

**الاتصال الحواري التفاعلي الإلكتروني وعلاقاته بالعلاقات العامة  
عبر صفحة الفيس بوك**

دراسة ميدانية للمؤسسة الإستشفائية لصحة الجوارية بولاية مستغانم دائرة سيدي لخضر.

مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي  
في علوم الاعلام والاتصال

اشراف الاستاذة

د/عكروت فريدة



اعداد الطالبات

- مسعودان جمعية

- مسعودان آمال

أعضاء لجنة المناقشة

الصفة	الاسم	الرتبة	عن الجامعة
رئيسا	بلفوضيل نصيرة	أستاذ محاضر - -	جامعة مستغانم
مؤطرا	د/عكروت فريدة	أستاذ محاضر - -	جامعة مستغانم
مناقشا	رقاد حليلة	أستاذ محاضر - -	جامعة مستغانم



UNIVERSITE  
Abdelhamid Ibn Badis  
MOSTAGANEM

جامعة عبد الحميد ابن باديس-مستغانم

كلية العلوم الاجتماعية

قسم العلم الانسانية

شعبة علوم الاعلام والاتصال

تخصص اتصال وعلاقات عامة



UNIVERSITE  
Abdelhamid Ibn Badis  
MOSTAGANEM

الاتصال الحوارى التفاعلى الإلكتروني وعلاقاته بالعلاقات العامة  
عبر صفحة الفيس بوك

دراسة ميدانية للمؤسسة الإستشفائية لصحة الجوارية ,بولاية مستغانم ,دائرة سيدي لخضر .

مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي  
في علوم الاعلام والاتصال

اشراف الاستاذة  
د/عكروت فريدة

اعداد الطالبات  
- مسعودان جمعية  
- مسعودان أمال

أعضاء لجنة المناقشة

الصفة	الاسم	الرتبة	عن الجامعة
رئيسا	بلفوضيل نصيرة	أستاذ محاضر - -	جامعة مستغانم
مؤطرا	د/عكروت فريدة	أستاذ محاضر - -	جامعة مستغانم
مناقشا	رقاد حليلة	أستاذ محاضر - -	جامعة مستغانم

السنة الجامعية: 2022-2023

## شكر وتقدير

نشكر المولى عز وجل الذي اتم علينا نعمته وعظيم فضله ومنحنا القدرة والصبر على هذا العمل المتواضع نتوجه بالشكر والامتنان الى الاستاذة المشرفة "عكروت فريدة" على صبرها معنا والتي لم تبخل علينا بنصائحها وارشاداتها ,  
كما نتقدم بالشكر الخالص الى كل اساتذة قسم علوم الاعلام والاتصال الذين كانوا يد عون لنا و السند الدائم طيلة مشوارنا في الجامعة  
ونشكر في الاخير كل من ساعدنا سواء من قريب او بعيد  
فالحمد لله الذي تتم بنعمته الصالحات

## اهداء آمال

" وقل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون "

صدق الله العظيم .

الحمد لله وصلات على سيد الخلق و اخر المرسلين محمد عليه افضل الصلاة وازكى التسليم

وبعد

اهدي ثمرة جهدي الى من جعل الله الجنة تحت اقدامها ونبع الحنان امي الحبيبة

الى من افنى عمره من اجلي اسعادي والدي الغالي .

الى امي الثانية جدتي الغالية

الى من تقاسمت معهم ظلام الرحم اخوتي واخواتي

الى اعز انسان الذي تقاسمت معه الحياة بجلوها ومرارتها

الى حبايب قلبي معاذ ,لؤي ,صهيب

الى صديقتي وصيفة التي تقاسمت معي عناء وشقاء هذا التعب العمل

الى كل صديقاتي بالدراسة وغير الدراسة

الى كل هؤلاء اهدي هذا العمل .

## إهداء جمعية

اهدي ثمرة هذه السنين الى :

روح جدى الطاهرة \_رحمة الله تعالى عليه

الى من تعجز الكلمات عن ذكر مآثرها الى الشمس التى انارت دربي بوجودها

الى التى لن اوفيهما حقها مهما قلت عنها

أمي العزيزة

الى النفس المليئة بالخير الى من افتخر بحمل اسمه وأطمح الى نهج دربه

الى من تعب لأجلي

أبي الكريم

الى جدي الثاني الذي كان سندا لي وأبا ناصحا أطال الله في عمره

الى أمي الثانية التي غمرتني بدعائها ودعمها لي نفسيا حفظها الله لنا

الى اخوتي وأخواتي حفظهم الله لي أمله أن يكمل الله حياتهم بالنجاح

الى جميع صديقاتي اللذين قضيت معهم أجمل الأيام والساعات واللذين تقاسمت

معهم مشاعر الفرح والأمل

الى من دعمني وسادني زوجي امين

الى من أتممت معها خمس سنوات وشاركتني في اتمام هذا العمل زميلتي وأختي

مسعودان أمال

أهدي ثمرة جهدي ومسيرة أشهر من العمل الى كل من همه أمري و أسعده

نجاحي ولو بدعاء أو كلمة داعمة خالاتي الحنونات

## فهرس المحتويات

الصفحة	موضوع
ا - ب - ج	مقدمة
	ملخص الدراسة
<b>الاطار المنهجي للدراسة</b>	
05	1- اشكالية الدراسة
05	2- تساؤلات الدراسة
06	2- اسباب اختيار الموضوع
06	3- اهمية الدراسة
06	4- اهداف الدراسة
09	5- مفاهيم الدراسة
09	6 - منهج الدراسة
10	1- مجتمع البحث والعينة
10	8- ادات الدراسة
11-12	9- الدراسات السابقة
14	10- الدراسات الاستطلاعية
<b>الاطار النظري للدراسة</b>	
<b>الفصل الاول : ماهية نظرية الاتصال التفاعلي</b>	
	تمهيد
17	المبحث الاول: نشأة نظرية الحوار التفاعلي
18	المبحث الثاني: تعريف نظرية الحوار التفاعلي
18	المبحث الثالث: انواع نظرية الحوار التفاعلي
22	المبحث الرابع: ادوات ونماذج نظرية الحوار التفاعلي
	خلاصة
<b>الفصل الثاني: ماهية العلاقات العامة</b>	
	تمهيد
28	المبحث الاول: نشأة و مفهوم العلاقات العامة
29	المبحث الثاني: مبادئ العلاقات العامة
30	المبحث الثالث : خصائص و انواع العلاقات العامة
31	المبحث الرابع : وظائف العلاقات العامة
32	المبحث الخامس : مهام العلاقات العامة
33	المبحث السادس : اهمية واهداف العلاقات العامة

	خلاصة
الاطار التطبيقي للدراسة	
	تمهيد
37	1-نشأة المؤسسة العمومية لصحة الجوربية
37	2-تعريف المؤسسة العمومية لصحة الجوربية
40	3-تنظيم المؤسسة ومختلف مهامها
41	4-الهيكل التنظيمي للمؤسسة
42	5-مواقع التواصل الاجتماعي
43	6-الصفحة الرسمية للمؤسسة العمومية لصحة الجواربية بسيدي لخضر
59	7-النتائج العامة
58	8-الخاتمة
62	9-قائمة المصادر و المراجع
	10-الملاحق

## فهرس الجداول

الصفحة	العنوان	رقم الجدول
45	وحدة اللغة	01
46	وحدة اشكال النشر	02
47	وحدة الروابط المتاحة	03
47	وحدة الاعجاب بالمنشور	04
48	وحدة موضوع النشر	05
49	وحدة الجمهور المستهدف	06
49	وحدة عدد المشاركين	07
50	وحدة استفسار حول الموضوع	08
50	وحدة ردود حول الاستفسارات	09
51	وحدة عدد التعاليق على المنشور	10
52	وحدة الصدر للمنشور	11



## ❖ ملخص الدراسة:

إن دراستنا تتمحور حول الاتصال التفاعلي وعلاقته بالعلاقات العامة داخل المؤسسة العمومية للصحة الجوارية عبر صفحة الرسمية.

بما أن الإتصال الحوارية التفاعلي أحد أهم الوسائل الاتصالية, وباعتبار العلاقات العامة إحدى أهم القنوات الإتصالية والتي تشكل محورا أساسيا في كل مؤسسة, فهم بذلك يحققان الإنسجام و التكامل و التفاهم بين المؤسسة و جماهيرها التي تتفاعل معها عن طريق وسائل الاتصال المتنوعة وهذا ما استعملته المؤسسة العمومية لصحة الجوارية EPSP, لتتواصل مع جماهيرها عبر الصفحة الرسمية للمؤسسة, للتعرف على آراء جمهورها وجهات نظره وتجسيد الحوار والتفاعل من خلال التعليقات كالأستفسارات و ردود الفعل

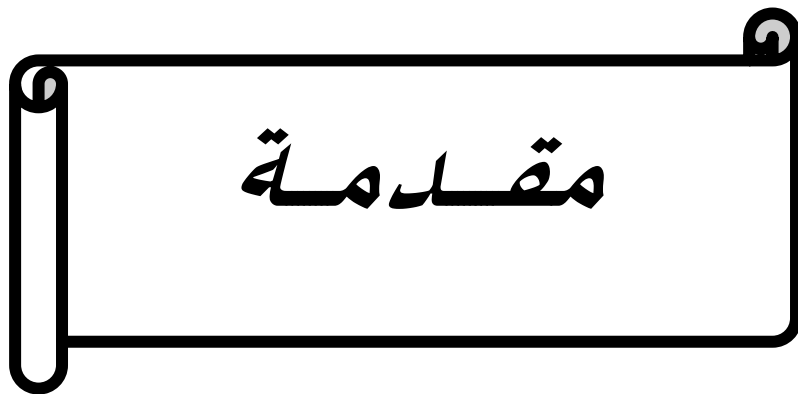
حيث توصلنا من خلال بحثنا الى نتائج من اهمها ان الاتصال الحوارية في المؤسسة الاستشفائية لا يتجسد بالفعل, والعلاقات العامة لا تطبق فيها فعلا, فهي كمصطلح وتوظفهما شكلي فقط.

## ***Study summary:***

Our study focused on interactive dialogue communication and its relations with public relations within the Public Organization for Neighbourhood Health

As interactive dialogue communication is one of the most important means of communication Public relations are one of the most important channels of communication and are central to each institution, They thus bring harmony and complementarity and understanding between the organization and its audiences that interact with it through various means of communication and this is what the Public Institution for Neighbourhood Health EPSP has used to communicate with its audiences through the Foundation's official page, so as to learn about its audiences and perspectives and reflect dialogue and interaction through comments of inquiries and feedback.

Through our research, we have reached results, the most important of which is that interactive interactive communication at the hospital does not actually materialize, and public relations do not apply in it, as a term and employ them only formally.





## ❖مقدمة:

مرت المعرفة عبر القرون بعدة أدوار, بدأت منذ إستخدام الإنسان لأشكال عديدة من الوسائط لنقل أفكاره إلى الآخرين إبتداء من النقش على الحجر وجدران الكهوف, وكل ما أمكن الكتابة عليه, حتى الورق له دور في التعبير ونقل العلم والمعرفة الى أن ظهرت الطباعة في القرن 15 الخامس عشر الميلادي, فأحدثت الكلمة المطبوعة ثورة في مجال نشر المعلومات مماساهم في مضاعفة الانتاج الفكري العالمي, كما احدث التطور التكنولوجي الحديث في منتصف عقيدة التسعينات من القرن الماضي ثورة هائلة في مجال الاتصال, ومن بينها الانترنت الشبكة العالمية للمعلومات التي إنتشرت في كل انحاء العالم واختزلت الحدود الزمنية والمكانية حتى حققت ما يعرف بالقرية الكونية.

وتعتبر وسائل الاعلام والاتصال السمعية البصرية من أهم وسائط الاتصال الحديثة التي سيطرت على الافراد والجمعات . كما ان ضعف الوسائل الاعلامية الاخرى في جانب الاتصال التفاعلي سبب لإهتمام بدراسة دور التفاعلية من بداية القرن العشرين , فبدأ الاهتمام بشكل كبير بالدراسة والبحث, خاصة في موضوع قصور الاتصال التقليدي ذي الاتجاه الواحد في وسائل الاعلام التقليدية .

إن المؤسسات ليست في انعزال عن الاتصال التفاعلي خاصة على شبكة الانترنت التي أتاحت للمؤسسة أو الموظف أو الجمهور ككل معظم اساليب الاتصال من خلال وسائلها التفاعلية المتعددة والتي شكلت ظاهرة حديثة في مجتمعنا خاصة بعد التطور الملحوظ والاستعمالات المختلفة.

ويتبين ذلك من خلال ملاحظة التواجد الكبير والتفاعل الملحوظ من قبل الجمهور بواسطة الاتصال الحوارى التفاعلي, حيث احدث هذا الاخير تطورات تكنولوجية كبرى, مما وفر المعدات والامكانيات المختلفة واحداث التقاهم المتبادل والحوار بين المؤسسات و جماهيرها. وكل هذا من اجل مسايرة ركب التطور, رغم تطورات العلاقات العامة واسهامها الكبير في النهوض بالمؤسسات وترقيتها ودور في تحقيق الاهداف المسطرة وتفعيل الاتصال داخل المؤسسة وخارجها, الا انها تواجه عقبات عدة كنقص الاحترافية في ممارستها . ويكمن هذا الشكل من العلاقات العامة الالكترونية من خلال الاتصال الحوارى الذي يتم في المواقع الالكترونية للعلاقات العامة للمؤسسة الحديثة والمعاصرة, بهدف التقرب

أكثر للجمهور من المؤسسة, واضفاء الشفافية وروح العمل للمؤسسة قصد تكوين صور ذهنية جد حسنة عنها وهذا لتحقيق هدفها المرجو سواء كان ماديا او معنويا, وبناءا على ما تقدم جاءت هذه الدراسة لتسليط الضوء على دور الحوار التفاعلي في تجسيد العلاقات العامة داخل المؤسسة العمومية للصحة الجورية ؟ وقد اشتمل البحث على مقدمة وفصل المنهجي وفصيلين نظري وفصل تطبيقي .

## ✓الفصل المنهجي:

الاطار المنهجي للبحث :يحتوي على الاشكالية, تساؤلات الدراسة, فرضيات الدراسة, اهمية الدراسة, اهداف الدراسة, اسباب اختيار الموضوع, الدراسات السابقة, منهج الدراسة, ادوات الدراسة, مفاهيم الدراسة .

## ✓الاطار النظري:

الفصل الاول : ماهية نظرية الاتصال الحواري.

تمهيد.

المبحث الاول : نشأة نظرية الحوار التفاعلي .

المبحث الثاني: تعريف نظرية الحوار التفاعلي .

المبحث الثالث: انواع نظرية الحوار التفاعلي .

المبحث الرابع: ادوات ونماذج نظرية الاتصال التفاعلي.

خلاصة.

الفصل الثاني: ماهية العلاقات العامة.

تمهيد.

المبحث الاول: نشأة ومفهوم العلاقات العامة.

المبحث الثاني: مبادئ العلاقات العامة.

المبحث الثالث: تنظيم واجبات العلاقات العامة.

المبحث الرابع: انواع وخصائص العلاقات العامة.

المبحث الخامس: وظائف العلاقات العامة.

المبحث الخامس: اهمية واهداف العلاقات العامة.

## ✓ الاطار التطبيقي:

تمهيد:

نشأة المؤسسة العمومية لصحة الجورية  
تعريف المؤسسة العمومية لصحة الجورية  
تنظيم المؤسسة ومختلف مهامها  
الهيكل التنظيمي للمؤسسة  
مواقع التواصل الاجتماعي

الاطار المنهجي





## ❖ اشكالية الدراسة :

-الاتصال الحوارى التفاعلى فى مجال العلاقات العامة هو الاتصال الذى يؤدى الى خلق نوع من الاستجابة تجاه اهداف المسطرة من طرف المؤسسة ,حتى تتحقق هذه الاهداف بأحسن الوسائل و اقل التكاليف ,وهو بالنسبة لأعضاء المنظمة يعد السبيل الوحيد لديناميكية الجماعة و للتغلب على النزاع الذى ينشا بين افراد التنظيم على كل المستويات ,فبدون الاتصال الدائم نفقد الحوار اللازم لسير العمل وذلك يعد اهم العمليات الادارية ,ولهذا اصبحت الوظيفة الرئيسة فى العلاقات العامة هي وظيفة الاتصال والتحاوور, حيث تكون العلاقات بفضل التكنولوجيا اكثر أهمية , لأنها تلعب دورا بارزا فى المجتمعات المعاصرة من خلال تقديم وتحديد المعلومات المقدمة للجمهور , خاصة أنشطة المؤسسات المختلفة توجهها و كذلك دورها فى تنظيم وممارسة العلاقات بين مؤسسة والجمهور الداخلى و الخارجى بصفة عامة .

من اهم و ابرز مظاهر التكنولوجيا الحديثة الانترنت التى ساهمت بشكل كبير فى التأثير على كافة انماط الاتصال التفاعلى , وهذا يتم عن طريق شبكة التواصل الاجتماعى التى اصبحت سلاح ذو حدين

تعرف بانها منظمة الكترونية تربط بين المشتركين وذلك عبر مواقع الخاصة والشبكات الاجتماعية , نجحت بشكل كبير فى استقطاب الجماهير لكونها مست كل الفئات العمرية ويمكن نشر كل ما يراد التعريف به من طرف المؤسسة ويعد استجابة من طرف الجماهير المستهدفة .

وعليه نطرح الاشكال الاتى ما هو دور الحوار التفاعلى فى تجسيد العلاقات العامة عبر المواقع الالكترونية ؟

### تساؤلات الدراسة

ماهى اهم المبادئ التى يقوم عليها الحوار التفاعلى ؟

ماهى مختلف الاساليب والوسائل التفاعلية مستعملة للحوار المتبادل بين الصفحة الرسمية و جمهورها؟

ماهى المكانة التى تحتلها مضامين الصفحة الرسمية عند جمهورها؟

هل توجد علاقة تفاعلية بين الصفحة الرسمية و جمهورها خاصة فى تكوين العلاقات ؟

هل للإتصال الحواري دور في تكوين علاقات عامة ؟  
كيف يتفاعل مستخدمي الفاسبوك مع الصفحة الرسمية للمؤسسة لبناء علاقات عامة جيدة؟  
ماهي اللغة المستعملة من طرف الجمهور في الصفحة الرسمية للمؤسسة EPSP؟

### ❖ اسباب اختيار الموضوع :

#### ✓ اسباب موضوعية :

الدور الذي حققه الإتصال التفاعلي في بناء علاقات عامة داخل المؤسسة .  
تعد العلاقات العامة اهم الركائز لنجاح ديمومة استقرار المؤسسة .  
قابلية هذا الموضوع لدراسة سواء من الناحية النظرية و التطبيقية .  
الانتشار الهائل لمواقع التواصل الاجتماعي عبر العالم وخاصة الفاسبوك الذي يعد اكثر استخداما , وهذا ما جعله فضاء للبحوث و الدراسات .

#### ✓ اسباب ذاتية :

ارتباط مباشر الذي يربط موضوع بحثنا بتخصص اتصال وعلاقات عامة.  
الرغبة و الميول النفسية لمعرفة دور الحقيقي والواقعي للاتصال الحواري التفاعلي في تحقيق العلاقات العامة.

### ❖ اهمية الدراسة:

تكمن اهمية موضوع بحثنا حول اتصال الحواري التفاعلي وعلاقته بالعلاقات العامة  
يعد من اهم الركائز الاساسية في المؤسسات .  
العلاقات العامة تسمح للمؤسسة بفهم المحيط الذي تنتمي اليه و التعرف على المواقع و آراء المجتمع حوله .  
تقوم بخلق جو من الثقة بين المؤسسة و جماهيرها الداخلية والخارجية لان الهدف الاساسي للمؤسسة هو كسب تأييد و ولاء من تتعامل معهم.

### ❖ اهداف الدراسة:

لا يخلو اي بحث علمي من منطلقات معينة تسعى في النهاية الى تحقيق جملة من الغايات ; وان هذه الدراسة تهدف في مجملها الى :

-تهدف هذه الدراسة الى الحصول على درجة الماجستير في العلاقات العامة, وتحمل هدفا يتمثل في اشباع رغبة الباحث في معرفة محتوى الموضوع المناقش وجمع المعلومات والمعارف في هذا الاطار, وتدريب على منهجية البحث وتحديد تحليل المحتوى للمواقع الالكترونية.

-تحديد اهم الوسائل الاتصالية المستخدمة للعلاقات العامة لتحقيق الاتصال الحواري التفاعلي.

-التعرف على اهم المنشورات التي تناولتها صفحات الفاسبوك.

-اطلاع على نشاطات المختلفة من اجل تحسين صورة المؤسسة.

-معرفة مدى استفادة الجمهور من الاتصال الحواري التفاعلي.

### ❖ مفاهيم اجرائية :

#### -الاتصال :

• **التعريف الاصطلاحي :** هو اطلاق المعلومات واصابة الهدف بها وذلك بتأكيد من ان تلك المعلومات تم فهمها متخطية العوائق التي تقابلها لكي تتحقق الرسالة هدفها ، و يتم من خلال ثلاث خطوات هي الإرسال و الرسالة والإستقبال<sup>1</sup>.

**ويعرفه كارل هوفلاند:** بأن الإتصال هو العملية التي يقوم بها الفرد وغالبا ما تكون رموز شفوية لتعديل سلوك أفراد الآخرين<sup>2</sup>.

• **التعريف الاجرائي:** هو العملية التي من خلالها ينقل الفرد او الجماعة بعض الرسائل من اجل التأثير على سلوك الافراد او الجماعات الاخرى ويغيره حسب الرغبة المعتبرة .

#### -الدور :

• **-التعريف الاصطلاحي:** يعرف على انه نموذج يتركز على بعض الحقوق والواجبات ويرتبط بوضع محدد للمكانة داخل الجماعة او موقف اجتماعي معين<sup>3</sup>.

1رضوان بلخيري , صارة جابري , مدخل للاتصال والعلاقات العامة, جسور لنشر والتوزيع , ط01 , 2013 , ص07 .

2مي عبد الله , من الاطر المعرفية الى الاشكالية المنهجية , دار النهضة العربية , ط10 , 2011 , ص64 .

3محمد عبد الرحمان واخرون , المعجم الشامل في ترجمة مصطلحات علم الاجتماع وعلم النفس الاجتماعي , عربي , انجليزي , فرنسي , دار الوفاء الاسكندرية , 2006 , ص146 .

• **-التعريف الاجرائي :** هو الجهود المخططة التي تقوم بها ادارة العلاقات العامة لتحديد ووضع ادوار العاملين داخل المنظمة.

### **-العلاقات العامة :**

• **-العريف الاصطلاحي :** العلاقات العامة هي مجموعة من الجهود التي تبذلها منظمة من المنظمات وهذا بهدف ضمان الثقة و التفاهم المتبادل بين المنظمات وهذا بهدف ضمان الثقة و التفاهم المتبادل بين المنظمات و الجمهور الذي تتعامل معه بمختلف الأنساق<sup>1</sup>.

• **التعريف الاجرائي :** هي وضعية ادارية و عملية مستمرة كهيئة استشارية في اتخاذ القرار في مؤسسة خدمتية الجزائرية يمارسها مختصون في هذا المجال باستعمال وسائل الاتصال المختلفة بهدف تحقيق الاتصال داخل المؤسسة و خارجها بطريقة منظمة وسليمة .

### **-الحوار :**

• **-التعريف الاجرائي :** هو محادثة بين طرفين يغلب عليها الهدوء والبعد عن الجدل و التعصب والخصومة , يعرض فيها كل طرف ما لديه من افكار ودلائل وبراهين للوصول الى قناعات مشتركة ومتفق عليها من جميع الافراد او اكثر, ويكون له طابع عام اما سؤال او جواب بين طرفين او عرض افكار او تقديم نصيحة فالحوار يضم عدة مجالات منها فلسفية ثقافية اعلامية .. الخ

ويتغير في اسلوبه حسب الشخصيات والموضوع المناقش .

### **-التفاعل :**

• **-التعريف الاصطلاحي :** هو تأثير فرد على فرد اخر ولما كانت هذه التأثيرات ترتبط بميولاتهم واتجاهاتهم فان الافراد عادة يؤثرون في بعضهم نتيجة تفكيرهم اي تأثير عقل على عقل اخر.<sup>2</sup>

<sup>1</sup>صالح خليل ابو اصبع ,الاتصال الجماهيري ,دار الشروق للنشر والتوزيع,ط01, عمان , الاردن , 1999, ص254 .  
<sup>2</sup>الجملي خليل خيري , الاتصال ووسائله في المجتمع الحديث , المكتب الجامعي الحديث , الاسكندرية , مصر, 1997, ص14 .

## -الحوار التفاعلي :

هو عبارة عن مركب ووسيلة ترحل من خلالها وبواسطتها عمليات التفاعل في المجتمع يعني حالة مساواة بين المشاركين في الاتصال و التماثل في القوى الاتصالية اي انه يؤدي الى الاتصال والاتفاق الجماعي من خلال التبادل الحر للأراء دون تدخل او تأثير من مصادر القوى خارجية اخرى<sup>1</sup>.

## ❖منهج الدراسة:

تعتمد اي دراسة على منهج يكون كأساس للعمل فهو كفيل لقيادة الباحث في مختلف مراحل بحثه ويقصد به على انه مجموعة الاجراءات و الخطوات الدقيقة المتبناة من اجل وصول الى الخطوات الفكرية العقلانية الهادفة الى بلوغ نتيجة معينة, فهو وسيلة تمكنه من بناء بحثه وفق خطة متكاملة تسمح له بعدم خروج عن متطلبات ذلك البحث و بما ان دراستنا تهدف لمعرفة دور الحوار التفاعلي في تحسين العلاقة بين الجمهور والمؤسسة عبر مواقع التواصل الاجتماعي فكان لا بد علينا اختيار اسلوب تحليل المضمون الذي نرى انه يمكننا من الحصول على نتائج للإجابة على الاشكال المطروح. وبالتالي فان تحليل المضمون هو الانسب , لأنه يندرج ضمن الدراسات التحليلية بحكم انه تقنية غير مباشرة التي تهدف الى تحليل صفحة الفاسبوك وعليه يعرف على انه تقنية غير مباشرة تطبق على المادة مكتوبة سمعية بصرية, وعرفه كاتز وفيستنجر والبحث الذي يهدف الى الوصف الموضوعي المنظم وتحويل المضمون الاعلامي اذا امكن الي مفهوم كمي لهدف تأويله -وعرفه لا زويل بانه اسلوب يهدف الى الوصف الدقيق والمحايد لما يقال عن موضوع معين وفق وقت معين<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> عبد الامير موييت الفيصل , الاتصال التفاعلي في البيئة الحديثة ,مجلة الباحث الاعلامي ,العدد44-45, كلية الاعلام ,جامعة بغداد ,سنة 2019 ص15 .

<sup>2</sup> سعاد عيساني , أولويات الاساتذة الجامعيين على صفحة الفاسبوك ,مذكرة لنيل الماجستير في علوم الاعلام والاتصال 2014

### ❖مجتمع البحث :

يعد مجتمع البحث الكلي لدراسة من الخطوات الأساسية في البحث العلمي ,حيث تم تحديد مجتمع البحث في دراستنا هذه التي تناولت دور الحوار التفاعلي في تجسيد العلاقات العامة في المؤسسة EPSP عبر المواقع التواصل الاجتماعي " لصفحة الرسمية للمؤسسة " ونظرا لصعوبات التي تشتمل عليها الدراسة في تحديد شامل لمختلف المنشورات تمثل مجتمع البحث في الجمهور الداخلي و الخارجي للصفحة الرسمية.

### ❖عينة الدراسة :

يمكن تعريف العينة على انها مجموعة جزئية من مجتمع الدراسة يتم اختيارها بطريقة مناسبة واجراء دراسة عليها ومن ثم استخدام تلك النتائج وتعميمها على كامل مجتمع الدراسة الاصيلي فالعينة تمثل جزء من مجتمع الدراسة من حيث الخصائص والصفات ويتم اللجوء اليها عندما تغني الباحث عن كافة وحدات المجتمع ,<sup>1</sup>و اعتمدنا على العينة القصدية فتم اختيارها من 20 منشور في الفترة الممتدة من 09 جانفي 2023 الى 04 افريل 2023 بصورة مباشرة وقصدية لما يتوافق مع موضوع البحث على الصفحة الرسمية

### ❖اداة الدراسة:

يلجا الباحث الى اكثر من اداة لجمع البيانات والمعلومات حول دراسة معينة وهذا راجع الى طبيعة مجتمع البحث , وعليه اخترنا استمارة تحليل المضمون كأداة تحليلية مناسبة لأنها تساعدنا في توفير الوقت والجهد وسهولة جمع المعلومات.

<sup>1</sup> د. الغول السعدي " العينات وانواعها " ,الدبلوم الخاص في التربية (جميع الاقسام) ,ص2

## ❖ الدراسات السابقة :

### ➤ الدراسة الاولى :

عبد الامير مويت الفيصل الاتصال التفاعلي في البيئة الحديثة مقال بمجلة الباحث الاعلامي العدد

44-45 كلية الاعلام – جامعة بغداد 2019.

### الاشكالية :

مما هو انعكاس الاتصال التفاعلي على راس المال الاجتماعي من خلال مستخدم شبكة الانترنت عبر قياس المؤشرات الخاصة بتكوين راس المال الاجتماعي , والتي تدل على تحقيق مواقع الانترنت لمكاسب راس المال الاجتماعي.

### نتائج الدراسة :

اكثر الانشطة التي يمارسها افراد العينة على الانترنت كانت تصفح مواقع الانترنت عامة بنسبة 96.4 , يليه ارسال الرسائل بنسبة 82.6 , ثم الاشتراك في الصفحات والمجموعات بنسبة 81.2 , ثم تصفح مواقع التواصل الاجتماعي بنسبة 74 , بينما تصفح المواقع الاخبارية بنسبة 71.2 , ثم ارسال النهائي للأخرين بنسبة 67.2 , يليها مشاهدة البومات الصور و الفيديو بنسبة 64.2 , ثم استخدام الدردشة بنسبة 61.4 , يليها الكتابة على مواقع التواصل الاجتماعي بنسبة 56 , ثم الكتابة في المواقع الاخرى بنسبة 52.2 بينما انشاء الصفحات و المجموعات بنسبة 47.4 , ويليهما استخدام الالعاب بنسبة 34.2 , ثم اخر تذكرة بنسبة 1.2 . ان عينة البحث ( طلبة الجامعة ) لديها راس مال اجتماعي مرتفع ويعود ذلك الى انهم يرون الاتصال من خلال الانترنت وسيلة قوية لتحقيق متطلباتهم في بناء مجتمع متقدم ينعم بالرفاهية والامان ويوفر لهم فرص لا قامة علاقات اجتماعية وتكوين صداقات وتواصل اجتماعي لزيادة الاواصر الاجتماعية<sup>1</sup>.

### الاستفادة من الدراسة :

<sup>1</sup> عبد الامير مويت الفيصل , الاتصال التفاعلي في البيئة الحديثة , مقال بمجلة الباحث الاعلامي , العدد 44-45 , كلية الاعلام , جامعة بغداد 2019

تتقاطع هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في متغير الاتصال التفاعلي , وقد استفدنا من هذه الدراسة في التعرف على مفهوم الاتصال التفاعلي , وكذلك علاقة شبكة الانترنت عن طريق هذا النوع من الاتصال, وقد اختلفت هذه الدراسة الحالية في نوع المنهج المستخدم والعينة وكذلك ادوات جمع البيانات.

### الدراسة الثانية:

الباحث علي حيدر الصالحي 2016, عنوان الدراسة دور الفاسبوك في تدعيم الحوار بين المنظمة والجمهور

دراسة في اطار نظرية الاتصال الحواري ,سعت الدراسة الى رصد وتقييم استخدام المنظمات العاملة في اليمن للفاسبوك في تدعيم الحوار مع جماهيرها ,وتقييم صفحاتها على الفاسبوك من منظور نظرية الاتصال الحواري .

### نتائج الدراسة:

تهتم معظم المضامين المنشورة على صفحات الفاسبوك بالمنظمات باستهداف العملاء واطراف المجتمع المحلي .

-قلة الاهتمام باستهداف المستثمرين والموزعين والموردين .

-جاءت منتجات وخدمات المنظمات في المرتبة الاولى بين قائمة المضامين التي تنشرها المنظمات عبر صفحاتها بالفاسبوك .

-وجود فروق ذات دلالة احصائية بين المنظمات الربحية وغير ربحية فكانت لصالح

المؤسسات الربحية<sup>1</sup>.

### الاستفادة من الدراسة:

ركزت الدراسة الحالية على تعزيز الحوار بين المنظمات وجمهورها ودور الفاسبوك في تدعيم الاتصال والتحاور والنقاش بين العملاء والمنظمات ,وقد تطابقت مع موضوع دراستنا في تعزيز الحوار والتفاعل والمنهج المستعمل وصفحة الفيس بوك ,وكان الاختلاف في

<sup>1</sup>علي حيدر الصالحي,دور الفاسبوك في تدعيم الحوار بين المنظمة والجمهور,2016



مجتمع البحث والعينة ، استخدمت صفحة الفاسبوك في جائحة كورونا على عكس ما تطرقنا اليه .

### ❖ الدراسات الاستطلاعية:

باعتبار الدراسة الاستطلاعية نقطة البداية للدراسة الميدانية وتتصف باللينة الاولى في البحث العلمي , وللحصول على البيانات والمعلومات يستلزم تصميم خطة استراتيجية من طرف الباحث للتحصيل على الكم الهائل من المعلومات اللازمة , ولهذا قمنا بزيارة المؤسسة العمومية لصحة الجوارية بسيدي لخضر ولاية مستغانم , في مدة دامة ثلاثة اشهر من اجل دراسة الاتصال التفاعلي وعلاقته بالعلاقات العامة عبر الصفحة الرسمية للمؤسسة , واتخذنا اجراءات من خلال وسائل بحثية ملائمة متمثلة في الدراسة الاستطلاعية ومن ثم الدراسة الاساسية.

### ➤ الهدف من الدراسة الاستطلاعية:

- ✓ الحصول على المعلومات الكافية عن كل ما يخص الصفحة الرسمية للمؤسسة وجمهورها .
- ✓ تمهيد الطريق لدراسة متقنة ومنظمة واشتملت على مجموعة من الاسئلة الهادفة حول كل ما له علاقة بالصفحة الرسمية للمستشفى .
- ✓ تمهيد الطريق لدراسة الاساسية من خلال انتقاء العينة التي تكون هي المستهدفة بالأساس من الدراسة.
- ✓ شملت كذلك في الاستمارة الاستطلاعية الالكترونية لاستفادة من المعلومات قبل الانطلاق في انجاز استمارة اساسية .
- ✓ الاستعانة بالمعلومات المستخلصة من الاستمارة الاستطلاعية .
- ✓ الاستعانة بالمقالات العلمية (asjp) مجلة البحوث العلمية الجزائرية .
- ✓ الاستعانة بالمجلات والكتب الالكترونية .
- ✓ الاستعانة بمذكرات الماجستير و الدكتوراة.
- ✓ الاستعانة بالدراسات السابقة

### ➤ نتائج الدراسات الاستطلاعية:

- ✓ ضبط مجتمع وعينة الدراسة في البحث بحيث تبين ان الصفحة الرسمية للمؤسسة لها دور بارز في تفعيل الاتصال الحواري لكن بنسبة متوسطة نوعا ما .
- ✓ يلعب الاتصال الحواري دورا بارزا وهام في توطيد العلاقة بين المؤسسة وجمهورها رغم قلة المعرفة بالعلاقات العامة لدى الموظفين الصفحة خاصة في استعمال طرق العلاقات العامة مع الجمهور والمؤسسة واستخدام الاساليب الاتصالية التفاعلية بشكل جيد من بينها الأنية كردة فعل في الحين لكن لم تتحقق النتائج المرجوة .
- ✓ تبين من خلال الدراسة الميدانية والتحليلية وجود ضعف وقلة في الاطلاع على المضامين ومنشورات المؤسسة , وهذا راجع الى عدم اهتمام المؤسسة بالجمهور المستهدف وكذا عدم وجود ثقة الجمهور والمصدقية , لاحظنا ذلك من خلال الاستفسارات وردود الفعل , ركزت المؤسسة على تحسين الصورة و اثبات نفسها فقط .
- ✓ اتضح من خلال الدراسة التي قمنا بها ممارسة الاتصال الحواري بنسبة قليلة , وهذا راجع الى عدم الإهتمام لأراء وإستفسارات الجمهور , لان هدف المؤسسة هو اثبات وتحسين الصورة شكلي فقط , وهذا ما يجعل العلاقة جد ضعيفة بين المؤسسة و المتابعين .
- ✓ تبين أن التفاعل في الصفحة الرسمية بشكل ايجابي يساعد المؤسسة الاستشفائية في كسب سمعة جيدة في البيئة المحيطة بها ولكن الأمر لم يتحقق ولم تنجح في كسب سمعة جيدة.



# الفصل الأول

ماهية نظرية الاتصال الحوارية التفاعلية

## ❖ الفصل الاول :ماهية نظرية الاتصال الحوارى التفاعلى.

➤ تمهيد

➤ نشأة نظرية الحوار التفاعلى

➤ تعريف نظرية الحوار التفاعلى

➤ انواع نظرية الحوار الفاعلى

➤ اداة ونماذج نظرية الحوار التفاعلى

➤ خلاصة

❖ تمهيد :

يعد الاتصال التفاعلى الحوارى عملية اتصالية بين المرسل والمتلقى ; لتبادل الافكار والآراء بينهما كانت تتم هذه العملية بقاء مباشر بين شخصين على ارض الواقع. اصبحت فى عالم افتراضى عبر شبكة الانترنت ومختلف المواقع الاجتماعية .

❖ **نشأة الحوار التفاعلى :**

ان الحقيقة البسيطة والواضحة امام الباحثين فى مجتمعاتنا الحديثة ان الفرد فى حاجة دائمة مع التفاعل مع الاخرين وفى حاجة الاعتماد الى الغير فى الكثير من المواقف التى تتطلب اشباع لحجته البيولوجية و النفسية حتى لا يكون سلوكه منعزل خاصة داخل المؤسسات الاجتماعية والفهم الصحيح لسلوك الفرد ككائن اجتماعى من خلال تفاعله مع غيره خاصة فى مواقف اجتماعية والتفاعل الاجتماعى هو التواصل بين شخصين او مجموعة او اكثر ويمتاز بالتأثير المتبادل بينهم وبالتفاعل الرمزي اللغة والرموز<sup>1</sup>.

مر الاتصال بعدة مراحل لذلك ظهر الاتصال التفاعلى ;ومن بين هذه المراحل كمايلي :

**(1) عصر العلامات والاشارات :** كان البشر يعيشون فى تجمعات صغيرة كالحوانات منذ ملايين السنين ;وكان فى تلك الفترة يوجد اتصال بين البشر والمجموعات فى بعضهم البعض وهذا ما جعلهم ينتقلون من جيل الى جيل ; فكان الاتصال بينهم عن طريق الاصوات ;الزمجرة ;الهمهمة ;الصراخ ;ولا ننسى الاشارات بالأيدي و الارجل.

**(2) عصر اللغة والتخاطب :** يرجع ظهور اللغة خلال 35-40 الف سنة مضت بين المخلوقات كالجنس البشرى تسمى (انسان الكرومانيون) الذى عثر على بقاياها فى كهف كرومانيون فى فرنسا مما سمح له ابتكار الكثير من احتياجاته فى هذا الوقت ,فعاث كمزارع وقام بتربية الحيوانات فى تلك الفترة ,وهنا برزت اهمية اللغة والاتصال .

**(3) عصر الكتابة :** استغرق الانسان ملايين السنين فى التوصل الى استخدام اللغة ; وإستغرق عدة قرون حتى تصبح الكتابة احدى الحقائق الانسانية فمرت الكتابة بعدة مراحل :

- الكتابة التصويرية .
- الكتابة على اساس النطق .
- كتابة الألف البائية .

**(4) عصر الطباعة :** تعتبر الطباعة من ابرز الابتكارات البشرية فى كل العصور ومرت بعدة مراحل للتطور.

<sup>1</sup>محمد محمد الحسانين -بعض المتغيرات النفسية المرتبطة بالاتصال التفاعلى لدى بعض طلاب الجامعة-دراسة استطلاعية -قسم علم النفس - جامعة طنطة -1989-ص2 ص3.

**5 عصر الاتصال الجماهيري :** و ذلك مع ظهور الصحافة الجماهيرية في القرن 19 شهد معالم ثورة الاتصال الجماهيري وبدأت سرعة نشاط الإتصال البشري لزيادة المطردة .

**6 عصر الاتصال التفاعلي :** شهد في النصف الثاني من القرن 20 اشكال تكنولوجيا الاتصال ; من ابرز مظاهر تلك التكنولوجيا ذلك الاندماج الذي حدث بين تكنولوجيا الحديثة وتكنولوجيا اقمار الصناعية<sup>1</sup>.

### ❖ تعريف الحوار التفاعلي :

يعد اتصال التفاعلي عصر هام في الحياة وله اهمية وفعالية خاصة مع زيادة التقدم التكنولوجي ويحتوي هذا الاخير على عدة تعاريف :

**اولا : اللجنة الدولية لمشكلات الاتصال :**الاتصال الحواري التفاعلي ليس مجرد تبادل الانباء والرسائل وانما هو نشاط فردي واجتماعي يشمل كل عمليات الحقائق والبيانات والمشاركة فيها .

**ثانيا : تعرفه جهان رشي :** بانه هو العملية التي يتفاعل بمقتضاها المتلقي ومرسل الرسالة , كائنات حية او بشر او الات في مضامين اجتماعية ; كما يتم نقل الافكار والمعلومات بين الافراد عن قضية معينة .

**ثالثا :** الاتصال التفاعلي يعتمد على التفاعل الرمزي اي على الحوار والمناقشة واللغة ; فتحدث خلال هذه المواقف بعض العمليات الذهنية المتعلقة بتفسير المعاني والمفاهيم يعني سيكولوجيا اللغة وعلم النفسي اللغوي .

**رابعا :** كارل هوفلاند : الاتصال هو عملية التي يقدم من خلالها القائم به منبهات ( رموز لغوية ) لكي يعدل سلوك افراد الاخرين مستقبلي الرسالة<sup>2</sup>.

**خامسا : كما يوضح بوشنر :** هناك بعض العوامل التي تتدخل في حدوث الاتصال التفاعلي بين "الطبيب والمريض " هذه العوامل هي : سوء الفهم، الشك ، تباين الهدف ، تباين التعريفات البعد الثقافي<sup>3</sup>.

ابراهيم العبيدي , مراحل تطور التاريخي للاتصال , من الرابط : <https://mawdoo3.com/100%d9%85%d8%b1%d8%a7%d8%ad9%84%d8%a7%d9%84>.

<sup>2</sup>حسن عماد مكايي - نظرية الاعلام - الدار العربية لنشر والتوزيع - القاهرة - ط 2- 2012 - ص 15 ص 16.

<sup>3</sup>محمد محمد الحسينين - بعض المتغيرات النفسية المرتبطة بالاتصال التفاعلي لدى بعض طلاب الجامعة- مرجع السابق - ص 8 ص 9



فالالاتصال التفاعلي هو عبارة عن جهود المخططة في تصميم المواقع الوسائل الاعلامية الجديدة وبرامجها ومحتواها مما يسمح للمتلقى بالمشاركة في عملية الاتصال وبه يتحقق التفاعل الفوري بين المرسل والمتلقى ; وامكانية ان يصبح المتلقي مرسلا في نفس الوقت<sup>1</sup> . وبظهور تكنولوجيا الاتصال دخلت البشرية في العصر الذهبي للاتصال التفاعلي حيث اصبح الناس يتواصلون دون قيود ولا حدود فيتيح الاتصال التفاعلي للمرسل والمستقبل فرصة تبادل الادوار فيما بينهم ، وهذا النوع من الاتصال يكون فعالا فيستطيع كلاهما على التعبير عن آرائهما وتبادل افكارهما ومشاركة وجهة نظرهما<sup>2</sup> .

### ❖ انواع الحوار التفاعلي :

✓-**التفاعل بين المرسل والمتلقى** : يكون التفاعل بينهما على شكل حوار مباشر وجها لوجه كاتصال الشخصي الذي يحدث فيه عملية الاخذ والرد بصورة مباشرة حيث يتواجد كل منهما في مكان واحد وقد يكون هذا التفاعل غير مباشر كما عند مشاهدة التلفزيون.

: ينقسم الى ثلاث انواع : هالتفاعل في موضوع الاتصال

✓-**التفاعل واقعي مباشر** : يعني المتلقى يكون محتك بموضوع الاتصال اي يتعامل مع ما يرغب في معرفته او دراسته او فهمه بطريقة ايجابية ، مثال اجتماع طلبة باحثين مع اعضاء المؤسسة لتعرف على نوع العلاقات العامة .

❖**التفاعل مع ما يشبه الواقع او يمثله** : لا يتفاعل الفرد او الجماعة مع الواقع

ذاته انما ما يشبهه او يمثله .

❖**التفاعل مع الرموز** : لا يتعامل الفرد او الجماعة مثلما يحدث في النوع الاول

او الثاني بل يتعامل مع رموز تنوب عنه ، مثال : بعد قرائته لكتاب التشريح لا يحتك بكلمات سوى تكون مجردة<sup>3</sup> .

<sup>1</sup> ماهر عودة الشمالية - محمود عزة اللحام - مصطفى يوسف كافي - الاعلام الرقمي الجديد - دار الاعصار العلمي لنشر والتوزيع - عمان - الاردن - ط1-2014 - ص139.

<sup>2</sup> سامية محمد جابر - نعمات احمد عثمان - الاتصال والاعلام وتكنولوجيا المعلومات - ص50

<sup>3</sup> محمد الصبري فؤاد النمر - اساليب الاتصال الاجتماعي - المعهد العالي لخدمة الاجتماعية - الاسكندرية - مصر - 1994 - ص88 ص89.

## ❖ نماذج الاتصال التفاعلي :

■ **تعريف التفاعل الإلكتروني :** هو نوع من أنواع التفاعل خلال العملية الاتصالية , ويعني كيفية خلق التفاعل و حدوث الاتصال ذو اتجاهين بدون استخدام الأساليب التكنولوجية المعقدة , حيث كان القائم بالاتصال يسعى دائما الى التجديد والتعبير في عرض الرسالة , وللتفاعل الإلكتروني انماط :

(1) **التفاعل اللفظي :** اي تبادل اللغة المنطوقة بين اطراف الاتصال للوصول الى اكبر قدر من الفهم المشترك للمعنى الذي تثيره ويظهر هذا التفاعل في الحوار المباشر بين المرسل والمتلقي كطلب تزويد المعلومات والمناقشة , اثاره الجدل , والتفاعل والتحاور حول الموضوع المطروح.

(2) **التفاعل غير لفظي :** يضم ثلاث نقاط :

✓ **التفاعل التقليدي :** ويتمثل في ردت فعل المتلقي عند رؤيته للمضمون يمكن القول بان التفاعل والحوار هو اساس كل عملية اتصالية.

✓ **التفاعل التعبيري بإيماءات الوجه :** وتتمثل في التصرفات والاشارات التعبيرية اتجاه الرسالة الموجهة التي تعبر عن ردة فعله ومدى انفعاله وتفاعله مع الرسالة في العملية الاتصالية , كالدّهشة , الخوف , الضحك , الاشمئزاز .... الخ.

✓ **التفاعل الحركي :** يكمن في حركة المستقبل وتعبيراته الحركية المتلفة كردة الفعل:  
- تفاعل يدوي , اللمس , الالتقاط , الضغط .

- تفاعل حركي كحركة الجسم الكلي (القفز , الرقص , الركض )

## أدوات الاتصال التفاعلي الإلكتروني :

(1) الحوار على شبكة الانترنت :

- مواقع الدردشة : هي اتاحة مساحة واسعة امام مستخدمى الشبكة الدولية لنشر افكارهم والتعبير عن آرائهم والتعريف بأنفسهم بطريقة تناسبهم

- المؤتمرات التفاعلية : عرض مؤتمرات عن طريق الفيديو وعقد مقابلات واجتماعات صغيرة او كبيرة عبر شبكة الانترنت .

- المؤتمر الإلكتروني : ويعد حوار تفاعلياً يمكن لأي مستخدم التحدث مع الآخرين باستخدام الشاشة ولوحة المفاتيح .

- الحوارات الصوتية التفاعلية : نقل الصورة عبر الانترنت كإجراء محادثات حية مباشرة عبر شبكات التواصل الاجتماعي<sup>1</sup>.

-**الاقتصاد الإلكتروني**: اصبح باستطاعة اي شركة او مؤسسة للترويج بسلعتها وخدماتها عن طريق الانترنت والفضائيات للوصول الى شريحة كبيرة من العالم ويستطيع اي شخص الوصول اليهم بهذا الشكل والتطور المذهل ، تكسب المؤسسة ثقة الجمهور وتبرز شخصيتها وتحصل على ارباح مادية او معنوية<sup>2</sup>.

-**الاتصال التفاعلي**: بعد دخول الانترنت والتطورات المذهلة الاخرى في العالم كالمؤتمرات عن بعد والاتصال المرئي , هناك وسائل اعلام تفوق عالم اتصال الجماهيري كدمج وسائله بالاختراعات الالكترونية وباستطاعة المرسل والمستقبل التواصل مع بعضهما البعض باستعمال وسائل اتصال التفاعلي<sup>3</sup>.

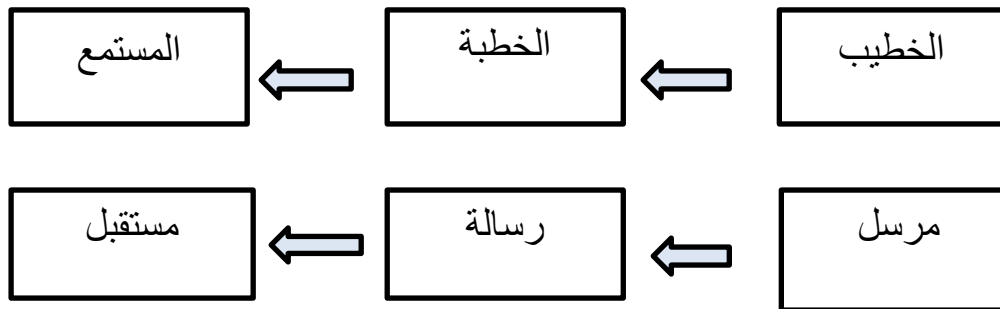
### ❖ نماذج الاتصال الحوارية التفاعلية :

لمعرفة كيفية حدوث عملية التواصل سنتعرف على نماذج مساعدة على ذلك :  
النموذج هو عبارة عن محاولة لتقديم العلاقات الكاملة التي يفترض وجودها بين المتغيرات التي تصنع حدث معين في شكل رمزي .

(1) **نماذج الخطبة احادية الاتجاه**: يضم نموذجين

✓ **نموذج ارسطو**: يرى ان الاتصال هو البحث عن جميع وسائل الاقناع ويضم الخطبة والمستمع (المرسل, الرسالة, المتلقي).

الخطابة كانت الوسيلة الاساسية في المدن الاغريقية, فقد كان الاقناع الشفهي هو اقرب الشبه بالاتصال الذي نعرفه .



<sup>1</sup> محمد محمود شحاتة , اناس محمود محمد , الهام رشدي شطا, الاساليب التفاعلية الالكترونية ودورها في تصميم الاعلان التفاعلي , مجلة العمارة والفنون , العدد 11, الجزء 2, ص 617.

<sup>2</sup> رضوان ابو شعيشع السيد :الاقتصاد المعرفي , مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع , ط1, 2018, ص 186 .

<sup>3</sup> عمار رابح , الصحافة الالكترونية وتحديات الفضاء الالكتروني , دراسة ميدانية للصحافة الالكترونية الجزائرية, اطروحة دكتوراه في اعلام والاتصال , جامعة وهران 2, 2017 , ص 497 .

✓ نموذج شانون و ويفر : تقوم هذه النظرية على مفاهيم رياضية تجعل الاتصال شبيها

بعمل الآلات التي تنقل المعلومات , العناصر الاساسية للتواصل لهذا النموذج هي :

- مصدر المعلومات .
- ينقل الرسالة .
- جهاز ارسال .
- يحمل الاشارة (الرموز) .
- يحدث التشويش .
- جهاز استقبال يتلقى الاشارة .
- الهدف .



(2) نماذج تفاعلية ثنائية الاتجاه : يتطلب النذر الى الاتصال كعملية مع مراعات العديد من

الاعتبارات : الجماعات , الظروف الاجتماعية , يعني تختلف عن النماذج احادية الاتجاه

فهي تكتفي بنموذج واحد.

✓ نموذج روس : لا تتم عملية التواصل الا بتوفر ستة عناصر مهمة هي:

- المرسل
- الرسالة
- الوسيلة
- المتلقي
- رجوع الصدى
- السياق<sup>1</sup>

<sup>1</sup>حسن مكي بركات محمد ,مدخل الى علم الاتصال ,ص32 من الرابط m3\_nmdhj\_ltsltsl\_wwzyfh

باعتبار **ولبر شرام** من اوائل علماء الاتصال الذين لا حظو دائرية الاتصال , اقترح ثلاثة ابعاد هي :

### 3: تعددية الاتجاه (دائرية):

عملية اتصال مستمرة بين المرسل و المستقبل , رغم انعدام اشارة واضحة لتمييز بينهما , فكل منهما يقوم بعملية الترميز , اي ان الدور الذي يقوم به المرسل او المستقبل هو دور متغير ومتبادل في الارسال والاستقبال.

### التفاعلية :

لا يمكن حدوث ارسال واستقبال الا في حالت وجود خبرة مشتركة بين المرسل و المتلقي.  
3) **الخبرة المشتركة** : يركز على الخبرة المشتركة والارضية الموحدة , اما في حالة وجود شخصين يتكلمان بالغة و ثقافة مختلفة فإن الاتصال لا يتم.<sup>1</sup>

<sup>1</sup>حسن مكاوي وليلى السيد ,الاتصال ونظرياته المعاصرة , نماذج الاتصال ,ص35 ص44 من الرابط. m3-\_nmdhj\_itsl\_wwzyfh

### خلاصة الفصل:

تطرقنا فى هذا الفصل الى نشأة الاتصال الحوارى التفاعلى وماهيته فىعد من اهم المراحل الجديدة ويحقق عدة اهداف ادارية, اجتماعية, تعليمية, ترويجية, ولا ننسى انواعه المختلفة ونماذجه, وبالتالى اصبح اساس وسائل الاتصال الحديثة .



# الفصل الثاني

ماهية العلاقات العامة



## ❖ الفصل الثاني: ماهية العلاقات العامة.

➤ تمهيد

➤ نشأة ومفهوم العلاقات العامة

➤ مبادئ العلاقات العامة

➤ خصائص و أنواع العلاقات العامة

➤ وظائف العلاقات العامة

➤ مهام العلاقات العامة

➤ اهمية واهداف العلاقات العامة

➤ خلاصة

## ❖ تمهيد :

العلاقات العامة ترتبط بالإنسان منذ نشأته وهي حلقة وصل بين اي منظمة والمجتمع المحيط بها حيث ولدا كمنشأط مع مطلع القرن 20 الى ان الاهتمام بالعلاقات العامة والسعي لكسب الجمهور والتأثير فيه يمتد الى عصور ما قبل التاريخ لكن الاختلاف في الوسائل والمسؤولين لقيادة العمل وبما ان تجمعها علاقة بالاتصال الحواري التفاعلي ولها دور كبير في المؤسسة, وتعد من مجال تخصصنا فكانت ضمن دراستنا ,وعليه فتطرقتنا في هذا الفصل الى نشأة ومفهوم العلاقات ت العامة ومبادئها وتنظيم واجباتها وكل من انواعها وخصائصها ووظائفها واهميتها واهدافها .

## ❖ نشأة العلاقات العامة :

العلاقات العامة ظاهرة حياتية يعني انها نشأة مع الحياة الانسانية وكانت ملازمة لها وتطوراتها ذلك ان كل عصر من العصور التاريخية لا يخلو من جهود تبذل ومحاولات<sup>1</sup> لفهم الراي العام والتفاعل معه والاتصال به لذلك سنتطرق الى تفصيل وفقا لتطور التاريخي .

## 1- العلاقات العامة في الحضارة الاسلامية :

استطاعت الحضارة الاسلامية ان تطور مفهوم العلاقات العامة بفضل اعتمادها على البرهان والحجة والاقناع في نشر الدعوة الاسلامية وكذلك الشورى في الحكم والانسانية في معاملة الناس وكان الفاطميون والشيعة من اشد الناس اتقانا لفنون الدعوة لمذهبهم وابتدع اقامة الموالد والحفلات دعوة لحكمهم ثم بدأت تظهر العلاقات العامة الدينية وكان خير مكان ظهره فيه الازهر.<sup>2</sup>

## 2- العلاقات العامة في العصور الوسطى :

وتسمى بالعصور المظلمة وظهره فيها المجتمعات نتيجة الجهل والفساد كما اتصفت بالانحلال الاقتصادي والاجتماعي والفوضوي وبعد الثورة البروتستنتية عملة الكنيسة الجديدة على تخريج المتعلمين المتخصصين في الدين والنشر وذلك عن طريق الكتابة والمسؤولية وكل من ساهم في النشر والاعلام.<sup>3</sup>

## 3- العلاقات العامة عند البدائيين :

وجدة العلاقات العامة منذ وجود البشر وقد اتضحت في نشاط رؤساء القبائل ثم اتخذت شكل تخصصيا بعد ذلك استعان رؤساء القبائل بالحر والاطباء ومن يجدون فنون التعبير البدائية هنا اتفق الفراعنة سياسة اختيار الوقت المناسب للقيام بالاتصال مع الجماهير وملوك الفراعنة والحكام استخدموا العلاقات العامة بعد الحروب لعرض انتصارات الجيوش<sup>4</sup> .

<sup>2</sup>هناك حافظ البدوي - العلاقات العامة - اسس نظرية ومجالات التطبيق -2001 - ص14-15  
<sup>3</sup>محمد صاحب سلطان -العلاقات العامة ووسائل الاتصال -دار المسيرة لنشر والتوزيع والطباعة -عمان 2011-ص74  
<sup>4</sup>-عبد المحي محمود صالح - جلال الدين عبد الخالق 2004-ص15

#### 4- العلاقات العامة في العصور الحديثة :

نشأة في الو.م.ا مع بداية القرن 20 بعد ان مهدت لها نشاطات اخرى مثل الصحافة والحملات الانتخابية والتطور الصناعي والتجاري ويعتمد ايفي لي المؤسس الحقيقي للعلاقات العامة ان الشركات المساهمة والاعمال التجارية والصناعية تميل الى الانطواء والعزلة وان اصحابها. وادارتها لم تبذل اي مجهود لنشر سياستها واعلام الجمهور بأهدافها واغراضها هذا ما كان سببا رئيسيا لفشل الكثير منها لان في نظر ايفي لي نجاح الشركات و المؤسسات في اعمالها يتوقف على درجة ثقة الجمهور وهنا نستطيع القول ان تاريخ تطور العلاقات العامة كان مرافقا لتحسين الوسائل المستخدمة في خلقها وبشكل يتناسب مع وظائف وخدمات المنظمات المختلفة ومع ميزانيتها وحجمها وطبيعتها وتقاليدها..... الخ 1.

#### ❖ مفهوم العلاقات العامة :

هي وظيفة من وظائف العملية الادارية المتمثلة بتقويم الاتجاهات العامة نحو الاخرين من السلبيات والاساليب الادارية التي تضعها الادارة اذ ان هذه الوظيفة تستكمل وظائف لازمة لتفهم الجمهور المستهدف<sup>2</sup>.

وعرفها ايضا لجريرز ويلد يؤكد على اهمية البحوث والتخطيط والاتصال في تحقيق التفاهم بين المؤسسة و جماهيرها كما يؤكد على ضرورة الحرص على مراعات مصالح الجمهور فيقول : انها الوظيفة التي تقوم بها الادارة لتقويم الاتجاهات وتحديد سياسات الفرد او المنظمة بما يتفق مع مصلحة الجمهور وتنفيذ برنامج يهدف الى كسب رضى الجمهور وتأييده<sup>3</sup>.

• وعرفها كذلك المعهد البريطاني بانها الجهود المخططة المرسومة لإقامة التفاهم المستمر بين المنظمة وجمهورها اما جمعية علاقات العامة الفرنسية فتري بانها طريقة لسلوك واسلوب لإعلام واتصال بهدف اقامة علاقات عامة مفعمة بالثقة والمحافظة عليها<sup>4</sup>.

<sup>1</sup> حسين عبد الحميد احمد الرشوان - العلاقات العامة والاعلام من منظور علم الاجتماع - ط4 - المكتب الجامعي الحديث - الاسكندرية - 2003 -

ص179 ص180

<sup>2</sup> طارق شرين يونس - ادارة العلاقات العامة - مفاهيم ومبادئ وسياسات - اثناء للنشر والتوزيع - عمان - الاردن - ط1 - ص48

<sup>3</sup> محمد منير حجاب- العلاقات العامة في المؤسسات الحديثة - ط1 - القاهرة- دار الفجر للنشر والتوزيع - 2007 - ص35

<sup>4</sup> محمود احمد جودة - علاقات العامة (مفاهيم وممارسات) - دار زهران لنشر والتوزيع - ط4 - الاردن - 2009 - ص19

• **اما جمعية العلاقات العامة الأمريكية :** فعرفت على انها نشاط او صناعة او هيئة او مهنة او حكومة او منظمة في تدعيم وبناء علاقات سليمة بينها وبين فئة من الجمهور .  
-نرى نظرا من التعريف السابقة ان العلاقات العامة عبارة عن أنشطة تهدف لتحسين عملية الاتصال بين المنظمة وجمهورها لكسب رضاهم وتأييدهم حتى تحقق الاستمرار .<sup>1</sup>

### ❖ مبادئ العلاقات العامة :

-تحتوي العلاقات العامة على مبادئ مختلفة منها :

✓ العلاقات العامة وظيفة استشارية يعتبر مديرها مصحح ومشجع على اتخاذ القرارات لتلقي قبول الجمهور بناء على ذلك فان العلاقات العامة تبقى مسؤولية الادارة العليا في المؤسسة حتى في حالة وجود وحدة خاصة لنشاط .

✓ استخدام توظيف الاسلوب العلمي لزيادة وعي الجمهور وثقافته وادوات الاتصال فليتأثر الا بما يراه ويسمعه لان وظيفة التأثير شاقة تعتمد على التسويق والاقناع تتطلب الاستفادة من الدراسات العلمية .

✓ التميز بمبادئ الاخلاق الحسنة كالصدق والعدالة والثبات فالعلاقات العامة سلوك واعلام تتمثل في تفسير نشاط المنظمة .

✓ احترام الراي الفرد وقيمه والحفاظ على حقوقه الاساسية التي تنص عليها القوانين وتضمنها مع مراعات واجباته ومسؤولياته في المجتمع .

✓ تطبيق الاساليب العلمية في البحوث عند اجرائها ، وقياس اتجاهات الراي العام لتجنب التحيز

✓ كشف العلاقات العامة كافة المعلومات التي يحتاجها الجمهور تجنب لشائعات والشك مع عدم اخراج اسرار العمل .<sup>2</sup>

### ❖ خصائص العلاقات العامة :

• الاقناع في العلاقات العامة يعتمد على الاساليب العلمية في التأثير بالحقائق و الارقام في توضيح اهداف المؤسسة للجمهور .

<sup>1</sup> علي برغوث - العلاقات العامة - اسس النظرية والمفاهيم عصرية-مصر -معهد البحوث والدراسات العربية-2007-ص11  
عبد الرزاق محمد الديلمي-العلاقات العامة في التطبيق -ط1-دار جريير للنشر والتوزيع -2013-ص49<sup>2</sup>

- تعتمد العلاقات العامة على الصدق والحقيقة والامانة من خلال الاتصال والفهم المتبادل بين المؤسسة وجهورها .
- تركز في نشاطاتها على الجمهور الداخلي و الخارجي .
- توظف مجموعة من الوسائل والاليات والاساليب والاشكال لتحقيق اهدافها .
- تختلف اهدافها ووظائفها وانشطتها على العلاقات الصناعية التي تركز على الانتاج ومعاملة الفرد كألة .
- تكون عملية الاتصال موجهة نحو جمهورها الداخلي و الخارجي .
- للعلاقات العامة نشاط تمارسه كل ادارة وعلى الادارة ان تستخدمه في كل ما تقوله وتفعله للوصول الى علاقات طيبة وهذا النشاط احد مسؤوليات المدير .
- تعتبر العلاقات العامة همزة وصل بين فلسفة المشروع والجمهور وهذا الاتصال ضروري لجعل الجمهور يتفهم أنشطة المنظمة<sup>1</sup> .

#### ❖ انواع العلاقات العامة :

- (1) **العلاقات العامة الداخلية** : تقدم الافكار السيئة والآراء الخاطئة وعدم انجذاب الى العمل من اجل الوصول الى هذه النتيجة عليها ان تتوسل الاعلام الصحيح المنزه .
- (2) **العلاقات العامة الخارجية** : يراقب المشروع تأثيره على الجمهور لكسب عاطفته وحسن نيته على العلاقات العامة بدرجة اولى .
- (3) **العلاقات العامة الصناعية** : بين المؤسسة وعمالها ومحاولة تحسين علاقاتهما لضمان استقرار العمل وحق الطرفين .
- (4) **العلاقات العامة التجارية** : العلاقات بين المستهلك والمورد والمنتج .
- (5) **العلاقات العامة السياسية** : تكمن في المؤتمرات الدولية والشعوب المختلفة لإقامة علاقات الصداقة والمودة<sup>2</sup> .

1 عبد الرزاق محمد الديلمي - المرجع السابق -ص52  
 2 محمد البخاري - العلاقات العامة وادارة الازمات -رسالة الدكتوراة - قسم العلوم السياسية تخصص الثقافة السياسية والايديولوجية -كلية العلوم السياسية جامعة ميرزبة القومية الاوزبكية -2010-ص08

❖ وظائف العلاقات العامة :

تحتوي العلاقات العامة على خمس وظائف ادارية تتمثل فيما يلي :

**(1) البحث :** هو تلك الدراسات المتعلقة بقياس اتجاهات الراي العام بين جمهور المنظمة الداخلي او الخارجي وتقدير مدى نجاح الحملات والبرامج الاعلامية ووسائلها المختلفة بمقاييس احصائية دقيقة<sup>1</sup>.

**(2) التخطيط :** ويقصد به تخطيط ورسم سياسة العلاقات العامة بالنسبة للمنظمة وذلك بتحديد الهدف والجمهور المستهدف وتصميم البرامج الاعلامية وتوزيع الاختصاصات وتحديد ميزانية توزيعها على الانشطة.

**(3) التنسيق :** تعمل ادارتها على التنسيق بين اقسامها والادارة الاخرى في المؤسسة في مجال يخص الانشطة التي تقوم بها وتكون مرتبطة بهذه الادارة لتصل في النهاية الى فعالية البرامج وتحقيق اهدافها.

**(4) الاتصال :** بمعنى القيام بتنفيذ الخطط المختلفة والاتصال بالجمهور المستهدف وتحديد الوسائل والاليات المناسبة لكل جمهور.

**(5) الادارة :** اي تقديم الخدمات لسائر الادارة مثلا في اختيار الموظفين و العمال وتساهم في تدريبهم ولهذا يمكن لإدارة العلاقات العامة مساعدة وانشاء علاقات طيبة بالمتعهدين وغيرهم من مصادر الانتاج<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> هناء حافظ البدوي - العلاقات العامة - اسس نظرية ومجالات التطبيق - المرجع السابق -ص50  
<sup>2</sup> حسين عبد الحميد احمد رشوان - العلاقات العامة والاعلام للمنصور علم الاجتماع - ط6 - الاسكندرية - المكتب الجامعي الحديث -2014- ص110

- العلاقات العامة تقوم على وظائف يمكن معالجتها بثلاث محاور هي :
- (أ) **وظائفها بالنسبة للمنظمة ككل** : اعلامها بكافة التطورات الذي يحدث في الرئي العام و حمايتها من كل هجوم بسبب نشر اخبار كاذبة غير صحيحة عنها والتأكد من ان اهداف المنظمة و اغراضها و اعمالها تلقى اهتمام لفئات الجمهور .
- (ب) **وظائفها بنسبة لإدارة المنظمة** : و تتمثل في مساعدة و تشجيع الاتصال بين الادارة العليا و السفلى و العكس و تقوم العلاقات العامة بتنظيم بين الادارات المختلفة بالمنظمة لتحقيق التوافق بينها .
- (ج) **وظائفها بنسبة لجمهور بصفة عامة** : كتعريف الجمهور بالمنظمة و عرض خدماتها و شرح سيادتها و ابلاغه بالتعديلات او التغييرات التي تطرأ عليها بهدف استجابته و التعاون معها<sup>1</sup> .

### ❖ مهام العلاقات العامة:

ان مسؤول العلاقات العامة هو المتحدث باسم المؤسسة ,ومن اهم ما يقوم به ما يلي:

- تنظيم فعاليات المؤسسة.
- ادارة التواصل على الانترنت.
- الاهتمام بالسياسة الاعلامية في المؤسسة وتنظيمها.
- متابعة مصادر المعلومات في مختلف وسائل الاعلام
- تطوير نظام الاتصال مع الجهات المختلفة خارج و داخل المؤسسة
- تحديد الوسائل الهامة و المختلفة للاتصال.

### ❖ اهداف العلاقات العامة :

- لخلق جو ملائم و علاقات طيبة بين الجمهور الداخلي و الخارجي و المنظمة تسعى العلاقات العامة الى جملة من الاهداف وهي :
- اكتساب سمعة و دعم الانطباعات الجيدة عنها .
- شعور العاملين بالانتماء الى المؤسسة او المنظمة و كسب تأييدهم و ولاءهم لها .

<sup>1</sup>كريمة براهيم -العلاقات العامة في المنظمة السياحية الجزائرية دراسة حالة لوزارة السياحة - مذكرة ماجستير - قسم علوم اعلام والاتصال - كلية العلوم السياسية و الاعلام والاتصال - جامعة الجزائر 2004-2005 ص08.



- الترويج لمنتجات المنظمة وخدماتها .
- تنمية التفاهم المشترك والمتبادل بين المؤسسة وجمهورها .
- توسيع مجال خدماتها واسواقها لدى جمهورها .
- العمل على تعزيز ثقة المؤسسة بالجمهور.
- استخدام نظام تحذير يساعد الادارة في اتخاذ القرارات.<sup>1</sup>

### ❖ اهمية العلاقات العامة :

- تكمّن اهميتها فيما يلي :
- تهيئة الرأي العام لنقل افكار و اراء جديدة واجاد جمهور يساند الهيئات و المنظمات في تقوية النشاط بين جمهورها .
- تحقق العلاقات العامة التكيف الانساني بين الهيئات و الجماهير حيث اصبح من ضروريات مجتمعاتنا الحديثة .
- توفر العلاقات العامة لجمهور المنظمات الداخلي خدمات انسانية متنوعة بما يعود عليهم بالنفع وتحقيق الرعاية الاجتماعية والعدالة .
- تقوم على غرس ودعم المسؤولية الاجتماعية بين الجمهور هذا ما يساعدها للتغلب على المشاكل والعقبات .
- ظهور مؤسسات مختلفة تحاول كل منها جذب الراي العام لصالحها بسبب اهميته وقوته وتأثيره .
- تطور وسائل الاعلام نتيجة لتقدم الفكري والفني الكبير ونتيجة لهذه المتغيرات تطورت العلاقات العامة وازدادت اهميتها بين المجتمعات.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> كرمية براهيم -العلاقات العامة في المنظمة السياحية الجزائرية دراسة حالة لوزارة السياحة - مذكرة ماجستير -قسم علوم اعلام والاتصال - كلية العلوم السياسية والاعلام والاتصال - جامعة الجزائر 2004-2005-ص36 ص38

<sup>2</sup> عبد المحي محمود صالح - وآخرون- العلاقات العامة والاعلام في الخدمة الاجتماعية- دار المعرفة الاجتماعية - مصر - 2004 -ص50.

**❖ خلاصة الفصل :**

نستنتج من خلال ما تم التطرق اليه في الفصل الثاني ان العلاقات العامة وجدت منذ القدم وتطورت مع تطور الفرد والمؤسسات ، هذا ما اعطى للعلاقات العامة مفاهيم مختلفة وخصائص متميزة واهمية كبيرة ، مما دعى الى ضرورة وجودها في المجتمعات بصفة عامة وفي المؤسسات بصفة خاصة, تعتمد على الاتصال بشكل اساسي وهو ضروري لاستمرارية ونجاح العلاقات العامة ، فبدون اتصال لاوجود للعلاقات العامة ولاوجود لمنظمات , اي لا تفاعل ولا تواصل بين الافراد .



الاطار التطبيقي للدراسة

❖ تمهيد :

تعتبر المؤسسة العمومية لصحة الجورية بسيدي لخضر ولاية مستغانم هي المساهم الاول في التنمية كونها توفر للمجتمع مالا يمكن للمؤسسات الخاصة ان توفره فنظرا لأهمية هذا النوع من المؤسسات.

سنتطرق في هذا الفصل الى تعريف المؤسسة ونشأتها وصولا الى تنظيم المؤسسة ومهامها وهيكلها التنظيمي ، ومحاولة معرفة مواقع التواصل الاجتماعي ووسائل المستخدمة كصفحة الفاسبوك.

## 1- تقديم لمحة عن المؤسسة:

سنحاول اعطاء نبذة عن حالة المؤسسة العمومية للصحة الجورية بسيدي لخضر التي تعد من اهم القطاعات على مستوى الدائرة .

### ❖ نشأة المؤسسة :

نشأت المؤسسة بناء على مرسوم الرئيسي رقم 04140 المؤرخ في 19 ماي 2007 الموافق ل02 جمادى الاولى 1428 المتضمن انشاء وتنظيم وتسيير المؤسسة العمومية الاستشفائية EPH والمؤسسات العمومية للصحة الجورية EPSP .

وقد اعطى لبطاقة تعريفها رقم حسابها الجاري 79578058 ورقم السجل الجبائي 19401985001 اما سجلها التجاري 047080907 ورقم ضمانها الاجتماعي 19502351 .

تقع المؤسسة العمومية للصحة الجورية بسيدي لخضر شمال دائرة سيدي لخضر على الطريق الوطني المؤدي للميناء الصغير بمساحة تقدر ب2600 متر مربع تحت اسم 20 أوت 1956 ، تشرف على تغطية كثافة سكانية تقدر ب 75650 نسمة انفصلت عن القطاع الصحي بسيدي علي ، سنة 2008 بصدور المرسوم الرئيسي 2007 بعدما كانت فرع تابع له بحوالي 262 عامل ، تغطي صحيا ثلاث بلديات تتمثل في :

(أ) - عيادة متعددة الخدمات بسيدي لخضر .

(ب) - عيادة متعددة الخدمات بحجاج .

(ج) - عيادة متعددة الخدمات بن عبد المالك رمضان .

### ❖ تعريف المؤسسة العمومية للصحة الجورية بسيدي لخضر :

المؤسسة العمومية للصحة الجورية بسيدي لخضر هي منشأة خدماتية مستقلة في تسييرها ذات طابع الاداري ، مهمتها الرئيسية في تقديم خدمات صحية وضمان تطبيق برامج الوقاية والعلاج الاساسي تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي ، توضع تحت وصاية الوالي تحتوي على عيادات متعددة الخدمات بسيدي لخضر، وعيادة متعددة الخدمات بحجاج، وعيادة متعددة الخدمات بين عبد المالك رمضان<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> المؤسسة العمومية لصحة الجوارية منقولة من مذكرة موظفة في مكتب التنظيم و الشؤون العامة .ص 37 ص 38

❖ تنظيم المؤسسة ومختلف مهامها :

➤ تنظيم المؤسسة :

تتكون المؤسسة العمومية للصحة الجورية بسيدي لخضر من أربع مديريات فرعية تنقسم بدورها الى عدة مكاتب حسب هيكلها التنظيمي تقع تحت سلطة المدير وينسق بينها لتحقيق اهداف المؤسسة .

✓ المدير :

يعين المدير وتنتهي مهامه بقرار من الوزير المكلف بالصحة ويساعد في تأدية مهامه مساعدون ويعينون بقرار من الوزير المكلف بالصحة وباقتراح منه ويقوم بما يلي :

1. تنفيذ مداورات المجلس الاداري .
2. الامر بالصرف بخصوص نفقات المؤسسة .
3. يقوم بإبرام كافة العقود والصفقات ويتحمل الالتزامات الناتجة عن ذلك .

✓ الامانة :

هي همزة وصل بين المدير المسؤول وبين كافة عمال المؤسسة والمصالح وتتميز بالأمانة والسرية في العمل .

✓ المجلس الاداري : يضم الاعضاء التالية :

1. مدير المؤسسة .
2. مدير وعضو يمثل مديريةية الصحة .
3. ممثل السلك الطبي .
4. ممثل السلك الشبه الطبي .
5. ممثل الميزانية والمراقبة .
6. ممثل المجلس الشعبي البلدي .
7. ممثل المجلس الشعبي الولائي .
8. امين الخزينة ما بين الولايات .
9. التأمينات<sup>1</sup> .

<sup>1</sup> المؤسسة العمومية لصحة الجورية , مكتب الموارد البشرية, المرجع نفسه ص40 42

✓ **المديرية الفرعية للمالية و الوسائل :**

لها مكانة هامة في المؤسسة العمومية للصحة الجوربية حيث تلعب دورا هاما في ضمان تسيير مستخدمى المديرية في السير الحسن للميزانية وتتمثل في :

**1الميزانية و المحاسبة :**

حيث تكمن مهامها في ترتيب و تنظيم الرواتب للعمال و تسيير الميزانية الخاصة واعداد الكشوف

و الفواتير وايضا تجميع مختلف التقديرات .

**مكتب الصفقات العمومية :**

من مهامه انشاء جميع الصفقات الخاصة بالمؤسسة من ادوية اغذية و استشارات .... الخ حيث يقوم المكتب بنشاط دفتر الشروط الخاص بالصفقات المراد عقدها وارسالها الى وزارة الصحة من اجل الموافقة عليها و يقوم بنشرها في الجريدة الرسمية .

**مكتب الوسائل العامة و التجهيزات :**

تتمحور في حوصلة التجهيزات وجميع الاجهزة الطبية بحيث تتم صيانتها و تصليحها على مستوى المصالح الصحية ويشمل كل انواع و اصناف الاجهزة .

**المديرية الفرعية للموارد البشرية :**

تكمن مهامها في مصلحة المستخدمين و تحوي :

1)مصلحة الموظفين .

2)مصلحة الرصيد .

3)مكتب النزاعات .

4)مصلحة التكوين<sup>1</sup> .

**المديرية الفرعية للصيانة و التجهيزات الطبية :**

يخص صيانة العتاد الطبي .

<sup>1</sup>المؤسسة العمومية لصحة الجواربية, مكتب الموارد البشرية, المرجع نفسه, ص40 ص41.



## المديرية الفرعية للمصالح الصحية :

بمعنى متابعة كل المصالح عملها و نشاطها ومهام الطبيب داخل المؤسسة وبما فيه مكتب الدخول المتضمن الوفيات و الولادات .

**الصيدلية :** تضم كل اللوازم الطبية من عتاد طبي وادوية.

**المجلس الطبي :** يتكون من 3 اعضاء الى 6 اعضاء يضم الاطباء والمرضين .

**مصلحة الاستعجالات :** وتعمل على التكفل السريع بالمرضى الذين هم في حالة خطرة كما هناك قاعات للعلاج والتضميد واللقاح ..

**مصلحة الولادة .**

**مصلحة الاشعة .**

**مخبر لتحاليل :** القيام بتحاليل للمرضى ككل ومعتمد عليه في مصلحة الاستعجالات كداء السكري مثلا .

**مصلحة حماية الامومة والطفولة :**تعمل على التلقيح واكتشاف التشوهات المبكرة ومراقبة النمو والتطور الطبيعي للرضيع.

**مصلحة طب العمل :** الاهتمام الدائم للعمل وتوعيتهم و متابعة حالاتهم الصحية .

**مكتب النظافة :**

**الطب المدرسي :** يعمل على العلاج الفيزيولوجي والنفساني للمتمدرسين .

**مصلحة محاربة امراض السل :**الكشف عنها ومحاربتها<sup>1</sup>.

**مهام المؤسسة :**

تتمثل مهام المؤسسة في :

تقديم الخدمات والاستعجالات الطبية وانشطة الوقاية وكافة الانشطة التي تهدف الى حماية وترقية الصحة العمومية .

تطبيق البرامج الوطنية الصحية المحلية .

<sup>1</sup>المؤسسة العمومية لصحة الجوربية , مكتب الموارد البشرية , المرجع نفسه ص42 ص43.

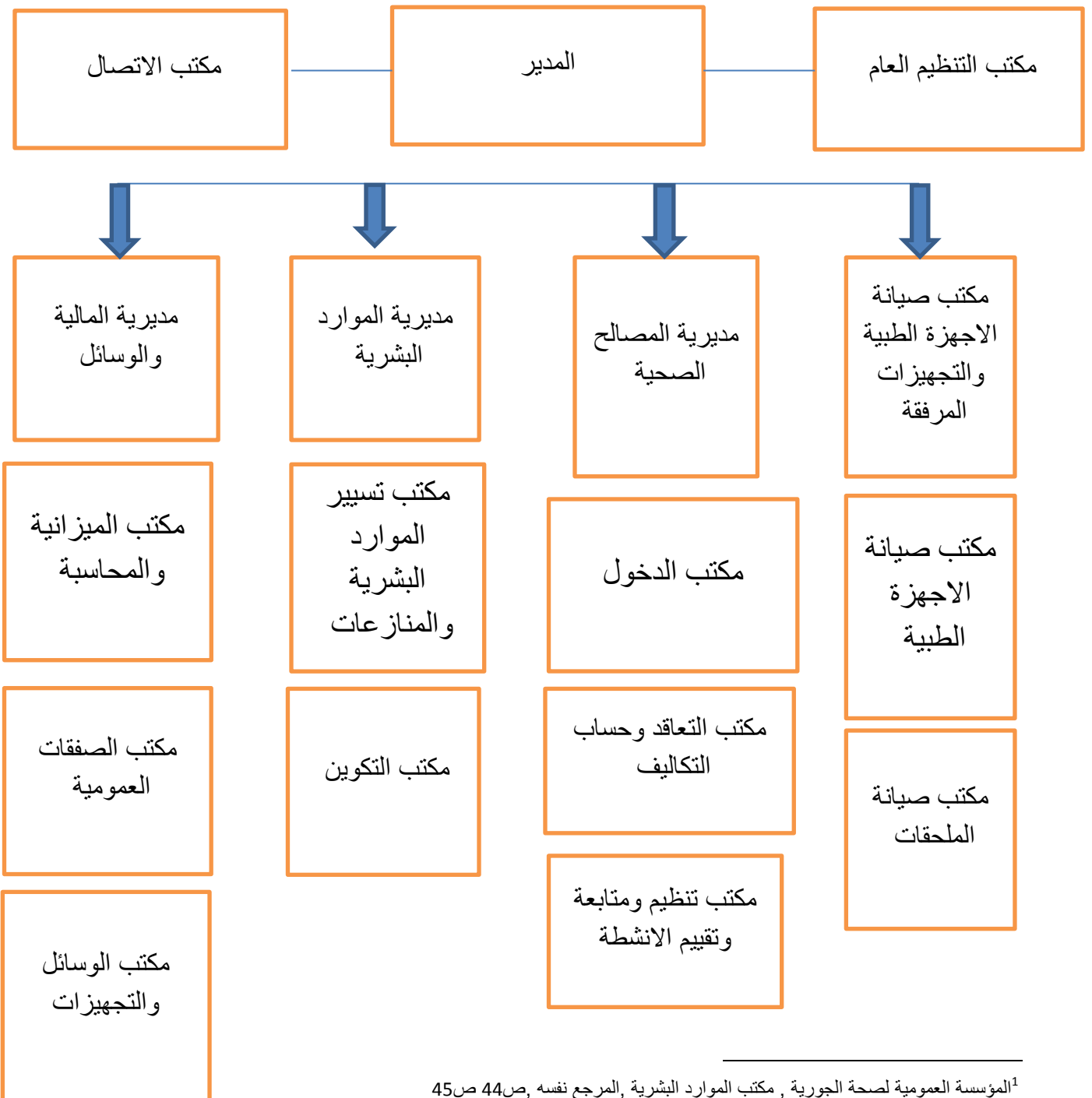
ضمان حفظ الصحة ومكافحة الاضرار ومحاربة الآفات الاجتماعية والبيئة .

استخدام المؤسسة العمومية للصحة الجورية ميدانا للتكوين الطبي والشبه طبي على مستواها .

الحرص على السلامة الصحية للمرضى.

تحقيق التنسيق الكامل بين أنشطة الإدارة المختلفة داخل المؤسسة .<sup>1</sup>

### الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية للصحة الجورية :



<sup>1</sup> المؤسسة العمومية لصحة الجورية , مكتب الموارد البشرية , المرجع نفسه , ص 44 ص 45

❖ **تعريف مواقع التواصل الاجتماعي:** تذكير لما تطرقنا اليه سابقا :

تعددت واختلقت تعاريف الباحثين لموقع التواصل الاجتماعي ومن بين هذه التعريفات نجد :  
**يعرفها حسنين شفيق:** هي عبارة عن مواقع على الانترنت يتواصل من خلالها الملايين من البشر تجمعهم اهتمامات او تخصصات معينة , ويتيح لأعضاء هذه الشبكات مشاركة الملفات الصور وسبب وصف هذه المواقع الاجتماعية بانها تقوي الروابط والتواصل بين اعضاء هذه الشبكات الاجتماعية <sup>1</sup>.

-وتعرف ايضا انها مواقع تصنف ضمن الجيل الثاني للويب 2.0 وسميت اجتماعية لأنها اتت من مفهوم بناء مجتمعات , بهذه الطريقة يستطيع المستخدم التعرف الى اشخاص لديهم اهتمامات مشتركة ف تصفح الانترنت و التعرف على المزيد من المواقع في مجالات تهمة واخيرا مشاركة هذه المواقع مع اصدقائه واصدقاء اصدقائه <sup>2</sup>.  
ويعتبر من اهم وابرز المواقع التواصل الاجتماعي موقع فيسبوك .

حيث ظهر منذ 2004 بواسطة مارك زكر بيرغ , حيث ساعد وقتها مارك العديد من الاسماء مثل داستين موسكوفيتز و اندرو ماكولوم وادواردو سافرين وكريس هيوز , فموقع فيسبوك هو الموقع اكثر شهرة واستخداما عن غيره من المواقع الاخرة , كما اكتسب شهرة نتيجة انتشاره الواسع في انحاء العالم بأكمله مما اتاح للعديد من المزايا كأثناء صفحات شخصية او رسمية كانت .

<sup>1</sup> حسنين شفيق , مواقع التواصل الاجتماعي ادوات ومصادر لتغطية الاعلامية , ط1, سنة 2014, من الرابط [neelwafurat.com](http://neelwafurat.com) ص 40  
<sup>2</sup> وائل مبارك خضر فضل الله , اثر الفاسيوك على المجتمع, فهرسة المكتبة الوطنية , السودان , ط1, سنة 2012

❖ تعريف فيس بوك :

هو احدى وسائل الاتصال الاجتماعية الحديثة التي ساعدة على ربط عديد من الناس مهما اختلفت مواقعهم واعمالهم وتتعددت الجهات التي تستخدمه في الوقت الحالي والاعراض ايضا ممكن لأغراض تعليمية او سياسية او اجتماعية او حملات توعوية مجتمعية او لأغراض ترفيهية

-ويعد موقع فيس بوك اشهر المواقع على الشبكة العالمية فهو فضاء افتراضي تجاوز حاجز الزمان والمكان يسمح لمستخدميه تكوين علاقات وتبادل المعلومات والملفات والصور ومقاطع الفيديو والتعليقات فيما بينهم.<sup>1</sup>

الصفحة الرسمية للمؤسسة العمومية للصحة الجوارية سيدي لخضر:

اعتمدت المؤسسة كباقي المؤسسات بإنشاء صفحة رسمية خاصة بها لنقل كل المستجدات والمواضيع الخاصة بالمؤسسة الى الجمهور الخارجي والداخلي سنة 05 فيفري 2018 ووضعت على صفحتها الرسمية كل من العنوان /santé /beauté .page و المكان sidi lakhdar algeria. رقم الهاتف 045442382, البريد الالكتروني

[epsp27007@gmail.com](mailto:epsp27007@gmail.com)

وفرت المؤسسة العمومية للصحة الجوارية هذه الصفحة للجمهور فمنهم لا يستطيع الوصول اليها كالباحثين لإنجاز المذكرات وغيرهم مختلفة اغراضهم ,فتسعى الى تقديم لمحة عن نفسها وعن كل الاعمال والخدمات التي تقوم بها ,كما اتاحت فرصة الاطلاع على الصفحة الرسمية للجميع وهذا من انجاز مكتب الاعلام والاتصال على راسها مقدم بختة ,وبصوف اسمهان مهندسة الاعلام الالي.

فاعتمدت على صفحة الفاسبوك كوسيلة مستخدمة من قبل الجمهور للوصول الى هدفها للإظهار والتعبير عن كل الاشغال المختلفة وتقليص من الاكتظاظ ,وزيارة المؤسسة فوفرت الوقت والجهد وممارسة الاتصال الحواري عن طريق وسائل التواصل الاجتماعي المختلفة , ولان الفايس بوك الاكثر شيوعا واستخداما فكان محل دراستنا لمعرفة مدى نجاح التفاعلية والحوار بين الصفحة الرسمية والمتابعين, وتوصلنا من خلال الدراسة الى عدة نتائج وايجابيات مختلفة بتوظيف منهج تحليل المضمون الذي يعرف بانه مجموعة من

<sup>1</sup>وائل مبارك خضر فضل , اثر الفاسبوك على المجتمع , المرجع السابق .ص.13

التقنيات الخاصة مستمدة من مناهج مستقلة, نجد لها اثرا وصفيا متناثرا في الكتابات المتخصصة في العينات وتنظيم البيانات والاحصاء, إذ يرى موريس أنجرس ان تحليل المحتوى تقنية غير مباشرة تستعمل في منتجات مكتوبة او سمعية بصرية, صادرة من افراد او مجموعة, والتي يظهر محتواها في شكل مرقم.

ومن بين الفئات المستخدمة والاكثر شيوعا فئة الشكل وفئة المضمون .

جاءت الفئات في تحليل المضمون لتسهيله وتصنيفه بأعلى نسبة ممكنة من الموضوعية والشمول .

**تعريف فئة الشكل :** هي تلك الفئات التي تصف المحتوى الشكلي للمضمون عند الدراسة, وعادة ما تحاول الاجابة عن السؤال: كيف قيل؟ و للشكل اهمية فعند توظيف الوقت واللوم الذي تكتب به المادة والحركات والاماءات لا تستعمل من باب الصدفة والتباهي بل لي زيادة التأثير المضمون وتوجيهه.

واعتمدنا في دراستنا على ثلاث وحدات : وحدة اللغة , وحدة اشكال النشر , وحدة الروابط.

**فئة المضمون:** ذكرنا فيما سبق ان عملية وضع الفئات هي من بين الاسس التي يقوم عليها تحليل المضمون, وهي تتمثل في تقسيم اجزاء المضمون المراد تحليله الى اجزاء ذات سمات وصفات مشتركة, وهذه الاجزاء وتلك الاصناف يحددها الباحث انطلاق من اشكالية بحثه والهدف منه, وكما هو الحال بالنسبة لفئات الشكل, يعتمد تحليل المحتوى على فئات المضمون ايضا, وعادة ما تحاول الاجابة عن السؤال ماذا قيل؟

وقد تطرقنا في دراستنا إلى: وحدة عدد الإعجابات بالمنشور, وحدة الموضوع, وحدة الجمهور المستهدف, وحدة عدد المشاركين, وحدة استفسار حول الموضوع, وحدة ردود الفعل, وحدة عدد التعاليق. وحدة المصدر.<sup>1</sup>

اعتمدنا في دراستنا الحالية على العينة القصدية, حيث يكون الاختيار في هذا النوع من العينات على اساس حر من الباحث بحسب طبيعة بحثه, فهي تهدف الى تحقيق اهداف الدراسة .

<sup>1</sup> د. يوسف تمار, تحليل المحتوى للباحثين للطلبة الجامعيين, ط1, الجزائر للدراسات و النشر والتوزيع, طاكسيج-كوم, 2007, ص41ص59

## ❖ جداول الدراسة :

## اولا بـجـنـات الشـكل

جدول رقم 01 : يمثل وحدة اللغة المستخدمة في عينة الدراسة.

النسبة المئوية	التكرار	اللغة
3.08	14	لغة العربية
1.1	5	اللغة الفرنسية
0.44	2	المزيج اللغوي
0.22	1	اللغة الإنجليزية
4.84	22	المجموع

• يبين الجدول الاول ان اللغة السائدة في عرض المنشورات لصفحة المؤسسة EPSP في بلدية سيدي لخضر ولاية مستغانم التي قدرت بنسبة 3.08 وتليها اللغة الفرنسية بنسبة 1.1 ثم مزيج اللغوي بنسبة 0.44 مما يفسح المجال للقول بان الصفحة الرسمية للمؤسسة العمومية للصححة الجوربية تعتمد على اللغة العربية كلغة رسمية في نشر مضامينها ومواضيعها , على اعتبار اللغة العربية لغة رسمية لدى المؤسسة , والاكثر انتشارا واستعمالا مقارنة باللغات الاخرى , وبحكم القانون. تستخدمها معظم المؤسسات الوطنية الجزائرية بالإجبار من القانون , اما بالنسبة للغة الفرنسية فتستخدم بنسبة ضعيفة لأنها منقولة عن وزارة الصححة الجزائرية , ذلك ان المجتمعات المحلية ليس لها لغة ثابتة (اللغة الفرنسية) كما لاحظنا وجود تعليقات تطلب الترجمة (عليه التكلم باللغة العربية) كما ذكرت سابقا كونها لغة رسمية في صفحة المؤسسة ووجود صعوبة في استيعاب اللغة لدى المتابعين للصفحة والاعتماد على المزيج اللغوي كربط اللغات مع بعضها البعض للتوضيح اكثر, تلعب اللغة دور كبير في العملية الاتصالية تعتبر همزة وصل بين المرسل ومستقبل الرسالة وهي اساس التواصل , فيعد تبادل اللغة المنطوقة بين الافراد المتصلين من اجل وصول الى اكبر قدر من الفهم المشترك للمعنى الذي يثيره ويظهر هذا التفاعل في الحوار المباشر مثل التزويد

بالمعلومات والمناقشة وإثارة الجدل والتفاعل والتحاور حول الموضوع المطروح وان تكون لغة مفهومة وسهلة التي من اجلها يحقق الاتصال .

**جدول رقم 02 : يوضح وحدة اشكال النشر**

النسبة المئوية	التكرار	نوع المنشور
4.64	16	نص
0.87	3	صورة
1.16	4	فيديو
1.32	6	مختلط
7.99	29	مجموع

• تشير الارقام المسجلة من خلال الجدول الثاني ان خلية الاعلام والاتصال تقوم بنشر الصورة بنسبة 3.08 يليها تعدد الوسائط (مختلط) بنسبة 1.32 وبلغت نسبة الفيديو 1.16 ; اما النص بنسبة 4.64 مما يدل على ان الصفحة الرسمية للمؤسسة العمومية للصحة الجورية ببلدية سيدي لخضر توظف في النشر النص .

- تعتمد المؤسسة العمومية للصحة الجورية على النص في منشوراتها كثيرا للتوضيح والتعبير عن المراد ايصاله على عكس المؤسسات الاخرى (وزارة الصحة – الوزارة الوصية) في توظيف الصورة كونها معبرة عن الف كلمة الا ان الصفحة الرسمية للمؤسسة EPSP تضع عدة منشورات مختلفة لكن معظمها عبارة عن النص او الجمع بينه وبين الصورة او الفيديو لإيصال الفكرة او التعريف والشرح المفصل عن تلك الصورة او الفيديو عن طريق الكتابة رغم معرفة ان العديد لا يحب القراءة يكتفي بالصورة فقط الا ان البعض الاخر يحب معرفة المعنى الذي تريد ايصاله المؤسسة فتوظف النص بكثرة وذلك من اجل تحقيق اهداف معينة منها توسيع مجال خدماتها لدى جمهورها وشعور العاملين بالانتماء الى المؤسسة وكسب تأييدهم وولائهم لها وكذلك من اجل اكتساب سمعة و بناء صورة ايجابية جيدة عنها ,ومن خلال نشرها على شكل نصوص يزيد ذلك في تزويد بالمعلومات اكثر ولتوضيح واستخدام اسلوب التفاعلية .

**جدول رقم 3** : يوضح الروابط المتاحة لتحميل.

النسبة المئوية	التكرار	الروابط المتاحة للاطلاع
3.8	19	موجودة
0.2	1	غير موجودة
4	20	المجموع

• يتضح من خلال الجدول رقم ثلاثة ما يلي : ان نسبة الملفات المتاحة للتحميل اكثر بكثير من الملفات غير متاحة فالأولى بلغت 3.8 و اما غير موجودة قدرت ب 0.2 هذا ما يؤكد اهتمام القائم بالاتصال واعطاء للمستخدم امكانية التحميل ما هو منشور ويعني برغبته يمكن السماح بالتحميل اولا وكل ما يضر بالمؤسسة او يمس صورتها يمنع من تحميله , (كصورة الموظفين) او الجمهور الخارجي في اي حملة او غيرها .كما تفتح المؤسسة العمومية للصحة الجوربية باب لتحميل المنشورات الخاصة بها لكن حسب ما تراه مناسب للتحميل فنترك المجال للجمهور مثال عن اعلان عمل مثلا :الملف الخاص به او التوقيت فيكون له المجال مفتوح للتحميل , ولاحظنا معظم منشوراتها متاحة للتحميل , فالمؤسسة تعتمد على الشفافية والوضوح.

**ثانيا : فئات المضمون :****جدول رقم 1** : يوضح عدد الاعجابات بالمنشور .

النسبة المئوية	التكرار	عدد الاعجابات بالمنشور
0	0	لا يوجد اعجاب
3	15	من 0 الى 50
1	5	من 50 الى 100
4	20	المجموع



- يتبين لنا من الجدول ان عدد الاعجابات بالمنتشور مختلف ففي حالة لا يوجد اعجاب قدرت بنسبة 0 ومن 01 الى 50 بنسبة 3 ومن 50 الى 100 بنسبة 1 .
- من خلال هذه الوحدة اي( عدد الإعجابات) في الصفحة الرسمية للمؤسسة العمومية للصحة الجوربية الجوارية اتضح انها لا تحظى بعدد كبير مما يدل على ان متابعين الصفحة لا يهتمهم ما تنشره ولا يلفت انتباه المتتبع اما من اجل المصادقية او انعدام الثقة وهذا ما تسبب في انخفاض عدد الاعجابات.

### جدول رقم 02 : يمثل وحدة الموضوع المنشور .

النسبة	التكرار	موضوع المنشور
0.42	3	موضوع تبرع بالدم
1.12	8	موضوع حملة الوقاية
0.42	3	موضوع داء السكر
1.96	14	مجموع

- نلاحظ من الجدول اعلاه ان المؤسسة العمومية للصحة الجوربية بسيدي لخضر عالجت عدة مواضيع مختلفة وكل منها سجلت نسبة مختلفة فموضوع التبرع بالدم بنسبة 0.42 وموضوع حملة الوقاية من الامراض بنسبة 1.12 واما موضوع داء السكري بنسبة 0.42 بما ان مؤسسة EPSP اهتمت بجميع المواضيع التي تخدم جمهورها ورضاها , وهذا لكونها مؤسسة استشفائية تهتم بصحة الجمهور فهي تضم عدة مواضيع مختلفة ودائما تسعى الى التذكير في منشوراتها التي تنشرها على صفحاتها الرسمية عن المواعيد, كحملة التبرع بالدم , وتقدم لهم ايضا نظام غذائي متنوع , ولا ننسى الحملات الوقائية التي تقوم بها كالنظافة وغيرها , وهذا ما يعزز الاتصال و التواصل بين المؤسسة والمتابعين الصفحة , بمعنى المؤسسة تهتم بالجمهور بصفة دائمة لتحسين صورتها واثبات نفسها , خاصة بعد تعرضها الى الانتقادات , فهي تحاول جلب عدد اكبر من المتابعين وتجديد الصورة مع تغيير النظرة باستعمال الصفحة الرسمية للمؤسسة , بما انها وفرت الوقت

والجهد وايصال المعلومات ودقة و بسرعة والمستشفى تحاول مراعاة رغبات الجمهور لتحسين الصورة وكسب الثقة من جديد .

**جدول رقم 03** يمثل وحدة الجمهور المستهدف.

النسبة	التكرار	الجمهور المستهدف
2.6	13	جمهور عام
1.4	07	جمهور خاص
4	20	مجموع

- نلاحظ من خلال الجدول رقم 3 ان الجمهور العام سجل نسبة 2.6 والجمهور الخاص بنسبة 1.4 مما يدل على ان الصفحة الرسمية للمؤسسة العمومية لصحة الجورية ببلدية سيدي لخضر تهتم بالجمهور العام وهذا راجع الى تغير العصر حيث اصبح الفاسبوك يصنع عدد هائل من المستخدمين ذو مستويات و اعمار مختلفة لان المؤسسة EPSP بما انها مستشفى لا تستهدف فئات معينة او محدودة; فهي متاحة للجميع , فيتمكن العديد من الجمهور الوصول الى الصفحة وتصفح منشوراتها , كموضوع الوقاية الاطفال من الامراض , عندما زارت اعضاء المؤسسة المدارس هنا استهدفت مختلف الاعمار والاجناس بمعنى تنشر الصفحة الرسمية للمؤسسة EPSP منشوراتها لتستهدف الجميع مع السعي الوصول الى اكبر عدد من المتابعين اي جمهور عام وليس خاص.

**جدول رقم 4** : يبين عدد المشاركين :

النسبة المئوية	التكرار	عدد المشاركين
0.2	01	لا توجد مشاركة
2	10	من 01 الى 15
1.8	09	من 15 الى 30
4	20	المجموع

• يتبين لنا من خلال جدول الرابع : ان نسبة عدد المشاركين مختلفة فبالنسبة ل من 1 الى 15 سجلت ب 2 ولا توجد مشاركة ب 0.2 ومن 15 الى 30 بنسبة 1.8 مما يتضح لنا ان المشاركة للصفحة الرسمية EPSP ضعيفة كثيرا .

- تفتح المؤسسة العمومية للصحة الجورية مجال لمشاركة المنشور مع مجموعات اخرى لإيصال المعلومات الى اكبر عدد من المتابعين والوصول الى هدفها والتعريف بممارسات والخدمات التي تقدمها المؤسسة لجمهورها , مع التعريف بالمؤسسة وتحسين صورتها ومعرفة مدى التفاعل مع المنشورات والاستجابة له.

### جدول رقم 05 : يوضح استفسار حول الموضوع :

استفسار حول الموضوع	التكرار	نسبة المئوية
يوجد	17	3.4
لا يوجد	03	0.6
المجموع	20	4

• يوضح الجدول رقم 5 انه يوجد استفسارات بلغت بنسبة 3.4 اما لا يوجد استفسار فبلغت نسبة 0.6 مما يدل على ان الجمهور لا يتفاعل كثير مع المنشورات والمواضيع الا بنسبة قليلة.

بما ان موضوع الدراسة يضم الاتصال الحواري التفاعلي ، فهذه الوحدة مهمة جدا لكن للأسف لم نتلقى الا عدد قليل في الاستفسارات, وهذا راجع الى عدم مصداقية المؤسسة في منشوراتها , مثال: كتوفير الخدمات اللازمة لسلامة المريض لكن عند زيارة المؤسسة نتلقى العكس تماما لا يوجد نظام ولا مسؤول منضبط او تغيير اخر يعود على الجمهور, فاصبح لا يبالي ولا يهتم معرفة الاحداث او التعرف عليها على اساس كل شخص له معرفته الخاصة ، وهذا ما تؤكده نظرية الإشباعات و الرغبات ، لأن بعض الإستخدام أصبح ظرفيا ويتم في الغالب دون دافع واضح ومحدد مما يصعب حصره و قياسه مثل (التسكع) في شبكة الانترنت وتكمن في سد حاجات الجمهور وتحقيق إشباعاته ولا دور لها في صياغة هذه الحاجات وتوجيه الإهتمامات و الإنشغالات .

### جدول رقم 06: بين ردود حول الاستفسارات

الردود	التكرار	نسبة المئوية
يوجد رد	12	2.4
لا يوجد رد	08	1.6
المجموع	20	4

• يتبين لنا من خلال جدول رقم 6 انه تمثلت نسبة يوجد رد ب 2.4 ونسبة لا يوجد رد 1.6 بما يعني لنا ان الصفحة الرسمية للمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بسيدي لخضر لا تهتم كثيرا بردود الافعال في حالة استفسارهم.

اصبحت المؤسسة العمومية للصحة الجوارية تتجاهل الاستفسارات على صفحاتها الرسمية وعدم الرد عليها لما تلقته من اهانات وكلام ليس له اي معنى , فاستخدمت استراتيجية الصمت كأفضل حل لتلك الحالات وتقوم بالرد الا في حالة الاقتناع بالاستفسار في مكان المؤسسة او الوقت المناسب للتبرع وغيرها من الامور المهمة , وهذا ما أكد وجود مشكلة في التواصل والحوار بين المؤسسة والجمهور, لأن من يقوم بالنشر ليس لديه الصلاحية في الرد , فهو مكلف بالنشر فقط (تصريح من موظف بالؤسسة خلية الاعلام والاتصال) , ومراجعة كل ما ينشر عن الوحدة , مع دراسة وتحليل الرأي العام وتقديم التقارير و التوصيات , والقيام بنقل وجهات نظر المؤسسة الى الجمهور لاطلاعهم على نشاطاتها وأهدافها , وكل هذا عن طريق الاتصال الفعال .

#### جدول رقم 07: يوضح عدد التعليقات على المنشور

عدد التعليقات على المنشور	التكرار	نسبة المئوية
لا يوجد تعليق	0	0
من 01 الى 20	06	1.2
من 20 الى 40	05	1
من 40 فما فوق	09	1.8
مجموع	20	4

• يوضح جدول رقم 7 ان لا يوجد تعليق بنسبة 0 ومن 01 الى 20 بنسبة 1.2 ومن 20 الى 40 بنسبة 1 ومن 40 فما فوق بنسبة 1.8 عدد تعاليق على الصفحة الرسمية اقل من عدد الاعجاب .

لا تحظى الصفحة الرسمية للمؤسسة العمومية لصحة الجوارية بنسبة كبيرة من التعاليق , كما ان هناك قلة في الاستفسارات ايضا , وهذا راجع كما ذكرنا سابقا لأسباب من بينها انعدام المصداقية , وكل ما تقوم بنشره شكلي فقط لكسب تأييد والدعم من خلال التماثل والمصلحة العامة للمؤسسة , فما يجب على المؤسسة توفيره منعدم , يمكن ان يكون ذلك اهمالا من السلطات الوصية (توفير اللوازم ) او من المدراء المحليين و شكل هذا مشكل في التفاعلية بين المؤسسة وجمهورها , كما تسبب في اختفاء الحوار وتبادل الحديث عبر التعاليق لدى الصفحة الرسمية , وهذا يعود على المؤسسة بالسلب ويمس سمعتها ويجعل الجمهور يفر منها وعلى الرغم من بين مهام المؤسسة في العلاقات العامة هو تحسين نشاطها من خلال التنسيق و التنظيم جولات وانشطة داخل المستشفى و خارجها كما يكون مهامها في نشر الأخبار وكل ما يتعلق بالمستشفى مع وسائل الاعلام المختلفة وكذا استقبال اللجان في كل ما يخص المستشفى اضافة الى ذلك تسعى المؤسسة لإقامة علاقة تفاعلية بين متابعيها في صفحاتها الرسمية من خلال مشاركتها للمنشورات التي من خلالها تظهر التعليقات ووجهات نظر المتابعين .

#### جدول رقم 08 : بين وحدة مصدر المنشور

المصدر	التكرار	نسبة مئوية
خلية الاعلام والاتصال للمؤسسة	19	3.8
منقول من روابط اخرى	01	0.2
المجموع	20	4

• من خلال الجدول رقم 8 يتبين لنا ان نسبة خلية الاعلام والاتصال للمؤسسة هي 3.8 ونسبة منقول من روابط اخرى هي 0.2 ففي الصفحة الرسمية للمؤسسة العمومية للصحة الجوارية ببلدية سيدي لخضر ان القائم بالاتصال هو من يقوم بالتقاط الصورة ونشرها .

فكل ما يتم نشره من المنشورات على الصفحة الرسمية للمؤسسة العمومية لصحة الجوارية من عمل المكلف بالاتصال ان كان نص فيقوم بكتابته وان كانت صورة فهو من يلتقطها , ومنشورات قليلة فقط منقولة من وزارة الصحة لولاية مستغانم هي لها الصلاحية فقط في الامر بنشر المراد التعريف به , اما روابط اخرى فممنوع منعاً باتاً الاخذ منها ونسبها الى المؤسسة.

### ❖ نتائج التحليل:

#### ➤ فئة الشكل :

- يساهم التوجه المباشر لمستخدمي الصفحة الرسمية لمؤسسة العمومية لصحة الجوارية باستعمال اللغة العربية خاصة في زيادة التفاعل والتواصل باعتبارها اللغة الرسمية والاكثر انتشارا واستعمالا مقارنة باللغات الاخرى .

- ركزت الصفحة الرسمية للمؤسسة العمومية للصحة الجوارية على النص لكونه يعبر عن الرسالة المراد ايصالها الى الجمهور وتوضيح الرسالة وتوظيف الصورة باعتبارها معبرة عن الف كلمة وبالنسبة لفيديو نادرا ما يتم توظيفه , كما يثبت قلة الوسائل لدى هذه المصالح وفتح الصفحة الرسمية يدخل في خانة المادة الموجودة .

- وفرت صفحة الرسمية للدراسة رابط التحميل مثال عن ذلك كتحميل اعلان عمل او دعوة يتم استخدام رابط التحميل من اجل مساعدة المتابعين في عملية الوصول السهل للمعلومات وتزويدهم بكافة التفاصيل التي يبحث عنها متابع للصفحة الرسمية للمؤسسة الاستشفائية , يعد ارفاق رابط التحميل في المنشورات كالدعوات واعلانات العمل وغيرها من خدمات المستشفى تعد طريقة من طرق العلاقات العامة التي يتم استخدامها من اجل كسب ثقة المتابعين والمحافظة عليهم في الصفحة.

﴿فئة المضمون :﴾

-اعتمدت المؤسسة العمومية لصحة الجورية بسيدي لخضر في منشوراتها على صفحة الرسمية لها ,ونشر كل ما يتعلق بالمؤسسة وما يفيد المتابعين .  
من فترة الى فترة يقوم المكلف بالاتصال اي المسؤول على نشر كل ما يخص المؤسسة كنشر علامة تميز المؤسسة العمومية لصحة الجوارية عن غيرها متمثلة في .EPSP

ومن الاهداف التي احتوتها المنشورات هي التركيز على الاهتمامات الانسانية والجانب الانساني للفرد من خلال تخصيص منشورات لتهنئة او التعزية لاستهداف متابعين الصفحة الرسمية للمؤسسة EPSP , حول العديد من المجريات التي تزامن حدوثها, فترة ثلاثة اشهر الماضية, ولا ننسى فترة دخول شهر رمضان الكريم , واليوم العالمي للتبرع بالدم وحملات تحسيسية للوقاية وغيرها من المواضيع المختلفة , وهدفت المنشورات ايضا الى تحسين الصورة التي تملكها المؤسسة بتقديم خدمات مختلفة والى اثاره النقاش وتدعيم الاتصال الحواري في التعاليق سلبية او ايجابية كانت .

-اعتمدت المؤسسة في منشوراتها على الصفحة الرسمية الخاصة بها في نشر الحملات التي تقوم بها المختلفة والتميزة , وكل ما تفعله من اعمال التي تنظمها المؤسسة وتعمل عليها مما يساعدها على نقل الصورة اسرع للمتابعين حول ما يتم تنظيمه , والفيديو والنص الذي ينقل بدوره مزايا والاماكن التي تقوم بزيارتها وخير دليل حملة وقاية الجمهور من الداء السكري ,الزيارات التي قامت بها المؤسسة للتوعية والتثقيف .

وتسعى المؤسسة جاهدة لترسيخ مكانتها وبروز نفسها واستطلاع الراي كوسيلة واسلوب لفتح النقاش والحوار بين المؤسسة وجمهورها من خلال استفسارات وردود الفعل على آرائهم ولا ننسى انها اعتمدت على استراتيجيات عدم المواجهة وعدم الرد والتزام الصمت اتجاه التعليقات السلبية ويتم التفاعل عن طريق المتابعين بواسطة اللايك بكثرة ومن اوجه التفاعل ايضا التعليق سواء بين المتابعين فيما بينهم او المؤسسة وجمهورها والبرطاج اي مشاركة المنشور مع جهات اخرى.

❖ نتائج:

من خلال الدراسة التي قمنا بها عبر الصفحة الرسمية للمؤسسة العمومية لصحة الجوارية بسيدي لخضر ولاية مستغانم توصلنا الى النتائج التالية :

✓ تسعى المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بتقديم المعلومات متنوعة ذات فائدة عن المؤسسة و انشطتها عبر صفحتها الرسمية على مواقع التواصل الاجتماعي فيسبوك لتوظيف الوسائط المتعددة "الصورة , الفيديو, النص" ومشاركة المتابعين على الاحداث ومعايشته كانه واقع مع اضافة المصادقية فيها.

✓ تؤثر وسائل الاتصال بشكل ملحوظ على مردودية المؤسسة بالإيجابية (بعد انشاء الصفحة الرسمية للمؤسسة سنة 2018 حسب ما صرحت به موظفة خلية الاعلام والاتصال ) خاصة في سرعة وصول المعلومات تبين ذلك من خلال ردود الافعال والذي ظهر على الصفحة بعدما كانت تحمل عدد المتابعين قليل فساعدت الصفحة الرسمية في تنشيط المؤسسة الاستشفائية و اصبح توافد المتابعين اكبر من اجل الاطلاع على المعلومات اكثر و لكن في حالت انقطاع شبكة الانترنت يتسبب في تأخر وصول المعلومة في الوقت المناسب و يعرقل العملية الاتصالية .

✓ يلعب الاتصال الحواري دورا بارزا وهام في توطيد العلاقة بين المؤسسة وجمهورها رغم قلة المعرفة بالعلاقات العامة لدى الموظفين الصفحة خاصة في استعمال طرق العلاقات العامة مع الجمهور والمؤسسة واستخدام الاساليب الاتصالية التفاعلية بشكل جيد من بينها الأنية كردة فعل في الحين لكن لم تتحقق النتائج المرجوة .

✓ عدم توفير الوسائل الاتصالية الحديثة والاعتماد على الوسائل التقليدية بكثرة , تمثلت في الهاتف , الاعلانات المكتوبة , الملصقات , وغيرها التي تبقى غير كافية في ظل التطور التكنولوجي الهائل .

✓ تبين من خلال الدراسة الميدانية والتحليلية وجود ضعف وقلة في الاطلاع على المضامين ومنشورات المؤسسة , وهذا راجع الى عدم اهتمام المؤسسة بالجمهور المستهدف وكذا عدم وجود ثقة الجمهور والمصادقية , لاحظنا ذلك من خلال الاستفسارات وردود الفعل , ركزت المؤسسة على تحسين الصورة و اثبات نفسها فقط .



- ✓ اتضح من خلال الدراسة التي قمنا بها ممارسة الاتصال الحواري بنسبة قليلة, وهذا راجع الى عدم الإهتمام لأراء وإستفسارات الجمهور , لان هدف المؤسسة هو إثبات وتحسين الصورة شكلي فقط , وهذا ما يجعل العلاقة جد ضعيفة بين المؤسسة و المتابعين .
- ✓ تبين ايضا نسبة التفاعل عبر الصفحة الرسمية للمؤسسة قليلة , وكان سبب ذلك قلة الاهتمام المتابعين بالمنشورات , و مشكلة أيضا في الإطلاع على المنشورات القديمة بمعنى لا يستطيع الجمهور تصفح كل الصفحة فقط ما هو منشور في يوم تصفح .
- ✓ للاتصال الحواري اهمية كبيرة داخل المؤسسة العمومية لصحة الجوارية , من خلال وجوده و الاعتماد عليه خاصة في نقل المعلومات والاحداث بكل مرونة لكافة المجتمع بدون استثناء لكنه وهمي فقط , وتبين ذلك في نقص التفاعل بين المؤسسة و المتابعين .
- ✓ نستنتج أن الاتصال الحواري مكانة جوهرية في المؤسسة , لما احتوته الصفحة الرسمية من نسبة كبيرة من المتابعين لكن لا يوجد الاتصال الحواري وهو شكلي فقط.
- ✓ أكدت الدراسة أن تطور التكنولوجيا الجديدة وفرت للمؤسسات ابواب مختلفة لتعريف بنفسها وخدماتها المتنوعة وهذا ما جعل المؤسسة بفتح صفحة رسمية على الفيسبوك لانه يستقطب عدد هائل من المستخدمين ونجحت في ذلك وتبين هذا في احتوائها على عدد هائل تمثل في 7,7 إعجاب إلا أنه لا تقوم بدورها .
- ✓ تبين أن للصفحة دور كفتح المجال للجمهور للإبداء أراءهم او الاستفسار .
- ✓ نستنتج من خلال دراستنا ان القائم بالاتصال والعلاقات العامة لا يكتسب خبرة كافية في العمل والقدرة على الاقناع وتبين ذلك في عدم مواجهة الجمهور كاتبني استراتيجية الصمت وهنا يمكن القول ان التفاعل و الحوار نسبته ضئيلة .
- ✓ تبين أن وجود صعوبة و فهم ضيق لمفهوم العلاقات العامة , لدى مكتب الاستقبال والتوجيه وخلية الاعلام و الاتصال, رغم تكليفهم بكل الاعمال التواصلية كالنشر على الصفحة الرسمية مع دراسة الجمهور واخذ أراءهم وهنا يمكن القول بان جهاز العلاقات العامة ضمنى فقط ولا يوجد مكتب خاص بها يحمل اسمها .
- ✓ نستنتج أن اللغة عامل أساسي في العملية الاتصالية التي من خلالها تتعامل بها المؤسسة الاستشفائية مع جمهورها الداخلي و الخارجي لكنها من المفروض توظيف اللغة المحلية للمجتمعات التي يستوعبها الجميع .

✓ تبين أن التفاعل في الصفحة الرسمية بشكل إيجابي يساعد المؤسسة الاستشفائية في كسب سمعة جيدة في البيئة المحيطة بها ، ولكن الأمر لم يتحقق ولم تنجح في تحسين صورتها وترك بصمة لنفسها.

### ❖ توصيات و اقتراح :

#### الملاحظات

نقص الخبرة والمعرفة لدى موظف مكتب خلية الاعلام والاتصال مما يؤثر على المؤسسة بالسلب.

قلة الوسائل التكنولوجية والميزانية المالية .

اهمال سياسة الاتصال الحواري واساليب العلاقات العامة وعدم معرفة اهميتهما .

عدم وجود مكتب خاص بالعلاقات العامة وجمعها في قسم خاص بالإعلام والاتصال.

الاعتماد على الوسائل المكتوبة مثل التقارير و التعليمات والاعلانات .

➤ بناء على الملاحظات التي قمنا بها لحظنا مجموعة من السلبيات والايجابيات

تمحورت في :

✓ من الافضل حسن الاستقبال من بعض الموظفين والمعاملة الجيدة.

✓ ضرورة تحسين سياسة الاتصال والتواصل , والاهتمام بدور ومردودية لغة الحوار والتفاعلية.

✓ التركيز على اعطاء مفاهيم صحيحة عن دور وممارسة العلاقات العامة .

✓ توظيف التكنولوجيا الحديثة والاعتماد عليها في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية .

✓ ضرورة انشاء مكتب خاص بالعلاقات العامة وتوظيف مختصين في هذا المجال , مع تقسيم الوظائف والمهام لكل حسب كفاءته ومعرفته .

✓ يجب التعاون والتنسيق بين مكتب الاستقبال والتوجيه ومكتب خلية الاعلام والاتصال ومكتب العلاقات العامة , خاصة في تبادل الافكار والآراء والخبرات وهذا ما يعود على المؤسسة بالإيجابية , وتحقق الاهداف المراد الوصول اليها .

✓ وجوب تقديم تحفيزات للموظفين مادية او معنوية , من اجل الاجتهاد و تقديم الافضل في العمل .

فتح دورات تدريبية لتكوين العمال في التعرف والاستيعاب الجيد لمفهوم العلاقات العامة و  
كسب لغة اساليب مختلفة وجيدة في اتقان الاتصال الحواري



❖ الخاتمة :

في ختام القول وبناء على ما سبق توصلنا الى انه الاتصال الحوارى التفاعلى عبر مؤسسة العمومية لصحة الجورية تبينا لنا وجود نقاشات وتبادل الآراء , مما شجع على الحوار والذي يعد قاعدة اساسية في بناء الاتصال التفاعلى عبر الصفحة الرسمية للمؤسسة EPS P , وما يميز الاتصال التفاعلى هو المنشورات المختلفة وردود الفعل والاستفسارات التي تبرزها جماهير المؤسسة وهذا ما اعطى لنا فكرة عن طبيعة التفاعل التي تمس المحتوى وان هناك تنوع في الاستقبال للمضامين بتنوع الحاجات والاهتمامات مما يجعل المتابعين يتصفحون الصفحة.

ولاحظنا ايضا لا يوجد مكتب خاص بالعلاقات العامة ومفهومها لم يصل الى المستوى , فمعظم الموظفون لا يحملون اي فكرة عنها , والمؤسسة لا تعتمد بشكل اساسى على وسائل اتصالية حديثة فهي لازالت مع الطابع الكلاسيكي.

لكن لا يمكننا النفي فالمؤسسة تمارس العلاقات العامة لكن تحت مسمى الاتصال وله مكتب خاص باسم خلية الاعلام والاتصال او مكتب الاستقبال والتوجيه مع تطبيق مواصفات رجل العلاقات العامة ونماذج الاتصال الحوارى التفاعلى فقد يكمن الاختلاف في التسمية , ولقد التمسنا الاتصال الحوارى في المؤسسة وخير دليل استخدام الصفحة الرسمية كهزمة وصل بين المؤسسة وجمهورها لكن شكلي نوعا ما .

وفي الاخير يمكن القول ان ما توصلنا اليه ليس احتواء كلي لما قمنا بدراسته في المؤسسة العمومية للصحة الجورية وانما هو اجتهاد ومحاولة التعرف على دور الاتصال الحوارى التفاعلى في تجسيد العلاقات العامة داخل المؤسسة العمومية للصحة الجورية عبر صفحاتها الرسمية , ويبقى المجال مفتوح للدراسة بإذن الله تعالى .



قائمة المصادر

والمراجع

❖ قائمة المصادر و المراجع:

- الجملي خليل خيرى, الاتصال ووسائله في المجتمع الحديث, المكتب الجامعي الحديث, الاسكندرية, مصر, 1997, ص14 .
- عبد الامير مويت الفيصل, الاتصال التفاعلي في البيئة الحديثة, مجلة الباحث الاعلامي, العدد44-45, كلية الاعلام, جامعة بغداد, سنة 2019, ص15
- حسن عماد مكاوي – نظرية الاعلام – الدار العربية لنشر والتوزيع – القاهرة – ط 2- 2012 –ص15 ص16
- حسين عبد الحميد احمد الرشوان – العلاقات العامة والاعلام من منظور علم الاجتماع – ط4 –المكتب الجامعي الحديث –الاسكندرية -2003- ص179ص180.
- حسين عبد الحميد احمد رشوان –العلاقات العامة والاعلام للمنظور علم الاجتماع – ط6 – الاسكندرية –المكتب الجامعي الحديث -2014-ص110
- وائل مبارك خضر فضل الله, اثر الفاسبوك على المجتمع, فهرسة المكتبة الوطنية, السودان, ط1, سنة2012
- رضوان بلخيرى, صارة جابري, مدخل للاتصال والعلاقات العامة, جسور لنشر والتوزيع, ط01, 2013, ص07
- رضوان ابو شعيشع السيد:الاقتصاد المعرفي, مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع, ط1, 2018, ص186 .
- سعاد عيساني, أولويات الاساتذة الجامعيين على صفحة الفاسبوك, مذكرة لنيل الماجستير في علوم الاعلام والاتصال 2014
- سامية محمد جابر – نعمات احمد عثمان –الاتصال والاعلام وتكنولوجيا المعلومات – ص50
- صالح خليل ابو اصبع, الاتصال الجماهيري, دار الشروق للنشر والتوزيع, ط01, عمان, الاردن, 1999, ص254
- طارق شرين يونس – ادارة العلاقات العامة – مفاهيم ومبادئ وسياسات – اثناء للنشر والتوزيع – عمان – الاردن – ط1-ص48



- عبد الامير مويت الفيصل , الاتصال التفاعلي في البيئة الحديثة ,مجلة الباحث الاعلامي ,العدد44-45, كلية الاعلام ,جامعة بغداد ,سنة 2019 ,ص15
- عبد الامير مويت الفيصل , الاتصال التفاعلي في البيئة الحديثة , مقال بمجلة الباحث الاعلامي ,العدد44-45, كلية الاعلام ,جامعة بغداد2019
  - علي حيدر الصالحي, دور الفايسبوك في تدعيم الحوار بين المنظمة والجمهور, 2016
  - عمار رابح , الصحافة الالكترونية وتحديات الفضاء الالكتروني ,دراسة ميدانية للصحافة الالكترونية الجزائرية, اطروحة دكتورة في اعلام والاتصال , جامعة وهران 2, 2017 , ص497
  - عبد المحي محمود صالح – جلال الدين عبد الخالق 2004-ص15
  - علي برغوث – العلاقات العامة – اسس النظرية والمفاهيم عصرية-مصر –معهد البحوث والدراسات العربية-2007-ص11
  - عبد الرزاق محمد الديلمي-العلاقات العامة في التطبيق –ط1-دار جرير للنشر والتوزيع - 2013-ص49
  - عبد الرزاق محمد الديلمي – المرجع السابق –ص52
  - عبد المحي محمود صالح – وآخرون- العلاقات العامة والاعلام في الخدمة الاجتماعية- دار المعرفة الاجتماعية – مصر- 2004 –ص50
  - كرمية براهيم –العلاقات العامة في المنظمة السياحية الجزائرية دراسة حالة لوزارة السياحة – مذكرة ماجستير – قسم علوم اعلام والاتصال – كلية العلوم السياسية والاعلام والاتصال – جامعة الجزائر 2004-2005 ص08
  - مي عبد الله , من الاطر المعرفية الى الاشكالية المنهجية , دار النهضة العربية , ط10, 2011, ص64,
  - محمد عبد الرحمان وآخرون , المعجم الشامل في ترجمة مصطلحات علم الاجتماع وعلم النفس الاجتماعي ,عربي ,انجليزي ,فرنسي , دار الوفاء الاسكندرية , 2006, ص146
  - محمد محمد الحسين –بعض المتغيرات النفسية المرتبطة بالاتصال التفاعلي لدى بعض طلاب الجامعة- مرجع السابق –ص8ص9

- ماهر عودة الشمايلة – محمود عزة اللحام – مصطفى يوسف كافي – الاعلام الرقمي الجديد – دار الاعصار العلمي لنشر والتوزيع – عمان – الاردن – ط1-2014 – ص139
- محمد الصبري فؤاد النمر – اساليب الاتصال الاجتماعي – المعهد العالي لخدمة الاجتماعية – الاسكندرية – مصر – 1994- ص88 ص89
- محمد محمود شحاتة , اناس محمود محمد , الهام رشدي شطا, الاساليب التفاعلية الالكترونية ودورها في تصميم الاعلان التفاعلي ,مجلة العمارة والفنون ,العدد 11, الجزء2, ص617
- محمد صاحب سلطان –العلاقات العامة ووسائل الاتصال –دار المسيرة لنشر والتوزيع والطباعة –عمان 2011-ص74
- محمد منير حجاب- العلاقات العامة في المؤسسات الحديثة – ط1 –القاهرة- دار الفجر للنشر والتوزيع -2007 ص35
- محمود احمد جودة – علاقات العامة (مفاهيم وممارسات) – دار زهران لنشر والتوزيع – ط4 –الاردن- 2009 –ص19
- محمد البخاري – العلاقات العامة وادارة الازمات –رسالة الدكتوراة – قسم العلوم السياسية تخصص الثقافة السياسية والايديولوجية –كلية العلوم السياسية جامعة ميرزية القومية الاوزيكية -2010-ص08
- هناء حافظ البدوي – العلاقات العامة – اسس نظرية ومجالات التطبيق -2001 – ص14-15
- وائل مبارك خضر فضل الله , اثر الفاسبوك على المجتمع, فهرسة المكتبة الوطنية ,السودان ,ط1,سنة2012
- ابراهيم العبيدي ,مراحل تطور التاريخي للاتصال , من الرابط : <https://mawdoo3.com/100%d9%85%d8%b1%d8%a7%d8%ad9%84%d8%a7%d9%84>.
- حسن مكى بركات محمد ,مدخل الى علم الاتصال ,ص32 ص37 من الرابط -m3- . \_nmdhj\_ltslsl\_wwzyfh
- حسن مكاوي وليلى السيد ,الاتصال ونظرياته المعاصرة, نماذج الاتصال ,ص35 ص44 من الرابط .m3-\_nmdhj\_ltsl\_wwzyfh

- حسنين شفيق ,مواقع التواصل الاجتماعي ادوات ومصادر لتغطية الاعلامية, ط1, سنة2014, من الرابط [neelwafurat.com](http://neelwafurat.com) ص40



## EPSP Sidi Lakhdar

6,9 K J'aime • 7,7 K followers



Message

J'aime

Rechercher

Publications

À propos

Mentions

Avis

Abonnements


Photos


Plus ▾


...

### Intro



الصفحة الرسمية للمؤسسة العمومية للصحة الجوارية  
سیدی ل؟

 Page · Santé/beauté

 sidi lakhdar, Douar Sidi Lakhdar, Algeria

 045 44 23 82

 epsp27007@gmail.com

 Pas encore évalué (4 avis) 

بمناسبة اليوم العالمي للمتبرعين تنظم اليوم المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بسبدي لخضر حملة التبرع بالدم على مستوى عيادة متعددة الخدمات بحجاج على الساعة الخامسة مساءً .  
 جعل الله تبرعكم في ميزان حسناتكم .  
 #خليفة\_الاعلام\_والالاتصال\_للمؤسسة.

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
 وزارة الصحة  
 مؤسسة العمومية للصحة الجوارية بسبدي لخضر  
 رقم الهاتف: 13 338 1972  
 المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بسبدي لخضر  
 14 جوان 2023  
 السيد علي ميم  
 السيد مدير المؤسسة العمومية للاستشفائية بسبدي لخضر  
 الى  
 السيد مدير المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بسبدي لخضر  
 الموضوع: قداي حملة التبرع بالدم  
 بمناسبة اليوم العالمي للتبرع بالدم الموافق ليوام 14 جوان 2023 و بالتنسيق مع جمعية بلديا الجوار حجاج لخر  
 لدم حملة تبرع بالدم بالعيادة متعددة الخدمات بحجاج  
 يترقب ان تظف منكم تيمنا الظروف الثلاثة لانجاح هذه الحملة.  
 وفي الاخير نطلبوا منا فائق الشكر و الاحترام  
 المدير  
 055 - 13381972





EPSP Sidi Lakhdar



9 févr. · 🌐

#حملة\_التبرع\_بالدم

حملة التبرع بالدم المنظمة من طرف المؤس... Voir plus f



👍 26

2 commentaires · 3 partages



#اعلان

#خلية\_الاعلام\_و\_الاتصال\_للمؤسسة

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة الصحة

مديرية الصحة والسكان لولاية سطيف

المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بسيد لخضر

المديرية الفرعية للموارد البشرية

## إعلان

عن تاريخ الاقتراع الخاص بأعضاء اللجنة التقنية

بموجب المقرر رقم 141 المؤرخ في 2022/11/02 المتضمن تجديد اللجنة

التقنية المتساوية الاعضاء ازاء مستخدمي سلك الممارسين الطبيين سلك شبه

الطبيين ، سلك البيولوجيين ، سلك النفسانيين ، وسلك الاداريين.

يعن مدير المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بسيد لخضر، ان تاريخ

اقتراع اللجنة التقنية المتساوية الاعضاء سيكون يوم الاثنين 2023/02/13

على الساعة الثانية زوالا ( 14:00 ) .

المدير  
المؤسسة العمومية للصحة الجوارية



EPSP Sidi Lakhdar

28 févr. · 🌐



#الأسبوع\_الوطني\_للوقاية

تنظم وزارة الصحة, الأسبوع الوطني للوقاية ما بين 5 و 11  
مارس القادم, تحت شعار: #الوقاية\_من\_أجل... Voir plus f



الأسبوع الوطني للوقاية

The National Prevention Week

من 05 مارس الى 11 مارس 2023

شعار: الوقاية\_من\_أجل\_صحة\_أفضل  
فلنعمل الآن



21

5 commentaires





EPSP Sidi Lakhdar



5 mars · 🌐



Ministère de la santé Algérie وزارة

الصحة الجزائر ✓

5 mars · 🌐



👍 6

2 commentaires · 1 partage · 484 vues

👍 J'aime

💬 Commenter

➦ Partager



## EPSP Sidi Lakhdar

16 janv. · 🌐

...

صور من زيارة مفتشين عن مديرية الصحة لمستغانم اليوم  
الاثنين الموافق ل 16/01/2023 لمعاينة نظام الرقمنة  
بالمؤسسة والوقوف على نسبة تقدم الاشغال حيث اطلعوا  
على نظام (SIGP) على مستوى مكاتب المعاينة و على ملف  
المريض الالكتروني (Dem) حيث قدمت المهندسة السيدة  
ب.ا عرض مفصل وشروحات حول نظام الرقمنة بالمؤسسة  
#خلية\_الاعلام\_والاتصال\_للمؤسسة.



Publications

À propos

Plus ▾



**EPSP Sidi Lakhdar**

8 mars · 🌐



#احتفالات\_عيد\_المرأة\_بالمؤسسة.  
كل عام وأنتم أيتها النساء المحفز الأول للبشرية.. أنتن  
المعززات.. اللواتي يدفعن البشر للتطور والتج... Voir plus f



👍👏❤️ 100 36 commentaires · 4 partages · 2 407 vues



77 >



Plus pertinents v



**Amine Ayoub**

راني حاب نفهم ادارة كبيرة على سبيطار هههه  
فيها المدير وزوج فرمليات وتروح تحوس على  
المدير متلقاهش

14 sem J'aime Répondre



**براهيم تجيني**

سي عمار زيتوني مدير المؤسسة خدام ربي  
يوفقك

14 sem J'aime Répondre



**محمد نفساني**

بالتوفيق ان شاء الله

14 sem J'aime Répondre



**Basma Anwar**

بالتوفيق للجميع

14 sem J'aime Répondre



**Lâkhdër Lâkhdër**

وين راک يا خويا قاع الناس بانت و انت خازن  
تحسب راک تابع لمديرية الغابات  
**Mouloud**  
**Kecir**

14 sem J'aime Répondre



بالتوفيق للجميع