

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة قسنطينة 3



كلية علوم الإعلام والاتصال والسمعي البصري
قسم الاتصال والعلاقات العامة

مذكرة ماستر تخصص علاقات عامة

واقع العلاقات العامة في المؤسسة الصحية الجزائرية

دراسة ميدانية مقارنة بين المؤسسة الصحية العمومية
(عيادة متعددة الخدمات بحي حريشة عمارة)

والمؤسسة الصحية الخاصة (عيادة ماسينيسا)

تحت إشراف الأستاذة:

- د. بن لطرش ليلي

مقدمة من طرف الطالبتين:

- دلول سارة

- عمير رتيبة

السنة الدراسية 2014 / 2015

دورة جوان

فهرس الدراسة:

الصفحة	الموضوع
05	مقدمة
الفصل الأول: إشكالية الدراسة و إطارها المنهجي	
08	تمهيد
09	1- المشكلة
14	2- الإطار النظري
18	3- منهج الدراسة
20	4- أدوات جمع البيانات
26	5- عينة الدراسة
27	6- المجال المكاني
28	7- المجال الزمني
29	8- تحديد المفاهيم
35	خلاصة
36	هوامش الفصل الأول
الفصل الثاني: العلاقات العامة	
41	تمهيد
42	1- أسس و مبادئ العلاقات العامة
47	2- أهداف العلاقات العامة
50	3- أنشطة العلاقات العامة
52	4- وظائف العلاقات العامة
57	5- عوامل نجاح العلاقات العامة
60	6- وسائل الاتصال في العلاقات العامة
66	7- جمهور العلاقات العامة
66	- جمهور العلاقات العامة الداخلي
67	- جمهور العلاقات العامة الخارجي
69	خلاصة
70	هوامش الفصل الثاني

الفصل الثالث: المؤسسة الخدمية الصحية الجزائرية.	
75	تمهيد
76	1- المؤسسة الخدمية
77	- خصائص المؤسسات الخدمية
78	- أهمية المؤسسات الخدمية
79	2- المؤسسة الصحية الجزائرية
79	- تاريخ المنظومة الصحية في الجزائر
81	- هيكلية النظام الصحي في الجزائر
85	3- العيادة المتعددة الخدمات
85	- التنظيم الوظيفي للعيادة متعددة الخدمات
87	- مهام و أهداف العيادة متعددة الخدمات
88	4- ممارسة العلاقات العامة في العيادة متعددة الخدمات العمومية و الخاصة
88	- العيادة متعددة الخدمات العمومية و الخاصة
90	- العلاقات العامة في العيادة متعددة الخدمات
91	خلاصة
92	هوامش الفصل الثالث
الفصل الرابع: التحليل الكيفي للبيانات الميدانية.	
94	- المعالجة الكيفية للبيانات الميدانية
94	- المؤسسة الصحية العمومية
106	- المؤسسة الصحية الخاصة
118	- المقارنة بين المؤسستين
124	- نتائج الدراسة في ضوء التساؤلات
126	- النتائج العامة للدراسة
128	هوامش الفصل الرابع
129	خاتمة
131	مراجع الدراسة
ملاحق الدراسة	

الملاحق

الملخص:

أصبحت العلاقات العامة مفهوما أساسيا ووظيفة حيوية مهمة في المؤسسة الصحية يستلزم الاهتمام بها، لأنها تتعامل مع جمهور واسع من أطباء، ممرضين، مرضى وذويهم، وهذا يتطلب منها جهود اتصالية مكثفة. ولهذا جاءت هذه الدراسة كمحاولة لمعرفة واقع العلاقات العامة في المؤسسة الصحية العمومية (العيادة المتعددة الخدمات بحي حريشة عمار) مقارنة بالمؤسسة الصحية الخاصة (عيادة ماسينيسا). وتكتسب هذه الدراسة أهميتها من أهمية العلاقات العامة لأنه من خلالها تستطيع المؤسسة الصحية توثيق الصلة بينها وبين جمهورها وتطويرها نحو الأحسن بل حتى إبرازها نحو الوجود.

لقد كانت أهداف هذه الدراسة المقارنة تتمثل في معرفة مكانة إدارة العلاقات العامة ضمن الهيكل التنظيمي للمؤسستين موضوع الدراسة وكيفية عملها هذا في حال وجودها كذلك معرفة الوسائل الاتصالية التي تعتمد عليها كلتا المؤسستين بالإضافة إلى إزالة الغموض وتوضيح الرؤية وذلك بإبراز أهمية العلاقات العامة كإدارة لا يمكن الاستغناء عنها.

وقد اعتمدنا في دراستنا هذه على المنهج الكيفي لأنه يناسب هذا النوع من البحوث بالإضافة إلى أنه يجنبنا لغة الأرقام والحساب التي تعد جافة، فقيرة وتفقد المعاني دلالتها. أما عينة الدراسة فقد قمنا باختيار العينة القصدية. وبعد الدراسة الميدانية والمعالجة الكيفية للبيانات توصلنا إلى عدم وجود مصلحة خاصة بالاتصال والعلاقات العامة، اقتناع المسؤولين بالمؤسستين بأهمية العلاقات العامة وضرورة وجودها، النشاط الاتصالي يمارس في كل وقت في كلتا المؤسستين لكن فاعليته تختلف من مؤسسة لأخرى وتوصلنا كذلك إلى أن صورة المؤسسة الصحية العمومية سيئة لدى جمهورها وخاصة الخارجي، أما المؤسسة الصحية الخاصة فصورتها جيدة بالنسبة لجمهورها.

الكلمات المفتاحية: واقع العلاقات العامة - الاتصال التنظيمي - دراسة مقارنة - المؤسسة الصحية العمومية - المؤسسة الصحية الخاصة

Summary:

Public relation become an important concept and a vital function at the medical institution that need to be interested in, because it deals with a vast audience from: doctors, nurses, patients and their relatives and this need an intense communicational effort. For that, this study comes as an attempt to figure out public relations reality at the public medical institution (polyclinic at Hericha Amar city) compared with the private medical institution (Massinissa' clinic). This study acquires (gains) its importance from the importance of public relation because the medical institution could document the relation between it and the audience and evolve it towards the best and even bring it to the existent through public relation.

The aims of this comparative study are represented in knowing public relations department' status within the organizational structure of both institutions of the study and how they work in case if they exist. Also, to know the communicational tools that both institutions depend on, in addition to remove ambiguity and clarify the view by highlighting the importance of public relation as an irreplaceable department.

Our study depends on the qualitative method, because it suits such type of researches in addition language of numbers and counting is avoided in such method which is concerned as a dry, and poor one where meanings lose their significance. For the sample of the study, we have chosen the intentionality sample. After the practical (field) study and the qualitative analysis of data we figure out that:

- There is no service for communication and public relation.
- Responsibles are convinced in both institutions of the importance of public relation and the necessity of its existence.
- The communicational activity is exercised every time in both institutions but its effectiveness differentiate from one institution to the other.
- we have also figured out that the audience of public medical institution have a bad image about it especially the external one, but the audience of privet one have a good image.

Key words: Public relation reality, organizational communication, comparative study, public medical institution, privet medical institution.