جامعة يحي فارس بالمدية

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم الإعلام والاتصال

العلاقات العامة في المؤسسات الاستشفائية العمومية في ظل جائحة كورونا

دراسة وصفية تحليلية لمستشفى محمد بوضياف بالمدية

الفترة الزمنية: من10 مارس الى غاية 20 جوان 2021

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال :تخصص اتصال وعلاقات عامة

إعداد الطالبتان:

نجاة شباحي

صيفي صبرين

الدكتورة المشرفة:

د/ حمدي وردة

السنة الجامعية:2020-2021


بسم الله الرحمن الرحيم
١٤٣٨

شكر وعرفان

الحمد لله كثيرا طيبا مباركا فيه كما ينبغي لجلال وجهه العظيم سلطانه إن وفقني لإعداد هذا العمل وصل اللهم وبارك على سيدنا محمد وعلى اله وصحبه اجمعين.

جزيل الشكر والاحترام والتقدير للأستاذة حمدي وردة التي تفضلت بالإشراف على هذا العمل وتصويباتها الرشيدة لي في إعداد المذكرة فجزاها الله عنا كل خير انشاء الله.

كما لا يفوتني في هذا المقام أن أتقدم بجزيل الشكر والتقدير الى لجنة المناقشة .

نجاة صبرين

الإهداء

قل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله

الهي لا يطيب الليل إلا بشكرك...ولا يطيب النهار إلا بطاعتك...ولا تطيب اللحظات...الا بذكرك ولا تطيب الاخرة إلا بعفوك...ولا تطيب الجنة إلا برؤيتك جل جلالك ، إلى من بلغ الرسالة وادى الامانة ونصح الامة إلى نبي الرحمة ونور العالمين سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم

إلى من كلله الله بالهيبة والوقار إلى من علمني العطاء بدون انتظار إلى من اخمل اسمه بكل افتخار ها انت ترى ثمارا قد حان قطافها بعد طول انتظار وستبقى كلماتك اهتدي بتا اليوم وفي الغد والى الابد...والدي العزيز.

إلى ملاكي في الحياة إلى معنى الحب إلى معنى الحنان والتفاني إلى بسمة الحياة وسر الوجود إلى من كان دعائها سر نجاحي وحنانها بلسم جراحي إلى اغلى الحبايب...امي الحبيبة

إلى من اثروني على انفسهم وعلموني علم الحياة إلى من اظهروا لي ما هو اجمل من الحياة إلى القلوب الطاهرة الرقيقة والنفوس البريئة إلى رياحين حياتي....اخواتي:

الزهراء ،عتيقة ،امال ،كريمة ،هاجر، اكرام ،انفال

إلى سندي وقوتي وملاذي بعد الله إلى الروح التي سكنت روحي.....

إلى شموع دربي ....اساتذتي

إلى من كن ملاذي وملجئي إلى من تذوقت معهن اجمل اللحظات إلى من سأفتقدهن واتمنى إن يفتقدنني إلى من جعلهن الله اخواتي ومن احببتهن فيه.....صديقاتي

إلى رفيقات دربي: صارة، سهيلة، صبرين....

إلى كل من وسعتهم ذاكرتي ولم تسعهم مذكرتي

فجاة

إهداء

بكل الحب والتقدير اهدي هذا الجهد

إلى الذين قال فيهما المولى عز وجل:{وبالوالدين احسانا}

إلى التي ربتني في كنفها ولم تفارقني ابتسامتها ولم تبخل علي بالدعاء والنضج...

امي الغالية

إلى من كان مستقبلي مستقبله اليك اقول انت نعم المثال.....**ابي العزيز**

إلى اعز ما املك افراد عائلتي واخوتي.....

والى كل من قدم لي يد العون والدعم في سبيل اتمام هذه المذكرة

شكرا.....

إلى من ارى نفسي فيهم وتحلو الدنيا بلقياهم.....**صبرين**

الاطار المنهجي

مقدمة:

شهد العالم منذ بداية النصف الثاني من القرن العشرين تطورات هائلة خاصة في مجال الإعلام والاتصال من خلال التكنولوجيات الحديثة والثورة المعلوماتية، ودخول هذه الوسائل مختلف المؤسسات وبهذا أصبح الاتصال مجالا استراتيجيا يهتم به القائمون بالتسيير وأصبحت العلاقات العامة لصيقة بالاتصال تسعى لتحقيق النجاح.

وتلعب العلاقات العامة دورا حيويا في حياتنا فهي دائما موجودة بيننا حيث يتم استخدامها بشكل مناسب ومستمر ويكون هذا الاستخدام في أشكال مختلفة اعتمادا على احتياجاتنا الخاصة في تلك اللحظة وإذا ما تم استخدامها بشكل مناسب ضمن فمن الممكن الحصول على معلومات مفيدة بالإضافة إلى نشر الطمأنينة والتعاطف واثارة الاهتمام بمواقف معينة أو تقبلها.

ومن هذا المنطلق لابد لكل مؤسسة أو منشاة إن تأخذ من العلاقات العامة فلسفتها في التسيير الإداري وان تعتبرها وظيفة من وظائف الإدارة العامة ذلك إن رئيس أو مسير أو مدير مؤسسة يحتاج دائما إلى عدد كبير من الخبراء والمستشارين المتخصصين لهم خبرات وتخصصات وقدرات تفيد في إدارة المؤسسة بنجاح ،ويعتبر خبير أو مستشار العلاقات العامة حلقة وصل بين المؤسسة وجمهورها ويتم اختياره بعناية من طرف الإدارة العليا لممارسة مجموعة من الوظائف على أساس إن العلاقات العامة تبدأ من داخل المؤسسة ولهذا كان على المؤسسة–عمومية أو خاصة– إن تعتمد على العلاقات العامة كوظيفة من وظائف التسيير وإدارة المؤسسات حيث لا يمكن الاستغناء عنها أو تجنبها أو حتى تجاهلها

تعد إدارة العلاقات العامة في المنظمات والمؤسسات والإدارات سواء العامة او الخاصة وظيفة إدارية كغيرها من الوظائف حيث تقوم بوظيفة التخطيط والتنظيم والتوجيه والرفع للإدارة ما تراه مناسبا لاتخاذ القرار.

كما يتطلب العمل في مجال العلاقات العامة القدرة على التصرف وقوة الملاحظة وسرعة البديهة والقدرة على العمل في إطار الفريق الواحد لمسايرة العمل داخل المؤسسة فالمؤسسات اليوم أصبحت تتبنى أنشطة العلاقات العامة باعتبارها جزء لا يتجزأ عن بقية نشاطاتها الأخرى بل أصبح نجاح المؤسسة مرهونا إدارة العلاقات العامة والتخطيط السليم لها كوسيلة تسمح بتفعيل الاتصال المتبادل بين المؤسسة وجمهورها وبناء علاقات حسنة.

لذا عمدت المؤسسات العامة الجزائرية على اختلاف مجال نشاطها إلى استحداث مصلحة للعلاقات العامة تهدف للحفاظ على الصورة الذهنية للمؤسسة لدى جمهورها وتحقيق أهدافها

ومن هنا ارتأينا تسليط الضوء على دراسة العلاقات العامة داخل المؤسسات الاستشفائية بمختلف هياكلها في ظل وباء كورونا وقد تم اختيار مدى فعالية ونجاعة العلاقات العامة في المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف لولاية المدية خلال جائحة كورونا والتي تعتبر هذه الأخيرة من أهم القطاعات في الدولة وأكثرها حساسية في المجتمع لما تقدمه من خدمات إنسانية.

ومن هنا نطرح الإشكالية التالية:

_ ما هو واقع العلاقات العامة بالمؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف بالمدية خلال جائحة كورونا؟

ويندرج تحت هذا التساؤل مجموعة من التساؤلات الفرعية التالية:

1. هل للعلاقات العامة موقع ضمن الهيكل التنظيمي للمؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف بالمدية؟

2. ماهي الأدوات والوسائل الاتصالية المستعملة في إدارة العلاقات العامة داخل مستشفى محمد بوضياف بالمدية؟

3. كيف ساهمت العلاقات العامة في إدارة أزمة وباء كورونا بمستشفى محمد بوضياف بالمدية؟

1_ أسباب اختيار الموضوع:

هناك أسباب ذاتية وموضوعية لاختيارنا للموضوع وهي كالتالي:

بما إن تخصصنا اتصال وعلاقات عامة هذا مدافعنا إلى اختيار هذا الموضوع والمتعلق بالعلاقات العامة وهذا للتقرب أكثر من الميدان والاطلاع على كيفية التواصل والاتصال القائم بين المكلف بالعلاقات العامة في المستشفى والموظفين خلال جائحة كورونا والاهتمام بقطاع الصحة ولما له من دور فعال في التكفل الصحي بالمرضى خاصة خلال وباء كورونا ،وقوع أزمة صحية جديدة هزت العالم بأسره إلا وهي وباء كورونا الذي أدى إلى شلل تام في القطاع الصحي لصعوبة التحكم فيه.

2_ اهداف الدراسة:

_التعرف على واقع العلاقات العامة واساليب تطورها في المؤسسة الاستشفائية ومحاولة معرفة مدى وعي المؤسسات الجزائرية لاسيما الخدماتية والوسائل الاتصالية التي تعتمد عليها المؤسسة الاستشفائية في تنفيذها لنشاطات العلاقات العامة من اجل تحسين صورتها والحفاظ على ثقتها بجماهيرها الداخلية والخارجية، ابراز مدى نجاعة المؤسسة الاستشفائية التصدي لازمة كورونا، الخروج بحلول واقتراحات للمؤسسة لمساعدتها في تحسين وتطوير العلاقات العامة من اجل تحسين الاتصال والتواصل فيما بينهم وكذلك كيفية مواجهة الازمات.

3_أهمية الدراسة:

أهمية هذه الدراسة تستمد من أهمية العلاقات العامة واهمية القطاع المستهدف كاستراتيجية وتقنية اتصالية فعالة في نجاح المؤسسة وتحقيق الاهداف المسطرة. تعد استمرارية المؤسسات في وقتنا هذا بغض النظر عن طبيعة ملكيتها ومجال نشاطها مرهون بحسب استخدام العلاقات العامة .قلة اهتمام المؤسسات الاستشفائية عموما بأهمية العلاقات العامة في تحقيق اهدافها الاتصالية. الاخذ بعين الاعتبار التطور في مجال وسائل التكنولوجيا المعلومات والاتصال.

4_منهج الدراسة:

تعريف المنهج الوصفي: حسب احمد بن مرسلي: على انه استقصاء على دراسة الظاهرة كماهي في الحاضر بقصد تشخيصها وكشف جوانبها وتحديد العلاقات بين عناصرها[1]

كما يعرف على انه دراسة المشكلات المتعلقة بالمجالات الانسانية والاجتماعية حيث يقوم الباحث بجمع المعلومات الدقيقة حول الظاهرة ويهتم بوصفها وصفا تفسيريا دقيقا بدلالة الحقائق المتوافرة ويعبر عنها تعبيرا كيفيا بوصف الظاهرة وتوضيح خصائصها او تعبيرا كيميا بوصف الظاهرة وصفا رقميا يوضح مقدار الظاهرة وحجمها او درجة ارتباطها مع الظواهر المختلفة الاخرى[2]

المنهج المستخدم في دراستنا هو المنهج الوصفي حيث انه المنهج المناسب لجمع المعلومات المفصلة عن حالة محددة ومحاولة دراسة وتحليل ما تم جمعه من هذه المعلومات والبيانات دراسة عميقة وشاملة للوصول إلى نتائج افضل لتلك الحالة. ارتأينا لاستخدام هذا المنهج من اجل القيام بدراسة شاملة

ومعمقة لمستشفى محمد بوضياف بالمدية من اجل معرفة مدى مساهمة مكتب العلاقات العامة في ادارة ازمة وباء كورونا

5_ادوات الدراسة:

فيما يخص ادوات جمع البيانات والتي يمكن اعتبارها كوسائل تسمح بجمع المعطيات من الواقع فقد اعتمدنا على الاستبيان كأداة رئيسية وحيدة التي تسمح لنا بجمع المعلومات عن المبحوثين بشكل مفصل ومعمق.

_ الاستبيان: هناك عدة تعاريف للاستبيان نذكر منها:

تعريف الاستبيان يعرف الاستبيان بأنه مجموعة من الأسئلة المرتبة حول موضوع معين يتم وضعها في استمارة ترسل لأشخاص المعنيين عن طريق البريد أو يجري تسليمها باليد تمهيدا للحصول على أجوبة الأسئلة الواردة فيها و بواسطتها يمكن التوصل إلى حقائق جديدة عن الموضوع و تأكد من معلومات متعارف عليها لكنها غير مدعمة بحقائق . والأسلوب المثالي في الاستبيان هو أن يحمله الباحث بنفسه إلى الأشخاص ويسجل بنفسه الأجوبة و الملاحظات التي تثري البحث[1].

أداة تتضمن مجموعة من الأسئلة أو الجمل الخبيرة التي يطلب من المفحوص الإجابة عنها بطريقة يحددها الباحث حسب أغراض البحث

مجموعة من الأسئلة المكتوبة والتي تعد بقصد الحصول على معلومات أو آراء المبحوثين حول ظاهرة أو موقف معين.

وسيلة لجمع المعلومات المتعلقة بموضوع البحث عن طريق إعداد استمارة يتم تعبئتها من قبل عينة ممثلة من الأفراد، ويسمى الشخص الذي يقوم بإملاء الاستمارة بالمستجيب.

أداة لجمع المعلومات المتعلقة بموضوع البحث عن طريق استمارة معينة تحتوي على عدد من الأسئلة، مرتبة بأسلوب مناسب، يجرى توزيعها على أشخاص معينين لتعبئتها.

ولقد اعتمدنا في هذه الدراسة على اداة الاستمارة التي وزعت على عينة من اداريين وموظفين وطاقم طبي يقدر عددهم 60 مبحوث بمحور البيانات الشخصية وفي المحور الاول تطرقنا إلى فعالية

[1] - عليان ربحي، مصطفى عنيم وعثمان محمد، اساليب البحث العلمي، الاسس النظرية والتطبيقية العملي، ط2، دار الصفاء للنشر والتوزيع، 2008،ص115

العلاقات العامة ضمن الهيكل التنظيمي ، وفي المحور الثاني تطرقنا إلى الوسائل الاتصالية المستعملة في ادارة العلاقات العامة داخل المستشفى ، اما المحور الثالث والاخير تضمن مساهمة مكتب العلاقات العامة في ادارة ازمة وباء كورونا في المستشفى.

6_العينة ومجتمع البحث:

ا- مجتمع البحث: تعتبر مرحلة تحديد مجتمع البحث من أهم الخطوات المنهجية في البحوث الاجتماعية وهي تتطلب من الباحث دقة بالغة ،حيث يتوقف عليها اجراء البحث وتصميمه وكفاءة نتائجه ويواجه الباحث عند شعوره في القيام ببحث مشكلة تحديد نظام العمل اي اختيار مجتمع البحث او العينة التي سيجري عليها دراسته وتحديدها.

ويقصد بمجتمع البحث "مجموعة عناصر لها خاصية او عدد خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من العناصر الاخرى والتي يجري عليها البحث والتقصي."

وقد يمثل مجتمع البحث كل من الموظفين بمستشفى محمد بوضياف موزعين على كل مصالح واقسام المستشفى.

ب- عينة البحث:

تعرف العينة على انها عملية المعاينة اي اختيار جزء من المجموعة اي من المادة حيث يمثل هذا الجزء مجموعة كلها او بمعنى اختيار الجزء الذي يمثل الكل:

- العينة الطبقية:

استهدفت هذه الدراسة عينة طبقية {طاقم اداري ،طاقم طبي وشبه طبي} حيث عرفت انها في هذا النوع من العينات يتم تقسيم مجتمع الدراسة الاصلي إلى طبقات او فئات معينة وفق معيار معين ويعتبر ذلك المعيار من عناصر او متغيرات الدراسة الهامة بعد ذلك يتم اختيار عينة من كل فئة او طبقة بشكل عشوائي وبشكل يتناسب مع حجم تلك الفئة في مجتمع الدراسة الاصلي .

تألفت العينة من 60 عامل من العدد الاجمالي لعمال المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف المقدر عددهم ب600 حيث وزعنا 60 استبيان على مختلف مصالح المؤسسة حيث قسمنا الموظفين على فئات حسب المصالح الموجودة في المستشفى وبعد ذلك قمنا باختيار العينات من كل فئة وطبقة بشكل عشوائي.

7_ تحديد المصطلحات:

_ العلاقات العامة:

لغة: العلاقات: تعني الصلات وروابط الاتصال بين المؤسسة ,والعامة: يقصد بتا عامة الشعب والناس. الجماهير المتعامل داخل المؤسسة [1]

اصطلاحا: أنها وظيفة إدارية ذات طابع مستمر تهدف من خلالها المنظمات والهيئات العامة والخاصة إلى كسب الثقة والمحافظة على التفاهم والتعاطف وتأييد أولائك الذي يهتم بهم عن طريق تقييم الرأي العام المتعلق بتا من اجل ربط بياناتها وإجراءاتها قدر الإمكان لتحقيق تعاون مثمر[2]

التعريف الإجرائي: نقصد بالعلاقات العامة تلك الجهود التي تبذلها منظمة من اجل التحكم في الواقع والمتغيرات وخاصة في حالات لازمة ذلك من خلال جملة الاتصالات التي تقيمها المنظمة مع جمهورها الداخلي والخارجي

_المؤسسة:

لغة: هو اسم مكان للفعل أسس ومصدره تأسيس ومعناه جعل الشيء أساسا أي قاعدة معينة ويعني عملية جمع عوامل معينة أو معطيات وترتيبها من اجل تحيق هدف معين أي إن المؤسسة هي المكان الذي نطبق فيه مختلف هذه العمليات وتعد المؤسسة مكان اجتماع الأشخاص تتكامل قدراتهم من اجل إنتاج خدمة أو سلعة وكل ما ينفع المجتمع من جهة [3]

اصطلاحا: هي وجدة اقتصادية للإنتاج والتوزيع لها قانون أساسي ووظيفة وتنظيم هيكلي ونمط من أنماط النشاط المؤسساتي وأساليب التسيير وقد عرفها سعيد وكبير على أنها شكل من إشكال النشاط الاقتصادي أو تلك الوحدات الاقتصادية التي تعمل على إتباع حاجات ورغبات الإفراد أو مجموعة عناصر الإنتاج البشرية أو المالية اتي تستخدم وتهدف إلى انتاج المواد والسلع والخدمات

[1] - عبد العزيز صالح ، الادارة العامة المقارنة ، طبعة الاولى ، الدار العالمين الدولية للنشر والتوزيع ، عمان ، 2000 ، ص3
[2] - ابراهيم امام ، في العلاقات العامة والاعلام ، ب ط ، المكتبة الانجو مصرية ، عمان ، 1986 ، ص4
[3] -سعيد او كبير ، نشاطات المؤسسة الصناعية ، ب ط ، ديوان المطبوعات الجامعة ، الجزائر ، 1993 ، ص82

التعريف الاجرائي: هي وحدة انتاجية او خدماتية تقوم على اساس العمل الجماعي للعاملين فيها المزودين بالأصول المادية المعنوية من اجل تحقيق اهداف معنية

_ المستشفى:

لغة: مستشفى الجمع مستشفيات ومشاف اسم مكان من استشفى والمستشفى مكان يقيم فيه المرضى ويسهر على معالجتهم وخدمتهم فيه اطباء وممرضون وممرضات[1]

اصطلاحا: يمكن إن نقول المستشفى او المؤسسة الصحية او المركز الصحي حيث تعارف عديدة للمستشفى منها:

– **تعريف لجنة خبراء تنظيم الرعاية الصحية للمستشفى:** جزء من النظام الاجتماعي الطبي وظيفته تقديم خدمات رعاية صحية كاملة تشمل الخدمات العلاجية والوقائية وتمد خدماته الصحية الخارجية إلى العائلات في بيوتها وهو كذلك مركز لتدريب القوى العامة الصحية

التعريف الاجرائي: بناء تنظيمي خاص يحتوي على مجموعة كبيرة من الكوادر البشرية بمختلف التخصصات الطبية وغير طبية والتكنولوجية المختلفة بهدف تقديم خدمات طبية بمختلف المستويات الاولية والثانوية والتخصصية والتأهيلية للمرضى على اسرة شفاء وكذلك متابعة المرضى الخارجيين للوصول معهم إلى افضل مستوي من الصحة

_جائحة كورونا:

اصطلاحا: تم اكتشاف فيروس كورونا كوفيد 19 في الصين ديسمبر2019في مارس 2020اعلنت منظمة الصحة العالمية كوفيد 19 كجائحة لم تقتصر خطورته على الجانب الصحي واعداد الاصابات التي تعد بالملايين والاف الوفيات وانما امتدت خطورته إلى تبعات اقتصادية واجتماعية التي احدثت تغيرات جوهرية عالمية وينتشر فيروس كورونا من شخص لأخر عن طريق المخالطة وعن طريق الرذاذ التنفسي

[1]-عبد الله محمود عبد الرحمان، سيسيولوجيا التنظيم ، دار المعرفة ، دار المعرفة ، 1987 ، ص30

التعريف الاجرائي: كورونا كوفيد 19 هو عبارة عن فيروس جديد قاتل وسريع الانتشار يصيب الانسان باعتباره احد الامراض والفيروسات الخطيرة التي تهدد الصحة البشرية في كل العالم.

8_ الدراسات السابقة:

تكتسي الدراسات السابقة قدرا كبيرا من الاهمية في المعرفة العلمية والبحث العلمي لان هذا الاخير يستمد فروضه وتساؤلاته من نتائج الجهود العلمية السابقة باعتبار انه عملية تواصلية يغذي بعضها بعضا فمن الضروري مراجعة البحوث والدراسات السابقة التي تمس الموضوع – مباشرة كانت او غير مباشرة_ ويمكن حصر أهمية الدراسات السابقة في ما يلي:

– تكون لأي باحث نظرة عن موضوع دراسته

–لا يعتبر الباحث هو الوحيد الذي يدرس الموضوع وانما سبقه اليه اخرون وبذلو فيه جهدا كبيرا وهاما وخلصوا منه إلى نتائج

–توفير الجهد على الباحث في اختيار الإطار النظري العام للموضوع وتبصيره بالصعوبات التي يمكن إن يواجهها ومن أهم الدراسات السابقة غير المشابهة التي لها صلة بموضوع دراستنا نجد:

1–الدراسة الاولى:

هي عبارة عن رسالة لنيل شهادة الماجستير بعنوان:(العلاقات العامة في السياحة مع تطبيق على ادارة العلاقات العامة السياحية) من اعداد الطالب: احمد محمد زيدان. اشراف الاستاذ الدكتور ابراهيم امام سنة 1961بمصر.

– مشكلة الدراسة: تنحصر مشكلة هذه الدراسة في تحديد الاسس العلمية لممارسة العلاقات العامة وتطبيقاتها في مجال السياحة بغرض ابراز الدور المتزايد الاهمية لهذا الفن المتطور وما يمكن إن يحققه من تنشيط لحركة السياحة في مصر

– نتائج الدراسة: توصلت إلى ما يلي:

– اوضحت الدراسة عن زيادة عدد الحاصلين على مؤهل حال عن باقي المؤهلات الاخرى فقد زادت نسبة المؤهلات العليا عن المتوسطة بمقدار 21.78/كما زاد التركيز على نوعيات الخرجين ذوي الكفاءات

من الناحية اللغوية فقد احتل الحاصلين على مؤهلات ادأب النسبة الكبرى كذلك التنويع في المؤهلات المتعلقة بالسياحة كالإعلام والاثار

-اوضحت الدراسة إن اغلب العاملين يجيدون لغة واحدة او لغتين بينما لم تتعدى نسبة الذين يجيدون اكثر من لغتين 6/ قريبا من العاملين وكان التركيز عل اللغة الانجليزية ثم الفرنسية بينما كان نصيب الاسبانية9/ والالمانية6/ فقط

-نوع العاملين ومتوسط اعمارهم ومدة خبرتهم في العمل

- اظهرت الدراسة إن اغلبية العاملين بالإدارة من النساء فقد بلغ متوسط اعمارهن 24سنة تقريبا ولديهن خبرة في مجال العمل تتعدى 5سنوات وقد اوضحت الدراسة إن متوسط سنوات الخبرة للعاملين هو 7سنوات والخبرة عامل مهم.

2- الدراسة الثانية:

بعنوان واقع العلاقات العامة في الادارة المحلية الجزائرية دراسة ميدانية ببلدية قسنطينة

مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام والاتصال تخصص علاقات عامة من اعداد الباحثة عيواج عذراء تحت اشراف :د.اجغيم الطاهر سنة 2008-2009 جامعة قسنطينة

تدور الدراسة حول وظيفة العلاقات العامة كجهاز مختص في الادارة المحلية الجزائرية والوظائف والمهام الملقاة على عاتق الادارة التي تهدف الدراسة إلى الكشف عن واقع العلاقات العامة في الادارة المحلية ومكانتها في التنظيم الهيكلي والكشف عن طبيعة المجهودات التي تبذلها الادارة المحلية

النتائج المتوصل إليها:

- أهمية دور العلاقات العامة في اي مؤسسة وفي ادارة ضرورة ممارستها من خلال جهاز اداري مختص.

- اهمال العلاقات العامة من طرف الادارات العمومية بما فيها الادارات المحلية.

جانب الاستفادة من هاته الدراسات السابقة :

وعليه تتفق هده الدراسة مع دراستنا في الاهتمام بمحور العلاقات العامة رغم الاختلاف في بعض العناصر منها، الى ان هذه الدراسة ساعدتنا بطريقة مباشرة في وضع مؤشرات التساؤلات وكذا في طرح اسئلة الاستمارة كما كشفت لنا النتائج المتوصل اليها بعض الحقائق المتعلقة بممارسة العلاقات العامة في مستشفى محمد بوضياف خلا لجائحة كورونا، كما اتفقتا في استخدام المنهج الوصفي للدراسة، اذ ركزت الدراسة على معرفة واقع العلاقات العامة في المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف بالمدية

الى اننا استفدنا كثيرا من هذه الدراسات خاصة من حيث خطة البحث واشكالية الدراسة والجانب النظري لها ،كما كشفت لنا النتائج المتوصل اليها بعض الحقائق المتعلقة بممارسة العلاقات العامة.

الفصل الأول:

العلاقات العامة في المؤسسة

مقدمة فصل:

إن دراسة العلاقات العامة يسمح بتحقيق أعمال ومنجزات ايجابية للأفراد والجماعات عن طريق التعايش والتفاهم فيما بينهم ومع من حولهم، يمكن اعتباره أيضا نشاط ذا أهمية بارزة لا يمكن الاستغناء عنه في الكثير من المؤسسات والهيئات على اختلاف أنشطتها وأحجامها لكن على الرغم من الأهمية البالغة التي تتميز بتا العلاقات العامة إلى أنها تحتاج إلى توضيحات أكثر وهو الأمر الذي سنتناوله في هذا الفصل من خلال التعرض للعلاقات العامة في المؤسسة الخدماتية .

لذلك خصصنا هذا الفصل للتحدث عن العلاقات العامة في المؤسسة الخدماتية بحيث قسمناه إلى ثلاث مباحث وكل مبحث يتفرع إلى عناصر حيث يتناول المبحث الاول ماهية العلاقات العامة الذي يحتوي على تعريف العلاقات العامة واهميتها، واهدافها.

اما المبحث الثاني فيتحدث عن ماهية المؤسسة الخدماتية ويحتوي هذا المبحث على المقصود بقطاع الخدمات ،عناصر واهداف المؤسسة، الهياكل التنظيمية.

اما المبحث الثالث فيتحدث عن ادارة العلاقات العامة في المؤسسة الخدماتية ويحتوي هذا المبحث على مكانة العلاقات العامة ي المؤسسة الخدماتية، ودوافع ممارستها، اهميتها، انواع الاتصال في المؤسسة.

المبحث الاول: ماهية العلاقات العامة

I. تعريف العلاقات العامة واهميتها

1- تعريف العلاقات العامة":

عرفها قاموس ويبسبر" : بانها مجموعة من النشاطات تقوم بها هيئة، او حكومة او اي تنظيم في البناء الاجتماعي من اجل خلق علاقات جيدة طيبة وسليمة مع الجماهير المختلفة التي تتعامل معها كجمهور المستهلكين والمستخدمين وكذلك الجمهور بوجه عام وذلك لتفسير نفسها للمجتمع حتى تكتسب رضاه .[1]

تعرف موسوعة علوم الإعلام والاتصال العلاقات العامة انها: مجموع النشاطات الاتصالية الخاصة بمنظمة ما تهدف إلى التعريف بنشاطاتها ومنجزاتها لتحسين صورتها الذهنية اتجاه مختلف الجماهير الداخلية المتمثلة في جمهورها الداخلي كأول جمهور للمؤسسة باعتباره جمهور المؤسسة الاول والعامل الاساسي الذي يعكس صورة المؤسسة والجمهور الخارجي ،المتمثل في الادارات والهيئات وممثلي النقابات العمالية والجماعات المتعلقة بالمؤسسة والمستهلكين الحاليين والمحتملين[2].

2-أهمية العلاقات العامة:

إن حاجة المجتمع تعد من الاسباب الهامة التي انشات من اجله المؤسسات والهيئات والمنضمات وغيرها وان استمرار وجودها مرهون في المقام الاول بقدرتها على تحقيق اهداف ومن ثم ارضاء ميول الجماهير ولا يتم ذلك إلا من قبل العلاقات العامة والتي تعمل على شرح اهداف المؤسسة وفلسفتها وتوضيح خدمتها وفي ذات الوقت اكتشاف رغبات ومقترحات هذه الجماهير للعرض على ادارة المؤسسة والعمل على الأخذ بتا وذلك من خلال وجود قنوات اتصالية تتسم بالوضوح والسهولة وكل هذه العوامل من شانها دعم فرص البقاء والنجاح والهيئات والمؤسسات.[3]

تأكيد أهمية المنهج العلمي والتعرف على نمط المجتمع واتجاهات ورغبات ابنائه من خلال:

[1]-محمد منير، حجاب العلاقات العامة في المؤسسات الحديثة ،دار الفجر للنشر والتوزيع ،القاهرة ،2007 ،ص31-36
[2]-محمد فريد، صحن العلاقات العامة ،الدار الجامعية للطباعة والنشر والتوزيع ،1985 ،ص13
[3]-غريب ،سيد احمد علم الاجتماع والاتصال، الاسكندرية ،دار المعرفة الجامعية ،1996 ،ص111

القيام بالبحوث الميدانية التي تتوفر لها المصداقية ودقة النتائج التي يعتمد عليها في رصد الواقع من اجل السعي إلى تغييره للأفضل

ابراز أهمية الجمهور الداخلي للمؤسسة والسعي لتقديم خدمات انسانية متعددة اليهم بما يعود عليهم بالنفع ويساعد على نشر روح الاطمئنان داخلهم من خلال مبادئ العدالة التامة

وفي اطار منظمة الرعاية الاجتماعية المتكاملة بما يؤدي إلى دعم انتمائهم لمؤسساتهم وهيئاتهم ومن ثم القيام بمهامهم وادوارهم المنوطة والتاطيد على استحقاقهم لما يحصلون عليه من مميزات من خلال التفوق المستمر في العمل بما يدعم في النهاية من نجاح المؤسسة وتحقيقها لأهداف ودعم العلاقات بالجمهور الخارجي.[1]

ومن خلال ما سبق يمكن ابراز أهمية العلاقات العامة في:

– ايجاد انسب طرق فاعلة لايجاد قنوات اتصالية متاحة ومؤثرة للوصول إلى بناء هذه المجتمعات

– تنمية الشعور بالمسؤولية الاجتماعية والتخلص من بعض السلوكيات المعرقلة

– تغيير الافكار غير الايجابية عن الاجهزة الخدماتية والمتعلقة بمختلف هذه الاجهزة ودعم كفايتها مثل ذلك العلاج في المستشفيات:[2]

II. : اهداف العلاقات العامة:

إن اهداف العلاقات العامة تبنى من الدور الذي تقوم بت العلاقات العامة في الادارة وهي بهذا تقوم بمجموعة من الاهداف تسعى إلى تحقيقها وهي:

احداث نوع من الاتصال ذو اتجاهين بين المؤسسة وعملائها بسياستها العامة ويمكن العملاء من ايصال رغباتهم وطلباتهم إلى الادارة العليا.

[1]- عبد الكريم ، راضي الجابري ، العلاقات العامة ايداع تطوير المؤسسة ونجاح الادارة ، بيروت ، دار التيسير2001،

[1] ص 35-36

–تشجيع وتنمية التعاون بين مختلف الادارات العليا بما يؤدي إلى توفير المعلومات و عدم التردد في تقديم النصح والارشاد (التركيز على الانشطة بدلا من النتائج المتوقعة

– معرفة اراء الجمهور واتجاهاته نحو المؤسسة(سياستها وخططها وذلك من اجل العمل على تلبية رغباته ومتطلباته ويتضمن ايضا استمرار تعامله معها.[1]

– تهدف العلاقات العامة إلى نقل وتوصيل المعلومات الصحيحة عن المؤسسة إلى الجمهور.

– تحقيق القبول الاجتماعي للمؤسسة.

– الوصول إلى الجمهور المعني وتحقيق التواصل معها.
– معرفة متطلبات واحتياجات العاملين في المؤسسة من النواحي الثقافية والترويجية العمل على مساعدتهم في حل المشاكل.

– تحقيق التوافق والانسجام بين المؤسسات وجمهورها الداخلي وهذا له جانبين: توافق المؤسسة مع الجمهور، وتوافق الجمهور مع المؤسسة.[2]

المبحث الثاني: ماهية المؤسسة الخدماتية

I–تعريف المؤسسة الخدماتية:

هي تلك المؤسسة التي تناط بها مهمة تقديم المعلومات بغية تلبية حاجيات المستهلكين كالمؤسسات التجارية ومؤسسات التامين وغيرها فهي تضطلع هي الأخرى بهذه المهمة عبر او بواسطة وسائل تشغيل مختلفة وبإشراف وتنفيذ القوى العامة البشرية.[3]

كما تعرف ايضا على انها المؤسسات التي تقدم خدمات معينة كمؤسسات النقل، مؤسسات البريد، والمواصلات ,المؤسسات الجامعية، ومؤسسات الابحاث العلمية...الخ

[1]-محمود يوسف ،مصطفى عبده ،مقدمة في العلاقات العامة مراجعة سامي طابع، القاهرة، مركز جامعة القاهرة للتعليم المفتوح، 2004، ص71
[2]-منير، حجاب، العلاقات العامة في المؤسسات الحديثة، مرجع سابق الذكر، ص56
[3]-قاسم نايف، علون الحياوي، ادارة الجودة في الخدمات: مفاهيم وعمليات وتطبيقات، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، 2006، ط1، ص52

اي هي كل مؤسسة يتحدد عرضها الاساسي في تقديم الخدمات للعملاء.

والمؤسسة الخدماتية هيا منظمة تقوم على اشخاص قادرين ومتمكنين من العملية الاقتصادية بوسائل خاصة تهدف التحقيق الارباح وذلك عن طريق اشباع رغبات الزبائن كما تسهر على تقديم وتحسين نوعية الخدمة [1]

II: عناصر واهداف المؤسسة الخدماتية

ا-عناصر المؤسسة الخدماتية: هناك عدة عناصر مؤثرة في مردودية الخدمات نوجزها فيما يلي:

1-الزبون: يعتبر الزبون او المستهلك الركيزة الاساسية والعنصر البشري الرئيسي في الخدمة حيث إن الخدمة لا تتحقق إلا بوجود الزبون.

2-الدعم: يتمثل في الوسائل اللازمة والمستعملة في انتاج الخدمة حيث يحتاج إليها منتج الخدمة او المستفيد منها او غالبا الاثنين معا حتى يتم حرية حق الانتاج واستهلاك هذه الخدمة ويتشكل الدعم من قسمين اساسين:

- وسائل الازمة للخدمة
- مباني. الات, اثاث التي يستخدمها الموظفون او الزبائن
- المحيط وهو كل ما يحيط بالوسائل كالموقع والديكور.....الخ.[2]

3- موظفي الاتصال والاستقبال: هم الاشخاص الموظفون لدى مؤسسات الخدمات وهم على علاقة دامة مع الزبون من خلال ما يقدمون من خدمات متنوعة وتتمثل خدماتهم في الاتصال المباشر بالزبائن ويمكن إن يكون مقدم الخدمات عبارة عن الات اي امكانية غياب موظفي الاتصال في المؤسسة الخدماتية.

[1]- احمد طرطار,تقنيات المحاسبة العامة في المؤسسة, ديوان المطبوعات الجامعية, الجزائر, 1999,ص16.
[2]-قاسم نايف، علون الحياوي، ادارة الجودة في الخدمات: مفاهيم وعمليات وتطبيقات، مرجع سابق الذكر،ص53

4- الخدمة: ونعني بها كل عمل او جهد يبذل لتلبية وسد احتياجات الاخرين او طلباتهم وهي انشطة غير ملموسة قط يرتبط استخدام السلع مادية ملموسة وهي في نفس الوقت بالهدف الذي يقوم من اجله هذا النظام والنتيجة التي يتوصل إليها.

5-التنظيم الداخلي: إن المحيط والدعم المادي وموظفي الاتصال يمثلون الجانب الظاهري في المؤسسة الخدماتية اما الاهداف المرجوة والاستراتيجية والاعمال المتبعة من طرف المؤسسة الخدماتية يتمثل في الوظيفة المالية التسويقية الموارد البشرية وبالتالي فان التنظيم الداخلي يؤثر تأثير مباشر على الجانب الظاهري .

6- زبائن اخرين: باعتبار الخدمة معروضة للبيع فمن العادة تواجد عدة زبائن في نفس المؤسسة الخدماتية كالبنوك المستشفيات البريد المواصلات .....الخ.[1]

ب- اهداف المؤسسات الخدماتية:

- تلبية متطلبات المجتمع اذ إن تحقيق الدولة لنتائجها يمر عبر عملية تصريف او بيع انتاج المؤسسة وهو يغطي طلبات المجتمع.

- السهر على تنظيم وتماسك العمال.

- توفير التأمينات ومرافق للعمال وتتمثل في التأمينات الاجتماعية والملاك الوظيفية او العادية بالإضافة إلى المرافق العامة.

توفير الوسائل الترفيهية الثقافية.

تلبية المصلحة العامة للمجتمع.

- المساهمة في تنظيم وتسيير الخدمات الاجتماعية والثقافية.

- تدريب العمال المبتدئين.

[1] -jean، daniel kant ، thèoriede l'entreprise 1 introduction management، université pierre et marie، curie 2013

– تحقيق الربح المحقق لتسديد وتوزيع الارباح لتغطية الخسائر.

– وسيلة لضمان السلم الاجتماعي.

– تحسين مستوى معيشة العمال نظرا لتطور السريع الذي تشهده المجتمعات يجعل العمال اكثر حاجة لمنتج جيد.[1]

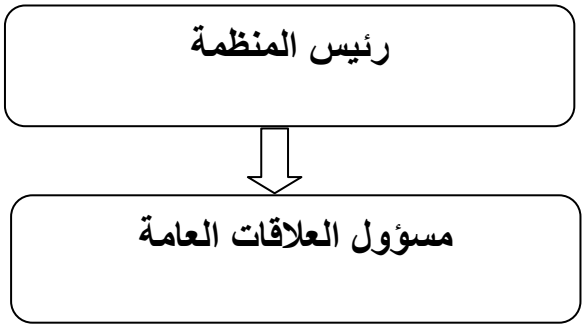
III – الهياكل التنظيمية للمؤسسة الخدماتية:

يمثل تنظيم العلاقات العامة من أهم العوامل التي تحدد فعليات هذه الوظيفة لذلك يجب الحرص على إن تتم تنظيمها بما يمكن من تعامل مع المجتمع الداخلي للمنظمة المعنية بصورة تؤدي إلى تلبية حاجات المنظمة و حاجات المجتمع الذي يعيش فيه.[2]

ويختلف تنظيم العلاقات حسب طبيعة المنظمة المعنية ومدى تقديرها لأهمية الدور الذي تلعبه العلاقات العامة فيها بعض من المنظمات التي تعطي للعلاقات العامة دورا رئيسيا في حياتنا وارتقائها بينما توجد منظمات اخرى تتعطل فيها وظيفة العلاقات العامة او تركز وظيفة بسيطة تقتصر على بعض الانشطة الارشادية او استقبال الزائرين [3]

ويوجد اربع نماذج للعلاقات العامة في الهيكل التنظيمي للمؤسسة:

النموذج الاول:



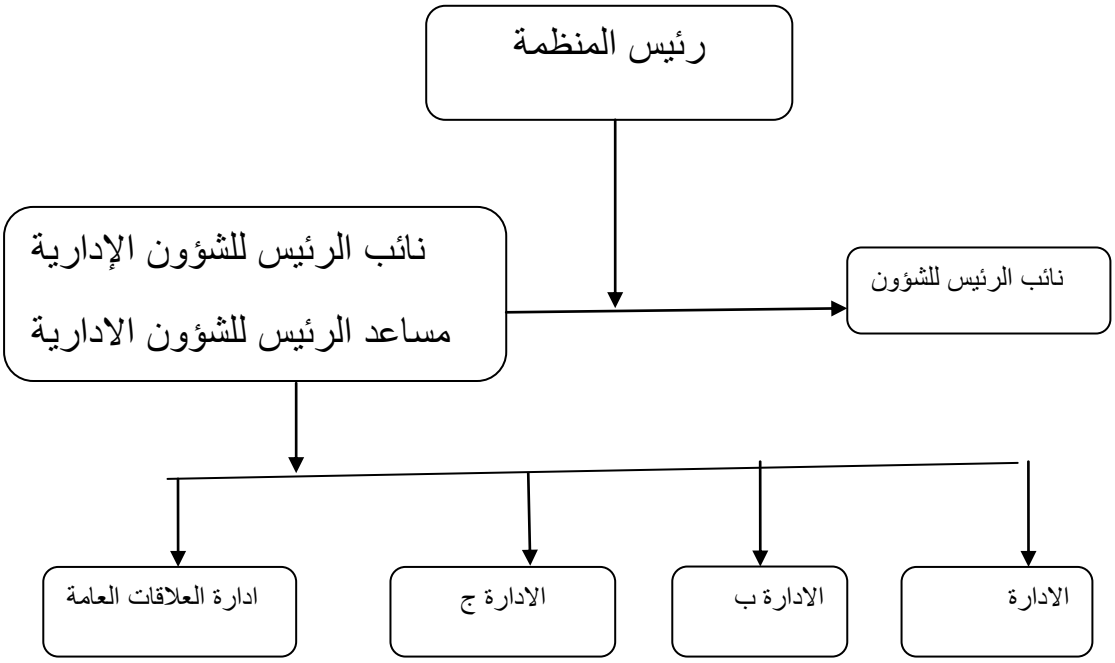
المصدر: حمدي عبد الحارث، البخشولجي، العلاقات العامة في البلدان النامية، المكتبة الجامعية،مصر،2000،ط1،ص18–19

[1]-حمدي عبد الحارث، البخشولجي، العلاقات العامة في البلدان النامية، المكتبة الجامعية، مصر، 2000، ط1، ص17
[2]-حمدي عبد الحارث، البخشولجي، مرجع سابق الذكر، ص17-18
[3]-غريب، عبد السميع غريب، الاتصال والعلاقات العامة في المجتمع المعاصر، مؤسسات شباب الجامعة، مصر، 2006، دط، ص60-61

تستند وظيفة العلاقات العامة إلى الادارة مستقلة ومتمتعة بالإمكانيات المادية والبشرية الازمة ومرتبطة تنظيميا برئيس المؤسسة او المنظمة المعنية كما يوضح في الشكل السابق

النموذج الثاني: تستند وظيفة العلاقات العامة إلى ادارة مستقلة ومرتبطة مع نائب الرئيس لشؤون الإدارية وحسب التسميات الإدارية في المنظمة المعنية وهذا ما يوضحه الشكل التالي:

- النموذج الثالث:



المصدر: نفس المصدر السابق

وتستند في هذا النموذج وظيفة العلاقات العامة إلى احد الاقسام التابعة لمدير الشؤون الإدارية، ويكون مستوى العلقات العامة في هذه الحالة مرتبة رئيس القسم كما يوضحه الجدول السابق

المبحث الثالث: _ادارة العلاقات العامة في المؤسسة الخدماتية

I- مكانة العلاقات العامة في المؤسسة الخدماتية:

لا يمكن للعلاقات العامة إن تقوم بوظيفتها كما ينبغي إلا اذا اخذت المكانة التي تسمح لها بدراسة العوامل التي تؤثر في الجمهور وتحلل اتجاهاته عن طريق وسائل الإعلام المختلفة بالعمل كمستشار لأعضاء مجلس الادارة ولجميع الافراد في المستويات الإدارية العليا .[1]

في الوقت الذي ترتفع فيه مكانة ادارة العلاقات العامة في بعض المنظمات وخاصة في الدول المتقدمة نجد إن البعض الاخر في نفس هذه الدول وفي الدول النامية ايضا نجدها تأخذ بالحل الوسيط فتنشا بتا ادارة متوسطة الحجم والمكانة كما تلجا بعض المنظمات إلى انشاء ادارة صغيرة الحجم والمكانة او اسناد هذه الوظيفة إلى احدى الادارات الاخرى مجاورة منها لها وهو سائد في المؤسسات الخدماتية.[2]

وتتوفق مكانة ادارة العلاقات العامة داخل الهيكل التنظيمي للمؤسسة على العوامل التالية:

مدى اقتناع الادارة العليا بالمسؤولية الاجتماعية الملقاة عليها نحو مصالح فئات الجمهور المختلفة فليس هنا ما يدعو إلى التوسع في اعمال العلاقات العامة اذا مالم يكن لدى الادارة العليا الاعتماد الصحيح لمسؤولياتهم اتجاه المجتمع وجماهيره.

عدد فئات الجمهور المتصلة بالمنظمة فكلما زاد المساهمين وعدد موظفيها وجماهيرها الداخلية وعدد عملائها والجماهير المختلفة المتصلة بالمنظمة كلما ارتفعت مكانة العلاقات العامة في الهيكل التنظيمي قريبا من مستوى الادارة العليا .[3]

طبيعة نشاط المؤسسة :فالمؤسسات التي تعمل في مجال تقديم الخدمات وكذلك الشركات التي تقوم بالإنتاج وتسويق السلعة الاساسية تحتاج إلى نوع معين من التنظيم الأعمال العلاقات العامة يختلف عن مثيلاتها في انواع من النشاط فطبيعة المنتج الذي تقوم المؤسسة بتقديمه.[4]

---

[1]-عبد الرزاق محمد الدليمي ، العلاقات العامة والعولمة ، دار جرير للنشر ، الاردن ، 2005 ، ص 85-86

[2]-محمد عبد الرزاق ،الدليمي، المدخل إلى العلاقات العامة،ط1، دار الثقافة لنشر والتوزيع، عمان، 2011، ص115-116

[3]-محمد، عبده حافظ، العلاقات العامة، ط1، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2009، ص120-.121

[4]- علي عجوة، محمود يوسف، إدارة وتخطيط العلاقات العامة، دار المشرق للنشر والتوزيع، ص.200

II- دوافع ممارسة العلاقات العامة في المؤسسة الخدماتية:

عند ممارسة العلاقات العامة في المؤسسة الخدماتية وجب التذكير بعدة عوامل اساسية تساعد على التنظيم الفعال للعلاقات العامة وتتمثل هذه العوامل فيما يلي:

ا- مدى الالتزام المؤسسة الخدماتية بالمسؤولية الاجتماعية في العلاقات العامة: [1]

إن المؤسسة الخدماتية التي تدرك المسؤولية الاجتماعية للعلاقات العامة لدى جمهورها الداخلي والخارجي ، تضع العلاقات العامة في موقع قريب من قمة الهيكل التنظيمي لتكون قريبة من الادارة العليا للمؤسسة

ب- طبيعة نشاط المؤسسة ومركزها المالي:

فالمؤسسات التي تعمل في مجال تقديم الخدمات كمؤسسة اتصالات الجزائر تحتاج إلى نوع معين من التنظيم لإدارة العلاقات العامة تختلف عن مثيلاتها في المؤسسات الاخرى من النشاط وذلك لممارسة العلاقات العامة في المؤسسات الخدماتية من اجل خلق صورة ذهنية جيدة لدى جمهورها الخارجي عن مؤسسة وخدماتها المقدمة

ج- مدي تفهم مؤسسة لفلسفة وظيفة العلاقات العامة:

من المعروف إن وظيفة العلاقات العامة تدور حول الانجازات الحقيقية والملموسة لبناء سمعة وتأسيس هوية للمؤسسة الخدماتية حيث تبرز العلاقات العامة عند المساهمة في تحقيق اهداف المؤسسة بمستوى اداء متميز وهذا ما يجعل العلاقات العامة تؤدي ممارسة مهامها بشكل جيد ويتحقق ذلك بمدى ادراك واقتناع المؤسسة الخدماتية بالتركيز على مهام وانشطة العلاقات العامة داخل جهاز تنظيمي واحد ومن هنا تعمل ادارة العلقات العامة بدورها المتكامل في زيادة درجة فعالية المؤسسة الخدماتية.[2]

III: أهمية العلاقات العامة في المؤسسة الخدماتية:

إن العلاقات العامة في المؤسسة الخدماتية هي الموضوع الحيوي والاساسي لنجاحها فهي تمثل عاملا حيويا لعلاج التضارب ب المصالح والاهتمامات بين الادارة والجمهور الداخلي والخارجي وهذا ما يجعل الادارة تهتم بالعلاقات العامة وتفرد لها ادارة متخصصة ومكانا لائقا في الخريطة التنظيمية.[3]

حيث نجد إن اهميتها في المؤسسة الخدماتية تكمن فيما يلي:

[1]- زيد منير، عبوي، الاتجاهات الحديثة في المنظمات الإدارية، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، 2006، ط1، ص26-27

[2] - محمد عبد الرزاق ،الدليمي، المدخل إلى العلاقات العامة، مرجع سابق الذكر، ص125

[3]-عبد المعطي، محمد عساف واخرون، اسس العلاقات العامة، دط ، دار الحامد للنشر والتوزيع، الاردن، 2004، ص122

إن العلاقات تقوم بوضع برامج منهجية مدروسة لإعلام كافة طوائف الجمهور بنشاطها وسياستها ومنتجاتها والخدمات التي تؤديها [1]

تتميز العلاقات العامة بأهمية خاصة في حاجة مدير المؤسسة لبنائها فهو يتعامل مع الرؤساء والمساهمين او ممثلي الجهات الرسمية ويتلقى منهم المعلومات ويتخذ القرارات في المؤسسة وهو ايضا على علاقة بجمهور المستهلكين بخدمات الاتصالات واتصاله برجال الإعلام فنجاح اداء المؤسسة مقرون بمدى أهمية العلاقات العامة داخل المؤسسة الخدماتية وخارجها

العلاقات العامة لها أهمية كبرى وذلك من خلال مساعدتها في تخطيط الاتصال داخل المؤسسة الخدماتية بين مختلف مستويات التنظيم اضافة إلى الاشراف الاتصالات الخارجي

استنادا إلى نتائج البحوث والدراسات اكدت هذه الأخيرة إن العلاقات العامة لها اهتمام كبير خاصة مع جمهورها الداخلي في المؤسسة الخدماتية وذلك من خلال من خلال توفير المطالب المعنوية لهم مثلا: الشعور بالأمان والطمأنينة في المستقبل اضافة إلى المعاملة الانسانية لهم واحساس العاملين بالدور الذي يمارسونه في خدمته.[2]

III- انواع الاتصال في المؤسسة الخدماتية: نوجزها في العناصر التالية

1_الاتصالات الرسمية:

الاتصال الرسمي من أكثر الأنواع شيوعا وانتشارا في المؤسسة حيث تعرفه معظم مصطلحات الإعلام على أنّه " : ذلك الاتصال الذي يتم بين المستويات الإدارية المختلفة في المؤسسة بالطرق الرسمية المتفق عليها في نظمها وتقاليدها والذي يعتمد على الخطابات، المذكرات والتقارير وهناك من يعرفه على أنّه" : عبارة عن تنسيق عقلاني لنشاط يقوم به عدد من الأشخاص لتحديد أهداف مشتركة ومحددة وذلك حسب نظام تقسيم العمل وهيكلة السلطة.

وعليه، فالاتصال الرسمي هو كل ما يتم وضعه من قبل الإدارة مسبقا والذي يبقى معروفا ومتعارفا عليه داخل المؤسسة وخاضعا للتنظيم الهيكلي للمؤسسة.

وبمعنى آخر، هو مجموع الأنشطة الاتصالية المحددة من قبل الإدارة .وعليه، فكل أطراف المؤسسة مطالبون بالامتثال لهذا النوع من الاتصال لكن هذه الفكرة تبقى غير كافية لتحديد معالم

[1]-غريب ، عبد السميع، الاتصال والعلاقات العامة في المجتمع المعاصر ، ط د، مؤسسة شباب الجامعة، الاسكندرية، سنة، 2007، ص104

[2]-pierre berangeret autres: vestion les fonctions de l'entreprise، 2edition، vuibert، paris، 1998، p5

الاتصال الرسمي لذلك هناك من يعرفه على أّنه" : ذلك النظام المتينة عناصره بصورة مكتوبة ورسمية في الجهاز الإداري وعادة ما توجه نظم الاتصالات الرسمية في الأجهزة الإدارية لخدمة سياسات المؤسسة من هنا، يخضع الاتصال الرسمي للسياسة المنتهجة من قبل الإدارة ويأخذ عدة اتجاهات من التدفق الإعلامي داخل المؤسسة:

-الاتصال النازل.

-الاتصال الصاعد.

- الاتصال الأفقي

- الإتصال النازل:

يعتبر هذا النوع من الاتصالات الأكثر شيوعا وانتشارا في التنظيمات الإدارية ومع" الأجهزة الكلاسيكية التي يكون فيها التركيز منصبا على نقل المعلومات، الأوامر, والتوجيهات من الأعلى إلى الأسفل وعليه، فالاتصال النازل هو كل اتصال تهدف من خلاله إدارة المؤسسة إلى تمرير رسائلها إلى الموظفين وهذا عبر عدة وسائل" كالإصدارات الكتابية، الجريدة الداخلية).[1]

الملصقات والمذكرات كما يهدف الاتصال النازل إلى توجيه سلوكات الموظفين وفق ما يخدم سياسة الإدارة وهذا من خلال إرسال تعليمات دون مناقشتها مع الموظفين مما يجعل هذا النوع من الاتصالات قائما على اتصال من جانب واحد. هذا، ويستدعي الاتصال النازل من الإدارة التركيز والدراسة المعمقة لمحيط المؤسسة لأجل التحكم الجيد في مواردها البشرية لذلك يجب أن يخضع الاتصال النازل إلى الخطة التالية[2]:

الاعلام ← التوضيح ← الاقناع ← الاندماج

شكل رقم :(3) يمثل الاتصال النازل.

المصدر: مصطفى العشوي ،أسس علم النفس الصناعي التنظيمي، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، 1991 ، ص 120

[1] Alex Muccheilli : « les sciences de l'information et de la communication », édition Hachette, Paris, 1995, p . 166.

[2] - مصطفى العشوي ،أسس علم النفس الصناعي التنظيمي، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، 1991 ، ص 120

هذه العناصر التي يجب أن تمر عليها أي رسالة موجهة إلى القاعدة ليست بالعملية السهلة بل تتطلب التدقيق والتحديد في عملية تمرير المعلومات إلى الموظفين فالمعلومات التي ترسلها الإدارة سوآءا كانت في شكل أوامر أو تعليمات فلابد أن يتم شرحها وتوضيحها للموظفين حتى يفهم أهداف ومعنى هذه المعلومات التي يجب أن تندمج مع سياسة الإدارة وهذا لا يتحقق إلا إذا استعملت هذه الأخيرة الوسائل التي تراها فعالة في تحقيق ذلك، مثل الندوات والاجتماعات التي تعد الفرصة المناسبة لمسؤول المؤسسة لشرح طموحات الإدارة وإقناع الموظفين بها من جهة والسماح للموظفين بعرض آرائهم حول هذه المعلومات من جهة أخرى وعند توصل كلا الطرفين: الموظفين والمسؤولين إلى رأي موحد فإنه يمكننا القول بأن الموظفين قد اندمجوا ضمن أهداف المؤسسة.

علاوة على أهمية الاتصال النازل في توجيه سلوكات الموظفين على حسب ما يتوافق مع أهداف المؤسسة، فإن لهذا النوع عدة سلبيات، أهمها[1]:

1- استخدام هذا النوع من أجل مهمة دعائية تستغلها الإدارة لتزيين الواقع الذي تعشيه المؤسسة و إخفاء كل السلبيات التي قد تشوه صورتها أمام الموظفين.

2- عطاء أوامر للموظفين دون السماح لهم في مقابل ذلك بعرض أو تقديم آرائهم واقتراحاتهم وبالتالي يصبح هذا النوع من الاتصال أداة للاحتكار والسيطرة على الموظفين.

3- إقامة جدار فيما بين الإدارة والموظفين، الأمر الذي يجعلهم يشعرون بالتهميش و بأنهم بعيدون كل البعد عن نشاط وأهداف مؤسستهم، وهذا من شأنه أن يوسع من الفجوة الاتصالية بين الإدارة و الموظفين[2].

4- تمر الرسائل والمعلومات من خلال هذا النوع من الاتصال من طرف واحد دون وجود قناة للحوار و الاستماع بين الإدارة والموظفين وبالتالي فهذا الأسلوب في التعامل مع القاعدة يساهم بصفة سلبية في تكوّن مجموعات معارضة لسياسة إدارة المؤسسة الذي يتطور ويشكل اضطرابات وفوضى قد لا تستطيع الادارة مواجهتها.وإذا كان هذا النوع من الاتصال لا يتوافق مع انشغالات القاعدة فهناك نوع آخر يسمح بتوصيل رسائل القاعدة إلى القمة[3].

---

[1] -Philippe Morel : « La communication d'entreprise », édition librairie vuibert, Paris , Février 2000, - p 89.

[2]-أحمد خاطر، عاصم الأعراجي و آخرون، مبادئ الادارة العامة، بغداد، 1978 ،ص 222 .

[3]- مصطفى العشوي، أسس علم النفس الصناعي التنظيمي ،مرجع سابق الذكر، ص202

2_ الاتصال الصاعد:

لا يقل الاتصال الصاعد أهمية عن الاتصال النازل وإن كان أقل انتشارا في المؤسسات ذات التنظيم المركزي إلا أنه يعد الفرصة التي تسمح للموظفين بالتعبير عن انشغالاتهم[1].

وإذا كان النوع الأول يرتكز على اتصال من جانب واحد دون اشراك الآخر فإن الاتصال الصاعد يمكن القاعدة من المشاركة في القرارات التي تتخذها الادارة هذه المشاركة تتم عن طريق وسائل مختلفة تسمح للموظفين بطرح مشاكلهم على الادارة الأمر الذي يساعد هذه الأخيرة على اتخاذ القرارات السليمة، فحسب **عبد الرحمان عبد الباقي:**

لا يقتصر دور الموظف في تلقي البيانات وإنما تعطى له الفرصة أيضا لإيصال البيانات والمعلومات إلى رؤسائه وهي الطريقة المثلى التي تتيح للمرؤوسين بنقل اتجاهاتهم وآرائهم عن مختلف الأمور الحيوية لإدارة المؤسسة.[2]

وعليه، يسمح هذا النوع من الاتصال للموظفين بالتعبير عن آرائهم وكذلك بالمشاركة في إدارة مؤسستهم كما يعد الفرصة التي من خلالها تستمع الادارة إلى الموظفين وهو بذلك يعتبر أسلوبا من أساليب التسيير الإداري المتفتح القائم على الديمقراطية وحرية التعبير.

أمام أهمية هذا النوع من الاتصالات داخل المؤسسة، فإنها قد توجد في عدة أشكال:

1_ رسمية : أي محددة من حيث أطراف العملية الاتصالية :المرسل و المستقبل.

2- غير الرسمية : غير محددة ونستطيع رغم ذلك التعرف على المرسل والمستقبل.

3- قد تتعلق بإشاعة عندما تكون غير محددة وليس هناك مرسل أو مستقبل معروف.

4- عفوية غير متعلقة بمعلومة نازلة أو تكون كإجابة على معلومة مرسلة من القمة.

5- تكون بمثابة" رجع الصدى "أي تكون كردة فعل لوضعية جديدة تحمل انشغالات الموظفين.[3]

بين مما سبق، هو أن أشكال الاتصال الصاعد قد تختلف عن الاتصال النازل فالمرسل والمستقبل في هذا النوع من الاتصال قد يكون غير معروف في بعض الأحيان وذلك على عكس الاتصال النازل الذي يبقى فيه المرسل والمستقبل والرسالة معروفين ومحددين وبالتالي يكثر في هذا النوع

[1]- عبد الرحمان عزي ،عالم الاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1992 ، ص 25 .

[2]- عبد الرحمان عزي ،عالم الاتصال، مرجع سابق الذكر، ص27

[3]- أحمد خاطر، عاصم الأعراجي و آخرون، مبادئ الادارة العامة، مرجع سابق الذكر، ص223

من الاتصال الاشاعات والمعلومات المجهولة المصدر مما يجعل عملية الاتصال صعبة على ذلك يتضمن الاتصال الصاعد أهم عنصر في العملية الاتصالية التي تحدث بين المرسل والمستقبل وهو" رجع الصدى "الذي لا نجده في الاتصال النازل والذي لا يعطي الفرصة لمستقبل الرسالة بالتعبير عن آرائه و الإجابة عنها بكل حرية لذلك تكتسي التغذية الاسترجاعية في الاتصال الصاعد أهمية بارزة كونها تساعد الادارة على أن تكون على اتصال وارتباط دائم ومباشر مع الموظفين" فالاتصال الصاعد وسيلة للانفتاح وليس بعملية إدارية وهو الرابط غير المباشر للاختبار الاسترجاعي لمدى تطور ونمو الموظفين.[1]

وعليه، أصبحت التغذية الاسترجاعية المتمثلة في"رجع الصدى "الفرصة التي تختبر من خلالها الإدارة وضعية الموظفين وانشغالاتهم وآرائهم حول طريقة إدارة مؤسساتهم لهذا يمكن استخدام عدة وسائل للاستفادة من التغذية الاسترجاعية مثل التحقيقات الميدانية و استطلاعات الرأي التي قد تقوم بها إدارة المؤسسة من وقت إلى آخر لمعرفة آخر التطورات التي يعرفها واقع المؤسسة[2].

كما يمكن القول ، بأن الاتصال الصاعد يسمح ب:

1_ بالنسبة للموظفين:

- نقل اتجاهاتهم وانشغالاتهم إلى رؤسائهم.
- مساهماتهم في عملية اتخاذ القرارات داخل مؤسساتهم.
- إبداء ملاحظاتهم دون الإحساس بالخوف.
- المناسبة التي تسمح لهم بتغيير سلوكات مسؤوليهم و التقرب أكثر منهم

2_ بالنسبة للإدارة :

- معرفة الواقع ووضعية الموظفين وكذلك أهم المشاكل والانشغالات المطروحة من قبلهم.

_ التعرف على آراء الموظفين حول مسؤوليهم و محاولة التقرب منهم.

_ تسمح استطلاعات الرأي بالاختبار الاسترجاعي لما يعيشه ويحسه الموظفون ولهذا السبب فإنه على الادارة أن لا تظهر أي تهديد أو خطر على إجابات الموظفين التي تحملها استطلاعات الرأي لذلك فهي مطالبة بإظهار روح الثقة والمرونة في التعامل.

[1] Jean-pierre Hogue, Dennis levesque et d'autres : « Groupe, pouvoir et communication », Presse de-l'université de Canada, 1989, p. 104.

[2] - -Philippe Morel, op. cit, p. 92

على الرغم من أهمية هذا النوع من الاتصالات في تجسيد المناخ الإتصالي القائم على الديمقراطية والشفافية فإنه يعرف عدة عراقيل أهمها:

أ_ يؤدي وجود هيكل تنظيمي معقد إلى فقدان الرسائل والبيانات التي يرسلها الموظفون لقيمتها ومعناها قبل وصولها إلى الادارة بسبب كثرة المستويات الادارية[1].

ب_ قد تستخدمه الادارة فقط كإجراء شكلي لإيهام العمال بأنهم يحظون بالاهتمام داخل المؤسسة وبالتالي تبقى آراء الموظفين مجرد آراء مهملة في إدراج مكاتب المسؤولين.

3_ الاتصال الأفقي:

يتعلق هذا النوع من الاتصالات بالعلاقات التي تنشأ بين مختلف مصالح المؤسسة وبين الموظفين بهدف تجنب وصول مشاكل القاعدة إلى القمة .زيادة على ذلك" يسمح الاتصال الأفقي بالحصول على معلومات لا يمكن الحصول عليها بواسطة الاتصال العمودي خاصة في المؤسسات التي يسودها التسلط.

وعليه، إذا كان الاتصال النازل قائما في بعض الأحيان على احتكار المعلومات على مستوى الإدارة، فإن الاتصالات التي تحدث فيما بين الموظفين قد تمكنهم من الحصول على المعلومات التي يحتاجونها في إطار نشاطهم على مستوى المؤسسة.

الأكثر من ذلك، تساهم الاتصالات التي تحدث فيما بين الموظفين في تجميع طاقاتهم نحو ما يخدم نشاطهم بتوجيه سلوكياتهم نحو الهدف المشترك[2].

أمام أهمية هذه الاتصالات في نشاط المؤسسة، فإنها تخضع لمجموعة من الشروط مثل:

1-ضرورة وجود الانسجام في الأهداف :نعني هنا وجود توافق بين أهداف المجموعة وتوجيهات المشاركين في الاجتماع أو في ندوة ما.

2-عدد المشاركين :كلما زاد عدد المشاركين في العملية الاتصالية كلما ساهم ذلك في وجود آراء متعددة ومختلفة وبالتالي يحدث احتكاك وانسجام فيما بين الموظفين[3].

[1] - أحمد خاطر، عاصم الأعراجي و آخرون،"مبادئ الادارة العامة، "بغداد، 1978 ،ص 222 .

[2]- عبد الرحمان عزي ، عالم الاتصال ، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1992 ، ص 25 .

[3]- أحمد خاطر، عاصم الأعراجي و آخرون، مبادئ الادارة العامة، مرجع سابق الذكر، ص225

3-الفضاء المناسب :إن بعض الوضعيات قد تعرقل فعالية الاتصالات التي تحدث داخل مجموعة من الموظفين خاصة تلك التي تتم وفق أساليب غير مدروسة ولا تساعد على احتكاك الموظفين فيما بينهم وبالتالي فهي تعرقل الاتصالات وتعرضها إلى اضطرابات على مستوى تناقل المعلومات أو حتى على مستوى الاحتكاك فيما بين أطراف العملية الاتصالية.

4-الحرية في الاتصال :فضرورة وجود قسط من الحرية في الاتصالات التي تحدث فيما بين الموظفين تجعلهم يشعرون بالارتياح في مجموعة علاقاتهم دون تخوف أو تحفظ ويحفزهم على الاجتهاد والتعبير عن آراءهم ويقترحون حلولا دون تردد.

5-تساهم الاختلافات في الآراء ووجهات النظر السطحية في تشكيل مناخ اتصالي قائم على التنافس والحماس التفاعل يعني الاختلاف الموجود في الآراء و السلوكيات فمن أجل رفع مستوى الاحتكاك والحماس داخل المجموعة لا بد من أن كل فرد في المجموعة أن يتمسك بآرائه الخاصة فعدم الاتفاق يرفع من درجة التفاعل و بالتالي فالاتصالات التي تحدث فيما بين الموظفين تنمو وتتطور باحتفاظ كل فرد بخصوصيته.[1]

إن الاختلاف في وجهات النظر والآراء، قد يشكل في الوهلة الأولى أهم مشكلة قد تتعرض لها الاتصالات الأفقية لكن هذه الاختلافات قد تغذي هذه الاتصالات وتجعلها تنصب في هدف مشترك وهو الصالح العام للموظفين والمؤسسة[2].

على ضوء ما سبق، يمكن القول بأن الشرط الأول والرابع والخامس من أهم العناصر الواجب توفرها في الاتصالات التي تحدث فيما بين أطراف العملية الاتصالية خاصة تلك المتعلقة بمدى وجود انسجام وتوافق بين أهداف المجموعة وأعضائها .وهذا حتى تكون اتصالاتهم تنصب في هدف مشترك ومتفق عليه دون إهمال عنصر الحرية والشفافية ودوره في تحسيس الموظفين بالطمأنينة والارتياح خلال نقاشاتهم وتدخلاتهم.

أضف إلى ذلك ،أهمية الاختلافات الفكرية لأطراف العملية الاتصالية ودورها في إعطاء قيمة ومعنى لمناقشاتهم فالاختلاف يولد الاتفاق وهو ضروري لنجاح أي حوار بين الطرفين.[3]

[1] Jean-pierre Hogue, Dennis levesque et d'autres : « Groupe, pouvoir et communication », Presse de l'université de Canada, 1989, p. 104.

[2]- صالح الشبكشي ،العلاقات الإنسانية في الإدارة ، دار الفكر العربي، بيروت، 1978 ، ص 296 .

[3]-عبد الرحمان عزي،مرجع سابق،ص75

خلاصة الفصل :

يتضح لنا من خلال هذا الفصل بمختلف عناصره مدى أهمية العلاقات العامة كجزء من الإدارة الحديثة في المؤسسات المعاصرة وبالتحديد في المؤسسات الخدماتية نظرا لطبيعتها الخاصة وفيما يلي سنحاول التعرف بشكل تطبيقي على أهمية ودور العلاقات العامة في نوع من أنواع المؤسسة الخدماتية ألا وهي المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف بالمدية محور دراستنا الحالية.

فالدور الذي يلعبه الاتصال المؤسساتي يوضح المكانة المحورية الحيوية التي يحتلها الاتصال داخل المؤسسة، كما تتضح من خلالها الضرورة القصوى للتحكم في المعلومة التي تسمح بتسطير وتوجيه مشاريع وقرارات المنشاة المختلفة مهما كانت طبيعة نشاطها ومهما كان حجمها.

الفصل الثاني:

دور العلاقات العامة في مواجهة وتسيير الأزمات

تمهيد:

كلمة ازمة لا شك انها تثير في النفس الاضطراب والخوف والفزع في إن واحد ومراد ذلك لان هذا التعبير او اللفظ ليس محببا للنفس حيث تؤدي الكلمة عند سماعها بان هناك مشكلة كبيرة قادمة مما يسبب الارتباك واتخاذ القرارات التي قد تكون في كثير من الاحيان خارج مسؤولية العقل فتكون النتائج عكسية وليست كما يرغب ان تكون والواقع انه في ظل التطورات المتسارعة

وفي ظل الاضطراب الاقتصادي والسياسي والاجتماعي الذي سيطر على هذا العصر فان الازمات أصبحت شيئا متوقعا في اي زمان ومكان ، ومن هنا اصبح من المفروض إن تستعد لها الادارات بكافة مجالاتها وتخصصاتها وان تكون مستعدة دائما لمثل هذه الطوارئ، فالأزمة بصفة عامة هي حدث مفاجئ يكون مقترنا بتهديد خطر او غير متوقع وتكون نتائجها في اغلب الاحيان مؤثرة لا نها في اغلب الاوقات تحتوي على احداث سرعة ونتائج تهدد القيم والاهداف .

لذلك خصصنا هذا الفصل للتحدث عن دور العلاقات العامة في مواجهة وتسيير الازمات بحيث قسمناه إلى ثلاث مباحث وكل مبحث يتفرع إلى ثلاثة عناصر حيث يتناول المبحث الاول ماهية الازمة الذي يحتوي على مفهوم الازمة واسباب نشوئها، وانواعها.

اما المبحث الثاني فيتحدث عن ماهية جائحة فيروس كورونا ويحتوي هذا المبحث على تعريف الفيروس ،وطرق انتشاره، والوقاية منه.

اما المبحث الثالث فيتحدث عن ادارة العلاقات العامة لازمة فيروس كورونا ويحتوي هذا المبحث على استراتيجيات ادارة الازمة، واساليب حل الازمة وطرق التعامل معها، والعوامل التي تساعد على نجاحها.

المبحث الاول : ماهية الازمة

I- مفهوم الازمة واسباب نشوئها:

1- مفهوم الازمة: تعددت التعريفات التي تناولت مفهوم الأزمة تبعا لاختلاف المجالات والمستويات التي يتناولها الكُتّاب والباحثون في دراستهم للأزمات، وكذلك لتعدد أنواع الأزمات وأسبابها وتصنيفاتها المختلفة .ويكمن وجه الصعوبة في تحديد مفهوم الأزمة في شمولية طبيعته واتساع نطاق استعماله، حتى أنّه من المتعذَّر إيجاد مصطلح يوازي (الأزمة) في ثراء إمكاناته واتساع مجالات استعماله[1] .

تعود الأصول الأولى لاستخدام كلمة أزمة إلى علم الطب الإغريقي القديم، وقد كانت هذه الكلمة تستخدم للدلالة على وجود نقطة تحول مهمة، ووجود لحظة مصيرية في تطور مرض ما، ويترتب على هذه النقطة، إما شفاء المريض خلال مدة قصيرة أو موته[2] .

وقد وردت مجموعة من التعاريف للأزمة، كان من أهمّها:

يعرف المعجم الوسيط الأزمة بأنها " الشدة والقحط"، وفي قاموس Webster تعرف بأنها فترة حرجة وغير مستقرة أو خلل في الوظيفة[3] ."

ولقد عرفت الأزمة من المنظور الاجتماعي بأنها توقُف لأحداث المنظمة والمتوّقعة واضطراب للعادات والعرف مما يستلزم التغيير السريع لإعادة التوازن وتكوين عادات أكثر ملائمة للأوضاع الجديدة التي فرضتها أحداث الأزمة.[4]

وتُعرف الأزمة من المنظور الاقتصادي بأنها وضع اقتصادي عارض يؤّثر على تحقيق الأهداف القومية ينشأ من وضع اقتصادي عالمي أو إقليمي أو داخلي، ويحتاج إلى بذل كآّفة الجهود لاجتيازه.

أما الأزمة من المنظور الإداري أو من وجهة نظر الإداريين، فلها عدة تعريفات:

---

[1] -- الخضيري ، محسن ، ادارة الازمات: منهج اقتصادي اداري متكامل لحل الازمات ، ص2 ، مكتبة مدبولي ، القاهرة ، 1990 ، ص 19

[2]-ابو فارة ، يوسف ، إدارة الأزمات ، ط1 ، إثراء ، الأردن ، 2009 ، ص20

[3]- مجمع اللغة العربية ، المعجم الوسيط ، مكتبة الشروق الدولية ، ط4 ، 2004 ، ص206

[4]- الباز ، عفاف ، دور القيادة الإبداعية في إدارة الأزمات ، مجلة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية ، جامعة القاهرة ، العدد 11 ، 2002 ، ص24

يعرّفها الخضيري، 1990 بأنها "موقف تواجهه إدارة المنظمة، تتسارع فيه الأحداث وتتشابك معه الأسباب بالنتائج، يفقد خلاله مّتخذ القرار القدرة على التَّحكُّم بما يجري من أحداث داخل المنظمة وخارجها، مما يؤّثر بشكل ملحوظ على أداء المنظمة ومستقبلها".[1]

كما ويعرف الرازم 1995 الأزمة بأنها عبارة عن"حالة غير عادية تترك أثرا قاطعا على مجريات الأمور العادية، فتربك روتين الحياة والعمل وتخلّ بالقواعد والنظم والبنيان الأساسي للعمل .[2]

وتشير الأزمة كما يراها شهاب، 1998 إلى" خلل جوهري في المسيرة العادية لحياة فرد أو جماعة أو منظمة، وتنشأ الأزمة عند حدوث موقف غير متوّقع يكون الفرد أو الجماعة غير مستعدين له "

وتعني الأزمة كما يراها بيبر Bieber بأنها "نقطة تحول في أوضاع غير مستقرة، ويمكن أن تقود إلى نتائج غير مرغوبة إذا كانت الأطراف المعنية غير مستعدة أو غير قادرة على احتوائها ودرء أخطار.[3]

2- أسباب نشوء الازمة : إ ن أسباب نشوء الأزمة في أ ي منظمة يرجع إلى عدة عوامل، يمكن إجمالها كما يلي حسب وجهة نظر(الصيرفي2008):[4]

أولا :البيئة الخارجية والمتمثلة في:

- المنافسين :كقيام المنافسين بتوفير خدمات أفضل يؤدي إلى جذب المستفيدين إليهم.
- الضغوط الحكومية والنقابية :كتخصيص ميزانية من قبل الحكومة للمستشفى تكون غير كافية لتشغيل قسم أو اثنين.
- المبادئ والقيم السائدة .
- الكوارث الطبيعية :مثل الزلازل والبراكين والأعاصير، وهي لا دخل للإنسان بها، بل هي من فعل الطبيعة.

ثانيا :البيئة الداخلية والمتمثلة في:

- خصائص الأفراد والمديرين :حيث إ ن خصائص الأفراد لها دور كبير في نشوء الأزمات، فبعضهم لا يتمتع بالمقدرة على التعامل مع المشكلات البسيطة، ولا يمكنهم أخذ قرارات سليمة وبالتالي تؤدي إلى نشوء أزمة.

[1]- الخضيري ، محسن ، ادارة الأزمات: منهج اقتصادي اداري متكامل لحل الازمات ، ص15
[2]- الرازم عز الدين ، التخطيط للطوارئ والازمات في المؤسسات ، ط1 ، دار الخوجا ، عمان ، 1995 ، ص19
[3]- شهاب ، بدر ، معجم مصطلحات الادارة العامة ، ط1 ، دار البشير ، عمان ، الاردن ، 1998 ، ص98
[4]- الصيرفي ، محمد ، ادارة الازمات ، مؤسسة حورس الدولية ، الاسكندرية ، 2008 ، ص 23

- ضعف الإمكانات المادية والتكنولوجية والبشرية :فالمستشفيات الحكومية تعاني من نقص شديد في الإمكانات البشرية على وجه التحديد ونقص في الإمكانات المادية والتكنولوجية.
- التهوين من الأزمات وعدم أخذها بعين الاعتبار، وبالتالي يؤدي إلى تفاقمها وعدم السيطرة عليها.
- انعدام الثقة :إن انعدام الثقة يؤدي إلى الابتعاد عن الخدمات التي توفُّرها المستشفيات· .
- الّتسرع في اتخاذ القرارات، وبالتالي تكون قرارات غير سليمة وغير دقيقة وقد تكون سبباً في تفاقم الأزمة وليس الحد منها.
- عدم فعالية الاتصالات بين أجزاء المؤسسة بعضها ببعض، وبين المؤسسات الأخرى ذات العلاقة وأيضا ضعف الاتصال بين الأفراد والمسئولين.
- ضعف القيادات.[1]

II-انواع الازمة

تصنف انواع الازمة باعتمادها على اصل حدوثها:

- طبيعة الحدوث قد تكون نتيجة فعل الانسان مثل (التهديد العسكري، الارهاب، اضطراب المجتمع، ملوثات البيئة، انهيارات السدود او اماء في المدن، الحرائق، حوادث المواصلات) .ازمة بفعل الطبيعة مثل (الزلازل وغيرها من الكوارث الطبيعية).[2]
- ومن حيث المستهدف من الاعتداء مثل الشخصيات والممتلكات .
- ومن حيث الهدف كالتفجير من دون مطالب والابتزاز.
- ومن حيث مسرح الحادث او الظروف التي خلفتها الازمة.
- ومن ناحية عمق الازمة (ازمة هامشية سطحية) وهي لا تشكل خطر على المنظمة وتأتي بشكل مفاجئ وتنتهي بشكل سريع مثل: الاشاعات الكاذبة مثل الاشاعة المزيفة.[3]
- ازمة هيكلية عميقة وهي اخطر انواع الازمة وتعتبر شديدة وقاسية وعنيفة ومرتبطة بالمنظمة وتتأثر بحدوثها كانهيار القائد واكتشاف خيانته او عدم كفاءته، وقيم والاسس والاخلاق الجيدة التي نشأت في المجتمع، والاسس والقواعد وشرف العمل.

[1]- الصيرفي ، محمد ، مرجع سابق الذكر ، 2008 ، ص 24
[2]- شهاب ، بدر ، مرجع سابق الذكر ، 1998 ، ص102
[3]- الخضيري ، محسن ، ادارة الازمات: علم امتلاك القوة في اشد لحظات الضعف ، مجموعة النيل العربية ، القاهرة ، 2003، ص20

- ومن ناحية التكرار(ازمة متكررة ودورية مثل الازمة البطالة او ازمة غير متكررة، عشوائية فجائية مثل ازمة اقتصادية).
- ومن ناحية الوقت (ازمة قصيرة الامد او طويلة).
- ومن حيث الاثار والخسائر(خسائر بشرية ، مادية ، معنوية ، مختلطة).
- ومن حيث القصد الازمة عمدية او غير عمدية او قضاء وقدر، ومن حيث مستوى المعالجة محلية او اقليمية او دولية ، وبالإضافة المظهر(ازمة بطيئة النمو ، عنيفة ، صريحة ، ضمنية).[1]

المبحث الثاني : ماهية جائحة فيروس كورونا

I-تعريف فيروس كورونا وطرق انتشاره :

1-تعريف فيروس كورونا:(فيروس كورونا19) تم اكتشاف فيروس كورونا19 -Covid)) في الصين ديسمبر ٢٠١٩ ، وفي كجائحة، لم (WHO) Covid-19 مارس/آذار ٢٠٢٠ ، أعلنت منظمة الصحة العالمية تقتصر خطورته على الجانب الصحي وأعداد الإصابات التي تعد بالملايين وآلاف الوفيات، وإنما امتدت خطورته إلى التبِعات الاقتصادية والاجتماعية التي قد تُحدِث تغيرات جوهرية عالميًا.

-ينتشر Covid) من شخص ووفقًا لمنظمة الصحة العالمية فإنَّ فيروس كورون19) لآخر من خلال المخالطة اللصيقة) ضمن ٦ أقدام، أو ٢ متر (وينتشر عن طريق الرذاذ التنفسي، وإلى الآن لا يوجد دواء أو لقاح ثَبَتَتْ فعاليته بشكلٍ تامٍ، ويركز نهج المعالجة على تخفيف الأعراض، وقد أوضحت منظمة الصحة العالمية ضرورة الالتزام بطرق الوقاية، فضلًا عن ضرورة البقاء في المنزل ما لم تكن هناك حاجة إلى الخروج للضرورة،(وممارسة التباعد الاجتماعي) البقاء على بعد ستة أقدام على الأقل من الآخرين).(٢٦وفي ضوء تعليمات منظمة ا لصحة العالمية باتت الوقاية من الفيروس هي خط الدفاع الأول بل الوحيد المتاح إلى الآن وهو ما يتطلب وسائل إعلامية اتصالية فعالة؛ لنشر وتعزيز الوعي الصحي بين الأفراد والتصدي لفيروس كورونا ومنع انتشاره[2].

2- طرق انتشار فيروس كورونا: غالبا تنتشر الأمراض المعدية بطريقين هما:

[1]- الخضيري ، محسن ، مرجع سابق الذكر ، ص21
[2]- الخضيري ، محسن ، مرجع سابق الذكر،ص25

***الطريقة المباشرة :**

وهي تنتقل من شخص إلى آخر مباشرة بوساطة أحد الأمور التالية:

- الملامسة الشخصية للمريض وأكثر الأمراض انتقالا الأمراض الجلدية المعدية مثل الجرب والقمل والفطريات.
- الرداد الصادر من المصاب بواسطة السعال أو العطس أو البصق مثل الانفلونزا والسل.
- العلاقات والتجارب والملامسة الجنسية الخاطئة والمحرمة مثل الزهري والسيلان والايدز .
- بواسطة نقل الدم تنتقل عندما يكون الدم مصابا بمرض مثل الايدز
- من الأم إلى الجنين عبر المشيمة مثل مرض الايدز[1].

***الطريقة غير المباشرة :**

والذي يحتاج إلى وسيط آخر لنقل المرض من شخص إلى آخر مثل:

- الوسائط الحية أي الكائنات الحية الموجودة في الطبيعة مثل القوارض والحشرات والحيوانات الأخرى وخير مثال عليه مرض الطاعون وانفلونزا الطيور[2].
- الوسائط غير الحية الموجودة في الطبيعة مثل الماء والتربة والهواء والحليب والأغذية مثل التسمم الغذائي والإسهامات والجفاف والتهابات الأمعاء."

وبما أن فيروس كورونا(كوفيد) 19 من بين الأمراض المعدية فإن طريقة انتقاله أيضا تتم بطريقين مباشرة وغير مباشرة .وقد أثبتت أغلب الدراسات والأبحاث حول طريقة انتشار فيروس كورونا أن" طريقة الانتقال الرئيسية هي من إنسان إلى إنسان عن طريق المفرزات التنفسية المزفورة (مثل السعال أو العطاس).[3]

لهذا يجب أن تكون المسافة بين الأشخاص1,5 متر على الأقل حتى لا تنتقل العدوى إذا عطس شخص مصاب(الازدحام خطير .)تبقى القطرات الناقلة لفيروس كورونا معلقة في الهواء لفترة قصيرة، وقد تترسب على منضدة مثلا أو أي شيء من هذا القبيل، فيصبح ناقلا للعدوى عندما يلمسه شخص ما ولا يغسل يديه جيدا بالماء والصابون .وينصح بغسل اليدين كل حين وآخر حيث قد تنتقل العدوى من مسك أكرة باب ملوث .

من اليدين تتم بعد ذلك الإصابة بالعدوى عندما يلمس الشخص فمه أو أنفه أو عينه

[1]-قدري ، الشيخ علي واخرون ، 2008 ، د ط ، د ن ، ص101-102

[2]- (20 – 2019 _كورونا_فيروس_جائحة/ https://ar.wikipedia.org/wiki

[3]- (https://www.who.int/ar/health-topics/coronavirus)

فيجد الفيروس طريقه إلى الجهاز التنفس ي للشخص .ويفترض أنه شبيه ببقية فيروسات الكورونا، التي قد تبقى حيّة ومعدية على السطوح المعدنية، أو الزجاجية، أو البلاستيكية، لفترة تصل إلى تسعة أيام في درجة حرارة الغرفة.[1]

II-الوقاية من فيروس كورونا:

لا يوجد حتى الآن أي علاج أو لقاح فعال ضد فيروس كورونا الجديد، وذلك على الرغم من الجهود المبذولة لتطوير بعضها " .ولمنع الإصابة توص ي منظمة الصحة العالمية بغسل اليدين بشكل منتظم، وتغطية الفم والأنف عند السعال، وتجنب الاتصال عن قرب مع أي شخص يظهر عليه أعراض مرض في الجهاز التنفس ي(مثل السعال.")

كإجراء وقائي يجب على كل شخص غسل يديه بالماء والصابون بين حين وآخر وعدم لمس اليدين للفم والأنف أو العينين حتى لا يجد الفيروس مسارا إلى الجهاز التنفس ي .والابتعاد عن الآخرين قدر الإمكان، فبهذه السلوكيات البسيطة يمكن للإنسان أن يحمي نفسه وأقاربه وذويه.

وبناء على التجارب الماضية في تفش ي ا لأوبئة والجوائح، تحاول العديد الحكومات والدول اعتماد بعض الإجراءات الوقائية التي اعتمدت سابقا كالتباعد الاجتماعي وإغلاق الحدود وعزل الحالات والاختبار وزيادة الحصانة بين السكان إلى إبطاء انتشار الفيروس التاجي .وتبقى بطبيعة الحال هذه الإجراءات متباينة بين دولة وأخرى ، ما يعني أننا سنكون أمام نتائج مختلفة في انحسار الفيروس.

وتجدر الإشارة هنا أنه لا يمكننا التنبؤ بالمسار الذي سيكون عليه الفيروس المستجد (كوفيد) 19 ، لكن تجربة البشر مع مثل هذه الأوبئة أنها قد تمتد إلى فترة طويلة، وخلالها نتعلم كيفية التعايش معها بالتدريج ومن ثم التقليل من آثارها المدمرة.كما أن الباحثين لا يعلمون الكثير عن طبيعة الفيروس أو سلوكه، وتتراكم الأبحاث حاليا، ومع الوقت قد يؤدي إلى فهم أعمق له، وبالتالي تصبح هناك فرص أفضل في مكافحة وعلاج هذا الفيروس.[2]

المبحث الثالث : ادارة العلاقات العامة لازمة فيروس كورونا

I-استراتيجيات ادارة الأزمة

[1] - -قدري ، الشيخ علي واخرون ، مرجع سابق الذكر ، ص203

[2] --قدري ، الشيخ علي واخرون ، مرجع سبق ذكره ، ص 301

هناك عدة أساليب استراتيجية لمواجهة الأزمات، فكل أزمة لها أسلوب للتعامل معها يختلف عن الأزمات الأخرى من ناحية الإمكانات والمواقف منها والتدابير المتخذة في حلها.

- **استراتيجية العنف:**

يتم استخدام العنف مع الأزمة المجهولة حيث إن المعلومات عنها شحيحة وغير كافية، ويستخدم العنف أيضا في الأزمات التي تتعلق بالقيم والمبادئ، لذا لابد من حصار الأزمة وتفكيك العناصر التي تتكون منها وقطع الإمدادات عنها.

- **استراتيجية وقف النمو:**

تستخدم استراتيجية وقف النمو عند قبول وجود الازمة حيث يتم بذل الجهد من اجل التقليل من تأثير الازمة حتى لا تصل إلى الانفجار، كما في الاحوال التالية:

- ✓ عند مواجهة مجموعة قوى ذات تأثير على المجتمع كالراي العام والجمهور
- ✓ الاضرابات كالإضراب عن العمل

فلا بد من الاستماع لهذه القوى والتفاوض معها لحل الازمة.

- **استراتيجية التجزئة :**

تعتمد استراتيجية التجزئة على تقسيم الازمة الكبيرة بشكل شامل وتحولها إلى اجزاء صغيرة يصبح التعامل معها يسيرا.

وقد تؤدي التجزئة إلى التعارض في المصالح من ناحية تقسيمات الازمة، وصراع القيادة على هذه الاجزاء، وهنا يتم تقديم اغراءات من اجل التفاوض

- **استراتيجية الاجهاض:**

تعتمد استراتيجية الاجهاض على التأثير على الفكر وافقاد الاسس التي يعتمد عليها مما يؤدي إلى عدم الاهتمام به، وبالتالي تنصرف بعض القوى عن هذا الفكر ويتم التخلي عنه تماما حيث يحدث اجهاض للفكر التي تقوم عليها الازمة مما يجعل الازمة تضعف وتتلاشى

- **استراتيجية دفع الازمة للأمام:**

تصبوا استراتيجية دفع الازمة للأمام إلى اثارة النزاع بين صناع الازمة على طريق الاسراع في الازمة ودفعها إلى مراحل متقدمة.

وتستخدم هذه الاستراتيجية عند حدوث تضامن بين القوى غير المتشابهة الصانعة للازمة.[1]

II- اساليب حل الازمة وطرق التعامل معها:

هناك اسلوبين لحل الازمة، احدهما باستخدام الطرق التقليدية وهو معروف ومتداول، والاخر باستخدام الطرق غير التقليدية وهو تحت التجربة.

اولا: الطرق التقليدية: وهي كالتالي:

ا- انكار الازمة: اي التكلم الإعلامي عند حدوث الازمة، وانكار وقوعها، واظهار بانه لا يوجد ازمة وان الامور تسير على احسن ما يرام، وذلك من اجل تدمير الازمة

ب- كبت الازمة: يقصد به تأخير ظهور الازمة، وذلك من اجل القضاء عليها.

ويعتبر الاسلوب المباشر هو الاسلوب الامثل للتعامل مع الازمة

ت- اخماد الازمة: اي استخدام الصرامة والعنف ضد من احدث الازمة

ث- تنفيس الازمة: اي محاولة البحث عن ثغرات والمنافذ في الازمة، وذلك من اجل اثارتها واشغال القوى التي صنعت الازمة بتا حتى يتم تدمير الازمة.

ج- بخس الازمة: اي تحويل الازمة إلى مسارات متعددة، وذلك من اجل تخفيف من قوتها والتقليل من خطورتها، ويكون التفريغ على ثلاثة مراحل، إلى وهي:

خ- مرحلة الصدام: اي مواجهة القوة المسببة للازمة، ومعرفة مدة تماسكها

د- مرحلة وضع البدائل: اي وضع الاهداف البديلة لمواجهة جميع ما نتج من اتجاهات والفرق اثناء مرحلة الاصطدام بين القوى المسببة للازمة.[1]

[1]- العساف ، صالح حمد ، المدخل الى البحث في العلوم السلوكية ، ط4 ، الرياض ، مكتبة العبيكان ، ص 129

ثانيا: الطرق غير التقليدية وهي:

ا- **طريقة فرق العمل:** تعتبر من اكثر الطرق استخداما في الوقت الحالي، وتتطلب وجود كوادر متخصصة في كل مجال، وذلك من اجل تحديد التصرف اللازم لمواجهة الازمة والقضاء عليها

ب- طريقة الاحتياطي التعبوي: اي تحديد نقاط الضعف في الازمة الواقعة ومصدر نشأتها، ومن ثم تشكيل احتياطي تعبوي وقائي يمكن استعماله عند حدوث ازمات اخرى جديدة.

ث- طريقة الاحتواء: اي الاحاطة بكل جوانب الازمة، واستخدام اسلوب الحوار مع القوى التي احدثت الازمة، وذلك من اجل التوصل إلى حل لها.

ج- طريقة تفريغ الازمة: اي تجريد الازمة من مضمونها وافقادها لهويتها، تعتبر هذه الطريقة من انجح الطرق للقضاء على الازمة لان لكل ازمة مضمون وهوية.

ح- طريقة تفتيت الازمة: عندما تكون الازمة شديدة الخطورة، فانه يتم التعرف على جميع معالمها من اجل تحديد القوى التي ساهمت في احداث الازمة، ومعرفة المصالح والمنافع لتلك القوى، وذلك من اجل تحويل الازمة الكبيرة إلى اجزاء مفتتة يمكن التغلب عليها.[2]

III- العوامل التي تساعد على نجاح ادارة الازمة:

هناك عدة عوامل تساعد على النجاح في ادارة الازمات:

- ادارة الوقت هو من اه العوامل التي تساعد على النجاح في ادارة الازمات، ويشكل فقدانه خطرا على مدى استيعاب الازمة.
- انشاء قاعدة شاملة من المعلومات المتعلقة بكافة اعمال المنظمة وجميع الازمات التي قد تحدث لها والاخطار المحتملة الوقوع.
- وجود نظام الانذار المبكر يتميز بالدقة والكفاءة وامكانية رصد اشارة الخطر وارسالها إلى متخذ القرار من اجل معرفة ابعاد اي موقف قبل إن يتحول إلى ازمة. .[3]

---

[1]-القحطاني ،سحمي محمد ، دور ادارات العلاقات العامة في التعامل مع الازمات والكوارث ، رسالة ماجستير غير منشورة ،جامعة نايف العربية للعلوم الامنية ،الرياض ، ص132

[2]- العساف ، صالح حمد ،مرجع سبق ذكره ،ص131

[3]- الدليمي ، عبد الرزاق ،العلاقات العامة وادارة الازمات ،ط2 ،عمان ،دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، ص119

- توفير نظام اتصال يتميز بالكفاءة العالية والفاعلية حيث إن الاتصال مهم وضروري للمساعدة في نجاح الادارة، ولكن لابد إن تكون هناك سرعة في توفير المعلومات والتعرف على الاراء حول المنظمة

خلاصة الفصل:

ومن خلال كل ما تقدم نختم هذا الفصل بالقول ان الازمة و كما سبق و تطرقنا اليه هي وضعية صعبة ومعقدة، او هي مجموعة احداث وظروف مفاجئة تحتوي على تهديدات واضحة للوضع الراهن او الحالي تؤثر على المصالح العليا للبنى الاجتماعية والاقتصادية المختلفة، ولمواجهة هذه الوضعية الصعبة و المعقدة كان من اللازم على متخذي القرار و صانعيه تشخيص واقع الازمة اعتمادا على مجموعة من الحقائق والبيانات وتحليلها تحليلا معمقا لان لكل ازمة ابعاد مختلفة مرتبطة بطبيعتها ونوعها وان كل ازمة تقريبها لها مقومات نجاح واسباب للفشل لذلك فان الطريقة الانسب للتعامل مع الازمة هي اعداد العدة لها جيدا، وهذي العدة بطبيعة الحال هي ما يعرف في عصرنا الحالي بإدارة الازمات .

الفصل الثالث : العلاقات العامة

داخل المؤسسة الخدماتية

الاستشفائية محمد بوضياف بالمدية

في ظل جائحة كورونا

تمهيد:

تمثل الصحة الجيدة العنصر الاساسي لمعافاة الفرد وتحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية المستدامة وقد وضعت الدول في منظمة الصحة العالمية لنفسها هدف متمثل في تطوير نظمها الصحية مما يضمن استفادة الفرد من لخدمات الصحية التي تقدمها وتعد الجرائر من بين هذه الدول حيث سعت منذ الاستقلال إلى تطوير نظمها وهياكلها الصحية لبناء وتشييد المؤسسات الصحية والارتقاء بها.

سنتناول في هذا الفصل مبحثين يتمثل الاول في تقديم عام للمؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف بالمدية وواقع ازمة كورونا داخلها والثاني يتمثل في تفريغ وتحليل بيانات الدراسة الميدانية.

المبحث الاول: تقديم عام للمؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف

سنتناول في هذا المبحث التعريف بالمؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف وذلك من خلال التطرق إلى نبذة تاريخية عنها وموقعها الجغرافي بالإضافة إلى النظام القانوني الذي تسير وفقه، ثم نعرض بعدها ارقام عن الموارد البشرية العاملة على تقديم الخدمات الصحية فيها وكذا واقع الاتصال بها .

I- نبذة تاريخية للمؤسسة الاستشفائية

1.التسمية والعنوان: المؤسسة العمومية الاستشفائية بالمدية "**مستشفى محمد بوضياف**".

- الكائن مقرها : شارع بن عياد – المدية –

2. الإطار القانوني للمؤسسة : م.ع.ا ''مؤسسة عمومية ذات طابع اداري''(E.P.A)

3. النشأة :

انشئ مستشفى المدية ووضع في الخدمة سنة 1961، قبل إن يمر بثلاثة مراحل تنظيمية :

1) مركز استشفائي إلى غاية 1984 .

2) قطاع صحي يتكون من مؤسسة ام وقطاعات فرعية تطبيقيا للمرسوم رقم 282/ 81 المؤرخ في 1981/09/05 المعدل بالمرسوم التنفيذي رقم 97/466 المؤرخ في 1997/12/02 المتضمن انشاء وتنظيم القطاعات الصحية ، وذلك إلى غاية 2007 .

3) مؤسسة عمومية استشفائية منذ جانفي 2008 ، حيث تم تقسيم القطاع الصحي سابقا إلى مؤسستين عموميتين ، وذلك تطبيقا للمرسوم التنفيذي 07/140 المؤرخ في 2007/05/19 المتضمن انشاء ، تنظيم وسير المؤسسات العمومية الاستشفائية والمؤسسات العمومية للصحية الجوارية، وهما :

الاولى : المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالمدية، تتكفل بالصحة الجوارية المتمثلة في الوقاية ، الكشف والمتابعة عبر المراكز الصحية والعيادات المتعددة الخدمات وقاعات العلاج.

ثانيا : المؤسسة العمومية الاستشفائية بالمدية " مستشفى محمد بوضياف" والتي اخذت على عاتقها تسيير المصالح الاستشفائية المنبثقة عن القطاع الصحي سابقا.

4) الوضعية الجغرافية للمؤسسة :

المؤسسة العمومية الاستشفائية بالمدية هي المستشفى المركزي للولاية، تقع ببلدية المدية دائرة المدية في الجانب الشمالي من الولاية .

5) مساحة المؤسسة:

- تتربع على مساحة اجمالية قدرها: **6هك 50** ار، المساحة المبنية منها هي: **3 هك 30ار**

- مساحة غير المبنية تقدر ب : **3هك 30** ار

-

6) التغطية السكانية:

المؤسسة العمومية الاستشفائية بالمدية تضمن تغطية صحية لعدد سكاني يقدر ب : 234892 ساكن موزعين على (4) دوائر وثلاثة عشر (13) بلدية، مع ضمان تغطية صحية في العديد من التخصصات ل 19 دائرة و 64 بلدية وكذا البلديات الحدودية لولاية المدية من جانب ولاية عين الدفلى ، الجلفة ، البويرة وتيسمسيلت.

الدوائر	البلديات
المدية	المدية
	ذراع السمار
	تمزقيدة
وزرة	وزرة
	الحمدانية
	تيزي مهدي
	بن شكاو

سي محجوب	سي محجوب
	اولاد بوعشرة
	بوعيشون
وامري	وامري
	واد حربيل
	حناشة

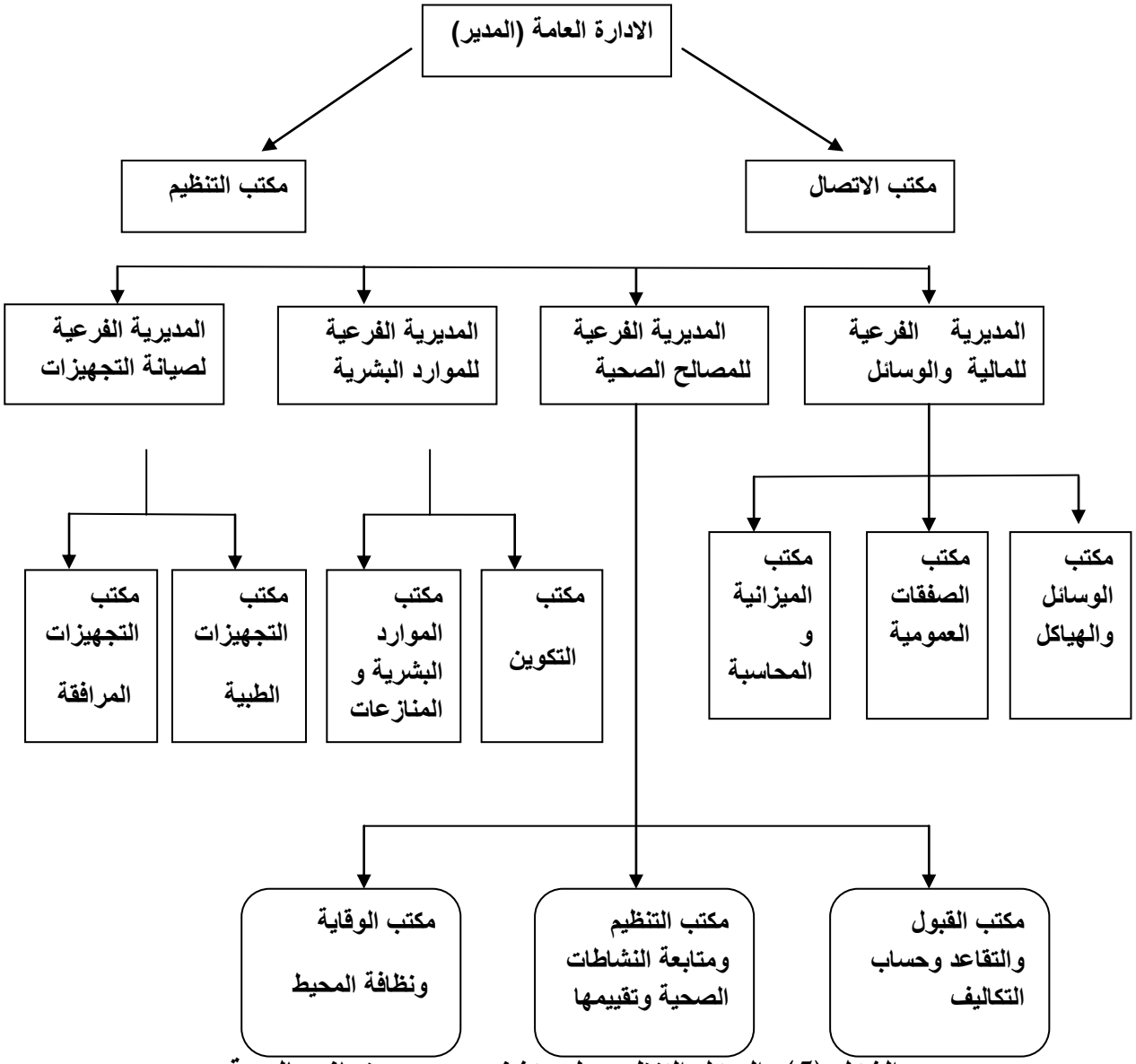
الجدول رقم (2) : التغطية السكانية لمستشفى محمد بوضياف بالمدية .

المصدر : ارشيف المؤسسة الاستشفائية نفس المرجع السابق.

II- الهياكل الطبية للمؤسسة العمومية الاستشفائية

يكمن عدد الهياكل الطبية للمؤسسة العمومية الاستشفائية فيما يلي :

1-الهيكل التنظيمي للمؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف بالمدية :



الشكل (5) :الهيكل التنظيمي لمستشفى محمد بوضياف بالمدية.

المصدر : المرسوم التنفيذي رقم 07-140 المؤرخ في 19ماي 2007 المتضمن انشاء المؤسسات العمومية الاستشفائية والمؤسسات العمومية للصحة الجوارية وتنظيمها وسيرها، الجريدة الرسمية الجزائرية، العدد 33 الصادر بتاريخ 20ماي 2007.

بطاقة تقنية للمؤسسة:

المصالح	عدد الاسرة التقنية	عدد الاسرة المنظمة	ملاحظات
مصلحة الطب الداخلي	**60**	**54**	
مصلحة الامراض الصدرية والتنفسية	**20**	**26**	
مصلحة جراحة العظام	**42**	**33**	
مصلحة الجراحة العامة	**42**	**42**	
مصلحة طب العيون	**26**	**26**	
جراحة الانف والاذن والحنجرة	**20**	**28**	
مصلحة الامراض المعدية	**20**	**28**	
مصلحة طب الاطفال	**42**	**28**	
مصلحة جراحة الاطفال	**20**	**27**	
مصلحة طب أمراض النساء والتوليد	**55**	**65**	
ما بعد العمليات	**10**	**10**	
الاستعجالات الطبية الجراحية	**15**	**10**	
مصلحة تصفية الدم	**14**	**15**	
مصلحة امراض السرطان	**8**	**8**	
مصلحة طب الامراض العقلية	**10**	**0**	

مصلحة التشريح المرضي	**0**	**0**	
مصلحة علم الاوبئة	**0**	**0**	
مصلحة الاشعة	**0**	**0**	
مصلحة المخبر المركزي	**0**	**0**	
مصلحة الصيدلية المركزية	**0**	**0**	
مصلحة الطب الشرعي	**0**	**0**	
مصلحة طب العمل	**0**	**0**	
مصلحة إعادة التأهيل الوظيفي	**0**	**0**	
المجموع	**440**	**400**	

الجدول (03) : مصالح المستشفى والقدرة الاجمالية لعدد الاسرة.

المصدر: مقابلة مع السيد : جوادي عبد القادر نائب المدير مكلف بالنشاطات الصحية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف بتاريخ 2018/04/24 على الساعة 11:00

1. وحدات اخرى :

تتواجد بالمؤسسة عدة وحدات اضافية لتوسيع رقعة التكفل الجيد بالمرضى وهي :

- مصلحة المساعدات الطبية المستعجلة . SAMU
- فرقة الاستشفاء المنزلي . Hospitalisation à Domicile
- مركز حقن الدم ، مزود بشاحنة متنقلة لحقن الدم . CTS

2. جناح العمليات :

- عشرة (10) قاعات للعمليات وقاعتان (2) للاستيقاظ ب اثنان وعشرون (22) سرير .
- قاعة للعمليات بمصلحة الولادة .
- قاعة للعمليات بمصلحة طب الانف والاذن والحنجرة .

3. الاختصاصات الطبية الجراحية المتوفرة : [1]

✓ **التخصصات الطبية الجراحية :** (10 تخصصات طبية جراحية)

- الجراحة العامة .
- طب و جراحة الاطفال .
- طب وجراحة العظام والمفاصل .
- طب وجراحة امراض النساء والتوليد .
- طب وجراحة العيون .
- طب وجراحة الكلى والمسالك البولية .
- طب وجراحة الاعصاب .
- طب وجراحة الانف والاذن والحنجرة .
- طب وجراحة الفك والوجه .
- جراحة إعادة ترميم التشوهات .

✓ **التخصصات الطبية : (20 تخصصا طبيا)**

- التخدير والانعاش .
- طب امراض القلب .
- طب امراض الجلد .
- علم الاوبئة .
- طب امراض الدم .
- طب الامراض المعدية .
- طب الامراض الداخلية .
- الطب الشرعي .
- طب الامراض العصبية .

[1]-مقابلة مع السيد عبد القادر جودي نائب المدير مكلف بالنشاطات الصحية

- طب امراض الاورام .
- طب الاطفال .
- طب الامراض الصدرية والتنفسية .
- طب الامراض العقلية .
- الاشعة .
- العلاج بالأشعة .
- إعادة التأهيل الوظيفي .
- طب امراض المفاصل .
- طب امراض الكلى .
- بيولوجي (علم الحيويات) .

✓ **تعداد المستخدمين :**

- اطباء متخصصين في الصحة العمومية عددهم **103**
- اطباء عاملين في الصحة العمومية عددهم**222**
- صيادلة عاملين في الصحة العمومية عددهم **04**
- جراحي الاسنان العاملون في الصحة العمومية عددهم.**04**
- نفساني عيادي للصحة العمومية عددهم **04**
- نفساني في تصحيح التعبير اللغوي للصحة العمومية عددهم.**04**
- بيولوجي في الصحة العمومية عددهم .**22**
- شبه طبيين عددهم.**216**
- عون طبي في التخدير والانعاش للصحة العمومية عددهم **83**
- قابلات عددهم**26**
- مستخدمين اداريين ، وتقنيين و مصالح عامة عدهم .**139**
- مستخدمين متعاقدين عددهم .**180**

✓ **تعداد عمال عقود ما قبل التشغيل لمختلف البرامج : إلى غاية 2017/12/31**

- الشبكة الاجتماعية عددهم **78**
- مديرية التشغيل عددهم**84**
- مديرية النشاط الاجتماعي عددهم.**39**

المجموع 201

III- وسائل وواقع أزمة كورونا داخل مستشفى محمد بوضياف

1.الوسائل الاتصالية داخل المستشفى :

لقد تعددت الوسائل المستعملة في المؤسسة الاستشفائية ونذكر منها ما يلي :

- **الهاتف** : فهو يستعمل على نوعين ثابت ونقال الثابت بين الموظفين ن الموظفين مع المصالح العليا .
- **الفاكس** : يستعمل بين العمال فيما بينهم ومع المدير لبعث التقارير والتعليمات .
- **الاجتماعات** : التي تكون بصفة دورية شهرية ، اسبوعية ، او استثنائية كلما دعت الحاجة إلى ذلك .
- **البريد الالكتروني** : الذي يرسل إلى الموظفين بصفة دورية للإبلاغ او التوجيه .
- **الانترنت** : وهي شبكة انترنت داخلية يتم التعامل بتا من طرف الموظفين في سياق العمل .
- **الاعلانات** : تكون بالإلصاق في الاماكن العامة التي تكثر فيها حركة العمال .
- **الخطابات** : فهي ترسل اما للجمهور الداخلي او الخارجي لتعرض الاخبار والاعلام او الشرح والتفسير .
- **الاستدعاءات** : تكون لمختلف الافراد من اجل اخبارهم بما يهمهم .
- **اللافتات** : تستخدم من اجل توجيه الجمهور الخارجي إلى المصلحة التي يبحث عنها .
- **الندوات او المحاضرات** : حيث يلتقي فيها المسؤولون بالمنشاة مع الجماهير لقاءات مباشرة .

2.واقع أزمة كورونا داخل مستشفى محمد بوضياف:

ان واقع ازمة كورونا داخل المؤسسة الاستشفائية يعتبر من الازمات الهامة وتكمن تلك الاهمية في عدة جوانب مادية وبشرية بقطاع الصحة في حياة المواطن وباختلاف فئاته الاجتماعية فيجب على الدولة ادخال اصلاحات جديدة على قطاع الصحة من اجل عصرنة هذا القطاع والارتقاء به إلى مستوى تطلعت المواطن والهدف من هذا هو تحسين الخدمة العمومية والاهتمام بمكتب العلاقات العامة وتقريب الصحة

من المواطنين ولأجل قيام مؤسسة حسنة وجب وضع آليات ووسائل اتصالية داخل المستشفيات مما يساعدها على اداء مهامها واعادة الثقة بين المواطن ومؤسساته من خلال تحسين الخدمات الصحية.

يعتبر مكتب العلاقات العامة في المؤسسة الاستشفائية الحلقة الرابطة بين المؤسسة والجمهور لذلك فان دور هذا المكتب لا يقتصر في توجيه الجمهور او الاتصال ما بين الموظفين بل يتعدى إلى كونه الرابط الاساسي في دفع عجلة الاتصال والرقي في تقديم الخدمة الصحية والتكفل الجيد بالمريض.[1]

المبحث الثاني: تحليل البيانات والنتائج

خصصنا هذا الجانب التطبيقي لموظفي المؤسسة الاستشفائية–محمد بوضياف بالمدية– والذين اخضعناهم لعملية استبيان وقد كإنو ممثلين ب60 عضوا مثلوا عينة الدراسة.

I- تحليل بيانات الاستبيان

لقد تم تقسيم الاستمارة إلى 4 محاور، قسمت إلى بيانات شخصية واسئلة تتعلق بفعالية العلاقات العامة ضمن الهيكل التنظيمي للمؤسسة، واسئلة على الوسائل الاتصالية المستعملة في ادارة العلاقات العامة داخل المستشفى، واخيرا اسئلة تبين مساهمة مكتب العلاقات العامة في ادارة ازمة وباء كورونا في المستشفى.

نقوم فيما يلي بتحليل النتائج المتحصل عليها من اجابات افراد العينة، حيث نقوم بتحليل كل سؤال من اسئلة الاستمارة على حدى، وقد كانت النتائج كما يلي:

محور البيانات الشخصية

جدول رقم (1)يمثل متغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	29	48.33
انثى	31	51.66
المجموع	60	100

[1]-مقابلة مع السيدة: هواري ف ز نائبة مدير مكلفة بالعلاقات العامة بالمؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف بتاريخ 19ماي2021 على الساعة12و35د.

*نلاحظ من خلال الجدول إن نسبة الاناث اكثر من نسبة الذكور حيث قدرت ب 51.66 بينما نسبة الاناث 40

يعود هذا الاختلاف نسبة إلى طبيعة توزيع الاستبيان على العاملين في المستشفى حيث تم توزيعه بشكل عشوائي على العاملين فيها، وكذلك يعود السبب لان الاناث يملكن طموحات ورغبات في مجال الطب اكثر، والاهم من ذلك فالمستشفيات تحتاج كثيرا في هذا المجال للإناث وهذا لوجود الكثير من الاختصاصات التي يستحسن وجود الاناث فيها كقسم الولادة وغيرها.

جدول رقم(2):يمثل متغير الوظيفة

الوظيفة	التكرار	النسبة
عامل في الادارة	**26**	**%43.33**
ممرض	**11**	**%18.33**
طبيب	**11**	**%18.33**
مساعد طبيب	**12**	**%20**
المجموع	**60**	**100**

*نلاحظ من خلال الجدول الوظيفة إن نسبة عامل الادارة اكبر نسبة قدرت ب43.33% وتليها مساعد طبيب بنسبة 20% ثم يأتي ممرض وطبيب بنفس النسبة والتي قدرت ب18.33%

يرجع الاختلاف اعلاه إلى إن نسبة الموظفين في الادارة ومساعد طبيب اكثر من موظفي ممرض وطبيب لان المؤسسة الاستشفائية بطبعها تحتاج إلى اكبر عدد ممكن من عمال الادارة ومساعدي الاطباء لتسيير المشفى بشكل جيد ومنظم.

الجدول رقم(3)يمثل متغير الخبرة

الخبرة	التكرار	النسبة
من2الى7سنوات	**12**	**%20**
من8الى13سنة	**30**	**%50**
من13فما فوق	**18**	**%30**
المجموع	**60**	**100**

*نلاحظ من خلال الجدول الذي يبين توزيع عدد الافراد حسب الخبرة، وهي مقسمة إلى ثلاث مستويات، من 8الى13سنة وهو اكبر مستوى توزيع بنسبة 50%وتليها خبرة من13سنة فما فوق قدرت بنسبة30%،وفي الاخير تأتي خبرة من2الى7سنوات بنسبة20%

يعود ارتفاع نسبة الموظفين في المستشفى في مدة زمنية من8الى13سنة اساسا للتغييرات التي حدثت ربما في السنوات الأخيرة على مستوى المستشفى من خلال دخول عدد هائل من موظفي الادارة والشبه الطبي إليها وفتح العديد من المناصب الجديدة في مختلف التخصصات وتوسع المؤسسة لتشمل العديد من الموظفين، إلا إن السبب الحقيقي وراء قلة الفترة الزمنية لموظفي المستشفى هو سبب تقاعدهم.

المحور الاول: فعالية العلاقات العامة ضمن الهيكل التنظيمي للمؤسسة

الجدول رقم(4)يمثل مفهوم العلاقات العامة

مفهوم العلاقات العامة	التكرار	النسبة
جهاز اداري مختص	**28**	**%46.66**
وظيفة اتصالية	**14**	**%23.33**
وظيفة ادارية	**18**	**%30**
المجموع	**60**	**%100**

*نلاحظ من خلال الجدول اعلاه الذي يبين مفهوم العلاقات العامة يبين إن اعلى نسبة هي 46.66%تمثلت في جهاز اداري مختص وتليها وظيفة ادارية بنسبة30%،وفي الاخير وظيفة اتصالية بنسبة 23.33%.

وهذا راجع لطبيعة عمل المؤسسة كونها مؤسسة ادرية والتي تعتمد بالدرجة الاولى على مكتب العلاقات العامة وعلى التقنيات الحديثة لهذا الجهاز

الجدول رقم(5): يمثل ممارسة العلاقات العامة داخل المؤسسة تتم بشكل

ممارسة العلاقات العامة داخل المؤسسة تتم بشكل	التكرار	النسبة
ضعيف	12	%20
متوسط	24	%40
جيد	24	%40
المجموع	60	%100

*نلاحظ من خلال الجدول إن نسبة ممارسة ع.ع داخل المؤسسة الاستشفائية كانت جيدة ومتوسطة وتعد اعلى نسبة قدرت ب40% ثم تليها ضعيف بنسبة 20%.

ويعود هذا الاختلاف هذا الاختلاف في ممارسة العلاقات العامة إلى غياب التنسيق والتواصل بين وحدات العمل في المستشفى.

الجدول رقم(6): يمثل العلاقة بين طاقم العلاقات العامة والطاقم الطبي داخل المؤسسة

العلاقة بين(ط.ع.ع) و (ط.ط)داخل المؤسسة	التكرار	النسبة
وطيدة	38	%63.33

غير وطيدة	**22**	**%36.66**
المجموع	**60**	**%100**

*نلاحظ من خلال الجدول إن نسبة العلاقة بين طاقم ع.ع وطاقم الطبي كانت علاقة وطيدة حيث قدرت نسبتها ب63.33%وهي اكبر نسبة اما العلاقة غير وطيدة قدرت ب36.66%

ويمكن تفسير هذا الاختلاف على مستوى الاجابتين بنسبة التعليمات والتوجيهات الموجهة للموظفين فيما بينهم وهذا ما يخلق جو وطيد بينهم

المحور الثاني: الوسائل الاتصالية المستعملة في ادارة العلاقات العامة داخل المستشفى

الجدول رقم(7):يمثل الاتصال بين طاقم ع.ع والطاقم الطبي داخل المؤسسة

الاتصال بين ط.ع.ع)وط.ط) داخل المؤسسة	**التكرار**	**النسبة**
صاعد	**17**	**%28.33**
نازل	**17**	**%28.33**
الاثنين معا	**26**	**%43.33**
المجموع	**60**	**%100**

*نلاحظ من خلال الجدول اعلاه إن نسبة طبيعة الاتصال القائم بين الطاقم الطبي وطاقم ع.ع داخل المؤسسة كانت اعلى نسبة الاثنين معا قدرت ب43.33%اما نسبتي صاعد ونازل فكانتا في نسبة متساوية قدرت ب28.33%

وهذا راجع إلى الاسلوب الذي يستعمله الموظفين وإعطاء أهمية للحوار والمشاورة وإعطاء كل فرد منهم آراءه وأفكاره وكذلك إعطائهم فرصة لحرية التعبير

الجدول رقم(8):يمثل الوسائل التي تستخدمها ادارة ع.ع للتواصل مع جمهورها

الوسائل الاتصالية المستخدمة للتواصل مع جمهورها	التكرار	النسبة
الإعلانات	30	%50
تعيين متحدث رسمي	16	%26.66
استخدام المطويات والكتيبات	14	%23.33
المجموع	60	%100

*نلاحظ من خلال الجدول أعلاه إن الوسائل الاتصالية المستعملة في الادارة كانت وسيلة الاعلانات اكبر نسبة ب50%وتليها وسيلة تعيين متحدث رسمي للاتصال والتواصل بنسبة26.66%واخرها المطويات بنسبة23.33%

وهذا راجع لطبيعة المؤسسة التي تعتمد على الاعلانات في الاتصال مع جمهورها الخارجي وهي الوسائل الاتصالية الشائعة في شتى المؤسسات.

الجدول رقم(9):يمثل الوسائل التكنولوجية التي تستخدمها المؤسسة

الوسائل التكنولوجية المستخدمة في المؤسسة	التكرار	النسبة
ايمايل	30	%50
فيسبوك	14	%23.33
انستغرام	16	%26.66
المجموع	60	%100

*نلاحظ من خلال الجدول اعلاه إن الوسائل التكنولوجية الاكثر استعمالا في المؤسسة الاستشفائية هي إيميل بنسبة اكبر قدرت ب50%وتليها الانستغرام بنسبة26.66 %والفيسبوك ب23.33

وقد اعتبر الموظفون في المؤسسة إن الايميل هو الوسيلة التي تمكن المؤسسة من السير الحسن وتفعل الاتصال من خلال التعرف على انشغالات الموظفين، بالإضافة إلى إن الايميل وسيلة تتميز بالسرعة وتجنب الموظفين عناء التنقل.

الجدول رقم(10): يمثل الصفات التي ترى ضرورة توفرها في مسؤول مكتب العلاقات العامة

أهم الصفات التي تتوفر في مسؤول مكتب ع.ع	التكرار	النسبة
التخصص في الاتصال	**10**	**%16.66**
القدرة على الاتصال	**12**	**%20**
روح المبادرة	**15**	**%25**
الحيوية والنشاط	**11**	**%18.33**
القدرة على مواجهة الازمات	**12**	**%20**
المجموع	**60**	**%100**

*نلاحظ من خلال الجدول إن نسبة روح المبادرة هي اعلى نسبة قدرت ب25%وتليها القدرة على الاتصال ومواجهة الازمات في نفس النسبة قدرت ب20% واخرتها الحيوية والنشاط بنسبة18.33%

الجدول رقم(11): يمثل طبيعة النقائص التي تواجه مكتب ع.ع في رايك

طبيعة النقائص	التكرار		النسبة
المعنوية	غياب الاحترام	3	%5
	عدم المساواة	11	%18.33
	غياب النشاطات	10	%16.66
	اخرى	6	%10
المادية	نقص وسائل الاتصال	10	%16.66
	نقص قاعات الاجتماعات	3	%5
	ضعف الميزانية	15	%25
	اخرى	2	%3.33
المجموع		60	%100

*نلاحظ من خلا الجدول اعلاه ان النقائص المعنوية اكثر من النقائص المادية حيث قدرت نسبة عدم المساواة 18.33%وتليها غياب النشاطات ونقص الوسائل الاتصالية بنسبة 16.66%وتليها وسائل اخرى وغياب الاحترام، اما الوسائل المادية تاتي في المرتبة الاولى ضعف الميزانية بنسبة 25%وتليها نقص وسائل الاتصال بنسبة 16.66%ونقص قاعات الاجتماعات بنسبة 5%،وهذا راجع الى طبيعة سير

المؤسسة الاستشفائية وخطة عملها التي تعتمد عليها في تسيير المؤسسة ومدى توفير الوسائل المادية والمعنوية للموظفين.

المحور الثالث: مساهمة مكتب العلاقات العامة في ادارة ازمة وباء كورونا في المستشفى

الجدول رقم(12):يمثل هل استطاع مكتب العلاقات العامة التصدي لازمة كورونا

استطاعة مكتب ع.ع التصدي لازمة كورونا	التكرار	النسبة
نعم	37	%61.66
لا	23	%38.66
المجموع	60	%100

الجدول رقم(13): يمثل طرق التوعية الصحية التي قام بها مكتب ع.ع للتوعية

طرق التوعية الصحية	التكرار	النسبة
حملات تحسيسية	17	%28.33
نصائح وارشادات	15	%25
ملتقيات	13	%21.66
ندوات علمية	15	%25
المجموع	60	100%

*نلاحظ إن طرق التوعية الصحية التي قام بتا مكتب ع.ع كانت في المرتبة الاولى حملات تحسيسية بنسبة28.33%وتليها نصائح وارشادات وندوات علمية بنفس النسبة قدرت ب25%وفي الاخير الملتقيات بنسبة 21.66%وهذا راجع لمدى تأثير الحملات التحسيسية على الجمهور ومدى فهمهم

واستيعابهم لها احسن من الوسائل الاخرى وكذلك كون إن الموظفين يكونون قريبين من الجمهور بطريقة مباشرة دون حواجز.

الجدول رقم(14): يمثل جهود التوعية بجائحة كورونا لوقاية الموظفين بالمستشفى

جهود التوعية	التكرار	النسبة
نعم	37	%61.66
لا	23	%38.33
المجموع	60	%100

الجدول رقم(15):يمثل نجاح جهود مكتب ع.ع التوعية بجائحة كورونا

نجاح جهود قسم ع.ع	التكرار	النسبة
ضئيلة	12	%20
متوسطة	24	%40
عالية جدا	24	%40
المجموع	60	%100

الجدول رقم (16): ممارسة العلاقات العامة تتم بشكل.....

	الخبرة							
	من 2 إلى 7		**8إلى 13**		**أكثر من 13**		**المجموع**	
	التكرار	**النسبة**	**التكرار**	**النسبة**	**التكرار**	**النسبة**	**التكرار**	**النسبة**
ضيفا	3	%5	5	%11	5	%11	13	%21.66
متوسط	4	%6.66	6	%10	17	%28.33	27	%45
جيد	5	%11	10	%16.66	5	%11	20	%33.33
المجموع	12	%22.66	21	%13.66	27	%50.33	60	%100

التحليل والتفسير:

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن إجابة المبحثين من 2 إلى 7 سنوات خبرة كانت بـ 11% كانت بجيد و5 ضيف و6.66 لمتوسط أما أصحاب الخبرة من 8 إلى 13 فكانت 16.66% جيد و11% ضيف و10% متوسط وأصحاب أكثر من 13 سنة خبرة فكانت 28.33% متوسط وتساوت السنة في إجاباتهم في ضيف وجيد حيث بلغت نسبة 11% ونستنتج من النتائج المتحصل ليها أعلاه أن ممارسة علاقة الهامة داخل مؤسسة الاستثنائية محمد بوضياف كانت متوسطة وهذا راج إلى حدود الاتصال أو العلاقة بين الموظفين داخل المؤسسة.

الجدول رقم (17): العلاقة بين الطاقم العلاقات العامة والطاقم الطبي داخل المؤسسة:

	الخبرة							
	من 2 إلى 7		**8إلى 13**		**أكثر من 13**		**المجموع**	
	التكرار	**النسبة**	**التكرار**	**النسبة**	**التكرار**	**النسبة**	**التكرار**	**النسبة**
وطيدة	6	%10	12	%20	20	%33.33	38	%63
غير وطيدة	6	%10	9	%15	7	%11.66	22	%36.66
المجموع	12	%20	21	%35	27	%45.99	60	%100

التحليل والتفسير:

من خلال الجدول أعلاه الخاص بتوزي المبحثين حسب متغير الخبرة في المؤسسات الاستشفائية تبين لنا أن بين وطيد وغير وطيدة بنسبة 10% أما أصحاب الخبرة من 12 إلى 13 سنة كانت بنسبة 20% وطيدة وغير وطيدة 15 %وأصحاب الخبرة أكثر من 13 فكانت 33.33% وطيدة و11.66% غير وطيدة ونستنتج في الأخيرة أنم العلاقة وطيدة وذلك راجع للعلاقة الجيدة بين القسمين ما.

الجدول رقم (18): يمثل هل استطاع مكتب العلاقات العامة التصدي لأزمة كورونا .... متغير الوظيفة.

	الخبرة							
	من 2 إلى 7		**8إلى 13**		**أكثر من 13**		**المجموع**	
	التكرار	**النسبة**	**التكرار**	**النسبة**	**التكرار**	**النسبة**	**التكرار**	**النسبة**
وطيدة	6	%10	12	%20	20	%33.33	38	%63
غير وطيدة	6	%10	9	%15	7	%11.66	22	%36.66

المجموع	12	%20	21	%35	27	%45.99	60	%100

التحليل والتفسير:

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه ان الإجابة كانت لمساعدة الطبيب بنعم قدرت بنسبة 8،33% اما إجابة ب لا قدرت ب 10% وتليه إجابة عامل في الإدارة التي كانت إجابته نعم نسبته قدرت 31،66% و إجابته ب لا كانت نسبته 10% و كذلك إجابة الطبيب بنعم قدرت نسبة ب 10% و ب لا قدرت ب 8،33% و في الأخير إجابة الممرض بنعم كانت بنفس النسبة قدرت ب 10% و يمكن تفسير هّا الاختلاف النسبي من خلال إجابة الموظفين في المستشفى محمد بوضياف بأعلى نسبة نعم و ذلك راجع إلى تكثيف الجهود و توحيدها من اجل القضاء على كورونا وعمل في الخط الأمامي لتصدي لوباء كورونا.

الجدول رقم (19): يمثل جهود التوعية بجائحة كورونا في الوقاية الموظفين بالمستشفى من غير الوظيفة.

	الخبرة									
	مساد طبيب		**عامل في الإدارة**		**طبيب**		**ممرض**		**مجموع**	
	التكرار	**النسبة**	**التكرار**	**النسبة**	**التكرار**	**النسبة**	**التكرار**	**النسبة**	**التكرار**	**النسبة**
نعم	57	11.66	19	31.66	5	8.66	6	10	37	61.66
لا	64	6.66	7	11.66	6	10	6	10	23	38.66
المجموع	11	18.33	26	43.66	11	18.33	12	20	60	100

التحليل والتفسير:

نلاحظ من خلال الجدول أن إجابة مساد طبيب كانت 11.66 نم ولا بـ 6.66 أما إجابة مال الإدارة فكانت 31.66 و11.66 بـ لا أما الطبيب فكانت بنسبة 10 لا ونسبة 8.66 بـ نم وممرض كانت متساوية النسبة م بـ نم ولا قدرت بـ 10 ونستنتج من خلال الجدول ألاه أن الجهود سادت في توعية موظفين من جائحة كورونا وذلك من خلال توعية بطرق الوقاية وتحذيرات الخطيرة منه.

الجدول رقم (20): يمثل جهد مكتب العلاقات الامة التوعية بجائحة كورونا من خلال متغير الوظيفة.

	الخبرة									
	مساد طبيب		**عامل في الإدارة**		**طبيب**		**ممرض**		**مجموع**	
	التكرار	**النسبة**	**التكرار**	**النسبة**	**التكرار**	**النسبة**	**التكرار**	**النسبة**	**التكرار**	**النسبة**
ضعيفة	2	3.33	3	5	2	3.33	5	11	12	
متوسطة	6	10	12	20	4	6.66	2	3.33	24	40
عالية جدا	3	5	11	18.33	5	11	5	8.33	24	40
المجموع	11	18.33	26	43.33	11	18.33	12	20	60	100

التحليل والتفسير:

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن الوظيفة مساعد طبيب بنسبة ضيفة قدت بـ 3.33 أما متوسطة كانت 10 وتليه نسبة الية جدا بـ 5 ونجد امل في الإدارة لديه نسبة ضيفة قدرت بـ 5 أما متوسطة 20 وتليه 20 وفي الأخير 18.33 أما وظيفة الطبيب ا..... ضيفة بنسبة 3.33 وتليها ..... الية جدا بنسبة 11 وفي الأخير 6.66 أما ممرض نجد لديه نسبة ضيفة قدرت بـ 11 وتليها نسبة الية جدا 8.33 وفي

الأخير نجد الإجابة متوسطة بـ 3.33 ونستنتج من خلال التحليل الكمي أن الإجابة متساوية بين متوسطة والية جدا وهذا دليل على أن الجهود مبذولة بتية جائحة كورونا كانت جيدة ومفيدة لتفادي أزمة كورونا.

نتائج الدراسة:

1-أجمع موظفي مستشفى محمد بوضياف بالمدية أن العلاقات الامة هي جهاز إداري مختص يعني تحسين صورة المؤسسة الاستشفائية.

2-ممارسة العلاقات العامة داخل مستشفى محمد بوضياف تتم بشكل متوسط، كما أن العلاقة بين طاقم العلاقات العامة، وطاقم الطبي علاقة وطيدة.

3-تعتمد العلاقات العامة داخل المستشفى على الاتصال الصاعد والنازل مع الطاقم الطبي كما تستخدم الاعلانات للتواصل مع جمهورها وتستخدم وسيلة الايميل في ذلك.

4-أهم الصفات الواجب توفرها في مسؤول العلاقات العامة هي روح المبادرة والقدرة على الاتصال.

5-طبيعة النقائص التي تواجه مكتب العلاقات العامة مادية تمثلت في ضعف الميزانية المخصصة له ونقص وسائل الاتصال، اما المعنوية تمثلت في عدم المساواة في المعاملة بين الموظفين وغياب النشاطات الترفيهية.

6-استطاع مكتب العلاقات العامة التصدي لازمة كورونا حيث اعتمد على حملت تحسيسية لتوعية الموظفين والاداريين خلال ازمة كورونا.

7-ساعدت جهود التوعية بجائحة كورونا في وقاية الموظفين في المستشفى، حيث كانت هذه الجهود جيدة مما ادى إلى تخطي الموظفين هذه الازمة وحمايتهم.

خاتمة

خاتمة:

إن اختيارنا لموضوع العلاقات العامة كان انطلاقا من أنها وظيفة أساسية من وظائف الإدارة الحديثة فهي بمثابة الوتر الحساس الذي يقتل الأنغام كما عبر عنها إبراهيم إمام بين الجمهور والمؤسسة وذلك بغية إنشاء علاقات وإيجاد اتصال تفاعلي بينهما، فالعلاقات العامة تعمل على إحداث التكيف بين كل مؤسسة وجمهورها فالتكيف ضروري بين الإفراد والمجتمعات لخلق مجتمع متجانس ولا يبنى هذا المجتمع إلا إذا تلائمة الجماهير مع أهداف الجهاز الإداري وكانوا على علم بت وبرامجه التي تسعى إلى تحقيقها العلاقات العامة مع جمهورها داخل وخارج المؤسسة لتفادي حدوث الأزمات مثل أزمة كورونا التي برهن من خلالها الطاقم الطبي وطاقم العلاقات العامة بشكل عام في دراستنا بمستشفى محمد بوضياف بالمدية على أنها علاقة وطيدة تكللت بنجاح للتصدي لهذا الوباء واستنادا إلى ما توصلت إليه دراستنا نستطيع القول بان ممارسة العلاقات العامة داخل مستشفى محمد بوضياف بالمدية متوسطة كما أنها تعتمد على الاتصال الصاعد والنازل معا للتواصل مع جمهورها كما ساهمت العلاقات العامة في ادارة أزمة وباء كورونا بمستشفى محمد بوضياف بالمدية وذلك من خلال توعية الموظفين بالوباء ومدى خطورته وكذلك التنسيق بين موظفين بالمستشفى لمواجهة الوباء والوقاية منه حيث أجمع موظفي مستشفى محمد بوضياف بالمدية أن العلاقات العامة هي جهاز إداري مختص يعني تحسين صورة المؤسسة الاستشفائية، ممارسة العلاقات العامة داخل مستشفى محمد بوضياف تتم بشكل متوسط، كما أن العلاقة بين طاقم العلاقات العامة، وطاقم الطبي علاقة وطيدة، تعتمد العلاقات العامة داخل المستشفى على الاتصال الصاعد والنازل مع الطاقم الطبي كما تستخدم الإعلانات للتواصل مع جمهورها وتستخدم وسيلة الايميل في ذلك، أهم الصفات الواجب توفرها في مسئول العلاقات العامة هي روح المبادرة والقدرة على الاتصال، طبيعة النقائص التي تواجه مكتب العلاقات العامة مادية تمثلت في ضعف الميزانية المخصصة له ونقص وسائل الاتصال، أما المعنوية تمثلت في عدم المساواة في المعاملة بين الموظفين وغياب النشاطات الترفيهية، استطاع مكتب العلاقات العامة التصدي لازمة كورونا حيث اعتمد على حملت تحسيسية لتوعية الموظفين والإداريين خلال أزمة كورونا ،ساعدت جهود التوعية بجائحة كورونا في وقاية الموظفين في المستشفى، حيث كانت هذه الجهود جيدة مما أدى إلى تخطي الموظفين هذه الأزمة وحمايتهم.

وفي الأخير نرجو إن تكون دراستنا قد أعطت فكرة واضحة عن ماهية العلاقات العامة ودورها الفعال في التصدي لجائحة كورونا في المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف بالمدية

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المراجع :

اولا : باللغة العربية :

أ) الكتب والمذكرات:

1. ابراهيم امام ، في العلاقات العامة والاعلام ، ب ط ، المكتبة الانجو المصرية ، عمان ، 1986.

2. احمد طرطار، تقنيات المحاسبة العامة في المؤسسة, ديوان المطبوعات الجامعية, الجزائر, 1999.

3. أحمد خاطر، عاصم الأعراجي و آخرون، مبادئ الادارة العامة، بغداد،1978 .

4. –ابو فارة ، يوسف ، إدارة الأزمات ، ط1 ، إثراء ، الأردن ، 2009.

5. الخضيري ، محسن ، ادارة الازمات: منهج اقتصادي اداري متكامل لحل الازمات.

6. الرازم عز الدين ، التخطيط للطوارئ والازمات في المؤسسات ، ط1 ، دار الخوجا ، عمان ، 1995 .

7. الصيرفي ، محمد ، ادارة الأزمات ، مؤسسة حورس الدولية ، الإسكندرية ، 2008.

8. الدليمي ، عبد الرزاق ،العلاقات العامة وإدارة الأزمات ،ط2 ،عمان ،دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع 2019.

9. – العساف ، صالح حمد ، المدخل الى البحث في العلوم السلوكية ، ط4 ، الرياض ، مكتبة العبيكان .

10. القحطاني ،سحمي محمد ، دور ادارات الاعلاقات العامة في التعامل مع الازمات والكوارث ، رسالة ماجستير غير منشورة ،جامعة نايف العربية للعلوم الامنية ،الرياض.

11. –حمدي عبد الحارث، البخشولجي، العلاقات العامة في البلدان النامية، المكتبة الجامعية، مصر، 2000، ط1.

12. – زيد منير، عبوي، الاتجاهات الحديثة في المنظمات الإدارية، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، 2006، ط1.

13. –سعيد او كبير ، نشاطات المؤسسة الصناعية ، ب ط ، ديوان المطبوعات الجامعة ، الجزائر ، 1993 .

14. – شهاب ، بدر ، معجم مصطلحات الادارة العامة ، ط1 ، دار البشير ، عمان ، الاردن ، 1998 ، ص98

15. صالح الشبكشي ،العلاقات الإنسانية في الإدارة، دار الفكر العربي، بيروت، 1978

16. عبد العزيز صالح ، الادارة العامة المقارنة ، طبعة الاولى ، الدار العالمين الدولية للنشر والتوزيع ، عمان ، 2000 ، ص3

17. عبد الله محمود عبد الرحمان، سوسيولوجي التنظيم ، دار المعرفة ، دار المعرفة ، 1987 .

18. – عليان ربحي، مصطفى عنيم وعثمان محمد، اساليب البحث العلمي، الاسس النظرية والتطبيقية العملي، ط2، دار الصفاء للنشر والتوزيع، 2008.

19. عبد الكريم ، راضي الجابري ، العلاقات العامة ايداع تطوير المؤسسة ونجاح الادارة ، بيروت ، دار التيسير 2001 .

20. عبد الرزاق محمد الدليمي ، العلاقات العامة والعولمة ، دار جرير للنشر ، الاردن ، 2005 .

21. – علي عجوة، محمود يوسف، إدارة وتخطيط العلاقات العامة، دار المشرق للنشر والتوزيع.

22. –عبد المعطي، محمد عساف واخرون، اسس العلاقات العامة، دط، دار الحامد للنشر والتوزيع، الاردن، 2004.

23. عبد الرحمان عزي ،عالم الاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1992 .

24. –غريب ،سيد احمد، علم الاجتماع والاتصال، الاسكندرية ،دار المعرفة الجامعية ،1996.

25. غريب ، عبد السميع، الاتصال والعلاقات العامة في المجتمع المعاصر ، ط د، مؤسسة شباب الجامعة، الاسكندرية، سنة، 2007.

26. قدري ، الشيخ علي واخرون ، 2008 ، د ط ، د ن .

ب– مراجع باللغة الاجنبية:

27. jean، daniel kant ، thèoriede l’entreprise 1 introduction ، curie 2013، universitè pierre et marie،management

28. vestion les fonctions de l’entreprise:-pierre berangeret autres ، ، 1998، paris، vuibert،2edition ،

29. Alex Muccheilli : « les sciences de l'information et de la communication », édition Hachette, Paris, 1995

30. Philippe Morel : « La communication d'entreprise », édition librairie vuibert, Paris , Février 2000

31. Jean-pierre Hogue, Dennis levesque et d'autres : « Groupe, pouvoir et communication », Presse de'université de Canada, 1989

32. Jean-pierre Hogue, Dennis levesque et d'autres : « Groupe, pouvoir et communication », Presse de l'université de Canada, 1989

ج- المواقع الالكترونية:

33. https://ar.wikipedia.org/wiki / جائحة_فيروس_كورونا (2020 – 2019)

34. https://www.who.int/ar/health-topics/coronavirus)

فهرس المحتويات

المجلد الأول

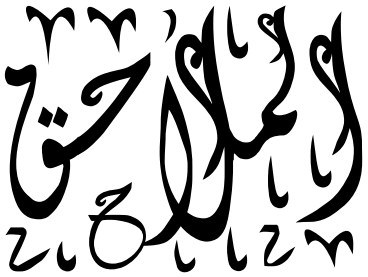
فهرس المحتويات	الصفحة
الاطار المنهجي	**06**
مقدمة	**07**
اسباب اختيار الموضوع	**08**
اهداف الدراسة	**09**
اهمية الدراسة	**09**
منهج البحث	**09**
ادوات البحث	**10**
العينة ومجتمع البحث	**11**
تحديد المصطلحات	**12**
الدراسات السابقة	**14**
الاطار النظري	16
الفصل الاول: العلاقات العامة في المؤسسة الخدماتية	17
مقدمة الفصل	18
المبحث الاول ماهية العلاقات العامة	19
تعريف العلاقات العامة واهميتها	19
اهداف العلاقات العامة	20
المبحث الثاني:ماهية المؤسسة الخدماتية	21
المقصود بقطاع الخدمات	21
عناصر واهداف المؤسسة الخدماتية	22

الهياكل التنظيمية للمؤسسة الخدماتية	24
المبحث الثالث:ادارة العلاقات العامة في المؤسسة الخدماتية	26
مكانة العلاقات العامة في المؤسسة الخدماتية	26
دوافع ممارسة العلاقات العامة في المؤسسة الخدماتية	27
اهمية العلاقات العامة في المؤسسة الخدماتية	27
انواع الاتصال في المؤسسة الخدماتية	34
خلاصة الفصل	35
الفصل الثاني: دور العلاقات العامة في مواجهة وتسيير الازمات	36
مقدمة فصل	37
المبحث الاول: ماهية الازمة	38
مفهوم الازمة واسباب نشوئها	39
انواع الازمة	40
المبحث الثاني:ماهية جائحة فيروس كورونا	41
تعريف فيروس كورونا وطرق انتشاره	42
الوقاية من فيروس كورونا	43
المبحث الثالث: ادارة العلاقات العامة لازمة فيروس كورونا	44
استراتيجية ادارة الازمة	45
اساليب حل الازمة وطرق التعامل معها	45
العوامل التي تساعد على نجاح ادارة الازمة	47
خلاصة الفصل	48
الفصل الثالث: العلاقات العامة داخل المؤسسة الخدماتية الاستشفائية محمد بوضياف خلال نا.	49
مقدمة فصل	50

المبحث الاول:تقديم عام للمؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف بالمدية	51
نبذة تاريخية للمؤسسة الاستشفائية	51
الهياكل الطبية للمؤسسة الخدماتية الاستشفائية	54
وسائل العلاقات العامة وواقع ازمة كورونا داخل مستشفى محمد بوضياف	59
المبحث الثاني: تفريغ البيانات وتحليلها	60
تحليل الاستبيان	60
نتائج الدراسة	74
خاتمة	75
قائمة المراجع	77
فهرس المحتويات	81
قائمة الملاحق	87

فهرس الجداول	الصفحة
جدول رقم (1)يمثل متغير الجنس	60
جدول رقم(2):يمثل متغير الوظيفة	61
الجدول رقم(3)يمثل متغير الخبرة	62
الجدول رقم(4)يمثل مفهوم العلاقات العامة	62
الجدول رقم(5): يمثل ممارسة العلاقات العامة داخل المؤسسة تتم بشكل	63
الجدول رقم(6): يمثل العلاقة بين طاقم العلاقات العامة والطاقم الطبي داخل المؤسسة	63
الجدول رقم(7):يمثل الاتصال بين طاقم ع.ع والطاقم الطبي داخل المؤسسة	64

الجدول رقم(8):يمثل الوسائل التي تستخدمها ادارة ع.ع للتواصل مع جمهورها	65
الجدول رقم(9):يمثل الوسائل التكنولوجية التي تستخدمها المؤسسة	65
الجدول رقم(10): يمثل الصفات التي ترى ضرورة توفرها في مسؤول مكتب العلاقات العامة	66
الجدول رقم(11): يمثل طبيعة النقائص التي تواجه مكتب ع.ع في رايك	67
الجدول رقم(12):يمثل هل استطاع مكتب العلاقات العامة التصدي لازمة كورونا	68
الجدول رقم(13): يمثل طرق التوعية الصحية التي قام بها مكتب ع.ع للتوعية	68
الجدول رقم(14): يمثل جهود التوعية بجائحة كورونا لوقاية الموظفين بالمستشفى	69
الجدول رقم(15):يمثل نجاح جهود مكتب ع.ع التوعية بجائحة كورونا	69
الجدول رقم (16): ممارسة العلاقات العامة تتم بشكل.....	70
الجدول رقم (17): العلاقة بين الطاقم العلاقات العامة والطاقم الطبي داخل المؤسسة	71
الجدول رقم (18): يمثل هل استطاع مكتب العلاقات العامة التصدي لأزمة كورونا .... متغير الوظيفة.	71
الجدول رقم (19): يمثل جهود التوعية بجائحة كورونا في الوقاية الموظفين بالمستشفى من غير الوظيفة.	72
الجدول رقم (20): يمثل جهد مكتب العلاقات الامة التوعية بجائحة كورونا من خلال متغير الوظيفة.	73



كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال

تخصص علاقات عامة

استمارة بحث حول

العلاقات العامة في المؤسسات الاستشفائية العمومية في ظل جائحة كورونا

دراسة وصفية تحليلية لمستشفى محمد بوضياف بالمدية

الفترة الزمنية: (من10مارسالى20جوان 2021)

مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر في علوم الإعلام والاتصال

تخصص علاقات عامة

-اعداد الطالبتان:

نجاة شباحي

صيفي صبرين

- اشراف الدكتورة:

-حمدي وردة

ملاحظة:

إن المعلومات التي تدلوننا بها في هذه الاستمارة سرية ولا تستخدم إلا لاغراض البحث العلمي

السنة الجامعية2020-2021

ضع العلامة + في المكان المناسب:

محور البيانات الشخصية

1-الجنس: ذكر ☐ انثى ☐

2-السن: ☐

3-الوظيفة: عامل في الادارة ☐ ممرض ☐

طبيب ☐ مساعد طبيب ☐

4-الخبرة: من 2سنة الى7 سنوات ☐ من 8سنة إلى 13 ☐

من 13 سنة فما فوق ☐

المحور الاول: فعالية العلاقات العامة ضمن الهيكل التنظيمي للمؤسسة

1- ما هو فهمك للعلاقات العامة؟

- وظيفة ادارية
- وظيفة اتصالية
- جهاز اداري مختص

2-هل ممارسة العلاقات العامة داخل مؤسستكم تتم بشكل ؟

ضعيف ☐ متوسط ☐ جيد ☐

لماذا؟.....

4-كيف هي العلاقة بين طاقم العلاقات العامة والطاقم الطبي داخل مؤسستكم:

وطيدة ☐ غير وطيدة ☐

لماذا؟.....

المحور الثاني: الوسائل الاتصالية المستعملة في ادارة العلاقات العامة داخل المستشفى

1-كيف هو الاتصال بين طاقم العلاقات العامة والطاقم الطبي داخل المؤسسة؟

صاعد ☐ نازل ☐ الاثنين معا ☐

2-ماهية الوسائل التي تستخدمها ادارة العلاقات العامة للتواصل مع جمهورها؟

-الاعلانات ☐

-تعيين متحدث رسمي للاتصال والتواصل ☐

-استخدام المطويات والكتيبات ☐

3-ماهي أهم الوسائل التكنولوجية التي تستخدمها المؤسسة؟

فيسبوك ☐ انستغرام ☐ ايمايل ☐

اخرى اذكرها؟.....

4-ماهية أهم الصفات التى ترى ضرورة توفرها في مسئول مكتب العلاقات العامة؟

التخصص في الاتصال ☐ القدرة على الاتصال ☐

الحيوية والنشاط ☐ روح المبادرة ☐

القدرة على مواجهة الازمات ☐

اخرى اذكرها.....

5-ماهية طبيعة النقائص التي تواجه مكتب العلاقات العامة في رايك؟

مادية ☐ معنوية ☐

ب-اذا كانت معنوية تتمثل في:

-غياب الاحترام بين المسؤولين والموظفين ☐

-عدم المساواة في المعاملة ☐

-غياب النشاطات الترفيهية ☐

اخرى.....

أ-اذا كانت مادية هل تتمثل في:

-نقص وسائل الاتصال المختلفة ☐

-نقص قاعات الاجتماعات ☐

-ضعف الميزانية المخصصة للأنشطة الاتصالية ☐

اخرى.....

5-ماهية اقتراحاتك لتحسين مستوى وسائل العلاقات العامة في المستشفى؟

.....

المحور الثالث: مساهمة مكتب العلاقات العامة في ادارة ازمة وباء كورونا في المستشفى

1-ماهو فهمك لوباء كورونا؟.....

2-هل استطاع مكتب العلاقات العامة التصدي لازمة كورونا؟

نعم ☐ لا ☐

-اذا كانت الاجابة بلا لماذا؟.....

3-ماهي طرق التوعية الصحية التي قام بتا مكتب العلاقات العامة لتوعية الموظفين والاداريين خلال ازمة كورونا؟

- حملات تحسيسية ☐

-نصائح وارشادات ☐

-ملتقيات ☐

-ندوات علمية ☐

4-هل ساعدت جهود التوعية بجائحة كورونا في وقاية الموظفين بالمستشفى؟

نعم ☐ لا ☐

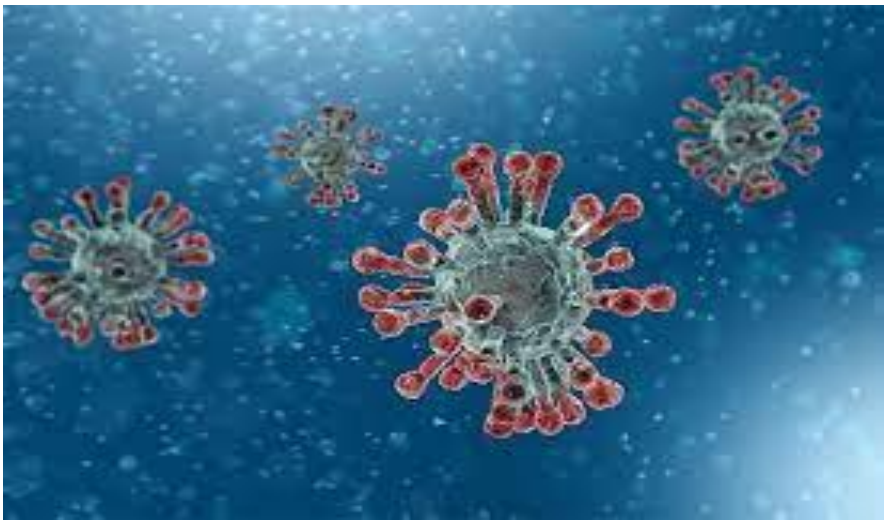
لماذا؟.....

5- كيف كان نجاح جهود مكتب العلاقات العامة التوعية بجائحة كورونا؟

ضئيلة ☐ متوسطة ☐ عالية جدا ☐




Coronavirus



كيف تحمي نفسك من خطر الإصابة بفيروس كورونا ؟



الحرص على نظافة اليدين بالماء والصابون أو بمطهرات تحتوي على الكحول

تغطية الفم والأنف بالمناديل عند السعال بالعطس أو بواسطة المرفق

تجنب الاختلاط بأشخاص تبدو عليهم أعراض الإصابة بنزلات برد وما شابهها

التأكد من طهو اللحوم والبيض بشكل جيد

تلافي الاحتكاك بالحيوانات سواء في البرية أو المزارع بدون الإجراءات الوقائية.

المصدر: منظمة الصحة العالمية