



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة ابن خلدون - تيارت -
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات
تخصص اتصال وعلاقات عامة

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على شهادة ماستر في علوم الاعلام والاتصال
الموسومة بـ:

ادارة العلاقات العامة في المؤسسات الصحية ودورها في تحسين
الخدمة العمومية
دراسة حالة بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية (المديرية) بولاية تيارت

تحت اشراف:

_د. جديد عابد

من تقديم الطالب:

➤ عيشاوي عبد الكريم

لجنة المناقشة			
الاسم واللقب	الرتبة	الرتبة	الجامعة
د. بوهدة محمد	أ. محاضر	رئيسا	ابن خلدون - تيارت
د. جديد عابد	أ. محاضر	مشرفا ومقررا	ابن خلدون - تيارت
د. جناد إبراهيم	أ. محاضر	مناقشا	ابن خلدون - تيارت

السنة الجامعية: 2025/ 2024

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر وعرفان:



الحمد لله والشكر لله الذي يرجع إليه الفضل كله

الحمد لله والشكر لله الذي وفقني لإنجاز هذا العمل

أتقدم بجزيل الشكر والعرفان إلى أستاذي الذي أشرف على هذا العمل وساعدني على

إنجازه فكان نبراسا العلم والتوجيه الأستاذ الدكتور: "عابد جديد" أدامه الله ذخرا العلم والمعرفة

كما أتوجه به بالشكر للسادة الاساتذة لجنة المناقشة الذين أفادوني بتوجيهاتهم القيمة.

إلى كل الأساتذة الافاضل الذين ساهموا في تكويني طيلة مشواري الدراسي.

وإلى كل من ساعدنا من قريب أو بعيد في إنجاز هذا العمل.

عشاوي عبد الكريم



2023

إهداء:

الحمد لله وكفى والصلاة والسلام على الحبيب المصطفى صلى الله عليه وسلم أما بعد
الحمد لله الذي وفقني لثمين هذه الخطوة في مسيرتي الدراسية أود إهداء هذا العمل إلى من
أوصانا الله بهما وقال تعالى فيهما: "وبالوالدين إحسانا"

إلى والدي أمد الله في عمرهما ورزقهما الفردوس الأعلى، فضلهما الذي لا تستطيع كل الكلمات
والأفعال أن تعطيها حقهما، كما لا أنسى عائلي الكريمة التي لا طالما سنداً لي وأيضا أساتذتي
الكرام الذين كانوا عوناً لي طوال مشواري الدراسي، كما أتقدم بجميل الشكر إلى زملائي متمنيا
لهم النجاح طيلة مشوارهم.

عشاوي عبد الكريم



فهرس المحتويات

.....	شكر وعرفان:
.....	إهداء:
.....	ملخص الدراسة:
.....	مقدمة:
.....	الإطار المنهجي
12	اشكالية الدراسة:
13	فرضيات الدراسة:
13	أهمية الدراسة:
14	أهداف الدراسة:
14	أسباب اختيار الموضوع:
14	منهج الدراسة:
15	عينة الدراسة:
15	أدوات الدراسة:
15	الحدود الدراسة المكانية والزمانية:
16	مصطلحات الدراسة:
18	الدراسات السابقة:
24	الخلفية النظرية:
26	إسقاط على النظرية:
30	الفصل الأول: العلاقات العامة وإدارتها
31	تمهيد:
32	المبحث الأول: الإطار المفاهيمي للعلاقات العامة

32	المطلب الأول: تعريف العلاقات العامة:
33	المطلب الثاني: أسس ومبادئ العلاقات العامة
35	المطلب الثالث: خصائص العلاقات العامة
36	المبحث الثاني: أهداف العلاقات العامة ووظائفها الرئيسية
36	المطلب الأول: أهداف العلاقات العامة وأهميتها
38	المطلب الثاني: وظائف العلاقات العامة
38	المطلب الثالث: مجالات العلاقات العامة
39	المبحث الثالث: إدارة العلاقات العامة
39	المطلب الأول: تنظيم إدارة العلاقات العامة
40	المطلب الثاني: أساليب إدارة العلاقات العامة
41	المطلب الثالث: العناصر الأساسية اللازمة لإدارة العلاقات العامة
44	خلاصة:
45	الفصل الثاني: المؤسسة الصحية
46	تمهيد:
47	المبحث الأول: ماهية المؤسسة الصحية
47	المطلب الأول: مفهوم المؤسسة
47	المطلب الثاني: مفهوم المؤسسة الصحية
47	المطلب الثالث: أنواع المؤسسات الصحية العمومية:
50	المبحث الثاني: آليات تنظيم المؤسسة الصحية
50	المطلب الأول: خصائص المؤسسة الصحية
50	المطلب الثاني: تنظيم المؤسسة الصحية
52	المطلب الثالث: الأقسام الإدارية للمؤسسة الصحية

المبحث الثالث: وظائف المؤسسة الصحية وأهم المشكلات والتحديات التي تواجهها.....	54
المطلب الأول: وظائف المؤسسة الصحية.....	54
المطلب الثاني: مشاكل التسيير في المؤسسة الصحية.....	55
المطلب الثالث: أهم التحديات التي تواجه المؤسسة الصحية.....	56
خلاصة:.....	58
الفصل الثالث: الخدمة العمومية.....	59
تمهيد:.....	60
المبحث الأول: ماهية الخدمة العمومية.....	61
المطلب الأول: التطور التاريخي للخدمة العمومية.....	61
المطلب الثاني: تعريف الخدمة العمومية.....	61
المطلب الثالث: خصائص الخدمة العمومية.....	62
المبحث الثاني: أنواع ومجالات الخدمة العمومية.....	63
المطلب الأول: أنواع الخدمة العمومية:.....	63
المطلب الثاني: مظاهر الخدمة العمومية.....	65
المطلب الثالث: مجالات الخدمة العمومية.....	66
المبحث الثالث: معايير وأهمية مراحل تحسين الخدمة العمومية.....	67
المطلب الأول: معايير الخدمة العمومية.....	67
المطلب الثاني: أهمية وأهداف الخدمة العمومية:.....	68
أهداف الخدمة العمومية.....	69
المطلب الثالث: مراحل تحسين الخدمة العمومية.....	70
خلاصة الفصل:.....	72
الجانب التطبيقي.....	73

76	المقابلات مع موظفي إدارة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية:
76	إجابات المبحوثين عن المحور الأول:
79	نتائج المحور الأول:
80	اجابة المبحوثين عن المحور الثاني:
83	نتائج المحور الثاني:
84	إجابات المبحوثين عن المحور الثالث:
86	نتائج المحور الثالث:
88	النتائج العامة للدراسة:
89	خاتمة:
90	التوصيات والاقتراحات:
92	قائمة المصادر والمراجع
96	الملاحق

قائمة الجداول:

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	يمثل البيانات الشخصية للعينات	75

ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة إلى معرفة تأثير إدارة العلاقات العامة داخل المؤسسات الصحية ودورها في تحسين الخدمة العمومية، ومن هنا تكمن إشكالية هذه الدراسة: ما دور إدارة العلاقات العامة داخل المؤسسات الصحية في تحسين الخدمة العمومية؟. إذ تدخل هذه الدراسة ضمن الدراسات المعمقة المتمثلة في منهج دراسة حالة، تم التركيز على استخدام أداة المقابلة مع 06 مبحوث يشتغلون داخل المؤسسة العمومية للصحة الجوارية (المديرية) بولاية تيارت، تم جمع البيانات وتحليلها لنصل إلى نتائج الدراسة والتي أظهرت تفهمًا عميقًا من المشاركين لدور إدارة العلاقات العامة في المؤسسات الصحية والتي تكون عاملاً محفزاً للتحسين المستمر والتجديد، مما يساهم في تحسين الخدمات الصحية ورفع مستوى الرضا لدى المرضى، والتي بدورها تعمل على تحسين الخدمة العمومية وبالتالي بناء علاقات قوية، بدءاً من المرضى وحتى الموظفين، وعلى سمعة إيجابية للمؤسسة وزيادة الوعي العام بالخدمات التي توفرها، وبهذا فالنتائج أشارت إلى تأكيد وتحقيق فرضيات الدراسة وعلى أهمية جودة إدارة العلاقات العامة داخل المؤسسة الصحية.

الكلمات المفتاحية: إدارة العلاقات العامة، المؤسسة الصحية، الخدمة العمومية.

Abstract:

The study aimed to understand the impact of public relations management within healthcare institutions on improving public service. The research problem revolves around the role of public relations management within healthcare institutions in enhancing public service. This study falls within the category of in-depth research, focusing on a case study that concentrated on the utilization of interviews with 6 researchers working within the public health department in Tiaret. Data was collected and analyzed to reach the study's results, which showed a deep understanding among participants of the role of public relations management in healthcare institutions as a driver for continuous improvement and innovation. This contributes to improving healthcare services and raising levels of satisfaction among patients, which in turn works towards enhancing public service, building strong relationships starting from patients to employees, fostering a positive reputation for the institution, increasing public awareness of the services it provides. Therefore, the results confirmed the study's hypotheses and emphasized the importance of the quality of public relations management within the healthcare institution.

Key words: Public Relations Management, Healthcare Institution, Public Service

في ظل التطورات السريعة في مجال الرعاية الصحية وتزايد التنافسية بين المؤسسات الصحية، أصبحت إدارة العلاقات العامة دوراً حيوياً لضمان تحقيق التواصل الفعال وبناء العلاقات الإيجابية مع جميع أصحاب المصلحة، حيث يعتبر قطاع الرعاية الصحية بيئة تفاعلية تتطلب جهوداً مستمرة لتعزيز الثقة وتحسين جودة الخدمات المقدمة.

وتعتبر إدارة العلاقات العامة أحد العناصر الأساسية التي تلعب دوراً حيوياً في نجاح أي مؤسسة، خاصة في قطاع الرعاية الصحية، حيث تعكس جودة إدارة العلاقات العامة داخل المؤسسات الصحية مقدرتها على بناء علاقات مستدامة وإيجابية مع جميع الشركاء والمتعاملين، بدءاً من المرضى وتنتهي بالموظفين والمجتمع المحلي.

على الرغم من أن الرعاية الصحية تقدم خدمات ذات أهمية حيوية، إلا أن التحدي الأكبر يكمن في كيفية تحسين تواصل المؤسسة الصحية مع مستخدمي الخدمة (المرضى) من خلال تقديم خدمات رعاية صحية شاملة وذات جودة عالية للمرضى.

علاوة على ذلك، تعمل إدارة العلاقات العامة على تعزيز سمعة المؤسسة الصحية، وزيادة الوعي العام حول الخدمات والفعاليات التي تقدمها، فهي تعمل على نقل رسالة المؤسسة بشكل إيجابي وفعال، وذلك من خلال استخدام وسائل الإعلام المختلفة والتواصل الاجتماعي لتعزيز فهم الجمهور لما تقدمه المؤسسة وقيمتها.

حيث تعتبر الخدمة العمومية أحد الجوانب الأساسية في تنظيم المجتمعات وتحقيق الرفاهية العامة للمواطنين، وتمثل الخدمات الضرورية للمجتمع وضمان توفرها لجميع الفئات وتحسين تجربة المستفيدين.

من خلال دراستنا نتطلع لمعرفة دور إدارة العلاقات العامة في المؤسسات الصحية، وكيفية تأثيرها في تعزيز تواصل فعال مع المرضى، وتحسين تجربتهم في تلقي الرعاية الصحية، حيث سيتم استكشاف تطبيقات إدارة العلاقات العامة في تحسين سمعة المؤسسة، وكذلك دورها في بناء علاقات قوية مع وسائل الإعلام والمجتمع المحلي لتعزيز التواصل ونشر الوعي بخدمات المؤسسة الصحية لبناء علاقات إيجابية تخدم مصلحة الخدمة العمومية.

ومن أجل الوصول إلى فهم دقيق لهذه الدراسة قمنا بتقسيمها إلى مقدمة عامة وثلاث جوانب تمثلت في الجانب المنهجي، النظري، التطبيقي، وخاتمة.

حيث تناولنا في الجانب المنهجي: الإشكالية وتساؤلات الدراسة الفرضيات مع الوقوف على أهم أسباب اختيار الموضوع وأهميتها وأهدافها بالإضافة إلى نوع ومنهج وعينة الدراسة، كذلك مجالات وأدوات الدراسة وتحديد المصطلحات والدراسات السابقة والخلفية النظرية للبحث.

أما الجانب النظري فقد قمنا بتخصيص له ثلاث فصول حيث جاء الفصل الأول بعنوان العلاقات العامة وإدارتها واندرج تحته ثلاث مباحث، أولهما الإطار المفاهيمي لإدارة العلاقات العامة واحتوى هذا المبحث على ثلاثة مطالب تمثلت في تعريف العلاقات العامة وخصائصها، والمبحث الثاني بعنوان أهداف العلاقات العامة ووظائفها الرئيسية والمبحث الثالث بعنوان إدارة العلاقات العامة وتطرقنا فيه إلى ثلاثة مطالب كذلك ألا وهي تنظيم وأساليب والعناصر اللازمة لإدارة العلاقات العامة.

والفصل الثاني بعنوان المؤسسة الصحية وقد قسمناه أيضا إلى ثلاث مباحث، حيث احتوى كل مبحث على ثلاث مطالب، المبحث الأول بعنوان ماهية المؤسسة الصحية تطرقنا فيه إلى تعريف المؤسسة وأنواعها، أما المبحث الثاني: بعنوان آليات تنظيم المؤسسة الصحية واندرج تحته خصائص وتنظيم المؤسسة الصحية، والمبحث الثالث بعنوان وظائف المؤسسة الصحية وأهم المشكلات والتحديات التي تواجهها يضم ثلاث مطالب ووظائف المؤسسة الصحية ومشاكل التسيير ومختلف التحديات.

والفصل الثالث بعنوان الخدمة العمومية واندرج تحته ثلاث مباحث أولهما ماهية الخدمة العمومية والذي تكون من ثلاث مطالب مفهوم والتطور التاريخي للخدمة العمومية وخصائصها، أما المبحث الثاني تحت عنوان أنواع ومجالات الخدمة العمومية، حيث تكون من ثلاث مطالب: أنواع الخدمة العمومية ومجالاتها، والمبحث الثالث بعنوان معايير وأهم مراحل تحسين الخدمة العمومية والذي شمل ثلاث مطالب: معايير الخدمة العمومية ومراحل تحسين الخدمة العمومية.

والجانب التطبيقي: يضم تعليق للمقابلات مع المبحوثين من مختلف مصالح المؤسسة الصحية في ضوء فرضيات الدراسة والدراسات السابقة، بالإضافة إلى نتائج الدراسة لكل محور من محاور دليل المقابلة، لتتوصل إلى النتائج العامة للدراسة ثم خاتمة وعرض لبعض التوصيات والاقتراحات.

الإطار المنهجي

الإطار المنهجي

تمهيد

- اشكالية الدراسة
- فرضيات الدراسة
- أهمية الدراسة
- أهداف الدراسة
- أسباب اختيار الموضوع
- منهج الدراسة
- عينة الدراسة
- أدوات الدراسة
- الحدود الدراسة المكانية والزمانية
- مصطلحات الدراسة
- الدراسات السابقة
- الخلفية النظرية
- إسقاط على النظرية

➤ اشكالية الدراسة:

تعتبر إدارة العلاقات العامة ضرورة حتمية للمؤسسات التي تسعى لتحقيق النجاح والاستمرارية. فمن خلال إنشاء إدارة متخصصة للعلاقات العامة، تتمكن المؤسسة من تهيئة بيئة تفاعلية يسودها التكيف والتفاهم المتبادل مع جماهيرها المختلفة، وتضطلع هذه الإدارة بمهمة تعريف الجمهور بسياسات المؤسسة ومشاريعها المستقبلية ومختلف أنشطتها، وذلك وفق خطة علمية محكمة، ويهدف هذا التخطيط إلى تعزيز الروابط بين المؤسسة وجمهورها، وإجراء بحوث ميدانية معمقة لدراسة احتياجات وتطلعات وأفكار هذا الجمهور. كما تعمل الإدارة على إقامة تواصل ثنائي مستمر وفعال مع الجمهور، مما يساهم في بناء فهم مشترك وتحقيق الأهداف المنشودة.

وقد شهدت العقود الثلاثة الأخيرة من القرن العشرين نموا ملحوظا في أهمية ودور العلاقات العامة في حياة المؤسسات فلم تعد العلاقات العامة مجرد مهارة فردية أو موهبة في التواصل، بل أصبحت نشاطا إداريا أساسيا يسهم بشكل فعال في نجاح مختلف أنواع المؤسسات والمنظمات، سواء كانت ربحية أو حكومية أو غير ربحية.

وفي سياق المؤسسات الصحية تحديدا، تزداد أهمية نشاط العلاقات العامة نظرا لحاجة هذه المؤسسات الماسة إلى تسهيل عملية إيصال خدماتها إلى مختلف شرائح المجتمع بفعالية وكفاءة.

تعد الصحة من أهم العوامل التي تساهم في ازدهار المجتمعات ، باعتبارها تصنع أفرادا مكتملين بدنيا ونفسيا واجتماعيا لهم القدرة على المشاركة الايجابية في تطوير مجتمعاتهم ، وهو ما يفسر درجة اهتمام الدول برفع المستوى الصحي للمواطنين وحمايتهم من الأمراض ، وذلك من خلال توفير الخدمة الصحية وتحسين نوعية الخدمة الصحية المقدمة للسكان ووضع الخطط الصحية للخدمات التي هي بمثابة ركنا أساسيا في اقتصاد الدول، إذ بات الطلب على الخدمة وتحسينها كما ونوعا من ضروريات الحياة التي لا يمكن الاستغناء عنها، ومع التطور الذي شهده العالم الغربي بعد الثورة الصناعية، نتج عن ذلك تغيرات جذرية في الحياة الاقتصادية والاجتماعية والسياسية أدى إلى ظهور المؤسسات كإطار عام ينظم حاجات الافراد والمجتمع، ومن بينهم المؤسسات الصحية التي تعتبر من المنشآت الهامة كونها جزء لا يتجزأ من البناء الاجتماعي ، سواء كانت مستشفيات أو مستوصفات أو غيرها من المراكز الصحية، فهي تعتبر المتكفل الاول بتقديم الرعاية للمرضى، كما أن لها أدوار أخرى متنوعة تتمثل في الادوار العلاجية والتعليمية و التدريبية و التوعوية التي من شأنها تحسين مستوى الخدمات المقدمة والارتقاء بصحة المجتمع.

وفي إطار هذا السياق فان لكل مؤسسة صحية جماهير تتعامل معها، من اجل الدعم والثقة والتأييد للمؤسسة لتحقيق أهدافها الخاصة، من خلال تفعيل الاتصال الذي أصبح تقنية ضرورية من أجل تحقيق التسيير الفعال،

وتنقسم جماهير المؤسسة الصحية إلى نوعين: الجمهور الداخلي المتمثل في العاملين والمسؤولين داخل الهيكل التنظيمي للمؤسسة والى الجمهور الخارجي يشمل المساهمين والمستهلكين الذين يتعاملون مع المؤسسة من الخارج.

بناء على ما سبق يمكننا طرح التساؤل الرئيسي والذي يكمن جوهره المعرفي في قولنا:

ما دور ادارة العلاقات العامة داخل المؤسسات الصحية في تحسين الخدمة العمومية؟ المؤسسة العمومية للصحة الجوارية (المديرية).

التساؤلات الفرعية:

- ما هو دور إدارة العلاقات العامة في المؤسسات الصحية؟
- كيف يمكن لإدارة العلاقات العامة دعم تحسين الخدمة العمومية في المجال الصحي؟
- ما هي أفضل الأدوات والاستراتيجيات التي يمكن استخدامها من قبل إدارة العلاقات العامة في المؤسسات الصحية لتعزيز الوعي الصحي وتحسين الخدمات؟

➤ فرضيات الدراسة:

- قوة العلاقات العامة في المؤسسات الصحية تعتمد على فهم عميق لاحتياجات وتوقعات الجمهور المستهدف.
- تسهم إدارة العلاقات العامة الفعالة في تحسين نوعية الخدمات الصحية وزيادة الرضا لدى المرضى.
- الاستثمار في تدريب وتطوير مهارات العلاقات العامة للموظفين في المؤسسات الصحية يمكن أن يؤدي إلى تحسين الأداء العام والتفاعل

➤ أهمية الدراسة: تكمن أهمية الدراسة في:

بناء الثقة مع الجمهور والمرضى والأطراف المعنية، التواصل الواضح والاستراتيجي لنقل المعلومات الصحية بدقة ومعالجة مخاوف الجمهور بفعالية، زيادة الوعي بقضايا الصحة، وتعزيز خدمات الرعاية الصحية، مما يعود بالنفع على نتائج الصحة العامة،ُعد الأفراد لإدارة الاتصال خلال الأزمات، مثل الطوارئ الصحية أو التحديات التنظيمية، تعزيز تجربة المريض، وتحسين رضا العملاء، والمساهمة في جودة الخدمة العامة في بيئات الرعاية الصحية ضروري لضمان نتائج إيجابية وتوفير رؤية قيمة حول كيفية تأثير التواصل الفعال وبناء العلاقات بشكل إيجابي على كل من المؤسسة والمجتمع الذي تخدمه.

➤ أهداف الدراسة: وتكمن أهداف الدراسة في:

بناء سمعة إيجابية للمؤسسة من خلال تعزيز الثقة والشفافية مع الجمهور المستهدف، تعزيز التواصل الفعال مع مختلف فئات المجتمع، سواء كانوا مرضى، موظفين، شركاء أعمال أو وسائل إعلام رفع الوعي بقضايا الصحة الهامة وتنقيف الجمهور حول مختلف القضايا الصحية والوقاية من الأمراض، تعزيز قبول واستخدام الخدمات الصحية المقدمة من خلال توجيه حملات توعية وتنقيفية توفير خطط واستراتيجيات لإدارة الأزمات والرد عليها بشكل فعال للحفاظ على سمعة المؤسسة.

➤ أسباب اختيار الموضوع: توجد عدة أسباب دفعتنا الى اجراء هذا البحث منها الذاتية والأخرى

موضوعية:

الأسباب الذاتية:

- الرغبة في التقرب من المؤسسات الصحية والتعرف على كيفية تعاملها مع الجمهور.
- الارتباط المباشر بموضوع الدراسة في مجال التخصص اتصال وعلاقات عامة.
- الرغبة في الحصول على معلومات التي تخدم موضوع الدراسة.

الأسباب الموضوعية: تمثلت في:

- المكانة التي تلعبها العلاقات العامة كونها ركيزة أساسية لنجاح واستمرار المؤسسات.
- قابلية الموضوع المختار للبحث والاختبار العلمي.
- إمكانية النزول للميدان والتأكد من صحة الفرضيات أو نفيها.

➤ منهج الدراسة:

وعلى هذا الأساس اعتمدنا في دراستنا على منهج دراسة حالة، لأنه يناسب موضوع بحثنا حيث سنقوم بدراسة المؤسسة العمومية بالصحة الجوية (المديرية) والذي تم تداوله على أنه " يهتم بتجميع الجوانب المتعلقة بشيء أو موقف واحد على أنه يعتبر الفرد، أو المؤسسة، أو المجتمع أو أي جماعة، كوحدة للدراسة ويقوم منهج دراسة الحالة على التعمق في دراسة المعلومات بمرحلة معينة من تاريخ حياة هذه الوحدة، أو دراسة جميع المراحل التي مرت بها.¹

¹ - عبود عبد الله العسكري، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، دار النمر، سوريا، ط 2، 2004، ص 177

➤ مجتمع الدراسة:

"مجتمع الدراسة" هو مجموعة عناصر لها خاصية أو عدة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من العناصر الأخرى والتي يجرى عليها البحث أو التقصي "إن مجتمع البحث في لغة العلوم الإنسانية هو مجموعة منتهية أو غير منتهية من العناصر المحددة مسبقا والتي تركز عليها الملاحظات كمثال ذلك سكان الجزائر، أي مجموع الأشخاص أو الأفراد المقيمين بالجزائر، أو مجموع كتب المكتبة، أي كل كتب المكتبة.¹

يتمثل مجتمع الدراسة في الموظفين داخل المؤسسات الصحية بالجزائر.

➤ عينة الدراسة:

يمكن تعريف العينة بأنها عبارة عن طريقة أو الأسلوب الذي يتم بموجبه اختيار جزء ممثلا للكل تكون نموذج أو عينة ملائمة بهدف تحديد خصائص أو موصفات معينة في مجتمع الدراسة والخروج باستنتاجات عن المجتمعات.²

فقد كانت عينة الدراسة كانت متمثلة في عدد من موظفي المؤسسة العمومية للصحة الجوارية (المديرية) بولاية تيارت.

➤ أدوات الدراسة: فقد اعتمدنا على المقابلة كأداة واحدة رئيسية:

المقابلة: أداة وأسلوب المقابلة في البحث العلمي عبارة عن حوار، ومحادثة أو مناقشة، موجهة، تكون بين الباحث عادة، من جهة، وشخص، أو أشخاص آخرين، من جهة أخرى، وذلك بغرض التوصل إلى معلومات تعكس حقائق أو مواقف محددة، يحتاج الباحث التوصل إليها والحصول عليها، في ضوء أهداف بحثه وتمثل المقابلة مجموعة الأسئلة والاستفسارات والإيضاحات، التي يطلب الإجابة عليها أو التعقيب عليها.³

➤ حدود الدراسة:

الحدود المكانية: أجريت الدراسة بمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بولاية تيارت الواقعة بوسط المدينة.

الحدود الزمانية: أجريت الدراسة الزمانية من أواخر شهر جانفي 2025 إلى غاية أوائل ماي 2025.

¹ مويرس اجرس (تر) بوزيد صحراوي وآخرون، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية تدريبات عملية، دار القصة للنشر، الجزائر، ط 2، 2006، ص 298.

² عامر إبراهيم قنديل، منهجية البحث العلمي، دار اليازوري الاردن، ط، 2019، ص 133. 133.

➤ مصطلحات الدراسة:

■ الدور:

لغة: جمع أدوار، مهمة، وظيفة.¹

اصطلاحا: السلوك المرتبطة بوضع اجتماعي معين ناتج افراد وهو فعل متوقع منه عن تفاعل.²

اجرائيا: هوا مجموعة من السلوكيات والمسؤوليات والمهام التي يقوم بها الفرد في المؤسسة الصحية بولاية تيارت.

■ العلاقات العامة:

اصطلاحا: يرى الباحث 'محمد قيراط' ان العلاقات العامة هي مركب وظائف عديدة تشمل العلاقات العامة مع وسائل الاعلام والاتصال والبحث والإنتاج والتقييم والإدارة والتخطيط والقضايا العامة... الخ، هذه الميادين وغيرها تكون اذن المجال الحيوي والمتطور بدون انقطاع، تستطيع القول إذن ان العلاقات العامة هي استعمال الاعلام للتأثير على الرأي العام.

"عرفها 'سكوت كاتليب وآلن سنتر' في كتابهما بأنها جهد مخطط التأثير على الرأي العام من خلال أداء مسؤول ومقبول اجتماعيا مبني على اتصال مرض ومتبادل بين طرفين.³

إجرائيا: الجهود الاتصالية الإدارية التي يبذلها مكتب الإعلام والاتصال في المؤسسة الصحية لولاية تيارت والمهادفة لبناء علاقات متبادلة بين المؤسسة وجمهورها.

¹ أحمد عمر مختار، معجم اللغة العربية المعاصرة، عالم الكتاب، ط1، مصر، ص784

² : زبيدة دهام، دور المواقع التواصل الاجتماعي في صناعة الرأي العام الجزائري ظاهرة الاختطاف، الجزائر، 2009، ص 13

³ – أيمن عبد الله النور، استخدامات التقنية الحديثة في العلاقات العامة دراسة وصفية تحليلية بالتطبيق على إدارتي العلاقات العامة والإعلام بوحدة تنفيذ السدود (السودان)، كلية الإعلام والاتصال، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامي – المملكة العربية، المجلة الجزائرية لبحوث الإعلام والرأي العام، العدد 01، المجلد 04 جوان 2021، ص 199.

■ **تعريف ادارة العلاقات العامة:** إن إدارة العلاقات العامة هي جزء من الهيكل التنظيمي أي أنها جزء من النسيج الإداري للمؤسسة وليست طارئة عنه، بل أن العلاقات العامة هي نشاطات جماهيرية تمثل نظاما مفتوحا تتفاعل مع بيئتها وتؤثر فيها وتتأثر بها.¹

اجرائيا: ادارة العلاقات العامة تهدف الى بناء صورة ايجابية للمنظمة او المؤسسة الصحية لدى جمهورها الداخلي والخارجي بمؤسسة ولاية تيارت.

■ المؤسسة:

المؤسسة هي اسم مكان للفعل " أسس " مصدره " تأسيس " أي جعل الشيء أساسا أي قاعدة معنية ويعني عملية جمع عوامل معينة أو معطيات وترتيبها من أجل تحقيق هدف معين، أي أن المؤسسة هي المكان الذي تطبق فيه مختلف هذه العمليات، وتعد المؤسسة مكانا لاجتماع أشخاص تتكامل قدراتهم من أجل إنتاج خدمة أو سلعة وكل ما ينفع المجتمع، من جهة أخرى المؤسسة شخصية قانونية لها حقوقها وواجباتها وصلاحياتها ومسؤولياتها، ويجب أن تكون قادرة على إنتاج خدمة أو سلعة.²

وأعطيت تعاريف عدة للمؤسسة وجاء كل تعريف مركزا على جانب من جوانبها المختلفة كهيكليها التنظيمي، عناصرها المكونة لها طبيعة نشاطها وأهدافها،

حيث عرفها " ماكس فيبر " مركزا على الجانب التنظيمي على أنها: " مجموعة من الأنماط التنظيمية التي تحدد العلاقات الرسمية داخلها وتحدد هذه العلاقات في الواجبات الحقوق المسؤوليات الوظائف التسلسل الإداري، وأشار إلى نقطة هامة وهي ضرورة التنسيق بين المؤسسات وبين هذه الأنماط التنظيمية.³

■ المؤسسة الصحية:

وانطلاقا من تعريفنا للمؤسسة نخلص إلى تعريف المؤسسة الصحية حيث:

¹ - نورة فقعا، العلاقات العامة في المؤسسة الصحية الجزائرية، دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية، محمد الصديق بن يحي جيجل، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع، جامعة محمد الصديق بن يحي، جامعة العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، الجزائر، 2014/2015: ص 20.

² - نورة فقعا، المرجع نفسه، ص 22.

³ نورة فقعا، المرجع نفسه، ص 23.

عرفتها الهيئة الأمريكية للمستشفيات بأنها " مؤسسة تحتوي على جهاز طبي منظم يتمتع بتسهيلات طبية دائمة تشمل على أسرة، وخدمات طبية.¹

اجرائيا: هي المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد الصديق بن يحي ذات طابع خدماتي تتكون من هيكل التشخيص والعلاج والاستشفاء وإعادة التأهيل الطبي، وتقدم خدماتها لمختلف شرائح المجتمع.

➤ الدراسات السابقة:

■ الدراسات المحلية:

دراسة بعنوان العلاقات العامة في المؤسسة الصحية الجزائرية والتي هي دراسة ميدانية بالمستشفى الجامعي ابن باديس قسنطينة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في الاتصال والعلاقات العامة، من اعداد ياسين مسيلي". تحت اشراف الدكتور صالح بن نوار سنة 2008-2009 جامعة قسنطينة .

تهدف هذه الدراسة إلى توضيح دور العلاقات العامة كجهاز يقوم بوظيفة التنسيق داخل المؤسسة الصحية الجزائرية وخارجها، بالإضافة إلى محاولة معرفة العراقيل التي تحد من فعالية ممارستها داخل المؤسسة الاستشفائية حيث تندرج هذه الدراسة ضمن البحوث الوصفية واعتمدت على المنهج الوصفي الأكثر ملائمة للواقع الاجتماعي في الاستكشاف والصيانة، وكذلك مرحلة التشخيص والوصف وتم اختيار العينة .

الطبقة العشوائية كون مجتمع الدراسة غير متجانس وبذلك تشكلت ثلاث طبقات اداريين فئة الطاقم الطبي فئة المستخدمين للمصالح التقنية والعامة، وتم اختيار 3 أدوات لجمع البيانات تمثلت في الملاحظة المقابلة - واستمارة الاستبيان .

ومن أهم النتائج المتوصل إليها هي :

- العلاقات العامة لا زالت مهمة ولا تحظى بأهمية كبيرة .
- العلاقات العامة لا تحتل مكانتها التي تستحقها كإدارة ضمن الهيكل التنظيمي للمستشفى .

¹ - نورة فقعا، المرجع نفسه، ص 21.

- عدم وجود قسم أو جهاز يمثل فعلاً أنشطة العلاقات العامة في المستشفى وغموض هذا المصطلح أساساً عند المسؤولين والعاملين بالمستشفى¹.

■ الدراسات العربية:

- **الدراسة الأولى:** هي دراسة من إعداد الباحث تورات صالح مصطفى الرسالة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في الإعلام، سنة 2014 بجامعة اليرموك الأردن الموسومة تحت عنوان الممارسات الاتصالية والإدارية للعلاقات العامة في المستشفيات المدنية الأردنية.

وتتمحور الدراسة في إشكالية حول: ما الممارسات الاتصالية والإدارية التي تطبقها العلاقات العامة في المستشفيات المدنية الأردنية؟

وتندرج تحتها عدة تساؤلات:

- ✓ ما الوسائل الاتصالية التي تستخدمها العلاقات العامة في عملها بالمؤسسات الاستشفائية الأردنية
- ✓ ما هي أبرز الصعوبات والمشاكل الإدارية والاتصالية التي تواجهها أقسام العلاقات العامة في المؤسسات الاستشفائية الأردنية؟
- ✓ ماهي أبرز المقترحات لتطوير الممارسات الإدارية والاتصالية العلاقات العامة بالمؤسسات الاستشفائية الأردنية؟

كما تلخص الأهداف العامة للدراسة في:

- التعرف إلى مدى وجود أقسام متخصصة للعلاقات العامة في المستشفيات المدني الأردنية، وموقع هذه الأقسام على الخارطة التنظيمية للمؤسسة ومستوياتها وارتباطها الإداري في الهيكل التنظيمي
- توضيح تأثير عدد من المتغيرات الشخصية لدى العاملين في العلاقات العامة في المستشفيات الأردنية على الممارسات الإدارية والاتصالية في عمل العلاقات العامة كمتغيرات (مستوى الخبرة المستوى التعليم.
- عيان تأثير عدد من المتغيرات المتعلقة بالمستشفى مثل نوع المستشفى وموقعه الجغرافي) على الممارسات الإدارية والاتصالية في عمل العلاقات العامة في المستشفيات.

¹ - ياسين مسيلي، تحت إشراف الدكتور صالح بن نوار، العلاقات العامة في المؤسسة الصحية الجزائرية، جامعة قسنطينة . سنة 2008-2009.

■ التعرف إلى أبرز الوسائل الاتصالية التي تستخدمها العلاقات العامة في المستشفيات المدنية الأردنية.¹

أما بخصوص نوع الدراسة فهي ضمن الدراسات الوصفية التي تهتم بوصف وتوضيح الواقع الذي تدور

فيه الأحداث والمواقف، وكذا تفسيره وتحليله، كما اعتمدت الدراسة على المنهج المسحي.

وبخصوص مجتمع البحث فتمثل في أجهزة العلاقات العامة في المستشفيات الأردنية، كما عرفت الدراسة استخدام

المسح الشامل المفردات العينة، والتي تمثلت في مدراء العلاقات العامة وموظفيها في المستشفيات محل الدراسة.

وكأداة لجمع المعلومات أعتمد على الاستبيان، وتحليلها تحليلًا كميًا وكيفيًا بما يتوافق مع اختيار صدق الأداة،

ولخصت النتائج فيما يلي:

■ المستوى التنظيمي للعلاقات العامة لم يرقى إلى المستوى المطلوب (مستوى أعلى) في الهيكل التنظيمي المستشفى.

■ عدم إسناد مهام العلاقات العامة والإعلام إلى مختصين في المجال ممن يحملون المؤهلات العلمية والكفاءة اللازمة.

■ الوظيفة الرئيسية للعلاقات العامة في التعريف بالمستشفى وخصائصه للجمهور الخارجي.

■ عدم تفعيل دور البريد الإلكتروني المستشفى كإحدى وسائل الاتصال الجماهيري الهامة ذات السرعة والفورية في الاتصال.

● الدراسة الثانية:

رسالة ماجستير بعنوان " العلاقات العامة في المؤسسات الصحية " دراسة حالة وزارة الصحة بدولة الإمارات العربية

المتحدة، إعداد: محمد قيراط 1996.

مشكلة الدراسة: تهدف هذه الدراسة إلى معرفة واقع العلاقات العامة في وزارة الصحة (أبو ظبي دبي) والمؤسسات

الصحية التابعة لها (المستشفيات والمراكز الصحية)، وتحاول الدراسة أن تحدد مكانة العلاقات العامة في واقع

الممارسة عند مسؤولي وموظفي أقسام العلاقات العامة وعند المشرفين في وزارة الصحة، كما تحاول الدراسة أن تحدد

¹ - تورات صالح مصطفى، الممارسات الاتصالية والإدارية للعلاقات العامة في المستشفيات المدنية الأردنية، مقدمة لنيل شهادة ماجستير في الإعلام، 2014.

النموذج الذي ينسجم على ممارسة العلاقات العامة في وزارة وتكشف إلى أي مدى استطاعت العلاقات العامة أن تواكب التطور الكبير في البنية التحتية الذي شهدته دولة الإمارات في فترة وجيزة، وتكمن أهمية العلاقات العامة وزارة الصحة كون هذه الأخيرة خدمية بالدرجة الأولى، وكذلك في كون جمهورها الداخلي يزيد عن 14000 موظف يمثلون 120 جنسية، وهذا يعني في لغة التسيير والإدارة أن وزارة الصحة بحاجة إلى إدارة علاقات عامة قوية سواء بالنسبة للجمهور الداخلي أو الجمهور الخارجي.

وتنطلق هذه الدراسة أساسا من أن العلاقات العامة إدارة الاتصال بين المنظمة وجمهورها وتعتمد مقاربتها المنهجية وتحليل النتائج على نماذج Grunig & hunt للعلاقات العامة.

وتحاول هذه الدراسة الإجابة على الأسئلة التالية:

- ✓ ما هو موقع العلاقات العامة في الهيكل التنظيمي للمؤسسة؟
- ✓ ما هي المهام والصلاحيات الموكولة إلى العلاقات العامة؟
- ✓ ما هي درجة الرضا عن العمل لدى المسؤولين عن العلاقات العامة؟
- ✓ هل تقوم إدارة العلاقات العامة بالتخطيط الإستراتيجي والمساهمة في صناعة القرار؟
- ✓ هل تقوم إدارة العلاقات العامة بأبحاث ودراسات وإعداد تقارير للإدارة العليا؟
- ✓ ما هي أهم الإجراءات التي يجب اتخاذها للنهوض بأقسام العلاقات العامة حسب المشرفين عليها؟
- ✓ من هو مسؤول العلاقات العامة في وزارة الصحة والمنشآت التابعة لها (الجنس، الحالة الاجتماعية المستوى التعليمي، التخصص)؟

وتتمثل فرضيات هذه الدراسة فيما يلي:

- ف 1 ينحصر دور العلاقات العامة في التعامل مع وسائل الإعلام وضمان الدعاية والأخبار والمعلومات الإيجابية عن المنظمة) نموذج الدعاية والتعامل مع وسائل الإعلام).
- ف 2: تتميز عملية الاتصال بسيولة الأخبار والمعلومات في اتجاه واحد فقط، يكون عموديا من المنظمة إلى الجمهور.
- ف 3 تلعب العلاقات العامة بوزارة الصحة دورا محدودا جدا في توفير المعطيات والبيانات اللازمة للصناعة القرار.
- العلاقات العامة ليس طرفا هاما وفاعلا في عملية التخطيط الإستراتيجي.

منهج الدراسة: اعتمد الباحث في دراسته على منهج دراسة الحالة ومنهج المسح بالنسبة لدراسة الحالة فقد عايش الباحث (الملاحظة بالمشاركة) (إدارة العلاقات العامة بوزارة الصحة بأبو ظبي لمدة زمنية تفوق العاملين، حيث كان يلاحظ عملهم اليومي وممارستهم الميدانية للعلاقات العامة وذلك بوجوده المتواصل مع مسئولي العلاقات العامة.

أما بالنسبة لمنهج المسح فقد استعمل الباحث استمارة اشتملت على 30 سؤالاً، وزعت على مجتمع الدراسة والمتكون من كل المسؤولين والموظفين (35) في إدارات وأقسام العلاقات العامة بوزارة الصحة. والمنشأة التابعة لها وهذا خلال اجتماعاتهم الدورية التي تعقد مرة في الشهر.

نتائج الدراسة:

- تؤكد نتائج الدراسة على أن مفهوم العلاقات العامة في وزارة الصحة ما زال محددًا جدًا ينحصر في تنظيم المؤتمرات والقيام بإجراءات التأشيرات وحجوزات الفنادق وبعض الاتصالات والتنسيق مع وسائل الإعلام، بعبارة أخرى إن جهاز العلاقات العامة بوزارة الصحة ما زال لم يخرج بعد من جيز نموذج الدعاية الإيجابية والإعلام الإيجابي للمنظمة.
- تشير النتائج إلى الدور المحدود للعلاقات العامة في الاتصال الداخلي والخارجي للمؤسسات الصحية. في الدولة، وكذلك في أوقات المشاكل والأزمات.
- انعدام دور العلاقات العامة في البحث والتخطيط والمساهمة في اتخاذ القرار نظراً للمكانة الضعيفة للأقسام العلاقات العامة في الهيكل التنظيمي للمؤسسة، وللنقص الكبير التي تعاني منه هذه الأقسام فيما يخص الموظفين والأجهزة.
- عدم إقناع المسؤولين بدور للعلاقات العامة في المؤسسات.¹

● الدراسة الثالثة:

أجريت هذه الدراسة من طرف الباحث محمد سعد السريع استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإعلام تحت عنوان: الأدوار المؤسسة والأنشطة للعلاقات العامة في المستشفيات الحكومية والخاصة - دراسة ميدانية لمديري العلاقات العامة في المملكة العربية السعودية - وكان ذلك بجامعة الملك سعود بالمملكة العربية السعودية، قسم الإعلام علاقات عامة، 2002.

¹ - محمد قيراط، " العلاقات العامة في المؤسسات الصحية " دراسة حالة وزارة الصحة بدولة الإمارات العربية المتحدة، 1996.

مشكلة الدراسة وأهدافها: تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على واقع العلاقات العامة في المستشفيات الحكومية والخاصة في المملكة العربية السعودية من حيث:

- ✓ الأدوار المؤسسة.
- ✓ الأنشطة التي تقوم بها إدارات العلاقات العامة.
- ✓ الأهداف التي تسعى العلاقات العامة إلى تحقيقها.

الفروق بين المستشفيات الحكومية والخاصة تبعا للأدوار المؤسسة والأنشطة من جهة، وأحجام المستشفيات من جهة أخرى نوع الدراسة ومنهجها استخدم الباحث المنهج الوصفي بالمسح الشامل المجتمع الدراسة حيث شمل كافة المستشفيات الحكومية والخاصة بالمملكة العربية السعودية، وتم اختيار عينة من تلك المستشفيات بطريقة عشوائية منتظمة بلغ عددها (295) مستشفى منها (150) مستشفى خاص وقد تم تصميم استبانة نفس المتغيرات السابقة، كما استخدم الباحث كمنهج المسح الميداني المستشفيات القطاعين العام والخاص.

نتائج الدراسة:

وقد توصل الباحث إلى النتائج التالية:

- إن دور النشر هو الدور الغالب تطبيقه في المستشفيات الحكومية والخاصة معا.
- ان نشاط استقبال الوفود هو النشاط الأكثر تداولاً في المستشفيات الحكومية والخاصة وفيما يتعلق بالمستشفيات الحكومية فقد جاء نشاط استقبال الوفود في الترتيب الأول وجاء نشاط بحث الشكاوي في الترتيب الثاني ضمن الأنشطة التي تمارسها أقسام العلاقات العامة.
- جاء هدف تحسين صورة المنشأة للجمهور الخارجي وكسب ثقته كأول الأهداف التي تسعى إدارة العلاقات العامة لتحقيقه يليه مباشرة هدف التعرف على جماهير المرضى والأطباء ومساعدتهم.
- اتضح وجود فروق جوهرية بين المستشفيات الحكومية والخاصة في بعض الأنشطة دالة إحصائية تميل لصالح المستشفيات الخاصة أي أنها تمارس بشكل دائم في المستشفيات الخاصة أكثر منها الحكومية الوجود الدعم المادي وتفهم الإدارة العليا وإدراك أهمية الإعلان والاعتماد عليه كمصدر لجذب المستفيدين وإدراك أهمية الأنشطة الاجتماعية في رفع سمعة المستشفى.¹

¹ - محمد سعد السريخ، أدوار المؤسسة والأنشطة للعلاقات العامة في المستشفيات الحكومية والخاصة - دراسة ميدانية لمديري العلاقات العامة في المملكة العربية السعودية، استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإعلام، 2002..

● الخلفية النظرية:

✓ النظرية الوظيفية كنموذج إرشادي لدراسة العلاقات العامة:

يشير كل من " روتشارد " و " يادين " إلى أن النظرية تعتبر بمثابة نسق من المعارف التعميمية أو تفسير الجوانب مختلفة للواقع، وأنها ترتبط بأشياء ومصطلحات أخرى، مع أنها تختلف عنها في بعض الجوانب والوظائف أو الأنساق، فهي إطار فكري وبصورة عامة نسق معقد.

والنظرية الوظيفية من النظريات المهمة في علم الاجتماع، تستمد أصولها من آراء مجموعة كبيرة من علماء الاجتماع التقليديين والمعاصرين الذين ظهروا على وجه الخصوص في المجتمعات الغربية الرأسمالية، ويرسو في أساس هذا الاتجاه تحليل بنية ووظائف التكوينات الاجتماعية بالدرجة الأولى.

تركز هذه النظرية بصورة عامة على أهمية تحليل البناءات والنظم الاجتماعية ومعرفة دورها الوظيفي وتوجهها من أجل الحفاظ على النظام العام واستمرارية تطوره وتحديثه في نفس الوقت، وهو ما تجسد في أفكار رواد علم الاجتماع الغربيين من أمثال: " أوجست كونت "، " إميل دوركايم "، " هربرت سبنسر، وأيضا آراء العديد من علماء الاجتماع الأمريكيين المعاصرين مثل: " بارسونز " و " روبرت ميدتون " وغيرهم.

إن الوظيفة من أكثر الاصطلاحات التي ثار حولها الجدل في العلوم الاجتماعية، وذلك للاستخدامات المختلفة لكلمة " وظيفة " على كل المستويات، وعلى العموم فإن مفهوم الوظيفة يستخدم في عدة نواحي، وحسب عدة معاني على نحو ما جنده " ميرثون " وغيره من علماء الاجتماع في أربعة معاني متميزة إلى حد ما وهي كالآتي:

المعنى الشعبي وهو المعنى المستخدم في الحياة اليومية للإشارة إلى ما يزاوله الناس من نشاط اجتماعي.

المعنى المهني وهو يرتبط بالمهنة والمهام التي يتولاها الفرد بعد توليه منصب معين في أي منظمة وبناء على وظيفة تحدد مهامه كما يشير هذا المعنى أن المهنة من حيث أنها نهي للقاء بما فرصة الارتقاء والكسب، وهذا التعريف قد ساقه الباحث الألماني " ماكس فيبر " في النظرية الاجتماعية والاقتصادية للتنظيم وعليه فالوظيفة هنا تفهم على أنها حصيللة المهام الموكلة للفرد.¹

¹ - صالح خليل أبو أصبع، الاتصال الجماهيري، دار الشروق، عمان، ط 1.

المعنى الرياضي: ويتمحور هذا المعنى حول الوظيفة التي تدل على متغير يكون مدروسا بالعلاقة مع أحد المتغيرات الأخرى، فعندما يعلن عن نسبة المواليد أو الوفيات في ضوء الظروف الاقتصادية مثلا فإنه يستخدم مفهوم الوظيفة " من منظورها الرياضي.

المعنى السوسيولوجيا: يعني مصطلح وظيفة في علم الاجتماع مجموعة من الوقائع والتأكيدات حول ما يمكن أن يعنيه مجتمع ما (30)، بمعنى النظر إلى المعتقدات والأنشطة الاجتماعية بإظهار الكيفية التي تعمل بها تلك الأنشطة والوظائف التي تؤديها للحفاظ على البناء الأساسي للمجتمع.

وغالبا ما تشير الوظيفة إلى الإلهام الذي يقدمه الجزء إلى الكل وهذا الكل يكون مثلا في مجتمع أو ثقافة، ولعل هذا المعنى يقصده كثير من الأنثروبولوجيين أمثال " رادكليف براون " و "راف لينتن. و "ماليوفسكي"، و "دوركايم" أيضا عندما يستخدمون كلمة وظيفة.

إذن فالاتجاه الوظيفي يؤكد على ضرورة تكامل الأجزاء في إطار الكل أو ما يطلق عليه في بعض الأحيان تساند الأجزاء.

ويعرفها " رادكليف براون " بقوله: " هي كل فعل متكرر مثل معاقبة مجرم، حفل تأديبي، تتمثل في الدور الذي يلعبه في الحياة الاجتماعية، وفي مساهمته في ضمان استمرارية البنى الاجتماعية، ومن خلال ذلك أشار جل الموظفين إلى أن الطريقة التي يعمل بها المجتمع ويستمر في بقاءه، يمكن فهمها من خلال وظيفة النسق الاجتماعي، أو عناصره هي إما وظيفة أو غير وظيفة، لكن الغالبية من هذه العناصر هي وظيفة، نظرا لأنها تلعب دورا إيجابيا من أجل صياغة النسق والمحافظة على توازنه، أما العناصر اللاوظيفية فهي إما تتمثل في أدوار غير نافعة أو غير مفيدة، أو نتائجها سلبية وضارة.

إن مفهوم الوظيفة وفقا للتحليل الوظيفي يهتم بتفسير الاتجاهات والأنشطة المؤسسة، ضوء حاجات المجتمع، ويفترض مسبقا أن الحاجات أساسا هي عملية مستمرة ومنظمة ومتكاملة تتطلب دوافع وتوجيه وتكيف، وينظر إلى المجتمع باعتباره مجموعة من الأجزاء المرتبطة أو الأنساق الفرعية.¹

✓ ركائز النظرية الوظيفية:

¹ - - صالح خليل أبو أصبع، الاتصال الجماهيري، دار الشروق، عمان، ط 1. 2006: ص 125.

يهتم الاتحاد الوظيفي بتحليل العلاقة بين النظام ككل والوحدات المكونة لهذا النظام والتوضيح هذا التحليل تجد أن كل جزء من أجزاء المجتمع يؤدي عدة وظائف أساسية ومحددة، وأن كل جزء يعتمد على غيره من الأجزاء الأخرى، ومجموع هذه الأجزاء يكون النظام الاجتماعي العام، ويمكن تلخيص ذلك في فكرتين:

الأولى: تزيد ضرورة دراسة الوحدات الكبرى في المجتمع مع الارتكاز على البعد العضوي في علم الاجتماع

الثانية: تركز اهتمامها على وظيفة الوحدات الصغرى في المجتمع، واعتبارها محل التحليل السوسيولوجي.

ورغم تعدد آراء العلماء حول مفهوم الوظيفة، إلا أنهم يجمعون على القضايا التي تشكل في حملتها الصياغة النظرية الوظيفية في علم الاجتماع، ويمكن تلخيصها بناء على ما قدمه " روبرت مერთون " في النقاط التالية:

✓ إن أفضل طريقة للنظر إلى المجتمع هي اعتباره نظاماً لأجزاء مترابطة، وأنه تنظيم للأنشطة المرتبطة

والمتكررة، والتي يكمل كل منها الآخر النظام الاجتماعي يقوم على مبدأ الاعتماد المتبادل بين الأجزاء، وأن أي تغيير يحدث في أي جزء من الأجزاء المجتمع يصاحبه بالضرورة تغير مماثل في الأجزاء وفي النظم الأخرى وفي المجتمع ككل باعتبار أن أجزاء النسق الاجتماعي تعد كلها مترابطة مع بعضها.

✓ وحدة التحليل في الوظيفة إلى الأنشطة والنماذج المتكررة التي لا على عنها الاستمرار بدونها.

✓ بعد توازن المجتمع أمراً ضرورياً كونه هدف في خدمة ذاته، يتحقق بالتناغم أو الانسجام بين مكونات

البناء والتكامل بين الوظائف الأساسية، يحيطها جميعاً برباط من القيم والأفكار التي يرسمها المجتمع الأفراد، فلا يمكن حتى الخروج عنها، وإن خرجوا فسيقعون تحت وطأة الضبط الاجتماعي.

✓ كل جزء من أجزاء النسق قد يكون نافعا وظيفيا، بمعنى أن تكون له مساهمة في توازن النسق، وقد يكون

صارا وظيفيا، حيث يعمل على تقليل توازن النسق.

✓ يرى رواد النظرية الوظيفية أن الدعامة الأساسية في خلق التكامل الاجتماعي من خلال الاتفاق العام

على القيم السائدة في المجتمع.¹

➤ إسقاط على النظرية:

¹ - صالح مصطفى الفوال، منهجية العلوم الاجتماعية، ط3، الهيئة المصرية العامة للكتاب، 2012: ص 116.

• مبادئ النظرية الوظيفية في العلاقات العامة:

التكامل الوظيفي:

ترى النظرية الوظيفية أن كل جزء في المؤسسة (مثل إدارة العلاقات العامة) له وظيفة محددة تساهم في استقرار النظام الكلي. فدور العلاقات العامة هنا هو:

- ✓ تسهيل التواصل بين الإدارة والجمهور (المرضى، الموظفين، الشركاء، المجتمع).
- ✓ إدارة السمعة وبناء الثقة عبر الشفافية في تقديم المعلومات الصحية.
- ✓ تنسيق الجهود مع الأقسام الأخرى (كالتمريض، الإدارة، المالية) لضمان اتساق الرسائل والأهداف.

التوازن والاستقرار:

تهدف النظرية إلى الحفاظ على توازن المؤسسة عبر:

- معالجة التوترات الناتجة عن الشكاوى أو الأزمات (مثل أزمات الثقة في الخدمات الصحية).
- التكيف مع التغييرات الخارجية (كجائحة كوفيد-19) عبر حملات توعوية سريعة وفعّالة.

تحقيق الأهداف المشتركة:

تُركّز على أن أنشطة العلاقات العامة يجب أن تتناغم مع الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة الصحية، مثل:

- ✓ تحسين جودة الخدمات.
- ✓ تعزيز الصحة العامة عبر التوعية.
- ✓ زيادة رضا المرضى والمجتمع.

تطبيق النظرية الوظيفية في المؤسسات الصحية:

دور إدارة العلاقات العامة في تحسين الخدمة العمومية:

- ✓ بناء شراكات مجتمعية:
- ✓ عبر التعاون مع المنظمات المحلية ووسائل الإعلام لنشر الوعي الصحي (مثل حملات التطعيم أو مكافحة الأمراض المزمنة).

- إدارة الشكاوى والملاحظات:

بإنشاء قنوات اتصال فعّالة (كالخطوط الساخنة أو المنصات الرقمية) لاستقبال ملاحظات المرضى وتحليلها لتحسين الخدمات.

الأزمات الصحية:

استخدام استراتيجيات اتصالية سريعة لطمأنة الجمهور وتقديم إرشادات واضحة (مثال: أزمات تفشي الأمراض).

التكامل مع الوظائف الأخرى:

- التعاون مع قسم التسويق لتعزيز صورة المؤسسة.
- دعم قسم الموارد البشرية في تحفيز الموظفين عبر التواصل الداخلي الفعّال.
- مساعدة الإدارة العليا في اتخاذ قرارات مستنيرة بناءً على ردود فعل الجمهور.

✓ إسهامات النظرية في تحسين الخدمة العمومية:

تعزيز الشفافية:

- إيصال معلومات دقيقة عن الخدمات الصحية والإنجازات، مما يزيد ثقة الجمهور.

الاستجابة للمتغيرات:

تكييف الرسائل حسب احتياجات المجتمع (مثال: تخصيص حملات للتوعية بمرض السكري في مناطق تنتشر فيها العادات الغذائية غير الصحية).

تحقيق الاستدامة:

بناء علاقات طويلة المدى مع المرضى والمجتمع، مما يدعم استمرارية تحسين الخدمات.

التحديات والانتقادات:

✓ النقد:

قد تُتهم النظرية الوظيفية بالتركيز على "الحفاظ على النظام" بدلاً من دفع التغيير الجذري، خاصةً في المؤسسات الصحية التي تحتاج إلى إصلاحات هيكلية.

التحديات العملية:

- ✓ صعوبة قياس تأثير أنشطة العلاقات العامة على المدى الطويل.
- ✓ محدودية الموارد في المؤسسات الصحية الحكومية.

الفصل الأول: العلاقات العامة وإدارتها

تمهيد

المبحث الأول: الإطار المفاهيمي لإدارة العلاقات العامة

المطلب الأول: تعريف العلاقات العامة

المطلب الثاني: أسس ومبادئ العلاقات العامة

المطلب الثالث: خصائص العلاقات العامة

المبحث الثاني: أهداف العلاقات العامة ووظائفها الرئيسية

المطلب الأول: أهداف العلاقات العامة

المطلب الثاني: وظائف العلاقات العامة

المطلب الثالث: مجالات العلاقات العامة

المبحث الثالث: إدارة العلاقات العامة

المطلب الأول: تنظيم إدارة العلاقات العامة

المطلب الثاني: أساليب إدارة العلاقات العامة

المطلب الثالث: العناصر الأساسية اللازمة لإدارة العلاقات العامة

خلاصة الفصل

تمهيد:

تعتبر إدارة العلاقات العامة أحد أهم الجوانب التي تؤثر على نجاح الشركات والمؤسسات في عالم الأعمال اليوم. إن إدارة العلاقات العامة تمثل الجسر الذي يربط بين المنظمة وجميع أصحاب المصلحة، سواء كانوا عملاء، مستثمرين، وسائل إعلام، مجتمع محلي، أو حتى الموظفين.

تعتبر إدارة العلاقات العامة عملية استراتيجية تهدف إلى بناء وتعزيز العلاقات الإيجابية وفهم مفهوم المؤسسة ورسالتها بين جمهورها المختلف هذا ما سيتم التطرق اليه فيما يلي:

المبحث الأول: الإطار المفاهيمي للعلاقات العامة

المطلب الأول: تعريف العلاقات العامة :

ان البحث عن تعريف للعلاقات العامة لا يعتبر من قبيل الاستمتاع بالجدل النظري او الترف الأكاديمي، بل له دواعيه ومبرراته من وجهة النظر العلمية، يمكن حصرها في النقاط الآتية :

- المساهمة في الحد من تداخل الاختصاصات وتضاربها بين ادارة العلاقات العامة والادارات الوظيفية الأخرى .
- امكانية تحديد اهداف ومسؤوليات ادارة العلاقات العامة بوضوح وبالتالي وضع تنظيم اداري علمي جيد لها.
- امكانية وضع خطط وبرامج العلاقات العامة التي يسير وفقا لها نشاط الادارة وتحديد المسؤوليات الوظيفية والعناصر البشرية اللازمة.
- وتعرف جمعية العلاقات العامة الأمريكية العلاقات العامة: هي نشاط أي صناعة أو اتحاد أو هيئة أو مهنة أو حكومة أو منشأة أخرى في بناء وتدعيم علاقات سليمة 4 ومنتجة بينها وبين فئة من الجمهور¹.
- تعرف الجمعية الدولية العلاقات العامة بأنها : " وظيفة إدارية ذات طابع مخطط ومستمر وتهدف من خلالها المنشأة العامة والخاصة إلى كسب والمحافظة على تفهم وتعاطف وتأييد أولئك الذين تهتم بهم، وذلك عن طريق تقييم الرأي العام بها من اجل ربط سياستها وإجراءاتها قدر الإمكان لتحقيق تعاون مثمر ومقابلة المصالح العامة بدرجة أكفأ عن طريق المعلومات المخططة ونشرها ".
- ويعرف أحمد كمال وعدي سليمان في كتاب الخدمة الاجتماعية والمجتمع العلاقات العامة بأنها عملية لقياس وتحليل الرأي العام لتوصيل رأي الجمهور للمؤسسات من ناحية أو لتوصيل رأي المسؤولين في المؤسسات إلى الجمهور من ناحية أخرى، وهي عملية مستمرة في نشاط المؤسسة².

¹ - تيفورة نجاة، رايح كشاد، استراتيجيات العلاقات العامة ودورها في تكوين صورة المؤسسة، مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية بحوث ودراسات، المجلد 10، العدد 01، جامعة البليدة، الجزائر، 2023: ص 91.

² - أنعام حسن أيوب، وآخرون، العلاقات العامة والاتصال في الخدمة الاجتماعية، ط1، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2016: ص 14.

أما جمعية العلاقات العامة الدولية فتعرف العلاقات العامة على أنها الوظيفة الإدارية القمري والتي تسعى من خلالها المنظمات إلى كسب وتعاطف وتأييد الجماهير الداخلية والخارجية وعلى استمراره، وذلك بدراسة الرأي العام والتأكد من توافقه مع مدارات الماء وتحقيق المزيد من التعاون والأداء من المصالح المشتركة بين المنظمات وجماهيرها باستخدام الإعلام الشامل.¹

المطلب الثاني: أسس ومبادئ العلاقات العامة

لكي تقوم العلاقات العامة بدورها وتنجح في تحقيق أهدافها، لا بد لها أن تقوم أو تستند على مجموعة من الأسس والمبادئ والتي اختزلها إدوارد بيرنيز في قاعدتين أساسيتين وهما: الأداء النافع أولا والإخبار الصادق ثانيا، ويؤكد على أن القاعدة الثانية مكملية للأولى ولا يمكن أن تقوم بديلا عنها، وتتمثل هذه الأسس والمبادئ فيما يلي :

(أ) العلاقات العامة تبدأ من داخل المؤسسة :

إن أي مؤسسة يقوم نجاحها على أساس التفاهم والتعاون المتبادل بين المؤسسة وجميع الأفراد الذين يعملون فيها من جهة، وبين العمال فيما بينهم من جهة أخرى، فلا يعقل أن تحسن المؤسسة علاقتها بالجمهور الخارجي وتترك جمهورها الداخلي على غير ما يرام، وعليه يجب أولا وقبل كل شيء خلق روح الجماعة والتعاون بين أفراد المؤسسة، ليبدأ بعد ذلك توطيد العلاقات الحسنة بين المؤسسة وجمهورها الخارجي.²

(ب) مراعاة الصدق وإتباع الأسلوب العلمي :

من الضروري مراعاة الصدق والأمانة والتقيد بالعدالة والإخلاص في جميع الأعمال الموكلة للأفراد العاملين، كما يجب الالتزام في العلاقات العامة بالقيم الأخلاقية والأسلوب العلمي في جميع تصرفاتهم، فالصدق والأمانة في نشر الأخبار شيء ضروري، لأن استعمال الأخبار الكاذبة والمزيفة لا يزيد من شهرة المؤسسة بل على العكس من ذلك فإنه يعمل على دمارها ويهدد وجودها وكيانها .

(ج) إتباع سياسة عدم إخفاء الحقائق :

¹ - تيفورة نجا، رايح كشاد، المرجع نفسه، ص91

² - بن عبد الرحمان فاروق، السبتي محمد عبد الكريم، دور العلاقات العامة في انماء المشاريع الاجتماعية، دراسة حالة جمعية ناس الخير متليلي، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال، جامعة غرداية، الجزائر، 2022/2021: ص 37.

تعتبر الصراحة و بث الأخبار الصحيحة من أسس العلاقات العامة، لأن سياسة عدم إخفاء الحقائق تقضي على كل الشائعات التي تضر المؤسسة، وتولد الثقة بين الجمهور والمؤسسة، وعليه فإنه على المؤسسة إتباع أسلوب المكافحة وعدم إخفاء الحقائق وذلك للقضاء على كل الأقاويل الكاذبة التي يمكن أن يستعملها بعض المغرضين لإلحاق الضرر بالمؤسسة .

(ح) مساهمة الهيئة في رفاية المجتمع:

تعتبر المساهمة في رفاية المجتمع من طرف المؤسسة مسؤولية اجتماعية، لأن المؤسسة جزء من هذا المجتمع، وعليه فإنه يجب على إدارة كل مؤسسة أن تكون عضوا نافعا في المجتمع، وتعمل على رفايته، فلم يعد هدف أي مؤسسة هو تحقيق أكبر كما سب مادي فقط، بل أصبح كذلك هدفها هو رفاية المجتمع، لأن المؤسسة الناجحة هي التي تعتمد على تأييد الجماهير لها داخليا وخارجيا .

(خ) نشر الوعي بين الجماهير :

إن أكبر مهمة أوكلت للعلاقات العامة هي شرح سياسة الدولة أو المؤسسة وكذا خطط التنمية، وتوجيه الرأي العام وذلك من أجل دفع الجماهير للتعاون مع الدولة أو المؤسسة وكسب ثقتهم وتأييد السياسة العامة" .¹

(د) كسب ثقة الجماهير :

إن هدف العلاقات العامة لأي مؤسسة هو كسب ثقة الجماهير، وذلك من أجل تحقيق أهدافها، وعليه يجب على أفراد المؤسسة أن يتدربوا حتى يتمكنوا من القيام بواجبهم لكسب هذه الثقة، وذلك بحسن أدائهم لعملهم واحترامهم لجماهيرها.

(ذ) تعاون الهيئة مع الهيئات الأخرى: لا يمكن لأي هيئة أن تنجح وتحقق أهدافها إذا لم تتعاون مع هيئات

أخرى، لأن أساس النجاح هو التعاون، وعليه فإن هناك حاجة ماسة إلى تنظيم الإتصال بين هذه

الهيئات وذلك للاتفاق على مبادئ التعاون خاصة في برامج العلاقات العامة" .²

¹ - بن عبد الرحمان فاروق، السبتي محمد عبد الكريم، مرجع سبق ذكره، ص 37.

² - بن عبد الرحمان فاروق، السبتي محمد عبد الكريم، مرجع سبق ذكره، ص 38، 39، 40.

نظرا للتأثير الكبير الذي تمارسه وسائل الاتصال على الرأي العام للجماهير، فقد أصبح من الضروري وضع بعض الضوابط التي تنظم أنشطة العلاقات العامة والتي تعكس الإطار الفكري لمبادئ العلاقات العامة ومن أهم المبادئ ما يأتي :¹

- ❖ المسؤولية الاجتماعية لأن العلاقات العامة ليست نشاطا أنايا يخدم مصالح المؤسسة فحسب ولكنه يوازن بين مصالحها ومصالح جماهيرها والبيئة المحيطة بها .
- ❖ مراعاة الصدق والأمانة في إبلاغ المعلومات .
- ❖ إتباع سياسة عدم الإخفاء: إن الأساس السليم في العلاقات العامة هو نشر الحقائق كقيلة بأن تقضي على الشائعات الضارة التي تولد عدم الثقة وتبني جسرا من التفاهم والتعاون المشترك .
- ❖ نشر الوعي بين الجماهير من خلال شرح سياسة الدولة للتنمية ودور المؤسسة أو الهيئة في ذلك
- ❖ كسب ثقة الجماهير حتى تتمكن من تحقيق أهدافها .
- ❖ احترام رأي الفرد أي الإيمان بقيمة الفرد لاحترام حقوقه الأساسية التي نص عليها وضمنها القانون .
- ❖ الالتزام بمبادئ الأخلاق السليمة كالنزاهة والصدق والأمانة .

المطلب الثالث: خصائص العلاقات العامة للعلاقات العامة خصائص متميزة هي :

- إن العلاقات العامة تعتبر فلسفة للإدارة يفترض وجودها لأي منظمة لتحقيق أهدافها وتحديد وظائفها وهي لا تنشأ لتحقيق الأهداف المالية وحسب وإنما ينبغي أن تلعب دورا اجتماعيا، وأن تضع صالح الجمهور في المقام الأول .
- إن العلاقات العامة ليست من الأنشطة الثانوية، بل تشكل عنصرا أساسيا في أنشطة المنشآت فهي ضرورة يفرضها المجتمع الحديث .
- إن العلاقات العامة عملية اتصال دائم ومستمر بين المؤسسة وجماهيرها الداخلية والخارجية تتسم بالديناميكية وقوة الفاعلية بين الطرفين .
- إن العلاقات العامة وظيفة إدارية، فهي نشاط تمارسه كل إدارة للوصول إلى تحقيق علاقات طيبة وتنسيق العلاقات بين أقسام التنظيم المختلفة .

¹ - سارة بوبكري، نسيمه خامر، **فعالية العلاقات العامة في الترويج السياحي**، دراسة ميدانية بمديرية السياحة والصناعة التقليدية بولاية جيجل، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، جامعة محمد الصديق بن يحيى جيجل، الجزائر، 2018/2017: ص 64.

- القصدية في العلاقات العامة نشاط مخطط ومرسوم لإحداث تأثير مرغوب في وقت محدد وبأسلوب معين مختار .
- العلاقات العامة هي همزة الوصل بين فلسفة المشروع والجمهور، وهذا الاتصال ضروري لجعل الجمهور يتفهم أنشطة المؤسسة.¹
- العلاقات العامة نشاط يبدأ من داخل المنشأة، فيكون العلاقات الطيبة بين العاملين في المنشأة قبل الاتجاه إلى الجماهير الخارجية .
- العلاقات العامة هي جهود مرسومة تهدف إلى التأثير في جماهير معينة لكسب ثقتها وحملها على تقبل أهداف محددة، كما أنها مستمرة لان الطبيعة الإنسانية منقلبة.²
- العلاقات العامة هي مجموعة من المهارات والطرق الفنية التي توجه بغية كسب ثقة الجماهير وتمر في مراحل متتابعة هي البحث والتخطيط والاتصال والتقييم.
- العلاقات العامة علم، يعني انه يدرس وتمنح عليه درجات علمية .
- العلاقات العامة تستند إلى مبدأ التنظيم عملية منتظمة تنظم الأولويات .

المبحث الثاني: أهداف العلاقات العامة ووظائفها الرئيسية

المطلب الأول: أهداف العلاقات العامة وأهميتها

أهداف العلاقات العامة: تعتبر إدارة العلاقات العامة جزء هام من الهيكل التنظيمي للمؤسسة، حيث تستخدم كافة إمكانياتها ومواردها المادية والبشرية لتحقيق أهداف معينة، بغية الوصول إلى الهدف الأسمى ألا وهو نجاح المؤسسة، وضمان استمراريتها واستقرارها، وتتمثل أهداف العلاقات العامة فيما يلي :

- تحقيق السمعة الحسنة للمؤسسة، والعمل على خلق انطباعات جيدة عنها لدى جمهورها .
- الترويج لخدمات المؤسسة ومنتجاتها عن طريق الإعلان، وتنظيم المعارض وتقديم معلومات قيمة عن منتجاتها لوسائل الإعلام .
- تنمية الشعور بالانتماء إلى المؤسسة أو المنظمة لدى العاملين .

¹ - جلايية حميد، شطاب محمود، واقع العلاقات العامة في الجامعة الجزائرية، دراسة ميدانية برئاسة جامعة 8 ماي 1945، قالمة، الجزائر 2017/2018: ص 38.

² - قومي سعيدة، ترسوي سعاد، دور العلاقات العامة في المؤسسات المالية بنك الفلاحة والتنمية الريفية بولاية أدرار نموذجاً، مذكرة تخرج مقدمة لنيل شهادة ماستر اعلام واتصال، جامعة احمد دراية أدرار، الجزائر، 2017/2018: ص 37.

- رفع الكفاءة الإنتاجية للعاملين من خلال تحسين ظروف العمل لهم .
- الحصول على ثقة الجمهور وولائه، وكسب رضاه .
- كسب ثقة المساهمين .
- تمتين العلاقة مع الجمهور الداخلي والخارجي للمنظمة .
- بناء علاقات طيبة مع المنظمات المنافسة ومع مؤسسات الدولة، والحفاظ على تلك العلاقات.¹

أهمية العلاقات العامة:

من الجدير بالذكر أن العلاقات العامة يمكن أن تؤثر على العمل بشكل إيجابي أو سلبي فهي الحد الفاصل للمؤسسة فيما أن تزيد من ربحها وتضمن مستقبل أعمالها أو قد تتسبب بانحيارها لذلك هي الأداة الأكثر أهمية في التسويق وإذا تم استخدامها بشكل صحيح يمكنها التغلب على أي عقبة في العمل تقريباً، ويمكن اختصار أهمية العلاقات العامة بالنسبة للمؤسسة بعدة نقاط :

- بناء علاقة بين المؤسسة والجمهور: حيث يمكن أن تؤثر نفسياً على قرارات شراء العملاء للمنتجات والخدمات، كما يمكن أن تخلق العلاقات العامة حاجة في ذهن العميل لشراء المنتج على الرغم من أنه لم يكن قد خطر بباله سابقاً .
- للعلاقات العامة أهمية في التسويق فمهما حققت المؤسسة من نجاحات على مختلف الأصعدة النوعية - الجودة - سرعة الأداء ... فلن يتحقق التأثير المطلوب أو الهدف المرجو إذا لم يكن الجمهور والمستهلكون على دراية بالعلامة التجارية للشركة أو المؤسسة أو نجاحاتها أو مساهماتها .
- مصداقية المؤسسة: العلاقات العامة تزيد من مصداقية العلامة التجارية للمؤسسة وهذه المصداقية هي ما يعزز الثقة بين المؤسسة والعملاء .
- زيادة العملاء المتوقعين والمبيعات والأرباح وخاصة بالحديث عن الشركات التجارية والربحية فالعلاقات العامة تعزز سمعة المؤسسة من خلال الممارسات المذهلة لخبراء العلاقات العامة، التي بدورها تفتح الأبواب بشكل مباشر أمام كافة العملاء للوصول بسهولة لاحتياجاتهم أو خلق احتياجات جديدة.²

¹ - رحيل غانية، دور العلاقات العامة في تنمية أداء المؤسسة العمومية، دراسة ميدانية مؤسسة الأنايبب الصغرى بالرغاية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية، تخصص إدارة الجماعات المحلية، جامعة محمد بوقرة، بومرداس، 2016/2015: ص 20.

² - د. إسماعيل محمد عامر، العلاقات العامة والتطور الرقمي، 2021: ص 09 08.

المطلب الثاني: وظائف العلاقات العامة من أهم وظائف العلاقات العامة هناك تصنيفات عديدة للوظائف المنوطة بالعلاقات العامة والقائمين عليها، وفقاً لطبيعة أنشطتها ونوع الجماهير المعنية بالتواصل معها، لذا يمكن تلخيص وظائف العلاقات العامة بما يأتي :¹

- **العلاقات المجتمعية:** المقصود منها توجيه أنشطة العلاقات العامة نحو المجتمع، بالحملة الترويجية للشركات الربحية والخدمية، وكذلك بالحملة التطوعية والخيرية للمؤسسات ذات الطابع الخيري، بذلك تتعزز العلاقات بين المؤسسة والمجتمع، بما يعود بالنفع على كليهما .
- **العلاقات الداخلية:** تضم علاقة المؤسسة بموظفيها والعاملين ضمن نطاق نشاطها، بالإشراف على تحسين مستوى رضى العاملين، وفتح مجالات التواصل المتبادل وتنشيط تفاعل الموظفين فيما بينهم، بالإضافة لتحسين مستوياتهم وتمكينهم من أدوارهم، وتحفيزهم على نجاحاتهم .
- **العلاقات الحكومية:** حيث تتولى العلاقات العامة مهمة التواصل مع المؤسسات الرسمية والهيئات الحكومية، لاستصدار الوثائق اللازمة أو للتنسيق لإقامة الفعاليات وإدارتها .
- **العلاقات الإعلامية:** هي العلاقات المستمرة بين المؤسسة ووسائل الإعلام المحلية والدولية، بما في ذلك الصحفيين وصناع المحتوى، وعمل المؤتمرات الصحفية وتغطية الحملات والأنشطة والفعاليات المرتبطة بالمؤسسة .

المطلب الثالث: مجالات العلاقات العامة

لقد أدركت مختلف المنظمات الحديثة سواء الحكومية أو الخاصة، كبيرة أو صغيرة، أن بقائها واستمرارها مرهون بالمكانة والثقة التي تحظى بها عند جمهورها، وهذا لا يتحقق إلا من خلال وظيفة العلاقات العامة التي أصبحت اليوم نشاطاً ضرورياً لا يمكن الاستغناء عنه، فهذه الأخيرة تشمل جميع الميادين والمجالات ولا تقتصر على مجال واحد، ومن مجالاتها ما يلي :²

أ العلاقات العامة في المنشآت الصناعية تبرز أهمية العلاقات العامة في أن المنشآت الصناعية من خلال سعيها الدائم إلى تنمية الاتصالات وتكوين الآراء حول السلع التي تنتجها المؤسسة والكفاءة فلا شك أن علاقتها بجمهورها

¹ - د. إسماعيل محمد عامر، نفس المرجع، ص 08.

² - بزرل كبير عبد الكريم، دور العلاقات العامة في تحسين الصورة الذهنية للجمهور الداخلي تجاه الجامعة الجزائرية، دراسة ميدانية بالمركز الجامعي غليزان، ملخص أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة الجزائر، 2017/2018: ص 37.

الداخلي سوف تتأثر بذلك، وقد يحدث أن تواجه المؤسسات بمواقف سيئة وصعبة تحتاج إلى اللباقة والحكمة في معالجتها، حتى لا يظهر أي رأي مضاد أو كراهية للمنشأة ومنتجاتها، وبخاصة في مجالات المناقشة، والتي يسعى فيها المتنافسون إلى إطلاق الشائعات والتشويش ضد المنشآت الأخرى، وهنا تبرز أهمية العلاقات العامة في مواجهة هذه الصعوبات .

ب / العلاقات العامة في المنشآت الخدمية: إذا كانت العلاقات العامة في المنشآت الصناعية تمثل أهمية خاصة، ففي المنشآت الخدمية هي أكثر أهمية لأنه في الوقت الذي تسوء فيه العلاقات بن المنشأة الصناعية والمستهلكين قد يستثمرون في شراء السلعة لأنهم مضطرين لها لعدم وجودها في السوق مثلاً، لكن في وجود منشأة خدمية قد تكون الخدمة غير ضرورية بالنسبة للفرد، أو قد تكون هناك بدائل لها، مما يصعب من دور العلاقات العامة فإذا ما أهملت شركة طيران، مثلاً الاهتمام بعملائها، وعجزت عن تقديم الخدمات على الوجه المرضي فلا شك أن المسافرين سوف يتوجهون نحو شركات طيران أخرى التي تقدم أحسن الخدمات بنفس التكلفة أو ربما أقل .

ج العلاقات العامة في المجال الحكومي:

لقد تزايد اهتمام الحكومات بالعلاقات العامة نتيجة لانتشار النظم الديمقراطية، وظهور الرأي العام كقوة مؤثرة في إدارة الأحداث واتخاذ القرارات أو السياسات، ونمو جماعات الضغط في كثير من الدول بالإضافة إلى تطور وسائل الاتصال، مما أدى إلى تقريب المسافات بين بقاع العالم المختلفة.¹

المبحث الثالث: إدارة العلاقات العامة

المطلب الأول: تنظيم إدارة العلاقات العامة

يقصد بالتنظيم بأنه حصر الأنشطة اللازمة لإنجاز الخطة وتقسيمها إلى اختصاصات للأفراد والأقسام والإدارات وتحديد وتوزيع سلطة كل منها لما يتكافأ مع مسؤولياتها، ووضع إطار رسمي لعلاقات العمل بينها بفرض تمكين الأفراد من العمل في انسجام وتعاون بما يحقق الأهداف المطلوبة بأعلى كفاءة ممكنة.

¹ ياسين مسيلي، العلاقات العامة في المؤسسة الصحية الجزائرية، دراسة ميدانية بالمستشفى الجامعي ابن باديس - قسنطينة-، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في الاتصال والعلاقات العامة، جامعة منتوري، قسنطينة، 2009/2008: ص 117.

ومن الضروري الإشارة أنه لا يوجد شكل من أشكال التنظيم يمكن أن نطلق عليه التنظيم الأمثل لأنه يختلف حسب الهدف والحجم ومدى فهم القائمين بالإدارة الأعمال العلاقات العامة، بالإضافة إلى قدرة الأفراد الذين يشملهم التنظيم وكفاءتهم ودرجة توافرهم والإمكانات المتاحة لهم في تنفيذ هذه الأعمال.

كما يمكن القول أن التنظيم لا يعتبر هدفا في حد ذاته وإنما يعتبر وسيلة لتحقيق أهداف المنشأة أو المنظمة، ولذلك نجد أن عدد المتخصصين في كل قسم من إدارة العلاقات العامة يتناسب بالضرورة مع حجم المنشأة، فقد يقوم بجميع أعمال العلاقات العامة واحد أو عدد محدود من أفراد منشأة صغيرة، وقد يصل إلى ما يزيد عن الخمسين في الوزارات أو المنشآت الكبيرة.

والخلاصة أن الهدف الأساسي من تنظيم العلاقات العامة هو إسناد مهامها ووظائفها إلى متخصصين وخبراء قصد رسم صورة لسمعة المؤسسة أو المنظمة أو المنشأة التي يعملون بها.¹

المطلب الثاني: أساليب إدارة العلاقات العامة

يختلف أسلوب تنظيم العمل في إدارة العلاقات العامة من مؤسسة لأخرى بحيث يلائم كل مؤسسة نشاطها، والتنظيم الجيد لأعمال العلاقات العامة لا بد أن يتصف بالمرونة بحيث يسمح بإضافة مسؤوليات جديدة. تتمثل أساليب إدارة العلاقات العامة فيما يلي:

■ الأسلوب الاتصالي العام:

تتوزع مسؤوليات الأقسام في الأسلوب على أساس وسائل الاتصال الجماهيرية التي توجه رسائلها للجمهور العام، فيكون هناك قسم للصحافة يتولى صياغة البيانات الصحفية وتوزيعها، بالإضافة إلى إصدار صحيفة المؤسسة وفي بعض إدارات العلاقات العامة تخصيص قسم مستقل للتخطيط الإعلامي.

■ الأسلوب الاتصال النوعي:

في هذا الأسلوب يتم توزيع العمل على الأقسام على أساس الجماهير النوعية للمؤسسة حسب طبيعة نشاط المؤسسة وعلاقتها، ويعتمد في تقسيماته على علاقات المؤسسة بكل جمهور من جماهيرها النوعية.

■ الأسلوب الاتصالي المزدوج:

¹ - ياسين مسيلي، المرجع سبق ذكره، ص 117.

يعتمد هذا الأسلوب على تخصيص بعض أقسام الإدارة للاتصال بقطاعات الجماهير المؤثرة على المؤسسة بشكل مباشر، بالإضافة إلى بعض الأقسام الإعلامية التي تقوم بإنتاج مواد الاتصال لخدمة الجمهور العام والجماهير النوعية كذلك.

■ الأسلوب المركزي واللامركزي:

قد تتبع بعض المؤسسات الأسلوب المركزي في إدارة العلاقات العامة حيث يتركز جميع العاملين بالإدارة في المقر الرئيسي وعنه تصدر الأنشطة، ومنه يتحرك بعض الأخصائيين لممارسة وظيفة في فروع المؤسسة وفقا للخطة الموضوعية، وتلجأ بعض المؤسسات إلى الأسلوب اللامركزي بحيث يصبح لكل فرع من فروع المؤسسة إدارة العلاقات العامة الخاصة به تمارس نشاطها من خلاله طبقا لظروفها المتغيرة وفي حدود الإمكانيات المتاحة.¹

المطلب الثالث: العناصر الأساسية اللازمة لإدارة العلاقات العامة

إن إدارة العلاقات العامة هي جزء من الهيكل التنظيمي أي أنها جزء من النسيج الإداري للمؤسسة وليست طارئة عنه، بل أن العلاقات العامة هي نشاطات جماهيرية تمثل نظاما مفتوحا تتفاعل مع بيئتها وتؤثر فيها وتتأثر بها، ثم هي إدارة لها نفس طبيعة المؤسسات ولا تختلف عنها باعتبارها جزء من نظام أكبر هو البيئة، وبالتالي فإن إدارة العلاقات العامة عندما تخطط وتنفذ أنشطتها يجب أن تنطلق من إطار القوى التي تشكل وتكون البيئة التي تمارس فيها هذا النشاط، ومن ناحية أخرى فإن البيئة المحيطة بالإدارة هي الملتقى النهائي لنتائج عمل هذه الإدارة

ومن هذا المنطلق يمكننا تسليط الضوء على العناصر الأساسية اللازمة للعلاقات العامة فمهما تباينت أشكال الهيئات والمؤسسات، وكذلك الإدارات الفرعية داخلها فإن إدارة العلاقات العامة تتوافق وتتقاطع مع هذه المؤسسات في العناصر التالية:

❖ **العنصر البشري:** عطفًا على ما وردناه من معلومات حول وصف العلاقات العامة بأنها ظاهرة اجتماعية تبين أهمية الدور الفعال لأعضاء فريق العمل أو ممارسي هذا النشاط، فالحقائق والمعطيات أثبتت أن المحرك الرئيسي لديناميكية الحياة هما العقل والجهد البشري، فالعلاقات العامة تعتمد في منظومتها بشكل أساسي على هذين العنصرين في المقام الأول، ثم تستفيد بعد ذلك من الإمكانيات المتاحة التي في مقدمتها وسائل

¹ - عقون هديل، لعامي نور الهدى، واقع العلاقات العامة في المؤسسة الصحية الجزائرية، دراسة ميدانية بالعيادة المتعددة الخدمات شلاغمية، عمارة بومهرة، قائمة، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في تخصص علم الاجتماع الصحة، جامعة 5 ماي 1945، الجزائر، 2023/2022: ص 57.

الاتصال، وتبرز أهمية العنصر البشري في العلاقات العامة لكونها تعتمد عليه في جميع مراحلها من التخطيط إلى التنفيذ الفعلي للأنشطة والبرامج، بل يتحول الأمر إلى شبه استحالة دون تدخل الإنسان بإثرائه العقلي وجهده الفعلي لإنجاز مهام العلاقات العامة وأدوارها .¹

❖ **الاستراتيجية:** تسعى شركة العلاقات العامة لتحليل وتفسير الرأي العام أو القضايا التي تؤثر على أداء عملك من خلال دراسة جميع القضايا المؤثرة عليه، ويمكن أيضا وضع خطة عمل للتواصل مع الجمهور، فالمؤسسة هنا تهدف إلى مجموعة من الأهداف الاستراتيجية منها طويلة الأمد، ومنها أهداف لا يمكن أن تتحقق بين ليلة وضحاها مثل السمعة الطيبة، وهناك أهداف تكتيكية مثل شرح سياسة المؤسسة في موقف معين والمساعدة على ترويج المنتجات أو تنشيط الخدمات.

❖ **الإمكانيات المتاحة:** كغيرها من الأنشطة والأعمال تتطلب ممارسة الجهود الخاصة ببرامج العلاقات العامة بتوفير ما يلزم من إمكانيات وفي مقدمتها الميزانيات المالية اللازمة لتنفيذ تلك البرامج، وقد أدى التطور الذي شهدته المجتمعات البشرية إلى تعقد عملية التواصل والتأثير على الجمهور الشيء الذي أدى إلى خلق ما يعرف بالمنافسة الاتصالية.

ويمكن اعتبار الموارد المالية من أهم الإمكانيات التي يجب توفيرها لممارسة أنشطة العلاقات العامة لكونها يمكن أن توفر عن طريقها كافة متطلبات العمل في هذا النوع من النشاط البشري، القدرات البشرية أو ما يعرف بمهارات ممارسي العلاقات العامة.

❖ **نشاط الإدارة:** إن نشاط الإدارة العلاقات العامة هو ثمرة الجهد الإنساني سواء كان عقليا أو عضليا يرتبط بنشاط الإدارة بأهدافها، ولذلك فإن محطة النشاط من المنتظر أن تكون ثمرته النتائج التي تسعى إليها المؤسسة من خلال أهدافها المعلنة، وهذا النشاط ليس شكلا واحدا من الأعمال إنما هو عملية تكاملية يقوم بها كادر المؤسسة ككل، بحيث يؤدي كل موظف في الإدارات واجبه حسب تخصصه، مهما نظر إلى هذه الوظيفة من منظار الأهمية والاحترام وعدمها لكل من المديرية له قيمة.

❖ **تكنولوجيا الاتصال:** لها دور هام في ممارسة العلاقات العامة من بينها:

أولا: كونها ركن أساسي ضمن عناصر عملية الاتصال.

¹ - عقون هديل، لعمامي نور الهدى، المرجع السابق، ص 58.

ثانياً: اعتماد عملية الممارسة العلمية لنشاط العلاقات العامة عليها بشكل رئيسي، إذ لا يمكن تنفيذ أي نوع من أنواع البرامج دون استخدام وسائل الاتصال وتكنولوجياته المتنوعة.

ثالثاً: للتحويلات الكبيرة التي أحدثتها تكنولوجيات الاتصال ووسائطه المتعددة فيما يعرف بنموذج الاتصال التفاعلي. ويمكن القول بأن الوسائل التكنولوجية الاتصالية خدمت العلاقات العامة بشكل كبير، حتى عند إدارة أقسام العلاقات العامة في كثير من الأحيان تمتلك قدرات اتصالية فاعلة وتقنيات ووسائل إعلامية حديثة.

❖ الإدارة: إن عملية الإدارة هي التي تمكن السيطرة على نشاطات المؤسسة، وذلك من خلال توجيه كوادرها التأدية واجباتها بما يضمن تحقيق أهداف المؤسسة بأفضل السبل وأقل التكاليف.¹

¹ - عقون هديل، لعمامي نور الهدى، المرجع نفسه، ص 59، 60.

خلاصة:

يمكن القول بأن إدارة العلاقات العامة تعتبر ركيزة أساسية للنجاح والاستدامة في بيئة الأعمال اليوم. تحمل إدارة العلاقات العامة دورًا حيويًا في بناء الصورة الإيجابية للمؤسسة، وتعزيز التواصل الفعال والشفاف مع جميع الفاعلين ذوي العلاقة. يتطلب تحقيق نجاح استراتيجيات العلاقات العامة توجيه الجهود نحو فهم أعمق لحاجات الجمهور وبناء علاقات قائمة على الثقة والاحترام.

الفصل الثاني: المؤسسة الصحية

تمهيد

المبحث الأول: ماهية المؤسسة الصحية

المطلب الأول: تعريف المؤسسة

المطلب الثاني: تعريف المؤسسة الصحية

المطلب الثالث: أنواع المؤسسة الصحية

المبحث الثاني: آليات تنظيم المؤسسة الصحية

المطلب الأول: خصائص المؤسسة الصحية

المطلب الثاني: تنظيم المؤسسة الصحية

المطلب الثالث: الأقسام الإدارية للمؤسسة الصحية

المبحث الثالث: وظائف المؤسسة الصحية وأهم المشكلات والتحديات التي تواجهها

المطلب الأول: وظائف المؤسسة الصحية

المطلب الثاني: مشاكل التسيير للمؤسسة الصحية

المطلب الثالث: أهم التحديات التي تواجه المؤسسة الصحية

خلاصة الفصل

تمهيد:

تعتبر المؤسسات الصحية من أهم المؤسسات التي تلعب دورًا حيويًا في تقديم الخدمات الصحية للمجتمع. ومن بين التحديات التي تواجهها تلك المؤسسات هو بناء سمعة قوية وموثوقة في وجه التحديات الصحية المعاصرة. تلعب إدارة العلاقات العامة دورًا حيويًا في هذا السياق، حيث تسهم في تعزيز الاتصال الفعال مع المرضى، وبناء علاقات قائمة على الثقة مع الجمهور، وإدارة الأزمات بكفاءة، فيما يلي سنأتي في هذا الفصل والتركيز على المؤسسة الصحية فيما يلي:

المبحث الأول: ماهية المؤسسة الصحية

المطلب الأول: مفهوم المؤسسة

نتطرق أولاً إلى مفهوم المؤسسة، حيث أعطيت تعاريف عديدة للمؤسسة، حيث جاء كل تعريف مركزاً على جانب معين من جوانبها المختلفة، كهيكلها التنظيمي، عناصرها المكونة لها، طبيعة نشاطها وأهدافها، وقد عرفها ماكس فيبر مركزاً على الجانب التنظيمي على أنها: مجموعة من الأنماط التنظيمية التي تحدد العلاقات الرسمية داخلها وتحدد هذه العلاقات في الواجبات، الحقوق المسؤوليات، الوظائف، التسلسل الإداري، وأشار إلى نقطة هامة وهي ضرورة التنسيق بين المؤسسات وبين هذه الأنماط التنظيمية.¹

المطلب الثاني: مفهوم المؤسسة الصحية

أما المؤسسة الصحية فهي كل وحدة أو تنظيم مستقل، مقدم للخدمات العلاجية والوقائية وتقدم هذه الخدمات الأفراد يقيمون في بيئة جغرافية أو يتبعون قطاعاً مهنيّاً معيناً، وهي تنقسم إلى قسمين المؤسسات الصحية العلاجية مثل المستشفيات والعيادات والمراكز الصحية والمؤسسات الصحية الوقائية كمراكز الأمومة والطفولة والصحة المدرسية ورقابة الأمراض.

ومنه، نقول عن المؤسسات الصحية بأنها المؤسسات ذات الطابع الخدماتي، بحيث توفر الرعاية الطبية للمواطنين، وهدفها إنساني، وهي إما عمومية ملك للدولة أو خاصة يمتلكها خواص ربحية كانت أو غير ربحية.²

المطلب الثالث: أنواع المؤسسات الصحية العمومية:

بناء على المبادئ التي تقوم عليها المنظومة الوطنية الصحية في توزيع الخدمات الصحية تم تقسيم المؤسسات الصحية العمومية إلى:

¹ - زقادي أحمد زين الدين، قاسمي ناصر، استخدامات مبادئ العلاقات العامة بالمصحات الخاصة دراسة ميدانية بولاية برج بوعريش، مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية بحوث ودراسات، الجزائر، المجلد 09 العدد 01/2022، 2022/2021: ص 92.

² - زقادي أحمد زين الدين، قاسمي ناصر، المرجع نفسه، ص 93.

القطاعات الصحية (Les secteurs sanitaires) أنشأت القطاعات الصحية سنة 1981 بموجب المرسوم رقم 242 28 وهي عبارة عن مؤسسات عمومية ذات طابع اداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي وتوضع تحت وصاية الوالي.

ويضم كل قطاع صحي حسب المادة 4 من المرسوم 81-242 مستشفى عام، عيادات متعددة الخدمات مراكز صحية، قاعات علاج عيادات، توليد مستوصفات مراكز حماية الأمومة والطفولة ويكون مقر القطاع الصحي في أهم هياكله.

وترتب القطاعات الصحية بقرار وزاري في ثلاثة أصناف تبعا لأهمية أعمالها والاحتياجات التي يجب توفيرها والهياكل والوسائل المتوفرة من أجل التكفل المتكامل والمتسلسل بالقضايا الصحية للسكان وتنفيذ البرامج الصحية الوطنية والجهوية.

المؤسسات الاستشفائية المتخصصة (Spécialisés Les Etablissements Hospitaliers) هي عبارة عن مؤسسات عمومية ذات طابع اداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، توضع تحت وصاية والي الولاية الموجود بها مقر المؤسسة وتتميز بتكفلها بنوع معين من العلاج التخصصي، إذ تتكون من هيكل واحد أو عدة هياكل للتكفل بمرض معين أو مرض أصاب جهازا عضويا معيناً أو مجموعة سكانية ذات عمر معين، ويشترط في تسمية المؤسسة ذكر الاختصاص الموافق للنشاطات المتعلقة بها.¹

المراكز الاستشفائية الجامعية (Les Centres Hospitalo-Universitaires)

تمثل المراكز الاستشفائية الجامعية قمة الهرم في النظام السلمي للعلاج، أنشأت في الجزائر سنة 1976 بموجب الأمر رقم 12/76 الذي ينص في مادته الأولى على أن هذه المراكز تنشأ على مستوى المدن التي بها مقر معاهد العلوم الطبية، وذلك بمرسوم مشترك بين وزارتي الصحة والتعليم العالي وباقتراحين اللجنة الاستشفائية الجامعية، وهي مؤسسات تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي وتخضع اداريا لوصاية وزير الصحة وبيداغوجيا لوزير التعليم العالي، ويتوقف إنشاء المراكز الاستشفائية الجامعية على مدى توفر الطاقات البشرية ذات الكفاءة اللازمة للقيام بالتكوين والعلاج العالي المتخصص وعلى وجود الهياكل القاعدية والتجهيزات التي تسمح بممارسة هذه النشاطات،

¹ - مكي حمزة، موز غريت سفيان، دور العلاقات العامة في تحسين الخدمات الصحية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية الجزائرية دراسة مسحية على عينة من موظفي المؤسسة العمومية الاستشفائية عين يوسف ولاية المدية، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال، جامعة الدكتور يحيى فارس بالمدينة، الجزائر، 2023/2022: ص 93.

ويجب أن تتوفر هذه الهياكل حد أدناه تسعة اختصاصات هي: الطب الداخلي الجراحة العامة طب الأطفال أمراض النساء والتوليد، أمراض الأذن والأنف والحنجرة أمراض العيون التصوير الطبي الإشعاعي، التخدير والإنعاش، ويقدر عددها ب 14 مركز استشفائي جامعي.

ظل هذا التنظيم ساريا إلى غاية سنة 2007 حيث تم اقرار إعادة هيكلة المنظومة الصحية واعتماد تنظيم صحي جديد بصدور المرسوم التنفيذي رقم 07-140 بتاريخ 19 ماي 2007. والذي ألغى أحكام المرسوم الذي يحدد قواعد إنشاء القطاعات الصحية وتنظيمها وسيرها، ويقوم هذا التنظيم على فصل الاستشفاء عن العلاج والفحص ويسعى إلى ترقية العلاج القاعدي كنوع من اللامركزية بهدف تسهيل الوصول إلى العلاج وتخفيف الضغط على المستشفيات، وبالتالي تم إلغاء نظام القطاع الصحي وتحويل مؤسساته إلى مؤسسات عمومية استشفائية ومؤسسات عمومية للصحة الجوارية بداية من جانفي 2008.

المؤسسات العمومية الاستشفائية (EPH: Etablissements Publics Hospitaliers) هي مؤسسات عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، وتوضع تحت وصاية الوالي، وتتكون من هيكل للتشخيص والعلاج والاستشفاء وإعادة التأهيل الطبي وتغطي سكان بلدية واحدة أو مجموعة بلديات، يمكن استخدام هذه المؤسسات كميدان للتكوين الطبي والشبه طبي والتكوين في التسيير على أساس اتفاقيات تبرم مع مؤسسات التكوين (المواد 2 53 من المرسوم التنفيذي 07-140).

المؤسسات العمومية للصحة الجوارية (EPSP: Etablissements Publics D

Santé proximités): هي مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي وتوضع تحت وصاية الوالي، تضم هذه المؤسسات الهياكل الاستشفائية المتمثلة في العيادات المتعددة الخدمات وقاعات العلاج تغطي مجموعة من السكان، وتتمثل مهامها في التكفل بصفة متكاملة ومتسلسلة بالوقاية والعلاج.¹

¹ - مكي حمزة، موز غريت سفيان، المرجع السابق، ص 94، 95.

المبحث الثاني: آليات تنظيم المؤسسة الصحية

المطلب الأول: خصائص المؤسسة الصحية

إن خصائص المؤسسات الصحية لا تبتعد عن الخصائص العامة للخدمات والتي نذكرها في النقاط

التالية:

- تقدم لكل أفراد المجتمع بغض النظر عن مستوياتهم الاجتماعية الثقافية، التعليمية أو المادية.
- تقديم منفعة عامة لمختلف الأطراف المستفيدة منها أفراد، هيئات، تنظيمات.
- تتسم بكونها مراقبة بشدة حيث أنها تخضع للقوانين والتنظيمات الصادرة عن الدولة.
- تتميز بالاستمرارية وعدم القابلية للتأجيل وذلك على مدار اليوم، الأسبوع، الشهر السنة.
- تتسم بدرجة عالية من الجودة لأنها مرتبطة بحياة الأفراد.
- كما أن المؤسسات الصحية تتميز بخصائص أخرى تتمثل في:
- وجوب الحفاظ على جودة خدمات صحية دائمة ومستمرة.
- تتميز بعضها كونها مؤسسات شخصية.
- احتوائها على كافة التخصصات الطبية.
- تتسم بنظام متعدد الأهداف.
- تتسم بالجدية والصرامة.¹

المطلب الثاني: تنظيم المؤسسة الصحية

تنبع أهمية التنظيم في أنه مؤسسة انطلاقاً من حاجة العاملين إلى تنسيق الجهود من أجل تحقيق الأهداف المسطرة مسبقاً ونظراً لتعقيد المؤسسة الصحية باعتبارها تنظيمات تقدم خدمات مختلف الشرائح المجتمعية عامة والمستشفيات الحكومية خاصة، وعليه فغنا سوف نستعرض التنظيم الداخلي للمستشفى العام، ما يساعدنا على التعرف بالعناصر الرئيسية التي يتكون منها الهيكل الإداري للمستشفى وكيفية تنظيمه :

أولاً: العناصر المكونة للهيكل الإداري:

¹ - عقون هديل، لعمامي نور الهدى، المرجع السابق، ص 82.

يحتل مجلس الإدارة قمة الهيكل الإداري باعتباره السلطة العليا في المستشفى، حيث يحرص على أن المستشفى يقدم أعلى مستوى ممكن من الرعاية الطبية بأقل كلفة ممكنة، وبما يحقق كفاءة التشغيل ولضمان القيام بهذا الواجب يفوض المجلس السلطة والصلاحيات لمدير تنفيذي، ويمكن لهذا الأخير الاستعانة بمدير مساعد أو أكثر يفوض لهم من مهامه الإدارية .

كما لا بد من اختيار وتوفير رؤساء مؤهلين للدوائر والأنشطة المختلفة في المستشفى العام وعناصر بشرية مؤهلة لتنفيذ الأنشطة، ويمكن تقسيم هذه الدوائر إلى مجموعتين :

. المجموعة الأولى: الدوائر الفنية التي تقدم خدمات الرعاية الفنية للمرضى والمصابين، وتشمل بدورها الدوائر الطبية والجراحية وخدمات التشخيص والمعالجة الصيدلانية وخدمات التمريض وخدمات الغذاء الطبي للمرضى، والخدمات ذات الطبيعة الإدارية كالخدمات الاجتماعية الطبية وخدمات الملفات والتوثيق الطبي وخدمات إدخال وإخراج المرضى .

. المجموعة الثانية دوائر الخدمات الإدارية ذات الطبيعة غير الطبية وغير التمريضية والمساعدة للمجموعة الأولى، والمتواجدة غالبا في أي تنظيم وتتمثل إدارة الأفراد والإدارة المالية والشراء والتخزين والعلاقات العامة وخدمات الصيانة والمغسلة الخ.¹

ونجد أن الهيكل العام للمستشفى تتكون من العناصر التالي :

- ✓ مجلس الإدارة .
- ✓ مدير المستشفى ومساعديه .
- ✓ الهيئة الطبية .
- ✓ الدوائر والأقسام المختلفة في المستشفى بما فيها عناصر بشرية مؤهلة لإدارة وتنفيذ الأنشطة .

ثانيا: تنظيم إدارة المستشفى

تتبع المستشفيات وبشكل تقليدي المدخل الوظيفي لتنظيم أنشطتها حيث يتم إنشاء ثلاثة إدارات وظيفية كم يلي :

¹ - نورة فقعا، العلاقات العامة في المؤسسة الصحية الجزائرية دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع، جامعة محمد الصديق بن يحيى جيجل، الجزائر، 2014/2015: ص 102

الإدارة الطبية وتعتبر مسئولة عن كافة الأنشطة الطبية المتعلقة بإنتاج وتقديم وتقييم جودة الخدمات الطبية .

إدارة التمريض وتعتبر مسئولة عن إدارة كافة الأنشطة المتعلقة بإنتاج وتقديم وتقييم جودة خدمات التمريض .

الإدارة العامة وتعتبر مسئولة عن إدارة كافة الأنشطة غير الطبية وغير التمريضية في المستشفى كالأشؤون الإدارية والخدمية الأخرى والمالية.

المطلب الثالث: الأقسام الإدارية للمؤسسة الصحية:

تعتبر الأقسام الإدارية تلك الأقسام التي يتركز فيه النشاط الإداري في المستشفى، وهي المسئولة عن تقسيم الاختصاصات في إدارة المستشفى أيضاً، وهذه الأقسام هي:

✓ **قسم شؤون العاملين:** يقوم هذا القسم بتطبيق القوانين والأنظمة والتعليمات الخاصة بالموظفين في

المستشفى وكذلك القيام بإجراءات التوظيف ومتابعة العاملين.¹

✓ **قسم الشؤون الإدارية:** يهتم بالأمر ذات الصلة بالمراسلات الإدارية مع مختلف المؤسسات الخارجية.

بالإضافة إلى المراسلات الإدارية الخاصة بالمواضيع التنظيمية والقانونية والتعليمات والمنافسة، وتتلخص مهام ومسؤوليات القسم في:

- دراسة سبل زيادة كفاءة الاستثمار للمستشفى.
- إيجاد توازن بين التكاليف والعوائد.
- تحقيق اللامركزية في اتخاذ القرار في المستشفى ودراسة مستوى الصلاحيات
- اقتراح أنظمة حوافز ومكافآت للعاملين بالتنسيق مع أقسام المالية وشؤون العاملين.
- تطوير أساليب العمل في المستشفى بالتعاون مع الأقسام الطبية والطبية المساندة.

✓ **قسم التعليم والتدريب:** وتتلخص مهامه في:

- وضع خطط تدريبية للمهن والوظائف بالمستشفى بالتنسيق مع الدوائر الطبية والطبية المساندة.
- متابعة الدورات التدريبية الخارجية وإفادة الموظفين بها.
- متابعة تدريب الطلبة ووضع البرامج التدريبية لهم.

¹ - نورة فقعا، المرجع السابق، ص 103.

- تنظيم عقود الالتزام بين الموظفين الوافدين في دورات أو بعثات داخلية أو خارجية وبين المستشفى.
 - ✓ . قسم المتابعة والمراقبة وتتركز مهامه الرئيسية على:
 - متابعة القرارات وتقييمها باستمرار وانتظام
 - التحقق من الشكاوى الإدارية ومتابعة حسن سير إجراءات العمل داخل المستشفى.
 - متابعة التزام المستشفى بمتطلبات الاعتماد.
 - مراقبة كافة الأقسام والوحدات الإدارية ومدى التزامها بالقوانين والتعليمات.
 - مراقبة ومتابعة المصاريف المالية والمادية للمستشفى ومطابقتها مع متطلبات المستشفى.
 - مراقبة الأدوية والمستهلكات الطبية وغير الطبية واستعمالات وسائل النقل.
 - ✓ قسم العلاقات العامة: حيث يشابه هذا القسم النشاط الموجود أي نوع آخر من الجمهور على اختلاف نوعياته ومستوياته، والإعلام والصحافة، ومتابعة كل ما يتعلق بنشاط المستشفى وخدماته المقدمة.¹
- وتتمثل أهم أدوار قسم العلاقات العامة في المستشفيات فيما يلي:
- تحديد السلوك العام للموظفين.
 - تحديد النشاطات الاجتماعية للمستشفى والمشاركة فيها.
 - ترتيب الحفلات والندوات والمؤتمرات التي تقام في المستشفى.
 - الاتصال والتنسيق مع وسائل الإعلام المختلفة لتغطية النشاطات والأعمال الهامة التي يقوم بها المستشفى.
 - تصميم وإنتاج الأفلام الوثائقية عن المستشفى ونشرها وإعلام الجمهور الداخلي والخارجي بها.
 - شرح سياسة المستشفى الجمهور وإيصال المعلومات والإعلانات.
 - استقبال الوفود.
 - القيام بمهام الاستعلامات واستقبال المراجعين والزوار وإرشادهم والإجابة على استفساراتهم.
 - وضع إرشادات الزيارات ومواعيدها وتعليماتها بالتنسيق مع الأقسام الطبية.²

¹ - نورة فقعا، المرجع السابق، ص 104.

² - نورة فقعا، المرجع السابق، ص 105.

المبحث الثالث: وظائف المؤسسة الصحية وأهم المشكلات والتحديات التي تواجهها

المطلب الأول: وظائف المؤسسة الصحية

ان وظائف المؤسسة الصحية تختلف باختلاف أنواعها ومن وظائفها نذكر:

أ: الوظيفة العلاجية مما لا شك فيه أن تقديم خدمات الرعاية الطبية للمرضى ومصابي الحوادث هي الوظيفة الأولى والأساسية للمستشفى، حيث يركز على تقديم أعلى مستوى ممكن من هذه الخدمات للمرضى الداخليين ومرضى العيادات الخارجية الحالات الطارئة وتحسين جودة هذه الخدمات بشكل مستمر.

ب: التعليم والتدريب في المجالات الطبية والتمريض وفي العلوم الطبية المساعدة، أي أن المستشفيات في وقتنا الحاضر قد أصبحت مركزا لتنمية معلومات عددا كبيرا من العاملين في المجالات الطبية وتطويرا لمهاراتهم وقدراتهم ومن ناحية علمية فقد يكون المستشفى هو المكان الذي يتم فيه تعليم وتدريب كل الأطباء والمرضى وغيرهم.¹

ت: وقاية المجتمع من الأمراض تتمثل هذه الوظيفة في وقاية أفراد المجتمع من خلال توفير الصحة للجميع وتشجيعهم على تفهم أهم المشكلات الصحية، سعيا وراء القضاء عليها، ويتطلب الأمر ضرورة قيام المؤسسات الصحية بدور فعال في مجالات التوعية الصحية من خلال:

✓ تنظيم دورات للمرضى.

✓ إصدار نشرات إرشادية.

ث: تعزيز البحوث في المجالات الطبية والعلوم الأخرى التي لها علاقة بالصحة، حيث ان التقدم الهائل في علوم التكنولوجيا الطب والعلوم الصحية الأخرى في تشخيص المشاكل الصحية، وعلاجها هو خير دليل على أهمية البحوث في مجالات العلوم الطبية، وأصبح المستشفى يضم كافة الإمكانيات التي تساعد على إجراء مثل هذا النوع من البحوث مثل وجود سجلات طبية أو بنك للمعلومات تساعد في القيام بالبحوث والدراسات.

الخدمات الممتدة إلى المنازل:

وتمتد وظائف المستشفى إلى خارج أسواره لتصل إلى بعض المرضى في بيئتهم المنزلية، وخاصة الحالات المرضية المزمنة التي لا تتطلب الرعاية الطبية المركزة في المستشفى، والتي قد تتمكن من الحضور إلى المستشفى لمتابعة العلاج، حيث

¹ - عقون هديل، لعمامي نور الهدى، المرجع السابق، ص 80

يمكن للمستشفى إدارة وتنظيم برامج الرعاية الممتدة إلى المنازل وخاصة للمرضى كبار السن الذين يعانون من أمراض مزمنة تتطلب وقتا طويلا من العلاج، والتي لا تتطلب حضور المريض إلى المستشفى حيث يمكن رعاية مثل هؤلاء المرضى والإشراف عليهم من قبل الممرضات المتخصصات وخدمات الطبيب العام في منازلهم.¹

المطلب الثاني: مشاكل التسيير في المؤسسة الصحية

يعاني النظام الصحي الجزائري خصوصا المستشفيات من عدة نواقص ومشاكل تمس عدة جوانب مهمة في المنظومة الصحية بالجزائر، بحيث أصبح اليوم محط انتقادات من قبل المرضى والمستفيدين رغم المجهودات المبذولة من طرف الجهات المعنية للحد منها ورفع مستوى الصحة ومن أهم هذه المشاكل نذكر:

1 - الجانب التنظيمي: إن الوضعية الصعبة التي تمر بها المؤسسات الصحية العمومية الجزائرية مرتبطة بمشاكل التنظيم والتسيير، وهي اتخاذ القرارات حيث يقتصر دور المسيرين على تنفيذ الميزانيات لا غير، إلى جانب عدم عمل الأجهزة التبشيرية كما ينبغي، بالإضافة إلى عدم القيام بالمراقبة من قبل مدربات الصحة للولايات إلى هذه المؤسسة وفي، كان القيام بها فكرة شكلية فقط الشيء الذي أدى إلى إهمال كبير في هذه المؤسسات وارتفاع تكاليف العمل.

2 - الجانب التكويني: انعدام ثقافة التكوين في المستشفيات وذلك ما يظهر جليا من خلال رفض الموظفين الحصص والبرامج الخاصة بالتكوين، واعتبارها مصدر ازعاج لأنها لا تعطي أية مردودية وغير محفزة ولا توجد لها أي نتائج ملموسة كالحصول مثلا على علاوات وشهادات خاصة.

عدم الاهتمام وكثرة التغيب في الحصص التكوينية. قلة الهياكل والموارد المالية.

3- الجانب المالي إيرادات ميزانية هذه المؤسسات مرتبطة بالضمان الاجتماعي والدولة، والموارد الخاصة الآتية من الخدمات الصحية التي تقدمها للمواطنين تبقى ضعيفة جدا، لا تتعدى في أحسن المؤسسات 2% من إجمالي إيراداتها، يرجع ذلك للأسعار الرمزية التي حددتها السلطات لهذه الخدمات مقارنة مع أسعار القطاع الخاص، إلى جانب عدم اهتمام عمال هذه المؤسسات بتحصيلها من جانب آخر لأنهم لا يستفيدون منها إذا ارتفعت.

4- ظهور قطاع خاص: لقد نافس القطاع الخاص هذا الجانب مما جعل من امكانياته الناجحة وبدأ ينمو يوما بعد يوم، يجلب أحسن الموارد البشرية التي تتوفر عليها المؤسسات الصحية العمومية بفعل اغراءاته المالية وظروف العمل

¹ - عقون هديل، لعمامي نور الهدى، المرجع السابق، ص 81

الجيدة، في هذا القطاع إلى جانب عدم القدرة على مراقبة هذا القطاع رقابة تقنية وعلمية خاصة من جانب اشتراء الأدوية وتجهيزاته الصحية، أي أسعار خدماته مرتفعة جدا مقارنة بمستوى خدماته وبأسعار المؤسسة العمومية.

صيانة إن الكثير من المؤسسات الصحية تشتغل بأقل بكثير من قدرتها، فالمعدات والتجهيزات الطبية الحديثة المتأنية من انتشار التكنولوجيا الجديدة للتشخيص والعلاج غير مستعملة كما ينبغي، بسبب عدم الاهتمام بصيانتها، إذ كانت تعاني من تعطلات متواترة والذي زاد في إطالة مدتها نقص قطع الغيار مما جعلها دون استعمال لعدة أيام، وما زاد في مشاكل الصيانة في مؤسساتنا هو اعتمادها فقط على صيانة العلاج، وعدم وجود مختصين في ذلك.¹

المطلب الثالث: أهم التحديات التي تواجه المؤسسة الصحية

تواجه المؤسسات الجزائرية كغيرها من الدول العربية العديد من التحديات أهمها:

1- تحديثات تنظيم المستشفيات.

تظهر التحديات التنظيمية في العديد من النقاط يمكن تلخيصها في:

- عدم تحديد الاختصاصات وتداخل التخصصات والمنافسة المهنية.
- تحديثات التحويل والمحاسبة والاقتراض من البنوك.
- تحديثات الاستثمارات.
- تحديثات اتخاذ القرارات الجماعية المثالية وكيفية حل المشاكل.
- تحديثات السلوكات وفق التعامل مع الغير.
- تحديثات ممارسة وظائف المستشفى وإدارة الجودة الشاملة
- -غياب التخطيط الاستراتيجي بالمستشفيات بسبب تعقد الوظائف الداخلية وتزايد الضغوط البيئية وتهديدات الدولة.
- إشراك وتفويض السلطة للموظفين الصنع القرارات.
- اعتماد القرارات في المستشفيات الحكومية على الحقائق من خلال المناهج العقلانية وأدوات قياس الفعالية للأداء.
- التحويل من الطرق الفردية لأداء العمل إلى الطرق الجماعية في ظل عدم التأكيد

¹ - عقون هديل، لعمامي نور الهدى، المرجع السابق، ص 87، 88.

- تحديثات أخطاء مزاولة المهنة مثل حالات الوفيات أو تدهور حالة المريض.
- تحديثات انخفاض جودة الخدمات الصحية.

- تحديات الجودة وتجسيدها في النظام الصحي:

إن هدف النظام الصحي هو تحسين الصحة ولتحقيق ذلك يجب الاهتمام بتطوير نظام الصحة والجودة في الخدمات والجودة في الرعاية الصحية، هو تلبية احتياجات المستهلكين، وتعتبر في أساسها عملية من عمليات الاتصال الفعال من مقدمي الرعاية الصحية ومتلقيها، فلهذا من أهمية ان يقوم كل عضو من النظام الصحي.¹

¹ - عقون هديل، لعمامي نور الهدى، المرجع السابق، ص 89.

خلاصة:

تمثل المؤسسات الصحية عمودًا أساسيًا في بناء وتعزيز النظام الصحي، وتقديم الرعاية الصحية الملائمة للمجتمع، حيث من خلال هذا الفصل، استكشفنا أهمية ودور المؤسسات الصحية في تحقيق الصحة العامة ورعاية المرضى.

الفصل الثالث: الخدمة العمومية

تمهيد

المبحث الأول: ماهية الخدمة العمومية

المطلب الأول: التطور التاريخي للخدمة العمومية

المطلب الثاني: تعريف الخدمة العمومية

المطلب الثالث: خصائص الخدمة العمومية

المبحث الثاني: أنواع ومجالات الخدمة العمومية

المطلب الأول: أنواع الخدمة العمومية

المطلب الثاني: مظاهر الخدمة العمومية

المطلب الثالث: مجالات الخدمة العمومية

المبحث الثالث: معايير وأهمية مراحل تحسين الخدمة العمومية

المطلب الأول: معايير الخدمة العمومية

المطلب الثاني: أهمية وأهداف الخدمة العمومية

المطلب الثالث: مراحل تحسين الخدمة العمومية ومشكلاتها

خلاصة الفصل

تمهيد:

تعتبر الخدمة العمومية أحد الجوانب الأساسية في تنظيم المجتمعات وتحقيق الرفاهية العامة للمواطنين. يتناول هذا الفصل دور وأهمية الخدمة العمومية في تقديم الخدمات الضرورية للمجتمع وضمان توفرها لجميع الفئات وتحسين تجربة المستفيدين.

في هذا الفصل سوف نتطرق الى الخدمة العمومية والتي تناولت عدة مطالب نذكر منها ما يلي:

المبحث الأول: ماهية الخدمة العمومية

المطلب الأول: التطور التاريخي للخدمة العمومية

تمتد الجذور التاريخية لمفهوم الخدمة العمومية إلى العصور القديمة فمصطلح "المدينة" عند أرسطو الذي كان يقوم على التجمع السياسي " يتجسد في مجموعة من الخدمات التي تحقق وحدة المواطنين، كما أن فكرة المصلحة العامة يبررها في النهاية خضوع المواطنين للقوانين والواجبات في إطار هدف إقامة مدينة واضحة ومنظمة، في حين نجد جمهورية روما قد ميزت بين المنفعة العامة والخاصة، حيث ارتبط المجال الخاص بالمجتمع المدني بينما ارتبط المجال العام بالحكومات الأمن على سبيل المثال الذي يفرض مجموعة من القوانين. أما في العصر الإقطاعي فقد ارتبطت فكرة الخدمة العمومية بما يعرف بمصلحة "السيد" الذي يفرض دفع الضريبة لاستخدام اللوازم (الطاحونات المصاهر)، ومن جهة أخرى ارتبطت كذلك بالمواضيع التي تناولت الضمانات القانونية مثل: قانون تعيين سيد آخر في حالة توقف السيد الأول وانقطاعه عن تأدية واجباته. وكذا درجة تقديم الخدمة والتسعير الموحد.

-وحسب شوفالييه إن مفهوم الخدمة العمومية قد نتج عن مفهوم المنفعة العامة حيث أدركتها الكنيسة خلال ق19 كقاعدة شرعية لتطبيق السلطة العامة.¹

المطلب الثاني: تعريف الخدمة العمومية

➤ هي تلك العلاقة التي تجمع بين الدولة بمفهومها الواسع الإدارة والمواطنين، وهذا ما يفسر المفهوم العام للخدمة العمومية وهي تلك الخدمات التي تقدمها الحكومة للمواطنين ضمن نطاق سلطتها، إما بشكل مباشر من خلال القطاع العام أو عن طريق تنظيم الخدمات.²

➤ يشير مفهوم الخدمة العمومية الى تملك العملية التي تقوم بها الهيئات العمومية من خلال توفير الخدمات العمومية للمواطنين، ويقصد بالخدمة العمومية مجموعة الانشطة التي تقوم بها الدولة او اي جهة رسمية

¹ - مرزوق وفاء، مختاري مروة، دور الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية دراسة ميدانية ببلدية قالمة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر شعبة علم الاجتماع تخصص علم اجتماع وتنظيم وعمل، جامعة 8 ماي 1945 قالمة، الجزائر، 2024/2023: ص 60.

² - عبود مفتاح، زرباني عبد الله، متطلبات الخدمة العمومية الإلكترونية مقارنة مفاهيمية مجلة العلوم الإنسانية، العدد 02 (2024) المجلد 24، جامعة غرداية، الجزائر، 2024: ص 77، 78.

في البلد سواء كانت وزارات أو هيئات أو مجالس بلدية أو مراكز شرطة أو محاكم أو غيرها... لصالح العامة دون تمييز، حيث تقوم على أساس تحقيق المنفعة كما انها عمل رسمي.¹

المطلب الثالث: خصائص الخدمة العمومية

تتميز المؤسسة الخدمانية عن غيرها بمميزات عديدة تتمثل في خصائص الخدمة التي تقدمها واختلافها عن السلعة وهذه الخصائص لا تعني بالضرورة أن المؤسسة الخدمانية تختلف عن المؤسسة الصناعية من حيث الهيكلة والوسائل ويمكن إجمال هذه الخصائص فيما يلي:

● الخدمات المنتجة غير ملموسة:

الخدمات على اختلاف أنواعها مصممة أساساً لإشباع رغبات معينة لدى مجموعة من العملاء إلا أنها غير ملموسة، وبالتالي فإن الحكم عليها أو تطويرها أو تقديمها يحتاج إلى معالجة خاصة من وجهة نظر تسويقية سواء إبلاغ العميل بالرسالة التسويقية أو جذبه للتعامل مع المؤسسة، إذن فالمؤسسة تعتمد على تسويق فكرة معينة تأخذ شكل خدمة (منقرض، فتح حسابات جارية ومن ثم تلجأ إلى استخدام أدوات ووسائل إعلانية حديثة ذات قدرة ودلالة معينة على شرح مزايا وأبعاد الخدمة .

● تكامل الخدمة في ذاتها :

تتميز الخدمة بعدم قابليتها للتجزئة أو التقسيم أو الانفصال فهي مزيج متكامل ومندمج حتى تحقق الغرض منها، إذ لا بد من توفير الخدمات في المكان والوقت المناسبين وهنا تظهر أهمية سياسات البيع الشخصي المباشر باعتبارها السياسات المثلى لتوزيع الخدمات.²

¹ - زروقي فاطمة الزهرة، الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية، مجلة الجغرافيا الاقتصادية، العدد 01، المجلد 01، المركز الجامعي تيبازة، الجزائر، 2024: ص 31.

² - بن يوب حنان وآخرون، فعالية العلاقات العامة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية للمؤسسات الصحية دراسة ميدانية بمديرية الحماية المدنية لولاية قلمة، مذكرة تخرج لشهادة الماستر، جامعة 08 ماي 1945 قلمة، تخصص اتصال وعلاقات عامة، 2020: ص 63.

• اعتمادها على نظام التسويق الشخصي بدرجة عالية:

تعتمد المؤسسة الخدماتية بدرجة كبيرة على القنوات التقليدية للتوزيع من خلال عمليات البيع الشخصي والتي تقوم على جهود العاملين فيها، والموزعين توزيعاً جيداً من خلال شبكة فروع المؤسسة إذ يجب اختيار موقعها بعناية حتى تكون في أقرب وأنسب مكان للعميل .

• الحاجة إلى هوية ومفهوم خاص:

غالباً ما يلجأ رجل التسويق إلى خلق هوية مميزة للمؤسسة، هذه الأخيرة تتضمن تكامل عناصرها وموقعها وفروعها، إطاراتها والخدمات التي تقدمها والسمعة التي تحصلت عليها والحملات الإعلانية التي تقوم بها وابتكار خدمات جديدة من وقت لآخر مما يمكن من بناء الهوية المميزة للمؤسسة الخدماتية والتي تساعد في إقناع العميل بتغيير المؤسسة التي يتعامل معها .

• مدى واسع من المنتجات والخدمات:

يتعين على المؤسسة تقديم مجموعة واسعة من الخدمات والمنتجات الخدمية لمقابلة الاحتياجات المتنوعة للمستهلكين، فالمعتاد أن يركز العميل معاملاته مع مؤسسة واحدة تقدم له نوعاً معيناً من الخدمات (شركة تأمين مثلاً وهنا يكمن السر في أن المؤسسة الخدمية دائمة التطوير والابتكار لتقديم الجديد لعملائها ليس فقط من أجل الاحتفاظ بهم ولكن من أجل جذب عملاء المؤسسات الأخرى التي تقدم نفس المنتج الخدمي.¹

المبحث الثاني: أنواع ومجالات الخدمة العمومية

المطلب الأول: أنواع الخدمة العمومية:

❖ تقسيم الخدمة العمومية حسب درجة تعقد إجراءات الحصول عليها:

✓ الخدمة العامة البسيطة: وهي الخدمة الحكومية المقدمة للمستفيد عبر إدارة أو جهاز واحد مثلاً: الحصول على شهادة السوابق العدلية، حيث يتم تقديم هذه المعاملات في مكان واحد والحصول على النتيجة من نفس المكان. اذ تعتبر الخدمة العامة البسيطة خدمة مقدمة للمستفيد حيث تكون محافظة على نفس المكان.

¹ - بن يوب حنان وآخرون، المرجع السابق، ص 64.

✓ **الخدمة العامة المركبة:** وهي مجموعة من الخدمات البسيطة تمثل بمجموعها القيمة النهائية للمواطن مثال على ذلك خدمة تسجيل الزواج. عادة ما تكون للخدمة المركبة مسؤولية أكثر من جهاز حكومي واحد. فالخدمة العامة المركبة هي تلك الخدمات البسيطة بحيث يكون لها مسؤولية أكثر من جهاز حكومي واحد. فكل من الخدمات العامة البسيطة والمركبة هي خدمات إدارية تقوم بها المؤسسات الحكومية، الهدف منها ضبط وتنظيم الشؤون الاجتماعية المتعلقة بالمواطنين، ولقد تزايدت هذه الخدمات التنظيمية بشكل كبير وهذا باتساع نشاط الأفراد.

❖ تقسيم الخدمات العامة وفق النوع

- ✓ **خدمات عمومية مرتبطة بسيادة الدولة:** وهي خدمات مرتبطة أساسا بالدور التقليدي للدولة في مجال العدالة، الأمن الدفاع الوطني، المالية العمومية.
- ✓ **خدمات ذات الطابع الاقتصادي:** وهي جميع الخدمات العمومية ذات الطابع الاقتصادي، ظهرت هذه الخدمات بشكلها المذكور في القرن 20 مع التطور الملحوظ لدور الدولة في الحياة الاقتصادية وفي تحقيق رفاهية المواطن وتحقيق احتياجاته الأساسية ومن أهمها نذكر ما يلي:
 - ضبط وتنظيم الشؤون الاقتصادية والمالية.
 - تسجيل المؤسسات وجباية الضرائب.
 - تنظيم وإدارة المؤسسات المالية ومؤسسات الضمان الاجتماعي.
- ✓ **خدمات ذات طابع اجتماعي:** بإمكان تأدية هذه الخدمات من طرف أفراد المجتمع بإمكانياتهم الخاصة إلا أن السلطات العمومية يظل ضروري توفيرها.

حيث تمثل الخدمات الاجتماعية في توفير التعليم، الصحة إلخ.

- ✓ **خدمات ذات طابع ثقافي:** وهي خدمات يستفيد منها أفراد المجتمع إلا أن هذه الخدمات لا تكون ذات أهمية بالنسبة لبعض الأفراد أو المجتمعات مثل: خدمات المكتبات العامة.¹

¹ - مرزوق وفاء، مختاري مروة، المرجع السابق، ص 66.

كما يمكن تقسيم الخدمة العمومية من حيث التكلفة:

- ❖ **الخدمات المجانية:** وهي تلك الخدمات التي تقدمها الدولة ولا تتلقى مقابلها المال من المواطنين، فالخدمة العمومية المجانية هي الخدمة التي يحصل عليها الفرد لكن لا يدفع مقابل لها.
 - ❖ **الخدمة بالمقابل:** وهي تلك الخدمات مدفوعة الأجر مقابل التزام مادي ويتحمل أعبائها المستفيد بشكل مباشر مثل: الكهرباء، الهاتف الماء الشروب.
- فهي خدمات مرتبطة بالخدمات الاقتصادية حيث أن كل هذه الخدمات يكون القطاع الخاص هو المسؤول عنها.
- ❖ **الخدمة المدعومة:** هي تلك الخدمات التي يتشارك في دفع تكاليفها كل من الدولة والمواطن. مثل: السكن الاجتماعية، خدمة توفير المياه ذات الاستهلاك المنزلي أو الصناعي، خدمة الإمداد بالكهرباء أو الطاقة (إنارة المنازل والشوارع).¹

المطلب الثاني: مظاهر الخدمة العمومية

في الجزائر تؤكد الحكومة عزمها على تحسين الخدمة العمومية من خلال تغير نوعي الأنماط تنظيم وسير الإدارة وتسهر على ما يعزز تجسيد التحسين الدائم للخدمة العمومية من خلال المظاهر التالية:

- تحسين الاستقبال عبر تهيئة وإقامة هياكل مناسبة لراحة أفضل للمواطنين.
- تكييف أيام ومواقيت استقبال المواطنين بالمرافق العمومية وفتح أبواب المصانع.
- تبسيط الإجراءات الإدارية وتحسين علاقة الإدارة بالمواطن.
- إقامة الشبائيك الوحيدة التي ستستمتع للمواطنين بإمكانية القيام بكل مساعيهم الإدارية في إطار منظم وعاجل.
- التعميم التلقائي للتكنولوجيات الجديدة للإعلام والاتصال والتكوين ذي الصلة، بمثابة الأسس التي تقوم عليها عصنة الإدارة وتطوير الإدارة الالكترونية.
- المتابعة الصارمة والعاجلة لدراسة الطلبات وشكاوي المواطنين والرد على انشغالاته.
- تعزيز قدرات الإدارة وفعاليتها، من خلال تكوين المستخدمين وتحسين مستواهم.

¹ - مرزوق وفاء، مختاري مروة، المرجع السابق، ص 67.

- إنشاء مرصد وطني للخدمة العمومية مكلف بإجراء دراسات وتقديم اقتراحات لتدارك النقائص ونبذ البيروقراطية.¹

المطلب الثالث: مجالات الخدمة العمومية

تعتبر المؤسسة الأمنية مؤسسة عمومية حساسة ذات نشاط خاص يتمثل في تحصين أمن المجتمع وبناء علاقة متينة مع المواطن قصد غرس قيم إيجابية فيهم لتدقيق الأمن والاستقرار وبناء جسور الثقة والتعاون بينها وبين المواطن، لأنها في حاجة إلى المواطن أداء وانجاز ما تصبو إليه، فوجود الأمن هو بمثابة مسؤولية كافة الأجهزة والأهلية وكل أفراد المجتمع، لذا من الضروري وجود علاقة قوية بين المؤسسة الأمنية والمجتمع لتحقيق الأمن.

وعليه أصبح موضوع الخدمة العمومية في المجال الأمني من المواضيع المهمة في مجال تطوير ورقي المجتمعات (بصمام) الانسانية، حيث يعتبر عنصر الأمن بصمام الأمان ومؤشر الحياة الكريمة، مما جعلها توفر خدمة اجتماعية في قالب أمني ترمي من خلال ذلك إلى تطوير المجتمع بمختلف أطيافه وتحقيق نهج تنموي على كافة الأصعدة الاجتماعية والاقتصادية والقانونية، كما يجب أن تكون هذه الخدمة عصرية ومتطورة من خلال المواكبة المستمرة لكل ما هو حديث ومتطور في مجال التكنولوجيا الحديثة.

ومنه فالخدمات التي تقوم بها المؤسسة الأمنية بتقديمها لمواطنيها هي ذات طابع خاص تميز المؤسسة الأمنية عن باقي المؤسسات الأخرى، نذكر من بين هذه الخدمات أعمال النجدة وهي الأعمال التي تقوم بها المؤسسات الأمنية استجابة لنداء أفراد المجتمع في أي طارئ على مدار الأربع والعشرين ساعة.

المشاركة في حماية الآداب العامة إضافة إلى التبصير بمواقع الزلل الأخلاقي.

- ___ حماية الأحداث من الانحراف والجريمة ومحاولة إشراك المجتمع في مسؤولية تحقيق الأمن.
- ___ تقديم خدمات إنسانية متعددة لمساعدة المرضى والأطفال.
- ___ التدخل في حالة الكوارث والنكبات بالمساعدة والإسعاف وتقديم الخدمات والعون.
- ___ دعم وتكثيف التفاعل المجتمعي بين مختلف الفئات الفاعلة أي بين الأجهزة الأمنية والمحيط.²

¹ - شتوح يوسف، حريزي عبد الرزاق، فعالية العلاقات العامة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية دراسة ميدانية بمديرية الشباب والرياضة لولاية برج بوعريج، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال، جامعة محمد بوضياف مسيلة، تخصص اتصال وعلاقات عامة، 2024/2023: ص 61.

² - شتوح يوسف، حريزي عبد الرزاق، المرجع السابق، ص 65 66.

المبحث الثالث: معايير وأهمية مراحل تحسين الخدمة العمومية

المطلب الأول: معايير الخدمة العمومية

إن عملية تسيير نشاطات الخدمة العمومية لا بد لها أن تستخدم قواعد مشتركة تعد بمثابة قيم منها شرعيتها وصفاتها والمتمثلة في المعايير التالية:

- **معيار المساواة:** يعبر هذا المعيار عن عدم التمييز بين المواطنين في تقديم الخدمة لهم، وذلك على أساس الأصل أو المعتقد أو اللون أو الانتماء الخ، فهذا المعيار يفرض المساواة بين المستفيدين في حالة وجودهم في وضعيات متماثلة ويجب تقديمها دون تقصير ونقص من طرف العاملين عليها.
- **معيار الديمومة:** إن ما يميز الخدمة العمومية أنها لا تنتهي وذلك بصورة منتظمة، كونها مرتبطة بحاجات متواصلة لعموم الناس، مما يتطلب من الدولة وضع خطط تحفظ الخدمة العامة عن التوقف وهذا المعيار يتطلب الأداء القائم والمستمر للخدمة لضمان الرفاهية الاجتماعية والرقى العام للمواطنين من خلال توفير الحاجات المشتركة والضرورية لهم من خلال جميع قنوات الاتصال، وهذا ما يتعين على الدولة حماية المؤسسات والإدارات العمومية من خلال الفشل والإفلاس، كما يستوجب كذلك الحفاظ على الحد الأدنى من نشاطات الخدمة العمومية خاصة في حالة الأزمات.
- **معيار التطور:** وذلك من خلال مواكبة أشكال التقدم والتطور ولاسيما التكنولوجيا منها كتحديث الوسائل وغيرها من ذلك وهذا المعيار يسمح بتكثيف محتوى الخدمة العمومية مع التطور الاجتماعي والتقدم التقني من جهة واحتياجات المستفيدين من جهة أخرى، كمواكبة مواقع التواصل الاجتماعي من خلال صفحات رسمية للمؤسسات قصد معالجة مختلف الاهتمامات والانشغالات وتقديم خدمات نوعية.¹
- **معيار المجانية النسبية:** امتداد لمعيار المساواة بين المواطنين في حالة ما إذا كانت وضعياتهم متباينة من حيث مستوى الدخل اعتماد سلم بين هذا التباين بحيث يدرج في أعلى هذه السلم الخدمات العمومية التي يكون الوصول إليها مجانيا للجميع، ثم ترتيب الخدمات تنازليا حسب نوعية الخدمة ومستوى دخل المستفيد بحيث تتعود التسعيرات وتندرج إلى غاية أسفل السلم أين يقتضي معيار المساواة في التعامل بالحصول على الخدمة العمومية بمقابل مثل أغلبية الخدمات العمومية ذات الصفة الصناعية والتجارية.

¹ - شتوح يوسف، حريزي عبد الرزاق، المرجع السابق، ص 62

- **مقياس الفعالية:** يعتبر هذا المقياس الخدمة العمومية هي كل الأنشطة التي تثبت فيها عجز السوق في التصحيح الذي يحصل في حالات الاستقلال غير متوازن بين مناطق الوطن خلف الفوارق الجهوية فتوفير بعض الخدمات العمومية الجوارية يسهم في خلق التوازن الجهوي والحفاظ على مزاولة الخدمات العمومية تجعل تهيئة وتنمية هذه المناطق أكثر فعالية، حيث تتوقع أن تكون الخدمات العمومية فعالة وتحقق مكاسب ملموسة.
- **مقياس الشمولية:** انطلاقاً من مفهوم الخدمة العمومية كونها خدمة أساسية يكون حق الاستفادة منها مكفولاً لكل المواطنين لأنها تعتبر ضرورية في أغلب الأحيان، ومن ثم فإن الخدمة العامة ينبغي أن تكون في متناول المواطنين والسماح لهم بالوصول إليها بشروط مناسبة لقدراتهم ومتطلباتهم ومستويات معيشتهم.¹

المطلب الثاني: أهمية وأهداف الخدمة العمومية:

يمكن إدراج أهميتها في النقاط التالية:

إن الخدمات العمومية هي جوهر الحياة بالنسبة للمواطن ومرتكزات التقدم للمجتمع: فالفرد يحتاج إلى الصحة، التعليم، الماء، الكهرباء، السكن، محيط نظيف إلخ، لكي يكون إنسان ذو تأثير إيجابي في المجتمع، حيث كلما توفرت هذه الخدمات في المجتمع بالكمية والنوعية المناسبة كلما دل ذلك على مستوى التنمية الاقتصادية والاجتماعية والبشرية حيث تعتبر جوانب حيوية للتنمية الشاملة.

✓ **الخدمات العمومية** تدعم موقف الحكومة أو القائم على تقديمها إذا كانت تقدم بطريقة ترضي المواطن: حيث أن الحكومات سواء على المستوى المركزي أو المحلي تلتزم ببعض الإنجازات والمشروعات التي تمثل متطلبات المواطنين وكلما جسدت هذه الأخيرة كان هناك وفاء للالتزامات من قبل الحكومة وينعكس ذلك على كسب ثقة الجمهور.²

✓ **تحقيق الاستقرار الاجتماعي والاقتصادي والسياسي:** إن الاستقرار بكل أشكاله له تأثير على نمو وتطور المجتمعات فهو يوفر المناخ الملائم للعمل والإنتاج ويسهم في تسريع الإنجاز التنموي في كافة أبعاده، والسلطة في أي مجتمع من خلال فعالية أدوارها الوظيفية هي التي تمسك بالحد الأدنى والمطلوب من الإجراءات

¹ - شتوح يوسف، حريزي عبد الرزاق، المرجع السابق، ص 63.

² - مرزوق وفاء، مختاري مروة، المرجع السابق، ص 69.

لتحقيق هذا الاستقرار وتتجلى أهم محددات الاستقرار في تأمين الخدمات العمومية العمل السكن الرفاه الاجتماعي، الأمن بكل أبعاده، بالإضافة إلى العدالة الاجتماعية والتوزيعية واستمراريتها في تقديمها لعامة المجتمع.

✓ **مستوى الخدمات العمومية المقدمة** هو معيار لمدى التنمية في المجتمع: كانت مؤشرات التنمية الاقتصادية والاجتماعية سابقا تركز على مستوى الدخل والناتج القومي ومعدل دخل الفرد وأصبحت اليوم مؤشرات جديدة هي التي يتم بها قياس مدى تقدم المجتمعات وهي مؤشرات التنمية البشرية من صحة، تعليم، سكن إلخ.

2- أهداف الخدمة العمومية

ف الخدمة العمومية إلى تحقيق بعض الأهداف الأساسية والتي يمكن ذكر أهمها:

✓ **الأهداف الإدارية والاقتصادية** تشمل توفير مختلف الخدمات الإدارية بجودة عالية، وتقديم السلع والمنتجات التي تعتبر ضرورية في تحقيق الاستقرار وضمان السيولة المجتمعية، إضافة إلى الدعم اللازم للجوانب الاقتصادية عن طريق رفع كفاءة السياسة الاقتصادية وبالتالي رفع نمو الاقتصاد القومي.

وهنا تعني العمل على إتاحة الخدمات الإدارية بالنوعية المناسبة كما وكيفا، والسعي نحو التمويل سلع والمنتجات الأساسية التي تلبي الاحتياجات البشرية وتعمل على تحقيق الاستقرار في المجتمع.

✓ **الأهداف السياسية** إذ تتعلق بكل ما من شأنه أن يحقق النظام والاستقرار السياسي وحماية الأنظمة الاجتماعية الموجودة، وحماية الأفراد والدفاع عنهم من الاعتداءات الخارجية.

تلك الخدمات التي تعمل على تقديمها الدولة لفائدة مواطنيها من أجل حمايتهم والتصدي لكل الأخطار ي تؤثر على حياتهم وعيشهم.

✓ **الأهداف الاجتماعية والدينية** حيث يتطلب من الحكومات توفير منظمات عامة تهدف إلى التنشئة الاجتماعية وتضبط سلوك الأفراد من الانحرافات، والارتقاء بمستويات التعليم ومحاولة نشره وتعميمه

لكل الفئات والشرائح، كما يتطلب كذلك إنشاء وتخصيص مؤسسات عامة تهتم بالبعد الديني أو الروحي والجوانب المتعلقة بالعقائد، حيث تتدخل الدولة عن طريق التشريعات.¹

المطلب الثالث: مراحل تحسين الخدمة العمومية

إن من أهم ملامح التحول المنشود في الخدمات العمومية هي:

- ✓ تحسين الجودة ضمن فكر إداري جديد ما يطلق عليه اسم إدارة الجودة الشاملة.
- ✓ تحسين الأداء دون توقف التحسين المستمر".
- ✓ الارتقاء بالخدمة العمومية لمستوى يضاهي المستوى الأفضل بالنظم المماثلة.
- ✓ . السعي إلى اختصار الوقت لضمان مفهوم إداري معاصر التنافس بالوقت".
- ✓ . استبدال الإدارة برؤى كبار الموظفين إلى الإدارة برؤى وتوقعات طالب الخدمة العمومية.
- ✓ إلا أن هذه الآلية لتحسين أداء الخدمة العمومية تعترضها مجموعة من المشكلات والتي تتمثل في:
- ✓ . التمييز في أداء الخدمة سبب تفشي ظاهرة الوساطة.
- ✓ سوء تقديم الخدمة العمومية.
- ✓ . البطء في أداء الخدمة العمومية لأسباب تعود إلى طول وتعقيد الإجراءات والعمليات اللازمة لإنتاج الخدمة.
- ✓ . تفشي ظاهرة الرشوة في أوساط الموظفين والاقتناع بأن الحصول على الخدمة لا يمكن أن يتم بدون رشوة.
- ✓ . غياب الاتصال بين الإدارة في منظمات الخدمة العمومية وبين جماهير الخدمة الأمر الذي ينتج عنه وجود فجوة بين ما يتم تقديمه في أداء للخدمات العمومية وبين ما يتوقع المواطنون نحوها.
- ✓ . افتقار الابتكار والتطوير الناتج عن السياسات المخططة والمدرسة للتغير في عمليات وإجراءات إنتاج وتقديم الخدمة العامة للجمهور.
- ✓ . الغياب الكامل للبحوث والدراسات التطبيقية في الوحدات التنظيمية التي تتوافر بشكل كبير في المؤسسات، والمنظمات الأكاديمية والبحثية.²
- ✓ . سوء استخدام الموارد التنظيمية المتاحة في إنتاج وتقديم الخدمة العمومية، وذلك بسبب الإهمال واللامبالاة، أو عدم الخبرة والدراية أو بسبب السرقات.

¹ - مرزوق وفاء، مختاري مروة، المرجع السابق، ص 70.

² - بن يوب حنان واخرون، المرجع السابق، ص 76.

- ✓ ضعف نظم المتابعة والتقييم للخدمات العامة وتحقيق الرقابة الفعالة بغرض التحقق من وصول هذه الخدمات إلى المواطنين وفقا للقوانين والتشريعات المنظمة لها.
- ✓ . افتقار الإحساس بالمظاهر الجمالية في الخدمة العمومية والتي يقصد بها نظافة وجاذبية الهياكل الخاصة بمنظمات الخدمة العامة، وسوء مظهر المكاتب والعديد من العاملين.
- ✓ . تفشي ظاهرة الفساد الإداري في الهياكل والعلاقات التنظيمية لوحدات الخدمة العامة الأمر الذي كان له انعكاساته السلبية الحادة على العاملين في هذه الوحدات وعلى قيم العمل، وعلى مستوى أداء الخدمة العمومية.
- ✓ عدم القدرة على المحافظة على المستوى الجيد للخدمة العامة نظرا لغياب المعايير الخاصة بالرقابة على جودة هذه الخدمة.¹

¹ - بن يوب حنان وآخرون، المرجع السابق، ص 77

خلاصة الفصل:

تمثل الخدمة العمومية ركيزة أساسية في توفير الخدمات الضرورية للمجتمع وضمان توفرها للجميع بشكل عادل ومتساوٍ.

خلال هذا الفصل، استعرضنا دور الخدمة العمومية في تحقيق الرفاهية العامة ودعم تطور المجتمعات، وناقشنا التحديات التي تواجه تقديم الخدمات العمومية وسبل تحسينها.

الجانب
التطبيقي

الجانِب التَطْبِيقِي

تَمْهِيْد

المقَابِلَات مَع مَوْظِفِي إِدَارَةِ الْمَوْسَسَةِ الْعَمُومِيَةِ لِلصَّحَّةِ الْجَوَارِيَةِ

إِجَابَاتُ الْمَبْحُوثِيْنَ عَنِ الْمَحَوْرِ الْأَوَّلِ

نَتَائِجُ الْمَحَوْرِ الْأَوَّلِ

إِجَابَةُ الْمَبْحُوثِيْنَ عَنِ الْمَحَوْرِ الثَّانِي

نَتَائِجُ الْمَحَوْرِ الثَّانِي

إِجَابَاتُ الْمَبْحُوثِيْنَ عَنِ الْمَحَوْرِ الثَّلَاثِ

نَتَائِجُ الْمَحَوْرِ الثَّلَاثِ

النَتَائِجُ الْعَامَّةُ لِلدِّرَاسَةِ

تمهيد:

بعد تطرقنا في الإطار النظري لمختلف المفاهيم المتعلقة بإدارة العلاقات العامة داخل المؤسسة الصحية ودورها في تسهيل الخدمة العمومية، حيث سنتطرق في هذا الفصل إلى استخدام اداة المقابلة مع 6 عينات في المجتمع المتمثل من المؤسسة العمومية للصحة الجوارية (المديرية) بولاية تيارت.

❖ جدول رقم (1): يمثل البيانات الشخصية للعينات.

الرقم	الفرع	الجنس	السن	الخبرة المهنية	الوظيفة
01	مكتب المديرية الفرعية للمصالح الصحية	ذكر	31 سنة	13 سنة	ملحق ادارة
02	قسم الاعلام والاتصال	ذكر	36 سنة	13 سنة	متصرف محلل
03	مصلحة المستخدمين 01	أنثى	30 سنة	05 سنة	متصرف محلل
04	مصلحة المستخدمين 02	أنثى	39 سنة	14 سنة	متصرف
05	مصلحة المستخدمين 03	أنثى	32 سنة	05 سنة	متصرف محلل
06	الموارد البشرية	أنثى	31 سنة	07 سنوات	متصرف

❖ المقابلات مع موظفي إدارة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية:

أجريت المقابلات مع 06 موظفين بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية (المديرية) بولاية تيارت بهدف الحصول على معلومات دقيقة تخدم الدراسة الميدانية، حيث شملت عينة واحدة من كل مصلحة، كانت متكونة ما بين 04 إناث تراوحت أعمارهم ما بين 30 و39 سنة، و02 ذكور تراوحت أعمارهم ما بين 31 و36 سنة، ويشغلون مهام مختلفة منها من هو متصرف، ملحق اداري ومتصرف محلل.

❖ إجابات المبحوثين عن المحور الأول: المتعلق العلاقات العامة داخل المؤسسة الصحية

س1: ماهي المهام الرئيسية لإدارة العلاقات العامة في مؤسستكم الصحية؟

ج1: المبحوث الأول: القيام بحملات توعوية حول خدمات صحية (مخدرات، سرطان ثدي)، التواصل بين ادارة والموظفين (أطباء، ممرضين، طاقم اداري)، الرد على استفسارات المرضى والجمهور (اميل، واتساب).

ج1: المبحوث الثاني: التواصل بين الادارة والموظفين والقيام بحملات تحسيسية حول الخدمات صحية والرد على استفسارات المرضى والجمهور.

ج1: المبحوث الثالث: التنسيق بين الإدارة والعمال طرح انشغالات العمال والتقرب من المرضى.

ج1: المبحوث الرابع: تنظيم فعاليات لرفع معنويات العمال (تكريمات)، التخطيط لحالات الطوارئ والأزمات.

ج1: المبحوث الخامس: القيام بحملات تحسيسية حول الخدمات الصحية (الانفلونزا الموسمي، تلقيحات)، التواصل بين الإدارة والموظفين.

ج1: المبحوث السادس: ارضاء المريض لذا فهي تسعى الى تقرب منه من خلال تحسين الجودة في تقديم الخدمة والذي يترك انطباع لدى نفسية المريض.

تعليق1: إجابات المبحوث المقدمة تبرز الاهتمام البارز بالتواصل والتنسيق الفعال بين الإدارة والموظفين والجمهور في المؤسسة الصحية، يظهر وضوحًا التركيز على الحملات التوعوية والتحسيسية حول الخدمات الصحية المقدمة، وهو الأمر الذي يعكس رغبة المؤسسة في زيادة الوعي الصحي بين الموظفين والمرضى، بالإضافة إلى أن جهود المؤسسة في تنظيم الفعاليات التي ترفع معنويات العاملين، بالإضافة إلى رعاية الجوانب النفسية والانفعالية للمرضى من خلال تحسين جودة الخدمات المقدمة لهم.

س2: كيف تختلف إدارة العلاقات العامة في القطاع الصحي عن القطاعات الأخرى؟

ج2: المبحوث الأول: تختلف إدارة العلاقات العامة في القطاع الصحي عن القطاعات الأخرى خصوصاً في السرية المهنية والتواصل مع المرضى او الموظفين خلال الازمات الصحية.

ج2: المبحوث الثاني: تولى الدولة أهمية بالغة لهذا القطاع كونه يقرب الخدمة الصحية من المواطن.

ج2: المبحوث الثالث: يعتبر القطاع الصحي من أهم القطاعات الحساسة التي تركز عليها الدولة فكلما كانت الدولة قادرة على احتوائه ومحاربة مختلف الامراض كلما دل ذلك على سعي الدولة الى النهوض بالقطاع الصحي.

ج2: المبحوث الرابع: يعتبر القطاع الصحي قطاعا حساسا وأيضا صارما أي لا مجال للخطأ بحيث تتوفر فيه صفة الصبر كونك تصادف كل حالات المرض.

ج2: المبحوث الخامس: تختلف في الحساسية العالية للمعلومات الصحية، وفي بناء الثقة والمصادقية في قضايا الحياة والموت، والمعايير الأخلاقية الصارمة، والتواصل مع جمهور والتوعية الصحية.

ج2: المبحوث السادس: تختلف بشكل أساسي مع القطاعات الأخرى خصوصا في التواصل مع جمهور له مخاوف صحية وشخصية، بالإضافة الى أنها تركز على التوعية الصحية والتعامل مع الأزمات الصحية.

تعليق2: بناء على إجابات المبحوثين، تتضح أهمية وتعقيد إدارة العلاقات العامة في القطاع الصحي مقارنة بالقطاعات الأخرى. يظهر التميز في عدة جوانب مثل السرية المهنية، والتواصل الحساس مع المرضى والموظفين خلال الأزمات الصحية، كما تتميز إدارة العلاقات العامة في القطاع الصحي بالصرامة والدقة نظرا لعدم وجود مجال للخطأ، وإلى أهمية بناء الثقة والمصادقية في قضايا الحياة والموت، كما تتمحور حول الحساسية والاحترام للمعلومات الصحية، وتوجهات أخلاقية مهنية صارمة.

س3: ما هي أبرز التحديات التي تواجهها إدارة العلاقات العامة في المؤسسات الصحية؟

ج3: المبحوث الأول: تواجه تحديات أكثر خطورة ومعقدة متمثلة في صحة الانسان وثقة المرضى للحفاظ على خصوصية المرضى.

ج3: المبحوث الثاني: عصرة قطاع الصحة من خلال تعميم الرقمنة والعمل بها، عصرة المعدات الصحية،

ج3: المبحوث الثالث: يجب ترميم بعض العيادات متعددة الخدمات وقاعات العلاج، وجعل لها وجه لائق يستقبل مجال المريض.

ج3: المبحوث الرابع: العمل على إدارة سمعة المؤسسة في ظل الأزمات الصحية والأخطاء الطبية، التعامل مع المعلومات الخاطئة والشائعات، الحفاظ على خصوصية المرضى.

ج3: المبحوث الخامس: الحاجة الى تدريب فرق العلاقات العامة على التخصص الصحي دون اهمال جانب الاعلام.

ج3: المبحوث السادس: تشمل صعوبة التواصل مع شرائح من الجمهور، وذلك بإعادة التكوين في مجال الاستقبال والتوجيه لتحسين مستوى أداء الخدمة.

تعليق3: من خلال إجابات المبحوثين فإن تحديات إدارة العلاقات العامة في المؤسسات الصحية تشمل الحفاظ على صحة المرضى وثقتهم، بما في ذلك تأمين خصوصية المعلومات الطبية، بالإضافة إلى التحديات المتعلقة بعصرنة قطاع الصحة وضرورة تبني التكنولوجيا الرقمية وتحديث المعدات الطبية، إضافة إلى ترميم المرافق الصحية لجعلها أكثر تجهيزاً لاستقبال المرضى، والتحديات المرتبطة بإدارة سمعة المؤسسة، خاصة في مواجهة الأزمات الصحية والأخطاء الطبية، وضرورة التعامل مع المعلومات غير الصحيحة والشائعات.

❖ نتائج المحور الأول:

التركيز البارز على أهمية الاتصال والتنسيق الفعال في إدارة العلاقات العامة في المؤسسات الصحية، كما يتم التأكيد على أهمية الحملات التوعوية وتوجيه جهود إدارة العلاقات العامة نحو زيادة الوعي الصحي بين الموظفين والمرضى، بالإضافة إلى أهمية تنظيم الفعاليات التي تعزز المعنويات وتحسن جودة الخدمات المقدمة، كما تظهر التحديات التي تواجه إدارة العلاقات العامة في المجال الصحي مثل الحفاظ على سرية المعلومات الطبية، تحديات تبني التكنولوجيا الرقمية، وإدارة السمعة في ظل الأزمات والشائعات الكاذبة، تلك التحديات تشدد على الضرورة الملحة لتطوير المهارات والاستعداد المستمر لضمان التواصل الفعال والنجاح في إدارة العلاقات العامة في المؤسسات الصحية.

وعليه، فإن هذه النتائج تؤكد وتتوافق مع فرضيات الدراسة وذلك من خلال أهمية الفهم العميق لاحتياجات الجمهور المستهدف وكذلك دور العلاقات العامة الفعالة في تحسين نوعية الخدمات الصحية وزيادة الرضا لدى المرضى.

وهذا ما أكدته الدراسة السابقة من إعداد الباحث **تورات صالح مصطفى**، رسالة مقدمة لنيل شهادة ماجيستر في الإعلام، سنة 2014 بجامعة اليرموك الأردن الموسومة تحت عنوان **الممارسات الاتصالية والإدارية للعلاقات العامة في المستشفيات المدنية الأردنية**.

والتي خلصت النتائج فيما يلي:

■ المستوى التنظيمي للعلاقات العامة لم يرقى إلى المستوى المطلوب (مستوى أعلى) في الهيكل التنظيمي المستشفى.

■ عدم إسناد مهام العلاقات العامة والإعلام إلى مختصين في المجال ممن يحملون المؤهلات العلمية والكفاءة اللازمة.

■ الوظيفة الرئيسية للعلاقات العامة في التعريف بالمستشفى وخصائصه للجمهور الخارجي.

بالإضافة الى دراسة سابقة من إعداد: محمد قيراط 1996. رسالة ماجستير بعنوان " العلاقات العامة في المؤسسات الصحية " دراسة حالة وزارة الصحة بدولة الإمارات العربية المتحدة، والتي خلصت نتائجها الى:

■ انعدام دور العلاقات العامة في البحث والتخطيط والمساهمة في اتخاذ القرار نظرا للمكانة الضعيفة الأقسام العلاقات العامة في الهيكل التنظيمي للمؤسسة، وللنقص الكبير التي تعاني منه هذه الأقسام فيما يخص الموظفين والأجهزة.

❖ اجابة المبحوثين عن المحور الثاني: دور العلاقات العامة في تحسين الخدمة العمومية:

س1: كيف تساهم إدارة العلاقات العامة في تحسين تجربة المريض والجمهور؟

ج1: المبحوث الأول: رضا المرضى وهذا لتعزيز الثقة بين المريض والمستشفى وحل سريع للشكاوى التي يأتي بها المريض أو الجمهور عند تقديمه للإدارة أي حل النزاعات بدون أي تعقيد.

ج1: المبحوث الثاني: الشفافية والمسؤولية وتوضيح إجراءات الخدمة مسبقا مثل أوقات الانتظار، خطوات الفحص، الرد على الاستفسارات وتخفيف القلق لدى المريض وأهله.

ج1: المبحوث الثالث: يبقى سعي وهدف المؤسسة هو إرضاء المريض لذا فهي تسعى الى التقرب منه من خلال تحسين الجودة في تقديم الخدمة التي تترك انطباع لدى نفسية المريض فكلما كانت العلاقة وطيدة بين المريض والمؤسسة الصحية المستقبلية حسنة كلما زاد ذلك في استجابة المريض بالشفاء فالاهتمام بنفسية المريض وصحته من أولويات المؤسسة الصحية لتعزيز الثقة بين المريض والمستشفى.

ج1: المبحوث الرابع: توجيه المرضى والجمهور حول خدمات المؤسسة الصحية، وتثقيفهم حول الأمور الصحية الهامة، والتي تساعد على اتخاذ القرارات المناسبة بشأن صحتهم.

ج1: المبحوث الخامس: استجابة للاحتياجات وملاحظات ومقترحات المرضى والجمهور، بالإضافة الى تحسين الخدمات المقدمة وضمان استجابة فعّالة لاحتياجاتهم.

ج1: المبحوث السادس: العمل على بناء جسور من التواصل والثقة بين المؤسسة الصحية والمرضى والجمهور، مما يساهم في تعزيز التفاهم وتحقيق تجربة مرضية.

تعليق1: تظهر إجابات المبحوثين أهمية دور إدارة العلاقات العامة في تحسين تجربة المرضى والجمهور، من خلال رضا المرضى، الشفافية، التواصل الفعال، وتلبية احتياجات الجمهور، ويمكن تعزيز الثقة والتفاهم بين المؤسسات الصحية وجميع الفرق المعنية، هذه العناصر تساهم في خلق بيئة يشعر فيها المريض والجمهور بالارتياح والدعم، وتدعمهم في اتخاذ القرارات الصحية المناسبة، بشكل مؤثر، تعتبر إدارة العلاقات العامة جزءًا حاسمًا من تحسين تجربة المرضى وبناء علاقات طيبة ودائمة مع المجتمع الصحي.

س2: ما هي الاستراتيجيات التي تتبعها الإدارة لضمان تواصل فعال مع الجمهور المستهدف؟

ج2: المبحوث الأول: تسهيل وسائل الاتصال بين المؤسسة والجمهور، وتعزيز دور الاعلام وذلك بالتنسيق مع مختلف وسائل الاعلام بهدف التوعية والإرشاد.

ج2: المبحوث الثاني: مضاعفه تقديم الخدمة من خلال توفير كل المستلزمات الضرورية لصحة المريض، تحسين نوعيه وجودة الخدمات الصحية كاستقبال والتوجيه الخ...

ج2: المبحوث الثالث: تعميم التكوين في كافة المجالات لمواكبه تطورات وتعزيز الثقة بين المؤسسة الصحية والجمهور اتباع أسلوب الافناع والادماج،

ج2: المبحوث الرابع: تسعى إدارة العلاقات العامة الى جعل الجمهور يقتنع ويتكيف بما تقدمه له المؤسسة من خدمات، قيام ببرامج كفحوصات مجانية وعيادات متنقلة.

ج2: المبحوث الخامس: وضع مطويات ارشادية بلغة بسيطة لتوجيه المرضى، وضع غرف وقاعات مخصصة للانتظار خاصة بأسر المرضى.

ج2: **المبحوث السادس:** إقامة مؤتمرات طبية ولقاءات لعرض فرص جديدة، التنسيق بين مختلف وسائل الاعلام بهدف التوعية والارشاد وتعميم الخدمة العمومية.

تعليق: من خلال إجابة المبحوثين تبين لنا أهمية اعتماد استراتيجيات متنوعة لضمان تواصل فعال مع الجمهور المستهدف، من خلال توفير وسائل اتصال متعددة، تحسين جودة الخدمات الصحية، تقديم برامج توعية، وتعزيز التواصل مع وسائل الإعلام، حيث يمكن لإدارة العلاقات العامة بالمؤسسات الصحية بناء علاقات قوية وفعالة مع الجمهور، هذا يساهم في رفع مستوى الثقة، تحقيق رضا المرضى، وتعزيز الوعي الصحي في المجتمع، باعتبار الجمهور شريكاً أساسياً في عملية تحسين الخدمات الصحية، وعليه يتعين على المؤسسات الصحية اتباع استراتيجيات متنوعة لضمان تلبية احتياجاتهم وتعزيز التواصل البناء والفعال.

س3: **كيف تساهم الحملات التوعوية (مثل التطعيم، الوقاية من الأمراض) في تحسين الصحة العامة؟**

ج3: **المبحوث الأول:** السعي لتوفير كل الإمكانيات المادية والبشرية لتحسين خدمة المريض، توفير النظام والتنظيم وتحسين الصحة العامة.

ج3: **المبحوث الثاني:** استجابة سريعة للأوبئة، وتعزيز العدالة الصحية وتوعية أطفال المدارس.

ج3: **المبحوث الثالث:** توعية الجمهور بمدى فعالية اهتمامه بصحته من خلال إجراءات فحوصات دورية للكشف المبكر عن بعض الأمراض المستعصية، وتفاذي انتشارها وكيفية الوقاية والحد منها،

ج3: **المبحوث الرابع:** الحث على ضرورة اتباع رزمة التلقيح الخاص بالأطفال لحمايتهم من الأمراض، نشر لافتات توعية والخرجات الميدانية لأماكن انتشار الأوبئة.

ج3: **المبحوث الخامس:** توعية الجمهور وذلك إشراك فئات المجتمع المدني، الأمن وأئمة المساجد في تقديم التوعية والإرشاد للحفاظ على صحة الجمهور.

ج3: **المبحوث السادس:** تشجيع الفحص المبكر والوقاية من الأمراض. وبالتالي تقلل الحملات التوعوية من انتشار الأمراض وتحد من العبء الصحي على المجتمع.

تعليق: إن إجابات المبحوثين تبرز أهمية الحملات التوعوية في تعزيز الصحة العامة بشكل شامل، حيث تحدث المبحوث الأول عن ضرورة تحسين خدمات المرضى وتوفير النظام والتنظيم لتعزيز الصحة العامة، أما المبحوث الثاني

فأشار إلى أهمية استجابة سريعة للأوبئة وتعزيز العدالة الصحية وتوعية الأطفال، ثم أوضح المبحوث الثالث أهمية توعية الجمهور بالفحوصات الدورية والوقاية من الأمراض، وأشار المبحوث الرابع والخامس إلى أهمية التلقيح وإشراك فئات المجتمع المختلفة في تقديم التوعية، في حين تحدث المبحوث السادس عن أهمية الفحص المبكر والوقاية.

❖ نتائج المحور الثاني:

بناء علاقات قوية وفعالة بين المؤسسات الصحية والمرضى والجمهور، بحيث يتم التركيز على عوامل مثل رضا المرضى، الشفافية، والتواصل الفعال كوسيلة لتحسين تجربة المرضى وبناء علاقات طيبة ودائمة مع المجتمع الصحي. تعكس هذه العناصر الأهمية الجوهرية لإدارة العلاقات العامة في تحسين الوعي الصحي وتعزيز دعم الجمهور وتمكينه من اتخاذ القرارات الصحية المناسبة.

التأكيد على أن حملات التوعية تلعب دورًا حيويًا في تعزيز الصحة العامة وتعزيز الوعي بين الجمهور وضرورة اتباع التدابير الوقائية والاحترازية لتعزيز الصحة.

وعليه بناء على النتائج المقدمة وفرضيات الدراسة، يتضح أن هناك توافقًا واضحًا بين النتائج المحققة والفرضيات المقترحة، فعندما يتم بناء علاقات قوية وفعالة بين المؤسسات الصحية والمرضى والجمهور، ويتم التركيز على عوامل مثل رضا المرضى والشفافية والتواصل الفعال، وباعتبار إدارة العلاقات العامة الفعالة أداة رئيسية، يمكن تحقيق تحسين نوعية الخدمات الصحية وزيادة الرضا لدى المرضى، كما أن تبني استراتيجيات العلاقات العامة التفاعلية والابتكارية يمكن أن يلعب دورًا مهمًا في تعزيز التواصل الفعال مع الجمهور وتحقيق أهداف الإدارة الصحية بشكل شامل ومستدام.

وهذا ما أكدته الدراسة السابقة رسالة ماجستير من إعداد: محمد قيراط 1996. بعنوان " العلاقات العامة في المؤسسات الصحية " دراسة حالة وزارة الصحة بدولة الإمارات العربية المتحدة،

■ تشير النتائج إلى الدور المحدود للعلاقات العامة في الاتصال الداخلي والخارجي للمؤسسات الصحية. في الدولة، وكذلك في أوقات المشاكل والأزمات.

■ انعدام دور العلاقات العامة في البحث والتخطيط والمساهمة في اتخاذ القرار نظرا للمكانة الضعيفة الأقسام العلاقات العامة في الهيكل التنظيمي للمؤسسة، وللنقص الكبير التي تعاني منه هذه الأقسام.

وكذلك الدراسة السابقة للباحث محمد سعد السريع استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإعلام تحت عنوان: الأدوار المؤسسة والأنشطة للعلاقات العامة في المستشفيات الحكومية والخاصة - دراسة ميدانية لمديري العلاقات العامة في المملكة العربية السعودية - وكان ذلك بجامعة الملك سعود بالمملكة العربية السعودية، قسم الإعلام علاقات عامة، 2002.

والتي خلصت الى:

- إن دور النشر هو الدور الغالب تطبيقه في المستشفيات الحكومية والخاصة معا.
- ان نشاط استقبال الوفود هو النشاط الأكثر تداولاً في المستشفيات الحكومية والخاصة وفيما يتعلق بالمستشفيات الحكومية فقد جاء نشاط استقبال الوفود في الترتيب الأول وجاء نشاط بحث الشكاوى في الترتيب الثاني ضمن الأنشطة التي تمارسها أقسام العلاقات العامة.
- جاء هدف تحسين صورة المنشأة للجمهور الخارجي وكسب ثقته كأول الأهداف التي تسعى إدارة العلاقات العامة لتحقيقه يليه مباشرة هدف التعرف على جماهير المرضى والأطباء ومساعدتهم.

❖ إجابات المبحوثين عن المحور الثالث: أسئلة حول الرؤية المستقبلية لإدارة العلاقات العامة في المؤسسة الصحية:

س1: ما هي الاتجاهات المستقبلية التي تتوقعها لإدارة العلاقات العامة في القطاع الصحي؟

ج1: المبحوث الأول: يمكن توقع زيادة في التعاون بين القطاع العام والخاص في مجال إدارة العلاقات العامة في القطاع الصحي، بهدف تحسين جودة الخدمات الصحية وتعزيز التواصل مع المجتمع.

ج1: المبحوث الثاني: من المتوقع أن تزداد الحاجة إلى استخدام وسائل التواصل الاجتماعي والمنصات الرقمية لتوجيه رسائل العلاقات العامة في القطاع الصحي بشكل فعال ومبتكر.

ج1: المبحوث الثالث: سيكون هناك تركيز كبير على استعداد وتنفيذ خطط لإدارة الأزمات في القطاع الصحي بشكل فعال، وتوجيه الاتصالات بشكل سليم خلال فترات الضغط والتحديات.

ج1: المبحوث الرابع: سيكون هناك تحول نحو الترويج للصحة الرقمية واستخدام التقنيات الرقمية في بناء علاقات ثقة مع المرضى وتحسين تجربتهم.

ج1: المبحوث الخامس: أتوقع تحسين جودة الخدمات الصحية وتعزيز التواصل مع المجتمع.

ج1: المبحوث السادس: تحسين استراتيجيات العلاقات العامة في القطاع الصحي وفهم احتياجات وتوقعات الجمهور.

تعليق: قدم المبحوثين آراء متنوعة وقيمة حول الاتجاهات المستقبلية لإدارة العلاقات العامة في القطاع الصحي، من الواضح أن هناك توافقاً حول أهمية التعاون بين القطاع العام والخاص، واستخدام وسائل التواصل الاجتماعي، وأهمية إدارة الأزمات بشكل فعال، كما أظهر المبحوثين إدراكاً لأهمية الترويج للصحة الرقمية واستخدام التقنيات الرقمية في تحسين تجربة المرضى وبناء الثقة، وتوقعاتهم تشير إلى أن هناك اتجاهًا عامًا نحو تحسين الجودة والتواصل في قطاع الرعاية الصحية.

س2: كيف يمكن للعلاقات العامة أن تدعم التحول نحو الرعاية الصحية الذكية؟

ج2: المبحوث الأول: تساعد العلاقات العامة في بناء جسور التواصل بين مقدمي الرعاية الصحية والمرضى.

ج2: المبحوث الثاني: تعزيز وعي المجتمع بأهمية الرعاية الصحية الذكية وفوائدها، عن طريق المساهمة في تشجيع المرضى على اعتماد التقنيات الرقمية والذكية.

ج2: المبحوث الثالث: العمل على بناء علاقات قوية وثقة مع الجمهور.

ج2: المبحوث الرابع: تنسيق التواصل بين مختلف أقسام وموظفي المنظمات الصحية، يمكن تعزيز التفاهم والتعاون في تنفيذ استراتيجيات الرعاية الصحية الذكية.

ج2: المبحوث الخامس: توجيه الاتصالات وإدارة الأزمات المحتملة التي قد تنشأ نتيجة لاستخدام التكنولوجيا الذكية في الرعاية الصحية.

ج2: المبحوث السادس: تعزيز ثقافة الابتكار والتغيير في المؤسسات الصحية، يتمكن ممثلو العلاقات العامة من دعم تطبيق التكنولوجيا الذكية وتبنيها بنجاح.

تعليق: تبين من خلال الإجابات المذكورة أن دور إدارة العلاقات العامة أساسي في تعزيز التحول نحو الرعاية الصحية الذكية. من خلال بناء جسور التواصل بين مقدمي الرعاية والمرضى، تعزيز وعي المجتمع بفوائد الرعاية الصحية الذكية، وتنسيق التواصل في المؤسسات الصحية، يساهم ممثلو العلاقات العامة في تحفيز التبادل الفعال للمعلومات وتدعيم اعتماد التقنيات الرقمية بنجاح، بالإضافة إلى ذلك، توجيه الاتصالات وإدارة الأزمات تظهر

أهمية الاستعداد للتحديات التي قد تطرأ نتيجة استخدام التكنولوجيا الذكية في الرعاية الصحية، وعليه هذه الجهود تساهم في بناء بني تحتية صحية متطورة ومستدامة.

س3: ما هي المهارات الجديدة التي تحتاجها فرق العلاقات العامة في المؤسسات الصحية اليوم؟

ج3: المبحوث الأول: القدرة على بناء علاقات قوية وموثوقة عبر وسائل التواصل الاجتماعي والتفاعل الرقمي مع المرضى والجمهور.

ج3: المبحوث الثاني: القدرة على التواصل بشكل فعال مع جمهور متنوع من مقدمي الرعاية الصحية، والمرضى، والجمهور.

ج3: المبحوث الثالث: القدرة على التعامل مع الأزمات بثقة وفعالية، وإدارة الاتصالات في حالات الطوارئ والمواقف الحساسة.

ج3: المبحوث الخامس: وضع استراتيجيات علاقات عامة مبتكرة وفعالة تدعم أهداف المؤسسة الصحية وتعزيز سمعتها.

ج3: المبحوث السادس: التطوير من المهارات الجديدة لمواكبة التقدم التكنولوجي وتلبية احتياجات وتوقعات الجمهور.

تعليق: يظهر من خلال إجابات المبحوثين التأكيد على أهمية المهارات الحديثة التي يجب أن تتوفر لدى فرق العلاقات العامة في المجال الصحي، وعلى بناء علاقات قوية والموثوقة عبر وسائل التواصل الاجتماعي، والتواصل الفعال مع جماهير متنوعة، وإدارة الأزمات بثقة، ووضع استراتيجيات علاقات عامة مبتكرة، والتطوير المستمر من خلال مواكبة التقدم التكنولوجي لضمان نجاح وفعالية عمل فرق العلاقات العامة في المؤسسات الصحية.

❖ نتائج المحور الثالث:

تقديم آراء متنوعة حول مستقبل إدارة العلاقات العامة في القطاع الصحي، مع التركيز على التعاون بين القطاعين العام والخاص، استخدام وسائل التواصل الاجتماعي، وإدارة الأزمات بشكل فعال.

أهمية الترويج للصحة الرقمية واستخدام التقنيات الرقمية في تحسين تجربة المرضى وتعزيز الثقة، وتخفف إدارة العلاقات العامة هذا التحول نحو الرعاية الصحية الذكية بتعزيز التواصل بين مقدمي الرعاية والمرضى وتعزيز وعي المجتمع بالفوائد الصحية.

تظهر أهمية اكتساب المهارات الحديثة والتواصل الفعال في بناء علاقات قوية وموثوقة، وإدارة الأزمات بثقة، واستخدام استراتيجيات علاقات عامة مبتكرة.

وعليه فإنه يظهر بوضوح توافق فرضيات الدراسة، من خلال تأكيد أهمية فهم العميق لاحتياجات وتوقعات الجمهور المستهدف كمفتاح أساسي لقوة العلاقات العامة في المؤسسات الصحية، كما تبرز أهمية استثمار في تدريب وتطوير مهارات العلاقات العامة وتبني استراتيجيات تفاعلية وابتكارية في تحقيق أهداف الإدارة الصحية وتعزيز التواصل مع الجمهور على نحو فعال.

بالإضافة إلى التركيز على التعاون بين القطاعين العام والخاص، واستخدام وسائل التواصل الاجتماعي بشكل مبتكر، واتخاذ الإجراءات الفعالة في إدارة الأزمات، جميعها تدعم الحاجة إلى تطوير استراتيجيات العلاقات العامة التي تلبي احتياجات القطاع الصحي المتطور.

وهذا ما أكدته الدراسة السابقة للباحث محمد سعد السريع استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإعلام تحت عنوان: الأدوار المؤسسة والأنشطة للعلاقات العامة في المستشفيات الحكومية والخاصة - دراسة ميدانية لمديري العلاقات العامة في المملكة العربية السعودية - وكان ذلك بجامعة الملك سعود بالمملكة العربية السعودية، قسم الإعلام علاقات عامة، 2002.

والتي خلصت إلى:

■ اتضح وجود فروق جوهرية بين المستشفيات الحكومية والخاصة في بعض الأنشطة دالة إحصائية تميل لصالح المستشفيات الخاصة أي أنها تمارس بشكل دائم في المستشفيات الخاصة أكثر منها الحكومية الوجود الدعم المادي وتفهم الإدارة العليا وإدراك أهمية الإعلان والاعتماد عليه كمصدر لجذب المستفيدين وإدراك أهمية الأنشطة الاجتماعية في رفع سمعة المستشفى.

■ ان نشاط استقبال الوفود هو النشاط الأكثر تداولاً في المستشفيات الحكومية والخاصة وفيما يتعلق

بالمستشفيات الحكومية فقد جاء نشاط استقبال الوفود في الترتيب الأول وجاء نشاط بحث الشكاوى في الترتيب الثاني ضمن الأنشطة التي تمارسها أقسام العلاقات العامة.

❖ النتائج العامة للدراسة:

من خلال جمع المعطيات من دراسة الحالة التي قمنا بها على مختلف المبحوثين التابعين للمؤسسة الصحية بولاية تيارت وتحليلها ومناقشتها مع فرضيات الدراسة والدراسات السابقة تم الإجابة على التساؤل الرئيسي الذي تمحور حول إشكالية دراستنا:

ما دور ادارة العلاقات العامة في المؤسسات الصحية وكيف يمكنها المساهمة في تحسين الخدمة العمومية؟
وعليه أظهرت الدراسة إلى جملة من النتائج وهي كالتالي:

1. أهمية بناء علاقات قوية وفعالة بين المؤسسات الصحية والمرضى والجمهور، من خلال تركيز

على عوامل مثل رضا المرضى، الشفافية، والتواصل الفعال لتحسين تجربة المرضى وتعزيز الدعم والثقة من المجتمع.

2. دور حيوي لحملة التوعية في تعزيز الصحة العامة وزيادة الوعي بين الجمهور حول التدابير

الوقائية اللازمة لتحسين الصحة العامة.

3. أهمية الترويج للصحة الرقمية واستخدام التقنيات الرقمية لتحسين تجربة المرضى وتعزيز الثقة،

مما يساهم في تعزيز التواصل بين مقدمي الرعاية والمرضى وتعزيز وعي المجتمع بالفوائد الصحية.

4. أهمية اكتساب المهارات الحديثة والتواصل الفعال في بناء علاقات قوية وموثوقة، وإدارة

الآزمات بثقة، واستخدام استراتيجيات علاقات عامة مبتكرة في المجال الصحي.

وبالتالي يمكن استنتاج أن إدارة العلاقات العامة في القطاع الصحي تلعب دورًا حيويًا في تحسين الخدمات الصحية،

تعزيز التواصل الفعال، وزيادة الوعي الصحي بين الموظفين والجمهور.

وعليه فإن النتائج توافقت تمامًا مع فرضيات الدراسة، بحيث النتائج توضح أهمية تطوير استراتيجيات علاقات عامة

مبتكرة وتحفيز التواصل الفعال مع الجمهور، والاستجابة لإحتياجات الجمهور واعتماد التواصل الابتكاري يمكن أن

يعزز من فعالية الإدارة الصحية.

❖ خاتمة:

أثبتت الدراسة دور ادارة العلاقات العامة في المؤسسات الصحية وكيف يمكنها المساهمة في تحسين الخدمة العمومية "المؤسسة الصحية (المديرية) بتيارت نموذجا"

وذلك بناءا على النتائج العامة للدراسة والتحليل الشامل تبين أن العلاقات العامة تلعب دورا حيويا في تحسين الخدمات الصحية وتعزيز التواصل والثقة بين المؤسسة والمرضى والجمهور، توضح النتائج أهمية بناء علاقات قوية وفعالة، وتركيز حملات التوعية والتثقيف، وتبني الصحة الرقمية واستخدام التقنيات الحديثة لتحسين تجربة المرضى.

حيث من خلال تطبيق استراتيجيات العلاقات العامة الابتكارية والتواصل الفعال، يمكن للمؤسسات الصحية تعزيز جودة الخدمات وزيادة الوعي الصحي بين الموظفين والجمهور وبالتالي يجب على القطاع الصحي الاستفادة من هذه النتائج وتبني أساليب علاقات عامة مبتكرة وموجهة نحو تحقيق التميز وتحسين الخدمة العامة.

بناءا على ذلك، نجدد التأكيد على أهمية دور إدارة العلاقات العامة في المؤسسات الصحية وتأثيرها الإيجابي على تحسين الخدمة الصحية العمومية وتعزيز الثقة والرضا لدى المرضى والجمهور، إدراك هذه الأهمية وتطبيق التوصيات الناتجة عن الدراسة يمكن أن يساهم في تعزيز جودة الخدمات الصحية وتحقيق الاستدامة والنمو في القطاع الصحي.

بالإضافة إلى ذلك، يجدر بنا تسليط الضوء على أهمية استمرارية تطوير وتحسين إدارة العلاقات العامة داخل المؤسسات الصحية، ينبغي على القادة وصناع القرار في هذه المؤسسات الاستفادة من النتائج والتوصيات الواردة في الدراسة لاعتماد أفضل الممارسات وتعزيز الابتكار في مجال العلاقات العامة.

بالتزامن مع ذلك، يجب تعزيز التواصل والشفافية مع الجمهور، وتشجيع تبادل المعلومات والتفاعل الإيجابي. كما ينبغي على المؤسسات الصحية تعزيز تدريبات العلاقات العامة وتطوير مهارات الموظفين في هذا المجال لضمان تقديم خدمات ذات جودة عالية وتلبية احتياجات المجتمع بشكل فعال.

وعليه يمكن أن تكون إدارة العلاقات العامة في المؤسسات الصحية عاملاً محفزاً للتحسين المستمر والتجديد، مما يساهم في تحسين الخدمات الصحية ورفع مستوى الثقة والرضا لدى المرضى والمجتمع بشكل عام.

وهذه الدراسة يمكن أن تكون منطلقاً لدراسات أخرى، لذا فهل يستطيع القائمين داخل المؤسسات الصحية الرقي بدور إدارة العلاقات العامة وتحسين الخدمة العمومية داخل القطاع الصحي.

التوصيات والاقتراحات:

يمكن تقديم بعض التوصيات والاقتراحات التي من شأنها تعزيز دور إدارة العلاقات العامة داخل المؤسسات الصحية وتحسين الخدمة العمومية مثل:

✓ ينبغي على المؤسسات الصحية تحسين آليات التواصل الداخلي بين الموظفين لتعزيز التفاهم والتعاون وتوجيه رسالة موحدة. كما يجب تعزيز التواصل الخارجي مع المرضى والجمهور من خلال وسائل تواصل فعالة.

✓ ينبغي على المؤسسات الصحية تطوير حملات توعية وتثقيفية مستهدفة لرفع الوعي الصحي بين المجتمع وتعزيز التفاهم حول الخدمات الصحية المقدمة.

✓ يجب على المؤسسات الصحية الاستثمار في التكنولوجيا والصحة الرقمية لتحسين تجربة المرضى، وتوفير خدمات صحية بجودة عالية وفاعلية.

✓ يتعين على المؤسسات الصحية توفير تدريبات مستمرة للموظفين في مجال العلاقات العامة، لتعزيز مهاراتهم في التواصل وإدارة العلاقات بشكل فعال.

وعليه تطبيق هذه التوصيات والاقتراحات يمكن أن يساهم بشكل كبير في تعزيز دور إدارة العلاقات العامة في المؤسسات الصحية وتحسين الخدمة العمومية المقدمة للمجتمع.

قائمة المراجع والمصادر

قائمة المصادر والمراجع

الكتب والمعاجم:

1. أحمد عمر مختار، معجم اللغة العربية المعاصرة، عالم الكتاب، ط1، مصر.
2. أنعام حسن أيوب، وآخرون، العلاقات العامة والاتصال في الخدمة الاجتماعية، ط1، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2016.
3. د. إسماعيل محمد عامر، العلاقات العامة والتطور الرقمي، 2021.
4. صالح خليل أبو أصبع، الاتصال الجماهيري، دار الشروق، عمان، ط1.
5. صالح مصطفى الفوال، منهجية العلوم الاجتماعية، ط3، الهيئة المصرية العامة للكتاب، مصر، 2012.
6. عامر إبراهيم قنديل، منهجية البحث العلمي، دار اليازوري عمان، ط1، 2019.
7. عبود عبد الله العسكري، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، دار النمير، سوريا، ط2، 2004.
8. مورييس اجرس (تر) بوزيد صحراوي وآخرون، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية تدريبات عملية، دار القصة للنشر، الجزائر، ط2، 2006.
- رسائل الماجستير وأطروحات دكتوراه:
9. بزرل كبير عبد الكريم، دور العلاقات العامة في تحسين الصورة الذهنية للجمهور الداخلي تجاه الجامعة الجزائرية، دراسة ميدانية بالمركز الجامعي غليزان، ملخص أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة الجزائر، 2017/2018: ص 37.
10. بن عبد الرحمان فاروق، السبتي محمد عبد الكريم، دور العلاقات العامة في انماء المشاريع الاجتماعية، دراسة حالة جمعية ناس الخير متليلي، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام والاتصال، جامعة غرداية، 2021/2022.
11. بن يوب حنان وآخرون، فعالية العلاقات العامة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية للمؤسسات الصحية دراسة ميدانية بمديرية الحماية المدنية لولاية قالمة، مذكرة تخرج لشهادة الماجستير، جامعة 08 ماي 1945 قالمة، تخصص اتصال وعلاقات عامة، 2020.
12. تورات صالح مصطفى، الممارسات الاتصالية والإدارية للعلاقات العامة في المستشفيات المدنية الأردنية، مقدمة لنيل شهادة ماجستير في الإعلام، 2014.

13. جلايية حميد، شطاب محمود، واقع العلاقات العامة في الجامعة الجزائرية، دراسة ميدانية برئاسة جامعة 8 ماي 1945، قلمة، 2018/2017.
14. رحيل غانية، دور العلاقات العامة في تنمية أداء المؤسسة العمومية، دراسة ميدانية مؤسسة الأنايب الصغرى بالرغاية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية، تخصص إدارة الجماعات المحلية، جامعة محمد بوقرة، بومرداس، 2016/2015.
15. زبيدة دهام، دور المواقع التواصل الاجتماعي في صناعة الرأي العام الجزائري ظاهرة الاختطاف، خميس مليانة، 2009.
16. سارة بوبكري، نسيمه خامر، فعالية العلاقات العامة في الترويج السياحي، دراسة ميدانية بمديرية السياحة والصناعة التقليدية بولاية جيجل، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، جامعة محمد الصديق بن يحيى جيجل، 2018/2017.
17. شتوح يوسف، حريزي عبد الرزاق، فعالية العلاقات العامة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية دراسة ميدانية بمديرية الشباب والرياضة لولاية برج بوعرييج، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال، جامعة محمد بوضياف مسيلة، تخصص اتصال وعلاقات عامة، 2024/2023.
18. عقون هديل، لعمامي نور الهدى، واقع العلاقات العامة في المؤسسة الصحية الجزائرية، دراسة ميدانية بالعيادة المتعددة الخدمات شلاغمية، عمارة بومهرة، قلمة، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في تخصص علم الاجتماع الصحة، جامعة 5 ماي 1945، قلمة، 2023/2022.
19. قومي سعيدة، ترسوي سعاد، دور العلاقات العامة في المؤسسات المالية بنك الفلاحة والتنمية الريفية بولاية أدرار نموذجاً، مذكرة تخرج مقدمة لنيل شهادة ماستر اعلام واتصال، جامعة احمد دراية أدرار، 2018/2017.
20. محمد سعد السريع، أدوار المؤسسة والأنشطة للعلاقات العامة في المستشفيات الحكومية والخاصة - دراسة ميدانية لمديري العلاقات العامة في المملكة العربية السعودية، استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإعلام، 2002.
21. محمد قيراط، " العلاقات العامة في المؤسسات الصحية " دراسة حالة وزارة الصحة بدولة الإمارات العربية المتحدة، 1996.

22. مرزوق وفاء، مختاري مروة، دور الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية دراسة ميدانية ببلدية قالم، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر شعبة علم الاجتماع تخصص علم اجتماع وتنظيم وعمل، جامعة 8 ماي 1945 قالم، الجزائر، 2024/2023.
23. مكي حمزة، موز غريت سفيان، دور العلاقات العامة في تحسين الخدمات الصحية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية الجزائرية دراسة مسحية على عينة من موظفي المؤسسة العمومية الاستشفائية عين بوسيف ولاية المدية، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال، جامعة الدكتور يحيى فارس بالمدية، الجزائر: 2023/2022.
24. نورة فقعا، العلاقات العامة في المؤسسة الصحية الجزائرية دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع، جامعة محمد الصديق بن يحيى جيجل، الجزائر، 2015/2014.
25. نورة فقعا، العلاقات العامة في المؤسسة الصحية الجزائرية، دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية، محمد الصديق بن يحيى جيجل، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جامعة العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، جيجل، الجزائر: 2015/2014.
26. ياسين مسيلي، العلاقات العامة في المؤسسة الصحية الجزائرية، دراسة ميدانية بالمستشفى الجامعي ابن باديس - قسنطينة -، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في الاتصال والعلاقات العامة، جامعة منتوري، الجزائر، 2009/2008
- المجلات العلمية:

27. أيمن عبد الله النور، استخدامات التقنية الحديثة في العلاقات العامة دراسة وصفية تحليلية بالتطبيق على إدارتي العلاقات العامة والإعلام بوحدة تنفيذ السدود (السودان)، كلية الإعلام والاتصال، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامي – المملكة العربية، المجلة الجزائرية لبحوث الإعلام والرأي العام، العدد 01، المجلد 04 جوان 2021.
28. تيفورة نجة، رابح كشاد، استراتيجيات العلاقات العامة ودورها في تكوين صورة المؤسسة، مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية بحوث ودراسات، المجلد 10، العدد 01، جامعة البليدة، الجزائر، 2023.
29. زروقي فاطمة الزهرة، الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية، مجلة الجغرافيا الاقتصادية، العدد 01، المجلد 01، المركز الجامعي تيبازة، 2024.
30. زقادي أحمد زين الدين، قاسمي ناصر، استخدامات مبادئ العلاقات العامة بالمصحات الخاصة دراسة ميدانية بولاية برج بوعرييج، مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية بحوث ودراسات، المجلد 09 العدد 01، الجزائر: 2022، 2021.
31. عبود مفتاح، زرباني عبد الله، متطلبات الخدمة العمومية الإلكترونية مقارنة مفاهيمية مجلة العلوم الإنسانية، العدد 02 (2024) المجلد 24، جامعة غرداية، الجزائر: 2024.

الملاحق

الملحق 01: دليل المقابلة:

البيانات الشخصية:

الإسم:

الجنس:

الموظفة:

الخبرة:

المحور الأول: العلاقات العامة داخل المؤسسة الصحية

- س1: ماهي المهام الرئيسية لإدارة العلاقات العامة في مؤسستكم الصحية؟
- س2: كيف تختلف إدارة العلاقات العامة في القطاع الصحي عن القطاعات الأخرى؟
- س3: ما هي أبرز التحديات التي تواجهها إدارة العلاقات العامة في المؤسسات الصحية؟

المحور الثاني: دور العلاقات العامة في تحسين الخدمة العمومية:

- س1: كيف تساهم إدارة العلاقات العامة في تحسين تجربة المريض والجمهور؟
- س2: ما هي الاستراتيجيات التي تتبعها الإدارة لضمان تواصل فعال مع الجمهور المستهدف؟
- س3: كيف تُسهم الحملات التوعوية (مثل التطعيم، الوقاية من الأمراض) في تحسين الصحة العامة؟

المحور الثالث: أسئلة حول الرؤية المستقبلية لإدارة العلاقات العامة في المؤسسة الصحية:

- س1: ما هي الاتجاهات المستقبلية التي تتوقعها لإدارة العلاقات العامة في القطاع الصحي؟
- س2: كيف يمكن للعلاقات العامة أن تدعم التحول نحو الرعاية الصحية الذكية؟
- س3: ما هي المهارات الجديدة التي تحتاجها فرق العلاقات العامة في المؤسسات الصحية اليوم؟



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
الاعلام والاتصال وعلم المكتبات



نموذج التصريح الشرفي
الخاص بالالتزام بقواعد التصريح العلمية لإنجاز بحث
(ملحق بالقرار رقم 1082 المؤرخ في ديسمبر 2020)

نحن الموقعون أدناه كل من:

الطالب (أ): عيسى بن عبد الكريم الحامل (ة) لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 1034113235

الصادرة في 2017/01/09 بتاريخ

الطالب (ب): الحامل (ة) لبطاقة التعريف الوطنية رقم:

الصادرة في بتاريخ:

الطالب (ج): الحامل (ة) لبطاقة التعريف الوطنية رقم:

الصادرة في بتاريخ:

المسجلين بقسم الاعلام والاتصال وعلم المكتبات تخصص: علاقتهم عامة

والمكلفين بإنجاز مذكرة ماستر موسومة ب: العلاقات العامة في

المكتبات المصححة ودراسة تحسين الخدمة العمومية

من امانة مدينة في المنهجية المصححة بولاية تيارت "نموذج"

نصرح بشرفنا أننا التزمنا بمراعاة المعايير العلمية، المنهجية والنزاهة الأكاديمية المطلوبة في إنجاز البحث المذكور أعلاه.

توقيع الطالب الثالث

توقيع الطالب الثاني

توقيع الطالب الأول



مساعد رئيس قسم الاعلام والاتصال
وعلم المكتبات، مكلف بها بعد التدرج
والتدريج
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية



شهادة المعاينة على
أحمد بن عبد الوكيل
1034113235
2017-01-09
شركوت
مجلس التوجيه العلمي

28 MAI 2025

رئيس المصلحة



الجزائرية الديمقراطية الشعبية الجمهورية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة ابن خلدون. تيارت



كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية
قسم الاعلام و الاتصال و علم المكتبات

استمارة الاذن بالإيداع

أنا الممضي أسفله الأستاذ (ة): ..ع.أ.ي.ح. ..ج.م.ي.م.
أرخص للطلبة الآتية اسماؤهم بإيداع المذكرة.

الاسم و اللقب: ..ع.م.ج. ..ال.ك.ن.ي.م. ..ع.ب.ب.س.أ.و.ع.أ.

الاسم و اللقب: .. / ..

الاسم و اللقب: .. / ..

التخصص: ..ا.ت.م.ا.ل. ..ن.م.ا.ل.ا.ت.ع.ا.م.ة.

عنوان المذكرة: ..ا.د.ا.ن. ..ع.ا.ل.ا.ت.ع.ا.م.ة. ..ف.ا.ل.م.ن. ..م.س.ك. ..ا.ل.م.ح.ة.

من دورها: ..ف.ا.ل.م.ن. ..م.س.ك. ..ا.ل.م.ح.ة.

..... من ا.م.ح.ة. م.م.ا.ل.ا.ت.ع.ا.م.ة. ..ف.ا.ل.م.ن. ..م.س.ك. ..ا.ل.م.ح.ة. ..ب.و.ل.ا.ي.ة. ..ت.ي.ا.ر.ت.

تيارت: ..01/06/2023 ..

امضاء الاستاذ(ة) المشرف:

.....

جامعة ابن خلدون تيارت
مدرسة الهندسة المعمارية والإعلامية
قسم الإعلام والاتصال وعلوم المكتبات

إشعارية لتححيح عا.مكرة ماسنير

أنا المصفي أسلمة الأستاذة (م) عا.مكرة ماسنير
أرجو من لطفة الأستاذة المراجعة تسليم المذكرة في المدة بعد تحجيمها

1- الاسم والمسمى عند التكرير مستأرج
2- الاسم والمسمى
3- الاسم والمسمى

معلومات المذكرة: أذكرة المراجعة العامة في المدة ماسنير المراجعة
و- ماسنير المراجعة العامة ماسنير
مراجعة ماسنير المراجعة العامة ماسنير (مراجعة ماسنير)

تاريخ في

إمضاء المصفي

مراجعة ماسنير

مراجعة ماسنير

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة ابن خلدون - تيارت

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية



قسم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات

رقم القيد: 40 / 2025

إلى السيد: مدير المؤسسة العمومية للصحة الجوارية (المديرية) - ولاية تيارت

ترخيص والتماس

في إطار إنجاز التربص الميداني لطلبة السنة الثانية ماستر تخصص اتصال وعلاقات عامة،
بقسم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات، نرجو من سيادتكم المحترمة استقبال الطالب:

عشاوي عبد الكريم

وذلك للحصول على الرصيد المعلوماتي المتعلق بموضوع تربصه وتسهيل المهمة له
وتزويده بمختلف المعارف والتجارب الميدانية الضرورية في حياته العلمية والمهنية.
في الأخير تقبلوا منا فائق عبارات الاحترام والتقدير.

رئيس قسم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات.

السيد: جناد ابراهيم
رئيس قسم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات
بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

تستعمل هذه الوثيقة في حدود ما يسمح به القانون