

جمهورية العراق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

معهد العلمين للدراسات العليا

قسم الإعلام

دور العلاقات العامة في مديرية الدفاع المدني بالتوعية بالمخاطر والازمات

رسالة ماجستير تقدم بها الطالب

احمد باهي سماري

الى مجلس معهد العلمين للدراسات العليا/ قسم الاعلام
وهي جزء من متطلبات شهادة الماجستير في الاعلام

بإشراف

الأستاذ الدكتور

عبد المحسن سلمان الشافعي

٢٠٢٦م

النجف الاشرف

١٤٤٨ هـ

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

أَيُّهَا

صدق الله العلي العظيم

الذاريات : الآية ٥٥

#

إقرار المشرف

أشهد ان إعداد هذا الرسالة الموسومة (دور العلاقات العامة في مديرية الدفاع المدني بالتوعية بالمخاطر والازمات) التي تقدم بها الطالب (احمد باهي سماري) قد جرت تحت اشرافي في قسم الاعلام، معهد العلمين للدراسات العليا، وهي جزء من متطلبات نيل شهادة الماجستير في الإعلام (العلاقات العامة) وأوصي بمناقشتها.

التوقيع:

د.د. عبد المحسن سلمان خضير

التاريخ : / / ٢٠٢٦م

بناء على التوصيات المتوافرة، أرشح هذا البحث للمناقشة.

التوقيع:

د.د. احمد عبد المجيد

رئيس قسم الاعلام

معهد العلمين للدراسات العليا

#

إقرار الخبير اللغوي

أشهد أن إعداد هذه الرسالة الموسومة (دور العلاقات العامة في مديرية الدفاع المدني بالتوعية بالمخاطر والازمات) التي تقدم بها الطالب (احمد باهي سماري) قد جرى تدقيقها ومراجعتها من الناحية اللغوية، وأنه أصبحت ذات أسلوب علمي سليم خال من الأخطاء اللغوية ومؤهلة للمناقشة.... ولأجله وقعت.

التوقيع:

الاسم:

التاريخ: / / ٢٠٢٦

#

إقرار الخبير العلمي

أشهد أن إعداد هذه الرسالة الموسومة (دور العلاقات العامة في مديرية الدفاع المدني بالتوعية بالمخاطر والازمات) التي تقدم بها الطالب (احمد باهي سماري) قد جرى تدقيقها ومراجعتها من الناحية العلمية، وأنه أصبحت ذات أسلوب علمي سليم خال من الأخطاء اللغوية ومؤهلة للمناقشة.... ولأجله وقعت.

التوقيع:

اللقب العلمي والاسم:

التاريخ: / / ٢٠٢٦

#

إقرار لجنة المناقشة

نشهد نحن أعضاء لجنة المناقشة أننا أطلعنا على الرسالة الموسومة (دور العلاقات العامة في مديرية الدفاع المدني بالتوعية بالمخاطر والازمات) التي تقدم بها الطالب (أحمد باهي سماري) وقد ناقشنا الطالب في محتوياتها وما له علاقة بها، ونرى إنها جديرة بالقبول لنيل شهادة الماجستير بتقدير () .

الإهداء

إلى عائلتي الكريمة، زوجتي وأولادي رفاق الدرب
وسكن الروح، الذين كانوا دوماً خير عون في مسيرتي
العلمية.

أهديكم ثمرة هذا الجهد المتواضع تقديراً وامتناناً



الباحث

شكر وامتنان

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، وبتوفيقه تنال الغايات

أتقدم بخالص الشكر وعظيم الامتنان إلى أساتذتي الأجلاء في معهد العلمين قسم الإعلام ، الذين غمروني بعلمهم الوافر، ولم يدخروا جهداً في تقويم هذا البحث وتوجيهه، فكانت ملاحظاتهم نبراساً أضاء لي دروب المعرفة، وأخص بالذكر مشرفي الأستاذ الدكتور عبد المحسن سلمان خضير المحترم، لأثره الكبير في متابعة مراحل انجاز هذه الرسالة.

وأخص بالشكر أصدقائي الأوفياء، في العمل وزملائي في معهد العلمين الذين شاركوني عناء البحث وساعات الدراسة، فكانوا نعم السند والمحفز في جميع الأوقات.

وإلى كل من مد لي يد العون، أو أسدى لي نصيحة، أو أسهم بكلمة طيبة دفعتمني للأمام، أهديكم جميعاً أبلغ عبارات الشكر والاعتزاز، سائلاً المولى عز وجل أن يوفقنا جميعاً لما فيه خير العلم والعمل.



الباحث

المستخلص

دور العلاقات العامة في مديرية الدفاع المدني بالتوعية بالمخاطر والازمات / دراسة ميدانية

إعداد الباحث أحمد باهي سماري

بإشراف أ.د. عبد المحسن سلمان خضير

رسالة ماجستير/ معهد العلمين للدراسات العليا/ قسم الاعلام

هدف هذا البحث إلى التعرف على دور العلاقات العامة في مديرية الدفاع المدني في توعية الجمهور بالمخاطر والأزمات، وبيان مستوى فاعلية الأنشطة الاتصالية المستخدمة في تعزيز الوعي الوقائي لدى الجمهور، فضلاً عن معرفة أبرز الوسائل والأساليب الاتصالية الأكثر تأثيراً في إيصال الرسائل التوعوية.

وهذفت الرسالة الى :

١. التعرف على حجم تعرض الجمهور لأنشطة العلاقات العامة في مديرية الدفاع المدني.
٢. التقصي عن الانواع الاتصالية التي يفضل الجمهور التعرض لها لأنشطة العلاقات العامة في مديرية الدفاع المدني
٣. الكشف عن مستوى ثقة الجمهور بمنشورات العلاقات العامة في مديرية الدفاع المدني؟
٤. معرفة العلاقة بين تعرض الجمهور لأنشطة العلاقات العامة في مديرية الدفاع المدني وتوعيتهم ضد المخاطر والازمات.

واعتمد البحث على المنهج المسحي الوصفي، باستخدام أداة الاستبانة لجمع البيانات من العينة العنقودية لجمهور مدينة بغداد قوامها (٦٠٠) مجو، وتوصلت نتائج البحث إلى أن الفئات العمرية الأكثر نضجاً ولاسيما الفئة (٣٠-٣٩ سنة) كانت أكثر إدراكاً وتحملاً للمسؤولية تجاه متابعة أنشطة الدفاع المدني، وأظهرت النتائج وجود علاقة طردية بين مستوى التعليم وارتفاع الوعي بالمخاطر والأزمات، وبينت

النتائج أن المتزوجين والموظفين أكثر اهتماماً بمتابعة الأنشطة التوعوية بسبب ارتفاع الشعور بالمسؤولية الأسرية والاجتماعية لديهم، كما كشفت النتائج أن متابعة الجمهور لأنشطة العلاقات العامة في مديرية الدفاع المدني جاءت بمستوى متوسط، مما يشير إلى ضعف الاستمرارية والانتظام في التعرض لهذه الأنشطة، في حين تصدرت مواقع التواصل الاجتماعي والتلفزيون الوسائل الأكثر اعتماداً في متابعة الرسائل التوعوية، وأوضحت النتائج أن التعرض للمعلومات يزداد أثناء الأزمات وبعدها مقابل ضعف واضح في الدور الوقائي الاستباقي قبل حدوث الأزمات، أما على مستوى التأثيرات، فقد أكدت النتائج أن لأنشطة العلاقات العامة أثراً معرفياً ووجدانياً وسلوكياً متوسطاً في الجمهور، إذ أسهمت في تعزيز المعرفة بالمخاطر وتنمية مشاعر الطمأنينة والمسؤولية المجتمعية، فضلاً عن تشجيع الأفراد على الالتزام بالإجراءات الوقائية ونشر الوعي بين الآخرين، إلا أن هذا التأثير ما يزال بحاجة إلى مزيد من التطوير والتخطيط الاتصالي المستمر لتحقيق مستويات أعلى من الفاعلية في التوعية المجتمعية.

الكلمات المفتاحية: الدور، العلاقات العامة في مديرية الدفاع المدني، التوعية، المخاطر والازمات.

المحتويات

الصفحة	الموضوعات
١	المقدمة
٣	الفصل الاول: الإطار المنهجي للبحث
٤	اولاً: مشكلة البحث
٥	ثانياً: أهمية البحث
٦	ثالثاً: أهداف البحث
٧	رابعاً: نوع البحث ومنهجه وادواته
٩	خامساً: مجتمع البحث وعينته
١٣	سادساً: حدود البحث
١٣	سابعاً: فرضيات البحث
١٤	ثامناً: تحديد مصطلحات ومفاهيم البحث
١٦	تاسعاً: الصدق والثبات
٢١	عاشراً: الدراسات السابقة
٣٠	الفصل الثاني : منشورات العلاقات العامة في الدفاع المدني عن المخاطر والازمات واستخدامات الجمهور لها والاشباكات المتحققة من ذلك
٣١	المبحث الأول : العلاقات العامة في المؤسسات الخدمية
٥٣	المبحث الثاني: إشباكات واستخدام وسائل الاعلام اثناء المخاطر والازمات
٨٨	المبحث الثالث: الدفاع المدني ودوره التوعوي ازاء الازمات المخاطر

الموضوعات	الصفحة
الاطار العملي للبحث :الثالث الفصل	
أولاً: محور المعلومات الديموغرافية لعينة الدراسة	١١٢
ثانياً: محور حجم التعرض لأنشطة العلاقات العامة في مديرية الدفاع المدني	١٢١
ثالثاً: محور أنواع الأنشطة الاتصالية المفضلة لدى الجمهور	١٢٦
رابعاً: محور مستوى الثقة بمنشورات العلاقات العامة في مديرية الدفاع المدني	١٣٠
خامساً: التحقق من صحة فروض الدراسة: (المقياس)	١٣٢
الاستنتاجات والتوصيات	١٥١
المصادر والمراجع	١٥٥
الملاحق	
Abstract	

ثبت الجداول

الصفحة	عنوان الجداول	رقم الجدول
١٢	توزيع العينة وفقاً للتواجد السكاني	١
١٧	نسبة اتفاق المحكمين على فقرات استمارة تحليل المحتوى	٢
١٨	ثبات وصدق الاستبيان	٣
١١٣	توزيع عينة الدراسة تبعاً لمتغير النوع	٤
١١٥	توزيع عينة الدراسة تبعاً لمتغير العمر	٥
١١٧	توزيع عينة الدراسة تبعاً لمتغير التحصيل الدراسي	٦
١١٨	توزيع عينة الدراسة تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية	٧
١٢٠	توزيع عينة الدراسة تبعاً لمتغير المهنة	٨
١٢٤	توزيع عينة الدراسة تبعاً لمدى متابعة المبحوثين لأنشطة العلاقات العامة في مديرية الدفاع المدني	٩
١٢٢	توزيع عينة الدراسة تبعاً لمرحلة التعرض لأنشطة العلاقات العامة في مديرية الدفاع المدني	١٠
١٢٣	توزيع عينة الدراسة تبعاً لمدى وصول معلومات أنشطة العلاقات العامة ضمن الوقت المناسب	١١
١٢٤	توزيع عينة الدراسة تبعاً لمستوى فاعلية الأنشطة من وجهة نظر الجمهور	١٢
١٢٥	توزيع عينة الدراسة تبعاً لمدى استفادة المبحوثين من المعلومات التي تقدمها في مديرية الدفاع المدني	١٣

رقم الجدول	عنوان الجداول	الصفحة
١٤	توزيع عينة الدراسة تبعا للإجابة عن الوسيلة التي يفضلون من خلالها متابعة أنشطة العلاقات العامة في الدفاع المدني	١٢٦
١٥	توزيع عينة الدراسة تبعا لنوع الرسائل الاتصالية لأنشطة العلاقات العامة في مديرية الدفاع المدني التي يفضلها المبحوثون في متابعتها	١٢٧
١٦	توزيع عينة الدراسة تبعا لنوع الرسائل الاتصالية للدفاع المدني التي يفضل المبحوثون ان تكون	١٢٨
١٧	الاسلوب الأكثر تأثيرا في التوعية من وجهة نظر المبحوثين	١٢٩
١٨	توزيع عينة الدراسة تبعا للدور الذي تؤديه العلاقات العامة في الدفاع المدني للتقليل من المخاطر	١٣٠
١٩	توزيع عينة الدراسة تبعا لمدى ثقة المبحوثين بالمعلومات الصادرة من مديرية الدفاع المدني	١٣١
٢٠	التكرارات والنسب المئوية واختبار كا ٢ لإجابات أفراد مجتمع الدراسة	١٣٥
٢١	التكرارات والنسب المئوية واختبار كا ٢ لإجابات أفراد مجتمع الدراسة	١٣٨
٢٢	التكرارات والنسب المئوية واختبار كا ٢ لإجابات أفراد مجتمع الدراسة	١٤١
٢٣	العلاقة الارتباطية بين حجم التعرض لأنشطة العلاقات العامة لمديرية الدفاع المدني في تعزيز (الأثر المعرفي والوجداني والسلوكي) لدى الجمهور ازاء المخاطر والازمات	١٤٢
٢٤	العلاقة الارتباطية بين نوع الوسيلة الاتصالية التي يتابع منها الجمهور أنشطة العلاقات العامة في مديرية الدفاع المدني ودورها في تعزيز (الأثر المعرفي والوجداني والسلوكي) ازاء المخاطر والازمات.	١٤٣

الصفحة	عنوان الجداول	رقم الجدول
١٤٤	العلاقة الارتباطية بين حجم المتابعة لأنشطة العلاقات العامة في مديرية الدفاع المدني ومستوى ثقة الجمهور بهذه الأنشطة ازاء المخاطر والازمات	٢٥
١٤٥	لبيان الفروق بين عينة الدراسة لمقياس التأثيرات (المعرفية - الوجدانية - T-test اختبار ت السلوكية) وفقاً لمتغير الجنس	٢٦
١٤٧	لإجابات عينة الدراسة لمقياس الأثر (المعرفي ANOVA يوضح اختبار التباين أحادي الاتجاه - الوجداني - السلوكي) وفقاً لمتغير العمر	٢٧
١٤٩	لإجابات عينة الدراسة على مقياس الأثر ANOVA يوضح اختبار التباين أحادي الاتجاه (المعرفي - الوجداني - السلوكي) وفقاً لمتغير التحصيل الدراسي	٢٨

ثبت الاشكال

الصفحة	عنوان الاشكال	رقم الشكل
١١٤	توزيع عينة الدراسة تبعاً لمتغير النوع	١
١١٦	توزيع عينة الدراسة تبعاً لمتغير العمر	٢
١١٨	توزيع عينة الدراسة تبعاً لمتغير التحصيل الدراسي	٣
١١٩	توزيع عينة الدراسة تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية	٤
١٢٠	توزيع عينة الدراسة تبعاً لمتغير المهنة	٥

المقدمة

تعد العلاقات العامة من الوظائف الاتصالية المهمة في المؤسسات الحديثة، لما تؤديه من دور في بناء جسور التواصل بين المؤسسة والجمهور وتعزيز الثقة المتبادلة ونشر الوعي بالمعلومات والقضايا ذات الصلة بالمجتمع، وقد ازدادت أهمية العلاقات العامة في المؤسسات الخدمية والأمنية لاسيما مديريات الدفاع المدني بسبب تنامي المخاطر والأزمات التي تهدد حياة الأفراد والمجتمعات، سواء كانت كوارث طبيعية أم حوادث بشرية أم أزمات طارئة تتطلب سرعة الاستجابة ورفع مستوى الوعي الوقائي لدى الجمهور.

وفي ظل التطورات التكنولوجية والاتصالية الحديثة، أصبحت أنشطة العلاقات العامة تعتمد على وسائل متعددة في إيصال الرسائل التوعوية مثل مواقع التواصل الاجتماعي ووسائل الإعلام التقليدية والرسائل البصرية المختلفة بهدف توعية الجمهور بسبل الوقاية من المخاطر وكيفية التصرف أثناء الأزمات والكوارث، وتبرز أهمية هذه الأنشطة في قدرتها على التأثير في معارف الجمهور واتجاهاته وسلوكياته، بما يسهم في تقليل الخسائر البشرية والمادية وتعزيز ثقافة السلامة المجتمعية، إذ تواجه مديرية الدفاع المدني مسؤولية كبيرة في مجال التوعية الوقائية، ولا يقتصر دورها على الاستجابة للحوادث والأزمات فحسب بل يمتد إلى نشر الثقافة الوقائية بين أفراد المجتمع وتعزيز استعدادهم لمواجهة المخاطر المختلفة، ومن هنا تبرز الحاجة إلى دراسة دور العلاقات العامة في مديرية الدفاع المدني ومدى فاعلية أنشطتها الاتصالية في توعية الجمهور بالمخاطر والأزمات، والكشف عن الوسائل والأساليب الأكثر تأثيراً في تحقيق أهداف التوعية.

ومما سبق يأتي هذا البحث في إطار الاهتمام العلمي والعملية بدور العلاقات العامة في إدارة المخاطر والأزمات من خلال التعرف على طبيعة متابعة الجمهور لأنشطة مديرية الدفاع

المدني ومستوى الثقة بالمعلومات التي تقدمها ومدى إسهام تلك الأنشطة في تعزيز الجوانب المعرفية والوجدانية والسلوكية لدى الجمهور تجاه المخاطر والأزمات.

قسم الباحث رسالته على ثلاثة فصول تمثل الفصل الأول في الإطار المنهجي موضحا فيه مشكلة البحث وأهميته وأهدافه ونوع البحث ومنهجه وحدد مجالات بحثه ومجتمعه وعينته ضمن هذا الفصل فضلا عن بيان اجراءات البحث والدراسات السابقة مع تحديد مفاهيم ومصطلحات البحث، وقسم الفصل الثاني على ثلاثة مباحث تضمن الأول استعراضا لأنشطة العلاقات العامة وأثرها في توعية الجمهور، وتمثل الثاني في بيان إشباعات واستخدام وسائل الاعلام أثناء المخاطر والأزمات، ووضح المبحث الأخير الدفاع المدني ودوره التوعوي إزاء الأزمات المخاطر، أما الفصل الثالث فتضمن جداول النتائج وشرحها وتفسيراتها والاستنتاجات والتوصيات