

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة صالح بوبنيدر قسنطينة 03



كلية علوم الإعلام والاتصال والسمعي بصري

قسم: الاتصال والعلاقات العامة

الرقم التسلسلي:

الرمز:

التخصص: علاقات عامة

الشعبة: إعلام واتصال

دور الأنشطة الاتصالية للعلاقات العامة في المؤسسة الصحية الجزائرية في ظل جائحة

covid 19

دراسة ميدانية في المؤسسة الجراحية "بوكرو" بقسنطينة

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر تخصص اتصال و علاقات عامة

إشراف:

د/ سفيان بوعناقة

أستاذ محاضر ()

إعداد الطالبات:

- بن سبع شيماء

- بن سعيد أشواق

- براهيمة رتيبة

السنة الجامعية 2022/2021

دورة جوان

ملخص الدراسة:

باللغة العربية:

تهدف هذه الدراسة الى التعرف على دور الانشطة الاتصالية في المؤسسة الصحية "بوكرو" خلال أزمة كوفيد 19 لدى فئة الموظفين في المؤسسة من خلال معرفة الإمكانيات والوسائل التي تعتمد عليه العلاقات العامة في المصحة الجراحية "بوكرو" وكيف جندتها في نشر الوعي الصحي وتصحيح المفاهيم والتصورات الخاطئة اتجاه جائحة كوفيد 19. وقد انطلقت الدراسة من السؤال الرئيسي مفاده "ما هو دور الأنشطة الاتصالية للعلاقات العامة في المؤسسة الصحية في ظل جائحة كوفيد 19؟ وللإجابة على هذا التساؤل تبنت الطالبات المقاربة البنائية الوظيفية مدخلا نظريا للإجابة عنه و بما أن هذه الدراسة تنتمي الى الدراسات الوصفية التحليلية فقد اعتمدنا على المنهج الوصفي على عينة عشوائية طبقية تمثلت في 60 موظف من موظفي المصحة الجراحية بوكرو و اختيرت الملاحظة و الاستمارة كأدوات جمع البيانات و قد لخصت الدراسة الى عدة نتائج أهمها - : استطاعت الأنشطة الاتصالية المساهمة في تقديم المعلومات حول جائحة كوفيد 19 و ركزت على نشر الوعي الصحي من خلال المحاضرات و الندوات العلمية و التوعوية - استطاعت تغيير اتجاهاتهم حول جائحة كوفيد 19 و الامراض الصحية الأخرى - . استطاعت المؤسسة كسب رضا الموظفين عن طريق مختلف الأنشطة الاتصالية المعتمدة في ذلك .

الكلمات المفتاحية: الأنشطة الاتصالية، العلاقات العامة، جائحة كوفيد 19، المؤسسة الصحية.

باللغة الفرنسية:

Cette étude vise à connaître le rôle des activités de communication dans l'institution de santé "boukerou" pendant la crise de la COVID-19 parmi le personnel de l'organisation en connaissant les possibilités et les moyens dont les relations publiques dépendent dans la clinique chirurgicale "boukerou" et la façon dont il l'a recruté pour diffuser la sensibilisation à la santé et corriger les idées fausses et les perceptions erronées au sujet de l'orientation de la pandémie de COVID-19. L'étude a commencé par la question clé : « Quel est le rôle des activités de communication de relations publiques dans l'établissement de santé à la lumière de la pandémie de COVID-19? Pour répondre à cette question, les étudiantes ont adopté une approche constructive fonctionnelle comme point d'entrée théorique pour y répondre. Comme cette étude appartient à des études analytiques descriptives, nous nous sommes appuyés sur le curriculum descriptif sur un échantillon aléatoire stratifié de 60 membres du personnel de la clinique chirurgicale de boukerou. L'observation et la forme ont été choisies comme outils de collecte de données. L'étude a résumé plusieurs résultats, dont les plus importants sont : Les activités de communication ont permis de fournir de l'information sur la pandémie de COVID-19 et ont mis l'accent sur la sensibilisation à la santé au moyen de conférences, de séminaires scientifiques et de campagnes de sensibilisation. Ils ont été en mesure de changer leurs tendances en ce qui concerne la COVID-19 et d'autres maladies de santé. - La Fondation a pu gagner la satisfaction des employés grâce à diverses activités de communication.

Mots-clés : Activités de communication, relations publiques, pandémie de COVID-19 établissement de santé.

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
//	شكر وتقدير
//	الإهداء
أ-ب	مقدمة
الفصل الأول: موضوع الدراسة وإجراءاتها المنهجية	
9	تمهيد
	المبحث الأول: موضوع الدراسة
11-10	1. إشكالية الدراسة
12-11	2. أهمية الدراسة
12	3. أسباب اختيار الموضوع
12	4. أهداف الدراسة
21-12	5. ضبط مفاهيم الدراسة
27-21	6. الدراسات السابقة
31-27	7. منظور الدراسة
32-31	8. منهج الدراسة
33-32	9. مجتمع البحث والعينة
35-33	10. أدوات جمع البيانات
الفصل الثاني: العلاقات العامة والأنشطة الاتصالية	
37	تمهيد
41-38	1. نشأة العلاقات العامة
42-41	2. أهمية العلاقات العامة
45-42	3. أسس ومبادئ العلاقات العامة
47-45	4. وظائف وأهداف العلاقات العامة
49-48	5. الأنشطة الاتصالية للعلاقات العامة
52-49	6. وسائل العلاقات العامة
54-52	7. جمهور العلاقات العامة
55	خلاصة الفصل

فهرس المحتويات

الفصل الثالث: المؤسسة الصحية الجزائرية	
57	تمهيد
58	1. مهام المؤسسة الصحية
59-58	2. مكونات المؤسسة الصحية
61-59	3. أنواع المؤسسة الصحية
61	4. خصائص المؤسسة الصحية
62-61	5. العلاقات العامة في المؤسسة الصحية
66-62	6. المنظومة الصحية في الجزائر
67	7. المؤسسة الصحية في ظل جائحة covid 19
	خلاصة الفصل
الفصل الرابع: الدراسة الميدانية	
69	تمهيد
71-70	1. مجالات الدراسة
91-72	2. عرض وتحليل وتفسير نتائج الدراسة
93-92	3. النتائج العامة للدراسة
95-93	4. النتائج على ضوء التساؤلات
96	خاتمة
101-97	قائمة المصادر والمراجع
106-102	الملاحق
107	ملخص الدراسة