمع الاصلي <sup>2</sup>.

## تعريف العينة العمدية او القصدية

يكون الاختيار في هذا النوع من العينات على اساس حر من الباحث وبحسب طبيعة بحثه وبحيث يحقق هذا الاختيار اهداف بحثه وقد لا يمثل هذه العينة تمثيلا صحيحا او كليا لمجتمع المستهدف بحثه , كما تربط مبررات استخدامها بدرجة كبيرة على تقديرات خاصة وأهداف معينة في ذهن الباحث. الذي يقوم باختبار العينة ان هذه العينة تقترب من العينة العشوائية التطبيقية اذا يكون حجم المفردات المختارة متناسبا مع العدد الكلي الذي له نفس الصفات في المجتمع الكلي .الذي له نفس الصفات في المجتمع الكلي .

و العينة التي اجريت عليها هذه الدراسة هي العينة القصدية حيث تتواجد مفردات المجتمع المدروس في مؤسسة الاتصالات الجزائر فرع البويرة وقد قمنا باختيار مفردات مجتمع البحث و المتمثل في جزء من

<sup>1</sup> - نفس المرجع السابق , احمد مرسلني مناهج البحث في العلوم الاعلام والاتصال ,ص 119,220.

<sup>2</sup> نفس المرجع السابق , احمد مرسلني مناهج البحث في العلوم الاعلام والاتصال ,ص 221,220.

الجمهور الداخلي للمؤسسة وهم الاطارات و رؤساء المصالح و الموظفين و المسؤولين بنشاطات العلاقات العامة ووظائفها بالمؤسسة و المقدره عددها ب 50 فردا .

### 8-الحدود الدراسية:

**الحدود الزماني:**تمت هذه الدراسة الموسومة ب:دور العلاقات العامة في مواجهة الشائعات أوقات الازمات عبر مراحل وزعت كالتالي

حيث الدراسة في بداية شهر أكتوبر من السنة الجارية 2020 وقد تم استمرار فيها الى غاية نهاية شهر ديسمبر ونظرا للظروف الحالية والتي تمر بها الجزائر وبقية البلدان بسبب جائحة كورونا ثم الغاء الجانب التطبيقي الذي عسر علينا الوصول الى المبحوثين وعينة الدراسة ؟

**الحدود المكاني:**قبل ان نتطرق الى التعريف بمؤسسة الاتصالات الجزائر فرع البويرة التي هي ميدان بحثنا تجدر الاشارة الى اننا اخترناها باعتبارها تربة خصبة لحدوث الازمات .ومن بينها أزمة الاضطرابات المتكررة في للانقطاعات الانترنت الاشاعات حول الانقطاع الانترنت كما اننا اتجهنا الى هته المؤسسة لقرب مقرها مننا بالإضافة الى انه من خلال المعطيات الاولية التي جمعناها عن المؤسسة وجدنا انها مناسبة لإجراء دراستنا الميدانية من بين هته المعطيات ان المؤسسة في بصدد تجسيد و الاطلاق تقنية جديدة وهي تقنية 4g بالمؤسسة التي تقوم بنفس الوظائف العلاقات العامة التي لها دور في تعامل مع الازمات بالمؤسسة .غير ذلك من النشاطات .لذلك كان مجال بحثنا مؤسسة الاتصالات الجزائر فرع البويرة وسنتطرق بالتفصيل لتعريف و نشأة المؤسسة بالإضافة الى التعريف بمهام المصالح و المكاتب في الجانب التطبيقي من الدراسة .

**الحدود البشري:** ويقصد به جميع العناصر البشرية التي لا تقتصر على افراد العينة التي يعتمد عليها الباحث في جمع البيانات بل يتضمن , كلا من المبحوثين ( العينة) و الخبراء و المتخصصين الذين يتم الرجوع اليهم لاستكمال البيانات .و يتمثل المجال البشري لهذه الدراسة في الموظفين الاداريين من ممارسي العلاقات العامة في مؤسسة الاتصالات الجزائر فرع البويرة

9- متغيرات الدراسة

المتغير المستقل العلاقات العامة.

المتغير التابع المواجهة الشائعات اوقات الازمات .

المتغير الوسيط دور .

**10- تحديد المفاهيم والمصطلحات :**

في هذه الدراسة سوف نوضح عدد من المفاهيم الأساسية التي تمثل في تعريفها كل من دور العلاقات العامة. الشائعات. الأزمات

دور:

**لغة :** فعل نفوذ يمارس مهمة يقوم بها المرء<sup>2</sup>

**اصطلاحا :** يعرف الدور على أنه عنصر في التفاعل الاجتماعي .وهذا يشير إلى نمط متكرر من الأفعال المكتسبة التي يؤديها شخص معين في موقع التفاعل .<sup>3</sup>

- كما يعرفه أحمد زكي يدوي : على أنه السلوك المتوقع من الفرد في الجماعة أو الهيئة أو المؤسسة التي تستمد دورها من الأدوار التي يقوم بها أفرادها .

والدور يطلق على الجانب الديناميكي لمركز القائم بالدور الذي يشير إلى المكانة الفرد والجماعة . المؤسسة والمجتمع أو يشير كذلك لسلوك الفرد أو الجماعة في ضوء توقعات الآخرين منه<sup>4</sup> .

**اجرائيا :**

الدور هو توجيه أو تفهيم عضو بجماعة بجزئه الذي ينبغي أن يلعبه في التنظيم

**العلاقات العامة :**

إن البحث عن المعنى اللغوي للعلاقات العامة في معاجم اللغة يتطلب تقسيم المصطلح وفق تركيبه اللغوي .المؤلف من كلمتين العلاقات العامة وبالرجوع إلى مفرد الكلمة (العلاقات )-وكذلك مصدرها تبين أن لها عدة معاني منها :

ريهام على حامد نوير ،العلاقات العامة والادارة الازمات ،دار الكتاب الجامعي ،2016،ص 22-25.<sup>2</sup>

نفس المرجع السابق ،ريهام على حامد نوير ،العلاقات العامة والادارة الازمات ،دار الكتاب الجامعي ،2016،ص 22-25.<sup>3</sup>

نفس المرجع السابق ريهام على حامد نوير ،العلاقات العامة والادارة الازمات ،دار الكتاب الجامعي ،2016،ص 26.<sup>4</sup>

العلاقات العامة :

**لغة:** ما تعلق به الرجل من صناعة وغيرها وما يتبلغ عن عيش وتعني كلمة العلاقات التواصل الناجم عن التفاعل بين فردين أو أكثر وتحقق هذه العلاقة بعد حدوث الفعل ورد فعل إيجابيا . وقد تكون اتجاها سلبيا حيث يقود إلى علاقات متوترة وقد تؤدي إلى تفكيك واختلاف بين الأفراد .<sup>5</sup>

وبالرجوع إلى مفرد الكلمة الثانية (العامة) تبين معناها كآتي :

**العامة لغة :** تنحصر كلمة العامة في كونها خلاف الخاصة والعامة إسم للجمع . جماهير متعلقة مع المؤسسة

وأما المعجم الإعلامية الأجنبية يشار إليها مصطلح. *Rélation public* وهي تعني جمهور أو جماعة من المجتمع وأما كلمة *relation* فتعني العلاقات ويقصد بها العلاقة مع الجمهور<sup>6</sup>

اصطلاحا :

من أهم التعريفات التي أعطيت للعلاقات العامة مايلي:

- تعريف العلاقات العامة من وجهة نظر الإدارة على أنها وظيفة من وظائف العملية الإدارية المتمثلة في تقويم الإتجاهات العامة الإدارة . نحو الآخرين فضلا عن موقف الآخرين من السياسات والأساليب الإدارية التي تضعها الإدارة . إذ هذه الوظيفة تستكمل وظائف الإدارة الخاصة بالتخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة لبرامج العمل اللازمة لفهم الجمهور المستهدف<sup>7</sup>

- كما يعرف أرنوف وباسكن *amooof et haskin* العلاقات العامة بالتعريف التالي :

هي وظيفة إدارية تساعد في تحديد أهداف المنظمة والتغيير فيها ويقوم ممارسو العلاقات العامة بالإيصال مع الجمهور الداخلي والخارجي اللذين لهم صلة وذلك لخلق تماسك بين أهداف المنظمة والتوقعات المجتمعية .

<sup>5</sup> نفس المرجع ، ربهام على حامد نوير ، العلاقات العامة والادارة الازمات ، 27، 26.

<sup>6</sup> نفس المرجع ، ربهام علي حامد نوير ، العلاقات العامة والادارة الازمات ، 28.

<sup>7</sup> نفس المرجع ، ربهام على حامد نوير ، العلاقات العامة والادارة الازمات ، 29.

**إجرائيا:**

العلاقات العامة هي فن التعامل الناجح والاتصال الفعال الذي يقوم على أسس علمية مع أفراد المنظمة على المستوى الداخلي والخارجي لها. بطريقة واعية تساهم في تحقيق أهداف المؤسسة فالعلاقات العامة هي الجهاز الذي يتواجد بمؤسسة مجال بحثنا والذي يقوم بمجموعة من الوظائف المرتبطة بجهاز العلاقات العامة كما هو منطبق عليه «أكاديميا وعلميا». إلا أن التسمية بالمؤسسة مجال بحثنا تسمى بخلية الإعلام والاتصال. بالإضافة إلى تواجدها بمهامه عبر مكاتب ومصالح المديرية تحت تسميات مختلفة .

**مفهوم الأزمة :**

**لغة** : عرفت على أنها الشدة القحط أزم عن الشيء أمسك عنه والمآزم هو المضيق وكل طريق بين جبلين موزم وموضع الحرب أيضا . ومنه الموضع الذي بين المشعر وبين عرفه مأزمين .

**اصطلاحا** : هي موقف عصيب . يمكن أن يؤدي إلى نتائج سيئة .

كما تعتبر ظرف انتقالي يتسم بعدم التوازن ويمثل نقطة تحول تمثل تتحدد في ضوئها . أحداث المستقبل اللتي تؤدي إلى تغيير كبير .

-وتعرف الأزمة بأنها عبارة عن مجموعة من المشاكل تفاقمت وتعاظمت وتكاثفت وتآزمه مما كون شكلا جديدا . يسمى بالأزمة .<sup>8</sup>

**إجرائيا :**

هي حدث أو موقف غالبا ما يتم بصورة مفاجئة وغير متوقعة . أو يكون التنبؤ له قد تم بوقت قصير قبل وقوعه بحيث لا يتيح الوقت المناسب لاتخاذ الإجراءات لمواجهةته مما يهدد حياة الفرد والمجتمع .

**مفهوم الشائعات :**

**لغويا**:شوائع /شائع خبر غير ثابت و يتناقله الناس في ظرف من الظروف .<sup>9</sup>

<sup>8</sup> نفس المرجع ،ريهام على حامد نوير ،العلاقات العامة و الادارة الازمات ،ص 31,30

<sup>9</sup> هاني الكايد ،الاشاعة (المفاهيم و الاهداف و الاثار) ،ط1، عمان ،دار الراباة للنشر والتوزيع ،2009،ص 116,115.

**إصطلاحاً:** الشائعة هي كل قضية أو عبارة مقدمة للتصديق تتناقل مع شخص إلى شخص دون أن يكون لها معايير للصدق . وهي الترويج لخبر مختلف لا أساس له من الواقع أو المبالغة والتي تكون في سرد خير يحتوي جزء ضئيلاً من الحقيقة .<sup>10</sup>

وتعرف حسب المعجم الإعلامي بأنها :

الحديث أو القول أو الخبر أو الرواية يتناقه الناس دون التأكيد من صحته ودون التحقق من صدقه ويميل الناس إلى التصديق ما يسمعونه دون محاولة للتأكيد من صحته ثم يرونه للتغير وقد يضيفون إليه بعض التفاصيل الجديدة .

### إجرائياً :

يقصد بالشائعة في دراستنا هي الأخبار أو المعلومات الغير المؤكدة التي قد تكون صادقة أو كاذبة أو مبالغ فيها تنتقل من شخص إلى شخص آخر بين العمال والموظفين المؤسسة يمكنها الانتشار في المؤسسة الاقتصادية عبر وسائل اتصال شفوية أو مكتوبة أو سمعية و تكون قابلة للتصديق.

<sup>10</sup>نفس المرجع السابق ,هاني الكايد ( المفاهيم ,الاهداف ,الاثار ) ط1, دار الراية للنشر والتوزيع ,عمان ,الاردن ,2009,ص116.



**11- الدراسات السابقة:**

من أهم ما يمر به الباحث هو إطلاع على الدراسات والبحوث التي سبقت بحثه لأنه إطلاع عليه سوف يجنبه الوقوع في التكرار أيضا تفادي أخطاء الآخرين وقد يسمح له ذلك بفهم موضوعه أكثر وكيفية اختيار الطرق والإجراءات المنهجية التي تتلاءم ودرسته كذلك أن هذه الدراسات تعتبر موجهة هاما يعتمد عليه الباحث في دراسته ولذلك وفي بحثنا هذا حاولنا الحصول على دراسات سابقة أو مشابهة لهذه الدراسة أين تمكنا من الحصول على عدة دراسات متمثلة كالاتي

**أ- الدراسة الأولى :**

شبكات التواصل الاجتماعي ودورها في نشر الشائعات من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في جامعة بابي أحمد حسن سلمان رسالة ماجستير في الإعلام كلية الإعلام جامعة الشرق الأوسط 2017.<sup>1</sup>

انطلقت الباحثة من تساؤل رئيسي هو ما دور شبكات التواصل الاجتماعي في نشر الشائعات من وجهة نظر هيئة أعضاء التدريس العاملين في جامعة يالي كما أنه اعتمد على مجموعة من الأسئلة الفرعية المتمثلة في :

-ما درجة استخدام أعضاء هيئة التدريس في جامعة ديالي لشبكات التواصل الاجتماعي ؟

-ما أبرز مواضيع الشائعات على شبكات التواصل الاجتماعي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في جامعة ديالي ؟

وتتلخص أهداف هذه الدراسة إلى النقاط التالية :

-تحديد درجة استخدام أعضاء هيئة التدريس في جامعة ديالي لشبكة التواصل الاجتماعي .

-توضيح أسباب انتشار الشائعات على شبكات التواصل الاجتماعي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس وتتخذ الدراسة فئة مهمة من فئات المجتمع للميدان ومجال بشري . وهي فئة التدريس الحاملين

<sup>1</sup>إيمان انسان ,اثر الشائعات على اداء المؤسسة الجامعية الجزائرية, دراسة ميدانية على عينة من الادارين برئاسة الجامعة العربي بن مهدي -م البواقي - , مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر في العلوم الاعلام و الاتصال , تخصص اتصال و علاقات العامة ,قسم العلوم الانسانية , كلية العلوم الاجتماعية والانسانية ,ص15

وهذا يضيف عليها أهمية أخذ بوجهة نظر هذه الفئة لمعرفة دور شبكات التواصل الاجتماعي في نشر الشائعات يفترض أن يكون مبنيا على أسس علمية وأكاديمية .

اعتمد في دراسته على المنهج الوصفي الذي يهدف إلى دراسة الواقع .

يتكون مجتمع الدراسة من جميع أعضاء هيئة التدريس العاملين ضمن جامعة ديالي في العراق والبالغ عددهم 1286) بحسب موقع الجامعة الرسمي 2017.

واعتمد في دراسته على العينة العشوائية البسيطة كما استخدم كأداة لجمع البيانات المتعلقة بموضوع البحث المحدد .كذلك استخدم أداة المقابلة التي أجراها مع مدير قسم العلاقات والإعلام . في قيادة الشرطة ديالي ذلك بسبب وجود مكتب لرصد الشائعات في المديرية العامة للشرطة محافظة ديالي .

#### نتائج الدراسة :

-تشير نتائج الدراسة إلى أن درجة استخدام أعضاء هيئة التدريس في جامعة ديالي لشبكات التواصل الاجتماعي بنسبة متوسطة وقد احتلت شبكة «الفايسبوك» المرتبة الأولى وتليها شبكة (اليوتوب ) بالمرتبة الثانية .<sup>1</sup>

-كشفت نتائج الدراسة من أبرز مواضيع الشائعات على شبكات التواصل الاجتماعي (الشائعة السياسية ) ومن تم (الشائعة الاجتماعية )

-يستدل من نتائج الدراسة أن من أهم أسباب نشر الشائعات على شبكة التواصل الاجتماعي هو سهولة إنتاج المعلومات ونشرها على تلك الشبكات من وجهة نظر عينة الدراسة .

-أظهرت نتائج الدراسة أن درجة نشر الشائعات على شبكة التواصل الاجتماعي جاءت بنسبة متوسطة وأن الشبكة الأكثر نشر الشائعات هي شبكة (الفايسبوك )وتليها شبكة (التويتتر )

-أوجدت الدراسة أن من أهم الحلول والمعالجات لظاهرة انتشار الشائعات على شبكة التواصل الاجتماعي هو تشريع القوانين إلى تحكم وتضبط استخدام شبكة التواصل

<sup>1</sup>-نفس المرجع ,إيمان انسان ,اثر الشائعات على اداء المؤسسة الجامعية الجزائرية , ص15,16,17

-أظهرت الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لدور شبكات التواصل الاجتماعي في نشر الشائعات من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في جامعة ديالي كمغزى للعوامل الديموغرافية (النوع الاجتماعي .العمر .التحصيل الأكاديمي .الدرجة العلمية )

#### أوجه الاستفادة :

اختلفت هذه الدراسة مع دراستنا مع عدة نقاط :

اختيار العينة :في الجانب الزمني والمكاني والجانب البشري .طريقة صياغة المشكلة والتساؤلات .

تتشابه الدراسة .أحمد حسن سلمان مع دراستنا في اختيار أدوات جمع البيانات وتقسيمها (المقابلة .

استمارة استبيان ) كذلك استخدام نفس المنهج الوصفي

-الجانب النظري الخاص بفصل الشائعات باتخاذها مرجع للدراسة .

المساعدة في تحديد عناصر الخطة لمتغير الشائعة <sup>1</sup>.

#### ب-الدراسة الثانية :

العلاقات العامة وإدارة الأزمات :من إعداد الباحث مراد كموش .وهي رسالة ماجستير في علوم الإعلام والاتصال قدمها الباحث عام 2008 بجامعة الجزائر <sup>2</sup> .كبعول نورة ,عشيش امال ,دور العلاقات العامة في التعامل مع الازمات ,دراسة ميدانية لمديرية التربية,مذكرة مكمل لنيل شهادة الماستر تخصص اتصال وعلاقات العامة,قسم العلوم الانسانية ,كلية العلوم الانسانية والاجتماعية ,2014,ص17.

حيث يدور موضوع هذه الدراسة حول العلاقات العامة في إدارة وتسيير أزمات المؤسسات الجزائرية وكانت ,الدراسة الميدانية مطبقة في شركة الخطوط الجوية الجزائرية باعتبارها أكبر شركة طيران , في إفريقيا ونظرا لأهمية الموضوع ودوره في تطوير المؤسسة خصوصا أن هذه المؤسسة ليست بمنأى عن

<sup>1</sup> نفس المرجع السابق ,ايمان انسان ,اثر الشائعات على اداء المؤسسة الجامعية الجزائرية ص 18

<sup>2</sup> كبعول نورة ,عشيش امال ,دور العلاقات العامة في التعامل مع الازمات ,دراسة ميدانية لمديرية التربية,مذكرة مكمل لنيل شهادة الماستر تخصص

اتصال وعلاقات العامة,قسم العلوم الانسانية ,كلية العلوم الانسانية والاجتماعية ,2014,ص 17 .

الأخطار والحوادث .فالعلاقات العامة لها دور في تحسين سمعتها ومعالجة أزماتها والحد من حدوثها فقد خلصت هذه الدراسة إلى عدة تساؤلات حيث تمثل التساؤل الرئيسي لهذه الدراسة هي :

-ما هو دور العلاقات العامة في إدارة وتسيير الأزمات بشركة الخطوط الجوية الجزائرية ؟  
والتساؤلات الفرعية تمثلت في مايلي :

-ماهي المقارنات المختلفة للعلاقات العامة في إدارة الأزمة ؟

-ما هو التصور السائد لدى الشركات الجزائرية حول العلاقات العامة ؟

-ماهي المرتبة التي تحتلها العلاقات العامة في شركة الخطوط الجوية الجزائرية ؟<sup>1</sup>

**المنهج وأدوات جمع البيانات :**

يعتبر هذا البحث من الدراسات الوصفية التي تستهدف الحصول على معلومات دقيقة وكافية حول العلاقات العامة والأزمات كما استخدم أيضا المنهج المسحي في هذه الدراسة .كما أنه استعان بالأدوات العلمية في جمع المعلومات والتمثلة في :المقابلة واستمارة الاستبيان .

**عينة الدراسة :**

العينة التي أجريت عليها هذه الدراسة هي العينة القصدية حيث تتواجد مفردات المجتمع المدروس . بكل من المديرية العامة للمؤسسة ومختلف وكالاتها التجارية المنتشرة بالعاصمة وقدم قام الباحث في اختيار المفردات المستخدمة في قطاعات الاتصال والعلاقات العامة والبالغ عددها 46 مفردة

**النتائج في الدراسة :**

-احتلال العلاقات العامة مكانة مهمة في الهيكل التنظيمي للمؤسسة <sup>2</sup>

-إن العلاقات العامة ضرورية بالمؤسسة أثناء الأزمة

<sup>1</sup> بعلول نورة ,عشيش امال ,دور العلاقات العامة في التعامل مع الازمات , ص 17

<sup>2</sup> بعلول نورة ,عشيش امال ,دور العلاقات العامة في التعامل مع الازمات ,ص.18.

- إن نماذج الاتصال المؤسستي هي نماذج أكبر ممارسة في المؤسسة
- إن المؤسسة تعتمد بشكل مهم على إطاراتها أثناء ممارسات الاتصال عند وقوع الأزمة على الملاحظة.

### -بالدراسة الثالثة:

دور الإستراتيجي للعلاقات العامة في إدارة الأزمات :

من إعداد الباحث توفيق عمري . وهي مذكرة مكملة لنيل درجة الماجستير في علوم الإعلام والاتصال قدمها الباحث عام 2011 بجامعة الجزائر .

موضوع هذه الدراسة . هو الكشف عن الدور الإستراتيجي التي تلعبه العلاقات العامة في إدارة وتسيير الأزمات بمديرية الأرصاد الجوية .قسنطينة كنموذج ومحاولة التحري في الوضع بالجزائر من خلال مراجعة تطبيق العلاقات العامة في إدارة الأزمة أو في غيابها .ثم الحكم على مدى تطابق تصور أهمية العلاقات العامة ودورها في تسيير إدارة الأزمة لدى مديرية الأرصاد الجوية .<sup>1</sup>

وقد خلصت هذه الدراسة إلى التساؤلات الفرعية التالية :

-ماهي أوجه الاختلاف والتشابه في تفسير العلاقات العامة ؟

-ماهي أبرز النماذج النمطية لدور العلاقات العامة في المؤسسة ؟

### المنهج وأدوات جمع البيانات :

-يعد هذا البحث من الدراسات الوصفية التي تستهدف الحصول على معلومات دقيقة وكافية حول العلاقات العامة والأزمات وقد أكد الباحث على مستويين .

-نظري : وذلك بمسح الأدبيات المتعلقة بالموضوع .<sup>2</sup>

-تطبيقي : يوصف كل مفردات الدراسة بمديرية الأرصاد الجوية بقسنطينة

<sup>2</sup> نفس المرجع السابق ،بعلول نورة ،عشيش امال ،دور العلاقات العامة في التعامل مع الازمات،ص20،19

كما استخدم المنهج المسحي في هذه الدراسة وقد قام الباحث باستعانة بأدوات العلمية التالية

المقابلة

-استمارة استبيان

-إضافة إلى الوثائق والسجلات والتقارير الرسمية للمؤسسة الصادرة<sup>1</sup>

**عينة الدراسة :**

العينة التي أجريت عليها هذه الدراسة هي العينة القصدية .حيث تتواجد مفردات المجتمع المدروس بكل من مديرية الأرصاد الجوية ومختلف فروعها المنتشرة بقسنطينة .

وقد قام الباحث في اختيار المفردات المستخدمة في قطاعات الاتصال والعلاقات العامة والبالغ عددها 48 مفردة<sup>2</sup>

**نتائج الدراسة :**

-العلاقات العامة ضرورية أثناء الأزمة

-إن المؤسسة تعتمد بشكل مهم على إطاراتها الممارسة للعلاقات العامة و الإيصال أثناء الأزمة

-إن تصورات مستخدمي المؤسسة لدور العلاقات العامة أثناء الأزمة لا تتطابق إلى حد ما مع النماذج التي تطرقنا إليها في الجانب النظري<sup>3</sup>

**الاستفادة من الدراسة :**

<sup>1</sup> نفس المرجع السابق, بعلول نورة ,عشيش امال , دور العلاقات العامة في التعامل مع الازمات,ص 20

<sup>2</sup> نفس المرجع السابق,بعلول نورة ,عشيش امال , دور العلاقات العامة في التعامل مع الازمات,ص 20

<sup>3</sup> نفس المرجع السابق,بعلول نورة ,عشيش امال , دور العلاقات العامة في التعامل مع الازمات,ص 20

--ولقد استفدنا من هذه الدراسة من طريقة استخدامها للمنهج اللذي اعتمدناه في دراستنا وهو منهج المسح بالعينة . وكونها عالجت نفس المتغير الدراسة التي نحن بصدد تحضيرها . حيث أفادنا أسلوب الباحث في كيفية تناوله لهاذين المتغيرين (العلاقات العامة وإدارة الأزمات ) وكذا توضيح دورهما في المؤسسة . كما استفدنا من المراجع التي استند إليها في جمع المعلومات حول هذا المتغير .<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup>21,20. نفس المرجع السابق، بعلول نورة، عشيش امال، دور العلاقات العامة في التعامل مع الازمات، ص

## 10- النظرية الترتيب الاولويات

## أ- المدخل النظرية الترتيب الاولويات

ترجع بدايات هذه النظرية إلى كتاب الرأي العام للذي ألفه لييمان حيث أكد فيه أن وسائل الاتصال تساعد في بناء الصورة الذهنية عن القضايا المختلفة لدى الجمهور وبذلك تعمل على تشكيل الرأي العام حول القضايا التي تهم المجتمع وقد أكد العديد من الباحثين على أن وسائل الإعلام لها دور في ترتيب أوليات الجمهور حيث أشارت كتابات (نورتن لونج ) أن الصحف هي المحرك الرئيسي في ترتيب الأجندة المحلية. وأن لها دور مهم في تحدد لأغلب الناس ما سوف يفكرون فيه وتقتصر حلولاً لمشكلات اللذين يهتمون بمعالجتها كما ناقش «كوهين» عام 1963 . ترتيب الأولويات عندما توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن الصحافة لا تنجح دائماً في أن تحدد لقراءها كيف يفكرون لكنها تنجح ببراعة في أن تحدد لهم في ماذا يفكرون كما أوضح «لانج ولانج» في دراستهما عام 1966 أن وسائل الإعلام توجه انتباهنا نحو قضايا معينة وتشكل الصور في أذهان العامة عن الزعماء السياسيين البارزين وهي تقدم باستمرار وبشكل ثابت موضوعات تحدد من خلالها ما ينبغي أن يفكر فيه الأفراد بشأنه ويعرفوا عنه و يكونوا لديهم مشاعر اتجاهه . كما طور «ماكومبس» عام 1972 بحوث الأجندة و إختبرو فرضها الرئيسي الذي يتمثل في العلاقة الإرتباطية بين تركيز وسائل الإعلام عن قضايا معينة .واهتمام الجمهور بها.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> منال هلال الزاهرة, نظريات الاتصال , ط 1, دار المسير للنشر و التوزيع و الطباعة, عمان, 2012, ص 19 و 20, 21.



## أ- افتراضات النظرية

يرجع الفضل الى ماكوييس وتشاو الى اجراء اول اختيار لفروض نظرية ترتيب الاولويات وكان الفرض الرئيسي هو

- بينما قد يكون لوسائل الاعلام تأثير محدد على نوع او نشوء الاتجاهات إلا انه لا يفترض ان تقوم وسائل الاعلام بتحديد الاولويات للحملات السياسية ويكون لتلك الوسائل تأثير على نشوء الاتجاهات نحو القضايا السياسية المثارة
- من بين الافتراضات كذلك الاعتماد على اسلوب تحليل المحتوى للتعرف على الكيفية التي قدمت بها الصحف و مجالات للاخبار السياسية على المترشحين خلال فترة الزمنية محددة .
- كذلك تعتبر معظم الدراسات الخاصة بترتيب الاجندة هو الاتفاق بين ترتيب اجندة و وسائل الاعلام . وترتيب اجندة الجمهور للاهتمام بالقضايا و الموضوعات الاعلامية أي وجود ارتباط ايجابي بين ترتيب الاهتمام لكل من الوسيلة و الجمهور مما يشير الى دور وسائل الاعلام في ترتيب اولويات اهتمام الجمهور بالقضايا و الموضوعات المطروحة بنفس الترتيب التي تعطيه الوسائل لهذه قضايا و موضوعات .<sup>2</sup>

## ج- النقد الموجه للنظرية

- وجه كارابيه وزملائه العديد من الانتقادات لبحوث وضع الاولويات يمكن اجمالها على النحو التالي
- تعدد الاساليب المنهجية المستخدمة في اجراء هذه البحوث و ضيق المجال التي تتحرك فيه
  - غياب الاسس النظرية التي ترتكز عليها هذه البحوث لأنها ترتكز على موضوعات و قضايا متخصصة جدلا من فحص مجالات الاهتمام الممكنة التي تبثها وسائل الاعلام العامة الناس تمكن من قدرة وسائل الاعلام في تحديد الموضوعات المثيرة للجدل من بين سياق اكبر من الموضوعات العامة .
  - ضرورة فهم العمليات المعرفية المتضمنة في عملية وضع الاولويات على المستوى الفردي<sup>3</sup>.

نفس المرجع , منال هلال الزاهرة , نظريات الاتصال , 35,36,37<sup>2</sup>

نفس المرجع , منال هلال الزاهرة , نظريات الاتصال , 35,36,37.<sup>3</sup>

- وضع مؤشرات للواقع لتحديد مدى بروز القضايا سواء اكان ذلك على مستوى وسائل الاعلام او على مستوى الجماهير .

- اختيار تصميمات بحثية تسمح بالتحكم في المتغيرات الاخرى المحتملة في عملية وضع اولويات .  
4 .

. تندرج دراستنا المتعلقة بموضوع دور العلاقات العامة في مواجهة الشائعات اوقات الازمات في دراسة الميدانية بمؤسسة الاتصالات الجزائر فرع البويرة تضمن مدخل النظرية الترتيب الاولويات التي تؤديها علاقات العامة في معالجتها لازمة , ضمن استخدامها الاستراتيجيات ووسائل وسائل الاتصال و العرض منها تجسيد مهام العلاقات العامة على القائمين بها في مؤسسة كما ان العلاقات العامة تعمل ضمن سياسة المؤسسة وهذا للحفاظ على نظامها الداخلي و الخارجي وكذا تحقيق اهدافها التي تسعى اليها من اجل الاستمرارية في تلبية حاجيات الجماهير وهي ذات افكار التي تتوافق مع مبادئ و مرتكزات مدخل النظرية الاجندة وهذا ما يجعلنا نستند الى هذه النظرية كنموذج ارشادي لموضوع دراستنا.

<sup>4</sup> نفس المرجع , منال هلال الزاهرة نظريات الاتصال , 35,36,37.

الاطار النظري

المبحث الاول مدخل الى العلاقات العامة

- 1- مفهوم العلاقات العامة.
- 2- نشأة و تطور العلاقات العامة.
- 3- اهمية العلاقات العامة.
- 4- وظائف العلاقات العامة.
- 5- اهداف العلاقات العامة.
- 6- وسائل الاتصال في العلاقات العامة .
- 7- اخلاقيات العمل في العلاقات العامة.

### المبحث الثاني الشائعات مدخل عام

- 1- مراحل و تكوين و انتشار الاشاعة.
- 2- خصائص الاشاعة.
- 3- تصنيفات وأنواع الاشاعة.
- 4- اهداف ووظائف الاشاعة.
- 5- قانون انتشار الاشاعة.
- 6- وسائل انتشار الاشاعة.
- 7- الطرق و الاساليب الفعالة لمواجهة الشائعات.

### المبحث الثالث مدخل مفاهيمي للازمة

- 1- التطور التاريخي لمفهوم الازمة.
- 2- مراحل تطور الازمة.
- 3- اسباب نشوء الازمة.
- 4- انواع الازمة.
- 5- خصائص الازمة.
- 6- مراحل ادارة الازمة.

## خلاصة الفصل :

يمكننا تلخيص بان دور العلاقات العامة في مواجهة الشائعات اوقات الازمات تمثل احد اهم المجالات الوظيفية التي تحقق قبولاً ادارياً داخل المنظمة و ذلك من خلال وظائفها وأهدافها التي تساهم بشكل كبير في التأثير على الرأي العام وإبراز له الجانب المشرق للمؤسسة . وذلك من خلال اعتمادها على وسائل الاتصال في العلاقات العامة , إضافة الى مواجهتها لشائعات التي تهدد تماسك المجتمع و أمنه و استقراره بالإضافة الى تفكك المؤسسة و اختلال في سير بيئة العمل فتخلق الضرر بمخططاتها و أهدافها و بالتالي تأتي بإشكال مختلفة و عبر عدة وسائل مختلفة وان سبل مقاومتها و السيطرة عليها ليس امر سهلاً لطبيعة أهدافها و أثارها , و من خلالها يولد نوع من الازمات التي قد تحل بالمنظمة , و تجعلها تعيش نوعاً من الارتباك و التوجه نحو المجهول ولكن الازمات لا تكون من عدم بل تستمد قوتها من عدة اسباب التي تؤدي الى زيادة قوتها و تضخمها فبالتالي تكون هناك صعوبة في التحكم فيها , حيث ان الازمة تتميز بعدة خصائص والتي تكمن في التقييد و التشابك , المفاجأة احداث الصدمة وكل هذا يزيد من قوة الازمة و يجعلها اكثر سيطرة على المؤسسة , فقد اصبحت الازمات اليوم حدثاً متوقعا لجميع المنظمات في هذا العصر المليء بالمتغيرات و المستجدات فكلما استطاعت المؤسسة التأقلم مع هذه المتغيرات كلها كانت لها القدرة في التعامل معها . ولهذا تعد العلاقات العامة همزة وصل بين المؤسسة و جمهورها ولها القدرة على جمع المعلومات حول أي امر طارئ بهدف مواجهته . لذلك تظم المؤسسة العلاقات لعامة لكي تضمن السير الحسن و تتمكن من كسب ثقة جمهورها و مواجهه الازمات و بالتالي تحقيق المبتغى الذي تريد المؤسسة الوصول اليه .

## الخاتمة

على الرغم من الصعوبات التي واجهتنا منذ اختيار موضوع دور العلاقات العامة في مواجهة الشائعات اوقات الازمات الى غاية كتابة و اخراج هذا العمل و لا سيما في الجانب الميداني إلا اننا حاولنا قدر المستطاع تبين و ابراز اهمية العلاقات العامة في مؤسسة ومدى مساهمتها في مواجهة الشائعات اوقات الازمات وذلك بإجرائنا لهذا البحث الذي ابرز لنا مدى حاجة المؤسسة للعلاقات العامة , فالعلاقات العامة تساهم بشكل كبير في تنظيم المؤسسة وتساهم في استقامتها وخلق التفاهم المتبادل و المشترك بين العمال وكذا تسعى الى ابراز الجانب المشرق للمؤسسة وتحسين صورتها و تفضيلها عن غيرها من المؤسسات الاخرى المنافسة لها وتحقيق اهداف المؤسسة , و العلاقات العامة تساهم ايضا و بشكل كبير في مواجهة الطوارئ و الازمات و ادارتها فهي تعد وظيفة من وظائف الادارة حيث تعمل على تفادي سوء الفهم و اثاره الخلاف او اللبس , وإذا كانت العلاقات العامة ووظيفة من وظائف الادارة فهي ذات الوقت مهنة , و معنى مهنة انها ذات قواعد و اصول و متطلبات وهي كغيرها من المهن يمكن ان ينتج عن ممارستها تأثير ايجابي كما يمكن ايضا ان يتمخض عن ذلك تأثير سلبي و يتوقف الامر بطبيعة الحال على قدرات و مهارات رجل العلاقات العامة . فمن خلال دراستنا هذه التي قمنا فيها بتسليط الضوء على دور العلاقات العامة في مواجهة الشائعات اوقات الازمات و ذلك في مؤسسة الاتصالات الجزائر حيث توصلنا في الاخير ان العلاقات العامة دور فعال في ادارة الازمات و مواجهتها سواء من حيث التنظيم او البحث عن المعلومات او التنسيق او التخطيط , فمن خلال كل هذا تساهم العلاقات العامة بشكل كبير في ادارة الازمات اعادة استقرار المؤسسة و مساعدتها في استرجاع مكانتها عند الجمهور .

وفي الاخير توصلنا الى مجموعة من نتائج التي برزت في ان العلاقات العامة تتمتع بعدة صلاحيات في المؤسسة فهي تساهم في التسيير الحسن و ان المؤسسة تعطي اهمية للعلاقات العامة و ذلك بهدف تحسين صورتها لجمهور الخارجي , وتنمية التفاهم و تفادي سوء الخلاف و سوء الفهم بين موظفي المؤسسة التي قد توقعها في ازمات كما انها تساهم في مواجهة و الطوارئ و وضع تخطيطات مناسبة لها يهدف ادارتها و التخلص منها , ذلك لضمان استمرارية المؤسسة وبقائها ضمن سيرورتها, فبرغم من ان الازمات تختلف فمنها من تأتي على شكل حادث و تتطور الى ازمة غالبا يكون هذا النوع من الازمات متوقعا و تكون له تخطيطات وقائية حتى تتمكن المؤسسة و تتصرف بشكل سريع لوضع تخطيطات علاجية لها وتعامل معها بشكل سلس , و هنا تتجلى اهمية العلاقات العامة و تبرز مدى اهميتها في

المؤسسة ذلك كونها تساهم بشكل كبير وفعال في ادارة الازمات ومواجهتها , حيث ان المؤسسة تسعى الى توفير تجهيزات المادية و البشرية لمواجهة هذه الازمات و وضع تخطيطات مناسبة لها , ومن جدير الذكر ايضا ان العلاقات العامة و تخطيطاتها تساهم ايضا في تحقيق اهداف المؤسسة التي سطرتها و التي جاءت المؤسسة من اجلها , حيث تقوم المؤسسة برسم تخطيطات تسيير عليها و تكون متوسط المدى و بعيدة المدى , ذلك ان المؤسسة تسيير على خطى منظمة و ثابتة في تسيير ادارتها نحو الاتجاه الصحيح لتحقيق اهدافها و تجنب العشوائية و الارتجالية وتضيع الوقت سدى وعلى هذا الاساس فان العلاقات العامة اهمية بالغة في تسيير المؤسسة و الادارة الازمات .

## قائمة المراجع و المصادر

### قائمة الكتب

- (1) اديب خضور , الاعلام والازمات ,اكاديمية نايف للعلوم الامنية ,الرياض ,ط1, 1999.
- (2) احمد بن مرسللي , مناهج البحث العلمي في العلوم الاعلام والاتصال ,ط2, ديوان للمطبوعات الجامعية ,الجزائر , 2007 .
- (3) احمد مرسللي مناهج البحث في العلوم الاعلام و الاتصال ,ط3, ديوان للمطبوعات الجامعية للنشر والتوزيع ,الجزائر , 2007 .
- (4) ريهام علي حامد نوير , العلاقات العامة و الادارة الازمات , دار الكتاب الجامعي , 2016.
- (5) زياد محمد الشيطان و عبد الغفور السلام ,مبادئ العلاقات العامة , دار الصفاء للنشر و التوزيع القاهرة , ط1, 2001.
- (6) علي عجوة ,دراسات في العلاقات العامة , الناشرعالم الكتب ,القاهرة ط2 , 1985.
- (7) علي عجوة - دكتور كريمان فريد , ادارة العلاقات العامة بين الادارة الاستراتيجية و ادارة الازمات ,الناشر عالم الكتب , القاهرة ط1 , 2008.
- (8) عبد الرزاق الدليمي , الدعاية و الشائعات و الراي العام ,رؤية المعاصرة ,ط2, دار البازوري العلمية للنشر و التوزيع ,عمان ,2015.
- (9) عزام محمد الجويلي , دور وسائل الاعلام في نشر الشائعات ,ط1, مكتبة الوفاء القانونية ,القاهرة ,2014.
- (10) محمد الصبر في ادارة الازمات , الاسكندرية , مؤسسة حورس الدولية , 2008, ص 14.
- (11) محمد صاحب السلطان , العلاقات العامة ووسائل , دار المسير للنشر و التوزيع و الطباعة , عمان ط1, 2011 .
- (12) محمد ناجي الجوهر , وسائل الاتصال في العلاقات العامة ,مكتب الرائد و التوزيع , الاردن ,ط1, 2000.
- (13) ماجد عبد الهادي المساعدة ,ادارة الازمات ,مدخل ,العمليات ,دار الثقافة للنشر و التوزيع ,عمان ,ط1, 2012.



- (14) متعب بن شديد الهماش , اساليب مواجهة الشائعات , الدورة التدريبية خلال الفترة ( 20-24-04-2013) الرياض .
- (15) محمد بن دغش سعيد القحطاني , الاشاعة و اثرها على امن المجتمع , ط1 , دار طريق للنشر و التوزيع , الرياض , 1997.
- (16) منال هلال الزاهرة , نظريات الاتصال , ط1 , دار المسير للنشر و التوزيع و الطباعة , عمان , 2012 .
- (17) هاني الكايد , الاشاعة ( المفاهيم و الاهداف و الاثار ) , ط1 . عمان , دار الريبة للنشر و التوزيع , 2009 .
- (18) مورسلي انجرس , منهجية البحث العلمي في العلوم الانسانية , دار القصبه للنشر و التوزيع , الجزائر , 2010.

### المذكرات

- (1) ايمان انسان , اثر الشائعات على اداء المؤسسة الجامعية الجزائرية , دراسة ميدانية على عينة من الادارين برئاسة الجامعة العربي بن مهدي ام البواقي , مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال , تخصص الاتصال وعلاقات العامة , كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية , س 2018.
- (2) ايت حمى كاهينة , دور الاتصال و فعاليته في تسير المؤسسة , مذكرة تخرج لنيل درجة الماستر في العلوم الاعلام و الاتصال , دراسة الاستطلاعية لاتصالات الجزائر بفرندة نموذجاً , قسم علوم الاعلام و الاتصال , كلية العلوم الاجتماعية , جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم . 2013.
- (3) بوعزيز بوبكر , الاعلام وإدارة الازمات , مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم الاعلام والاتصال , ادارة ازمات القبائل من خلال جريدة الخبر ( دراسة حالة ) منشورة , قسم الاعلام و الاتصال , كلية الاعلام و الاتصال جامعة الجزائر , 2011.
- (4) بعلوم نورة , عشيح امال , دور العلاقات العامة في التعامل مع الازمات , مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاعلام والاتصال , دراسة ميدانية بمديرية التربية و التعليم ام البواقي . قسم الاعلام و الاتصال , كلية علوم الاجتماعية و انسانية , جامعة ام البواقي . 2015.

## الفهرس

### العنوان

- اهداء.
- شكر وعرفان .
- مقدمة عامة.....ا.ب.

### الاطار المنهجي للدراسة.

- 1.....الاشكالية الدراسة وتساؤلاتها.
- 1- اسباب اختيار الموضوع .....3
- أ- الاسباب الذاتية.....3
- ب-الاسباب الموضوعية.....
- 2-اهداف الدراسة.....3
- 3- اهمية الدراسة.....4
- 4- نوع والادوات الدراسة.....4
- أ- المقابلة.....4
- ب-الاستبيان.....4
- 5- مجتمع البحث و العينة الدراسة.....9
- 6- حدود الدراسة.....
- أ- المجال البشري .....10
- ب-المجال الزمني . .....10
- ت-المجال المكاني.....10
- 7- متغيرات الدراسة.....11
- 8- تحديد مفاهيم الدراسة.....15
- 10-الدراسات السابقة.....21
- 11-مقارنة الدراسة ( نظرية الترتيب الاولويات ) .....21

أ- نشاء النظرية الترتيب الاولويات ..... 21

ب- مفهوم النظرية ..... 21

ث- الفرضيات النظرية ..... 22

ج - النقد النظرية ..... 23

..... خاتمة

..... الفهرس

..... قائمة المراجع

..... قائمة الملاحق

الملاحق

## ملحق استمارة استبيان

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
République Algérienne Démocratique et Populaire

Ministère de l'Enseignement Supérieur  
et de la Recherche Scientifique  
Université Akli Mohand Oulhadj - Bouira -  
Tasdawit Akli Mùhend Ulhàg - Tubirett -



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة أكلي محند أولحاج  
- البويرة -  
كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية

Faculté des Sciences Sociales et Humaines

قسم التاريخ.

تخصص: إتصال وعلاقات العامة .

المستوى: سنة ثالثة.

استمارة بحث حول موضوع

دور العلاقات العامة في مواجهة الشائعات اوقات الازمات .  
دراسة استطلاعية على عينة من ممارسي العلاقات العامة

مشروع تخرج

تحت اشراف الدكتورة

- جميلة اوثن .

من عداد الطالبين

- العارفي مليكة .

- بودينة السعيد.

ملاءمة

وعلى هذا الاساس نأمل منكم تزويدنا بالمعلومات اللازمة و الخاصة بدور العلاقات العامة في مواجهة الشائعات اوقات الازمات , وذلك من خلال ملاء الاستمارة المرفقة بكل عناية و اهتمام مع العلم ان المعلومات المستفادة لن تستخدم إلا لغرض البحث العلمي.

الرجاء وضع العلامة امام الجواب الذي تراه مناسباً ووضع الاجابات التي تراها مناسبة في امكانها.

x

السنة الجامعية 2020/2019.

صفات العينة

1- الجنس

الذكر

انثى

2- المستوى التعليمي

- ثانوي

- ليسانس

- ماستر

- ماجيستر

3- الوضعية المهنية

عامل مهني في اطار سامي  نعم  لا

**المحور الاول** واقع العلاقات العامة في مؤسسة الاتصالات الجزائرية ؟

4- مامدى تمتع العلاقات العامة بصلاحيات داخل المؤسسة الاتصالات الجزائرية فرع البويرة ؟

.....

5- ماموقع العلاقات العامة داخل المؤسسة ؟

.....

**المحور الثاني** تأثير الشائعات في استقرار المؤسسة

6- هل الشائعات في مؤسسة الاتصالات الجزائرية -فرع البويرة - منتشرة

• بدرجة كبيرة ؟

• بدرجة متوسطة ؟

• بدرجة قليلة ؟

7- كيف ترى تأثير الشائعات على مكانة المؤسسة ؟

.....

7- الى ما يعود سبب ظهور لمثل هذه الشائعات ؟

.....

.....

8- في رايك ماهية الحلول التي تقترحها على المؤسسة لتجنب لمثل لهذه الشائعات ؟

.....

9- هل ترى ان الشائعات تؤثر على الصورة الخارجية للمؤسسة ؟

لا ( )

نعم ( )

10- هل تمثل الشائعات خطورة على بيئة العمل في مؤسسة الاتصالات الجزائر - فرع البويرة-

لا ( )

نعم ( )

**المحور الثالث** - استراتيجية مؤسسة الاتصالات الجزائر

10- مامدى مساهمة العلاقات العامة في التخطيط الاستراتيجي للمؤسسة ؟

.....

11- ماهي انواع الاستراتيجيات التي لها المؤسسة الاتصالات الجزائر ؟

.....

12- في حالة وقوع ازمة ماهي الاجراءات التي تتبعها المؤسسة في جمع المعلومات ؟

.....

## ملحق استمارة استبيان

---

13- كونك احد الموظفين داخل مؤسسة الاتصالات الجزائرية ماهو الدور الذي يسند لك عند وقوع الازمة ؟

.....

14- كيف يتم اتخاذ القرار المناسب عند وقوع الازمة داخل المؤسسة ؟

.....



## نص الملخص

تتمثل دراستنا في دور العلاقات العامة في مواجهة الشائعات اوقات الازمات ,دراسة ميدانية في مؤسسة الاتصالات الجزائر فرع البويرة , مذكرة مكملة لنيل شهادة ليسانس -تخصص اتصال وعلاقات عامة - من انجاز الطالبين العارفي مليكة ,بودينة السعيد .حيث يدور موضوع الدراسة حول دور العلاقات العامة بالمؤسسة الاتصالات الجزائر و دورها في مواجهة الشائعات , و لمعرفة واقع العلاقات العامة بمؤسسة مجال بحثنا , قمنا بطرح التساؤل الرئيسي

و المنهج الذي استخدمناه في دراستنا هو المسح بالعينة , والأدوات التي استعنا بها في دراستنا هي المقابلة و الاستمارة الاستبيان , اما جل النتائج التي توصلنا من خلال دراستنا هذه ان العلاقات العامة لها مكانة مهمة في مؤسسة الاتصالات الجزائر رغم انها غير مجسدة كجهاز في الهيكل التنظيمي للمؤسسة , وظروف العمل هي اكثر الاسباب التي تؤدي الى حدوث ازمات بالمؤسسة ,فتكمن مساهمة العلاقات العامة في تسيرها الازمة من خلال تكوين فريق خاص لمواجهة تلك الازمة , وكذا استراتيجيات لمواجهة قبل اثناء وبعد حدوثها بالمؤسسة .