- وزارة التعليم العالي والبحث العلمي-
-جامعة يحي فارس بالمدية-
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علوم الأعلام والاتصال

دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين أداء إدارة العلاقات العامة في المؤسسة العمومية

"دراسة حالة مديرية الصحة لولاية المدية"

* مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر في علوم الإعلام والاتصال تخصص "اتصال وعلاقات عامة".

*** إعداد الطالبتين:**

- بويحي رانية.
- كراش أمينة.

***إشراف الدكتور:**

- حراث سمير.

* السنة الجامعية 2021/2020


بسم الله الرحمن الرحيم

شكر و عرفان

* الحمد لله الذي هدانا إلى نور العلم وما وفقنا به لإنجاز

هذه المذكرة و الذي لم نكن لنحققه لولا توفيقه

فلك الحمد و الشكر

* نتقدم بالشكر الجزيل إلى الأستاذ المحترم" حراث سمير"

الذي أشرف على المذكرة.

* إلى أساتذة علوم الإعلام و الاتصال

خاصة الأستاذ "بسام أحمد شريف" و الأستاذ "سحاري مصطفى"

و إلى كل من ساعدنا من قريب أو من بعيد في إنجاز

المذكرة.

*إلى كل من حملهم قلبنا ونساهم قلمنا.

إهـــــداء

الحمد لله حمدا كثيرا يليق بوجهه الكريم على أن أمدني بالقوة لأنجز هذا العمل المتواضع الذي أهديه إلى من قال فيهما الله تعالى: "وقضى ربك ألا تعبدوا إلا إياه وبالوالدين إحسانا ".

* إلى من كانت سببا في وجودي وشمعة تنير طريقي إلى غاليتي التي أكن لها حبي إلى قرة عيني حبيبتي أمي أطال الله في عمرها و حفظها.

* إلى من كان لي سندا في الوجود إلى من دعمني في هذا المشوار إلى من غمرني بعطائه غير المحدود إلى الذي صبر وكافح من أجلي إلى الذي أفنى عمره من أجلي حبيب قلبي أبي حفظك الله و رعاك.

* إلى رمز الحب والإخلاص أخوتي رشا وعبد النور ومن كانت بمثابة أختي سليمة حفظكم الله ورعاكم يا سعادة قلبي.

* إلى المشاغب و رمز البراءة إلى من ابتسمت فور رؤيته من كسر بحركاته ركود البيت، المدلل ياسر أتمنى لك كل التوفيق حفظك الله و رعاك.

* إهداء خاص إلى سندي الثاني بعد والدي زكرياء جزاه الله خيرا حفظك الله لي نظير دعمك اللامتناهي

* إلى رفيقة الدرب إلى من شاركت معي هذا العمل أمينة أدام الله صداقتنا و أخوتنا.

* إلى كل من دعمني دون تردد إلى أصحاب القلوب النقية و إلى كل من علمني حرفا شكرا.

"رانيـــــة"



إهـــــداء

إلى الشمس التي أنارت دربي وغمرتني بحنانها إلى الصدر الذي كل ما ضاقت الدنيا وإلى من أوجب الله تعالى علي برها والإحسان إلها إلى من تعطي من دون مقابل إلى من تجرعت كأس الشقاء من أجلي أنا إلى أغلى وأعز مخلوق في الحياة إلى حبيبتي وجنتي أمي الغالية أطال الله في عمرها.

* إلى من تجرع مرارة الحياة ليسقيني رحيق السعادة إلى من ضحى بالكثير من أجلي إلى ينبوع العطاء الذي زرع في نفسي طموح المثابرة إلى روحي وحبيبي الغالي

أبي أطال الله في عمره.

* إلى من تقسمت معهم ظلمة الرحم أخواتي حبيبا قلبي وليد ومحمد و أختي حبيبة قلبي ونصفي الثاني أمال حفظهم الله و أدام النعم عليهم.

* إلى جدتاي الغاليتان أطال الله في عمرهما و كل من يحمل لقب كراش.

* إلى صديقاتي الغاليات واللواتي جمعتني معهم أجمل أيامي بحلوها ومرها

رانية,لامية,مروة, فاطمة أحبكن.

* إلى ابن عمي سليم كراش الذي كان بمثابة سندي كلما احتجت إليه وجدته في أوقاتي الصعبة بارك الله فيه.

"أمينة"



- ملخص الدراسة باللغة العربية:

جاءت دراستنا الموسومة بعنوان "دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين أداء إدارة العلاقات العامة في المؤسسة العمومية "، والتي حصرنا جانبها الميداني في دراسة حالة بمديرية الصحة لولاية المدية، سعينا أثناء معالجة هذا الموضوع الإجابة عن الإشكالية التالية: **ما هو دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين أداء إدارة العلاقات العامة في المؤسسة العمومية؟**، بهدف الوقوف على الدور الذي تؤديه تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تطوير عمل ممارسي العلاقات العامة عن طريق استخدامهم لها.

لتحقيق هذا الهدف اعتمدنا في إجراء هذه الدراسة على المنهج دراسة الحالة لصعوبة حصر كل الحالات، حيث قامت هذه الدراسة على عينة قصدية لمفردات مجتمع البحث، حيث تم اختيار 10 مفردات باعتبارهم نماذج مثالية مكلفة تقريبا بنشطات العلاقات العامة، في ظل غياب منصب دائم للقيام بالعلاقات العامة على مستوى المديرية، مستعينين في جمع المعلومات بأداتين هما: الملاحظة البسيطة والمقابلة.

بعد جمع المعلومات ميدانيا ومناقشتها وتحليلها توصلنا إلى جملة من النتائج وهي كالأتي:

- الوجود الفعلي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في مديرية الصحة لولاية المدية، وكذلك بينت حرص المؤسسة على التجديد في وسائلها وأنظمتها باستمرار لضمان مواكبة التطور التكنولوجي، ومن أجل توفير بيئة عمل مناسبة لموظفيها.

- أثبتت دراستنا مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين أداء إدارة العلاقات العامة، كما استطاعت أن تثبت فعاليتها عن طريق عملهم بشكل ايجابي.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا الاتصال الحديثة، إدارة العلاقات العامة، المؤسسة العمومية.

-Abstract of study in English language:

this study tagged "The Role of Moderns Communications Technology in Improving the Performance of Public Relations Management in the Public Enterprise," which in its field component was limited to a case study at Medea Health Department, sought to address the following problem: **What is the role of modern communication technology in improving the performance of public relations management in the public institution?**, with the aim of understanding the role that modern communication technology plays in developing the work of public relations practitioners by using them.

To achieve this goal, we based in this study the method of case study because it is difficult to inventory all cases, This study was based on a purposive sample of the vocabulary of the research community, where 10 vocabulary were selected as ideal models for almost public relations activities, in the absence of a permanent position to perform public relations at the enterprise, using two tools: Simple observation and interview.

After collecting information in the field, discussing it and analyzing it, we came up with a number of results:

- The actual presence of modern communication technology in Medea State Health Directorate, as well as the Foundation's desire

to continuously revamp its means and systems to ensure that technological development is kept in line with and to provide a suitable working environment for its staff.

− Our study has demonstrated the contribution of modern communication technology to improving the performance of public relations management and has been able to prove its effectiveness through their positive work.

−**keywords:** Modern communication technology, public relations management, public institution.

مقدمة

مقدمة:

تعد العلاقات العامة حديثا من أهم الوظائف الاتصالية في المؤسسات، في ظل تطور آليات الإدارة الحديثة أصبحت من أكثر الوظائف أهمية وفاعلية، بغض النظر عن طبيعة النشاط أو نوعية الأهداف التي تسعى المؤسسة إلى تحقيقها.

وقد فرضت تكنولوجيا الاتصال الحديثة مجال جديد لاتصالات المؤسسة، يظهر مدى احتياجها إلى علاقات عامة قادرة على التعامل في هذا المجال وإثبات جدارتها في إدارة الاتصالات.

يواجه ممارسي العلاقات العامة اليوم متغيرات أكثر تعقيدا لما شهده العقد الأخير من تطور غبر مسبوق في وسائل تكنولوجيا الاتصال حيث أصبحت الحاجة إلى استخدامها ضرورة ملحة في العلاقات العامة، إذ يستحيل على أي إدارة في العلاقات العامة أداء عملها على الوجه الأكمل و تواصلها مع الجمهور وهي في عزلة عن استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة، حيث أدت تطورات التكنولوجيا الكبيرة في مجال الاتصالات إلى تدفق هائل للأفكار والقيم والعادات والمعلومات، وبلا شك أن العلاقات العامة هي أساس نجاح كل مؤسسة، وأصبحت جزءا أساسيا من حياتنا، وأن استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في العلاقات العامة على وجه الخصوص سهل على القائمين بها ممارسة مهامهم.

من خلال ما سبق كان منطلق هذه الدراسة للتعرف على دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين مستوى أداء إدارة العلاقات العامة في مديرية الصحة لولاية المدية، وفي إطار تحقيق هذا الهدف قسم البحث إلى أولا الإطار المنهجي والذي قمنا فيه بتحديد مشكلة الدراسة وتساؤلاتها، وأسباب اختيار الموضوع ، ثم أهمية الدراسة وأهدافها , إضافة إلى تحديد مصطلحات الدراسة، تحديد منهج الدراسة، يليه الإطار النظري، والذي تطرقنا فيه إلى ثلاث فصول كان الفصل الأول تحت عنوان : تكنولوجيا الاتصال الحديثة

فـي مديريــة الصـحة، والـذي تطرقنـا فيـه إلـى مفـاهيم عامـة تتعلـق بالنشـأة والأشـكال والمبررات والأسباب.

أمـا الفصـل الثـاني معنـون بالعلاقـات العامـة فـي مديريـة الصـحة يتضـمن عناصـر العلاقات العامة ونشأتها، ومراحل العلاقات العامة وصفات الموظفين فيها، مهام العلاقات العامـة ووسـائلها، والفصـل الثالث تحت عنـوان تكنولوجيـا الاتصـال الحديثـة وعلاقتها بـإدارة العامة في مديريـة الصـحة لولايـة المديـة، يضـم التعريـف بمديريـة الصـحة ووسـائل تكنولوجيـا الاتصــال، تــأثير اســتخدام تكنولوجيــا الاتصــال الحديثــة، مســاهمة تكنولوجيــا الاتصــال الحديثة.

وأخيـرا الإطـار التطبيقـي الـذي تضـمن ميـدان الدراسـة، الإجـراءات المنهجيـة للدراسـة بـدءا مـن مجـالات الدراسـة، مجتمـع الدراسـة وعينتهـا، أدوات جمـع البيانـات، عـرض وتحليـل ومناقشـة بيانـات الدراسـة، وصـولا إلـى النتـائج العامـة للدراسـة لتكـون بـذلك الخاتمـة كإجابـة للإشكالية التي تم طرحها.

الإطار المنهجي

الإطار المنـهجي

1/ إشكالية الدراسة.

2/ تساؤلات الدراسة.

3/ تحديد مفاهيم الدراسة.

4/ أسباب اختيار الموضوع.

5/ أهداف الدراسة.

6/ أهمية الدراسة.

7/ منهج الدراسة.

8/ أدوات جمع البيانات.

9/ مجتمع الدراسة وعينتها.

10/مجال الدراسة .

11/الدراسات السابقة .

1- إشكالية الدراسة:

ما عادت إدارات العلاقات العامة في كبرى الشركات والمؤسسات تدار بنفس الأسلوب السابق الذي كانت تدار به منذ سنوات قليلة ، وهذا لأن هذه الإدارات في المؤسسات الكبرى استطاعت الاستفادة من التكنولوجيات الحديثة وتسخيرها في سبيل خدمة وتطوير أعمالها ونشاطاتها والارتقاء بها إلى مستويات متقدمة، تختلف اختلافا كليا عما كانت تعمل به في السابق، مما يتيح الفرصة لامتداد جسور التواصل والثقة بينها وبين جمهورها الداخلي والخارجي مع تعدد وتنوع هذه الأخيرة .

أصبحت العلاقات العامة تعتمد على تكنولوجيا الاتصال الحديثة حيث تقوم بتقديم خدمات ذات مستوى عال، كما أن هذه التقنيات الجديدة تمكنها من الوصول إلى قواعد البيانات على نحو سريع وفعال من أجل تسهيل العملية الاتصالية من القمة إلى القاعدة أو العكس، وكذلك الموظفين بينهم، وبهذا نجد أن إدراك أهمية التكنولوجيا الحديثة في ميدان العلاقات العامة تنعكس أيضا على أداء الموظفين بالمؤسسة وخاصة المؤسسة العمومية التي تقدم خدمة عمومية ، فأصبحت لهذه التقنيات مكانة كبيرة في حياة المؤسسة .

ومن هذا المنطلق تبرز الحاجة لهذه الدراسة بغرض التعرف على دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين أداء إدارة العلاقات العامة في المؤسسة العمومية، ومن هنا نطرح الإشكال الآتي:

- ما دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين أداء إدارة العلاقات العامة في المؤسسة العمومية؟

2- تساؤلات الدراسة:

انطلاقا من الإشكالية ومن خلال تفكيك التساؤل الرئيسي، تم استخراج مجموعة من التساؤلات ستبنى عليها دراستنا، وتتمثل فيما يلي:

1/ ما هي أهم الوسائل تكنولوجيا الاتصال التي تستخدمها مديرية الصحة لتفعيل أداء العلاقات العامة؟

2/ ما هو تأثير استخدام تكنولوجيا الاتصال على أداء الموظفين داخل مديرية الصحة لولاية المدية؟

3/ هل تساهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين مستوى أداء العلاقات العامة في مديرية الصحة لولاية المدية؟

3- تحديد المصطلحات:

1- تعريف التكنولوجيا:

- **لغة:** "اشتقت كلمة تكنولوجيا والتي عربت بتقنيات من اللفظ اليوناني **(techno)** وتعني فن أو مهارة، والكلمة **(logos)** وتعني علم أو دراسة، وبذلك فإن كلمة تقنيات تعني علم المهارات أو الفنون أي دراسة المهارات بشكل منطقي لتأدية وظيفة محددة".[1]

- **اصطلاحا:** التكنولوجيا هي التطبيق العلمي على نطاق تجاري، وصناعي للاكتشافات العلمية، والاختراعات المختلفة التي يتمخض عنها البحث العلمي، وأنها الجهد المنظم الرامي ولاستخدام نتائج البحث العلمي في تطوير أساليب أداء العمليات الإنتاجية بالمعنى الواسع الذي يشمل الخدمات، والأنشطة الإدارية، والتنظيمية والاجتماعية، وذلك بهدف التواصل إلى الأساليب الجديدة يفترض أنها أجدى للمجتمع.[2]

2- تعريف الاتصال:

- **لغة:** "الاتصال من الناحية اللغوية نجد أن أصله في اللغة العربية وصل بمعنى بلغ أو وصل إليه أي بلوغ الهدف بمعنى وصوله إليه وصولا أي بلغه، ويعود هذا المفهوم في

[1] – مجد الهاشمي، **تكنولوجيا وسائل الاتصال الجماهيري**، ط1، دار أسامة للنشر الأردن، 2012، ص44.

[2] – بشير العلاق، **قاموس دار العلم الإلكتروني للمعلومات والاتصالات**، ط1، دار العلم للملايين، بيروت، 2006، ص283.

معجم الوسيط في مادة وصل أصل الفعل وهو بمعنى يصل فلان وصولا أي وصل الشيء أي بلغه وانتهى إليه".[1]

ويعود أصل **communication** في اللغات الأوروبية والتي ترجمت إلى اللغات الأخرى، وشاعت في العام إلى جذور الكلمة اللاتينية **comunis** التي تعني الشيء المشترك، أما الفعل اللاتيني لجذر كلمة **communicare** فمعناه يذيع أو يشيع، ومن هذا الفعل اشتقت من اللاتينية الفرنسية **communique** الذي يعني بلاغا رسميا أو بيانا أو إخبار، والربط وإقامة الصلة، أو التتابع والاستمرار في التواصل.[2]

- **اصطلاحا:** "يشير مفهوم الاتصال إلى العملية أو الطريقة التي تنقل بها الأفكار والمعلومات بين الناس داخل نسق اجتماعي معين، تختلف من حيث الحجم، ومن حيث محتوى العلاقات المنظمة فيه، بمعنى هذا النسق الاجتماعي قد يكون مجرد علاقة ثنائية نمطية بين شخصين أو جماعة صغيرة، أو مجتمع محلي أو قومي أو حتى المجتمع الإنساني ككل.

كما الاتصال هو عملية مشاركة بين المرسل والمستقبل، وليست عملية نقل، إذ أن النقل يعني الانتهاء عند المنبع أو المشاركة، فتعني الازدواج أو التواجد في الوجود وهذا هو الأقرب إلى العملية الاتصالية".[3]

ولذا فإنه يمكن الاتفاق على أن الاتصال هو عملية مشاركة في الأفكار والمعلومات عن طريق عمليات إرسال وبث للمعنى وتوجيه وتسيير له، ثم استقبال بكفاءة معينة بخلق استجابة معينة في وسط اجتماعي معين.[4]

---

[1] – إبراهيم عبده الدسوقي، **وسائل وأساليب الاتصال الجماهيرية والاتجاهات**، دار الوفاء لدنيا للنشر، الإسكندرية، 2004، ص11.

[2] –عابد الدليمي، **مدخل إلى وسائل الإعلام والاتصال**، ط1، دار الثقافة للنشر، عمان، 2011، ص26.

[3] –بسام عبد الرحمان المشاقبة، **نظريات الاتصال**، دار أسامة للنشر، الأردن، ط1، 2011، ص24.

[4] – المرجع نفسه، ص24.

كما عرفه كارل هوفلاد: "هو العملية التي يقوم خلالها القائم بالاتصال منبهات عادة تأتي على شكل رموز لغوية لكي يعدل سلوك الأفراد والآخرين مستقبلي الرسالة.[1]

- **إجرائيا:** هي نشاط إنساني ذو مركز أساسي تبنته المؤسسة العمومية للصحة لولاية المدية في ممارسة نشاطها باستخدام مجموعة من التقنيات والوسائل من أجل تسهيل نقل وتبادل المعلومات والأفكار والآراء بين أعضاء الإدارة وجمهورها.

3- تعريف تكنولوجيا الاتصال:

تعرف على أنها الأجهزة المادية والبرمجيات التي تربط المكونات، والعناصر المختلفة لعتاد الحاسوب، وتحويل البيانات من موقع إلى آخر، وتعرف كذلك على أنها مجمل المعارف، والخبرات المتراكمة والمتاحة والأدوات والوسائل المادية والتنظيمية، والإدارية، المستخدمة في جميع المعلومات، ومعالجتها، وإنتاجها وتخزينها، واسترجاعها ونشرها، وتبادلها، أي توصيلها إلى الأفراد والمجتمعات.[2]

- **إجرائيا:** هي نشاط إنساني ذو مركز أساسي تبنته المؤسسة العمومية للصحة لولاية المدية في ممارسة نشاطها باستخدامها لمجموعة من التقنيات والوسائل من أجل تسهيل نقل وتبادل المعلومات والأفكار والآراء بين أعضاء الإدارة وجمهورها وتحقيق أهدافها.

4- مفهوم العلاقات العامة:

- **لغة:** العلاقات العامة مركبة من كلمتين: علاقات- عامة.

العلاقات: هي الاتصالات والروابط المتبادلة التي تنشأ استجابة لنشاط أو سلوك مقابل والاستجابة شرط أساسي لتكوين علاقة اجتماعية وفي الواقع الاجتماعي قد تكون العلاقات بين فرد وجماعة وقد تكون علاقات متبادلة بين النظم والظواهر، وقد تكون العلاقات الخارجية بين جماعة وجماعات أخرى ومعظم العلاقات تقوم في الحقل

[1] سعاد جبر سعيد، **سيكولوجيا الاتصال الجماهيري**، جدار الكتاب العالمي، عمان، 2011، ص11.

[2] عبد المجيد شكري، **تكنولوجيا الاتصال، إنتاج البرامج في الراديو البرامج في التلفزيون**، الطبعة الأولى، دار الفجر العربي للنشر، القاهرة، 1996، ص11.

الاجتماعي سببية أو وظيفية، ومن هنا تأتي أهمية دراسة العلاقات كركيزة للوصول إلى القوانين العلمية التي هي عبارة عن تقرير العلاقات الضرورية الكامنة في طبائع الأشياء".[1]

العامة: أما العامة فهو عكس الخاصة وتعني مجموع الجماهير المختلفة التي ترتبط مصالحها ونشاطاتها بالهيئة أو المؤسسة، فالعلاقات العامة هي تلك الاتصالات والروابط بين الهيئة والمؤسسة وجماهيرها المختلفة.

– **اصطلاحا:** رغم كثرة التعريفات التي قدمت العلاقات العامة من جانب الدارسين أو الممارسين، أو من جانب الهيئات المهتمة بالعلاقات العامة فإن هناك سمة مشتركة بين هذه التعريفات، ومن أهم التعاريف العلاقات العامة نذكر:

1/ تعريف الجمعية الفرنسية للعلاقات العامة:[2]

الجهود التي يبذلها فريق ما لإقامة علاقات ثقة واستمرارها بين فريقه وبين الجماهير التي تنتفع بطريقة مباشرة أو غير مباشرة من الخدمات الاقتصادية والاجتماعية.

2/ تعريف الجمعية الأمريكية للعلاقات العامة:

عرفت الجمعية العلاقات العامة بأنها: "نشاط أي صناعة، أو الاتحاد أو هيئة أو حكومة أو مهنة، أو حكومة، أو أي منشة أخرى تساعد في بناء وتدعيم علاقات سليمة، ومنتجة بينها وبين فئة من الجمهور، كالعملاء والموظفين أو المساهمين أو الجمهور بوجه عام لكي تحول سياستها حسب الظروف المحيطة، وشرح هذه السياسة للمجتمع"، هذا التعريف ركز على دور العلاقات العامة في إيجاد العلاقات الناتجة بين المنظمة وجمهورها الداخلي والخارجي.

[1] **المنجد الأبجدي**، دار الشرق المؤسسة الوطنية الجزائرية للكتاب، بيروت، ط2، ص12.

[2] عبد السلام أبو قحف، **محاضرات في العلاقات العامة**، المكتب العربي للحديث، ط1، مصر، ص22.

3/ تعريف الجمعية الدولية للعلاقات العامة:

هي "وظيفة إدارية ومنظمة تحاول المؤسسة العامة أو الخاصة من طريقها أن تحقق مع من تتعامل معهم أو يمكن أن تتعامل معهم، التفاهم والتأييد والمشاركة"، يوضح هذا التعريف أهمية ومسؤولية الإدارة بوجود العلاقات العامة.

4/ تعريف معهد العلاقات العامة البريطاني:

"الجهود الإدارية المرسومة المستمرة التي تهدف إلى إقامة تدعيم وتفاهم بين المنشأة وجمهورها".[1]

- **إجرائيا:** العلاقات العامة هي وظيفة إدارية في المؤسسة، يقوم بها جهاز مختص تساعد في وضع القرار وتحسين الصورة الذهنية للمؤسسة لدى الجمهور الداخلي والخارجي وتحقيق مكانة إيجابية.

5- مفهوم الإدارة:

- **اصطلاحا:** هي عملية تحقيق الأهداف المرسومة بالاستخدام الأمثل للموارد المتاحة وفق منهج محدد، وهي أيضا عملية التخطيط والتنظيم والتنسيق والتوجيه والرقابة على الموارد المادية والبشرية للوصول إلى أفضل النتائج بأقصر الطرق وأقل التكاليف المادية.

- **إجرائيا:** هي النشاط المسؤول عن اتخاذ القرارات واستخدامها بكفاءة لتحقيق نمو وتطور المؤسسة بالتخطيط والتنظيم والتوجيه.

4/ أسباب اختيار الموضوع:

ترجع أسباب اختيارنا لهذه الدراسة إلى مجموعة من الأسباب الذاتية والموضوعية، والتي نلخصها فيما يلي:

أ/ الأسباب الذاتية:

- الاهتمام الشخصي والرغبة في دراسة هذا الموضوع والإحاطة به.

[1] عبد السلام أبو قحف، مرجع سبق ذكره، ص22.

– إيماننا بأهمية تكنولوجيا الاتصال ودورها في أداء العلاقات العامة في المؤسسة.

– أهمية الموضوع خاصة مع التطورات التي تشهدها تكنولوجيا الاتصال الحديثة والاعتماد الكبير عليها في معظم المؤسسات.

– الميل للبحث في مجال تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

ب/ أسباب موضوعية:

– إدراك الدور الذي تؤديه تكنولوجيا الاتصال ودورها في تحسين أداء الموظفين في العلاقات العامة داخل المؤسسة العمومية للصحة لولاية المدية.

– كون هذا الموضوع من متطلبات العصر لما للتكنولوجيا من دور في تطوير المؤسسة وتحسين للأداء إضافة إلى أنه ميدان بحث واسع.

– التحسيس بأهمية وجود تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة العمومية للصحة وبالتالي الاستفادة منها لرفع مستوى إدارة العلاقات العامة.

– اعتبار تكنولوجيا الاتصال أحد أهم العوامل التي تعمل على زيادة كفاءة وفعالية أداء المؤسسة العمومية للصحة لولاية المدية.

5– أهداف الدراسة:

1/ معرفة مدى إسهام تكنولوجيا الاتصال في تفعيل أداء العلاقات العامة في مديرية الصحة كونها مؤسسة عمومية.

2/ التعرف على الوسائل التكنولوجيا الحديثة للاتصال المستخدمة من طرف مديرية الصحة لولاية المدية.

3/ محاولة معرفة رأي موظفي مديرية الصحة لولاية المدية حول انعكاسات استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على أداء العلاقات العامة.

4/ تحديد مكانة العلاقات العامة في مديرية الصحة ومدى مساهمتها في صناعة القرار وتعزيز الثقة مع جماهيرها.

5/ معرفة خصائص أو مواصفات القائم بالاتصال والعلاقات العامة.

6/ محاولة إثراء البحوث العلمية في هذا الميدان.

7/ التدرب والتعود على القيام بالبحوث الميدانية، وكذلك التحكم في تطبيق الإجراءات المنهجية وتقنيات البحث في اتصال والعلاقات العامة.

6- أهمية الدراسة:

تكمن أهمية دراستنا لهذا الموضوع كونه يبين أهم استخدامات تكنولوجيات الاتصال في مجال العلاقات العامة داخل مديرية الصحة وإبراز فاعليتها في تدعيم العلاقات العامة من خلال العملية الاتصالية السريعة بواسطة التقنيات الحديثة.

كما تبرز الأهمية الكبيرة لتكنولوجيا الاتصال الحديثة لما تملكه من إمكانيات وقدرات تساعد على تفعيل الأداء داخل المديرية الصحية من خلال الاتصال السريع، وتنمية القدرات الذهنية والمهنية بالمديرية الصحة.

7- منهج الدراسة وأدوات جمع البيانات:

- تعريف المنهج:

هو تصور عام للأسلوب الذي يريد الباحث تحقيق بحثه فهو تصور شامل أو اختيار شامل متميز معين.[1]

وهو الطريقة التي يتبعها الباحث لدراسة مشكلة موضوع الدراسة.[2]

- منهج دراسة الحالة: الدراسة تتناول موضوع البحث في ميدان تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مديرية الصحة لولاية المديرية ودورها في تحسين أداء إدارة العلاقات العامة، فالمنهج المتبع لمثل هذه الدراسات هو منهج دراسة الحالة لأنه يمكننا لجمع أكبر عدد

[1] محمد مزيان، **مبادئ البحث النفسي والتربوي**، دار العرب، الطبعة 2، 1919، ص27- 28.

[2] خيري وناس وبوصاويرة عبد الحميد، **تربية علم النفس**، الديوان الوطني للتعليم عن بعد، الجزائر، 2008، ص51.

البيانات والمعلومات حول المؤسسة العمومية ودور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين مستوى العلاقات العامة.

– تعرف دراسة الحالة: إن كلمة حالة في اللغة العربية تعني الشيء سواء كان شخصا أو حيوانا أو جماد أو تنظيما بمعنى حالة الشيء، أي ما هو عليه من وضع وتفيد كنية الشيء من حيث تكوينه الخاص في إطار المحيط المتفاعل معه، ويقابل هذه الكلمة في الفرنسية كلمة **le cas** التي تشير إلى الوضعية التي يكون عليها الشيء.[1]

كما يعرف بحسب رأي بعض الكتاب بأنه "عبارة عن بحث متعمق لحالة محددة بهدف الوصول إلى نتائج يمكن تعميقها على حالات أخرى مشابهة".[2]

وبما أن مديرية الصحة مؤسسة عمومية يجب دراستها كحالة لدراسة جانب تكنولوجيا الاتصال ودوره في تحسين الأداء الإدارة، لذا اخترنا منهج دراسة الحالة باعتباره المنهج المناسب لجمع أكبر عدد من البيانات والمعلومات المتعلقة بتكنولوجيا الاتصال الحديثة ودورها في المؤسسة العمومية للصحة في تحسين أداء إدارة العلاقات العامة محل البحث، وتم استخدامه في هذه الدراسة لجمع المعلومات حول مديرية الصحة لولاية المدية ومعرفة دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة ومساهمتها في تفعيل أداء إدارة العلاقات العامة وكيف كان تأثيرها على الموظفين في تسيير إدارة العلاقات العامة في المؤسسة العمومية.

8- أدوات جمع البيانات:

إن أدوات البحث متعلقة بنوع المنهج المستخدم في الدراسة، وبما أننا استخدمنا منهج دراسة الحالة في دراستنا، فإن الأدوات التي يمكن توظيفها هي: المقابلة كأداة أساسية والملاحظة كأداة ثانوية.

---

[1] أحمد بن مرسلي، **مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال**، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، 2005، ص301- 302.

[2] محمد عبيدات، محمد أبو نصار وعقلة مبيضين، **منهجية البحث العلمي القواعد والمراحل والتطبيقات**، الجامعة الأردنية، كلية الاقتصاد، والعلوم الإدارية، 1999، ص44.

المقابلة لا تقتصر كما يظن البعض على التبادل اللفظي بين شخصين أو أكثر عن طريق أسئلة بقصد الحصول على بيانات معينة، بل تشتمل على عنصر الملاحظة التعبيرية والحركية لأنها توسع معنى العنصر اللفظي، وكذلك التفسيرات أو التعليقات من جانب الباحث بحيث تساعد على خلق جو غير رسمي يساعد المبحوث في التحرر من القلق أو الخجل الذي قد ينتابه أثناء المقابلة.[1]

فقد قمنا بإجراء مقابلة مع إطارات مديرية الصحة من كل المصالح والمكلف بالإعلام للحديث عن إدارة هذه المؤسسة وعن مهامها وهياكلها، وذلك لجمع المعلومات الكافية والإحاطة بجوانب الموضوع قمنا باستخدامنا المقابلة الحرة التي تتميز بأنها طبيعية تتيح للمبحوث الشعور بالاطمئنان وتعطي له الحرية في الحديث والتعبير دون توجيه، وهذا حتى نحصل على أكبر قدر ممكن من المعلومات الضرورية.

كما اعتمدنا أيضا على أداة **الملاحظة** كأداة ثانوية وتعرف كالآتي:

بأنها "عبارة عن عملية مشاهدة أو متابعة لسلوك ظواهر محددة، أو أفراد محددين خلال فترة، أو فترات زمنية محددة، وضمن ترتيبات بيئية تضمن الحياد، أو الموضوعية لما يتم جمعه من بيانات أو معلومات.[2]

اعتمدنا على الملاحظة لأنها تصف لنا دور تكنولوجيا الاتصال وتفعيلها في تحسين أداء إدارة العلاقات العامة لمديرية الصحة لولاية المدية، بحيث تجعل الباحث في اتصال مباشر مع الموظفين كما تمكنه من تفحص الجوانب المبحوثة عن قرب في إطارها وظروف عملها العادية، بحيث تم الاستعانة بها بهدف الحصول على معلومات كافية نوعية ووصفية لاستخدام الوسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة من قبل الموظفين بمديرية الصحة إلى جانب ملاحظة أثرها ودورها في تسهيل وتحسين أداء إدارة العلاقات العامة.

---

[1] مدحت أبو النصر، **قواعد ومراحل البحث العلمي**، مصر، مجموعة النيل، 2004، ص205.

[2] إيمان سوميه دكتورة، **محاضرة تصميم وبناء أدوات البحث العلمي**، جامعة حسيبة بن بوعلي بشلف، معهد تربية البدنية والرياضة.

الملاحظة البسيطة: التي تعرف أنها تستخدم في الأحوال التي نريد فيها ملاحظة السلوك الطبيعي وتعتبر هذه الملاحظة استكشافية. [1]

وقد اعتمدنا في دراستنا على **الملاحظة البسيطة** حيث أفادتنا في الحصول على بعض المعلومات التي لا يمكن عليها عن طريق الأدوات الأخرى كالمعلومات حول طريقة استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة وكيف ساهمت هذه الأخيرة في تفعيل أداء إدارة العلاقات العامة داخل مديرية الصحة لولاية المدية و طبيعة الاتصال داخلها.

9- مجتمع الدراسة وعينتها:

تعتبر مرحلة تحديد مجتمع البحث من أهم الخطوات المنهجية في البحوث وهي تتطلب من الباحثين الدقة البالغة.

- **مجتمع البحث:** عرفه "موريس أنجوس" "على أنه مجموعة منتهية أو غير منتهية من العناصر المحددة مسبقا والتي ترتكز عليها الملاحظات، وفي هذه الحالة أو تلك يستطيع تحديد مقياس يجمع بين الأفراد والأشياء ويميزهم عن غيرهم من الأفراد والأشياء.[2]

ومجتمع دراستنا يتمثل في إدارة العلاقات العامة في مديرية الصحية بحيث تظم المديرية 50 موظف، **5**مصالح و **15** مكتب.

باعتبار البحث يندرج ضمن معرفة دور تكنولوجيا الاتصال في تحسين أداء إدارة العلاقات العامة.

- **عينة الدراسة:**

تعتبر العينة مجموعة جزئية من مجتمع الدراسة يتم اختيارها بطريقة معينة وإجراء الدراسة عليها، ومن ثم استخدام تلك النتائج وتعميمها على كل المجتمع الأصلي.[3]

---

2 عبود عبد الله العسكري,**منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية**,ط1, دمشق ,دار النمير,2002, ص96.

[2] موريس أنجرس، **منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية**، ترجمة صحراوي بوزيد وآخرون، دار القصبة، الجزائر، 2004، ص298.

[3] محمد عبيدات وآخرون، **منهجية البحث العلمي**، دار للنشر، ط1999، ص91.

وبما أن دراستنا محدودة فقد اخترنا فئة معينة لتمثيل كافة مفردات المجتمع.

نوع العينة: اعتمدنا في هذه الدراسة على العينة القصدية وهي التي اخترناها بطريقة قصدية لما رأيناه من خصائص تتوفر في المفردات، بما يخدم أهداف البحث وتتكون العينة من10 مفردات تتمثل في موظفي مديرية الصحة والسكان لولاية المدية.

وتعرف **العينة القصدية** على أنها: "هي التي يقوم الباحث باختيار مفرداتها بطريقة متعمدة ولا مجال فيها للصدفة".[1]

10- مجالات الدراسة:

1/ المجال المكاني: مديرية الصحة لولاية المدية عين الذهب.

2/ المجال الزماني: بداية من 07 مارس 2021 إلى غاية بداية الدراسة الميدانية من 26 ماي إلى غاية 16 جوان.

3/ المجال البشري: اقتصرت هذه الدراسة على موظفي إدارة مديرية الصحة لولاية المدية

11- الدراسات السابقة:

1/ الدراسة الأولى:

- دراسة "حاج احمد كريمة" بعنوان: "العلاقات العامة و تطبيقاتها للتكنولوجيا الحديثة في المؤسسة الاتصالية" مؤسسة اوريدو للاتصالات نموذجا ، مذكرة لنيل الدكتوراه تخصص الإعلام و الاتصال جامعة وهران 2017_2018 , حيث اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي , والتي عالجت الإشكالية التالية: **ما مدى استخدام العلاقات العامة للتكنولوجيا الحديثة بمؤسسة اوريدو للاتصالات ؟ و ماهي أبرز هذه التكنولوجيات؟**

لمعالجة الإشكالية تم طرح عدة تساؤلات فرعية نذكر منها:

1_هل يتواجد قسم للعلاقات العامة بمؤسسة اوريدو لاتصالات بالجزائر؟.

[1] موريس أنجرس، **مناهج البحث العلمي، وطرق إعداد البحوث الجامعية**، الجزائر، 2008، ص131.

2_ ما أثر و أهمية استخدام قسم العلاقات العامة في مؤسسة اوريدو و الاتصالات التكنولوجية؟.

3_ كيف يمكن للتكنولوجيا الحديثة المستخدمة بقسم العلاقات العامة ان تساهم في عملية توزيع المعرفة في المؤسسة؟.

وللإجابة على هذه التساؤلات بنيت فرضيات أساسية للبحث و الدراسة تمثلت فيم يلي:

1_ يعتبر حضور و تواجد العلاقات العامة في المؤسسة قيمة مضافة و عنصرا مهما لتطورها.

2_ إن الأثر الإيجابي في استخدام العلاقات العامة للتكنولوجيا الحديثة هو تسهيل عملية تواصل المؤسسة مع جماهيرها.

3_ إن استخدام العلاقات العامة لوسائل التكنولوجيا الحديثة يساعد على مشاركة أفراد المؤسسة لما يساهم في خلق وعي معرفي لدى الأفراد و بالتالي مؤسسة منافسة معاصرة ومتطورة.

– أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة هي :

1 _تأييد كلي للأفراد عينة الدراسة على أهمية حضور قسم للعلاقات العامة بمؤسسة اوريدو وللاتصالات نظرا لأنها تضفي جوا من العمل المفعم بالثقة والمسؤولية والأخلاق، وتعتبر وسيطا ايجابيا بين المؤسسة ومختلف جماهيرها، بالرغم من اختلاف المستويات العلمية إلا أن معظم أفراد العينة أكدوا على أن العلاقات العامة كمفهوم إداري حديث يضفي ديناميكية أكثر للمؤسسة , وقادرة على تلبية مختلف احتياجات الجماهير وتحقيق الأفكار الإبداعية كما عمل العلاقات العامة يساعد ممارسيه على حل المشكلات التي تواجه الأفراد داخل وخارج المؤسسة، وذلك من خلال معرفة المشكلة وأسبابها والتواصل مع الأطراف المعنية لحلها, ويعتبر هذا الأمر من لهم الوظائف الموجودة في العلاقات العامة.

2_لا يوجد اختلافات جوهرية بين أفراد قسم العلاقات العامة حول أهمية التكنولوجيا الحديثة في ممارسة أنشطة العلاقات العامة و وذلك لان العلاقات العامة هي وظيفة اتصالية و إدارية ينبغي أن تتبع الأساليب التكنولوجية من اجل الارتقاء بالجانب السلوكي و الوظيفي للغرد , وبالتالي فان مسايرة التطور التكنولوجي في التواصل مع الجمهور الداخلي والخارجي للمؤسسة يساهم في تسهيل و تبسيط عملية التواصل.

3_يضفي انتهاج التكنولوجيا الحديثة من طرف العلاقات العامة في المؤسسة تطورا ملحوظا في مستويات المعرفة لدى الأفراد وذلك لان تقنيات التكنولوجيا الحديثة تسعى إلى نشر المعرفة و الوعي, وهذا ما أكدت عليه فئة المبحوثين دون تفاوت يذكر في الإجابة، وبالتالي فان عوامل نجاح المؤسسة يكمن في الاتصال الفعال داخل المؤسسة ومعرفة بالتكنولوجيات الحديثة لأنها أساس النقاش والحوار الذي يميز العلاقات العامة الممتازة.

- الدراسة الثانية:

- دراسة باقر موسى جاسم بعنوان: " توظيف تكنولوجيا الاتصال الالكتروني في العلاقات العامة دراسة تحليلية للمواقع الالكترونية "، مذكرة دكتوراه تخصص اتصال وعلاقات عامة، جامعة بغداد، حيث اعتمدت هذه الدراسة على المنهج المسحي والتي عالجت الإشكالية التالية : **ما مدى توظيف تكنولوجيا الاتصال الالكتروني في الوزارات العراقية عن طريق دراسة مواقعها الالكترونية على شبكة الانترنت ؟**

لمعالجة الإشكالية تم طرح عدة تساؤلات فرعية نذكر منها :

1_ما مدى توظيف الوزارات العراقية للمواقع الالكترونية كوظيفة اتصالية للعلاقات العامة؟,

2_ما طبيعة الأشكال التي ظهرت عليها المواقع الالكترونية الخاصة بالوزارات العراقية؟.

3_ما لوسائل الالكترونية المستخدمة للاتصال و التواصل في مواقع الوزارات العراقية؟.

4_ما مدى تفاعل الجمهور مع المواقع الالكترونية الخاصة بالوزارات العراقية؟.

5_إلى أي مدى تساهم المواقع الالكترونية في تحقيق التواصل مع الجمهور؟.

6_ما مدى استخدام الوسائط المتعددة في المواقع الالكترونية للوزارات العراقية ؟.

– أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة هي :

1_هناك عدد من مواقع الوزارات العراقية لا تدعم اللغة الانجليزية و بذلك فان المتصفح الزائر الذي لا يجيد اللغة العربية لا يمكنه الاستفادة من هذه المواقع سواء كان الزائر المتصفح للموقع جهة حكومية خارجية أو أفراد وافدين للسياحة داخل العراق أو شركات لتقديم الخدمات.

2_أكثر من نصف المواقع الالكترونية للوزارات العراقية لا تحتوي على مؤشر خاص بعدد زوار الموقع و هذا يدل على عدم متابعة قسم العلاقات العامة والإعلام لنشاط تلك المواقع في تلك الوزارات حيث انه يدل على عدد الزوار الذي يعتبر مؤشر حقيقي لنشاط الموقع من خلال عدد المتصفحين المتفاعلين مع الموقع فإذا كان عدد الزوار مبهما فكيف ستقيم نشاط الموقع و فاعليته

3_أن النسبة جيدة من المواقع الالكترونية الخاصة بالوزارات العراقية ذكرت معلومة تفصيلية عن طريق الاتصال بالوزارة من خلال مواقعها و وضعت البريد الالكتروني و أرقام هواتف خاصة بها.

استنتج الباحث أن عددا قليل من المواقع لا تتضمن الخدمات التفاعلية الخاصة بالدراسات و البحوث العلمية مثل الاستبيان أو الاستفتاء أو استطلاع الرأي أو التصويت الالكتروني وهذا مؤشر أخر على عدم استغلال المواقع الرسمية للوزارات العراقية لإمكانيات خدمات شبكة الانترنت على الصفحات الرسمية ذلك لان التفاعلية هي من أهم الصفات التي تتميز بها الانترنت ويمكن الاستفادة من هذا الجانب باستطلاع الرأي لتقييم عمل الوزارة أو عمل الوزير أو العمل في استبيان الالكتروني لموضوع معين أو الاستفتاء على موضوع أو قضية ما .

– تحديث معلومات المواقع الالكترونية للوزارات العراقية بشكل يومي في ثلثي المواقع الخاصة للمواقع العراقية في حين كان غير منتظم في الثلث الأخر.

هناك عدد غير قليل من المواقع لا تتوفر فيها خدمة التفاعل في الموضوعات المنشورة ضمن صفحاتها مثل التعليق أو الدردشة أو الإعجاب بموضوع معين والذي سيوفر معلومات عن الوزارة و مستوى الرضا ألخدماتي ويمكن من خلاله توضيح المنشور وتقديم تفاصيل أكثر للمتصفحين داخل الموقع كان بإمكان قسم العلاقات العامة والإعلام للاستفادة منها من خلال معرفة المتغذية المرتدة التي تكون فورية في المواقع الالكترونية.

12- صعوبات الدراسة:

الصعوبات التي واجهتنا خلال دراستنا لهذا الموضوع:

1/ الوضع الحالي الذي نعيشه ويعيشه العالم بسبب وباء كورونا.

2/ ضيق الوقت والضغوطات حيث أن الفترة المحددة لإنجاز مذكرات لا تكفي.

الإطار النظري

الفصل الأول:

تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مديرية الصحة.

- **المبحث الأول: نشأة وتطور تكنولوجيا الاتصال الحديثة**
- **المبحث الثاني: أشكال تكنولوجيا الاتصال الحديثة واستخداماتها وتأثيرها على الوسائل الجمهور والمجتمع**
- **المبحث الثالث: مبررات وأسباب استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديث**

_تمهيد:

شهدت تكنولوجيا الاتصال خلال السنوات الأخيرة تطورات سريعة في شتى المجالات وبمختلف الوسائل المعبرة لضمان استمراريتها، فمواصلة تطوراتها مما جعلها أهم الوسائل العصرية نظرا لما تقدمه كالتفاعلية وإلغاء الحواجز المكانية والزمانية كربح الوقت والجهد وتسهيل عملية التواصل والاتصال في المجتمع، وتعتبر هذه الأخيرة محرك التقدم بالنسبة للمجتمعات الحالية.

المبحث الأول: نشأة وتطور تكنولوجيا الاتصال.

- أولا: تعريف تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

هي مجموعة التقنيات أو الأدوات التي يتم توظيفها لمعالجة المضمون أو المحتوى الذي يراد توصيله من خلال عملية الاتصال الجماهيري أو الشخصي أو التنظيمي، والتي يتم من خلالها جمع المعلومات والبيانات المسموعة أو المكتوبة أو المرسومة أو المسموعة المرئية أو المطبوعة أو الرقمية ثم تخزينها واسترجاعها في الوقت المناسب.[1]

- ثانيا: نشأة وتطور تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

مرت بعدة مراحل تاريخية أهمها:[2]

- المرحلة الأولى: ثورة اللغة.

بدأت ثورة الاتصال الأولى عندما ظهرت اللغة لتعبر عن صياغة لرغبة الإنسان في بناء إطار موحد للتفاهم، والمعاني المشتركة من أجل التواصل مع باقي أجناس البشر، ولكي ينقل الإنسان خبراته للآخرين ابتكر وسائل بدائية حسب ما أتيح له فاستخدم الصوت والرموز والإشارات.

- المرحلة الثانية: ثورة الكتابة.

من خلال الرموز والإشارات توصل الإنسان إلى الكتابة بالحروف الهجائية، وظهرت الكتابة كوعاء تاريخي منضبط لحفظ وتسجيل المعاني البشرية المشتركة وبالتالي إنقاذها من الضياع خاصة بعد اكتشاف ورق البردي الذي استخدم للكتابة.

---

[1] محمد محفوظ، **تكنولوجيا الاتصال (دراسة في الأبعاد النظرية والعلمية)**، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، ط1، 2008، ص21.

[2] حسن عماد مكاوي، ليلى حسين السيد، **الاتصال ونظرياته المعاصرة**، الدار المصرية السكانية، د ط، القاهرة، 2007، ص100.

– المرحلة الثالثة: ثورة الطباعة.

بدأت هذه الثورة عندما اخترع الألماني "جونت بروغ" المطبعة في القرن الخامس عشر لتنتقل بذلك المجتمعات الإنسانية إلى عهد جديد من الاتصال والتواصل، وأتاح بذلك اللغة المكتوبة قدرا كبيرا من الانتشار بعد أن انتشرت الطباعة في أوروبا ومنها إلى العالم كله.

– المرحلة الرابعة: ثورة الاتصالات السلكية واللاسلكية.

رغم أن المطبعة أتاحت للغة المكتوبة الفرصة لتغطي حاجز المكان والمسافة، لكن في المقابل ضلت اللغة المنطوقة عاجزة عن تخطي هذا الحاجز، حتى جاءت ثورة الاتصال الرابعة في منصف القرن **19** فظهر التلغراف، ثم التلفزيون، ثم الراديو، فتحطمت بذلك الحواجز الجغرافية ثم ما لبثت حواجز الزمن تتحطم هي الأخرى عندما ظهرت آلة التصوير الفوتوغرافي لتسجيل وتتحفظ وتجمد اللحظة المرئية المنقضية وتطورت إلى السينما لتحرر تلك الصورة الثابتة وتمنحها الحركة، ثم ظهر التلفزيون ليزيل حاجز الزمن تماما وينقل لنا اللحظة الحالية بكل واقعها، كانت الثورة الرابعة هي ثورة الكهرباء والكهرومغناطيسية.

– المرحلة الخامسة: ثورة الاتصال الإلكتروني.

بدأت هذه المرحلة في منتصف الثمانينات من القرن الماضي، وحازت مستمرة إلى الآن، وتتميز بصورة أساسية، وهي المزج بين أكثر من تكنولوجيا معلوماتية واتصالية، تمثلها أكثر من وسيلة لتحقيق الهدف النهائي، وهي توصيل الرسالة الاتصالية ويطلق على التكنولوجيا السائدة أو المميزة لهذه المرحلة التي تعيشها بالتكنولوجيا الرقمية أو التكنولوجيا متعددة الوسائط.[1]

[1] محمد محفوظ، **تكنولوجيا الاتصال**، مرجع سبق ذكره، ص21.

المبحث الثاني: أشكال تكنولوجيا الاتصال الحديثة واستخداماتها على الجمهور والمجتمع.

1- جهاز الحاسوب:

يعتبر الحاسب الإلكتروني وسيلة لتجهيز البيانات فهو يستلم بيانات كمدخلات، ويجهزها في صورة معلومات كمخرجات، فهو مصمم لاحتواء البيانات، وتخزينها مهما كانت كبيرة، ثم إنجاز العمليات الحسابية عليها وإجراء المقارنات المنطقية عليها، ثم الإمداد بالمعلومات المطلوبة بسرعة فائقة، وعليه فيمكن القول أن الحاسب الإلكتروني يقوم باستلام بيانات أولية، يعالجها ويجهزها ويقدمها في شكل مخرجات منطقية.[1]

- خصائصه:

- سرعة الأداء مع الدقة والكفاءة أثناء تنفيذ وإدارة البيانات.
- قلة الأخطاء إذا كانت الرقابة حيدة على مدخلاته.
- قلة تكلفة الحصول على المعلومات باستخدام الحاسوب والتي أثبتت من خلال الممارسات أنها أقل بكثير من الحصول عليها يدويا.
- مرونة الحاسوب من حيث تحمله في حالة النمو السريع لعبء أكثر دون الحاجة إلى زيادة العناصر البشرية.

2- الهاتف:

يعد الهاتف من وسائل الاتصال السلكية واللاسلكية، حيث ينقل الصوت على شكل ذبذبات كهرومغناطيسية، بين جهازين، تفصل بينهما مسافة تتراوح بين مئات الأمتار إلى آلاف الكيلومترات وعن طريقه يمكن تحقيق التفاعل بين طرفي العملية الاتصالية (المرسل، المستقبل)، وقد عملت بعض الشركات على تطوير أنواع من أجهزة الهاتف لاستخدامها في مجال التعليم، وقد ساعدت هذه الأجهزة على توافر فرص التفاعل بين

[1] محمد شوقي شادي، **الحاسب الإلكتروني ونظم المعلومات**، بيروت، دار النهضة للنشر، 1983، ص16.

المعلم والمتعلم عندما يواجه أحدهما صعوبة في الذهاب إلى المدرسة كالمرض في المستشفيات.[1]

- خصائص الهاتف الثابت:

بالمقارنة مع الهاتف المتنقل هو أن المستخدم سيستخدم الأجهزة الثابتة بحيث لا يمكن إجراء اتصال والتحرك في نفس الوقت لمسافة بعيدة (إلا إذا جهز الهاتف بمنغوطة وصلة لا سلكية قصيرة **20- 100 متر**)، لكون الهاتف الثابت لا يعتمد على تغطية راديو عادية، بل على اتصال مباشر بالشبكة العامة عن طريق كابل فإنه متوفر للاتصال والاستقبال على مدار الساعة، دون التأثير بقوة التغطية أو الظروف الأخرى إضافة إلى تكلفته المنخفضة، كما يمكن استخدام وصلة الهاتف الثابت أيضا للاتصال بالانترنت وبتكلفة منخفضة.[2]

3- شبكة الانترنت:

هي عبارة عن مئات الملايين من الحاسبات الإلكترونية حول العالم، مرتبطة ببعضها البعض والتي نتج عنها إرسال كم هائل من الرسائل الإلكترونية فيما بينها بلمح البصر وكذا تبادل الملفات والصور والأصوات، وقد تم الاتفاق على نظام موحد تتبادله جميع هذه الأنماط من المعلومات ثم تسميته بالنسيج العالمي، كما يمكن تعريفها على أنها شبكة من الحاسبات الإلكترونية، سواء المتشابهة أو المختلفة الأنواع والأحجام، ترتبط مع بعضها البعض عن طريق بروتوكولات تحكم عملية التشارك في تبادل المعلومات.[3]

- خدمات الانترنت:

- تبادل النصوص والرسائل مع ملايين الأشخاص داخل الإدارات والمؤسسات.

---

[1] سعيد يس عامر، علي محمد عبد الوهاب، **مرجع سبق ذكره**، ص468.

[2] علي عوض التوالسية، **الانترنت والنشر الإلكتروني**، ط1، دار الصفاء للنشر، الأردن، 2011، ص27- 38.

[3] محمد محمود الحلية، **مرجع سبق ذكره**، ص178.

– استرجاع برامج، صور، وثائق، خرائط، فهارس من آلاف الأماكن والمخازن في جميع أنحاء العالم.

– استكمال بعض الأعمال التقليدية كالمراسلات السريعة.

– استخدام الاتصالات والمشاركة في المصادر للتعارف والتواصل بين الأفراد والمؤسسات في مكان واحد أو قارات مختلفة.

وقد تميزت خدما الانترنت بمميزات عديدة منها:

– خدمة البريد الإلكتروني– الخيارات.

– القوائم البريدية– الحوار والمحادثة.

– الدخول عن بعد– خدمة نقل الملفات.

– شبكة الويب **Web** العالمية– مؤتمرات الفيديو.

– خدمة للبحث عن المعلومات– خدمة الاتصال الصوتي.

– خدمة التسويق– مزاولة الأعمال على الانترنت ...[1]

[1] غالب عوض التواسية، مرجع سابق، ص38.

المبحث الثالث: مبررات وأسباب استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

- أولا: خصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة[1]

- **التفاعلية:** وتطلق هذه التسمية على الدرجة التي يكون فيها المشاركين في عملية الاتصال تأثير على أدوار الآخرين واستطاعتهم تبادلها، ويطلق على ممارستهم ال.... المتبادلة أو التفاعلية.

- **التزامنية (عدم الارتباط بعنصر الوقت):** وتعني إمكانية إرسال الرسائل واستقبالها في وقت مناسب للفرد المستخدم ولا تطلب من كل المشاركين أن يستخدموا النظام في الوقت نفسه.

- **التوجه نحو التصغير (قابلية التحرك أو الحركية):** تتجه وسائل الاتصال الجماهيري في ظل هذه الثورة إلى وسائل صغيرة يمكن نقلها من مكان إلى آخر، وبالسعر الذي يتلائم وظروف مستهلك هذا العصر الذي يتميز بكثرة التنقل والتحرك.

[1] حورية بولعويدات، **استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية**، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في الاتصال والعلاقات العامة، جامعة منتوري قسنطينة، 2007- 2008، ص 82- 83- 84.

خلاصة الفصل:

يتضح لنا من خلال هذا الفصل بمختلف عناصره مدى أهمية تكنولوجيا الاتصال الحديثة كجزء من الإدارة، ومدى مساهمتها في تطوير وتحسين مستوى المؤسسة وتسهيل الاتصال بين جمهورها الداخلي والخارجي وبالتحديد في مديرية الصحة لولاية المدية.

الفصل الثاني: العلاقات العامة في مديرية الصحة

- المبحث الأول: عناصر العلاقات العامة ونشأتها
- المبحث الثاني: مراحل العلاقات العامة وصفات الموظفين في العلاقات العامة
- المبحث الثالث: مهام العلاقات العامة ووسائلها.

تمهيد:

جاء هذا الفصل لتوضيح والتقرب أكثر من مفهوم العلاقات العامة، بالتطرق إلى أبرز مراحل نشأتها وأهميتها في المؤسسات، وكذا وظائفها وخصائصها وأهدافها والعاملين فيها، كما يوضح لنا مدى كفاءة هذا الجهاز في ضمان حسن سير المؤسسة، والذي أصبح لا يمكن الاستغناء عنه في جل المؤسسات والتي تعتمد عليه لتفعيل أداءها، وتخص بالذكر المؤسسة الخدماتية ، وهذا ما سنفصل فيه من خلال فصلنا.

المبحث الأول: عناصر العلاقات العامة ونشأتها.

1- عناصر العلاقات العامة:

من خلال التعريفات السابقة يمكننا أن نستنبط العناصر المكونة للعلاقات العامة وهي كالآتي:

1)الجمهور: وهو نوعان:

1/ الداخلي: ونعني به جميع منتسبي المنظمة والذين يمكن تصنيفهم حسب مسؤوليتهم الإدارية.

2/ الخارجي: وهو المتكون من الزبائن والمساهمين وقادة المجتمع والجمعيات وقنوات الاتصال والحكومة والإنسان العادي.

2) عمليات ذات هدف: وهدف العلاقات العامة تتسم بتعزيز سمعة المنظمة عند جمهورها، والتعرف على آراء هذا الجمهور.

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

4) عملية اتصالية: وهي عملية ذات اتجاهين، تستخدم فيهما مختلف القنوات الاتصالية (قنوات الاتصال الشخصي، قنوات الاتصال الجمعي، قنوات الاتصال الجماهيري)، ومن خلال أنشطة اتصالية مثلا: الإعلان، والمعارض، والندوات، والمؤتمرات، وإصدار المطبوعات.

5) عملية علمية: أي لأنها تستخدم التخطيط، ومنهج البحث العلمي للحصول على المعلومات الدقيقة، والآراء الموثوقة من الجمهور.[1]

[1] محمد صاحب السلطان، **العلاقات العامة ووسائل الاتصال**، دار المسيرة للنشر، الأردن، ط2، 2011، ص40-41.

2/ نشأة العلاقات العامة:

تعود الأصول الأولى للعلاقات العامة حسب عدد من الباحثين إلى عمليات الاتصال، ومحاولات الاستمالة، والتأثير التي يقوم بها الإنسان منذ أزل في مجتمعه، أو في الجماعات التي ينتمي إليها، وبالتالي فقد وجدت العلاقات العامة مع وجود الجمهور حيث سيطر القادة في المجتمعات البدائية بطرق متعددة كاستخدام التهديد وقوة الإقناع.

وبتطوير الإنسان قامت حضارات إنسانية كانت لها علاقات بالجماهير مثل الفراعنة الذين كتبوا على واجهات المعابد قوانينهم، كما استعملوا النقوش والرسائل لنشر أخبارهم، وحروبهم، وانتصاراتهم لغرض التأثير على إتباعهم، كما عرف الأشوريون والبابليون باستخدام النقوش والتماثيل لإبلاغ أتباعهم بالمعلومات التي يريدون إعلامهم بها.

أما الإغريق والرومان فقد اهتموا بالرأي العام، واستخدموا الخطابة والمجادلة كوسيلة للإقناع والاستمالة، وقد استخدم يوليوس قيصر الروم وقائدها العظيم هذا المصطلح في مؤلفه: "أحداث الحرب العالمية"، والذي يعتبر مؤلفا من الطراز الأول في العلاقات العامة آنذاك.

أما عند العرب فقد لعب الشعر دورا أساسيا في نقل وجهة نظر قبيلة إلى قبائل أخرى، محاولين استمالتهم إليهم، وطوال الفترات الأولى للحكم الإسلامي كان خلفاء يلتقون بالمواطنين في المساجد ليحدثوهم، ويتعرفوا على مشاكلهم وطلباتهم، وبمجرد انقطاع العلاقة بين الخلفاء وجموع المسلمين عموما إلى تكوين جمعيات سرية لمحاولة قلب نظام الحكم، حيث كان الناس يعتمدون في هذه الجمعيات على الدعوة والاستمالة، أي كانوا يمارسون العلاقات العامة.[1]

[1] محمد صاحب السلطان، **مرجع سبق ذكره**، ص47.

أما في أوروبا قديما فلم يكون للإنسان قيمة ولا وجود لنشاط العلاقات العامة، وبعد اكتشاف القارة الجديدة أمريكا ظهرت أهمية الاهتمام بالإنسان الذي يعتبر الصانع الحقيقي للمال، وهو المنتج والمستهلك.

وفي خضم الاهتمام بالناس ولدت العلاقات العامة الحديثة التي تعتبر ظاهرة جديدة فمن العلاقات العامة بين مختلف الفئات.

ورغم عدم وجود تاريخ متفق عليه لبداية استخدام مصطلح العلاقات العامة إلا أن الرئيس الأمريكي جيفرسون استخدمه عام 1807، عندما وجه رسالته إلى الكونغرس فشطب عبارة "**حالة من الفكر**" ووضع بدلا منها مصطلح "**العلاقات العامة**".

وبعد ذلك بدأت العلاقات العامة كنشاط تمارسه المؤسسات، وكفرع من فروع العلوم الاجتماعية والإدارية، حيث تطورت تطورا متسارعا سبب النمو التقني، والثقافي، وما نتج عنه من تعقيدات في العمل والإنتاج، مما دعا إلى الاهتمام بالفرد والتعمق في دراسة تصرفاته، وما يؤثر سلوكه من متغيرات، ومنه فقد أصبحت العلاقات العامة فلسفة اجتماعية هدفها إيجاد الحلول والمشاكل التي يعاني منها الإنسان في المجتمع، ولم تعد فقط ذلك النشاط الذي تمارسه المنظمة لتحقيق التفاهم المتبادل مع الجمهور، والحفاظ عليه، حيث أن العنصر البشري، فهو الأساس في تنفيذ سياسة المؤسسة، وبالتالي إنجاح إستراتيجيتها من خلال العلاقات العامة.[1]

أما فيما يخص المفهوم الحالي للعلاقات العامة فقد أوجده إيفلي والذي أطلقه على مجموعة من الأعمال التي كان يقوم بها في عام **1919** في شركات الأعمال، وأول نداء وجهه "إيفلي" هو ضرورة تقديم النصح للمؤسسات التجارية الكبرى، والابتعاد عن السردي، وإعلام الجمهور بأعمالهم، وقد يعمل مع كثير من المؤسسات، وبذلك فقد كان المؤسس الحقيقي للعلاقات العامة الحديثة، حيث اشتهر فيها بنصائحه ووضعه لمبادئها، وأساليبها،

[1] محمد صاحب السلطان، **مرجع سبق ذكره**، ص49.

حيث أنه توجه إلى تغيير الصورة ارتسمت في ذهن الجمهور، وتحسينها بواسطة الإقناع، وأكد أن مهمة العلاقات العامة هي مهمة مزدوجة، تبدأ بدراسة الرأي العام واستطلاع حاجات الجمهور، وذلك من أجل وضع السياسة العامة للمؤسسة وتعديلها على ضوء هذه الدراسة.[1]

وبعد ذلك يتم إبلاغ الجمهور بأعمال المؤسسة وسياستها، كما ركز "إيفلي" على الاهتمام بالمعاملة الإنسانية، وتقديم أجور مناسبة للعمال وذلك من أجل تدعيم العلاقات الداخلية، إضافة إلى ضرورة التركيز على مصالح الجمهور الخارجي للمؤسسة من المستهلكين وغيرهم، لأن العلاقات الخارجية السلمية مع الجمهور هي من أركان العلاقات العامة.

وقد قام "إيفلي" بإنشاء مكتب للعلاقات العامة في نيويورك، وأصدر بيانا يؤكد فيه استعداده لتزويد من يرغب بالمعلومات التي يحتاجها، وأن مهمة المكتب هي تزويد الصحافة، والجماهير بالمعلومات الحقيقية والدقيقة عن المؤسسة والمواضيع العامة وهكذا فإن "إيفلي" يعتبر أول من اهتم بالعلاقات العامة قي صورتها الحديثة وجسدها واقعيا.[2]

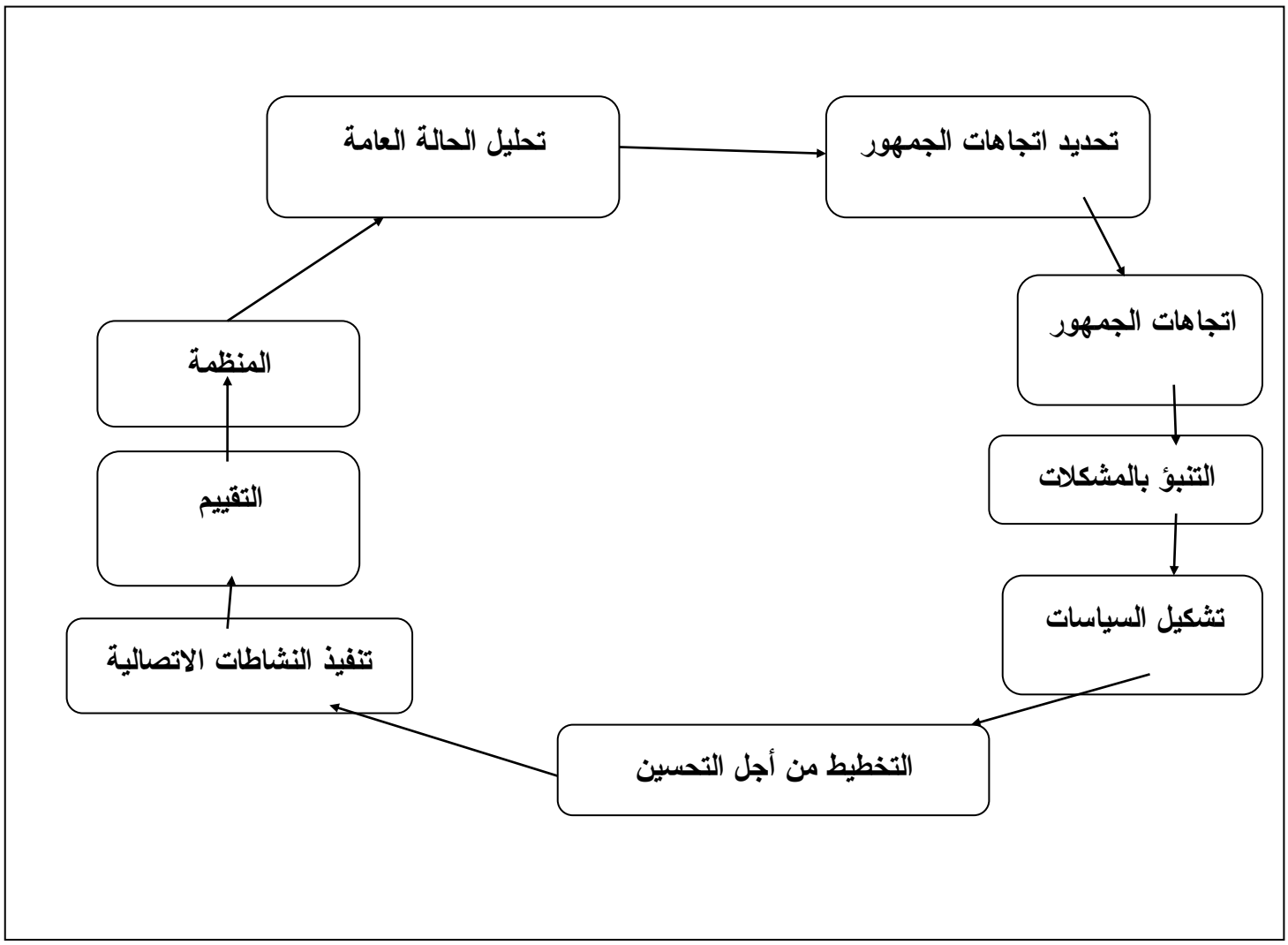
[1] محمد صاحب السلطان، **مرجع سبق ذكره** ، ص48.

[2] المرجع نفسه، ص49.

المبحث الثاني: مراحل العلاقات العامة وصفات العاملين في العلاقات العامة.

1/ مراحل العلاقات العامة:

- شكل يوضح مراحل العلاقات العامة:



أ/ الصفات والقابليات الشخصية ب: الإعداد العلمي:

1/ الصفات والقابليات الشخصية: وهي صفات تولد مع الشخص وتعمل التجارب ... صقلها ولكن لتتمكن من خلقها وهي:

- **قوة الشخصية:** قد لا يكون من السهل وضع مواصفات محددة لقوة الشخصية إلا إن من السهولة التعرف عليها من خلال التعامل مع الآخرين، ومن أهم عناصرها الثقة

[1] جفاقلة نور الدين، **محاضرة 2013- 2014**، قسم العلوم الإنسانية، . من الساعة 11:00 إلى 12:30.

بالنفس، حسن المظهر، والقوام، والأناقة، ورقة الحديث ...، كل ذلك يوحي بالاحترام، ويجذب الناس إلى التفاعل الإيجابي مع صاحب الشخصية القوية.

- **اللباقة:** وهي القدرة على الحوار البناء مع الآخرين بهدف التأثير بآرائهم لمصالح المؤسسة وصالحهم، وحسن الحديث معهم، وحسن الإنصات إليهم.

- **حب الاستطلاع:** ويعني ذلك الرغبة المستمرة في الحصول على المعلومات، واليقظة التامة في تتبع ما يجري حول رجل العلاقات العامة من أحداث، والسعي وراء الحقائق وتفسيرها.

- **الموضوعية:** وهي القدرة في الحكم على الأمور بتجرد عن الذات، والميول الشخصية، وعدم التحيز لجهة دون أخرى.

- **الخيال الخصب:** ويعني قدرة رجل العلاقات العامة على الإبداع، والتخيل، وتصور نتائج قراراته على الآخرين قبل اتخاذها.

- **الشجاعة:** وتعني أن يكون رجل العلاقات العامة شجاعا في اتخاذ القرارات الحازمة بسرعة، قبل أن يلفت زمام الأمور، كما يحتاج إلى الشجاعة في مواجهة الفاخرين وبخاصة رجال الإدارة بأخطائهم التي تكشف عنها البحوث.

- **القدرة على الاحتمال والمثابرة:** يحتاج رجل العلاقات العامة لهذه الصفة المهمة لأن نشاطه لا يؤدي إلى نتائج سريعة وواضحة، بل إن أهدافه بعيدة المدى بطيئة الظهور.

- **قابلية التنظيم:** وتعني اتصاف رجل العلاقات العامة بالقدرة على تنظيم أعماله، وتقسيم الوقت، ومنح الأولوية للأعمال حسب أهميتها.[1]

2/ الإعداد العلمي: يتصف رجل العلاقات العامة بأنه إداري وإعلامي في آن واحد، ولذلك فإن إعداده الدراسي يجب أن يتضمن من المواضيع ما يساعده على أداء وظيفته الإدارية، والإعلامية بنجاح، وعلى أساس ذلك ينبغي أن يكون ملما بما يلي:

[1] زهير ياسين الطاهات، **سيكولوجية العلاقات العامة والإعلان**، دار يافا العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الأولى، 2011، ص184- 185.

- **اللغة:** يجب أن يكون رجل العلاقات العامة متمكنا من اللغة والكتابة والقراءة، حتى يكون قادرا على تقويم ما يكتب للآخرين داخل المؤسسة أو خارجها.

وإتقان اللغة ضروري للتأثير في الجمهور، والتأثير هو محور عمل العلاقات العامة ولا قيمة للموارد الإعلامية الصادرة عن المؤسسة، إذا لم تكن واضحة، وسهلة، وممتعة سواء كانت مطبوعة أو مذاعة.

- **الصحافة:** إن من الضروري أن يكون رجل العلاقات العامة ملما بالحقوق الصحفية كصياغة الأخبار، وإجراء التحقيقات والمقابلات وتحرير المقالات، كما أن طبيعة عمله تجعله على اتصال دائم برجال الصحافة والمؤسسات الإعلامية.

كل ذلك يجعل من الضروري عليه أن يكون مدركا لمدلولات الألفاظ المستخدمة في كل لغة مسخرة لخدمة المؤسسة.

- **علم النص:** حتى يستطيع رجل العلاقات العامة التأثير في النفوس لابد له من معرفة النفس البشرية، ودوافع سلوكها وصادر الاتجاهات، وكيفية تكوينها، ومدى قوة العوامل المختلفة المكونة للشخصية الفرد على تفكيره وسلوكه.

- **علم الاجتماع:** يعيش الفرد ضمن جماعات متعددة تؤثر في سلوكه وتفكيره، مما يوجب على رجل العلاقات العامة أن يفهم طبيعة الجماعات، وأنماط الاتصال، وقوة الروابط داخلها.

- **الإدارة:** يحتاج رجل العلاقات العامة إلى المعرفة الإدارية في تسيير أموره وحدته، وفي تفهم مؤسسته وما يجري فيها، وكيفية تحقيق أهدافها ودوره في كل ذلك.

- **الاقتصاد:** لابد من دراسة العامل الاقتصادي في المجتمع وأثره على المؤسسة لما للدوافع الاقتصادية من دور في توجيه سلوك الأفراد، ومواقفهم من القضايا المطروحة.

- **أصول البحث العلمي والإحصاء:** وذلك بالاعتماد على أساليب عملية، وأسس منهجية صحيحة وخلفية منهجية تساعده في بناء القرار.[1]

المبحث الثالث: مهام العلاقات العامة ووسائلها

1/ مهام العلاقات العامة:

- التفاعل مع العاملين من خلال القنوات الداخلية.
- تنسيق العلاقات مع قنوات الاتصال وذلك من خلال تنظيم نشر الرسائل الاتصالية.
- تنسيق العلاقات مع الهيئات التشريعية على مستويات كافة.
- تنظيم إدارة العلاقات مع المستثمرين.
- تنظيم علاقة المؤسسة مع المجتمع المحلي من خلال نشاطات تشمل تنظيم الزيارات.
- تنسيق العلاقة مع فئات الجمهور المختلفة من خلال إعداد التقارير السنوية.
- تنظيم العلاقة مع جماعات الخاصة والمتخصصة ومنها فئات الموردين، الطلبة، جماعات الضغط.
- إعداد الإعلانات ذات الطابع الإعلاني، أو الإعلانات إبراز الصورة التي تعمل على تحسين صورة المنظمة.
- تنسيق النشاطات الخاصة بالمؤسسة والتي تشمل رحلات المسؤولين وزياراتهم وتوفير متطلباتهم.
- إعداد وتنفيذ دراسات الرأي العام التي تتضمن معرفة اتجاهات وميول الجمهور وتقييم ردود أفعاله.
- تقييم الاستشارات للإدارة العليا وتشمل التشجيع والتحذير من سياسة معينة أو قرار.
- إدارة وتنظيم منح المكافآت من خلال تحديد الأوضاع الإنسانية للعاملين.
- الدفاع عن السلع أو الخدمات التي تواجه مشكل.

[1] -زهير ياسين الطاهات ، مرجع سبق ذكره، ص186- 187.

– إقامة علاقات جيدة ومستمرة مع وسائل الاتصال ومع المؤسسات العامة في نفس المجال.

– تقديم الاستشارات والنصائح للإدارة العليا في المؤسسة فيما يخص السياسات الموجهة للجماهير وتقديم الاستشارات والنصائح للإدارة العليا في المؤسسة في ما يخص السياسات الموجهة للجماهير وإخبارهم برد فعل الجماهير حول هذه السياسة.

– مد المؤسسة بكافة التطورات التي تحدث في الرأي العام.[1]

2/ وسائل العلاقات العامة:

إن التفاهم مع الجماهير المختلفة يساعد على تكوين مركز مختار للمؤسسة، ولكي تتحقق المؤسسة، هذا المركز تستعمل عدة وسائل تتصل عن طريقها بجمهورها سواء الداخلي أو الخارجي ويمكن تقسيم الوسائل إلى ثلاثة أنواع:

الوسائل المكتوبة: تتمثل في:

أ/ المراسلات: هي أداة اتصال مباشر بالأفراد لذلك تستعمل بصفة منتظمة للوصول إلى العمال، والموظفين والعملاء، وأنواع الجماهير المختلفة وتتكون من الخطابات والتلغراف.

ب/ مجلة المؤسسة: تصدر هذه المجلات يوميا، أو أسبوعيا أو شهريا، تصدرها المؤسسة لإطلاع الموظفين والعملاء والمسائل التي تريدهم أن يعملوا بها، وهناك ثلاثة أنواع.

مجلات المؤسسة:

– **المجلة الداخلية:** موجهة إلى الجمهور الداخلي بالمؤسسة أي العاملين بها.

– **المجلة الخارجية:** موجهة إلى الجمهور الخارجي المساهمين ورجال الأعمال.

– **المجلة الداخلية والخارجية:** موجهة إلى الجمهور الداخلي والخارجي.

[1] محمود منال طلعت، **العلاقات العامة بين النظرية والتطبيق**، د ط، المكتب الجامعي الحديث، النظرية والحديث، الإسكندرية، 2002، ص272.

ج/ الكتيبات: هي إحدى الوسائل التي تنقل الأفكار والمعلومات الضرورية، قد تصدر لشرح الأوجه المختلفة للعلاقات العامة، كما تصدر من حين إلى آخر لخدمة أغراض أخرى هامة، وهي ثلاثة أنواع:

- **كتيبات الترحيب بالأفراد الجدد:** وتعطي أفكار مختصرة عن واجبات الفرد، وحقوق ونظام المؤسسة واللوائح الخاصة.

- **كتيبات لشرح فلسفة المؤسسة:** حتى يقتنع الجمهور الخارجي بأهمية التعامل مع المؤسسة.[1]

د/ الملصقات.: هي لائحات كبيرة تعلق على الحائط داخل المؤسسة، وفي الأماكن العمومية لتذكر العمال بواجباتهم، أو تنبيههم من خطر تعرضهم لحوادث ... ومميزاتها الأساسية، أنها يمكن أن تذكر بما جاء فيها بسهولة بقلة الكلمات المستعملة فيها وكبر حجمها، كما أنها توجد في مكان ثابت، حيث يتحرك إليها الجمهور.

هـ/ لوحة الإعلانات: تستعمل هذه الوسيلة في كل قسم أو إدارة في المؤسسة ما، أو حتى الأملاك العمومية، ويعتبر أحسن وسيلة يتمكن بواسطتها العمال والموظفون بالأقسام المختلفة للمؤسسة أن يتبادلوا التعليمات، والبيانات الخاصة بكل قسم، ولذلك يجب أن توضع في الأماكن التي توجد فيها ضغط الجمهور، والأماكن المضاءة جيدا وعلى ارتفاع مناسب حتى يستطيع الجمهور قراءتها بسهولة...

و/ المرفقات: هي وسيلة تبين التعليمات الجديدة المتعلقة بالأجرة مثلا، أو عدد ساعات العمل ... كما أنها ترفق مع فواتير البيع لتبين ما أدخل من تعديلات على شروط البيع، أو الأنواع الجديدة المنتجة، أو مجموعة الخدمات.

[1] محمد الجوهر، **وسائل الاتصال في العلاقات العامة**، ط1، مكتبة الرائد، عمان، 2000، ص67.

ن/ الإعلانات المدفوعة: تقوم المؤسسة بنشر رسائلها عن طريق شراء مكان في وسائل الإعلان المختلفة، والتي تتيح للمؤسسة الفرصة لنشر ما تريد، ووقت ما تريد للجمهور المناسب.

الوسائل المسموعة: وتتمثل في:

1/ الهاتف: يعتبر من أهم الوسائل الاتصال نظرا للتوسع الكبير في استخدامه من سنة لأخرى، وتفضل المؤسسة الهاتف في حالات كثيرة، فصوت الإنسان والنغمة التي يتحدث بها يكون لها رد فعل قوي على نفسية المتكلم معه، كما أنها تسهل تبادل الآراء، وتزيل سوء التفاهم في وقت قصير، وبتكاليف أقل.

2/ الاجتماعات والمؤتمرات: يرى الكثير من رجال العلاقات العامة أن هذه الوسيلة أهم وأجدى من الكلمة المكتوبة، فهي تجمع الأفراد وجها لوجه لتبادل وجهات النظر المختلفة، لذلك تقوم المؤسسة بعقد اجتماعات بين مديرين مختلف الأقسام بها أو المؤتمرات الباحثين في موضوع معين.[1]

[1] محمد الجوهر، **مرجع سبق ذكره**، ص67.

- خلاصة الفصل:

يتضح لنا من خلال هذا الفصل بمختلف عناصره مدى أهمية العلاقات العامة كجزء من الإدارة الحديثة في المؤسسات المعاصرة، وبالتحديد في مديرية الصحة، نظرا لطبيعتها الخاصة وهذا ما سنحاول إثباته تطبيقيا عبر مديرية الصحة لولاية المدية محور دراستنا.

الفصل الثالث:

تكنولوجيا الاتصال الحديثة وعلاقتها بإدارة العلاقات العامة في مديرية الصحة لولاية المدية

- المبحث الأول: التعريف بمديرية الصحة.

- المبحث الثاني: وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي تستخدمها مديرية الصحة لتفعيل أداء العلاقات العامة.

- المبحث الثالث: تأثير استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على أداء الموظفين داخل مديرية الصحة لولاية المدية.

- المبحث الرابع: مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين مستوى العلاقات العامة في مديرية الصحة لولاية المدية.

تمهيد:

أثبتت الأبحاث والدراسات والتطورات في جميع المجالات، وخاصة المجال الإداري المؤسساتي أن المؤسسة العصرية لا تستطيع الاستغناء عن العلاقات العامة وأصبحت تمثل مكانا ذا أهمية محورية وإستراتيجية في حياة المؤسسة العمومية وما زاد من فعاليتها وقوى وتيرتها وارتقى بها إلى هذه الأهمية والمكانة هو التطور التكنولوجي الاتصال الحديثة، وخاصة إذا ترابطت هذه العناصر فيما بينها سيكون لها دور بارز وإيجابي يزيد من رقي المؤسسة العمومية.

المبحث الأول: التعريف بالمؤسسة.

- تعريف مديرية الصحة والسكان:

هي إدارة عمومية تعتمد على اللامركزية في التسيير على أساس أنها تتمتع بالشخصية المعنوية (المدير العام الولائي) على غرار باقي المستشفيات التي تتمتع هي كذلك بالشخصية المعنوية (مدير المستشفى)، تم إنشاؤها بموجب المرسوم التنفيذي رقم 261/97 المؤرخ في 14-7-1997.

بحيث تضم مديرية الصحة والسكان لولاية المدية 5 مصالح و 15 مكتب وهي: مصلحة الموارد البشرية والشؤون القانونية- مصلحة الوقاية- مصلحة التخطيط والوسائل- مصلحة الصحة- مصلحة السكان.

المبحث الثاني: وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي تستخدمها مديرية الصحة لتفعيل أداء العلاقات العامة

ساهم التطور التكنولوجي الحديث في رقي المؤسسات العمومية وتفعيل أداء العلاقات العامة داخلها وخارجها باستخدامها العديد من الوسائل التكنولوجية الحديثة والمتمثلة فيما يلي:

1) الهاتف: اعتمدت مديرية الصحة لولاية المدية على **الهاتف الثابت** حيث واجهت صعوبة في الاتصال بين الموظفين والمدراء بحيث ألزمهم بالتواصل في وقت العمل فقط.

- الهاتف النقال: استخدمت مديرية الصحة لولاية المدية التقنيات المحمولة وذلك أثناء تنقلاتهم مثل أجهزة الهاتف المحمول وقد أثبتت هذه التقنيات فوائد عظيمة في مجال المهن ذات الطبيعة الاتصالية في العلاقات العامة.

ساهم الهاتف المحمول في زيادة الاتصال بين الجمهور الداخلي للمؤسسة وأكثر من قبل بحيث اعتبر أكثر وسائل الاتصال الحديثة استخداما في بناء علاقات مع الموظفين،

كما أمكن ممارسي العلاقات العامة من إجراء الاتصالات بدون اختيار الوقت المناسب بحيث يتصل به كل ما احتاجه.

إن استخدام الهاتف المحمول في العلاقات العامة لا يعد نشاطا يقوم به من أجل العملاء فقط ولكنه نشاط يتفاعل فيه معهم أيضا لذا يجب على ممارسي العلاقات العامة أن يجيدوا فن التعامل مع العملاء والاستماع إلى ما يرغبون في قوله وليس ما يريد ممارسي العلاقات العامة سماعه.[1]

بالإضافة إلى أن استخدام الهاتف المحمول في العلاقات العامة يحقق العديد من المزايا وهي:

- السرعة في إجراء عملية الاتصال فقد أتاح استخدام الهاتف المحمول هذه الميزة وهي سرعة إجراء الاتصال بفضل خدمة الشبكات والتغطية الواسعة.

- الاقتصاد في الوقت والنفقات والجهود في حالة إجراء الاتصال بين طرفين متباعدين جغرافيا.

- خدمة الرسائل النصية القصيرة هي أولى التقنيات التي سمحت بتبادل رسائل نصية قصيرة بين أجهزة الهاتف المحمول بحيث مكنت التواصل مع شخص في حالة الوصول إليه وذلك بترك رسالة نصية قصيرة.

2) الانترنت: استخدمت مديرية الصحة لولاية المدية شبكة الانترنت باعتبارها شبكة تعاونية تشاركية تربط بين موظفيها باستخدام تقنية الانترنت فهي تمكنهم من الاتصال فيما بينهم بحرية وذلك ضمن قطاعات محكومة بساحات وصول قابلة للتحكم.

تفيد الانترنت ممارسي العلاقات العامة داخل المديرية في إدارة ونشر الأخبار بشكل إلكتروني.

[1]- ولاء يحيى مصطفى، **مرجع سبق ذكره**، ص 192-193.

بحيث قلصت الإنترنت في حجم المصاريف الزائدة على مديرية الصحة مثل أجرة البريد ونفقة الاتصالات الهاتفية وكذلك تقليل الاعتماد على المطبوعات مثل المنشورات الخاصة بالعلاقات العامة، من اجل عدم مواجهة مشاكل مالية مع جهاز العلاقات العامة حول الميزانية الخاصة حيث أن العلاقات العامة في المديرية تعتمد على الاتصال الإلكتروني الذي لا يمثل تكلفة أمام طباعة الأوراق والأخطاء في الإحصاء من حيث نسبة الوفيات والولادات من خلال نظام معلوماتي اعتمدت عليه بحيث تقوم بتسجيل كل الإحصائيات فيه.[1]

المبحث الثالث: تأثير استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على أداء الموظفين داخل مديرية الصحة لولاية المدية.

أثرت تكنولوجيا الاتصال الحديثة بشكل إيجابي على أداء الموظفين داخل مديرية الصحة لولاية المدية، فقد اعتبرت هذه التكنولوجيا وبالأخص الانترنت من أبرز العوامل التي ساهمت في بلوغها تلك المكانة فهي المحرك الأساسي للممارسات الإدارية حاليا وهي السبيل إلى إنتاج المعرفة من حيث شموليتها وسهولتها وأهميتها.

اعتمدت مديرية الصحة لولاية المدية على شبكة الانترنت بقوة وعلى الهاتف، والحاسوب من أجل إحداث التغيير والتقدم والتطور في شتى المجالات التي تخص المديرية وتفعيل الأداء بين الموظفين داخلها وذلك بتبسيط عمليات الإدارة والتوصل إلى حلول للمشاكل في حالة حدوثها عن طريق استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة بأسرع طريقة. كذلك حرية تبادل المعلومات وتنوعها.

[1] ولاء يحيى مصطفى، **مرجع سبق ذكره**، ص 180-181- 193- 194.

تمكن الموظفون من التعرف على المديرية وأهدافها من خلال البرامج المتطورة واعتماد المديرية على البريد الإلكتروني والموقع الخاص بها ساهم أو أثر في تحقيق اتصال تفاعلي بين الجمهور الداخلي للمديرية.[1]

ويضاف إلى ما سبق أن استخدام الانترنت يؤدي إلى تقديم خدمات واسعة الانتشار من إرسال الرسائل بسرعة ودقة عالية إلى أماكن متعددة في الوقت الواحد وما سوف يؤدي إليه أيضا من قدرة عالية على الابتكار والتفاعلية في إنتاج مواد إعلانية أكثر دقة وأكثر سرعة كالخرائط والبيانات الإحصائية.

ولقد جاءت ثورة تكنولوجيا الاتصال المتطورة وتأثيراتها على جماهير المؤسسة المعاصرة لكي تعطي الجماهير التوعية وما تمثله من ثقل في العلاقات العامة مزيدا من الأهمية، بالإضافة إلى ما تتصف به جماهير ثورة تكنولوجيا الاتصال الحديثة من صفات الفخامة والتنوع والتداخل وكل هذه الصفات تؤكد على أهمية وفاعلية دور العلاقات العامة في كيفية مخاطبة هذا الكم الكبير المتنوع والمتضارب والمتداخل من الجماهير باستخدامه لنفس هذه التكنولوجيا.

والعلاقات العامة في النهاية ما هي إلا إحدى الوسائل الاتصالية التي شملتها ثورة تكنولوجيا الاتصال الحديثة بإيجابياتها وسلبياتها.[2]

[1]– ولاء يحيى مصطفى، **تكنولوجيا الاتصال الحديثة ودورها في العلاقات العامة**، طبعة 2016، القاهرة، دار جوانا للنشر والتوزيع، ص 146–147.

[2] – المرجع نفسه، ص 147.

المبحث الرابع:مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين مستوى العلاقات العامة في مديرية الصحة لولاية المدية.

يعتبر عصر الانترنت هو العصر الذهبي للعلاقات العامة فقد ازدهر في العقد الأخير من العصر الماضي وقدم فرصا عظيمة لمهنة العلاقات العامة وخلقت الانترنت مثل العديد من وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة اهتماما بالغا من مستوى الاتصالات في العلاقات العامة، فقد أصبحت هذه الأخيرة وسيلة اتصالية مهمة بالنسبة لمؤسسات وبما أن الوظيفة الأساسية للعلاقات العامة هي بناء العلاقة بين المنظمة وجماهيرها فإن الانترنت تقدم للعلاقات العامة وسيلة عالية التفاعل لأداء هذه الوظيفة وتقدم لمهنة العلاقات العامة الأدوات التكنولوجية اللازمة لإشباع حاجتها إلى الاتصالات المزدوجة والمتكافئة والتفاعلية بين المنظمة وجماهيرها والوصول إلى العلاقات العامة التفاعلية.

وقد ساهمت تكنولوجيا الاتصال الحديثة على أداء العلاقات العامة داخل مديرية الصحة لولاية المدية:

- تسهيل عملية جمع وتحليل الرأي العام.
- تحسين الصورة الذهنية للمديرية.
- توفير فرص عظيمة لتوظيف المهارات الجيدة للعاملين في مجال العلاقات العامة .
- ساهمت في اعتماد القائمون بالعلاقات العامة باستخدام الانترنت في ممارسة التفكير الخلاق والبعد عن الأنشطة الروتينية وذلك بدراسة الإمكانات الإلكترونية والعلاقات عبر الانترنت.
- ساهمت في شهرة موقع المديرية الإلكتروني.
- ساهمت في تبادل وتواصل وتعاون المديرية وبين جمهورها الداخلي خاصة موظف العلاقات العامة. [1]

[1] – ولاء يحي مصطفى, **مرجع سبق ذكره**, ص154_155.

- **البريد الإلكتروني:** تستخدم مديرية الصحة لولاية المدية البريد الإلكتروني بشكل كبير نظرا للتسهيلات التي قام بها فهو يعتبر من الوسائل المهمة للعلاقات العامة على موقع المديرية على الانترنت فهو يوفر سرعة التعامل مع الجمهور الداخلي وكذلك الخارجي بالإضافة إلى القدرة العالية الافتراضية على إرسال المعلومات التي تهدف إلى توصيلها للجمهور بسرعة وسهولة. إن تطبيق البريد الإلكتروني هو وسيلة اتصال سريعة فعالة من الممكن اقتناؤها بتكلفة معقولة وهو من التقنيات التي يجب إضافتها إلى قلب الخدمات في شبكة الانترنت لأي مديرية نظرا لتوفير الوقت "التوزيع الآلي للمعلومات" وكذلك توفير التكلفة بالمقارنة بنسخ الأوراق والمطويات.

سهولة إتقان التعامل مع البريد الإلكتروني مع جميع فئات الموظفين داخل المديرية. بالإضافة إلى أن العديد من الدراسات أثبتت أن البريد الإلكتروني من أكثر الوسائل التقنية استخداما من جانب ممارسي العلاقات العامة والأداة الأولى في ممارسة عملها الاتصالي خاصة بالصحف والصحفيين فهي تقوم بدور الهاتف والفاكس وصندوق البريد العادي لتميزه بالسرعة والمرونة كما يتميز بحفظ الرسائل وإعادة قراءتها مع قلة التكاليف وعدم الحاجة لتواجد طرفي الاتصال في الوقت نفسه. [1]

- **الصفحة الإلكترونية على موقع فايسبوك:**

قامت مديرية الصحة لولاية المدية بإنشاء صفحة على الموقع الإلكتروني فايسبوك لإقامة علاقة حوارية بين الجمهور الخارجي والجمهور الداخلي للمديرية وخاصة ممارسي العلاقات العامة ويتنوع محتوى الصفحة بين التغطيات الإعلامية التي تقوم بها وبين خدمات المديرية الأخرى مثل مناوبة الصيدلية في أوقات معينة وكذلك توفير خدمة الدردشة أو المحادثات التي تسمح بتبادل الرسائل الحية والمتزامنة بطريقة فورية بين المسؤول عن الصفحة والأشخاص الذين يطرحون انشغالاتهم. إضافة إلى أن مسؤولي

[1] - - ولاء يحي مصطفى, **مرجع سبق ذكره**، ص 173، 184..185.

العلاقات العامة لابد أن يكونوا على دراية تامة بكيفية التعامل مع الصفحة الإلكترونية لنشر التغطيات الإعلامية المتنوعة كالمقالات، الصور، وشرائط الفيديو المعروضة على القنوات التلفزيونية.

– تشجع الصفحة الإلكترونية على موقع فيسبوك على تبادل المعلومات خاصة إذا أديرت جيدا فإن هذا التحسن في تبادل المعلومات خاصة إذا أديرت جيدا في التعاون الكبير في قطاعات المديرية.

خلاصة الفصل :

حققت العلاقات العامة في استغلالها لتكنولوجيا الاتصال الحديثة نجاحا كبيرا وذلك باستعمالها كل من الانترنت. الهاتف والحاسب الآلي والفاكس ومواقع إلكترونية في التواصل والاتصال والتفاعل مع مختلف الفاعلين واستغلالها الابتكارات الحديثة في مجال الإعلام والاتصال من أجل استغلال التكنولوجيات الحديثة في إنجاز مهامها وتحقيق أهدافها.

استطاعت العلاقات العامة أن تحتل مكانة أعلى في المؤسسات بفضل مواكبتها لتكنولوجيات الاتصال الحديثة بحيث كان لها تأثير أقوى وأوسع وأصبح بإمكان موظفي العلاقات العامة التواصل مع آلاف الأشخاص في وقت قصير جدا.

الإطار التطبيقي

الفصل الرابع:
العلاقات العامة في مديرية الصحة بالمدية باستخدام تكنولوجيا الاتصال

- **المبحث الأول:** بطاقة فنية لمديرية الصحة لولاية المدية.
- **المبحث الثاني:** الهيكل التنظيمي لمديرية الصحة لولاية المدية.
- **المبحث الثالث:** مهام مديرية الصحة لولاية المدية.
- **المبحث الرابع:** عرض وتحليل ومناقشة بيانات الدراسة.

المبحث الأول: بطاقة فنية لمديرية الصحة لولاية المدية.

1- نشأة مديرية الصحة:

بعد الاستقلال 1962 تم إعادة هيكلة الحكومة الجزائرية ومن بينها وزارة الصحة التي كانت تحتوي على مناطق صحية المنطقة شمال. غرب. جنوب. (مناطق جهوية) حيث كان اسمها آنذاك وزارة الصحة. بحيث كان هيكلها يشمل كل من:

1) مصلحة الصحة العمومية.
2) مصلحة الشباب والرياضة.
3) مصلحة الحماية الاجتماعية.
4) مصلحة المجاهدين.

في سنة 1980 تم إعادة هيكلة وزارة الصحة حيث تم اعتماد وزارة لكل من الشباب والرياضة ووزارة المجاهدين.

وفي سنة 1997 تم فصل مصلحة الحماية الاجتماعية التي تحولت هي كذلك إلى وزارة التضامن والأسرة. في سنة 2000 تم إعادة تسمية وزارة الصحة إلى وزارة الصحة والسكان إلى غاية سنة 2014 تم إضافة مصطلح إصلاح المستشفيات حيث أصبح تسميتها وزارة الصحة والسكان وإصلاح المستشفيات.

2- تعريف مديرية الصحة والسكان: هي إدارة عمومية تعتمد على اللامركزية التسيير على أساس أنها تتمتع بالشخصية المعنوية (المدير العام ألولائي) على غرار باقي المستشفيات التي تتمتع هي كذلك بالشخصية المعنوية (مدير المستشفى)، تم إنشاؤها بموجب المرسوم التنفيذي رقم 261/97 المؤرخ في 14-7-1997.

المبحث الثاني: الهيكل التنظيمي لمديرية الصحة والسكان.

تضم مديرية الصحة والسكان لولاية المدية 5 مصالح و 15 مكتب هي:

1- مصلحة الموارد البشرية والشؤون القانونية. تضم كل من:

- مصلحة التكوين - مكتب المستخدمين - مكتب الشؤون القانونية.

2- مصلحة الوقاية. تضم كل من:

- مكتب الأمراض المتنقلة وغير المتنقلة - مكتب البرامج الصحية - مكتب الصحة والوقاية في الوسط الخاص.

3- مصلحة الاستثمار والتخطيط. وتضم كل من مصلحة التخطيط والوسائل:

- مكتب الاستثمار - مكتب الميزانية والمراقبة - مكتب الخريطة الصحية والإحصاء.

4- المصالح الصحية. تضم كل من:

- مكتب التنظيم وتقييم المصالح العامة والخاصة - مكتب الاستعجالات الطبية والتقنية والأمراض العصبية - مكتب تنظيم المواد الصيدلانية.

5- مصلحة السكان. تضم كل من:

1- مكتب التنظيم العائلي.

2- مكتب الإعلام والاتصال والتربية الصحية.

3- مكتب البرامج السكانية.

6- **تسيير الموظفين:** تعتمد مديرية الصحة والسكان في تسييرها أنواع من الموظفين وهم: 1- المسيرين 2- المحللين 3- المستخدمين 4- عمال مهنيين. من حيث التوعية تضم المديرية في تسييرها ملف الصحة على كل من:

- السلك التقني (أطباء وإطارات الصحة).
- السلك المشترك (الإداريين والمهندسين)

المبحث الثالث: مهام مديرية الصحة والسكان

تسهر مديرية الصحة والسكان الولائية وتضع حيز التنفيذ كل التدابير التي من شأنها أن تؤطر النشاطات الخاصة بالصحة والسكان. وبهذه الصفة تكثف بما يلي:

- تسهر على تطبيق التشريع والتنظيم في جميع المجالات المتصلة بأنشطة الصحة والسكان.
- تنشط وتنسق وتقوم بتنفيذ البرامج الوطنية والمحلية للصحة، لا سيما في مجال التحكم في النمو الديموغرافي والتخطيط العائلي وترقية الصحة التناسلية.
- تسهر على احترام السلم التسلسلي للعلاج، لا سيما بتطوير كل النشاطات التي تهدف إلى ترقية العلاج القاعدي.
- تطور كل عمل يهدف إلى الوقاية من إدمان المخدرات ومكافحتها وخصوصا في اتجاه الشباب.
- تسهر على التوزيع المتوازن للموارد البشرية والمادية والمالية دون المساس بالصلاحيات المخولة قانونا لرؤساء مؤسسات الصحة.
- تشجع وتطور كل أنشطة الاتصال الاجتماعي لا سيما التربية الصحية بالاتصال مع الجمعيات الاجتماعية المهنية والشركاء الآخرين المعنيين.

- تسهر على وضع جهاز يختص بجمع المعلومات الصحية والوبائية والديموغرافية واستغلالها وتحليلها وتبليغها.
- تنشط الهياكل الصحية وتنسقها وتقومها.
- تسهر على وضع الإجراءات المتعلقة بوضع حفظ المنشآت وتجهيزات الصحة وصيانتها حيز التنفيذ.
- تتولى تأطير هياكل الصحة ومؤسساتها العمومية والخاصة وتفتيشها.
- تعد الترخيصات المتعلقة بممارسة المهن الصحية وضمان مراقبتها.
- تعد المخططات الإستعجالية بالاتصال مع السلطات المعنية والمشاركة في تنظيم الإسعافات وتنسيقها في حالة حدوث كوارث مهما كانت طبيعتها.
- تدرس برامج الاستثمار وتتابعها في الإطار التنظيمات والإجراءات المعمول بها.
- تتابع وتقوم بتنفيذ البرامج المقررة في ميدان التكوين وتحسين مستوى مستخدمي الصحة وتقويمها.
- تشرف وتسهر على السير الحسن للمسابقات والامتحانات المهنية.

- المطلب الرابع: عرض وتحليل و مناقشة بيانات الدراسة.

- جدول رقم (01): يبين السمات العامة للمبحوثين:

رقم المبحوث	الجنس	السن	المستوى التعليمي	الرتبة المهنية	الخبرة المهنية
01	ذكر	45	جامعي	رئيس مصلحة السكان	28
02	ذكر	33	جامعي	رئيس مصلحة الوقاية	08
03	ذكر	44	جامعي	رئيس مصلحة الموارد البشرية و الشؤون القانونية	19
04	أنثى	34	جامعية	رئيسة المصالح الصحية	12
05	أنثى	33	جامعية	رئيسة مصلحة الاستثمار و التخطيط	17
08		ذكر	جامعي	مدير مكتب الميزانية و المراقبة	**08**
09		أنثى	جامعية	مدير مكتب الشؤون القانونية	**09**
06	ذكر	37	ماستر	مدير مكتب التكوين	10
07			جامعي	مدير مكتب التنظيم و تقييم المصالح العامة و الخاصة	10
10		ذكر	جامعي	مدير مكتب الصحة والوقاية في الوسط الخاص	10

يبين الجدول أعلاه السمات العامة للمبحوثين (السن,الجنس,المستوى التعليمي,الرتبة المهنية) فمن خلال إجراءنا للمقابلة مع عينة البحث و الذي يقدر عددهم ب 10 إطار وقد تبن أن عدد الذكور بلغ نسبة اكبر من عدد النساء ,ويعود السبب في الجزائر مازالت بعيدة عن تولي مناصب ذات مسؤولية بالرغم اكتسحت ميدان الشغل , أما أعمار المبحوثين فنجد أغلب الأعمار ما بين 38سنة إلى 45 سنة يحتلون أكبر نسبة ويمكن تفسير ذلك أن هذه المرحلة العمرية مرحلة العطاء وبذل المجهدات بينما تأتي في المرحلة الثانية الفئة ما بين 33 سنة إلى 35 سنة يعني أن الفئة الشبابية تستوعب العمل في المؤسسة بشكل تدريجي ,أما فيم يخص المستوى التعليمي للعينة فكلهم لديهم مستوى جامعي و هذه النسبة ترجع إلى طبيعة العمل في المؤسسة حيث يتطلب هذا النشاط ضرورة اعتماد المستوى التعليمي العالي للموظفين, أمل فيم يخص الرتبة المهنية رؤساء الأقسام و المصالح هم أكثر المبحوثين ,نظرا لكون هذه الفئة تقوم بوظائف العلاقات العامة بشكل مختلف و أنها موصولة بتكنولوجيا الاتصال الحديثة ,أما فيم يخص سنوات الخبرة من خلال الجدول يتبين أن لديهم أقدمية من 08 سنوات إلى 28 سنة خبرة .

2- المقابلة:

- المحور الأول: البيانات الشخصية:

1- العمر:

2- الحالة الاجتماعية :

3-المستوى التعليمي:

4-الخبرة المهنية:

5_المستوى المهني:

المحور الثاني:أسئلة متعلقة بأهم وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي تستخدمها مديرية الصحة التي لتفعيل أداء العلاقات العامة

س 1: هل تتوفر وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة بمديريتكم؟

اجتمعت إجابات كل المبحوثين حول وجود و توفر وسائل تكنولوجيا حديثة بمديرية الصحة لولاية المدية وهذا راجع حسب تصريحاتهم إلى الوقت الراهن و طبيعة العمل الذي يمارسونه و الذي يتطلب التعامل مع التكنولوجيا الحديثة , وصرح المبحوث رقم 01 , الجنس ذكر ,45 سنة , الخبرة المهنية 28 سنة , رئيس مصلحة السكان " كراش سليم" قائلا :**(نعم تتوفر تكنولوجيا الاتصال الحديثة بكافة أشكالها)**, في حين أضاف المبحوث رقم 02 . الجنس ذكر, 33سنة ,الخبرة المهنية 8 سنوات.

"بربري محمد" الأمين قائلا: **(بأنه تتوفر وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة بالمديرية من حواسيب بكافة أشكالها وأنواعها والهواتف النقالة و الأجهزة الذكية و شبكة الانترانت لما تضمنه من مواقع الكترونية و وسائل التواصل الاجتماعي و خدمة البريد الالكتروني).**

التعليق: من خلال إجابات المبحوثين و تصريحاتهم وما تم انتقائه من الجانب النظري لدراستنا يمكن القول أن مديرية الصحة لولاية المدية تتوفر حقا على تكنولوجيا الاتصال الحديثة , و أنها كانت من أولى المؤسسات التي سعت إلى إدخالها من اجل مسايرة التطور التكنولوجي, حالها حال المؤسسات التي تحتاج للاتصال مهما كان نشاطها و ذلك لتوفير المعلومات و البيانات الضرورية لاستمرارية العملية الإدارية , ثم التحكم في سير هذه المعلومات داخل بنائها التنظيمي.

س2 : ماهي طبيعة الوسائل الاتصالية التي تستخدمها في عملك ؟ وسائل تقليدية أم حديثة؟

صرح المبحوثين بنسبة كبيرة على اعتمادهم الكلي للوسائل الاتصالية الحديثة في عملهم و كذلك اعتمادهم على الوسائل التقليدية حيث صرح المبحوث رقم 06 "محمد.ع" الجنس ذكر , 37 سنة , الخبرة المهنية 10 سنوات قائلا: **(الاثنين معا , التقليدية : كالمراسلات الورقية , الاتصال المباشر ,الهاتف, الفاكس, أما الحديثة عن طريق الانترنت البريد الالكتروني , الفايبر)** في حين أضاف المبحوث رقم 09 ج,ت ,الجنس ذكر ,الخبرة المهنية 10سنوات قائلا: **(قديمة وحديثة و المراسلات الإدارية تكون في شقين الأولى تقليدية رسائل ورقية,والفاكس , والثانية حديثة عبر التكنولوجيا الحديثة للشبكات)** .

التعليق: من خلال إجابات المبحوثين ومن خلال دراستنا نستنتج أن الوسائل الاتصالية التي يستخدمها موظفي المؤسسة في عملهم تتنوع وتتعدد بين ما هو تقليدي وما هو حديث و هذا راجع إلى أهمية كل منهما و لا يمكن الاستغناء عن كلاهما فالتكنولوجيا هي ضرورة حتمية لابد من مواكبتها و الوسائل التقليدية مرجع لا يمكن الهروب منه.

س3: هل تقوم المؤسسة بالتجديد في وسائلها الاتصالية ؟ و هل يتم تحديث أنظمة المعلومات بانتظام؟

اجتمعت إجابات المبحوثين حول أن المؤسسة تقوم بالتغيير و التجديد في وسائلها حيث صرح المبحوث رقم 01 رئيس مصلحة السكان " كراش سليم" قائلا :**(بالطبع أصبحت عملية المراقبة لوسائل الاتصال إجبارية)** و أضاف المبحوث الثاني رقم 10 , الجنس أنثى 35سنة, الخبرة المهنية 10سنوات قائلة**(نعم تقوم المؤسسة بالتجديد حسب ميزانيتها).**

التعليق : من خلال تصريحات المبحوثين المختلفة يظهر أن المؤسسة تقوم بالتجديد في وسائلها الاتصالية بشكل دوري حيث تكمن قوتها في أنها تمتلك أكبر عدد من المعلومات ومعرفة كيفية التحكم فيها و تنظيمها و إرسالها من خلال النظام الالكتروني المعتمد عليه

وهي حريصة كل الحرص على تزويد الموظفين بكل ما هو عملي وحديث في مجال المعلوماتية من أجل توفير بيئة عمل مناسبة .

س4: من يقوم بالإشراف والتوجيه حول استخدام الوسائل التكنولوجية داخل المديرية؟

صرح المبحوث رقم 07 , "عدنان حميدية" ,الجنس ذكر, 41 سنة, الخبرة المهنية 10سنوات , قائلا:(**المدير, رؤساء المصالح بالتنسيق مع مهندسة الإعلام الآلي بحكم التخصص**) وهذا ما جاء على لسان المبحوثين البقية أن المسؤول عن الإشراف و التوجيه حول استخدام الوسائل التكنولوجية هو مصلحة الإعلام الآلي, و في العديد من الأحيان تستعين بالمتخصصين في هذا المجال بالمؤسسة لتجاوز بعض العراقيل بحكم عملها الذي يتطلب التعامل الجيد مع التكنولوجيا الحديثة .

التعليق : يتبن لنا من خلال إجابات المبحوثين أن المسؤول عن الإشراف و التوجيه حول استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة داخل المديرية هي المكلفة بمكتب الإعلام الآلي وبحكم اللجوء للإطارات الأخرى من أجل المساعدة من الأحسن تخصيص حصص تدريبية أحيانا للتعامل مع هذه التكنولوجيا لضمان مواكبة التطور وعدم الوقوع في مطبات تكنولوجية.

الاستنتاج : من خلال إجابات وتصريحات المبحوثين على أسئلة المحور الأول و المتمثل في " **أهم وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي تستخدمها مديرية الصحة لتفعيل أداء العلاقات العامة** " استنتجنا ما يلي:

_مديرية الصحة لولاية المدية تتوفر حقا على تكنولوجيا الاتصال الحديثة و أنها من أولى المؤسسات التي سعت إلى إدخالها من أجل مسايرة التطور التكنولوجي الراهن.

_تعدد و تنوع الوسائل الاتصالية المستخدمة في المؤسسة بين التقليدية و الحديثة نظرا لأهمية الاثنين.

_قيام المؤسسة بالتحديث بالتجديد الدوري لوسائل الاتصال و أنظمة المعلومات.

_الإشراف و التوجيه حول استخدام الوسائل التكنولوجية يكون من طرف المصلحة المختصة و المكلفة بها في غالب الأحيان.

المحور الثالث:أسئلة متعلقة بتأثير استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على أداء الموظفين داخل مديرية الصحة

س1: في رأيك هل لوسائل الاتصال الحديثة تأثير على طريقة أدائك لعملك؟ كيف ذلك؟

أجمع المبحوثين كافة على كلمة" **نعم**" على أن الوسائل التكنولوجية الحديثة تؤثر على طريقة أدائهم لعملهم فقد جاء على لسان المبحوث رقم 05 ."A". الجنس أنثى 33سنة، الخبرة المهنية 17سنة , قائلة:(**بطبيعة الحال . نحن كباقي الإدارات يتوجب علينا مسايرة التطور و التقدم التكنولوجي وأصبحنا مرغمين على مواكبة الجيل الجديد في وسائل الاتصال الحديثة, وعلى الصعيد الشخصي الوسائل التكنولوجية الحديثة قربت واختصرت المسافات و على سبيل المثال فأنا لا أحتاج دوما إلى معاينة مواقع الأشغال فعن طريق هذه التكنولوجيا الحديثة يمكنني معاينة ذلك وتسجيل الملاحظات و تقديم التوجيهات و النصائح)** . في حين صرح المبحوث رقم 03,الجنس ذكر," ب.م" ,44سنة , الخبرة المهنية 19 سنة, قائلا:(**نعم أظن أنها تساعد بشكل كبير لاستيعاب المعلومات و تفسيرها في اقل وقت لذا فهي فعالة جدا لأنها أعطت قفزة نوعية في معالجة الملفات الإدارية لا سيما التي تتسم بالاستعجالية)**

التعليق : من خلال الإجابات المختلفة التي تلقيناها و ما تم التطرق إليه في الجانب النظري تبين لنا أن وسائل الاتصال الحديثة تؤثر على أدائهم لوظائفهم بشكل كلي لما توفره من جهد ووقت و مال بجمعها بين مجالي الاتصال عن بعد و هناك من يفضل الاعتماد على الوسائل التقليدية في البعض من الأحيان لان هذه الأخيرة لا تلغي وسائل الاتصال القديمة بل تطورها .

س2: ماهي اتجاهاتك نحو استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة؟

صرح المبحوثين على أن اتجاهاتهم نحو استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة تتمثل في اعتمادهم على الوسائل المتاحة في المؤسسة فقط و التي تتمثل في (الحاسوب,الانترنت,الهواتف النقالة, البرمجيات الالكترونية....) وانه ليس لديه الحق في إدخال وسائل أخرى واستعمالها في مجال عملهم لان النظام العملي داخل المؤسسة يفرض ذلك.

التعليق : من خلال التصريحات السابقة من طرف المبحوثين نستخلص ان اتجاهات ممارسي العلاقات العامة نحو استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة مقتصرة على ماهو متاح في ميدان العمل ونظرا لما تمتلكه هذه الأخيرة من مزايا نرى أنها سعلت العديد من الأمور التي كانت عائق أمام انجازات الموظف فقد يسرت و بسطت التعامل بين الموظفين داخل المؤسسة.

س3: ماهي انعكاسات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عملك؟

كانت إجابات معظم المبحوثين أن انعكاسات تكنولوجيا الاتصال الحديثة هي انعكاسات ايجابية بشكل كبير و هذا راجع إلى حسن التعامل معها واستغلالها في إطار العمل ,حيث صرح المبحوث رقم 07 , "عدنان حميدية" ,الجنس ذكر, 41 سنة, الخبرة المهنية 10سنوات قائلا:(**ساعدت في تقليل الحركة داخل المديرية فالمعلومة أصبحت لا تتطلب التنقل المستمر فبمجرد وجودك داخل المكتب تصلك المعلومة و يمكنك التنسيق مع باقي الموظفين زد على ذلك بخصوص التخزين و الأرشيف فقد صار الأمر أكثر سهولة و وضوحا**) ,وأضاف المبحوث رقم 01 , رئيس مصلحة السكان:(**أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة تساعدها في أداء الكثير من مهامها خاصة مهمة الاتصال و التنسيق و أيضا السرعة في معالجة المعطيات الرقمية و السرعة في نقل المعلومة من المؤسسات الصحية نحو المديرية و الوزارة بالإضافة إلى الولاية**). صرحت المبحوثة

رقم04. الجنس أنثى ,34 سنة ,الخبرة المهنية 12سنة .قائلة:(**الاتصالات الحديثة في العمل لها ايجابيات ولها سلبيات فإذا توقفت يوما عن العمل لسبب ما تعيقك على أداء مهامك وبالتالي تجد نفسك مكتوف الأيدي لان جل المعلومات و الملفات مخزنة فيه).**

التعليق : من خلال ما جاء على لسان المبحوثين يمكن لنا إن نستخلص بان انعكاسات تكنولوجيا الاتصال كانت بين ما هو ايجابي وما هو سلبي ,تمثل في السرعة والدقة في نقل المعلومات وتخزينها، والمشاكل التقنية الممكن حصولها للحواسيب أحيانا .

س4: ماهي السلبيات المترتبة عن استخدام هذه الوسائل داخل بيئة العمل؟

كانت التصريحات بنسبة وجود سلبيات وعدم وجودها حيث صرح المبحوث رقم(03) و(05) (06) الجنس أنثى,ذكر. **(عدم معرفة الجميع لهذه الوسائل, بقاء الجيل القديم للموظفين بالعمل التقليدي, عدم وضوح الصورة والمعلومة في بعض الأحيان _ وتوجد بعض المشاكل الصحية كالآلام في الظهر و تعب في النظر).**

التعليق : بالرغم من الايجابيات و المزايا التي تقدمها تكنولوجيا الاتصال إلا أن هذا لا يمنع من وجود سلبيات و أضرار ناجمة عنها فمن خلال إجابات المبحوثين نستنتج انه لا توجد سلبيات لاستخدامهم للوسائل التكنولوجية في عملهم و هذا راجع للكم الهائل لايجابياتها التي تغطي عن أي نقص وإنما ترتبت عنها بعض المشاكل الصحية التي ممكن أن تعالج طبيا وهذا راجع للفئة العمرية.

الاستنتاج : نستنتج أن أسئلة المحور الثالث تحت عنوان:" **تأثير استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على أداء الموظفين داخل مديرية الصحة** " تمكنا من خلالها أن نستخلص ما يلي:

_تأثير وسائل الاتصال الحديثة على طريقة أداء العاملين و تضارب الآراء حول تأييدها و رفضها .

_تقييد اتجاهات ممارسي العلاقات العامة نحو استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة حول ما هو متوفر في المؤسسة .

_ايجابيات انعكاسات تكنولوجيا الاتصال الحديثة على طريقة أداء الموظفين .

_ترتب مشاكل صحية عن استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

- المحور الرابع:أسئلة متعلقة بمساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين مستوى أداء العلاقات العامة في مديرية الصحة لولاية المدية؟

س1 : هل ساهمت وسائل الاتصال الحديثة في تحسين أدائك لعملك؟ فيم تمثلت هذه المساهمة؟

اجمع المبحوثين على كلمة "**نعم**" على أن وسائل الاتصال الحديثة ساهمت في تحسين أداء الموظفين لعملهم ولكن اختلفت الطريقة من موظف إلى أخر حسب أقوال المبحوثين . رقم (01), **(انها تساهم بشكل كبير في تنظيم سير العمل والأرشيف و أضاف أيضا أن العلاقات العامة تحتاج كثيرا لهذه التكنولوجيا فقد سعلت عليهم أداء وظائفهم نظرا لأهمية التخطيط على مستوى المؤسسة فهو إحدى أهم وظائف العلاقات العامة).**

التعليق : من خلال الإجابات المتحصل عليها وما تم التطرق إليه في الجانب النظري تبين أن مساهمة وسائل تكنولوجيا الاتصال جد فعالة خاصة في مجال العلاقات العامة .

س2 : على أي اتصال كانت مساهمة التكنولوجيا الحديثة أكثر؟ هل على الاتصال الداخلي أم على الاتصال الخارجي؟

اجتمعت إجابات المبحوثين حول الاتصال الداخلي و الخارجي معا بنسبة كبيرة إما البقية القليلة فكانت إجابتهم حول الاتصال الخارجي وهذا لطبيعة عملهم التي تكون على المستوى الخارجي فقط . وكانت الإجابة كالتالي: **(الاتصال الخارجي أكثر كون الوضعية الحالية كانت تتطلب العزلة والاعتماد على الانترنت على الاتصال الخارجي)**

التعليق : من خلال ما تم إدراجه في الجانب النظري لدراستنا أن من سمات الاتصال الحديثة ميزة التفاعلية حيث تطلق هذه الأخيرة على الدرجة التي يكون فيها المشاركين في عملية الاتصال تأثير على ادوار الآخرين واستطاعتهم تبادلها و يطلق على ممارستهم التفاعلية و الوسائل التكنولوجية الحديثة تفعل الاتصال داخليا و خارجيا حسب كل منصب و المهام المخولة له.

س3 : هل حقا ساهمت تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحقيق أهداف العلاقات العامة داخل المديرية؟

اجتمعت إجابات المبحوثين أغلبها على: "**نعم**" و ان تكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهمت بشكل كبير في تحقيق أهداف العلاقات العامة داخل مديرية الصحة لولاية المدية فقد جاء على لسان المبحوث (6) قائلا:**(تكنولوجيا الاتصال ساهمت كثيرا في تحسين ظروف العمل و لكن لحد الساعة لم تصل الى الأهداف المرجوة لأن الوسائل ليست وحدها المسؤولة عن تحقيق الأهداف بل المستخدم أكثر مسؤولية عنها)** وكذالك أضاف المبحوث رقم (01) قائلا:**(بالطبع فقد أصبح الاتصال سريع جدا اما عبر الانترنت أو الهاتف النقال سواء كان اتصال صاعد أو نازل أو حتى أفقي)**. وأضاف المبحوث رقم (03) قائلا: **(لا أبدا بل للمصلحة الفردية بما أننا مسئولون على برامج كل على حدا)**.

التعليق: من خلال تصريحات المبحوثين نستنتج أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهمت في تحقيق أهداف للعلاقات العامة داخل المديرية كتحسين ظروف العمل بشكل كبير و صبح الاتصال سهل وسريع جدا بين الموظفين.

الاستنتاج: من خلال إجابات وتصريحات المبحوثين كافة على أسئلة المحور الرابع و المتمثل في :"**مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين مستوى العلاقات العامة في مديرية الصحة لولاية المدية** "، استنتجنا ما يلي:

_الوسائل التكنولوجية الحديثة تفعل الاتصال الداخلي و الخارجي معا.

_الوسائل التكنولوجية الحديثة حققت تنظيم العمل و اعتماد العلاقات العامة عليها في كل تخطيطاتها و وظائفها .

_تحقيق سرعة الاتصال سواء كان صاعد أو نازل أو حتى أفقي.

3- نتائج الملاحظة :

_ من خلال دراستنا الميدانية للمديرية لاحظنا أنها تعتمد على وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة بنسبة كبيرة في تسيير عملها.

_العلاقات العامة في مديرية الصحة هي نشاط يقوم به المدير و رؤساء المصالح.

_العلاقة بين موظفي المديرية علاقة تفاهم و تعاون.

_احترام الوقت و دقة المواعيد وحسن الاستقبال.

- نتائج المقابلة:

_تتوفر حقا وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مديرية الصحة لولاية المدية و أنها كانت من أولى المؤسسات التي سعت إلى إدخالها من أجل مسايرة التطور.

_قيام المديرية بالتجديد الدوري في الوسائل الاتصالية الخاصة, و فيما يخص أنظمة المعلومات في المديرية تقوم بتحديثها بشكل دائم.

_تنوع طبيعة الوسائل المستخدمة في المديرية بين الحديثة و التقليدية.

_يقوم بالإشراف و التوجيه حول استخدام الوسائل التكنولوجية داخل المديرية المدير و رؤساء المصالح بالتنسيق مع المهندسين في الإعلام الآلي.

_تأثير وسائل الاتصال الحديثة على طريقة أداء العاملين و أعطت قفزة نوعية في معالجة الملفات الإدارية لاسيما تتسم بالاستعجالية

_تقييد اتجاهات ممارسي العلاقات العامة نحو استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة حول ما هو متوفر في مديرية لولاية المدية.

_من انعكاسات تكنولوجيات الاتصال على طريقة أداء العمال هو انعكاس واحد إلا وهو سرعة تدفق الانترنت و كذا الانقطاع.

_لا وجود لسلبيات مترتبة عن استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة بل أعطت العديد من الايجابيات داخل بيئة العمل.

_ساهمت وسائل الاتصال في تحسين أداء الموظفين بحيث تمثلت في السرعة في معالجة المعطيات الرقمية، و كذا الرسائل الإدارية و لسرعة في نقل المعلومات من المؤسسة الصحية نحو مديرية الصحة إلى وزارة الصحة, بالإضافة إلى الولاية.

_وسائل التكنولوجيا الحديثة تفعل الاتصال الخارجي أكثر من الداخلي في المديرية.

_ساهمت تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحقيق أهداف العلاقات العامة داخل المديرية فقد أصبح الاتصال سريع جدا إما عبر الانترنت أو عبر الهاتف النقال.

4- النتائج العامة للدراسة:

بعد الانتهاء من كل المراحل السابقة من جمع و تفريغ و تحليل البيانات باستعمال مختلف الأدوات (الملاحظة_المقابلة).وصلنا لأخر خطوة لدراستنا تحت عنوان:

" دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين مستوى أداء إدارة العلاقات العامة في المؤسسة العمومية "، وبالضبط في مديرية الصحة لولاية المدية توصلنا إلى عدة نتائج وهي كما يلي:

_أكدت الدراسة على الوجود الفعلي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في مديرية الصحة لولاية المدية , وكذالك بينت حرص المديرية على التجديد في وسائلها وأنظمة معلوماتها بشكل

دائم لضمان مواكبة التطور التكنولوجي ، ومن أجل توفير بيئة عمل مناسبة لموظفيها و كسب رضا زبائنها.

_أثبتت دراستنا مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين أداء إدارة العلاقات العامة في المديرية, كما استطاعت أن تثبت فعالياتها عن طريقة عملهم بشكل ايجابي.

_اعتماد مديرية الصحة علة السائل التقليدية و الحديثة معا.

5- التوصيات:

_توصي الدراسة بان تكون رؤية و نظرة المديرية إلى العلاقات العامة مجرد نشاط و إنما التركيز أكثر على نقل الصورة الحقيقية عن المديرية في الجهات التي تتفاعل معها.

_توصي الدراسة كذلك بزيادة اهتمام إدارة العلاقات العامة بمديرية الصحة على تمكين موظفيها من التكنولوجيات الحديثة , وذلك بتدريب الموظفين و تزويدهم بالمهارات اللازمة في استخدام تقنيات التكنولوجيا الحديثة خاصة في جميع مراحل و أنشطة العلاقات العامة.

_إعطاء أهمية و أولوية لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في مديرية الصحة و استخدامه من قبل الموظفين.

_تفعيل و توصيل استخدام شبكة الانترنت.

- على العمال و المستخدمين مسايرة التطور التكنولوجي للشبكات و التدرب على استخدامها لما له من فوائد كثيرة من تقليل التكاليف و المخاطر على المؤسسة والأفراد في نفس الوقت.

خاتمة

- خاتمة:

كمخرج عام لهذه الدراسة يمكن القول أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهمت بشكل فعال في تحسين أداء موظفي العلاقات العامة في مديرية الصحة لولاية المدية وهذا بكونها أصبحت من ضروريات الوقت الراهن لأنها أعطت الفرصة للتقدم وترقية أداء الموظفين ومما لا شك فيه أن التكنولوجيا الحديثة أثرت ولازالت تؤثر على الإفراد والمجتمعات و المؤسسات باختلاف نشاطاتها.

مديرية الصحة لولاية المدية على غرار المؤسسات كانت السباقة على المستوى الوطني في إدخال هذا النوع من تكنولوجيات الاتصال الحديثة من أجل تسهيل العمل و كذالك من أجل ركوب موجة التطور الذي يشهده العالم , وتطوير أدائها و انجاز مهامها و كسب جمهورها, ومن بين الجوانب التي ركزت عليها المديرية هي محيط المديرية و اتصالها الداخلي و الخارجي و عملت على رسم جهود مخططة يقصد بها إقامة التفاهم المستمر بين المديرية و جماهيرها الداخلية أو الخارجية , و كل هذا يندرج تحت ما يسمى بالعلاقات العامة.

مديرية الصحة لولاية المدية بالرغم من أنها تملك مكتب المكلفة بالإعلام و الاتصال إلا أن المدير ورؤساء المصالح بها يمارسون مختلف وظائف هذه الأخيرة , بفضل وجود تكنولوجيا الاتصال الحديثة بالمديرية ازدادت فعالية أدائهم الوظيفي.

قائمة المصادر والمراجع

- قائمة المصادر والمراجع:

1- المعاجم و الموسوعات :

1_بشير العلاق، قاموس دار العلم الالكتروني للمعلومات والاتصال دار العلم للملايين، بيروت، 2006.

2- الكتب :

- إبراهيم عبده الدسوقي، وسائل وأساليب الاتصال الجماهيرية والاتجاهات، دار الوفاء لدنيا للنشر، الإسكندرية ,2004.

- المنجد الأبجدي , دار الشرق , المؤسسة الوطنية الجزائرية للكتاب , بيروت , ط2 .

- أحمد بن مرسلي , مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام و الاتصال , الجزائر , ديوان المطبوعات الجامعية , 2005.

- بسام عبد الرحمان المشاقبة , نظريات الاتصال , دار أسامة للنشر , الأردن , ط1, 2011 .

- حسن عماد مكي , ليلى حسين السيد , الاتصال و نظرياته المعاصرة , الدار المصرية السكانية , د,ط, 2007.

- خيري وناس وبوصاويرة عبد الحميد , تربية علم النفس , الديوان الوطني للتعليم عن بعد , الجزائر2008.

- زهير ياسين طاهات , سيكولوجية العلاقات العامة و الإعلام , دار يافا العلمية للنشر و التوزيع , الأردن ,ط1 , 2011.

- سعاد جبر سعيد , سيكولوجية الاتصال الجماهيري , دار الكتاب العلمي , عمان , 2011.

- عبد المجيد شكري , تكنولوجيا الاتصال , إنتاج برامج في الراديو , برامج في التلفزيون , ط1,دار الفجر العربي للنشر,القاهرة , 1996.

- علي عوض التواليسية , الانترنت و النشر الالكتروني ,ط1,دار الصفاء للنشر, الأردن ,2011.

- محمد مزيان ,مبادئ البحث النفسي و التربوي , دار العرب,ط2, 1919.

- محمد عبيدات , محمد أبو ناصر و عقلة مبيضن , منهجية البحث العلمي القواعد و المداخل و التطبيقات , الجامعة الأردنية , كلية الاقتصاد و العلوم الإدارية .

- مدحت أبو نصر , قواعد البحث العلمي , مصر, مجموعة النيل , 2004.

- موريس أنجرس , منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية , ترجمة صحراوي بوزيد و آخرون , دار القصبة الجزائر , 2004.

- محمد محفوظ , تكنولوجيات الاتصال (دراسة في الأبعاد النظرية و العلمية) , دار المعرفة الجامعية الإسكندرية , ط1.

- محمد شوقي شادي , الحاسب الالكتروني و نظم المعلومات , بيروت , دار النهضة و النشر,1983.

- محمد صاحب السلطان العلاقات العامة و وسائل الاتصال , دار المسيرة للنشر , الأردن , ط2, 2011.

- محمد الجوهر ,وسائل الاتصال و العلاقات العامة ,ط1, مكتبة الرائد , عمان ,2000.

- محمود منال طلعت , العلاقات العامة بين النظرية و التطبيق ,د,ط , المكتب الجامعي الحديث,النظرية و الحديث , الإسكندرية , 2002.

- ولاء يحي مصطفى , تكنولوجيا الاتصال الحديثة و دورها في العلاقات العامة , 2016 . القاهرة , دار جوانا للنشر و التوزيع.

3- المحاضرات :

1_إيمان سمية , دكتوراه , محاضرة تصميم و بناء أدوات البحث العلمي , جامعة حسيبة بن بوعلي , معهد التربية البدنية و الرياضة,

2_جفاقلة نور الدين , محاضرة 2017_2018, قسم العلوم الإنسانية من الساعة 11:00 إلى 12:30.

3_عابد الدليمي , مدخل إلى وسائل الإعلام و الاتصال ط1, دار الثقافة للنشر, عمان 2011,.

4_عبد السلام أبو قحف , محاضرات في العلاقات العامة , المكتب العربي الحديث , ط1, مصر.

4- الرسائل الجامعية :

1_حورية بولعبيدات , استخدام التكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية , مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في الاتصال و العلاقات العامة جامعة منتوري قسنطينة , 2007_2008.

الملاحق

- الملحق رقم 01: دليل المقابلة.

- جامعة يحي فارس بالمدية -

قسم الإعلام و الاتصال

تخصص :اتصال و علاقات عامة

* دليل المقابلة الخاصة بموضوع:

"دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين مستوى أداء إدارة العلاقات العامة في المؤسسة العمومية "دراسة ميدانية بمديرية الصحة لولاية المدية".

في إطار نيل شهادة الماستر تخصص اتصال و علاقات عامة أضع بين أيديكم هذه المقابلة التي تحمل عنوان«دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسن مستوى أداء إدارة العلاقات العامة في المؤسسة العموميةr»

***إعداد الطالبتين:**

_ كراش أمينة

_ بويحي رانية

***إشراف الأستاذ:**

_ د,حراث سمير

السنة الجامعية:2020 _2021

- المحور الأول: البيانات الشخصية:

1- العمر:

2- الحالة الاجتماعية :

3-المستوى التعليمي:

4-الخبرة المهنية:

- المحور الثاني: أسئلة متعلقة بأهم وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي تستخدمها مديرية الصحة التي لتفعيل أداء العلاقات العامة

س 1: هل تتوفر وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة بمديريتكم؟

ج:.....

س2 : ماهي طبيعة الوسائل الاتصالية التي تستخدمها في عملك ؟ وسائل تقليدية أم حديثة؟

ج:.....

س3: هل تقوم المؤسسة بالتجديد في وسائلها الاتصالية ؟ و هل يتم تحديث أنظمة المعلومات بانتظام؟

ج:.....

س4: من يقوم بالإشراف والتوجيه حول استخدام الوسائل التكنولوجية داخل المديرية؟

ج:.....

- المحور الثالث: أسئلة متعلقة بتأثير استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على أداء الموظفين داخل مديرية الصحة

س1: في رأيك هل لوسائل الاتصال الحديثة تأثير على طريقة أدائك لعملك؟ كيف ذلك؟

ج:.....

س2: ماهي اتجاهاتك نحو استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة؟

ج:.....

س3: ماهي انعكاسات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عملك؟

ج:.....

س4: ماهي السلبيات المترتبة عن استخدام هذه الوسائل داخل بيئة العمل؟

ج:.....

- المحور الرابع: أسئلة متعلقة بمساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين مستوى أداء العلاقات العامة في مديرية الصحة لولاية المدية

س1: هل ساهمت وسائل الاتصال الحديثة في تحسين أدائك لعملك؟ فيم تمثلت هذه المساهمة؟

ج:.....

س2: على **أي** اتصال كانت مساهمة التكنولوجيا الحديثة أكثر؟ هل على الاتصال الداخلي أم على الاتصال الخارجي؟

ج:.....

س3: هل حقا ساهمت تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحقيق أهداف العلاقات العامة داخل المديرية؟

ج:.....



الهيكل التنظيمي لمديرية الصحة بولاية المدية


المديـــر
سكريتاريا
مصلحة الموارد البشرية و الشؤون القانونية
1) التكوين
2) المستخدمين
3) الشؤون القانونية
مصلحة الوقاية
مكتب الأمراض المتنقلة و غير المتنقلة
مكتب البرامج الصحية
مكتب الصحة
مصلحة الاستثمار والتخطيط
مكتب الاستثمار
مكتب الميزانية و المراقبة
مكتب الخريطة الصحية
المصالح الصحية
مكتب التنظيم و تقييم المصالح العامة و الخارجية
مكتب الاستعجالات الطبية و الأمراض العصبية
مكتب تنظيم المواد الصيدلانية
مصلحة السكان
مكتب التنظيم العائلي
مكتب الإعلام والاتصال
مكتب البرامج السكان
تسيير الموظفين
1) المسيرين. 2) المحللين
3) المستخدمين
4) عمال مهنيين

الفهرس

- فهرس المحتويات:

المحتويات	الصفحة
ملخص الدراسة	
مقدمة	ج
الإطار المنهجي	
الإشكالية	06
تساؤلات الدراسة	07
تحديد مفاهيم الدراسة	07
أسباب اختيار الموضوع	11
أهداف الدراسة	12
أهمية الدراسة	13
منهج الدراسة	13
أدوات جمع البيانات	14
مجتمع الدراسة و عينته	16
مجال الدراسة	17
الدراسات السابقة	17
صعوبات الدراسة	21
الإطار النظري	
الفصل الأول:تكنولوجيا الإتصال الحديثة في مديرية الصحة	
تمهيد	24
1_نشأة و تطور تكنولوجيا الإتصال الحديثة	25

2_أشكال تكنولوجيا الإتصال الحديثة و استخداماتها و تأثيرها على الوسائل الجمهور والمجتمع	27
3_ مبررات و أسباب تكنولوجيا الإتصال الحديثة	30
خلاصة الفصل	31
الفصل الثاني:العلاقات العامة في مديرية الصحة	
تمهيد	33
1_عناصر العلاقات العامة و نشأتها	34
2_مراحل العلاقات العامة و صفات الموظفين في العلاقات العامة	38
3_مهام العلاقات العامة و وسائلها	41
خلاصة الفصل	45
الفصل الثالث:تكنولوجيا الاتصال الحديثة و علاقتها في ادارة العلاقات العامة في مديرية الصحة لولاية المدية	
تمهيد	47
1_التعريف بمديرية الصحة	48
2_وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي تستخدمها مديرية الصحة لتفعيل أداء العلاقات العامة	48
3_تأثبر استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة على أداء الموظفين داخل مديرية الصحة لولاية المدية	50
4_مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين مستوى العلاقات العامة في مديرية الصحة لولاية المدية	52
خلاصة الفصل	54
الإطار التطبيقي	

الفصل الرابع: العلاقات العامة في مديرية الصحة لولاية المدية باستخدام تكنولوجيا الاتصال	
1_بطاقة فنية لمديرية الصحة لولاية المدية	**56**
1_1 نشأة مديرية الصحة	**56**
1_2 تعريف مديرية الصحة	**56**
1_3 الهيكل التنظيمي لمديرية الصحة لولاية المدية	**57**
1_4 مهام مديرية الصحة	**58**
2_عرض و تحليل و مناقشة بيانات الدراسة	**60**
3_ نتائج الملاحظة	**70**
4-نتئج المقابلة	**70**
5_النتائج العامة للدراسة	**71**
6_التوصيات	**72**
7_خاتمة	**74**
8_قائمة المصادر و المراجع	**76**
9_الملاحق	**80**