

## تقييم وظائف أقسام العلاقات العامة العاملة في المستشفيات الخاصة الأردنية من وجهة نظر الجمهور الداخلي: دراسة تحليلية

حسن صالح سليمان القضاة

قسم إدارة المستشفيات والمؤسسات الصحية  
كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية - جامعة العلوم التطبيقية الخاصة  
عمان - المملكة الأردنية الهاشمية

(قدم للنشر في ٢٠/٥/١٤٢٨هـ وقبل للنشر في ٢/٨/١٤٢٩هـ)

المستخلص. تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على فعالية أقسام العلاقات العامة العاملة في بعض المستشفيات الخاصة الأردنية من وجهة نظر الكادر الطبي والتمريضي والإداري العامل في تلك المستشفيات، وتستكشف الدراسة مدى إمكانية تقييم الوظائف الرئيسية لهذه الأقسام في خدمة مصلحة الجمهور الداخلي المتعامل معها في خدمة البيئة الداخلية للمستشفى، كذلك فإن للدراسة أهمية في بيان فعالية باعتباره الوعاء الرئيس الذي يقع على عاتقه إنشاء جسور بين العاملين والمنظمة قائمة على أساس من الثقة والمصادقية والأمانة باعتبار أن العاملين هم الطاقة الرئيسة المنتجة لأي جهد يبذل. ولتحقيق أهداف الدراسة تم توزيع استبانات على العاملين في ٤ مستشفيات خاصة بلغ عددها (٢٥٠) استبانة، استرجع منها (٢١٠) استبانة واستبعد منها (٢٧) استبانة غير صالحة للتحليل لعدم اكتمال بياناتها، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان أبرزها ما يلي:

١. أوضحت الدراسة أن هناك اهتماماً متوسطاً من قبل عينة الدراسة بوظائف العلاقات العامة وعدم إلمام واضح بطبيعة وظائف وأنشطة العلاقات العامة.

٢. أشارت النتائج إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين وظائف العلاقات العامة مجتمعة، وبين تحقيق أقسام العلاقات العامة في المستشفيات الخاصة لأهدافها.

٣. بينت النتائج أن هناك فروق دالة إحصائية بين الأطباء والإداريين لوظائف أقسام العلاقات العامة في المستشفيات الخاصة، تبعاً للعمل الحالي وذلك لصالح الإداريين.

٤. بينت النتائج أن هناك فروق دالة إحصائية بين المرضين والإداريين لوظائف أقسام العلاقات العامة في المستشفيات الخاصة، تبعاً للعمل الحالي وذلك لصالح الإداريين.

### المقدمة

لم تعد العلاقات العامة كما عرفت قديماً نشاطاً إنسانياً مكملًا لشتى جوانب الحياة، بل غدت نشاطاً حضاريًا هامًا محتومًا وموجهًا، لتحقيق ألوان من التوازن الفعال في المجتمع الحديث المتطور الذي يعاني من الانقسام بين عناصره وهيئاته، وأضحت العلاقات العامة في صورها المتطورة إلى ربط أواحد هذا المجتمع المنقسم بالجمع بين أطرافه، ولم أشتاته على أسس من التفاهم وتوثيق أواحد المودة، وتوليد الثقة، وتنمية الإحساس بالمسؤولية أي إعادة الضمير الإنساني إلى العلاقات العامة.

إن الاهتمام بوصف طبيعة وظيفة العلاقات العامة يوضح الترابط الوثيق بين المنظمة وجماهيرها من خلال بناء وتطوير وصيانة هذه العلاقة، حيث إن توسيع قدرة المنظمة على الوفاء بمتطلبات أداء مهمتها أدى إلى تحول العلاقات العامة في بعض المنظمات من التركيز على كيفية تحقيق الاتصال الفعال مع الجماهير إلى التركيز على كيفية بناء وتطوير وصيانة علاقات نافعة ومتبادلة مع هذه الجماهير (الجمال وخيرت، ٢٠٠٥م).

ومن أجل وجود علاقة بين المنظمة وجماهيرها من المفترض على طرفي هذه العلاقة أن يعي كل منهما سلوك الآخر، وأن يعوا أن سلوك هذا الآخر يمكن

أن يؤثر عليه، أي أن أعضاء هذه الجماهير الأساسية قادرون على التأثير فيها بطريقة مماثلة لكي يستطيعون التأثير في حياة المنظمة، وأن المنظمة قادرة على التأثير في حياتهم وما أن يتكون هذا الوعي أو الإدراك لدى الطرفين يمكن بالتالي أن تتواجد العلاقات التي يمكن أن توصف وتحلل في ضوء إدراك كل من طرفيها للآخر، ويصبح بالتالي من السهل على المنظمة أن تقوم بالوظائف والممارسات التي تسهل التبادل بين المنظمة وجماهيرها.

مما سبق، يتبين أن التطورات السريعة في مجمل الاتجاهات قد أدى إلى التأكيد على أن وظيفة العلاقات العامة عبارة عن وسيلة للاتصال في صورة ترشيد لممارسة المنظمات بأشكالها.

### أهمية الدراسة

تنبثق أهمية الدراسة في الجوانب التالية:

١. معرفة مدى فعالية أقسام العلاقات العامة العاملة في المستشفيات الخاصة الأردنية من وجهة نظر الطاقم الطبي والتمريضي والإداري.
٢. التعرف على أهمية عمل أقسام العلاقات العامة في المستشفيات عينة الدراسة القائمة على خدمة جمهور المستفيدين من هذه الخدمات.
٣. تقديم عدد من التوصيات على ضوء النتائج التي سيسفر عنها البحث.

### أهداف الدراسة

تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- التعرف على مدى إلمام الجمهور الداخلي (الأطباء، والتمريض، والكادر الإداري) بالمعلومات الضرورية عن خدمات وسياسات المستشفيات.
- التعرف على الطرق المناسبة التي تمكن العلاقات العامة من نجاح برامجها ووصول رسائلها إلى الجمهور الداخلي.

- توضيح مساهمة العلاقات العامة بتذليل العوائق التي تكتنف العمل من خلال تأكيدها على إيجاد قنوات اتصال واضحة بين الإدارة والجمهور الداخلي.
- تقييم أعمال العلاقات العامة إيجاباً وسلباً بشكل يتناسب مع أهدافها ومهامها.

### مشكلة الدراسة

كان ولازال لأقسام العلاقات العامة داخل المؤسسات الصحية تأثيراً كبيراً، استناداً إلى طبيعة العلاقات القائمة بين العاملين في هذه المؤسسات. وبسبب ما تؤديه وظيفة العلاقات العامة من دور كبير في تخفيض الحدة والأثر السلبي للانفعالات والتوتر، الأمر الذي يعزز الثقة المتبادلة بين العاملين مع إدارة المستشفى من خلال رعايتها لمصالحها ومعايشتها لظروفهم الخاصة، والعمل على تذليل ما يمكن تذليله من مشكلات باتجاه الارتقاء لمستوى أفضل من الأداء، ليقوم المستشفى بتحقيق أهدافه ومسؤولياته نحو خدمة المجتمع والتفاعل معه لتحقيق رسالته الإنسانية لعموم أفراد المجتمع، وفي مقدمتها خلق بيئة صحية سليمة خالية من الأمراض.

لذا تسعى هذه الدراسة على الإجابة عن الأسئلة التالية:

١. ما هو دور أقسام العلاقات العامة استناداً لوظائفها في تحقيق أهدافها من وجهة نظر العاملين في المستشفيات الخاصة الأردنية ؟
٢. هل يختلف تقييم الأطباء والممرضين والإداريين لوظائف أقسام العلاقات العامة في المستشفيات الخاصة باختلاف المتغيرات (الجنس، والحالة الاجتماعية، والعمر، وعدد سنوات الخبرة، والعمل الحالي، ونوع المستشفى) ؟

### فرضيات الدراسة

تم صياغة الفرضية التالية:

### الفرضية الرئيسية الأولى (Ha)

"لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين وظائف العلاقات العامة وتحقيق أقسام العلاقات العامة في المستشفيات الخاصة لأهدافها". يتفرع من هذه الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية الآتية:

الفرضية الفرعية الأولى (Ha1) "لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين البحث وجمع المعلومات، وتحقيق أقسام العلاقات العامة في المستشفيات الخاصة لأهدافها".

الفرضية الفرعية الثانية (Ha2) "لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التخطيط وتحقيق أقسام العلاقات العامة، في المستشفيات الخاصة لأهدافها".

الفرضية الفرعية الثالثة (Ha3) "لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أنشطة وبرامج العلاقات العامة، وتحقيق أقسام العلاقات العامة في المستشفيات الخاصة لأهدافها".

الفرضية الفرعية الرابعة (Ha4) "لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاتصال والتواصل وتحقيق أقسام العلاقات العامة في المستشفيات الخاصة لأهدافها".

### الفرضية الرئيسية الثانية (Hb)

"لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الأطباء والمرضى والإداريين لوظائف أقسام العلاقات العامة في المستشفيات الخاصة باختلاف المتغيرات الديموجرافية". يتفرع من هذه الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية الآتية:

الفرضية الفرعية الأولى (Hb1) "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الأطباء والمرضى والإداريين لوظائف أقسام العلاقات العامة في المستشفيات الخاصة تبعًا لمتغير الجنس".

الفرضية الفرعية الثانية (Hb2) "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الأطباء والمرضى والإداريين لوظائف أقسام العلاقات العامة في المستشفيات الخاصة تبعًا لمتغير الحالة الاجتماعية".

**الفرضية الفرعية الثالثة (Hb3)** "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الأطباء والممرضين والإداريين لوظائف أقسام العلاقات العامة في المستشفيات الخاصة تبعاً لمتغير العمر".

**الفرضية الفرعية الرابعة (Hb4)** "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الأطباء والممرضين والإداريين لوظائف أقسام العلاقات العامة في المستشفيات الخاصة تبعاً لمتغير عدد سنوات الخبرة".

**الفرضية الفرعية الخامسة (Hb5)** "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الأطباء والممرضين والإداريين لوظائف أقسام العلاقات العامة في المستشفيات الخاصة تبعاً لمتغير العمل الحالي".

#### أسلوب الدراسة

استخدم المنهج الوصفي بأسلوبه المسحي في تحقيق أهداف الدراسة. فالمنهج الوصفي لا يقتصر على جمع البيانات، والمعلومات عن الظاهرة المراد دراستها بل يمتد إلى تفسير البيانات، وتحديد الظروف، والعلاقات التي توجد في الواقع. كما أن الأسلوب المسحي يهدف إلى التعرف على واقع الظاهرة، وتحديد جوانب الضعف، والقوة فيها لتحديد مدى صلاحية الواقع أو الحاجة إلى إحداث تغييرات جزئية، أو أساسية فيه.

#### نموذج الدراسة

اعتمدت الدراسة على عدة متغيرات مستقلة تتعلق بوظائف أقسام العلاقات العامة وتحقيقها والمتمثلة في البحث وجمع المعلومات والتخطيط وأنشطة وبرامج العلاقات العامة، الاتصال والتواصل. بالإضافة إلى المتغيرات الشخصية المتعلقة بالجنس، والحالة الاجتماعية، والعمر، وعدد سنوات الخبرة، والعمل الحالي. وقد تم صياغة عبارات الاستبانة بطريقة تتيح للمبحوثين فرصة الإجابة عنها وفقاً لتدرج مقياس ليكرت (Likert) الخماسي، بحيث تأخذ كل إجابة أهمية نسبية، وذلك على النحو التالي:

مرتفع جداً	مرتفع	متوسط	منخفض	منخفض جداً
(٥)	(٤)	(٣)	(٢)	(١)

### أساليب المعالجة الإحصائية

للإجابة على أسئلة الدراسة والتحقق من صحة فرضياتها فقد تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية بعد إدخال البيانات للحاسوب باستخدام الرزمة الإحصائية SPSS.

- المتوسط الحسابي لتحديد مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات المبحوثين عن عبارات الاستبانة.
- الانحراف المعياري لتحديد درجة التباين في الإجابات (لقياس مقدار التشتت في الإجابات) عن المتوسط لكل عبارة.
- استخدام تحليل التباين الأحادي.
- استخدام اختبار T (T-Test) لاختبار فرضيات الارتباط بين متغيرات الدراسة.
- استخدام اختبار (Scheffe) للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية.

### ثبات وصدق الاستبانة

قام الباحث بعرض الاستبانة على مجموعة محكمين من أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات للتحقق من مدى صدق الاستبانة، وقد قام الباحث بإعادة النظر في بعض فقرات الاستبانة في ضوء التعديلات المقترحة من بعض المحكمين. ولقياس مدى دقة نتائج الدراسة، فقد تم استخراج معامل (كرونباخ ألفا) للاتساق الداخلي حيث بلغ معامل ألفا (٨٧,٨٥٪)، مما يشير إلى علاقة اتساق وترابط عالي بين عبارات الاستبانة، وهي نسبة جيدة مقارنة بالحد الأدنى المقبول والبالغ (٦٠٪).

## مجتمع الدراسة وخصائص عينة الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من عدد من مستشفيات القطاع الخاص في المملكة الأردنية الهاشمية عددها (٤) مستشفيات، وهي المستشفى الإسلامي، والمركز العربي، ومستشفى الإسراء، والمستشفى التخصصي، وقد تم تطبيق الدراسة بأسلوب المسح الشامل على جميع مفردات مجتمع الدراسة. بينما تمثلت عينة الدراسة بالجمهور الداخلي العاملين في المستشفيات وهم كل من الكادر الطبي والتمريضي والإداري.

وقد تم توزيع أداة الدراسة على أفراد عينة الدراسة والبالغ عددها (٢٥٠) في المواقع المخصصة لهم، وبعد توزيع الاستبانة على عينة الدراسة بلغ مجموع الاستبانات المعادة (٢١٠) استبانة استبعد منها (٢٧) استبانات غير صالحة للتحليل لعدم اكتمالها بياناتها. حيث بلغ مجموع الاستبانات المعادة والصالحة لتحليل (١٨٣) استبانة، وذلك بنسبة عائد بلغ (٨٧٪) وهي تعتبر نسبة عائد مرتفع. اتصفت عينة الدراسة بخصائص محددة فيما يتعلق بالمعلومات الشخصية، وقد شملت: الجنس، والحالة الاجتماعية، والعمر، والمستوى التعليمي، وعدد سنوات الخبرة، والعمل الحالي. ويبين الجدول رقم (١) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب هذه المتغيرات.

يبين الجدول رقم (١) من حيث الجنس أن ما نسبته (٤٦٪) هم الذكور فيما تبين أن ما نسبته (٥٤٪) هم من الإناث. فيما أظهرت النتائج أن الحالة الاجتماعية لعينة الدراسة كانت (٤٥٪) من غير المتزوجين، وأن (٥٥٪) هم من المتزوجين. وقد تبين أن الفئة العمرية ٢٥ سنة فأقل قد شكلت ما نسبته (١٢٪) من مجمل عينة الدراسة، فيما شكلت الفئة العمرية ٢٦-٣٠ سنة ما نسبته (٢٥٪)، وشكلت الفئة العمرية ٣١-٣٥ سنة ما نسبته (٣٨٪) أما الفئة العمرية



الأكثر من ٣٦ سنة فقد تبين أنها تشكل (٢٦٪) من عينة الدراسة. أما ما يتعلق بعدد سنوات الخبرة فقد تبين أن (٣٥٪) هم ممن تتراوح سنوات الخبرة لديهم من ١١-١٥ سنة، وأن ما نسبته (٢٩٪) هم ممن لديهم خبرة من ٦-١٠ سنوات، وأن ما نسبته (٢٧٪) هم من ذوي الخبرة ١٦ سنة فأكثر. وأخيراً شكل أصحاب الخبرة من ١-٥ سنوات ما نسبته (٩٪). أما من حيث طبيعة العمل الحالي فقد أظهرت النتائج أن (٤٠٪) هم من الأطباء، وأن (٣٢٪) هم من الإداريين، وأن (٢٨٪) هم من الممرضين. كما هو موضح بالجدول رقم (١).

جدول (١). توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الديموجرافية.

الرقم	المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية (%)
١	الجنس	ذكر	٨٤	٤٦٪
		أنثى	٩٩	٥٤٪
٢	الحالة الاجتماعية	أعزب	٨٣	٤٥٪
		متزوج	١٠٠	٥٥٪
٣	العمر	٢٥ سنة فأقل	٢٢	١٢٪
		٢٦ - ٣٠ سنة	٤٥	٢٥٪
		٣١ - ٣٥ سنة	٦٩	٣٨٪
		٣٦ فأكثر	٤٧	٢٦٪
٤	عدد سنوات الخبرة	١ - ٥ سنوات	١٦	٩٪
		٦ - ١٠ سنة	٥٣	٢٩٪
		١١ - ١٥ سنة	٦٤	٣٥٪
		١٦ سنة فأكثر	٥٠	٢٧٪
٥	العمل الحالي	طبيب/طبيبة	٧٣	٤٠٪
		ممرض/ممرضة	٥١	٢٨٪
		إداري	٥٩	٣٢٪

## الإطار النظري والدراسات السابقة

### أولاً: الإطار النظري

لقد أظهرت دراسة أجريت على الشركات الاستشارية والممارسين والدارسين للعلاقات العامة في بريطانيا أن ثمة عدم اتفاق على مجالات العلاقات العامة، وأن الأمر يتطلب المزيد من الدراسات الإمبريقية التي تستخدم مقاييس موحدة لأبعاد ممارسة العلاقات العامة (Lages and Simkin, 2003).

لذلك فإن عملية التعريف بالعلاقات العامة ووظائفها لا يتم إلا من خلال الأداء الاتصالي الأخلاقي الداخلي للمنظمة مع عاملها، وهو ما يمكن اعتباره أمر ضروري لكي يفهم الجمهور قيمة مهنة العلاقات العامة، ويرتبط ذلك بإيجاد حالة من التفاهم في المجتمع الكلي من حيث إبراز قدرة العلاقات العامة، على أن توفر أسلوب بناء تستطيع من خلاله كل المنظمات والنظم الاجتماعية أن تؤثر وتتأثر (Sharp, 2000).

إلا أن هناك تعريف رئيسي للعلاقات العامة حسب ما جاء من جمعية العلاقات العامة الأمريكية إلى أنها "نشاط أي صناعة أو هيئة أو مهنة أو حكومة في إنشاء وتعزيز علاقات جيدة بينها وبين جمهورها كالعلاء والموظفين والمساهمين والجمهور العام" (الديوه جي، ٢٠٠١م).

### ١. جمهور العلاقات العامة للمستشفيات

تعددت تعريفات الجمهور منها ما يتسم بالعمومية ومنها ما يمثل خصوصية للعلاقات العامة، فمن تلك التعريفات أن "الجمهور عبارة عن مصطلح يتم الإشارة من خلاله إلى الجماعات التي تشارك بفاعلية في مناقشة القضايا العامة، أو إنه جماعة يواجه مشكلة واحدة ويدرك أن المشكلة موجودة ويحاول القيام بعمل ما تجاه هذه المشكلة" (Hallahan, 2000).

لكل هيئة أو مؤسسة أو منشأة مهما كانت وظائفها ومهما كان الغرض من قيامها لابد أن تتعامل بصورة أو بأخرى مع الأفراد والمؤسسات المختلفة، فالمؤسسات الصحية بطبيعتها تتفاعل مع هذه الأنواع المختلفة من الجماهير، كذلك لا يمكن لأي منشأة أن تستمر بتأدية أعمالها ولن تحقق أهدافها دون أن تتعامل أو تتفاعل مع جماهيرها المتمثلة بالعاملين فيها، إضافة إلى بقية أفراد المجتمع الخاصة بها، وعلى المؤسسة أن تدرس أفكار وآراء الجمهور والأخذ بوجهة نظره إذا كانت سليمة، وإشعاره بدرجة اهتمامها برغبات واتجاهات تفكيره بهدف استمرارها في العمل وتحقيق أهدافها. ويقسم العلماء هذا الجمهور في مجال العلاقات العامة إلى جمهور داخلي أو خارجي.

لقد أضحت بناء هوية المنظمة هدفاً أولياً لوظائف العلاقات العامة، فالمنظمات تسعى لجعل هويتها جزء من البناء المعرفي والوجداني للجمهور، ومن ثم جزء من ثقافته، وعندما يتحقق التوافق بين هوية المنظمة وهوية الجمهور يمكن القول: أن المنظمة نجحت في بناء سمات راسخة لدى جماهيرها يمكنها الاعتماد عليها خاصة في وقت الأزمات، وعلى هذا الأساس يبدأ هذا الجزء بتجديد الجماهير التي تحتاج المنظمة التعامل معها (Hallahan, 2000).

فتلبية رغبات الجماهير وسيادة القيم والعدالة والمساواة يعطي مردوداً أساسياً وهو شعور الفرد بالمسؤولية والإخلاص والتضحية في العمل انطلاقاً من إيمانهم بوجود جهاز يرعى مصالحهم ويؤدي إلى تقوية الشعور بالانتماء للعمل (الشامي، ٢٠٠١م).

ويتم ترتيب هذه الجماهير في ضوء حجم تأثيرها ونفوذها، ويتم الأخذ في الاعتبار قوة وتأثير الجماعات، بناء على حجم عضويتها وعددها والمتخصصين المؤهلين من أعضائها. وقد أصبحت عمليات مراجعة أعمال قسم العلاقات العامة أحد المكونات الأساسية التي تبنى عليها عمليات التخطيط وبرامج

العلاقات العامة المستقبلية، التي تمكن من تقويم فعالية الحملات والبرامج التي نفذت بطريقة تساعد في تناول عملية استخدام البحوث المسحية التي تتناول الصورة الذهنية لدى الجماهير عن المنظمة، في مراجعة العلاقات العامة بها (الجمال وخيرت، ٢٠٠٥م).

**الجمهور الداخلي:** وهو يشمل كافة العاملين في المؤسسة من فئات الجمهور كافة، وهو الجمهور الذي ينسب للمؤسسة ويمثل بالنسبة للمستشفيات كافة العاملين بالمؤسسة من أطباء وممرضين وفنيين وإداريين، وهم عبارة عن الإدارة الأساسية في المستشفيات، فعلى عاتقهم تتوفر الرعاية الصحية ويشعر المريض بالراحة النفسية، ولهذا يجب أن يلقوا الرعاية والاهتمام داخل المستشفيات العاملين فيها.

**الجمهور الخارجي، والمتمثل بالآتي:**

١. جمهور المواطنين الذين يربطهم بالمؤسسات الصحية رباط مباشر ومن أمثلتهم المرضى المترددين على المستشفيات.
٢. الهيئات والمؤسسات الحكومية والأهلية والشركات الخاصة.
٣. جمهور المواطنين بوجه عام.

## ٢. أهداف وأنشطة العلاقات العامة في المستشفيات

لقد اعتبرت العلاقات العامة في الآونة الأخيرة من الوظائف الإدارية المهمة التي تمارس ليس فقط في المؤسسات الصناعية والتجارية والاقتصادية، بل وكذلك المؤسسات الصحية التي تعتبر من القطاعات الهامة، التي تعني بالتواصل المباشر مع المواطنين على اختلاف شرائحهم الثقافية والاجتماعية والاقتصادية، لهذا فإن أنشطة قسم العلاقات العامة في المستشفيات بشكل عام هي كالتالي:

- (١) التوعية بسياسة المستشفى والعمل على إيصالها للجمهور وتعليمه الخدمات التي يؤديها.

- ٢) تنمية الفهم المشترك والتعاون بين العاملين بالمؤسسات الصحية والجمهور.
- ٣) الارتفاع بمستوى الخدمات التي يقدمها المستشفى والاهتمام بأسلوب أدائه وكسب ثقة الجمهور وتعاونيه.
- ٤) تصحيح بعض الأفكار الخاطئة عن العمل في المستشفيات وعن مستوى كفاية العاملين.
- ٥) إقامة علاقات طيبة مع العاملين في المستشفيات والارتقاء بمستواهم الاجتماعي والثقافي.
- ٦) تدعيم التعاون بين المستشفيات والمؤسسات الصحية وباقي الأجهزة والمنظمات الأخرى.
- ٧) توثيق العلاقة بين الأقسام والشعب داخل المستشفى وتشجيع الاتصال بين المستويات الإدارية.

### البحث وجمع المعلومات

إن رصد بيئة المنظمة (داخلياً وخارجياً) هي أساس العلاقات العامة. فالبحوث والمعلومات سواء كانت كمية أو كيفية تساعد بشكل أو بآخر في عملية اتخاذ القرارات، وقد تزايد الاهتمام بالبحوث في العلاقات العامة لأسباب يتعلق بعضها بالمنظمات ذاتها ويتعلق الآخر بالعلاقات العامة. وبالنسبة للأسباب الأولى أدى قلة عدد المؤسسات المالية التي توفر تمويلاً أو موارد مالية للمنظمات، وازدياد كلفة العمليات والأنشطة التي تمارسها المنظمات إلى زيادة الاهتمام ببحوث العلاقات العامة في ضوء اعتبارات مهمة منها تزويدنا بالأدلة والمؤشرات التي في ضوءها تختار المنظمات بين الحلول البديلة عند اتخاذ القرارات في بعض المواقف، وخاصة عند وضع أهداف استراتيجية، ذلك أن الهدف الرئيس من البحوث هو اكتشاف الكيفية التي تجعل الاتصال فعالاً. بالإضافة إلى أن عملية البحث تتيح للمنظمات بتخطيط حملات وبرامج العلاقات العامة، بناء على حقائق ومؤشرات مستمدة من تحليل المواقف التي تعيشها بيئة المنظمة في بيئاتها بكل ما

تتضمنه من متغيرات متداخلة ومتفاعلة، وليس بناء على اجتهادات شخصية، أو ممارسات سابقة (Baer, 1983; Radford and Goldstein, 2002).

ويقصد بها قيام قسم العلاقات العامة بإجراء الدراسات الخاصة في المستشفيات وقياسها مع توجهات الرأي العام لفئات الجماهير المستفيدة من خدمات الرعاية الصحية للمواطنين، وتتم هذه من خلال الاستبانات والملاحظة وتحليل الشكاوي والرغبات التي ترد إلى المؤسسة الصحية وكذلك تساعد في توضيح الكثير من المواقف والظواهر الايجابية أو السلبية داخل العمل وخارجه، الأمر الذي يساعد في انتشار وزيادة فرص التفاهم والاحترام ونجاح أساليب التعامل مع الجماهير، وتمكين الإدارة العليا من معرفة مجريات الأمور داخل العمل، وحل جميع المعضلات التي تعترض الأعمال وتلافيها وتعديلها مع أهداف المستشفى. ويعرف البحث بأنه العملية المنظمة والموضوعية التي تتعلق بجمع وتسجيل وتحليل المعلومات للمساعدة في اتخاذ القرارات، فبحوث العلاقات العامة هو عبارة عن استقصاءات دقيقة يمكن التوصل من خلالها إلى معرفة وجهة نظر الجمهور بخصوص قضية أو مشكلة محددة، وذلك بهدف مساعدة الإدارة في حل هذه المشكلة أو إقرار السياسات التي تتفق مع مصالح الجمهور وتطلعاته.

### التخطيط

تعتبر وظيفة التخطيط من أحد الوظائف الرئيسة للعلاقات العامة الذي يقوم بموجبه بتحديد الطريق الذي يجب أن يلتزم به موظفوا العلاقات العامة، خلال الفترة التي تغطيها عملية التخطيط لتحقيق الأهداف الموضوعية، وحسب رأي بون وكورتز (Boon and Kurtz, 1992:119) فإن التخطيط يمكن تعريفه "بأنه العملية التي من خلالها يحدد المدراء أهدافهم وبنناء المستقبل، ويرسموا الطريق لتحقيق هذه الأهداف".

لذلك فإن الخطوة الأولى الملقاة على عاتق أقسام العلاقات العامة، هو القيام بصياغة أهداف وفلسفة المنظمة والغاية من وجودها بشكل دقيق وواضح وموجز بقدر الإمكان، باعتبارها القاعدة التي تبنى عليها كل مراحل العمل، وكذلك ستوجه كل أنشطة العلاقات العامة وكل من له ارتباط بالمنظمة، وعملية الصياغة ربما تتشابه بها مهمات المنظمات التي تنتمي إلى مجال إنتاجي أو خدمي معين، ولكن لا بد من وجود اختلافات بينها تميز كل منظمة عن الأخرى خاصة إذا كانت المنظمات تعمل في بيئة تنافسية (Austin and Pinkleton, 2001).

وحيث إن وضع التخطيط سيساعد على التنبؤ بالمشاكل قبل وقوعها، وبالتالي اتخاذ الاحتياطات اللازمة لمواجهتها والتصدي لها، فإنها ستضمن الاستخدام الأمثل للموارد المادية أو البشرية المتاحة. بالإضافة إلى ذلك فإن الخطط تزود موظفي العلاقات العامة ببرامج عمل وجداول زمنية ترشدتهم إلى كيفية أداء الأعمال المناطة بهم (جودة، ٢٠٠٦م: ١١٦).

### تقييم أنشطة وبرامج العلاقات العامة

إن مفهوم التقييم متسع بطبيعته، ويؤدي هذا الاتساع إلى الخلط وعدم الاتساق بين بعض التعريفات إلا أن هناك تعريف حسب ما ذكره (Noble, 1999:14-24) على أن التقييم عملية تبني وتقييم أهداف البرامج (Objective Effectiveness)، وهو تبني برامج العلاقات العامة في ضوء مدى بلوغها الأهداف المحددة سلفاً، وقدرتها على إحداث التأثير المرغوب والتقييم، حسب ما جاء به الباحث أكد على أن يراعي التقييم البيئة التي خطط ونفذ فيها البرامج، وأن يراعي طبيعة الجمهور المستهدف، وأن يراعي كثرة المتغيرات المتضمنة في تنفيذه، ووجود طرف ثالث في المنظمة وجماهيرها لا يمكن السيطرة عليه، وهو وسائل الاتصال.

لقد بدأ حاليا صناعة العلاقات العامة بشكل كبير والاهتمام بموضوع التقييم، وتحدثت بلغة جديدة في هذا الموضوع، إلا أنها تركز على التقييم قصير المدى، وعلى قياس النتائج الفورية والمباشرة وبرامج العلاقات العامة التي يسهل على الجميع رؤيتها (Phillips, 2001).

فالتقييم عملية حكم كمي وكيفي على أنشطة العلاقات العامة وترادفها كلمة التقدير، ويستخدم أحيانا مصطلح القياس أو الفاعلية، ولكن عندما يصبح التقييم مرادفا للقياس يكون الحكم هنا على الأنشطة حكما كمياعتمد في الوصول إليه إلى استخدام أساليب القياس لتحويل الوحدات الكيفية إلى وحدات كمية يمكن قياسها (جودة، ٢٠٠٦م: ١١٦). وتتم عملية تحديد أهداف نشاط العلاقات العامة من خلال المساعدة في تحديد المدى الذي وصل إليه تحقيق الأهداف العامة الخاصة للمنظمة، ومدى توافر البيانات المتعلقة بالموقف الاتصالي بالإضافة إلى إتاحة الشعور بالرضا للمختصين والإدارة مع إعطاء الثقة والأمان.

لذلك فإن عملية التقييم في الحكم على مدى نجاح تنفيذ البرامج للعلاقات العامة تساعد في تتبع صلاحيات تحقيقها للأهداف، وما توفره من طرق بديلة تساعد في التعرف على المشكلات التي واجهت عملية التنفيذ حتى يتم تلافيها عند التخطيط لبرنامج جديد.

### الاتصال والتواصل

قدم رولر (Ruler, 2004) فرضية أساسية مؤداها: صعوبة استخدام نموذج استراتيجي للاتصال في العلاقات العامة، وأنه لا توجد استراتيجية مثلى. وإنما يمكن استخدام الاستراتيجية الأنسب لكل موقف اتصالي، وقد بنى رولر (Ruler) رؤيته تلك من خلال موقفين أساسيين هما: المحور الأول طبيعة عملية الاتصال ومدى اشتراك الجمهور في هذه العملية، ويمثل أحد طرفي هذا المحور الاتصال في اتجاه واحد، في حين يمثل الطرف الثاني للاتصال في اتجاهين. أما المحور



الثاني فيشير إلى طبيعة المضمون والمعاني التي تتضمنها الرسائل الاتصالية، ويمثل أحد طرفي هذا المحور الرسائل التي يعبر مضمونها ومعانيها عن رؤى المنظمة فقط (Denotation)، أما الطرف الثاني: فيشير إلى الرسائل التي تعبر عن كل من المنظمة والجمهور، وتحمل دلالات تعكس رؤى الطرفين (Connotation). وبناء على ذلك، يكون لدينا أربع استراتيجيات اتصالية في العلاقات العامة هي: استراتيجية الإعلام، والإقناع، والإجماع، وأخيراً الحوار. وقد أطلق عليها رولر (Ruler) بشبكة الاتصال (Communication Grid).

يعرف الاتصال بالعلاقات العامة بأنه تلك العملية الهادفة إلى نقل وتبادل المعلومات بين طرفي الاتصال داخل التنظيم أو خارجه باستخدام وسيلة أو وسائل معينة خلال إطار موقفي يجمع بينهما، بغرض تحقيق التفاعل أو التفاهم المتبادل نحو تحقيق الأهداف (Seitel, 1995: 45). وبما أن العلاقات العامة هي وظيفة تعلم على تقويم الاتجاهات العامة للجماعات داخل المنظمة، والتحقق من السياسات والإجراءات التي تتبعها التنظيمات التي تهدف إلى اكتساب التفهم للتصرفات وقبولها، فإنه ينبغي أن يحرص العاملون على العلاقات العامة بالاهتمام بالعاملين في المستشفيات، باعتبارهم العمود الفقري للجمهور الداخلي وهم قلب المنظمة النابض، وعليهم يتوقف نجاحها أو فشلها، فتنمية العلاقات بينهم وبين رؤسائهم وبين بعضهم البعض من أهم مقومات النجاح، ويتوقف هذا النجاح على قوة نظام الاتصال ومدى توافر نقاط القوة له، وذلك بمشاركة الإدارة مع الأفراد وإشعارهم بأهميتهم باعتبارهم من أصول المنظمة.

### ثانياً: الدراسات السابقة

تشكل الدراسات السابقة مصدراً غنياً ومهما لجميع الدارسين والباحثين، إذ تساعدهم في تكوين خلفيات علمية عن مواضيع دراستهم وأبحاثهم. وسوف يتم استعراض ما حصل عليه الباحث من دراسات عربية.

دراسة حسن وآخرون (١٩٩١م) بعنوان "إدارة العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية بالمملكة العربية السعودية". تهدف الدراسة إلى التعرف بالجوانب الإدارية والتنظيمية وأساليب ممارسة العلاقات العامة في الجهاز الحكومي بالمملكة العربية السعودية، وتقييم وطرح المشكلات الناتجة عنها. وتوصلت الدراسة إلى أن هناك تزايد لوجود إدارات للعلاقات العامة في جميع أجهزة الدولة تركز في تنظيم الزيارات واستقبال الوفود، كما ركزت على الاتصال الشخصي في الترتيب الأول من حيث الأهمية في الاتصال بالجمهور الداخلي للمنشأة من وجهة نظر المسؤولين عن إدارات العلاقات العامة.

أما دراسة الزعفران (١٩٩٦م) بعنوان "دور العلاقات العامة في مصلحة الجمارك: دراسة استقصائية لآراء العاملين في مصلحة الجمارك بالرياض". تهدف الدراسة إلى التعرف على مدى تنفيذ إدارة العلاقات العامة للوظائف المتعارف عليها في مصلحة الجمارك، والتأكد من برامجها وأنشطتها. وتوصلت الدراسة إلى عدم وضوح نشاط إدارة العلاقات العامة البحثي، وكذلك عدم نشاطها في التخطيط وتقييم برامجها.

دراسة السليمان (١٩٩٩م) بعنوان "مدى رضا موظفي العلاقات العامة في الوزارات الحكومية عن مكان العمل". تهدف الدراسة إلى التعرف على رضا موظفي العلاقات العامة عن بعض الجوانب المادية المختلفة والمحيطه ببيئة العمل في الوزارات الحكومية في المملكة العربية السعودية. وقد توصلت الدراسة إلى وجود رضا عام لدى موظفي العلاقات العامة من الماديات المذكورة والموقع والمبنى والخدمات المقدمة لهم، خلافاً لخدمة مرافقة بالإضافة إلى وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية طبيعية المبنى على مستوى درجة رضا موظفي العلاقات العامة عن الظرف الطبيعي بعمله وبالتالي تأثيره على الرضا العام.

أما دراسة زيدان وأحمد (١٩٩٦م) بعنوان "العلاقات العامة في السياحة مع التطبيق على الإدارة العامة للعلاقات العامة بوزارة السياحة". تهدف إلى تحديد ما يمكن أن تقوم به إدارات العلاقات العامة في المنظمات السياحية لتحقيق أقصى استفادة ممكنة من هذه الإدارات في جمهورية مصر العربية. وقد خلصت الدراسة إلى أن الأهداف العامة للعلاقات العامة تتمثل في الفوز بثقة الجمهور الخارجي وكسب تأييد الجمهور الداخلي، وأظهرت بنتائجها إلى أهمية الاتصال بال جماهير الداخلية والتعرف على مواضيع ذات علاقة مثل الشكاوي والتظلمات والمقابلات الشخصية، والخطابات والرسائل الداخلية والتي تعتبر من أهم وسائل الاتصال.

دراسة حلواني وآخرون (١٩٩٢م) بعنوان "السلطة الإدارية وعلاقات الإدارة مع الجمهور: بحث تطبيقي على مراجعي الأجهزة الحكومية بمدينة جدة". تهدف الدراسة إلى بيان والتعرف على مظاهر أهمية السلطة وكيف تمكن الموظف من ممارسة عمله، سعياً وراء تحقيق الهدف العام في المصلحة العامة، وكيف يمكن من قيام بعض الموظفين بالإساءة في استخدام السلطة الممنوحة لهم مما يسئ إلى التعامل مع جمهور المراجعين؟ وقد بينت الدراسة ضعف الوازع الديني لدى الموظفين والجهل ببعض أسس الأخلاق وانعدام الأمانة والإخلاص وروح الخدمة العامة.

أما دراسة العتيبي، وآخرون (٢٠٠١م) بعنوان "تقويم أداء العلاقات العامة، دراسة الحالة لشركة سمارك في المملكة العربية السعودية". تهدف الدراسة إلى تقويم أداء قسم العلاقات العامة لشركة سمارك. وأظهرت النتائج تركيز المشكلات التي يواجهها العاملون في مشكلة التنظيم، وتتمثل هذه المشكلة في مركزية العمل وعدم وجود تنظيم شامل لإدارة العلاقات العامة يوضح توزيع المهام والصلاحيات.

دراسة الشبول (١٩٩٥م) بعنوان "تقييم الحاجات الإدارية لأقسام العلاقات العامة في مديريات التربية والتعليم في الأردن". تهدف إلى تقييم الحاجات الإدارية لأقسام العلاقات العامة في مديريات التربية والتعليم في الأردن للتعرف على درجة ممارسة الكفايات الإدارية لأقسام العلاقات العامة وترتيب الأوليات لمسئولي العلاقات العامة من حيث وظائفها المتعلقة بالبحث، والتخطيط، والتنظيم، والاتصال، والتقييم وحسب درجة أهميتها. وقد توصلت الدراسة إلى أن هناك ترتيب تنازلي للكفايات الإدارية في أقسام العلاقات العامة من وجهة نظر مسئول العلاقات العامة.

### التحليل الوصفي لإجابات عينة الدراسة واختبار الفرضيات

#### أولاً: التحليل الوصفي لإجابات عينة الدراسة

جدول (٢). إجابات عينة الدراسة حول وظائف العلاقات العامة.

التقييم	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات	رقم
<b>البحث وجمع المعلومات</b>				
متوسط	١,٣٣	٢,٧٢	يجري قسم العلاقات العامة بحثاً موجه لطاقم الأطباء والمرضى والإداريين للكشف فيه عن انطباعاتهم وآرائهم حول سياسة المستشفى وأعماله الداخلية.	١
متوسط	١,٢٧	٢,٨٧	هنالك تنوع لدى قسم العلاقات العامة من حيث استخدامه لطرق البحث (الاستبانات، والملاحظات، والمقابلات، ودراسات الحالة).	٢
متوسط	١,٢٢	٢,٩٩	يقوم قسم العلاقات العامة بإجراء بحوث مستمرة للكشف عن المشاكل التي تنشأ داخل المستشفى ويحاول إيجاد حل لها.	٣
متوسط	١,٢٣	٢,٧٦	يقوم قسم العلاقات العامة بتأدية أعماله وأنشطته ومراجعة نتائج دراساته وأبحاثه بشكل دقيق.	٤
متوسط	١,١٨	٢,٨٧	البحوث التي يجريها قسم العلاقات العامة شاملة وعميقة.	٥
١,٢٤	٢,٨٤	٢,٨٤	<b>الدرجة الكلية لبعث البحث وجمع المعلومات</b>	
<b>التخطيط</b>				
متوسط	١,١٥	٣,١٠	الخطط التي يضعها قسم العلاقات العامة لأنشطته تركز على أهداف واضحة ومتراصة ومفصلة لأعمال المستشفى ككل.	٦
متوسط	١,١٧	٢,٩٧	يقوم قسم العلاقات العامة بإجراء تقييم أولي لخطته قبل التنفيذ في المستشفى.	٧

التقييم	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات	ترتيب
متوسط	١,١٨	٣,٠٣	هناك دقة عالية وتخطيط سليم في قسم العلاقات العامة وذلك فيما يتعلق باختيار أوقات ومواعيد برامج ونشاطات أعمال المستشفى ككل.	٨
متوسط	١,١٠	٣,٠٢	يقوم قسم العلاقات العامة بتنفيذ برامجه وأنشطته بدقة وموضوعية متناهية في المستشفى.	٩
متوسط	١,١٣	٢,٨٨	يقوم قسم العلاقات العامة باختيار أوقات ومواعيد محددة لدراسة وتفعيل أعمال المستشفى ككل بشكل مدروس ومخطط له مسبقا.	١٠
متوسط	١,١٣	٣,١٠	هناك تقييم مستمر من قبل قسم العلاقات العامة في المستشفى لبرامجه وخطته وجميع نشاطاته يتم الإعلان عنها بشكل معد له مسبقا.	١١
متوسط	١,٠٧	٢,٩٣	الخطط التي يستند عليه قسم العلاقات العامة غالبا ما ترتبط ببرامج زمنية (قصير الأجل، أو متوسط الأجل، أو طويل الأجل).	١٢
متوسط	١,١٧	٢,٨٩	يشرك قسم العلاقات العامة العاملين ذوي الاختصاص في وضع خططها وتصميم برامجه وأنشطتها المتعلقة بالمستشفى.	١٣
١,١٤	٢,٩٩	٢,٩٩	<b>الدرجة الكلية لبعد التخطيط</b>	
<b>أنشطة وبرامج العلاقات العامة</b>				
متوسط	١,٣٥	٣,٣٥	يصدر قسم العلاقات العامة نشرات داخلية دورية تغطي من خلالها أخبار وأنشطة الأطباء والمرضى والإداريين.	١٤
متوسط	١,٢٧	٢,٨٥	يقيم قسم العلاقات العامة أنشطة ثقافية وفنية موجهة للأطباء والمرضى والإداريين.	١٥
متوسط	١,٢٥	٢,٨١	يرافق عملية التقييم النهائي لأنشطة عملية تغذية عكسية راجعة أي تزويد الطاقم الطبي والتمريضي والإداري العامل في المستشفى بنتائج البحوث والدراسات.	١٦
متوسط	١,١٦	٣,١١	البرامج والأنشطة التي يقوم بها قسم العلاقات العامة تستند إلى أسس علمية مدروسة في تعامله مع كل مشاكل المستشفى.	١٧
متوسط	١,٢١	٣,٢٣	المواضيع والأنشطة التي يودها هذا القسم في المستشفى مرتبة حسب الأهمية.	١٨
متوسط	١,٢٤	٣,٠١	الأعمال التي يودها قسم العلاقات العامة في المستشفى تمتاز بالاستمرارية والديمومة وليست رد فعل لحادث طارئ.	١٩
متوسط	١,٣٦	٢,٥٧	ينظم قسم العلاقات العامة رحلات سياحية وعلمية لكافة العاملين الموجودين في المستشفى.	٢٠
١,٢٦	٢,٩٩	٢,٩٩	<b>الدرجة الكلية لبعد أنشطة وبرامج العلاقات العامة</b>	
<b>الاتصال والتواصل</b>				
متوسط	١,٢٧	٣,٠٦	يسعى قسم العلاقات العامة من خلال البحوث والدراسات إلى تغيير الانطباع السيئ أو الأفكار الخاطئة التي يتبناها البعض الأطباء والمرضى والإداريين العاملين في المستشفى.	٢١

التقييم	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات	رقم
متوسط	١,١٨	٣,٢٤	يحرص قسم العلاقات العامة على تزويد الأطباء والمرضى والإداريين بأعمال وفعاليات المستشفى الداخلية.	٢٢
مرتفع	١,٢٢	٣,٥٥	يساهم وبفاعلية قسم العلاقات العامة في المؤتمرات والفعاليات التي تعقدتها أقسام المستشفى المختلفة.	٢٣
متوسط	١,٢١	٢,٩٣	يقوم قسم العلاقات العامة بالاتصال مع بقية الأقسام الداخلية لمراجعة العوائق التي تكثف أعمال المستشفى الداخلية.	٢٤
متوسط	١,٣٢	٣,١٠	هناك تنوع لطرق ووسائل اتصال قسم العلاقات العامة في المستشفى مع العاملين من أطباء وممرضين وإداريين كعقد لقاءات وندوات.	٢٥
متوسط	١,٢٣	٢,٩٦	يلجأ قسم العلاقات العامة إلى الاتصال الشخصي والمباشر مع الكوادر العاملة من أطباء وممرضين وإداريين.	٢٦
متوسط	١,١٩	٢,٩٤	في معظم أعمال قسم العلاقات العامة هناك إشراك لذوي الاختصاص من الأطباء والممرضين والإداريين من أجل تقديم كل ما هو جديد لفائدتهن في مجال اختصاصاتهم.	٢٧
متوسط	١,٣٣	٣,٠٧	يشترك قسم العلاقات العامة بدور فعال في استقبال وإرشاد جميع العاملين الجدد وتعريفهم ببيئة عمل المستشفى.	٢٨
متوسط	١,٣٣	٣,٠٢	يقوم قسم العلاقات العامة بتنمية الفهم المشترك بين العاملين في المستشفى والجمهور المرتاد له.	٢٩
متوسط	١,٢٦	٣,٠٧	يسهل قسم العلاقات العامة حصول جميع الكوادر العاملة بكافة المعلومات التي يحتاجها ويساعد في توفيرها.	٣٠
متوسط	١,٣٨	٢,٧٤	يقوم قسم العلاقات العامة بتتبع الشكاوى والانتقادات التي يبدوها العاملون حول أعمال المستشفى ويجري لها البحث والدراسة.	٣١
متوسط	١,٣٤	٣,٠١	يؤدي قسم العلاقات العامة اتصالاته بين المستشفى والمجتمع المحلي لتكوين حلقة وصل بينهما وكسب ثقتهم.	٣٢
١,٢٧	٣,٠٦	٣,٠٦	الدرجة الكلية بعد الاتصال والتواصل	
١,٢٣	٢,٩٧	٢,٩٧	الدرجة الكلية	

يشير الجدول رقم (٢) إلى مدى تأثير وظائف العلاقات العامة، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي الآتي:

فيما يتعلق بالبحث وجمع المعلومات: جاء في الترتيب الأول قيام قسم العلاقات العامة بإجراء بحوث مستمرة للكشف عن المشاكل التي تنشأ داخل المستشفى ويحاول إيجاد حل لها بمتوسط حسابي بلغ (٢,٩٩) مقارنة مع الدرجة

الكلية للبعد نفسه والبالغ (٢,٨٤) والمتوسط الحسابي الكلي والبالغ (٢,٩٧)، وانحراف معياري بلغ (١,٢٢) للفقرة نفسها. فيما حصلت كل من البحوث التي يجريها قسم العلاقات العامة شاملة وعميقة، وهناك تنوع لدى قسم العلاقات العامة من حيث استخدامه لطرق البحث (الاستبيانات، والملاحظات، والمقابلات، ودراسات الحالة) على المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (٢,٨٧) لكل منها، وانحراف معياري بلغ (١,١٨) للبحوث التي يجريها قسم العلاقات العامة، و(١,٢٧) للتنوع في استخدام طرق البحث من قبل قسم العلاقات العامة. وجاءت عبارة قيام قسم العلاقات العامة بتأدية أعماله وأنشطته ومراجعة نتائج دراساته وأبحاثه بشكل دقيق بالمرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (٢,٧٦) وانحراف معياري بلغ (١,٢٣). وأخيراً، حصلت فقرة يجري قسم العلاقات العامة بحوثاً موجهة لطاقم الأطباء والمرضى والإداريين، للكشف فيه عن انطباعاتهم وآرائهم حول سياسة المستشفى وأعماله الداخلية بالمرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (٢,٧٢) وحصلت انحراف معياري (١,٣٣).

إن هذه النتيجة تبين مدى أهمية البحث وجمع المعلومات في أقسام العلاقات العامة في المستشفيات عينة الدراسة، والمتمثلة في إجراء البحوث والدراسات والطرق المستخدمة للبحث، ومراجعة نتائج الدراسات والأبحاث، بالإضافة إلى الكشف عن آراء الأطباء والمرضى والإداريين حول أعمال وفعاليات قسم العلاقات العامة.

فيما يتعلق بالتخطيط: جاء في الترتيب الأول التقييم مستمر من قبل قسم العلاقات العامة في المستشفى لبرامجه وخطته وجميع نشاطاته، يتم الإعلان عنها بشكل معد له مسبقاً بمتوسط حسابي بلغ (٣,١)، وانحراف معياري (١,١٣). فيما حصلت عبارة الخطط التي يضعها قسم العلاقات العامة لأنشطته تركز على أهداف واضحة ومترابطة ومفصلة لأعمال المستشفى ككل على

المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (٣,١)، وانحراف معياري بلغ (١,١٥). وجاءت فقرة هناك دقة عالية وتخطيط سليم في قسم العلاقات العامة، وذلك فيما يتعلق باختيار أوقات ومواعيد برامج ونشاطات أعمال المستشفى ككل في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ (٣,٠٣) وانحراف معياري بلغ (١,١٨). وحصلت فقرة قيام قسم العلاقات العامة بتنفيذ برامجه وأنشطته بدقة وموضوعية متناهية في المستشفى على المرتبة الرابعة (٣,٠٢) وانحراف معياري بلغ (١,١). وفي المرتبة الخامسة جاءت قيام قسم العلاقات العامة بإجراء تقييم أولي لخطه قبل التنفيذ في المستشفى بمتوسط حسابي (٢,٩٧) وانحراف معياري بلغ (١,١١). وحصلت الخطط التي يستند عليه قسم العلاقات العامة، غالبا ما ترتبط ببرامج زمنية (قصير الأجل، ومتوسط الأجل، وطويل الأجل) على وسط حسابي بلغ (٢,٩٣) وانحراف معياري (١,٠٧). وجاءت إشراك قسم العلاقات العامة العاملين ذوي الاختصاص في وضع خططها وتصميم برامجها وأنشطتها المتعلقة بالمستشفى بمتوسط حسابي (٢,٨٩) وانحراف معياري (١,١٧). وأخيراً، في المرتبة الثامنة تأدية قسم العلاقات العامة اختيار أوقات ومواعيد محددة لدراسة وتفعيل أعمال المستشفى ككل بشكل مدروس ومخطط له مسبقاً بمتوسط حسابي (٢,٨٨) وانحراف معياري (١,١٣).

إن هذه النتيجة تبين ما للتخطيط كنشاط من أنشطة العلاقات العامة من أهمية في تحقيق الأهداف التي تروم أقسام العلاقات العامة إلى تحقيقها، وإنجازها على مدى الخطة الموضوعية.

فيما يتعلق بأنشطة وبرامج العلاقات العامة: جاء في الترتيب الأول إصدار قسم العلاقات العامة نشرات داخلية دورية تغطي من خلالها أخبار وأنشطة الأطباء والمرضى والإداريين بمتوسط حسابي بلغ (٣,٣٥) وبانحراف معياري بلغ (١,٣٥). فيما حصلت فقرة المواضيع والأنشطة التي يؤديها هذا القسم في



المستشفى مرتبة حسب الأهمية على المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (٣,٢٣)، وانحراف معياري (١,٢١). وحصلت عبارة البرامج والأنشطة التي يقوم بها قسم العلاقات العامة تستند إلى أسس علمية مدروسة في تعامله مع كل مشاكل المستشفى على المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ (٣,١١) وانحراف معياري (١,١٦). وتبين أن الأعمال التي يؤديها قسم العلاقات العامة في المستشفى تمتاز بالاستمرارية والديمومة وليست رد فعل لحدث طارئ في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي بلغ (٣,٠١) وانحراف معياري (١,٢٤). وحصلت فقرة قيام قسم العلاقات العامة بأنشطة ثقافية وفنية موجهة للأطباء والمرضى والإداريين على المرتبة الخامسة بوسط حسابي بلغ (٢,٨٥) وانحراف معياري (١,٢٧). وفي المرتبة السادسة جاءت عملية التقييم النهائي لأنشطة العلاقات العامة يرافقها عملية تغذية عكسية راجعة أي تزويد الطاقم الطبي والتمريضي والإداري العامل في المستشفى بنتائج البحوث والدراسات بمتوسط حسابي (٢,٨١) وانحراف معياري (١,٢٥). وأخيراً، في المرتبة السابعة جاء تنظيم قسم العلاقات العامة رحلات سياحية وعلمية لكافة العاملين الموجودين في المستشفى بمتوسط حسابي (٢,٥٧) وانحراف معياري (١,٣٦).

ويمكن تفسير ظهور هذه النتيجة بكون أن أنشطة وبرامج أقسام العلاقات العامة من الضرورة فيها أن يتم العمل بإصدار النشرات التعريفية بأدوار ومهام أقسام العلاقات العامة، وإشراك جميع العاملين بأنشطة وبرامج العلاقات العامة كون أن إشراكهم تؤدي بالنتيجة النهائية لتحقيق أهداف أقسام العلاقات العامة.

فيما يتعلق بالاتصال والتواصل: جاء في الترتيب الأول مساهمة قسم العلاقات العامة في المؤتمرات والفعاليات التي تعقدتها أقسام المستشفى المختلفة بفاعلية بمتوسط حسابي بلغ (٣,٥٥)، وانحراف معياري (١,٢٢). فيما حصلت حرص قسم العلاقات العامة على تزويد الأطباء والمرضى والإداريين بأعمال

وفعاليات المستشفى الداخلية على المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (٣,٢٤)، وانحراف معياري (١,١٨). وجاءت تنوع لطرق ووسائل اتصال قسم العلاقات العامة في المستشفى مع العاملين من أطباء وممرضين وإداريين كعقد لقاءات وندوات بالمرتبة الثالثة بوسط حسابي (٣,١) وانحراف معياري (١,٣٢). وفي المرتبة الرابعة جاء تسهيل قسم العلاقات العامة حصول جميع الكوادر العاملة بكافة المعلومات التي يحتاجها ويساعد في توفيرها بوسط حسابي (٣,٠٧) وانحراف معياري (١,٢٦). وجاءت في المرتبة الخامسة مشاركة قسم العلاقات العامة بدور فعال في استقبال وإرشاد جميع العاملين الجدد وتعريفهم ببيئة عمل المستشفى بمتوسط حسابي (٣,٠٧) وانحراف معياري (١,٣٣). وفي المرتبة السادسة سعى قسم العلاقات العامة من خلال البحوث والدراسات إلى تغيير الانطباع السيئ أو الأفكار الخاطئة التي يتبناها بعض الأطباء والمرمضين والإداريين العاملين في المستشفى بمتوسط حسابي (٣,٠٦) وانحراف معياري (١,٢٧). وحصلت فقرة قيام قسم العلاقات العامة بتنمية الفهم المشترك بين العاملين في المستشفى والجمهور المرتاد له على المرتبة السابعة بمتوسط حسابي بلغ (٣,٠٢) وانحراف معياري (١,٣٣). وثامناً جاءت فقرة يؤدي قسم العلاقات العامة اتصالاته بين المستشفى والمجتمع المحلي لتكوين حلقة وصل بينهما وكسب ثقتهم بمتوسط حسابي (٣,٠١) وانحراف معياري (١,٣٤). وفي المرتبة التاسعة حصلت فقرة لجوء قسم العلاقات العامة إلى الاتصال الشخصي والمباشر مع الكوادر العاملة من أطباء وممرضين وإداريين بوسط حسابي (٢,٩٦) وانحراف معياري (١,٢٣). وعاشراً، حصلت معظم أعمال قسم العلاقات العامة هناك إشراك لذوي الاختصاص من الأطباء والمرمضين والإداريين من أجل تقديم كل ما هو جديد لفائدتهم في مجال اختصاصاتهم بوسط حسابي (٢,٩٤) وانحراف معياري (١,١٩). وفقرة قيام قسم العلاقات العامة بالاتصال مع بقية الأقسام الداخلية لمراجعة العوائق التي تكتنف أعمال المستشفى

الداخلية حصلت على المرتبة الحادية عشر بوسط حسابي (٢,٩٣) وانحراف معياري (١,٢١). وأخيراً، حصلت فقرة قيام قسم العلاقات العامة بتتبع الشكاوى والانتقادات التي يبدها العاملون حول أعمال المستشفى ويجرى لها البحث والدراسة على المرتبة الأخيرة والثانية عشر بمتوسط حسابي (٢,٧٤) وانحراف معياري (١,٣٨).

إن هذه النتيجة تبين مدى أهمية الاتصال والتواصل لأقسام العلاقات العامة في المستشفيات عينة الدراسة، والمتمثلة في مساهمة قسم العلاقات العامة في الفعاليات والمؤتمرات التي تعقدها أقسام المستشفى، بالإضافة إلى تزويد جميع الكوادر العاملة بكافة المعلومات التي يحتاجها ويساعد في توفيرها.

#### ثانياً: اختبار فرضيات الدراسة

##### الفرضية الرئيسية الأولى (Ha)

"لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين وظائف العلاقات العامة وتحقيق أقسام العلاقات العامة في المستشفيات الخاصة لأهدافها".

الجدول رقم (٣) يوضح العلاقة بين وظائف العلاقات العامة وتحقيق أقسام العلاقات العامة في المستشفيات الخاصة لأهدافها، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي بأن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية، إذ بلغ معامل الارتباط ( $R=0.564$ ) وبدرجة معنوية ( $Sig=0.000$ ) علماً أن أقل درجة معنوية مقبولة في هذه الدراسة هي (٠,٠٥)، وبمعامل تحديد ( $R^2$ ) بلغ (٠,٣١٨) أي أن ما قيمته (٠,٣١٨) من التغيرات في تحقيق أقسام العلاقات العامة في المستشفيات الخاصة لأهدافها منها ناتجة عن التغير في وظائف العلاقات العامة مجتمعة، كما بلغت قيمة درجة التأثير ( $B=1.409$ )، وهذا يعني أن الزيادة بوحدة واحدة في وظائف العلاقات العامة يؤدي إلى زيادة في تحقيق أقسام العلاقات العامة للأهداف المطلوبة منها بقيمة (1.409)، وتؤكد معنوية هذه العلاقة قيمة (F) المحسوبة والتي بلغت

(26.999)، وهذا ما يثبت عدم صحة الفرضية الرئيسية الأولى، ويستنتج من هذا وجود علاقة بين وظائف العلاقات العامة وتحقيق أقسام العلاقات العامة في المستشفيات الخاصة لأهدافها.

جدول (٣). وظائف العلاقات العامة وتحقيق أقسام العلاقات العامة في المستشفيات الخاصة لأهدافها.

Sig	F	B	R <sup>2</sup>	R	المتغيرات
٠,٠٠٠	٢٦,٩٩٩	١,٤٠٩	٠,٣١٨	٠,٥٦٤	وظائف العلاقات العامة
٠,٠٠٠	٣٧,٣٣٧	١,٩٤٣	٠,٣٩٢	٠,٦٢٦	البحث وجمع المعلومات
٠,٠٤٢	٤,٤١٢	٤,٢٤٣	٠,٠٠٧	٠,٠٨٤	التخطيط
٠,٠٠٠	١٤,١٥٦	٢,٦٥٤	٠,١٩٦	٠,٤٤٣	أنشطة وبرامج العلاقات العامة
٠,٠٠٠	١٧,٧٩٠	٢,٣٦٧	٠,٢٣٥	٠,٤٨٤	الاتصال والتواصل

F الجدولية بدرجة معنوية  $0,05 = 2,76$

F الجدولية بدرجة معنوية  $0,01 = 3,35$

**الفرضية الفرعية الأولى (Ha1):** "لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين البحث

و جمع المعلومات وتحقيق أقسام العلاقات العامة في المستشفيات الخاصة لأهدافها".

لقد أظهرت نتائج التحليل الإحصائي بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين البحث و جمع المعلومات وتحقيقها للأهداف المطلوبة منها، أي أن تحقيق أهداف المستشفيات الخاصة ترتبط ارتباطاً بالبحث و جمع المعلومات، حيث بلغ معامل الارتباط ( $R=0.626$ ) وبدرجة معنوية ( $Sig=0.000$ ) مما يعني وجود علاقة ارتباط، وبمعامل تحديد  $R^2$  بلغ ( $0.392$ )، وبدرجة تأثير ( $B=1.943$ )، وتؤكد معنوية هذه العلاقة قيمة F المحسوبة البالغة ( $37.337$ ) وهي أعلى من الجدولية ( $2,76$ )، وهذا يعني عدم ثبات صحة الفرضية الفرعية الأولى Ha1، ويستنتج من ذلك وجود علاقة بين البحث و جمع المعلومات أقسام العلاقات العامة في المستشفيات الخاصة لأهدافها.

**الفرضية الفرعية الثانية (Ha2):** "لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين

التخطيط وتحقيق أقسام العلاقات العامة في المستشفيات الخاصة لأهدافها".

يشير الجدول رقم (٣) بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التخطيط وتحقيق أقسام العلاقات العامة في المستشفيات الخاصة لأهدافها، أي أن تحقيق أقسام العلاقات العامة في المستشفيات الخاصة لأهدافها ترتبط بالعملية التخطيطية، حيث بلغ معامل الارتباط ( $R=0.084$ ) وبدرجة معنوية ( $Sig=0.042$ ) مما يعني وجود علاقة ارتباط، وبمعامل تحديد  $R^2$  بلغ (0.007)، وبدرجة تأثير ( $B=4.243$ )، وتؤكد معنوية هذه العلاقة قيمة  $F$  المحسوبة البالغة (4.412) وهي أقل من الجدولية (2.76)، وهذا يعني عدم ثبات صحة الفرضية الفرعية الثانية ( $Ha2$ )، ويستنتج من ذلك وجود علاقة بين التخطيط وتحقيق أقسام العلاقات العامة في المستشفيات الخاصة لأهدافها.

**الفرضية الفرعية الثالثة ( $Ha3$ ):** "لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أنشطة وبرامج العلاقات العامة وتحقيق أقسام العلاقات العامة في المستشفيات الخاصة لأهدافها".

تشير النتائج إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أنشطة وبرامج العلاقات العامة وتحقيق أقسام العلاقات العامة في المستشفيات الخاصة لأهدافها، أي أن تحقيق أقسام العلاقات العامة في المستشفيات الخاصة لأهدافها له علاقة بأنشطة وبرامج العلاقات العامة، حيث بلغ معامل الارتباط ( $R=0.443$ ) وبدرجة معنوية ( $Sig=0.000$ ) مما يعني عدم وجود علاقة ارتباط، وبمعامل تحديد ( $R^2$ ) بلغ (0.196)، وبدرجة تأثير ( $B=2.654$ )، وتؤكد معنوية هذه العلاقة قيمة ( $F$ ) المحسوبة البالغة (14.156)، وهذا يعني عدم ثبات صحة الفرضية الفرعية الثالثة ( $Ha3$ )، ويستنتج من ذلك وجود علاقة بين أنشطة وبرامج العلاقات العامة وتحقيق أقسام العلاقات العامة في المستشفيات الخاصة لأهدافها.

**الفرضية الفرعية الرابعة ( $Ha4$ ):** "لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاتصال والتواصل وتحقيق أقسام العلاقات العامة في المستشفيات الخاصة لأهدافها".

يظهر الجدول رقم (٣) وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاتصال والتواصل وتحقيق أقسام العلاقات العامة في المستشفيات الخاصة لأهدافها، أي أن وجود الاتصال والتواصل له علاقة بتحقيق أقسام العلاقات العامة في المستشفيات الخاصة لأهدافها، حيث بلغ معامل الارتباط ( $R=0.484$ ) وبدرجة معنوية ( $Sig=0.000$ ) مما يعني وجود علاقة ارتباط، وبمعامل تحديد ( $R^2$ ) بلغ (0.235)، وبدرجة تأثير ( $B=2.367$ )، وتؤكد معنوية هذه العلاقة قيمة ( $F$ ) المحسوبة البالغة (17.790) وهي أكبر من الجدولية (٢,٧٦)، وهذا يعني عدم ثبات صحة الفرضية الفرعية الرابعة ( $Ha4$ )، ويستنتج من ذلك وجود علاقة بين الاتصال والتواصل وتحقيق أقسام العلاقات العامة في المستشفيات الخاصة لأهدافها.

#### الفرضية الرئيسية الثانية (Hb)

"لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الأطباء والمرضى والإداريين لوظائف أقسام العلاقات العامة في المستشفيات الخاصة باختلاف المتغيرات الديموجرافية".

الفرضية الفرعية الأولى (Hb1) "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الأطباء والمرضى والإداريين لوظائف أقسام العلاقات العامة في المستشفيات الخاصة تبعاً لمتغير الجنس".

للإجابة على فرضية الدراسة الفرعية الأولى تم استخدام اختبار ( $t$ ) للتأكد من قبول الفرضية أو رفضها. وقد أظهرت النتائج من خلال الجدول رقم (٤) عدم وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) تعزى لمتغير الجنس. وهو ما يثبت صحة الفرضية المتعلقة بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الأطباء والمرضى والإداريين لوظائف أقسام العلاقات العامة في المستشفيات الخاصة تبعاً لمتغير الجنس سواء الذكور أو الإناث منهم. حيث كانت جميع قيم ( $t$ ) غير معنوية عند (٠,٠٥). وعليه يمكن قبول الفرضية الفرعية الأولى (Hb1) التي اعتمدها الدراسة. إن تفسير هذه النتيجة قد يعود أن

الجنس باعتباره ظاهرة إنسانية طبيعية لا ترتبط بشاغل وظيفة العلاقات العامة سواء كان من الذكور أو الإناث.

جدول (٤). نتائج اختبار (t) لدلالة الفروق تبعاً لمتغير الجنس.

المحور	الجنس	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة (t)	مستوى الدلالة
تقييم أقسام العلاقات العامة من وجهة نظر الجمهور الداخلي	ذكور	٨٤	٢,٧٨	٠,٨٧	٢-	٠,١٠
	إناث	١٠٧	٣,٠٠	٠,٩٤		

\* الدالة الإحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$ .

**الفرضية الفرعية الثانية (Hb2):** "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الأطباء والممرضين والإداريين لوظائف أقسام العلاقات العامة في المستشفيات الخاصة تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية".

للإجابة على فرضية الدراسة الفرعية الثانية تم استخدام اختبار (t) للتأكد من قبول الفرضية أو رفضها. وقد أظهرت النتائج من خلال الجدول رقم (٥) عدم وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha \leq 0,05)$  تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية. وهو ما يثبت صحة الفرضية المتعلقة بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الأطباء والممرضين والإداريين لوظائف أقسام العلاقات العامة في المستشفيات الخاصة تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية. حيث كانت جميع قيم (t) غير معنوية عند  $(0,05)$ . وعليه يمكن قبول الفرضية الفرعية الأولى (Hb2) التي اعتمدها الدراسة. إن هذا قد يعود أن الحالة الاجتماعية كمتغير مرتبط بالطبيعة البشرية لا يكون له تأثير على شاغل وظيفة العلاقات العامة فمهما كان شاغل هذه الوظيفة متزوج أو غير متزوج فليس له ارتباط بشاغل هذه الوظيفة.

## جدول (٥). نتائج اختبار (t) لدلالة الفروق تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية.

المحور	الجنس	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة (t)	مستوى الدلالة
تقييم أقسام العلاقات العامة من وجهة نظر الجمهور الداخلي	أعزب	١١١	٢,٨٦	٠,٨٧	-٠,٦٦	٠,٥١
	متزوج	٧٢	٢,٩٥	٠,٩٤		

\* الدالة الإحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ).

**الفرضية الفرعية الثالثة (Hb3):** "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الأطباء والممرضين والإداريين لوظائف أقسام العلاقات العامة في المستشفيات الخاصة تبعاً لمتغير العمر".

للإجابة على فرضية الدراسة الفرعية الثالثة تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) للكشف فيما إذا كان هناك فروق إحصائية بين متوسطات الأطباء والممرضين والإداريين لوظائف أقسام العلاقات العامة في المستشفيات الخاصة تبعاً لمتغير العمر. وقد أظهرت النتائج في الجدول رقم (٦) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) يمكن أن تعزى لمتغير العمر بين متوسطات الأطباء والممرضين والإداريين لوظائف أقسام العلاقات العامة في المستشفيات الخاصة، وهو ما يثبت صحة الفرضية الثانية المتعلقة بعدم وجود فروق دلالة إحصائية بين الأطباء والممرضين والإداريين لوظائف أقسام العلاقات العامة في المستشفيات الخاصة تبعاً لاختلاف الفئة العمرية. حيث كانت قيمة (F) غير معنوية عند (٠,٠٥). وعليه يمكن قبول الفرضية الفرعية الثانية (Hb2) التي اعتمدها الدراسة. إن تفسير هذه النتيجة قد يعود إلى أن العمر غير مرتبط بشاغل وظيفة العلاقات العامة، وأن هذه الوظيفة لا تتطلب بالضرورة الفئات العمرية الشابة أو الكبيرة ولهذا لا يكون هناك فرق في وجهة نظر عينة الدراسة حول اختلاف الفئة العمرية لشاغل هذه الوظيفة.



## جدول (٦). نتائج تحليل التباين لدلالة الفروق تبعاً لمتغير العمر.

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	متوسط مجموع المربعات	درجات الحرية (DF)	قيمة (F)	مستوى الدلالة
تقييم أقسام العلاقات العامة من وجهة نظر الجمهور الداخلي	بين المجموعات	١,٠١	٠,٢٥	٤	٠,٣١	٠,٨٧
	داخل المجموعات	١٥٢,٣٨	٠,٨٢	١٨٦		
	المجموع	١٥٣,٣٩		١٩٠		

\* الدالة الإحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ).

**الفرضية الفرعية الرابعة (Hb4):** "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الأطباء والمرضى والإداريين لوظائف أقسام العلاقات العامة في المستشفيات الخاصة تبعاً لمتغير عدد سنوات الخبرة".

للإجابة على فرضية الدراسة الفرعية الرابعة تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) للكشف فيما إذا كان هناك فروق إحصائية بين الأطباء والمرضى والإداريين لوظائف أقسام العلاقات العامة في المستشفيات الخاصة تبعاً لمتغير عدد سنوات الخبرة. وقد أظهرت النتائج في الجدول رقم (٧) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة بين متوسطات الأطباء والمرضى والإداريين لوظائف أقسام العلاقات العامة في المستشفيات الخاصة، وهو ما يبين قبول الفرضية الفرعية الرابعة المتعلقة بعدم وجود فروق دلالة إحصائية بين متوسطات الأطباء والمرضى والإداريين لوظائف أقسام العلاقات العامة في المستشفيات الخاصة تبعاً لعدد سنوات الخبرة. حيث كانت قيمة (F) غير معنوية عند (٠,٠٥). وعليه يمكن قبول الفرضية الفرعية الرابعة (Hb4) التي اعتمدها الدراسة. إن تفسير هذه النتيجة يعود أن منحى الخبرة لشاغلي وظيفة العلاقات

العامّة تعتبر شرط أساسي، ولهذا انتفقت عينة الدراسة ومن خلال نتائج التحليل على أنه لا توجد فروق في وجهات نظرهم حول عامل الخبرة.

جدول (٧). نتائج تحليل التباين لدلالة الفروق تبعاً لمتغير عدد سنوات الخبرة.

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	متوسط مجموع المربعات	درجات الحرية (DF)	قيمة (F)	مستوى الدلالة
تقييم أقسام العلاقات العامة من وجهة نظر الجمهور الداخلي	بين المجموعات	٣,٧٤	٠,٩٣	٤	١,١٥	٠,٣٤
	داخل المجموعات	١٤٩,٢٦	٠,٨٢	١٨٣		
	المجموع	١٥٣,٠٠		١٨٧		

\* الدالة الإحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$ .

**الفرضية الفرعية الخامسة (Hb5):** "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الأطباء والمرضى والإداريين لوظائف أقسام العلاقات العامة في المستشفيات الخاصة تبعاً لمتغير العمل الحالي".

للإجابة على فرضية الدراسة الفرعية الخامسة تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) للكشف فيما إذا كان هناك فروق إحصائية بين الأطباء والمرضى والإداريين لوظائف أقسام العلاقات العامة في المستشفيات الخاصة تبعاً لمتغير العمل الحالي. وقد أظهرت النتائج في الجدول رقم (٨) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$  تعزى لمتغير العمل الحالي بين متوسطات الأطباء والمرضى والإداريين لوظائف أقسام العلاقات العامة في المستشفيات الخاصة، وهو ما يبين رفض صحة الفرضية الفرعية الخامسة المتعلقة بعدم وجود فروق دلالة إحصائية بين متوسطات الأطباء والمرضى والإداريين لوظائف أقسام العلاقات العامة في المستشفيات الخاصة تبعاً للعمل الحالي. حيث كانت قيمة (F) معنوية عند  $(0,05)$ . وعليه يمكن قبول الفرضية الفرعية الخامس (Hb5) التي اعتمدها الدراسة.

## جدول (٨). نتائج تحليل التباين لدلالة الفروق تبعاً لمتغير العمل الحالي.

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	متوسط مجموع المربعات	درجات الحرية (DF)	قيمة (F)	مستوى الدلالة
تقييم أقسام العلاقات العامة من وجهة نظر الجمهور الداخلي	بين المجموعات	١١,٢٢	٥,٦١	٢	٧,٣٥	٠,٠٠
	داخل المجموعات	١٣١,٢٧	٠,٧٦	١٧٢		
	المجموع	١٤٢,٤٩		١٧٤		

\* الدالة الإحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ).

## جدول (٩). المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية تبعاً لمتغير العمل الحالي.

إداري	ممرض/مرمضة		طبيب/طبيبة		تقييم أقسام العلاقات العامة من وجهة نظر الجمهور الداخلي
	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	
١,٣٥	٣,٣٥	١,٢٣	٢,٩٦	١,١٨	٣,٠٣

يتضح من الجدول رقم (٩) أن أعلى المتوسطات الحسابية كانت لدى الأطباء. ونظراً لوجود فروق ذات دلالة إحصائية فقد استخدم اختبار شيف (Scheffe) للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية، لمعرفة إلى أي مستوى من مستويات الجمهور الداخلي تعود هذه الفروق، والجدول رقم (١٠) يبين ذلك. جدول (١٠). نتائج اختبار (Scheffe) للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية تبعاً لمتغير العمل الحالي.

المؤهل العلمي	طبيب/طبيبة	ممرض/مرمضة	إداري
طبيب/طبيبة	-	٠,١٠	*٠,٤٧
ممرض/مرمضة	-	-	*٠,٥٦-
إداري	-	-	-

\* الدالة الإحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ).

يتضح من الجدول رقم (١٠) أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية بين الأطباء بلغ المتوسط الحسابي لهذه الفئة (٣,٠٣)، والإداريين حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذه الفئة (٣,٣٥) وذلك لصالح أفراد عينة الدراسة من الإداريين. وأن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية بين الممرضين بلغ المتوسط الحسابي لهذه الفئة (٢,٩٦)، والإداريين حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذه الفئة (٣,٣٥) وذلك لصالح أفراد عينة الدراسة من الإداريين.

### النتائج والتوصيات

#### أولاً: النتائج

من خلال الدراسة والتحليل لموضوع دراسة تقييم أقسام العلاقات العامة العاملة في المستشفيات الخاصة الأردنية من وجهة نظر الجمهور الداخلي من حيث البحث وجمع المعلومات، والتخطيط، وأنشطة وبرامج العلاقات العامة، والاتصال والتواصل وقدرة عينة الدراسة على تحقيق أهدافها، أفرزت هذه الدراسة النتائج التالية:

١. أوضحت الدراسة أن هناك اهتمام متوسط من قبل عينة الدراسة بوظائف العلاقات العامة، وعدم إلمام واضح بطبيعة وظائف وأنشطة العلاقات العامة.
٢. أشارت النتائج إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين وظائف العلاقات العامة مجتمعة وبين تحقيق أقسام العلاقات العامة في المستشفيات الخاصة لأهدافها.
٣. كما أشارت النتائج إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين وظيفة البحث وجمع المعلومات، وبين تحقيق أقسام العلاقات العامة في المستشفيات الخاصة لأهدافها.
٤. أظهرت الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين وظيفة التخطيط، وبين تحقيق أقسام العلاقات العامة في المستشفيات الخاصة لأهدافها.

٥. أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أنشطة وبرامج العلاقات العامة وبين تحقيق أقسام العلاقات العامة في المستشفيات الخاصة لأهدافها. إن تفسير هذه النتيجة يعود إلى أن الأنشطة والبرامج الرئيسية التي يقوم بها قسم العلاقات العامة سواء كانت المؤسسة صناعية أو خدمية تتعلق بإصدار وإيصال ما تقوم به المنظمة إلى الجمهور. وهنا وفيما يتعلق بأقسام العلاقات العامة في المستشفيات عينة الدراسة يتبين أن دور هذا القسم يقوم بإصدار والتركيز على النشرات الدورية، وتقديم الأنشطة الثقافية والفنية والموجهة إلى فئة الأطباء والمرضى العاملين في المستشفيات الخاصة.

٦. وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاتصال والتواصل وبين تحقيق أقسام العلاقات العامة في المستشفيات الخاصة لأهدافها.

٧. أظهرت نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الأطباء والمرضى والإداريين لوظائف أقسام العلاقات العامة في المستشفيات الخاصة تبعاً لمتغيرات الجنس، والحالة الاجتماعية، والعمر، والخبرة.

٨. بينت النتائج أن هناك فروق دالة إحصائية بين الأطباء والإداريين لوظائف أقسام العلاقات العامة في المستشفيات الخاصة تبعاً للعمل الحالي، وذلك لصالح الإداريين.

٩. بينت النتائج أن هناك فروق دالة إحصائية بين المرضى والإداريين لوظائف أقسام العلاقات العامة في المستشفيات الخاصة، تبعاً للعمل الحالي وذلك لصالح الإداريين.

### ثانياً: التوصيات

في ضوء النتائج التي تم التوصل إليها في هذه الدراسة يمكن تقديم التوصيات التالية:

١. الاهتمام بقسم العلاقات العامة بصورة خاصة ودعمه من قبل الإدارة العليا بالصلاحيات المناسبة، التي تسهل عليه القيام بإنجاز الأعمال المناطة فيه بشكل سليم.

٢. ضرورة توفير التجهيزات المناسبة لهذا القسم، وتلبية حاجاته ليتمكن من أداء وظائفه بشكل صحيح ومنظم.

٣. على العاملين في قسم العلاقات العامة يقع العبء الأكبر في أن يكونوا امتداد "العين الثاقبة" والمساهمة لنشر الوعي التنظيمي السليم، وتشخيص منحى القوة والضعف بين جماهير المستشفى سواءً على المستوى الداخلي أو الخارجي.

٤. ضرورة توفير عناصر بشرية متخصصة مؤهلة ناضجة ومدربة تدريباً كاملاً، للقيام بوظائف العلاقات العامة بعيداً عن المزاجية في اختيار القوى العاملة في هذا المجال، والتي لا ترتبط بواقع وطبيعة أعمال القسم.

٥. باعتبار أن مفهوم العلاقات الداخلية قائمة على علاقة القيادة مع المؤسسة والعاملين وعلاقة العاملين فيما بينهم، فإن من واجبات قسم العلاقات العامة أن يكون له زمام المبادرة في تثبيت قنوات مطلقة لاختصاصات وأعمال هذا القسم لدى الآخرين.

٦. عقد لقاءات وندوات تعريفية داخل أقسام العلاقات العامة يحضرها جميع منتسبو المستشفى، بهدف تعريفهم، وإحداث التفاعل البناء بين العاملين، وما يمكن أن تقدمه من خدمات تساعد في تنمية وتطوير وزرع روح المبادرة والعدل والأمان وتعزيز روح الانتماء للعمل.

٧. التأكيد على المسؤولين بقيام هذا القسم بالتطوير والتحسين المستمر لبيئة العمل والعاملين كونه الوعاء الذي يمكن الولوج إليه من معلومات متعددة حول طبيعة العمل والعاملين.

٨. التطوير والتحسين المستمر لقدرات الأطباء والمرضى من خلال عقد الندوات والدورات وورش العمل ذات العلاقة بطبيعة عمل الأطباء والمرضى.

## المراجع

### أولاً: المراجع العربية

- الجمال، راسم، وخيرت، معوض عياد (٢٠٠٥م) "إدارة العلاقات العامة المدخل الاستراتيجي"، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، ص ٩٣.
- جودة، محفوظ (٢٠٠٦م) "العلاقات العامة مفاهيم وممارسات"، دار زهران للنشر، عمان، ص ١١٦.
- حسن، سمير وآخرون (١٩٩١م) "إدارة العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية بالمملكة العربية السعودية"، معهد الإدارة العامة، الرياض.
- حلواني، ابتسام، وآخرون (١٩٩٢م) "السلطة الإدارية وعلاقات الإدارة مع الجمهور: بحث تطبيقي على مراجعي الأجهزة الحكومية بمدينة جدة"، مجلة جامعة الملك سعود، م ٤، العلوم الإدارية (٢)، ص ٤٣٣.
- الديوه جي، أبي سعيد (٢٠٠٠م) "إدارة التسويق"، دار الكتب لجامعة الموصل، الموصل، العراق، ص ٧.
- الزعران، سعد (١٩٩٦م) "دور العلاقات العامة في مصلحة الجمارك، دراسة استقصائية لآراء العاملين في مصلحة الجمارك بالرياض"، لبرامج الإدارة الجمركية، معهد الإدارة العامة: الرياض.
- زيدان، ومحمد، أحمد (١٩٩٦م) "العلاقات العامة في السياحة مع التطبيق على الإدارة العامة للعلاقات العامة بوزارة السياحة"، رسالة ماجستير منشورة، سلسلة دراسات وبحوث علمية (٤) القاهرة، دار الفجر للنشر والتوزيع، ص: ٤-٦.
- السليمان، على وعبدالله، عيد (١٩٩٩م) "مدى رضا موظفي العلاقات العامة في الوزارات الحكومية عن مكان العمل"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإدارية، جامعة الملك سعود.
- الشامي، لبنان (٢٠٠١م) "العلاقات العامة المبادئ والأسس العلمية"، دار اليازوري للنشر، عمان، الأردن، ص: ٤٢-٤٣.
- الشبول، سامي (١٩٩٥م) "تقييم الحاجات الإدارية لأقسام العلاقات العامة في مديريات التربية والتعليم في الأردن"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإدارية والمالية، الجامعة الأردنية.

العتيبي، عبدالرحمن وآخرون (٢٠٠١م) "تقويم أداء العلاقات العامة دراسة الحالة لشركة سمارك في المملكة العربية السعودية"، مجلة جامعة الملك سعود، م١٣، العلوم الإدارية (٢)، الرياض: ص ص: ٣١١-٣١٨.

### ثانيًا: المراجع الأجنبية

- Austin, E. and Pinkleton, B.** (2001) "*Strategic Public Relation Management: Planning And Managing Effective Communication Programs*", New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates Publishers.
- Bear, D.** (1983) "Selling Management on Public Relation Research", *Public Relation Review*, 28(3): 12-14.
- Boon, L.E. and Kurtz, D.L.** (1992) "*Management*", 4<sup>th</sup> Ed. Mc Grow-Hall, USA, p. 301.
- Hallahan** (2000) "Enhancing Motivation, Ability, And Opportunity to Process Public Relation", *Public Relation Review*, 26(4): 463-480.
- Lages, C. and Simkin** (2003) "The Dynamics of Public Relations: Key Constructs and The Drive for Professionalism at the Practitioner, Consultancy and Industry Level", *Europe Journal of Marketing*, 37(1/2): 289-328.
- Nobel, P.** (1999) "Toward an Inclusive Evaluation Methodology", *Corporate communication: An International Journal*, 4(1): 14-23.
- Philips, D.** (2001) "The Public Relation Evolutionist", *Corporate Communications: An International Journal*, 6(4): 225-237.
- Radford and Goldstein, S.** (2002) "The Role of Research Methods in Corporate Communication", *An International Journal*, 7(4): 252-256.
- Ruler, B.** (2004) "The Communication Grid: An Introduction of A Model of Four Communication Strategy", *Public Relation Review*, 30(2): 123-143.
- Seitel, F.P.** (1995) "*The Practice of Public Relation*", 6<sup>th</sup> Ed, Prentice-Hall, New-Jersey, USA, P: 45.
- Sharp, M.** (2000) "Developing A Behavioral Paradigm for The Performance of Public Relation", *Public Relation Review*, 26(4): 345-361.



## **Evaluating the Position of Active Public Relation Office at Private Jordanian Hospitals from Internal Personnel Perspective: Analytical Study**

**Hasan Salih Suliman Al-Qudah**

*Hospital Management and Health Institution*

*Economic and Management Studies*

*Applied Science University*

*Amman – Hashemite Kingdom of Jordan*

*Abstract.* The purpose of this study is to identify the value Effectiveness of Public Relation Office at some private Jordanian hospitals from the Clinical and Nursing Administrative Personnel Perspective.

The study explores the extent and utmost assessment of these major duties deployed to those Personnel by measuring the collective tasks and duties to them, the also attached a considerable aspect since its considered to be as main receptacle by bridging the gape between the employees and organization based on trust credibility and confidence, the working force to spare no effort.

To achieve the study objective a (250) questionnaire was distributed to the employees working at 4 major private hospitals and (210) retrieved (27) excluded for analysis for its incomplete data's, the study attained many results highlighted as following:

1. The study shows explicates medium concerns from study sample about the public relation objectives and clear familiarity of its tasks and activities.
2. The study indicates significant statistical difference between the public relation objectives assembled and compliance objective at public relation Units at these hospitals.
3. The results show a significant statistical difference between clinical and administrative regarding to public relation objectives according the present performance valid for administrative employees.
4. The results show a significant statistical difference between nurses and administrative employees regarding to public relation objectives according the present performance on behalf to administrative employees.