

جامعة غرداية

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم علوم الإعلام والاتصال



مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: العلوم الإنسانية

الشعبة: علوم الإعلام والاتصال

التخصص: الاتصال والعلاقات العامة

بـعـنـوان:

**دور ممارسي العلاقات العامة بالمستشفيات**

**الجزائرية في إدارة مراحل ما بعد أزمة جائحة فيروس كورونا**

دراسة ميدانية في مستشفى الشهيد محمد شريفي\*القرلة

إعداد الطالبين:

الحاج موسى سليمان \* بن قريد محمد النذير

الدكتور / ليلى سليمانى      أستاذ محاضر قسم "أ"      —      جامعة غرداية      رئيسا

الدكتور / قاسم أبي إسماعيل      أستاذ محاضر قسم "أ"      —      جامعة غرداية      مشرفا

الدكتورة / غواب سعيدة      أستاذ محاضر قسم "أ"      —      جامعة غرداية      مناقشا

**الموسم الجامعي: 2022/ 2023**

إهداء

أهدي ثمرة جهدي إلى روح والدي الطاهرة

-رحمة الله-

إلى سندي وقدوتي في هذه الحياة .. أمي الغالية

- أطال الله في عمرها -

وإلى إخوتي وأخواتي

وإلى زميلي سليمان وكل الأصدقاء والأقارب

وإلى كل من أحب لي النجاح من قريب أو بعيد

## إهداء

بخالص الشكر والامتنان أهدي ثمرة جهدي هذا:

إلى الدرع الواقي والكنز الباقي

لك أبي العزيز أقدم وسام الاستحقاق

إلى رمز العطاء ونبع العنان والوفاء لك يا أمي الحبيبة

إلى من كانوا سندا لي إخوتي وأخواتي الكرام

إلى خطيبتي الغالية وعائلتها الكريمة

إلى كل الأصدقاء والأحباب وأخص بالذكر محمد وإلياس

ولقمان

وإلى كل الأساتذة الذين سهروا على تأطيري خلال مسيرتي

العلمية

إلى كل من ساهم في هذا العمل من قريب أو من بعيد.

سليمان

شكر وتقدير

الشكر لله

والحمد لله الذي وفقنا على إتمام هذه الدراسة.

ونتقدم بجزيل الشكر وفائق الاحترام والتقدير والعرفان إلى الأستاذ

المشرف أبي اسماعيل قاسم طوال فترة إنجاز المذكرة

كما نشكر كل موظفي مستشفى القرارة على حسن استقبال وتعاونهم

معنا

ونتقدم بالشكر والإمتنان إلى كل من قدم المساعدة ويد العون لنا من

قريب أو بعيد

جزاكم الله كل خير

ج

## ملخص الدراسة

يتميز نشاط ممارسة العلاقات العامة في إدارة الأزمات بالإستمرارية وعدم التوقف بإنهاء الأزمة التي تواجهها المؤسسة، إذ يستمر لأبعد من ذلك من خلال متابعة مراحل ما بعد الأزمة من أجل تقييمها ودراسة أبعادها، والعمل على تجاوز آثارها، وكذا الإستفادة من تجربتها لتفادي أزمات ومخاطر مستقبلية مماثلة، وقد هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على صفات ومهارات ممارسي العلاقات العامة وتسليط الضوء على واقع ممارسة العلاقات العامة ودور ممارسي العلاقات العامة في إدارة مراحل ما بعد أزمة كورونا كوفيد19، بمستشفى الشهيد محمد شريفى بالقرارة ولاية غرداية، ، وقد إعتمدنا على منهج دراسة الحالة حيث تدرج دراستنا ضمن الدراسات الوصفية، كما إعتمدنا على العينة القصدية والمقدرة بـ 84 مفردة بنسبة 28% من مجتمع البحث المقدر عدده بـ 357 مفردة، وبعد تحليل نتائج الدراسة الميدانية توصلنا إلى جملة من النتائج أهمها :

- أن ممارسي العلاقات العامة بالمؤسسة الإستشفائية محمد شريفى بالقرارة يتصفون بقوة الشخصية واللياقة الشخصية والمرونة ويمتلكون مهارات الإقناع والإنصات والحوار الهادئ والحديث.

- أظهرت الدراسة أن 97.6% من أفراد عينة الدراسة يحرصون على تكوين علاقات جيدة مع زملاء العمل.  
- يعتمد 50% من المبحوثين على مواقع التواصل الإجتماعي لتوصيل المعلومة الصحية حول آخر مستجدات أزمة كورونا للمواطنين

- أثبتت الدراسة أن 78.6%. من المبحوثين يستخدمون الهاتف النقال للتواصل مع الموظفين والمتعاملين خارج المستشفى وداخله.

- أثبتت الدراسة أن 79.8%. من المبحوثين يعتمدون أسلوب فريق العمل في ممارستهم للعلاقات العامة في المستشفى

- بينت الدراسة أن 81% من المبحوثين تمكنوا من أداء مهامهم في إدارة مرحلة إستعادة النشاط بعد انتهاء أزمة كورونا،

- أظهرت الدراسة أن 85.7% من المبحوثين نجحوا في أداء مهامهم في إدارة مرحلة التعلم وإستخلاص العبر من أزمة كورونا.

الكلمات الدالة : ممارسي العلاقات العامة، مراحل ما بعد الأزمة، أزمة كورونا كوفيد 19.

## **Résumé :**

relations publiques pendant les crises se distingue par sa continuité et ne s'arrête pas à la fin de la crise rencontrée par l'entreprise. Elle se poursuit bien au-delà en suivant les étapes post-crise afin de les évaluer, d'en étudier les dimensions, de travailler à surmonter ses effets et de tirer parti de son expérience pour éviter des crises similaires à l'avenir.

Cette étude visait à identifier les caractéristiques et les compétences des praticiens des relations publiques, à révéler la réalité de la pratique des relations publiques et le rôle des praticiens des relations publiques dans la gestion des étapes postérieures à la crise de la pandémie de la COVID-19.

Nous avons adopté une méthodologie d'étude de cas, notre étude s'inscrivant dans le cadre des études descriptives. Nous avons utilisé un échantillon intentionnel estimé à **84** individus, soit **28 %** de la population de recherche estimée à **357** individus.

Après l'analyse des résultats de l'étude de terrain, nous avons conclu que les praticiens des relations publiques de l'hôpital Mohammed Cherifi se distinguent par leur force personnelle et leur flexibilité. Ils possèdent des compétences en persuasion, une attitude calme et communicative, et démontrent une capacité d'écoute. L'étude a montré que **97,6 %** des participants à l'étude s'efforcent de développer de bonnes relations avec leurs collègues de travail. De plus, **50 %** des participants à l'étude utilisent les médias sociaux pour diffuser des informations sanitaires sur les derniers développements de la crise COVID-19 aux citoyens. **78,6 %** utilisent leur téléphone portable pour communiquer avec les employés et les parties prenantes à l'intérieur et à l'extérieur de l'hôpital. **79,8 %** s'appuient sur une approche d'équipe dans la pratique des relations publiques à l'hôpital. En outre

- **81 %** des participants à l'étude ont réussi à mener à bien leurs tâches dans la gestion de la phase de reprise d'activité.

- **85,7 %** ont réussi à accomplir leurs tâches dans la gestion de la phase d'apprentissage de la crise COVID-19.

**Les établissements de services :** les praticiens des relations publiques, les étapes post-crise , crise COVID-19

# قائمة المحتويات

أ.....	إهداء
ب.....	إهداء
ج.....	شكر
1.....	الملخص باللغة العربية
2.....	الملخص باللغة الفرنسية
.....	فهرس المحتويات
ح.....	قائمة الجداول
ل.....	قائمة الاشكال
ي.....	قائمة الملاحق
01 .....	مقدمة
الفصل الاول: الجانب المنهجي للدراسة.	
05.....	01- إشكالية الدراسة
05.....	02- فرضيات الدراسة
06.....	03 - أسباب اختيار الموضوع
07.....	04 - أهمية الدراسة
07.....	05 - أهداف الدراسة
08.....	06 - الدراسات السابقة
17.....	07 _ المفاهيم الأساسية للدراسة ومتغيراتها
17.....	أولا : المفاهيم الأساسية للدراسة
19.....	ثانيا : متغيرات الدراسة

19	أ : المتغير المستقل: ممارسي العلاقات العامة .....
20	ب : المتغير التابع : إدارة مراحل ما بعد أزمة كورونا .....
21	ج :العلاقة بين متغيرات الدراسة.....
21	08 - الإطار النظري للدراسة.....
21	أولا :تعريف العلاقات العامة .....
22	ثانيا : طرق ممارسة نشاط العلاقات العامة في المؤسسة .....
23	ثالثا: مفهوم إدارة الأزمة .....
23	رابعا : متطلبات إدارة الأزمة .....
25	خامسا : مراحل الأزمة .....
25	09- الإجراءات المنهجية للدراسة .....
25	أولا : - منهج الدراسة .....
26	ثانيا : - أدوات جمع البيانات.....
28	ثالثا: - الخصائص السيكمترية للدراسة .....
29	رابعا : - مجتمع البحث وعينة الدراسة .....
32	10 - مجالات الدراسة.....
33	11 _ الاساليب الإحصائية المعتمدة في الدراسة .....
33	12 - الخلفية النظرية للدراسة .....
36	خلاصة الفصل.....
	<b>الفصل الثاني: الجانب التطبيقي للدراسة</b>
39	تمهيد.....

- 01- : تقديم المؤسسة الاستشفائية - الشهيد محمد شرفي بالقرارة .....39
- أولاً- : تعريف المؤسسة الاستشفائية الشهيد محمد شرفي بالقرارة.....39
- ثانياً- الهيكل التنظيمي للمؤسسة الاستشفائية بالقرارة .....40
- 02- : عرض وتحليل نتائج الاستبيان.....41
- 03 - : عرض وتحليل نتائج المقابلة .....87
- 04- : عرض النتائج العامة للدراسة.....88
- 05- : إختبار ومناقشة فرضيات الدراسة على ضوء النتائج العامة .....92
- خاتمة.....97
- قائمة المصادر والمراجع.....99
- قائمة الملاحق .....103

قائمة الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
28	جدول يوضح قائمة الأساتذة المحكمين	01
28	جدول يوضح معامل الثبات cronbach alpha للاستبيان	02
29	جدول يوضح توزيع مفردات مجتمع البحث وفق المناصب المشغولة	03
31	جدول يوضح توزيع مفردات مجتمع البحث وفق المناصب العليا	04
41	جدول يوضح طول خلايا القياس	05
41	جدول يوضح توزيع مفردات عينة الدراسة وفق متغير الجنس	06
42	جدول يوضح توزيع مفردات عينة الدراسة وفق متغير العمر	07
43	جدول يوضح توزيع مفردات عينة الدراسة وفق متغير المؤهل العلمي	08
44	جدول يوضح توزيع مفردات عينة الدراسة وفق متغير الخبرة	09
45	جدول يوضح توزيع مفردات عينة الدراسة وفق متغير المستوى الوظيفي	10
46	جدول يوضح توزيع إجابات المبحوثين على البند :تملك القدرة على التأثير في الاخرين لكسب ودهم ورضاهم	11
47	جدول يوضح توزيع إجابات المبحوثين على البند : لديك القدرة على التحدث مع الاخرين بإحترام وبشاشة دون أي تعصب.	12
48	جدول يوضح توزيع إجابات المبحوثين على البند : تتصف بشجاعة تمكنك من عرض آرائك وإقتراحاتك والدفاع عن وجهة نظرك أمام الإدارة.	13
49	جدول يوضح توزيع إجابات المبحوثين على البند : تستطيع التعامل مع المواقف المختلفة بأدوار مختلفة تمكنك من التأقلم مع طبيعة الموقف	14
50	جدول يوضح توزيع إجابات المبحوثين على البند : تملك القدرة على الحوار الهادىء والتفاهم	15

50	جدول يوضح توزيع إجابات المبحوثين على البند : تملك القدرة على الإقناع والتأثير على الاخرين وتحليل وجهة النظر المعروضة عليك قبل تقديم أفكارك. /	16
51	جدول يوضح توزيع إجابات المبحوثين على البند : أثناء حديثك مع الاخرين تراعي الفروق الفردية بينهم وإختيار المكان والوقت المناسب للحديث معهم.	17
52	جدول يوضح توزيع إجابات المبحوثين على البند : تستمع أثناء الحوار الى الطرف الاخر جيدا لمحاولة فهمه وإستيعاب ما يقوله وعدم مقاطعته.	18
53	جدول يوضح توزيع إجابات المبحوثين على البند : تحرص على تكوين علاقات جيدة مع زملاء العمل	19
53	جدول يوضح توزيع إجابات المبحوثين على البند : لديك علاقات طيبة مع المرضى والوافدين الى المستشفى	20
54	جدول يوضح توزيع إجابات المبحوثين على البند : تعتمد على مواقع التواصل الإجتماعي لتوصيل المعلومة الصحية حول اخر مستجدات أزمة كورونا للمواطنين.	21
55	جدول يوضح توزيع إجابات المبحوثين على البند : تستخدم الهاتف النقال للتواصل مع الموظفين والمتعاملين خارج المستشفى وداخله.	22
56	جدول يوضح توزيع إجابات المبحوثين على البند : تنسق مع غيرك من العاملين عند القيام بمختلف الوظائف التي تتطلب المشاركة في العمل.	23
56	جدول يوضح توزيع إجابات المبحوثين على البند : تتعاون مع غيرك من الموظفين والأطباء والمرضى بالمستشفى على خدمة المرضى وكل الوافدين للمستشفى بدون استثناء.	24
57	جدول يوضح توزيع إجابات المبحوثين على البند : تقوم بتقديم الشكوى الى الادارة في حال مواجهتك مشاكل في العمل	25
58	جدول يوضح توزيع إجابات المبحوثين على البند :تقوم إدارة المستشفى بعقد اجتماعات لتقييم اثار أزمة كورونا.	26
59	جدول يوضح توزيع إجابات المبحوثين على البند: تحرص إدارة المستشفى بعد أزمة كورونا على إتخاذ الإجراءات اللازمة لمواصلة ممارسة النشاطات الاعتيادية في المستشفى دون أي	27

	تأخير	
59	جدول يوضح توزيع إجابات المبحوثين على البند: تقوم إدارة المستشفى بتحديد الإحتياجات الازمة للمصالح الإدارية والطبية التي تأثرت بأزمة كورونا وإستعادة النشاط الإعتيادي	28
60	جدول يوضح توزيع إجابات المبحوثين على البند: تبادر إدارة المستشفى بعمل حملات إعلامية مناسبة لجمهور المواطنين ببلدية القرارة ووسائل الاعلام حول الأضرار التي سببتها أزمة كورونا وكيف تم التعامل معها.	29
61	جدول يوضح توزيع إجابات المبحوثين على البند : تعتمد إدارة المستشفى على خطوات مدروسة في إدارة مراحل ما بعد أزمة كورونا .	30
62	جدول يوضح توزيع إجابات المبحوثين على البند :تقوم بمساعدة المرضى المتماثلين للشفاء بعد أزمة كورونا من أجل استعادة ثقتهم النفسية وتجاوز صدمة المرض.	31
62	جدول يوضح توزيع إجابات المبحوثين على البند :تمكنت من أداء مهامك في إدارة مرحلة إستعادة النشاط بعد انتهاء أزمة كورونا.	32
63	جدول يوضح متوسط إجابات المبحوثين لمرحلة إستعادة النشاط.	33
65	توزيع إجابات المبحوثين على البند : تقوم إدارة المستشفى بتقييم خطط إدارة الأزمات السابقة بقصد تطويرها وتحسينها من أجل التعامل مع الازمات المستقبلية	34
65	جدول يوضح توزيع إجابات المبحوثين على البند : تقوم إدارة المستشفى بدمج الدروس المستفادة من النواقص والثغرات في خطط إدارة ازمة كورونا بدقة عالية في خطط الازمات المستقبلية	35
66	جدول يوضح توزيع إجابات المبحوثين على البند : تستخلص إدارة المستشفى بصورة فعالة الدروس والعبر من أزمة كورونا في محاولة الإستفادة منها مستقبلا	36
67	جدول يوضح توزيع إجابات المبحوثين على البند : تعمل إدارة المستشفى على الإستفادة من أساليب معالجة أزمة كورونا في مستشفيات أخرى في البلد أودول اخرى ذات تجارب مشابحة.	37
68	جدول يوضح توزيع إجابات المبحوثين على البند : يتم إستخلاص الدروس والعبر من أزمة	38

	جدول يوضح كورونا من أجل عدم تكرار نفس الأخطاء عند مواجهة أزمات مماثلة مستقبلا.	
68	جدول يوضح توزيع إجابات المبحوثين على البند : يتم تعميم الدروس المستفادة من أزمة كورونا وذلك بغاية التعليم والتدريب ونشر الفائدة.	39
69	جدول يوضح توزيع إجابات المبحوثين على البند : يتم التركيز على مراجعة كافة الإجراءات المتعلقة بالمستشفى خلال مختلف مراحل أزمة كورونا وتقييمها.	40
70	جدول يوضح توزيع إجابات المبحوثين على البند : نجحت في أداء مهامك في إدارة مرحلة استخلاص العبر والتعلم من أزمة كورونا.	41
71	جدول يوضح متوسط إجابات المبحوثين لمرحلة إستخلاص العبر والتعلم	42
72	جدول يوضح علاقة متغير المستوى الوظيفي مع البند : تحرص على تكوين علاقات جيدة مع زملاء العمل	43
73	جدول يوضح العلاقة بين المستوى الوظيفي والبند : تنسق مع غيرك من العاملين عند القيام بمختلف الوظائف التي تتطلب المشاركة في العمل	44
74	جدول يوضح العلاقة بين المستوى الوظيفي والبند : تقوم بمساعدة المرضى المتماثلين للشفاء بعد أزمة كورونا من أجل استعادة ثقتهم النفسية وتجاوز صدمة المرض.	45
75	جدول يوضح العلاقة بين المستوى الوظيفي والبند : تمكنت من أداء مهامك في إدارة مرحلة إستعادة النشاط بعد انتهاء أزمة كورونا	46
76	جدول يوضح العلاقة بين المستوى الوظيفي والبند : نجحت في أداء مهامك في إدارة مرحلة استخلاص العبر والتعلم من أزمة كورونا.	47
77	جدول يوضح العلاقة بين متغير الجنس والبند : تعتمد على مواقع التواصل الإجتماعي لتوصيل المعلومة الصحية حول اخر مستجدات أزمة كورونا للمواطنين.	48
78	جدول يوضح العلاقة بين متغير الجنس والبند : لديك علاقات طيبة مع المرضى والوافدين الى المستشفى	49
79	جدول يوضح العلاقة بين متغير الجنس والبند : تقوم بمساعدة المرضى المتماثلين للشفاء بعد	50

	جدول يوضح أزمة كورونا من أجل استعادة ثقتهم النفسية وتجاوز صدمة المرض.	
80	جدول يوضح العلاقة بين متغير الجنس والبند : نجحت في أداء مهامك في إدارة مرحلة استخلاص العبر والتعلم من أزمة كورونا.	51
81	جدول يوضح العلاقة بين متغير الجنس والبند : تمكنت من أداء مهامك في إدارة مرحلة إستعادة النشاط بعد انتهاء أزمة كورونا	52
81	جدول يوضح العلاقة بين متغير الجنس والبند : لديك القدرة على التحدث مع الآخرين بإحترام وبشاشة دون أي تعصب.	53
82	جدول يوضح العلاقة بين متغير العمر والبند : تمكنت من أداء مهامك في إدارة مرحلة إستعادة النشاط بعد انتهاء أزمة كورونا	54
84	جدول يوضح العلاقة بين متغير الخبرة مع البند : نجحت في أداء مهامك في إدارة مرحلة استخلاص العبر والتعلم من أزمة كورونا.	55
85	جدول يوضح العلاقة بين متغير الخبرة والبند : تتعاون مع غيرك من الموظفين والأطباء والمرضى بالمستشفى على خدمة المرضى وكل الوافدين للمستشفى بدون استثناء.	56
86	جدول يوضح العلاقة بين متغير المؤهل العلمي والبند : تملك القدرة على الحوار الهادىء والتفاهم يساعدك على الاندماج مع غيرك في حديث حول موضوع معين.	57
93	جدول يوضح نتائج اختبار فرضيات الدراسة باستخدام اختبار T student	58

قائمة الأشكال

الرقم	الشكل	الصفحة
01	شكل يوضح نموذج الدراسة	21
02	شكل يوضح الهيكل التنظيمي لمستشفى الشهيد محمد شريفى بالقرارة	40
03	شكل يوضح توزيع مفردات عينة الدراسة وفق متغير الجنس	42
04	شكل يوضح توزيع مفردات عينة الدراسة وفق متغير العمر	43
05	شكل يوضح توزيع مفردات عينة الدراسة وفق متغير المؤهل العلمي	44

45	شكل يوضح توزيع مفردات عينة الدراسة وفق متغير الخبرة	06
46	شكل يوضح توزيع مفردات عينة الدراسة وفق متغير المستوى الوظيفي	07

قائمة الملاحق :

الصفحة	العنوان	الرقم
104	ملحق يوضح إستمارة الإستبيان	01
109	ملحق يوضح أسئلة المقابلة	02
109	جدول يوضح مخرجات برنامج SPSS إصدار 22 لحساب معامل الثبات ألفا كرونباخ	03
110	جدول يوضح مخرجات برنامج SPSS إصدار 22 - المتغيرات الشخصية.	04
112	جدول يوضح مخرجات برنامج SPSS إصدار 22- المحور الأول: صفات ومهارات ممارسي العلاقات العامة في المؤسسة الإستشفائية - الشهيد محمد شريفى.	05
113	جدول يوضح مخرجات برنامج SPSS إصدار 22- المحور الثاني : واقع ممارسة العلاقات العامة بالمؤسسة الإستشفائية - الشهيد محمد شريفى	06
115	جدول يوضح مخرجات برنامج SPSS إصدار 22- المحور الثالث: دور ممارسي العلاقات العامة بالمؤسسة الإستشفائية - الشهيد محمد شريفى في إدارة مرحلة إستعادة النشاط.	07
117	جدول يوضح مخرجات برنامج SPSS إصدار 22- المحور الرابع : دور ممارسي العلاقات العامة بالمؤسسة الإستشفائية - الشهيد محمد شريفى في إدارة مرحلة جدول	08

	جدول يوضح إستخلاص العبر والتعلم	
119	جدول يوضح مخرجات برنامج SPSS إصدار 22 لحساب علاقة المتغيرات الشخصية مع أهم عبارات الإستبيان	09
123	جدول يوضح مخرجات برنامج SPSS إصدار لحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري	10
126	جدول يوضح نتائج اختبار فرضيات الدراسة باستخدام اختبار T student لعينة واحدة	11

# مقدمة

تعد العلاقات العامة النشاط الذي يوجه السياسات والخدمات والأعمال ذات العلاقة بالأفراد والجماعات التي تعمل في المؤسسة للحصول على ثقتهم، وكذلك العمل على شرح تلك السياسات والخدمات والأعمال من أجل فهمها وتقبلها وتقديرها من طرف الجمهور الخارجي للمؤسسة، حيث تهدف العلاقات العامة إلى تحقيق عدة أهداف تصب في صالح المؤسسة بالدرجة الأولى كتحسين صورتها لدى جمهورها وإدارة الأزمات المتوقعة والغير متوقعة.

تعد أزمة جائحة كورونا من أكبر الأزمات الصحية التي اجتاحت العالم في القرن الواحد والعشرين، حيث تسببت في وفاة أكثر من 6.874 مليون شخص حول العالم وإصابة أكثر من 688 مليون شخص منذ سنة 2019 إلى اليوم، ولم تسلم الجزائر كغيرها من الدول من إنتشار الفيروس المستجد فقد سجلت أولى الحالات في فيفري 2020، حيث أخذت حالات الاصابات في تزايد وإنتشار سريع، مما أحدث أزمة حقيقية في كل مستشفيات الوطن إستمرت لأكثر من سنتين واجهت فيها المستشفيات الجزائرية كارثة صحية لم تشهد مثلها من قبل، مما إستدعت الضرورة إلى تدخل ممارسي العلاقات العامة في المستشفيات لإدارة هذه الأزمة بمختلف مراحلها بما في ذلك مراحل ما بعد أزمة كورونا.

ويتميز نشاط ممارسة العلاقات العامة في إدارة الأزمات بالاستمرارية وعدم التوقف بإنهاء الأزمة التي تواجهها المؤسسة، إذ يستمر لأبعد من ذلك من خلال متابعة مراحل ما بعد الأزمة من أجل تقييمها ودراسة أبعادها، والعمل على تجاوز آثارها، وكذا الإستفادة من تجربتها لتفادي أزمات ومخاطر مستقبلية مماثلة.

وعلى ضوء ما سبق سنحاول في هذه الدراسة تسليط الضوء على دور ممارسي العلاقات العامة في المستشفيات الجزائرية في إدارة مراحل ما بعد أزمة covid-19، حيث إختارنا المؤسسة العمومية الاستشفائية - الشهيد محمد شريفي بالقرارة - ولاية غرداية مكانا لإجراء هذه الدراسة، وذلك بإعتبارها مؤسسة إستشفائية واجهت أزمة كورونا منذ بداية تفشي الوباء في الجزائر إلى غاية ما بعد الأزمة، وبالتالي فهي تتوفر على العديد من ممارسي العلاقات العامة من إداريين وأطباء وممرضين عايشوا أزمة كورونا وكان لهم دور كبير في إدارتها، وقد إعتدنا في دراستنا على منهج دراسة الحالة الذي يتناسب مع هذا النوع من الدراسات الوصفية، كما قمنا باستخدام أداتين أساسيتين في جمع البيانات والمتمثلة في الإستبيان الورقي الموجه لممارسي العلاقات العامة بالمؤسسة محل الدراسة بصفتهم العنصر الأساسي الفاعل في إدارة الأزمة بالمستشفى، بالإضافة إلى الإستعانة بأداة المقابلة العلمية.

الفصل الأول : الجانب المنهجي

للدراسة

01- إشكالية الدراسة

02- فرضيات الدراسة

03 - أسباب اختيار الموضوع

04 - أهمية الدراسة

05 - أهداف الدراسة

06 - الدراسات السابقة

07 \_ المصطلحات والمفاهيم الأساسية للدراسة ومتغيراتها

08 - الإطار النظري للدراسة

09- الإجراءات المنهجية للدراسة

10 - مجالات الدراسة

11 \_ الاساليب الإحصائية المعتمدة في الدراسة

12 - الخلفية النظرية للدراسة

خلاصة الفصل

### 01- إشكالية الدراسة :

إن المهمة الإستراتيجية للعلاقات العامة في المؤسسات الصحية لا تظهر بوضوح إلا عندما تواجه المؤسسة أزمة ما تهدد وضعها ومقدرتها على العمل، أو تهدد جمهورها الداخلي والخارجي، وهنا تكمن أهمية ممارسي العلاقات العامة في التأهب قبل وقوع الأزمة والتعامل معها قبل وأثناء وقوعها ثم إدارتها بعد الأزمة.

وقد تركت أزمة جائحة كورونا COVID-19 آثار ومخلفات كبيرة في مراحلها الأخيرة وبعد زوالها، في المستشفيات الجزائرية، مما ألزم ممارسي العلاقات العامة في المؤسسات الإستشفائية إدارة مراحل ما بعد أزمة جائحة كورونا وذلك لأن هذه المرحلة بالغة الأهمية في إدارة الأزمات لأنها تهدف إلى التحسين من قدرات المؤسسات الاستشفائية في الوقاية والإستعداد لأزمات مماثلة مستقبلا

ومن هذا المنطلق طرحنا التساؤل الرئيسي التالي :

ما هو دور ممارسي العلاقات العامة بالمؤسسة العمومية الاستشفائية - الشهيد محمد شريف في إدارة مراحل ما بعد أزمة كورونا ؟

ومن اجل فهم سؤال الإشكالية الرئيسي بصورة أوضح وأدق ونلقي الضوء على بعض النقاط الأساسية طرحنا جملة من الأسئلة البحثية الفرعية التالية :

- 1) - ماهي الوسائل الاتصالية التي يعتمدها ممارسي العلاقات العامة بمستشفى القرارة في إدارة مراحل ما بعد أزمة كورونا ؟
- 2) هل يعتمد ممارسو العلاقات العامة بمستشفى القرارة على إستراتيجية إتصالية معينة في إدارة مراحل ما بعد أزمة كورونا ؟
- 3) هل تمكن ممارسو العلاقات العامة بمستشفى القرارة من إدارة مراحل ما بعد أزمة كورونا ؟

### 02- فرضيات الدراسة :

الفرضية الاولى :

- يمتلك ممارسو العلاقات العامة بالمؤسسة الإستشفائية الشهيد محمد الشريفي المهارات والصفات ( قوة الشخصية، الشجاعة، اللياقة، المرونة، الإنصات، الإقناع، الحوار الهادئ)

الفرضية الثانية :

- يتعاون ممارسو العلاقات العامة بالمؤسسة الإستشفائية الشهيد محمد الشريفي مع بعضهم على إدارة مراحل ما بعد أزمة كورونا .

### الفرضية الثالثة :

- تمكن ممارسو العلاقات العامة بمستشفى القرارة من إدارة مراحل ما بعد الأزمة (مرحلي إستعادة النشاط والتعلم) .

### 03 - أسباب اختيار الموضوع :

يتفق معظم الباحثين على أن إختيار موضوع دراسة بحثية ما لا يمكن أن يكون خاضعا لمنطق العفوية، بل هو مبني ومرتكز على عدة أسباب ومبررات تدفع الباحث إلى إجراء هذه الدراسة. وترجع دوافع إختيارنا لهذا الموضوع تحديدا إلى الأسباب الذاتية والموضوعية التالية :

#### أولا : الأسباب الذاتية :

- رغبتنا كطلبة باحثين في ميدان علوم الإعلام والإتصال في التعرف على الدور الذي يمكن أن يلعبه ممارسو العلاقات العامة في المستشفيات في إدارة مراحل ما بعد أزمة كورونا.

- محاولة إسقاط مجال تخصص الإتصال والعلاقات العامة على المستوى المهني والتقرب أكثر من مهام ممارسي العلاقات العامة.

- تقديم إضافة علمية تساهم في إبراز الدور الذي يؤدي ممارسي العلاقات العامة في إدارة الأزمات

#### ثانيا : الأسباب الموضوعية :

- الحاجة العلمية للقيام بالمزيد من الدراسات في إطار ممارسة العلاقات العامة ودورها في إدارة مراحل ما بعد الأزمات.

- حاجة المستشفيات والمؤسسات الصحية ككل إلى ممارسة فعالة للعلاقات العامة بغية تحقيق أهدافها في ظل الأزمات الصحية.

- إفتقار الحقل العلمي الى دراسة دور ممارسي العلاقات العامة في إدارة مراحل ما بعد الأزمة بوجهة نظر حديثة

### 04 - أهمية الدراسة :

تنبثق أهمية هذا الموضوع من :

أ- أهمية ممارسي العلاقات العامة في المستشفيات .

حيث يعود ذلك إلى الدور الكبير الذي يلعبه ممارسي العلاقات العامة في المستشفيات في نجاح إدارة الأزمات وإحتوائها .

ب - أهمية مراحل ما بعد الأزمة : أي أن مراحل ما بعد الأزمة لا تقل أهمية عن مراحل الأزمة منذ نشأتها الى زوالها، حيث أن في هذه المرحلة تحديدا يتم التحضير والإستعداد لأزمات مماثلة وكذا إستخلاص الدروس والتعلم من الأزمة السابقة.

ج - كون هذه الدراسة ستقدم إضافة بحثية : حيث تساهم في إبراز دور ممارسي العلاقات العامة في المستشفيات ودورهم الكبير في إدارة مراحل ما بعد الأزمات الصحية و أهميتهم الكبيرة في نجاح المؤسسة الاستشفائية في إدارة مهذه المراحل المهمة من مراحل الأزمة .

### 05 - أهداف الدراسة

إن أي دراسة علمية تهدف الى التوصل الى نتائج علمية وحقائق نظرية والتأكد منها حسب طبيعة موضوع البحث، وذلك تبعا لخطة يرسمها الباحث، حيث يتمثل الهدف الرئيسي لدراستنا هذه في :

- إبراز دور ممارسي العلاقات العامة بالمؤسسة الإستشفائية - الشهيد محمد شريفي بالقرارة في إدارة مراحل ما بعد أزمة كورونا كوفيد 19 (مرحلي إستعادة النشاط وإستخلاص العبر والتعلم).

ويندرج تحت هذا الهدف مجموعة من الأهداف الفرعية وهي كالتالي :

- التعرف على واقع ممارسة العلاقات العامة بالمؤسسة الإستشفائية - الشهيد محمد شريفي بالقرارة

- التعرف على الوسائل الإتصالية التي يعتمدها ممارسو العلاقات العامة بالمؤسسة الإستشفائية - محمد شريفي بالقرارة - ولاية غرداية في إدارة مراحل ما بعد أزمة جائحة كورونا كوفيد 19.

- تسليط الضوء على الأساليب التي يعتمدها ممارسو العلاقات العامة بالمؤسسة الإستشفائية بالقرارة في إدارة مراحل ما بعد أزمة جائحة كورونا

### 06 - الدراسات السابقة:

الدراسة الاولى<sup>1</sup> : كموش مراد: العلاقات العامة وإدارة الأزمة - دراسة تجريبية شركة الخطوط الجوية الجزائرية كنموذج، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام والإتصال، هدفت هذه الدراسة إلى إبراز دور

<sup>1</sup> كموش مراد: العلاقات العامة وإدارة الأزمة - دراسة تجريبية شركة الخطوط الجوية الجزائرية كنموذج، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام والإتصال، جامعة يوسف بن خدة، الجزائر، 2008/2007.

العلاقات العامة في إدارة الأزمة بشركة الخطوط الجوية الجزائرية، حيث تمحورت إشكالية الدراسة حول التساؤل الرئيسي التالي : ما هو دور العلاقات العامة في إدارة وتسيير الأزمات بشركة الخطوط الجوية الجزائرية كنموذج من المؤسسات الجزائرية ؟ حيث تندرج تحت هذا التساؤل الرئيسي تساؤلات فرعية جاءت كالتالي :

- ماهي المقاربات البحثية للعلاقات العامة في إدارة الأزمة ؟

- ماهي أبرز النماذج المحلية لدور العلاقات العامة في إدارة الأزمة ؟

- كيف توظف العلاقات العامة إجرائيا في إدارة الأزمة ؟

- ما هو التصور السائد لدى الشركات الجزائرية حول العلاقات العامة ؟

- ما هي المرتبة التي تحتلها العلاقات العامة في شركة الخطوط الجوية الجزائرية ؟

- كيف يتم تصور توظيف العلاقات العامة في إدارة الأزمة ؟

- إلى أي مدى يتطابق التصور المحلي للعلاقات العامة في إدارة الأزمة مع النماذج النمطية السائدة؟

وقد إستخدم الباحث المنهج المسحي في دراسته كما إعتد على العينة القصدية، وبالنسبة لأدوات جمع البيانات فقد استخدم أداة الاستبيان والمقابلة، وتوصل الباحث إلى جملة من النتائج نختصرها كالتالي :

- يعتمد ممارسي العلاقات العامة بنسبة 90% على استخدام وسائل الإعلام المباشرة ( اجراء الندوات المقابلات إستخدام الإذاعة والتلفزيون ) في المراحل الأولى من الأزمة والوسائل المكتوبة في المرتبة الثانية.

- لا تعتمد المؤسسة على المدونات الإلكترونية أثناء الأزمات.

- إن طبيعة الإتصال الذي تمارسه إدارات وموظفي العلاقات العامة أثناء الأزمة لا يختلف عن الإتصال المؤسساتي قبل الأزمة.

- تقوم إدارة العلاقات العامة بالمؤسسة قبل الأزمة بمراجعة النشرات والتقارير التي تصدر من وعن المنظمة وتضع سياسات وخطط مسبقة تستهدف تجنب الوقوع في الأزمات.

- لا تتعدد خلية الأزمة بالمؤسسة إلا في اللحظات الأولى من الحادث ولكنها تضم تشكيلة مهمة من القائمين بالإتصال والعلاقات العامة يرأسها المكلف بالعلاقات العامة.

- إن إدارة العلاقات العامة تسعى بالدرجة الأولى إلى الإهتمام بالمعلومة من خلال نقلها من مصادر موثوقة إلى كل من وسائل الاعلام والجمهور بنسبة 67.3%.

- تقوم إدارة العلاقات العامة بالمؤسسة في مرحلة ما بعد الأزمة بإجراءات المتابعة والتقييم وإصلاح الخلل.

### التعقيب على الدراسة :

**أوجه التشابه:** تتشابه الدراستان في متغيرات الدراسة العلاقات العامة وإدارة الأزمة ودراسة دور العلاقات العامة في إدارة الأزمة.

**أوجه التداخل:** تتداخل هذه الدراسة مع دراستنا في هدف التعرف على دور العلاقات العامة في إدارة الأزمات **أوجه الاختلاف:** تختلف هذه الدراسة عن دراستنا في كونها تناولت متغير العلاقات العامة كوظيفة في المؤسسة وسلطت الضوء على إدارة الأزمة بكل مراحلها، بينما دراستنا تناولت العلاقات العامة كممارسة، وإدارة مراحل ما بعد الأزمة تحديداً.

وقد أفادتنا هذه الدراسة في كونها تناولت موضوع العلاقات العامة وإدارة الأزمة وباعتبار أن إدارة مراحل ما بعد الأزمة هي جزء من مراحل إدارة الأزمة وهوما يتوافق جزئياً مع دراستنا، وبالتالي فإن هذه الدراسة ستقدم لنا لمحة عن دور العلاقات العامة في إدارة مراحل ما بعد الأزمة في مستشفى محمد شريف بالقرارة.

**الدراسة الثانية: بلعسل رابع: دور العلاقات العامة في إدارة الأزمات - دراسة ميدانية في مركز البريد لولاية تيارت- نموذج أزمة السيولة،<sup>1</sup> مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال، تخصص إتصال،** هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على كيفية مساهمة العلاقات العامة في إدارة الأزمات وكذا إختيار جهاز العلاقات العامة لممارستها خلال الأزمة: وتمحورت الاشكالية الرئيسية لهذه الدراسة حول السؤال الرئيسي التالي: ماهو دور العلاقات العامة في إدارة الأزمات؟ وكيف تعامل جهاز العلاقات العامة مع أزمة السيولة في المؤسسة؟ وكانت فرضيات هذه الدراسة كالتالي:

- يساهم جهاز العلاقات العامة في حل أزمة السيولة في مؤسسة مركز البريد.

- تساهم وسائل الإعلام والاتصال في معالجة أزمة السيولة.

وإستخدم الباحث في هذه الدراسة منهج دراسة الحالة، وبالنسبة لأدوات الدراسة فقد اعتمد على أداتي الإستبيان والملاحظة، مع إعماده على العينة القصدية.

وتوصل الباحث إلى جملة من النتائج نختصرها كالتالي:

<sup>1</sup> رابع بلعسل: **دور العلاقات العامة في إدارة الأزمات - دراسة ميدانية في مركز البريد لولاية تيارت- نموذج أزمة السيولة،** مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال، تخصص إتصال، جامعة ابن خلدون، تيارت، 2021.

- إن وجود جهاز العلاقات العامة يساعد على إحتواء الازمة.

إعتماد المؤسسة على الإجتماعات لحل الأزمة غير كاف، إنما عليها العمل بوسائل الإعلام والوسائط المتعددة والنشر في أكثر من موقع

- للعلاقات العامة مكانة هامة في المؤسسة رغم أنها غير مجسدة كوظيفة أو جهاز في الهيكل التنظيمي.

### التعقيب على الدراسة :

أوجه التشابه تتشابه هذه الدراسة مع دراستنا في المتغيرات العلاقات العامة وإدارة الأزمات أوجه التداخل : تتقاطع هذه الدراسة مع دراستنا في الهدف من الدراسة وهو إبراز دور العلاقات العامة في إدارة الأزمة.

أوجه الاختلاف : تختلف هذه الدراسة عن دراستنا في كونها تناولت موضوع العلاقات العامة كوظيفة بينما دراستنا تناولت موضوع العلاقات العامة كممارسة بمستشفى محمد شريفي بالقرارة، كما أن هذه الدراسة تطرقت إلى إدارة الأزمة بكل مراحلها، بينما دراستنا إقتصرت على مراحل ما بعد أزمة تحديدا.

وقد أفادتنا هذه الدراسة كونها تناولت موضوع : دور العلاقات العامة في إدارة الأزمات، وبالتالي يمكن مقارنة نتائجها حول إدارة مراحل ما بعد الأزمة بنتائج دراستنا.

الدراسة الثالثة<sup>1</sup> : بعلول نورة، عشيش أمال : دور العلاقات العامة في التعامل مع الأزمات، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال، تخصص إتصال وعلاقات عامة، هدفت هذه الدراسة إلى إبراز أهمية العلاقات العامة في المؤسسة محل الدراسة، ومعرفة مدى مساهمة العلاقات العامة في تسيير الأزمة بمختلف مراحلها، وإستخدمت الباحثتان المنهج المسحي في الدراسة وإعتمدا على العينة القصدية، أما بالنسبة لأدوات جمع البيانات فإستخدمت الباحثتان الملاحظة والإستبيان، حيث توصلت الباحثتان إلى النتائج التالية :

- إن للعلاقات العامة دورا في تحقيق الاتصال التفاعلي مع الأشخاص والهيئات الذين تتعامل معهم مديرية التربية والتعليم.

- تحتل العلاقات العامة مكانة مهمة في مديرية التربية والتعليم رغم أنها غير مجسدة فعليا في الهيكل التنظيمي

- تساهم العلاقات العامة في تسيير الأزمة من خلال تكوين فريق لمواجهةها .

- إن ممارسي العلاقات العامة بالمؤسسة لا يفرقون بين أنشطة العلاقات العامة وأنشطة الإتصال.

<sup>1</sup> نورة بعلول، أمال عشيش : دور العلاقات العامة في التعامل مع الأزمات، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال، تخصص اتصال وعلاقات عامة، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر، 2015/2014.

- تعتمد المؤسسة على الإطارات الممارسة للعلاقات العامة والاتصال أثناء الأزمة وهذا ما يتيح لهؤلاء الإطارات الوقوف على تحديد ورسم السياسات والقرارات المهمة أثناء الأزمة.
  - تعتمد المؤسسة على عقد الاجتماعات أثناء الأزمة من أجل الخروج بقرارات فعالة مع إتاحة المعلومات للجمهور في تغطية أحداث الأزمة.
  - إن ممارسي العلاقات العامة يعتمدون بنسبة 68% على إستخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة أثناء الأزمة لإجراء المقابلات خاصة في المراحل الأولى من الأزمة
  - إن إدارة العلاقات العامة بعد الأزمة تسعى الى بناء علاقات جديدة مع الجمهور من خلال العمل على تناسي الماضي وبذلك فهي تعمل على دعم العلاقات بالإضافة الى الفعل الإتصالي الجيد أثناء الازمة والذي يجعل العلاقة طيبة مع الجمهور حتى بعد الأزمة وذلك بنسبة إجابات قدرت ب 92%.
  - تستخدم إدارة العلاقات العامة الوسائل التكنولوجية الحديثة للإعلام والاتصال أثناء إدارة الأزمة بكل مراحلها
- التعقيب على الدراسة:

أوجه التشابه: تشابه هذه الدراسة مع دراستنا في متغيرات الدراسة العلاقات العامة والتعامل مع الأزمات.

أوجه الإختلاف : تختلف هذه الدراسة عن دراستنا في مجتمع البحث ونوع منهج الدراسة .

أوجه التداخل : تتداخل هذه الدراسة مع دراستنا في هدف إبراز دور ممارسي العلاقات العامة في إدارة الأزمة.

وقد إستفدنا من هذه الدراسة حيث أنها تناولت موضوع دور العلاقات العامة في التعامل مع الأزمات، حيث ركزت على دور ممارسي العلاقات العامة بمؤسسة التربية والتعليم في التعامل مع الأزمة وهو ما يتوافق مع متغير دراستنا ممارسي العلاقات العامة ودورهم في إدارة مراحل ما بعد الأزمة.

الدراسة الرابعة : دراسة حورية بالأطرش، مسروق فاطمة: إدارة الأزمات في المستشفى محمد بوضياف في ظل جائحة كورونا - دراسة ميدانية لعينة من الإداريين، الأطباء والممرضين<sup>1</sup>، جاءت هذه الدراسة في شكل ورقة بحثية منشورة في مجلة علمية، حيث هدفت إلى تقييم فعالية إدارة الأزمات في مستشفى محمد بوضياف ورقلة في مواجهة جائحة كورونا كوفيد 19، وقد إعتمدت الباحثتان على عينة قصدية قدرها 113 مفردة، وأذاتي المقابلة والملاحظة في جمع البيانات، وكان من أبرز نتائجها :

<sup>1</sup> حورية بالأطرش، فاطمة مسروق: إدارة الأزمات في المستشفى محمد بوضياف في ظل جائحة كورونا - دراسة ميدانية لعينة من الإداريين، الأطباء والممرضين، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية abpr، المجلد 09، العدد 02، 2020.

- لايتبنى مستشفى محمد بوضياف ورقة إدارة الأزمات بكل مراحلها .
- مرحلة الاكتشاف والإنذار المبكر غير موجودة .
- مرحلة الإستعداد والوقاية موجودة وغير فعالة
- مرحلة إحتواء الأضرار موجودة وغير فعالة .
- مرحلة إستعادة النشاط موجودة وغير فعالة .
- مرحلة التعلم موجودة وغير فعالة.
- لم تساهم إدارة الأزمات في مستشفى محمد بوضياف ورقة في مواجهة جائحة كورونا .

**التعقيب على الدراسة : أوجه الشبه :** تتشابه هذه الدراسة مع دراستنا في علاقتها بإدارة أزمة كورونا، ومكان الدراسة مؤسسة إستشفائية، بالإضافة إلى نوع العينة القصدية .

**أوجه الإختلاف :** تختلف هذه الدراسة مع دراستنا كونها تناولت دراسة إدارة جميع مراحل أزمة كورونا بالمؤسسة الإستشفائية، أما دراستنا فتناولت لمراحل ما بعد أزمة كورونا فقط، بالإضافة إلى الإختلاف في مكان إجراء الدراسة وكذا أداة جمع البيانات حيث أننا إعتدنا في دراستنا على الإستبيان الورقي كأداة أساسية.

**أوجه التداخل :** تتداخل هذه الدراسة مع دراستنا في هدف إبراز دور ممارسي العلاقات العامة في إدارة مراحل أزمة كورونا كوفيد 19.

وقد إستفدنا من هذه الدراسة كونها تناولت موضوع دور العلاقات العامة في إدارة مراحل أزمة كورونا في مستشفى محمد بوضياف ورقة، وهو ما يتوافق مع دراستنا وبالتالي ستقدم لنا هذه الدراسة لمحة عن دور ممارسي العلاقات العامة في إدارة مراحل ما بعد أزمة كورونا في المؤسسة الصحية.

**الدراسة الخامسة : نihal نبيل محمد مصطفى : العلاقات العامة في المنظمات الصحية ودورها في إدارة الأزمات**  
في ظل أزمة تفشي فيروس كورونا<sup>1</sup>، جاءت هذه الدراسة في شكل ورقة بحثية منشورة في مجلة علمية، حيث هدفت هذه الدراسة إلى تحديد الدور الذي تقوم به العلاقات العامة في إدارة أزمة كورونا المستجدة في المنظمات الطبية عامة والمستشفيات خاصة، كما إعتمدت الباحثة في دراستها على الإشكالية التالية : ما هو التأثير الإيجابي

<sup>1</sup> نihal نبيل محمد مصطفى : العلاقات العامة في المنظمات الصحية ودورها في إدارة الأزمات في ظل أزمة تفشي فيروس كورونا، كلية التجارة، جامعة جنوب الوادي، مصر، 2020.

للتطبيق السليم المتبع من قبل إدارة العلاقات العامة في المستشفيات على الخروج من أزمة كورونا وتقليل فرص إنتشار العدوى داخل المستشفيات سواءً بين الأطباء وطاقم التمريض والعاملين أو بين المترددين عليها؟

وقد توصلت الباحثة إلى النتائج التالية :

- إن عمل إدارات العلاقات العامة في الأزمات لا يقتصر على الوظيفة التصحيحية أو العلاجية وإنما يشمل الوظيفة الوقائية التي ربما تمنع حدوث الأزمة

- إن العلاقات العامة ترتبط إرتباطاً وثيقاً بإدارة الأزمات من خلال مهامها الرئيسية ( التخطيط والتنسيق التنفيذ الإتصال التقييم)

- إدارة العلاقات العامة لا تنتهي مهمتها بإنهاء الأزمة، وإنما يتوجب عليها عدة أمور منها تقييم الأزمة الذي يعتبر كمقياس لنجاح العلاقات العامة في إدارة الأزمة.

### التعقيب على الدراسة :

**أوجه الشبه :** تتشابه هذه الدراسة مع دراستنا كونها تناولت موضوع إدارة أزمة كورونا في المنظمات الصحية، بالإضافة إلى دور العلاقات العامة في إدارة الأزمات .

**أوجه الاختلاف :** تختلف هذه الدراسة مع دراستنا في كونها درست الدور الذي تقوم به العلاقات العامة في إدارة أزمة كورونا المستجدة في المنظومات الطبية، بينما دراستنا ركزت على دور ممارسي العلاقات العامة في إدارة مراحل ما بعد الأزمة تحديداً .

وقد إستفدنا من هذه الدراسة كونها تتشابه إلى حد كبير مع دراستنا وبالتالي ساعدتنا في مقارنة نتائجها مع نتائج دراستنا وكذا صياغة تساؤلات الدراسة وبعض أسئلة أداة الإستبيان.

**الدراسة السادسة:** منى عبد العزيز زكريا حسن: دور ممارسي العلاقات العامة بالمستشفيات الجامعية المصرية في إدارة مراحل أزمة جائحة كورونا<sup>1</sup> هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور ممارسي أنشطة العلاقات العامة بالمستشفيات الجامعية المصرية في إدارة مراحل أزمة جائحة فيروس كورونا عام 2020، وذلك من خلال دراسة وصفية تحليلية باستخدام قائمة إستقصاء بالمقابلة مع جميع مفردات عينة البحث بالمستشفيات الجامعية المصرية وإقليم القاهرة الكبرى .

<sup>1</sup> منى عبد العزيز زكريا حسن: دور ممارسي العلاقات العامة بالمستشفيات الجامعية المصرية في إدارة مراحل أزمة جائحة كورونا، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، المجلد 5، العدد 7، جامعة الأزهر، مصر، 2021.

وكانت تساؤلات الدراسة دون اشكال رئيسي كالتالي :

- ما أهمية ممارسات العلاقات العامة لإدارة أزمة فيروس كورونا (كوفيد19) عام 2020 في المستشفيات الجامعية بإقليم القاهرة الكبرى ؟

- ما واقع أداء إدارة العلاقات العامة بالمستشفيات الجامعية أثناء فترة أزمة كورونا كوفيد 19؟

- ما تشخيص إدارة العلاقات العامة لكيفية إدارة مراحل أزمة فيروس كورونا ؟

- ما أنشطة التواصل الاجتماعي من قبل ممارسي العلاقات العامة لإدارة مراحل فيروس كورونا ؟

- ما وسائل شبكات التواصل الاجتماعي الأكثر إستخداما لإدارة مراحل أزمة فيروس كورونا ؟

وقد توصلت الدراسة الى النتائج التالية :

- لممارسات أنشطة العلاقات العامة أثر كبير في تحسين صورة المستشفيات الجامعية لدى الجمهور الداخلي والخارجي .

- توجد ضرورة كبيرة لوجود إدارة العلاقات العامة في المستشفيات بنسبة 94%.

- لا توجد مهام عمل محددة لمواجهة ازمة كورونا بنسبة 78%.

- كل ضغوطات العمل الداخلية والخارجية لم تحدث توترات خلال أزمة كورونا.

-إن الأزمات التي مرت على مصر كإنفلونزا الطيور والخنزير وغيرها ساهمت في تدريب ممارسي العلاقات العامة على كيفية الإتصال أثناء الأزمة.

- إن اهم المعوقات التي واجهت ممارسي العلاقات العامة أثناء فترة الحظر للحد من إنتشار الفيروس هي صعوبة الحصول على المواصلات العامة

- تتبع العلاقات العامة خطط واضحة في إدارة الأزمات الصحية بالمستشفيات الجامعية .

- إن العلاقات العامة لديها القدرة على وضع الأهداف الكفيلة بالتعامل مع أزمة فيروس كورونا

- إن إدارة العلاقات العامة تمارس أنشطة التواصل الاجتماعي مع الجمهور الداخلي فتهيء العاملين في المناسبات الشخصية .

- تعتمد إدارة أزمة كورونا على عوامل إجتماعية بيولوجية أكثر من العوامل الإقتصادية المالية.

التعقيب عن الدراسة :

أوجه الشبه : تتشابه هذه الدراسة مع دراستنا في متغيرات ممارسي العلاقات العامة و إدارة أزمة كورونا بالإضافة إلى كون كلا الدراستين أجريت في مؤسسة إستشفائية

**أوجه الاختلاف :** تختلف هذه الدراسة مع دراستنا كونها تناولت دراسة دور ممارسي العلاقات العامة بفي إدارة كل مراحل أزمة جائحة كورونا ، بينما دراستنا ركزت على مراحل ما بعد أزمة كورونا .

**أوجه التداخل :** تتداخل هذه الدراسة مع دراستنا في هدف إبراز دور ممارسي العلاقات العامة بالمستشفيات في إدارة مراحل ما بعد أزمة كورونا .

وقد إستفدنا من هذه الدراسة كونها تناولت موضوع دور ممارسي العلاقات العامة بالمستشفيات الجامعية المصرية في إدارة مراحل أزمة جائحة كورونا ، و بالتالي ستقدم لنا لمحة عن واقع ممارسة العلاقات العامة في المؤسسات الصحية و علاقة هذه الاخيرة بإدارة مراحل ما بعد أزمة كورونا

**الدراسة السابعة : فيصل علي فايز الشهري : دور العلاقات العامة في إدارة أزمة كورونا في المملكة العربية<sup>1</sup> السعودية ( نماذج تطبيقية )،** جاءت هذه الدراسة في مقال في مجلة علمية، حيث كانت تساؤلات الدراسة كما يلي :

- ما التطورات الجديدة في مجال العلاقات العامة ودورها في إدارة أزمة كورونا في المملكة العربية السعودية ؟
  - إلى أي مدى تم توظيف العلاقات العامة أثناء إدارة أزمة كورونا بالمملكة العربية السعودية ؟
  - ما تأثير العلاقات العامة في إدارة الأزمات وحدود تأثيرها على إتجاهات الجمهور؟
  - ما إتجاهات مستخدمي العلاقات العامة بالمملكة العربية السعودية أثناء إدارة الأزمات ؟
- وقد توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج تملخص كالتالي :
- كشفت الدراسة عن دور العلاقات العامة في إدارة أزمة كورونا في المملكة العربية السعودية ومؤسساتها التي شهدت صحة لافتة للإنتباه في مجال العلاقات العامة .
  - شهدت مؤسسات المملكة صعود وتيرة الإعتماد عليها بصورة فعالة سواء على المستوى المحلي أو الدولي.
  - أبرزت الدراسة دور العلاقات العامة في دعم الجهود للوعي بمخاطر أزمة كورونا والتوعية بضرورة وقف إنتشار فيروس كورونا وضمان حصول الأشخاص المصابين بالفيروس و أولئك الذين يعيشون في العزل على الحماية والرعاية والخدمات الإجتماعية اللازمة .
  - قيام وسائل الإعلام المطبوعة والمرئية والمسموعة بدورها حول كيفية مواجهة أزمة كورونا وإيجاد شبكة تواصل بناءة.

<sup>1</sup> فيصل علي فايز الشهري: دور العلاقات العامة في إدارة أزمة كورونا في المملكة العربية السعودية (نماذج تطبيقية)،مجلة الآداب، كلية الآداب، جامعة الذمار، اليمن 2022.

- حث المؤسسات السعودية موظفيها من ممارسي العلاقات العامة على الإستعداد الدائم لمواجهة أي أزمة طارئة مهما كانت.

- تطوير المؤسسات السعودية لمهارات ممارسي العلاقات العامة فيها وفقا للتطور الحاصل في تكنولوجيا الاتصال والمعلومات.

- ضرورة تبني إستراتيجية معتمدة لدى المؤسسات السعودية وممارسي العلاقات العامة لتحقيق أقصى عائد على استثمارها في استخدام وسائل الإعلام .

### التعقيب عن الدراسة :

أوجه الشبه : تتشابه هذه الدراسة مع دراستنا في المتغيرات العلاقات العامة وإدارة أزمة كورونا أوجه الاختلاف : تختلف هذه الدراسة عن دراستنا كونها دراسة عربية خارج الجزائر بالإضافة إلى تناولها دراسة كل مراحل أزمة كورونا، بينما دراستنا تناولت دراسة مراحل ما بعد الأزمة .

أوجه التداخل : تتداخل هذه الدراسة مع دراستنا في هدف إبراز دور ممارسي العلاقات العامة في إدارة مراحل أزمة كورونا

وقد إستفدنا من هذه الدراسة كونها تناولت دور العلاقات العامة في إدارة أزمة كورونا وهو ما يتوافق مع دراستنا، وبالتالي ستقدم لنا لمحة حول دور ممارسي العلاقات العامة في إدارة مراحل ما بعد أزمة كورونا ومقارنة نتائجها مع نتائج دراستنا.

### 07- المفاهيم الأساسية للدراسة ومتغيراتها :

#### أولا : مفاهيم الدراسة :

الدور : لغة : يمكن فهم كلمة الدور بدلالة الحركة في محيط أو بيئة معيشية، ويعرف قاموس (ويستر) مصطلح الدور لغويا بأنه الجزء الذي يؤديه الشخص في موقف محدد .<sup>1</sup>

إصطلاحا : فهو مجموع طرق الحركة في مجتمع ما، التي تتسم بطابعها سلوك الأفراد في ممارسة وظيفة معينة، كذلك يمكن فهم مصطلح الدور بدلالة الحركة، والدور هو نظام قواعد اجتماعية تتوجه نحو الفرد بصفته عضوا في جماعة من الافراد متميزين سيكولوجيا .<sup>1</sup>

<sup>1</sup> محمد جاسم حسين الخفاجي : روسيا ولعبة الهيمنة على الطاقة، دار أمجد، عمان، 2018، ص16.

- **أزمة : إصطلاحا :** قدمت دراسة تتبع موسوعة المجالس القومية المتخصصة تعريفا للأزمة من الناحية الاجتماعية على أنها خلل وعدم توازن في عناصر النظام الاجتماعي، وقدمت الدراسة هذا الخلل في وجود حالات من التوتر والقلق والشعور بالعجز لدى الأفراد وعدم القدرة على إقامة علاقات إنسانية واجتماعية وظهور قيم ومعايير أخلاقية مغايرة للثقافة السائدة.<sup>2</sup> والأزمة هي الحالة التي تحدد الأهداف الأساسية لوحداث إتخاذ القرار ، و تقلل من الزمن المتاح لإتخاذ القرار ، و يفاجئ حدوثها المسؤولين<sup>3</sup>

أما من الجانب الإتصالي يرى **بلاند bland** بأن الأزمة تحدث في حالة إفتقاد المؤسسة لجانب التخطيط لها، وقدمها على أنها تتطلب نوعا خاصا من الأنماط الدارجة في التخطيط.<sup>4</sup>

- **إدارة الأزمة crisis managemnt :** عرف جاري كريس krepس إدارة الأزمات بأنها استخدام العلاقات العامة في التقليل من الأضرار التي تتعرض لها المؤسسة في مواقف الأزمات والتي تؤثر سلبا على صورة المؤسسة الذهنية وسمعتها لدى الجمهور<sup>5</sup>

- **أزمة كورونا :** جائحة فيروس كورونا 2019-20 أو جائحة كوفيد 19، و الذي " أطلقت اللجنة الدولية لتصنيف الفيروسات عليه إسم : "فيروس كورونا المرتبط بمتلازمة الجهاز التنفسي الحادة 2" أو "SARS-CoV-2 ، بينما تسمي منظمة الصحة العالمية المرض "Coronavirus-disease 2019" ، أو covid-19"،<sup>6</sup> وهي جائحة عالمية لا تزال مستمرة حاليا لمرض فيروس كورونا 2019، سببها فيروس كورونا 2 المرتبط بالمتلازمة التنفسية الحادة الشديدة ( سارس -كوف 2).

<sup>1</sup> محمد جاسم حسين الخفاجي، من المرجع نفسه، ص 16.

<sup>2</sup> السيد السعيد عبد الوهاب محمد، إستراتيجيات إدارة الأزمات والكوارث- دور العلاقات العامة، دار العلوم، القاهرة، مصر، 2006، ص 33.

<sup>3</sup> Marie-Christine Therrien : **GESTION DE CRISE** , le dictionnaire encyclopédique de l'administraion publique, École nationale d'administration publique, Canada,2012, p 02.

<sup>4</sup> السيد السعيد عبد الوهاب محمد، إستراتيجيات ادارة الازمات والكوارث مرجع سبق ذكره، ص 33.

<sup>5</sup> السيد السعيد عبد الوهاب محمد، المرجع نفسه، ص 33.

<sup>6</sup> Benfante, Hervé :**L'impact du coronavirus sur le secteur de l'aide et de la protection de la jeunesse : le vécu des professionnels**, Mémoire présenté par Hervé Benfante en vue de l'obtention du grade de Master en Sciences Psychologiques, Faculté de Psychologie, Logopédie et Sciences de l'Éducatio, université lége ,2021, p 07.

تفشى المرض للمرة الأولى في مدينة ووهان الصينية في أوائل شهر ديسمبر عام 2019، وأعلنت منظمة الصحة العالمية رسمياً في 30 يناير أن تفشي الفيروس يشكل حالة طوارئ صحية عامة تبعث على القلق الدولي، وأكدت تحول المرض الى جائحة يوم 11 مارس 2020 أبلغ عن أكثر من 107 مليون إصابة بكوفيد 19 في أكثر من 188 دولة ومنطقة حتى تاريخ 10 فبراير 2021، تتضمن أكثر من 2.350.000 حالة وفاة، بالإضافة إلى تعافي أكثر من 59.9 مليون مصاب.<sup>1</sup>

- المؤسسة العمومية الإستشفائية - الشهيد محمد شريفي .

تعريف المؤسسة العمومية الإستشفائية - الشهيد محمد شريفي :

هي مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية والإستقلال المالي وتوضع تحت وصاية مديريةية الصحة والسكن لولاية الوالي، حيث المؤسسة المنوطة بـ : التشخيص والعلاج والإستشفاء وإعادة التأهيل الطبي لفائدة سكان دائرة القرارة وبعض البلديات المجاورة التابعة لولايات اخرى.<sup>2</sup>

ثانيا : - متغيرات الدراسة :

أ - المتغير المستقل : ممارسي العلاقات العامة

التعريف الاصطلاحي : هم موظفو العلاقات العامة والمعنيون على القسم بإحدى المسميات الوظيفية للعلاقات العامة<sup>3</sup>

ويعرف ممارس العلاقات العامة بأنه الخبير والأخصائي في مجال العلاقات العامة، وممارسي العلاقات العامة هم المعنيون بإدارة العلاقات العامة أو إحدى الإدارات التي تؤدي وظيفة العلاقات العامة.<sup>4</sup>

التعريف الاجرائي : نقصد بممارسي العلاقات العامة في دراستنا مجموع الموظفين الإداريين ذوي المناصب العليا والأطباء والمستخدمين الشبه طبيين الذين لهم صلة بإدارة أزمة كورونا بمستشفى القرارة بغرداية.

<sup>1</sup> أبو عمرة إلهام: دور إتصال الأزمات في مواجهة الأزمة الصحية العالمية كورونا كوفيد 19، مجلة نوميروس الاكاديمية، المجلد 03، العدد 01، جامعة الجزائر، 2022.ص35.

<sup>2</sup> مصلحة المستخدمين بالمؤسسة الاستشفائية - الشهيد محمد الشيريفي.

<sup>3</sup> نجم العيساوي : أخلاقيات ممارسي العلاقات العامة في الجامعات العربية، المجلة الدولية للإتصال الاجتماعي، المجلد 05، العدد 03، جامعة بن باديس، الجزائر، 2018، ص 55.

<sup>4</sup> محمد بشير محمودي : إتجاهات أخلاقيات المهنة لدى ممارسي وظيفة العلاقات العامة بالمنظمة، مجلة قيس للدراسات الانسانية والاجتماعية، المجلد 06، العدد02، 2022، ص 201.

ب - المتغير التابع : إدارة مراحل ما بعد أزمة كورونا .

- إدارة مراحل ما بعد الأزمة: عندما تنتهي الأزمة وتنحسر موجة ضغطها وتعود الأمور إلى مرحلة التوازن من جديد تبدأ تساؤلات تفرض وتطرح نفسها، وتبحث كل منها على الإجابة، ويكاد كل منها يدور ويجمع حول سؤال واحد وهو ماذا بعد الأزمة ؟

ولما كان فكر " ما بعد " يحتاج دائماً إلى فكر " ما قبل " تصبح الأطروحة المنطقية أن نعالج ونضح البدائل ونصيغ التصورات فيما قبل لتنسيق الأحداث فيما بعد .

إن النقطة الجوهرية في إدارة الأزمة هي تحطيم تسلسل الأزمة غير المدارة والتنبؤ بالأحداث .<sup>1</sup>

حيث أن الأزمة لها مراحل متتالية، كل منها تتوالى وراء الأخرى وتتسلسل بشكل منطقي متتال<sup>2</sup>، ومراحل ما بعد الأزمة هي جزء من تاريخ أحداثه متشابكة ومتتابعة ومتواصلة ويصعب قبول انفصالها أو تقطيع هذه المراحل، وإيجاد فجوات فيما بينها.

يعد نموذج person and mitroff، بيرسون وميتروف من أشهر النماذج وأوضحها التي قدمها الباحثان، ويتكون هذه النموذج من خمس مراحل أساسية لإدارة الأزمة، حيث أن مراحل ما بعد الأزمة حسب هذا النموذج هي :

1- : مرحلة إستعادة النشاط : تتمثل هذه المرحلة بمقدرة المنظمة على إستعادة نشاطها وممارسة أعمالها الإعتيادية والعودة بوضعها إلى مرحلة ما قبل وقوع الأزمة.<sup>3</sup>

2 - : مرحلة التعلم : وهي آخر مراحل إدارة الأزمة حيث تقوم المنظمة بدراسة أسباب وقوع الأزمة وظروفها وإستخلاص الدروس والعبر لضمان عدم تكرار مثل هذه الأزمة مستقبلاً<sup>4</sup>

ج - :العلاقة بين متغيرات الدراسة

الشكل رقم 1: يوضح نموذج الدراسة

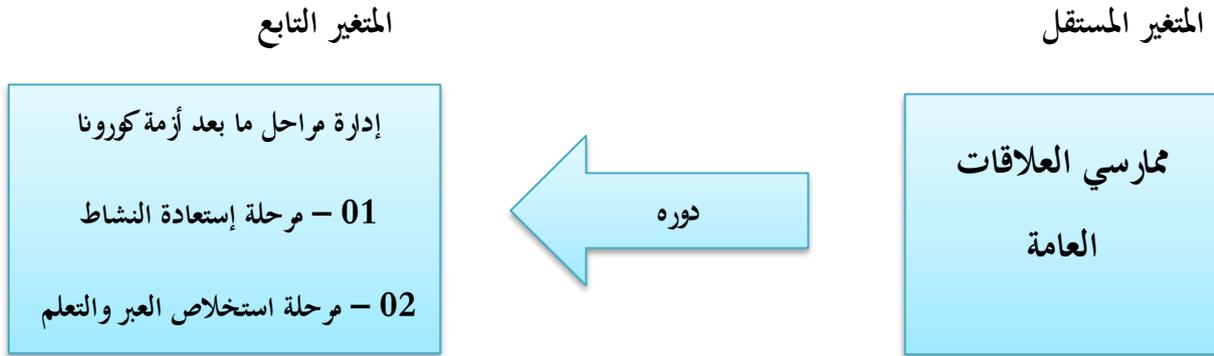
<sup>1</sup> ماجد عبد المهدي المساعدة: إدارة الأزمات(المدخل- المفاهيم - العمليات ) مرجع سبق ذكره، ص 295

<sup>2</sup> ماجد عبد المهدي المساعدة: إدارة الأزمات(المدخل- المفاهيم - العمليات ) ، المرجع نفسه، ص 295

<sup>3</sup> حورية بالأطرش، فاطمة مسروق: إدارة الأزمات في المستشفى محمد بوضياف في ظل جائحة كورونا ، مرجع سبق ذكره ،

ص 61

<sup>4</sup> حورية بالأطرش، فاطمة مسروق، المرجع نفسه، ص 61.



تتمثل العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع في دراستنا في التأثير الذي يخلفه المتغير المستقل على المتغير التابع، وهو تحسين إدارة مراحل ما بعد أزمة جائحة كورونا بمستشفى القرارة من خلال إستخدام وسائل العلاقات العامة المتاحة في مستشفى القرارة بطريقة فعالة وفي الوقت المناسب بالإضافة إلى الإستراتيجية الإتصالية المناسبة لإدارة هذه المراحل.

#### 08- الإطار النظري للدراسة :

أولاً: تعريف العلاقات العامة : عرفها إدوارد ل بيرنيز الخبير بالعلاقات العامة بأنها: التوسل بالمعلومات عن طريق الإقناع والملائمة لبن سياسات المؤسسة وإتجاهات الجمهور للحصول على التأييد العام لأهداف المؤسسة ونشاطها.<sup>1</sup> و تعرف العلاقات العامة بأنها "وظيفة التوجيه والإدارة ذات طبيعة دائمة يمكن من خلالها أن تكون هيئة عامة تهدف إلى إنشاء علاقات الثقة والحفاظ عليها وتعزيزها على أساس المعرفة والتفاهم المتبادل بين هذه المنظمة وجمهورها الداخلي والخارجي"<sup>2</sup>

أما المعهد البريطاني فقد أوضح بأن العلاقات العامة هي : الجهود الإدارية المخططة والمستمرة لبناء وصيانة وتدعيم التفاهم المتبادل بين المؤسسة وجمهورها.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> عبد الناصر أحمد جرادات، لبنان هاتف الشامي: أسس العلاقات العامة بين النظرية والتطبيق، دار الباروزي، عمان، الاردن، 2009، ص 18.

<sup>2</sup> Mattihieu sauvé : **RÔLE DES RELATIONS PUBLIQUES DANS LA RELATIOI'J ENTRE LES ORGANISATIONS ET LEURS**, dans un contexte nord – américain , mémoire présenté comme exigence par tielle de la maîtrise en communication, Université du québec , montréal, canada,2010, p 22.

<sup>3</sup> عبد الناصر أحمد جرادات، لبنان هاتف الشامي: أسس العلاقات العامة بين النظرية والتطبيق ، مرجع سبق ذكره، ص 18.

ثانيا : طرق ممارسة نشاط العلاقات العامة في المؤسسة :

من الصعوبة وضع نظام معين أو تحديد طريقة ثابتة لممارسة نشاط العلاقات العامة في مؤسسة ما، فذلك يختلف من مؤسسة إلى أخرى حسب حجمها وطبيعة أهدافها ومسؤولياتها وأعمالها، ومدى تفهم الإدارة العليا لأهمية ودور نشاط العلاقات العامة، لكن من المهم في جميع طرق ممارسة أعمال العلاقات العامة سواء أكان شخصا واحدا أو إدارة قسم أو شعبة، أن يكون موقع العلاقات العامة قريبا من الرئيس الأعلى للمؤسسة، وأن يكون القائم بالنشاط على إتصال مباشر بهذا الرئيس، ولكن هناك حقيقة لا بد من التأكيد عليها وهي أن ممارسة هذا النشاط في أية مؤسسة أو مشروع هي من مسؤولية جميع العاملين في المؤسسة فالموظف في أي مؤسسة هو بمثابة المرآة التي تعكس سمعة المؤسسة وصورتها الحقيقية .

ومن خلال الدراسات المكتبية والميدانية تظهر عدة حالات أو طرق لممارسة وأداء مهام نشاط العلاقات العامة تبعا للعوامل المحيطة الداخلية والخارجية المؤثرة على المؤسسة ونشاطها ومن هذه الطرق :

- 1 - في حالة المشاريع الصغيرة : يقوم بمهام ومسؤولية العلاقات العامة صاحب المشروع أو مديره بنفسه لأن حجم العمل وطبيعة الأعمال المشروع لا تتطلب إستحداث جهاز متخصص للعلاقات العامة .<sup>1</sup>
- 2 - في بعض المؤسسات يقوم بأعمال ومهام العلاقات العامة مدير المكتب الخاص أو سكرتير رئيس المؤسسة أو مدير عام المنشأة أو معاونه بالنسبة للمنشآت إضافة لأعمالهم الأصلية.
- 3 - تكوين لجنة للعلاقات العامة تضم عددا من مديري الإدارات الرئيسية ذات العلاقة ويرأس اللجنة رئيس المؤسسة أو نائبه وتكون هذه اللجنة مسؤولة عن تخطيط وإعداد برامج العلاقات العامة وتكليف من ينقلها .<sup>2</sup>
- 4 - توزيع أعمال العلاقات العامة على الأقسام المختلفة كل حسب إختصاصها وفي مجال عملها وقد تستعين بعض المؤسسات بخبير خارجي يشترك مع هؤلاء في إعداد خطة وأساليب عمل العلاقات العامة وتقديم النصح والمشورة وقد يكلف أحد المديرين في المؤسسة بمهمة وضع الخطط وتنسيقها وتوزيعها لغرض التنفيذ والإشراف على سير تنفيذها بجانب عمله الأصلي.
- 5 - إستحداث جهاز مختص ومستقل يقوم بمهام ومسؤوليات نشاط العلاقات العامة وذلك لتطور مهام وأعمال المؤسسة وإتساع حجمها وإتساع إتصالاتها

ثالثا: مفهوم إدارة الأزمة :

<sup>1</sup> عبد الناصر أحمد جرادات، لبنان هاتف الشامى، المرجع نفسه، ص 205

<sup>2</sup> عبد الناصر أحمد جرادات، لبنان هاتف الشامى، المرجع نفسه ص 206.

الأزمة ظرف إنتقالي يتسم بعدم التوازن ويمثل نقطة تحول في حياة الفرد أو الجماعة أو المنظمة أو المجتمع وغالبا ينتج عنه تغيير كبير وهي حالة توتر ونقطة تحول تتطلب قرارا ينتج عنه مواقف جديدة سلبية كانت أم إيجابية تؤثر على مختلف البيانات ذات العلاقة، وتمثل الأزمة فترة حرجة أو حالة غير مستقرة تنتظر حدوث تغيير حاسم.<sup>1</sup>

أما مفهوم إدارة الأزمة في العلاقات العامة فيتمثل في سلسلة الإجراءات والقرارات الهادفة إلى السيطرة على الأزمة والحد من تفاقمها حتى لا يفلت زمامها، وبذلك تكون للإدارة الرشيدة للأزمة هي تلك التي تضمن الحفاظ على المصالح الحيوية للمؤسسة وحمايتها.<sup>2</sup>

وقد أوردت الموسوعة الإدارية تعريفا لإدارة الأزمات بأنها : المحافظة على أصول وممتلكات المنظمة وعلى قدرتها على تحقيق الإيرادات وكذلك المحافظة على الأفراد والعاملين بها ضد المخاطر المختلفة.<sup>3</sup>

رابعا : متطلبات إدارة الأزمة :

أ - فريق إدارة الأزمات : يتفق الباحثون والمختصون أن أية أزمة تتطلب فريق عمل لإدارتها ولا بد أن يمثل أعلى سلطة لأن الأزمة تتطلب ردود فعل غير تقليدية مقيدة بضيق الوقت أحيانا وضغوط الموقف<sup>4</sup>

والجدير بالذكر أن المفهوم الياباني في معالجة الأزمة يقوم على أساس أن الأشخاص الأقربون للأزمة هم الأقدر على حلها أو توفير الحل المناسب لها<sup>5</sup>

ب \_ التخطيط (planning): يعتبر التخطيط متطلبا اساسيا في عملية إدارة الأزمة فبغيا القاعده التنظيمية للتخطيط لا يمكن مواجهة الأزمات<sup>6</sup> والتخطيط في العلاقات العامة كما هو الحال في أنواع التخطيط الأخرى يعيى وينسق ويوجه الموارد والطاقات والقوى البشرية والمادية والمالية والإدارية المتاحة حاضرا ومستقبلا

<sup>1</sup> منال محمد رحال : العلاقات العامة من منطلق نظري وعملي، أجد للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، ص 85.

<sup>2</sup> منال محمد رحال، المرجع نفسه، ص 85

<sup>3</sup> منال محمد رحال، المرجع نفسه ص 85.

<sup>4</sup> هاشم حمدي رضا: إدارة العلاقات العامة والبروتوكولات، دار الراية، عمان، الاردن 2011، ص 152.

<sup>5</sup> منال محمد رحال: العلاقات العامة، مرجع سبق ذكره، ص 85.

<sup>6</sup> هاشم حمدي رضا : العلاقات العامة والبروتوكولات مرجع سبق ذكره ص 152.

لتحقيق جميع الأهداف المتفق عليها بحيث تكون هذه الأهداف مترابطة ومحددة ومرسومة في إطار واحد تتم في فترات زمنية مقدرة.<sup>1</sup>

**1 - تحديد الأزمات المحتملة التي تغطيها الخطة :** حيث أن الخطة لا يمكنها أن تتلاءم مع جميع الأزمات المحتملة بل هي تختص بمجموعة معينة منها

**2 - تحديد الوسائل والإمكانيات المتاحة :** تتطلب خطة إدارة الأزمات إمكانيات مادية وفنية وعناصر بشرية " فريق إدارة الأزمات"، فمن المفترض أن تجهز المؤسسة الحد الأدنى من هذه الإمكانيات لتحقيق أهداف الخطة في التعامل مع الأزمات المختلفة التي سبق تحديدها.

**3 - وضع سيناريوهات الأزمات :** حيث يعرف السيناريو بأنه وصف مجموعة من الظروف المستقبلية ويعتمد على مجموعة مختارة من الافتراضات والتوقعات المتعلقة بالظروف المستقبلية للمؤسسة. وبالتالي يمكن تعريف سيناريو الأزمة بأنه عرض لما يمكن أن يحدث من تطورات لأزمة معينة عن طريق إطلاق الخيال واستخدام أسلوب الإنطلاق الفكري الذي يتيح إعطاء تصورات لمسارات مختلفة للأزمة

**4 - خطة إتصالات الأزمة :** لا تنفصل إتصالات الأزمة عن إدارتها فهي جزء مكمل لها، فإذا كانت العلاقات العامة تشارك في تنفيذ بعض المهام المتعلقة بإدارة الأزمة إلا أن إتصالات الأزمة بالكامل تقع على عاتق العلاقات العامة بحكم أنها في الأصل عبارة عن نشاط إتصالي .

**ج - وجود نظام إتصالي داخلي وخارجي (communication system):**

حيث تتمثل أهمية وجود نظام إتصالات داخلي وخارجي فعال أنه يساعد على توافر المعلومات والإنذارات في وقت مبكر<sup>2</sup>

**د - التنبؤ الوقائي :** ففي عملية إدارة الأزمة لابد من تبني التنبؤ الوقائي من خلال إدارة سباقا تعتمد الفكر التنبؤي الإنذاري لتفادي حدوث أزمة مبكرا، وذلك عن طريق صياغة منظومة وقائية مقبولة تعتمد على المبادرة والإبتكار وتدريب العاملين عليها، ولا تنتظر وقوع الأزمة المتوقعة وتتركها حتى تحدث لإيجاد الحلول أو الإنغماس بدراسة حلها بعد فوات الأوان

**خامسا : مراحل الأزمة**

<sup>1</sup> حسين عبد الحميد أحمد رشوان : العلاقات العامة والاعلام من منظور علم الاجتماع، المكتب الجامعي الحديث، ط6،

الاسكندرية، مصر، 2013 ص 141.

<sup>2</sup> منال محمد رحال، المرجع نفسه، ص 91.

هناك ثلاثة مراحل أساسية للتعامل مع الأزمة :

**1 - مرحلة ما قبل الأزمة :** وهي المرحلة التي تنذر بوقوع الأزمة وهي غالبا ما تكون مرحلة تتبلور فيها مشكلة ما، وتتفاقم حتى تنتج عنها الأزمة.<sup>1</sup>

**2 - مرحلة التعامل مع الأزمة (أثناء الأزمة) :** وهذه المرحلة هي المحور الرئيسي لمفهوم إدارة الأزمة، حيث يتولى فريق الأزمة إستخدام الصلاحيات المخولة له ويطبق الخطط الموضوعة، كما يستخدم مهاراته المكتسبة من التدريب والإستعداد لمواجهة الأزمة، فهي مرحلة التطبيق العملي للتدابير المعدة مسبقا للتعامل مع الأزمة.<sup>2</sup>

**3 - مرحلة ما بعد الأزمة :** وهي المرحلة التي يتم فيها إحتواء الآثار الناجمة عن حدوث الأزمة، وعلاج تلك الآثار هو جزء مهم من عملية إدارة الأزمة، لأن الهدف الرئيسي من أسلوب إدارة الأزمة هو التقليل من الخسائر إلى أقصى حد ممكن ويتم الجزء الرئيس من الجهود الموجهة لذلك في مرحلة التعامل مع الأزمة ، إلا أنه لا بد أن تتخلف عن الأزمة بعض الآثار بصورة أو بأخرى

### 09- الإجراءات المنهجية للدراسة :

**أولا : - منهج الدراسة :** عند قيام الباحث بأي دراسة علمية لا بد من إتباع خطوات ممنهجة ومنظمة تهدف إلى بلوغ نتيجة ما، وذلك بإتباع منهج معين يتناسب وطبيعة موضوع الدراسة وعرف " موريس أنجر " المنهج : بأنه " هو مجموع الإجراءات والخطوات الدقيقة المتبناة، من أجل الوصول إلى نتيجة<sup>3</sup>، وعرفه محمد زيدان عمر بأنه : " فن التنظيم الصحيح لسلسلة الأفكار العديدة، إما من أجل الكشف عن حقيقة مجهولة أو من أجل البرهنة على حقيقة لا يعرفها الآخرون"<sup>4</sup> .

وبما أن دراستنا تتمحور حول دور ممارسي العلاقات العامة في إدارة مراحل ما بعد أزمة كورونا في المؤسسة الإستشفائية - محمد شريفي وللقيام بجمع وجرد كل المعلومات المتعلقة بالموضوع استلزم استخدام منهج دراسة الحالة، حيث " يهتم هذا الأسلوب بدراسة حالة الفرد، جماعة، أو مؤسسة ما، كالمنظمات، الأسرة، المصنع، أو المدرسة بواسطة جمع المعلومات والبيانات عن الحالة المستهدفة وأوضاعها السابقة لفهم جذور الحالة، خاصة الجذور التي ساهمت مساهمة فعالة في تشكيل الحالة بوضعها الراهن، فالحوادث التي مرت على الأفراد، أو المؤسسات وتركت آثارها وبصماتها على أولئك الأفراد، أو المؤسسات تمثل مصدرا هاما لفهم سلوك الفرد

<sup>1</sup> ماجد عبد المهدي المساعدة: إدارة الأزمات (المدخل- المفاهيم - العمليات) دار الثقافة، عمان، الاردن، 2012، ص 64

<sup>2</sup> ماجد عبد المهدي المساعدة، المرجع نفسه ص 64.

<sup>3</sup> أحمد بن مرسل، مناهج البحث العلمي في علوم الاعلام والاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، ط4، 2010 ص 282.

<sup>4</sup> احمد بن مرسل، مناهج البحث العلمي في علوم الاعلام والاتصال، مرجع سبق ذكره ص 282.

والمؤسسة".<sup>1</sup>

ويعرف منهج دراسة الحالة أيضا بأنه: "ذلك المنهج الذي يتجه إلى جمع البيانات العلمية المتعلقة بأية وحدة سواء كانت فردا أو مؤسسة أو نظاما إجتماعيا أو مجتمعا محليا أو مجتمعا عاما، وهو يقوم على أساس التعمق في دراسة مرحلة معينة من تاريخ الوحدة أو دراسة جميع المراحل التي مرت بها، وذلك بقصد الوصول إلى تعميمات علمية متعلقة بالوحدة المدروسة وبغيرها من الوحدات المشابهة لها".<sup>2</sup>

ثانيا : - أدوات جمع البيانات:

- مصادر جمع المادة العلمية الميدانية

إن دقة أي بحث علمي تتوقف إلى حد كبير على إختيار الأدوات المناسبة التي تتماشى وطبيعة الموضوع وإمكانيات الباحث للحصول على البيانات والمعطيات التي تخدم أهداف الدراسة وبالتالي فإن طبيعة الموضوع المدروس تتطلب منا الاستعانة بأكثر من أداة منهجية، وهذا للإلمام بكل جوانب الموضوع، ولهذا الغرض إعتدنا على الأدوات الآتية :

أ- الإستبيان : "يعتبر الاستبيان أو الاستقصاء أداة ملائمة للحصول على معلومات وبيانات وحقائق مرتبطة بواقع معين، ويقدم الاستبيان بشكل عدد من الأسئلة يطلب الإجابة عنها من قبل عدد من الأفراد المعنيين بموضوع الاستبيان".<sup>3</sup> وقد إختارنا الإستبيان الورقي كأداة رئيسية للحصول على المعلومات من المبحوثين، حيث تحتوي على 35 سؤالا منها 5 أسئلة مغلقة حول البيانات الشخصية، و30 سؤالا بطريقة مقياس ليكارت الخماسي، موزعة على أربع محاور وهي كالتالي :

1 - المحور الاول: صفات ومهارات ممارسي العلاقات العامة في المؤسسة العمومية الإستشفائية - الشهيد محمد شريفني .

2- المحور الثاني: واقع ممارسة العلاقات العامة بالمؤسسة الإستشفائية - الشهيد محمد شريفني .

3 - المحور الثالث : دور ممارسي العلاقات العامة بالمؤسسة الإستشفائية - الشهيد محمد شريفني في إدارة مرحلة إستعادة النشاط.

<sup>1</sup> حميد جاعد محسن الدليمي، اللافي إدريس عبد القادر: أساسيات البحث العلمي في الدراسات الإعلامية، منشورات جامعة قار بونس، ط1، 2008 بنغازي، ليبيا ، ص116.

<sup>2</sup> عبد الناصر حيندلي: تقنيات ومناهج البحث في العلوم السياسية والاجتماعية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2005، ص 206.

<sup>3</sup> ذوقان عبيدات وآخرون: البحث العلمي مفهومه أدواته وأساليبه، دار الفكر، الأردن، 1984، ص121..

4 - المحور الرابع : دور ممارسي العلاقات العامة بالمؤسسة العمومية الإستشفائية - الشهيد محمد شريفى في إدارة مرحلة إستخلاص العبر والتعلم.

ب- **المقابلة:** هي "عبارة عن محادثة موجهة بين الباحث وشخص، أو أشخاص آخرين بهدف الوصول إلى حقيقة أو موقف معين يسعى الباحث لتعريفه من أجل تحقيق أهداف الدراسة، ومن الأهداف الأساسية للمقابلة الحصول على البيانات التي يريدها الباحث بالإضافة إلى تعرف ملامح أو مشاعر أو تصرفات المبحوثين في مواقف معينة".<sup>1</sup>

ومن أجل جمع المعلومات المتعلقة بموضوع الدراسة، قمنا بإجراء مقابلة مع السيد : كشيده مصطفى رئيس مصلحة الموارد البشرية بالمؤسسة الإستشفائية - الشيد محمد شريفى بالقرارة يوم 10/05/2023 بمقر عمله، حيث تمحورت الأسئلة حول :

- واقع ممارسة العلاقات العامة في المؤسسة الإستشفائية - الشهيد محمد شريفى.

- الوسائل الاتصالية التي تعتمد عليها إدارة المؤسسة الإستشفائية - الشهيد محمد شريفى في تسيير عملياتها الإتصالية

- الحدود الزمنية لمراحل ما بعد أزمة كورونا بالمستشفى

- الصعوبات التي واجهت ممارسي العلاقات العامة بالمؤسسة في إدارة مراحل ما بعد أزمة كورونا.<sup>2</sup>

ثالثا : الخصائص السيكمترية للدراسة:

### 01- إختبار الصدق الظاهري للإستبيان

من أجل إختبار الصدق الظاهري لأداة الإستبيان قمنا بعرضها على عدد من الأساتذة المحكمين وتعديلها حسب الملاحظات المقدمة، لتصبح الأداة في تصميمها النهائي مناسبة للتوزيع .

<sup>1</sup> محمد عبيدات وآخرون: منهجية البحث العلمي القواعد والمراحل والتطبيقات، وائل للنشر، ط2، عمان الأردن 1999، ص 55.

<sup>2</sup> أنظر دليل المقابلة البحثية في الملحق رقم 02، ص 109.

الجدول رقم 1 : يوضح قائمة الأساتذة المحكمين

الجامعة	إسم الأستاذ
جامعة غرداية	د. بابا واعمر عبد الرحمن
جامعة غرداية	د. قلاعة كريمة
جامعة غرداية	د. طولبية أحمد

02 - إختبار الصدق الداخلي للإستبيان:

من أجل إختبار الصدق والثبات الداخلي للإستبيان قمنا بحساب معدل الثبات عن طريق معادلة ألفا كرونباخ (cronbach ALPHA) كما هو موضح في الجدول التالي :

الجدول رقم 2: يوضح : معامل الثبات cronbach alpha للاستبيان

معامل الثبات	عدد البنود	محاور الدراسة
0.79.	08	المحور الاول
0.60	07	المحور الثاني
0.88	07	المحور الثالث
0.92	08	المحور الرابع
0.89	30	المجموع

من إعداد الطالبين بناءً على مخرجات برنامج spss إصدار 22 (أنظر الملحق رقم 03)

يتبين من خلال الجدول أن نسبة الثبات في المحور الاول بلغت (0.79) أما في المحور الثاني فكانت (0.60) أما بالنسبة للمحور الثالث بلغت (0.88)، والمحور الرابع (0.92)، حيث كانت النسبة الإجمالية لثبات اداة الدراسة 0.89، وهي قيمة جيدة جدا بإعتبار أن كلما إقتربت نسبة الثبات من 1 كانت أكثر صدقا وثباتا.

رابعا : مجتمع البحث وعينة الدراسة

أ - مجتمع البحث : "يقصد بمجتمع بحث الدراسة: "المجتمع الإحصائي الذي تجرى عليه الدراسة"<sup>1</sup> ويتمثل مجتمع البحث في دراستنا هذه في مجموع الأطباء والمستخدمين الشبه طبيين والإداريين ذوي المناصب العليا، البالغ عددهم : 357 ممارس للعلاقات العامة بالمؤسسة الإستشفائية - الشهيد محمد شرفي بالقرارة.

الجدول رقم 3 : يوضح توزيع مفردات مجتمع البحث حسب رتب المستخدمين الطبيين والشبه طبيين المشغولة

الرقم	تعيين الرتب	الرقم	المناصب المشغولة	تعيين الرتب	الرقم	المناصب المشغولة
1	ممارس متخصص رئيس	2	عون رعاية الأطفال للصحة العمومية	19	2	2
2	ممارس متخصص رئيسي	2	مرض ممتاز للصحة العمومية	20	2	1
3	ممارس متخصص مساعد	17	مرض متخصص في الصحة العمومية	21	3	32
4	طبيب عام رئيس في الصحة العمومية	3	مرض للصحة العمومية	22	8	43
5	طبيب عام رئيسي في الصحة العمومية	8	مختص في العلاج الطبيعي والفيزيائي ص ع	23	13	1
6	طبيب عام للصحة العمومية	13	مشغل أجهزة التصوير الطبي متخصص ص ع	24	2	3
7	صيدلي عام للصحة العمومية	2	مشغل أجهزة التصوير الطبي للصحة العمومية	25	2	9
8	جراح أسنان عام للصحة العمومية	2	مخبري ممتاز للصحة العمومية	26	1	1
9	نفساني عيادي رئيسي للصحة العمومية	1	مخبري متخصص للصحة العمومية	27		4

<sup>1</sup> محمد سرحان على المحمودي: مناهج البحث العلمي ، دار الكتب، ط3، صنعاء، الجمهورية اليمنية، 2019، ص158.

12	مخبري للصحة العمومية	28	1	نفساني عيادي للصحة العمومية	10
1	محضّر في الصيدلة متخصص للصحة العمومية	29	3	ملحق بالمخبر في الصحة العمومية	11
1	مختص في حفظ الصحة للصحة العمومية	30	2	بيولوجي رئيسي للصحة العمومية	12
1	مساعد اجتماعي للصحة العمومية	31	2	بيولوجي للصحة العمومية الدرجة 2	13
3	مساعد طبي رئيسي للصحة العمومية	32	1	بيولوجي للصحة العمومية الدرجة 1	14
6	مساعد طبي للصحة العمومية	33	13	عون طبي تخدير وإنعاش للصحة العمومية	15
2	قابلة متخصصة للصحة العمومية	34	1	عون طبي في التخدير والإنعاش رئيسي	16
13	قابلة للصحة العمومية	35	88	مساعد التمريض رئيسي للصحة العمومية	17
1	قابلة رئيسية	36	25	مساعد التمريض للصحة العمومية	18
332		مجموع المستخدمين الطبيين والشبه طبيين			

المصدر: مصلحة المستخدمين بالمؤسسة الإستشفائية - الشهيد محمد شريف بالقرارة.

الجدول رقم 4 : يوضح توزيع مفردات مجتمع البحث حسب المناصب العليا المشغولة

الرقم	المنصب	المشغولة	الرقم	المنصب	المشغولة
1	مدير المؤسسة	1	5	طبيب منسق	1
2	نائب مدير	3	6	منسق النشاطات شبه الطبية	10
3	رئيس مكتب	2	7	إطار شبه طبي	16
4	رئيس مصلحة	2			
	مجموع المناصب العليا المشغولة		35		

المصدر: مصلحة المستخدمين بالمؤسسة الإستشفائية - الشهيد محمد شريفي بالقرارة.

ب - عينة الدراسة:

يعتمد الباحثون في إجراء بحوثهم الميدانية، وغيرها من الأبحاث الأخرى على أسلوب العينة المأخوذة من مجتمع البحث للوصول إلى المعلومات والنتائج التي تفي بالغرض النهائي للدراسة.

وتُعرف العينة بأنها "عبارة عن مجموعة جزئية من مجتمع الدراسة يتم إختيارها بطريقة معينة وإجراء الدراسة عليها، ومن ثم إستخدام تلك النتائج وتعميمها على كامل مجتمع الدراسة الأصلي".<sup>1</sup>

بعد تحديد مجتمع بحث الدراسة أصبح إلزاما على الباحثين إختيار عينة منتقاة بطريقة منهجية، من أجل إجراء الدراسة، وفي دراسات علوم الإعلام و الإتصال لا يتم اللجوء إلى إختيار عينة من المجتمع إلا في حالة " صعوبة حصر أفراد المجتمع الأصلي، بالإضافة إلى أن التطبيق على المجتمع الأصلي يتطلب نفقات مالية كبيرة و جهد كبير قد لا يمكن للباحث توفيره، كما أن الباحث يرتبط بزمن محدد لإتمام بحثه و ذلك كما في مذكرات الليسانس و الماجستير، لذلك توجب على الباحث مراعاة هذا الزمن من خلال اللجوء إلى إختيار العينة مع مراعاة أن تكون ممثلة للمجتمع الأصلي "

<sup>1</sup> محمد عبيدات وآخرون : منهجية البحث العلمي القواعد والمراحل والتطبيقات، مرجع سبق ذكره، ص84.

<sup>2</sup> أسماء خويلد: العينة في البحوث الإنسانية، مجلة المداد، المجلد 03، العدد 02، جامعة زيان عاشور، الجلفة، 2015، ص

وبعد أن تعذر علينا إجراء الدراسة على كامل مفردات مجتمع البحث، إعتمدنا على العينة القصدية التي تلائم مثل هذه الدراسات الوصفية، حيث " يكون الإختيار في هذا النوع من العينات على أساس حر، من قبل الباحث وحسب طبيعة بحثه، بحيث يحقق هذا الإختيار هدف الدراسة " <sup>1</sup>، وقد قمنا بإختيار 100 مفردة من مجتمع البحث قصديا والتي تمثل نسبة 28% من مجتمع البحث ثم قمنا بتوزيع إستثمارات الإستبيان على المبحوثين المتمثلين في 50 مستخدما شبه طبي، 20 طبيب و30 مسؤولا إداريا، حيث كان إنتقائنا لأفراد العينة قصديا ركزنا فيه على فئة المسؤولين والأطباء والمرضين الذين كان لهم إحتكاك مباشر مع مرضى كورونا كوفيد 19، و بالتالي هم أكثر ممارسي العلاقات العامة بالمستشفى يمتلكون معلومات تخدم دراستنا، وكان إسترجاعها كالتالي :

- 100 إستمارة موزعة

- 95 إستمارة مسترجعة

- 05 إستثمارات غير مسترجعة

- 84 إستمارة معتمدة

- 11 إستمارة ملغاة

### 10- مجالات الدراسة

تعد الحدود المكانية والزمنية للدراسة من المحددات الأساسية التي توضح مسار الباحث ولأهميته البالغة في الجانب الميداني للدراسة.

#### أ - المجال المكاني :

بإعتبار دراستنا محلية على مستوى بلدية القرارة بولاية غرداية، فقد شملت المؤسسة الاستشفائية الشهيد محمد شريف بالقرارة ولاية غرداية على مكان إجراء الدراسة

#### ب - الجانب الزمني :

إنطلقت الدراسة من شهر مارس 2023، حيث قمنا بجمع جملة من المراجع التي من شأنها إفادتنا حول موضوع العلاقات العامة وكذا إدارة الأزمات وأزمة كورونا، وذلك من أجل تحديد المفاهيم والمصطلحات الأساسية والإطار النظري للدراسة.

<sup>1</sup> محمد سرحان على المحمودي: **مناهج البحث العلمي** ، مرجع سبق ذكره، ص 75.

- وفي فترة ما بين 02 أفريل 2023 إلى غاية 28 أفريل 2023 إنطلقنا في العمل الميداني في المؤسسة الإستشفائية بالقرارة من أجل جمع المعلومات عن المؤسسة ومجتمع البحث قبل توزيع إستثمارات الإستبيان وإجراء المقابلة.

- وفي الفترة الممتدة من 14 ماي 2023 إلى 02 جوان 2023 قمنا بتوزيع إستثمارات الإستبيان وإسترجاعها ثم الشروع في التحليل ومناقشة نتائج الدراسة النهائية

### ج - الجانب البشري :

يتمثل الجانب البشري لدراستنا في مجموع الأطباء والمستخدمين الشبه طبيين والإداريين ذوي المناصب العليا بالمؤسسة الاستشفائية بالقرارة ولاية غرداية والبالغ عددهم 357 ممارس للعلاقات العامة.

### 11 - الأساليب الإحصائية المعتمدة في الدراسة :

من أجل تحليل وتفسير بيانات الإستبيان قمنا بإستخدام برنامج الحزمة الإحصائية

**statistical package for social** ، spss v22 ، لتفريع بيانات الإستبيان ومعالجتها، وذلك بالإعتماد على الإختيارات الإحصائية التالية :

أ - **cronbach ALPHA** : معامل الثبات الفا كرونباخ

ب - **fréquences** : التكرارات والنسب المئوية.

ج - **tableaux croisés** : الجداول المركبة

د - **ecat type /moyenne** : المتوسط الحسابي والانحراف المعياري

و- **test T puor échantillon unique** : إختبار ت لعينة واحدة من أجل إختبار فرضيات الدراسة.

### 12- الخلفية النظرية للدراسة

أ - نظرية انتشار المبتكرات .:

خلال السنوات الاخيرة من الخمسينيات والستينيات، ذهب عدد من المنظرين إلى الأخذ بفرضية تدفق الاتصال على مراحل، وقد أخذ بهذا الرأي كثير من دارسي نموذج إنتشار المبتكرات، وهذا النموذج قريب الشبه بنظرية

إتقال المعلومة عبر مرحلتين، غير أنه يسمح بالمزيد من الإحتمالات المعقدة لتدفق الاتصال، إذ انه يرى أن تدفق المعلومات ينساب عبر أفراد عديدين.<sup>1</sup>

ولا يتغير مفهوم قيادة الرأي في نظرية إنتشار المبتكرات عن مفهومه في نظرية تدفق المعلومات عبر مرحلتين ولكنه يضيف تفصيلات أكثر حول شخصية قائد الرأي.

وعرض روجرز و" شوميكر " rogeres and shomaker قائمة من التعليمات النظرية حول **قادة الرأي وهي :**

يتعرض قادة الرأي لوسائل الإعلام أكثر من أتباعهم .

- إن قادة الرأي أكثر إبتكارية من أتباعهم ولديهم أفكار جديدة وقدرة على إبتكار الحلول، وتبني المستحدثات أكثر من غيرهم.

- إن قادة الرأي لديهم إتصال أكثر من أتباعهم مع وكلاء التغيير مثل: المسؤولين عن برامج التنمية والجهات الرسمية .

يحتل **قادة الرأي** مراكز اجتماعية متميزة أكثر من غيرهم نتيجة وضعهم العلمي أو الإقتصادي او الإجتماعي أو المهني.<sup>2</sup>

والإبتكار حسب هذه النظرية هو فكرة جديدة أو أسلوب، أو نمط جديد يتم استخدامه في الحياة، فكرة تنظيم الأسرة أو إدخال أساليب جديدة في الزراعة، أو إستحداث وسيلة إتصالية مثل : الهاتف المحمول، كل ذلك يعتبر إبتكاراً.<sup>3</sup>

ويقتبس الباحثان " روجرز " و" شوميكر " عناصر عملية تدفق المعلومات الخاصة بالإبتكار من نموذج " ديد برلو " وذلك على النحوالتالي :

1- المصدر: المخترعون والعلماء، وعوامل التغيير الاجتماعي وقادة الرأي.

2 - الرسالة: الإبتكار الجديد

<sup>1</sup> حسن عماد مكاوي، ليلي حسين السيد : الاتصال ونظرياته المعاصرة، دار المصرية اللبنانية، القاهرة مصر، 1998

ص 254

<sup>2</sup> حسن عماد مكاوي، ليلي حسين السيد ، المرجع نفسه، ص 254

<sup>3</sup> حسن عماد مكاوي، ليلي حسين السيد، المرجع نفسه، ص 255.

3 – الوسيلة : قنوات وسائل الاعلام، وقنوات الاتصال الشخصي

4 – المستقبل: أعضاء الجمهور في النظام الاجتماعي

5- الأثر: تغيير في الأفكار والإتجاهات والسلوك.<sup>1</sup>

### توظيف النظرية في الدراسة :

تركز نظرية انتشار المبتكرات على تبادل المعلومات والأفكار والخبرات والآراء بين ممارسي العلاقات العامة والجمهور الداخلي من العاملين أو المرضى، والخارجي للمستشفى من الوافدين ووسائل الإعلام بأستخدام وسائل الإتصال الحديثة أثناء الأزمة وبعدها، وبالتالي فإن مدخل إنتشار المبتكرات سيساعدنا على دراسة الموضوع من خلال مساهمته في التعرف على دور ممارس العلاقات العامة بالمؤسسة الإستشفائية الشهيد محمد شريف في نقل المعلومة للجمهور الداخلي والخارجي للمستشفى حول أزمة كورونا في مراحل ما بعد الأزمة .

<sup>1</sup> حسن عماد مكاوي:، ليلي حسين السيد: الإتصال ونظرياته المعاصرة، مرجع سبق ذكره، ص 254.

### خلاصة الفصل

وكخلاصة، تناولنا في هذا الفصل أهم الخطوات المنهجية للدراسة البدائية بمقدمة الدراسة، وبعدها إشكالية الدراسة الأساسية وتساؤلاتها الفرعية وفرضياتها، ثم دوافع اختيار موضوع الدراسة، وتليها أهمية الدراسة وأهدافها، وتطرقنا أيضا إلى الدراسات السابقة والخلفية النظرية للدراسة، بالإضافة إلى المصطلحات والمفاهيم الأساسية للدراسة، كما تناولنا في هذا الفصل المنهجي الإطار النظري للدراسة بشكل مختصر تطرقنا فيه إلى: تعريف العلاقات العامة وطرق ممارسة نشاط العلاقات العامة في المؤسسة ثم مفهوم إدارة الأزمة ومتطلبات إدارتها، ثم مراحل الأزمة وكيفية إدارة مراحل ما بعد الأزمة.

وبعد ذلك مباشرة الإجراءات المنهجية للدراسة، حيث عرضنا منهج الدراسة وأدوات جمع البيانات ثم مجتمع البحث والعينة المعتمدة بالإضافة إلى مجالات الدراسة الزمنية والمكانية والبشرية

الفصل الثاني : الدراسة

الميدانية

## تمهيد

01- تقديم المؤسسة الاستشفائية بالقرارة ولاية غرداية

أولاً- تعريف المؤسسة الاستشفائية بالقرارة

ثانياً- الهيكل التنظيمي للمؤسسة الاستشفائية بالقرارة

02- عرض وتحليل نتائج الاستبيان

03 - عرض وتحليل نتائج المقابلة

04- عرض النتائج العامة للدراسة.

05- اختبار ومناقشة فرضيات الدراسة على ضوء النتائج العامة

## تمهيد

بعد أن تناولنا في الفصل المنهجي أهم الخطوات المنهجية والمنطلقات النظرية لبحثنا، نتناول في هذا الفصل التطبيقي الدراسة الميدانية لدور ممارسي العلاقات العامة بالمستشفيات في إدارة مراحل ما بعد أزمة كورونا كوفيد 19، حيث سندرس في هذا الفصل دور ممارسي العلاقات العامة بمستشفى الشهيد محمد شريف في إدارة مراحل ما بعد أزمة كورونا، ومعرفة ما إذا كان ممارسي العلاقات العامة في المؤسسة محل الدراسة قد تمكنوا من إدارة مراحل ما بعد أزمة كورونا، وسنتناول في هذا الفصل عرض وتحليل بيانات الإستبيان والمقابلة كمنهجية وكيفية من أجل التوصل الى النتائج العامة وإختبار فرضيات الدراسة

## 01- تقديم المؤسسة العمومية الاستشفائية - الشهيد محمد شريف

أولا : نبذة تاريخية عن المؤسسة العمومية الإستشفائية - الشهيد محمد شريف بالقرارة

من منطلق تعميم الصحة وتقريبها من المواطنين لم تكن بلدية القرارة تحظى إلا بعيادة متعددة الخدمات الصحية والمسماة بعيادة براتخي عبد المالك وهي أقدم عيادة حيث بدأت عملها منذ سنة 1975 وكفلت المستوى الأدنى من الرعاية الصحية لمواطنيها وفي إطار الإصلاحات الشاملة التي إعتمدها الدولة الجزائرية حيث سعت إلى تهيئة مرافق صحية على مستوى بلدية القرارة وتمثلت تلك الإصلاحات في نشأة القطاع الصحي ومقره مستشفى الشهيد محمد شريف في 01 جانفي 1998، وهذا بناء للمرسوم التنفيذي رقم 466/97 المؤرخ في: 1997/12/02 الذي يحدد قواعد إنشاء القطاعات الصحية وتنظيمها وسيرها حيث يضمن التغطية الصحية لما يقارب 80.000.00 ألف نسمة (دائرة القرارة وبريان)، وفي عام 2007 صدر المرسوم التنفيذي رقم 140/07 المؤرخ في 19 ماي 2007 تم إنشاء المؤسسة العمومية الإستشفائية بالقرارة مقرها الرئيسي مستشفى الشهيد محمد شريف وهي مؤسسة خدماتية والمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بعيادة الشهيد براتخي عبد المالك سابقا وعليه أصبحت المؤسستين مستقلتين عن بعضهما ماليا وإداريا<sup>1</sup>

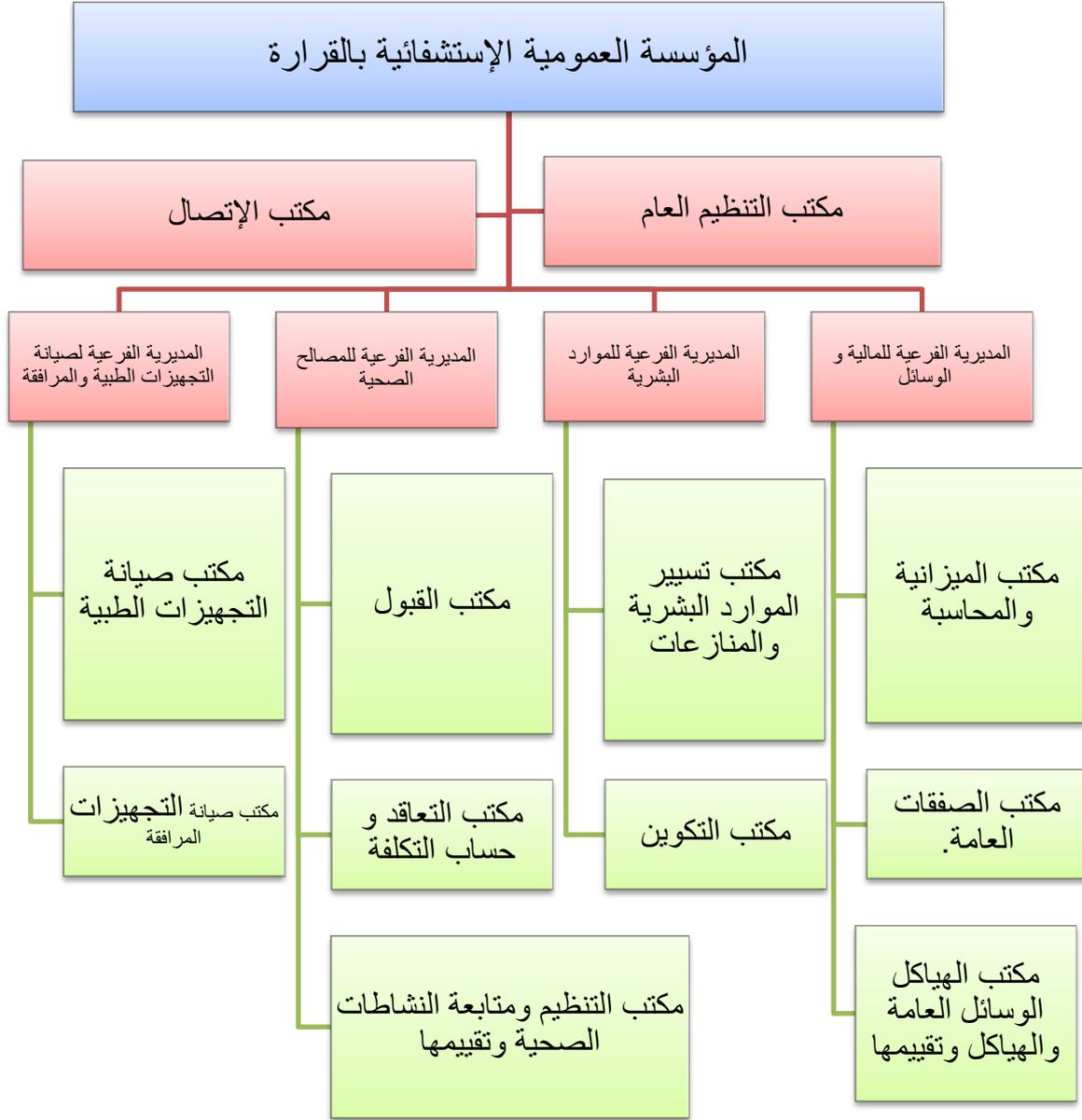
وتتمثل مهام المؤسسة العمومية الإستشفائية الشهيد محمد شريف بما يلي :

- ضمان تنظيم وبرمجة توزيع العلاج الشفائي والتشخيص وإعادة التأهيل الطبي والإستشفاء
- تطبيق البرامج الوطنية للصحة .
- ضمان حفظ صحة المواطن (مكافحة الأضرار والآفات الإجتماعية) .
- ضمان تحسين مستوى مستخدمي مصالح الصحة وتحديد معارفهم ورسكلتهم وتطوير معارفهم.

<sup>1</sup> مصلحة المستخدمين بمستشفى القرارة.

ثانيا - الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الإستشفائية الشهيد محمد شريفي

الشكل رقم 02: يوضح الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الإستشفائية بالقرارة:



المصدر : مصلحة المستخدمين بالمؤسسة الإستشفائية الشهيد محمد شريفي - القرارة

## 02- عرض وتحليل نتائج الاستبيان

02-01- منهجية تحليل استبيان الدراسة : من أجل تحليل وتفسير الاستبيان استخدمنا برنامج الحزم

الإحصائية SPSS v 22 لتفريغ البيانات ومعالجتها كما يلي :

تم ترميز وإدخال البيانات إلى الحاسب الآلي، حسب مقياس ليكارت الخماسي كالتالي :

(5 موافق بشدة، 4 موافق، 3 محايد، 2 غير موافق، 1 غير موافق بشدة) ومن أجل تحديد طول الخلايا مقياس ليكارت الخماسي (الحدود العليا والدنيا)، تم حساب المدى (5-1=4)، ثم تقسيمه على عدد خلايا المقياس للحصول على طول الخلية الصحيح أي (0.80=5/4)، بعد

ذلك يتم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (أو بداية المقياس وهو الواحد الصحيح) وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، وبهذا أصبح طول الخلايا كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم 5: يوضح طول خلايا القياس.

المدى	الاستجابات	طول خلايا القياس
مدى مرتفع جدا	موافق بشدة	1.8-1.0
مدى مرتفع	موافق	2.6-1.8
مدى متوسط	محايد	3.4-2.6
مدى ضعيف	غير موافق	4.2-3.4
مدى ضعيف جدا	غير موافق بشدة	5.0-4.2

## 02-02- عرض وتحليل البيانات الديموغرافية لعينة الدراسة:

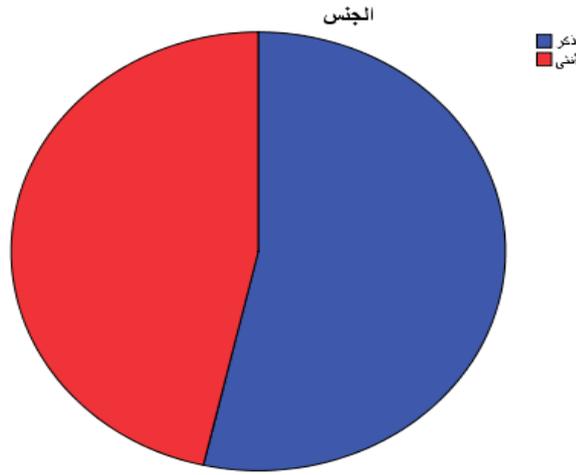
الجدول رقم 6: يوضح توزيع مفردات عينة الدراسة وفق متغير الجنس

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
53,6	45	ذكر
46,4	39	أنثى
100,0	84	المجموع

إعداد الطالبين بناءً على مخرجات برنامج SPSS إصدار 22، (أنظر الملحق رقم : 04)

من خلال الجدول المبين أعلاه نلاحظ أن نسبة الذكور بلغت 53.6%، بينما نسبة الإناث 46.4%، نستنتج من ذلك أن هناك تقارب نسبي بين عدد الذكور والإناث إلا أن عدد الذكور يفوق عدد الإناث، ولعل ذلك راجع إلى أن العمل في المستشفى يتطلب تعاون الجنسين .

### الشكل رقم 3: يوضح توزيع مفردات عينة الدراسة وفق متغير الجنس.



إعداد الطالبين بناءً على مخرجات برنامج spss إصدار 22

### الجدول رقم 7: يوضح توزيع مفردات عينة الدراسة وفق متغير العمر

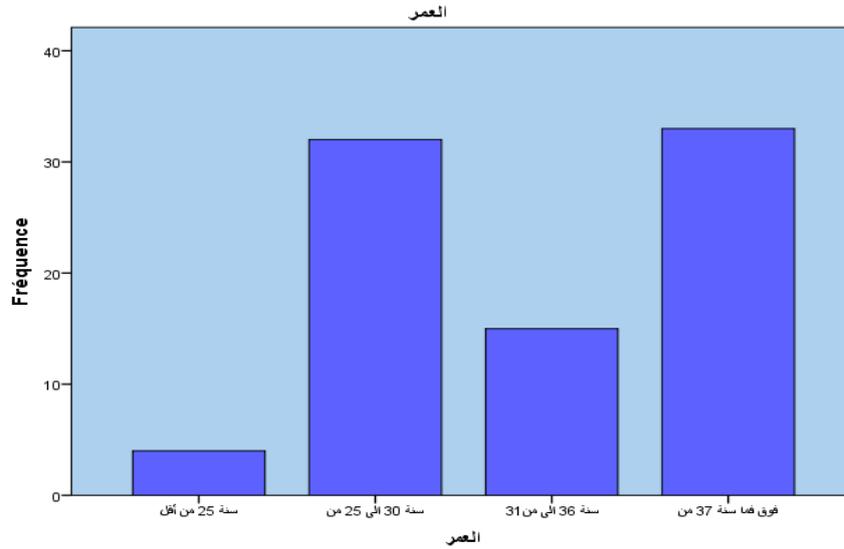
النسبة المئوية	التكرار	الفئة العمرية
4,8	4	أقل من 25 سنة
38,1	32	من 25 الى 30 سنة
17,9	15	من 31 الى 36 سنة
39,3	33	من 37 سنة فما فوق
100,0	84	المجموع

من إعداد الطالبين بناءً على مخرجات برنامج spss إصدار 22، ( أنظر الملحق رقم : 04 )

من خلال ما جاء في الجدول أعلاه نلاحظ أن 39.3% من المبحوثين تفوق أو تساوي أعمارهم 37 سنة، بينما الذين تتراوح أعمارهم بين 25 الى 30 سنة قدرت نسبتهم بـ 38.1%، أما المبحوثين الذين تتراوح أعمارهم بين 21 سنة الى 36 سنة فنسبتهم 17.9%، في حين أن نسبة الفئة العمرية أقل من 25 سنة لم تتجاوز 4.8%

نستنتج من خلال هذه المعطيات أن غالبية الباحثين يتجاوزون مرحلة الشباب ويمكن تفسير ذلك بأنه راجع إلى أن الطاقم الطبي في المستشفيات غالبا ما تكون مدة تكوينهم طويلة قبل توظيفهم بالإضافة إلى سنين الخبرة في المجال الطبي .

الشكل رقم 4: يوضح توزيع مفردات عينة الدراسة وفق متغير العمر.



إعداد الطالبين بناءً على مخرجات برنامج spss إصدار 22.

الجدول رقم 8: يوضح توزيع مفردات عينة الدراسة وفق متغير المؤهل العلمي.

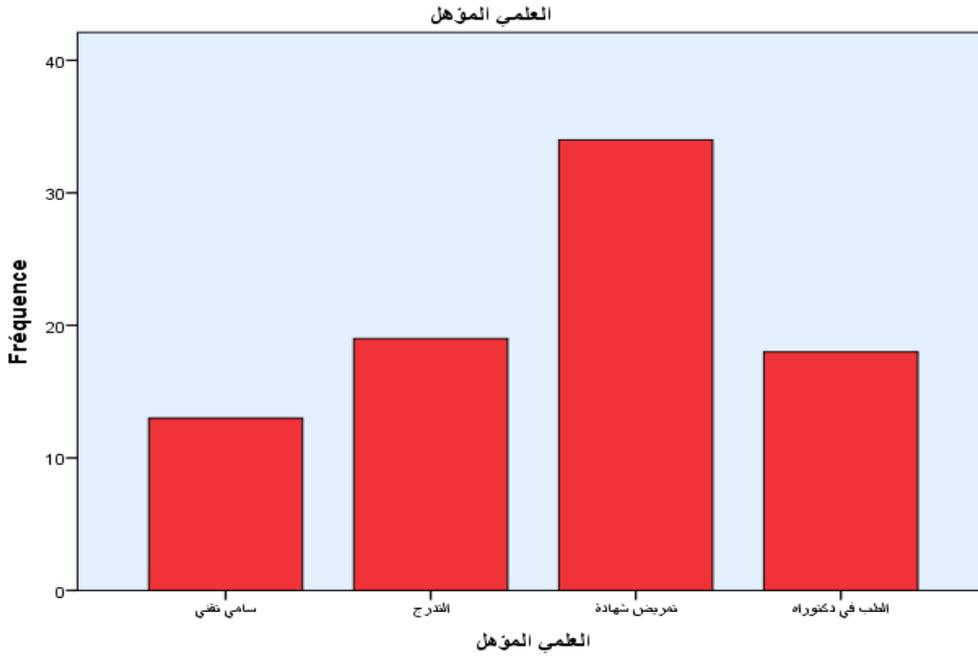
النسبة المئوية	التكرار	المؤهل العلمي
15,5	13	تقني سامي
22,6	19	التدرج
40,5	34	شهادة تمريض
21,4	18	دكتوراه في الطب
100,0	84	المجموع

إعداد الطالبين بناءً على مخرجات برنامج spss إصدار 22، (أنظر الملحق رقم : 04)

نلاحظ من خلال ما جاء في الجدول أعلاه أن 40.5% من الباحثين لهم شهادة تمريض، و 22.6% منهم يملكون شهادة الليسانس أو الماجستير (تدرج)، أما فئة تقني سامي فقدت نسبتهم بـ 15.5، في حين أن نسبة الباحثين الحائزين على دكتوراه في الطب 21.4%، وبالنسبة للمستوى ما بعد التدرج لم نسجل أي نسبة.

نستنتج من هذه المعطيات أن غالبية المبحوثين المرضى والمرضى وذلك راجع إلى إستجابتهم أكثر من غيرهم وتعاونهم مع الباحثين من خلال الإجابة على إستمارات البحث، بالإضافة الى أن عدد المستخدمين الشبه طبيين يفوق عدد الإداريين والاطباء في المستشفى.

الشكل رقم 5 : يوضح توزيع مفردات عينة الدراسة وفق متغير المؤهل العلمي.



إعداد الطالبين بناءً على مخرجات برنامج spss إصدار 22،

الجدول رقم 9 : يوضح توزيع مفردات العينة الدراسة وفق متغير الخبرة المهنية

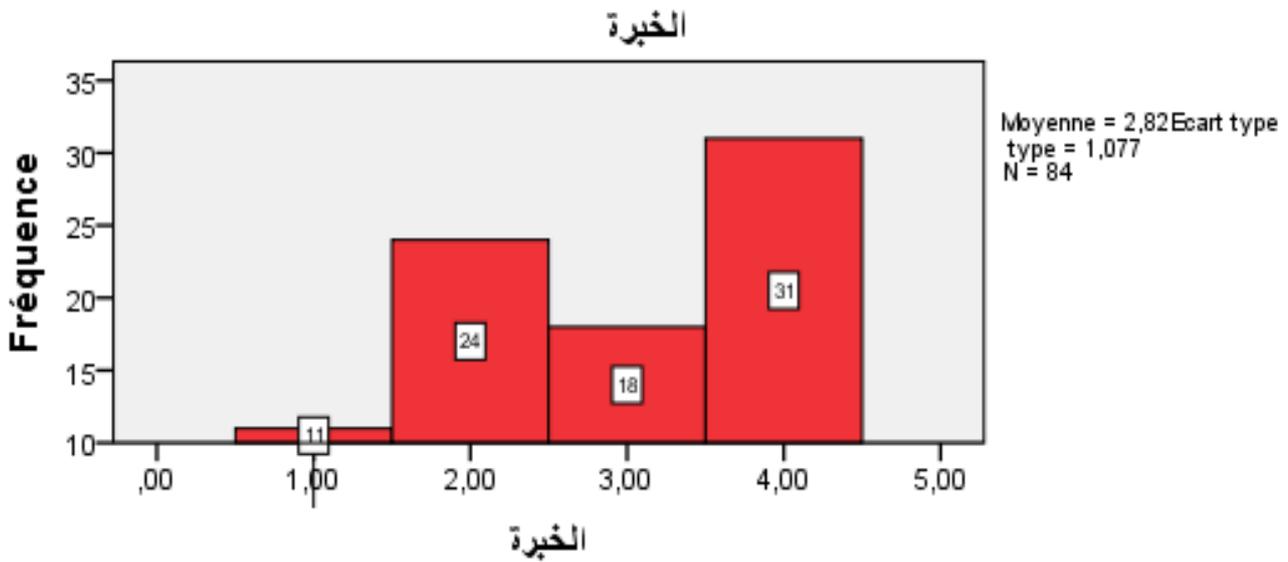
النسبة المئوية	التكرار	الخبرة المهنية
13,1	11	أقل من 5 سنوات
28,6	24	من 5 الى 10 سنوات
21,4	18	من 11 الى 15 سنة
36,9	31	أكثر من 15 سنة
100,0	84	المجموع

إعداد الطالبين بناءً على مخرجات برنامج spss إصدار 22، (أنظر الملحق رقم : 04)

نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه أن غالبية الباحثين لهم خبرة تجاوزت 15 سنة، وذلك بنسبة 36.9%، أما الذين تتراوح خبرتهم المهنية 11 الى 15 سنة فنسبتهم 21.4%، وفئة الخبرة من 5 إلى 10 سنوات 28.6%، بينما الفئة أقل من 5 سنوات قدرت نسبتهم بـ 13.1% .

نستنتج من هذه المعطيات أن غالبية الباحثين لهم خبرة كبيرة تتجاوز 15 سنة، ولعل ذلك راجع إلى قلة عمليات التوظيف في المستشفى والإعتماد على الموظفين والاطباء القدماء ذوي الخبرة في العمل.

الشكل رقم 6 : يوضح توزيع مفردات عينة الدراسة وفق متغير الخبرة المهنية



من إعداد الطالبين بناءً على مخرجات برنامج spss إصدار 22

الجدول رقم 10 : يوضح توزيع مفردات عينة الدراسة وفق متغير المستوى الوظيفي

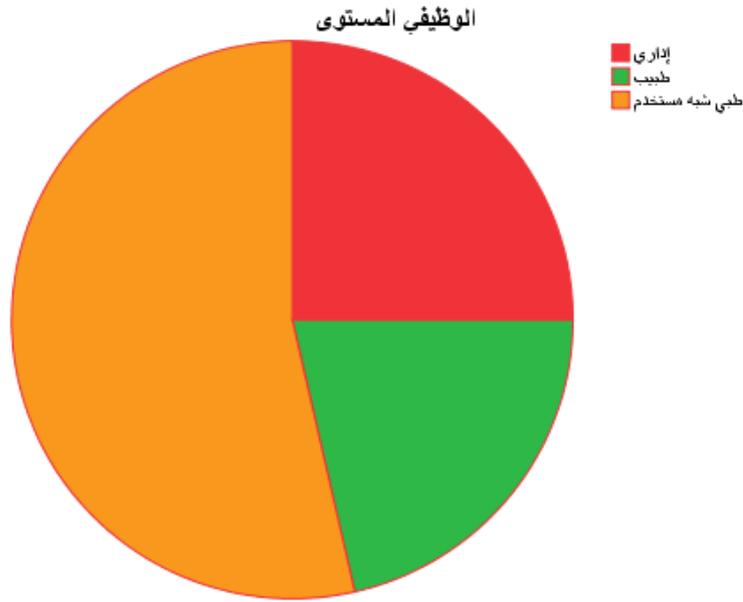
النسبة المئوية	التكرار	المستوى الوظيفي
%25,0	21	إداري
%21,4	18	طبيب
%53,6	45	مستخدم شبه طبي
%100,0	84	المجموع

إعداد الطالبين بناءً على مخرجات برنامج spss إصدار 22، (أنظر الملحق رقم : 04)

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة المستخدمين شبه طبيين 53.6%، والإداريين 25% بينما الأطباء 21.4% بتكرار قدره 18 طبييا .

نستنتج من خلال ما سبق أن غالبية المبحوثين من المستخدمين الشبه طبيين، ذلك راجع إلى أن عدد المستخدمين الشبه طبيين يتجاوز عدد الأطباء والإداريين في مستشفى القرارة .

الشكل رقم 7 : يوضح توزيع مفردات عينة الدراسة وفق متغير المستوى الوظيفي



إعداد الطالبين بناءً على مخرجات برنامج spss إصدار 22

03-02- عرض وتحليل ومناقشة نتائج المحور الاول : صفات ومهارات ممارسي العلاقات العامة في المؤسسة العمومية الاستشفائية - الشهيد محمد شريف.

الجدول رقم 11 : يوضح توزيع إجابات المبحوثين على البند : تملك القدرة على التأثير في الاخرين لكسب ودهم ورضاهم

بدائل الإستجابة	التكرار	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
غير موافق بشدة	2	2,4%		
غير موافق	4	4,8%		

0.91	4.26	3,6%	3	محايد
		42,9%	36	موافق
		46,4%	39	موافق بشدة
		100,0%	84	المجموع

إعداد الطالبين بناءً على مخرجات برنامج spss إصدار 22، (أنظر الملحق رقم : 05)

يتبين لنا من خلال ما جاء في الجدول أعلاه أن 46.4% من إجابات المبحوثين كانت بـ " موافق بشدة "، و42.9% نسبة الإجابة بـ " موافق"، أما الإجابة بـ " غير موافق " قدرت نسبة الإجابات بها بـ 4.8%، و" غير موافق بشدة " 2.4%، بينما نسبة المحايدين قدرت بـ 3.6% والمتوسط الحسابي 4.26 والانحراف المعياري 0.91

نستنتج من هذه المعطيات أن غالبية المبحوثين يوافقون على أنهم يملكون القدرة على التأثير في الآخرين لكسب ودهم ورضاهم وذلك بنسبة موافقة قدرت بـ 89.3%.

يمكن تفسير ذلك أن غالبية المبحوثين يمتلكون صفة قوة الشخصية، حيث أن " صفة قوة الشخصية هي قدرة رجل العلاقات العامة على الحديث مع الأفراد والتأثير فيهم لكسب ودهم ورضاهم" <sup>1</sup>

الجدول رقم 12 : يوضح توزيع إجابات المبحوثين على البند: لديك القدرة على التحدث مع الآخرين باحترام وبشاشة دون أي تعصب.

الإحتراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	التكرار	بدائل الإستجابة
0.52	4.48	00%	0	غير موافق بشدة
		00%	0	غير موافق
		1,2%	1	محايد
		48,8%	41	موافق
		50,0%	42	موافق بشدة
		100,0%	84	المجموع

من إعداد الطالبين بناءً على مخرجات برنامج spss إصدار 22، (أنظر الملحق رقم : 05)

<sup>1</sup> قوجيل نصيرة : دور العلاقات العامة في تعزيز المهارات الإتصالية للموظفين داخل المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، دراسة ميدانية بمؤسسة إتصالات الجزائر ، مرجع سبق ذكره، ص88.

يتبين لنا من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول أعلاه أن 50% من المبحوثين أجابوا بـ " موافق بشدة"، و48.8% أجابوا بـ " موافق"، أما نسبة المحايدين فقدت بـ 1.2%، في حين أن الإجابتين " غير موافق " و"غير موافق بشدة" لم نسجل لها أي نسبة، أما المتوسط الحسابي قدر بـ 4.48 والانحراف المعياري 0.52.

نستنتج من خلال ما سبق أن 98.8% من المبحوثين يوافقون على أن لديهم القدرة على التحدث مع الآخرين باحترام وبشاشة دون أي تعصب، ويمكن تفسير ذلك بأن غالبية المبحوثين يملكون صفة اللياقة، " ويقصد باللياقة قدرة ممارس العلاقات العامة على التحدث مع الآخرين باحترام وبشاشة مما يعطيه حضوراً مؤثراً وإيجابياً لدى المستمعين والمشاهدين من خلال الاستماع إليهم بحديثهم<sup>1</sup>

**الجدول رقم 13:** يوضح توزيع إجابات المبحوثين على البند : تتصف بشجاعة تمكنك من عرض آرائك وإقتراحاتك والدفاع عن وجهة نظرك أمام الإدارة.

الإحتراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	التكرار	بدائل الإستجابة
0.53	4.38	00%	0	غير موافق بشدة
		00%	0	غير موافق
		2,4%	2	محايد
		57,1%	48	موافق
		40,5%	34	موافق بشدة
		100,0%	84	المجموع

من إعداد الطالبين بناءً على مخرجات برنامج spss إصدار 22، (أنظر الملحق رقم : 05)

نلاحظ من خلال ما جاء في الجدول أعلاه أن 57.1% من المبحوثين أجابوا بـ " موافق" و40.5% أجابوا بـ " موافق بشدة"، أما المحايدين قدرت نسبتهم بـ 2.4%، في حين لم نسجل أي نسبة للإجابتين " غير موافق " و"غير موافق بشدة" ، وبلغت قيمة المتوسط الحسابي 4.38 والانحراف المعياري 0.53.

نستنتج من خلال هذه المعطيات أن غالبية المبحوثين يتصفون بشجاعة تمكنهم من عرض آرائهم وإقتراحاتهم والدفاع عن وجهة نظرهم أمام الإدارة، وذلك بنسبة موافقة اجمالية قدرت بـ 97.6%.

<sup>1</sup>قوجيل نصيرة : دور العلاقات العامة في تعزيز المهارات الإتصالية للموظفين داخل المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، مرجع سبق ذكره، ص 88.

ويمكن تفسير ذلك بأن غالبية المبحوثين يتصفون بالشجاعة حيث أن صفة الشجاعة تعد من الصفات التي يجب أن تتوفر في ممارس العلاقات العامة، " بمعنى أن يكون ممارس العلاقات العامة قوي الشخصية ومتصفا بالشجاعة ليتمكن من عرض آرائه وإقتراحاته بقوة والدفاع عن وجهة نظره " <sup>1</sup>

الجدول رقم 14: يوضح توزيع إجابات المبحوثين على البند: تستطيع التعامل مع المواقف المختلفة بأدوار مختلفة تتمكنك من التأقلم مع طبيعة الموقف

الإحتراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	التكرار	بدائل الإستجابة
0.70	4.19	00%	0	غير موافق بشدة
		100%	0	غير موافق
		16,7%		محايد
		47,6%	40	موافق
		35,7%	30	موافق بشدة
		100,0%	84	المجموع

من إعداد الطالبين بناءً على مخرجات برنامج spss إصدار 22، (أنظر الملحق رقم : 05)

نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه أن 47.6% من المبحوثين أجابوا بـ " موافق " و 35.7% أجابوا بـ " موافق بشدة" أما نسبة المحايدين قدرت بـ 16.7%، في حين لم نسجل أي نسبة للإجابتين " غير موافق " و "غير موافق بشدة"، وقيمة المتوسط الحسابي 4.19 والإحتراف المعياري 0.70.

نستنتج من هذه المعطيات المتحصل عليها أن غالبية المبحوثين يستطيعون التعامل مع المواقف المختلفة بأدوار مختلفة تمكنهم من التأقلم مع طبيعة الموقف، وذلك بنسبة موافقة على البند قدرت إجمالاً بـ 83.3%، ويمكن تفسير ذلك أن غالبية المبحوثين يتصفون بالمرونة الشخصية، " أي قدرة ممارس العلاقات العامة على التعامل مع المواقف المختلفة بأدوار مختلفة " <sup>2</sup> حيث يتناسب الدور الذي يتأقلم معه ممارس العلاقات العامة مع الموقف الذي يكون فيه.

<sup>1</sup> قوجيل نصيرة : دور العلاقات العامة في تعزيز المهارات الإتصالية للموظفين داخل المؤسسة الاقتصادية الجزائرية،، مرجع سبق ذكره، ص 88.

<sup>2</sup> قوجيل نصيرة : دور العلاقات العامة في تعزيز المهارات الإتصالية للموظفين داخل المؤسسة الاقتصادية الجزائرية،، مرجع سبق ذكره، ص 88.

الجدول رقم 15: يوضح توزيع إجابات الباحثين على البند: تملك القدرة على الحوار الهادئ والتفاهم يساعدك على الاندماج مع غيرك في حديث حول موضوع معين.

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	التكرار	بدائل الاستجابة
0.54	4.26	%00	0	غير موافق بشدة
		%00	0	غير موافق
		%4,8	4	محايد
		%64,3	54	موافق
		%31,0	26	موافق بشدة
		%100,0	84	المجموع

من إعداد الطالبين بناءً على مخرجات برنامج spss إصدار 22، (أنظر الملحق رقم : 05)

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن 64.3% من الباحثين أجابوا بـ "موافق" و 31% أجابوا بـ "موافق بشدة"، بينما نسبة المحايدين قدرت بـ 4.8%، ولا توجد أي نسبة إجابة بـ "غير موافق" و "غير موافق بشدة"، أما المتوسط الحسابي قيمته 4.26 والانحراف المعياري 0.54

نستنتج من ذلك أن غالبية الباحثين يمكنون القدرة على الحوار الهادئ والتفاهم يساعدهم على الاندماج مع غيرهم في حديث حول موضوع معين، وذلك بنسبة موافقة إجمالية قدرت بـ 95.3% وهو ما يفسر بأن غالبية الباحثين يمتلكون مهارة الحوار الهادئ، وهي من بين أهم المهارات التي يجب أن يمتلكها ممارس العلاقات العامة الناجح، حيث أن الحوار الهادئ هو الحوار الذي يتعامل به أصحاب العقول الناضجة والذين يتميزون بقدرة واعية على تحليل الموضوعات بمرونة وهدوء وبدون إنفعالات<sup>1</sup>

الجدول رقم 16: يوضح توزيع إجابات الباحثين على البند: تملك القدرة على الإقناع والتأثير على الآخرين وتحليل وجهة النظر المعروضة عليك قبل تقديم أفكارك.

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	التكرار	بدائل الإستجابة
0.61	4.25	%00	0	غير وافق بشدة
		%00	0	غير موافق
		%9,5	8	محايد

<sup>1</sup> قوجيل نصيرة : دور العلاقات العامة في تعزيز المهارات الإتصالية للموظفين داخل المؤسسة الاقتصادية الجزائرية،، مرجع سبق ذكره، ص 98.

		56,0%	47	موافق
		34,5%	29	موافق بشدة
		100,0%	84	المجموع

من إعداد الطالبين بناءً على مخرجات برنامج spss إصدار 22، (أنظر الملحق رقم : 05 )

نلاحظ من خلال ما جاء في الجدول أعلاه أن 56% من إجابات المبحوثين كانت بـ " موافق " و 34.5% أجابوا بـ " موافق بشدة "، أما نسبة المحايدون فقدت بـ 9.5%، بينما لم نسجل أي نسبة بالإجابتين " غير موافق بشدة " و "غير موافق"، وبلغت قيمة المتوسط الحسابي 4.25 والانحراف المعياري 0.61.

نستنتج من ذلك أن غالبية المبحوثين يمتلكون القدرة على الإقناع والتأثير على الآخرين وتحليل وجهة النظر المعروضة عليهم قبل تقديم أفكارهم، وذلك بنسبة موافقة إجمالية قدرت بـ 81.5% ويمكن تفسير ذلك بأن غالبية المبحوثين يملكون مهارة الإقناع، حيث أن الإقناع في العلاقات العامة هو أسلوب ومهارة تمكن ممارس العلاقات العامة من " التأثير على الأفراد ومحاولة إقناعهم بموضوع أو عمل ما "1

الجدول رقم 17: يوضح توزيع إجابات المبحوثين على البند: أثناء حديثك مع الآخرين تراعي الفروق الفردية بينهم واختيار المكان والوقت المناسب للحديث معهم.

بدائل الإستجابة	التكرار	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
غير موافق بشدة	0	0%	4.00	0.74
غير موافق	1	1,2%		
محايد	20	23,8%		
موافق	41	48,8%		
موافق بشدة	22	26,2%		
المجموع	84	100,0%		

من إعداد الطالبين بناءً على مخرجات برنامج spss إصدار 22، (أنظر الملحق رقم : 05 )

<sup>1</sup> من المرجع نفسه،، ص 171.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن 48.8% من المبحوثين أجابوا بـ " موافق " و 26.2% أجابوا بـ " موافق بشدة"، بينما غير الموافقين بلغت نسبتهم 1.2%، في حين أن عدد المحايدين 20 مبحوثا بنسبة 23.8%. وقيمة المتوسط الحسابي 4.00 والانحراف المعياري 0.74.

نستنتج من ذلك أن غالبية المبحوثين يوافقون على أنهم أثناء حديثهم مع الآخرين يراعون الفروق الفردية بينهم، ويختارون المكان والوقت المناسب للحديث معهم، وذلك بنسبة موافقة إجمالية قدرت بـ 75%.

ويمكن تفسير ذلك بأن غالبية المبحوثين يمتلكون مهارة الحديث، حيث أن ممارس العلاقات العامة الناجح يكون مهتما بمحتوى الحديث ومضمونه، ومراعي للفروق الفردية ويحسن إختيار المكان والوقت المناسب للحديث ومعرفة أثره على الآخرين.

**الجدول رقم 18: يوضح توزيع إجابات المبحوثين على البند : تستمع أثناء الحوار الى الطرف الآخر جيدا لمحاولة فهمه وإستيعاب ما يقوله وعدم مقاطعته**

الإنحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	التكرار	بدائل الإستجابة
0.70	4.04	00%	0	غير موافق بشدة
		00%	0	غير موافق
		22,6%	19	محايد
		50,0%	42	موافق
		27,4%	23	موافق بشدة
		100,0%	84	المجموع

من إعداد الطالبين بناءً على مخرجات برنامج spss إصدار 22، (أنظر الملحق رقم : 05 )

نلاحظ من خلال ما جاء في الجدول أعلاه أن 50% من إجابات المبحوثين كانت بـ " موافق"، و 27.4% أجابوا بـ " موافق بشدة"، بينما عدد المحايدين بلغ 19 مبحوثا بنسبة 22.6%، في حين لم نسجل أي إجابة بـ " غير موافق بشدة" و " غير موافق"، وقيمة المتوسط الحسابي 4.04 والانحراف المعياري 0.70.

نستنتج من ذلك أن غالبية المبحوثين يوافقون على أنهم يستمعون أثناء الحوار إلى الطرف الآخر جيدا لمحاولة فهمه وإستيعاب ما يقوله وعدم مقاطعته، وذلك بنسبة موافقة قدرت بـ 77.4%

ويمكن تفسير ذلك بأن غالبية الباحثين يمتلكون **مهارة الإنصات**، حيث أن مهارة الإنصات تساعد ممارس العلاقات العامة على معرفة وتقييم مدى وضوح صوت المتحدث معه وقدرته على عرض وجهة نظره وعمها من خلال استخدام الحقائق للتأثير في المستمعين

## 02-04- عرض وتحليل ومناقشة نتائج المحور الثاني: واقع ممارسة العلاقات العامة بالمؤسسة العمومية الاستشفائية - الشهيد محمد شريقي

الجدول رقم 19: يوضح توزيع إجابات الباحثين على البند : تحرص على تكوين علاقات جيدة مع زملاء العمل

الإحرف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	التكرار	بدائل الإستجابة
0.54	4.51	00%	0	غير موافق بشدة
		00%	0	غير موافق
		2,4%	2	محايد
		44,0%	37	موافق
		53,6%	45	موافق بشدة
		100,0%	84	المجموع

من إعداد الطالبين بناءً على مخرجات برنامج spss إصدار 22، (أنظر الملحق رقم : 06 )

نلاحظ من خلال ما جاء في الجدول أعلاه أن 53.6% من الباحثين أجابوا بـ " موافق بشدة " و 44% أجابوا بـ "موافق" أما نسبة المحايد قدرت بـ 2.4%، بينما الإجابتين " غير موافق " و "غير موافق بشدة " لم تسجل أي نسبة فيهما، وبلغت قيمة المتوسط الحسابي 4.51 والإحرف المعياري 0.54.

نستنتج من ذلك أن غالبية الباحثين يوافقون على أنهم يحرصون على تكوين علاقات جيدة مع زملاء العمل وذلك بنسبة موافقة إجمالية بلغت 97.6%.

يمكن تفسير ذلك بأن ممارسي العلاقات العامة بمستشفى القرارة يحرصون على الحفاظ على جو العمل المناسب وتوطيد العلاقات مع الجميع باعتبار أن أساس العلاقات العامة الطيبة مع كل من له علاقة بالمستشفى.

الجدول رقم 20: يوضح توزيع إجابات المبحوثين على البند : لديك علاقات طيبة مع المرضى والوافدين الى المستشفى

الإحتراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	التكرار	بدائل الإستجابة
0.58	4.44	00%	0	غير موافق بشدة
		00%	0	غير موافق
		4,8%	4	محايد
		46,4%	39	موافق
		48,8%	41	موافق بشدة
		100,0%	84	المجموع

من إعداد الطالبين بناءً على مخرجات برنامج spss إصدار 22، (أنظر الملحق رقم : 06 )

يتضح لنا من خلال الجدول المبين أعلاه أن 48.8 % من المبحوثين أجابوا بـ " موافق بشدة" و 46.4% أجابوا بـ " موافق" بينما عدد المحايد قدر بـ 4 مبحوثين بنسبة 4.8%، في حين أن الاجابتين " غير موافق" و "غير موافق بشدة" لم نسجل لهما أي نسبة، وقيمة المتوسط الحسابي 4.44 والإحتراف المعياري 0.58.

نستنتج من ذلك أن غالبية المبحوثين لديهم علاقات طيبة مع المرضى والوافدين للمستشفى وذلك بنسبة موافقة إجمالية قدرت بـ 95.2%.

يمكن تفسير ذلك بأن غالبية المبحوثين يحرصون على علاقتهم الجيدة مع نزلاء المستشفى وهو ما يعني أن المبحوثين يولون أهمية كبيرة لعلاقتهم الطيبة مع المرضى وغيرهم من الجمهور الخارجي للمستشفى وهو ما يكون صورة ذهنية جيدة عن المستشفى لدى الجمهور الخارجي.

الجدول رقم 21: يوضح توزيع إجابات المبحوثين على البند: تعتمد على مواقع التواصل الاجتماعي لتوصيل المعلومة الصحية حول آخر مستجدات أزمة كورونا للمواطنين.

الإحتراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	التكرار	بدائل الإستجابة
0.94	3.36	4,8%	4	غير موافق بشدة
		10,7%	9	غير موافق
		34,5%	29	محايد
		42,9%	36	موافق
		7,1%	6	موافق بشدة

		100,0%	84	المجموع
--	--	--------	----	---------

من إعداد الطالبين بناءً على مخرجات برنامج spss إصدار 22، (أنظر الملحق رقم : 06 )

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه أن 42.9% من إجابات الباحثين كانت بـ " موافق " وذلك بتكرار قدره 36 مفردة، ونسبة الموافقين بشدة قدرت بـ 7.1% أما نسبة المحايدین بلغت 34.5% في حين أن غير الموافقين قدرت نسبتهم 10.7% وغير الموافقين بشدة 4.8%، وقيمة المتوسط الحسابي 3.36 والانحراف المعياري 0.94.

نستنتج من ذلك أن غالبية الباحثين يعتمدون على مواقع التواصل الاجتماعي لتوصيل المعلومة الصحية حول آخر مستجدات أزمة كورونا للمواطنين وذلك بنسبة موافقة إجمالية قدرت بـ 50%

يمكن تفسير ذلك بأن غالبية الباحثين يعتمدون على مواقع التواصل الاجتماعي في ممارسة العلاقات العامة وبالتالي هم يستخدمون وسائل اتصال حديثة تساعد على توصيل المعلومة الصحية حول آخر مستجدات أزمة كورونا وإستخدامها في إدارة مراحل ما بعد الأزمة.

الجدول رقم 22: يوضح توزيع إجابات الباحثين على البند : تستخدم الهاتف النقال للتواصل مع الموظفين والمتعاملين خارج المستشفى وداخله.

بدائل الإستجابة	التكرار	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
غير موافق بشدة	4	4,8%	3.94	1.02
غير موافق	4	4,8%		
محايد	10	11,9%		
موافق	41	48,8%		
موافق بشدة	25	29,8%		
المجموع	84	100,0%		

من إعداد الطالبين بناءً على مخرجات برنامج spss إصدار 22، (أنظر الملحق رقم : 06 )

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه ان 48.8% من إجابات الباحثين كانت بـ " موافق " و 29.8% أجابوا بـ موافق بشدة، أما عدد المحايدین فقدر بـ 10 مبحوثين بنسبة 11.9% في حين أن عدد غير الموافقين وغير الموافقين بشدة 4 مبحوثين و 4.8% لكل من الإجابتين، وقيمة المتوسط الحسابي 3.94 والانحراف المعياري 1.02.

نستنتج من هذه المعطيات المتحصل عليها في الجدول السابق أن غالبية المبحوثين يستخدمون الهاتف النقال للتواصل مع الموظفين والمتعاملين خارج المستشفى وداخله وذلك بنسبة 78.6%.

يمكن تفسير ذلك بأن الهاتف النقال وسيلة ضرورية يعتمد عليها المبحوثين في ممارسة العلاقات العامة بالمستشفى وبالتالي هم يعتمدونه كوسيلة لإتصالية حديثة تساعدهم على أداء مهامهم وتسهل عليهم عمليات الإتصال الداخلية والخارجية بالمستشفى.

الجدول رقم 23: يوضح توزيع إجابات المبحوثين على البند : تنسق مع غيرك من العاملين عند القيام بمختلف الوظائف التي تتطلب المشاركة في العمل.

الإختراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	التكرار	بدائل الإستجابة
0.79	3.98	00%	0	غير موافق بشدة
		6,0%	5	غير موافق
		14,3%	12	محايد
		54,8%	46	موافق
		25,0%	21	موافق بشدة
		100,0%	84	المجموع

من إعداد الطالبين بناءً على مخرجات برنامج spss إصدار 22، (أنظر الملحق رقم : 06)

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن 54.8% من إجابات المبحوثين كانت بـ " موافق " و 52% أجابوا بـ " موافق بشدة " بينما غير الموافقين قدرت نسبتهم بـ 6%، أما عدد المحايدين 12 مبحوثاً بنسبة 14.3% ولم نسجل أي نسبة بالإجابة " غير موافق بشدة "، والمتوسط الحسابي 3.98 والإختراف المعياري 0.79.

نستنتج من ذلك أن غالبية المبحوثين ينسقون مع غيرهم من العاملين عند القيام بمختلف الوظائف التي تتطلب المشاركة في العمل وذلك بنسبة 79.8% .

يمكن تفسير ذلك بأن المبحوثين يعتمدون أسلوب فريق العمل في ممارستهم للعلاقات العامة في المستشفى وهو ما يخلق جو التفاهم والتعاون بينهم .

الجدول رقم 24: يوضح توزيع إجابات المبحوثين على البند : تتعاون مع غيرك من الموظفين والأطباء والمرضى بالمستشفى على خدمة المرضى وكل الوافدين للمستشفى بدون استثناء.

الإحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	التكرار	بدائل الإستجابة
0.74	4.29	%00	0	غير موافق بشدة
		%4,8	4	غير موافق
		%2,4	2	محايد
		%51,2	43	موافق
		%41,7	35	موافق بشدة
		%100,0	84	المجموع

من إعداد الطالبين بناءً على مخرجات برنامج spss إصدار 22، (أنظر الملحق رقم : 06)

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن 51.2% من إجابات المبحوثين كانت بـ " موافق " و 41.7% كانت بـ " موافق بشدة "، أما نسبة المحايدين فقدت بـ 2.4% في حين أن نسبة غير الموافقين 4.8% ولم نسجل أي نسبة بالإجابة " غير موافق بشدة "، وقيمة المتوسط الحسابي 4.29 والإحراف المعياري 0.74.

نستنتج من خلال هذه المعطيات أن غالبية المبحوثين يتعاونون مع غيرهم من الموظفين والأطباء والمرضى بالمستشفى على خدمة المرضى وكل الوافدين للمستشفى بدون إستثناء، وذلك بنسبة موافقة قدرت بـ 92.9%. يمكن تفسير ذلك بأن هناك واقع جيد للعلاقات بين المبحوثين وغيرهم من المرضى والجمهور الخارجي للمستشفى مما يؤدي الى تحسين سمعة المستشفى وتوطيد العلاقات بين العاملين والمرضى

الجدول رقم 25: يوضح توزيع إجابات المبحوثين على البند :تقوم بتقديم الشكوى الى الإدارة في حال مواجهتك مشاكل في العمل

الإحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	التكرار	بدائل الإستجابة
0.78	4.33	%1,2	1	غير موافق بشدة
		%2,4	2	غير موافق
		%4,8	4	محايد
		%45,2	38	موافق
		%46,4	39	موافق بشدة
		%100,0	84	المجموع

من إعداد الطالبين بناءً على مخرجات برنامج SPSS إصدار 22، (أنظر الملحق رقم : 06 )

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن 46.4% من المبحوثين أجابوا بـ " موافق بشدة" و 45.2% أجابوا بـ " موافق" ، بينما الذين أجابوا بـ "غير موافق" قدرت نسبتهم بـ 2.4% و " غير موافق بشدة" 1.2%، في حين أن عدد المحايدين 4 مفردات بنسبة 4.8%، وقيمة المتوسط الحسابي 4.33 والانحراف المعياري 0.78. نستنتج من ذلك أن غالبية المبحوثين يقومون بتقديم الشكوى إلى الإدارة في حال مواجهتهم مشاكل في العمل، وذلك بنسبة موافقة قدرت إجمالاً بـ 91.6%.

يمكن تفسير ذلك بأن المبحوثين يلجأون إلى تقديم الشكوى للإدارة في حال مواجهتهم لمشاكل في العمل عوض محاولة حلها بشكل مباشر وهو ما يدل على أن ممارسي العلاقات العامة بالمستشفى يمارسون كل حقوقهم الوظيفية في العمل ويلجأون إلى حل المشاكل بشكل قانوني وسليم يساهم في ضمان سيرورة العمل.

**02- 05- عرض وتحليل نتائج المحور الثالث: دور ممارسي العلاقات العامة بالمؤسسة العمومية الاستشفائية - الشهيد محمد شريفي. في إدارة مرحلة استعادة النشاط**

الجدول رقم 26: يوضح توزيع إجابات المبحوثين على البند: تقوم إدارة المستشفى بعقد اجتماعات لتقييم آثار أزمة كورونا.

بدائل الإستجابة	التكرار	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
غير موافق بشدة	1	1,2%	3.77	0.96
غير موافق	10	11,9%		
محايد	14	16,7%		
موافق	41	48,8%		
موافق بشدة	18	21,4%		
المجموع	84	100,0%		

من إعداد الطالبين بناءً على مخرجات برنامج SPSS إصدار 22، (أنظر الملحق رقم : 07 )

نلاحظ من خلال ما جاء في الجدول أعلاه أن 48.8% من المبحوثين أجابوا بـ "موافق" ، و 21.4% أجابوا بـ "موافق بشدة" أما غير الموافقين فنسبتهم 11.9%، وغير الموافقين بشدة 1.2%، في حين أن عدد المحايدين 14 مبحوثاً أي بنسبة 16.7%، والمتوسط الحسابي 3.77 والانحراف المعياري 0.96.

نستنتج من ذلك أن غالبية الباحثين يوافقون على أن إدارة المستشفى تقوم بعقد إجتماعات من أجل تقييم آثار أزمة كورونا، وذلك بنسبة موافقة إجمالية قدرت بـ 70.2% .

يمكن تفسير ذلك بأن إدارة مستشفى القرارة تعتمد على أسلوب الاجتماعات في إدارة مرحلة إستعادة النشاط، وذلك من خلال عرض كل إحصائيات المراحل السابقة للأزمة على أعضاء المجلس ومناقشتها وتحديد ما يجب القيام به من أجل إستعادة النشاط بعد أزمة كورونا.

الجدول رقم 27: يوضح توزيع إجابات الباحثين على البند : تحرص إدارة المستشفى بعد أزمة كورونا على إتخاذ الإجراءات اللازمة لمواصلة ممارسة النشاطات الإعتيادية في المستشفى دون أي تأخير

الإختلاف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	التكرار	بدائل الإستجابة
0.99	3.57	4,8%	4	غير موافق بشدة
		9,5%	8	غير موافق
		22,6%	19	محايد
		50,0%	42	موافق
		13,1%	11	موافق بشدة
		100,0%	84	المجموع

من إعداد الطالبين بناءً على مخرجات برنامج spss إصدار 22، (أنظر الملحق رقم : 07 )

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن 50% من إجابات الباحثين كانت بـ " موافق " و 13.1% أجابوا بـ " موافق بشدة " أما غير الموافقين فقدرت نسبتهم بـ 9.5%، وغير الموافقين بشدة 4.8%، وبالنسبة للمحايدين بلغ عددهم 19 مبحوثاً بنسبة 22.6%، والمتوسط الحسابي 3.57 والإختلاف المعياري 0.99.

نستنتج من ذلك أن غالبية الباحثين يوافقون على أن إدارة المستشفى تحرص على إتخاذ الإجراءات اللازمة لمواصلة ممارسة النشاطات الإعتيادية في المستشفى دون أي تأخير بعد أزمة كورونا وذلك بنسبة موافقة قدرت إجمالاً بـ 63.1%.

يمكن تفسير ذلك بأن إدارة المستشفى تحرص على ضمان سيرورة العمل الإداري وإحتواء آثار الأزمة من أجل إستعادة النشاط داخل المؤسسة.

الجدول رقم 28: يوضح توزيع إجابات المبحوثين على البند: تقوم إدارة المستشفى بتحديد الاحتياجات اللازمة للمصالح الإدارية والطبية التي تأثرت بأزمة كورونا وإستعادة النشاط الإعتيادي

الإختلاف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	التكرار	بدائل الإستجابة
0.90	3.72	1,2%	1	غير موافق بشدة
		10,7%	9	غير موافق
		19,0%	16	محايد
		52,4%	44	موافق
		16,7%	14	موافق بشدة
		100,0%	84	المجموع

من إعداد الطالبين بناءً على مخرجات برنامج spss إصدار 22، (أنظر الملحق رقم : 07 )

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن 52.4% من إجابات المبحوثين كانت بـ " موافق " و 16.7% أجابوا بـ " موافق بشدة " أما غير الموافقين فقدرت نسبتهم بـ 10.7% وغير الموافقين بشدة 1.2%، أما المحايدين فبلغ عددهم 16 مبحوثاً بنسبة 19%، والمتوسط الحسابي 3.72 والإختلاف المعياري 0.90.

نستنتج من ذلك أن غالبية المبحوثين يوافقون على أن إدارة المستشفى تقوم بتحديد الاحتياجات اللازمة للمصالح الإدارية والطبية التي تأثرت بأزمة كورونا وإستعادة النشاط الإعتيادي وذلك بنسبة موافقة قدرت بـ 61.1%.

يمكن تفسير ذلك بأن إدارة المستشفى تقوم بدراسة وتحديد احتياجات المصالح الإدارية والطبية المتأثرة من أزمة كورونا في مراحلها السابقة، وذلك من أجل إستعادة النشاط الإعتيادي للمصالح وهو ما يدل على حرص إدارة المستشفى على تجاوز مخلفات أزمة كورونا والسهر على إستعادة النشاط المعتاد ما قبل الأزمة.

الجدول رقم 29: يوضح توزيع إجابات المبحوثين على البند : تبادر إدارة المستشفى بعمل حملات إعلامية مناسبة لجمهور المواطنين ببلدية القرارة ووسائل الاعلام حول الأضرار التي سببتها أزمة كورونا وكيف تم التعامل معها.

الإختلاف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	التكرار	بدائل الإستجابة
1.03	3.53	4,8%	4	غير موافق بشدة
		16,7%	14	غير موافق
		8,3%	7	محايد

		51	60,7%	موافق
		8	9,5%	موافق بشدة
		84	100,0%	المجموع

من إعداد الطالبين بناءً على مخرجات برنامج spss إصدار 22، (أنظر الملحق رقم : 07)

نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه أن 60.7% من إجابات الباحثين كانت بـ " موافق " و 9.5% أجابوا بـ " موافق بشدة"، أما غير الموافقين 16.7% وغير الموافقين بشدة قدرت نسبتهم بـ 4.8%، في حين أن عدد المحايدين 7 مبحوثين بنسبة 8.3%، بينما قيمة المتوسط الحسابي 3.53 والانحراف المعياري 1.03.

نستنتج من ذلك أن غالبية المبحوثين يوافقون على أن إدارة المستشفى تبادر بعمل حملات إعلامية مناسبة لجمهور المواطنين ببلدية القرارة ووسائل الاعلام حول الأضرار التي سببتها أزمة كورونا وكيف تم التعامل معها وذلك بنسبة موافقة إجمالية قدرت بـ 70.2%.

يمكن تفسير ذلك بأن إدارة المستشفى تعتمد على الحملات الإعلامية عبر مختلف الوسائل الإعلامية الجماهيرية من أجل إعلام المواطنين حول الأضرار التي تسببت فيها أزمة كورونا وطمأنة المواطنين بزوال الأزمة مع أهم الإرشادات والنصائح اللازمة التي تساهم في الاستفادة من الأزمة وإستعادة النشاط المعتاد.

**الجدول رقم 30:** يوضح توزيع إجابات المبحوثين على البند: تعتمد إدارة المستشفى على خطوات مدروسة في إدارة مراحل ما بعد أزمة كورونا .

بدائل الإستجابة	التكرار	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
غير موافق بشدة	9	10,7%	3.32	1.20
غير موافق	12	14,3%		
محايد	18	21,4%		
موافق	33	39,3%		
موافق بشدة	12	14,3%		
المجموع	84	100,0%		

من إعداد الطالبين بناءً على مخرجات برنامج spss إصدار 22، (أنظر الملحق رقم : 07)

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن 39.3% من إجابات الباحثين كانت بـ " موافق " و 14.3% " موافق بشدة" بينما غير الموافقين قدرت نسبتهم بـ 14.3% وغير الموافقين بشدة 10.7% أما المحايدين فنسبتهم 21.4%، أما قيمة المتوسط الحسابي قدرت بـ 3.32 والانحراف المعياري 1.20

نستنتج من هذه المعطيات أن غالبية الباحثين يوافقون على أن إدارة المستشفى تعتمد على خطوات مدروسة في إدارة مراحل ما بعد أزمة كورونا، وذلك بنسبة موافقة بلغت إجمالاً 53.6%.

يمكن تفسير ذلك بأن إدارة المستشفى تعتمد على إستراتيجية واضحة من إستراتيجيات إدارة الأزمات منذ بداية الأزمة الى غاية مراحل ما بعد الأزمة وذلك من أجل التحكم فيها وإحتواءها.

**الجدول رقم 31:** يوضح توزيع إجابات الباحثين على البند : تقوم بمساعدة المرضى المتماثلين للشفاء بعد أزمة كورونا من أجل استعادة ثقتهم النفسية وتجاوز صدمة المرض.

الإحرف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	التكرار	بدائل الإستجابة
1.03	3.77	6,0%	5	غير موافق بشدة
		6,0%	5	غير موافق
		13,1%	11	محايد
		54,8%	46	موافق
		20,2%	17	موافق بشدة
		100,0%	84	المجموع

من إعداد الطالبين بناءً على مخرجات برنامج spss إصدار 22، (أنظر الملحق رقم : 07)

نلاحظ من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول أعلاه أن 54.8% من إجابات الباحثين كانت بـ " موافق " و 20.2% نسبة الذين أجابوا بـ " موافق بشدة "، أما غير الموافقين وغير الموافقين بشدة بلغت نسبتهم 6% لكل من الفئتين، في حين أن نسبة المحايدين 13.1% بتكرار قدره 11 مبحوثاً، وبلغت قيمة المتوسط الحسابي 3.77 والإحرف المعياري 1.03.

نستنتج من ذلك أن غالبية الباحثين يقومون بمساعدة المرضى المتماثلين للشفاء بعد أزمة كورونا من أجل إستعادة ثقتهم النفسية وتجاوز صدمة المرض، وذلك بنسبة موافقة اجمالية بلغت 75%.

يمكن تفسير ذلك بأن الباحثين يساهمون في إستعادة النشاط ما بعد أزمة كورونا بكل الطرق ويسعون الى مساعدة المرضى خاصة من الجانب النفسي.

الجدول رقم 32: يوضح توزيع إجابات المبحوثين على البند: تمكنت من أداء مهامك في إدارة مرحلة إستعادة النشاط بعد انتهاء أزمة كورونا.

الإحتراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	التكرار	بدائل الإستجابة
0.90	4.13	1,2%	1	غير موافق بشدة
		4,8%	4	غير موافق
		13,1%	11	محايد
		41,7%	35	موافق
		39,3%	33	موافق بشدة
		100,0%	84	المجموع

من إعداد الطالبين بناءً على مخرجات برنامج spss إصدار 22، (أنظر الملحق رقم : 07)

نلاحظ من خلال ما جاء في الجدول أعلاه أن 41.7% من إجابات المبحوثين كانت بـ " موافق " ونسبة الذين أجابوا بـ " موافق بشدة " 39.3%، أما غير الموافقين فبلغت نسبتهم 4.8% وغير الموافقين بشدة 1.2%، بينما المحايدون فقدرت نسبتهم بـ 13.1%، وبلغت قيمة المتوسط الحسابي 4.13 والإحتراف المعياري 0.90.

نستنتج من ذلك أن غالبية المبحوثين تمكنوا من أداء مهامهم في إدارة مرحلة إستعادة النشاط بعد انتهاء أزمة كورونا، وذلك بنسبة موافقة إجمالية قدرت بـ 81%.

يمكن تفسير ذلك بأن المبحوثين تمكنوا إلى حد كبير في أداء مهامهم المتمثل في إدارة مرحلة إستعادة النشاط وهذا يعود بالفضل إلى إستراتيجية الإدارة المتبعة لإدارة أزمة كورونا بالإضافة إلى أسلوب فريق العمل الذي يعتمد عليه المبحوثون في ممارسة العلاقات العامة بالمستشفى.

الجدول رقم 33: يوضح متوسط إجابات المبحوثين لمرحلة إستعادة النشاط.

الإحتراف المعياري	المتوسط الحسابي	مرحلة إستعادة النشاط
0,96	3,77	تقوم إدارة المستشفى بعقد إجتماعات لتقييم آثار أزمة كورونا.
0,99	3,57	تحرص إدارة المستشفى بعد أزمة كورونا على إتخاذ الإجراءات اللازمة لمواصلة ممارسة النشاطات الإعتيادية في المستشفى دون أي تأخير

مرتفع	0,90	3,72	تقوم إدارة المستشفى بتحديد الإحتياجات اللازمة للمصالح الإدارية والطبية التي تأثرت بأزمة كورونا وإستعادة النشاط الإعتيادي
مرتفع	1,03	3,53	تبادر إدارة المستشفى بعمل حملات إعلامية مناسبة لجمهور المواطنين ببلدية القرارة ووسائل الاعلام حول الأضرار التي سببتها أزمة كورونا وكيف تم التعامل معها.
متوسط	1,20	3,32	تعتمد إدارة المستشفى على خطوات مدروسة في إدارة مراحل ما بعد أزمة كورونا .
مرتفع	1	3,77	تقوم بمساعدة المرضى المتماثلين للشفاء بعد أزمة كورونا من أجل استعادة ثقتهم النفسية وتجاوز صدمة المرض.
مرتفع	0,90	4,13	تمكنت من أداء مهامك في إدارة مرحلة إستعادة النشاط بعد انتهاء أزمة كورونا
مرتفع	0.77	3.69	المتوسط الإجمالي للعبارات

من إعداد الطالبين بناءً على مخرجات برنامج spss إصدار 22. ( أنظر الملحق رقم 10)

يبين الجدول أعلاه أن متوسط إجابات الباحثين حول مرحلة إستعادة النشاط قدره 3.69 والإختلاف المعياري 0.77 وهو يقع في المجال المرتفع، مما يعني أن مرحلة إستعادة النشاط موجودة ومفعلة في مستشفى الشهيد محمد الشريف بالقرارة، وهذا يعود بالأساس إلى حرص الباحثين وإدارة المستشفى بشكل عام على إنجاز الواجبات المهنية بعد نهاية أزمة كورونا الدخول في مراحل ما بعد الأزمة بداية بمرحلة إستعادة النشاط، تقوم إدارة المستشفى بعقد اجتماعات لتقييم آثار أزمة كورونا. وتحرص على إتخاذ الإجراءات اللازمة لمواصلة ممارسة النشاطات الاعتيادية في المستشفى دون أي تأخير كما تقوم بتحديد الإحتياجات اللازمة للمصالح الإدارية والطبية التي تأثرت بأزمة كورونا، مع تنظيم حملات إعلامية مناسبة لجمهور المواطنين ببلدية القرارة ووسائل الإعلام حول الأضرار التي سببتها أزمة كورونا وكيف تم التعامل معها.

وبالتالي فإن إدارة المؤسسة العمومية الاستشفائية - الشهيد محمد شريف تتبع خطوات مدروسة في إدارة مراحل ما بعد أزمة كورونا ساهمت في تمكن الباحثين من أداء مهامهم في إدارة مرحلة إستعادة النشاط بنجاح، وهو عكس ما توصلت إليه دراسة حورية بالأطرش، مسروق فاطمة : إدارة الأزمات في مستشفى محمد

بوضياف في ظل جائحة كورونا، حيث أظهرت أن مرحلة إستعادة النشاط موجودة وغير مفعلة وذلك بمتوسط إجابات المبحوثين 1.85 وإنحراف معياري قدره 0.76<sup>1</sup>.

02-09- عرض وتحليل نتائج المحور الرابع: دور ممارسي العلاقات العامة بالمؤسسة العمومية الإستشفائية - الشهيد محمد شريفي في إدارة مرحلة استخلاص العبر والتعلم.

الجدول رقم 34: يوضح توزيع إجابات المبحوثين على البند : تقوم إدارة المستشفى بتقييم خطط إدارة الأزمات السابقة بقصد تطويرها وتحسينها من أجل التعامل مع الأزمات المستقبلية

الإنحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	التكرار	بدائل الإستجابة
1.12	3.48	7,1%	6	غير موافق بشدة
		10,7%	9	غير موافق
		26,2%	22	محايد
		38,1%	32	موافق
		17,9%	15	موافق بشدة
		100,0%	84	المجموع

من إعداد الطالبين بناءً على مخرجات برنامج spss إصدار 22، (أنظر الملحق رقم : 08 )

نلاحظ من خلال ما جاء في الجدول أعلاه أن 38.1% من إجابات المبحوثين كانت بـ " موافق " و 17.9% أجابوا بـ " موافق بشدة"، بينما غير الموافقين قدرت نسبتهم حسب الجدول 10.7% وغير الموافقين بشدة 7.1%، أما المحايدون قدرت نسبتهم بـ 26.2%، كما بلغت قيمة المتوسط الحسابي 3.48 والإنحراف المعياري 1.12.

نستنتج من ذلك أن غالبية المبحوثين يوافقون على أن إدارة المستشفى تقوم بتقييم خطط إدارة الأزمات السابقة بقصد تطويرها وتحسينها من أجل التعامل مع الأزمات المستقبلية وذلك بنسبة موافقة قدرت إجمالاً بـ 56%.

يمكن تفسير ذلك بأن إدارة مستشفى القرارة تستفيد من خطط إدارة الأزمات السابقة وإستغلالها من أجل التحكم في الأزمات المستقبلية المحتملة وغير المحتملة وهو ما يساهم في التعلم من الأخطاء والمحن السابقة لعدم الوقوع فيها مستقبلاً.

<sup>1</sup> حورية الأطرش، مسروق فاطمة : إدارة الأزمات في مستشفى محمد بوضياف في ظل جائحة كورونا، مرجع سبق ذكره ص

الجدول رقم 35: يوضح توزيع إجابات المبحوثين على البند: تقوم إدارة المستشفى بدمج الدروس المستفادة من النواقص والثغرات في خطط إدارة أزمة كورونا بدقة عالية في خطط الازمات المستقبلية

الإنحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	التكرار	بدائل الإستجابة
1.35	2.96	22,6%	19	غير موافق بشدة
		13,1%	11	غير موافق
		21,4%	18	محايد
		31,0%	26	موافق
		11,9%	10	موافق بشدة
		100,0%	84	المجموع

من إعداد الطالبين بناءً على مخرجات برنامج spss إصدار 22، (أنظر الملحق رقم : 08)

يتضح لنا من خلال الجدول المبين أعلاه أن 31% من إجابات المبحوثين كانت بـ "موافق"

و 11.9% أجابوا بـ "موافق بشدة"، أما غير الموافقين فقدرت نسبتهم بـ 13.1% وغير الموافقين بشدة 22.6%، أما نسبة المحايدين قدرت بـ 21.4% ، وقدرت قيمة المتوسط الحسابي 2.96 والإنحراف المعياري 1.35.

نستنتج من ذلك أن غالبية المبحوثين يوافقون على أن إدارة المستشفى تقوم بدمج الدروس المستفادة من النواقص والثغرات في خطط إدارة أزمة كورونا بدقة عالية في خطط الأزمات المستقبلية وذلك بنسبة موافقة إجمالية قدرت بـ 42.9%

يمكن تفسير ذلك بأن إدارة المستشفى تتعلم من الدروس السابقة والحالية المستخلصة من أزمة كورونا بمختلف مراحلها من أجل الإستعداد لأي أزمة صحية مفاجأة في المستقبل قد يواجهها المستشفى بصفته مؤسسة صحية.

الجدول رقم 36: يوضح توزيع إجابات المبحوثين على البند : تستخلص إدارة المستشفى بصورة فعالة الدروس والعبر من أزمة كورونا في محاولة الإستفادة منها مستقبلا

الإنحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	التكرار	بدائل الإستجابة
1.33	2.94	22,6%	19	غير موافق بشدة
		11,9%	10	غير موافق
		26,2%	22	محايد
		27,4%	23	موافق
		11,9%	10	موافق بشدة

		100,0%	84	المجموع
--	--	--------	----	---------

من إعداد الطالبين بناءً على مخرجات برنامج spss إصدار 22، (أنظر الملحق رقم : 08 )

نلاحظ من خلال ما جاء في الجدول أعلاه أن 27.4% من إجابات المبحوثين كانت بـ " موافق"، و11.9% نسبة الإجابة بـ " موافق بشدة"، أما غير الموافقين فقدرت نسبتهم 11.9% وغير الموافقين بشدة 22.6%، في حين أن نسبة المحايدون 26.2% بتكرار قدره 22 مبحوثاً، وقدرت قيمة المتوسط الحسابي 2.94 والانحراف المعياري 1.33.

نستنتج من ذلك أن غالبية المبحوثين يوافقون على أن إدارة المستشفى تستخلص بصورة فعالة الدروس والعبر من أزمة كورونا في محاولة الاستفادة منها مستقبلاً وذلك بنسبة موافقة إجمالية قدرت بـ 39.3%.

يمكن تفسير ذلك بأن إدارة المستشفى تحرص على التعلم من الدروس والعبر المستخلصة من أزمة كورونا من أجل الاستفادة منها مستقبلاً في حال مواجهة أزمات مشابهة مستقبلاً.

**الجدول رقم 37: يوضح توزيع إجابات المبحوثين على البند : تعمل إدارة المستشفى على الاستفادة من أساليب معالجة أزمة كورونا في مستشفيات أخرى في البلد أو دول أخرى ذات تجارب مشابهة.**

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	التكرار	بدائل الإستجابة
1.25	3.25	14,3%	12	غير موافق بشدة
		11,9%	10	غير موافق
		21,4%	18	محايد
		39,3%	33	موافق
		13,1%	11	موافق بشدة
		100,0%	84	المجموع

من إعداد الطالبين بناءً على مخرجات برنامج spss إصدار 22، (أنظر الملحق رقم : 08 )

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة الإجابة بـ " موافق" 39.3% و" موافق بشدة" 13.1%، ونسبة الإجابة بـ " غير موافق" 11.9% و" غير موافق بشدة" 14.3%، أما نسبة المحايدة إجمالاً قدرت بـ 21.4%، وقدرت قيمة المتوسط الحسابي 3.25 والانحراف المعياري 1.25.

نستنتج من ذلك أن غالبية الباحثين يوافقون على أن إدارة المستشفى تعمل على الاستفادة من أساليب معالجة أزمة كورونا في مستشفيات أخرى في البلد أو دول أخرى ذات تجارب مشابهة بنسبة موافقة قدرت بـ 52.4% يمكن تفسير ذلك بأن إدارة مستشفى القرارة تحرص على متابعة آخر المستجدات عن تجارب مستشفيات أخرى من الجزائر وخارج الجزائر من أجل الاستفادة واكتساب أساليب جديدة للتعامل مع الأزمات.

**الجدول رقم 38:** يوضح توزيع إجابات الباحثين على البند: يتم إستخلاص الدروس والعبر من أزمة كورونا من أجل عدم تكرار نفس الأخطاء عند مواجهة أزمات مماثلة مستقبلا.

بدائل الإستجابة	التكرار	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الإختلاف المعياري
غير موافق بشدة	18	21,4%	3.14	1.39
غير موافق	8	9,5%		
محايد	16	19,0%		
موافق	28	33,3%		
موافق بشدة	14	16,7%		
المجموع	84	100,0%		

من إعداد الطالبين بناءً على مخرجات برنامج spss إصدار 22، (أنظر الملحق رقم : 08 )

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة الإجابة بـ " موافق " قدرت بـ 33.3% و " موافق بشدة " 16.7%، أما الإجابة بـ " غير موافق " 9.5% و " غير موافق بشدة " 21.4%، بينما نسبة المحايدين 19%، وقيمة المتوسط الحسابي 3.14 والإختلاف المعياري 1.39.

نستنتج من ذلك أن غالبية الباحثين يوافقون على أنه يتم إستخلاص الدروس والعبر من أزمة كورونا من أجل عدم تكرار نفس الأخطاء عند مواجهة أزمات مماثلة مستقبلا، ويعني ذلك أن الباحثين يحرصون على التعلم من أزمة كورونا واستخلاص الدروس منها خاصة من مراحل إنتشارها وذروتها، من أجل التمكن من مواجهة أزمات صحية مستقبلا ومعرفة كيف يجب التعامل معها وإدارتها.

**الجدول رقم 39:** يوضح توزيع إجابات الباحثين على البند : يتم تعميم الدروس المستفادة من أزمة كورونا وذلك بغاية التعليم والتدريب ونشر الفائدة.

بدائل الإستجابة	التكرار	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الإختلاف المعياري
غير موافق بشدة	16	19,0%		
غير موافق	10	11,9%		

1.29	3.05	23,8%	20	محايد
		34,5%	29	موافق
		10,7%	9	موافق بشدة
		100,0%	84	المجموع

من إعداد الطالبين بناءً على مخرجات برنامج spss إصدار 22، (أنظر الملحق رقم : 08 )

نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه أن 34.5% من إجابات الباحثين كانت بـ "موافق" و 10.7% نسبة الاجابة بـ " موافق بشدة"، أما غير الموافقين فقدرت نسبتهم بـ 11.9%، وغير الموافقين بشدة 19%، في حين أن نسبة المحايدين قدرت بـ 23.8%، وقيمة المتوسط الحسابي 3.05 والانحراف المعياري 1.29. نستنتج من ذلك أن غالبية الباحثين يوافقون على أنه يتم تعميم الدروس المستفادة من أزمة كورونا وذلك بغاية التعليم والتدريب ونشر الفائدة في مستشفى القرارة وذلك بنسبة موافقة إجمالية قدرت بـ 45.2% يمكن تفسير ذلك بأن إدارة مستشفى القرارة تقوم بتعميم الدروس المستفادة من أزمة كورونا من أجل تحقيق التعلم والإستفادة لدى الجميع سواء من الجمهور الداخلي أو الخارجي للمستشفى.

**الجدول رقم 40:** يوضح توزيع إجابات الباحثين على البند: يتم التركيز على مراجعة كافة الإجراءات المتعلقة بالمستشفى خلال مختلف مراحل أزمة كورونا وتقييمها.

الإنحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	التكرار	بدائل الإستجابة
1.21	3.21	14,3%	12	غير موافق بشدة
		9,5%	8	غير موافق
		28,6%	24	محايد
		35,7%	30	موافق
		11,9%	10	موافق بشدة
		100,0%	84	المجموع

من إعداد الطالبين بناءً على مخرجات برنامج spss إصدار 22، (أنظر الملحق رقم : 08 )

نلاحظ من خلال ما جاء في الجدول أعلاه أن 35.7% من إجابات الباحثين كانت بـ " موافق" و 11.9% كانت بـ " موافق بشدة" بينما غير الموافقين قدرت نسبتهم بـ 9.5% وغير الموافقين بشدة 14.3% في حين ان نسبة المحايدين قدرت بـ 28.6%، وقيمة المتوسط الحسابي 3.21 والانحراف المعياري 1.21.

نستنتج من ذلك أن غالبية الباحثين يتفقون على أنه يتم التركيز على مراجعة كافة الإجراءات المتعلقة بالمستشفى خلال مختلف مراحل أزمة كورونا وتقييمها وذلك بنسبة موافقة إجمالية قدرت بـ 47.6%.

يمكن تفسير ذلك بأن إدارة المستشفى تركز على مراجعة كافة الإجراءات المتعلقة بالمؤسسة خلال مختلف مراحل أزمة كورونا وتقييمها وذلك لهدف التعلم من ما سبق وإستخلاص الدروس من أجل الإستعداد لأي أزمة قد تواجهها المؤسسة الإستشفائية مستقبلا.

**الجدول رقم 41: يوضح توزيع إجابات الباحثين على البند: نجحت في أداء مهامك في إدارة مرحلة إستخلاص العبر والتعلم من أزمة كورونا.**

الإحرف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	التكرار	بدائل الإستجابة
0.88	4.13	2,4%	2	غير موافق بشدة
		3,6%	3	غير موافق
		8,3%	7	محايد
		50,0%	42	موافق
		35,7%	30	موافق بشدة
		100,0%	84	المجموع

من إعداد الطالبين بناءً على مخرجات برنامج spss إصدار 22، (أنظر الملحق رقم : 08)

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه ان 50% من إجابات الباحثين كانت بـ " موافق " و 35.7% أجابوا بـ " موافق بشدة"، أما غير الموافقين قدرت نسبتهم بت 3.6%، وغير الموافقين بشدة 2.4%، بينما نسبة المحايدون قدرت بـ 8.3% بتكرار قدره 7 مفردات.، وقيمة المتوسط الحسابي 4.13 والإحرف المعياري 0.88.

نستنتج من ذلك أن غالبية الباحثين نجحوا في أداء مهامهم في إدارة مرحلة التعلم وإستخلاص العبر من أزمة كورونا، وذلك بنسبة موافقة إجمالية قدرت بـ 85.7%.

يمكن تفسير ذلك بأن الباحثين نجحوا في اداء وظائفهم المتعلقة بإدارة آخر مرحلة من مراحل أزمة كورونا، وذلك بفضل الإستراتيجية التي تتبعها إدارة المؤسسة في إدارة أزمة كورونا مند بدايتها بالإضافة الى أسلوب فريق العمل والتعاون الذي يعتمده الباحثين في ممارسة العلاقات العامة في المؤسسة.

## الجدول رقم 42: يوضح متوسط إجابات المبحوثين لمرحلة إستخلاص العبر والتعلم

الإتجاه	الإنحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مرحلة إستخلاص العبر والتعلم
مرتفع	1,12	3,48	تقوم إدارة المستشفى بتقييم خطط إدارة الأزمات السابقة بقصد تطويرها وتحسينها من أجل التعامل مع الأزمات المستقبلية
ضعيف	1,35	2,96	تقوم إدارة المستشفى بدمج الدروس المستفادة من النواقص والثغرات في خطط إدارة أزمة كورونا بدقة عالية في خطط الأزمات المستقبلية
ضعيف	1,33	2,94	تستخلص إدارة المستشفى بصورة فعالة الدروس والعبر من أزمة كورونا في محاولة الإستفادة منها مستقبلا
متوسط	1,25	3,25	تعمل إدارة المستشفى على الإستفادة من أساليب معالجة أزمة كورونا في مستشفيات أخرى في البلد أو دول أخرى ذات تجارب مشابهة.
متوسط	1,39	3,14	يتم إستخلاص الدروس والعبر من أزمة كورونا من أجل عدم تكرار نفس الأخطاء عند مواجهة أزمات مماثلة مستقبلا.
متوسط	1,29	3,05	يتم تعميم الدروس المستفادة من أزمة كورونا وذلك بغاية التعليم والتدريب ونشر الفائدة.
متوسط	1,21	3,21	يتم التركيز على مراجعة كافة الإجراءات المتعلقة بالمستشفى خلال مختلف مراحل أزمة كورونا وتقييمها.
مرتفع	0,88	4,13	نجحت في أداء مهامك في إدارة مرحلة إستخلاص العبر والتعلم من أزمة كورونا.
	0.99	3.27	متوسط إجمالي العبارات

من إعداد الطالبين بناءً على مخرجات برنامج spss إصدار 22 ( أنظر الملحق رقم 10)

يبين الجدول أعلاه متوسط إجابات المبحوثين حول مرحلة إستخلاص العبر والتعلم 3.27 بإنحراف معياري قدره 0.99، وهو يقع في المجال المحايد، مما يعني أن مرحلة إستخلاص العبر والتعلم موجودة وغير مُفعلة

في مستشفى محمد الشريفي بالقرارة، وبالتالي فإن هذه المرحلة تحتاج إلى تفعيل أكبر وتركيز أكثر من المبحوثين على أهمية إستخلاص العبر والتعلم، حيث أن إدارة المؤسسة الاستشفائية - الشهيد محمد شريفي تسعى إلى تقييم خطط إدارة الأزمات السابقة بقصد تطويرها وتحسينها من أجل التعامل مع الأزمات المستقبلية كما تقوم بدمج الدروس المستفادة من النواقص والثغرات في خطط إدارة أزمة كورونا بدقة عالية في خطط الأزمات المستقبلية وتستخلص بصورة فعالة الدروس والعبر من أزمة كورونا في محاولة الإستفادة منها مستقبلا بالإضافة إلى العمل على الإستفادة من أساليب معالجة أزمة كورونا في مستشفيات أخرى من أجل عدم تكرار نفس الأخطاء عند مواجهة أزمات مماثلة مستقبلا، تتوافق هذه النتائج مع ما توصلت إليه دراسة حورية بالأطرش، مسروق فاطمة : إدارة الأزمات في مستشفى محمد بوضياف في ظل جائحة كورونا- دراسة ميدانية لعينة من الإداريين، الأطباء والمرضى، حيث أثبتت أن مرحلة التعلم موجودة وغير فعالة، وذلك بمتوسط إجابات قدره 1.82 وإنحراف معياري 0.79، وجاءت في المجال المحايد.<sup>1</sup>

الجدول رقم 43: يوضح علاقة متغير المستوى الوظيفي مع البند : تحرص على تكوين علاقات جيدة مع زملاء العمل

المجموع	تحرص على تكوين علاقات جيدة مع زملاء العمل					التكرار	إداري	المستوى الوظيفي
	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة			
21	13	7	1	0	0	التكرار	إداري	النسبة %
25,0%	15,5%	8,3%	1,2%	0%	0%	النسبة %		
18	10	8	0	0	0	التكرار	طبيب	النسبة %
21,4%	11,9%	9,5%	0,0%	0%	0%	النسبة %		
45	22	22	1	0	0	التكرار	مستخدم شبه طبي	النسبة %
53,6%	26,2%	26,2%	1,2%	0%	0%	النسبة %		
84	45	37	2	0	0	التكرار	المجموع	النسبة %
100,0%	53,6%	44,0%	2,4%	0%	0%	النسبة %		

من إعداد الطالبين بناءً على مخرجات برنامج spss إصدار 22، (أنظر الملحق رقم 09)

<sup>1</sup> حورية بالأطرش، مسروق فاطمة : إدارة الأزمات في مستشفى محمد بوضياف في ظل جائحة كورونا: مرجع سبق ذكره، ص

نلاحظ من خلال الجدول المركب أعلاه أن فئة الإداريين توافق بنسبة 23.8 بين موافق وموافق بشدة، وفئة الاطباء توافق بنسبة 21.4 % أي بتكرار قدره 18 مفردة، أما فئة مستخدم شبه طبي قدرت نسبة موافقتها بـ 52.4%، أما نسب عدم الموافقة لم تسجل في كل الفئات الوظيفية، في حين أن نسبة المحايدين إجمالاً قدرت بـ 2.4%.

نستنتج من ذلك أن كل الفئات الوظيفية تحرص على تكوين علاقات جيدة مع زملاء العمل، وهو ما يعني أن عامل المستوى الوظيفي لا يؤثر على مدى حرص المبحوثين على تكوين علاقات جيدة مع زملاء العمل.

الجدول رقم 44: يوضح العلاقة بين المستوى الوظيفي والبند : تنسق مع غيرك من العاملين عند القيام بمختلف الوظائف التي تتطلب المشاركة في العمل.

المجموع	تنسق مع غيرك من العاملين عند القيام بمختلف الوظائف التي تتطلب المشاركة في العمل.					التكرار	إداري	المستوى الوظيفي
	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة			
21	7	8	4	2	0	التكرار	إداري	النسبة %
25,0%	8,3%	9,5%	4,8%	2,4%	00%	النسبة %		
18	2	13	3	0	0	التكرار	طبيب	النسبة %
21,4%	2,4%	15,5%	3,6%	0,0%	00%	النسبة %		
45	12	25	5	3	0	التكرار	مستخدم شبه طبي	النسبة %
53,6%	14,3%	29,8%	6,0%	3,6%	00%	النسبة %		
84	21	46	12	5	0	التكرار	المجموع	النسبة %
100,0%	25,0%	54,8%	14,3%	6,0%	00%	النسبة %		

من إعداد الطالبين بناءً على مخرجات برنامج spss إصدار 22، (أنظر الملحق رقم 09)

من خلال الجدول المركب أعلاه نلاحظ أن فئة المستوى الوظيفي " إداري " توافق بنسبة 17.8%، وفئة الاطباء توافق بنسبة 17.9%، بتكرار قدره 15 مفردة، أما فئة المستخدمين شبه طبيين توافق إجمالاً بنسبة 44.1% بين موافق وموافق بشدة، وبالنسبة لعدم الموافقة قدرت لفئة الإداريين بـ 2.4%، وفئة المستخدمين شبه طبيين 3.6%، في حين أن فئة الأطباء لم تسجل أي نسبة عدم الموافقة، أما نسبة المحايدين إجمالاً قدرت بـ 14.3% بتكرار قدره 12 محايداً.

يمكن تفسير ذلك أن كل المبحوثين بمختلف مستوياتهم الوظيفية الوظيفية ينسقون مع غيرهم من زملاء العمل ويسعون إلى المشاركة والتعاون فيما بينهم، أي أن الاختلاف في المستويات الوظيفية للمبحوثين لا يؤثر على جو التعاون وفريق العمل في المؤسسة محل الدراسة.

الجدول رقم 45: يوضح العلاقة بين المستوى الوظيفي والبند : تقوم بمساعدة المرضى المتماثلين للشفاء بعد أزمة كورونا من أجل استعادة ثقتهم النفسية وتجاوز صدمة المرض.

المجموع	تقوم بمساعدة المرضى المتماثلين للشفاء بعد أزمة كورونا من أجل استعادة ثقتهم النفسية وتجاوز صدمة المرض.					التكرار	إداري	المستوى الوظيفي
	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة			
21	7	8	3	1	2	التكرار		
25,0%	8,3%	9,5%	3,6%	1,2%	2,4%	النسبة %		
18	1	12	3	1	1	التكرار	طبيب	
21,4%	1,2%	14,3%	3,6%	1,2%	1,2%	النسبة %		
45	9	26	5	3	2	التكرار	مستخدم شبه طبي	
53,6%	10,7%	31,0%	6,0%	3,6%	2,4%	النسبة %		
84	17	46	11	5	5	التكرار	المجموع	
100,0%	20,2%	54,8%	13,1%	6,0%	6,0%	النسبة %		

من إعداد الطالبين بناءً على مخرجات برنامج spss إصدار 22، (أنظر الملحق رقم 09)

نلاحظ من خلال الجدول المركب أعلاه أن فئة الإداريين توافق بنسبة 17.8%، وفئة الأطباء توافق إجمالاً بنسبة 15.5%، وذلك بتكرار قدره 12 مفردة، وفئة المستخدمين الشبه طبيين توافق بنسبة 41.7%، بتكرار قدره 35 مفردة بين موافق وموافق بشدة، أما نسب عدم الموافقة فكانت لفئة الإداريين 3.6%، والأطباء بنسبة 2.4% بين غير موافق وغير موافق بشدة، في حين أن فئة المستخدمين الشبه طبيين قدرت نسبة عدم الموافقة فيها بـ 6% من أصل 12% نسب عدم الموافقة إجمالاً بين غير موافق وغير موافق بشدة، وبالنسبة للمحايدين قدرت نسبتهم لكل الفئات 13.1% بتكرار قدره 11 مفردة.

نستنتج من هذه المعطيات أن كل الفئات الوظيفية للمبحوثين توافق على أنها تقوم بمساعدة المرضى المتماثلين للشفاء بعد أزمة كورونا من أجل إستعادة ثقتهم النفسية وتجاوز صدمة المرض، وهو ما يمكن تفسيره بأن عامل المستوى الوظيفي لا يؤثر على مدى مساعدة المبحوثين لغيرهم في المستشفى.

**الجدول رقم 46: يوضح العلاقة بين المستوى الوظيفي والبند : تمكنت من أداء مهامك في إدارة مرحلة إستعادة النشاط بعد انتهاء أزمة كورونا**

المجموع	تمكنت من أداء مهامك في إدارة مرحلة إستعادة النشاط بعد انتهاء أزمة كورونا					التكرار	إداري	المستوى الوظيفي
	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة			
21	11	6	3	0	1	التكرار		المستوى الوظيفي
25,0%	13,1%	7,1%	3,6%	0,0%	1,2%	النسبة %		
18	3	12	2	1	0	التكرار	طبيب	
21,4%	3,6%	14,3%	2,4%	1,2%	0,0%	النسبة %		
45	19	17	6	3	0	التكرار	مستخدم شبه طبي	
53,6%	22,6%	20,2%	7,1%	3,6%	0,0%	النسبة %		
84	33	35	11	4	1	التكرار	المجموع	
100,0%	39,3%	41,7%	13,1%	4,8%	1,2%	النسبة %		

من إعداد الطالبين بناءً على مخرجات برنامج spss إصدار 22، (أنظر الملحق رقم 09)

نلاحظ من خلال ما جاء في الجدول المركب أعلاه أن فئة الإداريين توافق بنسبة 20.2%، وفئة الأطباء توافق بنسبة 17.9%، بتكرار قدره 15 مفردة بين موافق وموافق بشدة، وفئة المستخدمين الشبه طبيين بلغت نسبة موافقتهم 42.8%، أما نسب عدم الموافقة بلغت لفئتي الإداريين والأطباء 1.2% لكل فئة، والمستخدمين الشبه طبيين 3.6% بين غير موافق وغير موافق بشدة، أما نسبة المحايدين إجمالاً من كل الفئات الوظيفية للمبحوثين قدرت إجمالاً بـ 13.1% بتكرار قدره 11 مفردة .

نستنتج من ذلك أن كل الفئات الوظيفية للمبحوثين توافق بالأغلبية على أنها تمكنت من أداء مهامها في إدارة مرحلة إستعادة النشاط بعد إنتهاء أزمة كورونا، وهو ما يعني أن عامل المستوى الوظيفي لا يؤثر على مدى تمكن

المبحوثين من أداء مهامهم في إدارة مرحلة استعادة النشاط، حيث أن كل الفئات الوظيفية تؤدي أدوارها ووظائفها على أحسن وجه.

الجدول رقم 47: يوضح العلاقة بين المستوى الوظيفي والبند : نجحت في أداء مهامك في إدارة مرحلة استخلاص العبر والتعلم من أزمة كورونا.

المجموع	نجحت في أداء مهامك في إدارة مرحلة استخلاص العبر والتعلم من أزمة كورونا.					التكرار	إداري	المستوى الوظيفي
	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة			
21	8	10	1	0	2	التكرار	إداري	المستوى الوظيفي
25,0%	9,5%	11,9%	1,2%	0,0%	2,4%	النسبة %		
18	5	11	1	1	0	التكرار	طبيب	المستوى الوظيفي
21,4%	6,0%	13,1%	1,2%	1,2%	0,0%	النسبة %		
45	17	21	5	2	0	التكرار	مستخدم شبه طبي.	المستوى الوظيفي
53,6%	20,2%	25,0%	6,0%	2,4%	0,0%	النسبة %		
84	30	42	7	3	2	التكرار	المجموع	
100,0%	35,7%	50,0%	8,3%	3,6%	2,4%	النسبة %		

من إعداد الطالبين بناءً على مخرجات برنامج spss إصدار 22، (أنظر الملحق رقم 09)

يتبين لنا من خلال الجدول المركب أعلاه أن فئة الإداريين توافق بنسبة 21.4%، وفئة الأطباء توافق بنسبة 19.1% بين موافق وموافق بشدة، وفئة المستخدمين الشبه طبيين قدرت نسبة موافقتهم بـ 45.2%، أما نسب عدم الموافقة فبلغت لفئة الإداريين 2.4% والأطباء بـ 1.2%، والمستخدمين الشبه طبيين بـ 2.4%، في حين أن نسبة المحايدين إجمالاً لكل الفئات قدرت بـ 8.3% بتكرار قدره 7 مفردات.

نستنتج من هذه المعطيات أن كل المستويات الوظيفية للمبحوثين نجحت في أداء مهامها في إدارة مرحلة إستخلاص العبر والتعلم من أزمة كورونا، وهو ما يفسر مدى نجاح المبحوثين في أداء وظائفهم كممارسي العلاقات العامة بالمستشفى وبالتالي فإن عامل المستوى الوظيفي لا يؤثر على مدى نجاح المبحوثين في أداء وظائفهم في إدارة مراحل ما بعد أزمة كورونا.

الجدول رقم 48: يوضح العلاقة بين متغير الجنس والبند: تعتمد على مواقع التواصل الإجتماعي لتوصيل المعلومة الصحية حول آخر مستجدات أزمة كورونا للمواطنين.

المجموع	تعتمد على مواقع التواصل الإجتماعي لتوصيل المعلومة الصحية حول آخر مستجدات أزمة كورونا للمواطنين.					التكرار	ذكر	الجنس
	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة			
45	1	23	12	6	3			
53,6%	1,2%	27,4%	14,3%	7,1%	3,6%	النسبة %		
39	5	13	17	3	1	التكرار	أنثى	
46,4%	6,0%	15,5%	20,2%	3,6%	1,2%	النسبة %		
84	6	36	29	9	4	التكرار		المجموع
100,0%	7,1%	42,9%	34,5%	10,7%	4,8%	النسبة %		

من إعداد الطالبين بناءً على مخرجات برنامج spss إصدار 22، (أنظر الملحق رقم 09)

نلاحظ من خلال ما جاء في الجدول أعلاه أن نسبة الموافقة إجمالاً قدرت بـ 50% بين موافق وموافق بشدة، حيث مثلت نسبة موافقة الذكور 28.6%، ونسبة موافقة الإناث 21.5%، أما نسبة عدم الموافقة قدرت إجمالاً بـ 15.5% بين غير موافق وغير موافق بشدة، منها نسبة عدم موافقة الذكور 10.7%، ونسبة عدم موافقة الإناث 4.8%، أما نسبة المحايد إجمالاً قدرت بـ 34.5%.

نستنتج من ذلك أن كلا الجنسين يعتمدان على مواقع التواصل الإجتماعي لتوصيل المعلومة الصحية حول آخر مستجدات أزمة كورونا للمواطنين، ويمكن تفسير ذلك بأن عامل الجنس لا يؤثر على إستخدام وسائل التواصل الاجتماعي لتوصيل ونشر المعلومة الصحية حول أزمة كورونا من طرف المبحوثين.

الجدول رقم 49: يوضح العلاقة بين متغير الجنس والبند : لديك علاقات طيبة مع المرضى والوافدين إلى المستشفى

المجموع	لديك علاقات طيبة مع المرضى والوافدين إلى المستشفى					التكرار	الجنس
	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة		
45	17	26	2	0	0	التكرار	ذكر
53,6%	20,2%	31,0%	2,4%	00%	00%	النسبة %	
39	24	13	2	0	0	التكرار	أنثى
46,4%	28,6%	15,5%	2,4%	00%	00%	النسبة %	
84	41	39	4	0	0	التكرار	المجموع
100,0%	48,8%	46,4%	4,8%	00%	00%	النسبة %	

من إعداد الطالبين بناءً على مخرجات برنامج SPSS إصدار 22، (أنظر الملحق رقم 09 )

نلاحظ من خلال ما جاء في الجدول المركب أعلاه ان نسبة الموافقة إجمالاً قدرت بـ 95.2% بين موافق وموافق بشدة، وذلك بتكرار قدره 80 مفردة، تمثل منها نسبة موافقة الذكور 51% ونسبة موافقة الاناث 44.1%، أما عدم الموافقة على البند لم نسجل أي نسبة لكلا الجنسين، في حين ان نسبة المحايدة إجمالاً قدرت بـ 4.8%

نستنتج من هذه المعطيات أن أغلب المبحوثين من كلا الجنسين يوافقون أن لديهم علاقات طيبة مع المرضى والوافدين للمستشفى، وهو ما يعني أن كل المبحوثين يمارسون العلاقات العامة بشكل جيد ويهتمون بتوطيد العلاقات وحسن معاملة المرضى وغيرهم من الوافدين للمستشفى، وبالتالي فإن عامل الجنس لا يؤثر على حسن علاقة المبحوثين مع المرضى والجمهور الخارجي للمستشفى .

الجدول رقم 50: يوضح العلاقة بين متغير الجنس والبند : تقوم بمساعدة المرضى المتماثلين للشفاء بعد أزمة كورونا من أجل استعادة ثقتهم النفسية وتجاوز صدمة المرض.

المجموع	تقوم بمساعدة المرضى المتماثلين للشفاء بعد أزمة كورونا من أجل استعادة ثقتهم النفسية وتجاوز صدمة المرض.					التكرار	الجنس
	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة		
45	7	29	3	4	2	التكرار	ذكر
53,6%	8,3%	34,5%	3,6%	4,8%	2,4%	النسبة %	
39	10	17	8	1	3	التكرار	أنثى
46,4%	11,9%	20,2%	9,5%	1,2%	3,6%	النسبة %	
84	17	46	11	5	5	التكرار	المجموع
100,0%	20,2%	54,8%	13,1%	6,0%	6,0%	النسبة %	

من إعداد الطالبين بناءً على مخرجات برنامج spss إصدار 22، (أنظر الملحق رقم 09)

يتبين لنا من خلال الجدول المركب أعلاه ان نسبة الموافقة بلغت إجمالاً 75% بين موافق وموافق بشدة، حيث تمثل منها نسبة موافقة الذكور 42.8% ونسبة موافقة الإناث 32.1%، أما نسبة عدم الموافقة قدرت إجمالاً بـ 12% بين غير موافق وغير موافق بشدة، بتكرار قدره 10 مفردات، مثلت منها نسبة عدم موافقة الذكور 7.2%، بين غير موافق وغير موافق بشدة، و4.8% نسبة عدم موافقة الإناث، في حين أن نسبة المحايدة إجمالاً بلغت 13.1%.

نستنتج من هذه المعطيات المتحصل عليها من الجدول السابق أن أغلب الباحثين من كلا الجنسين يوافقون على أنهم يقومون بمساعدة المرضى المتماثلين للشفاء بعد أزمة كورونا من أجل استعادة ثقتهم النفسية وتجاوز صدمة المرض، معنى ذلك أن عامل الجنس لا يؤثر على مدى مساعدة الباحثين للمرضى المتماثلين للشفاء بعد أزمة كورونا.

الجدول رقم 51: يوضح العلاقة بين متغير الجنس والبند : نجحت في أداء مهامك في إدارة مرحلة استخلاص العبر والتعلم من أزمة كورونا.

المجموع	نجحت في أداء مهامك في إدارة مرحلة استخلاص العبر والتعلم من أزمة كورونا.					التكرار	الجنس
	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة		
45	19	16	6	2	2	التكرار	ذكر
53,6%	22,6%	19,0%	7,1%	2,4%	2,4%	النسبة %	
39	11	26	1	1	0	التكرار	أنثى
46,4%	13,1%	31,0%	1,2%	1,2%	0,0%	النسبة %	
84	30	42	7	3	2	التكرار	المجموع
100,0%	35,7%	50,0%	8,3%	3,6%	2,4%	النسبة %	

من إعداد الطالبين بناءً على مخرجات برنامج SPSS إصدار 22، (أنظر الملحق رقم 09)

نلاحظ من خلال الجدول المركب أعلاه أن نسبة الموافقة بلغت إجمالاً لكلا الجنسين 85.7% بين موافق وموافق بشدة، تمثل منها نسبة موافقة الذكور 41.6%، بتكرار قدره 35 مفردة، ونسبة موافقة الإناث 44.1% بتكرار قدره 37 مفردة، أما نسبة عدم الموافقة إجمالاً قدرت بـ 6%، بين غير موافق وغير موافق بشدة، حيث تمثل منها نسبة عدم موافقة الذكور 4.8% ونسبة عدم موافقة الإناث 1.2%، في حين أن نسبة المحايدة إجمالاً قدرت بـ 8.3%.

نستنتج من هذه المعطيات أن غالبية الباحثين من كلا الجنسين نجحوا في أداء مهامهم في إدارة مرحلة استخلاص العبر والتعلم من أزمة كورونا، وبالتالي فإن عامل الجنس لا يؤثر على مدى نجاح الباحثين في ممارسة العلاقات العامة وإدارة مرحلة استخلاص العبر والتعلم من أزمة كورونا

الجدول رقم 52: يوضح العلاقة بين متغير الجنس والبند : تمكنت من أداء مهامك في إدارة مرحلة إستعادة النشاط بعد انتهاء أزمة كورونا

المجموع	تمكنت من أداء مهامك في إدارة مرحلة إستعادة النشاط بعد انتهاء أزمة كورونا					التكرار	ذكر	الجنس
	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة			
45	16	19	6	3	1			
53,6%	19,0%	22,6%	7,1%	3,6%	1,2%	النسبة %		
39	17	16	5	1	0		أنثى	
46,4%	20,2%	19,0%	6,0%	1,2%	0,0%	النسبة %		
84	33	35	11	4	1	التكرار	المجموع	
100,0%	39,3%	41,7%	13,1%	4,8%	1,2%	النسبة %		

من إعداد الطالبين بناءً على مخرجات برنامج SPSS إصدار 22، (أنظر الملحق رقم 09)

نلاحظ من خلال ما جاء في الجدول المركب أعلاه أن نسبة الموافقة على البند إجمالاً قدرت بـ 81%، بين موافق وموافق بشدة، مثلت منها 41.6% نسبة موافقة الذكور، و39.2% نسبة موافقة الإناث، أما نسب عدم الموافقة قدرت إجمالاً بـ 6% بين غير موافق وغير موافق بشدة، مثلت منها نسبة عدم موافقة الذكور 4.8% ونسبة عدم موافقة الإناث 1.2%، في حين أن نسبة المحايدة إجمالاً قدرت بـ 13.1%.

نستنتج من هذه المعطيات المتحصل عليها أن غالبية الباحثين من كلا الجنسين تمكنوا من أداء مهامهم في إدارة مرحلة إستعادة النشاط بعد إنتهاء أزمة كورونا، وهو ما يعني أن عامل الجنس لا يؤثر على مدى نجاح الباحثين في إدارة مرحلة إستعادة النشاط بعد إنتهاء أزمة كورونا .

الجدول رقم 53: يوضح العلاقة بين متغير الجنس والبند : لديك القدرة على التحدث مع الآخرين بإحترام وبشاشة دون أي تعصب.

المجموع	لديك القدرة على التحدث مع الآخرين بإحترام وبشاشة دون أي تعصب.					التكرار	أقل من
	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة		
4	3	1	0	0	0		

4,8%	3,6%	1,2%	0,0%	00%	00%	النسبة %	25 سنة	العمر
32	15	17	0	0	0	التكرار	من 25	
38,1%	17,9%	20,2%	0,0%	00%	00%	النسبة %	إلى 30 سنة	
15	11	4	0	0	0	التكرار	من 31 إلى	
17,9%	13,1%	4,8%	0,0%	00%	00%	النسبة %	36 سنة	
33	13	19	1	0	0	التكرار	37 سنة	
39,3%	15,5%	22,6%	1,2%	00%	00%	النسبة %	فما فوق	
84	42	41	1	0	0	التكرار	المجموع	
100,0%	50,0%	48,8%	1,2%	00%	00%	النسبة %		

من إعداد الطالبين بناءً على مخرجات برنامج spss إصدار 22، (أنظر الملحق رقم 09)

نلاحظ من خلال ما جاء في الجدول أعلاه أن نسبة الموافقة إجمالاً لكل الفئات العمرية قدرت بـ 98% مثلت منها نسبة موافقة الفئة العمرية أقل من 25 سنة 4.8% والفئة العمرية

من 25 إلى 30 سنة 38.1% والفئة من 31 إلى 36 سنة 17.9%، والفئة العمرية 37 سنة فما فوق قدرت نسبة موافقتها بـ 38.1%، أما نسبة عدم الموافقة فلم نسجل أي نسبة لكل الفئات العمرية، في حين أن نسبة المحايدة إجمالاً قدرت بـ 1.2% بتكرار قدره مفردة واحدة فقط.

نستنتج من هذه المعطيات أن كل الباحثين من كل الفئات العمرية بإستثناء مبحثاً واحداً فقط محايد، لديهم القدرة على التحدث مع الآخرين بإحترام وبشاشة دون أي تعصب، وهو ما يعني أن كل الباحثين بمختلف فئاتهم العمرية يتصفون باللباقة الشخصية وبالتالي فإن عامل العمر لا يؤثر على اكتساب الباحثين الصفة الضرورية لممارس العلاقات العامة.

الجدول رقم 54: يوضح العلاقة بين متغير العمر والبند : تمكنت من أداء مهامك في إدارة مرحلة إستعادة

النشاط بعد انتهاء أزمة كورونا

المجموع	تمكنت من أداء مهامك في إدارة مرحلة إستعادة النشاط بعد انتهاء أزمة كورونا					التكرار	أقل من	العمر
	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة			
4	2	1	0	1	0			

4,8%	2,4%	1,2%	0,0%	1,2%	0,0%	النسبة %	25 سنة
32	16	11	4	1	0	التكرار	من 25
38,1%	19,0%	13,1%	4,8%	1,2%	0,0%	النسبة %	إلى 30 سنة
15	5	6	4	0	0	التكرار	من 31
17,9%	6,0%	7,1%	4,8%	0,0%	0,0%	النسبة %	إلى 36 سنة
33	10	17	3	2	1	التكرار	من 37
39,3%	11,9%	20,2%	3,6%	2,4%	1,2%	النسبة %	سنة فما فوق
84	33	35	11	4	1	التكرار	المجموع
100,0%	39,3%	41,7%	13,1%	4,8%	1,2%	النسبة %	

من إعداد الطالبين بناءً على مخرجات برنامج spss إصدار 22، (أنظر الملحق رقم 09)

من خلال الجدول المركب أعلاه نلاحظ أن نسبة الموافقة لكل الفئات العمرية إجمالاً قدرت بـ 81%، تمثل منها نسبة موافقة الفئة العمرية أقل من 25 سنة 3.6% والفئة العمرية من 25 إلى 30 سنة 32.1%، أما الفئة العمرية من 31 إلى 36 سنة قدرت نسبة موافقتها بـ 13.1% بتكرار قدره 11 مفردة، والفئة العمرية من 37 سنة فما فوق 32.1%، أما نسبة عدم الموافقة بلغت إجمالاً لكل الفئات العمرية 6%، بتكرار قدره 5 مفردات، مثلت منها 3.2% نسبة عدم موافقة الفئة العمرية أقل من 25 سنة والفئة العمرية من 25 إلى 30 سنة 1.2%، والفئة أكبر من 37 سنة قدرت نسبة عدم موافقتها بـ 3.6%، أما الفئة من 31 إلى 36 سنة لم تسجل أي نسبة عدم موافقة، أما عدد المحايد إجمالاً قدر بـ 11 محايداً بنسبة 13.1%. نستنتج من هذه المعطيات أن غالبية الباحثين من كل الفئات العمرية يوافقون على أنهم تمكنوا من أداء مهامهم في إدارة مرحلة إستعادة النشاط بعد انتهاء أزمة كورونا، وهو ما يعني أن عامل العمر لا يؤثر على مدى نجاح الباحثين في أداء مهامهم في ممارسة العلاقات العامة وإدارة مرحلة إستعادة النشاط بعد أزمة كورونا بإعتبار أن الباحثين يعملون على إدارة مرحلة ما بعد أزمة كورونا بأسلوب فريق العمل وبالتالي فإن نجاحهم مشترك بغض النظر على الفرق في العمر بينهم.

الجدول رقم 55: يوضح العلاقة بين متغير الخبرة مع البند : نجحت في أداء مهامك في إدارة مرحلة استخلاص العبر والتعلم من أزمة كورونا.

المجموع	نجحت في أداء مهامك في إدارة مرحلة استخلاص العبر والتعلم من أزمة كورونا.					التكرار	أقل من 5 سنوات	الخبرة
	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة			
11	4	7	0	0	0	التكرار	أقل من 5 سنوات	الخبرة
13,1%	4,8%	8,3%	0,0%	0,0%	0,0%	النسبة %	5 سنوات	
24	10	10	4	0	0	التكرار	من 5 إلى 10 سنوات	الخبرة
28,6%	11,9%	11,9%	4,8%	0,0%	0,0%	النسبة %	10 سنوات	
18	5	11	1	1	0	التكرار	من 11 إلى 15 سنة	الخبرة
21,4%	6,0%	13,1%	1,2%	1,2%	0,0%	النسبة %	15 سنة	
31	11	14	2	2	2	التكرار	أكثر من 15 سنة	الخبرة
36,9%	13,1%	16,7%	2,4%	2,4%	2,4%	النسبة %	15 سنة	
84	30	42	7	3	2	التكرار	المجموع	الخبرة
100,0%	35,7%	50,0%	8,3%	3,6%	2,4%	النسبة %	المجموع	

من إعداد الطالبين بناءً على مخرجات برنامج SPSS إصدار 22، (أنظر الملحق رقم 09)

نلاحظ من خلال ما جاء في الجدول المركب أعلاه أن نسبة الموافقة على البند إجمالاً قدرت بـ 85.7% بين موافق وموافق بشدة، حيث أن نسبة موافقة فئة الخبرة أقل من 5 سنوات قدرت بـ 13.1%، وفئة الخبرة من 5 إلى 10 سنوات 21.8%، والفئة 11 إلى 15 سنة 19.1%، والفئة أكثر من 15 سنة 29.8%، أما نسب عدم الموافقة لكل فئات الخبرة قدرت بـ 6%، حيث أن نسبة عدم موافقة فئة الخبرة 11 إلى 15 سنة 1.2% والفئة أكثر من 15 سنة 4.8% بتكرار قدره 4 مفردات، أما الفئتين أقل من 5 سنوات ومن 5 إلى 10 سنوات لم تسجل أي نسبة عدم موافقة، وبالنسبة للمحايدة قدرت إجمالاً لكل الفئات بـ 8.3%.

نستنتج من هذه المعطيات أن غالبية الباحثين من كل فئات الخبرة يوافقون على أنهم نجحوا في أداء مهامهم في إدارة مرحلة استخلاص العبر والتعلم من أزمة كورونا، وبالتالي يمكن القول أن عامل الخبرة المهنية لا يؤثر على مدى نجاح الباحثين في إدارة مرحلة استخلاص العبر والتعلم بعد أزمة كورونا بمستشفى القرارة.

الجدول رقم 56: يوضح العلاقة بين متغير الخبرة والبند : تتعاون مع غيرك من الموظفين والأطباء والمرضى بالمستشفى على خدمة المرضى وكل الوافدين للمستشفى بدون استثناء.

المجموع	تتعاون مع غيرك من الموظفين والأطباء والمرضى بالمستشفى على خدمة المرضى وكل الوافدين للمستشفى بدون استثناء.					التكرار	أقل من 5 سنوات	الخبرة
	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة			
11	7	4	0	0	0	التكرار	أقل من 5 سنوات	الخبرة
13,1%	8,3%	4,8%	0,0%	0,0%	00%	النسبة %	5 سنوات	
24	8	15	1	0	0	التكرار	5 إلى 10 سنوات	
28,6%	9,5%	17,9%	1,2%	0,0%	00%	النسبة %	10 سنوات	
18	8	9	0	1	0	التكرار	11 من 15 سنة	
21,4%	9,5%	10,7%	0,0%	1,2%	00%	النسبة %	15 سنة	
31	12	15	1	3	0	التكرار	أكثر من 15 سنة	
36,9%	14,3%	17,9%	1,2%	3,6%	00%	النسبة %	15 سنة	
84	35	43	2	4	0	التكرار	المجموع	
100,0%	41,7%	51,2%	2,4%	4,8%	00%	النسبة %		

إعداد الطالبين بناءً على مخرجات برنامج spss إصدار 22، (أنظر الملحق رقم 09)

نلاحظ من خلال ما جاء في الجدول أعلاه أن نسبة الموافقة إجمالاً قدرت بـ 92.9%، تمثل منها 13.1% نسبة موافقة فئة الخبرة أقل من 5 سنوات، و 27.4% نسبة موافقة الفئة من 5 إلى 10 سنوات، و قدرت نسبة موافقة الفئة من 11 إلى 15 سنة بـ 20.2% والفئة أكثر من 15 سنة بـ 32.2%، أما نسب عدم الموافقة فبلغت لكل الفئات 4.8% تمثل منها 1.2% نسبة عدم موافقة الفئة من 11 إلى 15 سنة و 3.6% نسبة عدم موافقة فئة الخبرة أكثر من 15 سنة، في حين لم نسجل أي نسبة عدم موافقة للفئتين أقل من 5 سنوات ومن 5 إلى 10 سنوات، أما نسبة المحايدة إجمالاً لكل فئات الخبرة قدرت بـ 2.4%.

نستنتج من هذه المعطيات أن غالبية الباحثين بمختلف فئات خبراتهم يوافقون على أنهم يتعاونون مع غيرهم من الموظفين والأطباء والمرضى بالمستشفى على خدمة المرضى وكل الوافدين للمستشفى بدون إستثناء،

وهو ما يعني أن عامل الخبرة لا يؤثر على روح الفريق الذي يعتمد عليه المبحوثون في أداء وظائفهم في إدارة مراحل ما بعد أزمة كورونا بمستشفى القرارة.

الجدول رقم 57: يوضح العلاقة بين متغير المؤهل العلمي والبند : تملك القدرة على الحوار الهادىء والتفاهم يساعدك على الإندماج مع غيرك في حديث حول موضوع معين.

المجموع	تملك القدرة على الحوار الهادىء والتفاهم يساعدك على الإندماج مع غيرك في حديث حول موضوع معين.					التكرار	النسبة %	
	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة			
13	2	8	3	0	0	التكرار	تقني سامي	
15,5%	2,4%	9,5%	3,6%	00%	00%	النسبة %		
19	8	10	1	0	0	التكرار	التدرج	
22,6%	9,5%	11,9%	1,2%	00%	00%	النسبة %		
34	13	21	0	0	0	التكرار	شهادة	المؤهل العلمي
40,5%	15,5%	25,0%	0,0%	00%	00%	النسبة %	تمريض	
18	3	15	0	0	0	التكرار	دكتوراه في الطب	
21,4%	3,6%	17,9%	0,0%	00%	00%	النسبة %		
84	26	54	4	0	0	التكرار	المجموع	
100,0%	31,0%	64,3%	4,8%	00%	00%	النسبة %		

من إعداد الطالبين بناءً على مخرجات برنامج spss إصدار 22، (أنظر الملحق رقم 09)

نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه أن نسبة موافقة فئة المستوى التقني سامي 11.9 % ومستوى التدرج 21.4%، والمستوى شهادة تمريض 40.5% بتكرار قدره 34 مفردة، وبالنسبة للمستوى العلمي دكتوراه في الطب قدرت نسبة المرافقة بـ 21.5% بين موافق وموافق بشدة، وبالنسبة لعدم الموافقة لم نسجل اي نسبة لكل المستويات التعليمية للمبحوثين، في حين أن نسبة المحايدة لكل المستويات إجمالاً قدرت بـ 4.8%.

نستنتج من هذه المعطيات أن غالبية المبحوثين بمختلف مستوياتهم التعليمية يملكون القدرة على الحوار الهادىء والتفاهم يساعدك على الإندماج مع غيرهم في حديث حول موضوع معين، وهو ما يعني أن عامل المستوى التعليمي ليس له تأثير على إكتساب مهارة الحوار لدى المبحوثين، وذلك راجع إلى أن من أهم أساسيات ممارسة العلاقات العامة القدرة على الحوار الهادىء مع الغير.

**03- : عرض وتحليل نتائج المقابلة :**

من أجل جمع المعلومات المتعلقة بموضوع الدراسة قمنا بمقابلة السيد كشيده مصطفى رئيس مصلحة الموارد البشرية بالمؤسسة الإستشفائية - الشهيد محمد شرفي بالقرارة يوم 2023/05/10 بمقر عمله، حيث تلخصت فيما يلي :

**السؤال الاول : هل تحتوي مؤسستكم على مصلحة خاصة بالعلاقات العامة أو لديكم موظف مكلف بالعلاقات العامة ؟**

**الجواب الأول :** لا تحتوي مؤسستنا على مصلحة خاصة بالعلاقات العامة، ولكن وظيفة العلاقات العامة موجودة بالفعل كممارسة فقط من طرف الموظفين والأطباء مع التنسيق بين الجميع في المستشفى.<sup>1</sup>

**السؤال الثاني : ماهي الوسائل الإتصالية التي تعتمد عليها إدارة مستشفى الشهيد محمد الشرفي في تسيير العمليات الإتصالية داخل المؤسسة وخارجه ؟**

**الجواب الثاني :** بالنسبة لوسائل الإتصال التي نعتمدها في تسيير العمليات الإتصالية داخل المستشفى ومع خارجه هي نفسها الوسائل المستخدمة عادة في الإدارة سواء قبل أو أثناء أو بعد الأزمة والمتمثلة في الإيميل، الهاتف، صفحة الفاييسبوك الخاصة بالمستشفى، بالإضافة إلى الندوات والإجتماعات.<sup>2</sup>

نستنتج من ذلك أن إدارة المؤسسة الإستشفائية - الشهيد محمد الشرفي بالقرارة لا تحتوي على مصلحة العلاقات العامة في هيكلها التنظيمي، إلا أن وظيفة العلاقات العامة موجودة كممارسة يقوم بها كل الاطباء والمستخدمين الشبه طبيين والإداريين بشكل منسق ومتعاون من أجل تسيير العمليات الاتصالية وإدارة كل مراحل الأزمة بما في ذلك مرحلتي ما بعد الأزمة إستعادة النشاط والتعلم .

**السؤال الثالث : ما هو تاريخ نهاية أزمة كورونا وبداية مراحل ما بعد الأزمة بالنسبة لكم ؟**

بالنسبة لتاريخ نهاية أزمة كورونا لم يكن لدينا تاريخ محدد توقف فيه تسجيل حالات الإصابة إلا أن نهاية مرحلة الذروة كان بتاريخ نوفمبر 2021، ثم ظهرت بعض حالات الإصابة لدينا في الثلاثي الأول من عام 2022، لكن منذ ماي 2022 لم نسجل أي حالة، وبالتالي يمكن القول أن بداية مراحل ما بعد أزمة كورونا بالنسبة لنا كانت منذ شهر ماي 2022.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> كشيده مصطفى : رئيس مصلحة الموارد البشرية بالمؤسسة الإستشفائية- الشهيد محمد شرفي ، 2023/05/10.

<sup>2</sup> من المصدر نفسه، 2023/05/10.

<sup>3</sup> من المصدر نفسه، 2023/05/10.

نستنتج من ذلك أن بداية مراحل من بعد الأزمة كان مند شهر ماي 2022، أي مند تسجيل آخر حالة بالمستشفى.

#### 04 - : النتائج العامة للدراسة :

أظهرت الدراسة أن غالبية الباحثين يملكون صفة قوة الشخصية وذلك بنسبة موافقة قدرت بـ 89.3%.

- أثبتت الدراسة أن 98.8% من الباحثين يمتلكون صفة اللياقة الشخصية .

- يتصف غالبية الباحثين يتصفون بشجاعة تمكنهم من عرض آرائهم وإقتراحاتهم والدفاع عن وجهة نظرهم أمام الإدارة، وذلك بنسبة موافقة اجمالية قدرت بـ 97.6%.

- يتصف غالبية الباحثين بالمرونة الشخصية وذلك بنسبة 83.3%.

- أثبتت الدراسة أن جُل الباحثين يملكون القدرة على الحوار الهادىء والتفاهم يساعدهم على الإندماج مع غيرهم، وذلك بنسبة موافقة اجمالية قدرت بـ 95.3%

- أظهرت الدراسة أن غالبية الباحثين يمتلكون مهارة الإقناع وذلك بنسبة موافقة إجمالية قدرت بـ 81.5%

- بينت الدراسة أن 75% من الباحثين يمتلكون مهارة الحديث .

- بينت الدراسة أن غالبية الباحثين يملكون مهارة الإنصات ذلك بنسبة موافقة قدرت بـ 77.4%

- أظهرت الدراسة أن غالبية الباحثين يوافقون على أنهم يحرصون على تكوين علاقات جيدة مع زملاء العمل وذلك بنسبة موافقة إجمالية بلغت 97.6%.

- 95.2% من الباحثين لديهم علاقات طيبة مع المرضى والوفدين للمستشفى.

- يعتمد غالبية الباحثين على مواقع التواصل الإجتماعي لتوصيل المعلومة الصحية حول آخر مستجدات أزمة كورونا للمواطنين وذلك بنسبة موافقة إجمالية قدرت بـ 50%

- أظهرت الدراسة أن غالبية الباحثين يستخدمون الهاتف النقال للتواصل مع الموظفين والمتعاملين خارج المستشفى وداخله وذلك بنسبة 78.6%.

- أظهرت الدراسة أن الباحثين يعتمدون أسلوب فريق العمل في ممارستهم للعلاقات العامة في المستشفى وذلك بنسبة 79.8% .

- يتفق غالبية الباحثين على أنهم يتعاونون مع غيرهم من الموظفين والأطباء والمرضى بالمستشفى على خدمة المرضى وكل الوفدين للمستشفى بدون إستثناء، وذلك بنسبة موافقة قدرت بـ 92.9%.
- يتفق غالبية الباحثين على تقديم الشكوى إلى الإدارة في حال مواجهتهم مشاكل في العمل، وذلك بنسبة موافقة قدرت إجمالاً بـ 91.6%.
- يتفق جُل الباحثين على أن إدارة المستشفى تقوم بعقد إجتماعات من أجل تقييم آثار أزمة كورونا، وذلك بنسبة موافقة إجمالية قدرت بـ 70.2% .
- تعتمد إدارة مستشفى الشهيد محمد الشريفي على أسلوب الاجتماعات في إدارة مرحلة إستعادة النشاط، وذلك بنسبة موافقة قدرت بـ 70.2%.
- يتفق غالبية الباحثين على أن إدارة المستشفى تحرص على إتخاذ الإجراءات اللازمة لمواصلة ممارسة النشاطات الإعتيادية في المستشفى دون أي تأخير بعد أزمة كورونا وذلك بنسبة موافقة قدرت إجمالاً بـ 63.1%.
- بينت الدراسة أن غالبية الباحثين يوافقون على أن إدارة المستشفى تقوم بتحديد الإحتياجات اللازمة للمصالح الإدارية والطبية التي تأثرت بأزمة كورونا وإستعادة النشاط الإعتيادي وذلك بنسبة موافقة قدرت بـ 61.1%.
- أثبتت الدراسة أن إدارة المستشفى تعتمد على الحملات الإعلامية عبر مختلف الوسائل الإعلامية الجماهيرية من أجل إعلام المواطنين حول الأضرار التي تسببت فيها أزمة كورونا وطمأنة المواطنين بزوال الأزمة مع أهم الإرشادات والنصائح اللازمة التي تساهم في الإستفادة من الأزمة وإستعادة النشاط المعتاد وذلك بنسبة موافقة إجمالية قدرت بـ 70.2%.
- يتفق غالبية الباحثين على أن إدارة المستشفى تعتمد على خطوات مدروسة في إدارة مراحل ما بعد أزمة كورونا، وذلك بنسبة موافقة بلغت إجمالاً بـ 53.6%.
- يقوم غالبية الباحثين بمساعدة المرضى المتماثلين للشفاء بعد أزمة كورونا من أجل إستعادة ثقتهم النفسية وتجاوز صدمة المرض، وذلك بنسبة موافقة اجمالية بلغت 75%.
- أثبتت الدراسة أن غالبية الباحثين تمكنوا من أداء مهامهم في إدارة مرحلة إستعادة النشاط بعد إنتهاء أزمة كورونا، وذلك بنسبة موافقة إجمالية قدرت بـ 81%.

- أثبتت الدراسة أن مرحلة إستعادة النشاط موجودة ومفعلة في مستشفى الشهيد محمد الشريفى بالقرارة وذلك بمتوسط إجابات الباحثين حول مرحلة إستعادة النشاط قدره 3.69 والانحراف المعياري 0.77 وهو يقع في المجال المرتفع.
- يتفق غالبية الباحثين على أن إدارة المستشفى تقوم بتقييم خطط إدارة الأزمات السابقة بقصد تطويرها وتحسينها من أجل التعامل مع الأزمات المستقبلية وذلك بنسبة موافقة قدرت إجمالاً بـ 56.0%.
- أظهرت الدراسة أن غالبية الباحثين يوافقون على أن إدارة المستشفى تقوم بدمج الدروس المستفادة من النواقص والثغرات في خطط إدارة أزمة كورونا بدقة عالية في خطط الأزمات المستقبلية وذلك بنسبة موافقة إجمالية قدرت بـ 42.9%.
- أثبتت الدراسة أن إدارة المستشفى تعمل على الإستفادة من أساليب معالجة أزمة كورونا في مستشفيات أخرى في البلد أو دول أخرى ذات تجارب مشابهة بنسبة موافقة قدرت بـ 52.4%.
- يتفق غالبية الباحثين على أنه يتم إستخلاص الدروس والعبر من أزمة كورونا من أجل عدم تكرار نفس الأخطاء عند مواجهة أزمات مماثلة مستقبلاً،
- يوافق الباحثين على أنه يتم تعميم الدروس المستفادة من أزمة كورونا وذلك بغاية التعليم والتدريب ونشر الفائدة في مستشفى القرارة وذلك بنسبة موافقة إجمالية قدرت بـ 45.2%.
- أثبتت الدراسة أن غالبية الباحثين نجحوا في أداء مهامهم في إدارة مرحلة التعلم وإستخلاص العبر من أزمة كورونا، وذلك بنسبة موافقة إجمالية قدرت بـ 85.7%.
- أظهرت الدراسة أن مرحلة إستخلاص العبر والتعلم موجودة وغير مفعلة في مستشفى محمد الشريفى بالقرارة، وذلك بمتوسط إجابات الباحثين حول مرحلة إستخلاص العبر والتعلم 3.27 بإنحراف معياري قدره 0.99، وهو يقع في المجال المحايد.
- أظهرت الدراسة أن عامل المستوى الوظيفي لا يؤثر على مدى حرص الباحثين على تكوين علاقات جيدة مع زملاء العمل.
- بينت الدراسة أن الاختلاف في المستويات الوظيفية للباحثين لا يؤثر على جو التعاون وفريق العمل في المؤسسة محل الدراسة.

- أثبتت الدراسة أن كل الفئات الوظيفية للمبحوثين توافق بالأغلبية على أنها تمكنت من أداء مهامها في إدارة مرحلة إستعادة النشاط بعد إنتهاء أزمة كورونا
- بينت الدراسة أن كل المستويات الوظيفية للمبحوثين نجحت في أداء مهامها في إدارة مرحلة إستخلاص العبر والتعلم من أزمة كورونا، وهوما يفسر مدى نجاح المبحوثين في أداء وظائفهم كممارسي العلاقات العامة بالمستشفى.
- يتفق كلا الجنسين بالأغلبية على الإعتماد على مواقع التواصل الإجتماعي لتوصيل المعلومة الصحية حول آخر مستجدات أزمة كورونا للمواطنين
- أظهرت الدراسة أن أغلب المبحوثين من كلا الجنسين يوافقون أن لديهم علاقات طيبة مع المرضى والوافدين للمستشفى
- أظهرت الدراسة أن كل المبحوثين من كل الفئات العمرية بإستثناء مبحوثا واجدا فقط محايد، لديهم القدرة على التحدث مع الآخرين بإحترام وبشاشة دون أي تعصب.، وهوما يعني أن كل المبحوثين بمختلف فئاتهم العمرية يتصفون باللياقة الشخصية.
- يتفق غالبية المبحوثين من كل الفئات العمرية على أنهم تمكنوا من أداء مهامهم في إدارة مرحلة إستعادة النشاط بعد انتهاء أزمة كورونا،
- أظهرت الدراسة أن عامل الخبرة المهنية لا يؤثر على مدى نجاح المبحوثين في إدارة مرحلة إستخلاص العبر والتعلم بعد أزمة كورونا بمستشفى القرارة.
- بينت الدراسة أن عامل الخبرة لا يؤثر على روح الفريق الذي يعتمد المبحوثون في أداء وظيفتهم في إدارة مراحل ما بعد أزمة كورونا بمستشفى القرارة.
- أثبتت الدراسة أن عامل المستوى التعليمي ليس له تأثير على إكتساب مهارة الحوار لدى المبحوثين، وذلك راجع إلى أن من أهم أساسيات ممارسة العلاقات العامة القدرة على الحوار الهادىء مع الغير.

## 05 : إختبار ومناقشة فرضيات الدراسة على ضوء النتائج العامة

### 01-: إثبات أو نفي الفرضيات

من أجل إثبات أو نفي فرضيات الدراسة قمنا باختبار الفرضيات بإستخدام اختبار t student لعينة واحدة حيث تمت صياغة الفرضيات إحصائيا كما يلي :

- الفرضية الأولى :

- يمتلك ممارسو العلاقات العامة بالمؤسسة الإستشفائية الشهيد محمد الشريفي مهارات وصفات رجل العلاقات العامة ( قوة الشخصية، اللياقة، المرونة، الحديث، الإنصات، الحوار الهادئ، الشجاعة، الإقناع)

ونعبر عن هذه الفرضية إحصائيا بصياغة الفرضيتين التاليتين :

$H_0: p = 0$  أي: لا يمتلك ممارسو العلاقات العامة بالمؤسسة الإستشفائية الشهيد محمد الشريفي مهارات وصفات رجل العلاقات العامة ( قوة الشخصية، اللياقة، المرونة، الحديث، الإنصات، الحوار الهادئ، الشجاعة، الإقناع)

$H_1: p > 0$  أي : يمتلك ممارسو العلاقات العامة بالمؤسسة الإستشفائية الشهيد محمد الشريفي مهارات وصفات رجل العلاقات العامة ( قوة الشخصية، اللياقة، المرونة، الحديث، الإنصات، الحوار الهادئ، الشجاعة، الإقناع)

الفرضية الثانية : يتعاون ممارسو العلاقات العامة بالمؤسسة الإستشفائية الشهيد محمد الشريفي مع بعضهم على إدارة مراحل ما بعد أزمة كورونا

$H_0: p = 0$  أي : لا يتعاون ممارسو العلاقات العامة بالمؤسسة الإستشفائية الشهيد محمد الشريفي مع بعضهم على إدارة مراحل ما بعد أزمة كورونا .

$H_1: p > 0$  أي : يتعاون ممارسو العلاقات العامة بالمؤسسة الإستشفائية الشهيد محمد الشريفي مع بعضهم على إدارة مراحل ما بعد أزمة كورونا .

الفرضية الثالثة : تمكن ممارسو العلاقات العامة بمستشفى القرارة من إدارة مرحلتي ما بعد أزمة كورونا إستعادة النشاط وإستخلاص العبر والتعلم.

$H_0: p = 0$  أي لم يتمكن ممارسو العلاقات العامة بمستشفى القرارة من إدارة مرحلتي ما بعد أزمة كورونا إستعادة النشاط وإستخلاص العبر والتعلم.

$H_1: p > 0$  أي : تمكن ممارسو العلاقات العامة بمستشفى القرارة من إدارة مرحلتي ما بعد أزمة كورونا إستعادة النشاط وإستخلاص العبر والتعلم.

## الجدول رقم 58: يوضح نتائج اختبار فرضيات الدراسة باستخدام اختبار student

نتيجة الاختبار	مستوى المعنوية (مستوى الدلالة)	قيمة إحصائية الاختبارات	الخطأ المعياري	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	عدد افراد العينة	
مقبولة	0.00	27.60	0.04	0.41	4.26	84	الفرضية الاولى
مقبولة	0.00	23.98	0.04	0.43	4.12	84	الفرضية الثانية
مقبولة	0.00	5.23	0.08	0.81	3.46	84	الفرضية الثالثة

من إعداد الطالبين بناءً على مخرجات برنامج spss إصدار 22 ( أنظر الملحق رقم 11)

- نرفض الفرضية الصفرية في حالة ما إذا كانت مستوى الدلالة المعنوية المحسوبة اقل من 0.05.

من خلال النتائج المتحصل عليها من خلال الجدول المبين أعلاه توصلنا الى :

- قبول الفرضية البديلة الاولى : يمتلك ممارسو العلاقات العامة بالمؤسسة الإستشفائية الشهيد محمد الشريفي مهارات وصفات رجل العلاقات العامة ( قوة الشخصية، اللياقة، المرونة، الحديث، الإنصات، الحوار الهادئ، الشجاعة، الإقناع).

- قبول الفرضية البديلة الثانية : يتعاون ممارسو العلاقات العامة بالمؤسسة الإستشفائية الشهيد محمد الشريفي مع بعضهم على إدارة مراحل ما بعد أزمة كورونا .

- قبول الفرضية البديلة الثالثة : تمكن ممارسو العلاقات العامة بمستشفى القرارة من إدارة مرحلتي ما بعد أزمة كورونا إستعادة النشاط وإستخلاص العبر والتعلم.

02- مناقشة الفرضيات على ضوء نتائج الدراسة :

**الفرضية الأولى :** يمتلك ممارسو العلاقات العامة بالمؤسسة الإستشفائية الشهيد محمد الشريفي مهارات وصفات رجل العلاقات العامة ( قوة الشخصية، اللياقة، المرونة، الحديث، الإنصات، الحوار الهادئ، الشجاعة، الإقناع).

من خلال نتائج المتحصل عليها من المحور الأول للإستبيان توصل الباحثان الى أن ممارسي العلاقات العامة بالمؤسسة الإستشفائية محمد الشريفي بالقرارة يمتلكون العديد من الصفات والمهارات التي يجب أن تتوفر في ممارس العلاقات العامة الناجح، حيث أن المبحوثين يتصفون بقدر عال من الشجاعة، اللياقة، المرونة وقوة الشخصية، مع إكتسابهم لعدة مهارات تمثلت أهمها في القدرة على الإقناع والحوار الهادئ بالإضافة إلى مهارة الحديث والإستماع والإنصات.

**الفرضية الثانية** يتعاون ممارسو العلاقات العامة بالمؤسسة الإستشفائية الشهيد محمد الشريفي مع بعضهم على إدارة مراحل ما بعد أزمة كورونا .

من خلال النتائج المتحصل عليها من المحور الثاني للإستبيان والمقابلة توصل الباحثان إلى أن ممارسي العلاقات العامة يحرصون على تكوين علاقات جيدة مع زملائهم في العمل، حيث أثبتت الدراسة أن المبحوثين لديهم علاقات طيبة مع المرضى والوافدين على المستشفى، كما أنهم ينسقون مع بعضهم البعض في الوظائف التي تتطلب المشاركة، وكذا خدمة المرضى وكل الوافدين للمستشفى وبالتالي فإن المبحوثين يمارسون وظيفة العلاقات العامة بأسلوب فريق العمل.

**الفرضية الثالثة :** تمكن ممارسوا العلاقات العامة بمستشفى القرارة من إدارة مرحلتي ما بعد أزمة كورونا إستعادة النشاط وإستخلاص العبر والتعلم.

من خلال النتائج المتحصل عليها من المحورين الثالث والرابع للإستبيان توصل الباحثان إلى أن المبحوثين يسعون إلى إتخاذ كافة الإجراءات الأزمة من أجل ممارسة النشاطات الإعتيادية في المستشفى بعد إنتهاء أزمة كورونا مند ماي 2022، حيث أن إدارة المستشفى تعتمد على خطوات مدروسة في إدارة مراحل ما بعد أزمة كورونا كوفيد 19 ساهمت في تمكن المبحوثين من أداء مهامهم في إدارة مرحلة إستعادة النشاط، كما أن إعتقاد إدارة المستشفى بتقييم خطط إدارة الازمات السابقة بقصد تطويرها وتحسينها من أجل التعامل مع الأزمات المستقبلية والإستفادة من تجارب مستشفيات أخرى في مواجهة أزمة كورونا مع تعميم الدروس المستفادة من هذه الأزمة من خلال تدريب وتعليم المبحوثين على كيفية إدارة هذه الأزمات بمختلف مراحلها أدى في الأخير إلى نجاح المبحوثين في أداء مهامهم في إدارة المرحلة الأخيرة من مراحل ما بعد أزمة كورونا كوفيد19.

الخاتمة

### خاتمة

إن إدارة مراحل ما بعد الأزمات في المستشفيات تتطلب القدر الكبير من الإهتمام من طرف القائمين على إدارة هذه المؤسسات الصحية، حيث أن إدارة مراحل ما بعد الأزمة لا تقل أهمية عن إدارة الأزمة نفسها منذ نشأتها إلى غاية زوالها.

وقد حاولنا من خلال هذه الدراسة تسليط الضوء على دور ممارسي العلاقات العامة في إدارة مراحل ما بعد أزمة كورونا كوفيد 19 بالمؤسسة الإستشفائية - الشهيد محمد شريفي بالقرارة، وذلك بهدف الإجابة عن الإشكالية الرئيسية : ما هو دور ممارسي العلاقات العامة بالمؤسسة العمومية الاستشفائية - الشهيد محمد شريفي في إدارة مراحل ما بعد أزمة كورونا؟، وتساؤلاتها الفرعية وكذا فرضيات الدراسة، حيث أثبتت الدراسة أن لممارسي العلاقات العامة بمستشفى القرارة دورا فعالا في إدارة مراحل ما بعد أزمة كورونا وذلك بفضل أسلوب فريق العمل وكذا حرص إدارة المؤسسة على توفير كل متطلبات إدارة الأزمات من وسائل إتصالية حديثة ودعم للأطباء والمستخدمين الشبه طبيين والإداريين من أجل إستعادة النشاط المعتاد لوظائفهم بالإضافة إلى استخلاص العبر والتعلم من الأخطاء السابقة في حال مواجهة أزمات أخرى مستقبلا وتتمثل أهم النتائج التي توصلت إليها دراستنا في :

- يمتلك ممارسي العلاقات العامة بالمؤسسة الإستشفائية - الشهيد محمد الشريفي صفات ممارس العلاقات العامة (الشجاعة، اللياقة، المرونة وقوة الشخصية، مع إكتسابهم لعدة مهارات تمثلت أهمها في القدرة على الإقناع والحوار الهادىء بالإضافة إلى مهارة الحديث والإستماع والانصات.

- يحرص المبحوثون على تكوين علاقات جيدة مع زملائهم في العمل، حيث أظهرت الدراسة أن أفراد عينة الدراسة لديهم علاقات طيبة مع المرضى والوافدين على المستشفى، كما أنهم ينسقون مع بعضهم البعض في الوظائف التي تتطلب المشاركة، وكذا خدمة المرضى وبالتالي فإن المبحوثين يمارسون وظيفة العلاقات العامة بأسلوب فريق العمل .

- أثبتت الدراسة أن المبحوثين يسعون إلى إتخاذ كافة الإجراءات اللازمة من أجل ممارسة النشاطات الإعتيادية في المستشفى بعد إنتهاء أزمة كورونا منذ ماي 2022، حيث أن إدارة المستشفى تعتمد على خطوات مدروسة في إدارة مراحل ما بعد أزمة كورونا كوفيد 19 ساهمت في تمكن المبحوثين من أداء مهامهم في إدارة مرحلة إستعادة النشاط .

- بينت الدراسة أن إعتقاد إدارة المستشفى بتقييم خطط إدارة الأزمات السابقة بقصد تطويرها وتحسينها من أجل التعامل مع الأزمات المستقبلية والإستفادة من تجارب مستشفيات أخرى في مواجهة أزمة كورونا مع تعميم

## خاتمة

---

الدرس المستفادة من هذه الأزمة من خلال تدريب وتعليم المبحوثين على كيفية إدارة هذه الأزمات بمختلف مراحلها أدى في الأخير إلى نجاح المبحوثين في أداء مهامهم في إدارة مرحلة إستخلاص العبر والتعلم

المراجع باللغة العربية :

1- الكتب :

- 01- بن مرسللي أحمد، **مناهج البحث العلمي في علوم الاعلام والاتصال**، ديوان المطبوعات الجامعية، ط4، الجزائر، 2010 .
- 02 - جرادات عبد الناصر أحمد، هاتف الشامي لبنان: **أسس العلاقات العامة بين النظرية والتطبيق**، دار الباروزي، عمان، الاردن، 2009.
- 03 - حسين الحفاجي محمد جاسم: **روسيا ولعبة الهيمنة على الطاقة - رؤية في الادوار والاستراتيجيات**، دار أمجد، عمان، 2018.
- 04 - حيندلي عبد الناصر، **تقنيات ومناهج البحث في العلوم السياسية والإجتماعية**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2005.
- 05 - الديلمي حميد جاعد محسن، اللافي إدريس عبد القادر، **أساسيات البحث العلمي في الدراسات الإعلامية**، منشورات جامعة قار يونس، ط 1، بنغازي، ليبيا، 2008.
- 06 - رضا حمدي هاشم: **إدارة العلاقات العامة والبروتوكولات**، دار الراية، عمان، الأردن، 2011.
- 07 - رشوان أحمد حسين عبد الحميد: **العلاقات العامة والإعلام من منظور علم الاجتماع**، المكتب الجامعي الحديث، ط6، الاسكندرية، مصر، 2013.
- 08 - عبيدات محمد وآخرون، **منهجية البحث العلمي القواعد والمراحل والتطبيقات**، وائل للنشر، ط2، عمان الأردن 1999.
- 09 - - عبيدات ذوقان وآخرون، **البحث العلمي مفهومه أدواته وأساليبه**، دار الفكر. الأردن،
- 10 - عبد الوهاب محمد السيد السعيد، **استراتيجيات إدارة الازمات والكوارث**، - دور العلاقات العامة، دار العلوم، القاهرة، مصر، 2006.
- 11 - علي المحمودي محمد سرحان: **مناهج البحث العلمي** ، دار الكتب، ط3، صنعاء، الجمهورية اليمنية، 2019.

- 12 - كرو العزاوي رحيم يونس: مقدمة في منهج البحث العلمي، دار دجلة، عمان، 2008.
- 13 - محمد رحال منال: العلاقات العامة من منطلق نظري وعملي، أجد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 1984.
- 14- مكايي حسن عماد، حسين السيد ليلي: الاتصال ونظرياته المعاصرة، دار المصرية اللبنانية، القاهرة مصر، 1998.
- 15 - المساعدة ماجد عبد المهدي: إدارة الازمات (المداخل - المفاهيم - العمليات )، دار الثقافة، عمان، الأردن، 2012.
- المقالات :
- 01 - أبو عمرة إلهام: دور إتصال الأزمات في مواجهة الأزمة الصحية العالمية كورونا كوفيد 19، مجلة نوميروس الاكاديمية، المجلد 03، العدد 01، جامعة الجزائر، 2022.
- 02 - بالأطرش حورية، مسروق فاطمة : إدارة الأزمات في المستشفى محمد بوضياف في ظل جائحة كورونا - دراسة ميدانية لعينة من الإداريين، الأطباء والمرضين، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية abpr، المجلد 09، العدد 02، 2020.
- 03 - خويلد أسماء: العينة في البحوث الإنسانية، مجلة المداد، المجلد 03، العدد 02، جامعة زيان عاشور، الجلفة، 2015،
- 04- الشهري فيصل علي فايز : دور العلاقات العامة في إدارة أزمة كورونا في المملكة العربية السعودية (نماذج تطبيقية)، مجلة الآداب، كلية الآداب، جامعة الزمار، اليمن 2022.
- 05 - العيساوي نجم : أخلاقيات ممارسي العلاقات العامة في الجامعات العربية، المجلة الدولية للإتصال الإجتماعي، المجلد 05، العدد 03، جامعة بن باديس، الجزائر، 2018.
- 06 - عبد العزيز منى، حسن زكريا: دور ممارسي العلاقات العامة بالمستشفيات الجامعية المصرية في إدارة مراحل أزمة جائحة كورونا، مجلة العلوم الاقتصادية والادارية والقانونية، المجلد 5، العدد 7، جامعة الازهر، مصر، 2021.
- 07 - محمودي محمد بشير : إتجاهات أخلاقيات المهنة لدى ممارسي وظيفة العلاقات العامة بالمنظمة، مجلة قيس للدراسات الإنسانية والإجتماعية، المجلد 06، العدد 02، 2022

- الرسائل والأطروحات :

- 01 - بللول نورة، عشيش أمال : دور العلاقات العامة في التعامل مع الأزمات، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال، تخصص اتصال وعلاقات عامة، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر، 2015.
- 02 - بلعسل رايح : دور العلاقات العامة في إدارة الأزمات - دراسة ميدانية في مركز البريد لولاية تيارت- نموذج أزمة السيولة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال، تخصص اتصال، جامعة ابن خلدون، تيارت 2021.
- 03 - فوجيل نصيرة : دور العلاقات العامة في تعزيز المهارات الإتصالية للموظفين داخل المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، دراسة ميدانية بمؤسسة إتصالات الجزائر - فرع أم البواقي، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال، تخصص إتصال وعلاقات عامة، أم البواقي، 2017.
- 04 - كموش مراد: العلاقات العامة وإدارة الأزمة - دراسة تجربة شركة الخطوط الجوية الجزائرية كنموذج، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام والإتصال، جامعة يوسف بن خدة، الجزائر، 2008.
- 05 - محمد مصطفى نihal نبيل: العلاقات العامة في المنظمات الصحية ودورها في إدارة الازمات في ظل ازمة تفشي فيروس كورونا، كلية التجارة، جامعة جنوب الوادي، مصر، 2020.
- المقابلات الشخصية :

01 - كشيده مصطفى : رئيس مصلحة الموارد البشرية بالمؤسسة الإستشفائية- الشهيد محمد شريفي ، 10/05/2023.

المراجع الأجنبية :

01 - Benfante, Hervé : **L'impact du coronavirus sur le secteur de l'aide et de la protection de la jeunesse : le vécu des professionnels**, Mémoire présenté par Hervé Benfante en vue de l'obtention du grade de Master en Sciences Psychologiques, Faculté de Psychologie, Logopédie et Sciences de l'Éducation, université lége ,2021.

02- Christine Therrien-Marie : **GESTION DE CRISE** , le dictionnaire encyclopédique de l'administration publique, École nationale d'administration publique, Canada,2012.

**03- sauvé Matthieu : RÔLE DES RELATIONS PUBLIQUES DANS LA RELATIOI'J ENTRE LES ORGANISATIONS ET LEURS**, dans un contexte nord – américain , mémoire présenté comme exigence par tielle de la maitrise en communication, Université du québec , montréal, canada,2010.

## قائمة الملاحق

الملحق رقم : 01 : الإستبيان.

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة غرداية



كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم علوم الإعلام والاتصال

إستمارة إستبيان حول موضوع :

دور ممارسي العلاقات العامة بالمستشفيات الجزائرية في إدارة مراحل ما بعد أزمة جائحة فيروس

كورونا

دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية - الشهيد محمد شريفي

يشرفنا أن نضع بين أيديكم هذه الإستمارة راجين منكم التعاون بغرض إفادتنا في جمع البيانات ذات الصلة  
ببحثنا، كما نحيطكم علما بأن هذه المعلومات التي تدلون بها لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي مع المحافظة  
على سريتها.

ملاحظة هامة :

يرجى قراءة جميع العبارات ووضع علامة (X) في الخانة المناسبة

إعداد الطالبين :

- الحاج موسى سليمان

- محمد النذير بن قريد

إشراف الاستاذ

- أبي إسماعيل قاسم.

## قائمة الملاحق

الموسم الدراسي: 2023/2022.

البيانات الشخصية :

1. الجنس :  ذكر  أنثى

2. العمر :

أقل من 25  25 - 30  31 - 36  37 فما فوق

3. المؤهل العلمي :

تقني سامي  التدرج ليسانس/ماجستير  ما بعد التدرج   
شهادة تمريض  دكتوراه في الطب

4. الخبرة :

أقل من 5 سنوات  5 - 10 سنوات  11 - 15 سنة  أكثر من 15 سنة

5. المستوى الوظيفي :  إداري  طبيب  مستخدم شبه طبي

المحور الأول : صفات ومهارات ممارسي العلاقات العامة في المؤسسة العمومية الاستشفائية - الشهيد محمد شريف.

الرقم	البند	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق
01	تملك القدرة على التأثير في الآخرين لكسب ودهم ورضاهم					

## قائمة الملاحق

					02	لديك القدرة على التحدث مع الآخرين بإحترام وبشاشة دون أي تعصب.
					03	تتصف بشجاعة تمكنك من عرض آرائك وإقتراحاتك والدفاع عن وجهة نظرك أمام الإدارة.
					04	تستطيع التعامل مع المواقف المختلفة بأدوار مختلفة تمكنك من التأقلم مع طبيعة الموقف
					05	تملك القدرة على الحوار الهادىء والتفاهم يساعدك على الإندماج مع غيرك في حديث حول موضوع معين.
					06	تملك القدرة على الإقناع والتأثير على الآخرين وتحليل وجهة النظر المعروضة عليك قبل تقديم أفكارك. /
					07	أثناء حديثك مع الآخرين تراعي الفروق الفردية بينهم وإختيار المكان والوقت المناسب للحديث معهم.
					08	تستمع أثناء الحوار الى الطرف الاخر جيدا لمحاولة فهمه وإستيعاب ما يقوله وعدم مقاطعته.مهارة

### المحور الثاني: واقع ممارسة العلاقات العامة بالمؤسسة العمومية الاستشفائية - الشهيد محمد شريفى

الرقم	البند	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
01	تحرص على تكوين علاقات جيدة مع زملاء العمل					
02	لديك علاقات طيبة مع المرضى والوافدين الى المستشفى					
03	تعتمد على مواقع التواصل الإجتماعي لتوصيل المعلومة الصحية حول اخر مستجدات أزمة كورونا للمواطنين.					
04	تستخدم الهاتف النقال للتواصل مع الموظفين والمتعاملين خارج المستشفى وداخله.					
05	تنسق مع غيرك من العاملين عند القيام بمختلف الوظائف التي تتطلب المشاركة في العمل.					
06	تتعاون مع غيرك من الموظفين والأطباء والمرضى بالمستشفى على خدمة المرضى وكل الوافدين للمستشفى بدون استثناء.					

## قائمة الملاحق

						تقوم بتقديم الشكوى الى الإدارة في حال مواجهتك مشاكل في العمل	07
--	--	--	--	--	--	--	----

**المحور الثالث: دور ممارسي العلاقات العامة بالمؤسسة العمومية الاستشفائية - الشهيد محمد شريفي. في إدارة مرحلة استعادة النشاط.**

الرقم	البند	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
01	تقوم إدارة المستشفى بعقد اجتماعات لتقييم اثار أزمة كورونا.					
02	تحرص إدارة المستشفى بعد أزمة كورونا على إتخاذ الإجراءات اللازمة لمواصلة ممارسة النشاطات الاعتيادية في المستشفى دون أي تأخير					
03	تقوم إدارة المستشفى بتحديد الإحتياجات اللازمة للمصالح الإدارية والطبية التي تأثرت بأزمة كورونا وإستعادة النشاط الاعتيادي					
04	تبادر إدارة المستشفى بعمل حملات إعلامية مناسبة لجمهور المواطنين ببلدية القرارة ووسائل الاعلام حول الأضرار التي سببتها أزمة كورونا وكيف تم التعامل معها.					
05	تعتمد إدارة المستشفى على خطوات مدروسة في إدارة مراحل ما بعد أزمة كورونا .					
06	تقوم بمساعدة المرضى المتماثلين للشفاء بعد أزمة كورونا من أجل استعادة ثقتهم النفسية وتجاوز صدمة المرض.					
07	تمكنت من أداء مهامك في إدارة مرحلة إستعادة النشاط بعد انتهاء أزمة كورونا.					

المحور الرابع: دور ممارسي العلاقات العامة بالمؤسسة العمومية الاستشفائية - الشهيد محمد شريفي في إدارة مرحلة استخلاص العبر والتعلم.

الرقم	البند	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
01	تقوم إدارة المستشفى بتقييم خطط إدارة الأزمات السابقة بقصد تطويرها وتحسينها من أجل التعامل مع الأزمات المستقبلية					
02	تقوم إدارة المستشفى بدمج الدروس المستفادة من النواقص والثغرات في خطط إدارة أزمة كورونا بدقة عالية في خطط الأزمات المستقبلية					
03	تستخلص إدارة المستشفى بصورة فعالة الدروس والعبر من أزمة كورونا في محاولة الإستفادة منها مستقبلا					
04	تعمل إدارة المستشفى على الإستفادة من أساليب معالجة أزمة كورونا في مستشفيات أخرى في البلد أو دول أخرى ذات تجارب مشابهة.					
05	يتم إستخلاص الدروس والعبر من أزمة كورونا من أجل عدم تكرار نفس الأخطاء عند مواجهة أزمات مماثلة مستقبلا.					
06	يتم تعميم الدروس المستفادة من أزمة كورونا وذلك بغاية التعليم والتدريب ونشر الفائدة.					
07	يتم التركيز على مراجعة كافة الإجراءات المتعلقة بالمستشفى خلال مختلف مراحل أزمة كورونا وتقييمها.					
08	نجحت في أداء مهامك في إدارة مرحلة استخلاص العبر					

						والتعلم من أزمة كورونا.
--	--	--	--	--	--	-------------------------

الملحق رقم 02 : أسئلة المقابلة

السؤال الاول : هل تحتوي مؤسستكم على مصلحة خاصة بالعلاقات العامة أولديكم موظف مكلف بالعلاقات العامة ؟

السؤال الثاني : ماهي الوسائل الإتصالية التي تعتمدھا إدارة مستشفى الشهيد محمد الشريفي في تسيير العمليات الإتصالية داخل المؤسسة وخارجه ؟

السؤال الثالث : ما هو تاريخ نهاية أزمة كورونا وبداية مراحل ما بعد الأزمة بالنسبة لكم ؟

السؤال الرابع : ماهي الصعوبات التي واجهت الإداريين والطاقم الطبي بالمستشفى في إدارة مراحل ما بعد أزمة كورونا ؟.

الملحق رقم 03: مخرجات برنامج spss إصدار 22 لحساب معامل الثبات ألفا كرونباخ

أ - كل محاور الإستبيان :

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,899	30

ب - المحور الأول :

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,790	8

ج - المحور الثاني :

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,604	7

د - المحور الثالث :

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,885	7

و- المحور الرابع :

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,920	8

الملحق رقم : 04 مخرجات برنامج spss إصدار 22 لحساب المتغيرات الشخصية.

أ- الجنس :

الجنس

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide ذكر	45	53,6	53,6	53,6
أنثى	39	46,4	46,4	100,0
Total	84	100,0	100,0	

ب -

العمر :

العمر

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide سنة من أقل 25	4	4,8	4,8	4,8
سنة الى 30 من 25	32	38,1	38,1	42,9
سنة الى 36 من 31	15	17,9	17,9	60,7
فوق فما سنة من 37	33	39,3	39,3	100,0
Total	84	100,0	100,0	

ج - المؤهل العلمي.

المؤهل العلمي

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide سامي نقى	13	15,5	15,5	15,5
الدرجة	19	22,6	22,6	38,1
تدريب شهادة	34	40,5	40,5	78,6
الطب في دكتوراه	18	21,4	21,4	100,0
Total	84	100,0	100,0	

و- الخبرة المهنية :

الخبرة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide سنوات 5 من أقل	11	13,1	13,1	13,1
سنوات الى 10 من 5	24	28,6	28,6	41,7
سنة الى 15 من 11	18	21,4	21,4	63,1
سنة من 15 أكثر	31	36,9	36,9	100,0
Total	84	100,0	100,0	

د - المستوى الوظيفي :

المستوى الوظيفي

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide إداري	21	25,0	25,0	25,0
طبيب	18	21,4	21,4	46,4
طبي شبه مستخدم	45	53,6	53,6	100,0
Total	84	100,0	100,0	

الملحق رقم : 05 : مخرجات برنامج spss إصدار 22 لحساب المحور الاول:

تملك القدرة على التأخر في الاخرين لكسب ودهم ورضاهم

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide بسدة موافق غير	2	2,4	2,4	2,4
موافق غير	4	4,8	4,8	7,1
محايد	3	3,6	3,6	10,7
موافق	36	42,9	42,9	53,6
بسدة موافق	39	46,4	46,4	100,0
Total	84	100,0	100,0	

لديك القدرة على التحدث مع الاخرين بإحترام وبشاشة دون أي تعصب.

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide محايد	1	1,2	1,2	1,2
موافق	41	48,8	48,8	50,0
بسدة موافق	42	50,0	50,0	100,0
Total	84	100,0	100,0	

نتصف بشجاعة تمكنك من عرض آرائك وإقتراحاتك والدفاع عن وجهة نظرك أمام الإدارة.

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide محايد	2	2,4	2,4	2,4
موافق	48	57,1	57,1	59,5
بسدة موافق	34	40,5	40,5	100,0
Total	84	100,0	100,0	

نستطيع التعامل مع المواقف المختلفة بأدوار مختلفة تمكنك من التأقلم مع طبيعة الموقف

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide محايد	14	16,7	16,7	16,7
موافق	40	47,6	47,6	64,3
بسدة موافق	30	35,7	35,7	100,0
Total	84	100,0	100,0	

## قائمة الملاحق

تملك القدرة على الحوار الهادىء والتفاهم يساعدك على الإندماج مع غيرك في حديث حول موضوع معين.

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide محايد	4	4,8	4,8	4,8
موافق	54	64,3	64,3	69,0
بشدة موافق	26	31,0	31,0	100,0
Total	84	100,0	100,0	

تملك القدرة على الإقناع والتأثير على الآخرين وتحليل وجهة النظر المعروضة عليك قبل تقديم أفكارك.

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide محايد	8	9,5	9,5	9,5
موافق	47	56,0	56,0	65,5
بشدة موافق	29	34,5	34,5	100,0
Total	84	100,0	100,0	

أثناء حديثك مع الآخرين تراعي الفروق الفردية بينهم وإختيار المكان والوقت المناسب للحديث معهم.

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide موافق غير	1	1,2	1,2	1,2
محايد	20	23,8	23,8	25,0
موافق	41	48,8	48,8	73,8
بشدة موافق	22	26,2	26,2	100,0
Total	84	100,0	100,0	

تستمع أثناء الحوار الى الطرف الاخر جيدا لمحاولة فهمه وإستيعاب ما يقوله وعدم مقاطعته.

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide محايد	19	22,6	22,6	22,6
موافق	42	50,0	50,0	72,6
بشدة موافق	23	27,4	27,4	100,0
Total	84	100,0	100,0	

الملحق رقم - 06 : مخرجات برنامج spss إصدار 22 لحساب المحور الثاني :

نحرص على تكوين علاقات جيدة مع زملاء العمل

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide محايد	2	2,4	2,4	2,4
موافق	37	44,0	44,0	46,4
بشدة موافق	45	53,6	53,6	100,0
Total	84	100,0	100,0	

## قائمة الملاحق

لديك علاقات طيبة مع المرضى والوافدين الى المستشفى

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide محايد	4	4,8	4,8	4,8
موافق	39	46,4	46,4	51,2
بشدة موافق	41	48,8	48,8	100,0
Total	84	100,0	100,0	

تعتمد على مواقع التواصل الاجتماعي لتوصيل المعلومة الصحية حول اخر مستجدات أزمة كورونا للمواطنين.

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide بشدة موافق غير	4	4,8	4,8	4,8
موافق غير	9	10,7	10,7	15,5
محايد	29	34,5	34,5	50,0
موافق	36	42,9	42,9	92,9
بشدة موافق	6	7,1	7,1	100,0
Total	84	100,0	100,0	

نستخدم الهاتف النقال للتواصل مع الموظفين والمتعاملين خارج المستشفى وداخله.

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide بشدة موافق غير	4	4,8	4,8	4,8
موافق غير	4	4,8	4,8	9,5
محايد	10	11,9	11,9	21,4
موافق	41	48,8	48,8	70,2
بشدة موافق	25	29,8	29,8	100,0
Total	84	100,0	100,0	

تنسق مع غيرك من العاملين عند القيام بمختلف الوظائف التي تتطلب المشاركة في العمل.

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide موافق غير	5	6,0	6,0	6,0
محايد	12	14,3	14,3	20,2
موافق	46	54,8	54,8	75,0
بشدة موافق	21	25,0	25,0	100,0
Total	84	100,0	100,0	

## قائمة الملاحق

تعاون مع غيرك من الموظفين والأطباء والمرضى بالمستشفى على خدمة المرضى وكل الوافدين للمستشفى بدون استثناء.

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide موافق غير	4	4,8	4,8	4,8
محايد	2	2,4	2,4	7,1
موافق	43	51,2	51,2	58,3
بشدة موافق	35	41,7	41,7	100,0
Total	84	100,0	100,0	

تقوم بتقديم الشكوى الى الإدارة في حال مواجهتك مشاكل في العمل

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide بشدة موافق غير	1	1,2	1,2	1,2
موافق غير	2	2,4	2,4	3,6
محايد	4	4,8	4,8	8,3
موافق	38	45,2	45,2	53,6
بشدة موافق	39	46,4	46,4	100,0
Total	84	100,0	100,0	

الملحق رقم : 07 : مخرجات برنامج spss إصدار 22 لحساب المحور الثالث.

تقوم إدارة المستشفى بعد اجتماعات لتقييم اثار أزمة كورونا.

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide بشدة موافق غير	1	1,2	1,2	1,2
موافق غير	10	11,9	11,9	13,1
محايد	14	16,7	16,7	29,8
موافق	41	48,8	48,8	78,6
بشدة موافق	18	21,4	21,4	100,0
Total	84	100,0	100,0	

تحرص إدارة المستشفى بعد أزمة كورونا على إتخاذ الإجراءات اللازمة لمواصلة ممارسة النشاطات الاعتيادية في المستشفى دون أي تأخير

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide بشدة موافق غير	4	4,8	4,8	4,8
موافق غير	8	9,5	9,5	14,3
محايد	19	22,6	22,6	36,9
موافق	42	50,0	50,0	86,9
بشدة موافق	11	13,1	13,1	100,0
Total	84	100,0	100,0	

## قائمة الملاحق

تقوم إدارة المستشفى بتحديد الإحتياجات الازمة للمصالح الإدارية والطبية التي تأثرت بأزمة كورونا وإستعادة النشاط الإعتيادي

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة موافق غير	1	1,2	1,2
	موافق غير	9	10,7	11,9
	محايد	16	19,0	31,0
	موافق	44	52,4	83,3
	بشدة موافق	14	16,7	100,0
	Total	84	100,0	100,0

### c4

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة موافق غير	4	4,8	4,8
	موافق غير	14	16,7	21,4
	محايد	7	8,3	29,8
	موافق	51	60,7	90,5
	بشدة موافق	8	9,5	100,0
	Total	84	100,0	100,0

تعتمد إدارة المستشفى على خطوات مدروسة في إدارة مراحل ما بعد أزمة كورونا .

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة موافق غير	9	10,7	10,7
	موافق غير	12	14,3	25,0
	محايد	18	21,4	46,4
	موافق	33	39,3	85,7
	بشدة موافق	12	14,3	100,0
	Total	84	100,0	100,0

تقوم بمساعدة المرضى المتماثلين للشفاء بعد أزمة كورونا من أجل استعادة ثقتهم النفسية وتجاوز صدمة المرض .

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة موافق غير	5	6,0	6,0
	موافق غير	5	6,0	11,9
	محايد	11	13,1	25,0
	موافق	46	54,8	79,8
	بشدة موافق	17	20,2	100,0
	Total	84	100,0	100,0

## قائمة الملاحق

تمكنت من أداء مهامك في إدارة مرحلة إستعادة النشاط بعد انتهاء أزمة كورونا

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة موافق غير	1	1,2	1,2
	موافق غير	4	4,8	6,0
	محايد	11	13,1	19,0
	موافق	35	41,7	60,7
	بشدة موافق	33	39,3	100,0
Total		84	100,0	100,0

الملحق رقم : 08 : مخرجات برنامج spss إصدار 22 لحساب المحور الرابع:

تقوم إدارة المستشفى بتقييم خطط إدارة الأزمات السابقة بقصد تطويرها وتحسينها من أجل التعامل مع الازمات المستقبلية

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة موافق غير	6	7,1	7,1
	موافق غير	9	10,7	17,9
	محايد	22	26,2	44,0
	موافق	32	38,1	82,1
	بشدة موافق	15	17,9	100,0
Total		84	100,0	100,0

تقوم إدارة المستشفى بدمج الدروس المستفادة من النواقص والثغرات في خطط إدارة أزمة كورونا بدقة عالية في خطط الازمات المستقبلية

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة موافق غير	19	22,6	22,6
	موافق غير	11	13,1	35,7
	محايد	18	21,4	57,1
	موافق	26	31,0	88,1
	بشدة موافق	10	11,9	100,0
Total		84	100,0	100,0

## قائمة الملاحق

تستخلص إدارة المستشفى بصورة فعالة الدروس والعبر من أزمة كورونا في محاولة الإستفادة منها مستقبلا

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة موافق غير	19	22,6	22,6
	موافق غير	10	11,9	34,5
	محايد	22	26,2	60,7
	موافق	23	27,4	88,1
	بشدة موافق	10	11,9	100,0
Total		84	100,0	100,0

تعمل إدارة المستشفى على الإستفادة من أساليب معالجة أزمة كورونا في مستشفيات أخرى في البلد أو دول أخرى ذات تجارب مشابهة.

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة موافق غير	12	14,3	14,3
	موافق غير	10	11,9	26,2
	محايد	18	21,4	47,6
	موافق	33	39,3	86,9
	بشدة موافق	11	13,1	100,0
Total		84	100,0	100,0

يتم إستخلاص الدروس والعبر من أزمة كورونا من أجل عدم تكرار نفس الأخطاء عند مواجهة أزمات مماثلة مستقبلا.

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة موافق غير	18	21,4	21,4
	موافق غير	8	9,5	31,0
	محايد	16	19,0	50,0
	موافق	28	33,3	83,3
	بشدة موافق	14	16,7	100,0
Total		84	100,0	100,0

يتم تعميم الدروس المستفادة من أزمة كورونا وذلك بغاية التطعيم والتدريب ونشر الفائدة.

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة موافق غير	16	19,0	19,0
	موافق غير	10	11,9	31,0
	محايد	20	23,8	54,8
	موافق	29	34,5	89,3
	بشدة موافق	9	10,7	100,0
Total		84	100,0	100,0

## قائمة الملاحق

يتم التركيز على مراجعة كافة الإجراءات المنطوقة بالمستشفى خلال مختلف مراحل أزمة كورونا وتقييمها.

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة موافق غير	12	14,3	14,3
	موافق غير	8	9,5	23,8
	محايد	24	28,6	52,4
	موافق	30	35,7	88,1
	بشدة موافق	10	11,9	100,0
Total		84	100,0	100,0

نجحت في أداء مهامك في إدارة مرحلة استخلاص العبر والتعلم من أزمة كورونا.

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة موافق غير	2	2,4	2,4
	موافق غير	3	3,6	6,0
	محايد	7	8,3	14,3
	موافق	42	50,0	64,3
	بشدة موافق	30	35,7	100,0
Total		84	100,0	100,0

الملحق رقم : 09 : مخرجات برنامج spss إصدار 22 لحساب علاقة المتغيرات الشخصية مع أهم عبارات الإستبيان.

المستوى الوظيفي \* تحرص على تكوين علاقات جيدة مع زملاء العمل

		العمل زملاء مع جيدة علاقات تكوين على تحرص			Total	
		محايد	موافق	بشدة موافق		
الوظيفي المستوى	إداري	Effectif	1	7	13	21
		% du total	1,2%	8,3%	15,5%	25,0%
	طبيب	Effectif	0	8	10	18
		% du total	0,0%	9,5%	11,9%	21,4%
	طبي شبه مستخدم	Effectif	1	22	22	45
		% du total	1,2%	26,2%	26,2%	53,6%
Total		Effectif	2	37	45	84
		% du total	2,4%	44,0%	53,6%	100,0%

## قائمة الملاحق

المستوى الوظيفي \* تتسق مع غيرك من العاملين عند القيام بمختلف الوظائف التي تتطلب المشاركة في العمل Tableau croisé

المستوى الوظيفي	إداري	Effectif	العمل في المشاركة تتطلب التي الوظائف مختلف القيام عند العاملين من غيرك مع تتسق				Total
			موافق غير	محايد	موافق	بشدة موافق	
إداري	Effectif		2	4	8	7	21
	% du total		2,4%	4,8%	9,5%	8,3%	25,0%
طبيب	Effectif		0	3	13	2	18
	% du total		0,0%	3,6%	15,5%	2,4%	21,4%
طبي سته مستخدم	Effectif		3	5	25	12	45
	% du total		3,6%	6,0%	29,8%	14,3%	53,6%
Total	Effectif		5	12	46	21	84
	% du total		6,0%	14,3%	54,8%	25,0%	100,0%

المستوى الوظيفي \* تقوم بمساعدة المرضى المتماثلين للشفاء بعد أزمة كورونا من أجل استعادة تفهم النفسية وتجاوز صدمة المرض Tableau croisé

المستوى الوظيفي	إداري	Effectif	المرضى صدمة وتجاوز النفسية تفهم استعادة أجل من كورونا أزمة بعد الشفاء المتماثلين المرضى بمساعدة تقوم				Total	
			بشدة موافق غير	موافق غير	محايد	موافق		بشدة موافق
إداري	Effectif		2	1	3	8	7	21
	% du total		2,4%	1,2%	3,6%	9,5%	8,3%	25,0%
طبيب	Effectif		1	1	3	12	1	18
	% du total		1,2%	1,2%	3,6%	14,3%	1,2%	21,4%
طبي سته مستخدم	Effectif		2	3	5	26	9	45
	% du total		2,4%	3,6%	6,0%	31,0%	10,7%	53,6%
Total	Effectif		5	5	11	46	17	84
	% du total		6,0%	6,0%	13,1%	54,8%	20,2%	100,0%

المستوى الوظيفي \* تمكنت من أداء مهامك في إدارة مرحلة إستعادة النشاط بعد انتهاء أزمة كورونا Tableau croisé

المستوى الوظيفي	إداري	Effectif	كورونا أزمة انتهاء بعد النشاط إستعادة مرحلة إدارة في مهامك أداء من تمكنت				Total	
			بشدة موافق غير	موافق غير	محايد	موافق		بشدة موافق
إداري	Effectif		1	0	3	6	11	21
	% du total		1,2%	0,0%	3,6%	7,1%	13,1%	25,0%
طبيب	Effectif		0	1	2	12	3	18
	% du total		0,0%	1,2%	2,4%	14,3%	3,6%	21,4%
طبي سته مستخدم	Effectif		0	3	6	17	19	45
	% du total		0,0%	3,6%	7,1%	20,2%	22,6%	53,6%
Total	Effectif		1	4	11	35	33	84
	% du total		1,2%	4,8%	13,1%	41,7%	39,3%	100,0%

الجنس \* تعتمد على مواقع التواصل الاجتماعي لتوصيل المعلومة الصحيحة حول اخر مستجدات أزمة كورونا للمواطنين Tableau croisé

الجنس	ذكر	Effectif	للمواطنين كورونا أزمة مستجدات اخر حول الصحيحة المعلومة لتوصيل الاجتماعي التواصل مواقع على تعتمد				Total	
			بشدة موافق غير	موافق غير	محايد	موافق		بشدة موافق
ذكر	Effectif		3	6	12	23	1	45
	% du total		3,6%	7,1%	14,3%	27,4%	1,2%	53,6%
أنثى	Effectif		1	3	17	13	5	39
	% du total		1,2%	3,6%	20,2%	15,5%	6,0%	46,4%
Total	Effectif		4	9	29	36	6	84
	% du total		4,8%	10,7%	34,5%	42,9%	7,1%	100,0%

## قائمة الملاحق

المستوى الوظيفي \* نجحت في أداء مهامك في إدارة مرحلة استخلاص العر والتعلم من أزمة كورونا Tableau croisé

		كورونا أزمة من والتعلم العبر استخلاص مرحلة إدارة في مهامك أداء في نجحت					Total	
		بشدة موافق غير	موافق غير	محايد	موافق	بشدة موافق		
الوظيفي المستوى	إداري	Effectif	2	0	1	10	8	21
		% du total	2,4%	0,0%	1,2%	11,9%	9,5%	25,0%
	طبيب	Effectif	0	1	1	11	5	18
		% du total	0,0%	1,2%	1,2%	13,1%	6,0%	21,4%
	طحي شه مستخدم	Effectif	0	2	5	21	17	45
		% du total	0,0%	2,4%	6,0%	25,0%	20,2%	53,6%
Total		Effectif	2	3	7	42	30	84
		% du total	2,4%	3,6%	8,3%	50,0%	35,7%	100,0%

الجنس \* تقوم بمساعدة المرضى المتماثلين للشفاء بعد أزمة كورونا من أجل استعادة تفهم النفسية وتجاوز صدمة المرض Tableau croisé

		المرضى صدمة وتجاوز النفسية تفهم استعادة أجل من كورونا أزمة بعد للشفاء المتماثلين المرضى بمساعدة تقوم					Total	
		بشدة موافق غير	موافق غير	محايد	موافق	بشدة موافق		
الجنس	ذكر	Effectif	2	4	3	29	7	45
		% du total	2,4%	4,8%	3,6%	34,5%	8,3%	53,6%
	أنثى	Effectif	3	1	8	17	10	39
		% du total	3,6%	1,2%	9,5%	20,2%	11,9%	46,4%
Total		Effectif	5	5	11	46	17	84
		% du total	6,0%	6,0%	13,1%	54,8%	20,2%	100,0%

الجنس \* لديك علاقات طيبة مع المرضى والواقدين الى المستشفى Tableau croisé

		المستشفى الى والواقدين المرضى مع طيبة علاقات لديك			Total	
		محايد	موافق	بشدة موافق		
الجنس	ذكر	Effectif	2	26	17	45
		% du total	2,4%	31,0%	20,2%	53,6%
	أنثى	Effectif	2	13	24	39
		% du total	2,4%	15,5%	28,6%	46,4%
Total		Effectif	4	39	41	84
		% du total	4,8%	46,4%	48,8%	100,0%

الجنس \* نجحت في أداء مهامك في إدارة مرحلة استخلاص العر والتعلم من أزمة كورونا Tableau croisé

		كورونا أزمة من والتعلم العبر استخلاص مرحلة إدارة في مهامك أداء في نجحت					Total	
		بشدة موافق غير	موافق غير	محايد	موافق	بشدة موافق		
الجنس	ذكر	Effectif	2	2	6	16	19	45
		% du total	2,4%	2,4%	7,1%	19,0%	22,6%	53,6%
	أنثى	Effectif	0	1	1	26	11	39
		% du total	0,0%	1,2%	1,2%	31,0%	13,1%	46,4%
Total		Effectif	2	3	7	42	30	84
		% du total	2,4%	3,6%	8,3%	50,0%	35,7%	100,0%

## قائمة الملاحق

**Tableau croisé** الجنس \* تمكنت من أداء مهامك في إدارة مرحلة إستعادة النشاط بعد انتهاء أزمة كورونا

		كورونا أزمة انتهاء بعد النشاط إستعادة مرحلة إدارة في مهامك أداء من تمكنت					Total	
		بشدة موافق غير	موافق غير	محايد	موافق	بشدة موافق		
الجنس	ذكر	Effectif	1	3	6	19	16	45
	% du total		1,2%	3,6%	7,1%	22,6%	19,0%	53,6%
	أنثى	Effectif	0	1	5	16	17	39
	% du total		0,0%	1,2%	6,0%	19,0%	20,2%	46,4%
Total	Effectif		1	4	11	35	33	84
	% du total		1,2%	4,8%	13,1%	41,7%	39,3%	100,0%

**Tableau croisé** العمر \* لديك القدرة على التحدث مع الآخرين باحترام وبشاشة دون أي تعصب

			تعصب أي دون وبشاشة بإحترام الآخرين مع التحدث على القدرة لديك			Total
			محايد	موافق	بشدة موافق	
العمر	سنة من أقل 25	Effectif	0	1	3	4
	% du total		0,0%	1,2%	3,6%	4,8%
	سنة الى 30 من 25	Effectif	0	17	15	32
	% du total		0,0%	20,2%	17,9%	38,1%
	سنة الى 36 من 31	Effectif	0	4	11	15
	% du total		0,0%	4,8%	13,1%	17,9%
	فوق فما سنة من 37	Effectif	1	19	13	33
	% du total		1,2%	22,6%	15,5%	39,3%
Total	Effectif		1	41	42	84
	% du total		1,2%	48,8%	50,0%	100,0%

**Tableau croisé** العمر \* تمكنت من أداء مهامك في إدارة مرحلة إستعادة النشاط بعد انتهاء أزمة كورونا

		كورونا أزمة انتهاء بعد النشاط إستعادة مرحلة إدارة في مهامك أداء من تمكنت					Total	
		بشدة موافق غير	موافق غير	محايد	موافق	بشدة موافق		
العمر	سنة من أقل 25	Effectif	0	1	0	1	2	4
	% du total		0,0%	1,2%	0,0%	1,2%	2,4%	4,8%
	سنة الى 30 من 25	Effectif	0	1	4	11	16	32
	% du total		0,0%	1,2%	4,8%	13,1%	19,0%	38,1%
	سنة الى 36 من 31	Effectif	0	0	4	6	5	15
	% du total		0,0%	0,0%	4,8%	7,1%	6,0%	17,9%
	فوق فما سنة من 37	Effectif	1	2	3	17	10	33
	% du total		1,2%	2,4%	3,6%	20,2%	11,9%	39,3%
Total	Effectif		1	4	11	35	33	84
	% du total		1,2%	4,8%	13,1%	41,7%	39,3%	100,0%

## قائمة الملاحق

الخبرة \* نجحت في أداء مهامك في إدارة مرحلة استخلاص العبر والتعلم من أزمة كورونا Tableau croisé

		كورونا أزمة من والتعلم العبر استخلاص مرحلة إدارة في مهامك أداء في نجحت					Total	
		بشدة موافق غير	موافق غير	محايد	موافق	بشدة موافق		
الخبرة	سنوات 5 من أقل	Effectif	0	0	0	7	4	11
		% du total	0,0%	0,0%	0,0%	8,3%	4,8%	13,1%
	سنوات الي 10 من 5	Effectif	0	0	4	10	10	24
		% du total	0,0%	0,0%	4,8%	11,9%	11,9%	28,6%
	سنة الي 15 من 11	Effectif	0	1	1	11	5	18
		% du total	0,0%	1,2%	1,2%	13,1%	6,0%	21,4%
	سنة من 15 أكثر	Effectif	2	2	2	14	11	31
		% du total	2,4%	2,4%	2,4%	16,7%	13,1%	36,9%
Total		Effectif	2	3	7	42	30	84
		% du total	2,4%	3,6%	8,3%	50,0%	35,7%	100,0%

الخبرة \* تتعاون مع غيرك من الموظفين والأطباء والمرضى بالمستشفى على خدمة المرضى وكل الوافدين للمستشفى بدون استثناء Tableau croisé

		الوافدين وكل المرضى خدمة على بالمستشفى والمرضى والأطباء الموظفين من غيرك مع تتعاون للمستشفى بدون استثناء				Total	
		موافق غير	محايد	موافق	بشدة موافق		
الخبرة	سنوات 5 من أقل	Effectif	0	0	4	7	11
		% du total	0,0%	0,0%	4,8%	8,3%	13,1%
	سنوات الي 10 من 5	Effectif	0	1	15	8	24
		% du total	0,0%	1,2%	17,9%	9,5%	28,6%
	سنة الي 15 من 11	Effectif	1	0	9	8	18
		% du total	1,2%	0,0%	10,7%	9,5%	21,4%
	سنة من 15 أكثر	Effectif	3	1	15	12	31
		% du total	3,6%	1,2%	17,9%	14,3%	36,9%
Total		Effectif	4	2	43	35	84
		% du total	4,8%	2,4%	51,2%	41,7%	100,0%

المؤهل العلمي \* تملك القدرة على الحوار الهادئ والتفاهم يساعدك على الاندماج مع غيرك في حديث حول موضوع معين Tableau croisé

		مع الاندماج على يساعدك والتفاهم الهادئ الحوار على القدرة تملك غيرك في حديث حول موضوع معين			Total	
		محايد	موافق	بشدة موافق		
العلمي المؤهل	سامي تقني	Effectif	3	8	2	13
		% du total	3,6%	9,5%	2,4%	15,5%
	الندرج	Effectif	1	10	8	19
		% du total	1,2%	11,9%	9,5%	22,6%
	نمريضة شهادة	Effectif	0	21	13	34
		% du total	0,0%	25,0%	15,5%	40,5%
	الطب في دكتوراه	Effectif	0	15	3	18
		% du total	0,0%	17,9%	3,6%	21,4%
Total		Effectif	4	54	26	84
		% du total	4,8%	64,3%	31,0%	100,0%

الملحق رقم 10: مخرجات برنامج spss إصدار 22 لحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
النشاط	84	3,6905	,77736
التعلم	84	3,2738	,99499
N valide (liste)	84		

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
الآخرين في التأثير على القدرة تملك لكسب ودهم ورضاهم	84	4,2619	,91991
الآخرين مع التحدث على القدرة لديك بإحترام وبشاشة دون أي تعصب.	84	4,4881	,52627
عرض من تمكنت بشجاعة تتصف أرائك وإقتراحاتك والدفاع عن وجهة نظرك أمام الإدارة.	84	4,3810	,53559
المختلفة المواقف مع التعامل تستطيع بأدوار مختلفة تمكنت من التأقلم مع طبيعة الموقف	84	4,1905	,70243
الهاديء الحوار على القدرة تملك والتفاهم بساعدك على الإندماج مع غيرك في حديث حول موضوع معين.	84	4,2619	,54039
على والتأثير الإقناع على القدرة تملك الآخرين وتحليل وجهة النظر المعروضة عليك قبل تقديم أفكارك.	84	4,2500	,61849
نراعي الآخرين مع حديثك أثناء الفروق الفردية بينهم وإختيار المكان والوقت المناسب للحديث معهم.	84	4,0000	,74446
الآخر الطرف الى الحوار أثناء نستمع جيدا لمحاولة فهمه وإستيعاب ما يقوله وعدم مقاطعته.	84	4,0476	,70974
N valide (liste)	84		

## قائمة الملاحق

### Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
مع جيدة عاآقات تكوين على أحرص زماء العمل	84	4,5119	,54869
المرضى مع طيبة عاآقات لأدبك والواقدين الى المستشفى	84	4,4405	,58806
الإآآمءاعى التواصل موافع على نأعمد لتوصيل المعلومة الصحية حول أخر مستآدات أزمة كورونا للمواطنين.	84	3,3690	,94141
مع للتواصل الفقال الهاتف نستخدم الموظفين والمعاملين أارآ المستشفى وداخله.	84	3,9405	1,02206
الفوام عند العاملين من أبرك مع نأسق بمختلف الوظائف التى نأطلب المسأركة فى العمل.	84	3,9881	,79901
الموظفين من أبرك مع نأعاون والأطباء والمرضى بالمستشفى على خدمة المرضى وكل الواقدين للمستشفى بدون استثناء.	84	4,2976	,74088
أال فى الإأارة الى الشكوى بنأدم نأوم مواآهناك مسأكل فى العمل	84	4,3333	,78131
N valide (liste)	84		

### Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
أآماء بعق لفق	84	3,7738	,96131
أزمة بعد الأ كورونا على إأنا لمواصلة ممارسة فى المسأ بآأوب	84	3,5714	,99741
الإأآاءات الأز والطببة التى نأ وأسأ	84	3,7262	,90980
خطوات على مدروسة فى إأارة	84	3,5357	1,03489
المأماآلن الأ للشفاء بعد أزمة استأادة نأهم الأ	84	3,3214	1,20402
إأارة فى م	84	3,7738	1,03378
مرآلة إسأادة الأ	84	4,1310	,90220
	84		

### Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
إأارة أأط بنأبم المستشفى إأارة نأوم الأزماء السابقة بقصد نأطويرها ونأسببها من أآل الأعامل مع الأزماء المسأقبة	84	3,4881	1,12469
الأروس بدمآ المستشفى إأارة نأوم المسأادة من التواقص والتأرات فى أأط إأارة أزمة كورونا بآفة عالية فى أأط الأزماء المسأقبة	84	2,9643	1,35723
فأالة بصورة المستشفى إأارة نأأأص الأروس والبدر من أزمة كورونا فى مآولة الإسأادة منها مسأقأاً	84	2,9405	1,33850
الإسأادة على المستشفى إأارة نأعمل من أساليب مآالة أزمة كورونا فى مسأقبات أأرى فى البأ أو أول أأرى ذات نأارب مسأابها.	84	3,2500	1,25030
من والبدر الأروس إسأأأص بأم أزمة كورونا من أآل أدم نأرار نفس الأأطء عند مواآبة أزماء مآالة مسأقأاً.	84	3,1429	1,39830
أزمة من المسأادة الأروس نأمم بأم كورونا وذلك بآابة الأألم والتأرب ونأر الفأأة.	84	3,0595	1,29272
كافة مآابفة على الأركب بأم الإأراءات المسأقبة بالمسأقفى أآل مسأقبات مآال أزمة كورونا ونأببها.	84	3,2143	1,21310
مرآلة إأارة فى مآامك أءاء فى نأأب استأأأص البدر والأألم من أزمة كورونا.	84	4,1310	,88875
N valide (liste)	84		

الملحق رقم 11 : مخرجات برنامج spss إصدار 22 لحساب إختبار الفرضيات . test T

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
المهارات	84	4,2619	,41890	,04571
الثاني	84	4,1259	,43023	,04694
المراحل	84	3,4683	,81938	,08940

Test sur échantillon unique

	Valeur de test = 3					
	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
المهارات	27,609	83	,000	1,26190	1,1710	1,3528
الثاني	23,984	83	,000	1,12585	1,0325	1,2192
المراحل	5,238	83	,000	,46825	,2904	,6461