



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف - المسيلة

كلية: العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم اجتماع



تأثير الاتصال الالكتروني على العلاقات الاجتماعية داخل  
منظمة الصحة دراسة ميدانية لموظفي المؤسسة  
الاستشفائية الزهراوي بالمسيلة

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في: العلوم الاجتماعية

تخصص: تنظيم وعمل

إشراف الدكتور:

بلقرمي سهام

اعداد الطالبة:

• عيش بسمة

السنة الجامعية 2021/2020

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## كلمة شكر

نشكر الله عز و جل الذي وفقنا في إنجاز هذا العمل المتواضع . و نتقدم  
بجزيل الشكر إلى الأستاذة المشرفة الدكتورة " بالقرمي سهام " التي لم  
تبخل علينا بنصائحها و إرشاداتها طيلة قيامي بهذا العمل . ونشكر من  
قدموا لنا يد العون . كما نتقدم بالشكر إلى كل من ساعدنا لإتمام هذا  
العمل سواء من قريب أو من بعيد .

# إهداء

يا من أحمل اسمك بكل فخر ، يا رمز العطاء و الحنان ، يا من يرتعش قلبي لذكرك  
يا من أودعتني لله أهديك هذا البحث أباي الغالي : **عبدالله**

إلى حكمتي ....وعلمي ، إلى أدبي .....وحلمي ، إلى طريقي ... المستقيم  
إلى طريق..... الهداية ، إلى ينبوع الصبر والتفائل والأمل

إلى كل من في الوجود بعد الله ورسوله أمي الغالية: **عيسى صليمة**

إلى سندي وقوتي وملاذي بعد الله، إلى من آثروني على أنفسهم

إلى من أظهروا لي ما هو أجمل من الحياة إخوتي: **فالح؛ الحسين؛ اسلام؛ مليكة؛ فتيحة؛ حليلة؛ عزيزة  
سمية**

إلى من تحمل معي المشاق طيلة هذه المرحلة، الذي كان سندي المتين ومصدر تشجيعي وصبري إلى من

أكن له الحب والوفاء زوجي العزيز **يوشيفيعة عيسى**

إلى من كان ملاذي وملجئي، إلى من تذوقت معه أجمل اللحظات

إلى براعم الأسرة: شيماء؛ منار؛ **أيوب؛ اسحاق؛ حنين؛ اسماء؛ اسراء؛ وصال**

**حمودي؛ ألقواق؛ أكرم؛ انفال؛ مريم؛ سلمبيل؛ ويوسف؛ يونس**

إلى من يسعهم قلبي ولم تسعهم كلماتي ، وأدركهم القلب ولم يدركهم القلم.

إلى من أحب الله ورسوله، ثم العلم والعلماء والوطن.

أهدي ثمرة عملي

فهرس المحتويات	
الصفحة	العنوان
أ	مقدمة
	الإطار المنهجي للدراسة
3	الإشكالية
4	الفرضيات
5	أسباب اختيار الموضوع
6	أهمية الدراسة
7	الدراسات السابقة
9	تحديد المفاهيم والمصطلحات
	الفصل الأول: ماهية الاتصال الالكتروني
15	تمهيد
16	1-1 مفهوم الاتصال الالكتروني
18	2-1 تطور الاتصال الالكتروني
20	3-1 خصائص الاتصال الالكتروني
25	4-1 أنواع الاتصال الالكتروني
27	5-1 مزايا وعيوب الاتصال الالكتروني
29	خلاصة
	الفصل الثاني: العلاقات الاجتماعية داخل المنظمة الصحية
32	تمهيد
	المبحث الاول: ماهية العلاقات الاجتماعية
33	المطلب الاول: مفهوم العلاقات الاجتماعية وتطورها
34	المطلب الثاني: مبادئ واسس العلاقات الاجتماعية
44	المطلب الثالث: أهمية العلاقات الاجتماعية

	المطلب الرابع: وظائف العلاقات الاجتماعية واهدافها
	المبحث الثاني: ماهية المنظمة الصحية
45	المطلب الاول: مفهوم المنظمة الصحية وتطورها
51	المطلب الثاني: أنواع المنظمة الصحية
54	المطلب الثالث: وظائف المنظمات الصحية
55	المطلب الرابع: أهداف المنظمات الصحية
56	خلاصة
<b>الفصل الثالث: تأثير الاتصال الالكتروني على العلاقات الاجتماعية داخل المنظمة الصحية</b>	
59	تمهيد
59	المبحث الاول: الاتصال الالكتروني في المنظمة الصحية
59	المطلب الاول: أنواع تكنولوجيا الاتصال الالكتروني في المنظمة الصحية
61	المطلب الثاني: أثر استخدام الاتصال الالكتروني في المنظمة الصحية
64	المطلب الثالث: مزايا ومعوقات تطبيق الاتصال الالكتروني في المنظمة الصحية
67	المبحث الثاني: العلاقات الاجتماعية داخل المنظمة الصحية
68	المطلب الاول: العلاقات الاجتماعية في المنظمة الصحية ودورها
74	المطلب الثاني: مشكلات العلاقات الاجتماعية داخل المنظمة الصحية
77	المطلب الثالث: واقع العلاقات الاجتماعية في المنظمات الصحية
79	خاتمة
<b>الدراسة الميدانية</b>	
	تمهيد
	مجال البحث الميداني وإجراءاته المنهجية
	المجال الزمني والمكاني للدراسة
	المجال البشري
	المنهج المستخدم

	أدوات جمع البيانات
	عرض بيانات البحث ومعالجتها
	نتائج وتوصيات
	خلاصة

مقدمة

## مقدمة:

شهد العالم قفزات كبيرة في ميدان تكنولوجيا الاتصالات حديثة وأجهزتها وأصبح عصرنا يعرف ب (عصر المعلومات) مما ترك اثرا وواضحا في كل الانشطة الادارية، ومنها العلاقات الاجتماعية وان سرعة تجهيز المعلومات واعداد النشرات باستخدام أجهزة الطباعة السريعة جعل إمكانية إجراء المسح وتقديم الدراسات المتعلقة بالمنظمة أو المؤسسة عملية سهلة بشكل لا يقارن بما سبقه.

ولما كان العالم يعيش حاليا مرحلة متقدمة من مراحل المعرفة والتقدم العلمي السريع في جميع المجالات، ونتيجة للتغير السريع الذي حدث في مجال الاتصال الالكتروني والمعلومات، فقد ظهر كثير من المفاهيم الجديدة التي بدأت تدخل الى الخدمة، والتي أصبح لها تأثير كبير على طريقة عمل العلاقات الاجتماعية، ومن هذه المفاهيم، الحاسب الالى، الانترنت، البريد الالكتروني، المجموعات الاخبارية، المدونات التسويق الإلكتروني وغيرها من المفاهيم.

وفي هذا الإطار سعت هذه الدراسة الى التركيز على قطاع هام وحساس ألا وهو قطاع الصحة وهذا قصد الوصول إلى معرفة تأثير الاتصال الالكتروني على العلاقات الاجتماعية في المنظمة الصحية.

وهو الهدف الاساسي المرجو من خلال هذا البحث الذي احتوى على جانبين جانب نظري وآخر تطبيقي حيث قسم الفصل النظري إلى الإطار المنهجي وثلاث فصول تتناول الإطار المنهجي للدراسة من خلال طرح الإشكالية حول الموضوع وفرضياته كما يتبن في هذا الفصل سبب اختياري لهذا الموضوع وأهمته وأهدافه بالإضافة إلى الدراسات السابقة وتحديد المفاهيم والمصطلحات.

**الفصل الاول:** سيتناول مبحث واحد ماهية الاتصال الإلكتروني من حيث التعريف والتطور التاريخي وكذا خصائصه ووظائفه وأنواعه وأيضا معرفة عيوبه ومزاياه.

**الفصل الثاني:** سيتناول العلاقات الاجتماعية داخل المنظمة الصحية من خلال مبحثين المبحث الاول ماهية العلاقات الاجتماعية والمبحث الثاني ماهية المنظمة الصحية.

**الفصل الثالث:** سنتناول فيه تأثير الاتصال الإلكتروني على العلاقات الاجتماعية داخل المنظمة الصحية ايضا من خلال مبحثين المبحث الاول على الاتصال الإلكتروني في المنظمة الصحية والمبحث الثاني على العلاقات الاجتماعية داخل المنظمة الصحية.

لنصل أخيرا إلى الجانب التطبيقي: فيتناول الاجراءات المنهجية للدراسة الميدانية من حيث المجال الزمني والمكاني، والمنهج المستخدم ادوات جمع البيانات، ونوع العينة، ومجتمع البحث.

كما تضمن هذا الفصل تحليل وتفسير البيانات وعرض النتائج.

## الإشكالية

أصبحت الحاجة الى استخدام الاتصال الالكتروني ضرورة ملحة في عمل العلاقات الاجتماعية وخصوصا ان نشاط العلاقات الاجتماعية يقوم أساسا على عملية متكاملة وعلي رأسها الاتصال حيث تركز العلاقات الاجتماعية في نشاطها الإتصالي على نشر الحقائق والمعلومات الصحية للجماهير التي تتعامل معها بمختلف فئاته ، والعمل علي تنمية التفاهم المشترك بين المؤسسة والجمهور وتعزيز ثقة الجمهور بالمؤسسة .وهذا كله لا يتحقق إلا من خلال توفر وسائل اتصالية ذات كفاءة عالية يتعامل معها اخصائيون العلاقات الاجتماعية بكفاءة للوصول للهدف المنشود، لاسيما وأن الجزائر دخل برامج واستراتيجيات الحكومة الالكترونية التي تتطلب وبشكل ضروري توافر نظام تكنولوجي يؤدي الى تمكينهم لاستخدام هذا النظام بشكل فعال مما ينعكس ايجابا على تحسين وظائف العلاقات الاجتماعية المتمثلة في مجالات (البحوث ، الاتصال ، التخطيط ، التقويم ).لذا فان استخدام تكنولوجيا الاتصال من شأنه أن يؤثر بشكل أو بأحرفي وظائف العلاقات الاجتماعية في القطاع الصحي بالجزائر . ومن هنا تتبلور مشكلة الدراسة في التعرف على تأثير الاتصال الالكتروني على العلاقات الاجتماعية في المنظمة الصحية خاصة في ظل التطور التكنولوجي الذي يشهده العالم في المجال الاتصالي.

وفي إطار هذه الدراسة وعلى ضوء ما سبق يمكننا صياغة الإشكالية الرئيسية:

**كيف يؤثر الاتصال الالكتروني على العلاقات الاجتماعية داخل المنظمة الصحية؟**

**الاسئلة الفرعية:**

1- هل يوجد الاتصال الالكتروني في المنظمة الصحية؟

2- ماهي وسائل الاتصال الالكترونية التي تعتمد عليها ادارة العلاقات الاجتماعية في التواصل مع موظفيها داخل المنظمة الصحية؟

3- هل تجد أن الاتصال الالكتروني زادة من وجود العلاقات الاجتماعية بين الإدارة والعاملين؟

4- هل هناك عراقيل التي يوجهها الاتصال الالكتروني على العلاقات الاجتماعية داخل المنظمة الصحية؟

**فرضيات الدراسة:**

**الفرضية الرئيسية الاولى:**

**الفرضيات الفرعية:**

1- لا يوجد اتصال الكتروني داخل المنظمة الصحية.

2- يوجد عدة وسائل الكترونية تعتمد عليها العلاقات الاجتماعية في التواصل مع موظفيها في المنظمة الصحية.

3- نعم الاتصال الالكتروني زادة من وجود العلاقات الاجتماعية بين الإدارة والعاملين.

4- هناك عدة عراقيل تواجه الاتصال الالكتروني على العلاقات الاجتماعية داخل المنظمة الصحية.

**اسباب اختيار الموضوع:**

ان لكل دراسة علمية خلفية تكون سبب رغبة الباحث في دراسة ظاهرة ما فهناك اسباب ذاتية تخص الباحث نفسه وهناك اخرى تفرض نفسها لانتشارها او لأهميتها في المجتمع اما الاسباب التي دفعتنا للقيام بهذه الدراسة هي:

**أسباب ذاتية:**

- هناك إهتمام شخصي بالبحث في مجال تأثير الاتصال الإلكتروني على العلاقات الاجتماعية داخل المنظمة الصحية.
- القرب المكاني ووجود مساعدة من داخل الميدان للحصول على المعلومات اللازمة.
- من وجهة نظري يمكن اعتبار هذا الموضوع حديث وعليه كان هذا دافع آخر لدراسته.
- أن أشبع رغبتي الخاصة وأوسع فكري ومعرفتي عن ميدان دراسة كونه كان دائما محل فضول.

**الأسباب الموضوعية:**

- نظرا لتعدد الذي تتميز به المنظمة الصحية فالموضوع يطرح نفسه عن نمط الاتصال الإلكتروني الذي يميز هذه المنظمة في كل هذه الفئات المهنية الاجتماعية المختلفة
- قلت الدراسات الميدانية فيما يخص المنظمة الصحية
- دراسة هذا الموضوع تدخل ضمن تخصصي الشخصي، لذا من الموضوعي أن أختار دراسة تتماشى وهذا التخصص.

**أهداف الدراسة:**

- يسعى كل باحث وراء بحثه العلمي لتحقيق مجموعة من الأهداف ولعلى أبرز الأهداف المراد الوصول إليها من وراء الدراسة ما يلي:

- التعرف على الدوافع استخدام اتصال الالكتروني من قبل موظفي المنظمة الصحية
  - الكشف عما إن كان الاتصال الإلكتروني يؤثر في مستوى أداء المنظمة.
  - معرفة وسائل الاتصال الإلكتروني التي تعتمدھا إدارة العلاقات الاجتماعية في التواصل مع جمهورھا.
  - معرفة الصعوبات والعراقيل التي تصطدم بها إدارة العلاقات الاجتماعية في المنظمة الصحية.
  - معرفة مدى فاعلية ومساهمة العلاقات الاجتماعية في تحسين صورة المنظمة والتعريف بها.
  - الهدف الأخير لهذه الدراسة هو أنها يمكن أن تفتح المجال للباحثين آخريين القيام بدراسات اخري مشابهة لها للاستكمال الجوانب الناقصة فيها.
- أهمية الدراسة:**

تتمحور أهمية الدراسة حول إشكالية تأثير الاتصال الإلكتروني على العلاقات الاجتماعية داخل المنظمة الصحية، بحيث تكتسي هذه الدراسة أهمتها من أهمية العلاقات الاجتماعية، وخاصة أن هذه الأخيرة تعتبر الشريان الذي يربط المنظمة بجمهورھا وهو ما يثبتھ فشل المنظمات التي لا تتوفر على جهاز للعلاقات الاجتماعية، وأيضا السعي لإبراز فائدة وجدوى استخدام الاتصال الإلكتروني لتحسين العلاقة الاجتماعية داخل المنظمة الصحية في ظل المشاكل التي يتعرض لها القطاع الصحي.

**الدراسات السابقة:**

للدراسات السابقة دور هام جدا في البحث العلمي، بحيث أنها تساعد الباحث في التحكم في الموضوع بحثه وفق تجربة سابقة، باعتبارها أنها عملية تواصلية تغذي بعضها البعض، فمن الضروري العودة إلى البحوث السابقة ومراجعتها، وهذه البحوث تكون تمس الموضوع سواء بطريقة مباشرة أو غير مباشرة.

**الدراسة الاولى:**

دراسة شرف بعنوان "حدود تأثير استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على العلاقات الاجتماعية لطلاب الجامعات في اليمن. دراسة مقارنة على الانترنت والهاتف المحمول.

سعت الدراسة الى معرفة حدود تأثير استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على طبيعة العلاقات الاجتماعية لطلاب الجامعات في المجتمع اليمني، على اعتمدت على مدخل الاستخدامات والإشباعات ونظرية الحضور الاجتماعي بالإضافة الى اختيار عدد من الفرضيات المتعلقة بتأثير استخدام تكنولوجيا الاتصال على العلاقات الاجتماعية، وقد تمثلت أهميتها في أنها تتطلع إلى المساهمة في فهم الأهمية الاجتماعية لتكنولوجيا الاتصال في حيات طلاب الجامعات اليمنية، والدور الذي تؤديه في تكوين علاقاتهم والمحافظة عليها، كما أن نتائجها تساعد في فهم دوافع واستخدامات طلاب الجامعات لتكنولوجيا الاتصال وكيفية توظيفها في علاقاتهم الاجتماعية في سياق المجتمع اليمني.

وكانت أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة ما يلي:

- 1- أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة لم تشبع رغبات المبحوثين فيما يتعلق بعلاقتهم الاجتماعية، كما أنها تعتبر مكملاً للاتصال والمقابلات الشخصية حيث يعتمد عليها الأفراد في التواصل مع العلاقات البعيدة أكثر من العلاقات المحلية.
- 2- أن معظم المبحوثين يرون أن استخدام الانترنت والهاتف المحمول كان له تأثير إيجابي في تحسين علاقاتهم بأصدقائهم وأفراد أسرهم، وأنها أصبحت أقوى بفضل استخدام تكنولوجيا الاتصال، كما أن تأثير استخدام الهاتف المحمول على العلاقات الاجتماعية للمبحوثين كان أكبر وأوضح مقارنة بتأثير استخدام الانترنت.
- 3- أن الانترنت أصبح من الوسائل المهمة لتكوين العلاقات الاجتماعية، حيث أفاد معظم المبحوثين أنهم تعرفوا على أصدقاء من خلال الانترنت كما أنها تحولت إلى علاقات حقيقة بعد ذلك.
- 4- أن غالبية الأفراد يرون أن استخدام الهاتف المحمول والانترنت زادة من معدل تناوله لديهم مع أفراد الأسرة وللأصدقاء.

#### الدراسة الثانية:

دراسة السلطان بعنوان "استخدام العلاقات الاجتماعية لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسات الكويتية"

هدفت الدراسة الى التعرف على مدى استخدام تكنولوجيا الاتصال في المؤسسات بدولة الكويت واعتمدت على منهج المسح الاعلامي وتكونت عينة الدراسة من 336 مفرد من العاملين في مجال العلاقات الاجتماعية بالاعتماد على الاستبانة كأداة لجمع المعلومات ومن أبرز النتائج ما يلي:

- أكد 91.4 بالمئة من افراد العينة ان خدمة الانترنت متوفرة في قسم العلاقات الاجتماعية.

- يرى 46.4 بالمئة من افراد العينة ان جهة عملهم قد قامت بتدريبهم على استخدام شبكة الانترنت

- ان موقع المستشفى الالكتروني الاكثر استخداما بنسبة 52.1 بالمئة يليه البريد الالكتروني الاكثر استخداما بنسبة 44 بالمئة ثم الصحف الالكترونية بنسبة 42.9 بالمئة ويليهما قوائم الاخبار بنسبة 32.1 بالمئة

واشارت نتائج الدراسة الى وجود فروق ذات دلالة احصائية بين المؤسسات الحكومية والخاصة في معدّل استخدام تطبيقات الانترنت في مجال العلاقات الاجتماعية في كل من صفحات شبكة الانترنت والبريد الالكتروني ونقل الملفات الالكترونية وجاءت النتائج لصالح القطاع الخاص، في حين لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المؤسسات الحكومية والخاصة في استخدام التحدث الالكتروني وقوائم الاخبار والمؤتمرات عن بعد وكذلك قراءة الصحف الالكترونية.

#### تحديد المفاهيم والمصطلحات:

وردت في الدراسة بعض المفاهيم التي تتطلب الوقوف عندها ل تعريفها اجرائيا وتوضيح منها:

#### الاتصال: "COMMUNICATION"

لغة: كلمة الاتصال مشتقة من لفظها الإنجليزي من الأصل اللاتيني "COMMUNIS" أي "COMMON" بمعنى مشترك.

اصطلاحا: الاتصال عملية وتبادل المعلومات وجعل مهامها معروفة بين الناس لتحقيق غرض ما أو أثر ما.

ويرى "شانون وويفر" أن الاتصال يمثل كافة الأساليب والطرق التي يؤثر بموجبها في عقل آخر باستعمال الرموز.<sup>1</sup>

**اجرائيا:** فالاتصال هو العملية التي تهدف إلى تدفق البيانات والمعلومات في صورة حقائق وحدات المشروع المختلفة في مختلف الاتجاهات عبر مراكز العمل المتعددة داخل الهيكل التنظيمي للمنظمة وذلك من أجل التنسيق الجهود وتحقيق الترابط والتعاون والتبادل الآراء ووجهات النظر الخاصة بالعمل ومشاكله بما يحقق الفهم والتجارب بين العمال.

### الاتصال الالكتروني:

#### لغة:

**اصطلاحا:** حيث يرى "روبن وبرنت" انها اداة او وسيلة تساعد على انتاج او توزيع او تخزين او استقبال او عرض البيانات.<sup>2</sup>

تلك الوسائل والادوات التي ظهرت الى الوجود على حياة المجتمعات الانسانية نتيجة التطورات الحاصلة في ميدان الاعلام والاتصال وهذا نتيجة زيادة حاجيات الانسان ومتطلباته اليومية.<sup>3</sup>

**التعريف الاجرائي:** الاتصال الالكتروني هو العملية التي يتم فيها تبادل المعلومات او توفير التسلية سواء اكان ذلك على الصعيد الشخصي او العملي باستخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة حيث تطورت في عصرنا وأصبح بالإمكان الاتصال بين قارة

<sup>1</sup> محمد منير، حجاب. الموسوعة الإعلامية. المجلد الاول. مصر: دار الفجر للنشر والتوزيع ، 2003.ص33.

<sup>2</sup> حسن عماد ،مكاوي. تكنولوجيا الاتصال في عصر المعلومات .ط2.القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 1997.ص63.

<sup>3</sup> محمد ، جما الفار. المعجم الاعلامي.(د.ت).عمان: دراسات المشرق العربي،2006.ص87.

واخرى بل بين قطر واخر بغضون ثوان معدودة حتى أصبح العالم وكأنه قرية صغيرة تصل الاخبار اليها بسرعة

### 1-العلاقات الاجتماعية: مفهوم مركب من مصطلحين العلاقات والاجتماعية.

**العلاقات:** وهي الروابط والآثار المتبادلة التي تنشأ استجابة لشرط أساسي لتكوين علاقة اجتماعية.

**الاجتماعية:** هي مؤنث عام جمع عوامل العام هو ما خلف الخاص والعام هو الشامل ويقال ايضا هو كل ما اجتمع وكثر.

**العلاقات الاجتماعية:** تعرف بأنها العلم الذي يدرس سلوك الافراد والجمعات دراسة علمية موضوعية بغية تنميط العلاقات الانسانية على أسس من التعاون والمحبة والوعي<sup>4</sup>.

وتعرف **العلاقات الاجتماعية** ايضا على أنها نشاط اتصالي ذو بعد إداري تنظيمي، يراد من خلاله نقل الأفكار والمشاعر لتكوين انطباعات حسنة إزاء مجموعة أو جماعة أو تنظيم أو شركة من خلال ممارسة جانبي النشاط الاتصالي وهما :

- التركيز على منتسبي التنظيم بحيث يتكون لديهم كيان من المعلومات عن التنظيم مع نظرة ايجابية.
- توجيه النشاط الاتصالي من قبل التنظيم الى المجتمع خارج إطار ذلك التنظيم بقصد رسم الانطباعات الايجابية.

1- 4 محمد منير حجاب: المعجم الاعلامي، دار الفجر للنشر والتوزيع ط1، القاهرة، 2004، ص364-365.

وتعرف **العلاقات الاجتماعية**: أنها فن مسايرة الناس ومجاراتهم وفن الحصول على رضا الجمهور وثقته وتأييد هو الوصول الى ذلك عن طريق الاتصال والتفسير الكافيين

أو هي العلم الجديد في المجتمعات الديمقراطية الذي يستهدف نشر المعلومات. وتعرف العلاقات الاجتماعية أيضا على أنها نشر المعلومات والآراء والافكار والحقائق مشروحة ومفسرة الى جماهير المنظمة، وهي جهود مدبرة وصادقة ومستمرة على خطط تهدف الى تحقيق التفاهم المتبادل بين المنظمة وجماهيرها ويطلق عليها الهندسة البشرية اي تصميم كيفية التعامل مع البشر<sup>5</sup>.

**التعريف الاجرائي:** العلاقات الاجتماعية عبارة عن جهود اتصالية ادارية مخططة ومستمرة هدفها إقامة علاقات حسنة مبنية على أساس الثقة والتفاعل والاتصال والتواصل المتبادل والمستمر بين المنظمة وجمهورها، بهدف تحقيق أهداف ومصالح متبادلة.

**1- المنظمة:** هي اسم مكان للفعل "أسس" ومصدر "تأسيس" ومعناه جعل للشيء أساسا اي قاعدة معينة ويعني عملية جمع عوامل معينة او معطيات وترتيبها من اجل تحقيق هدف معين، أي أن المنظمة مكانا لاجتماع اشخاص تتكامل قدراتهم من اجل انتاج خدمة او سلعة وكل ما ينفع المجتمع من جهة اخرى.

والمنظمة شخصية قانونية لها حقوقها وواجباتها وصلاحياتها ومسؤوليتها ويجب ان تكون قادرة على انتاج خدمة او سلعة ما.

<sup>5</sup> محمد جمال الفار: المعجم الإعلامي، دار أسامة للنشر والتوزيع، ط2، الأردن، 2001، ص225-226.

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

حيث عرفها "ماكس فيبر" مركزا على الجانب التنظيمي على أنها "مجموعة من الأنماط التنظيمية التي تحدد العلاقات الرسمية داخلها وتجدد هذه العلاقات في الواجبات، الحقوق المسؤوليات، الوظائف، التسلسل الإداري وأشار إلى نقطة هامة وهي ضرورة التنسيق بين المؤسسات وبين هذه الأنماط التنظيمية<sup>6</sup>.

**المنظمة الصحية:** هي منظمات ذات طابع خدماتي توفر الرعاية الصحية للمواطنين هدفها انساني وهي عمومية ملك لدولة أو خاصة يمتلكها.

**التنظيم الإجرائي:** تقع المنظمة العمومية الاستشفائية بالمسيلة طريق برج بوعريريج الجهة الشمالية بمدينة المسيلة البنى التحتية يحتوي على 380 مكتب و7 مواقع سكنية و6 مواقع مختلفة مكونة من أربع طوابق بقيمة 200.000.000 دج المساحة الاجمالية 38200 م<sup>2</sup>

**التغطية الصحية:** توفر المؤسسة الاستشفائية بالمسيلة تغطية للخدمات الصحية ل: 470302 ساكن بكثافة تقدر ب 118 شخص في كلم 2 بما يعادل 16 بلدية.

<sup>6</sup> عبد الله محمود عبد الرحمان: سيبيولوجيا التنظيم، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 1987، ص30.

# الفصل الأول

ماهية الاتصال الالكتروني

## الفصل الاول: ماهية الاتصال الالكتروني.

### تمهيد.

- 1- مفهوم الاتصال الالكتروني.
- 2- تطور الاتصال الالكتروني.
- 3- خصائص الاتصال الالكتروني.
- 4- وظائف الاتصال الالكتروني.
- 5- انواع الاتصال الالكتروني.
- 6- مزايا وعيوب الاتصال الالكتروني.

### خلاصة.

**تمهيد:**

ان موضوع تكنولوجيا الاتصال هو موضوع يعرض المتغيرات الواسعة في أنماط الاتصال ووسائله وادواته ومصادره وقنواته وممارساته وهو موضوع يفرض نفسه على الساحة خاصة ان هذا العصر يزخر بمتغيرات عديدة تمثل ثورة لا حدود لأثارها لان ، السياسية و الاجتماعية و الثقافية و الاقتصادية ن تكنولوجيا الاتصال و المعلوم منجزاتها المستمرة و ما يتصل بها من تكنولوجيا إنما يمثلان ثورة أخرى انطلقت مع تصاعد الإحساس بأن الواقع الاتصالي القائم لم يعد كافيا باحتياجات ذلك المجتمع الجديد و تلك، البيئة وهكذا أوجدنا على مدى تاريخ العمليات الاتصالية التي فرضها و جود الإنسان ذاته كمخلوق لا يمكنه أن يعيش بدون اتصال بالآخرين فالعالم الذي نعيش فيه قد أصبح مجتمعا معلوماتيا كبيرا يتميز بما نطلق عليه مجتمع تفجر المعلومات ،أي زيادتها بقدر تعجز معه وسائل المعلومات و تخزينها من أجل أدى سترجاعها عند الحاجة نشأة إلى تطور واسع في تكنولوجيا الاتصال، فقد تناولنا في هذا الفصل وتطور تكنولوجيا إلى الاتصال و خصائصها و أشكالها انتقالا و الوظائف الإيجابية التي تتمتع بها هذه التكنولوجيات إبراز و إلى أهم مخاطرها و سلبياتها و صولا الآثار الناجمة عنها.

**مفهوم الاتصال الالكتروني:**

ان التطور الذي حدث في تكنولوجيا الاتصال يعد ثورة علمية، وعليه حتي نتمكن من استيفاء مفهوم تكنولوجيا الاتصال لا بد من التعرّيج علي المعلومات التي لها دور لا يمكن انكاره في كل مناحي الحياة، حيث يؤكد الباحث ديفيد بل: عالم الاجتماع المشهور في جامعة هارفرد الامريكية، والعالم البريطاني جون نيزبيث علي عد المعلومات المورد التحويلي والاستراتيجي الاساسي للمجتمعات الحديثة ،

وليس راس المال فقط ، وان انتاج المعرفة قد اصبح مفتاح المنافسة وتطوير الاداء<sup>7</sup>. حيث تشير الوضعية الراهنة للثورة الي اندماج تكنولوجيا المعلومات وع وسائل الاتصال المختلفة مما ادي الي ظهور مفهوم التكنولوجيا المعلومات والاتصال كمفهوم موحد بسبب العلاقة التفاعلية التي نمت وتعدت بينهما وبين سائر مجالات القطاعات.

وهنا يمكن تعريف تكنولوجيا الاتصال على انها: مجموع تكنولوجيا الاعلام الالي ووسائل الاتصال، التي تسمح بتبادل المعلومات ومعالجتها، في اطار ما يعرف بشبكة الانترنت.

كما تعرف بانها: مجموع التقنيات او الادوات او الوسائل او النظم المختلفة التي يتم توظيفها لمعالجة المضمون او المحتوي الذي يراد توصيله من خلال عملية الاتصال الجماهيري او الشخصي او التنظيمي، التي يتم من خلالها جمع المعلومات والبيانات ثم تخزينها واسترجاعها ونقلها ومبادلتها.

وتعرف ايضا بانها: تلك التقنية الاساسية المستحدثة في نظم المعلومات الحديثة المبينة علي الحاسوب وتطبيقاتها بالنسبة للجهة المستفيدة منها، وتتضمن الاجهزة وشبكات الاتصال وقواعد البيانات والبرامج اللازمة.

وتعني ايضا مجموعة منظمة من الوسائل والاجراءات التي يمكن بواسطتها تجميع، وتشغيل وتخزين وتوزيع ونشر واسترجاع المعلومات عن الماضي والحاضر والتبوء بالمستقبل الذي يتلق بأنشطة المنظمة وعملياتها ، و أيضا بما يحدث في

<sup>7</sup> محمد الطائي ، هدى عبد الرحيم حسن العلي، اقتصاديات المعلومات، عمان: دار الميسرة للنشر والتوزيع، 2007، ص24.

بيئتها الخارجية ، والتي تؤدي الى تدعيم وظائف التخطيط والرقابة والعمليات المنظمة من خلال ما توفره من معلومات في توقيت مناسب لمتخذ القرار.<sup>8</sup>

ويري الدكتور محمد الفتحي عيد الهادي انه اذا كانت كلمة تكنولوجيا تشير بصفة عامة اي الوسائل والاجهزة التي يتم استخدامها بشكل مفيد في مختلف المجالات المعرفة، فان تكنولوجيا الاتصال هي البحث عن افضل الوسائل لتسهيل الحصول علي المعلومات وتبادلها وجعلها متاحة لطالبيها بسرعة وفاعلية<sup>9</sup>.

### نشأة وتطور الاتصال الالكتروني:

لقد شهدت العالم في السنوات الاخيرة تطورا مذهلا في وسائل وتكنولوجيا الاتصالات، وأصبح من الصعب متابعة المخترعات الجديدة في هذا المجال، ولعل اهم التطورات في تكنولوجيا الاتصالات المستخدمة في نقا المعلومات:

**الهاتف:** علي الرغم من مرور اكثر من مئة عام علي اختراع هذا الهاتف فانه لايزال وسيلة مهمة في نقل المعلومات عبر المسافات القريبة منها والبعيدة، ولقد حدثت تطورات كثيرة علي هذا الجهاز حيث ادخلت اليه الوسائل الالكترونية والليزرية المتطورة لتسهيل عملية نقل المعلومات، حيث تطور الهاتف في شكله وامكاناته عدة مرات، واصبحت هناك شبكات هاتفية وامكانية لنقل الصورة والصوت بسرعة هائلة، واصبح ايضا مزودا بذاكرة تؤهله لتخزين الصورة واسترجاعها، كما اصبح يستخدم كوسيلة اتصال بالهواتف الاخرى المنتشرة جغرافيا<sup>10</sup>.

<sup>8</sup> عبد السلام الشناق، دور الإدارة المدرسية في توظيف برامج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، عمان: دار وائل للنشر والتوزيع ، 2010، ص33.

<sup>9</sup> محمود علم الدين ، تكنولوجيا المعلومات وصناعة الاتصال الجماهيري، القاهرة: دار العربي للنشر والتوزيع، ص37.

<sup>10</sup> صباح محمد كلو تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وانعكاساتها على المؤسسات المعلوماتية، مجلة مكتبة فهد الوطنية، عدد2، ص59-93، 2001، ص68.

علاوة علي متقدم، فان خدماته تكاد تصل الي اغلب المؤسسات، لكونه يقدم غالبا النقل الفوري للمعلومات سواءا اكانت صوتية او بيانية او مرئية، فهو اداة ملائمة لنقل واستقبال المعلومات بتكاليف منخفضة نسبيا، مثل الاسئلة المرجعية والاستعلام والمعلومات اما بطريقة مباشرة في الاتصال وتكون بين العالمين في المؤسسة او بين الادارة والعاملين ،

بطريقة غير مباشرة من خلال ربط الخط الهاتفي بتقنية اتصال اخرى<sup>11</sup>.

### Fax mile

: وهو عبارة عن جهاز يقوم ببث الرسائل والنصوص والصور والوثائق المكتوبة عبر الخطوط الهاتف العادي<sup>12</sup>.

شهدت هذه المرحلة اشكالا لتكنولوجيا الاتصال، ولعل ابرز مظاهر تلك التكنولوجيا هو امتزاج ثلاث مع بعضها البعض شكلت ما يسمى بثورة تكنولوجيا الاتصالات التي حدث خلال الربع الاخير من القرن، والتي اتسمت بالسرعة والانتشار. وتمثلت هذه الثورات فيما يلي:

**ثورة المعلومات:** وتتمثل في ذلك الانفجار الضخم وتضاعف الانتاج الفكري في مختلف المجالات وظهور الحاجة الي تحقيق اقصى سيطرة ممكنة علي فيض المعلومات المتدفقة، واتاحتها للمهتمين والباحثين وصانعي القرارات في اسرع وقت وباقل جهد، عك طريق استخدام اساليب وبرامج معاصرة في تنظيم المعلومات، تعتمد بالدرجة الاولى علي الكمبيوتر واستخدام تقنية الاتصال لمساندة مؤسسات المعلومات.

<sup>11</sup> جعفر حسن الطائي، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، عمان: دار البداية، 2013، ص106  
<sup>12</sup> صباح محمد كلو، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وانعكاساتها على المؤسسات المعلوماتية، مرجع سابق، ص68.

**ثورة وسائل الاتصال:**

وتتمثل في تكنولوجيا الاتصالات الحديثة التي بدأت بالاتصالات السلكية واللاسلكية ، مروراً بالتليفون والنصوص المتلفزة ومن ثم الاعتماد على الأقمار الصناعية والاليف البصرية ولا يزال أفقها غير محدود<sup>13</sup>.

وبمعنى آخر أنها مجموعة التقنيات والأدوات والوسائل والنظم المختلفة التي يتم توظيفها لمعالجة المضمون أو المحتوى الذي يراد توصيله من خلال عملية الاتصال الجماهيري أو الشخصي أو التنظيمي... الخ<sup>14</sup>.

**ثورة الحاسبات الالكترونية:** ويعني التطور الغير متناهي في انتاج أنظمة المعلومات المختلفة وفي ادارة نظم المعلومات وشبكتها (في دراستنا هذه سنتطرق الي شبكات الانترنت والإكسترنات والانترانت كونها المتوفرة والحديثة بالنسبة للمجتمع وعلي المدى الزمني، فما هو حديث اليوم قديم غدا.

وقد قادت هذه الثورات الثلاث الي سيادة نظم جديدة للمعلومات كما ادت الي تحقيق هدف رئيسي وهو توصيل الرسالة الي الجمهور المستهدف، فضلا عن تبادل المعلومات العلمية والفنية من خلالها، ولا يزال التطور مستمر في مجال تكنولوجيا الاتصال بشكل جعل العالم قرية صغيرة .

**خصائص الاتصال الالكتروني:**

تتميز تكنولوجيا الاتصال الحديثة بالعديد من الخصائص أبرزها:

**التفاعلية :** وتطلق هذه السمة علي الدرجة التي يكون فيها للمشاركين في عملية الاتصال تأثير علي ادوار الاخرين واستطاعتهم تبادلها، ويطلق علي ممارستهم

<sup>13</sup> ثامر كامل محمد ، العولمة من المنظور ثورة المعلومات وتكنولوجيا الاتصال آليات حراكها في الوطن العربي ، مجلة العلوم السياسية ، العدد 37، ص ص 224-253، ص 227.

<sup>14</sup> ثامر كامل محمد ، العولمة من المنظور ثورة المعلومات وتكنولوجيا الاتصال آليات حراكها في الوطن العربي، نفس المرجع السابق، ص 227 -228.

الممارسة المتبادلة او التفاعلية، وهي تفاعلية بمعنى ان هناك سلسلة من الافعال الاتصالية التي يستطيع الفرد ان يأخذ فيها موقع الشخص (ب)، ويقوم بأفعاله الاتصالية<sup>15</sup> ، المرسل يستقبل ويرسل في نفس الوقت وكذلك المستقبل ،ويطلق علي القائمين بالاتصال لفظ المشاركين بدلا من المصادر.

**اللاتزامنية:** (عدم الارتباط بعنصر الوقت ) وتعني امكانية ارسال الرسائل واستقبالها في وقت مناسب للفرد المستقبل، ولا تطلب من كل المشاركين ان يستخدموا النظام في الوقت نفسه ، فمثلا في نظم البريد الالكتروني ترسل الرسالة مباشرة من منتج الرسالة الي مستقبلها في اي وقت دون حاجة لتواجد مستقبل الرسالة .

- **الحركية:** تتجه وسائل الاتصال الجديدة علي صغر الحجم مع امكانية الاستفادة منها في الاتصال من اي مكان اخر في اثناء تحرك مستخدميها ، بمعنى ان ه اذا كانت اللاتزامنية تحرر المستقبل من قيود الزمان ، فان الحركية تتولي استكمال التحرر من قيود الزمان والمكان<sup>16</sup>.

- **تحديد المستفيد:** اي انه ستم عملية تبادل المعلومات بدرجة كبيرة من التحكم في معرفة المستفيد الحقيقي من معلومات معينة دون غيرها، وعادة يستخدم في هذه الحالة شخص يدعي المنسق الذي يقوم بترتيب هذه العملية عن طريق معرفة رغبات المستفيدين وحاجاتهم من المعلومات، وتجهيزهم بها لقاء مقابل خدمات.

- **قابلية التحويل:** بمعنى امكانية بث المعلومات واستقبالها من اي مكان ال اخر اثناء حركة المرسل والمستقبل.

- **قابلية التوصل:** امكانية استعمال اجهزة مصنعة من طرف شركات مختلفة والتوصل فيها بغض النظر عن الشركة والبلد الذي تم فيه التصنيع.

<sup>15</sup> سميرة شيخاني، الإعلام الجديد في عصر المعلومات، مجلة جامعة دمشق ، العدد الاول والثاني ، ص ص 435-480، سوريا،

2010.

16

- **الشيوع والانتشار:** قابلية التوسع أكبر لوسائل الاتصال حول العالم وفي الطبقات المختلفة للمجتمع.

- **العالمية والكونية:** امكانية تناقل المعلومات بين المستخدمين من مختلف دول العالم دون عائق المكان والانتظار عبر الحدود الدولية.

### وظائف الاتصال الالكتروني:

ان الانتشار الواسع والمتسارع في تكنولوجيا الاتصال الحديثة في وقتنا الحاضر ادى الى زيادة الاهتمام بها والاستفادة مما قدمته الخدمات الاتصالية في شتى الميادين، ومما لا شك فيه ان هذه الوظائف تختلف من وسيلة الى اخرى، كما تختلف ميادين الاستفادة من هذه

التكنولوجيات من ميدان الى اخر ومن بين هذه الوظائف نذكر:

1- **وظيفة التوثيق:** لعبة تكنولوجيا الاتصال المتمثلة بالحاسوب والأقراص المضغوطة والبريد الالكتروني، ومنظومة الشبكات الانترنت والانترنت، للإكسترنات دورا كبير في توثيق الانتاج الفكري في مجال الاتصال وذلك بتناوله لعمليات التجميع ووضع النظم والاساليب الفنية الكفيلة باسترجاع مضمون هذا الانتاج وتحليله من خلال تصنيفه، ثم الاعلان عن ليتحقق الاستخدام الامثل لهذا الرصيد الفكري.<sup>17</sup>

2- تعمل تكنولوجيا الاتصال الحديثة على تقديم المعلومات المتعددة والمتنوعة التي تتميز بالضخامة، ذلك ان الاتصال الرقمي والانفجار المعلوماتي ساهم في تعميم

<sup>17</sup>- ثامر كامل محمد، العولمة من منظور ثورة المعلومات وتكنولوجيا الاتصال وآليات حراكها في الوطن العربي، مرجع سابق، ص229.

الاستفادة من الثورة المعلومات وانتشارها التي غطت كل المجالات، نتيجة الخصائص التي تميز بها تكنولوجيا الاتصال والمعلومات اهمها سعة التخزين.<sup>18</sup>

3- عملت تكنولوجيا الاتصال الحديثة علي زيادة في سرعة اعداد الرسائل وفي القدرات العالمية من حيث تحويلها الي اشكال مختلفة(من مطبوعة الي مرئية ومن مرئية الي مطبوعة) وفي القدرة علي نشرها وتوزيعها وتخطي حاجزي الزمان والمكان.

4- ظهور الحاسب الشخصي والتوسع في استخداماته والذي يتيح قائمة ضخمة من الخدمات والمعلومات سواءا للاستخدام الشخصي او امكانية الاستفادة من المعلومات التي تقدمها الشبكات المعلومات، كما يحتوي الحاسوب الالي علي كمية كبيرة من المعلومات التي يمكن استرجاعها بسرعة فائقة مثل قواعد البيانات والبريد الالكتروني، كما اصبحت اداة ووسيلة اتصال حيث يمكن للحاسب الالي عبر خطوط الهاتف الاستعانة بمعدل (مودام) والاتصال

ببعضها ، وهو ما يطلق عليه أنظمة الحاسب الالكتروني مثل البريد الالكتروني، عقد الندوات عن بعد وكل خدمات الشبكات مما يسهل تبادل المعلومات بين المصالح والمنظمات.<sup>19</sup>

5- تزيد تكنولوجيا الاتصال الحديثة من الكفاءة والفعالية في الانظمة والعمليات الداخلية والخارجية للمنظمة.

6- تساعد تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين مهارات حل المشكلات وزيادة فعاليات الموارد وتحسين دور القادة إضافة الي امداد مختلف الوظائف بالمعلومات اللازمة.

<sup>18</sup> محمود علم الدين ، تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومستقبل صناعة الصحافة ، القاهرة: دار السحاب ، 2005 ، ص 75.  
<sup>19</sup> محمد عبد الحميد، الاتصال والاعلام على شبكة الانترنت، القاهرة: عالم الكتب للنشر والتوزيع، 2007 ، ص 52.

- 7- تساهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في التعلم التنظيمي حيث انها تخلق المعرفة التي تمكن المنظمات من تحسين القدرات وتعزيز الاداء لنتعامل مع التغير بإيجابية.
- 8- تتيح تكنولوجيا الاتصال الحديثة الفرصة للمنظمة بان تعيد النظر في طريقة الادارة والتسيير من اجل التواصل الي فكرة الادارة المتكاملة وستظل هذه التقنيات اداة تشخيص وتطوير وفي ذات الوقت اداة للحد من التجاوزات او الاخطاء البشرية.
- 9- بمساعدة تكنولوجيا الاتصال الحديثة يستطيع خبراء الموارد البشرية ربط اهدافهم الادارية واهداف كل عامل الاستراتيجية والمنظمة كما انها تساعدهم في نقل الفائدة من ادارة الموارد البشرية الي العاملين في المستوى الأدنى.<sup>20</sup>

### أنواع الاتصال الإلكتروني:

- 3-1 التلكس:** هو نظام لنقل الرسائل وهو جهاز تم استخدامه في الارسال بالكهرباء، وتعرف الشفرة الخاصة بالمراقبة (شفرة المراسلة)، تطورات من العشرينيات من القرن العشرين تم استخدام الطبعات عن بعد التي بإمكانها ارسال نبضات كهربائية مباشرة عبر خطوط البرق الى برقية اخري على الطرف الاخر من الخط.
- ولقد ساهم التلكس في نقل الانباء والرسائل الى غاية ظهور الهاتف الذي ادي الى استغناء عنه واستبعاده بمعدات اخري أكثر سرعة.
- 3-2 التيليكس:** هو حالة متقدمة من نظام البرقية، حيث ان التيليكس يجمع بين عمل التيليكس الاعتيادي وعمل نظام المعالجة النصوص الذي يعمل بواسطة الالة

<sup>20</sup>. إياد شاكر البكري، تقنيات الاتصال بين زمنين، عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع، 2003ص269.

الكاتبة الالكترونية والشاشة المرئية المثبتة فيها، مع وجود امكانية لخرن المعلومات المطبوعة<sup>21</sup>.

وبشكل عام يمكن استخدام التليكس في المجالات الآتية:

- المراسلات: مثل المذكرات والتقارير والرسائل العامة والمتخصصة في مجال معين.

- الشؤون الادارية: مثل وظائف الموظفين، جرد المخازن واعتماد نماذج وطبقات.

- الشؤون المادية: كالحسابات الجارية، قوائم الاسعار وتسجيل المبيعات والصفقات

يتميز التليكس عن التليكس فيما يلي:

**3-3 الهاتف:** تطور الهاتف في شكله وحجمه ومزاياه عدة مرات، واصبحت شبكات الاتصال الهاتفية، من أحدث الابتكارات في عالم الاتصالات الهاتفية الهاتف الفيديو، جهاز مزود بذاكرة لخرن الصورة واسترجاعها وهو ينتشر بشكل واسع بين الناس

ويستخدم الهاتف كوسيلة اتصالية بالهواتف الأخرى المنتشرة جغرافيا بطريقتين اساسيتين هما:

طريقة الاتصال المباشر، اي من هاتف اخر.

طريقة الاتصال غير المباشرة، اي عن طريق ربط بوسيلة اخري مثل التليكس، الحواسيب وغيرها.

**3-4 بنوك الاتصال المتلفزة:** وهي حالة متلفزة لاستخدام واستثمار جهاز التلفزيون

العادي عن طريق اضافة قنوات المحطات جديدة، وهي عبارة عن وسيلة لعرض

<sup>21</sup> منى محمد ابراهيم البطل، تكنولوجيا الاتصال المعاصر الشخصية والادارية ونظم المعلومات، ط1، الوراثة للنشر والتوزيع، عمان، دس، ص211.

الكلمات والأرقام والصور والرموز على شاشة التلفزيون عن طريق ضغط مفتاح معين ملحق بجهاز التلفزيون، وتشمل تقنية فيديو تكس على ثلاثة ركائز.

- البحث عن طريق شاشة التلفزيون.

- تخزين واسترجاع عم طريق الحاسوب.

- نقل هاتفي او بوسيلة سلكية او لاسلكية.<sup>22</sup>

وتشمل بنوك الاتصال المتلفة على نوعين هما:

- الفيديو تكس المبت: وهو نظام يبث معلومات محددة بنظام متسلسل ومحدد بالقوائم مثل نظام التليكس الموجه لمشاهدة التلفزيون.

- الفيديو تكس التفاعلي: يستطيع المشاهد المستعمل هذا النظام ان يوجه استفساراته وان يحصل علي الاجابات المطلوبة، اي ان التفاعل قائم بين المستفيد والنظام.<sup>23</sup>

**3-5 الفاكس الميلي:** هو عبارة عن جهاز يقوم ببث الرسائل والنصوص والصور والوثائق المكتوبة عبر الخطوط الهاتفية العادية فو يشبه الة التصوير الصغيرة غير انها مزودة بهاتف او متصلة به، فالفاكس هو عبارة عن تقنية حديثة تشمل علي :

- جها استنساخ الكتروني مرتبط بخط هاتف.

- جهاز هاتف مرتبط بخط هاتف.

ويمكن تحديد اهم مميزاته وخصائص الفاكس ميلي علي النحو التالي :

- جهاز سهل الاستخدام يحتاج الي خبير فني متخصص.

- رخيص الثمن، يمكن للأفراد شراءه.

<sup>22</sup> ربحي مصطفى عريان ، عدنان محمود الطوباسي ، الاتصال والعلاقات العامة، ط1، دار صفاء للنر والتوزيع، عمان ، 2007 ص117.

<sup>23</sup> وهيبه غارمي، تكنولوجيا المعلومات في المكتبات، ط2، دار المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2009، ص150

- لا يحتاج الى متطلبات كثيرة وخطوط لهاتف متوفرة في كل مكان.<sup>24</sup>

**مزايا وعيوب الاتصال الالكتروني:**

**مزايا الاتصال الالكتروني:**

- ان الانتشار الواسع المتسارع في تكنولوجيا الاتصال في وقتنا الحاضر ادي الي زيادة التفاف الجماهير والاستفادة مما تقدمه من خدمات اتصالية في شتي الميادين، ومما لاشك فيه ان هذه الاستفادة تختلف من وسيلة الي اخري ومن ميدان الي اخر، فنجد من بين هذه الإيجابيات ما يلي: (1)

- تعمل تكنولوجيا الاتصال علي تقديم المعلومات المتعددة والمتنوعة التي تتميز بالضخامة بشكل غير مسبوق، ذلك ان الاتصال الرقمي وانفجار المعلوماتي والمعرفي جاء نتاجا للتطور غير المسبوق في التكنولوجيا الاتصال وتكنولوجيا المعلومات الذي استفاد منه الاتصال الرقمي وساهم في تعميم من ثورة المعلومات وانتشارها التي غطت كل المجالات، نتيجة الخصائص التي تتميز بها تكنولوجيا الاتصال واهمها سعة التخزين.

- عملت تكنولوجيا الاتصال علي زيادة في سرعة اعداد الرسائل الاعلامية وفي القدرات العالمية من حيث تحويلها الي اشكال مختلفة من مطبوعة الي مرئية ومن مرئية الي مطبوعة، وفي القدرة على نشرها وتوزيعها وتخطي حاجزي الزمان والمكان.

- تجاوز قيود العزلة التي يفرضها الاتصال الرقمي، حيث يتعامل الفرد ساعات طويلة مع الحاسب الشخصي بعيدا عن الاتصال الاخرين في الواقع الحقيقي لا يتم الاتصال وجها لوجه لآكن كمن خلال المحادثات والبريد الالكتروني والتحاويرات مع

<sup>24</sup> منى محمد ابراهيم البطل، مرجع سابق، ص213.

الاخرين لا يعرف بعضهم البعض ولا تميزهم سمات خاصة سوي ما يفرضه هذا الواقع وحاجته، وهنا تنشأ ما يسمى بالمجتمعات الافتراضية التي يجتمع افرادها حول اهداف اخري تكون غائبة في المجتمعات الحقيقية لهؤلاء الافراد مثل: مناهضة العنصرية، او تحرير الجنس او النوع.

1- محمد عبد الحميد، الاتصال والاعلام على شبكة الانترنت، ط1 عالم الكتب للنشر والتوزيع، القاهرة، 2007، ص53.

- قدمت تكنولوجيا الاتصال ومن خلال الاجيال الجديدة لتقنياتها فرصة المشاركة في الندوات خلال طرح التساؤلات او مناقشة بعض الموضوعات، كما اتسعت دائرة التعميم المفتوح او التعميم عن بعد التي بدأت بالجامعات بتقديم المحاضرات عن طريق الانترنت وكذا الاجتماعات عن بعد.<sup>25</sup>

### عيوب التكنولوجيا والاتصال:

- من مظاهر السلبية لتكنولوجيا الاتصال هي انها تستبدل بشكل متزايد وبالتفاعل المباشر العلاقات الشخصية مع الزملاء، العملاء والزبائن تصبح أكثر عمقا، حيث يعرف الاطراف مكان الاخر فقط عبر الالكتروني، تعابير الوجه والايماءات والتأثيرات الصوتية تكون تصب في التوصيل.

- البرامج التشغيلية تمكن المنظمات من جميع المعلومات المفصلة حول ما يعمله الموظفين مع حواسيبهم، اي الي من يرسلون الرسائل. تعمل بعض الشركات على مراقبة اجهزة العاملين ومن ضمنها البريد الالكتروني.

- كما ان المنظمات الحديثة غالبا تقوم بجمع الناس من ثقافات مختلفة، هذا التنوع يمكن ان يجعل الاتصال أكثر صعوبة.

<sup>25</sup> محمد تزرعون وزينب شطبية، تكنولوجيا الاتصال المعلومات والاتصال وتأثيرها على رضا زبائن المؤسسة المصرفية، الجزائرية، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية جامعة قاصدي مرياح، العدد 03، 2013، ص79.

- الاختلافات الثقافية تتضمن كذلك قيم متعلقة بمظاهر النشاطات الاصلية في التنظيم مثل كيفية التعامل مع الزبائن او كيفية تعامل التغيير، هذا ايضا تمثل الطريقة ترميز الرسائل او تحليلها.

### خلاصة:

مع التحول نحول الاقتصاد الرقمي، فرضت تكنولوجيا المعلومات والاتصال نفسها على واقع المؤسسات، كإحدى الممكنات الاساسية التي تسمح بالتغلب علي مشاكل الوقت والمكان، بالإضافة الي توفير بيئة المناسبة لتسهيل الاتصال وتبادل المعلومات بين الافراد، وذلك من خلال ما تتيحه هذه التكنولوجيا من تطبيقات.

كذا ان سعي المؤسسات للحصول علي معلومات ذات قيمة ومصداقية وفي الوقت المناسب والاستفادة من قيمتها، اصبح اهتمام كافة المسيرين والباحثين في هذا المجال، ولقد بات من الضروري علي المؤسسة الاطلاع علي التطورات التي حدثت في قطاع التكنولوجيا المعلومات الاتصالات في الآونة الاخيرة، حيث اصبح بالفعل المحرك الالهم لأي تطور اقتصادي في مؤسسة، فلا بد من العمل علي اكتسابه والتحكم فيه.

كما تم في هذا الفصل بيان اهمية تطبيقات التكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات التي تعدي الحدود التقليدية، فلم تعد وظيفة الاتصالات مثلا تقتصر على العمل داخل المؤسسة او بينها، وبين المحيط بل اتسعت بسرعة.

في زاد في اهمية الاتصال هي التطورات الاساسية، والمتمثلة في الانتقال الي استخدام الاقمار الصناعية، حيث انها ادخلت تحسينات كبري على الانظمة وسرعة الاتصال الداخلي والخارجي للمؤسسة بهدف تحقيق الاستفادة من البحوث العلمية والمعارف والخبرات والتجارب التي تما التوصل اليها في هذا المجال.

# الفصل الثاني

العلاقات الاجتماعية داخل المنظمة الصحية

## الفصل الثاني: العلاقات الاجتماعية داخل المنظمة الصحية

**تمهيد:**

**المبحث الاول: ماهية العلاقات الاجتماعية**

المطلب الاول: مفهوم العلاقات الاجتماعية

المطلب الثاني: تطور العلاقات الاجتماعية

المطلب الثالث: انواع العلاقات الاجتماعية

المطلب الرابع: وظائف العلاقات الاجتماعية

**المبحث الثاني: ماهية المنظمة الصحية**

المطلب الاول: مفهوم المنظمة الصحية

المطلب الثاني: تطور المنظمة الصحية

المطلب الثالث: أنواع المنظمة الصحية

المطلب الرابع: : وظائف المنظمة الصحية

**خلاصة.**

### تمهيد:

ان وجود المنظمة الصحية ضرورة لا غنى عنها في حياة المجتمعات، كما انها تعتبر من السمات تقدم هذه المجتمعات وهذا الميدان هو الاخر تعرض العلاقات الاجتماعية وذلك من اجل التسيير وتحسين علاقات المنظمة مع جماهيرها.

وكان لابد علينا في هذا الفصل ان نتطرق الى تاريخ وتطور العلاقات الاجتماعية والمنظمة الصحية وتعريفهما، وكذا معرفة اسس ومبادئ العلاقات الاجتماعية واهمية ووظائف العلاقات الاجتماعية وايضا المنظمة الصحية.

## المبحث الاول: ماهية العلاقات الاجتماعية

### المطلب الاول: مفهوم العلاقات الاجتماعية وتطورها

مفهوم العلاقات الاجتماعية: من خلال تناول العديد من الكتاب والمختصين لموضوع العلاقات العامة، فقد اكد جميعهم علي انها نشاط يهدف الي تحقيق التعاون والتفاهم بين المؤسسة وجهورها ، ولقد بين **Gaze Wild** في نشرته الدورية انباء العلاقات العامة "بانها الوظيفة التي تقوم بها الادارة لتعديل الاتجاهات وتحديد خطط وسياسات المؤسسات بما يتفق ومصصلحة الجمهور، مع المؤسسة وكسب رضاه.<sup>26</sup>

اما المعهد البريطاني فقد اوضح بان العلاقات العامة هي " الجهود الادارية المخططة والمستمرة لبناء وصيانة وتدعيم التفاهم المتبادل بين المؤسسات وجهورها" اما فيعرفان العلاقات العامة بانها جهد مخطط للتأثير في الراي العام من خلال الاداء الناجح والاتصالات ذات الاتجاهين "

في حين عرفت جمعية العلاقات الفرنسية نشاط العلاقات العامة بانه "صورة من السلوك واسلوب للإعلام والاتصال بهدف بناء وتدعيم العلاقات المليئة بالثقة والتي تقوم علي اساس المعرفة والفهم المتبادلين بين المؤسسات وجهورها المتأثر بوظائف وانشطة تلك المؤسسة.<sup>27</sup>

اما مجلة العلاقات الامريكية فقد عرفت العلاقات العامة من خلال بحث ميداني قامت به بانها: "وظيفة الإدارة التي تعمل على تحليل وتقييم اتجاهات الراي للجمهور وربط سياسات واجراءات المؤسسة مع الصالح العام وبتفنيذ برنامج للعمل والاعلام يهدف الي كسب تفهم الجمهور للمؤسسة وتأييده لها".

<sup>26</sup> علي عوجة: الأسس العلمية للعلاقات العامة، عالم الكتب ، القاهرة، 1988، ص 17.  
<sup>27</sup> محمود محمد الجوهري، العلاقات العامة بين الادارة والاعلام مكتبة الانجلو المصرية، القاهرة، 1968، ص 09.

وفي نظر **الدكتور محمود محمد الجوهري** رئيس جمعية العلاقات العامة العربية " بانها مسؤوليات وانشطة الاجهزة المختلفة في الدولة، سياسية واقتصادية واجتماعية وعسكرية للحصول على الثقة وتأثير جمهورها الداخلي والخارجي، وذلك باختبار الصادقة والاداء النافع الناجح في جميع مجالات العمل وفقا للتخطيط العلمي السليم حتي عملها مرشدا ومميزا في بناء الوطن ورسم ورسم السياسة في اطار ميثاقها الوطني".

ويعرفها **الدكتور ابراهيم** امام بانها "فن معاملة الناس والفوز بثقتهم ومحبتهم وتأييدهم وعني ذلك هو كسب رضا الناس بحسن المعاملة الصادرة عن صدق وايمان بقيمة الانسان في المجتمع".<sup>28</sup>

ويعرف **محمد فريد الصحن** العلاقات العامة بانها: النشاط المخطط الذي يهدف الي تحقيق الرضا والتفاهم المتبادل بين المؤسسة والمنظمة وجماهيرها سواءا داخليا او خارجيا من خلال سياسات وبرامج تستند في تنفيذها على الاخذ بمبدأ المسؤولية الاجتماعية.

### تطور العلاقات الاجتماعية:

العلاقات الاجتماعية ظاهرة نشأت مع الحياة الانسانية، كانت ملازمة لها في تطورها والذي يوضح لنا ملازمة العلاقات الاجتماعية للمجتمع الانساني هو تفهم الراي العام والتفاعل معه والاتصال به، وذلك من خلال جدية وسائل الاتصال الحديثة والتي يستعملها العاملون بالعلاقات العامة في اتصالهم بالجمهور والجهود المستمرة التي تبذل لتدعيم وايجاد علاقات سليمة بين الافراد والجماعات وبين الهيئات التي يمثلونها.<sup>29</sup>

<sup>28</sup> ابراهيم أمام: فن العلاقات العامة والاعلام ، مكتبة الانجلو مصرية، الطبعة الثانية القاهرة ، 1968، ص8.

<sup>29</sup> محمد فريد الصحن: العلاقات العامة، المبادئ والتطبيق، الدار الجامعية، بيروت، 1988، ص22.

وليس هناك اتفاق على تحديد تاريخ العلاقات الاجتماعية، ولم تدرس دراسة علمية الا في القرن 20 في امريكا وعلى يد ايدوارد Edwyn Bernay. منظمة بيرنيز ولا يمكن القول بان العلاقات الاجتماعية ترتبط بتاريخ ظهور الصحافة ووسائل الطباعة ذلك انها نشأت بنشوء الانسان، ومن ثم نشوء العلاقات بين افراد المجتمع نتيجة تفاعلهم مع بعضهم البعض، الا ان الحديث في الامر او ما حملته العلاقات العامة من جديد هو:

- ظهور مجتمع المعلومات وتدفق هذه الاخيرة بصورة كبيرة.
  - ازدياد قوة الراي العام وبروز الحاجة والطلبات.
  - زيادة الطلب على الحقائق والمعلومات من جانب الجمهور نتيجة التعليم والمعرفة.
- ويعتبر نشاط العلاقات الاجتماعية نشاطا قديما جدا الا ان هناك من يعتبر ان جذور العلاقات الاجتماعية بشكلها وعناها الحديث تعود الى سنة 1802 حيث يذكر ان الرئيس الامريكى الثالث توماس جيفرسون هو اول من استخدم مصطلح العلاقات الاجتماعية في رسالته السابعة الموجهة الى الكونغرس، وفي رأي الدكتور على عوجة استاذ العلاقات.

الاجتماعية، ان اول من استخدم تعبير العلاقات الاجتماعية هو "تيودور فيل" رئيس شركة الهاتف والتلغراف الامريكية عام 1908 حين ظهر هذا التعبير على راس تقرير الشركة المتضمن تأكيد حرص رئيس الشركة على مراعاة مصالح الجماهير وتجنب ما يتعارض مع هذه المصالح.<sup>30</sup>

وقد تطورت العلاقات الاجتماعية عبر مختلف العصور:

<sup>30</sup> إسماعيل مصطفى سالم: العلاقات العامة في الخدمة الاجتماعية، مطبعة هشام بكفر الشيخ، 1999، ص.6.

## العلاقات الاجتماعية عند البدائيين:

إذا نظرنا الى القبائل البدائية وجدنا انها تحاول دائما ان تتماسك وتتعاون عن طريق التفاهم المشترك، وتهتم بإقامة علاقات بينها وبين القبائل الاخرى تقاديا للحروب، والمعروف ان رئيس القبيلة كان ينتهز مناسبات معينة لإعلام الافراد بما يريد ابلاغهم به من اخبار وتوجيهات ومبادئ ويحرص دائما على تدعيم العلاقات الداخلية بين اعضاء القبيلة ويفصل في منازعاتهم حتى يسود الوئام بين فئات المجتمع أو القبيلة، وقد يستعين رئيس القبيلة في ذلك.

ويمكن القول بان وظيفة العلاقات الاجتماعية قد وجدت منذ وجد البشر، وانها بدأت في نشاط رؤساء القبائل في بادئ الامر ثم اتخذت اشكالا اخري كالاستعانة بالسحر والاطباء ومن يجدون فنون التعبير البدائية.<sup>31</sup>

## العلاقات الاجتماعية في بابل واشور (العراق القديمة):

لقد اهتم ملوك وحكام بابل واشور في هذه الفترة بالتأثير في عواطف الناس وافكارهم ومعتقداتهم واتجاهاتهم في كثير من الاوقات وخاصة اثناء الانقلابات السياسية والعسكرية والاقتصادية واثناء الثورات وكان لملوك بابل صحف تسجل فيها الاحداث

اليومية، كما توجه عن طريقها تعليمات ، بحيث كان الملك يستدعي جميع عماله وموظفيه في الاقاليم للحضور الى بابل في الاعياد والمناسبات وخاصة في عيد "جز القمح" بحيث يتسنى له النهي واصدار الاوامر والتعليمات ، وهذا دليل على اختيار الوقت المناسب للحملة الاعلامية وهذا ما نعتبره اساس من اساس العلاقات

<sup>31</sup> علي عوجة، الاسس العلمية للعلاقات العامة، مرجع سابق، ص6.

الاجتماعية الحديثة وهو اختيار الوقت المناسب لشحن الحملات الاعلامية وكل ما هو حديث ومهم<sup>32</sup>.

### العلاقات الاجتماعية عند الرومان واليونان:

توسع الرومان واليونان اكثر من الاشوريين والبابليين في الانشطة المتعلقة في العلاقات الاجتماعية، بحيث كانت حضارتا الرومان واليونان تعتمدان على ثقة الجمهور وتأييد الراي العام لأعمالها، فاليونان عرفت اهمية الاعلام والنشر وطرق التأثير في الجماهير، بحيث كان للشعب اليوناني حرية تامة في التوضيح اراءه وافكاره للمسؤولين وذلك لأنشاء علاقات من المودة والثقة بينه وبينهم، كما كانت الحكومة المدنية اليونانية تستمد سلطتها من رضى المحكومين حيث كانت تفتح المجال لتبادل الآراء والمناقشة الحرة التي يندفع للمساهمة فيها جميع المواطنين ، واستخدام اليونان السفطائيين ، وهم عبارة عن اشخاص ، يحترفون الاقناع ، ويدرسون فنون الكتابة والخطابة ويتقنونها ، وكان لهؤلاء السفطائيين مركزا هاما في المجتمع يستخدمهم كل من الزعماء والقادة والعسكريون والسياسيون للدفاع عن قضايا معينة امام الجمهور واقناعه بقوة الحجة والمنطق كما يفعل اليوم رجال العلاقات الاجتماعية في المنظمة.<sup>33</sup>

### العلاقات الاجتماعية في العصور الفرعونية (مصر القديمة):

لقد اتقن الفرعنة سياسة اختيار الوقت المناسب للقيام بالاتصال بالجمهور، اذ اتخذوا المواسم والاعياد فرصة لنشر الانباء والتعليمات وكانت مواسم الري من أحسن المناسبات .

<sup>32</sup> جميل أحمد خضر: العلاقات العامة، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الطبعة (1)، 1998، ص37.  
<sup>33</sup> إسماعيل مصطفى سالم: المرجع سابق، ص11.

في نشر التعليمات الشفوية على الناس ، كما انهم وصفوا البعثات التجارية والمشروعات الكبرى التي تتولاها الحكومة كتعبيد الطرق واقامة الجسور التي تحكي القرى من الفيضانات وغير ذلك من الاعمال، وقد بذل المصريون القدامى مجهودات لإعلام الشعب بقوانين الدولة او لاكتساب تأييد الراي العام للملوك والكهنة والحكام مستخدمين في ذلك المحاضرات والخطب ،وقد نجحت كل هذه الجهود البدائية في التعبئة المشاعر وخلق طبقة من الموالين والانصار.<sup>34</sup>

وقد استخدمت مصر الفرعونية اوراق البردي في النشرات التي كان يصدرها فرعون مصر وامراه لمحاربة الاشياء ضارة او لإظهار محاسن مواقف واشياء اخرى، كما كانوا يستخدمون واجهات المعابد والنقوش والموجودة على الاحجار والتماثيل للإثارة المشاعر ورفع الروح المعنوية بين الشعوب الى جانب الاغراض الدينية والسياسية ،كما حدثت عندما اعتلى الملك "مينا" العرش تما توحيد الوجهين القبلي والبحري حيث اعلنت هذه المناسبة في لوحة تذكارية تبين ذلك، واستخدموا في ذلك الرموز التي تشير الي توحيد الوجهين بان وضعوا تحت العرش نبات البردي المجلوب من الجنوب مع زهر الزنبق من الشمال، ونقشت تعاليم دينه الجديد على واجهات المعابد وذاع صيت الدين الجديد بفضل مجهودات الكهنة في الشرح والتفسير.<sup>35</sup>

### العلاقات الاجتماعية في العصور الوسطى:

كانت المجتمعات في هذه العصور تعيش في ظلمات التعصب والجهل نتيجة الفساد والتعصب الديني وانحلال الاقتصادي والاجتماعي والنفوذ الاقطاعي، ومع الثورة البروتستانتية التي قام بها "مارتن لوثر" وتحديد لسلطات الكنيسة الكاثوليكية

<sup>34</sup> جميل أحمد خضر: المرجع السابق،ص39.

<sup>35</sup> إسماعيل مصطفى سالم، المرجع السابع، ص9.

وجدت هذه الأخيرة انه لا بد من التفكير في الفنون الدعاية المختلفة من اجل الدين، كما عملت على صناعة متخصصين في الدعوة الدينية والبشرية، عن طريق انشاء معهد خاص بذلك، ومن هنا اخذ الاهتمام يتجه نحو العلاقات الاجتماعية ، بحيث تم استخدامها في الكثير من المجالات الاقتصادية والسياسية الى جانب المجالات الدينية وذلك عن طريق الكتاب والمؤلفين والصحفيين وغيرهم ممن ساهموا في النشر والاعلام لكسب ثقة الجماهير وتأييدهم.<sup>36</sup>

### العلاقات الاجتماعية في الحضارة الاسلامية:

استطاعت الحضارات الاسلامية تطوير العلاقات الاجتماعية بفضل الشعراء والكتاب والخطباء ، اذ عادة ما يصحب الارشاد الديني في المسجد توجيه اجتماعي وسياسي وكان الفاطميون اقامة الموالد والحفلات للدعوة لحكمهم ، ثم بدأت تظهر العلاقات الاجتماعية الدينية ، وكانت المساجد من افضل الاماكن التي ظهرت فيها العلاقات واتصالات الطيبة بالناس والعوة الى الدين الاسلامي ، وفي هذا الجو الاجتماعي المفعم بتكريم الانسان واحترام الفرد ، عرف المجتمع الاسلامي العلاقات الاجتماعية كفلسفة تحكم سلوك افراد المجتمع ، وكنشاط اعلامي متخصص يهدف الى ربط الدولة بالفرد والجماعة بشتى الوسائل واساليب اتصال الفرد الجماعي.<sup>37</sup>

### العلاقات الاجتماعية في العصور الحديثة:

ظهرت العلاقات الاجتماعية باعتبارها نشاطا مستقلا مع بداية الثورة الصناعية وما صاحبها من توسع ضخم في العمل والتجارة ، ولكن لم تعرف العلاقات الاجتماعية بمفهومها الحديث الا في اواخر القرن 19 واول القرن 20 ، فقد نتج

<sup>36</sup> محمد مصطفى أحمد ، الخدمة الاجتماعية في مجال العلاقات العامة، دار المعرفة الجامعية ،1999، ص12.

<sup>37</sup> محمد مصطفى أحمد، الخدمة الاجتماعية في مجال العلاقات العامة، مرجع سابق،ص12.

عن التقدم الصناعي في المجتمعات الغربية ظهور المؤسسات الصناعية الضخمة التي تعتمد على الانتاج الوفير باستخدام الاف العمال ، وكان اصحاب الشركات المحتكرين ينظرون الى العمال على انهم الات تعمل للإنتاج دون توقف، اما المستهلكون فلم ينظر اليهم من طرف هؤلاء المحتكرين الا على انهم مكسب للعيش وضحايا للاستغلال ، ولا يهم نوعية الانتاج المقدم لهم، وقانو يتطلعون دائما الى البحث عن اسلوب جديد لكسب ثقة الجماهير والحصول على رضاها وتأييدها فاستخدمت ذلك اخصائيين للقيام بهذه المهمة وذلك عن طريق استخدام وسائل الاتصال والاعلام المختلفة التي تؤثر بطريقة ايجابية وفعالة في المجتمع وفي الراي العام ، والتأثير على عقولهم في وقت قصير.<sup>38</sup>

### العلاقات الاجتماعية في الحربين العالميتين الاولى والثانية:

كان الاعلام الدعاية من اهم المجالات التي شهدتها العلاقات الاجتماعية في هذه الفترة، ولولا التقدم الهائل في فنون الاعلام والطباعة والاخراج وطرق التأثير الاذاعية والسينمائية لما استطاعت الدولة الحديثة من اجراء دعايتها وترويج افكارها لجمهورها وتتسابق في التودد الى شعوبها لكسب رضاها وتأييدها، وهذا طبعا عن طريق الصحافة والاذاعة والسينما والملصقات الاعلانية وغيرها ، وكل هذ يعتبر امتدادا للعلاقات الاجتماعية التي تقوم عليها اليوم كل مؤسسة اقتصادية او جمعية خيرية ، او مرفق حيوي او جامعة من الجامعات ، والولايات المتحدة الامريكية تعتبر من السباقين في مجال العلاقات الاجتماعية سواء من حيث عدد المتخصصين او من حيث العمل الذي يؤدي من خلال هذا المجال .

<sup>38</sup> جميل أحمد خضر، العلاقات العامة ، مرجع سابق، ص48.

## العلاقات الاجتماعية في القرن 20:

وكان من اهم رواد العلاقات الاجتماعية Levy اتسم القرن 20 بظهور شاب امريكي بحيث كان من واضعي اسس ودعائم العلاقات الاجتماعية ، بحيث استطاع ان يعيد لرجال الاعمال ثقتهم وتأييد الجماهير لهم لا عن طريق الاساليب المخادعة او الدعاية الكاذبة ،

وانما وفقا للأساليب تتفق على المبادئ الاخلاقية والمصالح العامة ، وتعتمد على الصدق والامانة ، واكد في ذلك ان نجاح المؤسسات الصناعية يتوقف على ثقة الجمهور ومدى بشيء جديد الى عالم التجارة والصناعة وهو ادخال الاعلام وLevy تأييد لها، حيث اتي والنشر ، ويقول في ذلك ان مهمة العلاقات الاجتماعية تتلخص في نقل الاتجاهات الراي العام الى المؤسسة ونقل سياستها الى الراي العام بصراحة وامانة، وعليه تعتبر مهمة العلاقات الاجتماعية هنا مهمة مزدوجة بين الجمهور والمؤسسة في تعاملها.

## المطلب الثاني: أنواع العلاقات الاجتماعية

### أنواع العلاقات الاجتماعية:

اصبحت العلاقات الاجتماعية قوة هائلة في المجتمع الحديث ومن اهم العلوم، اذا لا يستطيع رجال الاعمال والمال والاقتصاد ان يتغاضوا عنها لانها يمكن ان تؤدي الي تحقيق الخدمات في مجال الاقتصاد وانها تحقق التقاهم بين المؤسسات وجماهيرها المختلفة وبهذا نلاحظ التغلغل العلاقات العامة في مختلف ميادين الحياة، ولهذا فان للعلاقات العامة ميادين متعددة:

- العلاقات الاجتماعية التجارية : تتمثل في علاقة المنتج مع كل من المورد والمستهلك ، وكذلك العلاقات بين اقسام المؤسسة التجارية ، والعلاقات العامة في

الاسواق والتجارة، وتعني الخدمة الحقيقية للعميل القائمة علي المنفعة المتبادلة والامانة والصدق حتى يصبح رضا العميل عن المؤسسة وثقة فيها ناتجة عن الاقناع.

- **العلاقات الاجتماعية الصناعية** : ادى التطور الجديد في الحياة الصناعية الى تنظيم العلاقات العامة في المنظمة وبين عمالها وتحسين هذه العلاقات حتى تضمن الهدوء والاستقرار في العمل .

- **العلاقات الاجتماعية في نواحي اخرى**: والمقصود بها المؤسسات الاجتماعية والتربوية والخيرية والصحية، فهي خير معين لهذه المؤسسات في نشر رسالتها سواء في جمع التبرعات او الاعلام بحقيقة نشاطها.

### وظائف العلاقات الاجتماعية :

تعتبر العلاقات الاجتماعية جزءا من السياسة الاتصالية للمؤسسة والتي تعمل علي استخدام دقيق لوسائل الاتصال المختلفة قصد تحقيق المصلحة المتبادلة ، وهذا يعني ان الاتصال هو الوظيفة الاولى للعلاقات الاجتماعية وتختلف هذه الاخيرة من المنظمة الي اخرى، الى انها لا تخرج عن تفسير اهتمامات ومشاكل وحاجات الجمهور للإدارة وشرح اهداف المؤسسة وخدماتها للجمهور ها من خلال بحوث الراي العام التي تقوم بها ادارة العلاقات الاجتماعية ، وجمع المعلومات الضرورية عن الجمهور لتخطيط برامجها الاتصالية علي الراي العام.

في النقاط التالية : وللعلاقات الاجتماعية عدة وظائف حددها Ivry Lee

(أ) مساعدة الجمهور على التكيف عن طريق الاقناع والمشورة الموجه اليه:

(ب) استخدام وسائل الاعلام والاتصال بصورة علمية سليمة في دراسة الجماهير وتحليل الاتجاهات الراي العام والتعرف على اسبابها.

وهناك من قام بتحديد وظائف ومسؤوليات العلاقات الاجتماعية اعتبارا بانها هي المصدر الرئيسي للمعلومات، ومنفذ الاساسي للاتصال بين المنظمة والجمهور وعليه كان لزاما على ادارة العلاقات الاجتماعية ان تقوم باستطلاع اتجاهات الجماهير وتنسيق الانشطة التي تؤثر في تحسين العلاقات العامة التي تقوم بالاستطلاع اتجاهات الجماهير وتنسيق الانشطة التي تؤثر في تحسين العلاقات بينها وبين المنظمة، ثم تجميع وتحليل المعلومات المرتبطة باتجاهات الجماهير نحو المنظمة، ومن ثم التخطيط لبرامج المعلومات التي تقوم بمسؤولياتها والمتمثلة في:

- وضع برامج العلاقات الاجتماعية علي اساس علاقتها بالجماهير.

- الاشراف على الصحف او النشرات التي تصدرها المنظمة.

هذا وقد اجمع العديد من الكتاب المهتمين بالعلاقات الاجتماعية على ان وظائف العلاقات الاجتماعية تشمل ما يلي:

(أ) بحث وقياس الاتجاهات والراي العام ودراسة التغيرات الاجتماعية .

(ب) تخطيط ورسم سياسة العلاقات الاجتماعية داخل المنظمة، وانشاء العلاقات السليمة والتفاهم المتبادل بين المنظمة والمنظمات الاخرى وبينها وبين وسائل الاعلام.

(ج) التنسيق بين مختلف المنظمات تحقيقا للتوافق الاجتماعي داخل المجتمع ، والتنسيق بين الادارات المختلفة داخل المنظمة لتحقيق الانسجام بينها وبينم الجمهور الداخلي والخارجي للمنظمة.

(د) اعلام الجمهور بسياسة المنظمة وشرح خدماتها والدور الذي تقوم به في المجتمع واعلامه باي تعديل لها ولنشاطاتها، وتزويده بكافة المعلومات لمساعدته وتكوين راي عام مبني علي الحقائق الصادقة.

(هـ) الاعتماد على الوسائل الاعلامية في نشر اخبار المنظمة ، وتحليل ماينشر ما ينشر عن المنظمة بصدق والاجابة عن استفسارات الجماهير من خلال مكاتب الاستعلامات وحماية المنظمة من نشر اية معلومات كاذبة عنها او ترويج معلومات غير صحيحة.

(و) خدمة العمال ورعايتهم في شتى المجالات، نفسية او صحية او اجتماعية. ونظرا لأهمية العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة باتت وظيفتها من اهم الوظائف في

بان للعلاقات الاجتماعية Bernay تكوين مؤسسة قوية لها مكانتها في المجتمع، لهذا

ثلاث وظائف تاريخية وهي اعلام الناس واقناعهم وادماجهم بعضهم ببعض، ووظيفة الادمج ووظيفة هامة للعلاقات الاجتماعية التي تسعى الى اندماج الافراد والجماعات فيها بينهم في ظل المجتمع التنافسي.

فتقوم على تقديم النصح والراي بخصوص الصورة العامة التي ترغب في تكوينها لوكالات الاعلان ووسائل النشر والصحافة، كما يمكن ان يتسع نطاق هذه الوظيفة لتشمل ابداء الراي في تصميم الزي الموحد للمسؤولين والعاملين في منظمة كالبنك او المصرف مثلا، بالإضافة الى المساهمة في تقديم النصح ووجهات النظر مع ادارة التسويق.



والمشاركة في انتاج وسائل الايضاح المساعدة والافلام الوثائقية والمعارض وتنظيم المؤتمرات والندوات واللقاءات التي تعزز معرفة الجمهور واطلاعهم على منجزات المنظمة من حين لآخر، ومدى توافر عناصر الابداء فيها وكذلك تشمل مسؤولية العلاقات الاجتماعية عقد المحاضرات في المنظمات التعليمية والخدمية حتى يتسنى للأفراد المجتمع الاطلاع على الخدمات التي تقدمها.

كما تتخذ وظيفة العلاقات الاجتماعية داخل المنظمة في العمل على توسيع نطاق التأثير الذي تمارسه المنظمة او الهيئة وذلك عن طريق استخدام وسائل وادوات الاتصال المباشر والاعلام الجماهيري المختلفة ، والعمل المستمر من اجل اكتشاف مصادر سوء الفهم الذي يوجد لدى الجماهير نحو المنظمة.

وتتبين وظيفة العلاقات الاجتماعية اكثر في تعاملها مع نوعين من الجماهير بحيث تتعامل مع اعضاء الجمهور الداخلي للمنظمة، كما تتعامل مع الجمهور الخارجي لنفس المنظمة، وعليه فان تنظيم العلاقات الاجتماعية يجب ان يضع في اعتباره عند تشكيل جهاز العلاقات الاجتماعية هذه الوظائف الاساسية.<sup>39</sup>(1)

## المبحث الثاني: ماهية المنظمة الصحية

### المطلب الاول:

#### مفهوم المؤسسات الصحية:

اهتمت العديد من البحوث والدراسات العلمية المتخصصة في المجال الصحي بتحديد مفهوم المؤسسة الصحية، وتباين هذا المفهوم بالنسبة للأطراف التي تتعامل

<sup>39</sup> حاج أحمد كريمة: العلاقات العامة داخل المؤسسة ، دراسة ميدانية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في الاعلام والاتصال ، جامعة وهران ، الجزائر، 2009-2010، ص 39.

معها المؤسسة الصحية، بل حسب نظرتة الخاصة وحسب العلاقة بين هذه الاطراف والمؤسسة ، حيث تعرف لدي:

**لدى المرضى:** الجهة المسؤولة عن تقديم العلاج ، الاستشفاء والرعاية الطبية لهم.

**الحكومة:** احدى مؤسساتها الخدمية المسؤولة عن تقديم كل ما يحتاجه المجتمع للنهوض بالواقع الصحي في البلد نحو الاحسن.

**الاطار الطبي:** المكان الذي يمارسون فيه اعمالهم ومهامهم الانسانية.

**ادارة المؤسسة:** مؤسسة مفتوحة علي البيئة المحيطة بها ، ومتفاعلة مع متغيراتها المختلفة في ضوء ما حدد لها من اهداف وواجبات مسؤولة عن تنقيدها بشكل كفؤ وفعال.

**شركات الادوية وباقي المؤسسات المعنية:** سوق واسع يستوجب امداد ما يحتاجه من ادوية ومستلزمات.

كما عرفت المؤسسة الصحية بانها "كل مؤسسة تقدم الرعاية الصحية بشكل مباشر مثل المستشفيات والمراكز الصحية، العيادات والمراكز المتخصصة او بشكل غير مباشر مثل المختبرات والادارات صحية ذات الخدمات المساندة والصيانة الطبية.

**اما المنظمة الصحية العالمية فقد عرفتها من المنظور الوظيفي بانها:** ذلك الجزء المتكامل من التنظيم الاجتماعي و الصحي الذي يعمل علي توفير الرعاية الصحية الكاملة بشقيها العلاجي والوقائي للمواطنين، ويصل بخدماته الخارجية الي الاسرة في بيئتها المنزلية، وهو ايضا مركز لتدريب العاملين في الخدمة الصحية.

واستخدمت بعض الدراسات والبحوث مدخل النظم في تعريف المؤسسة الصحية، فعرفت بانها نظام كلي مركب من مجموعة من النظم الفرعية والتي تتميز كل منها بطبيعة مميزة وخصائص خاصة والتي تتفاعل معا بغية تحقيق مجموعة من الاهداف الصحية المرجوة".

فهي بذلك عبارة عن "تركيب اجتماعي انساني يستهدف تحقيق وتلبية اهداف محددة ويتكون من ثلاثة عناصر اساسية افراد وجماعات تحتاج لخدمات صحية، افراد او مهنيين مختصون بميادين صحية متنوعة ومنظمات اجتماعية انسانية تنظم اسلوب تقديم الخدمة الصحية واسلوب التمويل والشراء للخدمات والتقنيين وتشريع الخدمات والتخطيط والتنسيق ورسم الاهداف والسعي المتواصل لتحسين الخدمات ومراقبة ذلك".

بتحليل المؤسسة علي هذا الاساس. يجب الاخذ بعين الاعتبار خصوصياتها المتمثلة في:

- النظم للمؤسسات الصحية علي انها مؤسسات اجتماعية عليها ان تحقق العدل الاجتماعي.

هذه الخاصية فرضت عليها وضعية متناقضة فهي من جهة مضطرة الي الحفاظ علي بقائها ونموها بشكل ما يتضمنه ذلك من خصائص المتعامل الاقتصادي ، ومن جهة اخري يتوجب عليها ضمان البعد الاخلاقي للإنتاج العلاجي لكون الصحة حق اساسي يقتضي توفير الخدمات الصحية الضرورية واطاحتها للمجتمع.

- وجود نوعين من العاملين مهني الصحة والمسيرين فعلي المؤسسة الصحية مسؤولية ادارة الخدمات العلاجية ومسؤولية ادارة الموارد والتحدي الحقيقي يكمن في

القدرة علي ضمان تسيير جيد للموارد بالمحافظة علي الاستقلالية اللازمة للمهنيين حتي يؤديوا مهامهم.<sup>40</sup>

---

<sup>40</sup> نجاة صغيرو: تقييم جودة الخدمات الصحية، دراسة ميدانية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص اقتصاد تطبيقي وتسيير المنظمات، جامعة الحاج لخضر، باتنة، الجزائر، 2011-2012، ص3-4

### التطور التاريخي للمؤسسة الصحية:

ان المؤسسات الصحية لم تصل الي هذا المستوي من التقدم الا نتيجة للتطورات التاريخية التي طرأت عليها علي مرة العصور بدءا من الحضارات القديمة وحتى الوصول الي العصر الحديث.

وبالتالي يمكن التمييز بين ثلاثة مراحل اساسية لتطور المؤسسة الصحية تتمثل في ما يلي:

- \* المؤسسة الصحية في الحضارات القديمة.
- \* المؤسسة الصحية في العصر الاسلامي .
- \* المؤسسة الصحية في العصر الحديث.

يمكن القاء الضوء علي كل مرحلة من هذه المراحل بايجاز فيما يلي:

#### **المؤسسة الصحية في الحضارات القديمة:**

ان تاريخ المؤسسات الصحية يرجع الي ما يقارب 1200 سنة قبل الميلاد، وذلك في المعابد الاغريقية ، ويعتبر ابو قراط من اول من وضع اساسيات معالجة المرضى في هذه المعابد.

كما استخدام فراعنة مصر من حوالي 600 سنة قبل الميلاد معابدهم للإيواء وعلاج المرضى، وسميت "بمعابد الشفاء"، وانشا الفارسيون مستشفيات في المدن الرئيسية اطلق عليها اسم "بمارس أنات" ، وهي كلمة فارسية تعني دار المرضى، اما الحضارة الهندية

خلال الفترة 232273 قبل الميلاد ، فقد شهدت بناء مستشفيات عرفت باسم "سكيتا" قيل انها كانت علي درجة عالية من النظافة.

وقد خصص الرومان خلال الفترة 350 و 500 ميلادية اماكن ملحقة بالكنائس المسيحية للإيواء وعلاج المرضى، كما انشؤ ايضا مستشفيات صغيرة لعلاج الجنود.

تميزت المؤسسات الصحية في الحضارات القديمة بعدد من الخصائص لعل من اهمها ما يلي:

كمكان للإيواء المرضى وتقديم العلاج مع التركيز علي صحة الفرد الشخصية من حيث الاهتمام بتغذيته ونظافته.

- استخدام المؤسسة كمركز للتدريب.

- دراسة تأثيرا العوامل البيئية المختلفة علي المرضى.

- الاهتمام بنظافة البيئة المؤسسة الداخلية.

المؤسسة الصحية في العصر الاسلامي:

شهدت المؤسسات الصحية في العصر الاسلامي تطورا ملحوظا ، وكانت "خيمة رفيده" التي تم انشاؤها في مسجد رسول الله صلي الله عليه وسلم. اول مستشفى ثابت في العصر، واقام الوليد بن عبد الملك (882هـ. 706م) مستشفى متكامل في دمشق حشد له مجموعة من الاطباء.

اما في العصر العباسي فقد تما تشييد عدد من المؤسسات الصحية في بغداد ودمشق والقاهرة وقد تما تصنيف هذه المؤسسات الي ثلاث مجموعات: مؤسسات صحية ثابتة مثل(المستشفيات التي اقيمت علي نهر الدلجة)، مؤسسات صحية متنقلة مثل (مستشفي السبيل التي ترافق الحجة).

من ابرز الخصائص التي تميزت بها المؤسسة الصحية في العصر الاسلامي ما يلي:

- عدم السماح للمرضى المصابين بالأمراض معدية بمخالطة المرضى الاخرين.
- اختيار موقع بيئي مناسب لإقامة المؤسسة الصحية.
- وجود مؤسسات متنقلة يتم ارسالها علي المناطق النائية بصفة دورية.
- انشاء مؤسسات صحية عامة ومتخصصة.
- الاهتمام بنظافة البيئة الداخلية للمؤسسة .
- التركيز علي جودة الخدمة الصحية المقدمة للمرضي.

### المؤسسة الصحية في العصر الحديث:

يمثل العصر الحديث ثورة هائلة بالنسبة للمؤسسات الصحية واعمالها، فقد حملت الثورة الصناعية الكثير من التغيرات الاجتماعية التي اثرت بدورها علي الخدمات الصحية وبالتالي تأسيس مستشفيات جديدة، وفي اعقاب الحربين العالميتين الاولي والثانية ، وبعد بناء صح اقتصادي واجتماعي ضخم ، ظهرت المؤسسات الصحية بكثرة لخدمة ما يتعرض له العمال من حوارث في العمل والتنقل ، وخدمة الامراض تلوث الجو وامراض البيئة الصناعية بشكل عام ، ولقد زاد عدد وحجم هذه المؤسسات.

وظهرت الحاجة الماسة الي ادارة تلك المؤسسات بفعالية وكفاءة.

اما في وقتنا الحاضر فقد اتخذت المؤسسة الصحية بمفهومها المعاصر اشكالا متعددة واطلق عليها مسميات متنوعة، واصبح ينظر اليها علي انها نظام مفتوح لاعتمادها علي افراد المجتمع وتأثرها بالبيئة.

وقد تما وصفها بانها نظام الانسان الاجتماعي ، وذلك لان الانسان هو اساس النظام ولا يعمل الا بوجوده ، وهو صانع الخدمة وفي نفس الوقت المنتفع بها.

اهم ما يميز المؤسسات الصحية في العصر الحديث ما يلي:

- التركيز علي العيادات الخارجية وتقديم الخدمات الصحية في منازل المرضى.

- التركيز علي استخدام التقنيات الطبية الحديثة بشكل واسع.

- التركيز علي المعايير الجودة ومدى تحقيقها في المجالات الطبية.<sup>41</sup>

### انواع المنظمة الصحية:

يمكن التمييز بين نوعيين من المؤسسات الصحية:

- المؤسسة المنتجة للخدمة الصحية : علي سبيل المثال (المستشفيات ، العيادات ومراكز العلاج).

- المؤسسة غير منتجة للخدمة الصحية: تتمثل في وزارة الصحة وكل الهيئات الادارية المختصة في متابعة البرامج الصحية وتسيير العلاقات مع المؤسسات المنتجة للخدمة الصحية.

كما تعددت تصنيفات المؤسسات المنتجة لخدمات الصحية نظرا لتعدد التعريفات التي تناولتها من جهة، وتعدد الانشطة التي تقوم بها من جهة اخرى يمكن تقسيمها حسب المعايير التالية:

**1- التصنيف حسب الملكية والاشراف:** يمكن التمييز بين نوعين من المؤسسات حسب هذا المعيار.

<sup>41</sup> نجاة صغيرو : مرجع سابق، ص5-7.

**1-1 المؤسسات الحكومية العامة:** تتميز بملكيتها للدولة او احدي الهيئات الرسمية التي تقوم بالأشراف عليها ، تضم اكثر من قسم وتخصص لخدمة جميع الفئات المجتمع بالمجان او بالمقابل دفع رسوم رمزية.

(أ) **المؤسسات الحكومية لخدمة فئات خاصة :** تتميز بتبعيتها لوزارة او مصلحة حكومية معينة ، بحيث تقتصر خدماتها علي العاملين واسرهم في هذه الجهات ، علي سبيل المثال المستشفيات العسكرية.

(ب) **المؤسسات الحكومية التخصصية:** تتخصص هذه المؤسسات في تشخيص وعلاج حالات مرضية معينة علي سبيل المثال العيادات المتخصصة في علاج الامراض الصدرية.

(ج) **المستوصفات والوحدات العلاجية :** هي مؤسسات صغيرة الحجم ، تقتصر الخدمة فيها علي اجراء الكشف الطبي ووصف العلاج للمرضي بالمجان او المقابل رسوم محدودة نسبيا (د) **المستشفيات الجامعية:** هي نوع من المستشفيات التي تلحق بكليات الطب ، تقدم نفس الخدمات المؤسسات العامة ، وتحتوي علي بعض الاقسام التعليمية من اجل ممارسة التدريب العملي لطلاب الكلية.

**1-2 المؤسسات الخاصة:** تختلف المؤسسات الخاصة عن المؤسسات الحكومية في انها تكون ملك لأفراد او جمعيات خيرية او شركات خاصة ، ويتم ادارتها وفقا لأسلوب ادارة الاعمال بالقطاع الخاص ، مع سعيها الدائم لتحقيق الربح ، من اهم انواعها:

(أ) **مؤسسات بأسماء اصحابها :** تحمل هذه المؤسسات اسماء اصحابها من اطباء واساتذة، يتولى هؤلاء ادارتها وتقديم الخدمات في مجال تخصصهم ، وذلك مقابل الحصول على اتعاب يتم الاتفاق عليها مع المرضى ، هذا النوع من المؤسسات

يعتمد بالدرجة الاولى على خبرة ومهارة وسمعة اصحابها وكذا جودة ما يقدمونه من خدمات صحية لمرضاهم.

**ب) مؤسسات الجمعيات الغير حكومية :** يقوم بأنشائها جمعيات غير حكومية مثل: الجمعيات الدينية والخيرية عن طريق الهبات والتبرعات التي تحصل عليها ، وقد تأخذ شكل المؤسسات العامة او المؤسسات التخصصية وذلك من حيث خدماتها الشخصية والعلاجية ، ولا تسعى الي تحقيق الربح انما الي تقديم خدمات صحية بالمجان او بأسعار رمزية.

**ج) مؤسسات صحية استثمارية:** يمتلكها ويديرها افراد او شركات خاصة بهدف تحقيق ارباح من الخدمات التي تقدمها ، تأخذ شكل شركات المساهمة او ذات مسؤولية المحدودة وتكون خدمتها متخصصة في مجالات طبية معينة.

**3- التصنيف حسب الموقع والسعة السريرية :** تنقسم المؤسسات حسب هذا المعيار الي ثلاث انواع:

**أ) مؤسسات مركزية :** التي تخدم تجمعات سكنية متوسطة تقع في ضواحي المدن ، وتتراوح سعتها السريرية ما بين 100 و 500 سرير.

**ب) مؤسسات المناطق الاقليمية :** والتي تقوم بتقديم خدمات تخصصية لا تستطيع توفيرها اغلب المستشفيات الأخرى في منطقة ما ، هذا وتتوقف سعتها السريرية علي الاحتياجات الصحية للأفراد .

**ج) مؤسسات محلية صغيرة:** التي تقدم خدماتها لتجمعات سكنية صغيرة ولا تزيد سعتها السريرية عن 100 سرير.

#### 4) التصنيف حسب معيار جودة الخدمة الصحية المقدمة: تنقسم المؤسسات

الصحية حسب هذا المعيار الي:

أ) المؤسسات المعتمدة: هي تلك تعرف بها بعض الهيئات العلمية التخصصية.

#### 5- التصنيف حسب معيار التخصص : تصنف المؤسسات الصحية حسب هذا

المعيار الي:

أ) مؤسسات عامة: تجمع بين اكثر من تخصص في علاج وقسم وتخدم مناطق واسعة من السكان.

ب) مؤسسات متخصصة: تتخصص في علاج نوع واحد من الامراض مثل مستشفى الامراض الصدرية وهناك معايير اخري لتصنيف المؤسسات الصحية نذكر منها:

- الربحية: مؤسسات تسعى الي تحقيق الربح ومؤسسات لا تسعى الي تحقيق الربح

- مدة اقامة المريض: مؤسسات ذات اقامة قصيرة ومؤسسات ذات اقامة طويلة.

- الجنس: مؤسسات متخصصة لفئة معينة حسب جنس المريض مثل مستشفى الامراض النساء والتوليد.

- العمر: مؤسسات مخصصة لفئة معينة حسب عمر المريض مثل مستشفى الاطفال.<sup>42</sup>

#### وظائف المنظمات الصحية:

<sup>42</sup> نجاة صغيرو: مرجع سابق، ص7-9.

ان الوظائف التي تمارسها المؤسسات الصحية تختلف باختلاف انواع هذه المؤسسات، وفيما يلي عرض لاهم الوظائف:

**1- الرعاية الطبية والصحية:** تعتبر الوظيفة الرسمية للمؤسسة الصحية ، وتمثل في الخدمات التشخيصية والعلاجية والتأهيلية والاجتماعية والنفسية المتخصصة التي تقدمها الاقسام العلاجية وما يرتبط بهذه الخدمات من خدمات المساعدة ، التي يمكن حصرها في الآتي:

\* **الخدمات الفندقية:** هي الخدمات التي تهتم بإقامة المرضى وفي نفس الوقت تمثل المكان تواجد العنصر المعالج (تشخيصات طبية ، خدمات شبه طبية) ، والعنصر غير طبي (صيانة ، اطعام) ، وهكذا مكان تواجد اهالي المريض وذويهم.

\* **الخدمات التقنية:** وهي الوظيفة التي تجمع الوسائل التكنولوجية الثقيلة الخاصة بالتشخيص والعلاج ( مخابر التحليل ، اقسام الاشعة ) ، وتتم ممارسة هذه الوثيقة استنادا الى توصيات الاطباء.

\* **الخدمات اللوجستي:** تتعلق بكل المهام التي تدعم النشاط الرئيسي مثل اقامة المرضى وخدمات الاطعام، ويمكن ان تنجز هذه الوظيفة من قبل قسم داخلي تابع للمؤسسة ، او جهات خارجية خاصة.

\* **الخدمات الادارية:** تشمل هذه الوظيفة وحدات التوجيه ، التنسيق والرقابة ، وكذلك وحدات الادارة الوسائل الادارية (-----)

ويرتبط حجم هذه الوظيفة بحجم المؤسسة الصحية نفسها، فقط تشمل عشرة اشخاص في المراكز الاستشفائية الصغيرة ، وعشرة اشخاص في المستشفيات الجامعية الكبيرة.

**2- التعليم والتدريب :** يفرض التطور في تقنيات والعلم الطبية ضرورة تطور مهارات وخبرات كافة العاملين والمتخصصين في مختلف المجالات المهن الطبية من خلال التعليم والتدريب المستمر ، وهذا ما تمثله المؤسسات الصحية الخاصة الجامعية بما

تملكه من امكانيات وتجهيزات ومراكز تدريب الاطباء واجهزة التمريض والفنيين والاختصاصيين ، وتنمية معلوماتهم عن الامراض المختلفة وطرق علاجها ، وتزويد الهيئات الطبية والمعالجة بالمهارات اللازمة للتفاعل النفسي والاجتماعي مع المرضى ، ومنه تسهيل مهامهم في تشخيص المشاكل الصحية وعلاجها ، بالنظافة الى نقل التجارب من ذوي الخبرة الي الجدد منهم وتبادل المعلومات معهم.

**3- البحوث الطبية والاجتماعية:** تسهم المؤسسات من خلال المعامل والمختبرات وما تحويه من تجهيزات ، وسجلات طبية ، وتطوير الوسائل والاساليب العلاجية.

**4- وقاية المجتمع من الامراض:** تتمثل هذه الوظيفة في وقاية افراد المجتمع من خلال توفير الصحة للجميع وتشجيعهم علي تفهم اهم المشكلات الصحية سعيا وراء القضاء عليها، ويتطلب الامر ضرورة قيام المؤسسات الصحية بدور فعال في مجالات التوعية الصحية، من خلال:

\* تنظيم الندوات للمرضى وذويهم لتوعيتهم بالاسباب المؤدية الي هذا المرض وطرف المحافظة علي الصحة.

\* اصدار نشرات ارشادية تساعد علي تفهم الافراد المجتمع لسبل تحقيق الوقاية من الامراض المختلفة، مما سبق نجد أن المؤسسات الصحية واختلاف الانشطة التي تمارسها، الا ان تقديم الخدمات صحية هو الاساس الذي وجدت من اجله.

يبقى القطاع الصحي كغيره من القطاعات الاخرى بحاجة ماسة الي العلاقات الاجتماعية وذلك لما لهذا الجهاز من قدرة على حل المشاكل التي يقع فيها المستشفى بالإضافة الي تنظيم سير العمل فيه وبدونه يبقى المستشفى عاجزا امام المشاكل ويسوده النقص وانعدام التنظيم.

# الفصل الثالث

تأثير الاتصال الالكتروني على العلاقات الاجتماعية داخل المنظمة الصحية

## الفصل الثالث: تأثير الاتصال الالكتروني على العلاقات الاجتماعية داخل المنظمة الصحية

تمهيد.

المبحث الاول: الاتصال الالكتروني في المنظمة الصحية .

المطلب الاول: أنواع تكنولوجيا الاتصال الالكتروني في المنظمة الصحية .

المطلب الثاني: أثر استخدام الاتصال الالكتروني في المنظمة الصحية .

المطلب الثالث: مزايا ومعيقات تطبيق الاتصال الالكتروني في المنظمة الصحية .

المبحث الثاني: العلاقات الاجتماعية داخل المنظمة الصحية .

المطلب الاول : العلاقات الاجتماعية في المنظمة الصحية ودورها .

المطلب الثاني :مشكلات العلاقات الاجتماعية داخل المنظمة الصحية .

المطلب الثالث: واقع العلاقات الاجتماعية في المنظمات الصحية .

خلاصة.

**تمهيد:**

إن وجود المؤسسة الصحية ضرورة لا غنى عنها في حياة المجتمعات كما أنها تعتبر من سمات تدم هذه المجتمعات وهذا الميدان هو الآخر تعرض للعلاقات العامة وذلك من اجل تسيير علاقات المنظمة مع جماهيرها من خلال الاتصال الالكتروني.

**المبحث الاول : الاتصال الالكتروني في المنظمة الصحية****المطلب الاول: أنواع الاتصال الالكتروني في المنظمة الصحية**

توجد هناك العديد من انواع الاتصال الالكتروني التي تستخدم في المجال الصحي، وقد صنفت حسب معايير مختلفة الى عدة انواع، فمنها ما هو مصنف حسب طبيعة الخدمة الى التكنولوجيا المستخدمة في العمليات الادارية وتكنولوجيا المستخدمة في المجال الطبي، وهناك من يصنفها حسب طبيعة الاتصالات المتزامنة والتي تتم في الوقت الحقيقي، والاتصالات غير المتزامنة (التخزين والاسترجاع)، وعموما فمختلف الادوات تقع في ثلاث مجموعات رئيسية وهي:

- **النظم المالية والادارية:** وهي تلك النظم التي تستخدم في مجال الاعمال الادارية تسهيل وقت انجاز المهام منها ما يتعلق ب:
- **انجاز الفواتير:** وهي المتعلقة كل من الفواتير الادوية والمستلزمات الطبية، فواتير متعلقة بالغذاء ، ومختلف التجهيزات الداخلة في خدمة الايواء .....الخ.
- **تسجيل المرضى:** اي تسجيل حركة الدخول والخروج للمرضى.
- **شؤون الموظفين والاجور:** وتشمل كافة العمليات المتعلقة بالموظفين، ترقية اجور،....الخ.
- **الادارة الالكترونية للمواد:** تستخدم منظمات الرعاية الصحية هذا النظام من اجل متابعة وادارة المخزن من المستلزمات الطبية والادوية، وغيرها من المواد، هذه التكنولوجيا مماثلة لنظام التخطيط موارد المؤسسات خارج القطاع الصحي.

- **التكنولوجيا الطبية:** وهي تلك التكنولوجيات المستخدمة من أجل تسهيل او تقديم مساهمة في عملية الرعاية الصحية تشمل تطبيقات مختلفة كالسجل الصحي الالكتروني ، نتائج تقارير مخبرية ، المراقبة الالكترونية للمرضى في وحدات العناية المركزة .....الخ. وعموما يمكننا تقسيم التكنولوجيا الطبية الى ثلاث انواع: التشخيصية، العلاجية، والتحليلية، وفيما يلي توضيح لجل هذه الانواع.<sup>43</sup>

- **التكنولوجيا التشخيصية:** وهي تلك التكنولوجيا المستخدمة في عملية التشخيص كتلك الموجودة في الاجهزة البسيطة مثل جهاز قراءة حرارة الجسم وضغط الدم.
- **التكنولوجيا العلاجية :** كتكنولوجيا القسطرة الحاضنات ، المنظار، الليزر والاشعاع.
- **التكنولوجيا التحليلية:** تشتمل على تكنولوجيا كولتر، قطع الانسجة، التقطيع المجمد والمجهر.

بالإضافة الى السابقة هماك ايضا بعض التطبيقات منها:<sup>44</sup>

<sup>43</sup> نافع دنون حميد الديار، سندية مروان سلطان، أفاق توظيف التقنيات الطبية في تحقيق جودة الخدمة الصحية بالتطبيق على بعض مستشفيات محافظة نينو ، مجلة تنمية الرافدين، مجلد32، العدد101، جامعة الموصل، 2010، ص199-200.

<sup>44</sup> عدمان مرتزق، الذكاء الاصطناعي والطب عن في المجال الرعاية الصحية قراءة للواقع الجزائري المؤتمر العلمي السنوي الحادي عشر ذكاء الاعمال واقتصاد المعرفة، جامعة الزيتونة الاردنية، 23-24 أبريل 2012، عمان ص634- 635 .

- **تطبيقات المساعدة في اتخاذ القرارات الاكلينيكية:** يتم تصميم برامج حاسوبية تقوم بالمساعدة في اتخاذ القرارات الطبية للمريض بناء على المعلومات التي يوفرها الطبيب حول الحالة والاعراض المرضية.

- **الافلام الثلاثية الابعاد والواقع الافتراضي لأغراض التعليمية:** بواسطة برامج خاصة يمكن تدريب طلاب وحتى الاطباء على التقنيات المستخدمة في علاجهم، اذ يقوم البرنامج بتصوير الحالة صورة ثلاثية الابعاد عالية الدقة ومشابهة للصورة الطبيعية، تسهل على الطبيب شرح الحالة وتحديد العلاج المناسب.

- **أنظمة التذكير والانذار:** هو نظام مؤسس على الحاسوب، يقوم بالتحميمص في سجل طبي الالكتروني ليحدد تحقق معينة فيه.

- **البنية التحتية:** وهي التي تدعم كلا من التطبيقات الادارية والطبية، تشتمل على: أجهزة الحاسوب ، الشبكات بأنواعها، نظم التعرف على الصوت، تكنولوجيا التزمير للأدوية والاجهزة الطبية، مراقبة المخزون، نظم امن المعلومات.....الخ.

### المطلب الثاني: أثر استخدام الاتصال الالكتروني في المنظمة الصحية

ادخال الاتصال الالكتروني في المنظمة الصحية له دور كبير علي مختلف جوانب تقديم الخدمة الصحيح من تحسين الجودة الي تحقيق الفعالية والسهولة الوصول لها هذا عدى المزايا والفوائد التي تعود على المنظمة والمواكن والصحة العامة بشكل اوسع، لآكن هذا لا يعني الخلو من المعوقات التي تعيق التطبيق بالإضافة الي السلبيات المنجزة عنها.

1- **جوانب تأثير الاتصال الالكتروني:** تتمثل الاثار التي تفرزها تكنولوجيا الاتصال الالكتروني على مختلف جوانب الخدمة الصحية فيما يلي:

أ- **سهولة الوصول:** ان الهدف الرئيسي للاتصال الالكتروني هو توفير الوصول للخدمات الصحية من طرف المواطن في اي وقت ومن اي مكان، وخصوصا للمرضى من المناطق المعزولة والقرى الصغيرة وهذا عن طريق القضاء على حاجة المريض للسفر الى المستشفى بعيد، ولعل احسن مثال مدينة الاسكا التي تحتضن أكبر برنامج للطب عن بعد في الولايات

الامريكية المتحدة، بالضافة الى امكانية الحصول على خدمة الطوارئ بالمناطق الي ربما في وقت سابق يستحيل الحصول على الخدمة الصحية فيها مثل السفينة أو الطائرة.

ترتبط سهولة الوصول الى جميع مستويات الرعاية الصحية الاولية، الثانوية، والثلاثية، كذلك بين وداخل تلك المستويات، زيادة على تحقيق المساواة في الحصول على الرعاية بين المناطق وداخلها ولم يعد توفر الخدمات التخصصية مختصرا فقط على المناطق الحضرية، وبغض النظر عن الحصول على الخدمات الصحية أيضا الوصول الى المعلومات بين كل المرضى والعاملين في القطاع عن طريق الوصول الى قواعد البيانات الطبية عبر الانترنت.

ويمكننا تقسيم المعلومات التي يحصل عليها المرضى او غير العاملين في المنظمة الصحية الي نوعين :

- معلومات لعامة الناس كجزء من التعزيز الصحي او التثقيف الصحي ، تخدم هذه المعلومات غرض الوقاية من الامراض كما تبين العلاقة بين نمط الحياة ونوعية الحياة.
- معلومات للمرضى تشرح المرض، التشخيص واجراءات العلاج ، كما انها تساعد في المشاركة بصنع القرار بين المرضى ومقدمي الخدمة الصحية.

ب- تخفيض التكاليف: تتمثل المشكلة الرئيسية للخدمة الصحية المعاصرة في استمرارية الارتفاع التكاليف هذا الارتفاع قد لا يكون مقبول علي حد سواء بين المناطق الفقيرة والمناطق الغنية وهنا يظهر دور التكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تقليل التكاليف من خلال تحقيق اللامركزية في الرعاية الصحية تسهم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الصحية من خلال عملية الرقابة عن بعد في تقليل التكاليف خصوصا في المجتمعات التي تكون فيها نسبة الشيخوخة مرتفعة وبالتالي ارتفاع تكاليف الرعاية الصحية لها كذاك بإمكان المريض نقل بياناتهن طريق الهاتف الخليوي الى المركز الطبي وتقييمها من قبل الطبيب وهذا بدوره جانب آخر لتقليل التكاليف عن طريق الصحة الالكترونية يمكن التعامل مع العجز في الكوادر الطبية في المناطق الفقيرة والمناطق المتقدمة وكمثال علي ذلك يمكن ارسال صور الأشعة الي الموقع الذي يكون في الاخصائي الأشعة المتاح ما يمكننا أيضا من تقليل تكاليف الخدمة الصحية .

**جودة الخدمة:** ان تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الصحية وما توفره من ادوات وأجهزة يمكن من تحسين جودة الخدمة الصحية هذا التحسين يمكن ان يمس ثلاثة جوانب رئيسية

\*تحسين نظم الرعاية الصحية : عن طريق تحسين ادارة المعلومات والوصول الي تلك المعلومات بما في ذلك :

إدارة الخدمات اللوجيستية لية لرعاية المرضى ,النظم الادارية ,سجلات المرضى وأنظمت الفواتير وطلبات الدخول

\*تحسين تقديم الرعاية الصحية :من خلال تشخيص الجيد, وضع افضل الخرائط للتهديدات التي تهدد الصحة الاجتماعية.

\*تحسين التدريب والتبادل المعرفة بين العاملين ,ودعم العاملين في مجال الصحة وبشكل خاص العاملين في المناطق الريفية

\*تحسين الاتصالات :عن طريق تحسين تدفق المعلومات بين العاملين الصحيين وعامة الناس وتقديم افضل الفرص لتعزيز الصحة والاتصالات الصحية وتحسين ردود الفعل بشأن تأثير الخدمات الصحية وهذا يتضمن :

معلومات المريض الاتصال التفاعلي ,وسائل الاعلام ,البحوث الصحية والدعوي لتحسين الخدمات .<sup>45</sup>

**المطلب الثالث: مزايا ومعوقات تطبيق الاتصال الالكتروني بالمنظمة الصحية**

**مزايا تطبيق الاتصال الالكتروني بالمنظمة الصحية:**

يلعب الاتصال الالكتروني دورا متزايدا الاهمية في تقديم الخدمة الصحية ، هذه الايجابيات تعود على الطبيب ، المريض ، والعاملين في الرعاية الصحية والمواطنين بصفة عامة على حد سواء فكل من هؤلاء تعود عليه هذه التكنولوجيا بالنفع، ولعل ابرز واهم المزايا ما يلي:

- زيادة كفاءة وفعالية العمل

- تحسين الاتصال بين الشركاء في الخدمة الصحية

- تعزيز التعاون وتحسين العلاقة بين الشركاء في الخدمة الصحية

- تقريب المسافات

- تحسين المشاركة في المعلومات والمعرفة.

- تحسين عملية اتخاذ القرارات

- تقليل جهود الوقت الضائع

- تقليل التكاليف

- تقليل الاخطاء الطبية

- التقليل من تكرار المعلومات

- تحسين البحوث الطبية والعمليات الاحصائية

- تحسين العمليات الادارية

<sup>45</sup> مقتات العربي دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الخدمات الصحية بالمؤسسات العمومية والاستشفائية ، جامعة مستغانم: مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر، شعبة علوم التسيير ، تخصص تسيير الهياكل الاستشفائية ، سنة 2018، 54.

معوقات تطبيق الاتصال الالكتروني في المنظمة الصحية:

هناك العديد من المعوقات التي تقف حجرة عثرة امام نجاح عملية تطبيق الاتصال الالكتروني في المنظمة الصحية قام ساتو ليف بتحديد ثلاث معوقات رئيسية هي: الربط بالشبكة، المحتوى، القدرات، وقد اضاف

خمس عناصر اخرى هي: المجتمع، التجارة، التعاون، الثقافة، راس (madanmohan)

المال ، وفيما يلي عرض لهذه المعوقات:

- **الربط بالشبكة:** فضعف البنية التحتية للاتصالات ومحدودية عدد مزودي الانترنت وارتفاع تكاليفه، صعوبة الحصول على عرض النطاق الترددي الدولي الامر الذي يعيق استخدام الاتصال الالكتروني على نطاق واسع بالإضافة الى انخفاض قيمة انفاق الفرد على الصحة الامر الذي يحد من الاستثمار في سوق

تكنولوجيا الجديدة والمكلفة، ولعلى افضل مؤشر نقيس به هو نصيب الفرد من الانفاق على الاتصال الالكتروني لأنه لا يعكس لنا حقيقة الاستخدام.

- **المحتوى:** عامل المحتوى يتضمن الافتقار الى المضمون او المحتوى المصمم محليا، واللغة الملائمة للمنظمة فكثيرا ما أهمل عامل اللغة في برامج الاتصال الالكتروني فنادرا ما نرى برامج صحية متاحة باللغة المحلية ، هذا الامر ايضا يعد عامل مهم لخلق الاحجام عن استخدام الاتصال الالكتروني.

قضية رئيسية أخرى في هذا الموضوع هي نوعية وموثوقية المعلومات الصحية، فالانترنت يوفر لمجموعة واسعة من المستخدمين معلومات صحية دقيقة ومتنوعة ومفصلة، ومع ذلك فلا مركزية الانترنت وانتشارها العالمي يحد من الوصول الى جهات النشر والسرعة الاستجابة، يخلق القدرة على تسهيل التبادل غير المضبوط وجعل الانترنت قناة للتضليل المحتملة وللتهرب من المسؤولية القانونية.

**القدرة:** ان القدرة على تكييف المعلومات وضمان ان تكون مناسبة ثقافيا للمجتمع المحلي يشكل تحديا كبيرا، وكذلك القدرة على استخدام الاتصال الالكتروني على النحو فعال، اذن فتوفر القدرة العاملة والماهرة في مجال الاتصال الالكتروني في المجال الصحي.

**المجتمع:** نقصد من الذي يستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وماهي الفئات من المستخدمين وماهي الخدمات الموجودة لتسهيل استخدامها اذن فالنهج المتبع لتصميم وتنفيذ اي برنامج يختص بتكنولوجيا المعلومات الصحية يستوجب التعرف على مختلف الشرائح والاطراف التي لها صلة ومصلحة منها المشاركة لايجاد اليات تشتمل وجهات نظراتهم وايجاد طرق لحشد المهارات والخبرات والموارد.

**التجارة:** البيئة الجديدة في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فتحت المجال لتجارة الادوية والخدمات عبر الانترنت هذا الامر له عواقبه الايجابية والسلبية وواحد من العوامل التي يجب النظر اليها هنا هي ما هي درجة امكانية تطوير اقتصاد وطني المحلي فعال قائم على الانترنت والذي يعزز قدرات التعاملات عبر الانترنت وفي حال تحقيق هذا العامل سيكون امرا مفيدا بالنسبة لاهتمامات المستهلكين والمؤسسات والصحة العامة

**الثقافة:** فالقضايا الثقافية تحتاج الي معالجة واختبار من اجل فحص التحديات والموانع الثقافية داخل المجتمع والمنظمات التي تمنع الاستخدام الفعال لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات

**التعاون:** استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من اجل الصحة والتنمية يتطلب مشاركة مجموعة من الاطراف المحليين والدوليين واصحاب المصلحة ولا يستطيع طرف واحد او مجموعة واحدة من اصحاب المصلحة لوحدة التعامل مع التعقيد في استخدام الفعال لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات

**رأس المال:** فقلة الاستثمارات في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يحد من فعاليتها في المجال الصحي ويجعل البنية التحتية لها في مجال الخدمات الصحية ضعيفة.<sup>46</sup>

<sup>46</sup> مفتات العربي، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الخدمات الصحية بالمؤسسات العمومية والاستشفائية ، جامعة مستغانم: مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر، شعبة علوم التسيير ، تخصص تسيير الهياكل الاستشفائية ، سنة 2018، 54.

## المبحث الثاني: العلاقات الاجتماعية داخل المنظمة الصحية

### المطلب الاول: العلاقات الاجتماعية في المنظمة الصحية ودورها:

ان النظام الصحي في المجتمع يتمحور حول المنظمات الصحية التي تشكل نواة هذا النظام وتحولت هذه المنظمات الصحية الى صروح طبية تفتخر بها الدولة ويعتز بها المجتمع كذلك لا بد من الاشارة الى تزايد الكم الاعلامي الهائل في المجال الصحي وان المواطن العادي اصبح يتعرض لاصلاح صحي توجه له العديد من الجهات، هذا الكم الاعلامي ياخذ شكل الحملات الصحية الساعية الى تعليم المواطنين مفاهيم وانماط سلوكية معينة او تأخذ شكل جهود مخططة تهدف الى تحقيق اهداف صحية الجهة المصدرة.

ويمكننا اعتبار هذه الاشكال اقرب الى مفاهيم العلاقات الاجتماعية واساليب عملها من اي مفهوم آخر وبالتالي فقد كان مكن المفروض ان تلقى وظيفة العلاقات الاجتماعية انتشار واسعافي القطاع الصحي في المنظمات الصحية بحيث تعتبر الخدمة الصحية من ابرز الخدمات المعاصرة ، ونظرا للتزاحم الحاصل في مجالات هذه الخدمة بين منظمات القطاع العام والقطاع الخاص الذي اصبح يلعب دورا مهما في هذا المجال في معظم الدول المعاصرة ونظرا لنمو الوعي لدى معظم فئات المجتمع المعاصر، والاقدام على مراجعة المنظمات الصحية طلبا للرعاية او العلاج فقد اصبحت ادارات العلاقات الاجتماعية تلعب دورا مهما في هذا المجال ومن اهم ما يمكن ان تقوم به:

- تنظيم البرامج الاعلامية من الخدمات وتسهيلات التي تقدمها المنظمات الصحية التابعة لها وذلك لارشاد المواطنين وتعريفهم بها ومدى حاجتهم لمثل هذه الخدمات.

- تقوم ادارة العلاقات الاجتماعية بتقديم البرامج التوجيهية والاعلامية في حالات الازمات والوبئة او تقشي بعض الامراض السارية ، وذلك لتوجيه المواطنين وتعليمهم التصرف وماهي السلوكات الوقائية التي عليهم اتباعها ولهذا اثره الهام جدا

في مواجهة انتشار هذه الامراض ، وخاصة عند استعمال وسائل الاعلام اكثر انتشار وسرعة كالراديو والتلفزيون والصحافة .....ناهيك عما تقوم به المراكز والمستوصفات الصحية في

المناطق التي توجد فيها عند تزويدها بالمواد الاعلامية الكافية واللازمة وعلى ادارات العلاقات الاجتماعية تزويدها بذلك.

- تتلقى ادارة العلاقات الاجتماعية شكاوي وتظلمات وتمنيات الجماهير وتقوم بجمعها والوقوف على المشكلات التي يعانون منها في العلاقات الصحية .

- تعمل لعلاقات الاجتماعية على تنمية الوعي الوطني ، وعلى بث روح الخدمة في صفوف العاملين في منظمات الخدمات الصحية ، اطباء مرضين واداريين ومساعدين وفنيين ومستخدمين.

- تعمل ادارة العلاقات الاجتماعية على نشر اللافتات والتعليمات والارشادات للمواطنين لتنظيم طريقة مراجعاتهم وزياراتهم للمنظمات الصحية وذلك ضمانا لسلامتهم وسلامة المرضى الاخرين في هذه المنظمات وتلك مهمة اساليب يجب عدم التقليل من قيمتها والا فقد تنزع الثقة في سلامة ومستوى الخدمة التي تقدمها مثل هذه المنظمات ، مما يؤثر على سلامة مستوى الخدمة التي تقدمها مثل هذه المنظمات ، مما يؤثر على سمعتها وربما افشالها اذا كانت تعمل في القطاع الخاص او يؤدي الى العمل على اجراء تغييرات جذية في ادارتها وعلى راسها ادارة العلاقات الاجتماعية اذا كان الحديث على المنظمات الصحية او القطاع العام .

- تعمل العلاقات الاجتماعية على تمتين العلاقات الداخلية بين كافة العاملين في هذه المنظمات بما ينعكس اجابيا على الخدمة الصحية وتقدم المنظمات المعنية لها

، وتمارس العلاقات الاجتماعية في المنظمات الصحية عبر صور الأدوار من بين الأدوار التي يجب ان نتطرق لمعالجتها في برنامج العلاقات الاجتماعية ما يلي: 47

### دور العلاقات الاجتماعية في المنظمة الصحية:

1- **اتباع النظام العام وارشادات المستشفى:** يتناول هذا الامر توجيه الجمهور من المرضى والمراجعين والزوار على اتباع النظام المعمول به في المستشفى واتباع الارشادات الموجودة في المستشفى مراعاة الاعلانات على مختلف انواعها، مما يساعد على تنظيم سلوك رواد المستشفى واوقاتهم واختصارها بشكل منظم ومعقول.

2- **احترام اوقات الزيارة :** ومن الامور الهامة لبرامج العلاقات الاجتماعية في المستشفى هو احترام اوقات الزيارات المرضى، فالمرضى بحاجة الى الراحة، ولأيتمكن من استقبال الاهل والاقرباء والزلاء في كل وقت ، ثم ان للمستشفى ادارة ونظام للأدوار والنشاطات ، وتحتاج الادارة لإجراء اعمال النظافة في اوقات معينة قبل حضور الزوار او بعدم مغادرتهم للمستشفى اضافة الى النشاطات الداخلية والتي تتعلق بتدريب الطلبة التابعين لكلية الطب وتدريب العاملين في مجال التمريض والقيام بنشاطات اخرى لا تسمح بوجود الزائرين.

3- **التقييد بالتعليمات الخاصة بتحديد مواقف السيارات:** ان هناك العديد من الزوار الذين يوقفون سياراتهم في الاماكن المخصصة للأطباء والموظفين، او في الاماكن المخصصة بسيارات المستشفى او السيارات التي تقوم على الخدمات والاغذية للمستشفى ، وان في كل ذلك مخالفات اخلاقية من قبل الزوار او المراجعين قد تعطل على العاملين او الاطباء على وصولهم الى مراكز اعمالهم في الوقت المحدد.

47 عبدالمعطي عيسن، محمد فالج: أسس العلاقات العامة، دار الحامد للنشر والتوزيع، بدون سنة ، ص199-101

ومن الضروري ايضا ان يوضع برنامج العلاقات الاجتماعية للمواطنين عدم الوقوف سياراتهم امام المداخل المستشفى او امام باب الطوارئ نظرا لأهمية ابقاء هذه المداخل سالكة لاستقبال المرضى والمصابين بالحوادث واستقبال الاطباء والعاملين بالمستشفى ايضا ، كذلك لفت نظر السائقين الى ضرورة احترام راحة المرضى بعدم استعمال ابواق السيارات في منطقة المستشفى الا في حالات الضرورة القصوى.

**4- المحافظة على ممتلكات المستشفيات من الواجب ادارة العلاقات الاجتماعية في المنظمة الصحية** ان تشير الى بعض الادوار والمعدات التي في متناول يد الجمهور ليحافظ عليها، وكأنها ملكهم الخاص وان يراعي كل زائر نظام المصاعد في الصعود والنزول وخاصة بالنسبة للحمولة المقررة للمصعد، فاذا كانت طاقة المصعد القصوى محددة بأربعة اشخاص، فان الحمولة الزائدة ستعطل المصعد وقد يتطلب موضوع اصلاحه الى عدة ايام وبالتالي سيؤثر ذلك على مستوى الخدمة العامة التي يقدمها المستشفى وعدم العبث بأجهزة التدفئة والتبريد والاكسجين واثاث المستشفى ومعدات على مختلف انواعها.

**5- المحافظة على النظافة العامة:** النظافة من الايمان ، وعلى كل مواطن وموظف ومستخدم في مختلف اجهزة المستشفى أن يحافظ على نظافته بمختلف مرافقه واروقته وأجهزته وان من واجب كل العاملين والمرضى والمراجعين والزائرين ان يحافظوا على اكبر مستوى من النظافة فيه، فقد يلقي الزوار اعقاب السجائر وأعواد الثقاب وأوراق الحلوى وما دون ذلك، ولا يدل هذا الا على عدم الاحساس بالمسؤولية وعدم احترام النظام وعدم مراعاة الاخلاق.

**6- عدم احظار الطعام الى المستشفى:** وهذا الامر يتعلق ايضا بشؤون النظافة العامة والشؤون الطبية والادارية، فالمريض الذي يدخل المستشفى يدخله لأسباب

مرضية تتعلق بصحته، وقد يكون منها الافراط في الاكل او تناول انواع معينة من الاكل والشراب لا تتاسبه ، فالمريض بالسكر او بأمراض القلب فمثلا لا يتناول في المستشفى الا انواعا معينة من المأكولات حسب توجيهات الطبيب المشرف ، ويجب ان لا يتعدها الى سواها، لأنه يصبح تحت مسؤولية ادارة واشراف المستشفى من اطباء وممرضين واداريين.

وقد يحدث ان بعض المرضى يأكلون خلستا ما يحضره له الزائرون ويهديه له اقاربه مما يؤثر على صحته.

**7-التبرع بالدم:** تحتاج المستشفيات لكميات كبيرة من الدم بسبب حاجة بعض المرضى للدم في العمليات الجراحية ، وبإمكان برامج العلاقات الاجتماعية في هذا المجال الاعتماد على وسائل الاعلام، والتوعية المختلفة والقيام بزيارات ميدانية للمدارس والجامعات والمؤسسات العامة والشركات الكبرى لشرح الامور الصحية المتعلقة بالتبرع بالدم ويجرد بالمستشفى ان يتعاون مع المستشفيات الاخرى في هذا المجال بحيث يزودهم بما يحتاجونه من وحدات دم في بعض الحالات الطارئة ويطلب مساعدتهم عندما يحتاج هو الآخر لوحدات الدم.

**8-عدم اصطحاب الاطفال الى المستشفى:** يعتبر الطفل اكبر قابلية للعدوى من الاوبئة وبعض الامراض الخطيرة التي تعرض حياته للخطر، حيث انه اكثر تعرضا لالتقاط الجراثيم من الكبار، هذا بالإضافة الى ان الاطفال يحدثون ضجيجا يزعج هدوء المرضى ونومهم ناهيك عن ان بعض الاطفال قد يعيثون بممتلكات المستشفى ويعرضونها للتلف والفقدان.

**9-تحديد المواعيد:** لا يستطيع الطبيب وخاصة الطبيب المختص ان يستقبل المرضى بطريقة عفوية وعشوائية دون ترتيب او نظام، اذ لا بد من ترتيب زيارات

المرضى له في عيادته الخاصة في المستشفى ليتمكن من وصف حالة كل مريض وتشخيص مرضه واعطائه العلاج المناسب او تحديد الوقت المناسب له لاجراء عملية جراحية في الوقت الذي تخلو فيه غرفة العمليات من أية عملية، وبدون تحديد المواعيد وتنظيمها لا يستطيع الطبيب استقبال مرضاه ومعالجتهم ومن هنا يتوجب على مراجعين والزوار والمرضى احترام النظام واحترام المواعيد المحددة لكي لا يحدث الفوضى وارباك الطبيب واجهزة المستشفى الادارية.

**10-عدم التجمع في قاعة الطوارئ:** ان تجمع المراجعين والمواطنين من اهل المرضى والمصابين في حوادث او في سواها في قاعة الطوارئ ام امام الغرفة السوداء لأمر من الامور البعيدة عن الانضباطية والالتزام بالقواعد المستشفى، وقد يعيق حركة الامور البعيدة عن

الانضباطية والالتزام بقواعد المستشفى، وقد يعيق حركة المرور لحالات الطارئة اخرى من المرضى الذين يستقبلهم المستشفى في جناح الطوارئ، وقد يبعث الرعب والفرع صياح اهل المصاب في نفوس المرضى الاخرين الذين قد يتماثلون للشفاء.<sup>48</sup>

### المطلب الثاني: مشكلات العلاقات الاجتماعية في المنظمة الصحية

يعاني قطاع المنظمة الصحية من مشكلات يمكن اعتبارها مشكلات قد يمكن حلها باستخدام العلاقات الاجتماعية منها:

- وقوع المنظمات الصحية وكافة اشكال الممارسة الطبية في دائرة الضوء، فالصحف ووسائل الاعلام الاخرى تتناول وبشكل يومي تقريبا الموضوعات والمشكلات الصحية، فلا تخلو صحيفة او وسيلة اعلام مرئية او مسموعة او مجلة

من موضوع أو أكثر يتناول الصحة أو يقدم ارشادا صحيا للوقاية من الامراض أو يناقش ارتفاع تكلفة العلاج أو يتعرض للصراع بين العاملين في قطاع الصحية من جهة وادارات المؤسسات الصحية من جهة أخرى حول الاجور أو ظروف العمل بالضافة الى تناول بعضها وبشكل مضخم الاخطاء التي قد يقع بها بعض الاطباء أو بعض الممارسات غير الصحيحة لهم.

- تناول بعض الصحف وبشكل يقصد به التشهير موضوع الدخول العالية للأطباء والثروات التي يجنونها من هذه المهنة ذات الطابع الانساني.

- ارتفاع الكلفة التشغيلية للمنظمة الصحية الامر الذي ادى الى ضرورة رفع نسبة المساهمة الحكومية في نفقات العلاج واللجوء في ذلك الى زيادة الضرائب او تقليص الانفاق في مجالات أخرى وهي اجراءات تؤدي الى اختلاف في وجهات النظر حولها بين السياسيين ورجال الدولة والاعلام وتثير أخذ وردا ينعكس واضحا على وسائل الاعلام.

- ارتفاع تكلفة العلاج في المنظمة الصحية الخاصة لتغطية ارتفاع كلفة

<sup>48</sup> محمد بن سعد السريع: الادوار المؤسسية والانشطة للعلاقات العامة في المستشفيات الحكومية والخاصة، دراسة ميدانية لمديري العلاقات العامة في المملكة العربية السعودية، مذكرة لنيل شهادة ماجستير في الاعلام، جامعة الملك سعود، المملكة العربية السعودية، 2005، ص9-

التقنية الطبية الحديثة مما يؤدي الى تدمير الاشخاص المحتاجين الى طلبها وزيادة النقد الموجه لها.

- زيادة التدخل الحكومي بشؤون المنظمات الصحية سواء بشكل مباشر أو غير مباشر من خلال هيئات التأمين والضمان الصحي أو الرقابة الصحية.

- استخدام بعض الساسة هذا القطاع وسيلة لتوجيه النقد للممارسات الحكومية وبالخص هذا القطاع محاط بشحنات عاطفية كبيرة ويسهل بتناوله استدرار الجماهير وتأييدها.

- زيادة دور المنظمات الصحية في مجالات كانت بعيدة عنها كتحسين الصحة العامة والاعلام الصحي وما يتطلب ذلك من اهتمام بالأعلام ووسائله واساليبه.

- الحاجة المتنامية للمتطوعين لمساعدة المستشفيات للقيام بوظائفها بالأخص مع تراجع عدد المتقدمين للعمل فيها في بعض الدول.

- الصورة الذهنية السلبية المنطبعة في الازهان عن بعض أنواع الممارسات التي تلجأ اليها ادارات بعض المنظمات الصحية الربحية منها وغير ربحية كأجراء الفحوصات المكلفة ماديا دون الحاجة حقيقية لذلك، أو حجز الاسرة للمعارف والاصدقاء فقط وما الى ذلك .

- الصراع بين الكوادر الطبية والادارية في بعض المنظمات الصحية وضغط خطوط الاتصال بينها.

- النزف المستمر للكوادر الطبية والادارية في بعض الدول وانتقالها للعمل في دول غير التي ولدت فيها وذلك لعوامل سياسية واقتصادية واجتماعية مختلفة، ويساعدها في ذلك كون التعليم الطبي في معظم الدول قد صيغ بشكل واحد ووفقا للنمط السائد في البلدان المتقدمة.

- الحاجة الماسة للاستثمار الكبيرة سواء الحكومي او الخاص لتستطيع المستشفيات مجاورات التطور التقني في مجال الصحة وضرورة اقناع المشرعين أو أصحاب رؤوس الاموال لتخصيص المبالغ اللازمة لذلك.

- المنافسة على المرضى لتحقيق أعلى نسبة اشغال ممكنة.



- زيادة عدد المنظمات الصحية الهادفة للربح واتجاهها لنقل الخبرات الادارية المكتسبة في قطاعات الاعمال الاخرى الى قطاع المنظمات الصحية ومنها خبراتها في مجال العلاقات الاجتماعية.

كل هذه المشاكل أو الجزء الاكبر منها قد يمكن حلها باستخدام وظيفة العلاقات الاجتماعية في هذا المجال.

### المطلب الثالث: واقع العلاقات الاجتماعية في المنظمات الصحية

رغم هذا الاهتمام الكبير بهذا القطاع ورغم تطوره وقدرته على تقديم القدرة الصحية لقطاعات واسعة من المواطنين، فهو يواجه بمشكلات علاقات الاجتماعية يمكن اجمالها بالتالي:

\* النقد الموجه له من قبل الصحافة، امثلة هذا النقد نجده في الصحف الاسبوعية التي تتناول القطاع الصحة باستمرار وتكتب موضوعات مختلفة عن الاهمال في المستشفيات.

\* الاقاويل التي تنشر (والتي لا يمكننا تحديد مدى انتشارها ) والتي تتحدث عن التعامل المادي والجشع لبعض الاطباء والمستشفيات.

\* ارتفاع كلف العلاج الامر الذي أخذ يثقل كاهل وصناديق التامين الصحي وأدى الى خفض نسب مساهمتها في تحمل كلفة العلاج، مما أدى بدوره الى تدمير المواطنين من اضطرارهم لدفع جزء متزايد من هذه الكلفة او من زيادة اشتراكات التامين الصحي الذي أدى بدوره الى خلق شعور متزايد من عدم الرضا عند المستفيدين منه.

\* زيادة الحاجة للمتطوعين والمتبرعين.

\* انتقال بعض الكوادر الطبية المؤهلة للعمل في دول تدفع أجورا اعلى.

\* المنافسة بين المستشفيات وبالأخص الخاصة منها لتحقيق نسبة اشغال عالية لمرافقها.

\* تنامي قطاع المستشفيات الخاصة والاستثمارية التي عليها تقديم نفسها للمجتمع المحيط المحلي والعربي بجماهيره المختلفة وضرورة التعرف على اراء اتجاهات الجماهير نحو هذه

المستشفيات مما يثير لهذه المستشفيات مشكلات علاقات الاجتماعية يمكن تقديم الحلول لها بواسطة برامج تعدها وتنفذها ادارات العلاقات الاجتماعية.

\* اصرار كليات الادارة في الجامعات الجزائرية على اعتبار تخصص العلاقات الاجتماعية جزءا من تخصصاتها وقيام اساتذة من هذه الكليات خاصة اساتذة التسويق فيها على تدريس هذه المادة الامر الذي جعل التركيز فيها على الجوانب الادارية دون الاتصالية واطف وبالتالي امكانية تخريج كوادر قادرة على القيام بمهام العلاقات الاجتماعية او الاتصال بالمجتمعات ذات العلاقة.<sup>49</sup>

<sup>49</sup> ياسين مسيلي: العلاقات العامة في المؤسسة الصحية الجزائرية، دراسة ميدانية بالمشفى الجامعي، ابن باديس- قسنطينة- مذكرة لنيل شهادة الماجستير قسم الاعلام والاتصال، جامعة منثوري، قسنطينة، الجزائر 2008-2009، ص 210-211.

**خلاصة:**

يبقى القطاع الصحي كغيره من القطاعات الأخرى بحاجة ماسة إلى جهاز العلاقات الاجتماعية وذلك لما لهذا الجهاز من قدرة على حل المشاكل التي يقع فيها المنظمة بالإضافة إلى تنظيم سير العمل فيه وبدونه يبقى المنظمة عاجزا أمام المشاكل ويسوده النقص وانعدام التنظيم.

## الفصل التطبيقي

### تمهيد

1-4 مجال البحث الميداني واجراءاته المنهجية

2-4 المجال الزماني والمكاني للدراسة

3-4 المجال البشري

4-4 المنهج المستخدم

5-4 أدوات جمع البيانات

6-4 عرض بيانات البحث ومعالجتها

7-4 نتائج البحث ومناقشتها

خلاصة

## تمهيد:

يتوقف نجاح أي بحث علمي على الطريقة المنهجية المستعملة في جمع البيانات والمعلومات المتعلقة بالدراسة ويتعلق ذلك أساساً على المنهج المناسب والادوات والتقنيات العلمية المستخدمة بالإضافة الى التحديد الدقيق العلمية المستخدمة بالإضافة لمجالات البحث وكذا عرض وتحليل النتائج التي توصلت اليها الدراسة

4-1- مجال البحث الميداني واجراءاته المنهجية

بطاقة فنية للمؤسسة الاستشفائية بالمسيلة

المجال المكاني:

الاطار القانوني: تم انشاء القطاع الصحي بالمسيلة بموجب القرار رقم 310

الصادر بتاريخ: 14/07/1981

لمتضمن القطاع الصحي المسيلة بموجب المرسوم رقم: 81-242 المؤرخ في 05/09/1981 المتضمن انشاء القطاعات الصحية تنظيمها وتسييرها الذي حول القطاعات الصحية الى مؤسسات عمومية ذات طابع اداري .

بموجب المرسوم: 140/07 المؤرخ في 19/05/2007 المتضمن انشاء لمؤسسات العمومية الاستشفائية والمؤسسات العمومية للصحية الحوارية تم تحويلها من قطاع صحي الى مؤسسة عمومية استشفائية

رقم التسجيل في لائحة الممتلكات الوطنية: برقم 2800114046

الموقع: تقع الاستشفائية بالمسيلة طريق برج بو عريريج الجهة الشمالية بمدينة المسيلة

البنى التحتية: يحتوي على 380 مكتب و 7 مواقع سكنية و 6 مواقع مختلفة مكون من اربع طوابق بقيمة 200.000.00 دج

المساحة الاجمالية: 38200 م<sup>2</sup>

المساحة المبنية : 7148 م<sup>2</sup>

المساحة الغير مبنية 1052 م<sup>2</sup>

التغطية الصحية : توفر المؤسسة العمومية الاستشفائية بالمسيلة تغطية للخدمات الصحية ل: بما يعادل 16 بلدية 2 شخص في كلم 118 ساكن بكثافة تقدر ب 470302

4-2 المجال البشري : عينة دراسة

تمر كزت الحدود البشرية للدراسة بالمؤسسة الاستشفائية العمومية بالمسيلة حيث شملت دراستنا على 4 فئات تمثل مجتمع الدراسة وهي الاطباء، الممرضين، الأسلاك المشتركة، العمال المهنيين

مجتمع الدراسة: يشمل جميع الموظفين الموجودين بالمستشفى من الاطباء الممرضين والادريين وعمال مهنيين ويبلغ عددهم 513 عامل.

عينة الدراسة وخطوات اختيارها:

العينة: هي ذلك الجزء المستخدمة والمختارة الدراسة والذي يستعمل من اجل الحكم على الكل فهي جزء من المجتمع الكلي او المجتمع الدراسي، ويتم اللجوء اليها عندما تصعب دراسة كل وحدات المجتمع الاصلي وعلى هذا فهي تخضع لطبيعة الدراسة وقد اعتمدنا في الدراسات على العينة العشوائية الطبقية، وهي العينة التي يقسم فيها المجتمع الى طبقات معينة بموجب مواصفات معروفة تؤخذ وحدات من كل طبقة للحصول على عينة مؤلفة مجموعة الاجزاء وهذه العينة تمثلا لمجتمع بجميع طبقات ويتم الاختيار بان يسحب من طبقة عينة عشوائية الطبقية، وهي العينة التي يقسم فيها اتمع إلى طبقات معينة بموجب مواصفات معروفة تؤخذ وحدات من كل طبقة للحصول على عينة مؤلفة من مجموع الأجزاء وهذه العينة تمثل اتمع بجميع طبقاته ويتم اختبارها بان يسحب من كل طبقة عينة عشوائية يتناسب حجمها مع حجم الطبقة، فتكون العينة الطبقية هي العينة المكونة من هذه العينات وعلى ذلك تكون العينة الطبقية هي العينة العشوائية التي تمثل فيها طبقات اتمع بأعداد تتناسب مع حجمها وهي تعتبر وسيلة

هامة لاختيار عينة عشوائية صغيرة الحجم تمثل اتمع تمثيلا جيدا<sup>50</sup>، وفي دراستنا اتبعنا الخطوات

التالية لاختيار العينة:

**الخطوة الأولى:** تقسيم اتمع إلى طبقات مجتمع البحث مقسم إلى 4

**طبقات:** الأطباء، الممرضين، الإداريين، العمال المهنيين.

**الخطوة الثانية:** تقدير حجم العينة الكلي.

<sup>50</sup> مروان عبد ايد إبراهيم: أسس البحث العلمي، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2000، ص 162.

شمل مجتمع البحث 513 موظف، سجلنا عينة بنسبة 10٪ من مجتمع البحث بالطريقة

العشوائية وباستخدام القاعدة الثلاثية تم حصر عدد أفراد العينة للطبقات المذكورة مسبقا

حسب ما يلي:

$$\text{حجم العينة} = \text{حجم مجتمع}$$

$$= 10\% \times \text{حجم العينة}$$

$$1.0 \times 513$$

ومنه العينة تساوي 51 موظف

**الخطوة الثالثة:** قمنا بتوزيع العينة على الطبقات بالاستخدام نسب كل طبقة

داخل اتمع فئة الأطباء: الذين بلغ عددهم 35 طبيب ما يمثل بنسبة 682.0٪.

من اموع الكلي أي عدد أفراد العينة من الأطباء هو:  $4 = 0682.0 \times 51$

أطباء وفئة الممرضين: والذين بلغ عددهم 309 ممرض بنسبة 23.60٪.

أي عدد أفراد العينة من الممرضين هو:  $602.30 \times 51$

= 30 ممرض وفئة الإداريين: والذين قدروا ب 49 عامل أي

بنسبة 9.55 ٪.

أي عدد أفراد العينة من الإداريين هو:  $5 = 0955.0 \times 51$

إداري

وفئة سلك العمال المهنيين: الذين بلغ عددهم 120 عامل أي نسبة 23.39 ٪ من اموع

الكلي أي عدد أفراد العينة من العمال المهنيين هو:  $12 = 2339.0 \times 51$

عامل مهني

**الخطوة الرابعة:** اخترنا عينة من كل طبقة بنفس الطريقة التي تسحب ا عينة عشوائية بسيطة **4-3-**  
الوسائل الإحصائية المستخدمة:

لتحليل نتائج الاستبيان في جميع الأسئلة استخدمت النسبة المئوية كوسيلة إحصائية تم تطبيقها بجمع عدد التكرارات وقسمتها على أفراد العينة كما يلي:

النسبة المئوية =

$\frac{\text{مجموع } x}{100}$

عدد الأفراد العينة

**4-4- منهج الدراسة:** يعرف المنهج على أنه الطريق الذي يستعين به الباحث ويتبعه في كل مرحلة من مراحل دراسته، للوصول إلى الطابع العلمي لبحثه، ويعرف المنهج على أنه " الوسيلة التي يمكننا عن طريقها الوصول إلى الحقيقة أو مجموعة من الحقائق في أي موقف من مواقف أخرى وتعميمها لتصل إلى ما تطلق عليه اصطلاح نظرية<sup>51</sup>.

وتمشيا مع طبيعة الدراسة الحالية فقد اعتمد المنهج الوصفي التحليلي والذي يعتبر طريقة لوصف الظاهرة المدروسة وتصورها كميًا عن طريق جمع المعلومات عن المشكلة وإخضاعها للدراسة ويعرف المنهج الوصفي على

أنه " المنهج الذي يقوم فيه الباحث بوصف الظاهرة كما هي في الواقع وصفا دقيقا كميًا وكيفيًا<sup>52</sup>، ويعد المنهج

الوصفي أكثر مناهج البحث ملائمة للواقع الاجتماعي كسبيل لفهم ظواهره والوقوف على سماته، ويأتي على مرحلتين:

<sup>51</sup> - جمال زكي وآخرون: أسس البحث العلمي، دار الفكر العربي، 1962، ص 09 .

<sup>52</sup> عبد الباسط محمد حسن: البحث الاجتماعي، المطبعة المصرية، الإسكندرية، مصر، ط 1، بدون سنة، ص 86 .

الأولى: مرحلة الاستكشاف والصيام الثانية فهي مرحلة التشخيص والوصف، وذلك بتحليل البيانات

والمعلومات التي تم جمعها تحليلًا يؤدي إلى الوقوف على العلاقة بين المتغيرات وتقديم تفسير منطقي ومناسب لها<sup>53</sup>.

ويسعى المنهج الوصفي إلى تحقيق أهداف تتمثل فيما يلي:

- جمع معلومات حقيقية ومفصلة لظاهرة معينة
- تحديد المشكلات الموجودة أو توضيح بعض المظاهر
- تحديد ما يفعله الأفراد في مواجهة مشكلة محددة
- إجراء مقارنات مع الظواهر الأخرى، أو بين حال الظاهرة في أوقات متباينة.
- إيجاد علاقة بين الظواهر.
- تحديد أفضل السبل والأدوات والمعدات للرصد من مختلف الجوانب وبما يسمح للباحث بتقدير أفضل وأدق للمواقف، حتى يتجنب المفاجآت، ويقدر على الإنذار المبكر<sup>54</sup>.

➤ **متغيرات الدراسة:** لقد تم تحديد المتغيرات التالية في هذا البحث.

- متغير مستقل: ويتمثل في العلاقات العامة
- متغير تابع: المؤسسة الصحية

<sup>53</sup> محمد قاسم: مدخل إلى المناهج البحث العلمي، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، بدون سنة، ص 60 .

<sup>54</sup> صلاح الدين شروخ: منهجية البحث العلمي، دار العلوم، عنابة، الجزائر، 2003، ص 150 .

✓ مصادر جمع المادة العلمية: لقد اعتمدنا في بحثنا هذا على المادة العلمية النظرية

والميدانية وهي كالتالي:

✓ مصادر جمع المادة العلمية النظرية:

- وقد شملت كل من الكتب
- الرسائل الجامعية
- القواميس والمعاجم

#### -5- أدوات جمع البيانات:

اعتمدنا في دراستنا على مصادر جمع المعلومات (أدوات جمع المعلومات)

هناك أدوات كثيرة لجمع المعلومات في البحث الاجتماعي، يمكن التمييز بينها على أساس ما تعتمد عليه كل منها في عملية جمع البيانات والأداة هي "الوسيلة التي تتم بواسطتها جمع المعلومات حول الظاهرة المدروسة"<sup>55</sup>.

❖ **الملاحظة:** عرف الإنسان الملاحظة واستخدامها في استقصاء المعلومات من بيئته

ومجتمعه منذ أقدم العصور، ومازال يستخدمها حتى الآن في حياته ومعاملاته مع الغير، وقد تمكن الباحثون من تطوير هذه الأداة واستخدامها في جميع البيانات التي يتعذر الحصول عليها عن طريق الاستبيان أو المقابلة فوضعوا لها بعض القواعد العلمية التي تجعلها تحقق أهداف البحث. وبذلك تميزت الملاحظة المنظمة عن الملاحظة البسيطة التي يلجأ إليها الإنسان في حياته اليومية، والتي يلجأ إليها الباحثون في دراساتهم الاستطلاعية بالتخطيط والتصميم الدقيق

<sup>55</sup> - علي عبد الرزاق جلي: تصميم البحث الاجتماعي، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 1995، ص 251.

لجوانب التي ستتم ملاحظتها وتسجيل البيانات عنها<sup>56</sup>، وقد أجمع الباحثون والمهتم ونن على أن الملاحظة كأداة هي من أهم الأدوات التي تستخدم في البحث العلمي، ومصدرا أساسيا للحصول على البيانات والمعلومات اللازمة لموضوع الدراسة<sup>57</sup>، وقد استخدمت الملاحظة في بحثي هذا من خلال الزيارة التي قمت إلى مجتمع البحث وملاحظة خصائص وسمات هذا مجتمع بصفة عامة وأجواء العمل والعلاقات السائدة بين أفراد العينة خاصة.

❖ **الاستبيان:** يعرفه زكي جمال والسيد ياسين على أنه "عبارة عن مجموعة من الأسئلة تعد إعدادا محمدا وترسل بواسطة البريد أو تسلم إلى الأشخاص المختارين

❖ لتسجيل إجابات على صفيحة الأسئلة الواردة إثر إعادة<sup>58</sup>.

وتعرف أيضا على أنها تقنية مباشرة لتقصي العلمي تستعمل إزاء الأفراد وتسمح باستجواب م بطريقة موجهة والقيام بسحب كمي يهدف إيجاد علاقات رياضية والقيام بمقارنة رقمية<sup>59</sup>، وتكون الاستبيان من ثلاثة محاور.

1 - **البيانات الشخصية** تمع البحث، حيث تعرفت من خلاله على الجنس، المهنة، والمستوى التعليمي الذي ميز أفراد العينة.

**المحور الأول:** تضمن أسئلة حول مكانة العلاقات الاجتماعية والوظائف التي تقوم بها وأهدافها والوسائل التي تعتمد عليها إدارة العلاقات العامة في أداء مهامها وكيفية تقديم الشكاوى

➤ **المحور الثاني:** خاص بالوسائل الاتصالية في إدارة العلاقات

العامة **المحور الثالث:** أسئلة حول العراقيل

<sup>56</sup> علي عجوة: العلاقات العامة بين النظرية والتطبيق، مرجع سابق، ص 70 .

<sup>57</sup> فضيل ديلو وآخرون: أسس المنهجية، منشورات جامعة منتوري، قسنطينة، 1999، ص 186 .

<sup>58</sup> - جمال زكي و السيد ياسين: أسس البحث العلمي، دار الفكر العربي، القاهرة، مصر، بدون سنة، ص 2005 .

<sup>59</sup> موريس أنجريس: منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، دار القصب لل نشر والتوزيع، الجزائر 2004 - 2005، ص 204 .

➤ التي تواجه إدارة العلاقات الاجتماعية

وقبل تطبيق الاستمارة في صور النهائية، قمت بالاستشارة والتجريب، حيث تم عرضها على أساتذة بالكلية وبعد ذلك تم اختبارها على وحدات من مجتمع البحث بغرض معرفة مدى ملائمة الأسئلة ومدى وضوحها.

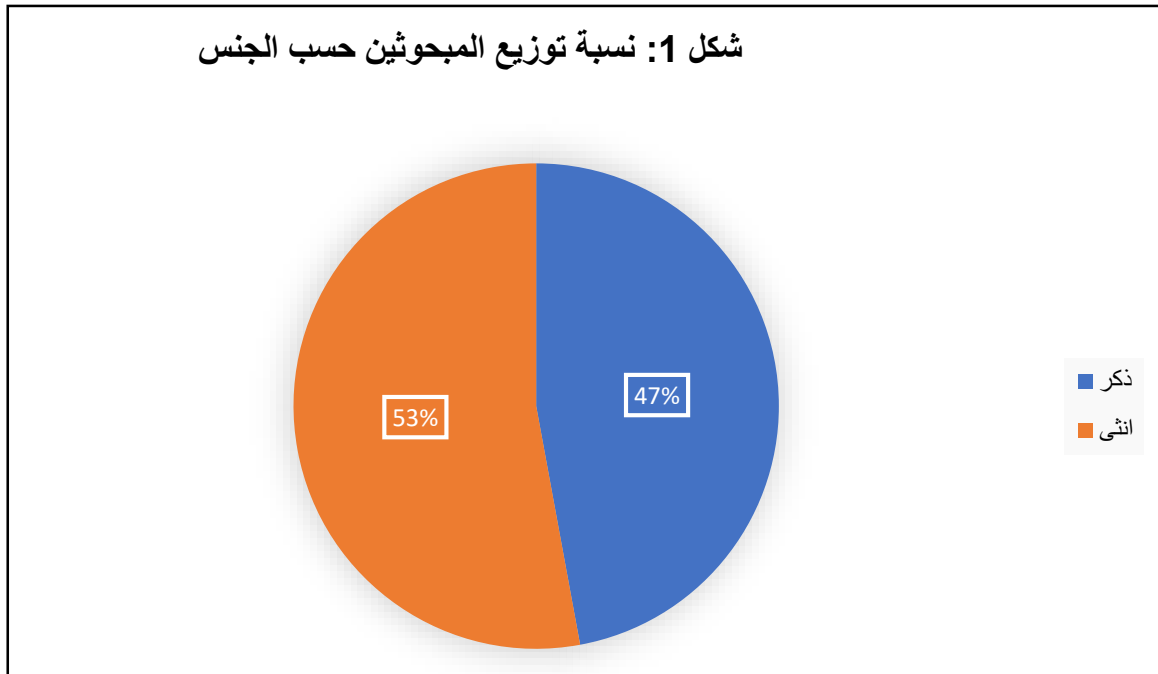
**- عرض وتحليل نتائج الدراسة:** بعد عملية جمع الاستمارات من ميدان الدراسة قمنا بتفريغها **4-6** للوصول إلى التحليل الإحصائي للبيانات، التي تساعدنا على المعالجة الإحصائية بين spss بنظام المتغيرات التي توجد في الاستمارة، من خلال إجابات المبحوثين وذلك دف استنتاج النتائج الجزئية للفرضيات والاستنتاجات العامة.

#### 1- عرض البيانات المتعلقة بالمبحوثين:

**الجدول رقم 1:** يوضح توزيع المبحوثين حسب الجنس.

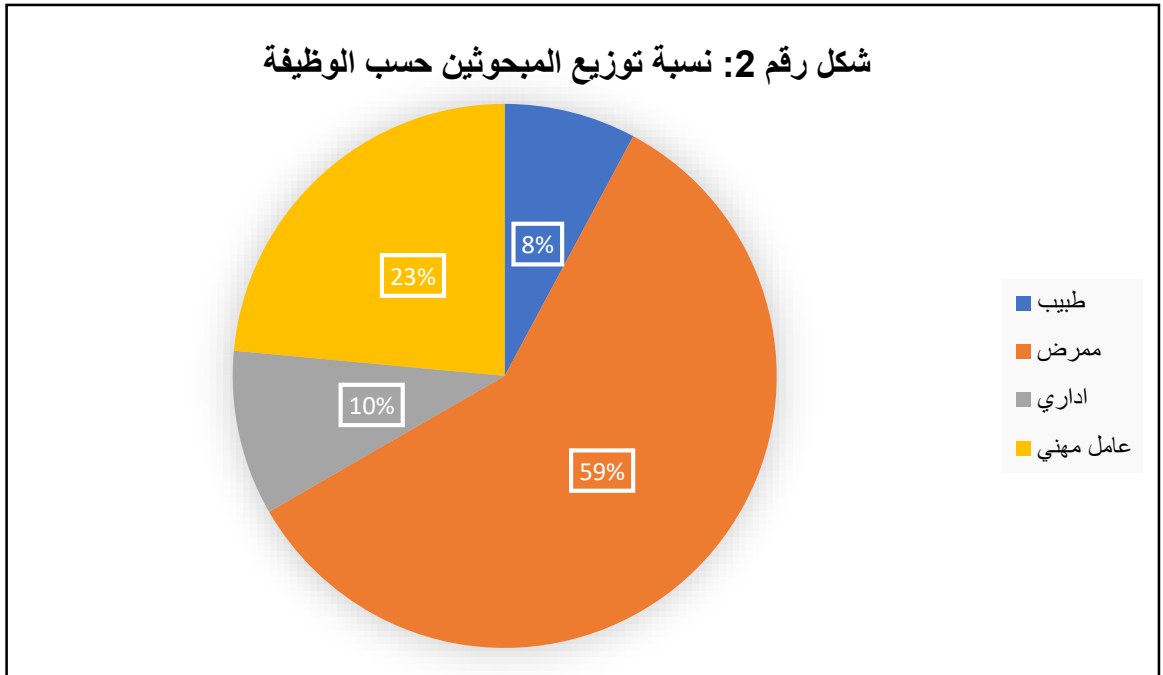
النسبة %	التكرار	الاحتمالات
47.1	24	ذكر
52.9	27	أنثى
100.0	51	المجموع

**شكل رقم (1):** يتبين من خلال الجدول أعلاه أن نسبة الإناث بلغت 9.52% من مجموع أفراد العينة، بينما نسبة الذكور بلغت 1.47%. ولعل هذا راجع إلى اتجاه الإناث إلى القطاع الصحي أكثر.



جدول رقم 2: يوضح توزيع المبحوثين حسب الوظيفة.

الاحتمالات	التكرار	النسبة %
طبيب	4	7.84
ممرض	30	58.82
إداري	5	9.8
عامل مهني	12	23.52
المجموع	51	100.0



شكل رقم (2): إن الوظيفة التي يشغلها الفرد في المنظمة من شأنها التأثير على طبيعة تكوين علاقاته وامتدادها، وبالتالي التأثير على ممارسة العلاقات الاجتماعية ، لأن المركز هو الذي يحدد اتصالات الفرد وعلاقاته ونوع الاتصالات التي يقوم بها وكذا حجم الأفراد الذين يتعامل معهم.

لذا ارتأيت تقسيم مجتمع البحث حسب 4 وظائف موجودة في المستشفى بدأ بالأشخاص الذين يمتنون

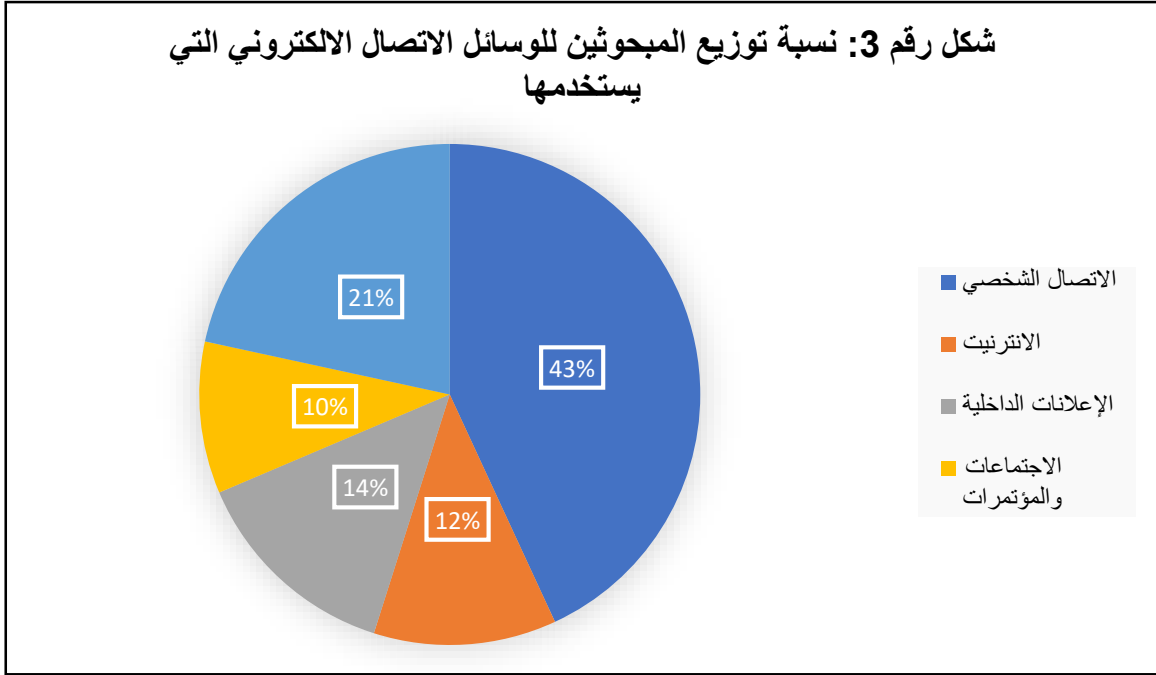
الطب بنسبة 84.7% والمبجوثين الذين يمتنون التمريض بنسبة 82.58% وكانت نسبة 8.9% من المبجوثين الذين يعملون في القطاع الإداري، والمبجوثين الذين يمتنون المصالح التقنية والعامّة كأعمال الصيانة والنظافة وغيرها بنسبة 52.23%. فهذا التصنيف يمكن من دراسة مدى فاعلية الاتصالات داخل المستشفى ومدى مرونة العلاقات بين جميع الفئات المعنية دون إقصاء، انطلاقاً من أن المركز أو الوظيفة تؤثر كما أسلفنا على طبيعة وتكوين العلاقات.

### المحور الأول: الاتصال الإلكتروني

جدول رقم 3: يوضح توزيع المبجوثين للوسائل الاتصال الإلكتروني التي يستخدمها.

النسبة %	التكرار	الاحتمالات
43.1	5	الانترنت
11.8	15	الحاسوب
13.7	15	لوحة
9.8	15	التقارير
21.6	1	الفاكس
100.0	51	المجموع

شكل رقم 3: نسبة توزيع المبحوثين للوسائل الاتصالي الإلكتروني التي يستخدمها



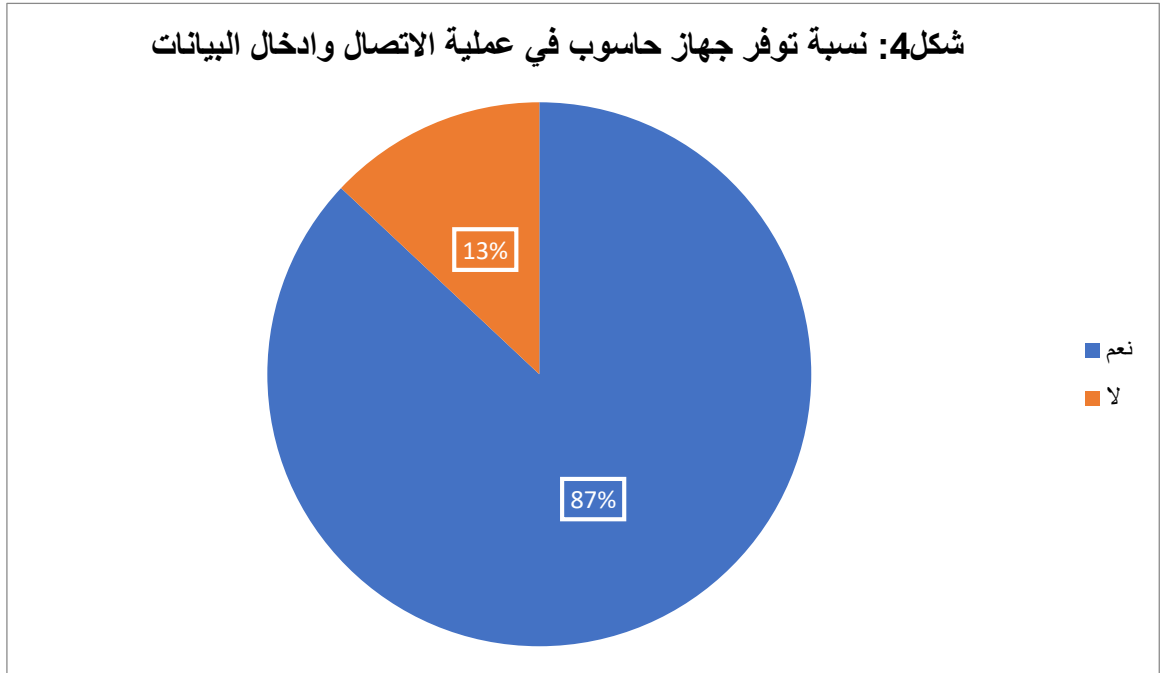
شكل رقم (3):

يبين نسبة توزيع المبحوثين حسب الوسائل الالكترونية التي تستخدمها الادارة في المنظمة الصحية في أداء مهامها من خلال المعطيات الواردة في الجدول أعلاه يتبين أن أغلبية المبحوثين بما يمثل نسبة 43.1% صرحوا بأن إدارة تستخدم الانترنت كوسيل اتصالية في أداء مهامه ، في حين نجد أن نسبة 21.6% من المبحوثين صرحوا بأن تستعمل الفاكس كوسيلة اتصالية في أداء مهامهم، كما نجد أن نسبة 13.7% من مجموع المبحوثين صرحوا بان الإدارة تستخدم لوحة في الاتصال، ونجد أن نسبة 10% بان الإدارة تستعمل البريد الإلكتروني كوسيلة اتصالية في أداء مهامها، كما نجد أن نسبة 12% صرحت بان الإدارة تستخدم الحاسوب. ومنه يمكن القول من خلال إجابات المبحوثين والتي ركزت اغلبها على اعتماد الإدارة على الأسلوب الشخصي الذي يعتبر أسلوب بالغ الأهمية إذ أنه يسمح بالاتصال مباشرة بين الطرفين، مما يساعد على طرح وتبادل وجهات الرأي وكذا عرض المعلومات دون وساطة ويسمح بالرد مباشرة دون انتظار، بالإضافة إلى إزالة سوء الفهم، هذا يعني أن الاتصال المباشر يؤدي إلى تدعيم الثقة والتعاون والمشاركة، إلا أن هذا لا يعني أن المؤسسة لا تعاني من نقص في الأجهزة الالكترونية الحديثة.

**الجدول 4:** يوضح توفر جهاز حاسوب في عملية الاتصال وادخال البيانات.

الاحتمالات	التكرار	النسبة %
نعم	20	87
لا	3	13
المجموع	23	100.0

شكل 4: نسبة توفر جهاز حاسوب في عملية الاتصال وادخال البيانات

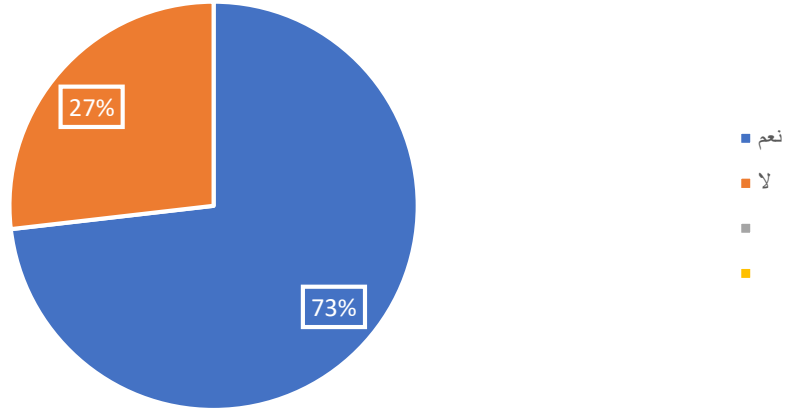


**شكل رقم (4):** يبين نسبة إذا كانوا يستخدمون جهاز الحاسوب في حالة الإجابة بنعم من خلال الجدول أعلاه يتبين لنا أن اغلب أفراد العينة بما يمثل 87% صرحوا بانهم يستخدمون جهاز الحاسوب ، كما صرحت نسبة 13% من المبحوثين أنهم لا يستخدمون جهاز الحاسوب وبالتالي نستنتج أن أغلبية المبحوثين يجهلون أقسام ادارتهم وبالتالي فهم يجهلون وظائفها ومهامها.

**جدول 5:** يوضح الاتصال الالكتروني زاد من وجود العلاقات الاجتماعية بين الادارة والعاملين وفيما بينهم.

الاحتمالات	التكرار	النسبة%
نعم	30	58.82
لا	11	21.56
المجموع	51	%100

شكل 5: نسبة الاتصال الالكتروني زاد من وجود العلاقات الاجتماعية بين الادارة والعاملين وفيما بينهم.

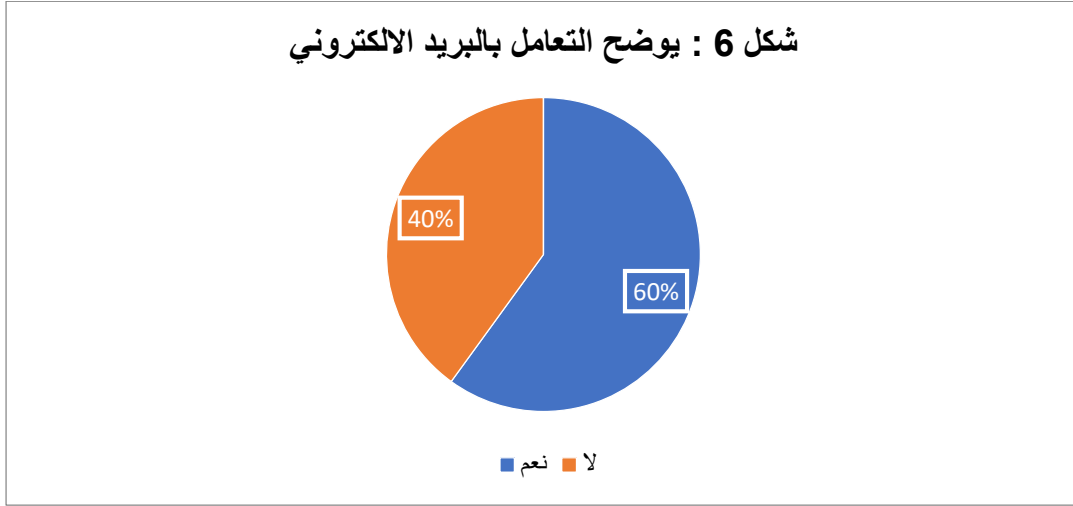


**شكل رقم 5:** يبين نسبة الاتصال الالكتروني زاد من وجود العلاقات الاجتماعية بين الادارة والعاملين في حالة الاجابة بنعم من خلال الجدول أعلاه يتبين لنا ان أغلب النسب تمثل 73% توجد علاقة اجتماعية بين الادارة والعاملين وفيما بينهم بنعم ، كما صرحت نسبة 27% لا بانه لا توجد علاقة بين الادارة والعاملين.

**جدول رقم (6): يوضح التعامل بالبريد الالكتروني.**

الاحتمالات	التكرار	النسبة %
نعم	26	60%
لا	25	40%
المجموع	51	100.0%

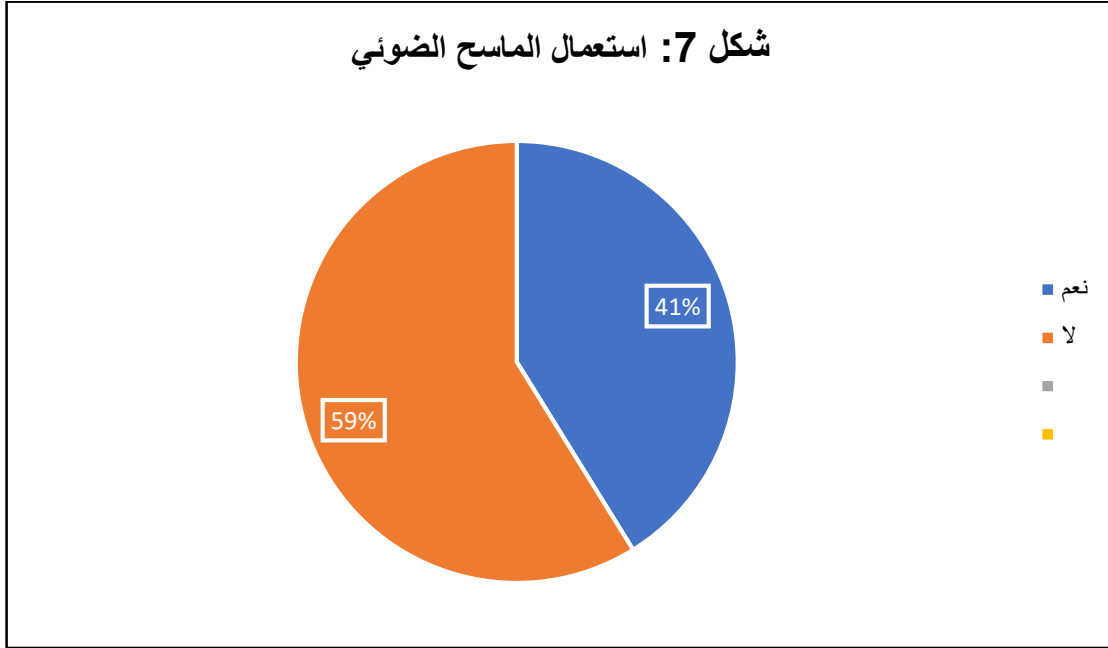
**الشكل رقم (06) يوضح التعامل بالبريد الالكتروني**



**شكل رقم 6:** يبين نسبة التعامل بالبريد الالكتروني في حالة الاجابة بنعم من خلال الجدول أعلاه يتبين لنا ان أغلب الافراد العينة بما يمثل 60% بنعم صرحوا بأنهم يتعاملون بالبريد الالكتروني ، كما صرحت نسبة 40% لا بأنه لا تتوفر لديهم البريد الالكتروني وبالتالي نستنتج ان أغلبية الافراد لديهم علم بتوفر البريد الالكتروني.

جدول رقم 7: يوضح استعمال الماسح الضوئي في إجتماع أو تكوين داخلي.

الاحتمالات	التكرار	النسبة %
نعم	21	41.17
لا	30	58.82
المجموع	51	100%

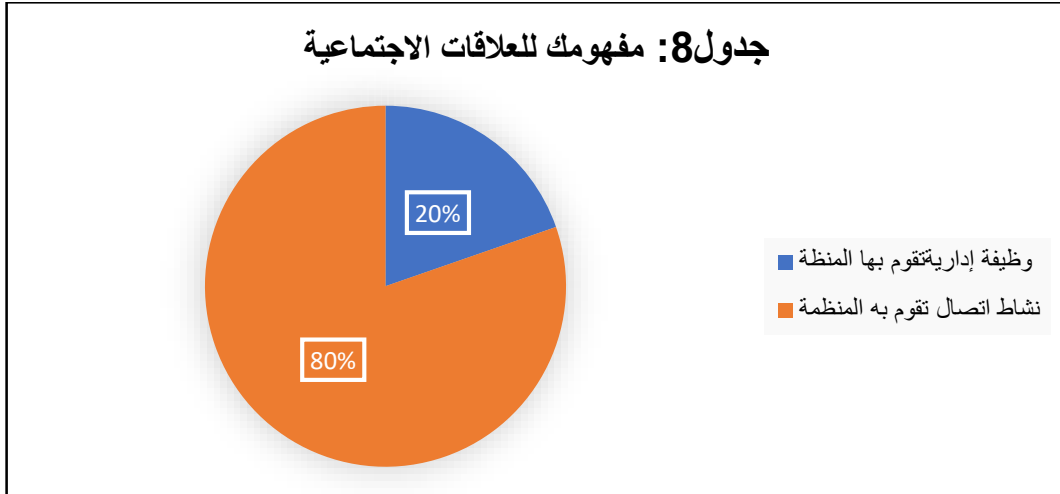


شكل رقم 7: يبين نسبة استعمال الماسح الضوئي داخل الاجتماعات أو التكوين داخلي من خلال الجدول أعلاه يتبين لنا أن أغلبية الأفراد الذين لا يستعملون الماسح الضوئي داخل الاجتماعات بنسبة 58.82% أما الذين صرحوا بنسبة 41.17% نعم يستخدمون الماسح الضوئي داخل الاجتماعات أو تكوين داخلي .

## المحور الثاني: العلاقات الاجتماعية داخل المنظمة الاجتماعية.

جدول 8: يوضح مفهومك للعلاقات الاجتماعية .

النسبة %	التكرار	الاحتمالات
19.6%	7	وظيفة ادارية تقوم بها المنظمة الصحية
80.4%	21	نشاط اتصال تقوم به المنظمة الصحية
100%	28	المجموع



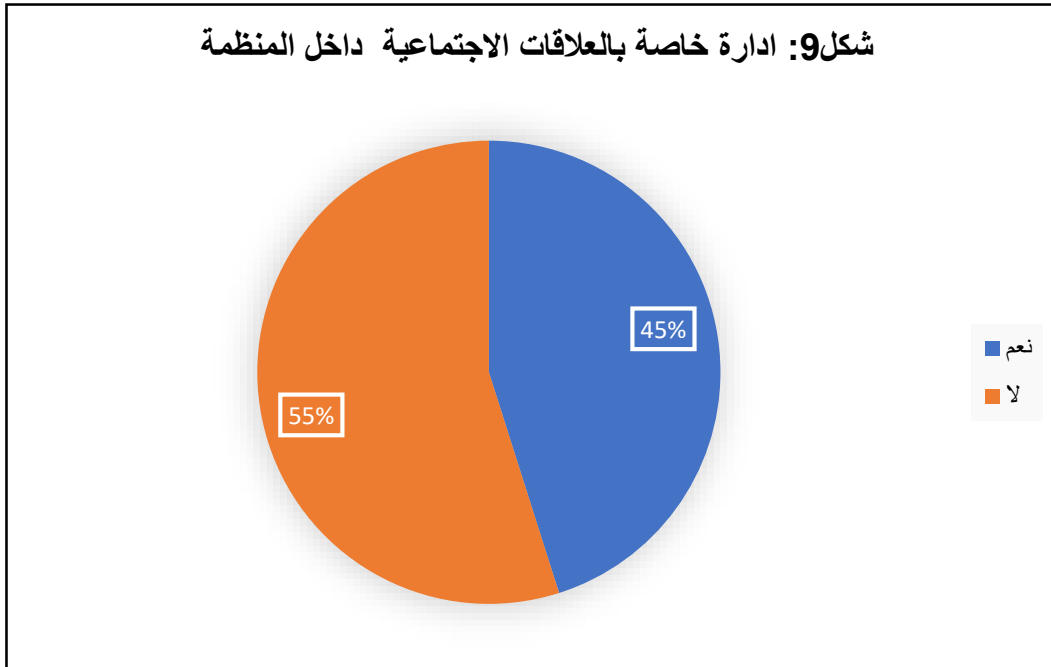
**شكل رقم (8):** يبين نسبة توزيع المبحوثين حسب الجهة التي تقوم بالاتصال بالموظفين في المنظمة في حالة الإجابة بلا إن معرفة الجهة المكلفة بالاتصال داخل المستشفى من شأن أن تبين لنا وضع العلاقات الاجتماعية داخله، وما إذا كان هناك جهاز للعلاقات الاجتماعية يؤدي دوره فيه، أما عن تصريحات المبحوثين فقد كانت أن نسبة منهم صرحوا بأن مكتب السكرتارية هي وجهتهم الأولى أو هو الذي يقوم بدور العلاقات العامة في هذه المؤسسة وهي النسبة الأكبر والتي قدرة ب 4.80 % من مجموع المبحوثين، لتبقى نسبة 6.19% من المبحوثين الذين صرحوا بأن مكتب الاتصال هو الذي يقوم بمهام مكتب العلاقات العامة.

من خلال التحليل الإحصائي نستطيع القول بأن المبحوثين مرتبطين بمكتب السكرتارية كثيرا ويعتبر وجهتهم الأولى للاتصال بالإدارة ويمكن القول بأن هناك

خط بين المكاتب المتواجدة في الهيكل التنظيمي للإدارة، وبطبيعة الحال يكون هنالك خلط في المهام التي يقوم ا كل مكتب، وبالتالي حسب تصريحاً م فإنه لا وجود لجهاز العلاقات الاجتماعية من حيث التطبيق على الرغم من وجود مكتب الاتصال في الهيكل التنظيمي فقط.

**الجدول 9:** جدول يوضح إذا كان هناك ادارة خاصة بالعلاقات الاجتماعية داخل المنظمة .

الاحتمالات	التكرار	النسبة %
نعم	23	45.1
لا	28	54.9
المجموع	51	100.0

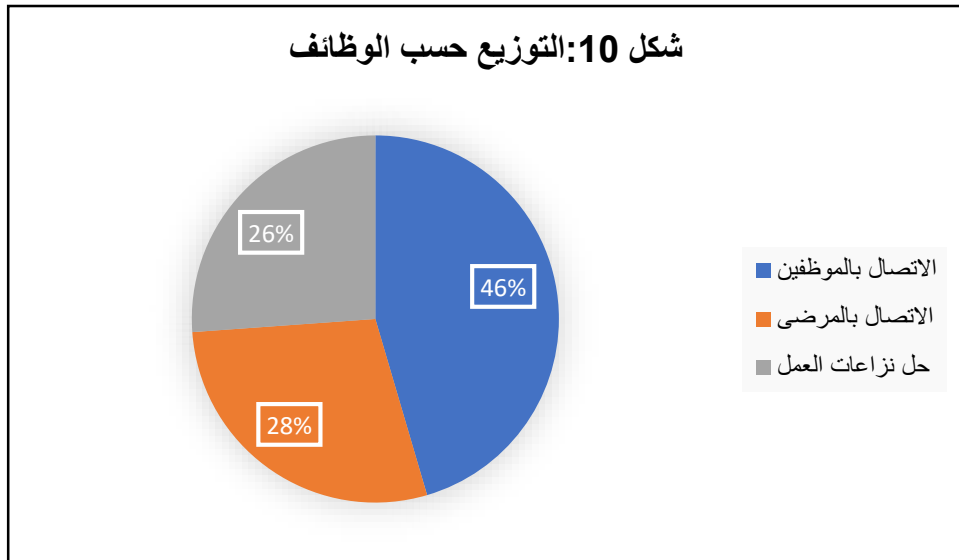


**شكل رقم (09):** يوضح نسبة إذا كان هناك ادارة خاصة بالعلاقات الاجتماعية داخل المنظمة.

من خلال بيانات الجدول أعلاه يتبين أن أغلبية المبحوثين بما يمثل 9.54% صرحوا بعدم وجود ادارة مختصة في العلاقات الاجتماعية في المستشفى وذلك من خلال الحديث معهم وإفهامهم المعنى الحقيقي للعلاقات الاجتماعية، وأما ما يمثل نسبة 1.45% من المبحوثين فقد صرحوا بوجود ادارة خاصة بالعلاقات الاجتماعية في المستشفى ولكن من خلال مناقشتهم تأكدنا بأن هذا القسم تمثله الإدارة من خلال مكتب الاتصال.

**جدول رقم (10):** يوضح توزيع المبحوثين حسب الوظائف التي يقوم المكتب الذي يمثل العلاقات الاجتماعية داخل المنظمة .

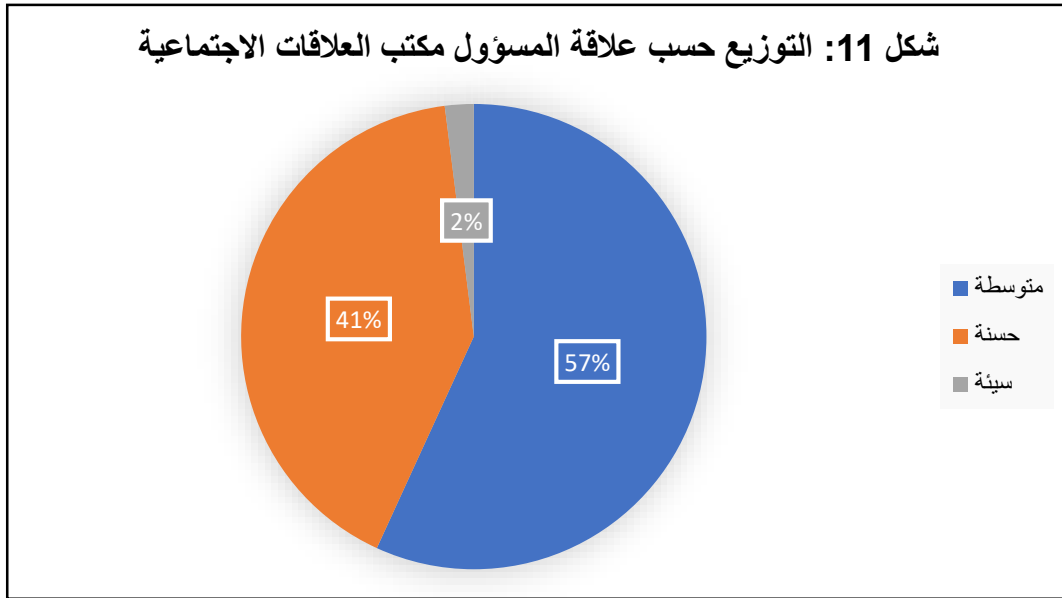
الاحتمالات	تكرار	النسبة
الاتصال بالموظفين	40	45.45%
الاتصال بالمرضى	25	28.41%
حل النزاعات العمل	23	26.14%
المجموع	88	100%



**شكل رقم (10):** يبين نسبة توزيع المبحوثين حسب الوظائف التي يقوم المكتب الذي يمثل العلاقات الاجتماعية داخل المنظمة، يتبين من خلال الجدول أعلاه يتبين أن أغلبية المبحوثين بما يمثل 45.45٪ صرحوا بان المكتب يقوم بوظيفة الاتصال بالموظفين داخل المنظمة ، وتليها نسبة 41.28٪ من المبحوثين ترى أن المكتب يقوم بوظيفة الاتصال بالمرضى، لتليها نسبة 14.26٪ من المبحوثين ترى أن مهام المكتب تنحصر في حل النزاعات التي تنشأ داخل العمل، ومنه يمكن القول بان المكتب لا يقوم بوظائف العلاقات الاجتماعية حقا لأنه لا يمكن حصر وظائف العلاقات العامة في الاتصال بالموظفين لأن وظائف العلاقات العامة تتعدى ذلك.

**جدول رقم (11):** يوضح توزيع المبحوثين حسب علاقتك بمسؤول مكتب العلاقات الاجتماعية

الاحتمالات	التكرار	النسبة %
متوسطة	29	56.9
حسنة	21	41.2
سيئة	1	2.0
المجموع	51	100.0

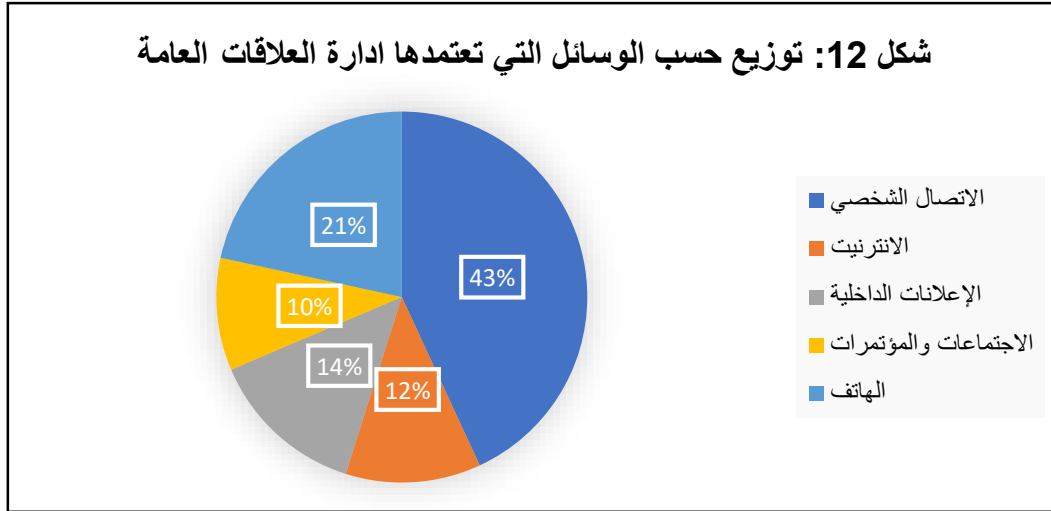


**شكل رقم (11):** نسبة توزيع المبحوثين حسب علاقتهم بمسؤول مكتب العلاقات الاجتماعية يتبين من خلال الجدول أعلاه أن أغلبية المبحوثين بما يمثل نسبة 9.56% صرحوا بان علاقتهم بمسؤول العلاقات الاجتماعية، متوسطة في حين صرحت نسبة 2.41% من مجموع المبحوثين بان علاقتهم بمسؤول العلاقات الاجتماعية حسنة، كما أن نسبة 0.2% من المبحوثين صرحوا بان علاقتهم بمسؤول العلاقات الاجتماعية سيئة.

ومنه يمكن القول بأن مسؤول العلاقات الاجتماعية لا يحتك مع كل الموظفين المتواجدين في المنظمة إلا في حالة وجود مشكل أو عند حاجة هؤلاء الموظفين إليه، أما بالنسبة للمبحوثين الذين صرحوا بان علاقتهم مع مسؤول العلاقات الاجتماعية حسنة فيمكن أن يكونوا من موظفي المصالح المشتركة ورؤساء الفروع، أما بالنسبة للمبحوثين الذين صرحوا بان علاقتهم به سيئة فيمكن أن يرجع ذلك إلى الضغوط التي يواجهها في العمل.

**جدول رقم 12:** يوضح توزيع المبحوثين حسب الوسائل التي تعتمد عليها إدارة العلاقات العامة في أداء مهامها.

النسبة %	التكرار	الاحتمالات
43.1	22	الاتصال الشخصي
11.8	6	الانترنت
13.7	7	الإعلانات الداخلية
9.8	5	الاجتماعات والمؤتمرات
21.6	11	الهاتف
100.0	51	المجموع

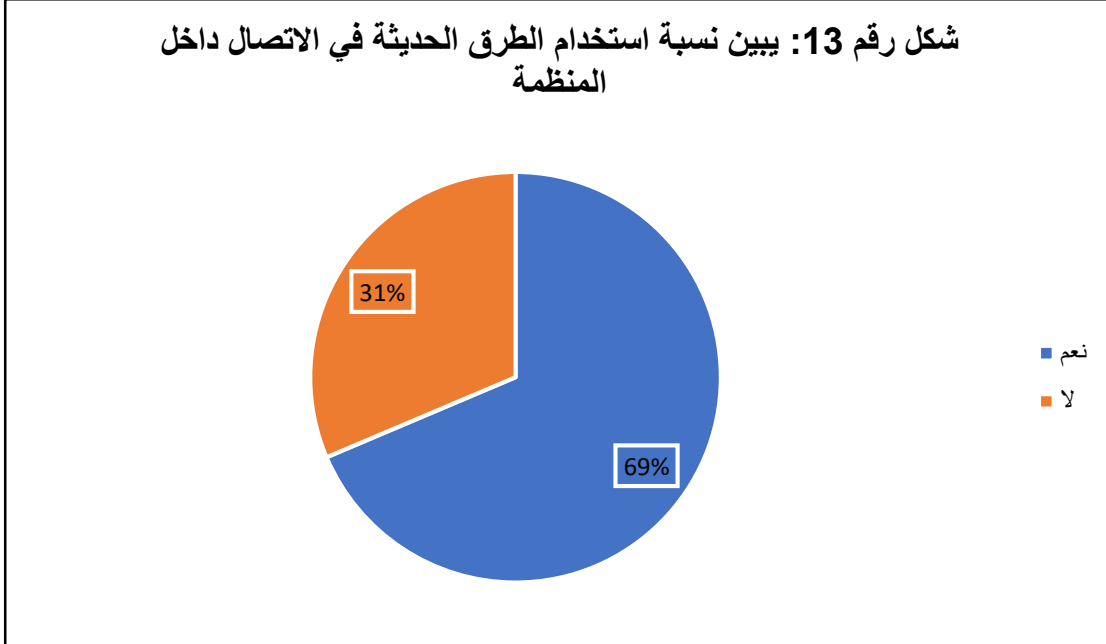


**شكل رقم (12):** يبين نسبة توزيع المبحوثين حسب الوسائل التي تعتمد عليها إدارة العلاقات الاجتماعية في أداء مهامها من خلال المعطيات الواردة في الجدول أعلاه يتبين أن أغلبية المبحوثين بما يمثل نسبة 1.43% صرحوا بان إدارة العلاقات الاجتماعية تتبع أسلوب الاتصال الشخصي في أداء مهامه ا في حين نجد أن نسبة 6.21% من المبحوثين صرحوا بان إدارة العلاقات الاجتماعية تستعمل الهاتف كوسيلة اتصالية في أداء مهامهم، كما نجد أن نسبة 7.13% من مجموع المبحوثين صرحوا بان الإدارة تستخدم الإعلانات في الاتصال، ونجد أن نسبة 8.11% من المبحوثين صرحوا بان الإدارة تستعمل الانترنت كوسيلة اتصالية في أداء مهامها ،كما نجد أن نسبة 8.9% وهي النسبة الأقل صرحت بان الإدارة تستخدم الاجتماعات والمؤتمرات.

ومنه يمكن القول من خلال إجابات المبحوثين والتي ركزت اغلبها على اعتماد الإدارة على الأسلوب الشخصي الذي يعتبر أسلوب بالغ الأهمية إذ أنه يسمح بالاتصال مباشرة بين الطرفين، مما يساعد على طرح وتبادل وجهات الرأي وكذا عرض المعلومات دون وساطة ويسمح بالرد مباشرة دون انتظار، بالإضافة إلى إزالة سوء الفهم، هذا يعني أن العلاقات تعدت حدود الرسمية بين المصالح والأقسام داخل المنظمة كما أن الاتصال المباشر يؤدي إلى تدعيم الثقة والتعاون والمشاركة، إلا أن هذا لا يعني أن المنظمة لا تعاني من نقص في الأجهزة الإلكترونية الحديثة.

**جدول رقم 13:** يوضح استخدام الطرق الحديثة في الاتصال داخل المنظمة سهل العمل.

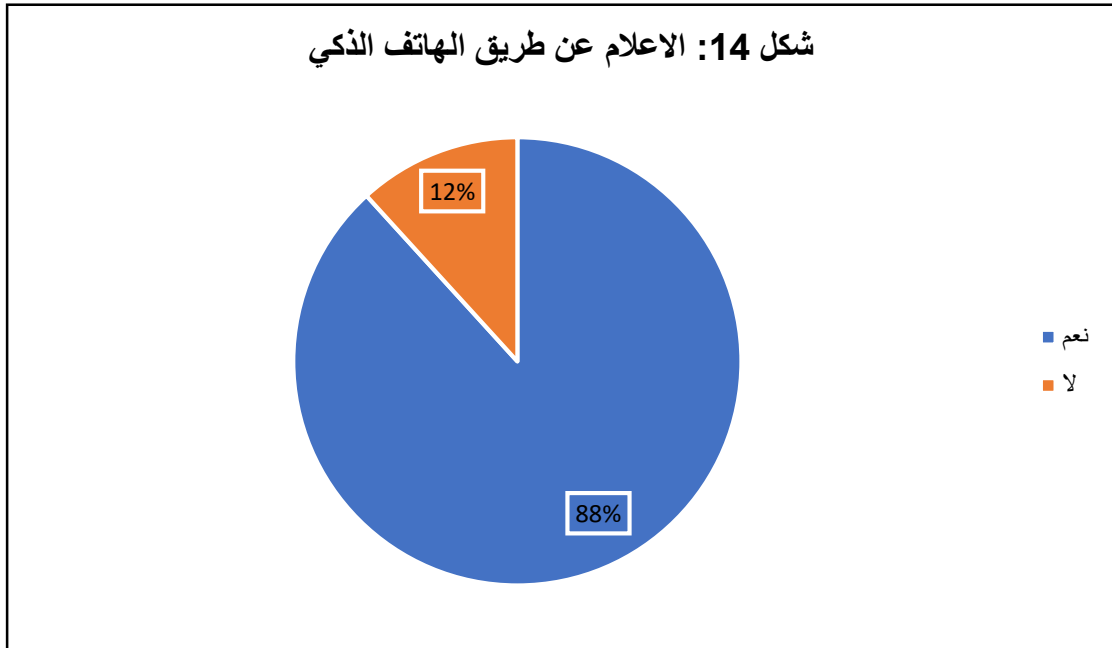
الاحتمالات	التكرار	النسبة%
نعم	35	68.62
لا	16	31.37
المجموع	51	100%



**شكل رقم 13:** يبين نسبة استخدام الطرق الحديثة في الاتصال داخل المنظمة سهل العمل من خلال الجدول أعلاه يتبين لنا أن الأغلبية الذين صرحوا بنعم بنسبة 68.62% والذين صرحوا بلا بنسبة 31.37%.

**جدول رقم 14:** يوضح الاعلام عن طريق الهاتف الذكي بمختلف تطبيقاته حسنة العلاقات الاجتماعية المهنية داخل المنظمة.

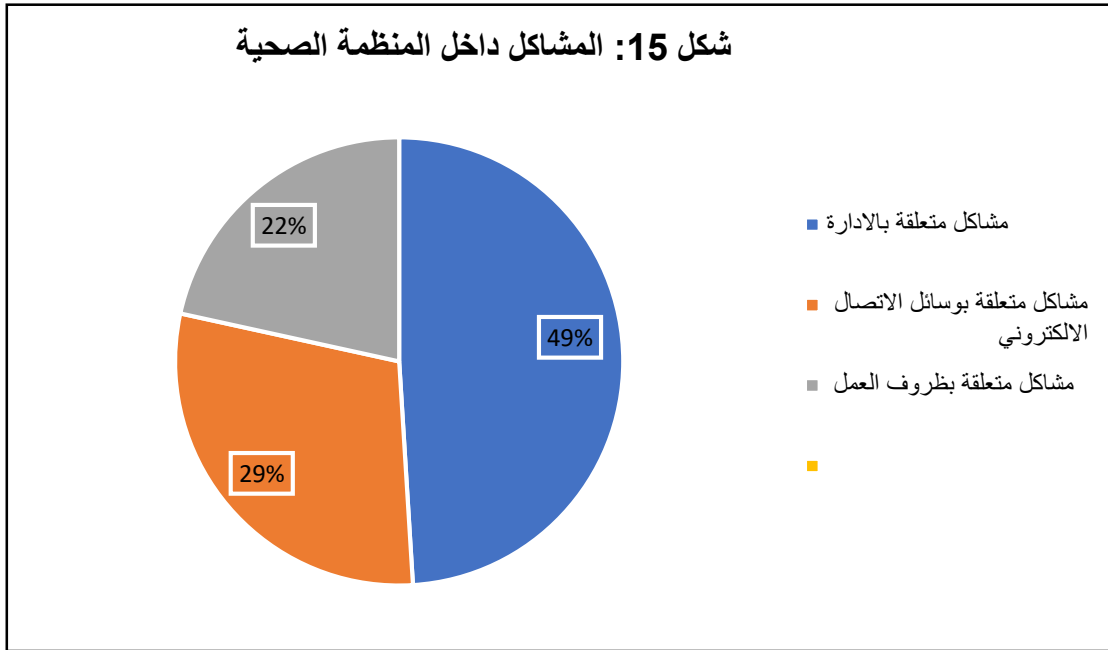
الاحتمالات	التكرار	النسبة%
نعم	45	88.23
لا	6	11.76
المجموع	51	%100



**شكل رقم 14:** الجدول أعلاه يوضح الاعلام عن طريق الهاتف ذكي بمختلف تطبيقاته حسن تطبيقات حسن من العلاقات الاجتماعية المهنية داخل المؤسسة يبين لنا أن الأغلبية الذين صرحوا بنعم بنسبة %88.23 والذين صرحوا بلا بنسبة %11.76.

**جدول رقم 15:** يوضح المشاكل التي تواجهها العلاقات الاجتماعية داخل المنظمة الصحية.

الاحتمالات	التكرار	النسبة %
مشاكل متعلقة بالادارة	25	49.01%
مشاكل متعلقة بوسائل الاتصال الالكتروني	15	29.41%
مشاكل متعلقة بظروف العمل	11	21.56%
المجموع	51	100%



**شكل رقم 15:** يبين نسبة توزيع المبحوثين حسب المشاكل التي تواجه العلاقات الاجتماعية داخل المنظمة الصحية، يتبين من خلال الجدول أعلاه المشاكل المتعلقة بالادارة أن أغلبية المبحوثين بما يمثل 49.01% وتليها نسبة المشاكل المتعلقة بوسائل الاتصال الإلكتروني بـ 29.41% ، لتليها المشاكل المتعلقة بظروف العمل نسبة 21.56% من المبحوثين ، ومنه يمكن القول بان المشاكل المتعلقة بالإدارة تمثل النسبة الأكبر من المشاكل التي تواجه العلاقات الاجتماعية داخل المنظمة الصحية.

## نتائج الدراسة:

من خلال نتائج الدراسة بالمقارنة مع الدراسات السابقة سنحاول إبراز أوجه الاتفاق وأوجه الاختلاف بينهما.

- تشترك دراستنا علي غرار الدراسات السابقة من حيث أنها تتمحور في موضوع العلاقات الاجتماعية ومحاولة إبراز دورها داخل المؤسسة.

- توصلت دراستنا علي غرار الدراسات السابقة إلي أهمية وجود العلاقات الاجتماعية في المؤسسات وخاصة المؤسسات الخدمية، وضرورة توفر كل مؤسسة علي هذا الجهاز لما له من وظائف وادوار فعالة من شأنها النهوض بالمؤسسة .

- حاولت دراستنا بالتوافق مع الدراسات السابقة إبراز الدور الفعال لجهاز العلاقات الاجتماعية لإفادة المؤسسات منه

- كما نشترك دراستنا مع الدراسات السابقة في نتيجة ان العلاقات الاجتماعية مازالت مهمشة ومهملة لا تكتسي أهمية كبيرة ولم تحتل المكانة التي تسحقها في المؤسسات اما علي اوجه الاختلاف فنجد ان الدراسات السابقة خلصت إلي ان المؤسسات التي دراستها لا تضم اي مصلحة او قسم يتبني المهام العلاقات العامة في حين تجد دراستنا ان المستشفى المدرس يضم ضمن هيكله التنظيمي مكتب الاتصال علي الرغم من ان المكتب بعيد عن الوظائف العلاقات الاجتماعية .

ذهبت الدراسات السابقة إلى دراسة موضوع العلاقات الاجتماعية من حيث فاعليتها ودورها في المؤسسات في حين حاولت دراستنا الغوص في جوهر هذا الموضوع من خلال دراسته من حيث الواقع.

## التوصيات

بعد دراسة وتحليل النتائج المتحصل عليها، والتعرف على تأثير الاتصال الالكتروني على العلاقات الاجتماعية في المنظمة الصحية توصي الدراسة على ما يلي:

1- ضرورة قيام إدارة العلاقات الاجتماعية بتحديث أجهزة الحاسوب بشكل دوري، نظرا لحصولها على المرتبة الأخيرة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة في المستشفى الزهراوي بالمسيلة.

2- التوصية للإدارة المستشفيات بالاهتمام بالبرمجيات التي تخص ادارات العلاقات الاجتماعية نظرا لارتباطها المباشر بأعمالهم واعطاء تكنولوجيا الاتصال أهمية نظرا لارتباطها المباشر بأعمالهم واعطاء تكنولوجيا الاتصال أهمية كبيرة نظرا لدورها في المجال الصحي .

3- دعوة المتخصصين في العلاقات الاجتماعية وخاصة الاكاديميين الى الاهتمام بدراسة مضامين تكنولوجيا الاتصال وأثرها على وظائف العلاقات الاجتماعية، وتنظيم دورات متسلسلة وعقد محاضرات وورش عمل مكثفة للعاملين حول استخدام تكنولوجيا الاتصال لإمكانية تطبيقها بشكل محترف.

4- إجراء دراسة مقارنة لأثر تكنولوجيا الاتصال على وظائف العلاقات الاجتماعية في ولايات اخرى في القطاع الصحي.

الْخَاتَمَةُ

## الخاتمة:

في خاتم هذا البحث انطلقت هذا انطلقت هذه الدراسة حول واقع الاتصال الداخلي في المؤسسة الاستشفائية، فمن خلال هذه الدراسة التي تضمنت جانب نظري وآخر تطبيقي حاولنا إبراز أهمية الاتصال الإلكتروني في المؤسسة بصفة عامة

الاستشفائية بصفة خاصة، فتطبيق الاتصال الإلكتروني للمؤسسة الاستشفائية يؤثر على أداء سواء المؤسسة والعمال، حيث توصلنا فيها الى الاتصال الداخلي يعتبر عامل من عوامل نجاح المؤسسة الاستشفائية وأنها تولي اهتمامات كبير بالاتصال حيث ان هناك ترابط في علاقة بين الموظفين ورؤسائهم وثيقة واتجاه الإدارة إذ أنه كلما كان هناك اتصال جيد بين الاطراف العاملة بها (من المدير والموظفين) مستمر كلما حققت نجاحا اكبر، فالمؤسسة لا تستطيع الوصول الي تحقيق أهدافها سواء كانت داخلية او خارجية، وانه بغياب الاتصال الإلكتروني يصبح التنظيم ضروري لتوصيل المعلومات التي ستبنى عليها القرارات في المؤسسة

فالالاتصال داخل المؤسسة بطبيعة الحال يحتاج إلي مجموعة من وسائل الاتصال المستخدمة على مستوى المؤسسة فهي متنوعة ومتطورة، وعلى الرغم من وجود خلية الاتصال إلا انه لا توجد هوة بين الموظفين والادارة وبالتالي ينعكس ذلك ايجابيا على تسيير المؤسسة ككل، كما ان سعي المؤسسة الي تحفيز الافراد وتحسين مستواهم التكويني والعملي من خلال دورات تكوينية، إضافة إلى موظفين يعتمدون على الاتصال الشخصي والهاتف وإضافة الي تقنية حديثة البريد الإلكتروني وهذا التنوع من الوسائل الاتصال الشيء الذي يرفع من فعالية الاتصال الداخلي ومشاركة الموظفين في اتخاذ القرارات التي تتخذها الادارة والذي يشعرهم بالانتماء والرضا وخلق التماسق مما يؤدي إلي تحقيق التكامل الثقة في العمل.

يمكن القول ان الاتصال في المؤسسة بالمستشفى العمومي الزهراوي المسيلة حسة ومع هذا يجب محاولة الدائمة علي تحسينه ووضع استراتيجية اتصال داخلية فعال، لذا يجب مراعاة

- الاقتراحات التي من شأنها زيادة من فعالية الاتصال أكثر مما تساعده على تحسين سمعة  
وصورة المؤسسة تطويرها وفي الاخير يمكن الوصول إلى التوصيات والاقتراحات التالية
- تطوير وسائل الالكتروني والاعتماد علي التكنولوجيا الحديثة خاصة الانترنت لتدعيم وترقية  
العمل داخل المؤسسة الاستشفائية
- يجب على المؤسسة الاستشفائية القيام بتكوينات في مجال الاتصال وإيلائها عناية وأهمية  
كبيرة.
- الاعتراف والاهتمام بشكاوي ومشامل العمال وأخذها بعين الاعتبار.

الملاحق

الملحق(1)

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف المسيلة



الكلية : العلوم الانسانية والاجتماعية

قسم : علم الاجتماع

التخصص : تنظيم وعمل

استمارة بحث حول

تأثير الاتصال الالكتروني على العلاقات الاجتماعية داخل المنظمة الصحية  
دراسة ميدانية لموظفي مستشفى الزهراوي بالمسيلة

تحت إشراف الاستاذ(ة) ➤

من إعداد الطلبة : ➤

بلقرمي سهام

عيش بسمة ✓

السنة الجامعية 2021/2020

## البيانات الشخصية

في خانة الاجابة التي تختارها ضع علامة

1/الجنس:  ذكر

انثى

## 3/ الوظيفة:

طبيب

ممرض

عامل مهني

اداري

## المحور الاول: الاتصال الالكتروني

ماهي الوسائل الاتصال الالكترونية التي تستخدمها في منطمتك ؟

الانترنت  الحاسوب  لوحة

البريد الالكتروني  الفاكس  التقارير

هل تستخدم جهاز الحاسوب في عملية الاتصال وادخال البيانات ؟

نعم  لا

هل تجد ان الاتصال الالكتروني زاد من وجود العلاقات الاجتماعية بين الادارة  
والعاملين وفيما بينهم ؟

نعم  لا

هل يتم التعامل معكم بالبريد الالكتروني؟

نعم  لا

هل سبق واستعمل الماسح الضوئي في اجتماع او تكوين داخلي؟

نعم  لا

### المحور الثاني: العلاقات الاجتماعية داخل المنظمة الصحية

ما هو مفهومك للعلاقات الاجتماعية ؟

وظيفة ادارية تقوم بها المنظمة الصحية

نشاط اتصال تقوم به المنظمة الصحية

هل هناك ادارة خاصة بالعلاقات الاجتماعية في منظماتكم؟

نعم  لا

ماهي الوظائف التي يقوم بها المكتب علاقات الاجتماعية حسب رأيك؟

الاتصال بالموظفين

الاتصال بالمرضى

حل نزاعات العمل

كيف تصف علاقتك بمسؤول مكتب العلاقات الاجتماعية؟

متوسطة

جيدة

سيئة

ماهي الوسائل التي تعتمد عليها العلاقات الاجتماعية لاداء مهامها داخل المنظمة  
الصحية ؟

الاتصال الشخصي

الاعلانات الداخلية

الهاتف

الانترنت

الاجتماعات والمؤتمرات

هل استخدام الطرق الحديثة في الاتصال داخل المؤسسة سهل العمل؟

نعم  لا

**المحور الثالث :تأثير الاتصال الالكتروني على العلاقات الاجتماعية داخل  
المنظمة الصحية**

هل الاعلام عن طريق الهاتف الذكي بمختلف تطبيقاته حسن من العلاقات  
الاجتماعية المهنية داخل المؤسسة ؟

نعم  لا

ماهي طبيعة المشاكل التي تواجهها العلاقات الاجتماعية داخل المنظمة  
الصحية ؟

مشاكل متعلقة بالإدارة

مشاكل متعلقة بوسائل الاتصال الإلكتروني

مشاكل متعلقة بظروف العمل

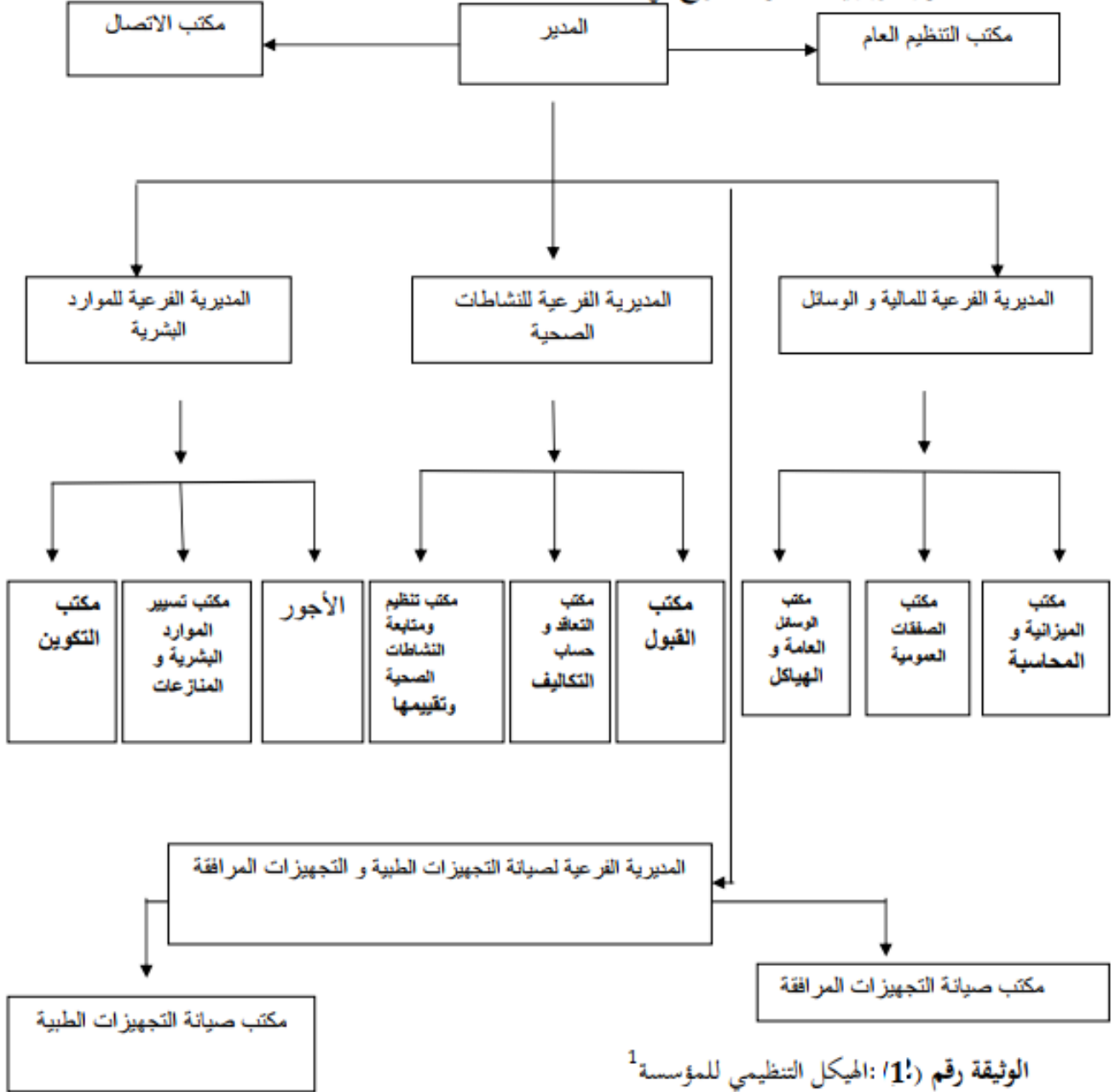
الملحق (2): مستشفى الزهراوي .



## الوثيقة (1): الهيكل التنظيمي لمستشفى الزهراوي

مخطط التنظيم الداخلي للمؤسسة العمومية الاستشفائية

حسب القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 2009/12/20



الوثيقة (2): التغطية الصحية لمستشفى الزهراوي .

طبيب واحد لكل 15677 مواطن	نسبة التغطية الصحية للطب العام
طبيب واحد لكل 22395 مواطن	نسبة التغطية الصحية للطب المتخصص
طبيب واحد لكل للجموع	نسبة التغطية للطب النفسي
شبه طبي واحد لكل 1589 مواطن	نسبة التغطية للطب النفسي
سرير واحد لكل 1795 مواطن	نسبة التغطية للأسرة الاستشفائية

## المصادر والمراجع:

- 1- محمد الطائي ، هدى عبد الرحيم حسن العلي، اقتصاديات المعلومات، عمان: دار الميسرة للنشر والتوزيع، 2007
- 2- عبد السلام الشناق، دور الإدارة المدرسية في توظيف برامج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، عمان: دار وائل للنشر والتوزيع ، 2010 .
- 3- محمود علم الدين ، تكنولوجيا المعلومات وصناعة الاتصال الجماهيري، القاهرة: دار العربي للنشر والتوزيع.
- 4- صباح محمد كلو، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وانعكاساتها على المؤسسات المعلوماتية، مجلة مكتبة فهد الوطنية، عدد2،، 2001
- 5-- جعفر حسن الطائي ، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها ، عمان دار البداية، 2013
- 6- ثامر كامل محمد ، العولمة من المنظور ثورة المعلومات وتكنولوجيا الاتصال آليات حراكها في الوطن العربي ، مجلة العلوم السياسية ، العدد 37،
- 7- سميرة شيخاني، الإعلام الجديد في عصر المعلومات، مجلة جامعة دمشق ، العدد الاول والثاني ، سوريا، 2010
- 9- ربحي مصطفى عريان ، عدنان محمود الطوباسي ، الاتصال والعلاقات العامة، ط1، دار صفاء لنشر والتوزيع، عمان ، 2007
- 10- وهيبه غرامي ، تكنولوجيا المعلومات في المكتبات، ط2، دار المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2009
- 11-محمد زرقون وزينب شطيبة، تكنولوجيا الاتصال المعلومات والاتصال وتأثيرها على رضا زبائن المؤسسة المصرفية، الجزائرية، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية جامعة قاصدي مرباح ، العدد 2013، 03
- 12- إياد شاكر البكري، تقنيات الاتصال بين زمنين، عمان : دار الشروق للنشر والتوزيع ، 2003.
- 13- رفعت عبد الحليم الفاعوري وآخرون، دورية المنظمة العربية للتنمية الادارية، القاهرة: منشورات المنظمة العربية للتنمية الادارية، 2011.
- 14- منى محمد ابراهيم البطل، تكنولوجيا الاتصال المعاصر الشخصية والادارية ونظم المعلومات، ط1، الوراثة للنشر والتوزيع، عمان، دس.

15- وهيبة غرامي، تكنولوجيا المعلومات في المكتبات، ط2، دار المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2009.

16- محمد عبد الحميد، الاتصال والاعلام على شبكة الانترنت ، ط1 عالم الكتب للنشر والتوزيع، القاهرة، 2007.

نافع دانون حميد الدياخ، سنديّة مروان السلطان، أفاق توظيف إلتفاتة الطبية في - تحقيق جودة الخدمة الصحية بتطبيق على بعض المستشفيات محافظة نينوى، مجلة تنمية الرافدين، مجلد32، العدد101، جامعة الموصل، 2010.

عدمان مريزق: الذكاء الاصطناعي والطب عن بعد في مجال الرعاية الصحية قراءة للواقع الجزائري، المؤتمر العلمي السنوي للحادي عشر ذكاء الاعمال والاقتصاد المعرفة، جامعة الزيتونة الاردنية، 23-24 افريل 2012، عمان .

- مفتات العربي: دور التكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الخدمات الصحية بالمؤسسات العمومية الاستشفائية مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر شعبة علوم التسيير تخصص تسيير الهياكل الإستشفائية، السنة الجامعية 2017\_2018.

محمد عساف عبد المعطي، فاتح صالح محمد : أسس العلاقات العامة، دار الحامد للنشر والتوزيع، بدون سنة .

- محمد بن سعد السريع: الادوار المؤسسية والانشطة للعلاقات العامة في المستشفيات الحكومية والخاصة، دراسة ميدانية لمديري العلاقات العامة في المملكة العربية السعودية، مذكرة لنيل شهادة ماجيستر في الاعلام، جامعة الملك سعود، المملكة العربية السعودية، 2005.

ياسين مسيلي: العلاقات العامة في المؤسسة الصحية الجزائرية، دراسة ميدانية بالمشفى الجامعي، ابن باديس- قسنطينة- مذكرة لنيل شهادة الماجيستر، قسم الاعلام والاتصال، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر 2008-2009.

نافع دانون حميد الدياخ، سنديّة مروان السلطان، أفاق توظيف إلتفاتة الطبية في تحقيق جودة الخدمة الصحية بتطبيق على بعض المستشفيات محافظة نينوى، مجلة تنمية الرافدين، مجلد32، العدد101، جامعة الموصل، 2010،

عدمان مريزق: الذكاء الاصطناعي والطب عن بعد في مجال الرعاية الصحية قراءة للواقع الجزائري، المؤتمر العلمي السنوي للحادي عشر ذكاء الاعمال والاقتصاد المعرفة، جامعة الزيتونة الاردنية، 23-24 أفريل 2012، عمان

مفتات العربي: دور التكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الخدمات الصحية  
بالمؤسسات العمومية الاستشفائية مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر شعبة علوم التسيير  
تخصص تسيير الهياكل الإستشفائية، السنة الجامعية 2017.

محمد عساف عبد المعطي ، فاتح صالح محمد : أسس العلاقات العامة، دار الحامد للنشر  
والتوزيع، بدون سنة ،

محمد بن سعد السريع: الادوار المؤسسية والانشطة للعلاقات العامة في المستشفيات  
الحكومية والخاصة، دراسة ميدانية لمديري العلاقات العامة في المملكة العربية السعودية،  
مذكرة لنيل شهادة ماجستير في الاعلام، جامعة الملك سعود، المملكة العربية السعودية  
،2005.

ياسين مسيلي: العلاقات العامة في المؤسسة الصحية الجزائرية، دراسة ميدانية بالمشفى  
الجامعي، ابن باديس- قسنطينة- مذكرة لنيل شهادة الماجستير، قسم الاعلام والاتصال،  
جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر 2008-2009.

محجوب، عطية الفدائي: طرق البحث العلمي في العلوم الاجتماعية(منشورات عمر  
المختار)، دار البيضاء، الجزائر، 1994.

مروان عبد الله ابراهيم: أسس البحث العلمي، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان  
: الاردن ،  
2000.

جمال زكي وآخرون: أسس البحث العلمي، دار الفكر العربي، 1962.  
عبد الباسط محمد حسين: البحث الاجتماعي، الطبعة المصرية، الاسكندرية، مصر، ط1،  
بدون سنة.

محمد قاسم: مدخل إلى المناهج البحث العلمي، دار النهضة العربية للطباعة والنشر،  
بدون سنة ..

صلاح الدين شروخ: منهجية البحث العلمي، دار العلوم، عنابة، الجزائر، 2003.  
علي عبد الرزاق جلي : تصميم البحث الاجتماعي، دار المعرفة الجامعية،  
الاسكندرية، 1995.

فضيل ديلو وآخرون : أسس المنهجية، منشورات جامعة منتوري، قسنطينة، 1999.  
رشيد ذرواتي: تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية والانسانية،  
زعباش للطباعة والنشر، بوزريعة ، الجزائر، ط4، 2012.

جمال زكي والسيد ياسين: أسس البحث العلمي، دار الفكر العربي، القاهرة مصر بدون  
سنة، 2005.

موريس انجرس: منهجية البحث العلمي في العلوم الانسانية، دار القصبه للنشر  
والتوزيع، الجزائر، 2004-2005.

فهرس

الجد اول

والأشكال

الصفحة	العنوان	رقم الجدول
79	يوضح توزيع المبحوثين حسب الجنس	01
80	يوضح توزيع المبحوثين حسب الوظيفة.	02
81	يوضح توزيع المبحوثين للوسائل الاتصال الالكتروني التي يستخدمها	03
83	يوضح توفر جهاز حاسوب في عملية الاتصال وادخال البيانات	04
84	يوضح الاتصال الالكتروني زاد من وجود العلاقات الاجتماعية بين الادارة والعاملين وفيما بينهم	05
85	يوضح التعامل بالبريد الالكتروني	06
86	يوضح استعمال الماسح الضوئي في إجتماع أو تكوين داخلي	07
87	يوضح مفهومك للعلاقات الاجتماعية	08
88	يوضح إذا كان هناك ادارة خاصة بالعلاقات الاجتماعية داخل المنظمة	09
89	يوضح توزيع المبحوثين حسب الوظائف التي يقوم المكتب الذي يمثل العلاقات الاجتماعية داخل المنظمة	10
90	يوضح توزيع المبحوثين حسب علاقتك بمسؤول مكتب العلاقات الاجتماعية	11
92	يوضح توزيع المبحوثين حسب الوسائل التي تعتمد عليها إدارة العلاقات العامة في أداء مهامها	12
94	يوضح استخدام الطرق الحديثة في الاتصال داخل المنظمة سهل العمل	13
95	يوضح الاعلام عن طريق الهاتف الذكي بمختلف تطبيقاته حسنة العلاقات الاجتماعية المهنية داخل المنظمة	14
96	يوضح المشاكل التي تواجهها العلاقات الاجتماعية داخل المنظمة الصحية	15

الصفحة	العنوان	رقم الشكل
79	يبين نسبة توزيع المبحوثين حسب الجنس	01
80	يبين نسبة توزيع المبحوثين حسب الوظيفة	02
82	يبين نسبة توزيع المبحوثين للوسائل الاتصال الالكترونية التي يستخدمها	03
83	يبين نسبة توفر جهاز حاسوب في عملية الاتصال وادخال البيانات	04
84	يبين نسبة الاتصال الالكتروني زاد من وجود العلاقات الاجتماعية بين الادارة والعاملين وفيما بينهم	05
85	يبين نسبة التعامل بالبريد الالكتروني	06
86	يبين نسبة استعمال الماسح الضوئي	07
87	يبين نسبة مفهومك للعلاقات الاجتماعية	08
88	يبين نسبة ادارة خاصة بالعلاقات الاجتماعية داخل المنظمة	09
89	يبين التوزيع حسب الوظائف	10
90	يبين التوزيع حسب علاقة المسؤول مكتب العلاقات الاجتماعية	11
92	يبين توزيع حسب الوسائل التي تعتمد عليها ادارة العلاقات العامة	12
94	يبين نسبة استخدام الطرق الحديثة في الاتصال داخل المنظمة	13
95	يبين نسبة الاعلام عن طريق الهاتف الذكي	14
96	يبين نسبة المشاكل داخل المنظمة الصحية	15

## المخلص:

ترتكز إشكالية دراستنا على تأثير الاتصال الالكتروني على العلاقات الاجتماعية داخل المنظمة الصحية بالمسيلة ، من خلال دراسة حالة مستشفى الزهراوي بالمسيلة ، حيث تطرقنا الى ثلاث فصول نظرية فصل خاص بالاتصال الالكتروني وفصل خاص العلاقات الاجتماعية داخل المنظمة الصحية وفصل خاص بتأثير الاتصال الالكتروني على العلاقات الاجتماعية داخل المنظمة الصحية بالإضافة الفصل التطبيقي واعتمدنا على منهج الوصفي ،وكعينة للدراسة فقد أخذنا 51 مفردة من المجتمع الكلي 607 موظف ولقد تم الاعتماد على أداة الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات من المبحوثين ،حيث تم تقسيم الاستمارة الى ثلاث محاور :المحور الاول :الاتصال الالكتروني في المؤسسة الاستشفائية الزهراوي بالمسيلة والمحور الثاني :العلاقات الاجتماعية داخل المنظمة الصحية ، بالمسيلة ،اما فيما يخص المحور الثالث تأثير الاتصال الالكتروني على العلاقات الاجتماعية داخل المنظمة الصحية ،فقد قمنا بالتحليل الكمي للجداول وتحصلنا على النتائج التالية :الاتصال الالكتروني ذو مكانة واهمية داخل المنظمة الصحية ، ويعد عامل مهم جدا وضروري اذ يساهم في تحسين أداء الموظفين وتزويدهم بالمعلومات إضافة الى ذلك سير العمل وتحقيق التناسق بين اوجه المصالح المختلفة في المنظمة وتملك المنظمة الصحية خلية اتصال الا انها غير فعالة ولا تقوم بدورها كما ينبغي وذلك من خلال تنظيم الاتصال بين الرئيس والمرؤوسين وبين العاملين فيما بينهم ويطغى على المنظمة الصحية الاتصال النازل حيث يلعب مهما من الرئيس الى المرؤوسين حيث يكون على شكل أوامر وتعليمات وغياب حرية العمال في ابداء الرأي حول مسائل العمل مما يؤدي لغياب روح المبادرة ،وأیضا لا تمنح لهم فرص لتعبير عن مشاكلهم وشكاويهم بحيث لا تأخذ هذه الاخيرة بعين الاعتبار مما يؤدي الى ضعف ونقص مردودية العمل.

**الكلمات المفتاحية:** الاتصال الالكتروني ، العلاقات العامة، المنظمة الصحية .

## Abstract:

The problem of our study is based on the impact of electronic communication on social relations within the health organization in the mean, through the study of the case of Zahrawi Hospital in Al-Silasila, where we discussed three chapters theory of separation of electronic communication and a special chapter of social relations within the health organization and a chapter on the impact of electronic communication on social relations within the health organization in addition to the application chapter and we relied on the descriptive approach, and as a sample of the study we took 51 individuals from the total community 607 employees and we relied on the questionnaire tool as a tool The first axis is the electronic communication in the Zahrawi hospital institution and the second is: social relations within the health organization, but with regard to the third axis, the impact of electronic communication on social relations within the health organization, we have quantitatively analyzed the tables and obtained the following results: electronic communication of a status and importance within the health organization, which is a very important and necessary factor as it contributes to improving the performance of employees and providing them with the following results: electronic communication of a place and importance within the health organization, and is a very important and necessary factor as it contributes to improving the performance of employees and providing them with the following results: electronic communication of a place and importance within the health organization, and is a very important and necessary factor as it contributes to improving the performance of employees and providing them with the following results: electronic communication of a place and importance within the health organization, and is a very important and necessary factor in contributing to improving the performance of employees and providing them with the following results: electronic communication of a significant place within the health organization. For information ...

**Keywords:** Electronic communication, public relations, health organization.