

العلاقات العامة في المؤسسات الصحية:

دراسة حالة وزارة الصحة

بدولة الإمارات العربية المتحدة*

د. محمد قيراط**

ملخص الدراسة:

تبحث هذه الدراسة مكانة وموقع العلاقات العامة في الهيكل التنظيمي لوزارة الصحة ومختلف منشأتها (المناطق الطبية والمستشفيات) بدولة الإمارات العربية المتحدة، ودورها والصلاحيات الموكولة إليها في ما يتعلق بالبحث والتخطيط وإتخاذ القرار. كما تنظر كذلك إلى دور العلاقات العامة في الإتصال الداخلي والخارجي ودورها في أوقات المشاكل والأزمات.

* ورقة مقدمة في ندوة التخطيط الإستراتيجي في العلاقات العامة، جامعة الإمارات العربية المتحدة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم الإتصال الجماهيري، العين - الإمارات العربية المتحدة 1996/18/17م.

** أستاذ محاضر معهد علوم الإعلام والإتصال، جامعة الجزائر وقسم الإتصال الجماهيري، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الإمارات العربية المتحدة

تمثلت منهجية الدراسة في توزيع إستبيان -يحتوي على 30 سؤالاً- على جميع مسؤولي وموظفي العلاقات العامة بوزارة الصحة بأبو ظبي ودبي ومختلف المناطق الطبية والمستشفيات. كما أعتد الباحث في جمع المادة العلمية والبيانات المختلفة المتعلقة بإشكالية البحث على إتصالاته المكثفة بالمسؤولين بوزارة الصحة والمناطق الطبية وكذلك مشاركاته في الاجتماعات الدورية لمسؤولي العلاقات العامة وذلك من 1995/10/24م إلى غاية 1996/5/7م.

تؤكد نتائج الدراسة على أن مفهوم العلاقات العامة في وزارة الصحة مازال محدودا جدا ينحصر في تنظيم المؤتمرات والقيام بإجراءات التأسيسات وحجوزات الفنادق وبعض الإتصالات والتنسيق مع وسائل الإعلام. بعبارة أخرى إن جهاز العلاقات العامة بوزارة الصحة مازال لم يخرج بعد من حيز نموذج الدعاية والإعلام الإيجابي للمنظمة.

تشير نتائج الدراسة كذلك إلى الدور المحدود للعلاقات العامة في الإتصال الداخلي والخارجي للمؤسسات الصحية في الدولة، وكذلك في أوقات المشاكل والأزمات. كما أكدت الدراسة على إنعدام دور العلاقات العامة في البحث والتخطيط والمساهمة في إتخاذ القرار نظرا للمكانة الضعيفة لأقسام العلاقات العامة في الهيكل التنظيمي للمؤسسة، وكذلك نظرا للنقص الكبير التي تعاني منه هذه الأقسام في ما يخص الموظفين والأجهزة وأهم من كل هذا وذلك، نظرا لعدم إقتناع المسؤولين بأن للعلاقات العامة دورا في هذا المجال.

مقدمة:

أصبحت العلاقات العامة في عصرنا الحالي جزءاً لا يتجزأ من نشاط المؤسسة بمختلف أنواعها وأشكالها، بل أصبح نجاح الكثير من المؤسسات والمنظمات مرهوناً إلى حد كبير بقوة إدارة العلاقات العامة وتنظيمها وفعاليتها.

لكننا نلاحظ أن دور ومكانة العلاقات العامة وأهميتها يختلف من مجتمع إلى آخر ومن نظام سياسي وإقتصادي إلى آخر. وهنا نلاحظ مثلاً أن العلاقات العامة في مجتمع مثل مجتمع الولايات المتحدة قد خضت خطوات جبارة ووصلت إلى مرحلة التخطيط الاستراتيجي والمساهمة في إتخاذ القرار. ونلاحظ هنا أن المشرف على إدارة العلاقات العامة يأتي من حيث الهيكل التنظيمي والأهمية مباشرة بعد المدير العام أو رئيس المؤسسة. وبالمقابل نجد أن ممارسة العلاقات العامة في معظم الدول النامية مازالت لم تتخط بعد مرحلة التعامل مع وسائل الإعلام والدعاية والإعلان للمؤسسة.

تهدف هذه الورقة إلى دراسة واقع العلاقات العامة في وزارة الصحة (أبو ظبي-دبي) والمؤسسات الصحية التابعة لها (المناطق الطبية، المستشفيات، والمراكز الصحية). وتحاول الدراسة أن تحدد ما هي مكانة العلاقات العامة في واقع الممارسة عند مسؤولي وموظفي أقسام العلاقات العامة وعند المشرفين والمسيرين في وزارة الصحة. كما تحاول الدراسة أن تحدد النموذج الذي ينسحب على ممارسة العلاقات العامة في وزارة الصحة، وتكشف إلى أي مدى استطاعت العلاقات العامة أن تواكب التطور الكبير في البنية التحتية الذي شهدته دولة الإمارات العربية المتحدة في فترة وجيزة من الزمن.

وتكمن أهمية العلاقات العامة في وزارة مثل وزارة الصحة في كون هذه الوزارة وزارة خدمية بالدرجة الأولى تهدف إلى تقديم وتوفير الخدمات

الصحية إلى كافة سكان دولة الإمارات بدون إستثناء أو تردد، بغض النظر عن فارق السن أو الجنس أو المستوى المادي إلى غير ذلك. وهذا يعني أن وزارة الصحة تتعامل مع كافة سكان دولة الإمارات، أي أنها تتعامل مع جمهور كبير جدا وغير متجانس، ضف إلى ذلك أن وزارة الصحة بمختلف منشأتها متواجدة في كافة أنحاء الإمارات ومسؤولة عن تقديم الخدمة الصحية والرعاية الصحية الأولية لكل فرد من أفراد هذا المجتمع.

تتمثل أهمية العلاقات العامة في وزارة الصحة كذلك في جمهورها الداخلي حيث يزيد عدد الموظفين (إستشاريون، أخصائيون، أطباء عامون، صيادلة، فنيون، إداريون، ممرضون ... إلخ) بها عن 14.000 موظف يمثلون أكثر من 120 جنسية، وهذا يعني في لغة التسيير والإدارة أن وزارة الصحة بحاجة إلى إدارة وإلى شبكة علاقات عامة قوية سواء بالنسبة للجمهور الداخلي أو للجمهور الخارجي. وتنطلق هذه الدراسة أساسا من أن العلاقات العامة هي إدارة الإتصال بين المنظمة وجماهيرها (Hunt & Grunig, 1994: 6).

الخدمات الصحية بدولة الإمارات العربية المتحدة:

أولت دولة الإمارات العربية المتحدة منذ قيام الإتحاد إهتماما كبيرا إلى بناء قاعدة تحتية قوية تستجيب لمتطلبات التنمية الشاملة وإحتياجات العصر. وشهد القطاع الصحي تطورا كبيرا حيث احتل الإنسان مكانة معتبرة في إستراتيجية التنمية، واعتبر الثروة الحقيقية والعنصر الرئيسي فيها. فبحلول عام 1995 وصل عدد المستشفيات بالدولة 36 مستشفى عاما وتخصصيا، 29 منها حكومي تابع لوزارة الصحة و7 مستشفيات أخرى تابعة لوزارة الدفاع والداخلية ودائرة الخدمات الصحية في دبي وشركات البترول. كما تشرف

وزارة الصحة على 98 مركزا للرعاية الصحية الأولية موزعة في جميع أنحاء الدولة. ونظرا للتطور الهائل في البنية التحتية الصحية فلقد أرتفع عدد الأسرة من 700 عند قيام الاتحاد إلى 4.344 سريراً في سنة 1995. (التقرير السنوي، وزارة الصحة 1996).

أما بالنسبة للقوى العاملة فلقد بلغ عدد الأطباء 3.000 طبيباً (يعمل 1.839 منهم بوزارة الصحة) أما عدد إجمالي المرضات فقد فاق 8.000 ممرضة. (تعمل 4.943 منهن في وزارة الصحة).

فبفضل المجهودات المتواصلة والكبيرة استطاعت وزارة الصحة أن تستأصل مرض شلل الأطفال والكزاز الولادي من الدولة وأن تخفض معدل الإصابة بمرض الحصبة من 183.7 لكل 100.000 نسمة سنة 1985 إلى 23.2 في سنة 1995 والدرن من 43.5 سنة 1983 إلى 13.1 سنة 1995. كما نجح برنامج التحصين الوطني إلى التوصل إلى معدلات عالية من التغطية باللقاحات المختلفة تجاوزت نسبة 90% بين الأطفال الرضع مثل اللقاح الثلاثي وشلل الأطفال والحصبة والتهاب الكبد البائي.

ومن الأولويات الهامة التي تركز عليها وزارة الصحة جهودها، التثقيف الصحي كإجراء فعال لتغيير بعض سلوكيات وتصرفات الأفراد في المجتمع في ما يتعلق بصحتهم ومفهومهم للأمراض العديدة والمختلفة وكيفية الوقاية منها ومعالجتها. ولتحقيق هذا الغرض تقوم وزارة الصحة بصفة دورية ومستمرة بتنظيم ندوات ومحاضرات وورش عمل والتعاون مع وسائل الإعلام المختلفة لإقامة عملية إتصال دائمة ومستمرة مع المرضى والمراجعين والمستخدمين وكافة فئات المجتمع لتزويدهم بمختلف المعلومات والبيانات الضرورية لضمان السلامة والصحة وإجتناّب المشاكل الصحية المختلفة والوقاية منها.

ومن الإنجازات العديدة التي عرفها القطاع الصحي بدولة الإمارات العربية المتحدة: توفير خدمات علاجية تخصصية كثيرة مثل جراحة القلب المفتوح وزراعة الأعضاء وجراحة المخ والأعصاب وتشخيص الأورام السرطانية وعلاجها، إلى جانب التطور الكبير في التخصصات المختبرية والفحص الباثولوجي والإشعاعي وبنوك الدم والخدمات المكملة الأخرى.

تنظيم العلاقات العامة بوزارة الصحة:

يوضح الهيكل التنظيمي لوزارة الصحة، قرار مجلس الوزراء رقم (11) يناير 1989 (ملحق رقم 1) أن تنظيم العلاقات العامة ينحصر في قسم العلاقات العامة ويتبع مباشرة إدارة العلاقات وهي واحدة من خمس إدارات يشرف عليها وكيل الوزارة المساعد للشؤون الإدارية والمالية. وقسم العلاقات العامة بوزارة الصحة يتكون من رئيس القسم و4 موظفين. أما بالنسبة لتنظيم العلاقات العامة بديوان وزارة الصحة بدبي فيشرف على القسم موظفان اثنان. وهذا يعني أن العلاقات العامة بوزارة الصحة لم ينظر إليها من الناحية التنظيمية ومن ناحية المهام على أنها إدارة (حسب الهيكل التنظيمي قسم وليست إدارة) إستراتيجية وفاعلة بإمكانها القيام بالدراسات والأبحاث والمساهمة في صناعة القرار.

أما بالنسبة للعلاقات العامة على مستوى المناطق الطبية (هناك 8 مناطق طبية) فإنها تنحصر في موظف أو موظفين على مستوى كل منطقة يتبعون في غالب الأحيان قسم شؤون الموظفين. أما على مستوى المستشفيات فنلاحظ وجود موظف واحد مسؤول على العلاقات العامة وفي بعض الحالات نجد إنعدام العلاقات العامة تماماً في بعض المستشفيات.

أما بالنسبة للمهام الموكولة إلى قسم العلاقات العامة بوزارة الصحة فقد حددتها المادة (32) من الهيكل التنظيمي على النحو التالي:

- التعريف بأهداف وأنشطة الوزارة من خلال وسائل الإعلام المختلفة.
 - متابعة ما ينشر أو يذاع عن أنشطة الوزارة وإعلام المسؤولين بذلك.
 - تلقي شكاوى الجمهور ومتابعتها مع الجهات المعنية.
 - الوقوف على إنطباعات وآراء الجمهور حول الخدمات المقدمة والتنسيق بهذا الصدد مع الجهات ذات العلاقة في الوزارة.
 - توجيه المراجعين ومساعدتهم وإرشادهم بشأن سبل ومستلزمات إنجاز معاملاتهم.
 - توثيق أواصر الصلة والتعاون بين العاملين في الوزارة من جهة، وبينهم وبين المسؤولين من جهة أخرى.
 - إستقبال الموظفين الجدد من أصحاب العقود الخارجية ومساعدتهم في إنجاز إجراءات إقامتهم وسكنهم.
 - المشاركة في إستقبال الوفود والضيوف القادمين للوزارة وتأمين إقامتهم وتنقلاتهم.
- (الهيكل التنظيمي، وزارة الصحة، مارس 1989م).

الإطار النظري:

إن تطور العلاقات العامة عبر التاريخ وعبر الأمم جعلها تختلف من دولة إلى أخرى، ويعود جوهر الاختلاف أساسا إلى مفهوم العلاقات العامة وفلسفتها وكذا أهدافها. فالمؤسسة التي تتميز بالمرونة وبالإدارة الرشيدة والعقلانية والتي تتميز بالمحيط الديمقراطي، حيث أن صناعة القرار تبني على

التخطيط الإستراتيجي وعلى سيولة المعلومات والمدخلات، في هذه الحالة نجد للعلاقات العامة مكانة وكلمة في المؤسسة. أما في حالة المحيط السلطوي أين تنعدم معطيات التسيير والتخطيط الاستراتيجي وحيث نلاحظ أن صناعة القرار لا تعتمد على التخطيط الإستراتيجي وعلى المدخلات فنجد العلاقات العامة شبه مهمشة ومحدودة جدا سواء بالنسبة لموقعها في الهيكل التنظيمي أو بالنسبة للصلاحيات والمهام المسندة إليها.

وإنطلاقا مما تقدم تعتمد هذه الدراسة في مقاربتها المنهجية وتحليل النتائج على نماذج Grunig & Hunt للعلاقات العامة (Hunt & Grunig, 1994: 8) والتي تتمثل فيما يلي:

نموذج الدعاية والتعامل مع وسائل الإعلام: The press agency model

تتمثل أهداف العلاقات العامة في هذا النموذج في ضمان الدعاية والأخبار الإيجابية والجيدة حول المنظمة. ويكون الإتصال هذا في اتجاه واحد من المصدر إلى المستقبل ولا يهم أن تكون الأخبار صحيحة وكاملة، ولا تعتمد العلاقات العامة في هذا النموذج على المؤسسات والشركات التي تعمل على تحقيق الدعاية والإعلام والترويج والتسويق للأحداث الرياضية والسياسيين ورؤساء الأحزاب ونجوم السينما وكبار المسيرين ورجال الأعمال.

نموذج الإعلام العام: The public information model

تهدف العلاقات العامة في هذا النموذج إلى نشر أكبر قدر ممكن من الأخبار والمعلومات على الجمهور عبر وسائل الإعلام العامة والمنشورات الإعلامية الخاصة بالمؤسسة كالبريد المباشر، والكتالوجات والكتيبات... إلخ.

ويكون إتصال المنظمة مع جمهورها في إتجاه واحد من المصدر إلى المستقبل مع الحرص في هذا النموذج على الدقة والموضوعية في المعلومات والأخبار. مثل النموذج السابق. لا يعتمد هذا النموذج على الدراسات والأبحاث ولا على التخطيط الإستراتيجي، ويستعمل كثيرا من طرف المنظمات الحكومية والجمعيات والمؤسسات التجارية. يهدف هذا النموذج إلى تغيير سلوك وتصرفات الجماهير وتقديم صورة إيجابية وجيدة عن المنظمة، لكنه لا يهدف إلى تغيير وتصحيح سلوكياتها وتصرفاتها.

نموذج الإتصال غير المتكافئ في إتجاهين: The two-way asymmetrical model

يعتمد هذا النموذج على الإقناع العلمي ونتائج الدراسات والأبحاث العلمية في إنجاز مهامه وإقناع جماهير المنظمة للتصرف وتبني سلوكيات تتفق وأهدافها، كما يستعمل الإتصال في إتجاهين من المصدر إلى المستقبل ومن المستقبل إلى المصدر. لكن هذا الإتصال غالبا ما يكون غير متكافئ ولا يأخذ بعين الإعتبار آراء وإتجاهات الجماهير. وتنطلق المنظمة التي تعتمد على هذا النموذج من فكرة أن الأزمات والمشاكل مصدرها الجمهور. وبهذا يكمن الخطأ في الجمهور وليس في المؤسسة. ويكون هذا النموذج فعالا وناجحا عندما تكون المشاكل والأزمات محدودة وقليلة في المؤسسة، لكنه غالبا ما يفشل في تحقيق أهداف المنظمة نظرا لإقتناعه بأن المنظمة دائما على صواب والجمهور على خطأ.

نموذج الإتصال المتكافئ في إتجاهين: The two-way symmetrical model
يعتمد هذا النموذج على الإتصال المتكافئ في إتجاهين بين المنظمة وجماهيرها الإستراتيجية من أجل تحقيق التفاهم المتبادل في إطار التفاوض

من أجل حل مشاكل المنظمة وتطوير أدائها ورفعها بطريقة مستمرة ودائمة. ويحاول أن يحقق أهداف المنظمة إنطلاقاً من الإعتماد على رجع الصدى ونتائج الأبحاث والدراسات الميدانية. يعتبر هذا النموذج من النماذج المتكاملة للعلاقات العامة وأحسنها نظراً لإعتماده على الإتصال المتبادل والمتكافئ مع الجماهير الإستراتيجية للمؤسسة وكذلك إعتماده على التفاوض والمساومة في حل مشاكل المنظمة وتحسين أدائها.

الدراسات السابقة:

إذا كانت العلاقات العامة خطت خطوات كبيرة في المجتمعات المتقدمة، خاصة في الولايات المتحدة الأمريكية حيث أصبحت تلعب دوراً إستراتيجياً في حياة المنظمة وفي المجتمع ككل، وأصبحت علماً قائماً بذاته، فما زالت بالنسبة للدول النامية في مرحلة البحث عن الذات والتكوين حيث نلاحظ أن المحيط الاجتماعي والثقافي والسياسي والاقتصادي مازال يعتبر عائقاً كبيراً أمام الممارسة الإستراتيجية للعلاقات العامة كقوة فاعلة ومؤثرة في حياة المنظمة.

فبالنسبة للوطن العربي مازال عمر العلاقات العامة لم يتعد بعد سن الثلاثين - أول قسم للعلاقات العامة والإعلان أنشئ في سنة 1970 بجامعة القاهرة - وحتى الدراسات والأبحاث العلمية في مجال العلاقات العامة مازالت قليلة تعد على أصابع اليد. تؤكد معظم الدراسات التي أجريت حول الموضوع في الوطن العربي معظمها في مصر وعدد قليل في السودان والأردن والعراق والمملكة العربية السعودية ودول الإمارات العربية المتحدة - (سمير حسين 1975-1982-1991، محمد ناجي الجوهر 1986-1981-1996-1978. حسن أحمد الحسن 1979، مي عبد الواحد الخاجة 1985، تحسين

منصور 1993) على أن العلاقات العامة مازالت في مرحلتها الجنينية ولم تفرض وجودها كفاعل إستراتيجي في حياة المنظمات. حيث أنها مازالت في مرحلة النموذج الأول الذي حدده Grunig & Hunt (نموذج الدعاية والتعامل مع وسائل الإعلام) ويمكننا حصر أهم النتائج التي توصلت إليها معظم هذه الدراسات رغم تنوعها وإختلافها في ما يلي:

- 1 - الفهم الخاطئ للعلاقات العامة سواء من حيث الطبيعة، الفلسفة، الأهداف والمهام.
- 2 - عدم إهتمام الإدارة العليا في المنظمة بالعلاقات العامة.
- 3 - قلة الكادر المؤهل والمناسب.
- 4 - تداخل إختصاصات ونشاطات العلاقات العامة مع بعض الإدارات الأخرى في المنظمة.
- 5 - ضعف في الأجهزة والمعدات، والميزانية والإمكانات البشرية.
- 6 - العلاقات العامة هي «وظيفة من لا وظيفة له».
- 7 - لا تقوم إدارة العلاقات العامة بأي دور إستشاري للإدارة العليا.
- 8 - لا تعتمد إدارات العلاقات العامة على البحوث والدراسات العلمية في أداء مهامها.
- 9 - لم ترق إدارة العلاقات العامة إلى المستوى المطلوب للقيام بالتخطيط الإستراتيجي في المنظمة والمشاركة الفعالة في عملية صنع القرار.
- 10 - اقتصر نشاط العلاقات العامة في معظم الأحيان على المهام التنفيذية، الروتينية و البسيطة (إستقبال الوفود -تحضير المؤتمرات - تخصيص الوثائق والأوراق الرسمية) وهذا على حساب مهام التسيير والتخطيط والبرمجة.

منهجية الدراسة:

اعتمد الباحث في دراسته على منهج دراسة الحالة ومنهج المسح. بالنسبة لدراسة الحالة فقد عايش وعاین الباحث (الملاحظة بالمشاركة) إدارة العلاقات العامة بوزارة الصحة بأبوظبي لمدة زمنية تفوق العامين قابل خلالها كبار المسؤولين بالوزارة وزار العديد من أقسام العلاقات العامة في المنشآت الصحية المختلفة التابعة لوزارة الصحة. كما حضر الباحث كل الاجتماعات الدورية لمسؤولي العلاقات العامة في وزارة الصحة والمنشآت التابعة لها في جميع أنحاء الدولة، وذلك من 1995/10/24 م إلى غاية 1996/5/7 م. استفاد الباحث طوال هذه المدة من وجوده المتواصل مع مسؤولي العلاقات العامة حيث كان يلاحظ عملهم اليومي وممارستهم الميدانية للعلاقات العامة.

أما بالنسبة للإجتماعات الدورية فكانت تعتبر فرصة لمسؤولي العلاقات العامة بوزارة الصحة ومختلف المناطق الطبية لطرح المشاكل ومناقشتها بكل صراحة ومحاولة إيجاد الحلول لها، وكذلك السعي المتواصل للنهوض بالعلاقات العامة وتطويرها.

أما بالنسبة لمنهج المسح فقد استعمل الباحث إستبانه (ملحق رقم 2) اشتملت على 30 سؤالاً، وزعت على مجتمع الدراسة والمتكون من كل المسؤولين والموظفين (25) في إدارات و أقسام العلاقات العامة بوزارة الصحة والمنشآت التابعة لها وهذا خلال اجتماعاتهم الدورية التي تعقد مرة في الشهر.

واشتملت الاستبانه على المحاور التالية: العلاقات العامة في الهيكل التنظيمي للمؤسسة حيث حاول الباحث من خلال هذا المحور أن يتعرف على الأهمية والقيمة التي تكتسبها العلاقات العامة من حيث الموقع في الإدارة وعدد الموظفين، والتجهيزات وعلاقات العمل مع المسؤول المباشر. أما المحور

الثاني فقد نظر إلى مهام ووظائف العلاقات العامة كما يراها المشرقون على العلاقات العامة وكما يمارسونها في الميدان. تطرق المحور الثالث في الإستبانة إلى العلاقات العامة ودورها في الإتصال الداخلي الخارجي. (الأقسام، الإدارة، المؤسسة، وزارة الصحة، الوزارات والدوائر، المراجعون والمرضى، وسائل الإعلام ... إلخ). المحور الرابع في الإستبانة دور العلاقات العامة في أوقات المشاكل والأزمات، أما المحور ما قبل الأخير فتطرق إلى آراء واقتراحات المبحوثين للنهوض بالعلاقات العامة بوزارة الصحة ومنشأتها ويهدف هذا المحور إلى التأكد من درجة وحالة الرضا عند المسؤولين عن مخرجات العلاقات العامة. أما المحور الأخير فقد اشتمل على أسئلة شخصية للتعرف على الجنس والعمر والحالة الاجتماعية للمبحوث وكذلك المستوى التعليمي والخبرة والمهام والمستويات في العمل.

أسئلة البحث:

تحاول هذه الدراسة الإجابة على الأسئلة التالية:

- س1: ما هو موقع العلاقات العامة في الهيكل التنظيمي للمؤسسة؟
- س2: ما هي المهام والصلاحيات الموكولة إلى العلاقات العامة؟
- س3: ما هي درجة الرضا عن العمل لدى المسؤولين عن العلاقات العامة؟
- س4: هل تقوم إدارة العلاقات العامة بالتخطيط الإستراتيجي والمساهمة في صناعة القرار؟
- س5: هل تقوم إدارة العلاقات العامة بأبحاث ودراسات وإعداد تقارير الإدارة العليا؟

- س6: ما هي أهم الإجراءات التي يجب إتخاذها للنهوض بأقسام العلاقات العامة في وزارة الصحة ومنشأتها حسب المشرفين عليها؟

س7: من هو مسؤول العلاقات العامة في وزارة الصحة والمنشآت التابعة لها (الجنس - السن - الحالة الاجتماعية - المستوى التعليمي - التخصص)؟

فرضيات البحث:

وتتمثل فرضيات هذه الدراسة في ما يلي:

ف1: ينحصر دور العلاقات العامة في التعامل مع وسائل الإعلام وضمان الدعاية والأخبار والمعلومات الإيجابية عن المنظمة (نموذج الدعاية والتعامل مع وسائل الإعلام).

ف2: تتميز عملية الإتصال بسيولة الأخبار والمعلومات في إتجاه واحد فقط، يكون عموديا من المنظمة إلى الجمهور (الداخلي والخارجي).

ف3: تلعب العلاقات العامة بوزارة الصحة دورا محدودا جدا في توفير المعطيات والبيانات اللازمة لصناعة القرار.

ف4: العلاقات العامة ليست طرفا هاما وفاعلا في عملية التخطيط الإستراتيجي حيث أنها لا تقوم بأي دور إستشاري للإدارة العليا ولم ترق إلى المستوى المطلوب للقيام بالتخطيط الإستراتيجي في المنظمة والمشاركة الفعالة في عملية صنع القرار. (إنعدام دور البحوث والدراسات).

نتائج الدراسة:

كانت نسبة الرد على الإستبيان 80% (20 مبحوثا من مجموع مجتمع البحث - 25).

العلاقات العامة في الهيكل التنظيمي للمؤسسة:

أوضحت الاجابات على أسئلة هذا المحور أن موقع العلاقات العامة في الهيكل التنظيمي غير واضح وأن جهاز العلاقات العامة يكون خاضعا في

غالب الأحيان إلى إدارات أخرى تحت تسميات أخرى. أما بالنسبة لعدد الموظفين فإن 92% من المبحوثين أجابوا: أن عدد موظفي العلاقات العامة في إدارتهم يتمثل في شخص واحد فقط. وأن 100% من المبحوثين أجابوا بأن عدد الموظفين في قسم العلاقات العامة غير كاف للقيام بالمهام المسندة إلى القسم.

أما بالنسبة للأجهزة والمعدات في أقسام العلاقات العامة فأجاب كل المبحوثين بأن إدارة العلاقات العامة تعاني نقصا كبيرا في هذا المجال. أما عن علاقة مسؤول العلاقات العامة بالمدير أو المسؤول بالمؤسسة فإن 88% من المبحوثين أجابوا بأن العلاقة جيدة يسودها التعاون والاحترام.

مهام ووظائف العلاقات العامة:

نسبة كبيرة جدا من المبحوثين (95%) حددت المهام والصلاحيات الموكولة إلى العلاقات العامة في ما يلي:

- الإتصال بشؤون المرضى.
- حل المشاكل بجميع أنواعها.
- التعاون المستمر بين الإدارة والقسم.
- إستقبال الجمهور والمراجعين والشرطة.
- الإتصال بالمؤسسات ووسائل الإعلام.
- الإعداد للمحاضرات والمؤتمرات.
- الإعداد للبرامج الاجتماعية.
- إستقبال الأطباء والموظفين الجدد وتعريفهم بالمؤسسة.
- التنسيق والتعاون مع وسائل الإعلام.
- الإشراف على سيارات الإسعاف.

أما عن درجة الرضا عن صلاحيات ومهام العلاقات العامة، فجاءت الإجابات كما يلي: نصف المبحوثين عبروا عن رضاهم بما يقومون به من عمل، أما 45% منهم فقد صرحوا بأن صلاحيات العلاقات العامة محدودة جداً، وأنهم لا يشاركون في إجتماعات المدير أو المسؤول الأول في المؤسسة، كما أن 95% من المبحوثين لا يساهمون في عمليات التخطيط والبحث في مؤسساتهم، وكذلك لا يساهمون في صناعة القرار.

نسبة كبيرة من المبحوثين (85%) أجابت بأنها لا تقوم بإنتاج مواد إعلامية وتحرير نشرات وتقارير وإعداد مطبوعات وكتيبات. كما أن 92% لم يشاركوا في دورات تدريبية في العلاقات العامة.

العلاقات العامة والمحيط الداخلي والخارجي:

وصف 88% من المبحوثين الإتصال داخل إدارتهم ومع الإدارات والأقسام الأخرى داخل مؤسساتهم ووزارة الصحة بالجيد. نسبة كبيرة جداً (80%) كذلك أكدت على المستوى الجيد للإتصال مع الجمهور والمحيط الخارجي، ووسائل الإعلام وكذلك أقسام وإدارات العلاقات العامة التابعة لوزارة الصحة.

لكن الملاحظة المكونة لدى الباحث طوال سنتين تشير إلى أن الإتصال الداخلي في المؤسسات الصحية محدود جداً، أما بالنسبة للإتصال الخارجي فيتمثل في التغطية الإعلامية لنشاطات وزارة الصحة ومختلف منشأتها بالدولة والتي عادة ما تلعب فيها العلاقات العامة دوراً محدوداً كذلك.

لقد كانت إجابات المبحوثين عن طرق ووسائل تحقيق الإتصال الداخلي محدودة جداً تمثلت في الإتصال الشخصي، وتنظيم الاجتماعات فقط. أما

الوسائل الأخرى مثل تنظيم الندوات وحلقات النقاش والنشرات والكتيبات والملصقات الداخلية فلم يستعملها المبحوثون إطلاقاً.

أما بالنسبة لوسائل وأليات تحقيق الإتصال الخارجي فتحدت حسب إجابات المبحوثين في الحملات الإعلامية والمؤتمرات، أما الوسائل الأخرى كالإعلانات والكتيبات والمحاضرات والندوات الصحفية فلم يشار إليها من قبل المبحوثين.

العلاقات العامة في وقت المشاكل والأزمات:

بالنسبة لمهمة العلاقات العامة في أوقات المشاكل والأزمات أثبتت نتائج الإستبيان أن موظفي العلاقات العامة يحاولون فهم المشكلة وإقتراح بعض الحلول لمعالجتها. كما أكدت النتائج أن أقسام العلاقات العامة لم تقم بالدراسات والأبحاث وأن المسؤولين في العلاقات العامة (92%) يرون أن لديهم خلفية عن جمهور المؤسسة. وهذا يعني أن العلاقات العامة بوزارة الصحة ليست جهازاً فاعلاً ومؤثراً سواء في عملية البحث والتخطيط الإستراتيجي والدراسة أو في حل المشاكل الحالية أو التنبؤ بالمشاكل التي قد تظهر في المستقبل، وأنها بذلك لا تساهم في صناعة القرار.

أما عن المشاكل التي يعاني منها الجمهور فيرى المبحوثون أن هناك ضعفاً في التوعية الصحية (75%)، وأن هناك نقصاً في الأدوية (56%)، إلى جانب مشكل البطاقات الصحية وعدم الإلتزام بالمواعيد، ومشكلة الوساطة والمحسوبية. أما بالنسبة للمشاكل التي تعاني منها المؤسسة في خدمة المراجعين والمستخدمين فلقد ذكر المبحوثون ما يلي:

- التعامل مع الجمهور.

- إنعدام ميزانية خاصة بالعلاقات العامة.

- نقص في الإمكانيات المادية والبشرية.
 - عدم وعي الجمهور الداخلي بأهمية دور العلاقات العامة.
 - نقص الموظفين.
 - عجز في عدد موظفي العلاقات العامة.
 - عدم قدرة المؤسسة على تذليل وحل مشاكل المراجعين بسبب القوانين.
 - نقص في الأدوية.
- أما عن صورة المؤسسة لدى جمهورها فيرى المبحوثون (90%) أنها جيدة.

أراء واقتراحات للنهوض بأقسام العلاقات العامة بوزارة الصحة ومنشأتها. بالنسبة للهيكل التنظيمي اقترح معظم المبحوثين (85%) إدراج أقسام العلاقات العامة في الهياكل التنظيمية للمناطق الطبية والمستشفيات، لتأتي مباشرة بعد مدير المنطقة الطبية أو المستشفى، وأن تحدد لها ميزانية خاصة. كما اقترح المبحوثون ضرورة تجهيز إدارات العلاقات العامة بالمعدات والوسائل المختلفة لإنتاج المواد الإعلامية وغيرها، وتعيين عدد كافي من الموظفين المتخصصين الأكفاء والمؤهلين في إدارات العلاقات العامة. أما بالنسبة لاقتراحات المبحوثين في ما يخص الدراسات والأبحاث والمنتجات الإتصالية والمشاركة في التخطيط الإستراتيجي للمؤسسة والمشاركة في صنع القرار فجاءت ضعيفة وبدون إجابة في معظم الأحيان.

من هو مسئول العلاقات العامة في وزارة الصحة والمنشآت التابعة لها: أظهرت نتائج الإستبيان أن 84% من المبحوثين ذكور، وأن معدل السن هو 34 سنة، وأن 74% من المبحوثين متزوجون. مؤشر إيجابي في هذه الدراسة

هو أن جل المبحوثين مواطنون من أبناء دولة الإمارات العربية المتحدة. أما بالنسبة للمستوى التعليمي فلقد أكدت النتائج أن 66% من المبحوثين لديهم المستوى الجامعي (بكالوريوس) من إختصاصات مختلفة - ما عدا العلاقات العامة - كالخدمة الاجتماعية وعلم الاجتماع والإدارة وعلم النفس. معدل سنوات الخبرة عند موظف العلاقات العامة بلغ 12 سنة، أما بالنسبة للمسمى الوظيفي فتشير نتائج الدراسة إلى أن 40% من المبحوثين مساهم الوظيفي «مسؤول علاقات عامة». أما بالنسبة للمهام والمسؤوليات الموكولة إلى المبحوثين فقد تعددت من الإشراف على العلاقات العامة والشؤون الإدارية والتثقيف الصحي، والتسجيل الصحي والصيانة والمراقبة.

مناقشة النتائج:

أكدت نتائج الدراسة أن موقع العلاقات العامة في الهيكل التنظيمي غير واضح وفي معظم الأحيان يكون قسم العلاقات العامة والمشرف عليه تابعاً للشؤون الإدارية وإدارات أخرى. وحتى الهيكل التنظيمي لوزارة الصحة لسنة 1989 لم يعط العلاقات العامة حقها، حيث أنها اعتبرت قسماً وليست إدارةً وتتبع إدارات العلاقات وهي واحدة من الإدارات الخمس التي يشرف عليها وكيل الوزارة المساعد للشؤون الإدارية والمالية. كما أوضحت الدراسة أن عدد الموظفين في أقسام العلاقات العامة قليل جداً وغير كاف للقيام بالمهام المسندة للعلاقات العامة، ضف إلى ذلك النقص الكبير في المعدات والأجهزة والإمكانات المادية.

ومما تقدم نلاحظ أن العلاقات العامة في وزارة الصحة لم تحظ بالإهتمام الكافي لتكون مؤسسة فاعلة ومؤثرة في المنظمة. وحسب موقعها في الهيكل التنظيمي ووفق الإمكانات المادية والبشرية المتوفرة لها وطبقاً للمهام الموكولة

إليها فإن دورها لم يتعد نموذج الدعاية والتعامل مع وسائل الإعلام. هذه الدراسة إذا تؤكد الفرضية الأولى (ينحصر دور العلاقات العامة في التعامل مع وسائل الإعلام وضمان الدعاية والأخبار والمعلومات الإيجابية عن المنظمة).

وتتأكد الفرضية رقم واحد أكثر إذا رجعنا إلى الهيكل التنظيمي والمهام التي أسندت إلى قسم العلاقات العامة. وتؤكد إجابات الباحثين كذلك أن مهام ووظائف العلاقات العامة لم تتعد عملية «التنسيق مع وسائل الإعلام - إستقبال الجمهور والمراجعين والشرطة - الإعداد للمحاضرات والمؤتمرات - الإعداد للبرامج الاجتماعية - إستقبال الأطباء والموظفين الجدد وتعريفهم بالمؤسسة». وهذه النتائج تؤكد وتدعم كذلك الفرضية الثانية - تتميز عملية الإتصال بسيولة الأخبار والمعلومات في إتجاه واحد فقط، يكون عموديا من المنظمة إلى الجمهور الداخلي أو الخارجي - وهذا نظرا لإنعدام الدراسات والأبحاث وتقديم التقارير والاستشارات للإدارة العليا (95% من الباحثين لا يساهمون في عمليات التخطيط والبحث في مؤسستهم ولا يساهمون كذلك في صناعة القرار).

بينت الدراسة كذلك أن العلاقات العامة بوزارة الصحة والمنشآت التابعة لها مازالت في المرحلة الجنينية بعد، حيث أنها لا تقوم حتى بإنتاج المواد الإعلامية وإعداد المطبوعات والكتيبات. وتؤكد كذلك من خلال إجابات الباحثين ومن خلال الملاحظة بالمشاركة أن دور العلاقات العامة محدود جدا في وقت المشاكل والأزمات حيث إنعدام البحث العلمي والإحصائيات والبيانات الدقيقة وكذلك إنعدام رجوع الصدى من قبل المراجعين والمرضى والمستخدمين وجمهور المنظمة بصفة عامة، وهذا ما يؤكد الفرضية الثالثة والرابعة في هذه الدراسة (ف3: تلعب العلاقات العامة بوزارة الصحة دورا

محدودا جدا في توفير المعطيات والبيانات اللازمة لصناعة القرار -ف4: العلاقات العامة ليست طرفا هاما وفاعلا في عملية التخطيط الإستراتيجي حيث أنها لا تقوم بأي دور إستشاري للإدارة العليا ولم ترق إلى المستوى المطلوب للقيام بالتخطيط الإستراتيجي في المنظمة والمشاركة الفعالة في عملية صنع القرار).

وإنطلاقا مما تقدم نلاحظ أن إقتراحات المبحوثين للنهوض بأقسام العلاقات العامة أكدت على ضرورة الإهتمام بالعلاقات العامة من الناحية التنظيمية -الهيكل التنظيمي- وكذلك في ما يتعلق بالميزانية والمعدات والأجهزة وكذلك الكادر البشري المؤهل والمتخصص.

ومن المؤشرات التي تؤكد عدم وعي المشرفين والمسؤولين على العلاقات العامة في وزارة الصحة وعدم فهمهم للدور الإستراتيجي لأقسامهم إجابات المبحوثين في ما يتعلق بإقتراحاتهم بشأن الدراسات والأبحاث، إنتاج المطبوعات والمنشورات، المشاركة في التخطيط الإستراتيجي للمؤسسة والمشاركة في صنع القرار، حيث جاءت الإجابات على هذه الإقتراحات قليلة وضعيفة وكأنها ليست من المهام الرئيسية والإستراتيجية لجهاز العلاقات العامة.

رغم مرور أكثر من عشر سنوات على إنجاز دراسة (الدكتورة) مي الحاجة «تنظيم وإدارة العلاقات العامة بدولة الإمارات العربية المتحدة: دراسة ميدانية» (الحاجة: 1985) نجد أن وضعية ومكانة وممارسة العلاقات العامة لم تتغير كثيرا. ومعظم نتائج هذه الدراسة أكدت نتائج دراسة مي الحاجة وفي معظم الأحيان جاءت متشابهة:

- المستوى التعليمي واختصاص مسؤولي العلاقات العامة (إنعدام الاختصاص العلاقات العامة).

- قلة عدد الموظفين في أقسام وإدارات العلاقات العامة.
- تداخل بين مهام العلاقات العامة ومهام الإدارات والأقسام الأخرى في المنظمة.
- سوء فهم مهام وصلاحيات ودور العلاقات العامة في المنظمة.
- قلة الأبحاث والدراسات والتخطيط في أقسام العلاقات العامة.
- ضعف أو إنعدام ميزانية خاصة بالعلاقات العامة.
- إنحصار دور العلاقات العامة في إستقبال الضيوف، وتخليص المعاملات والمهام البروتوكولية.

الخاتمة:

تعتبر وزارة الصحة من الوزارات الأكثر إتصالاً بالجمهور، حيث أنها تقدم خدمات صحية، علاجية وقائية وغيرها إلى كافة سكان الدولة. كما تشرف الوزارة على تسيير أكثر من 36 مستشفى وأكثر من 100 مركز صحي، ويعمل بها أكثر من 14.000 موظف، هذا يعني أن وزارة الصحة هي أكثر وزارات الدولة حاجة إلى العلاقات العامة وإلى إدارة وتسيير عمليات الإتصال ب جماهيرها المختلفة. لكننا نلاحظ من خلال هذه الدراسة أن العلاقات العامة بوزارة الصحة لم تحظ بالمكانة التي تستحقها ولم تعط الدور الذي يليق بها. فعدد الموظفين بالعلاقات العامة بوزارة الصحة وكافة المنشآت الصحية التابعة لها لم يتعد 35 أي بمعدل موظف علاقات عامة واحد لكل 450 موظفا بوزارة الصحة.

ونظرا للحالة التي توجد عليها العلاقات العامة بوزارة الصحة فإنه من المستحيل عليها أن ترق إلى مستوى التخطيط الإستراتيجي والمساهمة في

صناعة القرار. ومواجهة النقائص. المشاكل التي تواجهها العلاقات العامة كثيرة، فمن الناحية التنظيمية نلاحظ غياب العلاقات العامة كمؤسسة قائمة بهيكلها ومعداتنا وموظفيها على مستوى المناطق الطبية والمستشفيات والمراكز الصحية. أما على مستوى الإدارة المركزية لوزارة الصحة بأبوظبي ودبي فإن جهاز العلاقات العامة موجود خصيصا لإستقبال ضيوف الوزارة وتخليص المعاملات المختلفة والتنسيق من حين إلى آخر مع المؤسسات الإعلامية. حيث لاحظنا أن قسم العلاقات العامة في وزارة الصحة في أبوظبي لا يمكنه بأربعة موظفين أن يقوم بالدراسات والأبحاث والتخطيط الإستراتيجي لأن كل هذه الأمور تتطلب عددا لا يستهان به من الموظفين المؤهلين والأكفاء للقيام بإنجازها. وعند مراجعتنا للهيكل التنظيمي لوزارة الصحة لسنة 1989 نقرأ في المادة 32 أن الهيكل أسند 8 مهام لقسم العلاقات العامة تتعد كل البعد عن البحث العلمي والتخطيط الإستراتيجي والمشاركة في صناعة القرار. ومن هنا نستنتج أن تهميش دور العلاقات العامة في وزارة الصحة جاء مجسدا في هيكلها التنظيمي. وهذا يعني ضرورة إعادة النظر في هذا الأخير من حيث موقع الإدارة والمهام الموكولة لها، وكذلك ضرورة إدماج جهاز العلاقات العامة على مستوى المناطق الطبية والمستشفيات والمراكز الصحية.

تؤكد هذه الدراسة النتائج التي توصلت إليها الدراسات السابقة التي أجريت في مصر والسودان والعراق والأردن والإمارات العربية المتحدة. فبالرغم من أن البعض منها أجرى في السبعينيات وبداية الثمانينيات إلا أن واقع العلاقات العامة في وزارة الصحة بدولة الإمارات العربية المتحدة مازال لم يتغير بعد ومازالت نفس المشاكل المطروحة بنفس الحدة وبنفس الخطورة. وتلاحظ أن جهاز العلاقات العامة لم يواكب التطور الذي حدث في البنية

التحتية لوزارة الصحة وبدلاً من إستغلال جهاز العلاقات العامة في تسيير عمليات الإتصال المختلفة بين المنظمة وجماهيرها وتطبيق نموذج الإتصال المتكافئ في إتجاهين نلاحظ سوء فهم وعدم الإهتمام بهذا الجهاز وإنما استغلاله في مهام لا تمثل في واقع الأمر إلا حوالي 20 بالمائة من المهام الحقيقية للعلاقات العامة.

المراجع:

- د / ابراهيم إمام، العلاقات العامة والمجتمع، القاهرة: المكتبة الأنجلو
مصرية، 1971.
- د / ابراهيم إمام، فن العلاقات العامة والإعلام، القاهرة: مكتبة الأنجلو
مصرية، 1980.
- د / محمد محمد البادي، المنهج العلمي للعلاقات العامة في المؤسسات
المعاصرة، القاهرة: العربي للنشر والتوزيع، 1981.
- د / تحسين منصور، تنظيم وإدارة العلاقات العامة في الجهاز الحكومي
الأردني وإتجاهات الإدارة العليا نحوها: دراسة ميدانية، رسالة دكتوراة غير
منشورة، جامعة القاهرة، كلية الإعلام، 1993.
- التقرير السنوي، وزارة الصحة، 1996.
- د / محمد ناجي الجوهر، دور العلاقات العامة في التنمية، بغداد: دار
الشؤون الثقافية، 1986.
- د / محمد ناجي الجوهر، «أجهزة العلاقات العامة في المستشفيات المدنية
الأردنية»، مجلة أبحاث اليرموك، 4: 1996.

- د / سمير محمد حسين، إدارة العلاقات العامة في مصر: دراسة ميدانية، القاهرة: عالم الكتب، 1975.
- د / سمير محمد حسين، دراسات في العلاقات العامة، القاهرة، عالم الكتب، 1982.
- د / سمير محمد حسين، وآخرون، إدارة العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية بالمملكة العربية السعودية، الرياض: معهد الإدارة العامة، 1991.
- د / مي عبد الواحد الخاجة، تنظيم وإدارة العلاقات العامة بدولة الإمارات العربية المتحدة: دراسة ميدانية، أطروحة ماجستير، غير منشورة، جامعة القاهرة، كلية الإعلام، 1985.
- د / علي عوجة، الأسس العلمية للعلاقات العامة، الطبعة الثانية، القاهرة: عالم الكتب، 1983.

Références

- Center A. H & Jackson P. (1990), Public relations practices: Managerial case studies and problems. 4th ed. Englewood Cliffs, NJ. Prentice Hall.
- Creedon P. J., Mai A. A. & Kruckeberg D. (1995). Women and public relations education and practice in the United Arab Emirates. Public Relations Review, 21 (1): 59-76.
- Dozier D.M. & Grunig L.A. (1992). The organization of the public relations function J.E. Grunig (Ed.), Excellence in public relations and communication management, (pp. 395-418) Hillsdale N.J: Lawrence Erlbaum Associates.
- Grunig J. (1976), Organization and public relations. Testing a communication theory Journalism Monographs. No 46.

- Grunig J.E. (1984), Organizations, environments and models of public relations. Public Relations Research & Education 1 (1). 6-29.
- Grunig J.E. & Hunt. T. (1984), Managing public relations. Fort Worth, TX: Holt, Rinehart and Winston.
- Grunig J.E. (1992) (Ed.), Excellence in public relations and communication management. Hillsdale. N.J.: Lawrence Erlbaum Associates.
- Hiebert R.E. (1988), Precision public relations. White Plains, NY: Longman.
- Hunt T. & Grunig J.E. (1994). Public relations techniques. Fort Worth, TX.: Harcourt, Brace College Publishers.
- Newsom, Doug, Alan Scott & Wanslyke Turk. (1993), This is pr: the realities of public relations. Belmont. CA: Wadsworth Publishing Company.

ملحق رقم 2
إستبيان الدراسة

العلاقات العامة في المؤسسة الصحية
دراسة حالة وزارة الصحة بدولة الإمارات العربية المتحدة



أخي الفاضل،

أختي الفاضلة،

في إطار القيام بدراسة حول واقع العلاقات العامة بوزارة الصحة ومختلف منشأتها بدولة الإمارات العربية المتحدة، يرجى التكرم بالإجابة على هذه الإستشارة بكل صراحة ودقة وجدية. ونعدكم أن المعلومات المستوفاة لن تستعمل إلا للغرض العلمي.

نشكر لكم حسن تعاونكم،

مع تحيات

الدكتور محمد قيراط

جامعة الإمارات العربية المتحدة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم الإتصال الجماهيري

ص. ب. 17771 - العين.

العلاقات العامة في الهيكل التنظيمي للمؤسسة

- 1 - ما هو موقع إدارتكم في الهيكل التنظيمي للمؤسسة؟
.....
.....
- 2 - ما هي الجهة الرئاسية التي يتبعها جهاز العلاقات العامة تبعية مباشرة؟
.....
.....
- 3 - ما هو عدد موظفي العلاقات العامة في مؤسستكم؟
.....
- 4 - حسب رأيكم هل عدد الموظفين كاف للقيام بالمهام المسندة للعلاقات العامة في مؤسستكم؟
.....
- 5 - هل التجهيزات الموجودة في إدارتكم كافية للقيام بمهامكم على أحسن وجه؟
.....
- 6 - كيف تصفون علاقات العمل التي تربطكم بالمدير أو المسؤول الأول بالمؤسسة؟
.....
.....

مهام ووظائف العلاقات العامة

- 7 - ما هي المهام والصلاحيات الموكولة إلى العلاقات العامة بإدارتكم؟
 - أ -
 - ب -
 - ج -
 - د -

8 - ما هي الوظائف التي تقوم بها العلاقات العامة في مؤسستكم؟

.....

9 - هل أنتم راضون عن هذه المهام والوظائف؟

.....

لماذا؟

.....

.....

10 - هل تشاركون في إجتماعات المدير أو المسؤول الأول في المؤسسة؟

.....

11 - هل تساهمون في عمليات التخطيط والبحث في مؤسستكم؟

.....

.....

12 - هل تساهمون في صناعة القرار في مؤسستكم؟

نعم لا

ما هو شكل هذه المساهمة؟ (الرجاء وضع علامة (x) أمام الإجابة المناسبة)

- حضور إجتماعات الإدارة العليا ()

- تقديم مقترحات وآراء ()

- نقل آراء الجمهور للإدارة ()

- تقديم تقارير ودراسات ()

أخرى تذكر

.....

13 - ما هي المهام التي تقومون بها لتحقيق الإتصال على مستوى الجمهور الداخلي لمؤسستكم؟

(الرجاء وضع علامة (x) أمام الإجابة المناسبة)

- تنظيم إجتماعات ()

- تنظيم ندوات ()

- تنظيم حلقات نقاش ()
- إصدار نشرات وكتيبات ()
- إصدار ملصقات داخلية ()
- توزيع بيانات وخطابات ()

أخرى تذكر

.....

.....

14 - ما هي الأنشطة التي تقومون بها لتحقيق الإتصال بالجمهور الخارجي؟
الرجاء وضع علامة (X) أمام الإجابة المناسبة

- حملات إعلامية ()
- إعلانات ()
- بيانات صحفية ()
- كتيبات ومنشورات ()
- مؤتمرات ()

أخرى تذكر

.....

15 - هل تقومون بإنتاج نشرات وتقارير وإعداد مطبوعات وكتيبات؟

نعم () لا ()

في حالة الإجابة بنعم، قدم أمثلة

.....

.....

16 - هل اشرتكتكم في دورات تدريبية في العلاقات العامة؟

نعم () لا ()

في حالة الإجابة بنعم، أذكرها لطفا

.....

.....

العلاقات العامة والمحيط الداخلي والخارجي

كيف تعملون عملية الإتصال؟

17 - داخل إدارتكم؟

18 - مع الإدارات والأقسام الأخرى داخل مؤسستكم

19 - مع وزارة الصحة

20 - مع الوزارات والنوائر والمؤسسات الأخرى

21 - مع الجمهور والمحيط الخارجي بصفة عامة

22 - مع وسائل الإعلام

23 - مع إدارات وأقسام العلاقات العامة التابعة لوزارة الصحة

العلاقات العامة في وقت الأزمات

24 - ما هي أهم المهام التي تقومون بها في حالة ظهور مشاكل؟

25 - هل سبق لكم وقعتم بأبحاث ودراسات في إدارتكم؟

نعم () لا ()

في حالة الإجابة بنعم، أذكرها لظفا

.....

.....

26 - هل لديكم خلفية عن جمهور المؤسسة؟

نعم () لا ()

ما هي مصادركم في الحصول على هذه المعلومات؟

.....

.....

ما هي خصائص هذا الجمهور؟

.....

27 - حسب رأيكم ما هي المشاكل التي يعاني منها جمهور المؤسسة؟

.....

.....

كيف تعرفتم على هذه المشاكل؟

.....

.....

28 - حسب رأيكم ما هي المشاكل التي تعاني منها مؤسستكم في خدمة مراجعيها؟

.....

.....

29 - ما هي صورة مؤسستكم لدى جمهورها؟

.....

.....

كيف تعرفتم على ملامح هذه الصورة؟

.....

.....

آراء واقتراحات للنهوض بأقسام العلاقات العامة بوزارة الصحة ومنشأتها

30 - حسب رأيكم ما هي الإجراءات والتدابير التي يجب إتخاذها لتطوير العلاقات العامة:

- الهيكل التنظيمي:

.....

- الميزانية:

.....

- المعدات والأجهزة:

.....

- الموظفين:

.....

- الدراسات والأبحاث:

.....

- المنتجات الإتصالية:

.....

.....

- المشاركة في التخطيط الإستراتيجي للمؤسسة:

.....

.....

- المشاركة في صنع القرار:

.....

- غير ذلك، اذكر لطفاً

.....

.....

بيانات شخصية

الجنس:	ذكر	أنثى
العمر:	سنة	
الجنسية:		
الحالة الاجتماعية:	عازب	متزوج
المستوى التعليمي:	ثانوي	جامعي
التخصص:		
الخبرة السابقة:		
الخبرة في العمل:	سنة	
المسمى الوظيفي:		
المهام والمسؤوليات في العمل:		
		



مرة أخرى يسعدنا أن نشكر لكم حسن تعاونكم
ومشاركاتكم في هذه الدراسة