



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة غليزان



كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علوم الإعلام والاتصال

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر أكاديمي في علوم الإعلام والاتصال

نشاطات العلاقات العامة في المؤسسة العمومية
الاستشفائية في الجزائر

المؤسسة العمومية الاستشفائية بن حتشي أحمد - مازونة بغليزان
أنموذجا

تخصص: اتصال وعلاقات عامة

إعداد الطالبين:

محمد بولكباشي أسامة

كيجال ياسر

إشراف:

ريم فتيحة قدوري

الإسم واللقب	الدرجة العلمية	الجامعة الأصلية	الصفة
د. الحاج بن دحمان	محاضر أ-	جامعة غليزان	رئيسا
د. ريم فتيحة قدوري	محاضر أ-	جامعة غليزان	مشرفا مقرر
د. نوال كروش	محاضر ب-	جامعة غليزان	مناقشا

الموسم الجامعي: 2022-2023



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة غليزان



كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علوم الإعلام والاتصال

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر أكاديمي في علوم الإعلام والاتصال

نشاطات العلاقات العامة في المؤسسة العمومية
الاستشفائية في الجزائر

المؤسسة العمومية الاستشفائية بن حتشي أحمد- مازونة بغليزان
أنموذجا

تخصص: اتصال وعلاقات عامة

إشراف الدكتورة:

ريم فتيحة قدوري

إعداد الطالبين:

محمد بولكباشي أسامة

كيحال ياسر

لجنة المناقشة

الإسم واللقب	الدرجة العلمية	الجامعة الأصلية	الصفة
د. الحاج بن دحمان	محاضر أ-	جامعة غليزان	رئيسا
د. ريم فتيحة قدوري	محاضر أ-	جامعة غليزان	مشرفا مقرر
د. نوال كروش	محاضر ب-	جامعة غليزان	مناقشا

الموسم الجامعي: 2022-2023

شكر وعرافان

نتقدم بخالص عبارات الشكر والتقدير إلى كل من ساهم معنا في انجاز هذا العمل

ونخص بالذكر أستاذتنا المشرفة ريم فتيحة قدوري التي لم تبخل علينا بتوجيهاتها

ونصائحها القيمة التي كانت عوناً لنا لاتمام البحث.

كما نشكر جميع الأساتذة بقسم علوم الاعلام والاتصال

وأساتذة كلية العلوم الاجتماعية والانسانية



الإهداء

اهدي تخرجي إلى من تمنوا لي النجاح والتوفيق أخي وأخواتي الأعزاء

إلى كل من ساندني وإلى كل من تمنى لي الخير والنجاح، عائلتي وأصدقائي وزملائي

والشكر الكبير لأعظم شخصين أبي أُمي شكراً لكم بحجم السماء

إيهم جميعاً أهدي تخرجي راجياً من الله الإطالة بأعمارهم وأن يبارك فيهم ويحفظهم ربّي
بعينه التي لا تنام كان يوم ليس كسائر الأيام انه الدمع يذرف فرحاً

محمد بولكباشي أسامة

الإهداء

الشكر لله أولاً ولوالدي ووالدتي

إلى كل من وقف بجانبني في إكمال مسيرتي الدراسية

وندعو الله أن يتم علينا بالنجاح

كيحال ياسر

فهرس المحتويات

أ	المقدمة-----
1	1 إشكالية الدراسة:-----
2	2. أسباب اختيار الموضوع-----
3	3. أهمية الدراسة:-----
3	4. أهداف الدراسة-----
3	5. منهج الدراسة وأدواتها:-----
5	6. مجتمع البحث وعينة الدراسة:-----
6	7. حدود الدراسة:-----
6	8. مفاهيم ومصطلحات البحث:-----
8	9. الدراسات السابقة:-----

الفصل الأول: الإطار النظري

مدخل إلى العلاقات العامة ونشاطاتها

15	أولاً: تعريف العلاقات العامة:-----
16	وظائف العلاقات العامة:-----
18	عناصر العلاقات العامة:-----
19	أدوار العلاقات العامة لتحقيق أهدافها-----
20	سمات العلاقات العامة:-----
23	أهداف العلاقات العامة:-----
24	ثانياً: ما هية أنشطة العلاقات العامة-----
24	أولاً: إعداد الكتيبات والملصقات والمطبوعات-----
29	ثالثاً: تنظيم وإعداد الاجتماعات والندوات والمؤتمرات العلمية المتخصصة للمؤسسة-----
32	ثالثاً: أنشطة العلاقات العامة:-----
32	محور الإعلام:-----

33 ----- محور الاستعلام:

34 ----- محور التنسيق:

34 ----- الوسائل المستخدمة في العلاقات العامة

34 ----- أولاً: الوسائل التقليدية

35 ----- ثانياً: الوسائل الحديثة

38 ----- أهمية وسائل الاتصال في العلاقات العامة

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي

نشاطات العلاقات العامة بالمؤسسة الاستشفائية أحمد بن حنشي- مازونة بجليزان

39 ----- أولاً: مستشفى أحمد بن حنشي- مازونة بجليزان

40 ----- نبذة تاريخية عن مستشفى مازونة ونشأة المؤسسة العمومية الاستشفائية مازونة بجليزان

40 ----- مهام المؤسسة الاستشفائية بن حنشي- مازونة بجليزان:

41 ----- الهيكل التنظيمي للمؤسسة الاستشفائية أحمد بن حنشي- مازونة بجليزان:

47 ----- وسائل الاتصال بالمؤسسة الاستشفائية أحمد بن حنشي مازونة بجليزان:

47 ----- العلاقات مع السلطات المحلية:

47 ----- الآفاق المستقبلية:

48 ----- ثانياً: نشاطات العلاقات العامة بالمؤسسة الاستشفائية أحمد بن حنشي- مازونة بجليزان

48 ----- مكانة العلاقات العامة بالمؤسسة الاستشفائية أحمد بن حنشي- مازونة بجليزان:

49 ----- أهداف مكتب الإعلام والاتصال في المؤسسة العمومية الاستشفائية أحمد بن حنشي مازونة بجليزان:

49 ----- وظائف العلاقات العامة في مستشفى أحمد بن حنشي:

50 ----- أنشطة العلاقات العامة في المؤسسة الاستشفائية أحمد بن حنشي مازونة:

50 ----- تنفيذ حملات:

50 ----- إعداد وتحرير البيانات والمعلومات وإيصالها لوسائل الإعلام المختلفة

50 ----- النشر عبر شبكات التواصل الاجتماعي

51	إعداد وتحرير الكتيبات والأدلة والتقارير والمطويات والنشرات والمطبوعات-----
51	إعداد وتحرير مجلة المنظمة ودورياتها المختلفة:-----
51	تخطيط وتنفيذ الملصقات والإعلانات:-----
52	تنظيم اللقاءات والمؤتمرات والندوات والحفلات:-----
52	تنظيم الزيارات والرحلات واليوم المفتوح والاستقبالات والمعارض:-----
52	رفع كفاءة استخدام وسائل الاتصال المتاحة:-----
53	الاتصال بالمؤسسة الاستشفائية أحمد بن حنشي بـمازونة-----
53	أولاً: الاتصال الداخلي-----
54	ثانياً: الاتصال الخارجي-----
54	العراقيل التي أثرت في نشاط العلاقات العامة في المؤسسة العمومية الاستشفائية أحمد بن حنشي بـمازونة:-----
55	مصادر نشاطات العلاقات العامة في المؤسسة الاستشفائية أحمد بن حنشي بـمازونة-----
55	أولاً: الأنشطة المتعلقة بالإعلام-----
55	الأنشطة الموحدة من وزارة الصحة التي تقوم المؤسسة بتنفيذها، وتتمثل في:-----
56	الأنشطة التي تعدها المؤسسة الاستشفائية وتشرف على تنفيذها:-----
57	ثانياً: الأنشطة المتعلقة بالإستعلام:-----
59	ثالثاً: الأنشطة المتعلقة بالتنسيق-----
61	مناقشة النتائج في ضوء تساؤلات الدراسة :-----
63	توصيات الدراسة:-----
64	الخاتمة:-----
66	قائمة المراجع:-----

الملاحق

المقدمة

المقدمة

في عصرنا الحالي الذي يتميز بتطور التكنولوجيا والاتصالات، أصبحت العلاقات العامة أمراً حيوياً لأي منظمة أو شركة تسعى للنجاح والازدهار. تُعرف العلاقات العامة بأنها مجال يهتم ببناء وإدارة العلاقات مع الجمهور والمصلحين المختلفين، وذلك بهدف تحقيق أهداف المنظمة وتعزيز سمعتها ومصداقيتها، وتدور العلاقات العامة حول إدارة وبناء العلاقات بين المؤسسات والشركات والحكومات والمجتمعات بهدف تحسين سمعة المنظمة وبناء الثقة والتواصل بشكل فعال مع الجمهور وأصحاب المصلحة. تشمل مجالات العلاقات العامة تخطيط وتنفيذ حملات العلاقات العامة والإعلام، وإدارة الأزمات، والاتصالات الداخلية والخارجية، والاتصالات الاجتماعية، وتنظيم الفعاليات والمؤتمرات.

فأصبح عمل العلاقات العامة الآن أداة لا غنى عنها في الأعمال والمجتمع، حيث يلعب دوراً رئيسياً في بناء الثقة وتعزيز الصورة الإيجابية للمؤسسات والشركات. تسعى المنظمات اليوم جاهدة لتطوير استراتيجيات علاقات عامة سليمة تمكنها من التواصل بشكل فعال مع جمهوراً مستهدفاً وعامة الناس.

تسعى الإدارة من خلال نشاطاتها وأعمالها إلى كسب رضا جمهورها وتحسين صورة المؤسسة وذلك بالقيام بأنشطة بطريقة ومنظمة وصحيحة وبما أن المؤسسات هدفها خدمة الجمهور بالدرجة الأولى.

لذلك تحرص على أن تكون أنشطتها وأعمالها ذات جودة عالية فهي تعتمد على نشاطات العلاقات العامة ويتمثل موضوع بحثنا: " نشاطات العلاقات العامة في المؤسسات الصحية الجزائرية" أجرينا دراسة ميدانية بمستشفى أحمد بن حنشي بـمـازونة، لمعرفة نشاطات المؤسسة.

1. إشكالية الدراسة:

عرفت العلاقات العامة منذ القدم فقد ولدت بمولد الإنسان بحيث أرغمته الحياة على تكوين علاقات التعاون وتبادل المصالح مع الآخرين، من ثم نمت مع بداية القرن العشرين في الولايات المتحدة وأصبحت كمفهوم إداري وعمل مؤسسي وذلك كنتيجة للتطورات الحاصلة في المجتمع الحديث من تطور في الوسائل الإعلام ونشأة الوزارات والهيئات وغيرها من الجهات الحكومية الضخمة.

وأصبحت العلاقات العامة تمارس في كافة المؤسسات والأجهزة المختلفة، سواء كانت حكومية أو غير حكومية، صناعية أو تجارية أو خدماتية أو غيرها.

والمؤسسات العمومية يسمح لأي أحد بالوصول إليها بحيث ينحصر نشاطها بتقديم خدماتها للمجتمع، تكون ذات كفاءة وجودة عالية وفعالية وبأقل تكلفة ممكنة وإن هذه الخدمات تختلف بوجود عدة تقسيمات منها نقل، سكن، الأمن، التعليم والخدمات الصحية وهي من أهم الخدمات التي تقدمها الدولة الجزائرية.

والمؤسسات الصحية التي تقدم الخدمات للمواطنين، أصبحت تحتاج التواصل مع جمهورها لإيصال معلومات متعلقة بأهدافها ومنجزاتها ومراعاة شؤون المرضى والمحافظة على ممتلكات المستشفى ومن هنا أصبح لإدارة العلاقات العامة دورا هاما في هذا المجال.

وقد أخذنا المؤسسة الاستشفائية العمومية لبلدية مازونة كنموذج عن المؤسسة الصحية بالجزائر بحيث تتوفر فيها المقومات التنظيمية وبالنظر لما تقدمه هذه المؤسسة استحسننا حصر هاته الدراسة على معرفة كل ما تقدمه المؤسسة من نشاطات داخل وخارج المؤسسة، ولتتمكن من معرفة ذلك نطرح التساؤل التالي:

فيما تتمثل نشاطات العلاقات العامة في المؤسسة العمومية الاستشفائية بن حتشي أحمد مازونة بغيليزان ؟

وللإجابة على التساؤل الرئيسي للدراسة نطرح مجموعة من التساؤلات الفرعية:

1. ما مفهوم العلاقات العامة في المؤسسة العمومية الاستشفائية؟
2. ما هي أهداف ووظائف العلاقات العامة في المؤسسة العمومية الاستشفائية؟
3. فيما تتمثل أنشطة العلاقات العامة في المؤسسة العمومية الاستشفائية بن حنشي أحمد بمازونة؟
4. ما هي الوسائل الاتصالية التي تستخدمها العلاقات العامة في ممارسة نشاطاتها في المؤسسة العمومية الاستشفائية بن حنشي أحمد بمازونة؟
5. ما هي العراقيل التي أثرت في نشاط العلاقات العامة في المؤسسة العمومية الاستشفائية بن حنشي بمازونة؟

2. أسباب اختيار الموضوع

الدراسة العلمية تخضع لعدة أسباب ذاتية وموضوعية دفعتنا لدراسة هذا الموضوع والتي نوجزها فيما يلي:

أ- الأسباب الذاتية:

- طبيعة تخصصنا الاتصال والعلاقات العامة دفعنا إلى محاولة معرفة ما يقدمه مكتب الاتصال والعلاقات العامة من نشاطات ومهام.
- معرفة مدى تطابق معارفنا النظرية مع ما هو موجود على الأرض الواقع.
- رغبة في زيادة كفاءتنا في البحث العلمي.

ب- الأسباب الموضوعية:

- أهمية نشاطات العلاقات العامة في المؤسسات الحديثة.
- أهمية استكشاف واقع نشاطات العلاقات العامة في المؤسسات الاستشفائية.
- قابلية هذا الموضوع للدراسة سواء من الناحية النظرية أو التطبيقية.

3. أهمية الدراسة:

ترتكز أهمية دراستنا في محاولة استكشاف نشاطات العلاقات العامة في قطاع الصحة، فالعلاقات العامة أصبح من ضروري وجودها فهي الوريد الذي يربط بين المؤسسة وجمهورها وغيابها يؤدي بفشل المؤسسات ونجاحها متعلق بوجودها وبفعاليتها. لذا تكمن أهمية هذا البحث في تعرضه لموضوع العلاقات العامة داخل المؤسسة الصحية وخاصة أن المؤسسات في الوقت الحالي لا يمكن تسييرها إلا بوجود إدارة العلاقات العامة لذا حسن استعمالها وإعطائها منزلتها يؤدي إلى نجاح المؤسسة.

4. أهداف الدراسة

تتمثل أهداف دراستنا في:

- التعرف على مكانة نشاط العلاقات العامة في المؤسسة الاستشفائية.
- التعرف على سيرورة عمل العلاقات العامة للمؤسسة الاستشفائية.
- الكشف عن مختلف أساليب والوسائل الاتصالية التي تعتمد عليها المؤسسات الصحية في تسيير نشاطاتها الداخلية والخارجية.
- محاولة معرفة المشاكل التي تواجه الإدارة العلاقات العامة.

5. منهج الدراسة وأدواتها:

تندرج هذه الدراسة في حقل الدراسات الوصفية، التي تستهدف الحصول على معلومات دقيقة وكافية حول الظاهرة المدروسة، حيث يقوم المنهجي الوصفي على "تحديد الظاهرة أو المشكلة التي ينبغي دراستها بتحديد تساؤلاتها، وتوفير المعلومات عن الموضوع، واستخلاص النتائج واصدار التوصيات وما يجب أن يكون عليه الوضع"¹

¹ عمار بوحوش، دليل الباحث في المنهجية وكتابة الرسائل الجامعية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1990، ص30.

واعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي، لأنه المنهج الأكثر ملائمة لهذا النوع من الدراسات ويعرف المنهج الوصفي بأنه "المنهج الذي يقوم برصد ومتابعة الظاهرة أو الحدث بدقة وبطريقة كمية ونوعية في فترة زمنية معينة أو عدة فترات من أجل التعرف على ظاهرة أحدث من حيث المحتوى والمضمون وبالتالي الوصول الى نتائج وتعميمات تساهم في فهمها للواقع"¹.

• أدوات جمع المعلومات:

اعتمدت دراستنا على المقابلة كأداة رئيسية في جمع المعلومات، والتي تم إعدادها بما يتلائم مع أهداف الدراسة وإشكالياتها البحثية. وتعرف المقابلة بأنها: أداة بحث علمية، حيث يستخدمها الباحث في جمع المعلومات من الأشخاص الذين يملكون هذه المعلومات والبيانات غير الموثقة في أغلب الأحيان. والمقابلة لغة مشتقة من الفعل قابل، بمعنى واجه، وهي بذلك مواجهة، من حيث قيامها على مواجهة الشخص أي مقابلته وجها لوجه، من حيث التحدث إليه في شكل حوار يأخذ شكل طرح أسئلة من طرف الباحث، ويقدم الأجوبة من طرف المبحوث حول الموضوع المدروس.²

والمقابلة أداة أو وسيلة بحث شفوية عادة تكون مباشرة، أو هاتفية، لجمع البيانات يتم خلالها سؤال فرد أو خبير عن معلومات لا تتوفر عادة في الكتب، أو المصادر الأخرى.³

إلى جانب توظيفنا لأداة الملاحظة البسيطة التي ساهمت في استكشاف نشاطات العلاقات العامة في المؤسسة العمومية الاستشفائية بن حنشي أحمد بجليزان.

وتعرف الملاحظة بأنها مشاهدة الظاهرة محل الدراسة عن كثب، في إطارها المتميز ووفق ظروفها الطبيعية، حيث يتمكن الباحث من مراقبة تصرفات وتفاعلات المبحوثين، ومن

¹ حسن محمد جواد الجبوري، منهجية البحث العلمي، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان 2008، ص177
² أحمد بن مرسل، مناهج البحث العلمي في علوم الاعلام والاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، ط4، 2010، ص213.

³ محمد الفاتح حمدي وسميرة سطوطاح، مناهج البحث في علوم الاعلام والاتصال وطريقة إعداد البحوث، الطبعة الأولى 2019، دار الخامد للنشر والتوزيع، الجزائر، 2019، ص 83.

التعرف على أنماط وطرق معيشتهم ومشاكلهم اليومية، أب بعبارة أدق، الملاحظة هي عملية مقصودة تسير وفق الخطة المرسومة للبحث، في إطار المنهج المتبع.¹

6. مجتمع البحث وعينة الدراسة:

يعتمد الباحثون اليوم في إجراء بحوثهم الميدانية وغيرها من الأبحاث الأخرى على طريقة العينة المأخوذة من مجتمع البحث، للوصول إلى المعلومات والحقائق التي تفي بالغرض النهائي للدراسة، وتسري هذه النتائج المتوصل إليها من حيث التمثيل على كل مجتمع البحث.² ويتمثل مجتمع دراستنا في خلية الاتصال والإعلام في المؤسسة العمومية الاستشفائية بن حتشي أحمد بمارونة.

• عينة الدراسة:

اعتمدت دراستنا على العينة القصدية، نظراً لملائمتها لنوع ومجال بحثنا، حيث تعرف العينة القصدية بأنها: "العينة التي يقوم الباحث باختيار مفرداتها بطريقة تحكيمية لا مجال فيها للصدفة، ويشرف الباحث شخصياً على اقتناء المفردات الممثلة أكثر من غيرها لما يبحث عنه من معلومات وبيانات، وهذا لإدراكه المسبق ومعرفته الجيدة لمجتمع البحث ولعناصره الهامة التي تمثله تمثيلاً صحيحاً بالتالي لا يجد صعوبة في سحب مفرداتها بطريقة مباشرة"³.

تمثلت عينة دراستنا في العاملة كريمة بوفريدي بخلية الاتصال والإعلام في المؤسسة العمومية الاستشفائية بن حتشي أحمد بمارونة.

¹ أحمد بن مرسل، مناهج البحث العلمي في علوم الاعلام والاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، ط4، 2010، ص203.

² أحمد بن مرسل، مرجع سابق، ص43.

³ نفس المرجع، ص198.

7. حدود الدراسة:

الحدود المكانية للدراسة: يقصد بها المكان الذي يتم إجراء الدراسة بها، وتمثل المؤسسة العمومية الاستشفائية بن حتشي أحمد بمازونة المجال المكاني لدراستنا.

الحدود الزمنية للدراسة: ويقصد بها الفترة الزمنية لإنجاز الدراسة، والتي امتدت من بداية شهر جانفي سنة 2023 حيث كانت مرحلة الاستكشاف، وضبط الموضوع وذلك بجمع المادة العلمية النظرية المتعلقة بالموضوع وقد استمر ذلك إلى غاية نهاية شهر مارس 2023. اما الجانب الميداني للدراسة فقد كانت بداية إنجازه في شهر افريل 2023 حيث تم انجاز المقابلة وتحليلها إلى غاية 15 ماي 2023.

8. مفاهيم ومصطلحات البحث:

إن التطرق لمفاهيم الدراسة من أهم المراحل التي يمر بها الباحث في اطار اعداد البحث العلمي وذلك لما لها من أهمية في تحديد زاوية الدراسة، وفي هذه الدراسة تطرقنا إلى بعض المفاهيم الأساسية لدراستنا على النحو التالي:

❖ العلاقات العامة: les relations publiques

لغة: تعني الارتباط وما يتعلق به الفرد من صناعة ونحوها وهي الحب اللازم للقلب وما يتبلغ من عيش، العام: هي اسم جمع العامة وهي خلاف الخاصة يقال عم الشيء عموماً، أي شمل الجماعة إتباعاً لذلك يقصد بالعلاقات العامة في اللغة ما يربط بين أفراد الجماعة¹.

إصطلاحاً:

"مصطلح العلاقات العامة يتكون من كلمتين الأولى علاقات وهي تعني حصيلة الصلات والاتصالات التي تقوم بين وحدتين من السلوك: سلوك المنظمة أو المؤسسة ثم الجمهور

¹ فاطمة الزهراء بوعلام، واقع العلاقات العامة في المؤسسة الاستشفائية، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في تخصص علاقات العامة، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم، 2018-2019، ص 16.

وعلى ذلك فإن كلمة علاقات تتضمن اتصالاً ثنائياً الاتجاه بين طرفين¹. والكلمة الثانية هي "عامة"، وهي تترجم شريحة من المجتمع يكون للمنظمة أو المؤسسة علاقة بها سواء بحكم العمل مثل العمال والموظفين أو بحكم النشاط والمصلحة مثل العملاء والموردين والمساهمين أو بحكم التواجد المكاني في البيئة مثل جمهور المنظمة التي توجد بها المنظمة أو المؤسسة".

وقد عرف جريز وبلد العلاقات العامة بأنها الوظيفة التي تقوم بها الإدارة لتقويم الاتجاهات وتحديد سياسات الفرد أو المنظمة بما يتفق مع مصلحة الجمهور وتنفيذ برنامج يهدف إلى كسب رضا الجمهور وتفاهمه من خلال هذا التعريف يتأكد لنا على أهمية البحوث والتخطيط والاتصال في تحقيق التفاهم بين المؤسسة و جماهيرها كما يؤكد ضرورة الحرص على مراعاة مصالح الجمهور.²

ونقدم تعريف إجرائي للعلاقات العامة بأنها: القسم المكلف في المؤسسة الاستشفائية الذي يقوم بمجموعة من الأنشطة المساعدة التي تعمل على نشر المعلومات وتنسيق الوظائف المؤسسة قصد استهداف الجمهور الداخلي والخارجي.

❖ المؤسسة الصحية:

لغة: مؤسسة (اسم)، الجمع: مؤسسات ، صيغة المؤنث لمفعول أسس، والمؤسسة: منشأة تؤسس لغرض معين، أو لمنفعة عامة ولديها من الموارد ما تمارس فيه هذه المنفعة.³

والصحة تعني: العافية والسلامة، ولصحة في البدن: حالة طبيعية تجري أفعاله معها على المجرى الطبيعي.⁴

¹خزيم سالم خالدي، العلاقات العامة في المؤسسة الحديثة، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، الأردن، ص 5

²علي عوجة، الأسس العلمية للعلاقات العامة، القاهرة، عالم الكتب، 1988، ص 17.

³معاني الجامع، Almanny.com ، <https://www.almaany.com/> ، بتاريخ 16 مارس 2023، 19:45 ساعة

⁴مرجع سبق ذكره، معاني الجامع، ص1.

اصطلاحا:

"يقصد بالمؤسسة الصحية كل هيئة طبية تستهدف تقديم رعاية علاجية صحية للأفراد سواء كانت الرعاية علاجية أو وقائية أو إنشائية، وسواء كانت رعاية عامة أو رعاية متخصصة تقدم هذه الخدمات لأفراد يقيمون في بيئة جغرافية معينة أو يتبعون قطاعا مهنيا أو عنصريا... الخ أو تقدم خدماتها للجميع بلا استثناء"¹

يتضح من خلال التعريف أن المؤسسة الصحية لها عدة خصائص منها الخاصية العلاجية والخاصية الوقائية... وهذا يرجع لكثرة الأطباء والمرضى والمتخصصين سواء كان طبيب عام أو مختص أو القائم بالأشعة أو بالتحاليل أو الإرشاد الصحي والصحة النفسية أو الإعلام الصحي وغيرها من الخصائص التي تمتاز بها المؤسسة الصحية.

إجرائيا: هي تلك المؤسسات العمومية الاستشفائية التي تقوم بخدمات علاجية وقائية تتسم بعدة أقسام وعاملين مع اختلاف تخصصاتهم ومسؤولياتهم وتعمل على تقديم خدمات رغبة في حل مشاكلهم التي تتطلب المساعدة الفنية للعلاج لأفراد يقومون في بيئة جغرافية ما.

9. الدراسات السابقة:

تعد الدراسات السابقة من أهم الركائز العلمية التي يعتمد عليها الباحث عند تحديد وإختيار مشكلة الدراسة، لتجعلها أكثر وضوحا، ووضع الدراسة الحالية على الطريق الصحيح، وسيتم عرض بعض الدراسات ذات الصلة بموضوع دراستنا:

الدراسة الأولى بعنوان: واقع العلاقات العامة في الإدارة المحلية الجزائرية²

¹ سعيدة رحمانية، تقييم الخدمات الصحية في المؤسسات الصحية العمومية من وجهة نظر المرضى، دراسة ميدانية بالمؤسسات الصحية العمومية بمدينة قسنطينة، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، الجزائر، 2170-1121، 2018-2021، ص 192.

² إيمان لحمر، واقع العلاقات العامة في الإدارة المحلية الجزائرية- مديرية التربية لولاية جيجل أنموذج، المجلة الجزائرية للأبحاث والدراسات، جامعة جيجل، العدد الرابع، أكتوبر 2018.

سعت الدراسة إلى التعرف على مكانة العلاقات العامة في مديرية التربية لولاية جيجل كنموذج عن الإدارة المحلية في محاولة لمعرفة أهمية وأساليب الاتصالية المستخدمة والتعرف على ما يعيق التنسيق في العلاقات العامة في المديرية واعتمدت الباحثة في دراستها على المنهج الوصفي التحليلي لأنه الأنسب لدراسة واقع العلاقات العامة في الإدارة المحلية الجزائرية، كما استعانت الباحثة بأداة استبيان كأداة رئيسية، والمقابلة، والملاحظة كأداتين مساعدتين لجمع البيانات. من خلال هذه الدراسة توصل الباحث إلى النتائج التالية.

- ✓ تبين أن نسبة قليلة من موظفي مديرية التربية لولاية جيجل تمتلك الوعي بأهمية وظيفة العلاقات العامة وأنها وظيفة اتصالية أساسية.
- ✓ تبين أنه لا يوجد تكوين في الاتصال بمديرية التربية لولاية جيجل.
- ✓ تبين أن المكلف بالاتصال والعلاقات العامة بمديرية التربية تابع للمدير.

الدراسة الثانية بعنوان: واقع العلاقات العامة في الإدارة المحلية الجزائرية¹

تكمن مشكلة هذه الدراسة في معرفة واقع العلاقات العامة في الإدارة المحلية الجزائرية وكيفية عمل الإدارة المحلية الجزائرية على تحسين صورتها مع جمهورها الداخلي والخارجي ومما هي تعاني من مشاكل تضعف من مكانتها ودورها.

اعتمدت الباحثة في هذه الدراسة على المنهج الوصفي، أما أداة جمع البيانات التي اعتمدت عليها هي الاستمارة، والمقابلة. ومن أهم نتائج هذه الدراسة:

- ظهور شكلي للعلاقات العامة في بلدية قسنطينة، وعدم تجسيدها على أرض الواقع.
- إن خلية الاتصال غير تابعة لرئيس المجلس الشعبي البلدي، فهي تابعة لديوان الرئيس، وهذا ينقص من دورها ومكانتها.

¹ عيواج عذراء، واقع العلاقات العامة في الإدارة المحلية الجزائرية، دراسة مبيدانية بلدية قسنطينة، رسالة ماجستير في علوم الإعلام والاتصال، تخصص اتصال وعلاقات عامة، جامعة منتوري- قسنطينة، 2009.

- إن خلية الاتصال الموجودة على مستوى البلدية لا يمكنها تعويض جهاز العلاقات العامة.
- عدم وجود أنشطة اتصالية بين الإدارة وجمهورها الداخلي والخارجي، وعدم توفر الظروف المادية والمعنوية المشجعة للعمل.
- إن العلاقات العامة ما تزال مهمة وليس لها أهمية في الإدارة المحلية الجزائرية.

الدراسة الثالثة بعنوان: واقع تسيير المؤسسة الطبية الاجتماعية "الصحية"¹

انطلق الباحث في هذه الدراسة من تساؤل رئيسي مفاده: كيف يمكن تحسين تسيير المؤسسات الصحية؟. اعتمد الباحث على المنهج الاستقرائي والاستنباطي في محاولة لإيجاد الإجابة لأسئلة واختبار فرضياته.

ومن أهم النتائج التي توصل إليها الباحث:

- توقف كلي لعمليات زرع الكبد في عهد زيارتي
- سرير إنعاش لكل 170 ألف نسمة والمقاييس الدولية تحدد سرير لكل 10 آلاف نسمة
- هجرة جماعية لأطباء التوليد من القطاع العام نحو الخاص
- انقطاع العلاقة الوظيفية بين مؤسسات الصحة منذ 2007
- فوضى في مصالح التسيير وغيابات متكررة للمناوبين
- مؤسسات صحية عمومية تحت سيطرة القطاع الخاص
- تبليغ متأخر للميزانية... انعدام محاسبة تحليلية ومديونية ثقيلة للمؤسسات العمومية
- اقتناء عشوائي للتجهيزات الطبية. صيانة متأخرة ولا أثر لقطع الغيار
- "ومعهد باستور مؤسسات غارقتان في الديون بسبب سوء التسيير PCH

¹ بلماضي عز الدين، واقع تسيير المؤسسة الطبية الاجتماعية "الصحية"، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر LMD، تخصص تسيير الهياكل الاستشفائية، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة مستغانم، 2019

- "العيادات الخاصة": مساكن تحولت إلى مؤسسات صحية من دون شهادة مطابقة

الدراسة الرابعة بعنوان: العلاقات العامة وتطبيقاتها للتكنولوجيات الحديثة في المؤسسات

الاتصالية- مؤسسة أوريدو للاتصالات نموذجاً 1

قامت هذه الدراسة على طرح التساؤل الرئيسي: ما مدى استخدام العلاقات العامة

للتكنولوجيات الحديثة بمؤسسة أوريدو للاتصالات؟ وماهي أبرز هذه التكنولوجيات؟.

اعتمد الباحث في هذه الدراسة على المنهج الوصفي، أما أداة جمع البيانات التي اعتمد

عليها هي الملاحظة، والاستبيان. ومن أبرز نتائج هذه الدراسة:

- تأييد كلي لأفراد عينة الدراسة على أهمية حضور قسم للعلاقات العامة بمؤسسة

أوريدو للاتصالات

- التأكيد على أن العلاقات العامة كمفهوم إداري حديث يضيف ديناميكية أكثر

للمؤسسة، وقادرة على تلبية مختلف احتياجات الجماهير وتحقيق الأفكار الإبداعية.

- التأكيد على أن عمل العلاقات العامة يساعد ممارسيه على حل المشكلات التي

تواجه الأفراد داخل وخارج المؤسسة، وذلك من خلال معرفة المشكلة وأسبابها والتواصل مع

الأطراف المعنيين لحلها، ويعتبر هذا الأمر من أهم الوظائف الموجودة في العلاقات العامة.

• أوجه التشابه بين دراستنا والدراسات السابقة:

إن دراستنا الحالية استفادت من الدراسات السابقة في تحديد المفاهيم الخاصة بالدراسة، إلى

جانب تشابه دراستنا في مجال موضوع البحث المتعلق بمجال نشاطات العلاقات العامة.

¹ حاج أحمد كريمة، العلاقات العامة وتطبيقاتها للتكنولوجيات الحديثة في المؤسسات الاتصالية- مؤسسة أوريدو للاتصالات نموذجاً، أطروحة دكتوراة في المدرسة الدكتورالية للعلوم الاجتماعية والانسانية، تخصص الإعلام والاتصال، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة وهران 2، 2018.

• أوجه الإختلاف بين دراستنا والدراسات السابقة:

تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة من حيث الجانب المكاني والزمني للدراسة حيث تنوعت الجوانب المكانية في الدراسة، كما تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في منهج الدراسة، وحجم العينة وأدواتها، وذلك بإختلاف مجتمع البحث. إلى جانب اختلاف الدراسات السابقة عن الدراسة الحالية من ناحية التساؤلات.

الإطار النظري للدراسة

مدخل إلى نشاطات العلاقات العامة

تمهيد:

العلاقات العامة هي النشاط المستمر لتوجيه السياسات والخدمات والأعمال ذات العلاقة بالأفراد والجماعات التي تعمل في المؤسسة للحصول على ثقتهم وكذلك شرح تلك السياسات والخدمات والأعمال مما يؤدي إلى فهمها وتقبلها وتقديرها من قبل جمهور المؤسسة الخارجي، من أجل بناء صورة واضحة عن المؤسسة وبالرغم من ذلك يلاحظ أن بعض المؤسسات لا تولي اهتماماً لهذا النشاط وذلك لعدم وضوح مفهوم العلاقات العامة ودورها وطبيعة أهدافها.

وفي هذا الفصل سنتحدث في المبحث الأول عن مفهوم العلاقات العامة وأهميتها، وأهدافها، وعناصرها، وفي المبحث الثاني نشاطات العلاقات العامة، وكيفية تنفيذها، واسترا

أولاً: تعريف العلاقات العامة:

هي إقامة صلات طيبة بين المنظمة وبين جمهورها وإدارة هذه الصلات بما يضمن تحقيق الرضا والتفاهم والثقة المتبادلة بينهما لدى تسعى المنظمات إلى كسب تأييد الرأي العام وثقته ويعد ذلك من الواجبات الأساسية للإدارة ودليلاً على نجاحها.

عرفها جريزويلد في نشرته الدورية (أنباء العلاقات العامة) "هي الوظيفة التي تقوم بها الإدارة لتعديل الاتجاهات وتحديد خطط وسياسات المؤسسة بها يتفق ومصالحة الجمهور وتنفيذ البرامج الهادفة إلى توطيد الثقة الجمهور مع المؤسسة وكسب رضاه وتفاهمه".¹

¹ عبد الناصر أحمد جرادات ولبنان هاتف الشامي، أسس العلاقات العامة بين النظرية والتطبيق، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص 18.

عرفها إدوارد ل بيرنيز أن العلاقات العامة هي: " التوسل بالمعلومات عن طريق الإقناع والملائمة بين سياسات المؤسسة واتجاهات الجمهور للحصول على التأييد العام لأهداف المؤسسة ونشاطها".¹

المعهد البريطاني يعرف أن العلاقات العامة بأنها: "الجهود الإدارية المخططة والمستمرة لبناء وصيانة وتدعيم التفاهم المتبادل بين المؤسسة ما وجمهورها"²

وظائف العلاقات العامة:

هناك اتفاقا بين الباحثين والأكاديميين والخبراء على الإطار العام للعلاقات العامة وعلى هدفها المتمثل في بناء سمعة المؤسسة، أو حرصها على تحقيق التفاهم بين المؤسسة و جماهيرها أو وظائفها التي حرصها البعض في البحوث والتخطيط والتنفيذ والاتصال والتنسيق والمتابعة. غير أن هناك وظيفتان أساسيتان للعلاقات العامة. هما البناء(الوقاية) والتصحيح(العلاج). ويمكننا تلخيص أهم وظائف العلاقات العامة على النحو التالي:

1_وظيفة البناء في مجال العلاقات العامة: تعني وظيفة البناء خلق سمعة طيبة للمنظمة ودعم ثقة الجمهور فيها وكفالة إيمانه واقتناعه برسالة المنظمة وأهدافها وكفاءتها وبرامجها وإنجازاتها والمحافظة على علاقات وصلات قوية من خلال ما تقدمه العلاقات العامة من وسائل إيجابية بناءة.

2_وظيفة التصحيح في مجالات العلاقات العامة: تهتم هذه الوظيفة بتصحيح الصورة السيئة للمنظمة لدى جماهيرها وهي صورة التي قد تكون تكونت بسبب سلوكيات غير سليمة أو معلومات خاطئة هنا تحرص هذه الوظيفة على استعادة ثقة الجمهور للمنظمة.

¹المرجع نفسه، ص 18

²المرجع نفسه، ص 18

كما تشمل هذه الوظيفة معاونة الإدارة في وضع استجابات بناءة لمختلف قضايا والمشاكل الهامة هذا فضلا عن الرد على ما يوجه للمنظمة من انتقادات واعتراضات أو دعايات كاذبة أو إشاعات مغرضة تزرع من ثقة الجمهور للمنظمة.

ويكون دور العلاقات العامة هنا هو إعداد برنامج مخطط يكفل اتخاذ الوسائل السريعة والفعالة والعمل على توازن المنظمة وإعادة ثقة الجمهور فيها وفي رسالتها ومعالجة المواقف والمشكلات الصعبة التي تواجه المنظمة فور ظهورها والتي يحتمل أن تؤثر على صورة المنظمة لدى جماهيرها.¹

وهناك وظائف أخرى في العلاقات العامة نذكر منها:

1. التمثيل الإعلامي: يعتبر تمثيل شركة أو فرد في وسائل الإعلام من أكثر وظائف العلاقات العامة شهرة، تشمل إدارة وسائل الإعلام تطوير وتوزيع النشرات الإخباري المكتوبة والمرئية، وعرض القصص على الصحفيين والرد على استفسارات المراسلين اعتماد على المنظمة يمكن أيضا التعامل مع واجبات المتحدث الرسمي من قبل قسم العلاقات العامة، يشمل التمثيل الإعلامي أيضا مراقبة وقياس التغطية الإخبارية للمؤسسة أو الفرد .

2. اتصالات الأزمات: حماية الشركة من تهديد لسمعتها هي وظيفة أخرى من وظائف العلاقات العامة وفي حين أن التمثيل الإعلامي هو جزء من التواصل في الأزمات فإن إعداد خطة التواصل في الأزمات تدريب القيادة و الموظفين على مكوناتها يتم التعامل معه من قبل إدارة العلاقات العامة. وتتضمن خطة التواصل في الأزمات التي وضعها فريق العلاقات العامة عادة تحديد لوجيستيات محددة للمراسلين المتوقعين وتعيين متحدث رسمي اللازمة وتطوير رسائل مستهدفة للجمهور الداخلي والخارجي، وتدريب لقيادة الشركة على كيفية التعامل مع الأمور الصعبة أو أسئلة معادية .

¹ <https://motaber.com> يوم 2023/04/13 على ساعة 17

3. **علاقات المجتمع:** وظيفة علاقات عامة تتكون من مشاركة منظمة مخططة وفعالة ومستمرة مع المجتمع وداخله للحفاظ على بيئتها وتعزيزها لصالح كل من المنظمة والمجتمع ،يمكن أن يشمل ذلك الشركات والأنشطة التطوعية والمساهمات الخيرية والمشاركات العامة .

4. **علاقات الموظفين:** التعامل والتواصل مع موظفي المؤسسة ،يمكن أن يشمل ذلك بناء الفريق ويمكن الموظفين .

5. **العلاقات المالية:** التعامل والتواصل مع الشركات ومجموعات المصالح داخل صناعة المنظمة.¹

عناصر العلاقات العامة:

من خلال التعريفات التي وردت سابقا، يمكننا أن نستنبط العناصر المكونة للعلاقات العامة وهي كالآتي :

1-الجمهور نوعان:

أ_ **الجمهور الداخلي:** ونعني به جميع المنظمة، والذين يمكن تصنيفهم حسب طبيعة مسؤولياتهم الإدارية.

ب- **الجمهور الخارجي:** المتكون من زبائن والمساهمين ،وقادة المجتمع ،والجمعيات وقنوات الاتصال والحكومة والإنسان العادي

2- **عمليات ذات الهدف:** وهدف العلاقات العامة يتسم بتعزيز سمعة المنظمة عند جمهورها والتعرف على آراء هذا الجمهور .

¹ أحمد صبيح الجمارك استراتيجية العلاقات العامة والإعلام بمصلحة الجمارك دار النهضة العربية (القاهرة) (ط ع) 2012 (ط ع) مصر ص 44

3_ عملية إدارية: وتتسم هذه العملية باستمراريتها لمساعدة الإدارة في تحقيق أهداف المنظمة.

4_ عملية اتصالية: وهي عملية ذات اتجاهين، تستخدم فيهما تختلف القنوات الاتصالية (قنوات الاتصال الشخصي، قنوات الاتصال الجمعي، قنوات الاتصال الجماهيري)¹

أدوار العلاقات العامة لتحقيق أهدافها

من خلال العرض السابق، ومما أشارت إليه الدراسات إلى المسؤوليات أو الأدوار التي يقوم بها العلاقات العامة من أجل تحقيق أهدافها، يمكن تحديد خمسة أدوار رئيسة هي:

1- العمل كمصدر مركزي للمعلومات الخاصة بالمنظمة فضلا عن دورها كقناة اتصالية بين المنظمة وجمهورها.

2- العمل على نقل الحقائق والأثرء والتفسيرات ذات الصلة بعمل المنظمة من خلال القنوات المناسبة الإبقاء الجمهور على إطلاع بأفعال المنظمة وسياستها .

3_ العمل على تنسيق النشاطات الفعاليات ذات الصلة بالجمهور سواء كان الجمهور عاما أو جمهورا نوعيا

4_ العمل على جمع المعلومات الخاصة ، بأي تغيرات تحدث اتجاهات الجمهور العام، واتجاهات فئات محددة من الجمهور .

5_ العمل على تخطيط البرامج والاستراتيجيات الاتصالية وتنفيذها من أجل تحقيق الأهداف المرسومة.²

¹محمد صاحب سلطان العلاقات ووسائل الاتصال ط1 2011م- 1432هـ دار المسيرة للنشر والتوزيع عمان ص40 .
²مرجع محمد صاحب سلطان مرجع سابق ذكره

سمات العلاقات العامة:

1_ السمة الأولى: الصدق والحقيقة والأمانة المتجسدة على أرض الواقع والتي يلمسها الجمهور ويفاخرها (بمعنى ترجمة ذلك إلى أعمال ملموسة وأفعال جيدة)

2_ السمة الثانية : الإستعانة بالحقائق وأرقام والوقائع في توضيح أهداف المنظمة للجماهير ، والتعرف على اتجاهاتهم ورغباتهم وأفكارهم وبذل الجهود الرامية للتأثير في هذه الميول، والاتجاهات والرغبات .

3_ السمة الثالثة: الاعتماد على الجماهير بالدرجة الأساس ورعايتها واحترامها للرأي العام من خلال تحقيق الصالح العام للمجتمع قبل تحقيق المصلحة الذاتية للمنظمة.¹

ركائز العلاقات العامة :

_ العلاقات العامة تبدأ من داخل المؤسسة : من المبادئ المقررة ان العلاقات العامة تبدأ من داخل المؤسسة اي ان يكون هناك تفاهم متبادل بين المؤسسة بتحسين علاقتها مع الجمهور الخارجي وعلاقتها مع الجمهور الداخلي على غير ما يرام فيجب اولاً خلق روح الجماعة والتعاون بين افراد المؤسسة على اختلاف مستوياتهم الإدارية ثم بعد ذلك يبدأ في تنمية وتوطيد العلاقة الحسنة بين المؤسسة وجمهورها الخارجي.

_ مراعاة الامانة والصدق واتباع الأسلوب المهني : يجب أن تتسم اعمال المؤسسة بالأمانة والصدق وتمارس العدل والأنصاف في جميع تصرفاتها وان تنسيق اعمال المؤسسة مع اقوالها والا فقدت الثقة من جمهورها الخارجي والداخلي فالحقيقة خبر اعلام المؤسسة وعامل اساسي في بناء شخصيتها.

¹ بشير العلق العلاقات العامة د/ ط عمان الأردن ص 16

_ إتباع سياسة عدم إخفاء الحقائق :

حيث لو دققنا عمل المؤسسة لوجدنا انها ليست ثمت ما يستند عباة خفاء شيء عن افراد المؤسسة او الجمهور بصفة عامة فيمعضا الاسرار العامة بعمليات لإنتاج من تركيبات وخلافه، وسياسية الاقضاء كفيلة ان تفضيل بالإشاعات الضارة وان تولد الثقة في النفوس.

_ إتباع طريقة البحث العلمي: من المبادئ الأساسية للعلاقات العامة إتباع طريقة البحث العلمي في حل اي مشكلة من مشكلاتها فطريقة البحث العلمي على المفضلة وتحاول الوصول إلى المبادئ العامة عن طريق التحليل الدقيق البعيد عن كل تحيز .

مساهمة المؤسسة في رفاهية المجتمع لما كان المجتمع لما كان المجتمع يعطي المشروع موطنا لنشاطه كان لزاما على الإدارة ان تعمل على ان يكون هذا المشروع عضوا دائما في المجتمع يعمل على تقدم افرادهم ورفاهيتهم وقد كان الراي السائد في الماضي ان هدف اي مشروع¹

هو تحقيق اكبر كسب مادية لصاحبه ولكن تغيرت هذه الفكرة الان وحلت محلها ان هدف كل مشروع فردي هو رفاهية المجتمع .وان صاحب المشروع يستحق مكافأة بقدر مساهمته في إسعاد من يعملون أنه ومن يعمل في خدمتهم ولا يتعارض هذه المبدأ مع تحقيق ارباح لصاحب المشروع .فالمشروع الناجح في النهاية هو الذي يعتمد على تأييد الجمهور داخل المنشأة وخارجها.

¹ ياسر عبد الله طبت، العلاقات العامة في المؤسسات الاعلامية (د_ط) مطبعة ابو عمار، السودان 2019 ص29

_ نشر الوعي الاقتصادي والاجتماعي بين الجمهور: أصبح على عائق المستغلين في العلاقات العامة اليوم شرح النظام الاقتصادي والاجتماعي للدولة ومميزاتها وفوائدها ومما يعود على المجتمع ועل كل فرد فيه من منافع وليس هذه بمهمة سهلة وانما تحتاج الى صبر واداة لكي تحقيق الثمرة المرجوة منها

كسب ثقة الجمهور: من المبادئ الأساسية للعلاقات العامة كسب ثقة الجمهور فلايمكن ان تدوم اي منشاة طويلا دون ان تتمتع بثقة الجمهور وعندما نقول الجمهور فنحن نعني جمهور المؤسسة الداخلي والخارجي فجمهورها الداخلي هو دعامتها الأولى وما لم يشبع حاجاتها المادية والمعنوية من الاعمال التي تؤديها تأثر الإنتاج وتأثرت أيضا العلاقات بين المؤسسة و الجمهور الخارجي اذا يجب ان يضع المشتغلون بالعلاقات العامة نصب اعينهم كسب ثقة الجمهور بالطرق الديمقراطية السليمة .

_ تعاون المؤسسة مع المؤسسات الأخرى: من المسلم به ان التعاون هو احد أسس النجاح من ثم وجب على الهيئات والمؤسسات على اختلاف انواعها ان تتعاون مع بعضها البعض في محيط العلاقات العامة فلا يكفي ان تمارس مؤسسة علاقات حسنة بينها وبين جمهورها بينما تغط الأخرى في سبات عميق او تمارس علاقات سيئة بينها وبين الجمهور ،بل يجب عليها ان تفهم انه اذا لحق ضررا سرى بإحداها على الآخرين ومن هنا نشأت الحاجة الى تنظيم الاتصال بين الهيئات مع بعضها البعض¹

¹ ياسر عبد الله طيب ، المرجع السابق ص20

أهداف العلاقات العامة:

وتتمثل في:

- 1_ تعزيز وترسيخ سمعة المنظمة عن طريق إنماء فهم الجمهور وتنويره بما تقوم به من خدمات ونشاطات .
- 2_ بناء سمعة طيبة للنشاطات التي تقوم بها المنظمة بين الجمهور الذي يتعامل معها.
- 3_ خلق فهم واسع نحو المشاكل والصعوبات التي تواجه المنظمة .
- 4_ الحصول على ثقة الجمهور وبالتالي ولاءه للمنظمة .
- 5_ التمتع بعلاقات حسنة مع المجتمع المحلي .
- 6_ كسب ثقة المساهمين .
- 7_ توطيد العلاقات مع الجمهور الداخلي والجمهور الخارجي.
- 8_ حل مشاكل الجمهور الداخلي والخارجي.¹

¹ مرجع سابق ذكره بشير العلق ص17

ثانياً: ما هية أنشطة العلاقات العامة أولاً: إعداد الكتيبات والملصقات والمطبوعات

1. الكتيبات: ¹

يجب على المؤسسات، بغض النظر عن حجمها أو طبيعة عملها، نشر كتيبات للجمهور الخارجي والداخلي من وقت لآخر. إذا كان الشكل السائد للكتيبات هي الموضوعات التي تهم الجمهور الداخلي للمؤسسة، فسيتم إصدار منشور مشترك - تعتبر الشركات قيد التكوين أن نشر كتيب صغير حول مشروعهم ونوع الصناعة التي يتم استخدامه فيها، بالإضافة إلى النجاح المتوقع لشركتهم، له فائدة كبيرة في إقناع الجمهور وبعض الشركات بشراء أسهمهم، بالإضافة إلى إصدار كتيبات لموظفيها تحتوي على أهم المعلومات التي يستشيرها الجمهور. وهناك أنواع عديدة من الكتيبات أهمها:

- أ- **كتيبات للترحيب بالأفراد الجدد:** وذلك للترحيب بالموظفين الجدد بالشركة والزائرين وغيرهم، فتعطي لهم فكرة مختصرة عن حقوق الفرد وواجباته ومسالك النقل والترقية والنظم واللوائح الخاصة بالشركة وما إلى ذلك.
- ب- **كتيبات للرجوع إليها عند الحاجة:** الإعلام الموظفين والعمال بتفاصيل المشاريع المختلفة التي تقوم بها المؤسسة لمصلحتهم مشروع تأمين جماعي أو مشروع معاش أو نظام الاقتراحات أو العناية الطبية أو الرحلات وغيرها.
- ت- **كتيبات لشرح فلسفة الشركة:** لتوضيح الفلسفة العامة التي تقوم عليها الشركة وأهدافها وأغراضها حتى يقتنع الأفراد بأهمية مواصلة العمل بهذه الشركة ويقتنع الجمهور الخارجي بأهمية الاستمرار في التعامل معها.

¹ بونثيشة وحيدة، مساهمة أنشطة العلاقات العامة في تدعيم علاقة العمل داخل المؤسسة الخدمائية، مذكرة ماستر الاتصال والعلاقات العامة، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، 2019-2020، ص 57.

وفيما يلي أهم ما يجب أن يحتويه الكتيب:

- ✓ مقدمة: كلمة ترحيب من المدير العام - فلسفة الإدارة - طبيعة العلاقات العمالية.
- ✓ معلومات متعلقة بالشركة: تاريخها، أقسامها، مكان كل قسم، أسماء أعضاء مجلس الإدارة والمشرفين ورؤساء الأقسام، درجة نشاط الشركة ومقدار إنتاجها، مركز الشركة بين الشركات المنافسة.
- ✓ شروط التوظيف: فترة تحت الاختبار، الترقية والنقل والعلوات الدورية.
- ✓ ساعات العمل: ساعات العمل العادية والإضافية، مواعيد الحضور والانصراف، مواعيد فترات الراحة ومقدارها، الغياب والتأخير.
- ✓ الأجور: جدول الأجور وفئاته بالنسبة للوظائف المختلفة، كيف تحسب الأجور، متى تدفع وأين المكافأة.
- ✓ مدة الخدمة: شرح مفصل عن أهمية طول مدة الخدمة بالمؤسسة في النقل والترقية والاستغناء عن خدمات بعض الأفراد إذا اضطرت المؤسسة إلى ذلك.

2. الملصقات:¹

الملصقات عبارة عن صور مصورة على صفحات كبيرة من الورق يتم لصقها في إطارات خشبية وملصقة على الجدران أو جوانب الطرق ومداخل المدينة والأماكن الجماعية والمعارض والمتاحف. يعتمدون على ضوء الشمس لرؤيتهم تحت الضوء الاصطناعي الذي يسود بعض المشاهد الليلية، وبشكل عام يأخذ الملصق فكرة معبرا عن الرسم والكتابة بطريقة بسيطة ومؤثرة وهادفة تجذب الانتباه وتثير الاهتمام ويحث المشاهد على التحرك أو اتخاذ إجراء معين.

¹ بوتشيشة وحيدة، مساهمة أنشطة العلاقات العامة في تدعيم علاقة العمل داخل المؤسسة الخدمائية، مرجع سابق، ص58.

تُستخدم الطباعة في إنشاء هذه الملصقات عندما يكون الهدف هو إنتاج أعداد كبيرة، على سبيل المثال بقاء: الملصقات الاستشارية والسياسات والمعلومات التي أنتجها على سبيل المثال مكتب المعلومات العامة، وعند إنشاء هذه الملصقات، ينبغي الحرص على أن تكون معظم الملصقات مصنوعة من مواد مناسبة لتصنيعها مقاومة للمطر.

الملصقات التي نستخدمها في العلاقات العامة عديدة ومن المهم أن يتعرف أخصائي العلاقات العامة على أنواعها المختلفة، والمزايا المختلفة لكل نوع، وخصائصها والأهداف التي يمكن أن يحققها كل نوع: فيما يتعلق بالشكل، يتم تقسيم الملصقات إلى أنواع رئيسية أهمها:

أ- ملصقات ورقية كبيرة الحجم يتم لصقها على ألواح خشبية معدة لذلك بعد الطباعة أو الرسم وتتميز بسهولة إمكانية تغييرها في أي وقت.

ب - اللوحات المعدنية والخشبية والزجاجية، التي توضع بداخلها الرسالة الإعلامية، متينة وأكثر فائدة كتذكير ينقل رسالة مستمرة وطويلة الأجل.

ج- لافتات مكتوبة على القماش وتوضع في الشارع أو على أبواب المؤسسات في مناسبات مختلفة. ومن حيث الوظيفة الأساسية لهذه الملصقات تنقسم إلى:

- استخدم الآلات أو اتبع إرشادات الصحة والسلامة. تُثري الملصقات التعليمية تجربة الموظف وتذكر الناس بفعل الشيء الصحيح.

- ملصقات إعلانية لزيادة المبيعات وخلق تعاطف عاطفي مع المنتج أو الخدمة لدى المستهلك.

- ملصقات المجتمع التي تهدف إلى وضع قواعد للسلوك الاجتماعي، على سبيل المثال لتغيير العادات والتقاليد السيئة التي تعيق الإنتاج والمناقشة، على سبيل المثال تضييع وقت العمل بالنميمة والمحادثات التليفزيونية والزيارات الخاصة.

- ملصقات صحية؛ هو الذي يوفر معلومات عن الأمراض وطرق انتشارها وطرق الوقاية منها، أو الذي يتعامل مع الصحة الفنية للعاملين.

محتوى الملصقات: قد تحتوي الملصقات على نصوص أو صور أو مناظر طبيعية أو رسومات أو رسوم كاريكاتورية فقط، ويمكن أن تجمع بين النصوص والصور والرسومات، وتحتوي على رسومات متسلسلة أو مجزأة أو مركبة.

3. المطبوعات:¹

غالبًا ما تعتمد الشركات التجارية والصناعية والخدمية على نشر منشوراتها الخاصة، والتي يتم إنشاؤها بواسطة متخصصي العلاقات العامة. كلما كانت المؤسسة أكبر، كانت أفضل قدرة على إنتاج منشورات واسعة ومتنوعة ذات إنتاج فني عالٍ. يمكن أن تكون هذه المنشورات عديدة وتتخذ أشكالًا مختلفة، بما في ذلك:

أ- **النشرات:** إحدى وسائل العلاقات العامة هي إكمال التواصل مع المجموعات المستهدفة المختلفة. عادة ما تكون هذه النشرات إعلامية وتحتوي على بعض المعلومات حول المنشأة ومكان عملها والخدمات والسلع التي تقدمها وأنسب طرق الاتصال بها. سواء من خلال المقابلات أو الزيارات أو المكالمات التليفزيونية أو غيرها. وتهتم العلاقات العامة بإخراج هذه النشرات باعتبارها تتضمن إعلانات نشاط المنشأة وتنفق المنشآت الكبيرة عليها مبالغ كبيرة وتعد منها عدة أنواع تتناسب كل نشرة منها جمهورا معيناً.

ومن الأمثلة على هذه النشرات الصادرة عن الشؤون العامة للأمم المتحدة ومنظماتها المختلفة المعنية بحقوق الإنسان وحقوق الطفل والأغذية والزراعة وغيرها.

¹ بوتشيشة وحيدة، مرجع سابق، ص 60.

ب- الموجز المصور المطبوع: هو الملخص المصور والمطبوع، بالنظر إلى أنه يتم وضعه في أماكن محددة أو معارض صناعية، فهو مُعد جيداً ويحتوي على صور فوتوغرافية مختارة بعناية أو ملونة. يحتوي بعضها على رسوم توضيحية أو صور مأخوذة من زوايا مختلفة للبضائع أو الأماكن التي يتم فيها تقديم الخدمة. ومن الأمثلة على ذلك عروض شركات السياحة والنقل السياحي.

ج- الدوريات: تشمل المنشورات الدورية المنشورات الصادرة عن بعض إدارات العلاقات العامة حول أخبار المصانع والأنشطة التي تعمل فيها، أو عن أحدث التطورات التكنولوجية والصناعية في المنشآت الصناعية في العديد من البلدان.

د- الأدلة الإرشادية: هو نوع من النشر أو الأخبار المطبوعة أو المقروءة التي تنتجها العلاقات العامة في المؤسسات الصناعية والخدمية والحكومية. تحتوي هذه السياسات على بيانات واضحة وموجزة تقدم التوجيه للمواطن أو المستهلك أو العميل حول كيفية التعامل مع المنشأة والإجراءات الواجب اتباعها والأوراق التي يجب الالتزام بها وقت المعالجة وكذلك الأدلة الإرشادية. صادرة عن الجهات الحكومية. التي تساعد الجمهور والمواطنين على إجراء اتصالاتهم وتلبية احتياجاتهم في أقصر وقت ممكن.¹

¹ بوتشيشة وحيدة، مساهمة أنشطة العلاقات العامة في تدعيم علاقة العمل داخل المؤسسة الخدمائية، مرجع سابق، ص57.

ثالثاً:تنظيم وإعداد الاجتماعات والندوات والمؤتمرات العلمية المتخصصة للمؤسسة

- الاجتماعات:¹

تعتبر التجمعات أحد أشكال النشاط المهم في مختلف المنظمات والمؤسسات على اختلاف أنواعها، ويتم تمثيل التجمعات بجميع أشكالها وأشكالها بعدد من الأشخاص يمكن أن يكون شخصين أو أكثر، ويمكن أن يصل عددهم إلى المئات مثل: هو الحال. في الندوات والمؤتمرات.

الاجتماع هو لقاء بين أكثر من شخص في مكان وزمان محددين للمداولة والتشاور وتبادل الآراء حول موضوع أو قضية من أجل تحليلها واتخاذ قرار بشأن القضايا المعروضة عليهم.

تعتبر الاجتماعات تطبيقاً علمياً لمبدأ المشاركة في الإدارة، حيث يشارك المرؤوسون مع رؤسائهم في القرارات الإدارية المتعلقة بتخطيط العمل والإشراف على تنفيذه. ومع ذلك، فإن المشاركة في الإدارة لا تعني بالضرورة مشاركة المرؤوسين في جميع خطوات عمل عملية صنع القرار.

تنظيم الاجتماعات والتحضير لها هو جوهر العلاقات العامة. يمكن أن تكون هذه الاجتماعات رسمية أو غير رسمية ومهما كانت طبيعتها، يجب أن تكون مخططة جيداً لأنها تساعد في:

✓ تساعد في الوصول إلى قرارات.

✓ تساعد في بث الروح الجماعية والدافع لخدمة المؤسسة.

-

¹المرجع السابق، ص 63.

- الندوات:¹

الندوات هي إحدى أنشطة العلاقات العامة لتحقيق التواصل بين المديرين الإداريين والخبراء وبين العاملين لمناقشة القضايا المطروحة للبحث والدراسة ومحاولة اتخاذ القرارات. ويتطلب أن يكون الحوار ذا طابع ديمقراطي لخلق روح الفريق بين الحاضرين وتحقيق الولاء والتعاون والترابط فيما بينهم.

تم تصميم الندوات للحصول على آراء المتخصصين حول العديد من الموضوعات التي لا يوجد فيها إجماع كامل ولتقريب وجهات النظر معاً.

وتهدف الندوات إلى زيادة ثقة الموظفين في الإدارة، أو شرح أنشطة المنظمة والنجاحات التي تحققت، أو شرح ومناقشة القوانين والاتجاهات الجديدة التي تهدف إلى رفع مستوى الموظفين معالجة القضايا بشكل علني وواضح من أجل إيجاد الحلول.

إذا الندوة هي قناة اتصال ثنائية الاتجاه يتم من خلالها تبادل المعلومات والخبرة والتفاعل بين المصدر كمتخصص والجمهور حول موضوع معين بطريقة تخلق جواً من الألفة والصدقة.

- المؤتمرات:²

المؤتمرات هي من بين أنشطة إدارات العلاقات العامة التي أنشأتها المؤسسات لإثارة اهتمام الجمهور بموضوع أو مشكلة معينة، أو لإقناع المسؤولين الحكوميين بتوصيات المؤتمر. الآراء والتوصيات.

أنواع المؤتمرات وتصنيفها: تقسم المؤتمرات من حيث المستوى إلى:

¹ بوتشيصة وحيدة، مساهمة أنشطة العلاقات العامة في تدعيم علاقة العمل داخل المؤسسة الخدمائية، مرجع سابق، ص 63.

² المرجع نفسه، ص 66.

- مؤتمرات محلية.
- مؤتمرات قومية.
- مؤتمرات إقليمية.
- مؤتمرات دولية.

ومن حيث الأهداف الاتصالية تقسم إلى:

- مؤتمرات مصادر المعلومات.
- مؤتمرات بغرض تبادل المعلومات.
- مؤتمرات البحوث.
- مؤتمرات اتخاذ القرارات.
- المؤتمرات الصحفية.

ومن حيث طبيعة موضوعاتها تقسم إلى:

- مؤتمرات عامة.
- مؤتمرات نوعية ومهنية.

أصبحت العلاقات العامة في المؤتمرات ركيزة أساسية لنجاح المؤتمرات وتحقيق أهدافها، وإذا كانت العلاقات العامة تعتبر في العالم المهني الركيزة الرابعة إلى جانب الإنتاج والتوزيع والتمويل للمؤسسات والمختبرات والشركات التجارية، فالعلاقات العامة ركيزة أولى للمؤتمرات ويعتمد عليها نجاح المؤتمر أو فشله، ولا يقتصر دور العلاقات العامة في أي مؤتمر على العمل الصحفي بل هناك مهام كثيرة منها العمل الإداري والمالي والاتصالات العامة والخدمة العامة.

- تنظيم الزيارات:¹

الزيارة هي نوع من المناسبات الخاصة التي تنظمها إدارة العلاقات العامة. الهدف هو شرح وإثبات طريقة العمل وتقديم أداء المؤسسة. تتم هذه الزيارات في مناسبات محددة. إلا أن هناك بعض المؤسسات التي تقوم بهذا النشاط بشكل يومي، حيث أن هذا النشاط دائم لقسم العلاقات العامة.

وتعتبر الزيارات أكثر وسائل الاتصال فعالية للناس لأنها أكثر إقناعاً وإخلاصاً. المؤسسة التي تستخدم هذه الطريقة هي بداية صداقة طويلة ستمت رعايتها لاحقاً من خلال إرسال المنشورات والنشرات والبطاقات الخاصة بالبريد من حين لآخر. حتى لا تنقطع الصلة بينهم وبين المؤسسة.

ثالثاً: أنشطة العلاقات العامة:

يمكننا حصر أنشطة العلاقات العامة في ثلاث أساسية، تتمثل في:

محور الإعلام:

التعريف بالمؤسسة من الأنشطة الإعلامية الهامة، من خلال الشرح والتحليل والتفسير عبر وسائل الإعلام المختلفة وبلغة سهلة الفهم للجماهير.

- إعداد وصياغة وتحرير البيانات والمعلومات وإيصالها لوسائل الإعلام الأخرى.
- إعداد وتحرير النشرات والبوسترات والبروشورات والكتيبات والمطبوعات والمطويات.
- السعي لإحداث موقع الكتروني في المؤسسة وإعداد مجلة متخصصة عن المؤسسة.
- تخطيط وتنفيذ الملصقات والإعلانات.

¹مرجع سبق ذكره، بوتشيشة وحيدة، ص 78.

- تنظيم المؤتمرات والندوات واللقاءات والحفلات.
- تنظيم الزيارات والرحلات والأيام المفتوحة والاستقبال والمعارف.
- إعداد كافة المواد الإذاعية والتلفزيونية.
- الإشراف على لوحة الإعلانات في المؤسسات.
- رفع كفاءة استخدام وسائل الاتصال وتكنولوجيا المعلومات.

محور الاستعلام:

ويشمل هذا المحور على:

- إجراء البحوث والدراسات وجمع المعلومات عن جمهور المؤسسة أو الرأي العام للوصول إلى مؤشرات دقيقة عن مواقفها تجاه المؤسسة.
- تحليل اتجاهات الجمهور والرأي العام في المؤسسة ومتابعة هذه الاتجاهات لمعالجة الجوانب السلبية منها ودعم الإيجابية منها تجاه المؤسسة.
- التأكد من صحة المعلومات التي تنتقل للجمهور والعمل كونه هذه المعلومات غير صحيحة.
- متابعة شكاوى الجماهير والتعرف على أسبابها وتقديم الحلول لها.
- متابعة ما ينشر عن المؤسسة في وسائل الإعلام المختلفة والتصدي للرد على أي شائعات أو أخبار كاذبة أو معلومات غير صحيحة عن المؤسسة.

محور التنسيق:

ويشتمل هذا المحور على ما يلي:

- ربط خطة العلاقات العامة بالأنشطة الأخرى في الإطار الخطة الشاملة المؤسسة.
- ربط أنشطة العلاقات العامة بالأنشطة الأخرى بالمؤسسة والتنسيق فيما بينها بما يمنع التداخل والتعارض بينها، تقديم المشورة لإدارة العليا حول سياسة المؤسسة والمشاركة في اتخاذ القرارات التي تؤثر في جماهير المؤسسة.
- تأمين الاتصالات بين الإدارات المختلفة في المؤسسة.
- التنسيق بين الإدارات المختلفة في المؤسسة لتحقيق الانسجام فيما بينها وتحقيق الانسجام والتكبير فيما بينها وبين الجمهور الداخلي والخارجي للمؤسسة.

الوسائل المستخدمة في العلاقات العامة

أولاً: الوسائل التقليدية

اعتمدت العلاقات العامة على العديد من وسائل الاتصال التي ساعدت المنظمة في إتمام علاقتها مع جمهورها الداخلي والخارجي:

الإذاعة الداخلية والدوائر التلفازية المغلقة: وهاتان من وسائل الاتصال الداخلي، تستخدم لأغراض عديدة منها إذاعة برنامج الموظفين، حيث يتم إعلام الموظفين ببرامج جديدة لخدمات أو المميزات الإضافية التي أدخلتها المنظمة.¹

الصحافة: تعد الصحيفة من أقدم الوسائل، فهي تسبق الرادون والسينما والتلفزيون، لأن الصحافة تسمح للقارئ بالتحكم في ظروف العرض، فيختار القارئ الوقت والمكان المناسبين للقراءة، مما يوفر لك خاصية الخصوصية.²

¹مهاده جاد الله محمد صالح موسى علي، أنشطة العلاقات العامة لوجهة نظر القيادات الإدارية للمؤسسات دراسة الوصفية على شركة سوداني للاتصالات، رسالة ماجستير في العلاقات العامة والإعلان، 2015-2016، ص 86.
²المرجع السابق، ص 90.

الراديو: تتميز الإذاعة بقدرتها على الوصول إلى المستمع في أي مكان، فقد كسرت حواجز الأمية، والحواجز الجغرافية، وحواجز المواصلات في المناطق البرية، والحواجز السياسية التي تمنع الوصول بوسائل أخرى.¹

التلفزيون: أظهرت الدراسات أن الوسائط المرئية والمسموعة تتفوق على الوسائط الأخرى عندما يتعلق الأمر بتحقيق مستويات عالية من الاسترجاع لدى الأشخاص المعرضين لها.² كذلك يتشابه التلفزيون مع الراديو في أنه يقدم المادة الإعلامية في زمن حدوثها.

المؤتمر والبيان الصحفي: يُعرّف المؤتمر الصحفي بأنه (اجتماع يجيب فيه شخص على أسئلة من ممثلي الصحف ووسائل الإعلام)³

المراسلات: إنها طريقة تستخدم التواصل مع العمال وحتى المستهلكين والتجار والوكلاء، وهي رسالة يستطيع ناشرها التحكم في محتواها والتخطيط لهذا المحتوى دون عاطفة. ومع ذلك، قد لا تتجح هذه الطريقة إذا كان المستلم أمياً، وقد لا يفهم المتلقي مفهوماً ويكون قادراً على تفسيره في تفسير مختلف لمعناه طالما أنك لست حول مراسلاً.⁴

ثانياً: الوسائل الحديثة

➤ **الاتصال المباشر بشبكات المعلومات:** من خلال إدارة رقم هاتف معين، يمكن توصيل الكمبيوتر الشخصي المنزلي بجهاز كمبيوتر إلكتروني مركزي، ويسمح هذا الاتصال بتوفير العديد من خدمات المعلومات، مثل: الأخبار، والطقس، والرياضة،

¹المرجع نفسه، ص 90.

²المرجع نفسه، ص 90

³مهاده جاد الله محمد، صالح موسى علي، مرجع سابق، ص 90

⁴نفس المرجع، ص 85.

وخدمات السياحة والسفر، والتسوق في المتاجر، والخدمات المصرفية والتعليم وجمع المعلومات وممارسة لعبة العقل وغيرها من الخدمات.¹

➤ **أعمال المونتاج والتشغيل الذاتي لوسائل الاتصال:** يلعب الكمبيوتر الإلكتروني دورًا مهمًا في تحرير البرامج التلفزيونية والأفلام هذه الأيام، ومن النادر ألا يكون التلفزيون أو الأستوديو الصوتي مزودًا بجهاز كمبيوتر إلكتروني يتولى جميع أعمال الضبط بأقصى درجات الدقة والتحكم والتنوع. تعتمد أستوديوهات تسجيل الموسيقى أيضًا على استخدام الكمبيوتر الإلكتروني.²

➤ **خدمات المؤتمرات عن بعد:** تعتبر المكالمات الجماعية من الوسائل الحديثة للاتصال الإلكتروني التي يتم إجراؤها بين ثلاثة أشخاص أو أكثر في موقعين مختلفين أو أكثر. تنتشر المعلومات المقدمة من الحاضرين في المؤتمر على مسافات طويلة، مما يتطلب منهم الاجتماع وجهًا لوجه. لتحقيق أهداف الاجتماع.³

➤ **شبكات التواصل الاجتماعي:** تعتبر وسائل التواصل الاجتماعي من وسائل الإعلام الحديثة من الجيل الثاني على شبكة الإنترنت حيث تساهم بشكل كبير في التواصل والتفاعل بين مستخدمي الإنترنت حول العالم.

➤ **البريد الإلكتروني:** يعتبر البريد الإلكتروني من أهم التطورات في خدمات الإنترنت حيث يتيح للمستخدم التواصل مع أي شخص في أي مكان وبغض النظر عن المسافة حيث تستخدم المؤسسات مواقع البريد الإلكتروني للتواصل مع عملائها. لذلك، قد أصبح البريد الإلكتروني من الوسائل التي تستخدمها العلاقات العامة في الاتصال⁴

¹ هدى عثمان عبد الله حمد، دور وسائل الاتصال الحديثة في فعالية العلاقات العامة بحث لنيل درجة دكتوراه، تخصص العلاقات العامة والإعلان، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، 2010-2014، ص 106.

² المرجع نفسه، ص 106.

³ مرجع نفسه، هدى عثمان عبد الله حمد، ص 131.

⁴ مهاد جاد الله محمد صالح موسى علي، أنشطة العلاقات العامة لوجهة نظر القيادات الإدارية للمؤسسات دراسة الوصفية على شركة سوداني للاتصالات، بحث مقدم لنيل درجة الماجستير في العلاقات العامة والإعلان، 2015-2016، ص 86.

➤ استطلاعات الرأي بالبريد الإلكتروني: ويعتمد عليها في جمع البيانات من الشرائح السكانية المستهدفة ويعتبر بديلا لاستطلاعات الورقية.

➤ الوسائل الرقمية: تعد الوسائط الرقمية التي يتم توفيرها عبر الإنترنت من بين الأساليب المتقدمة التي تعتمد عليها أقسام العلاقات العامة لتنفيذ خططها. لقد تطورت الأساليب والتقنيات التي أصبحت معتمدة على هذه الطريقة، خاصة وأن المنظمة يمكنها إرسال رسائل وسائل وسائط متعددة.¹

وبالتالي، أصبحت الوسائط الرقمية واستخدام الإنترنت في مجال العلاقات العامة أحد العناصر الأساسية والأساسية حيث يمكن للمنظمات استخدام خدمات الإنترنت في مجال العلاقات العامة بسبب تنوع الخدمات التي تقدمها. يمكن عرض الاستخدامات الممكنة على النحو التالي: تصميم موقع المنظمة الإلكتروني على شبكة الأنترنت العالمية.

- استخدام قواعد البيانات عمى الشبكة في الحصول على المعلومات والبيانات والأخبار.

- استخدام البريد الإلكتروني أو ما يعرف باختصار MAIL-E.

- إجراء البحوث على شبكة الأنترنت من خلال المقابلات عبر الشبكة.

- التعرف عمى صورة المنظمة من خلال ما ينشر عنها من قبل وسائل الإعلام والمنافسين والمستخدمين وغيرهم في شبكة الأنترنت.

- استخدام شبكات التواصل الاجتماعي والتي لاقت رواجاً وإقبالا كبيرا وأصبحت من بين أهم وأسرع الوسائل في الاتصال الحديث من بين هذه الشبكات الفايسبوك، تويتر، اليوتيوب... الخ

-

¹ طيار آسيا، وسائل الاتصال في العلاقات العامة بالإدارات العمومية، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، 2017-2018، ص 263.

أهمية وسائل الاتصال في العلاقات العامة

تحتل وسائل الإعلام مكانة خاصة بين عناصر عملية الاتصال للعلاقات العامة، إيماناً منها بأنها القناة التي من خلالها ينقل المحترف رسالة محددة للجمهور من أجل تحقيق أهدافه الاتصالية. لذلك فإن أحد الجوانب الإستراتيجية التي تهتم كل شخص مسؤول عن عملية الاتصال في العلاقات العامة هو التعرف على الوسيلة ومعرفة إمكانياتها وخصائصها.¹

من خلال تحديد نوع الوسائط التي سيتم استخدامها، يمكنك تحديد التأثير على المتلقي ومواقفه وسلوكه، بالإضافة إلى التأثيرات المتعلقة بالوسائط على الرسائل التي ترسلها. برزت أهمية استخدام العلاقات العامة لوسائل التواصل الاجتماعي في التواصل لأنها تسمح للمستخدمين بالتفاعل بطريقة تسمح لهم بالتواصل الشخصي والتحدث والمطابقة حول مواضيع مختلفة وجمع الكثير من المعلومات التي تهتمهم أثناء مساعدة المؤسسات على تسويق والترويج لمنتجاتهم. ويمكن أن نلخص أهمية وسائل الاتصال للعلاقات العامة في شكل نقاط كالتالي:²

- الأداة التي تساعد على تحقيق أهداف العلاقات العامة.
- يعتبر خطوة "التنفيذ" الهامة.
- يقوم بدور إبلاغ وإقناع أو تحفيز النشاط تقوم به المنظمة وتوضيح وشرح ماهية المنظمة وسياستها وأهدافها للجماهير المختلفة.
- يعكس أو يقيس آراء الجماهير في المنظمة وأنشطتها وبرامجها المختلفة.
- حلقة وصل بين المنظمة وجماهيرها.
- يعتبر خطوة "التنفيذ" الهامة.

¹ساجا كوكزه، أهمية الوسيلة الاتصالية في العلاقات العامة، <https://e3arabi.com/> ، 19 مارس 2023 الساعة 20:15.

²علي فرجاني، أهمية الاتصال في العلاقات العامة، <https://almerja.com/> ، 19 مارس 2023، الساعة 20:30

الدراسة التطبيقية

نشاطات العلاقات العامة

بمستشفى بن حنشي - مازونة

تمهيد:

بعد عرض المناهج المنهجية المختلفة للدراسة ، سنحاول في هذا الفصل الأخير تقديم البيانات الناتجة عن الدراسة الميدانية من خلال تحليل وتفسير البيانات التي تم الحصول عليها من أعضاء عينة البحث ، ثم تحليل النتائج وتفسيرها مقابل خلفية الفرضيات والأهداف التي نوقشت في ضوء وفيما يتعلق بنموذج المصدق والدراسات السابقة

أولاً: مستشفى أحمد بن حنشي - بمارونة نبذة تاريخية عن مستشفى مازونة ونشأة المؤسسة العمومية الاستشفائية بمازونة

مستشفى مازونة المسمى "الشهيد بن حنشي أحمد" أنشأ بموجب مرسوم تنفيذي ودشنيوم الأول من شهر أبريل عام 1986. والذي يتسع لـ 260 سرير. وبموجب المرسوم الوزاري رقم 07/140 المؤرخ في: 2007/05/19، المتضمن إنشاء وتنظيم وتسيير المؤسسات العمومية الاستشفائية والمؤسسات العمومية للصحة الجوارية تم إنشاء المؤسسة العمومية الاستشفائية بمارونة بسعة 260 سرير وهذا حسب المقرر رقم: 2591 بتاريخ: 2007/12/08.

مهام المؤسسة الاستشفائية بن حنشي - بمارونة:

- من المهام الأساسية للمؤسسة العمومية الاستشفائية بمارونة كآتي:
- القيام بمختلف النشاطات العلاجية منها: العلاج والتكفل الصحي، والوقاية.
- التكوين لأجل تحسين مستوى الموظفين والتكوين المتواصل والمستمر، لهدف تطوير مختلف المعلومات في ميادين شتى لجميع الأسلاك.

الهيكل التنظيمي للمؤسسة الاستشفائية أحمد بن حنشي - بمازونة:

المصالح الإدارية: يشتمل التنظيم الداخلي للمؤسسات العمومية الاستشفائية، الموضوع تحت سلطة المدير، الذي يلحق به مكتب التنظيم العام ومكتب الاتصال على ما يأتي:

- المديرية الفرعية للمالية والوسائل.
 - المديرية الفرعية للموارد البشرية.
 - المديرية الفرعية للمصالح الصحية.
 - المديرية الفرعية لصيانة التجهيزات الطبية والتجهيزات المرافقة.
- كما تشتمل المديرية الفرعية للمالية والوسائل على ثلاثة (03) مكاتب:

- مكتب الميزانية والمحاسبة.
- مكتب الصفقات العمومية.
- مكتب الوسائل العامة والهيكل.¹

تشتمل المديرية الفرعية للموارد البشرية على مكاتبين (02):

- مكتب تسيير الموارد البشرية والمنازعات.
- مكتب للتكوين.

تشتمل المديرية الفرعية للمصالح الصحية على ثلاثة (03) مكاتب:

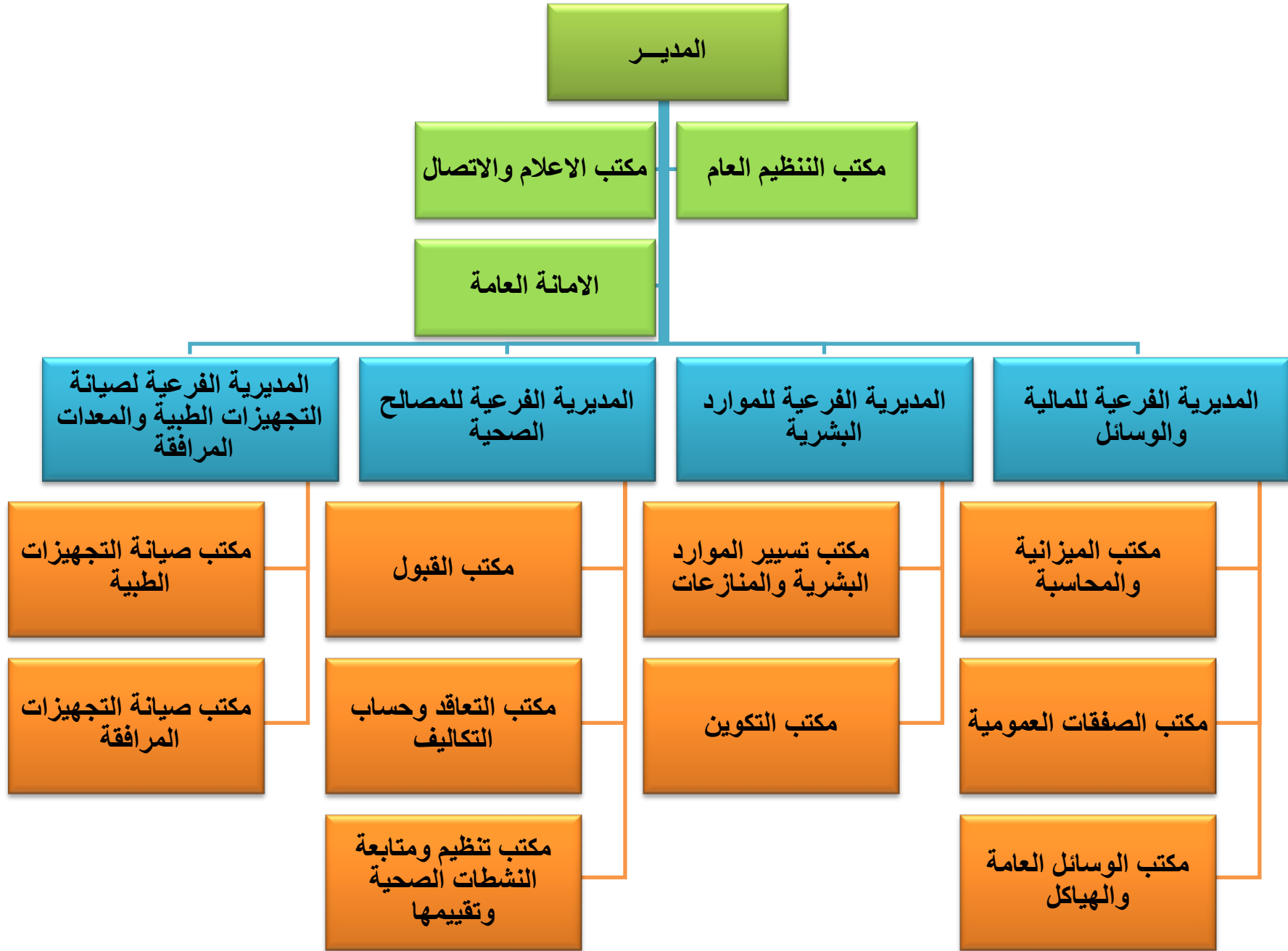
- مكتب القبول.
- مكتب التعاقد وحساب التكاليف.
- مكتب تنظيم ومتابعة النشاطات الصحية وتقييمها.

المديرية الفرعية لصيانة التجهيزات الطبية والتجهيزات المرافقة على مكاتبين (02):

- ❖ مكتب صيانة التجهيزات الطبية.
- ❖ مكتب صيانة التجهيزات المرافقة.

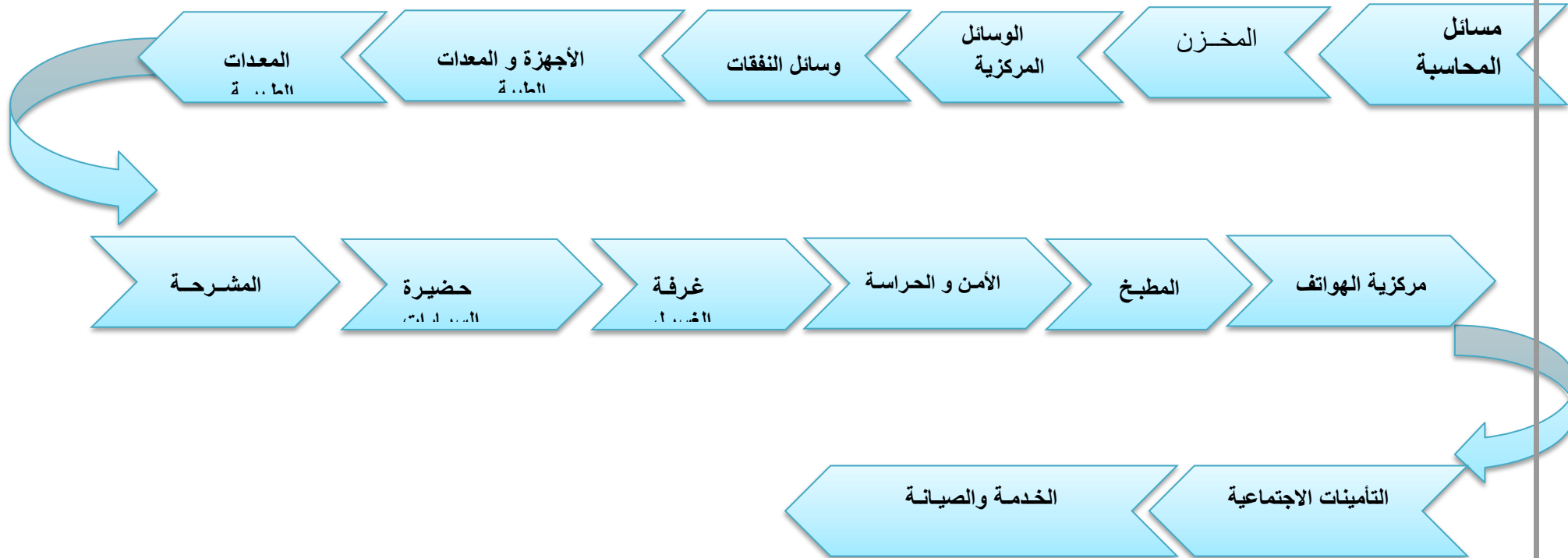
وهذا حسب الهيكل التنظيمي للجانب الإداري الخاص بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بمازونة المبين كما يلي:

¹معلومات داخلية مقدمة من قبل المؤسسة في مقابلة مع كريمة بوفريدي، مديرة المؤسسة لاستشفائية، 12.45، 2023/04/10.



الهيكل التنظيمي للجانب الإداري الخاص بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بمازونة⁴²

ويضم مكتب الوسائل العامة والهياكل أيضا:



الهيكل التنفيذي:

يتم استقبال المريض من طرف المكتب المكلف بالاستقبال ويقوم بتوجيهه إلى مصالح الفحص الطبي الاستعجالي وبعدها يتم قبوله يقوم المكتب المكلف (مكتب الدخول) بالإجراءات الإدارية، وقد سخرت المؤسسة أعوان مخصصين لمرافقة المرضى للقيام بالفحوصات اللازمة، وهذا كله يتم بمصلحة الاستعجالات والتي بدورها تتكون من:

✓ مكتبين للفحص الطبي.

✓ قاعة الإنعاش الاستعجالي.

✓ غرفة للعلاج.

✓ قاعة الاستعجالات الجراحية.

✓ 03 قاعات للملاحظة.

✓ غرفة مخصصة للمناوبة للفريق الطبي.

✓ صيدلية المصلحة.

✓ غرفة الجبس.

✓ وحدة العلاج المكثف التي تتكون من 05 أسرة.

المصالح التقنية: يوجد جناح تقني متكون من:

أ-المخبر الرئيسي يتكون بدوره من 04 أربع وحدات:

✓ وحدة مبحث الدم (Hématologie)

✓ وحدة البيوكيمياء (Biochimie)

✓ وحدة مبحث البكتيريا (Bactériologie)

✓ وحدة مبحث الطفيليات (Parasitologie)

ب-مركز نقل الدم يتكون من وحدتين:

✓ وحدة التحليل المصلي (Sérologie)

✓ وحدة أخذ الدم (Prélèvement)

ج-مصلحة الأشعة: تتكون من طاولتين للأشعة تعملان 24سا على 24سا وجهاز للأشعة متنقل وجهاز سكانيير (Scanner) وجهاز اكوغرافي (Echographie) لتلبية حاجيات المرضى.

ح- مصلحة الصيدلية المركزية: تسير من طرف مختصان في الصيدلة العامة و4 ممرضين ومختصين في التحضير الصيدلي.

خ-غرفة العمليات: تتكون من 3 غرف للعمليات الجراحية 24سا على 24سا منها غرفة للاستعجالات وغرفتين مخصصتين للجراحة العامة، جراحة العظام، جراحة الأنف والأذن والحنجرة، حالات التوليد بالجراحة القيصرية.

المصالح الاستشفائية تكون متمثلة فيما يلي:

✓ مصلحة الاستعجالات.

✓ مصلحة طب الأطفال.

✓ مصلحة النساء والتوليد.

✓ مصلحة الجراحة العامة.

✓ مصلحة الطب الداخلي.

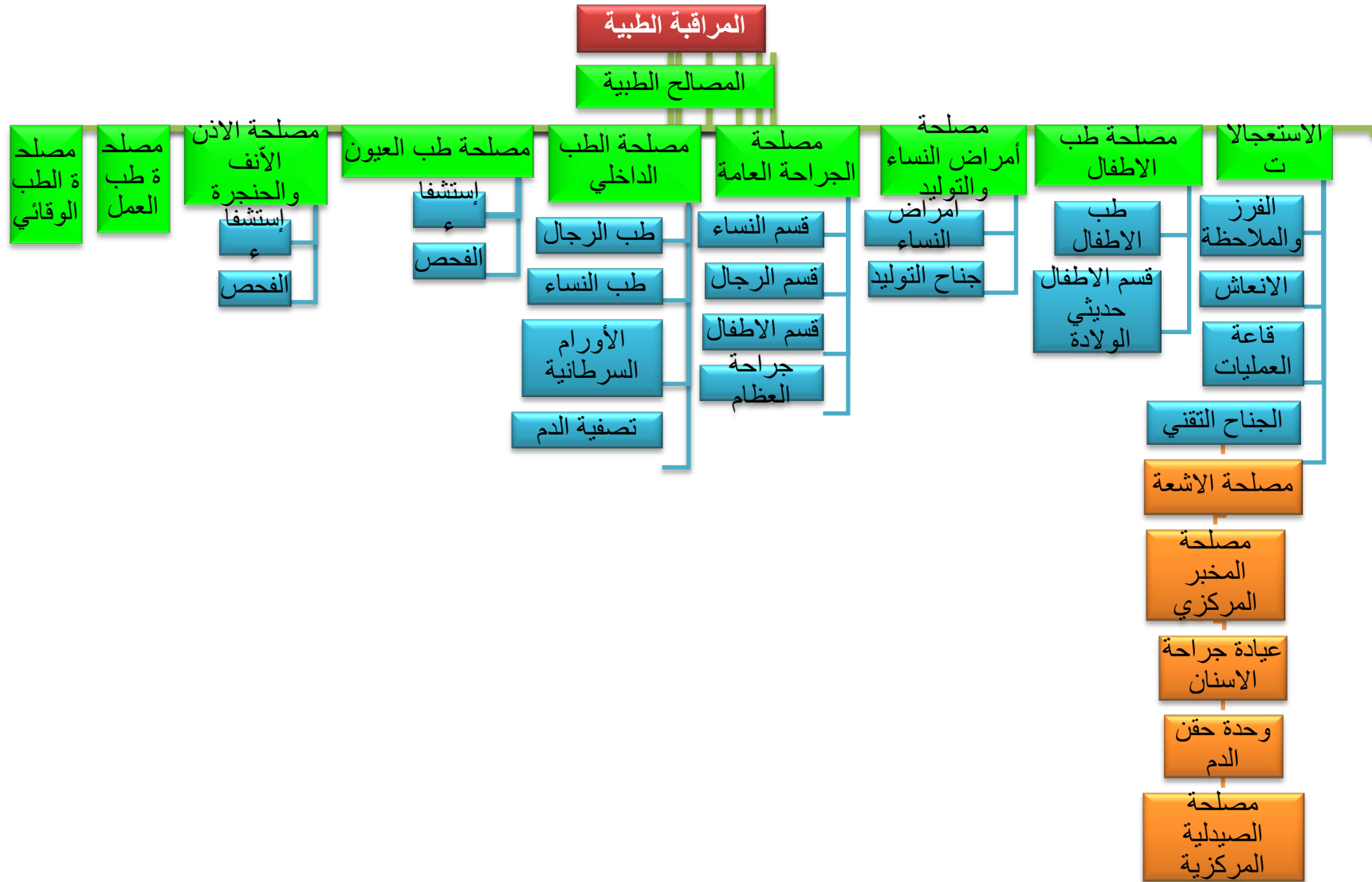
✓ مصلحة الأنف والأذن والحنجرة.

✓ مصلحة طب العيون.

✓ مصلحة طب العمل

✓ مصلحة الطب الوقائي. وهذا كما هو مبين حسب الهيكل التنظيمي للجانب

الطبي الخاص بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بمارونة.



الهيكل التنظيمي للجانب الطبي الخاص بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بمازونة

وسائل الاتصال بالمؤسسة الاستشفائية أحمد بن حنشي بـمازونة:

تضع المؤسسة العمومية الاستشفائية تحت تصرف المواطنين أرقام هاتفية للاتصال في حالة الضرورة هي كالتالي: 046947176 - 046947355 . إضافة إلى توفير موقع إلكتروني للمؤسسة عبر شبكة الانترنت، واستخدام البريد الإلكتروني، والفاكس.

العلاقات مع السلطات المحلية:

تسهر إدارة المؤسسة العمومية الاستشفائية بـمازونة على الاتصال والعمل الدعوب مع السلطات المحلية للإقليم حيث تسعى جاهدة ودوما على راحة واطمئنان المواطن وذلك بضمان وديمومة العلاج.

الآفاق المستقبلية:

- تحسين مستوى الخدمات المقدمة للمرضى.
- ديمومة العلاج.
- تأسيس المصالح الصحية.
- تحسين مردودية العلاج.
- تحديث آليات العمل (الأدوات الإلكترونية والمعلوماتية).

ثانياً: نشاطات العلاقات العامة بالمؤسسة الاستشفائية أحمد بن حتشي -
بمازونة

مكانة العلاقات العامة بالمؤسسة الاستشفائية أحمد بن حتشي - بمازونة:

تحتوي المؤسسة الاستشفائية أحمد بن حتشي بمازونة على مكتب الإعلام والاتصال، وهو المكتب المختص بممارسة نشاط العلاقات العامة على مستوى المؤسسة، ووفق القائمين على هذا المكتب فإنه "يعتبر واجهة المؤسسة، المخولة بنشاطات العلاقات العامة في المستشفى، وهو الذي يقوم بسجل الشكايات المتواصل مع المدير، ويقوم بحل جميع المشاكل الجمهور الخارجي والداخلي للمؤسسة"، ويضاف إلى ذلك أن ذوي احتياجات وأبناء المجاهدين لهم الأولوية على المواطنين العاديين فمن المكاتب التابعة للعلاقات العامة:

✓ مكتب الإعلام الآلي.

✓ مكتب الاستقبال.

✓ قاعة الاجتماعات.

من خلال ما سبق نستوضح أن المؤسسة الاستشفائية أحمد بن حتشي بمازونة لم تخرج

عن باقي المؤسسات العمومية في الجزائر، حيث نجد أن العلاقات العامة تقتصر في

خدمات مكتب الإعلام والاتصال، في حين أن مهمة الإعلام والاتصال هي أحد الوظائف

الأساسية للعلاقات العامة في المؤسسات الحديثة وليست العلاقات العامة.

ما يعني وجود لبس في المفهوم الذي تتبناه المؤسسات العمومية حول العلاقات العامة،

ونعتقد أن ذلك يعود إلى الخلط بين مفهوم العلاقات العامة، ومفهوم الإعلام، إضافة إلى

عدم توفير مصلحة أو قسم مستقب يُعنى بهذا النشاط الحيوي في المؤسسة، وغياب

كفاءات وقدرات بشرية متخصصة في العلاقات العامة.

أهداف مكتب الإعلام والاتصال في المؤسسة العمومية الاستشفائية أحمد بن حنشي مازونة:

تهدف المؤسسة الاستشفائية أحمد بن حنشي مازونة من خلال مكتب الإعلام والاتصال إلى تحقيق عدد من الأهداف، نوردتها وفق القائمين على النحو التالي:⁵¹

- تسهيل التواصل بين المواطنين والموظفين.
- متابعة شؤون المرضى وتوفير كافة الخدمات والتسهيلات.
- واجهة المؤسسة فبذلك يعمل على تحسين صورتها باستقبال الجيد.
- توعية المرضى والمراجعين وتنقيفهم عن طريق الإعداد والمشاركة بجميع المطبوعات وغيرها بالمواضيع التي تخص المستشفى.
- التواصل مع المرضى والزوار لمعرفة رأيهم ومدى رضاهم عن خدماتنا وذلك لتحديد النقاط الإيجابية للحفاظ عليها وتطويرها والنقاط السلبية لعلاجها والتخلص منها.

وظائف العلاقات العامة في مستشفى أحمد بن حنشي:

يقوم مكتب الإعلام والاتصال بمستشفى أحمد بن حنشي مازونة باعتباره يمثل العلاقات العامة، بعدد من الوظائف، نلخصها على النحو التالي:⁵²

- التدخل في حال واجهت المؤسسة أي مشكلة على مستوى الجمهور الداخلي أو الخارجي.
- تسجيل الشكاوي ونقلها إلى المسؤولين.
- تسهيل الاتصال والتواصل بين الجمهور ومسؤولي المؤسسة. مع تقديم الأولوية لذوي الحقوق المجاهدين هم الأولى لتوفير خدماتهم (تعليمية من عند الوزارة).

⁵¹مقابلة مع السيدة: كريمة بوفريدي، رئيسة مكتب الإعلام والاتصال، المؤسسة العمومية الاستشفائية مازونة، 12_

04_2023، على الساعة 13:05.

⁵²مقابلة مع السيدة: كريمة بوفريدي.

أنشطة العلاقات العامة في المؤسسة الاستشفائية أحمد بن حنشي مازونة:

تقدم رئيسة مكتب الإعلام والاتصال بمستشفى أحمد بن حنشي بـمازونة، الأنشطة التي تشرف عليها على النحو التالي:⁵³

تنفيذ حملات:

- ✓ أيام العالمية للتوحد ومرض السل (توعية تحسيسية، نصائح، حضور الأطباء).
- ✓ حملة التبرع بالدم في سائر أيام السنة.
- ✓ أسبوع تحسيسي توعوي حول مخاطر الإدمان على المخدرات.
- ✓ حملة ختان الجماعي.

إعداد وتحرير البيانات والمعلومات وإيصالها لوسائل الإعلام المختلفة

- منها على سبيل المثال: تغطية إعلامية لقناة النهار للزيارة التفقدية للسيد والي ولاية غليزان إلى مختلف مصالح المؤسسة العمومية الاستشفائية مازونة.
- نقل الآراء بعض المواطنين حول ظروف التكفل بمرضى المنطقة.
 - الوفد الصحفي Télévision algérien المؤسسة العمومية للتلفزيون الجزائري.

النشر عبر شبكات التواصل الاجتماعي

- حيث تحرص المؤسسة على مشاركة أنشطتها مع الجمهور، ونشر الفيديوهات لما تقدمه من خدمات، أو أنشطة مثل:
- فيديو على الفيسبوك جانب من حملة نظافة محيط المؤسسة
 - جانب من مشاركة المؤسسة العمومية مازونة في تمرين محاكاة حول حرائق الغابات
 - ومضة تحسيسية (رمضان والصحة)
 - فيديو حول الأيام التحسيسية للمؤسسة العمومية الاستشفائية مازونة

⁵³مقابلة أجريت مع السيدة: كريمة بوفريدي، رئيسة مكتب الإعلام والاتصال، المؤسسة العمومية الاستشفائية مازونة، 13_04_2023، على الساعة 09:30.

إعداد وتحرير الكتيبات والأدلة والتقارير والمطويات والنشرات والمطبوعات

- مطويات تحسيسية للاستهلاك العشوائي والمفرط في تناول الأدوية
- اليوم العالمي لمكافحة الملاريا
- إحياء اليوم العالمي لنظافة اليدين
- اليوم العالمي للسرطان

إعداد وتحرير مجلة المنظمة ودورياتها المختلفة:

- قافلة طبية للمؤسسة العمومية الاستشفائية مازونة في إطار تقديم خدمات صحية متنوعة وذلك بزيارة للمركز النفسي البيداغوجي للأطفال المعوقين ذهنيا حسيبة بن بوعلي مازونة

تخطيط وتنفيذ الملصقات والإعلانات:

- إعلان عن استشارات
- ملصقات عن تهنئة خاصة للمرضين
- اليوم العالمي لنظافة اليدين
- اليوم العالمي للسرطان
- تهنئة بمناسبة عيد العمال
- اليوم العالمي لمكافحة الملاريا
- المناسبات المفتوحة لممارسين الأخصائيين في المؤسسات الصحية لولاية غليزان

تنظيم اللقاءات والمؤتمرات والندوات والحفلات:

- اجتماع المجلس الطبي
- يوم تكويني عن طريق التحاضر المرئي
- إفطار جماعي
- مؤتمر الأسبوع الوطني للوقاية

تنظيم الزيارات والرحلات واليوم المفتوح والاستقبالات والمعارض:

- قرعة العمرة
- زيارات ميدانية تفقدية
- زيارات الوفد الصحفي
- 1-الإشراف على لوحة الإعلانات في المؤسسة:

إعلان عن الاستشارة رقم 42 بصيانة الأروقة والمسالك المشتركة بين المصالح الصحية والأروقة الإدارية.

رفع كفاءة استخدام وسائل الاتصال المتاحة:

- الموقع الرسمي فيسبوك (المؤسسة العمومية الاستشفائية مازونة)
- EPHMAZOUNA@GMAIL.COM
- الرقم الهاتف 046947176

الاتصال بالمؤسسة الاستشفائية أحمد بن حنشي بـمازونة

إن الوسائل الاتصالية في المؤسسة الاستشفائية بن حنشي ينقسم إلى قسمين، اتصال داخلي، واتصال خارجي، تقدمهم مسؤولة الإعلام والاتصال بالمشفى على النحو التالي:54

أولاً: الاتصال الداخلي

ويتمثل الإتصال الداخلي في الأنشطة التالية:

- الهاتف الثابت Téléphone fix وهو أكثر استعمالاً بين الموظفين.
- القصاصات: وتستهمل أكثر عند لقاء مدير المؤسسة.
- المطويات: وتستهمل في مختلف النشاطات كحملات التبرع وغيرها.
- الوثائق الرسمية بين المدير والموظفين.
- الاجتماعات: وهناك قائمتين للاجتماعات (قاعة اجتماعات للضيوف أي الجمهور الخارجي وقاعة للموظفين الجمهور الداخلي).
- أجهزة التلفزيون.
- الحواسيب.
- كاميرات المراقبة.
- الملصقات.
- التقارير.
- الحوارات غير الرسمية.
- اللوحة الإعلانات.
- كاميرات التصوير.

⁵⁴مقابلة أجريت مع السيدة: كريمة بوفريدي، رئيسة مكتب الإعلام والاتصال، المؤسسة العمومية الاستشفائية بـمازونة، 14_04_2023، على الساعة 10:10.

ثانياً: الاتصال الخارجي

يتمثل في التواصل مع وسائل الإعلام واستخدام منصات التواصل الاجتماعي،
والانترنت، ونختصرها في:

- موقع الفيسبوك " المؤسسة العمومية الاستشفائية مازونة".

- Gmail : EPH_MAZOUNA@GMAIL.COM

- الموقع الرسمي: WWW.ephmazouna.com

- الهاتف: 046947176.

العراقيل التي أثرت في نشاط العلاقات العامة في المؤسسة العمومية الاستشفائية أحمد بن حتشي بـمازونة:

- وفق القائمين على مكتب الغلام والاتصال، تتمثل هذه العراقيل فيما يلي:⁵⁵
- كثرة الضيوف التي لا علاقة لهم بالعمل مما يؤدي إلى حوارات خارج المؤلف.
 - أحيانا عدم تفهم الجمهور الخارجي وعدم اقتناعهم.
 - أحيانا المكاتب الأخرى تعرقل سير نشاطاتها كتأخير في توقيع وثيقة.

⁵⁵مقابلة أجريت مع السيدة: كريمة بوفريدي، رئيسة مكتب الإعلام والاتصال، المؤسسة العمومية الاستشفائية مازونة،
13_04_2023، على الساعة 13:45.

مصادر نشاطات العلاقات العامة في المؤسسة الاستشفائية أحمد بن حنشي بمازونة

في محاولة منا لمعرفة نوع النشاطات التي تنجزها المؤسسة الاستشفائية أحمد بن حنشي بمازونة وما إن كانت أنشطة من إعداد المؤسسة أم من إعداد وزارة الصحة الجزائرية قمنا بإعداد الجداول التالية، عرضها على مسؤولة مكتب الإعلام والاتصال بالمؤسسة، وكانت الإجابات على النحو التالي:

أولاً: الأنشطة المتعلقة بالإعلام

يختلف مصدر الأنشطة المتعلقة بالإعلام بالمؤسسة الاستشفائية أحمد بن حنشي بمازونة ونذكرها على النحو التالي:

الانشطة الموحدة من وزارة الصحة التي تقوم المؤسسة بتنفيذها، وتتمثل في:

- التعريف بالمنظمة من خلال الشرح والتفسير عبر وسائل الإعلام المختلفة والمناسبة وبلغة سهلة الفهم للجماهير المعنية. حيث يتم تعريف المستشفى وأهدافه وخدماته المقدمة للمرضى والمجتمع المحلي من خلال وسائل الإعلام المتاحة داخل المستشفى باستخدام الملصقات النشاطات الإعلامية والمطويات والمجلات الداخلية والشاشات الاعلانية.
- تنظيم الزيارات والرحلات واليوم المفتوح والاستقبالات والمعارض. وذلك للتوعية العامة ونشر السياسات الصحية والمعلومات الهامة للجمهور (كمرض كورونا).
- إعداد كافة أنواع المواد الإذاعية والتلفزيونية. وذلك للتوعية العامة ونشر السياسات الصحية والمعلومات الهامة للجمهور (كمرض كورونا).

وتدخل هذه النشاطات ضمن مراقبة الوزارة للمستشفيات ضمانا لخدمة مثلى للمجتمع، وعدم إهدار المال العام وهذا ما يفسر وجود هذه النشاطات وإدارتها على مستوى الوزارة.

الأنشطة التي تعدها المؤسسة الاستشفائية وتشرف على تنفيذها:

- **تخطيط وتنفيذ برامج العلاقات العامة وحملاتها:** وذلك بإطلاق حملات إعلامية بتوعية الناس، بالقضايا ذات صلة، وتنظيم.
- **إعداد وتحرير البيانات والمعلومات وإيصالها لوسائل الإعلام المختلفة:** يتم على مستوى المستشفى، وذلك لتعزيز الشفافية والتواصل الفعال مع الجمهور ونشر المعلومات الهامة ذات الصلة بالمجال المعني.
- **إعداد وتحرير الكتيبات والأدلة والتقارير والمطويات والنشرات والمطبوعات:** يتم إعدادها وتحريرها على مستوى المستشفى، لتلبية احتياجاتها الداخلية وتوفير المعلومات والتوجيهات للموظفين والمرضى.
- **إعداد وتحرير مجلة المنظمة ودورياتها المختلفة:** حيث يتم في المؤسسة الاستشفائية وذلك بتشكيل فريق تحرير مكلف بإعداد وتحرير هذه المجلة أو الدوريات ويتألف الفريق من الأعضاء المؤسسة ذوي الخبرة ويقوم الفريق بجمع مقالات والأبحاث وتقييمها وتحريرها ونشرها.
- **التخطيط والتنفيذ للملصقات والإعلانات:** وذلك لأن الملصقات والإعلانات تروج لخدماتها الطبية وتوفر المعلومات للمرضى والجمهور.
- **تنظيم اللقاءات والمؤتمرات والندوات والحفلات.** تكون مخصصة للعاملين في المستشفى أو للمرضى وأقاربهم. يتم تنظيم هذه الأحداث لتوفير منصة للتعلم وتبادل المعلومات وتقديم.

• **الإشراف على لوحة الإعلانات في المنظمة:** عادة تستخدم لعرض المعلومات والإعلانات المهمة داخل المستشفى مثل الإعلان عن أحداث وفعاليات قادمة، تنبيهات هامة ومعلومات عن الخدمات والبرامج المتاحة.

• **رفع كفاءة استخدام وسائل الاتصال المتاحة:** وذلك توفير توجيهات ومعايير لاستخدام الاتصالات الإلكترونية ومنصات التواصل والشبكات السلكية واللاسلكية، بهدف رفع الكفاءة إلى تحسين التواصل وتبادل المعلومات بطريقة سريعة وفعالة.

وفيما يتعلق بالقيام بحملات جمع التمويل المناسب لأنشطة المنظمة فإن المؤسسة لا تقوم بهذا النوع من الأنشطة، ذلك أن هذا النوع هو للمؤسسات الخاصة وليس المؤسسات العمومية التابعة للدولة الجزائرية.

وهنا النشاطات التي تتم على مستوى المستشفى تكون في شكل تقارير في نهاية الأمر ترفع الى الوزارة لمعرفة مدى اهتمام المستشفى والتزامها بتقديم خدمة عمومية.

ثانياً: الأنشطة المتعلقة بالإستعلام:

إن جميع الأنشطة المتعلقة بالإستعلام في مجال العلاقات العامة، هي أنشطة داخلية تشرف عليها المؤسسة الاستشفائية أحمد بن حنشي بـمازونة، يوضحها القائمين على مكتب الإعلام والاتصال على النحو التالي:⁵⁶

• **إجراء البحوث والدراسات وجمع المعلومات عن جمهور المنظمة أو الرأي العام** والوصول إلى مؤشرات دقيقة عن مواقفها تجاهها: حيث يشرف على النشاط المدير الفرعي للموارد البشرية، الذي يقوم بتحليل وتقييم آراء ومواقف الجمهور المستشفى.

⁵⁶مقابلة أجريت مع السيدة: كريمة بوفريدي، رئيسة مكتب الإعلام والاتصال، المؤسسة العمومية الاستشفائية مازونة، 13_04_2023، على الساعة 13:45.

ويتم ذلك من خلال إجراء استطلاعات رأي للمرضى وأفراد العاملين ومراجعة الملاحظات والشكاوى ومتابعة وسائل التواصل الاجتماعي وغيرها، وهذا يساعد على فهم تفضيلات المرضى وقضايا الرضا عن الخدمات والتحسين المستمر.

- **تحليل اتجاهات الجمهور والرأي العام تجاه المنظمة ومتابعة هذه الاتجاهات لمعالجة الجوانب السلبية منها ودعم الإيجابية منها تجاه المنظمة:** يقوم المشفى بمتابعة وتحليل تفاعلات الجمهور والرأي العام بتوفر صندوق الآراء بهدف تحسين الجوانب السلبية وتعزيز الإيجابية، ومراجعة تعليقات المرضى وملاحظاتهم وشكاويهم، ومراقبة وسائل التواصل الاجتماعي والتفاعل معها، مع إجراء مقابلات شخصية لفهم أفضل لمواقف الجمهور واحتياجاته.
- **التأكد من صحة المعلومات التي تنقل للجمهور، والعمل على تصحيحها وتدارك الموقف في حال كون هذه المعلومات غير صحيحة:** ويتم ذلك من خلال مكتب الإعلام والاتصال الذي يتحقق من صحة المعلومات المتعلقة بما يخص الصحة ويتأكد من نقل معلومات صحيحة للجمهور.
- **متابعة شكاوى الجماهير والتعرف على أسبابها وتقديم الحلول لها:** من خلال مكتب الإعلام والاتصال الذي يوفر سجل الشكاوى خاص بالجماهير، وهذا لحل جميع هاته الشكاوى وتقديم أسبابها ومعالجتها بشكل سريع وفعال، والتواصل أيضا مع المرضى لحل المشكلات وتقديم الردود المناسبة.
- **متابعة ما ينشر عن المنظمة في وسائل الإعلام المختلفة، والتصدي للرد على أي شائعات أو أخبار كاذبة أو معلومات مضللة وغير صحيحة عن المنظمة:** وجود فريق (مكتب الإعلام والاتصال) مسؤول عن متابعة وسائل الإعلام المختلفة والتحقق من صحة المعلومات المنشورة عن المستشفى، كما أن هذا الفريق يتواصل مع وسائل

الإعلام والصحفيين لتوضيح الحقائق وتقديم المعلومات الصحيحة للمستشفى والرد على الشائعات أو المعلومات الخاطئة.

ويساعد هذا النوع من النشاطات المؤسسات الاستشفائية للوقوف على النقائص بغية معالجتها وتصحيحها تقاديا لاي أزمة تواجه المستشفى بالخصوص ماي تعلق بصورتها الذهنية وسمعتها.

ثالثاً: الأنشطة المتعلقة بالتنسيق

إن جميع الأنشطة المتعلقة بالتنسيق في مجال العلاقات العامة، هي أنشطة داخلية تشرف عليها المؤسسة الاستشفائية أحمد بن حنثي بمارونة، يوضحها القائمين على مكتب الإعلام والاتصال على النحو التالي:⁵⁷

- ربط خطة العلاقات العامة مع خطط الإدارات الأخرى في إطار الخطة الشاملة للمنظم: بالنسبة لخطة العلاقات العامة تكون مرتبطة بشكل وثيق مع الخطط الاستراتيجية للإدارة في المستشفى، ويتعين على مكتب الإعلام والاتصال أن يكون على دراية بأهداف المستشفى وخطط الإدارات الأخرى بها.
- ربط أنشطة العلاقات العامة بالأنشطة الأخرى في المنظمة والتنسيق فيما بينها بما يمنع التداخل والتعارض بينها: يعتبر المستشفى الوحدة التشغيلية الأساسية في السياق الذي تتم فيه أنشطة العلاقات العامة، فهاته مهمة مكتب الإعلام والاتصال بغعتبره يمثل الجهة الممولة عن أنشطة العلاقات العامة. فيجب أن يكون على اتصال وثيق بالأقسام والإدارات الأخرى داخل المستشفى، ويتعين عليهم التعاون والتنسيق مع الإدارات الأخرى لضمان عدم حدوث أي تداخل أو تعارض في الأنشطة.

⁵⁷مقابلة أجريت مع السيدة: كريمة بوفريدي، رئيسة مكتب الإعلام والاتصال، المؤسسة العمومية الاستشفائية مازونة، 13_04_2023، على الساعة 13:45.

- تقديم المشورة للإدارة العليا حول سياسة المنظمة، والمشاركة في اتخاذ القرارات التي تؤثر في جماهير المنظم: . إن مكتب الإعلام والاتصال في المستشفى يمكن أن يقدم مشورتهم وخبرتهم لإدارة العليا فيما يتعلق بسياسات المنظمة والقرارات التي تؤثر في جماهيرها، إلا أن القرار الأخير يعود للإدارة العليا.

- تأمين الاتصال بين الإدارات المختلفة في المنظمة: ويتم ذلك عن طريق استخدام اجتماعات والبريد الإلكتروني والمنصات الرقمية الداخلية والهاتف الثابت هو أكثر استعمالاً بين الإدارات وتبادل المعلومات.

- التنسيق بين الإدارات المختلفة في المنظمة لتحقيق الانسجام فيما بينهما، وأيضاً تحقيق الانسجام والتكيف فيما بينهما وبين الجمهور الداخلي والخارجي للمنظمة: حيث يتم إنشاء آليات وعمليات لتنسيق بين الإدارات المختلفة، قد تشمل هذه الآليات الاجتماعات المنتظمة بين ممثلي الإدارات المختلفة.

إذا ومن خلال ما سبق نستنتج أن التنسيق يضمن التوافق بين كل المصالح بناء على الهيكل التنظيمي رأسياً من الأعلى للأسفل وهو شكل من أشكال الاتصال الأفقي والعمودي.

ولا يمكن للمؤسسة الاستشفائية المباشرة بإنجاز وظائفها دون التنسيق، وهذا ما يفسر تصنيفها كمنشآت تتم على مستوى المؤسسة. بينما الوزارة تنسق فقط في أنشطة الإعلام وليس التنسيق.

مناقشة النتائج في ضوء تساؤلات الدراسة:

من خلال دراستنا نستطيع الإجابة عن التساؤل الرئيسي حول نشاطات العلاقات العامة بالمؤسسة الاستشفائية أحمد بن حنشي بـمازونة نقول:

لا توفر المؤسسة الاستشفائية أحمد بن حنشي بـمازونة قسم او مصلحة مكلفة بنشاط العلاقات العامة، وإنما توفر مكتب خاص بالإعلام والاتصال، يشرف على أنشطة العلاقات العامة. وهو ما يعني أن مفهوم العلاقات العامة في المؤسسة يقتصر على مكتب الإعلام والاتصال في المؤسسة.

تتعدد أنشطة العلاقات العامة في المؤسسة الاستشفائية أحمد بن حنشي بـمازونة، وتتمثل في الأنشطة التالية:

✓ نشاطات خاصة بالإعلام.

✓ نشاطات خاصة بالاستعلام.

✓ نشاطات خاصة بالتنسيق.

تسعى المؤسسة العمومية الاستشفائية بن حنشي أحمد بـمازونة إلى القيام بعدد من الوظائف من خلال مكتب الإعلام والاتصال، الذي يتولى مهمة العلاقات العامة في المؤسسة ومن اهم هذه الوظائف:

- تسهيل التواصل بين المواطنين والموظفين.
- متابعة شؤون المرضى وتوفير كافة الخدمات والتسهيلات.
- توعية المرضى والمراجعين وتنقيفهم عن طريق الإعداد والمشاركة بجميع المطبوعات وغيرها بالمواضيع التي تخص المستشفى.
- التواصل مع المرضى والزوار لمعرفة رأيهم ومدى رضاهم عن خدماتنا وذلك لتحديد النقاط الإيجابية للحفاظ عليها وتطويرها والنقاط السلبية لعلاجها والتخلص منها.

وحول الأهداف التي تسعى المؤسسة العمومية الاستشفائية بن حتشي أحمد بمازونة في تحقيقها، من خلال مكتب الإعلام والاتصال، الذي يتولى مهمة العلاقات العامة في المؤسسة نعتقد أنها أهداف بسيطة، وهي لا تمثل بشكل صحيح أهداف نشاط العلاقات العامة، التي تعمل أساساً على بناء صورة ذهنية إيجابية عن المؤسسة، ولا مواجهة المواقف والأزمات. ورغم ذلك هناك عدد من الأهداف تسعى المؤسسة لتحقيقها منها:

- التدخل في حال واجهت المؤسسة أي مشكلة على مستوى الجمهور الداخلي أو الخارجي.

- تسجيل الشكاوى ونقلها إلى المسؤولين.

- تسهيل الاتصال والتواصل بين الجمهور ومسؤولي المؤسسة. مع تقديم الأولوية لذوي الحقوق المجاهدين هم الأولى لتوفير خدماتهم (تعليمية من عند الوزارة).

تتعدد الوسائل الاتصالية التي تستخدمها المؤسسة العمومية الاستشفائية بن حتشي أحمد بمازونة في ممارسة لنشاطات العلاقات العامة، وهي تشمل وسائل تقليدية، والوسائل الحديثة.

يواجه نشاط العلاقات العامة بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بن حتشي أحمد بمازونة عدد من العراقيل، نعتقد أن أهمها هو عدم توفر قسم أو مصلحة ضمن الهيكل التنظيمي للمؤسسة تُعنى بالعلاقات العامة، وعدم توفير امكانيات مادية وبشرية لأجل أنشطة العلاقات العامة، التي تحتاج إلى ميزانية معتبرة، ومختصين في المجال، يعملون على بناء خطط لبرامج العلاقات العامة، والمساهمة في تحقيق أهداف المؤسسة.

ومن خلال دراستنا نجد أن اهم العراقيل التي يقدمها مكتب الإعلام والاتصال بالمؤسسة تقتصر من وجهة نظره على:

- كثرة الضيوف التي لا علاقة لهم بالعمل مما يؤدي إلى حوارات خارج المؤلف.
- أحيانا عدم تفهم الجمهور الخارجي وعدم اقتناعهم.
- أحيانا المكاتب الأخرى تعرقل سير نشاطاتها كتأخير في توقيع وثيقة.

توصيات الدراسة:

- ✓ ضرورة انشاء قسم أو مصلحة خاصة بنشاط العلاقات العامة بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بن حتشي أحمد بمارونة.
- ✓ تعيين خبراء ومتخصصين في مجال علاقات العامة بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بن حتشي أحمد بمارونة.
- ✓ بناء استراتيجية علاقات عامة واضحة المعالم في المؤسسة العمومية الاستشفائية بن حتشي أحمد بمارونة.
- ✓ تحديد برامج لنشاطات العلاقات العامة في المؤسسة العمومية الاستشفائية بن حتشي أحمد بمارونة، والعمل على تنفيذها.
- ✓ توفير ميزانية مدروسة لنشاط العلاقات العامة بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بن حتشي أحمد بمارونة.

الختامة

الخاتمة:

وفي الختام نقول:

إن نشاطات العلاقات العامة في بيئة المؤسسات الاستشفائية الجزائرية، تقتصر على مكتب الإعلام والاتصال بالمؤسسات الإستشفائية.

وتختلف هذه النشاطات باختلاف نوع وحجم المؤسسة، إلا أنها تتنوع بين النشاطات تتم على مستوى الوزارة وأخرى على مستوى المؤسسة.

وتتضمن هذه الأنشطة استخدام وسائل التواصل الاجتماعي وتكنولوجيا المعلومات، وتنظيم الفعاليات والمؤتمرات، وإصدار البيانات الصحفية، وإدارة العلاقات مع وسائل الإعلام، وتنظيم حملات إعلانية.

باختصار تُعتبر العلاقات العامة أداة قوية وضرورية للمنظمات لبناء علاقات إيجابية ومستدامة مع الجمهور المستهدف، وتعزيز صورتها وسمعتها، وتحقيق أهدافها التنظيمية. تتطلب العلاقات العامة استراتيجيات تواصل متنوعة ومهارات قوية في إدارة العلاقات والتواصل الفعال.

المراجع

قائمة المراجع:

- 1) أحمد بن مرسلي، مناهج البحث العلمي في علوم الاعلام والاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، ط4، 2010.
- 2) أحمد صبيح الجمارك استراتيجية العلاقات العامة والإعلام بمصلحة الجمارك دار النهضة العربية (القاهرة) (ط ع) 2012.
- 3) حسن محمد جواد الجبوري، منهجية البحث العلمي، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2008.
- 4) عبد الناصر أحمد جرادات ولبنان هاتف الشامي، أسس العلاقات العامة بين النظرية والتطبيق، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2009.
- 5) علي عوجة، الأسس العلمية للعلاقات العامة، القاهرة، عالم الكتب، 1988.
- 6) عمار بوحوش، دليل الباحث في المنهجية وكتابة الرسائل الجامعية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1990.
- 7) محمد الفاتح حمدي وسميرة سطوطاح، مناهج البحث في علوم الإعلام والاتصال وطريقة إعداد البحوث، الطبعة الأولى 2019، دار الخادم للنشر والتوزيع، الجزائر، 2019.
- 8) محمد صاحب سلطان، العلاقات ووسائل الاتصال، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2011.
- 9) ياسر عبد الله طبت، العلاقات العامة في المؤسسات الاعلامية (د_ط) مطبعة ابو عمار، السودان 2019.

المنشورات والدراسات العلمية:

- 10) إيمان لحر، واقع العلاقات العامة في الإدارة المحلية الجزائرية- مديرية التربية لولاية جيجل أنموذج، المجلة الجزائرية للأبحاث والدراسات، جامعة جيجل، العدد الرابع، أكتوبر 2018.

- (11) بلماذي عز الدين، واقع تسيير المؤسسة الطبية الاجتماعية "الصحية"، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر LMD، تخصص تسيير الهياكل الاستشفائية، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة مستغانم، 2019
- (12) بوتشيشة وحيدة، مساهمة أنشطة العلاقات العامة في تدعيم علاقة العمل داخل المؤسسة الخدمائية، مذكرة ماستر الاتصال والعلاقات العامة، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، 2020.
- (13) حاج أحمد كريمة، العلاقات العامة وتطبيقاتها للتكنولوجيات الحديثة في المؤسسات الاتصالية- مؤسسة أوريديو للاتصالات نموذجاً، أطروحة دكتوراة في المدرسة الدكتورالية للعلوم الاجتماعية والانسانية، تخصص الإعلام والاتصال، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة وهران2، 2018.
- (14) خزيم سالم خالدي، العلاقات العامة في المؤسسة الحديثة، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، الأردن.
- (15) سعيدة رحمانية، تقييم الخدمات الصحية في المؤسسات الصحية العمومية من وجهة نظر المرضى، دراسة ميدانية بالمؤسسات الصحية العمومية بمدينة قسنطينة، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، الجزائر، 1121-2170، 2018-2021.
- (16) طيار آسيا، وسائل الاتصال في العلاقات العامة بالإدارات العمومية، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، 2018.
- (17) عيواج عذراء، واقع العلاقات العامة في الإدارة المحلية الجزائرية، دراسة ميدانية ببلدية قسنطينة، رسالة ماجستير في علوم الإعلام والاتصال، تخصص اتصال وعلاقات عامة، جامعة منتوري- قسنطينة، 2009.
- (18) فاطمة الزهراء بوعلام، واقع العلاقات العامة في المؤسسة الاستشفائية، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في تخصص علاقات العامة، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم، 2019.

- (19) مهاد جاد الله محمد صالح موسى علي، أنشطة العلاقات العامة لوجهة نظر القيادات الإدارية للمؤسسات دراسة الوصفية على شركة سوداني للاتصالات، رسالة ماجستير في العلاقات العامة والإعلان، 2016.
- (20) هدى عثمان عبد الله حمد، دور وسائل الاتصال الحديثة في فعالية العلاقات العامة بحث لنيل درجة دكتوراه، تخصص العلاقات العامة والإعلان، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، 2014.

المواقع الإلكترونية:

- ساجا كوكزه، أهمية الوسيلة الاتصالية في العلاقات العامة، <https://e3arabi.com/>.
- علي فرجاني، أهمية الاتصال في العلاقات العامة، <https://almerja.com/>.
- موقع مئابري: <https://motaber.com>
- موقع: المعاني الجامع: <https://www.almaany.com/>

الملاحق

الملحق رقم (1) دليل المقابلة

نشاطات العلاقات العامة في المؤسسة الاستشفائية أحمد بن حتشي - مازونة

تحية طيبة...

في إطار إنجازنا لرسالة الماجستير أكاديمي، لدراسة بعنوان:

نشاطات العلاقات العامة في المؤسسة الاستشفائية أحمد بن حتشي - مازونة

يشرفنا التوجه إلى سيادتكم بهذه المقابلة العلمية الموجهة والمخصص للتعرف على نشاطات العلاقات العامة في المؤسسة الاستشفائية أحمد بن حتشي - مازونة، لذا نرجوا من سيادتكم التكرم بالإجابة على أسئلة المقابلة والمساهمة في إنجاز هذه الدراسة.
مع خالص التقدير والشكر لتعاونكم

الباحثة: محمد بولكباشي أسامة / كبحال ياسر

جامعة غليزان

أسئلة المقابلة

المحور الأول: أنماط استخدام العلاقات العامة في المؤسسة الاستشفائية أحمد بن حتشي مازونة؟

- 1- في أي عام تم تأسيس دائرة العلاقات دائرة العلاقات العامة في المشفى؟
- 2- هل حققت أهداف والوظائف العامة من إنشائها؟
- 3- هل هناك مشكلات تحول دون ممارسة العلاقات العامة لمهامها ووظائفها؟
- 4- ما تقييم أداء ودور العلاقات العامة في المشفى؟
- 5- كيف ترى مستوى واهتمام الإدارة العليا للعلاقات العامة؟

المحور الثاني: أهمية ودور العلاقات العامة في المؤسسة الاستشفائية أحمد بن حتشي مازونة؟

- 1- هل الإدارة العلاقات العامة لها دور في المؤسسة الاستشفائية أحمد بن حتشي مازونة بصفته مدير المؤسسة؟

2- هل تشارك العلاقات العامة باتخاذ القرارات وتقديم النصح والإرشاد لإدارة؟
3- من موقعك كمسؤولة على العلاقات العامة هل تحرصين على التواصل المستمر مع العاملين لمعرفة آخر التطورات والمستجدات الحاصلة؟ أم تكتفي بما يصل إليك من النتائج؟

4- ما هي طرق الاتصال التي تستخدمونها للتواصل مع الجمهور الداخلي (العاملين والمرضى)؟

5- ما هي طرق الاتصال التي تستخدمونها مع الجمهور الخارجي (المتعاملين مع المشفى وغير المتعاملين)؟

المحور الثالث: اتصال الخارجي في المؤسسة الاستشفائية أحمد بن حنشي مازونة

1- كيف تتواصل دائرة العلاقات العامة مع المؤسسات الأخرى التي تربطها مصالح مشتركة؟ وكيف تسعى لتوطيد تلك العلاقات والحفاظ عليها؟
2- ما هي إستراتيجية مكتب العلاقات العامة؟

المحور الرابع: تقييم أداء نشاطات العلاقات العامة.

- 1- ما هي أهم النشاطات التي قامت بها المؤسسة الاستشفائية؟
- 2- هل ساهمت هاته النشاطات في تحسين صورة المؤسسة؟
- 3- كيف تعامل الجمهور (الداخلي والخارجي) مع هاته النشاطات؟
- 4- هل واجهتم صعوبات عند ممارسة النشاطات المؤسسة؟
- 5- كيف تقيمون أداء العلاقات العامة؟
- 6- ما هي خططكم إستراتيجية المستقبلية لتحسين أداء العلاقات العامة في مؤسساتكم؟

ملحق رقم (2) اختبار أنشطة العلاقات العامة بالمؤسسة الاستشفائية أحمد بن

حتشي بمارونة

أنشطة العلاقات العامة في المؤسسة الاستشفائية			
ملاحظات	على مستوى الوزارة	على مستوى المستشفى	الأنشطة المتعلقة بالإعلام
			1. التعريف بالمنظمة من خلال الشرح والتفسير عبر وسائل الإعلام المختلفة والمناسبة وبلغة سهلة للفهم للجماهير المعنية.
			2. تخطيط وتنفيذ برامج العلاقات العامة وحملاتها.
			3. إعداد وتحرير البيانات والمعلومات وإيصالها لوسائل الإعلام المختلفة.
			4. إعداد وتحرير الكتيبات والأدلة والتقارير والمطويات والنشرات والمطبوعات الأخرى.
			5. إعداد وتحرير مجلة المنظمة ودورياتها المختلفة.
			6. تخطيط وتنفيذ الملصقات والإعلانات.
			7. تنظيم اللقاءات والمؤتمرات والندوات والحفلات.
			8. تنظيم الزيارات والرحلات واليوم المفتوح والاستقبالات والمعارض.
			9. إعداد كافة أنواع المواد الإذاعية والتليفزيونية.
			10. الإشراف على لوحة الإعلانات في المنظمة.
			11. القيام بحملات جمع التمويل المناسب لأنشطة المنظمة.
			12. رفع كفاءة استخدام وسائل الاتصال المتاحة.

أنشطة العلاقات العامة في المؤسسة الاستشفائية

ملاحظات	على مستوى الوزارة	على مستوى المستشفى	الأنشطة المتعلقة بالاستعلام
			1. إجراء البحوث والدراسات وجمع المعلومات عن جمهور المنظمة أو الرأي العام والوصول إلى مؤشرات دقيقة عن مواقفها تجاه المنظمة.
			2. تحليل اتجاهات الجمهور والرأي العام تجاه المنظمة ومتابعة هذه الاتجاهات لمعالجة الجوانب السلبية منها ودعم الإيجابية منها تجاه المنظمة.
			3. التأكد من صحة المعلومات التي تنتقل للجمهور، والعمل على تصحيحها وتدارك الموقف في حال كون هذه المعلومات غير صحيحة.
			4. متابعة شكاوى الجماهير والتعرف على أسبابها وتقديم الحلول لها.
			5. متابعة ما ينشر عن المنظمة في وسائل الإعلام المختلفة، والتصدي للرد على أي شائعات أو أخبار كاذبة أو معلومات مضللة وغير صحيحة عن المنظمة.

أنشطة العلاقات العامة في المؤسسة الاستشفائية

ملاحظات	على مستوى الوزارة	على مستوى المستشفى	الأنشطة المتعلقة بالتنسيق
			1. ربط خطة العلاقات العامة مع خطط الإدارات الأخرى في إطار الخطة الشاملة للمنظمة.
			2. ربط أنشطة العلاقات العامة بالأنشطة الأخرى في المنظمة والتنسيق فيما بينها بما يمنع التداخل والتعارض بينها.
			3. تقديم المشورة للإدارة العليا حول سياسة المنظمة، والمشاركة في اتخاذ القرارات التي تؤثر في جماهير المنظمة.
			4. تأمين الاتصال بين الإدارات المختلفة في المنظمة.
			5. التنسيق بين الإدارات المختلفة في المنظمة لتحقيق الانسجام فيما بينهما، وأيضا تحقيق الانسجام والتكيف فيما بينهما وبين الجمهور الداخلي والخارجي للمنظمة.



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة غليزان



كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علوم الإعلام والاتصال

تقرير تربص مقدم لنيل شهادة الماستر أكاديمي في علوم الإعلام والاتصال

نشاطات العلاقات العامة في المؤسسة العمومية
الاستشفائية في الجزائر

المؤسسة العمومية الاستشفائية بن حتشي أحمد - مازونة أنموذجا

تخصص: اتصال وعلاقات عامة

إشراف الدكتورة:
ريم فتيحة قدوري

إعداد الطالبتين:
محمد بولكباشي أسامة
كيحال ياسر

الموسم الجامعي: 2022-2023



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة غليزان



كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علوم الإعلام والاتصال

تقرير تربص مقدم لنيل شهادة الماستر أكاديمي في علوم الإعلام والاتصال

نشاطات العلاقات العامة في المؤسسة العمومية
الاستشفائية في الجزائر

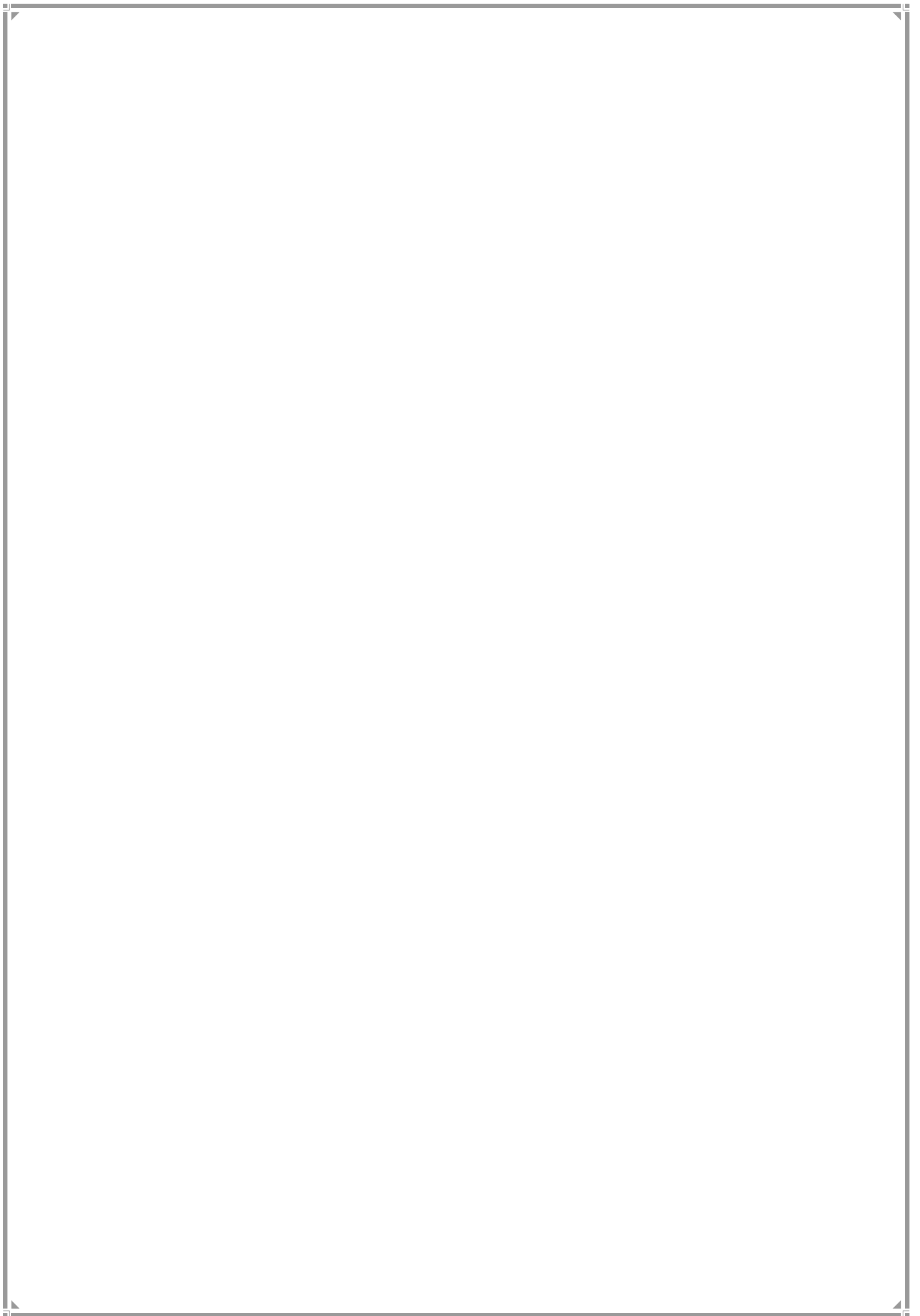
المؤسسة العمومية الاستشفائية بن حتشي أحمد- مازونة أنموذجا

تخصص: اتصال وعلاقات عامة

إشراف الدكتورة:
ريم فتيحة قدوري

إعداد الطالبتين:
محمد بولكباشي أسامة
كيحال ياسر

الموسم الجامعي: 2022-2023



شكر وعرافان

نتقدم بخالص عبارات الشكر والتقدير إلى كل من ساهم معنا في انجاز هذا العمل

ونخص بالذكر أستاذتنا المشرفة ريم فتيحة قدوري التي لم تبخل علينا بتوجيهاتها

ونصائحها القيمة التي كانت عوناً لنا لاتمام البحث.

كما نشكر جميع الأساتذة بقسم علوم الاعلام والاتصال

وأساتذة كلية العلوم الاجتماعية والانسانية



الإهداء

اهدي تخرجي إلى من تمنوا لي النجاح والتوفيق أخي وأخواتي الأعزاء

إلى كل من ساندني وإلى كل من تمنى لي الخير والنجاح، عائلتي وأصدقائي وزملائي

والشكر الكبير لأعظم شخصين أبي أُمي شكراً لكم بحجم السماء

إيهم جميعاً أهدي تخرجي راجياً من الله الإطالة بأعمارهم وأن يبارك فيهم ويحفظهم ربّي
بعينه التي لا تنام كان يوم ليس كسائر الأيام انه الدمع يذرف فرحاً

محمد بولكباشي أسامة

الإهداء

الشكر لله أولاً ولوالدي ووالدتي

إلى كل من وقف بجانبني في إكمال مسيرتي الدراسية

وندعو الله أن يتم علينا بالنجاح

ياسر

فهرس المحتويات

المقدمة

2

- 3 1. إشكالية الدراسة:
- 4 2. أسباب اختيار الموضوع
- 5 3. أهمية الدراسة:
- 5 4. أهداف الدراسة
- 5 5. منهج الدراسة وأدواتها:
- 7 6. مجتمع البحث وعينة الدراسة:
- 8 7. حدود الدراسة:
- 8 8. مفاهيم ومصطلحات البحث:
- 11 9. الدراسات السابقة:

المحور الأول: مستشفى أحمد بن حنشي- بـازونة

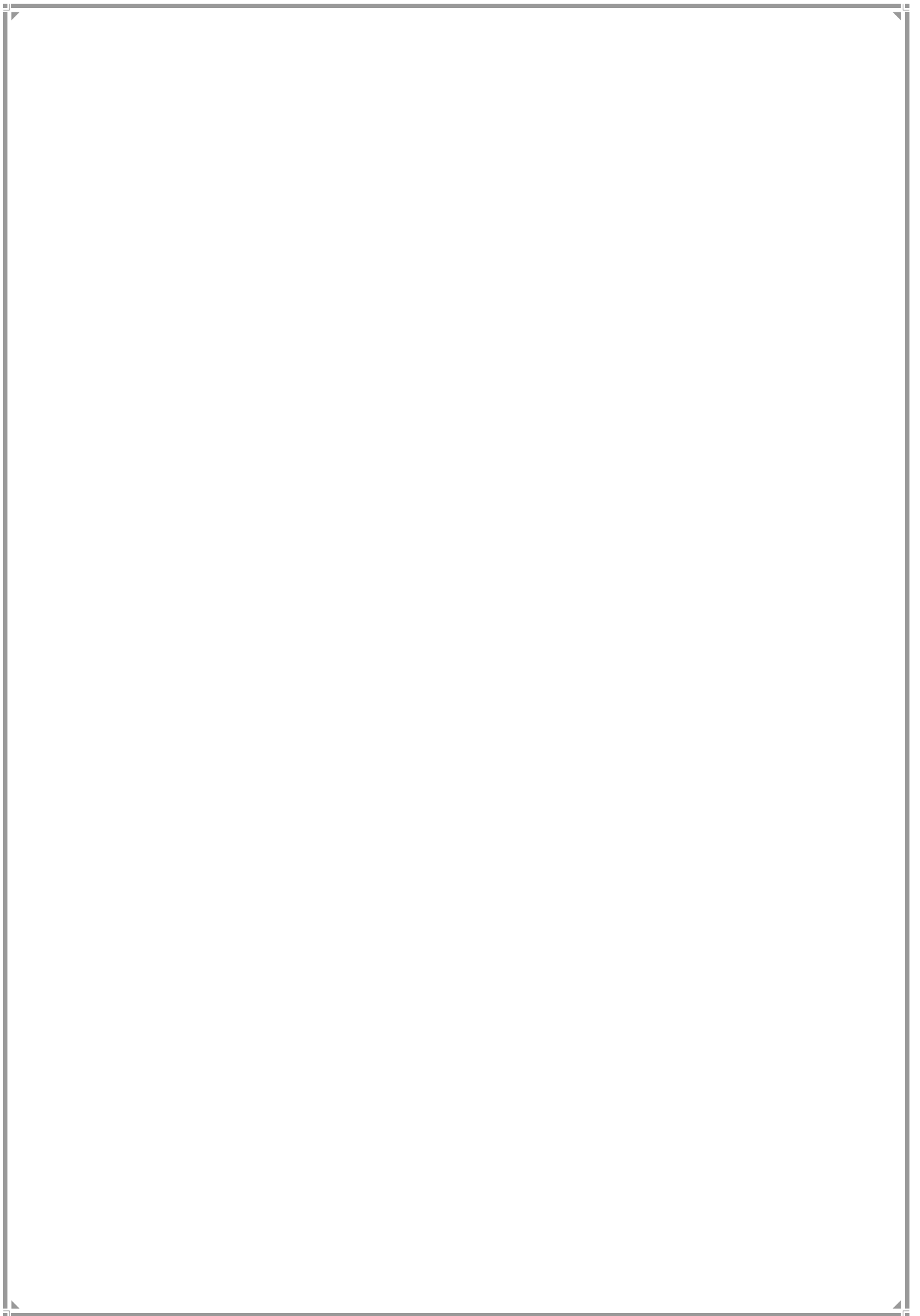
- 17 نبذة تاريخية عن مستشفى مازونة ونشأة المؤسسة العمومية الاستشفائية بـازونة
- 17 مهام المؤسسة الاستشفائية بن حنشي- بـازونة:
- 17 الهيكل التنظيمي للمؤسسة الاستشفائية أحمد بن حنشي- بـازونة:
- 24 وسائل الاتصال بالمؤسسة الاستشفائية أحمد بن حنشي بـازونة:
- 24 العلاقات مع السلطات المحلية:

المحور الثاني: نشاطات العلاقات العامة بمستشفى أحمد بن حنشي بـازونة

- 26 مكانة العلاقات العامة بالمؤسسة الاستشفائية أحمد بن حنشي- بـازونة:
- أهداف مكتب الإعلام والاتصال في المؤسسة العمومية الاستشفائية أحمد بن حنشي
27 مازونة:
- 27 وظائف العلاقات العامة في مستشفى أحمد بن حنشي:
- 28 أنشطة العلاقات العامة في المؤسسة الاستشفائية أحمد بن حنشي مازونة:
- 28 تنفيذ حملات:

28	إعداد وتحرير البيانات والمعلومات وإيصالها لوسائل الإعلام المختلفة
28	النشر عبر شبكات التواصل الاجتماعي
29	إعداد وتحرير الكتيبات والأدلة والتقارير والمطويات والنشرات والمطبوعات
29	إعداد وتحرير مجلة المنظمة ودورياتها المختلفة:
29	تخطيط وتنفيذ الملصقات والإعلانات:
30	تنظيم اللقاءات والمؤتمرات والندوات والحفلات:
30	تنظيم الزيارات والرحلات واليوم المفتوح والاستقبالات والمعارض:
30	رفع كفاءة استخدام وسائل الاتصال المتاحة:
31	الاتصال بالمؤسسة الاستشفائية أحمد بن حنشي بمازونة
31	أولاً: الاتصال الداخلي
32	ثانياً: الاتصال الخارجي
32	العراقل التي أثرت في نشاط العلاقات العامة في المؤسسة العمومية الاستشفائية أحمد بن حنشي بمازونة:
33	مصادر نشاطات العلاقات العامة في المؤسسة الاستشفائية أحمد بن حنشي بمازونة
33	أولاً: الأنشطة المتعلقة بالإعلام
33	الأنشطة الموحدة من وزارة الصحة التي تقوم المؤسسة بتنفيذها
34	الأنشطة التي تعدها المؤسسة الاستشفائية وتشرف على تنفيذها:
35	ثانياً: الأنشطة المتعلقة بالإستعلام:
37	ثالثاً: الأنشطة المتعلقة بالتنسيق
39	مناقشة النتائج في ضوء تساؤلات الدراسة :
41	توصيات الدراسة:
43	الخاتمة
44	قائمة المراجع:

الملاحق



المقدمة

المقدمة

في عصرنا الحالي الذي يتميز بتطور التكنولوجيا والاتصالات، أصبحت العلاقات العامة أمرًا حيويًا لأي منظمة أو شركة تسعى للنجاح والازدهار. تُعرف العلاقات العامة بأنها مجال يهتم ببناء وإدارة العلاقات مع الجمهور والمصلحين المختلفين، وذلك بهدف تحقيق أهداف المنظمة وتعزيز سمعتها ومصداقيتها، وتدور العلاقات العامة حول إدارة وبناء العلاقات بين المؤسسات والشركات والحكومات والمجتمعات بهدف تحسين سمعة المنظمة وبناء الثقة والتواصل بشكل فعال مع الجمهور وأصحاب المصلحة. تشمل مجالات العلاقات العامة تخطيط وتنفيذ حملات العلاقات العامة والإعلام، وإدارة الأزمات، والاتصالات الداخلية والخارجية، والاتصالات الاجتماعية، وتنظيم الفعاليات والمؤتمرات.

فأصبح عمل العلاقات العامة الآن أداة لا غنى عنها في الأعمال والمجتمع، حيث يلعب دورًا رئيسيًا في بناء الثقة وتعزيز الصورة الإيجابية للمؤسسات والشركات. تسعى المنظمات اليوم جاهدة لتطوير استراتيجيات علاقات عامة سليمة تمكنها من التواصل بشكل فعال مع جمهورها مستهدفًا وعمامة الناس.

تسعى الإدارة من خلال نشاطاتها وأعمالها إلى كسب رضا جمهورها وتحسين صورة المؤسسة وذلك بالقيام بأنشطة بطريقة ومنظمة وصحيحة وبما أن المؤسسات هدفها خدمة الجمهور بالدرجة الأولى.

لذلك تحرص على أن تكون أنشطتها وأعمالها ذات جودة عالية فهي تعتمد على نشاطات العلاقات العامة ويتمثل موضوع بحثنا: " نشاطات العلاقات العامة في المؤسسات الصحية الجزائرية" أجرينا دراسة ميدانية بمستشفى أحمد بن حنشي بمارونة، لمعرفة نشاطات المؤسسة.

1. إشكالية الدراسة:

عرفت العلاقات العامة منذ القدم فقد ولدت بمولد الإنسان بحيث أرغمته الحياة على تكوين علاقات التعاون وتبادل المصالح مع الآخرين، من ثم نمت مع بداية القرن العشرين في الولايات المتحدة وأصبحت كمفهوم إداري وعمل مؤسسي وذلك كنتيجة للتطورات الحاصلة في المجتمع الحديث من تطور في الوسائل الإعلام ونشأة الوزارات والهيئات وغيرها من الجهات الحكومية الضخمة.

وأصبحت العلاقات العامة تمارس في كافة المؤسسات والأجهزة المختلفة، سواء كانت حكومية أو غير حكومية، صناعية أو تجارية أو خدماتية أو غيرها.

والمؤسسات العمومية يسمح لأي أحد بالوصول إليها بحيث ينحصر نشاطها بتقديم خدماتها للمجتمع، تكون ذات كفاءة وجودة عالية وفعالية وبأقل تكلفة ممكنة وإن هذه الخدمات تختلف بوجود عدة تقسيمات منها نقل، سكن، الأمن، التعليم والخدمات الصحية وهي من أهم الخدمات التي تقدمها الدولة الجزائرية.

والمؤسسات الصحية التي تقدم الخدمات للمواطنين، أصبحت تحتاج التواصل مع جمهورها لإيصال معلومات متعلقة بأهدافها ومنجزاتها ومراعاة شؤون المرضى والمحافظة على ممتلكات المستشفى ومن هنا أصبح لإدارة العلاقات العامة دورا هاما في هذا المجال.

وقد أخذنا المؤسسة الاستشفائية العمومية لبلدية مازونة كنموذج عن المؤسسة الصحية بالجزائر بحيث تتوفر فيها المقومات التنظيمية وبالنظر لما تقدمه هذه المؤسسة استحسننا حصر هاته الدراسة على معرفة كل ما تقدمه المؤسسة من نشاطات داخل وخارج المؤسسة، ولتتمكن من معرفة ذلك نطرح التساؤل التالي:

فيما تتمثل نشاطات العلاقات العامة في المؤسسة العمومية الاستشفائية بن حنشي أحمد بمازونة؟

وللإجابة على التساؤل الرئيسي للدراسة نطرح مجموعة من التساؤلات الفرعية:

1. ما مفهوم العلاقات العامة في المؤسسة العمومية الاستشفائية؟
2. ما هي أهداف ووظائف العلاقات العامة في المؤسسة العمومية الاستشفائية؟
3. فيما تتمثل أنشطة العلاقات العامة في المؤسسة العمومية الاستشفائية بن حتشي أحمد بمارونة؟
4. ما هي الوسائل الاتصالية التي تستخدمها العلاقات العامة في ممارسة نشاطاتها في المؤسسة العمومية الاستشفائية بن حتشي أحمد بمارونة؟
5. ما هي العراقيل التي أثرت في نشاط العلاقات العامة في المؤسسة العمومية الاستشفائية بن حتشي بمارونة؟

2. أسباب اختيار الموضوع

الدراسة العلمية تخضع لعدة أسباب ذاتية وموضوعية دفعتنا لدراسة هذا الموضوع والتي نوجزها فيما يلي:

أ- الأسباب الذاتية:

- طبيعة تخصصنا الاتصال والعلاقات العامة دفعتنا إلى محاولة معرفة ما يقدمه مكتب الاتصال والعلاقات العامة من نشاطات ومهام.
- معرفة مدى تطابق معارفنا النظرية مع ما هو موجود على الأرض الواقع.
- رغبة في زيادة كفاءتنا في البحث العلمي.

ب- الأسباب الموضوعية:

- أهمية نشاطات العلاقات العامة في المؤسسات الحديثة.
- أهمية استكشاف واقع نشاطات العلاقات العامة في المؤسسات الاستشفائية.
- قابلية هذا الموضوع للدراسة سواء من الناحية النظرية أو التطبيقية.

3. أهمية الدراسة:

ترتكز أهمية دراستنا في محاولة استكشاف نشاطات العلاقات العامة في قطاع الصحة، فالعلاقات العامة أصبح من ضروري وجودها فهي الوريد الذي يربط بين المؤسسة وجمهورها وغيابها يؤدي بفشل المؤسسات ونجاحها متعلق بوجودها وبفعاليتها. لذا تكمن أهمية هذا البحث في تعرضه لموضوع العلاقات العامة داخل المؤسسة الصحية وخاصة أن المؤسسات في الوقت الحالي لا يمكن تسييرها إلا بوجود إدارة العلاقات العامة لذا حسن استعمالها وإعطائها منزلتها يؤدي إلى نجاح المؤسسة.

4. أهداف الدراسة

تتمثل أهداف دراستنا في:

- التعرف على مكانة نشاط العلاقات العامة في المؤسسة الاستشفائية.
- التعرف على سيرورة عمل العلاقات العامة للمؤسسة الاستشفائية.
- الكشف عن مختلف أساليب والوسائل الاتصالية التي تعتمد عليها المؤسسات الصحية في تسيير نشاطاتها الداخلية والخارجية.
- محاولة معرفة المشاكل التي تواجه الإدارة العلاقات العامة.

5. منهج الدراسة وأدواتها:

تندرج هذه الدراسة في حقل الدراسات الوصفية، التي تستهدف الحصول على معلومات دقيقة وكافية حول الظاهرة المدروسة، حيث يقوم المنهجي الوصفي على "تحديد الظاهرة أو المشكلة التي ينبغي دراستها بتحديد تساؤلاتها، وتوفير المعلومات عن الموضوع، واستخلاص النتائج واصدار التوصيات وما يجب أن يكون عليه الوضع"¹

¹ عمار بوحوش، دليل الباحث في المنهجية وكتابة الرسائل الجامعية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1990، ص30.

واعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي، لأنه المنهج الأكثر ملائمة لهذا النوع من الدراسات ويعرف المنهج الوصفي بأنه "المنهج الذي يقوم برصد ومتابعة الظاهرة أو الحدث بدقة وبطريقة كمية ونوعية في فترة زمنية معينة أو عدة فترات من أجل التعرف على ظاهرة أحدث من حيث المحتوى والمضمون وبالتالي الوصول الى نتائج وتعميمات تساهم في فهمها للواقع"².

• أدوات جمع المعلومات:

اعتمدت دراستنا على المقابلة كأداة رئيسية في جمع المعلومات، والتي تم اعدادها بما يتلائم مع اهداف الدراسة واشكالياتها البحثية. وتعرف المقابلة بأنها: أداة بحث علمية، حيث يستخدمها الباحث في جمع المعلومات من الأشخاص الذين يملكون هذه المعلومات والبيانات غير الموثقة في أغلب الأحيان. والمقابلة لغة مشتقة من الفعل قابل، بمعنى واجه، وهي بذلك مواجهة، من حيث قيامها على مواجهة الشخص أي مقابلته وجها لوجه، من حيث التحدث إليه في شكل حوار يأخذ شكل طرح أسئلة من طرف الباحث، ويقدم الأجوبة من طرف المبحوث حول الموضوع المدروس.³

والمقابلة أداة أو وسيلة بحث شفوية عادة تكون مباشرة، أو هاتفية، لجمع البيانات يتم خلالها سؤال فرد أو خبير عن معلومات لا تتوفر عادة في الكتب، أو المصادر الأخرى⁴.

2 حسن محمد جواد الجبوري، منهجية البحث العلمي، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان 2008، ص177

3 أحمد بن مرسل، مناهج البحث العلمي في علوم الاعلام والاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، ط4، 2010، ص213.

4 محمد الفاتح حمدي وسميرة سطوطاح، مناهج البحث في علوم الاعلام والاتصال وطريقة إعداد البحوث، الطبعة الأولى 2019، دار الخامد للنشر والتوزيع، الجزائر، 2019، ص 83.

إلى جانب توظيفنا لأداة الملاحظة البسيطة التي ساهمت في استكشاف نشاطات العلاقات العامة في المؤسسة العمومية الاستشفائية بن حتشي أحمد بغيليزان. وتعرف الملاحظة بأنها مشاهدة الظاهرة محل الدراسة عن كثب، في إطارها المتميز ووفق ظروفها الطبيعية، حيث يتمكن الباحث من مراقبة تصرفات وتفاعلات المبحوثين، ومن التعرف على أنماط وطرق معيشتهم ومشاكلهم اليومية، أب بعبارة أدق، الملاحظة هي عملية مقصودة تسير وفق الخطة المرسومة للبحث، في إطار المنهج المتبع.⁵

6. مجتمع البحث وعينة الدراسة:

يعتمد الباحثون اليوم في إجراء بحوثهم الميدانية وغيرها من الأبحاث الأخرى على طريقة العينة المأخوذة من مجتمع البحث، للوصول إلى المعلومات والحقائق التي تفي بالغرض النهائي للدراسة، وتسري هذه النتائج المتوصل إليها من حيث التمثيل على كل مجتمع البحث.⁶ ويتمثل مجتمع دراستنا في خلية الاتصال والإعلام في المؤسسة العمومية الاستشفائية بن حتشي أحمد بمازونة.

• عينة الدراسة:

اعتمدت دراستنا على العينة القصدية، نظراً لملائمتها لنوع ومجال بحثنا، حيث تعرف العينة القصدية بأنها: "العينة التي يقوم الباحث باختيار مفرداتها بطريقة تحكيمية لا مجال فيها للصدفة، ويشرف الباحث شخصياً على اقتناء المفردات الممثلة أكثر من غيرها لما يبحث عنه من معلومات وبيانات، وهذا لإدراكه المسبق

⁵ أحمد بن مرسللي، مناهج البحث العلمي في علوم الاعلام والاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، ط4، 2010، ص203.

⁶ أحمد بن مرسللي، مرجع سابق، ص43.

ومعرفته الجيدة لمجتمع البحث ولعناصره الهامة التي تمثله تمثيلاً صحيحاً بالتالي لا يجد صعوبة في سحب مفرداتها بطريقة مباشرة"⁷.

تمثلت عينة دراستنا في العاملين بخلية الاتصال والإعلام في المؤسسة العمومية الاستشفائية بن حتشي أحمد بـمازونة.

7. حدود الدراسة:

الحدود المكانية للدراسة: يقصد بها المكان الذي يتم إجراء الدراسة بها، وتمثل المؤسسة العمومية الاستشفائية بن حتشي أحمد بـمازونة المجال المكاني لدراستنا.

الحدود الزمنية للدراسة: ويقصد بها الفترة الزمنية لإنجاز الدراسة، والتي امتدت من بداية شهر جانفي سنة 2023 حيث كانت مرحلة الاستكشاف، وضبط الموضوع وذلك بجمع المادة العلمية النظرية المتعلقة بالموضوع وقد استمر ذلك إلى غاية نهاية شهر مارس 2023. أما الجانب الميداني للدراسة فقد كانت بداية إنجازه في شهر افريل 2023 حيث تم انجاز المقابلة وتحليلها إلى غاية 15 ماي 2023.

8. مفاهيم ومصطلحات البحث:

إن التطرق لمفاهيم الدراسة من أهم المراحل التي يمر بها الباحث في اطار اعداد البحث العلمي وذلك لما لها من أهمية في تحديد زاوية الدراسة، وفي هذه الدراسة تطرقنا إلى بعض المفاهيم الأساسية لدراستنا على النحو التالي:

⁷ نفس المرجع، ص198.

❖ العلاقات العامة: les relations publiques

لغة: تعني الارتباط وما يتعلق به الفرد من صناعة ونحوها وهي الحب اللازم للقلب وما يتبلغ من عيش، العام: هي اسم جمع العامة وهي خلاف الخاصة يقال عم الشيء عموماً، أي شمل الجماعة إتباعاً لذلك يقصد بالعلاقات العامة في اللغة ما يربط بين أفراد الجماعة⁸.

إِصْطِلاحاً:

"مصطلح العلاقات العامة يتكون من كلمتين الأولى علاقات وهي تعني حصيلة الصلات والاتصالات التي تقوم بين وحدتين من السلوك: سلوك المنظمة أو المؤسسة ثم الجمهور وعلى ذلك فإن كلمة علاقات تتضمن اتصالاً ثنائياً الاتجاه بين طرفين⁹. والكلمة الثانية هي "عامة"، وهي تترجم شريحة من المجتمع يكون للمنظمة أو المؤسسة علاقة بها سواء بحكم العمل مثل العمال والموظفين أو بحكم النشاط والمصلحة مثل العملاء والموردين والمساهمين أو بحكم التواجد المكاني في البيئة مثل جمهور المنظمة التي توجد بها المنظمة أو المؤسسة".

وقد عرف جريز ويلد العلاقات العامة بأنها الوظيفة التي تقوم بها الإدارة لتقويم الاتجاهات وتحديد سياسات الفرد أو المنظمة بما يتفق مع مصلحة الجمهور وتنفيذ برنامج يهدف إلى كسب رضا الجمهور وتفاهمه من خلال هذا التعريف يتأكد لنا على أهمية البحوث والتخطيط والاتصال في تحقيق التفاهم بين المؤسسة و جماهيرها كما يؤكد ضرورة الحرص على مراعاة مصالح الجمهور¹⁰.

⁸ فاطمة الزهراء بوعلام، واقع العلاقات العامة في المؤسسة الاستشفائية، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في تخصص علاقات العامة، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم، 2018-2019، ص 16.

⁹ خزيم سالم خالدي، العلاقات العامة في المؤسسة الحديثة، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، الأردن، ص 5

¹⁰ علي عجوة، الأسس العلمية للعلاقات العامة، القاهرة، عالم الكتب، 1988، ص 17.

ونقدم تعريف إجرائي للعلاقات العامة بأنها: القسم المكلف في المؤسسة الاستشفائية الذي يقوم بمجموعة من الأنشطة المساعدة التي تعمل على نشر المعلومات وتنسيق الوظائف المؤسسة قصد استهداف الجمهور الداخلي والخارجي.

❖ المؤسسة الصحية:

لغة: مؤسسة (اسم)، الجمع: مؤسسات ، صيغة المؤنث لمفعول أسس، والمؤسسة: منشأة تؤسس لغرض معين، أو لمنفعة عامة ولديها من الموارد ما تمارس فيه هذه المنفعة.¹¹ والصحة تعني: العافية والسلامة، ولصحة في البدن: حالة طبيعية تجري أفعاله معها على المجرى الطبيعي.¹²

اصطلاحا:

"يقصد بالمؤسسة الصحية كل هيئة طبية تستهدف تقديم رعاية علاجية صحية للأفراد سواء كانت الرعاية علاجية أو وقائية أو إنشائية، وسواء كانت رعاية عامة أو رعاية متخصصة تقدم هذه الخدمات لأفراد يقيمون في بيئة جغرافية معينة أو يتبعون قطاعا مهنيا أو عنصريا... الخ أو تقدم خدماتها للجميع بلا استثناء"¹³

يتضح من خلال التعريف أن المؤسسة الصحية لها عدة خصائص منها الخاصة العلاجية والخاصية الوقائية... وهذا يرجع لكثرة الأطباء والمرضى والمتخصصين سواء كان طبيب عام أو مختص أو القائم بالأشعة أو بالتحاليل أو الإرشاد الصحي والصحة النفسية أو الإعلام الصحي وغيرها من الخصائص التي تمتاز بها المؤسسة الصحية.

¹¹ معاني الجامع، Almanny.com ، <https://www.almaany.com/>، بتاريخ 16 مارس 2023، 19:45 ساعة

¹² مرجع سبق ذكره، معاني الجامع، ص1.

¹³ سعيدة رحمانية، تقييم الخدمات الصحية في المؤسسات الصحية العمومية من وجهة نظر المرضى، دراسة ميدانية بالمؤسسات الصحية العمومية بمدينة قسنطينة، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، الجزائر، 2170-1121، 2021-2018، ص 192.

إجرائيا: هي تلك المؤسسات العمومية الاستشفائية التي تقوم بخدمات علاجية وقائية تتسم بعدة أقسام وعاملين مع اختلاف تخصصاتهم ومسؤولياتهم وتعمل على تقديم خدمات رغبة في حل مشاكلهم التي تتطلب المساعدة الفنية للعلاج لأفراد يقومون في بيئة جغرافية ما.

9. الدراسات السابقة:

تعد الدراسات السابقة من أهم الركائز العلمية التي يعتمد عليها الباحث عند تحديد وإختيار مشكلة الدراسة، لتجعلها أكثر وضوحا، ووضع الدراسة الحالية على الطريق الصحيح، وسيتم عرض بعض الدراسات ذات الصلة بموضوع دراستنا:

الدراسة الأولى بعنوان: واقع العلاقات العامة في الإدارة المحلية الجزائرية¹⁴

سعت الدراسة إلى التعرف على مكانة العلاقات العامة في مديرية التربية لولاية جيجل كنموذج عن الإدارة المحلية في محاولة لمعرفة أهمية وأساليب الاتصالية المستخدمة والتعرف على ما يعيق التنسيق في العلاقات العامة في المديرية. واعتمدت الباحثة في دراستها على المنهج الوصفي التحليلي لأنه الأنسب لدراسة واقع العلاقات العامة في الإدارة المحلية الجزائرية، كما استعانت الباحثة بأداة استبيان كأداة رئيسية، والمقابلة، والملاحظة كأداتين مساعدتين لجمع البيانات. من خلال هذه الدراسة توصل الباحث إلى النتائج التالية.

✓ تبين أن نسبة قليلة من موظفي مديرية التربية لولاية جيجل تمتلك الوعي بأهمية وظيفة العلاقات العامة وأنها وظيفة اتصالية أساسية.

✓ تبين أنه لا يوجد تكوين في الاتصال بمديرية التربية لولاية جيجل.

✓ تبين أن المكلف بالاتصال والعلاقات العامة بمديرية التربية تابع للمدير.

¹⁴ إيمان لحر، واقع العلاقات العامة في الإدارة المحلية الجزائرية- مديرية التربية لولاية جيجل أنموجا، المجلة الجزائرية للأبحاث والدراسات، جامعة جيجل، العدد الرابع، أكتوبر 2018.

الدراسة الثانية بعنوان: واقع العلاقات العامة في الإدارة المحلية الجزائرية¹⁵

تكمن مشكلة هذه الدراسة في معرفة واقع العلاقات العامة في الإدارة المحلية الجزائرية وكيفية عمل الإدارة المحلية الجزائرية على تحسين صورتها مع جمهورها الداخلي والخارجي ومما هي تعاني من مشاكل تضعف من مكانتها ودورها.

اعتمدت الباحثة في هذه الدراسة على المنهج الوصفي، أما أداة جمع البيانات التي اعتمدت عليها هي الاستمارة، والمقابلة. ومن أهم نتائج هذه الدراسة:

- ظهور شكلي للعلاقات العامة في بلدية قسنطينة، وعدم تجسيدها على أرض الواقع.
- إن خلية الاتصال غير تابعة لرئيس المجلس الشعبي البلدي، فهي تابعة لديوان الرئيس، وهذا ينقص من دورها ومكانتها.
- إن خلية الاتصال الموجودة على مستوى البلدية لا يمكنها تعويض جهاز العلاقات العامة.
- عدم وجود أنشطة اتصالية بين الإدارة وجمهورها الداخلي والخارجي، وعدم توفر الظروف المادية والمعنوية المشجعة للعمل.
- إن العلاقات العامة ما تزال مهملة وليس لها أهمية في الإدارة المحلية الجزائرية.

¹⁵ عيواج عذراء، واقع العلاقات العامة في الإدارة المحلية الجزائرية، دراسة مبيدانية ببلدية قسنطينة، رسالة ماجستير في علوم الإعلام والاتصال، تخصص اتصال وعلاقات عامة، جامعة منتوري- قسنطينة، 2009.

الدراسة الثالثة بعنوان: واقع تسيير المؤسسة الطبية الاجتماعية "الصحية"¹⁶

انطلق الباحث في هذه الدراسة من تساؤل رئيسي مفاده: كيف يمكن تحسين تسيير المؤسسات الصحية؟. اعتمد الباحث على المنهج الاستقرائي والاستنباطي في محاولة لإيجاد الإجابة لأسئلة واختبار فرضياته.

ومن أهم النتائج التي توصل إليها الباحث:

- توقف كلي لعمليات زرع الكبد في عهد زيارى
- سرير إنعاش لكل 170 ألف نسمة والمقاييس الدولية تحدد سرير لكل 10 آلاف نسمة
- هجرة جماعية لأطباء التوليد من القطاع العام نحو الخاص
- انقطاع العلاقة الوظيفية بين مؤسسات الصحة منذ 2007
- فوضى في مصالح التسيير وغيابات متكررة للمناوبين
- مؤسسات صحية عمومية تحت سيطرة القطاع الخاص
- تبليغ متأخر للميزانية... انعدام محاسبة تحليلية ومديونية ثقيلة للمؤسسات العمومية
- اقتناء عشوائي للتجهيزات الطبية. صيانة متأخرة ولا أثر لقطع الغيار
- "ومعهد باستور مؤسسات غارقتان في الديون بسبب سوء التسيير PCH
- "العيادات الخاصة": مساكن تحولت إلى مؤسسات صحية من دون شهادة مطابقة

¹⁶ بلمادي عز الدين، واقع تسيير المؤسسة الطبية الاجتماعية "الصحية"، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر LMD، تخصص تسيير الهياكل الاستشفائية، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة مستغانم، 2019

الدراسة الرابعة بعنوان: العلاقات العامة وتطبيقاتها للتكنولوجيات الحديثة في المؤسسات الاتصالية- مؤسسة أوريدو للاتصالات نموذجاً 17

قامت هذه الدراسة على طرح التساؤل الرئيسي: ما مدى استخدام العلاقات العامة للتكنولوجيات الحديثة بمؤسسة أوريدو للاتصالات؟ وماهي أبرز هذه التكنولوجيات؟.

اعتمد الباحث في هذه الدراسة على المنهج الوصفي، أما أداة جمع البيانات التي اعتمد عليها هي الملاحظة، والاستبيان. ومن أبرز نتائج هذه الدراسة:

- تأييد كلي لأفراد عينة الدراسة على أهمية حضور قسم للعلاقات العامة بمؤسسة أوريدو للاتصالات
- التأكيد على أن العلاقات العامة كمفهوم إداري حديث يضيف ديناميكية أكثر للمؤسسة، وقادرة على تلبية مختلف احتياجات الجماهير وتحقيق الأفكار الإبداعية.
- التأكيد على أن عمل العلاقات العامة يساعد ممارسيه على حل المشكلات التي تواجه الأفراد داخل وخارج المؤسسة، وذلك من خلال معرفة المشكلة وأسبابها والتواصل مع الأطراف المعنيين لحلها، ويعتبر هذا الأمر من أهم الوظائف الموجودة في العلاقات العامة.

17 حاج أحمد كريمة، العلاقات العامة وتطبيقاتها للتكنولوجيات الحديثة في المؤسسات الاتصالية- مؤسسة أوريدو للاتصالات نموذجاً، أطروحة دكتوراة في المدرسة الدكتورالية للعلوم الاجتماعية والانسانية، تخصص الإعلام والاتصال، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة وهران 2، 2018.

• أوجه التشابه بين دراستنا والدراسات السابقة:

إن دراستنا الحالية استفادت من الدراسات السابقة في تحديد المفاهيم الخاصة بالدراسة، إلى جانب تشابه دراستنا في مجال موضوع البحث المتعلق بمجال نشاطات العلاقات العامة.

• أوجه الإختلاف بين دراستنا والدراسات السابقة:

تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة من حيث الجانب المكاني والزمني للدراسة حيث تنوعت الجوانب المكانية في الدراسة، كما تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في منهج الدراسة، وحجم العينة وأدواتها، وذلك بإختلاف مجتمع البحث. إلى جانب إختلاف الدراسات السابقة عن الدراسة الحالية من ناحية التساؤلات.

المحور الأول:

المؤسسة الاستشفائية أحمد بن حنّشي بـمازونة

مستشفى أحمد بن حنشي - بـازونة

نبذة تاريخية عن مستشفى بـازونة ونشأة المؤسسة العمومية الاستشفائية بـازونة

مستشفى بـازونة المسمى "الشهيد بن حنشي أحمد" أنشأ بموجب مرسوم تنفيذي ودشنيوم الأول من شهر أفريل عام 1986. والذي يتسع لـ 260 سرير.

وبموجب المرسوم الوزاري رقم 07/140 المؤرخ في: 2007/05/19، المتضمن إنشاء وتنظيم وتسيير المؤسسات العمومية الاستشفائية والمؤسسات العمومية للصحة الجوارية تم إنشاء المؤسسة العمومية الاستشفائية بـازونة بسعة 260 سرير وهذا حسب المقرر رقم: 2591 بتاريخ: 2007/12/08.

مهام المؤسسة الاستشفائية بن حنشي - بـازونة:

من المهام الأساسية للمؤسسة العمومية الاستشفائية بـازونة كآآتي:

- القيام بمختلف النشاطات العلاجية منها: العلاج والتكفل الصحي، والوقاية.
- التكوين لأجل تحسين مستوى الموظفين والتكوين المتواصل والمستمر، لهدف تطوير مختلف المعلومات في ميادين شتى لجميع الأسلاك.

الهيكل التنظيمي للمؤسسة الاستشفائية أحمد بن حنشي - بـازونة:

المصالح الإدارية: يشتمل التنظيم الداخلي للمؤسسات العمومية الاستشفائية، الموضوع تحت سلطة المدير، الذي يلحق به مكتب التنظيم العام ومكتب الاتصال على ما يأتي:

- المديرية الفرعية للمالية والوسائل.
- المديرية الفرعية للموارد البشرية.

- المديرية الفرعية للمصالح الصحية.

- المديرية الفرعية لصيانة التجهيزات الطبية والتجهيزات المرافقة.

كما تشتمل المديرية الفرعية للمالية والوسائل على ثلاثة (03) مكاتب:

- مكتب الميزانية والمحاسبة.

- مكتب الصفقات العمومية.

- مكتب الوسائل العامة والهياكل.¹⁸

تشتمل المديرية الفرعية للموارد البشرية على مكاتبين (02):

- مكتب تسيير الموارد البشرية والمنازعات.

- مكتب للتكوين.

تشتمل المديرية الفرعية للمصالح الصحية على ثلاثة (03) مكاتب:

- مكتب القبول.

- مكتب التعاقد وحساب التكاليف.

- مكتب تنظيم ومتابعة النشاطات الصحية وتقييمها.

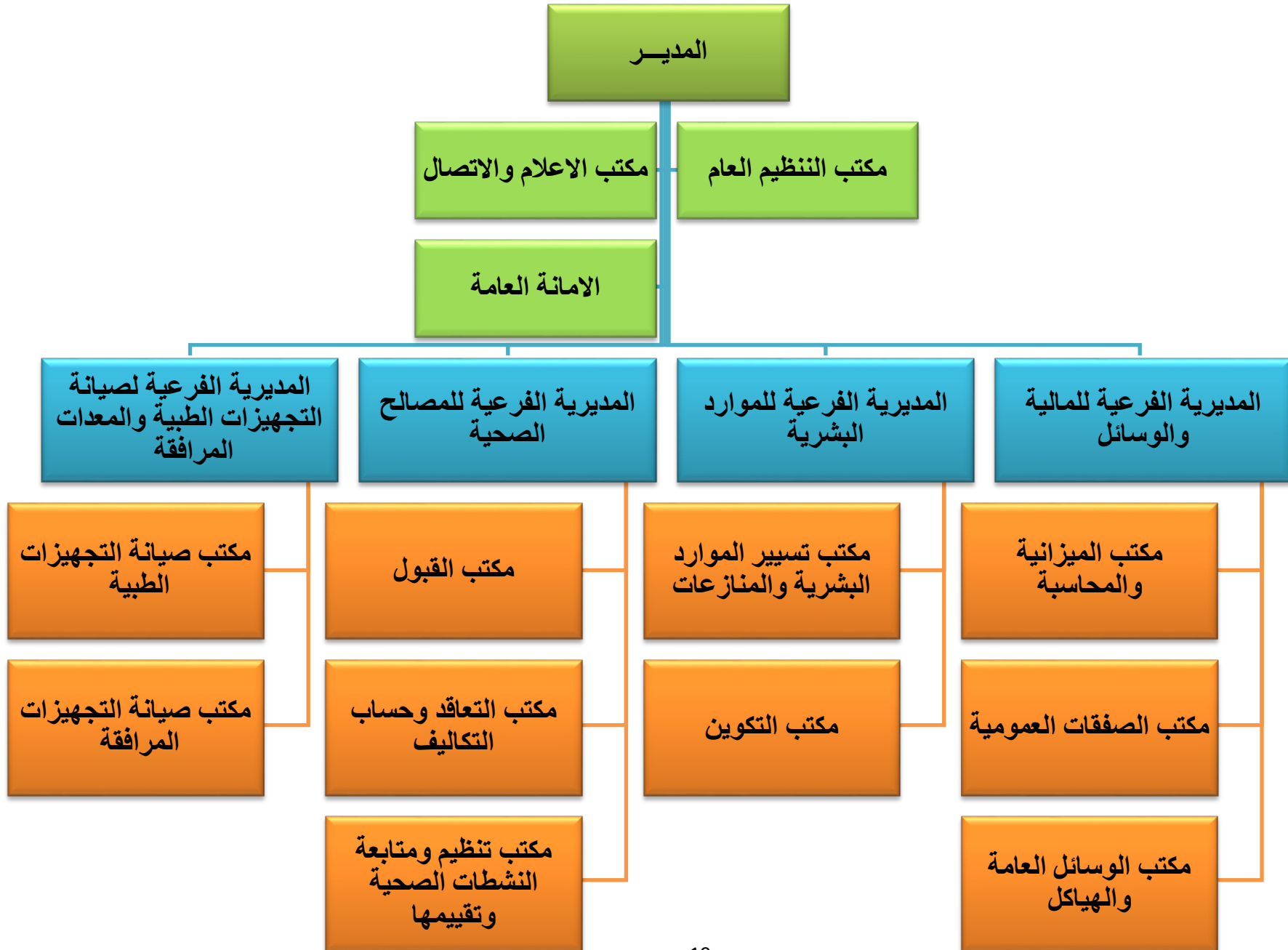
المديرية الفرعية لصيانة التجهيزات الطبية والتجهيزات المرافقة على مكاتبين (02):

❖ مكتب صيانة التجهيزات الطبية.

❖ مكتب صيانة التجهيزات المرافقة. وهذا حسب الهيكل التنظيمي للجانب الإداري

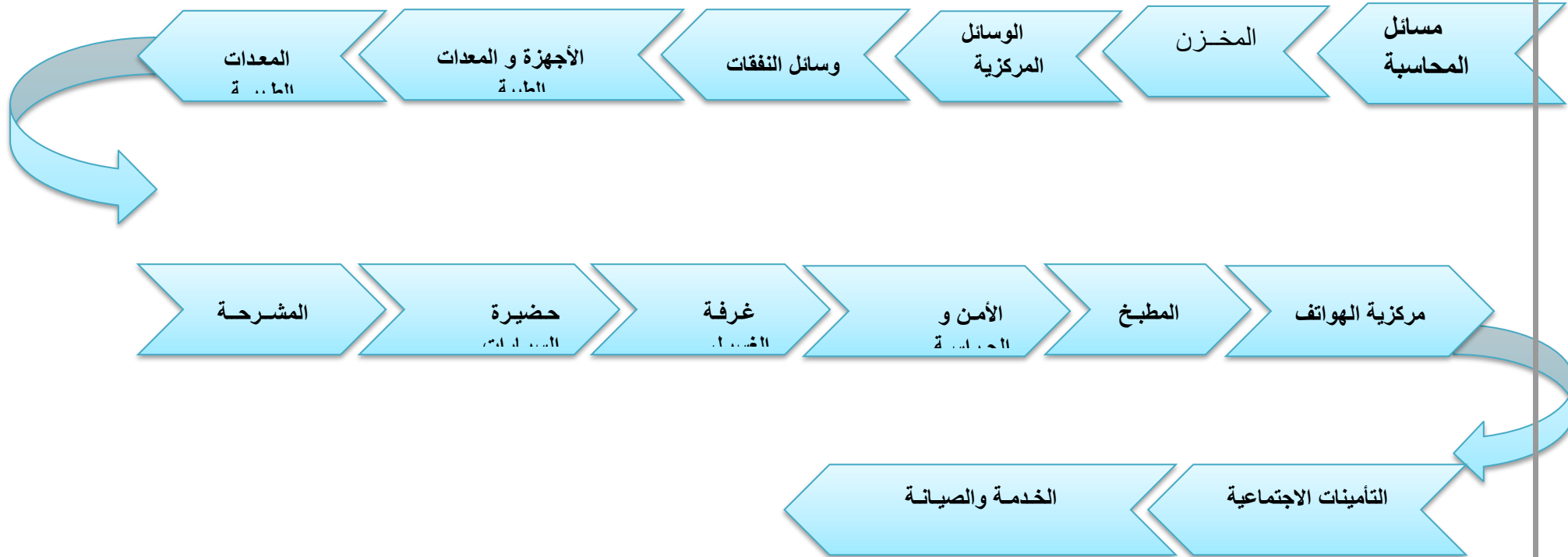
الخاص بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بـمازونة المبين كما يلي:

¹⁸ معلومات داخلية مقدمة من قبل المؤسسة في مقابلة مع كريمة بوفريدي، مديرة المؤسسة لاستشفائية،
12.45، 2023/04/10.



الهيكل التنظيمي للجانب الإداري الخاص بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بمازونة¹⁹

ويضم مكتب الوسائل العامة والهياكل أيضا:



الهيكل التنفيذية:

يتم استقبال المريض من طرف المكتب المكلف بالاستقبال ويقوم بتوجيهه إلى مصالح الفحص الطبي الاستعجالي وبعدها يتم قبوله يقوم المكتب المكلف (مكتب الدخول) بالإجراءات الإدارية، وقد سخرت المؤسسة أعوان مخصصين لمرافقة المرضى للقيام بالفحوصات اللازمة، وهذا كله يتم بمصلحة الاستعجالات والتي بدورها تتكون من:

✓ مكتبين للفحص الطبي.

✓ قاعة الإنعاش الاستعجالي.

✓ غرفة للعلاج.

✓ قاعة الاستعجالات الجراحية.

✓ 03 قاعات للملاحظة.

✓ غرفة مخصصة للمناوبة للفريق الطبي.

✓ صيدلية المصلحة.

✓ غرفة الجبس.

✓ وحدة العلاج المكثف التي تتكون من 05 أسرة.

المصالح التقنية: يوجد جناح تقني متكون من:

أ-المخبر الرئيسي يتكون بدوره من 04 أربع وحدات:

✓ وحدة مبحث الدم (Hématologie)

✓ وحدة البيوكيمياء (Biochimie)

✓ وحدة مبحث البكتيريا (Bactériologie)

✓ وحدة مبحث الطفيليات (Parasitologie)

ب-مركز نقل الدم يتكون من وحدتين:

✓ وحدة التحليل المصلي (Sérologie)

✓ وحدة أخذ الدم (Prélèvement)

ج-مصلحة الأشعة: تتكون من طاولتين للأشعة تعملان 24سا على 24سا وجهاز للأشعة متنقل وجهاز سكانير (Scanner) وجهاز اكوغرافي (Echographie) لتلبية حاجيات المرضى.

ح- مصلحة الصيدلانية المركزية: تسير من طرف مختصان في الصيدلة العامة و4 ممرضين ومختصين في التحضير الصيدلي.

خ-غرفة العمليات: تتكون من 3 غرف للعمليات الجراحية 24سا على 24سا منها غرفة للاستعجالات وغرفتين مخصصتين للجراحة العامة، جراحة العظام، جراحة الأنف والأذن والحنجرة، حالات التوليد بالجراحة القيصرية.

المصالح الاستشفائية تكون متمثلة فيما يلي:

✓ مصلحة الاستعجالات.

✓ مصلحة طب الأطفال.

✓ مصلحة النساء والتوليد.

✓ مصلحة الجراحة العامة.

✓ مصلحة الطب الداخلي.

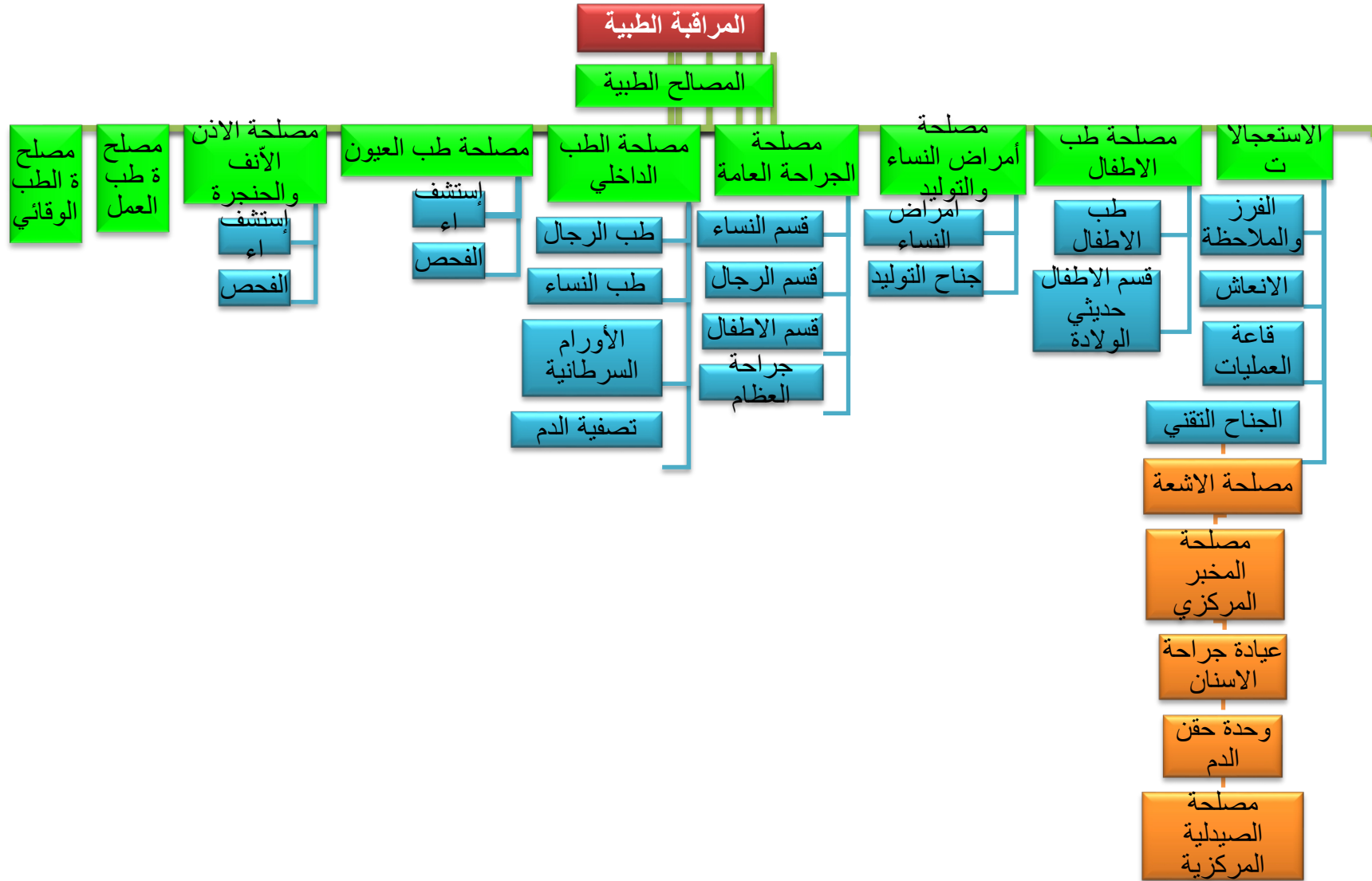
✓ مصلحة الأنف والأذن والحنجرة.

✓ مصلحة طب العيون.

✓ مصلحة طب العمل

✓ مصلحة الطب الوقائي. وهذا كما هو مبين حسب الهيكل التنظيمي للجانب

الطبي الخاص بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بـمازونة.



الهيكل التنظيمي للجانب الطبي الخاص بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بـمـازـنـة

وسائل الاتصال بالمؤسسة الاستشفائية أحمد بن حنشي بـمازونة:

تضع المؤسسة العمومية الاستشفائية تحت تصرف المواطنين أرقام هاتفية للاتصال في حالة الضرورة هي كالتالي: 046947176 - 046947355 . إضافة إلى توفير موقع إلكتروني للمؤسسة عبر شبكة الانترنت، واستخدام البريد الإلكتروني، والفاكس.

العلاقات مع السلطات المحلية:

تسهر إدارة المؤسسة العمومية الاستشفائية بـمازونة على الاتصال والعمل الدعوب مع السلطات المحلية للإقليم حيث تسعى جاهدة ودوما على راحة واطمئنان المواطن وذلك بضمان وديمومة العلاج.

الآفاق المستقبلية:

- تحسين مستوى الخدمات المقدمة للمرضى.
- ديمومة العلاج.
- تأسيس المصالح الصحية.
- تحسين مردودية العلاج.
- تحديث آليات العمل (الأدوات الإلكترونية والمعلوماتية).

المحور الثاني:

نشاطات العلاقات العامة بالمؤسسة الاستشفائية

أحمد بن حتشي - مازونة

ثانياً: نشاطات العلاقات العامة بالمؤسسة الاستشفائية أحمد بن حنشي - بمارونة

مكانة العلاقات العامة بالمؤسسة الاستشفائية أحمد بن حنشي - بمارونة:

تحتوي المؤسسة الاستشفائية أحمد بن حنشي بمارونة على مكتب الإعلام والاتصال، وهو المكتب المختص بممارسة نشاط العلاقات العامة على مستوى المؤسسة، ووفق القائمين على هذا المكتب فإنه "يعتبر واجهة المؤسسة، المخولة بنشاطات العلاقات العامة في المستشفى، وهو الذي يقوم بسجل الشكايات المتواصل مع المدير، ويقوم بحل جميع المشاكل الجمهور الخارجي والداخلي للمؤسسة"، ويضاف إلى ذلك أن نوي احتياجات وأبناء المجاهدين لهم الأولوية على المواطنين العاديين فمن المكاتب التابعة للعلاقات العامة:

✓ مكتب الإعلام الآلي.

✓ مكتب الاستقبال.

✓ قاعة الاجتماعات.

من خلال ما سبق نستوضح أن المؤسسة الاستشفائية أحمد بن حنشي بمارونة لم تخرج عن باقي المؤسسات العمومية في الجزائر، حيث نجد أن العلاقات العامة تقتصر في خدمات مكتب الإعلام والاتصال، في حين أن مهمة الإعلام والاتصال هي أحد الوظائف الأساسية للعلاقات العامة في المؤسسات الحديثة وليست العلاقات العامة.

ما يعني وجود لبس في المفهوم الذي تتبناه المؤسسات العمومية حول العلاقات العامة، ونعتقد أن ذلك يعود إلى الخلط بين مفهوم العلاقات العامة، ومفهوم الإعلام، إضافة إلى عدم توفير مصلحة أو قسم مستقب يُعنى بهذا النشاط الحيوي في المؤسسة، وغياب كفاءات وقدرات بشرية متخصصة في العلاقات العامة.

أهداف مكتب الإعلام والاتصال في المؤسسة العمومية الاستشفائية أحمد بن حنشي مازونة:

تهدف المؤسسة الاستشفائية أحمد بن حنشي مازونة من خلال مكتب الإعلام والاتصال إبي تحقيق عدد من الأهداف، نوردتها وفق القائمين على النحو التالي:¹⁹

- تسهيل التواصل بين المواطنين والموظفين.
- متابعة شؤون المرضى وتوفير كافة الخدمات والتسهيلات.
- واجهة المؤسسة فبذلك يعمل على تحسين صورتها باستقبال الجيد.
- توعية المرضى والمراجعين وتثقيفهم عن طريق الإعداد والمشاركة بجميع المطبوعات وغيرها بالمواضيع التي تخص المستشفى.
- التواصل مع المرضى والزوار لمعرفة رأيهم ومدى رضاهم عن خدماتنا وذلك لتحديد النقاط الإيجابية للحفاظ عليها وتطويرها والنقاط السلبية لعلاجها والتخلص منها.

وظائف العلاقات العامة في مستشفى أحمد بن حنشي:

يقوم مكتب الإعلام والاتصال بمستشفى أحمد بن حنشي مازونة باعتباره يمثل العلاقات العامة، بعدد من الوظائف، نلخصها على النحو التالي:²⁰

- التدخل في حال واجهت المؤسسة أي مشكلة على مستوى الجمهور الداخلي أو الخارجي.
- تسجيل الشكاوي ونقلها إلى المسؤولين.
- تسهيل الاتصال والتواصل بين الجمهور ومسؤولي المؤسسة. مع تقديم الأولوية لذوي الحقوق المجاهدين هم الأولى لتوفير خدماتهم (تعليمية من عند الوزارة).

¹⁹ مقابلة مع السيدة: كريمة بوفريدي، رئيسة مكتب الإعلام والاتصال، المؤسسة العمومية الاستشفائية مازونة، 12_

04_2023، على الساعة 13:05.

²⁰ مقابلة مع السيدة: كريمة بوفريدي.

أنشطة العلاقات العامة في المؤسسة الاستشفائية أحمد بن حتشي مازونة:

تقدم رئيسة مكتب الإعلام والاتصال بمستشفى أحمد بن حتشي بـمازونة، الأنشطة التي تشرف عليها على النحو التالي:²¹

تنفيذ حملات:

- ✓ أيام العالمية للتوحد ومرض السل (توعية تحسيسية، نصائح، حضور الأطباء).
- ✓ حملة التبرع بالدم في سائر أيام السنة.
- ✓ أسبوع تحسيبي توعوي حول مخاطر الإدمان على المخدرات.
- ✓ حملة ختان الجماعي.

إعداد وتحرير البيانات والمعلومات وإيصالها لوسائل الإعلام المختلفة

- منها على سبيل المثال: تغطية إعلامية لقناة النهار للزيارة التفقدية للسيد والي ولاية غليزان إلى مختلف مصالح المؤسسة العمومية الاستشفائية مازونة.
- نقل الآراء بعض المواطنين حول ظروف التكفل بمرضى المنطقة.
 - الوفد الصحفي Télévision algérien المؤسسة العمومية للتلفزيون الجزائري.

النشر عبر شبكات التواصل الاجتماعي

- حيث تحرص المؤسسة على مشاركة أنشطتها مع الجمهور، ونشر الفيديوهات لما تقدمه من خدمات، أو أنشطة مثل:
- فيديو على الفيسبوك جانب من حملة نظافة محيط المؤسسة
 - جانب من مشاركة المؤسسة العمومية مازونة في تمرين محاكاة حول حرائق الغابات
 - ومضة تحسيسية (رمضان والصحة)

²¹ مقابلة أجريت مع السيدة: كريمة بوفريدي، رئيسة مكتب الإعلام والاتصال، المؤسسة العمومية الاستشفائية مازونة، 2023_04_13، على الساعة 09:30.

- فيديو حول الأيام التحسيسية للمؤسسة العمومية الاستشفائية مازونة

إعداد وتحرير الكتيبات والأدلة والتقارير والمطويات والنشرات والمطبوعات

- مطويات تحسيسية للاستهلاك العشوائي والمفرط في تناول الأدوية

- اليوم العالمي لمكافحة الملاريا

- إحياء اليوم العالمي لنظافة اليدين

- اليوم العالمي للسرطان

إعداد وتحرير مجلة المنظمة ودورياتها المختلفة:

- قافلة طبية للمؤسسة العمومية الاستشفائية مازونة في إطار تقديم خدمات صحية

متنوعة وذلك بزيارة للمركز النفسي البيداغوجي للأطفال المعوقين ذهنيا حسيبة بن

بوعلي مازونة

تخطيط وتنفيذ الملصقات والإعلانات:

- إعلان عن استشارات

- ملصقات عن تهنئة خاصة للمرضين

- اليوم العالمي لنظافة اليدين

- اليوم العالمي للسرطان

- تهنئة بمناسبة عيد العمال

- اليوم العالمي لمكافحة الملاريا

- المناصب المفتوحة لممارسين الأخصائيين في المؤسسات الصحية لولاية غليزان

تنظيم اللقاءات والمؤتمرات والندوات والحفلات:

- اجتماع المجلس الطبي
- يوم تكويني عن طريق التحاضر المرئي
- إفطار جماعي
- مؤتمر الأسبوع الوطني للوقاية

تنظيم الزيارات والرحلات واليوم المفتوح والاستقبالات والمعارض:

- قرعة العمرة
- زيارات ميدانية تفقدية
- زيارات الوفد الصحفي
- 1-الإشراف على لوحة الإعلانات في المؤسسة:

إعلان عن الاستشارة رقم 42 بصيانة الأروقة والمسالك المشتركة بين المصالح الصحية والأروقة الإدارية.

رفع كفاءة استخدام وسائل الاتصال المتاحة:

- الموقع الرسمي فيسبوك (المؤسسة العمومية الاستشفائية مازونة)
- EPHMAZOUNA@GMAIL.COM
- الرقم الهاتف 046947176

الاتصال بالمؤسسة الاستشفائية أحمد بن حتشي بـمازونة

إن الوسائل الاتصالية في المؤسسة الاستشفائية بن حتشي ينقسم إلى قسمين، اتصال داخلي، واتصال خارجي، تقدمهم مسؤولية الإعلام والاتصال بالمشفى على النحو التالي:22

أولاً: الاتصال الداخلي

ويتمثل الإتصال الداخلي في الأنشطة التالية:

- الهاتف الثابت Téléphone fix وهو أكثر استعمالاً بين الموظفين.
- القصاصات: وتستهمل أكثر عند لقاء مدير المؤسسة.
- المطويات: وتستهمل في مختلف النشاطات كحملات التبرع وغيرها.
- الوثائق الرسمية بين المدير والموظفين.
- الاجتماعات: وهناك قائمتين للاجتماعات (قاعة اجتماعات للضيوف أي الجمهور الخارجي وقاعة للموظفين الجمهور الداخلي).
- أجهزة التلفزيون.
- الحواسيب.
- كاميرات المراقبة.
- الملصقات.
- التقارير.
- الحوارات غير الرسمية.
- اللوحة الإعلانات.
- كاميرات التصوير.

22 مقابلة أجريت مع السيدة: كريمة بوفريدي، رئيسة مكتب الإعلام والاتصال، المؤسسة العمومية الاستشفائية مازونة، 2023_04_14، على الساعة 10:10.

ثانياً: الاتصال الخارجي

يتمثل في التواصل مع وسائل الإعلام واستخدام منصات التواصل الاجتماعي، والانترنت،

ونختصرها في:

- موقع الفيسبوك " المؤسسة العمومية الاستشفائية مازونة".

- Gmail : EPH_MAZOUNA@GMAIL.COM

- الموقع الرسمي: WWW.ephmazouna.com

- الهاتف: 046947176.

العراقيل التي أثرت في نشاط العلاقات العامة في المؤسسة العمومية الاستشفائية

أحمد بن حتشي بـمازونة:

وفق القائمين على مكتب الإعلام والاتصال، تتمثل هذه العراقيل فيما يلي:²³

- كثرة الضيوف التي لا علاقة لهم بالعمل مما يؤدي إلى حوارات خارج المؤلف.

- أحيانا عدم تفهم الجمهور الخارجي وعدم اقتناعهم.

- أحيانا المكاتب الأخرى تعرقل سير نشاطاتها كتأخير في توقيع وثيقة.

²³ مقابلة أجريت مع السيدة: كريمة بوفريدي، رئيسة مكتب الإعلام والاتصال، المؤسسة العمومية الاستشفائية مازونة، 2023_04_13، على الساعة 13:45.

مصادر نشاطات العلاقات العامة في المؤسسة الاستشفائية أحمد بن حتشي بمازونة

في محاولة منا لمعرفة نوع النشاطات التي تنجزها المؤسسة الاستشفائية أحمد بن حتشي بمازونة وما إن كانت أنشطة من إعداد المؤسسة أم من إعداد وزارة الصحة الجزائرية قمنا بإعداد الجداول التالية، عرضها على مسؤولة مكتب الإعلام والاتصال بالمؤسسة، وكانت الإجابات على النحو التالي:

أولاً: الأنشطة المتعلقة بالإعلام

يختلف مصدر الأنشطة المتعلقة بالإعلام بالمؤسسة الاستشفائية أحمد بن حتشي بمازونة ونذكرها على النحو التالي:

الانشطة الموحدة من وزارة الصحة التي تقوم المؤسسة بتنفيذها، وتتمثل في:

- التعريف بالمنظمة من خلال الشرح والتفسير عبر وسائل الإعلام المختلفة والمناسبة وبلغة سهلة الفهم للجماهير المعنية. حيث يتم تعريف المستشفى وأهدافه وخدماته المقدمة للمرضى والمجتمع المحلي من خلال وسائل الإعلام المتاحة داخل المستشفى باستخدام الملصقات النشاطات الإعلامية والمطويات والمجلات الداخلية والشاشات الإعلانية.
- تنظيم الزيارات والرحلات واليوم المفتوح والاستقبالات والمعارض. وذلك للتوعية العامة ونشر السياسات الصحية والمعلومات الهامة للجمهور (كمرض كورونا).
- إعداد كافة أنواع المواد الإذاعية والتلفزيونية. وذلك للتوعية العامة ونشر السياسات الصحية والمعلومات الهامة للجمهور (كمرض كورونا).

وتدخل هذه النشاطات ضمن مراقبة الوزارة للمستشفيات ضمانا لخدمة مثلى للمجتمع، وعدم إهدار المال العام وهذا ما يفسر وجود هذه النشاطات وإدارتها على مستوى الوزارة.

الأنشطة التي تعدها المؤسسة الاستشفائية وتشرف على تنفيذها:

- **تخطيط وتنفيذ برامج العلاقات العامة وحملاتها:** وذلك بإطلاق حملات الإعلامية بتوعية الناس، بالقضايا ذات صلة، وتنظيم.
- **إعداد وتحرير البيانات والمعلومات وإيصالها لوسائل الإعلام المختلفة:** يتم على مستوى المستشفى، وذلك لتعزيز الشفافية والتواصل الفعال مع الجمهور ونشر المعلومات الهامة ذات الصلة بالمجال المعني.
- **إعداد وتحرير الكتيبات والأدلة والتقارير والمطويات والنشرات والمطبوعات:** يتم إعدادها وتحريرها على مستوى المستشفى، لتلبية احتياجاتها الداخلية وتوفير المعلومات والتوجيهات للموظفين والمرضى.
- **إعداد وتحرير مجلة المنظمة ودورياتها المختلفة:** حيث يتم في المؤسسة الاستشفائية وذلك بتشكيل فريق تحرير مكلف بإعداد وتحرير هذه المجلة أو الدوريات ويتألف الفريق من الأعضاء المؤسسة ذوي الخبرة ويقوم الفريق بجمع مقالات والأبحاث وتقييمها وتحريرها ونشرها.
- **التخطيط والتنفيذ للملصقات والإعلانات:** وذلك لأن الملصقات والإعلانات تروج لخدماتها الطبية وتوفر المعلومات للمرضى والجمهور.
- **تنظيم اللقاءات والمؤتمرات والندوات والحفلات.** تكون مخصصة للعاملين في المستشفى أو للمرضى وأقاربهم. يتم تنظيم هذه الأحداث لتوفير منصة للتعلم وتبادل المعلومات وتقديم.

- **الإشراف على لوحة الإعلانات في المنظمة:** عادة تستخدم لعرض المعلومات والإعلانات المهمة داخل المستشفى مثل الإعلان عن أحداث وفعاليات قادمة، تنبيهات هامة ومعلومات عن الخدمات والبرامج المتاحة.
- **رفع كفاءة استخدام وسائل الاتصال المتاحة:** وذلك توفير توجيهات ومعايير لاستخدام الاتصالات الإلكترونية ومنصات التواصل والشبكات السلوكية واللاسلكية، بهدف رفع الكفاءة إلى تحسين التواصل وتبادل المعلومات بطريقة سريعة وفعالة.

وفيما يتعلق بالقيام بحملات جمع التمويل المناسب لأنشطة المنظمة فإن المؤسسة لا تقوم بهذا النوع من الأنشطة، ذلك أن هذا النوع هو للمؤسسات الخاصة وليس المؤسسات العمومية التابعة للدولة الجزائرية.

وهنا النشاطات التي تتم على مستوى المستشفى تكون في شكل تقارير في نهاية الأمر ترفع الى الوزارة لمعرفة مدى اهتمام المستشفى والتزامها بتقديم خدمة عمومية.

ثانياً: الأنشطة المتعلقة بالإستعلام:

إن جميع الأنشطة المتعلقة بالإستعلام في مجال العلاقات العامة، هي أنشطة داخلية تشرف عليها المؤسسة الاستشفائية أحمد بن حنّشي بـمازونة، يوضحها القائمين على مكتب الإعلام والاتصال على النحو التالي: ²⁴

- **إجراء البحوث والدراسات وجمع المعلومات عن جمهور المنظمة أو الرأي العام** والوصول إلى مؤشرات دقيقة عن مواقفها تجاهها: حيث يشرف على النشاط المدير الفرعي للموارد البشرية، الذي يقوم بتحليل وتقييم آراء ومواقف الجمهور المستشفى.

²⁴ مقابلة أجريت مع السيدة: كريمة بوفريدي، رئيسة مكتب الإعلام والاتصال، المؤسسة العمومية الاستشفائية بـمازونة، 13_04_2023، على الساعة 13:45.

ويتم ذلك من خلال إجراء استطلاعات رأي للمرضى وأفراد العاملين ومراجعة الملاحظات والشكاوى ومتابعة وسائل التواصل الاجتماعي وغيرها، وهذا يساعد على فهم تفضيلات المرضى وقضايا الرضا عن الخدمات والتحسين المستمر.

- **تحليل اتجاهات الجمهور والرأي العام تجاه المنظمة ومتابعة هذه الاتجاهات لمعالجة الجوانب السلبية منها ودعم الإيجابية منها تجاه المنظمة:** يقوم المشفى بتتبع وتحليل تفاعلات الجمهور والرأي العام بتوفير صندوق الآراء بهدف تحسين الجوانب السلبية وتعزيز الإيجابية، ومراجعة تعليقات المرضى وملاحظاتهم وشكاويهم، ومراقبة وسائل التواصل الاجتماعي والتفاعل معها، مع إجراء مقابلات شخصية لفهم أفضل لمواقف الجمهور واحتياجاته.
- **التأكد من صحة المعلومات التي تنقل للجمهور، والعمل على تصحيحها وتدارك الموقف في حال كون هذه المعلومات غير صحيحة:** ويتم ذلك من خلال مكتب الإعلام والاتصال الذي يتحقق من صحة المعلومات المتعلقة بما يخص الصحة ويتأكد من نقل معلومات صحيحة للجمهور.
- **متابعة شكاوى الجماهير والتعرف على أسبابها وتقديم الحلول لها:** من خلال مكتب الإعلام والاتصال الذي يوفر سجل الشكاوى خاص بالجماهير، وهذا لحل جميع هاته الشكاوى وتقديم أسبابها ومعالجتها بشكل سريع وفعال، والتواصل أيضا مع المرضى لحل المشكلات وتقديم الردود المناسبة.
- **متابعة ما ينشر عن المنظمة في وسائل الإعلام المختلفة، والتصدي للرد على أي شائعات أو أخبار كاذبة أو معلومات مضللة وغير صحيحة عن المنظمة:** وجود فريق (مكتب الإعلام والاتصال) مسؤول عن متابعة وسائل الإعلام المختلفة والتحقق من صحة المعلومات المنشورة عن المستشفى، كما أن هذا الفريق يتواصل مع وسائل

الإعلام والصحفيين لتوضيح الحقائق وتقديم المعلومات الصحيحة للمستشفى والرد على الشائعات أو المعلومات الخاطئة.

ويساعد هذا النوع من النشاطات المؤسسات الاستشفائية للوقوف على النقائص بغية معالجتها وتصحيحها تقاديا لاي أزمة تواجه المستشفى بالخصوص ماي تعلق بصورتها الذهنية وسمعتها.

ثالثاً: الأنشطة المتعلقة بالتنسيق

إن جميع الأنشطة المتعلقة بالتنسيق في مجال العلاقات العامة، هي أنشطة داخلية تشرف عليها المؤسسة الاستشفائية أحمد بن حنشي بـمازونة، يوضحها القائمين على مكتب الإعلام والاتصال على النحو التالي: ²⁵

- ربط خطة العلاقات العامة مع خطط الإدارات الأخرى في إطار الخطة الشاملة للمنظم: بالنسبة لخطة العلاقات العامة تكون مرتبطة بشكل وثيق مع الخطط الاستراتيجية للإدارة في المستشفى، ويتعين على مكتب الإعلام والاتصال أن يكون على دراية بأهداف المستشفى وخطط الإدارات الأخرى بها.
- ربط أنشطة العلاقات العامة بالأنشطة الأخرى في المنظمة والتنسيق فيما بينها بما يمنع التداخل والتعارض بينها: يعتبر المستشفى الوحدة التشغيلية الأساسية في السياق الذي تتم فيه أنشطة العلاقات العامة، فهاته مهمة مكتب الإعلام والاتصال بغعتبره يمثل الجهة المءولة عن أنشطة العلاقات العامة. فيجب أن يكون على اتصال وثيق بالأقسام والإدارات الأخرى داخل المستشفى، ويتعين عليهم التعاون والتنسيق مع الإدارات الأخرى لضمان عدم حدوث أي تداخل أو تعارض في الأنشطة.

²⁵ مقابلة أجريت مع السيدة: كريمة بوفريدي، رئيسة مكتب الإعلام والاتصال، المؤسسة العمومية الاستشفائية مازونة، 13_04_2023، على الساعة 13:45.

- تقديم المشورة للإدارة العليا حول سياسة المنظمة، والمشاركة في اتخاذ القرارات التي تؤثر في جماهير المنظم:.. إن مكتب الإعلام والاتصال في المستشفى يمكن أن يقدم مشورتهم وخبرتهم لإدارة العليا فيما يتعلق بسياسات المنظمة والقرارات التي تؤثر في جماهيرها، إلا أن القرار الأخير يعود للإدارة العليا.

- تأمين الاتصال بين الإدارات المختلفة في المنظمة: ويتم ذلك عن طريق استخدام اجتماعات والبريد الإلكتروني والمنصات الرقمية الداخلية والهاتف الثابت هو أكثر استعمالاً بين الإدارات وتبادل المعلومات.

- التنسيق بين الإدارات المختلفة في المنظمة لتحقيق الانسجام فيما بينهما، وأيضاً تحقيق الانسجام والتكيف فيما بينهما وبين الجمهور الداخلي والخارجي للمنظمة: حيث يتم إنشاء آليات وعمليات لتنسيق بين الإدارات المختلفة، قد تشمل هذه الآليات الاجتماعات المنتظمة بين ممثلي الإدارات المختلفة.

إذا ومن خلال ما سبق نستنتج أن التنسيق يضمن التوافق بين كل المصالح بناء على الهيكل التنظيمي رأسياً من الأعلى للأسفل وهو شكل من أشكال الاتصال الأفقي والعمودي.

ولا يمكن للمؤسسة الاستشفائية المباشرة بإنجاز وظائفها دون التنسيق، وهذا ما يفسر تصنيفها كمنشآت تتم على مستوى المؤسسة. بينما الوزارة تنسق فقط في أنشطة الإعلام وليس التنسيق.

مناقشة النتائج في ضوء تساؤلات الدراسة :

من خلال دراستنا نستطيع الإجابة عن التساؤل الرئيسي حول نشاطات العلاقات العامة بالمؤسسة الاستشفائية أحمد بن حنشي بـمازونة نقول:

لا توفر المؤسسة الاستشفائية أحمد بن حنشي بـمازونة قسم او مصلحة مكلفة بنشاط العلاقات العامة، وإنما توفر مكتب خاص بالإعلام والاتصال، يشرف على أنشطة العلاقات العامة. وهو ما يعني أن مفهوم العلاقات العامة في المؤسسة يقتصر على مكتب الإعلام والاتصال في المؤسسة.

تتعدد أنشطة العلاقات العامة في المؤسسة الاستشفائية أحمد بن حنشي بـمازونة، وتتمثل في الأنشطة التالية:

✓ نشاطات خاصة بالإعلام.

✓ نشاطات خاصة بالاستعلام.

✓ نشاطات خاصة بالتنسيق.

تسعى المؤسسة العمومية الاستشفائية بن حنشي أحمد بـمازونة إلى القيام بعدد من الوظائف من خلال مكتب الإعلام والاتصال، الذي يتولى مهمة العلاقات العامة في المؤسسة ومن اهم هذه الوظائف:

- تسهيل التواصل بين المواطنين والموظفين.
- متابعة شؤون المرضى وتوفير كافة الخدمات والتسهيلات.
- توعية المرضى والمراجعين وتنقيفهم عن طريق الإعداد والمشاركة بجميع المطبوعات وغيرها بالمواضيع التي تخص المستشفى.
- التواصل مع المرضى والزوار لمعرفة رأيهم ومدى رضاهم عن خدماتنا وذلك لتحديد النقاط الإيجابية للحفاظ عليها وتطويرها والنقاط السلبية لعلاجها والتخلص منها.

وحول الأهداف التي تسعى المؤسسة العمومية الاستشفائية بن حتشي أحمد بمازونة في تحقيقها، من خلال مكتب الإعلام والاتصال، الذي يتولى مهمة العلاقات العامة في المؤسسة نعتقد أنها أهداف بسيطة، وهي لا تمثل بشكل صحيح أهداف نشاط العلاقات العامة، التي تعمل أساساً على بناء صورة ذهنية إيجابية عن المؤسسة، ولا مواجهة المواقف والأزمات. ورغم ذلك هناك عدد من الأهداف تسعى المؤسسة لتحقيقها منها:

- التدخل في حال واجهت المؤسسة أي مشكلة على مستوى الجمهور الداخلي أو الخارجي.
- تسجيل الشكاوي ونقلها إلى المسؤولين.
- تسهيل الاتصال والتواصل بين الجمهور ومسؤولي المؤسسة. مع تقديم الأولوية لذوي الحقوق المجاهدين هم الأولى لتوفير خدماتهم (تعليمية من عند الوزارة).
- تعدد الوسائل الاتصالية التي تستخدمها المؤسسة العمومية الاستشفائية بن حتشي أحمد بمازونة في ممارسة لنشاطات العلاقات العامة، وهي تشمل وسائل تقليدية، والوسائل الحديثة.

يواجه نشاط العلاقات العامة بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بن حتشي أحمد بمازونة عدد من العراقيل، نعتقد أن أهمها هو عدم توفر قسم او مصلحة ضمن الهيكل التنظيمي للمؤسسة تُعنى بالعلاقات العامة، وعدم توفير امكانيات مادية وبشرية لأجل أنشطة العلاقات العامة، التي تحتاج إلى ميزانية معتبرة، ومختصين في المجال، يعملون على بناء خطط لبرامج العلاقات العامة، والمساهمة في تحقيق أهداف المؤسسة.

ومن خلال دراستنا نجد أن اهم العراقيل التي يقدمها مكتب الإعلام والاتصال بالمؤسسة تقتصر من وجهة نظره على:

- كثرة الضيوف التي لا علاقة لهم بالعمل مما يؤدي إلى حوارات خارج المؤلف.
- أحيانا عدم تفهم الجمهور الخارجي وعدم اقتناعهم.
- أحيانا المكاتب الأخرى تعرقل سير نشاطاتها كتأخير في توقيع وثيقة.

توصيات الدراسة:

- ✓ ضرورة انشاء قسم أو مصلحة خاصة بنشاط العلاقات العامة بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بن حتشي أحمد بمارونة.
- ✓ تعيين خبراء ومتخصصين في مجال علاقات العامة بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بن حتشي أحمد بمارونة.
- ✓ بناء استراتيجية علاقات عامة واضحة المعالم في المؤسسة العمومية الاستشفائية بن حتشي أحمد بمارونة.
- ✓ تحديد برامج لنشاطات العلاقات العامة في المؤسسة العمومية الاستشفائية بن حتشي أحمد بمارونة، والعمل على تنفيذها.
- ✓ توفير ميزانية مدروسة لنشاط العلاقات العامة بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بن حتشي أحمد بمارونة.

الختامة

الخاتمة:

وفي الختام نقول:

إن نشاطات العلاقات العامة في بيئة المؤسسات الاستشفائية الجزائرية، تقتصر على مكتب الإعلام والاتصال بالمؤسسات الإستشفائية.

وتختلف هذه النشاطات باختلاف نوع وحجم المؤسسة، إلا أنها تتنوع بين النشاطات تتم على مستوى الوزارة وأخرى على مستوى المؤسسة.

وتتضمن هذه الأنشطة استخدام وسائل التواصل الاجتماعي وتكنولوجيا المعلومات، وتنظيم الفعاليات والمؤتمرات، وإصدار البيانات الصحفية، وإدارة العلاقات مع وسائل الإعلام، وتنظيم حملات إعلانية.

باختصار تُعتبر العلاقات العامة أداة قوية وضرورية للمنظمات لبناء علاقات إيجابية ومستدامة مع الجمهور المستهدف، وتعزيز صورتها وسمعتها، وتحقيق أهدافها التنظيمية. تتطلب العلاقات العامة استراتيجيات تواصل متنوعة ومهارات قوية في إدارة العلاقات والتواصل الفعال.

قائمة المراجع:

- 1) أحمد بن مرسلي، مناهج البحث العلمي في علوم الاعلام والاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، ط4، 2010.
- 2) أحمد صبيح الجمارك استراتيجية العلاقات العامة والإعلام بمصلحة الجمارك دار النهضة العربية (القاهرة) (ط ع) 2012.
- 3) حسن محمد جواد الجبوري، منهجية البحث العلمي، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2008.
- 4) عبد الناصر أحمد جرادات ولبنان هاتف الشامي، أسس العلاقات العامة بين النظرية والتطبيق، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2009.
- 5) علي عجوة، الأسس العلمية للعلاقات العامة، القاهرة، عالم الكتب، 1988.
- 6) عمار بوحوش، دليل الباحث في المنهجية وكتابة الرسائل الجامعية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1990.
- 7) محمد الفاتح حمدي وسميرة سطوطاح، مناهج البحث في علوم الإعلام والاتصال وطريقة إعداد البحوث، الطبعة الأولى 2019، دار الخامد للنشر والتوزيع، الجزائر، 2019.
- 8) محمد صاحب سلطان، العلاقات ووسائل الاتصال، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2011.
- 9) ياسر عبد الله طبت، العلاقات العامة في المؤسسات الاعلامية (د_ط) مطبعة ابو عمار، السودان 2019.

المنشورات والدراسات العلمية:

- (10) إيمان لحر، واقع العلاقات العامة في الإدارة المحلية الجزائرية- مديرية التربية لولاية جيجل أنموذج، المجلة الجزائرية للأبحاث والدراسات، جامعة جيجل، العدد الرابع، أكتوبر 2018.
- (11) بلمادي عز الدين، واقع تسيير المؤسسة الطبية الاجتماعية "الصحية"، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر LMD، تخصص تسيير الهياكل الاستشفائية، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة مستغانم، 2019
- (12) بوتشيشة وحيدة، مساهمة أنشطة العلاقات العامة في تدعيم علاقة العمل داخل المؤسسة الخدمانية، مذكرة ماستر الاتصال والعلاقات العامة، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، 2020.
- (13) حاج أحمد كريمة، العلاقات العامة وتطبيقاتها للتكنولوجيات الحديثة في المؤسسات الاتصالية- مؤسسة أوريديو للاتصالات نموذجاً، أطروحة دكتوراة في المدرسة الدكتورالية للعلوم الاجتماعية والانسانية، تخصص الإعلام والاتصال، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة وهران2، 2018.
- (14) خزيم سالم خالدي، العلاقات العامة في المؤسسة الحديثة، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، الأردن.
- (15) سعيدة رحمانية، تقييم الخدمات الصحية في المؤسسات الصحية العمومية من وجهة نظر المرضى، دراسة ميدانية بالمؤسسات الصحية العمومية بمدينة قسنطينة، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، الجزائر، 1121-2170، 2018-2021.
- (16) طيار أسيا، وسائل الاتصال في العلاقات العامة بالإدارات العمومية، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، 2018.

- (17) عيواج عذراء، واقع العلاقات العامة في الإدارة المحلية الجزائرية، دراسة مبيدانية بلدية قسنطينة، رسالة ماجستير في علوم الإعلام والاتصال، تخصص اتصال وعلاقات عامة، جامعة منتوري- قسنطينة، 2009.
- (18) فاطمة الزهراء بوعلام، واقع العلاقات العامة في المؤسسة الاستشفائية، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في تخصص علاقات العامة، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم، 2019.
- (19) مهاد جاد الله محمد صالح موسى علي، أنشطة العلاقات العامة لوجهة نظر القيادات الإدارية للمؤسسات دراسة الوصفية على شركة سوداني للاتصالات، رسالة ماجستير في العلاقات العامة والإعلان، 2016.
- (20) هدى عثمان عبد الله حمد، دور وسائل الاتصال الحديثة في فعالية العلاقات العامة بحث لنيل درجة دكتوراه، تخصص العلاقات العامة والإعلان، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، 2014.

المواقع الإلكترونية:

- ساجا كوكزه، أهمية الوسيلة الاتصالية في العلاقات العامة، <https://e3arabi.com/>.
- علي فرجاني، أهمية الاتصال في العلاقات العامة، <https://almerja.com/>.
- موقع مئابري: <https://motaber.com>
- موقع: المعاني الجامع: <https://www.almaany.com/>

الملاحق

الملحق رقم (1) دليل المقابلة

نشاطات العلاقات العامة في المؤسسة الاستشفائية أحمد بن حتشي - مازونة

تحية طيبة...

في إطار إنجازنا لرسالة الماجستير أكاديمي، لدراسة بعنوان:

نشاطات العلاقات العامة في المؤسسة الاستشفائية أحمد بن حتشي - مازونة

يشرفنا التوجه إلى سيادتكم بهذه المقابلة العلمية الموجهة والمخصص للتعرف على نشاطات العلاقات العامة في المؤسسة الاستشفائية أحمد بن حتشي - مازونة، لذا نرجوا من سيادتكم التكرم بالإجابة على أسئلة المقابلة والمساهمة في إنجاز هذه الدراسة.

مع خالص التقدير والشكر لتعاونكم

الباحثة: محمد بولكباشي أسامة / كيجال ياسر

جامعة غليزان

أسئلة المقابلة

المحور الأول: أنماط استخدام العلاقات العامة في المؤسسة الاستشفائية أحمد بن حتشي مازونة؟

- 1- في أي عام تم تأسيس دائرة العلاقات دائرة العلاقات العامة في المشفى؟
- 2- هل حققت أهداف والوظائف العامة من إنشائها؟
- 3- هل هناك مشكلات تحول دون ممارسة العلاقات العامة لمهامها ووظائفها؟
- 4- ما تقييم أداء ودور العلاقات العامة في المشفى؟
- 5- كيف ترى مستوى واهتمام الإدارة العليا للعلاقات العامة؟

المحور الثاني: أهمية ودور العلاقات العامة في المؤسسة الاستشفائية أحمد بن حتشي مازونة؟

- 1- هل الإدارة العلاقات العامة لها دور في المؤسسة الاستشفائية أحمد بن حتشي مازونة بصفته مدير المؤسسة؟

2- هل تشارك العلاقات العامة باتخاذ القرارات وتقديم النصح والإرشاد لإدارة؟
3- من موقعك كمسؤولة على العلاقات العامة هل تحرصين على التواصل المستمر مع العاملين لمعرفة آخر التطورات والمستجدات الحاصلة؟ أم تكتفي بما يصل إليك من النتائج؟

4- ما هي طرق الاتصال التي تستخدمونها للتواصل مع الجمهور الداخلي (العاملين والمرضى)؟

5- ما هي طرق الاتصال التي تستخدمونها مع الجمهور الخارجي (المتعاملين مع المشفى وغير المتعاملين)؟

المحور الثالث: اتصال الخارجي في المؤسسة الاستشفائية أحمد بن حنشي مازونة

1- كيف تتواصل دائرة العلاقات العامة مع المؤسسات الأخرى التي تربطها مصالح مشتركة؟ وكيف تسعى لتوطيد تلك العلاقات والحفاظ عليها؟

2- ما هي إستراتيجية مكتب العلاقات العامة؟

المحور الرابع: تقييم أداء نشاطات العلاقات العامة.

1- ما هي أهم النشاطات التي قامت بها المؤسسة الاستشفائية؟

2- هل ساهمت هاته النشاطات في تحسين صورة المؤسسة؟

3- كيف تعامل الجمهور (الداخلي والخارجي) مع هاته النشاطات؟

4- هل واجهتم صعوبات عند ممارسة النشاطات المؤسسة؟

5- كيف تقيمون أداء العلاقات العامة؟

6- ما هي خططكم إستراتيجية المستقبلية لتحسين أداء العلاقات العامة في مؤسساتكم؟

ملحق رقم (2) اختبار أنشطة العلاقات العامة بالمؤسسة الاستشفائية أحمد بن

حتشي بمازونة

أنشطة العلاقات العامة في المؤسسة الاستشفائية			
ملاحظات	على مستوى الوزارة	على مستوى المستشفى	الأنشطة المتعلقة بالإعلام
			1. التعريف بالمنظمة من خلال الشرح والتفسير عبر وسائل الإعلام المختلفة والمناسبة وبلغة سهلة الفهم للجماهير المعنية.
			2. تخطيط وتنفيذ برامج العلاقات العامة وحملاتها.
			3. إعداد وتحرير البيانات والمعلومات وإيصالها لوسائل الإعلام المختلفة.
			4. إعداد وتحرير الكتيبات والأدلة والتقارير والمطويات والنشرات والمطبوعات الأخرى.
			5. إعداد وتحرير مجلة المنظمة ودورياتها المختلفة.
			6. تخطيط وتنفيذ الملصقات والإعلانات.
			7. تنظيم اللقاءات والمؤتمرات والندوات والحفلات.
			8. تنظيم الزيارات والرحلات واليوم المفتوح والاستقبالات والمعارض.
			9. إعداد كافة أنواع المواد الإذاعية والتليفزيونية.
			10. الإشراف على لوحة الإعلانات في المنظمة.
			11. القيام بحملات جمع التمويل المناسب لأنشطة المنظمة.
			12. رفع كفاءة استخدام وسائل الاتصال المتاحة.

أنشطة العلاقات العامة في المؤسسة الاستشفائية

ملاحظات	على مستوى الوزارة	على مستوى المستشفى	الأنشطة المتعلقة بالاستعلام
			1. إجراء البحوث والدراسات وجمع المعلومات عن جمهور المنظمة أو الرأي العام والوصول إلى مؤشرات دقيقة عن مواقفها تجاه المنظمة.
			2. تحليل اتجاهات الجمهور والرأي العام تجاه المنظمة ومتابعة هذه الاتجاهات لمعالجة الجوانب السلبية منها ودعم الإيجابية منها تجاه المنظمة.
			3. التأكد من صحة المعلومات التي تنقل للجمهور، والعمل على تصحيحها وتدارك الموقف في حال كون هذه المعلومات غير صحيحة.
			4. متابعة شكاوى الجماهير والتعرف على أسبابها وتقديم الحلول لها.
			5. متابعة ما ينشر عن المنظمة في وسائل الإعلام المختلفة، والتصدي للرد على أي شائعات أو أخبار كاذبة أو معلومات مضللة وغير صحيحة عن المنظمة.

أنشطة العلاقات العامة في المؤسسة الاستشفائية

ملاحظات	على مستوى الوزارة	على مستوى المستشفى	الأنشطة المتعلقة بالتنسيق
			1. ربط خطة العلاقات العامة مع خطط الإدارات الأخرى في إطار الخطة الشاملة للمنظمة.
			2. ربط أنشطة العلاقات العامة بالأنشطة الأخرى في المنظمة والتنسيق فيما بينها بما يمنع التداخل والتعارض بينها.
			3. تقديم المشورة للإدارة العليا حول سياسة المنظمة، والمشاركة في اتخاذ القرارات التي تؤثر في جماهير المنظمة.
			4. تأمين الاتصال بين الإدارات المختلفة في المنظمة.
			5. التنسيق بين الإدارات المختلفة في المنظمة لتحقيق الانسجام فيما بينهما، وأيضا تحقيق الانسجام والتكيف فيما بينهما وبين الجمهور الداخلي والخارجي للمنظمة.

