

1. إشكالية الدراسة:

لقد أثبتت معظم الدراسات التي أجريت في الوطن العربي أن أهم المشاكل التي تواجه إدارات العلاقات العامة تتمثل أساساً في عدم إدراك متخذ القرار في الإدارة العليا لدور العلاقات العامة كوظيفة و مفهوم و ممارسة في الكثير من المؤسسات¹ ، و لعل من بين أهم هذه المؤسسات نجد المؤسسة الصحية أحد أهم العناصر التي يركز عليها المجتمع سواء في الوطن العربي أو في الدول الغربية. و عليه اعتبرت الدولة الجزائرية قطاع الصحة واحد من الأولويات التي يجب أن يواكب و يدعم سياستها في سير بناء المجتمع من أجل تحقيق سعادة الشعب و رفاهيته في كنف العدالة الاجتماعية التي تعبر عن المضمون الفعلي لهذه الفلسفة². في حين يعكس الواقع صورة مغايرة تماماً لهذه التطلعات، إذ نجد أن أغلبية أفراد المجتمع يرون أن صفة الجودة في الخدمة الصحية المقدمة و السمعة الحسنة هي حكر على القطاع الخاص، و ذلك نظراً للوضعية الصعبة و الأزمة الحادة التي يعيشها قطاع الصحة العمومي بالجزائر، حيث أصبح محلاً لانتقادات عديدة نتيجة اللامبالاة و الإهمال الكبير الذي أصبحت تتصف به المؤسسات الصحية العمومية مما انعكس سلباً على نوعية الخدمات المقدمة. و نظراً لهذه الوضعية، و بالإضافة إلى الواقع الاجتماعي و الاقتصادي الذي يعيشه الفرد الجزائري يجد نفسه في الكثير من الأحيان مرغم على الإقبال على هذا النوع من المؤسسات خاصة و هذا راجع إلى سياسة مجانية العلاج التي أتبعنها الدولة، و بالتالي فإن إمكانية الخروج من هذه الأزمة لا تستدعي بالضرورة الزيادة في إمكانياتها المادية أو البشرية، و إنما أي شخص مسؤول على قمة الهرم التنظيمي يستطيع تحسين صورة المؤسسة من خلال اعتماده على آليات و مكنزمات ميدان العلاقات العامة.

و عليه فإن إعادة النظر في بعض القضايا التي تخص المؤسسات الصحية خاصة السياسة العامة المتبعة داخل و خارج المؤسسة و المتمثلة أساساً في الجانب الإداري و التنظيمي لأمر التسيير و التنفيذ و الإشراف و التأطير، بالإضافة إلى جعل طرق الاتصال و الإعلام المعمول بها في المؤسسات الصحية أكثر عملية و علمية، دون التقليل من أهمية الخطط

¹ خالد الصوفي، العلاقات العامة أساليب و ممارسات : مع دراسة لنشأتها و تطورها في اليمن و اتجاهات متخذي القرار نحوها، القاهرة، دار الكتب العلمية للنشر و التوزيع، ط1، 2004، ص231.

² حنان مراد، أهمية إصلاح المستشفيات في تحقيق التنمية الاجتماعية: دراسة حالة مدينة بسكرة ، كلية الآداب و العلوم الاجتماعية و الإنسانية، قسم علم الاجتماع، جامعة محمد خيضر -بسكرة-، 2006-2007، ص 92.

و الاستراتيجيات التي تنتهجها هذه المؤسسات في سبيل إعادة الاعتبار و المكانة الطبيعية للمؤسسات الصحية العمومية و هذا حتى تقدم أداء أحسن و خدمة نوعية مقبولة لدى جماهيرها. و باعتبار العلاقات العامة أحد العلوم التي تهتم بدراسة سلوكيات الأفراد و الجماعات دراسة علمية موضوعية من أجل تنظيم العلاقات الإنسانية داخل المؤسسة و خارجها بطريقة مبنية على أسس من التعاون و المحبة و الوعي، أصبح من الضروري على المسؤولين في أي نوع من المؤسسات الاجتماعية وخصوصا المؤسسات الصحية ترك المجال لأهل الاختصاص في العلاقات العامة لإبداء آرائهم و توجهاتهم تجاه الهياكل و الوسائل و الطرق و ظروف العمل قصد التقليل من نقاط ضعفها من جهة و تحسين أوضاعها و مهامها من جهة أخرى.

و من خلال ما سبق ذكره نستطيع القول أن وجود أجهزة العلاقات العامة سواء في المؤسسات الصناعية أو التجارية أو الخدماتية أصبح شرط ضروري لا غنى عنه، و هذا إن دل على شيء إنما يدل على قيمة هذا الجهاز في مد يد العون لهذه المؤسسات السابقة الذكر على تحقيق برامجها و خططها و استراتيجياتها المستقبلية و التغلب على صعابها و معوقاتهما، و باعتبار المؤسسات الصحية أحد أهم مؤسسات المجتمع و التي تتعامل مع جماهير واسعة سواء الداخلية أو الخارجية، و عليه نطرح الإشكال الذي مفاده معرفة واقع العلاقات العامة في المؤسسات الصحية انطلاقا من إبراز دور العلاقات العامة في كثير من الأنشطة خصوصا تلك التي تقوم بها المؤسسات الاستشفائية العمومية و المتخصصة عبر مختلف مصالحها و أقسامها و ملحقاتها، و منها معرفة الواقع الحالي للعلاقات العامة في مختلف نشاطات هذه المؤسسات و هل حقيقة هذه الأخيرة تقوم بأنشطة تحمل في ثناياها مميزات و خصائص العلاقات العامة ؟

2. أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في رصد واقع العلاقات العامة في أحد أهم المؤسسات الاجتماعية و تحديدا بالمؤسسات الصحية بطريقة علمية أكاديمية و ذلك من خلال الإلمام بجميع جوانب الموضوع، حيث نتطرق إلى أهم العمليات التي تقوم بها هذه المؤسسات كالتنظيم الإداري و الاتصال و التخطيط و التقويم. و عموما يمكن توضيح أهمية الدراسة من ناحيتين أساسيتين هما:

1.2: من الناحية العلمية:

1.1.2: ندرة الدراسات و البحوث الاجتماعية التي تمت عامة في مجال واقع العلاقات

العامة في المؤسسات الصحية بالجزائر من حيث إبراز واقعها الحالي و أهم المشكلات التي تواجهها و العوائق التي تقف دون تطور هذه الوظيفة في مثل هذه المؤسسات، خصوصا و أن هذه الأخيرة أصبحت تشكل أحد الركائز الأساسية لنمو و تطور أي مجتمع.

2.1.2: كما تنطلق أهمية هذه الدراسة من كونها تصبح مرجع علمي يضاف إلى التراث

النظري الموجود لعدد من البحوث في مجال العلاقات العامة بشكل عام.

2.2: من الناحية العملية:

1.2.2: إن أهمية الدراسة الحالية تنبع من مساهمتها العملية، حيث يتوقع أن إلمام

المسؤولين من المديرين و المؤطرين في المؤسسات الاستشفائية العمومية و المتخصصة بالمتغيرات التي لها علاقة أو لها تأثير في تحسين صورة المؤسسة الصحية، يمكن أن يؤدي ذلك إلى تعديل هؤلاء لسياساتهم و توجهاتهم بما يتوافق و السياسات و المناهج المتبعة في ميدان العلاقات العامة.

2.2.2: مدى احتياج المؤسسات الصحية بصفة عامة و المؤسسات الاستشفائية العمومية

و المتخصصة بصفة خاصة إلى تطبيق ميدان العلاقات العامة في كافة الأنشطة التي تقوم بها حتى تتمكن من مواجهة التغيرات و المنافسة الشديدة سواء في البيئة المحلية أو خارجها.

3.2.2: و أخيرا ترجع أهمية الدراسة إلى أنها تساعد على تقديم بعض الاقتراحات التي

تساعد متخذي القرارات في المؤسسات الصحية على ضرورة تواجد جهاز العلاقات العامة على مستوى هذه المؤسسات من أجل المحافظة على كيانها ورسم صورتها الحسنة في المجتمع.

3. أهداف الدراسة:

ما من دراسة أو بحث علمي يقوم به الباحث إلا و أن تكون له أهداف و غايات يصبوا

إلى الوصول إليها، و عليه فإننا نهدف من خلال هذه الدراسة إلى محاولة التعرف على:

1.3: الإثراء في المواضيع ذات القيمة العلمية و الفائدة الاجتماعية، خاصة تلك المتعلقة بتطبيق

ميدان العلاقات العامة في الأنشطة التي تقوم بها مختلف المؤسسات الصحية في تسيير شؤونها و كيفية الاستفادة منها مستقبلا.

2.3: معرفة مدى إتباع إدارات المؤسسات الصحية لآليات و مكنازمات التنظيم الإداري المنتهجة في ميدان العلاقات العامة.

3.3: معرفة مدى خضوع طرق الإعلام و الاتصال المعمول بها في المؤسسات الصحية لمقاييس الدقة العلمية و العملية المعمول بها في ميدان العلاقات العامة.

4.3: معرفة مدى اعتماد المؤسسات الصحية على سياسة التخطيط و وضع الاستراتيجيات لمختلف برامجها و أنشطتها و أعمالها بنفس النمط الذي توجد عليه في ميدان العلاقات العامة.

5.3: معرفة مدى حرص المؤسسات الصحية على تقويم برامجها و أنشطتها و أعمالها بنفس الطريقة المتبعة في ميدان العلاقات العامة.

6.3: المساهمة بالإضافة و لو بجزء بسيط للدراسات السابقة التي تناولت موضوع العلاقات العامة و خاصة على مستوى المؤسسات الصحية، من خلال توجيه الموضوع نحو زوايا أخرى، و بوجهة نظر جديدة و متغيرة.

4. أسباب اختيار موضوع الدراسة:

يمكن تلخيص أهم الأسباب التي كانت وراء اختيارنا لهذا الموضوع في النقاط التالية:

1.4: نوعية التخصص علم الاجتماع الاتصال، ضف إلى ذلك أهمية الموضوع بحيث يندرج في إطار العلاقات العامة، باعتباره يتناول جانبا من جوانب ممارسة هذا الأخير في المؤسسات الاجتماعية و تحديدا بالمؤسسات الصحية.

2.4: الميل الشخصي إلى المواضيع المتعلقة بالعلاقات العامة، بالإضافة إلى قيامنا بمجموعة من البحوث الميدانية في سنوات التدرج و على نفس ميدان الدراسة أي المؤسسات الصحية ساهمت بشكل كبير في اختيارنا لهذا الموضوع.

3.4: قلة الدراسات العلمية المتعلقة بهذا الموضوع الذي نحاول فيه إبراز واقع العلاقات العامة في المؤسسات الصحية، و هذا ليس باعتبار العلاقات العامة كجهاز أو إدارة بل من خلال ما تحمله البرامج و الأنشطة التي تقوم بها هذه المؤسسات من مضامين تخص ميدان العلاقات العامة.

4.4: أنية الموضوع من حيث ما آلت إليه المؤسسات الصحية و تحديدا المؤسسات الاستشفائية العمومية و المتخصصة من وضعية مزرية من جهة و شيوع و تطور العلاقات العامة كمفهوم و ممارسة عبر مختلف المؤسسات الصناعية و التجارية و الخدماتية و غيرها من جهة أخرى.

5. فروض الدراسة:

تنقسم فرضيات الدراسة إلى أربعة محاور:

أولاً: محور يخص مجال التنظيم الإداري الموجود في المؤسسات الصحية.

الفرضية الأولى: ميدان العلاقات العامة مطبق تطبيقاً فعلياً في مجال التنظيم الإداري في المؤسسات الصحية

ثانياً: محور يتعلق بمجال النشاط الاتصالي الممارس في المؤسسات الصحية.

الفرضية الثانية: ميدان العلاقات العامة مطبق تطبيقاً فعلياً في مجال النشاط الاتصالي في المؤسسات الصحية.

ثالثاً: محور يتناول مجال النشاط التخطيطي المتبع في المؤسسات الصحية.

الفرضية الثالثة: ميدان العلاقات العامة مطبق تطبيقاً فعلياً في مجال النشاط التخطيطي في المؤسسات الصحية.

رابعاً: محور يهتم بمجال النشاط التقويمي المعمول به في المؤسسات الصحية.

الفرضية الرابعة: ميدان العلاقات العامة مطبق تطبيقاً فعلياً في مجال النشاط التقويمي في المؤسسات الصحية.

6. تحديد الإجرائي لمصطلحات الدراسة:

1.6: العلاقات العامة:

العلاقات العامة هي مجموعة من الأنشطة التنظيمية والإدارية والاتصالية والتخطيطية والتقويمية التي تقوم بها أي هيئة أو اتحاد أو حكومة أو أي تنظيم في البناء الاجتماعي من أجل خلق علاقات طيبة و سليمة مع كل الجماهير المختلفة التي تتعامل معها سواء الداخلية أو الخارجية، و ذلك لتفسير نفسها للمجتمع حتى تكتسب رضاه¹.

2.6: المؤسسة الصحية:

المؤسسة الصحية هي كل هيئة أو وحدة أو تنظيم يستهدف تقديم رعاية صحية، سواء كانت علاجية أو وقائية أو إنشائية أو رعاية عامة أو متخصصة بلا استثناء، و تكتسب المؤسسة

¹ هناء حافظ بدوي، العلاقات العامة و الخدمة الاجتماعية : أسس نظرية و مجالات تطبيقية، المكتب الجامعي الحديث، 2001، ص26.

الصحية الصفة العلاجية ، أو الوقائية الصحية، لوجود عدد مناسب من المتخصصين في شؤون الطب كالأطباء و الممرضين و الأخصائيين في شؤون العلاج أو الكشف أو التحليل، بالإضافة إلى فئة المستخدمين من الإداريين و الفنيين المساهمين في السير الحسن لهذه المؤسسات، و التي تنطوي تحتها كل من المستشفيات العامة و المستشفيات المتخصصة و هي المؤسسات المحددة للدراسة ، و العيادات و المستوصفات ، و مكاتب الصحة، و مراكز رعاية الأمومة و الطفولة، و الوحدات الصحية المدرسية، و مكاتب التثقيف الصحية، مصلحة الطب الوقائي و دور النقاهاة. و المؤسسة الصحية تتسم بطابع متميز من حيث المظهر اللون الأبيض الموجود لجميع العاملين بها، ورائحة الدواء¹.

3.6: المؤسسة العمومية الاستشفائية:

المؤسسة العمومية الاستشفائية هي مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية و الاستقلال المالي، و توضع تحت وصاية الوالي، إذ تتكون هذه المؤسسة من هيكل للتشخيص و العلاج و الاستشفاء و إعادة التأهيل الطبي تغطي سكان بلدية واحدة أو مجموعة بلديات، كما تتولى مجموعة من المهام كضمان تنظيم و برمجة توزيع العلاج الشفائي و التشخيص و إعادة التأهيل الطبي و الاستشفاء، تطبيق البرامج الوطنية للصحة، ضمان حفظ الصحة و النقاوة و مكافحة الأضرار و الآفات الاجتماعية، و أخيرا ضمان تحسين مستوى مستخدمي مصالح الصحية و تجديد معارفهم، كما يمكن استخدام المؤسسة العمومية الاستشفائية ميدانا للتكوين الطبي و شبه الطبي و التكوين في التسيير الاستشفائي على أساس اتفاقيات تبرم مع مؤسسات التكوين².

4.6: المؤسسة الاستشفائية المتخصصة:

هي مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية و الاستقلال المالي، و تنشأ بمرسوم تنفيذي بناء على اقتراح من الوزير المكلف بالصحة بعد استشارة الوالي، و توضع تحت وصاية والي الولاية الموجود بها مقر المؤسسة، كما تتكون هذه الأخيرة من هيكل واحد أو هياكل متعددة متخصصة للتكفل بمرض معين أو مرض أصاب جهازا أو جهازا عضويا معينا أو مجموعة ذات عمر معين، و يذكر في تسمية المؤسسة الاستشفائية

1 إبراهيم عبد الهادي محمد المليجي ، الرعاية الطبية والتأهيلية من منظور الخدمة الاجتماعية ، الإسكندرية ، المكتب الجامعي الحديث ، 2002 ص 55.

2 أنظر إلى الملحق رقم: 05

المتخصصة الاختصاص الموافق للنشاطات المتكفل بها، في حين يقوم هذا النوع من المؤسسات الصحية في مجال نشاطها بمجموعة من المهام كتففيذ نشاطات الوقاية و التشخيص و العلاج و إعادة التكييف الطبي و الاستشفاء، تطبيق البرامج الوطنية و الجهوية و المحلية للصحة، المساهمة في إعادة تأهيل مستخدمي مصالح الصحة و تحسين مستوياتهم، و تستخدم م هذه المؤسسات كغيرها من المؤسسات الصحية كميدان للتكوين شبه الطبي و التسيير الاستشفائي على أساس اتفاقيات توقع مع مؤسسات التكوين¹.

7. الدراسات السابقة:

تكتسي الدراسات السابقة أهمية كبرى في المساعدة على التحكم في موضوع البحث وفق تجربة سابقة ابتداء من طرح الإشكالية بالشكل الصحيح إلى تلمس الباحث للخطوات المنهجية التي يجب أن يتقيد بها و الأدوات التي يجب أن يستخدمها و وصولاً إلى النتائج التي تحصل عليها و الصعوبات التي واجهها، حيث يشير *عبد الله محمود سليمان* أنه «من الأخطاء الشائعة في إجراء البحوث اعتبار الدراسات السابقة خانة يمكن أن تملأ في أي وقت من كتابة تقرير البحث، و لا يخفى أن كثير من الطلاب يشرعون في قراءة و تلخيص و عرض الدراسات السابقة بعد أن يكونوا قد فرغوا من جمع مادة بحوثهم و عالجوها كمياً و رصدوا نتائجهم، و ربما كان يختفي وراء مثل هذا السلوك اعتقاد بأن الدراسات السابقة لا تعد جزءاً متكاملًا من عملية البحث و إنما هي صفحات تسطر لزيادة حجم البحث»² و لعل أهم ما توفره هذه الدراسات من معطيات قد تفيد الباحث في³:

- ✓ تكوين خلفية نظرية عن الموضوع.
- ✓ أنه ليس الوحيد الذي يدرس الموضوع و إنما سبقه إليه آخرون في هذا المجال، و لكن ليس معنى هذا أنه غير قابل للبحث... و قد لا يكون آخر من يبحث في الموضوع و أن أرائه و نتائج بحثه سوف تضاف إلى الرصيد المعرفي العام حول الموضوع.
- ✓ كما يبصر الباحث بالصعوبات التي واجهت من سبقه سواء كانت هذه الصعوبات معرفية أو مادية أو في كيفية التعامل مع البحث الميداني و كذلك الأخطاء التي وقع فيها.

¹ أنظر الملحق رقم: 06.

² فضيل دليو و آخرون، دراسات في المنهجية، الجزائر ، ديوان المطبوعات الجامعية، 2000، ص ص 37- 38.

³ بنفس المرجع، ص 39.

1.7: الدراسة الأولى:

و تعتبر من الدراسات التي أفادتنا بشكل كبير في بحثنا الميداني خاصة لما وفرتة لنا من معطيات حول موضوع العلاقات العامة و كيف تم دراسته في أحد أهم مؤسسات المجتمع ما ولد لدينا الفضول العلمي في دراسة هذا الموضوع في قطاع آخر من مؤسسات المجتمع و المتمثل في المؤسسات الصحية لكشف حقائق علمية أخرى ما يساهم حتما في اتساع دائرة البحوث و المعارف حول هذا الموضوع . حيث تتناول الدراسة التي قام بها *حماش الحسين* "واقع العلاقات العامة في مؤسسات و هيئات قطاع الشبيبة " ¹ خلال فترة زمنية ممتدة من 2005 إلى 2006 في دراسة ميدانية عبر عشرة (10) ولايات من الوطن و هي: الجزائر العاصمة، الجلفة، تيزي وزو، برج بوعريريج، البليدة، المدية، الشلف، الطارف، وهران، ورقلة. لنيل شهادة دكتوراه في علم النفس الاجتماعي.

و تضمن هذا البحث إشكالية أساسية مفادها هل ميدان العلاقات العامة موجود فعلا في مؤسسات و هيئات قطاع الشبيبة خصوصا و أن هذا النوع من المؤسسات يتعامل مع جماهير مختلفة و تحديدا فئة الشباب التي تعتبر أحد ركائز تطور و سمو أي مجتمع كان ؟ و للإجابة على هذه الإشكالية و ضع الباحث مجموعة من الفروض تمثلت أساسا في أن ميدان العلاقات غير مطبق تطبيقا فعليا في مجالات التنظيم الإداري و الاتصال و التخطيط و التقويم في مؤسسات و هيئات قطاع الشبيبة و هو ما حاولنا في دراستنا التحقق منه و لكن عكس ما حاولت أن تثبته هذه الفرضيات أي أن ميدان العلاقات العامة مطبق تطبيقا فعليا في المؤسسات الصحية، حيث أعتمد الباحث على المنهج الذي يهدف إلى دراسة المواضيع الوصفية التقييمية و أعتمد على أدوات المقابلة و الاستبيان، كما تمثل نوع العينة في العينة العنقودية و أما عن المفاهيم الإجرائية التي أعتمد عليها الباحث انحصرت في مفهومي العلاقات العامة و مؤسسات و هيئات قطاع الشبيبة. و كان الهدف الرئيسي من البحث هو معرفة واقع العلاقات العامة على مستوى مؤسسات و هيئات قطاع الشبيبة.

و في الأخير خلصت الدراسة إلى نتائج مهمة و التي تمثلت في أن الكثير من الأنشطة المنجزة في هذه المؤسسات لفائدة الجماهير العريضة إنما هي محل تركيز و اهتمام العلاقات

¹ حماش الحسين، واقع ممارسة العلاقات العامة في مؤسسات و هيئات قطاع الشبيبة، دراسة ميدانية ، رسالة دكتوراه، كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية، قسم علم النفس الاجتماعي ، جامعة الجزائر ، 2006/2005.

العامة، و بالتالي فالفرضية الأولى و الثالثة تحققت أي أن ميدان العلاقات العامة غير مطبق تطبيقاً فعلياً في المجال الإداري و المجال التخطيطي، بينما الفرضية الثانية و الرابعة أثبتت العكس و بالتالي لم تحقق أي أن ميدان العلاقات العامة مطبق تطبيقاً فعلياً في المجال الاتصالي و المجال التقويمي.

2.7: الدراسة الثانية:

و كذلك الدراسة التي قام بها الدكتور *محمد قيراط* حول "ممارسة العلاقات العامة في الإمارات العربية المتحدة: المعوقات التنظيمية، المشاكل الهيكلية و أفاق المستقبل" ¹. ويمكن اعتبار هذه الدراسة الأحدث في الأعمال العربية و المتعلقة بجهاز العلاقات العامة وعليه يمكن أن نتطرق إليها باختصار من خلال معرفة إشكالية الدراسة و أهميتها بالإضافة إلى معرفة تساؤلات وفروض و منهج الدراسة و أهم الأدوات المستعملة في جمع البيانات، ووصولاً إلى أهم النتائج المتوصل إليها.

تبحث هذه الدراسة في واقع ممارسة العلاقات العامة في دولة الإمارات العربية المتحدة وتحديات المستقبل التي تواجهها هذه المهنة في دولة ناشئة تنمو بوتيرة سريعة جداً، من خلال دراسة تحليلية في جامعة الشارقة، كلية الاتصال، مسار العلاقات العامة استقصت بالدراسة والتحليل واقع العلاقات العامة في دولة الإمارات العربية المتحدة في 54 مؤسسة حكومية وخاصة، خلال فترة زمنية ممتدة من 2000 إلى 2004.

حيث تمثلت إشكالية الدراسة في معرفة إلى أي مدى استطاعت أجهزة العلاقات العامة في مختلف المؤسسات والمنظمات بالإمارات العربية المتحدة أن تقوم بمهمتها كما ينبغي، وأن تؤدي رسالتها على أحسن وجه، وخاصة أن دولة الإمارات العربية المتحدة تتميز باقتصاد حر وبانفتاحها على العالم وبوجود جاليات أجنبية عديدة ومختلفة تمثل أكثر من 160 جنسية. فهل واكبت ممارسة العلاقات العامة في دولة الإمارات العربية المتحدة التطور الاقتصادي والإنجازات العديدة التي حققتها هذه الدولة، أم أن ممارسة العلاقات العامة ما زالت تعاني من المشاكل التقليدية والمعروفة في معظم دول العالم وخاصة النامية منها ؟

¹ محمد قيراط، ممارسة العلاقات العامة في الإمارات العربية المتحدة: المعوقات التنظيمية، المشاكل الهيكلية وأفاق المستقبل مجلة جامعة الشارقة للعلوم الشرعية والإنسانية، المجلد 2، العدد 3، أكتوبر، 2005.

الفصل التمهيدي

في حين تتمثل أهمية هذه الدراسة في أنها تبحث وتستقصي عن واقع ممارسة العلاقات العامة في الإمارات العربية المتحدة وآفاق ممارستها في المستقبل، انطلاقاً من دراسة ميدانية تناولت دراسة وتقويم واقع ممارسة العلاقات العامة في مجالات عديدة بالدولة.

و أما بخصوص تساؤلات و فروض الدراسة تمثلت في:

✓ ما واقع ممارسة العلاقات العامة في دولة الإمارات العربية المتحدة؟

✓ ما المشاكل والمعوقات التي تواجهها أجهزة وإدارات العلاقات العامة؟

✓ ما الصلاحيات والمسؤوليات والمهام الموكلة لجهاز العلاقات العامة؟

✓ ما موقع جهاز العلاقات العامة في الهيكل التنظيمي للمؤسسة؟

✓ ما علاقة جهاز العلاقات العامة بالإدارة العليا في المنظمة؟

✓ ما مستقبل المهنة والتحديات التي تواجهها؟

و تنحصر فروض الدراسة في ثلاثة نقاط:

✓ نظراً للفهم الخاطئ للعلاقات العامة توجد فجوة كبيرة بين الإدارة العليا للمنظمة وجهاز العلاقات العامة.

✓ نظراً لقصر التجربة وللفهم الخاطئ للعلاقات العامة تعاني مختلف إدارات وأجهزة العلاقات العامة من ضعف كبير في الكادر البشري والموارد المادية، ومن التهميش.

✓ نظراً لحدثة العهد في تجربة العلاقات العامة بدولة الإمارات العربية المتحدة فإن نموذج النشر والدعاية هو الأكثر انتشاراً واستعمالاً.

اعتمدت الدراسة منهج المسح باستعمال الاستبيان، والملاحظة الميدانية في جمع المعلومات والمقابلات الشخصية مع المسؤولين والموظفين في جهاز العلاقات العامة. أما عن العينات التي استخدمت في الدراسة فجاء معظمها - عينات قصديه - وبخاصة تلك المتعلقة بموظفي العلاقات العامة، وهذا نظراً للعدد القليل نسبياً لهؤلاء الموظفين. أما بالنسبة للموظفين الذين لا يعملون في جهاز العلاقات العامة بالمنظمة فكانت العينات عشوائية بسيطة، والشيء نفسه بالنسبة للعينات الخاصة بالجمهور الخارجي.

و أخيراً تمثلت نتائج الدراسة في ضعف أداء العلاقات العامة بصفة عامة لأسباب عديدة منها : موقع إداري لا يتناسب مع المهنة، قلة الكادر المؤهل والمتخصص، انعدام البحوث والدراسات واستطلاع الرأي العام، تدخل الإدارات الأخرى في المنظمة في صلاحيات ومهام

جهاز العلاقات العامة، ضعف أو انعدام الهيكل التنظيمي لجهاز العلاقات العام، أكدت نتائج الدراسة الفرض الذي يشير إلى وجود فجوة كبيرة بين الإدارة العليا للمنظمة وجهاز العلاقات العامة فيها، كما تدعم نتائج الدراسة الفرض الذي يؤكد ضعف الموارد البشرية والمادية وتهميش جهاز العلاقات العامة في المؤسسة، وأخيراً دعمت نتائج الدراسة الفرض الذي يؤكد انتشار تطبيق نموذج النشر والدعاية من قبل أجهزة العلاقات العامة في الدولة.

3.7: الدراسة الثالثة:

أما عن الدراسة الثالثة و التي تمثلت في الدراسة التي قام بها مدرس العلاقات العامة في كلية الإعلام بصنعاء *خالد الصوفي* حول موضوع " العلاقات العامة أساليب و ممارسة: مع دراسة لنشأتها و تطورها في اليمن و اتجاهات متخذي القرار نحوها " ¹ و أجري البحث في سنة 2004. من خلال دراسة ميدانية لواقع العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية اليمنية، إذ تمثلت تساؤلات الدراسة في:

✓ ما اتجاه القيادات الإدارية في الأجهزة الحكومية نحو مهنة العلاقات العامة ؟

✓ ما مفهوم العلاقات العامة لدى القيادات الإدارية الحكومية ؟

✓ ما أهمية العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية من وجهة نظر القيادات الإدارية ؟

✓ ما اتجاه القيادات الإدارية نحو دور العلاقات العامة داخل الجهاز الحكومي ؟

✓ ما اتجاه القيادات الإدارية نحو الدور الذي تقوم به العلاقات العامة خارج الجهاز

الحكومي ؟

✓ ما اتجاه القيادات الإدارية نحو التنظيم الإداري للعلاقات العامة في الأجهزة الحكومية ؟

و للإجابة على هذه التساؤلات وضع الباحث الفروض التالية:

✓ توجد فروق دالة إحصائية بين اتجاهات المبحوثين نحو ممارسة العلاقات العامة

في الأجهزة الحكومية باليمن وفقاً لخصائصهم التالية: أ. المركز الوظيفي، ب. المؤهل

التعليمي، ج. السن، د. سنوات الخبرة، هـ. التخصص العلمي، و. الارتباط الإداري.

✓ توجد فروق دالة إحصائية بين اتجاهات المبحوثين نحو عدم وضوح مفهوم

العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية باليمن وفقاً لخصائصهم التالية : أ. المركز

¹ خالد الصوفي، العلاقات العامة أساليب و ممارسات : مع دراسة لنشأتها و تطورها في اليمن و اتجاهات متخذي القرار نحوها، القاهرة، دار الكتب العلمية للنشر و التوزيع، ط1، 2004.

الفصل التمهيدي

الوظيفي ، ب. المؤهل التعليمي، ج. السن، د. سنوات الخبرة، ه. التخصص العلمي، و. الارتباط الإداري.

✓ توجد فروق دالة إحصائية بين اتجاهات المبحوثين نحو تخلف أهمية العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية باليمن وفقا لخصائصهم التالية: أ.المركز الوظيفي، ب. المؤهل التعليمي، ج. السن، د. سنوات الخبرة، ه. التخصص العلمي، و. الارتباط الإداري.

✓ توجد فروق دالة إحصائية بين اتجاهات المبحوثين نحو الدور الوظيفي للعلاقات العامة داخل الجهاز الحكومي باليمن وفقا لخصائصهم التالية: أ.المركز الوظيفي، ب. المؤهل التعليمي، ج. السن، د. سنوات الخبرة، ه. التخصص العلمي، و. الارتباط الإداري.

✓ توجد فروق دالة إحصائية بين اتجاهات المبحوثين نحو تخلف الدور الوظيفي للعلاقات العامة خارج الجهاز الحكومي باليمن وفقا لخصائصهم التالية: أ.المركز الوظيفي، ب. المؤهل التعليمي، ج. السن، د. سنوات الخبرة، ه. التخصص العلمي، و. الارتباط الإداري.

✓ توجد فروق دالة إحصائية بين اتجاهات المبحوثين نحو تنظيم إدارات العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية باليمن وفقا لخصائصهم التالية: أ.المركز الوظيفي، ب. المؤهل التعليمي، ج. السن، د. سنوات الخبرة، ه. التخصص العلمي، و. الارتباط الإداري.

و أستخدم الباحث منهج المسح في إطار البحوث الاستكشافية الوصفية، كما اعتمد على أداة الاستبيان في معرفة رأي القادة الإداريين في الأجهزة الحكومية اليمنية نحو إدارة العلاقات العامة، وقد تم اختيار نوع العينة العشوائية البسيطة من مجتمع الدراسة من جميع الأجهزة الحكومية في الجمهورية اليمنية. في حين اشتملت الدراسة على عدد من المصطلحات و المتمثلة في: الجهاز الحكومي، إدارة العلاقات العامة، القيادات الإدارية، اتجاه القيادات الإدارية.

و تهدف الدراسة إلى معرفة اتجاهات متخذي القرار في الأجهزة الحكومية باليمن في الوقت الراهن نحو العلاقات العامة الحكومية من مختلف جوانبها الإدارية و التنظيمية و الوظيفية و أساليب ممارسة عملها و ربط المتغيرات الشخصية للمبحوثين بأهم المشاكل التي تواجهها العلاقات العامة.

و في الأخير يمكن تلخيص أهم نتائج الدراسة في وجود قصور كبير في فهم و إدراك القيادات الإدارية في الأجهزة الحكومية اليمنية للعلاقات العامة العلمية و أهدافها و وظائفها

و هذا ما يعكس من وجهة نظر الباحث أن ذلك يعد من أهم أسباب تهميش العلاقات العامة و تخلف عملها في الأجهزة الحكومية اليمنية، و بالتالي لن يكتب لها النجاح حاليا و مستقبلا ما لم تدرك الجهات القيادية أي الذين بيدهم حق اتخاذ قرار النهوض بها للدور الذي يمكن أن تقوم به خاصة و أنها تتبع منهجية عمل منظمة من خلال البحث و التخطيط و الاتصال و التقويم.

8. صعوبات الدراسة:

تعتبر الدراسات في العلوم الاجتماعية من أصعب الدراسات، سواء من حيث التطبيق، أو من حيث التدقيق في النتائج. فالباحث في العلوم الاجتماعية يتلقى سلسلة من الصعوبات خلال انجازه للبحث. وعلى أساس ذلك فقد اعترضنا صعوبات في المجالين: النظري و الميداني معا:

- ✓ في بناء الموضوع نظريا لم نعثر على مراجع كثيرة و خاصة باللغات الأجنبية التي تخدم صلب الموضوع، فكل ما وجدناه كتب و مجلات تشير إلى موضوع الدراسة و لكن ليس بالشكل الوافي، و رغم وجود مثل هذه الدراسات و الأبحاث في مختلف المجتمعات إلا أنها قليلة أو شبه منعدمة في مجتمعنا و على مستوى مكتباتنا الجامعية.
- ✓ في الدراسة الميدانية، و جد الباحث بعض الصعوبات في ملء استمارات الاستبيان من قبل بعض الموظفين خاصة المتفرنسين منهم و هذا لجهلهم لبعض المصطلحات العربية مما اضطر للتدخل و ترجمة بعض المصطلحات المبهمة باللغة الفرنسية و توضيح الصورة لهم.

✓ ضف إلى ذلك إن عدم احترام الكثير من المبحوثين للمواعيد آخر كثيرا عملية سحب الاستمارات و بالتالي التأخر في انجاز و إنهاء البحث أو الدراسة.

✓ إن جهل الكثير من المبحوثين لأمر البحث العلمي و الدراسات الميدانية و كما أن غياب ثقافة المساعدة و المساندة و التصرف بكل جدية و موضوعية لدى العديد منهم كلها عوائق تقف حاجزا أمام تطور البحث العلمي و النمو به إلى أبعد نقطة ممكنة.