



مجلة أكاديمية شمال أوروبا المحكمة - الدنمارك (الإصدار الثاني عشر) بتاريخ 13/07/2021

أساليب ممارسة العلاقات العامة لمحاربة جائحة كورونا (كوفيد . 19)

بالتطبيق على إدارات العلاقات العامة بمنظمة الصحة العالمية

Methods of practicing public relations to combat the Corona pandemic (Covid 19)

Applicable to the public relations departments of the World Health Organization

إعداد

Prepared by



م / زينب ميرغني السيد أبو علي

M / Zainab Mirghani Al Sayed Abu Ali

جامعة إفريقيا العالمية . كلية الإعلام . قسم العلاقات العامة

International University of Africa - Faculty of Mass Communication -

Department of Public Relations

Z.H.F.A528@hotmail.com

المستخلص:

هدفت الدراسة للتعرف على طبيعة العلاقات العامة وأهميتها و وظائفها للمنظمات، كما تهدف للتعرف على طبيعة العمل الإداري للعلاقات العامة بالمكاتب التابعة لمنظمة الصحة العالمية، وأيضاً تهدف للتعرف على الأساليب والطرائق التي تتبعها إدارة العلاقات العامة بمنظمة الصحة العالمية في دول عدة، وكذلك التعرف على آليات عملها وتطبيقها لوظائفها الإدارية لتحقيق أهدافها في محاربة جائحة كورونا كوفيد_19، كما وتهدف للتعرف على المشاكل والعقبات التي تعترض عمل إدارة العلاقات العامة لمحاربة فيروس كورونا كوفيد_19 بمنظمة الصحة العالمية، ومن ثم التوصل إلى نتائج وتوصيات تخدم الدراسة العلمية. استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة، واستعانت بعدة أدوات لجمع المعلومات متمثلة في الملاحظة والمقابلة والاستبانة، حيث توصلت الدراسة إلى عدة نتائج تمثلت في ان نسبة الذكور العاملين بإدارات العلاقات العامة في المكاتب التابعة لمنظمة الصحة العالمية تفوق نسبة الإناث بنسبة 59.4%، و ان أغلب العاملين بالعلاقات العامة في المكاتب التابعة للمنظمة من تخصصات إدارية، كما استنتجت الباحثة ان المكاتب التابعة للمنظمة تتبع أساليب لممارسة نشاط العلاقات العامة في ظل تفشي جائحة كورونا (كوفيد _ 19)، و ان المنظمة تمارس وظائف العلاقات العامة وتطبقها في عملها الإداري، وتوصي الباحثة بضرورة إعداد كوادر مؤهلة ذات تخصصية في مجال العلاقات العامة للعمل بالمنظمة وضرورة الاستعانة بخبراء مشهود بكفاءتهم العالية في مجال العلاقات العامة، انضمام التقنيين والباحثين في تطوير المحتوى والبحث عن طرق مبتكرة أكثر للوصول لجمهوريات وفئات مختلفة من المجتمع .

الكلمات المفتاحية:

إدارات العلاقات العامة_منظمة الصحة العالمية_ جائحة (كوفيد _ 19)

Abstract

The purposes of this study include identification of the nature of public relations and its importance and functions to organizations, identification of nature of administrative work of public relations at offices of World Health Organization and the methods and ways adopted by department of public relations at WHO in many countries, identification of its work mechanism and application of its administrative functions in order to achieve its objectives to fight Coronavirus epidemic (COVID-19). The purpose of this study also includes identification of the problems and obstacles which preclude the work of department of public relations to fight Coronavirus epidemic (COVID-19) at WHO and conclude results and recommendations which serve the scientific study.

The researcher used the analytical descriptive approach in the study and used many instruments to collect the information through the observation, interview and questionnaire. The study concluded many results that percentage of males working at departments of public relations at the offices of WHO exceeds females by 59.4% and most workers at public relations at offices of the organization belong to administrative specialties, the researcher also concluded that WHO offices follow certain methods to practice the activity of public relations under coronavirus epidemic (COVID-19) and WHO practices public relation functions and applies it at its administrative work. The researcher recommends that it is necessary to prepare qualified staff specialized in public relations to work at WHO, It is necessary to hire experts with high qualifications in public relations, researches and technicians have to join the development of content and search for more innovative ways to reach different categories from the society.

Keywords:

Public Relations Department- WHO- COVID-19 Epidemic

مقدمة:

يعتبر نشاط العلاقات العامة نشاطا جوهريا في حياة المنظمات وعاملا رئيسيا من عوامل كفاءتها وفعاليتها، حيث تهدف إلى تحقيق الانسجام والتوافق في المجتمع الذي تعتريه التغييرات في نظم الحكم والأزمات، فالدور الرئيسي للعلاقات العامة هو دعم الإستجابة المتبادلة بين المنظمة وبيئتها والمجتمع المحيط بها والتنسيق بين مصالحها المختلفة، ومواجهة الأزمات التي تتعرض لها المنظمة، والعمل على تجاوزها بأقل خسارة ، فضلا عن التنبؤ المبكر للأزمات عن طريق التحليل المستمر لإتجاهات الرأي العام، ومن ثم معرفة تطور أية أزمة وحجمها ومعرفة البدائل المتعددة لها.

ففي ظل الأزمة التي اجتاحت العالم من تفشي فيروس كوفيد_ 19 والذي صنف كجائحة بسبب عبوره قارات ودول متعددة ، ومالحقها من تبعات وتداعيات مختلفة في كافة النواحي الصحية والإقتصادية وغيرها، لعبت منظمة الصحة العالمية دورا حيويا في مواجهة الفيروس والتصدي له عبر سلسلة من الإجراءات والتدابير المتخذة مع الحكومات للحفاظ على صحة الإنسان ووقايته من المرض، مما إزدادت الحاجة لإدارة العلاقات العامة والتي تمثل القلب النابض للمنظمة و حلقة اتصال وتواصل فعالة وأداة تفاعل نشطة داخل وخارج المنظمة، كما إنها تبرز الإنجازات التي حققتها المنظمة والجهود التي تقوم بها بما يتوفر لديها من إمكانات وبما يتوفر لدى ممارسيها من خبرات مهنية متميزة وما لديهم من أساليب ووسائل فعالة لمحاربة فيروس كورونا كوفيد -19 والقضاء عليه.

فالباحثة من خلال دراستها تسعى للتعرف على أساليب ممارسة العمل الإداري للعلاقات العامة بمكاتب تابعة لمنظمة الصحة العالمية في دول عدة حيث اختصت الدراسة على إدارات العلاقات العامة في منظمة الصحة العالمية بدول أعضاء المكتب الإقليمي لشرق المتوسط إضافة للمقر الرئيسي لها بسويسرا، وذلك للوصول إلى نتائج حقيقية وملموسة تخدم الدراسة العلمية.

مشكلة الدراسة:

تعد العلاقات العامة من الأنشطة الاتصالية والإدارية المهمة التي اعتمدها المؤسسات والمنظمات عموما ومنظمة الصحة العالمية خصوصا وعلى وجه التحديد، ولاسيما في الآونة الأخيرة مع تفشي فيروس كوفيد_ 19 حول العالم، مما زاد الضغط على منظمة الصحة العالمية في السيطرة على الوباء ومواجهته وبالتالي إزدادت الحاجة لدور إدارة العلاقات العامة لتحقيق الأهداف المرجوة وهنا تكمن مشكلة الدراسة في السؤال المحوري والذي هو كالتالي: ماهي أساليب ممارسة العلاقات العامة بمنظمة الصحة العالمية لمحاربة جائحة (كوفيد_ 19)؟ أسئلة الدراسة:

- 1/ ما طبيعة العلاقات العامة ؟ وما مدى أهميتها وفعاليتها للمنظمات؟
- 2/ ما الأساليب والطرق التي تتبعها إدارة العلاقات العامة بمنظمة الصحة العالمية في دول عديده ؟ وما مدى تطبيقها لوظائفها الإدارية لمحاربة جائحة كوفيد_ 19؟
- 3/ ما المشاكل والعقبات التي تعترض عمل إدارة العلاقات العامة بمنظمة الصحة العالمية لمحاربة جائحة كوفيد_ 19؟

أهداف الدراسة: تهدف الدراسة إلى تحقيق مايلي:

- 1/ التعرف على طبيعة العلاقات العامة وأهميتها ووظائفها المختلفة بالمنظمات.
- 2/ التعرف على آلية العمل الإداري للعلاقات العامة بالمكاتب التابعة لمنظمة الصحة العالمية.
- 3/ التعرف على الأساليب والطرق التي تتبعها إدارة العلاقات العامة بمنظمة الصحة العالمية في دول عدة، وكذلك التعرف على آليات عملها وتطبيقها لوظائفها الإدارية لتحقيق أهدافها في محاربة جائحة كورونا كوفيد_19.
- 4/ التعرف على المشاكل والعقبات التي تعترض عمل إدارة العلاقات العامة لمحاربة فيروس كوفيد_19 بمنظمة الصحة العالمية.
- 5/ التوصل إلى نتائج وتوصيات تخدم الدراسة العلمية.

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة من أهمية الموضوع نفسه في كونها تتصدى لقضية مهمة في العلاقات العامة وأساليب ممارستها بالمنظمة لمحاربة جائحة (كوفيد_19)، و تبرز أهميتها أيضا في مدى مواكبتها مع الأحداث الجارية في العالم من تفشي أزمة (كوفيد_19) وتحدياتها وتداعياتها المختلفة، فهي تسلط الضوء على المنظمة الأكثر حضورا وفاعلية في الفترة الحرجة التي يعيشها العالم وهي (منظمة الصحة العالمية who)، كما انها تقيّد بنفس الدرجة الباحثين والدارسين في هذا المجال، وبالتالي إثراء المكتبات بالدراسة في سبيل تحقيق المنفعة العلمية.

منهج الدراسة:

اتبعت الباحثة المنهج الوصفي في هذه الدراسة، لأنه يعتبر من أهم وأنسب المناهج التي تصلح للبحوث الاعلامية .

يعرف المنهج الوصفي: بأنه الطريق او مجموعة الطرق التي يتمكن الباحثون من خلالها وصف الظواهر العلمية والظروف المحيطة بها في بيئتها والمجال العلمي الذي ينتمي إليه، وتصور العلاقة بينها وبين الظواهر الاخرى المؤثرة والمتأثرة فيها، كما تصور شكل العلاقة بين متغيراتها باستخدام أساليب وأدوات البحث العلمي التي تلائم الأهداف التي يسعى الباحثون الى تحقيقها من وراء استخدام هذا المنهج. (الطائي، 2007: 95)

حيث يهتم بدراسة الحقائق حول الظواهر والأحداث القائمة وذلك بجمع البيانات والمعلومات وتحليلها بإستخلاص دلالاته فهو يستهدف دراسة (أساليب ممارسة العلاقات العامة لمحاربة جائحة كورونا (كوفيد_19).

أدوات الدراسة:

استخدمت الباحثة عدداً من الأدوات والأساليب البحثية التي تخدم الدراسة كالإستبانة وذلك لجمع البيانات الكمية، وهي توزع على عينه مختارة من العاملين بمجال العلاقات العامة

في منظمة الصحة العالمية للإجابة عن اسئلة توضح آراءهم عن طبيعة العمل الإداري وأساليب ممارستهم للعلاقات العامة بالمنظمة.

1/ الملاحظة:

استعانت الباحثة بالملاحظة العلمية للوصول الى تفسير وتحليل بعض المواقف التي تستتجها في اثناء فترة دراستها.

الملاحظة تعرف بأنها: الاعتبار المنتبه للظواهر والحوادث بقصد تفسيرها واكتشاف اسبابها والوصول إلى القوانين التي تحكمها.

وأيضا تعرف بالمشاهدة والمراقبة الدقيقة لسلوك او ظاهرة معينة وتسجيل الملاحظات عنها والاستعانة بأساليب الدراسة المناسبة لطبيعة ذلك السلوك او تلك الظاهرة بغية تحقيق أفضل النتائج والحصول على أدق المعلومات. (الشريف، 1996: 118)

2/ الإستبانة: Questionnai

هي أداة تتضمن مجموعة من الأسئلة او الجمل الخيرية التي يطلب من المفحوص الإجابة عنها بطريقة يحددها الباحث حسب أغراض البحث.

وأيضا هي وسيلة لجمع المعلومات المتعلقة بموضوع البحث عن طريق إعداد استمارة يتم تعبئتها من قبل عينة ممثلة من الأفراد ويسمى الشخص الذي يقوم بإملاء الاستمارة بالمستجيب. كما تستخدم الباحثة المقابلة العلمية وذلك لإجراء مقابلة مع أحد المسؤولين في العلاقات العامة بالمنظمة بهدف التوصل الى اراء وحقائق تخدم الدراسة ومن ثم الخروج بنتائج علمية مدروسة.

3/ المقابلة : Inerview

هو لقاء يتم بين الشخص المقابل (الباحث او من ينوب عنه) الذي يقوم بطرح مجموعة من الأسئلة على الأشخاص المستجيبين وجها لوجه، ويقوم الباحث او المقابل بتسجيل الإجابات على الاستمارات.

هي وسيلة شفوية عادة مباشرة او هاتفية او تقنية لجمع البيانات يتم خلالها سؤال فرد او خبير عن معلومات لا تتوفر عادة في الكتب او المصادر الأخرى . (غنيم، 2000: 81 _ 112)

المفاهيم والمصطلحات

1/ إدارة العلاقات العامة:

هي وظيفة الإدارة المستمرة المخططة والتي تسعى بها المؤسسات والمنظمات العامة والخاصة لكسب تفاهم وتعاطف وتأييد الجماهير التي تهمها والحفاظ على إستمرار هذا التفاهم والتعاطف والتأييد ، وذلك من خلال قياس الرأس العام لضمان توافقه قدر الإمكان مع سياستها

وأنشطتها، وتحقيق المزيد من التعاون الخلاق والأداء الفعال للمصالح المشتركة بإستخدام الإعلام الشامل المخطط.

اما التعريف الإجرائي لإدارة العلاقات العامة: فالمقصود به أي قسم أو إدارة بالمؤسسات عينة البحث تحت مسمى العلاقات العامة.

ممارسو العلاقات العامة : يعرف بأنه الشخص الذي يزاول مهنة أو وظيفة أو أسلوب عمل متخصص. (اللقمانى،2020 : 154)

التعريف الإجرائي لممارسة العلاقات العامة: تعرف الباحثة ممارسي العلاقات العامة بأنهم كل الموظفين والموظفات الذين يعملون بمهنة العلاقات العامة في منظمة الصحة العالمية، وتحديدًا على المكاتب التابعة لها بدول اعضاء المكتب الإقليمي لشرق المتوسط إضافة للمقر الرئيسي بسويسرا.

2/ جائحة كورونا (كوفيد_ 19)

وهو وباء عالمي ظهر في الصين وانتشر في بقاع العالم، وجاءت التسمية من أول حرفين من (Corona virus Disease) والذي يعني فيروس كورونا وهو الإسم الذي أطلقته منظمة الصحة العالمية عليه ورقم 19 يرمز إلى عام ظهور المرض. (أبوعباة، 2020 : 154)

3/ منظمة الصحة العالمية _ who :

تعرف بأنها سلطة التوجيه والتنسيق في منظومة الأمم المتحدة فيما يتعلق بالصحة على المستوى الدولي، حيث يعمل موظفو المنظمة من خلال المكاتب الموجودة في أكثر من 150 بلداً أجنبياً إلى جنب مع الحكومات والشركاء الآخرين لضمان تمتع جميع الناس بأعلى مستوى صحي يمكن بلوغه دون النظر إلى العرق أو الدين أو نوع الجنس أو المعتقد السياسي أو الحالة الإقتصادية أو الإجتماعية. www.who.int

الدراسات السابقة

الدراسة الأولى :

جاءت بعنوان: (دور العلاقات العامة في المنظمات الدولية غير الحكومية في إدارة أزمة اللاجئين السوريين في الأردن)، دراسة ميدانية.

هدفت للتعرف على الدور الذي تقوم به العلاقات العامة في المنظمات الدولية غير الحكومية في إدارة أزمة اللاجئين السوريين في الأردن من وجهة نظر اللاجئين السوريين، كما سعت إلى معرفة الدور الذي تقوم به العلاقات العامة من خلال إستعراض دور الممارسين وأنشطتهم

اللازمة في إدارة هذه اللازمة، واعتمدت الدراسة على الإستبانة والمقابلة كأداتين لجمع البيانات المطلوبة، وتكونت عينة الدراسة من (128) لاجئاً من جمهور المنظمات، و(50) ممارس العلاقات العامة من موظفي المنظمات الدولية غير الحكومية.

توصلت الدراسة إلى ان (2. 38%) من اللاجئين عينة الدراسة غير راضين عن الخدمات المقدمة من قبل المنظمات الدولية غير الحكومية، وأن (60.1%) منهم كشفوا عن رضائهم عن نوعية الخدمة المقدمة في حين كشفت الدراسة عن ان (71%) غير راضين عن التأخير في الإستجابة لطلباتهم، كما توصلت إلى ان (72%) من الممارسين عينة الدراسة يعتمدون على الإنترنت كمصدر للمعلومات و(98%) منهم يستخدمون وسائل الاتصال الشخصي أكثر من غيرها من الوسائل الاتصالية الأخرى، وظهرت الدراسة عن عدم وجود ضرورة دالة إحصائياً في مستوى رضا اللاجئين تعزى إلى العوامل الديمغرافية. (الجماحنة، 2016)

الدراسة الثانية

جاءت بعنوان: (أساليب إستخدام إدارة العلاقات العامة لوسائل الإعلام الإلكترونية وقت الأزمات) دراسة ميدانية على عينة من المؤسسات الخاصة بمنطقة مكة المكرمة، حيث تهدف للتعرف على أساليب إستخدام إدارة العلاقات العامة لوسائل الإعلام الإلكترونية وقت الأزمات بالمؤسسات الخاصة، ويتكون مجتمع الدراسة الحالية من المؤسسات الخاصة في منطقة مكة المكرمة، وقد تم اختيار العينة بأسلوب العينة المتاحة حيث طبقت على (96) مفردة من الذين يمارسون العلاقات العامة في المؤسسات الخاصة بمنطقة مكة المكرمة، وتم إستخدام الإستبانة كأداة لجمع معلومات وبيانات الدراسة.

وقد جاءت أهم نتائج الدراسة فيما يلي:

1/ اتفقت الغالبية من ممارسي العلاقات العامة على ان معدل إستخدام المؤسسة لوسائل الإعلام الإلكترونية جاء بشكل وقتي أي في فترة الأزمات والأنشطة المتعلقة بظروف خاصة، تلاها بشكل دائم، ثم بشكل نادر.

2/ توجد فروق دالة إحصائياً في مستويات إستخدام وسائل الإعلام الإلكتروني بإدارات العلاقات العامة (عينة الدراسة) ومراحل الأزمة (قبل . بعد . أثناء).

3/ توجد فروق دالة إحصائياً في مستويات إستخدام ممارسي العلاقات العامة للمؤسسات، عينة الدراسة لوسائل الإعلام الإلكتروني وفقاً لسنوات الخبرة. (اللقمانى، 2020: 595)

التعليق على الدراسات السابقة :

تتشابه الدراستين السابقتين في إستخدامها للإستبيان كأداة لجمع البيانات وهو ما اعتمدت عليه الباحثة في دراستها، كما يكمن التشابه أيضا من حيث تناولها لموضوع العلاقات العامة ولكن بطرق وزوايا مختلفة. اما أوجه الإختلاف بين الدراسة الحالية والدراستين السابقتين في ان الدراسة الحالية تركز على أساليب ممارسة العلاقات العامة لمحاربة جائحة كورونا (كوفيد _ 19) بينما شملت الدراستين السابقتين مجالات مختلفة، وأيضا اختلفت الدراستين السابقتين عن الدراسة الحالية في زمن تطبيق الدراسة وكذلك مكان التطبيق، كما اختلفت الدراسة الحالية عن الدراستين السابقتين في انها طبقت على أكثر من دولة على عكس الدراستين التي سبقت والتي طبقت على دولة واحدة فقط.

تميزت الدراسة الحالية بأنها معاصرة ومواكبة مع العصر الحالي من تفشي الوباء حول العالم وتداعياته المختلفة، كما تميزت في أنها طبقت على المنظمة الأكثر حضورا وفاعلية في ظل تقاوم الأزمات الصحية وهي منظمة الصحة العالمية.

حدود الدراسة :

الحدود المكانية:

طبقت الباحثة دراستها على منظمة الصحة العالمية لبعض دول اعضاء المكتب الإقليمي لشرق المتوسط ، إضافة إلى المقر الرئيسي لها بسويسرا.

الحدود الزمانية:

درست الباحثة أساليب ممارسة العلاقات العامة بالمنظمة في فترة تمتد من (2019م - 2021م)

اختارت الباحثة الفترة المذكورة نظرا لأنها الفترة التي يشهد فيها العالم كارثة فيروس كوفيد _19 وتحدياتها وتداعياتها المختلفة، وأيضا لأنها عاصرت الدراسة.

طبيعة العلاقات العامة وأهميتها ووظائفها المختلفة للمنظمات

مفهوم العلاقات العامة

يختلف تعريف العلاقات حسب المهمة الوظيفية لها وحسب رأي القائم بالتعريف ونظراته لمهنتها، حيث تركز بعض تعاريف العلاقات العامة على الجانب الاتصالي، بينما يركز بعضها على الجانب الإداري وبعضها يركز على الجانبين الإداري والاتصالي، وتتفق

معظم تعريف العلاقات العامة على أنها وظيفة إدارية واتصالية في آن واحد، كما ان وضع تعريف للعلاقات العامة أمر يكتنفه العديد من الصعاب وذلك للأسباب الآتية:
1/ إن العلاقات العامة علم وفن حديث التكوين.

2/ عدم القدرة على تحديد مضمون الألفاظ حيث يشير مصطلح العلاقات العامة إلى ثلاث معاني مختلفة، كما قد يستخدم كبديل لها وهذه المعاني هي: الإعلام والاتصالات والأمور العامة.

3/ إن مصطلح العلاقات العامة يتضمن ركنين أساسين هما:

أ/ المفهوم النظري: وهو كون العلاقات العامة فلسفة للإدارة.

ب/ المفهوم التطبيقي: أي الوسائل المتبعة لتحقيق تلك الفلسفة.

4/ إن المفهوم التطبيقي للعلاقات العامة يتضمن أكثر من معنى

أ/ فهو قد يعني السياسات والإجراءات التي تحافظ عن طريقها المنظمة على رضا وتأييد جماهيرها.

ب/ وقد يعني أيضا النشاط الإعلامي الموجه إلى كسب تأييد جماهير المنظمة لها عن طريق شرح وتوضيح أعمالها. (حافظ، 2009: 13)

أما جمعية العلاقات العامة الدولية فقد توصلت إلى التعريف التالي: بأن العلاقات العامة هي وظيفة الإدارة المستمرة والمخططة والتي تسعى بها المؤسسات والمنظمات الخاصة والعامة لكسب تقاهم وتعاطف وتأييد الجماهير التي تهمها، وذلك من خلال قياس إتجاه الرأي العام وإستمرار هذا التقاهم والتعاطف لضمان توافقه قدر الإمكان مع سياستها وأنشطتها وتحقيق المزيد من التعاون الخلاق والاداء الفعال للمصالح المشتركة بإستخدام الإعلام الشامل المخطط. (عوجة، 2000: 22)

نشأة وتطور العلاقات العامة

إن العلاقات العامة كنشاط هي قديمة قدم البشر، فقد مارسها الغنسان منذ أقدم العصور كوسيلة لتحقيق التقاهم والتعاون مع باقي افراد المجتمع الذي يعيش فيه. وعلى مر التاريخ فقد تفهم القادة والزعماء مدى أهمية التأثير على الرأي العام للجمهور من خلال إقناعهم بأفكارهم وآرائهم، فقد كان لملوك بابل صحف تسجل فيها الحوادث اليومية وتوجه عن طريقها التعليمات، وقد كان الملك حمورابي يدعو عماله وموظفيه في الأقاليم للحضور إلى

بابل في الأعياد والمناسبات وخاصة في عيد ج حصاد القمح ويذبح أوامره وتعليماته في كافة أنحاء المملكة، كما واستخدم الاشوريون اللوحات الطينية التي تتضمن النشرات المصورة التي تروي أحداث انتصاراتهم ومافعلته جيوشهم بالأعداء ويعرضونها في قاعاتهم وشوارعهم. اما اليونان فكان لزعمائهم القدرة على إقناع الجمهور بأرائهم وأفكارهم عن طريق الخطابة والمناقشات الحرة التي كان يساهم فيها جميع المواطنين واستمر الرومان بنفس الأسلوب، حيث كان القياديون يتولون إقناع الجمهور عن طريق الخطابة وغيرها بهدف إختيارهم كمثلين للشعب في البرلمان آنذاك، وقد ظهر في تلك الفترة خطباء معروفين في التاريخ أمثال شيشرون ومارك وانطونيو، وعند القدماء المصريين كانت النقوش في المعابد تزخر بالانتصارات الحربية للحكام وفي أوقات السلم كان الإعلام يوجه إلى الأغراض الدينية والاجتماعية. اما الإسلام فقد عنى بالإنسان وكرامته وأفكاره ورغباته، ولذلك نجد ان اتلذعوة الإسلامية لم تأخذ نهج الإرغام، بل اعتمدت على البراهين والإقناع والحجة في نشرها، وإستخدم الرسول صلى الله عليه وسلم الاتصال الشخصي وغير الشخصي، حيث كان يوفد الرسل ويبعث الكتب إلى الملوك والأمراء ويدعوهم إلى الدخول في الإسلام.

أما العلاقات العامة في العصر الحديث فإنه يمكن القول إنها نشأت في الولايات المتحدة الأمريكية في بداية القرن العشرين على يد رائدها Lvy Lee و الذي بدأ حياته بالعمل كمراسل صحفي عام 1903م، ثم تحول إلى عمل مستشار للعلاقات العامة في إحدى مؤسسات صناعة فحم الانتراسايت عام 1906م وفي تلك الأثناء حصل ان قام عمال المناجم بإضرابهم عن العمل حتى تستجيب الإدارة إلى مطالبهم، وقد رفض مدير المصنع آنذاك الإدلاء للصحافة بأي معلومات فيما يتعلق بالإضراب ونجح في إقناع مدير المصنع بتغيير موقفه وتزويد الصحافة بكافة المعلومات المطلوبة. (طالب، 2019: 16_18)

أهمية العلاقات العامة للمنظمات

إن العلاقات العامة مرتبطة بالتجمعات البشرية، ولذلك فهي قديمة قدم تلك التجمعات وقدم تكوين الإنسان لأي تجمعات عاش فيها واعتمد عليها في تحقيق رغباته واحتياجاته،ويمكن القول بأنها تعتمد على الممارسات الخاصة داخل الحياة الاجتماعية نفسها، فاستمرار المجتمعات والحياة الاجتماعية يتطلب نوع من التواصل والاتصال والتفاهم وذلك لاستمرار الحياة والمعاشة بين البشر وإشباع المتطلبات الأساسية للإنسان وفي حالة حدوث تفاهم او اتصال فإن المجتمع

الإنساني او البشري يمكن ان يتصدع او ينهار نتيجة لعدم وجود التفاهم او الاتصال بين اعضائه واتفاقهم على ايسر شروط وقواعد الحياة والمعاشة المجتمعية ولذلك كانت أهمية وجود العلاقات العامة وبشكل خاص لتحقيق التفاهم والتقارب وإيجاد الألفة والانسجام بين الأفراد. (البكري، 2014: 5)

فالعلاقات العامة نمت كمفهوم إداري وعمل مؤسسي سريعاً في الخمسين عاماً الماضية، وكان ذلك نتيجة حتمية للتطورات الحادثة في المجتمع الحديث والقوة المتزايدة للرأي العام، حيث أصبحت العلاقات بين الأفراد في المنشأة احد أهم مقومات تطورها ونموها. ويمكن توضيح أهمية برامج العلاقات العامة في بيان بعض ما يمكن ان تحققه العلاقات العامة للإنسان والمجتمع والتنظيمات في النواحي الآتية:

- 1/ تهيئة الرأي العام لتقبل أفكار وآراء جديدة وإيجاد جمهور يؤيد ويساند الهيئات والتنظيمات والمنظمات، بما يقوي الروابط بين هذه الهيئات والجمهور مما يساعد على تماسك المجتمع.
- 2/ تعمل العلاقات العامة على غرس ودعم المسؤولية الإجتماعية بين الجماهير وهذا يساعد المجتمع والتنظيمات على مواجهة العقبات التي تحول دون تحقيق التنمية والإستقرار بالمجتمع.
- 3/ تحقيق العلاقات العامة لجمهور المنظمات الداخلي خدمات إنسانية كمجموعة بما يعود عليهم بالنفع وبما يكفل لهم تحقيق الرعاية الإجتماعية والعدالة التامة، ويهيئ أساليب الحياة الكريمة للعاملين بالهيئات، وبالتالي فإن ذلك يساعد على نشر روح الإطمئنان في نفوسهم.
- 4/ يحقق نشاط العلاقات العامة التكيف الإنساني للزم بين الأجهزة والهيئات والجماهير وذلك لأنه يساهم في تحقيق الوظيفة الإجتماعية للمنظمة. (الحريري، 2015: 11)

وظائف العلاقات العامة في المنظمات

إن تحديد وظائف العلاقات العامة في أي منظمة أمر في غاية الأهمية خاصة وان الخلط وصل إلى انها وظيفة كل فرد في المؤسسة، ويرى بعض الباحثين ان أي فرد في أي منظمة طالما هو يتعامل مع جمهور هذه المؤسسة لابد له ان يمارس العلاقات العامة وذلك لا يأتي من خلال ممارسته لوظائف العلاقات العامة، وإنما من خلال تعاونه مع إدارة العلاقات العامة لتحقيق أهدافها، اما إذا تعلق الامر بوظائف العلاقات العامة فلا بد من تحديدها وتحديد القائمين بها.

حيث يشير الدكتور محمد فريد الصحن ان هناك من يرى ان العلاقات العامة تقوم بمجموعة من الوظائف التي يمكن بيانها من خلال ثلاثة محاور أساسية هي:
* وظائفها بالنسبة للجمهور بصفة عامة كالتعريف بالمنظمة وإنتاجها وأعمالها وشرح سياستها ومساعدة الجمهور على تكوين رأي سليم.

* وظائفها بالنسبة للمنظمة ككل تزويد المنظمة والتطورات الحاصلة على مستوى الرأي العام وحمايتها من أي هجوم يقع عليها نتيجة نشر الإدعاءات.

* وظائفها بالنسبة لإدارة المنظمة وذلك ببحث جميع المسائل التي تهم الإدارة العليا ومساعدتها على الاتصال بين المستويات الإدارية الأخرى.

ويرى بيرنايس بأن العلاقات العامة لها ثلاث وظائف تاريخية هي: إعلام الناس وإقناعهم وإدماجهم مما يؤدي إلى تكيفهم مع الجماعات على الاتصال بين المستويات الإدارية الأخرى.
اما فليب ليزلي حدد هذه الوظائف في 4 محاور هي:

* النصح والمشورة. * الإعلام.

* الأبحاث والتحليل. * بناء الثقة الشاملة ودعمها. (الجبوري، 2016: 43_44)

فالعلاقات العامة تختلف وظائفها باختلاف أهدافها ، فهناك وظائف تمارس على المستوى القومي، وهناك وظائف تمارس على مستوى المنظمة.

نشاط العلاقات العامة في المنظمات

تتمثل أنشطة العلاقات العامة في المنظمات ما يلي:

* التعريف بأهداف المنظمة او الهيئة وسياساتها، وتوثيق الصلة والتعاون بينها وبين المواطن بغرض الوصول إلى الهدف المطلوب.

* دراسة مواقف الرأي العام، ونقل رغبات ومطالب الجمهور للمسؤولين فيها، تمهيدا لإيجاد الحلول لها، وتلبيتها حسب ماتتيحه الإمكانيات.

* الإهتمام بشؤون العاملين داخل المنظمة او الهيئة.

* الاتصال بالهيئات والمنظمات النظرية لتحقيق أفضل صورة من التعاون معها داخليا وخارجيا.

* إصدار المواد الإعلامية المطبوعة والمسموعة والمرئية المتعلقة بأنشطة المنظمة او الهيئة.
* تبادل المواد التعريفية الخاصة بالمنظمة او المؤسسة مع الجهات النظرية وتوزيعها في الداخل والخارج.

* توثيق كل ما تنشره وسائل الإعلام الجماهيرية في الداخل والخارج.
* تنظيم الزيارات الرسمية والخاصة.

وهناك مجالات أخرى تشمل المؤسسات الاقتصادية والاجتماعية والإنتاجية والخيرية والمنظمات المهنية والسياسية وغيرها، وهي لا تختلف من حيث برامج وأنشطة العلاقات العامة عما سبق ذكره.

ومن الملاحظ اليوم ان العلاقات العامة في الدول الغربية تستخدم كوسيلة من وسائل تدعيم الوحدة، وزيادة التلاحم والتفاهم بين الشعوب وكذلك تنمية القدرات البشرية والاقتصادية، ولعل دول الغرب وخاصة المنظومة الأوروبية والولايات المتحدة قد ادركت مبكرا أنه كلما زاد التقدم الثقافي والعلمي والتقني في أي دولة زاد دور الدبلوماسية الشعبية فيها وتوجهت نحو تأسيس جمعيات وهيئات تعنى بالعلاقات العامة، ولذلك كان لابد ان تسعى هذه الدول إلى تدعيم مؤسساتها الحكومية بأقسام خاصة بالعلاقات العامة تتمتع بكل الصلاحيات وتجهز بأحدث الإمكانيات التي تساعد على تأدية الدور المنوط بها. (عوض، 2019 : 53_55)

العمل الإداري للعلاقات العامة بمكاتب منظمة الصحة العالمية

تعتبر العلاقات العامة وظيفة إدارية حيوية ، فهي تمثل القلب النابض للمنظمة وخاصة في ظل الظروف الحالية التي يعيشها العالم من أزمة كوفيد 19. وتفشيه بين الدول، بل وعبرها قارات وسيطرتها على العالم، الأمر الذي جعل الحكومات والدول في تخطب وتوقف كامل لطبيعة الحياة، مما كان لمنظمة الصحة العالمية وعلى رأسها قسم العلاقات العامة الدور الكبير في ذلك فقد وضعت في برامجها عدة أولويات لتحقيق متطلبات المنظمة تجاه المجتمع في مواجهة جائحة كورونا كوفيد 19 وذلك بوضع الخطط التي من شأنها ان تقلل من نسب الإصابة ومن

ثم السيطرة عليه ، ومن هنا يأتي دور العلاقات العامة في أنها تنقل توجهات المنظمة من إجراءات إحترازية وقوانين وضوابط تحد من الانتشار السريع للمرض للجهات ذات الصلة والمعنية بذلك ، فالمنظمة لاتختص بالقطاعات الصحية كالمستشفيات والمرافق الصحية فحسب بل بكافة الوزارات المختلفة كوزارات التعليم، وزارات النقل ، او وزارة الإعلام وغيرها من الوزارات المختلفة.

إذن فالعلاقات العامة لها دور كبير في إيصال القرارات المتعلقة بشأن المرض والتي تصدرها المنظمة بالتعاون مع الحكومات للوزارات والقطاعات المختلفة وذلك عن طريق الاتصال والتواصل فيما بينها، فهي بمثابة المتحدث الرسمي للمنظمة.

فوزارة الإعلام مثلا وظفت البرامج التي تقدمها عبر وسائلها المختلفة في التوعية والإرشاد من المرض وطرق الوقاية منه، وايضا دحض الشائعات المتداولة في مواقع التواصل الإجتماعي والتي من شأنها ان تخلق الذعر والخوف بين المجتمع وغيرها، وذلك بناء على توصيات منظمة الصحة العالمية، ومن منطلق الدور الإعلامي الرائد في مواجهة الفيروس حرصت العلاقات العامة على توظيف الإعلام الجديد بالشكل الذي يسهم في تطوير اداء عملها الإداري ومن ثم تحقيق ماتصبو إليه المنظمة في القضاء على الفايروس، حيث قامت بعقد إتفاقات ومبادرات مع مواقع ذات صيت إعلامي كبير من ضمنها مواقع التواصل الإجتماعي كالفيس بوك والواتس اب وغيرها ذات النشاط العالي او الإقبال المتزايد لها بين الناس، وذلك بتقديم جانب كبير من التوعية في المجال الصحي، والرد على الإستفسارات الخاصة للمتابعين بخصوص المرض لرفع جرعة الوعي الصحي والتثقيفي للمجتمع وتعزيز سبل الوقاية منه للحفاظ على السلامة العامة.

المشاكل والمعوقات التي تعترض عمل إدارة العلاقات العامة بمكاتب منظمة الصحة العالمية:

إن العمل الإداري للعلاقات العامة قد تعترضه عدة معوقات تعرقل مسيرته في سبيل تحقيق أهداف المنظمة في محاربة جائحة كوفيد_ 19 والتي تتركز في عدة أمور وهي: اللغة التي تعتبر عائق كبير من عوائق العمل الوظيفي للعلاقات العامة في تنفيذ انشطتها والاتصال مع الجمهور، وايضا عدم تأهيل الكوادر العاملة بالشكل المطلوب الذي يرتقي بالعمل الإداري فهو معرض دائما للاخطاء التقنية، لذلك لابد من وجود خبراء متخصصين في مجالات تقنية ومواقع إلكترونية، لمواكبة التطور والتغييرات في العالم ، وخصوصا اثناء الجائحة ويمكن تحقيق ذلك ،عن طريق الإستثمار في فرق متخصصة، ومن المعوقات التي تعترض عملها

ايضا الضغط الإعلامي الذي تتعرض له المنظمة بشكل كبير في فترة ظهور الفايروس وتفشييه بين الدول ، وكذلك الأنظمة المحلية قد تكون معوق لفعالية نشاط المنظمة و بطء المعاملات الإدارية لجلب الموافقات مثل: القواعد الإدارية للمنظمة غير مناسبة للمحتوى في بعض الدول. تلاحظ الباحثة ان أغلبية الإداريين العاملين في العلاقات العامة بالمكاتب التي تمت دراستها تشترك في عدم وجود الكوادر المؤهلة بالشكل الكافي، وايضا الضغوط الإعلامية التي تتعرض لها المنظمة في تفشي المرض ومحاولة السيطرة عليه والتحديات التي تواجهها جراء ذلك.

(مقابلة مع أستاذ نايف عثمان مسؤول العلاقات العامة بأحد مكاتب منظمة الصحة العالمية بتاريخ 20 ديسمبر 2020)

الدراسة الميدانية مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من العاملين بإدارة العلاقات العامة بمنظمة الصحة العالمية لبعض دول اعضاء المكتب الإقليمي لشرق المتوسط البالغ عددها 12 دولة، إضافة للمقر الرئيسي للمنظمة بسويسرا تم توزيع الإستمارة إلكترونيا باللغتين العربية والإنجليزية، تمكنت الباحثة من الحصول على 32 إستمارة من الدول التالي ذكرها وهي : المملكة العربية السعودية _ البحرين _ الكويت _ سوريا _ الأردن _ فلسطين _ مصر _ السودان الصومال _ جيبوتي _ باكستان _ أفغانستان _ سويسرا.

عينة الدراسة:

هي عينة مختارة من مجتمع البحث يتم اختيارها بأسلوب الحصر الشامل، وتتكون من كل العاملين بإدارة العلاقات العامة في منظمة الصحة العالمية لدول اعضاء المكتب الإقليمي لشرق المتوسط.

صدق وثبات الإستمارة:

_ صدق الإستبيان:

للتحقق من الصدق الظاهري للإستمارة تم عرضها على مجموعة من المحكمين في مجال الإعلام، ومجال العلاقات العامة، ومن ثم تعديل الإستمارة وفقا لما أبدوه من ملاحظات حتى أصبحت في صورتها النهائية وبذلك اعتبرت الباحثة الإستبانة صالحة لقياس ماوضعت

لقياسه. اما صدق الاتساق الداخلي فبعد تحقيق صدق المحكمين لأداة الدراسة طبقت الباحثة الإستبانة ميدانيا على العينة المكونة من (32) موظفا إداريا يعملون في مجال العلاقات العامة بمكاتب منظمة الصحة العالمية في عدة دول، وقد استخدمت الباحثة لإيجاد معاملات الارتباط البرنامج الإحصائي (spss)

جدول رقم (2): يوضح معاملات ارتباط بيرسون لفقرات محاور الاستبانة بالدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه.

طبيعة ممارسة وظائف العلاقات العامة بالمنظمة		أساليب ممارسة نشاط العلاقات العامة بمنظمة الصحة العالمية في ظل تفشي جائحة كورونا	
		19	
معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة
.896**	1	.804**	1
.907**	2	.818**	2
.953**	3	.804**	3
.901**	4	.825**	4
.938**	5	.925**	5
.890**	6	.839**	6
.953**	7	.919**	7
.955**	8	.847**	8
.951**	9		
.941**	10		
.970**	11		
.970**	12		

يبين الجدول أعلاه أن قيم معامل ارتباط فقرات محاور أداة الدراسة بالدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه دالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.01) لجميع فقرات المحاور.

- ثبات أداة الدراسة:

لقياس مدى ثبات أداة الدراسة استخدم الباحث (معادلة ألفا كرونباخ)

(Cronbach's Alpha (α)) للتأكد من ثبات أداة الدراسة، كما هو مبين بالجدول التالي.

جدول رقم (2): يوضح معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات محاور أداة الدراسة

المحاور	عدد العبارات	ثبات المحور
أساليب ممارسة نشاط العلاقات العامة بمنظمة الصحة العالمية في ظل تفشي جائحة كورونا 19	8	0.94
طبيعة ممارسة وظائف العلاقات العامة بالمنظمة	12	0.99

يتضح من الجدول أعلاه أن معامل الثبات لمحاور أداة الدراسة تراوح بين (0.94 و 0.99)، مما يدل على أن أداة الدراسة تتمتع بدرجة عالية من الثبات يمكن الاعتماد عليها في التطبيق الميداني للدراسة.

تحليل البيانات و إستخلاص النتائج ومناقشتها:

جدول رقم (1) يوضح النوع:

النسبة	التكرار	العبرة
59.4	19	ذكر
40.6	13	أنثى
100.0	32	المجموع

يلاحظ من الجدول (1) أن معظم أفراد عينة الدراسة من الذكور ، حيث بلغت النسبة 59.4%، أما الإناث فبلغت نسبتهم 40.6%.

إذن فنسبة الذكور العاملين بمكاتب إدارات العلاقات العامة تفوق نسبة الإناث .

جدول رقم (2) يوضح العمر:

النسبة	التكرار	العبارة
59.4	19	من 30 إلى أقل من 40 سنة
31.3	10	من 40 إلى أقل من 50 سنة
9.4	3	من 50 إلى أقل من 60 سنة
100.0	32	المجموع

يلاحظ من الجدول (2) أن الفئة العمرية من 30 إلى أقل من 40 سنة هم أعلى نسبة من الفئات العمرية الأخرى بنسبة 59.4% ، تليها الفئة من 40 إلى أقل من 50 سنة بنسبة 31.3% ومن ثم تليها الفئة العمرية من 50 إلى أقل من 60 سنة بنسبة 9.4% . وهذا يعني ان أغلب الإداريين العاملين في العلاقات العامة بالمنظمة تتكون من فئات عمرية شبابية.

جدول رقم (3) يوضح المؤهل العلمي :

النسبة	التكرار	العبارة
65.6	21	جامعي
34.4	11	فوق الجامعي
100.0	32	المجموع

يلاحظ من الجدول أعلاه ان معظم أفراد العينة من الجامعيين، حيث بلغت نسبتهم 65.6% وبلغت نسبة الأفراد فوق الجامعيين بنسبة 34.4%.

جدول رقم (4) يوضح التخصص الأكاديمي :

النسبة	التكرار	العبارة
9.4	3	إعلام
78.1	25	إدارة

3.1	1	اجتماع
3.1	1	صحة عامة
3.1	1	علم نفس
3.1	1	علوم سياسية
100.0	32	المجموع

يلاحظ من الجدول اعلاه ان معظم أفراد العينة من تخصص الإدارة ، حيث بلغت نسبتهم 78.1%، تليها تخصص الإعلام الذي بلغ نسبته 9.4%، ومن ثم اشتركت بعض التخصصات كعلم الاجتماع والصحة العامة و علم النفس والعلوم السياسية على نسبة 3.1% إذن تستنتج الباحثة ان أغلب العاملين في العلاقات العامة بالمنظمة هم من تخصصات إدارية.

جدول رقم (5) يوضح سنوات الخبرة:

النسبة	التكرار	العبرة
6.3	2	أقل من 5 سنة
31.3	10	من 5 إلى اقل من 10 سنة
40.6	13	من 10 الى اقل من 15 سنة
9.4	3	من 15 إلى اقل من 20 سنة.
12.5	4	أكثر من 20 سنة.
100.0	32	المجموع

يلاحظ من الجدول رقم (5) أن معظم أفراد عينة الدراسة خبرتهم تنتمي للفئة من 10 إلى أقل من 15 سنة بنسبة 40.6%، ومن ثم تليها الفئة من 5 إلى أقل من 10 سنة بنسبة 31.3%، اما الفئة التي بلغت خبرتهم أكثر من 20 سنة فبلغت نسبتهم 12.5%، وتليها الفئة من 15 إلى أقل من 20 سنة حيث بلغت نسبتهم 9.4% ، ومن بعدها الفئة من هم أقل من 5 سنة خبرة حيث بلغت نسبتهم 6.3%، تلاحظ الباحثة ان النسب مختلفة ولكنها متقاربة بعض الشيء، وهذا

يؤكد على ان جميع أفراد العاملين بالعلاقات العامة في المنظمة لديها سنوات خبرة
جدول رقم (6) يوضح البلد التي تعمل بها:

النسبة	التكرار	العبرة
12.5	4	مصر
9.4	3	الأردن
9.4	3	الصومال
9.4	3	أفغانستان
9.4	3	باكستان
9.4	3	سوريا
9.4	3	فلسطين
6.3	2	السودان
6.3	2	المملكة العربية السعودية
6.3	2	جيبوتي
6.3	2	سويسرا
3.1	1	البحرين
3.1	1	الكويت
100.0	32	المجموع

يلاحظ من الجدول أعلاه ان النسبة الأعلى من مصر حيث بلغت 12.5%، وتليها اشتركت عدة دول كالأردن والصومال وأفغانستان وباكستان وسوريا وفلسطين بنسبة 9.4%، ومن ثم اشتركت السودان والمملكة العربية السعودية وجيبوتي وسويسرا على نسبة بلغت 6.3% اما الدول الأقل نسبة فكانت لدولتي البحرين والكويت حيث بلغت 3.1%.

جدول رقم (7) يوضح الوظيفة التي تشغلها بالمنظمة :

النسبة	التكرار	العبرة
81.3	26	موظف
6.3	2	مدير قسم
3.1	1	مدير عام
3.1	1	مدير إدارة
6.3	2	خبير
100.0	32	المجموع

يتضح من الجدول أعلاه ان أغلب أفراد العينة من الموظفين حيث بلغت نسبتهم 81.3%، ويليها اشترك مدراء الأقسام والخبراء على نسبة بلغت 6.3%، ومن ثم اشترك المدراء العموميين ومدراء الإدارة على نسبة 3.1%.

جدول رقم (8) يوضح هل تلقيت دورات تدريبية :

النسبة	التكرار	العبرة
100.0	32	نعم
0	0	لا
100	32	المجموع

يتضح من الجدول أعلاه ان كل أفراد العينة تلقت دورات تدريبية بنسبة 100% ، وهذا يعني ان جميع موظفي العلاقات العامة العامة بالمنظمة قد تلقوا دورات تدريبية.

جدول رقم(9) يوضح إذا كانت الإجابة بنعم ما هو المجال الذي تلقيت في التدريب :

النسبة	التكرار	العبارة
25.0	8	العلاقات العامة
6.3	2	التخطيط و المتابعة
6.3	2	تقييم الآراء و الإدارة
6.3	2	فنون الإعلام
46.9	15	حاسوب
3.1	1	منطقة عمل
3.1	1	مساعدة المسؤول
3.1	1	التصميم الجرافيك
100.0	32	المجموع

يلاحظ من الجدول أعلاه ان معظم أفراد العينة تلقو تدريبهم بمجال الحاسوب حيث بلغت النسبة 46.9%، ومن ثم يليه مجال العلاقات العامة بنسبة 25.0%، ومن ثم اشترك بعض أفراد العينة في تدريبهم على مجالات متعددة كالتخطيط والمتابعة وتقييم الآراء والإدارة و فنون الإعلام بنسبة 6.3%، اما النسبة الأقل فقد اشترك بعض افراد العينة على مجالات كمنطقة عمل ومساعدة المسؤول والتصميم والجرافيك حيث بلغت النسبة 3.1%.

جدول رقم(10) يوضح تلقيت هذه الدورات عن طريق:

النسبة	التكرار	العبارة
50.0	16	المنظمة التي أعمل بها
50.0	16	بالجهد الشخصي
100.0	32	المجموع

يلاحظ من الجدول أعلاه أن أفراد العينة إنقسموا في تلقيهم للدورات عن طريق المنظمة التي يعملون بها وما بين الجهد الشخصي، حيث حصلت العبارتين على نسبة 50%، وهذا يوضح ان النسب متساوية في طريقة تلقيهم للدورات.

جدول رقم (11) يوضح أساليب ممارسة نشاط العلاقات العامة بمنظمة الصحة العالمية في ظل تفشي جائحة كورونا كوفيد-19:

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مدى الموافقة
1. يتم العمل في العلاقات العامة ضمن خطة واضحة.	4.28	0.85	6	أوافق بشدة
2. هناك إدارة متخصصة بالعلاقات العامة في المنظمة.	4.31	0.78	5	أوافق بشدة
3. استخدام خبراء مشهود بكفاءتهم العالية في العلاقات العامة.	4.38	0.87	3	أوافق بشدة
4. تقييم المنظمة معارض للترويج لخدماتها وأنشطتها.	4.00	1.02	8	أوافق
5. تعقد المنظمة مؤتمرات صحفية للإعلان عن أنشطتها.	4.32	0.91	4	أوافق بشدة
6. يتم استخدام العمليات الإدارية والعملية الاتصالية لتنفيذ أنشطة العلاقات العامة داخل وخارج المنظمة.	4.28	0.99	7	أوافق بشدة
7. تعلن المنظمة عن أنشطتها في منشورات خاصة بها.	4.44	0.67	2	أوافق بشدة
8. تشرف على المواقع الإلكترونية لها عبر الشبكة العنكبوتية.	4.47	0.67	1	أوافق بشدة
المتوسط الحسابي	4.31			

ينتضح من الجدول أعلاه أن العبارة " تشرف على المواقع الإلكترونية لها عبر الشبكة العنكبوتية" حصلت على أعلى متوسط لعبارة محور أساليب ممارسة نشاط العلاقات العامة بمنظمة الصحة

العالمية في ظل تفشي جائحة كورونا كوفيد 19 لدى عينة البحث من مجتمع الدراسة (م=4.47) أما العبارات الأخرى التي حصلت على متوسطات أقل مع الإشتراك في نسب الموافقة فتشمل: عبارة " تعلن المنظمة عن أنشطتها في منشورات خاصة بها" (م = 4.44) ، وعبارة " إستخدام خبراء مشهود بكفاءتهم العالية في العلاقات العامة " (م=4.38)، عبارة " تعقد المنظمة مؤتمرات صحفية للإعلان عن أنشطتها" (م=4.32)، عبارة "هناك إدارة متخصصة بالعلاقات العامة في المنظمة" (م=4.31) وعبارة " يتم إستخدام العمليات الإدارية والعملية الاتصالية لتنفيذ أنشطة العلاقات العامة داخل وخارج المنظمة " (م = 4.28) فقد اشتركت معها عبارة " يتم العمل في العلاقات العامة ضمن خطة واضحة" (م = 4.28)، اما عبارة " تقييم المنظمة معارض للترويج لخدماتها وأنشطتها " فقد حصلت على أقل متوسط حسابي (م = 4.00) كما ان نسبة موافقتها أقل من غيرها من العبارات التي سبقتها.

جدول رقم(12) يوضح طبيعة ممارسة وظائف العلاقات العامة بالمنظمة:

الوحدات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مدى الموافقة
1. توجد خطط	4.25	0.80	4	أوافق بشدة
2. تطبق الخطط بالمنظمة	4.22	0.79	8	أوافق بشدة
3. انعكست الخطط على المنظمة بشكل إيجابي	4.22	0.79	8	أوافق بشدة
4. توجد بحوث	4.16	0.92	11	أوافق
5. تطبق البحوث في المنظمة	4.06	0.88	12	أوافق
6. انعكست البحوث على المنظمة بشكل إيجابي	4.22	0.75	6	أوافق بشدة
7. يوجد تقويم	4.22	0.79	8	أوافق بشدة
8. يطبق التقويم بالمنظمة	4.22	0.83	7	أوافق بشدة

أوافق بشدة	1	0.65	4.34	9. انعكس التقويم على المنظمة بشكل إيجابي
أوافق بشدة	4	0.80	4.25	10. يوجد اتصال
أوافق بشدة	2	0.78	4.31	11. يطبق الاتصال بالمنظمة
أوافق بشدة	2	0.78	4.31	12. إنعكس الاتصال على المنظمة بشكل إيجابي
4.23				المتوسط الحسابي

يتضح من الجدول أعلاه ان عبارة " انعكس التقويم على المنظمة بشكل إيجابي " حصلت على أعلى متوسط لعبارات محور طبيعة ممارسة وظائف العلاقات العامة بالمنظمة لدى عينة البحث من مجتمع الدراسة (م = 4.34).

اما العبارات الأخرى التي حصلت على متوسطات أقل مع الإشتراك في نسب الموافقة، فتشمل: عبارة " يطبق الاتصال بالمنظمة " (م = 4.31)، وعبارة " انعكس الاتصال على المنظمة بشكل إيجابي " (م = 4.31)، وعبارة " توجد خطط " اتفقت مع عبارة " توجد اتصال " (م = 4.25)، واشتركت العبارات في متوسطها الحسابي (م = 4.22) كعبارة " تطبق الخطط بالمنظمة " وعبارة " انعكست الخطط على المنظمة بشكل إيجابي " ، وعبارة " انعكست البحوث على المنظمة بشكل إيجابي " وعبارة " يوجد تقويم " ، وعبارة " يطبق التقويم بالمنظمة " وعبارة " توجد بحوث " (م = 4.16) اما عبارة " تطبق البحوث في المنظمة " حصلت على أقل متوسط حسابي عن غيرها من العبارات التي سبقتها.

النتائج:

خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج العلمية في ضوء الأهداف الموضوعية، وفيما يلي عرض لأهم النتائج وهي:

1/ ان نسبة الذكور العاملين بإدارات العلاقات العامة في المكاتب التابعة لمنظمة الصحة العالمية تفوق نسبة الإناث بنسبة .

2/ ان أغلب الإداريين العاملين بالعلاقات العامة في المكاتب التابعة للمنظمة من فئات عمرية مختلفة، إلا ان الفئة من 30 إلى أقل من 40 سنة حازت على أعلى نسبة.

3/ تستنتج الباحثة ان معظم الإداريين العاملين بالعلاقات العامة في المكاتب التابعة للمنظمة من مؤهلات جامعية.

4/ ان أغلب العاملين بالعلاقات العامة في المكاتب التابعة للمنظمة من تخصصات إدارية.

5/ استنتجت الباحثة ان كل العاملين بإدارات العلاقات العامة لديهم سنوات خبرة مختلفة، إلا ان معظمهم تتراوح سنوات خبرتهم من 10 إلى أقل من 15 سنة والتي حصلت على أعلى نسبة عن غيرها من السنوات.

6/ ان أغلب الإداريين العاملين بالعلاقات العامة في المكاتب التابعة للمنظمة من الموظفين.

7/ استنتجت الباحثة ان جميع موظفي العلاقات العامة بمكاتب المنظمة قد تلقوا دورات تدريبية في مجالات مختلفة، إلا ان أغليتهم تلقوا تدريبهم في مجال الحاسوب الذي حصل على أعلى نسبة بلغت 46.9% ، من ثم يليها مجال العلاقات العامة بنسبة 25%.

8/ استنتجت الباحثة ان المكاتب التابعة للمنظمة تتبع أساليب لممارسة نشاط العلاقات العامة في ظل تفشي جائحة كورونا كوفيد-19.

فقد حصلت عبارة تشرف على المواقع الإلكترونية لها عبر الشبكة العنكبوتية على أعلى متوسط حسابي من غيرها، ومن ثم حصلت عدة عبارات على متوسطات حسابية أقل وينسب متقاربة والتي هي كالتالي:

" تعلن المنظمة عن أنشطتها في منشورات خاصة بها".

" استخدام خبراء مشهود بكفاءتهم العالية في العلاقات العامة".

" تعقد المنظمة مؤتمرات صحفية للإعلان عن أنشطتها".

" هناك إدارة متخصصة بالعلاقات العامة في المنظمة".

أما العبارات التي حصلت على متوسطات حسابية متساوية فهي:

" يتم استخدام العمليات الإدارية والعملية الاتصالية لتنفيذ أنشطة العلاقات العامة داخل وخارج المنظمة".

" يتم العمل في العلاقات العامة ضمن خطة واضحة".

ومن ثم يليها عبارة " تقييم المنظمة معارض للترويج لخدماتها وأنشطتها " والتي حصلت على أقل متوسط حسابي.

9/ إستنتجت الباحثة أن المنظمة تمارس وظائف العلاقات العامة في عملها الإداري بشكل كبير فهي تركز على التقويم وانعكاسه على المنظمة بشكل إيجابي والتي حصلت على أعلى متوسط حسابي، ومن ثم تليها حصلت عدة عبارات على متوسطات أقل وهي كالتالي: " يطبق الاتصال بالمنظمة ".

" إنعكس الاتصال على المنظمة بشكل إيجابي".

" توجد خطط " اتفقت مع عبارة " توجد اتصال، كما واشتركت العبارات في متوسطها الحسابي كعبارة " تطبق الخطط بالمنظمة" وعبارة " انعكست الخطط على المنظمة بشكل إيجابي" ، وعبارة " إنعكست البحوث على المنظمة بشكل إيجابي " وعبارة " يوجد تقويم" ، وعبارة " يطبق التقويم بالمنظمة" وعبارة "توجد بحوث" اما عبارة" " تطبق البحوث في المنظمة " حصلت على أقل متوسط حسابي عن غيرها من العبارات التي سبقتها.

التوصيات:

في ضوء الدراسة النظرية والنتائج التي وصلنا إليها، نضع مجموعة من التوصيات التي يمكن ان تسهم في تطوير العمل الإداري للعلاقات العامة للمنظمات وهي كالتالي: 1/ توصي الباحثة بضرورة إعداد كوادرات مؤهلة ذات تخصصية في مجال العلاقات العامة للعمل بالمنظمة.

2/ ضرورة الإستعانة بخبراء مشهود بكفاءتهم العالية في مجال العلاقات العامة. 3/ إنضمام التقنيين والباحثين في تطوير المحتوى والبحث عن طرق مبتكرة أكثر للوصول لجماهير وفئات مختلفة من المجتمع.

4/ العمل على وضع الخطط المناسبة لطبيعة العمل الإداري وتطبيقها بالشكل الذي يسهم في تحقيق أهداف المنظمة.

5/ ضرورة العمل على تطوير القسم الإداري، وتحديث قيم الفريق وأهداف العمل بشكل روتيني للحفاظ على الروح المعنوية ومن ثم تحقيق ماتصبو إليه المنظمة في القضاء على الفايروس والحفاظ على سلامة المجتمع.

المصادر:

- 1/ ابو عباة، آرام إبراهيم، (2020) دور إدارة العلاقات العامة بوزارة الصحة السعودية في التعامل مع جائحة كورونا كوفيد_ 19 من وجهة نظر طلاب العلاقات العامة، مجلة الفنون والأدب وعلوم الإنسانيات والإجتماع ع (60) جامعة الإمام محمد بن سعود، المملكة العربية السعودية.
- 2/ البكري، فؤادة، (2014م) العلاقات العامة بين التخطيط والاتصال، عالم الكتب للنشر القاهرة.
- 3/ الحريري، محمد سرور، (2015) إدارة العلاقات العامة، الدار المنهجية للنشر، عمان.
- 4/ الجبوري، علي عبودي، (2016م) إدارة العلاقات العامة بين الابتكار والتطبيق، دار الأيام للنشر، عمان.
- 5/ الجماحنة، لجين عبد الحكيم أحمد، (2016) دور العلاقات العامة في المنظمات الدولية غير الحكومية في إدارة أزمة اللاجئين السوريين في الأردن _ دراسة ميدانية، رسالة ماجستير منشورة، جامعة اليرموك، الأردن.
- 6/ الشريف، عبدالله محمد، (1996) مناهج البحث العلمي، مكتبة الإشعاع للنشر والتوزيع، الإسكندرية.
- 7/ الطائي، مصطفى حميد، (2007) مناهج البحث العلمي وتطبيقاتها في الإعلام والعلوم السياسية، دار الوفاء لندنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية.
- 8/ اللقمانى، شيماء حمادي، (2020) أساليب استخدام إدارة العلاقات العامة لوسائل الإعلام الإلكترونية وقت الأزمات، المجلة العلمية لبحوث العلاقات العامة والإعلان، ع (16) جامعة أم القرى، مكة المكرمة.
- 9/ حافظ، محمد عبده، (2009) العلاقات العامة، دار الفجر للنشر، القاهرة.
- 10/ عجوة، علي، (2000) الأسس العلمية للعلاقات العامة، عالم الكتب للنشر، القاهرة.
- 11/ غنيم، عثمان محمد، (2000) مناهج وأساليب البحث العلمي وتطبيقاتها في الإعلام والعلوم السياسية، دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن.

12/ عوض، إبراهيم عوض، (2019) مدخل إلى العلاقات العامة، مكتبة الرشد للنشر
المملكة العربية السعودية.

13/ طالب، راتب عبد الحفيظ، (2019) مبادئ أساسية في العلاقات العامة، دار خالد
الليحاني للنشر، عمان.

14/ [http: www.who.int](http://www.who.int) بتاريخ 29 /05 /2021 وقت الدخول الساعة 23:41

وقت الخروج من الموقع الساعة 23:48.