

## تحديد دور العلاقات العامة على مستوى الإدارة العامة للإطفاء بالكويت

جاسم محمد راشد الخياط العازمي<sup>١</sup>، اسماعيل على سعد<sup>٢</sup>

(١) باحث دراسات عليا بمعهد الدراسات العليا - جامعة مدينة السادات.  
(٢) كلية الآداب - قسم الاجتماع والاعلام - جامعة الاسكندرية

### ملخص

يهدف هذا البحث الى: التوصل إلى الصعوبات التي تعترض العلاقات العامة أثناء عملها. ومعرفة مدى تشكل الإدارة العامة للعلاقات العامة وسيلة اتصال فعالة. ومدى نجاح أنشطة وبرامج العلاقات العامة. معرفة واقع العلاقات العامة داخل مؤسسة الإدارة العامة للإطفاء ومختلف فروعها على مستوى دولة الكويت.

### ABSTRACT

**The purpose of this research is to:** reach the difficulties of public relations during its work; And the extent to which public relations management is an effective means of communication and the extent of success of public relations activities and programs. To know the reality of public are relations within the General Directorate of Firefighting and its various branches in the State of Kuwait.

**The methodology of the study:** The applied approach and the motivation to do so will be used on the importance of the public relations function and the media within the institution and its role and the attention of the new organizational forms of the importance of managing public relations. As for the tools of the study, the data will be used from the records of the General Directorate of Firefighting in Kuwait to find out the necessity of public relations and public relations. **The most important results** were achieved through the communication process from the data issued by the Directorate General of the fire during the years 2015-2016. The functional theory functions as a model for the study of the reality of the role of public relations in the Directorate General of the fire in Kuwait (results of communication through relations the public).

As well as the conclusion that there is already a public relations site within the organizational structure of the Directorate General of Firefighters. Public relations also play a real role in the direction of the target audience, even if it is not present in the organizational structure of the Directorate General of Firefighters.

### المقدمة

تعتبر العلاقات العامة والاعلام في الوطن العربي وظيفة حديثة جداً، لم تظهر بصورتها التي نعرفها في الوقت الحاضر إلا بعد الخمسينيات من هذا القرن، إذ قامت الكثير من الحكومات في هذه الأقطار بإنشاء أجهزة مركزية على الصعيد القومي، غرضها الأساسي إيجاد علاقات قوية وطيبة مع المواطنين، تزودهم بالمعلومات الضرورية من جهة وتستقبل آراءهم وأفكارهم واقتراحاتهم من جهة أخرى (هاشم، زكي محمود، ٢٠١٥)

قد نمت العلاقات العامة والاعلام كمفهوم إداري وكوظيفة نمواً سريعاً وأصبحت تلعب دوراً حيوياً في تقرير وتنفيذ سياسة المنظمة بما يتفق والصالح العام، محققة بذلك التأثير على الجماهير المختلفة للحصول على تأييدها وتعاونها (Dave Barry, 2001)، وأصبح من المتعارف عليه اليوم أن للعلاقات العامة دورها الهام في منظمات الأعمال، وأن فعالية واستمرارية أية منظمة إنما يتوقف على تلك العلاقات التي تربطها بجماهيرها (يوسف ، محمود ، ٢٠١٦)

لذلك تعد العلاقات العامة أحد مجالات الإدارة التي ظهرت وحققت قبولاً متزايداً خلال النصف القرن الأخير، ويرجع ذلك إلى تعاظم أهمية الرأي العام وكسب ثقة وتأييد الجمهور في نجاح أي منظمة بصرف النظر عن نوع نشاطها، كما يرجع ذلك إلى نمو شعور الإدارة بمسؤولياتها الاجتماعية وضرورة أخذ وجهة النظر العامة كمعتبر رئيسي مؤثر عند اتخاذ قراراته (يوسف، محمود، ٢٠٠٠).

### منهج الدراسة

سيتم استخدام المنهج التطبيقي والدافع الى ذلك الأعمال القليلة حول أهمية وظيفة العلاقات العامة والاعلام داخل المؤسسة ودورها وإهتمام الأشكال التنظيمية الجديدة بأهمية إدارة العلاقات العامة. اما فيما يخص أدوات الدراسة فسيتم استخدام البيانات من واقع سجلات مؤسسة الإدارة العامة للاطفاء بالكويت لمعرفة مدى ضرورة العلاقات العامة للاطفاء.

وكانت أهم النتائج التي تم التوصل اليها تتحقق عملية الاتصال من واقع البيانات الصادرة من الادارة العامة للاطفاء خلال الاعوام ٢٠١٥-٢٠١٦ م. كما تتحقق اركان النظرية الوظيفية كنموذج ارشادي لدراسة واقعية الدور الذي تقوم به العلاقات العامة بالادارة العامة للاطفاء بالكويت (نتائج الاتصال من خلال العلاقات العامة).

بالاضافة الى نتيجة مفادها انه يوجد فعليا موقع للعلاقات العامة داخل نموذج الهيكل التنظيمي للادارة العامة للاطفاء. كما تلعب العلاقات العامة دورا فعليا اتجاها الجمهور المستهدف بالاساس حتى لو لم يكن موجودا في نموذج الهيكل التنظيمي للادارة العامة للاطفاء.

كلمات مفتاحية: العلاقات العامة، الادارة العامة للاطفاء بالكويت، النظرية الوظيفية

### الدراسات السابقة

دراسة حمدان (٢٠٠٦) بعنوان: تقييم أداء وحدات العلاقات العامة في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية

هدفت الدراسة إلى تحديد مستوى أداء وحدات العلاقات العامة، وتحديد مدى وجود علاقة إحصائية بين أداء وحدات العلاقات العامة في مجتمع الدراسة وبين عدد من المتغيرات المستقلة التي شملت: الوظائف العلمية للعلاقات العامة، الموارد البشرية والمالية، وعوامل التنظيم الإداري والاستشارة الخارجية في مجال العلاقات العامة، إضافة إلى متغير العوامل الشخصية، وتم استخدام المنهج الوصفي، وتم الاستعانة بالاستبانة، بلغت عينة الدراسة (١٥٠) موظفاً من العاملين في وحدات العلاقات العامة، وكانت أهم النتائج: وجود ضعف وتدني مستوى أداء وحدات العلاقات العامة في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية.

- دراسة دوستال (Dostal, 1991)

### • البحث عن الحالة والفعالية في العلاقات العامة"

The Quest for Status and Effectiveness in Public Relatio

### هدف الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد أفضل المواصفات لمهنة العلاقات العامة ولما يجب أن يتعلمه الطالب بمن يرغب بالتخصص في هذا المجال في الجامعة.

نتائج الدراسة: وتوصلت الدراسة إلى أن: وجه العلاقات العامة متغير والبرامج الأكاديمية والعاملون في العلاقات العامة يجب أن يعتمدوا على الناس بدلاً من الاجتهاد في دراسة التراث والكتيبات. المحاضرون يجب أن يضغطوا باتجاه الإشباع المهني والمساعدة في تحريك المهنة بتدريس طلاب العلاقات العامة أكثر من مجرد مهارات مهنية تقنية، ولكن أيضاً مهارات اتصالية وإدارية. قضية الجنس في عمل العلاقات العامة أوجدت سيناريو جيد للعمل في العلاقات العامة، حيث تبين أن الإناث لديهن مهارات ويمكن مصادر تعطي رؤية - وجهة نظر - أخرى لقضية الشفافية

### مشكلة الدراسة

تتركز مشكلة الدراسة أساساً في تحديد دور وماهية العلاقات العامة والاعلام داخل مؤسسة الادارة العامة للاطفاء.

### تساؤلات الدراسة

### • التساؤل الاول:

ما مدى تحقق عملية الاتصال من واقع البيانات الصادرة من الإدارة العامة للاطفاء خلال الاعوام ٢٠١٥-٢٠١٦

#### • التساؤل الثاني:

مدى تحقق اركان النظرية الوظيفية كنموذج ارشادي لدراسة واقعية الدور الذي تقوم به العلاقات العامة بالادارة العامة للاطفاء بالكويت (نتائج الاتصال من خلال العلاقات العامة).

#### • التساؤل الثالث:

هل يوجد فعلياً موقع للعلاقات العامة داخل نموذج الهيكل التنظيمي للإدارة العامة للاطفاء.

#### • التساؤل الرابع:

هل تلعب العلاقات العامة دوراً فعلياً اتجاه الجمهور المستهدف بالاساس حتى لو لم يكن موجوداً في نموذج الهيكل التنظيمي للإدارة العامة للاطفاء.

#### حدود الدراسة

الحدود المكانية: الكويت الادارة العامة للاطفاء

الحدود الزمنية: التقارير و البيانات الصادرة من الادارة العامة للاطفاء خلال عام ٢٠١٥/٢٠١٦.

#### منهج الدراسة وأدوات البحث:

لكي نفهم الظاهرة المدروسة يجب استخدام المنهج الملائم وبالتالي سيتم استخدام المنهج التطبيقي والدفاع الى ذلك الأعمال القليلة حول أهمية وظيفة العلاقات العامة والاعلام داخل المؤسسة ودورها وإهتمام الأشكال التنظيمية الجديدة بأهمية إدارة العلاقات العامة.

اما فيما يخص أدوات الدراسة فسيتم استخدام البيانات من واقع سجلات مؤسسة الإدارة العامة للاطفاء بالكويت لمعرفة مدى ضرورة العلاقات العامة العلاقات العامة لها.

الأدوات الإحصائية المستخدمة في الدراسة حيث توضح الاتجاه العام داخل المؤسسة في ظل نشاط المؤسسة ودور العلاقات العامة والاعلام والعلاقة بين المؤسسة و الجمهور الخارجي في ظل وجود وغياب العلاقات العامة و الاعلام وطبيعة العلاقة بين مؤسسة الإدارة العامة للاطفاء والمؤسسات الأخرى.

#### أهمية البحث:

تأتي أهمية العلاقات العامة ودورها الإيجابي في تحسين صورة المؤسسة، وتحديد شكلها ومسارها داخل المحيط الاجتماعي وعلاقتها مع المؤسسات الأخرى، ودورها في الحفاظ على الأرواح والممتلكات وبالتالي الحفاظ على المكتسبات التنموية وتحسين المستوى المعيشي للمناطق والأهالي.

#### أهداف البحث:

- ١- التوصل إلى الصعوبات التي تعترض العلاقات العامة أثناء عملها.
- ٢- معرفة الى مدى تشكل الإدارة العامة للعلاقات العامة وسيلة اتصال فعالة.
- ٣- مدى نجاح أنشطة وبرامج العلاقات العامة.
- ٤- معرفة واقع العلاقات العامة داخل مؤسسة الادارة العامة للاطفاء ومختلف فروعها على مستوى دولة الكويت.

#### تحديد مصطلحات الدراسة

##### ➤ العلاقات العامة:

قد يكون من الصعوبة بمكان اختيار مفهوم أو أكثر من المفاهيم التي طرحت بشأن العلاقات العامة، حيث أن فحاصاً أدبياتها المتخصصة يكشف عن كم هائل من المفاهيم، حيث أن الباحثين المتخصصين في هذا الموضوع لم يفتقروا حول مفهومها وتحديد طبيعته، وقد قام أحد المتخصصين في المؤسسة الأمريكية للعلاقات العامة بحصر معظم هذه المفاهيم حيث وجدها تقترب من المائتين مفهوم (منصور ، سمير حسن ، ٢٠٠٥)

#### • الصحة والسلامة:

تعرف السلامة والصحة المهنية بأنها العلم الذي يهتم بالحفاظ على سلامة وصحة الإنسان ، وذلك بتوفير بيانات عمل آمنة خالية من مسببات الحوادث أو الإصابات أو الأمراض المهنية ، أو بعبارة أخرى هي مجموعة من الإجراءات والقواعد والنظم في إطار تشريعي تهدف إلى الحفاظ على الإنسان من خطر الإصابة والحفاظ على الممتلكات من خطر التلف (Adams, A., Bochner, S. and Bilik,2016).

#### ادوات البحث

اهم ادوات هذا البحث التقارير الصادرة من الادارة العامة للاطفاء

#### اجراءات البحث

تسعى الدراسة إلى الكشف عن دور العلاقات العامة على مستوى الادارة العامة للاطفاء ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث باستخدام التقارير الصادرة من الادارة للتعرف تحديدا على هذا الدور بتحديد هذه العينة من التقارير وقياس هذه العينة من خلال البيانات ثم اجراء التحليل الاحصائي.

#### • التحليل الاحصائي:

النسبة المئوية لاجمالي الميزامية لعام ٢٠١٦/٢٠١٥م

#### بناء ادوات البحث:

تعتمد ادوة الدراسة على تحليل البيانات الصادرة من الادارة العامة للاطفاء بدولة الكويت

#### • اجراءات التطبيق

##### ➤ تحديد العينة

ميزانية المشروعات التي تم تنفيذها من خلال الادارة العامة للاطفاء بدولة الكويت، بالاضافة الى دور العلاقات العامة على مستوى الادارة العامة للاطفاء.

#### قياس العينة

التقارير الصادرة من الادارة العامة للاطفاء.

#### نتائج البحث

الاجابة على تساؤلات الدراسة

#### • الاجابة على التساؤل الاول

ما مدى تحقق عملية الاتصال من واقع البيانات الصادرة من الادارة العامة للاطفاء خلال الاعوام ٢٠١٥-٢٠١٦

#### جدول (١)

ميزانية المشروعات التي تم تنفيذها من خلال الادارة العامة للاطفاء بدولة الكويت

اسم الجهة / المشروع	الميزانيه السنويه ٢٠١٦/٢٠١٥ (دينار كويتي)	الميزانية الاجمالية (دينار كويتي)	النسبة المئوية من الميزانية الاجمالية %
تطوير أنظمة الاتصالات اللاسلكية ( TETRA ) الخاصة بالإدارة العامة للاطفاء	٣,٠١٣,٠٠٠	٣,٨٦١,٥٩١	٨,٥
تنفيذ مركز إطفاء الصبية	٤٠٠,٠٠٠	٧٠٠,٠٠٠	---
تنفيذ مركز إطفاء الجهراء	٢٠٠,٠٠٠	١,١٠٠,٠٠٠	٣
تنفيذ مركز إطفاء المنقف	٧٥٠,٠٠٠	١,١٠٠,٠٠٠	٣
تنفيذ مبنى قطاع الوقاية		٣,٥٠٠,٠٠٠	٨
تصميم عدد ٥ مراكز بمناطق ( عبدالله المبارك - القبوروان - جنوب الجهراء - المنقف - الجهراء)	-----	-----	-----
تنفيذ مركز إطفاء أم الهيمن	-----	٩٩٠,٠٠٠	٣

-----	٥٠,٠٠٠	١٠,٠٠٠	تصميم مباني قطاع الوقاية فرع إدارة إطفاء العاصمة والجبراء
١٤	٦,٥٢٠,٠٠٠	٢,٦٠٠,٠٠٠	تنفيذ مبنى الإدارة العامة للإطفاء
----	٥٠,٠٠٠	١٠,٠٠٠	تصميم مبنى رياضي بمجمع الورش
١٧,٥	٨,٠٠٠,٠٠٠	١,٧٢١,٠٠٠	تحويل مركز إعداد رجال الإطفاء إلى أكاديمية معتمدة محلياً ودولياً
٣٤,٥	١٧,٣٧٨,٩٨٨	٤,٩٨٦,٣٠٠	تحديث وتطوير الآليات والمعدات والزوارق
---	٥٠,٠٠٠		تصميم ساحات ومباني تدريب بمركز اعداد رجال الاطفاء
----	٥٠,٠٠٠	١٠,٠٠٠	تصميم مباني إدارة الإنشاءات والصيانة
----	٥٠,٠٠٠	١٠,٠٠٠	تصميم عدد ٣ مراكز إطفاء ( حطين - الصليبية الصناعية - شمال غرب الصليبيخات)
٤	١,٥٠٠,٠٠٠	٥٤٨,٠٠٠	بناء عدد ٢ زورق مكافحة وإنقاذ بطول ١٥ متر
٢,٥	٨٤٨,٠٠٠	٧٣٢,٥٦٢	بناء عدد ٤ زورق مكافحة وإنقاذ وتوابعه بطول ١٣ متر
٤,٥	١١,١٩١,٢٢٤	١,٥٥١,٠٣١	شراء الدفعة الخامسة من الآليات والمعدات
٥	١,٥٠٠,٠٠٠	١٠,٠٠٠	تصميم مواقف متعددة الأدوار لمبنى قطاع الوقاية
----	-----	٩٦٢,٦٨٤	شراء الدفعة السادسة من الآليات والمعدات
١٠٠	٥٢,٠٧٨,٢١٢	١٧,٠٢١,٣٧٧	المجموع

تحديث وتطوير الآليات والمعدات والزوارق تمثل نسبة ٣٤,٥% من الميزانية الاجمالية للمشروعات تحويل مركز إعداد رجال الإطفاء إلى أكاديمية معتمدة محلياً ودولياً تمثل نسبة ١٧,٥% من الميزانية الاجمالية للمشروعات، تنفيذ مبنى الإدارة العامة للإطفاء تمثل نسبة ١٤% من الميزانية الاجمالية للمشروعات يليها تطوير أنظمة الاتصالات اللاسلكية ( TETRA ) الخاصة بالإدارة العامة للإطفاء تمثل نسبة ٨,٥% من الميزانية الاجمالية للمشروعات.

#### الاجابة على التساؤل الثاني

مدى تحقق اركان النظرية الوظيفية كنموذج ارشادي لدراسة واقعية الدور الذي تقوم به العلاقات العامة بالادارة العامة للاطفاء بالكويت (نتائج الاتصال من خلال العلاقات العامة)

#### جدول (٢)

الدور الذي تقوم به العلاقات العامة بالادارة العامة للاطفاء بالكويت

الوزن النسبي %	الجملة العمومية للعمليات عام ٢٠١٦ م	دور العلاقات العامة على مستوى الادارة العامة للاطفاء
١٤,٤	٣٢٧٩	الانقاذ
١٩	٤٤٤٢	بلاغات عن حسن نية
٧	١٥٢١	خدمة عامة
١,٢	٢٨٩	استعداد
----	٣٤	بلاغ من أشخاص
----	٣٩	بلاغ كاذب من جهاز
٤٢,٢	٩٦٤١	حوادث أخرى
٥	١٠٤٩	اطفاء حرائق في اماكن سكنية
٤	٨٧٥	اطفاء حرائق في وسائل النقل (جوى ، بحرى، برى)
٢	٤٥٦	الحرائق في الأماكن غير السكنية

٥,٢	١١٨٥	حرائق فى أماكن مهجورة او تحت الإنشاء
١٠٠	٢٢,٨١٠	المجموع الكلى لعمليات العلاقات العامة

المصدر : نشرة احصاء الادارة العامة للاطفاء عام ٢٠١٦م

هناك حوادث أخرى عديدة تشكل نسبة ٤٢,٢ % من ركائز الوظيفة التي تقوم بها الادارة فى ظل علاقات عامة ناجحة حيث أن الخدمات الاخرى هى متعلقة بالاساس بالعلاقات العامة وما تقوم به اتجاه المواطن من بناء استراتيجية خاصة فى العمليات المفاجئة. ثم البلاغات بنسبة ١٩ % من ركائز الوظيفة اتجاه المواطن متلقى الخدمة يليها عمليات الانقاذ ١٤,٤ % من الجملة العمومية للعمليات ركائز النظرية الوظيفية

الأولى: ترى ضرورة دراسة الوحدات الكبرى في المجتمع مع الارتكاز على البعد العضوي في علم الاجتماع. الثانية: تركز اهتمامها على وظيفة الوحدات الصغرى في المجتمع، واعتبارها محل التحليل السوسولوجي ورغم تعدد آراء العلماء حول مفهوم الوظيفة، إلا أنهم يجمعون على القضايا التي تشكل في جملتها الصياغة النظرية الوظيفية في علم الاجتماع

الاجابة على التساؤل الثالث

هل يوجد فعليا موقع للعلاقات العامة داخل نموذج الهيكل التنظيمى للادارة العامة للاطفاء  
موقع العلاقات العامة في الهيكل التنظيمي:

### الادارة العامة للاطفاء بالكويت

#### وزير الدولة لشئون مجلس الوزراء

#### مدير عام

#### الادارة العامة للاطفاء

ادارة البحوث و لدراسات الفنية و المتابعة

مكتب المدير العام

مكتب التفيتش والتدقيق

ادارة الشئون القانونية

ادارة العلاقات العامة و الاعلام

قطاع الشئون الهندسية ونظم المعلومات

قطاع الشئون المالية و الادارية

قطاع الوقاية

قطاع المكافحة

شكل (١٦) موقع ادارة العلاقات العامة داخل هيكل الادارة العامة للاطفاء بالكويت

المصدر :الموقع الالكتروني لادارة الاطفاء بالكويت (<http://www.kfsd.gov.kw>)

كيف يمكن تحقيق مهام العلاقات العامة، في هذا الصدد يشير د.علي عجوة أستاذ العلاقات العامة عميد كلية الاعلام الأسبق بجامعة القاهرة إلى ضرورة وجود ٧ إدارات تابعة لأي شركة متخصصة في العلاقات العامة، لها وظائف محددة، وهذه الإدارات هي:

إدارة العلاقات الإعلامية: وهي مسئولة عن الاتصال بوسائل الإعلام وإعداد تقارير عما تنشره عن المؤسسة.

إدارة الشئون العامة: وتنظم اللقاءات الدورية مع المحللين الاقتصاديين لإطلاعهم على وضع المؤسسة المالي ومشاريعها الاستثمارية لتدعيم العلاقات معهم وجذب مستثمرين جدد.

قسم شئون المستهلكين: وهو يقوم بتوثيق الصلة مع العملاء وذلك بإعداد المطبوعات التي تبين مزايا السلعة أو الخدمة التي تقدمها المؤسسة.

قسم الشئون القانونية: وهو يتابع التشريعات والقوانين ذات الصلة بالمؤسسة وإعداد الدراسات بهذا الشأن. إدارة الشئون الداخلية: ويتابع شكاوى العاملين وتظلماتهم وإعداد برامج النشاط الاجتماعي والثقافي والرياضي.

إدارة للنشاطات: وهي خاصة بتنظيم المعارض والندوات وتسهيل سفر مسؤولي المؤسسة.

إدارة للتصميم والإنتاج: وهي تتولى المهام الفنية الخاصة بإنتاج المطبوعات والمواد المرئية، كالنشرات، والكتيبات، وأفلام الفيديو.

الاجابة على التساؤل الرابع:

هل تلعب العلاقات العامة دوراً فعلياً اتجاه الجمهور المستهدف بالأساس حتى لو لم يكن موجوداً في نموذج الهيكل التنظيمي للإدارة العامة للاطفاء.

### جدول (٣)

الخدمات التي تقوم على تقديمها العلاقات العامة للجمهور بالتعريف بأسباب اشتعال الحرائق من خلال الاتصال الجماهيري ووضع استراتيجيات للعلاقات العامة

سبب الاشتعال	الجملة العمومية للعمليات حسب سبب الإشتعال	الوزن النسبي %
تماس كهربائي	١٦٦٧	٢١
الحمل الكهربائي الزائد	٣١٥	٤
عيث أحداث وأطفال بمصدر حراري أو مواد قابلة للإشتعال	٦٤٥	٨
إهمال	٣	----
إجراءات تخزين سيئة	٨	----
عقب سيجاره أو ما شابه	٦١٢	٨
متعمد أو شبه متعمد	٤٠٩	٥
إنسكاب أو تسرب غاز نتيجة خطأ بشري	٤	---
تسرب غاز نتيجة لخلل في الجهاز أو الآله	٦٩	---
تسرب سائل قابل للإشتعال نتيجة لخلل في الجهاز أو الآلة	١٦٥	٢
قطع أو أجزاء يتم غسلها أو تنظيفها أو تلميعها أو صبغها بسوائل قابلة للأشتعال	٣	-----
حوادث مرورية (اصطدام-إنزلاق-إنقلاب)	٦٦	-----
تراكم الزيوت والشحوم نتيجة عدم التنظيف	١٥٣	٢
نسيان وعاء الطبخ أو غيره على الطباخ	١٨٥	٢
وضع مصدر حراري بالقرب من مواد قابلة للإشتعال	٢٤٦	٣
سبب طبيعي	٢	----
اشتعال ذاتي	٨	--
تفاعل كيميائي	٣	----
أخرى	١٩١	٢
جملة عمليات الإنقاذ	٣٢٧٩	٤١
جملة الخدمات التي تقوم على تقديمها العلاقات العامة	٨٠٣٣	١٠٠

المصدر : نشرة احصاء الادارة العامة للاطفاء عام ٢٠١٦م

#### • تفسير النتائج ومناقشتها

- تحقق نتائج عملية الاتصال واستراتيجية العلاقات العامة من واقع البيانات الصادرة من الادارة العامة للاطفاء خلال الاعوام ٢٠١٥-٢٠١٦م وهو دليل على وجود نموذج ناجح للعلاقات اعامة داخل هذه الادارة العامة.
- تتحقق اركان النظرية الوظيفية كنموذج ارشادي لدراسة واقعية الدور الذي تقوم به العلاقات العامة بالادارة العامة للاطفاء بالكويت (نتائج الاتصال من خلال العلاقات العامة) (Black, Sam. , 2016)
- يوجد فعلياً موقع للعلاقات العامة داخل نموذج الهيكل التنظيمي للإدارة العامة للاطفاء.

#### التوصيات

- ١- توسيع صلاحيات العلاقات العامة بالإشراف على سجلات قيام المؤسسات الرقابية بممارسة أعمالها الرقابية على المنشآت الصناعية بصورة دورية ودون انقطاع، كما يجب أن تلتزم بتحديد فترات كافية وملائمة للقيام

بعمليات التفتيش على المنشآت الصناعية وذلك للتأكد من تطبيق الانظمة واللوائح والقوانين الخاصة بالسلامة والصحة المهنية وبالتالي المحافظة على أرواح العاملين والمتدربين على المنشآت الصناعية.  
٢- رفع مستوى التأهيل والتدريب لدى العلاقات العامة فى مجال السلامة والصحة المهنية وتوعيتهم بأهمية قيام المنشآت بعمل التقارير اليومية والشهرية والسنوية الخاصة بالحوادث والإصابات.

#### المقترحات المستقبلية

- ١- دور العلاقات العامة فى اصدار تقارير نشاط المؤسسة.
- ٢- الصلاحيات القانونية للعلاقات العامة داخل المؤسسة.

#### المراجع

##### مراجع باللغة العربية

عجوة ، على : دور العلاقات العامة في مؤسسات التعليم العالي، كلية الاعلام ، جامعة القاهرة، ٢٠١٦م  
هاشم، زكي محمود، العلاقات العامة، المفاهيم الأساسية العلمية، شركة ذات السلاسل للطباعة والنشر والتوزيع، الكويت، ٢٠١٥م  
يوسف، محمود ، العلاقات العامة فى الشركات المحولة إلى نظام الخصخصة ، ط ١، القاهرة :دار النهضة العربية، ص٢١، ٢٠١٦م  
يوسف، محمود ، دور العلاقات العامة فى الحملات الانتخابية، المجلة المصرية لبحوث الرأى العام، كلية الإعلام – جامعة القاهرة، العدد الثانى، أبريل – يونيو ٢٠٠٠م  
منصور ، سمير حسن ، محي محمود حسن ، العلاقات العامة والأعلام في البلدان النامية الإسكندرية : المكتب الجامعي الحديث ، ١٥١ ص ، ١٩٨٥م  
حمدان: تقييم أداء وحدات العلاقات العامة في وزارات السلطة الوطنية، ٢٠٠٦ م

##### مراجع باللغة الانجليزية

Adams, A., Bochner, S. and Bilik, L., The effectiveness of warning signs in hazardous work places: cognitive and social determinants, Vol. 29, No. 4, Australia, 2016.  
Black, Sam. Proptical Public Relations, fourth Edition, London, Sir Isacc pitman and Sons LTD, p.58, 2016.  
Dave Barry., Interpersonal behavior and communication Ind University, 2001.  
Dostal - Neff, -Bonita: the Quest for Status and Effectiveness in Public Relations: More a Question of Philosophy, Commitment to Values, and Research Development than Academic Location. Paper Presented (Pittsburgh, PA, April 25-28, 1991.

Determine the role of public relations at the level of the general fire department in Kuwait