

المقدمة:

إن الإنسان اجتماعي بطبعه و أنه منذ وجوده و هو في ارتباط بأفراد مجتمعه بغض النظر إن كان هذا المجتمع صغيراً أو كبيراً، كما لا يخلو أي مجتمع في العالم من وجود الصلات المختلفة من القربى و اعتبارات المجاملة من جهة و تبادل المنافع و المصالح من جهة أخرى ، و على هذا الأساس لا تخلو أي منشأة حالياً مهما كان نوعها و نشاطها و اختصاصها من صلات العمل و المصالح و التعامل مع الآخرين و هي الصلات التي تؤدي إلى الاستقرار الاقتصادي للمنشأة مع زيادة حجم إنتاجها و فعاليتها الخدماتية و بالتالي توسيع عمل أجهزتها الإدارية و المالية و كل هذا في سياق التقدم الحاصل الذي تشهده العملية الاتصالية في كافة المجالات خاصة في شقها المتعلق بآليات الاتصال داخل المؤسسات الاجتماعية. و يصاحب هذا التطور للمنشأة زيادة واضحة في عدد المساهمين و المتعاملين معها إضافة إلى الإطار العامل بها، و هنا تتشابك علاقات العمل و التعامل مع الأفراد و تزداد معه مسؤوليات المنشأة و الإشكاليات التي تواجه أجهزتها الإدارية.

و مع زيادة حجم حاجات الجمهور و تنوعها فرض هذا الأمر على المنشأة العمل على معرفة تطلعاته و حاجياته ، و هذا بغية استفادة الجمهور من خدماتها و أنشطتها وبهذا تصل المنشأة إلى تحقيق الأهداف و الغايات التي أنشئت على أساسها. و لكن للوصول إلى هذا المبتغى يتطلب الأمر التعاون الإيجابي مع الجمهور سواء كان داخلياً أو خارجياً، ويؤدي هذا في الأخير إلى وضوح صورة المنشأة للجمهور و في المقابل إدراك هذه الأخيرة لحاجيات و متطلبات جماهيرها و آرائها المختلفة إزاء المنشأة.

و على أساس ما قيل و جب قيام جهاز أو نشاط مستمر بر لتوجيه السياسات و الخدمات و الأعمال ذات العلاقة بالأفراد و الجماعات التي تتعامل مع الم نشأة بهدف الحصول على ثقتهم و كذلك العمل على شرح تلك السياسات و الخدمات و الأعمال بما يـؤدي إلى فهمها و تقبلها و تقديرها من قبل الجمهور الداخلي و الخارجي للم نشأة و نعني به ذا الجهاز العلاقات العامة و التي أصبحت تعتبر من الظواهر الاجتماعية الجديدة بمفهومها الحديث، حيث تمثل أهم الجوانب التطبيقية لعلم الاجتماع الحديث، و التي أصبحت لها أدوار مهمة في التنظيم الإداري و البحث و التخطيط و الاتصال و التقويم و قياسات الرأي العام و كيفية التعامل معه بإيجابية، و تحسين الصورة الذهنية و إدارة الأزمات بعلمية و تهيئة أسباب الانسجام بين مصالح المنشأة و الجماهير المتعاملة معها، انطلاقاً من التوجه الحديث الذي يركز على مبدأ مهم قوامه التناغم بين العلاقات العامة و ظروف المجتمع للوصول إلى الإقناع.

إلا أنه رغم الأهمية القصوى لوجود جهاز العلاقات العامة كشرى يديم حياة المنشأة مهما كان نوعها و حجمها و نشاطها و يرسم نجاحاتها في كافة الميادين، إلا أن كثير من المنشآت لا تزال تنظر إلى العلاقات العامة بشكل قاصر بسبب عدم توصل القائمين على هذه المنشآت من مدراء و رؤساء الأقسام و المصالح الموجودة في قمة الهيكل التنظيمي باستيعاب الدور الذي يمكن أن يؤديه جهاز العلاقات العامة في

كيان منشأتهم و المحافظة على سمعتها لأطول وقت ممكن ، الأمر الذي ينعكس سلباً على أوجه نشاطها و تعرضها للاضطراب و المشاكل و ربما الفشل و الخسارة.

و من خلال هذا الإشكال جاءت هذه الدراسة لتوضح واقع هذا الجهاز في أحد أهم مؤسسات المجتمع و المتمثلة في المؤسسات الصحية و تحديدا على مستوى مؤسساتها العمومية الاستشفائية و المؤسسات الاستشفائية المتخصصة، و ذلك لمعرفة واقع العلاقات العامة في المؤسسات الصحية من خلال تطبيقها لميدان العلاقات العامة في مختلف البرامج و الأنشطة و الأعمال و الخدمات التي تقوم بها مؤسساتها العمومية و المتخصصة خاصة و أنها تتعامل مع أكثر من جمهور و خصوصا فئة العملاء أي المرضى و المراجعين لهذه المؤسسات و ما تفرزه هذه الأخيرة من حساسية تجبر المؤسسات الصحية على التركيز أكثر و الاهتمام بكل الأنشطة و الخدمات التي تقوم بها و هذا حتى تضمن خدمة نوعية لهؤلاء من كافة الجوانب. هذا و بالرغم من رغبتنا في شمول الدراسة على القطاع الخاص و تحديدا العيادات الخاصة إلا أن الدراسات الاستطلاعية بينت أن الطاقم الإداري في هذا النوع من المؤسسات الصحية قليل إذ لا يتجاوز عدد الموظفين أربعة أو خمسة على أقصى تقدير ، و بالتالي عدم إمكانية إجراء مقارنة بين القطاعين لعدم تكافؤ العنيتين الأمر الذي جعلنا نقتصر إلا على القطاع العام .

و بالتالي فإن معرفة طبيعة و واقع العلاقات العامة في المؤسسات الصحية يعتبر الهدف الأساسي لهذا البحث و الذي توزعت فصوله على حسب الهيكل التالي:

يتناول الفصل التمهيدي مجموعة من العناصر الإشكالية، و أهمية و أهداف الدراسة، مع إبراز أهم أسباب اختيار الموضوع، فرضيات الدراسة و عرض التحديد الاصطلاحي لمختلف المفاهيم المستخدمة في البحث، و عرض الدراسات السابقة و أهم صعوبات الدراسة.

بينما يتناول الفصل الأول أساسيات العلاقات العامة و التي تناول ماهية العلاقات العامة و نشأتها و أهم روادها، مع إبراز عوامل الاهتمام بها و توضيح علاقتها ببعض المصطلحات، رجل العلاقات العامة و المبادئ الأخلاقية، النماذج المرتبطة بممارسة العلاقات العامة، جماهير العلاقات العامة ، الإشارة إلى أهمية العلاقات العامة و وظائفها و أهدافها و خصائصها و أنواعها و أنشطتها، الصورة الذهنية و العلاقات العامة، وأخيرا أهم مشكلات العلاقات العامة و أفاقها المستقبلية.

أما الفصل الثاني فيتناول المؤسسة الصحية و العلاقات العامة باعتبارها تنظيم من خلال التعريف بالتنظيم و التحليل البنيوي الوظيفي للمستشفى، و علاقة هذه الأخيرة بتنظيم بالتنظيمات الأخرى في المجتمع، و الإشارة إلى تطور المستشفى و تعريفها و أهدافها و وظائفها و أخيرا أنواعها. أما عن العلاقات العامة في المستشفيات فتضمنت العناصر التالية الحاجة إلى برنامج العلاقات العامة، و توضيح صفات القائم على وظيفة الإدخال و الاستعلام، و الإشارة إلى مهام العلاقات العامة في مجال الصحة، و أخيرا أهم مشكلات العلاقات العامة في المستشفيات.

كما نجد في الفصل الثالث الإجراءات المنهجية للدراسة و التي تناولت مجالات الدراسة الزمانية و المكانية و البشرية ، والإشارة إلى المنهج المتبع و عينة الدراسة و كيفية اختيارها ، تم توضيح أهم أدوات جمع البيانات كالمقابلة و الاستبيان و أخيرا حدود الدراسة.

و عن الفصل الرابع الدراسة الميدانية و التي تناولنا فيه وصف عينة الدراسة، تنفيذ الدراسة الميدانية. و أخيرا الفصل الخامس و الذي تم فيه عرض نتائج الدراسة الميدانية و مناقشتها، المعالجات الإحصائية ثم التوصل إلى الاستنتاج العام، و أخيرا الخاتمة و أهم الاقتراحات ثم قائمة المراجع و الملاحق.

1. إشكالية الدراسة:

معرفة الواقع الحالي للعلاقات 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 هل حقيقة هذه الأخيرة تقوم بأنشطة تحمل في ثناياها مميزات و خصائص العلاقات العامة ؟

2. فروض الدراسة:

تنقسم فرضيات الدراسة إلى أربعة محاور:

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

الفرضية الأولى: ميدان العلاقات العامة مطبق تطبيقا فعليا في مجال التنظيم الإداري في المؤسسات الصحية

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

الفرضية الثانية: ميدان العلاقات العامة مطبق تطبيقا فعليا في مجال النشاط الاتصالي في المؤسسات الصحية.

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

الفرضية الثالثة: ميدان العلاقات العامة مطبق تطبيقا فعليا في مجال النشاط التخطيطي في المؤسسات الصحية.

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

الفرضية الرابعة: ميدان العلاقات العامة مطبق تطبيقا فعليا في مجال النشاط التقويمي في المؤسسات الصحية.

3. مجالات الدراسة:

1.3: المجال المكاني للدراسة:

تم إجراء البحث الميداني على مستوى المؤسسات الصحية بولاية مستغانم، و التي تعمل على تقديم مختلف الخدمات الصحية في سائر أيام الأسبوع و تقديم الإرشادات و النصائح للعلاج و الوقاية، بالإضافة

إلى تسخير كل الإمكانيات المتاحة من أدوية و معدات و مجهودات. وعليه يمكن حصر المؤسسات الصحية التي تمت عليها الدراسة الميدانية في :

- المؤسسة العمومية الاستشفائية سيدي علي " دائرة " .
- المؤسسة الاستشفائية المتخصصة في أمراض النساء و التوليد " مستغانم مركز " .
- المؤسسة العمومية الاستشفائية عين تادل " دائرة " .
- المؤسسة الاستشفائية المتخصصة في الأمراض العقلية " مستغانم مركز " .
- المؤسسة العمومية الاستشفائية شقيقفارا " مستغانم مركز " .

2.3: المجال الزمني للدراسة:

يتضمن المجال الزمني للدراسة، الفترة التي تم النزول فيها إلى الميدان و هذه الفترة تختلف من دراسة إلى أخرى و هذا على حسب نوعية الدراسة و أهدافها، و عموما تميزت هذه الدراسة بثلاث فترات زمنية و هي:

الفترة الأولى:

و قد تمثلت في الدراسة الاستطلاعية، بحيث تم فيها الاتصال بإدارات المؤسسات الصحية السالفة الذكر بهدف جمع الوثائق و الإحصائيات و المعلومات اللازمة للوقوف على الواقع الميداني للبحث قبل الخوض فيه، و تم في هذه الفترة إجراء المقابلات دون التمييز بين المناصب أو المستويات حيث تم طرح مجموعة من الأسئلة التي تتعلق بالموضوع حتى يتمكن من صياغة أسئلة الاستمارة بالشكل الذي يسمح على تحقيق أهداف البحث خاصة و أننا دأبنا على زيارة هذه المؤسسات لفترة ثلاثة أشهر من 2009/06/07 إلى 2009/08/26.

الفترة الثانية:

و في هذه الفترة قمنا بتحديد عينة الأفراد التي سيتم استجوابها انطلاقا من البيانات التي حصلنا عليها كما تم فيها كذلك صياغة استمارة البحث و التأكد من صدق الأداة المستخدمة فإنه بعد تصميم القائمة قمنا بتوزيع عدة استمارات بعد استشارة الأستاذ المشرف على الأساتذة المحكمين بكلية العلوم الاجتماعية تخصصات علوم الإعلام و الاتصال و علم الاجتماع و علم النفس و ذلك لمعرفة جوانب القصور الموجودة في الاستمارة. و عليه قام الباحث قبل توزيع الاستمارة على عينة الدراسة باختبارها على عينة محدودة من مجتمع البحث و التي شملت على 15 مفردة بهدف التعرف على مدى فهمها و وضوحها و مصداقيتها في قياس المتغيرات. و استغرقت العملية فترة شهرين من 2009/09/03 إلى 2009/10/21.

الفترة الثالثة:

و أخيرا جاءت مرحلة تحرير الجداول و تفرغ البيانات بالاستعانة ببرنامج SPSS و تحليل النتائج النهائية للبحث في الفترة الممتدة من 2009/11/05 إلى 2009/12/17

3.3: المجال البشري:

يمكن أن نلخص المجال البشري في هذه الدراسة فقط في فئة الإداريين من المسؤولين كالمدراء و رؤساء المديريات الفرعية و كذا بعض الموظفين الشاغلين للوظائف المهمة الموجودة على مستوى الهيكل التنظيمي للمؤسسة¹ و التي تساهم بشكل كبير في تسيير شؤون المؤسسة داخليا و خارجيا و من كلا الجنسين.

4. منهج و عينة الدراسة:

1.4: منهج الدراسة:

بالنظر لطبيعة الموضوع " واقع العلاقات العامة في المؤسسات الصحية " وانطلاقا من إبراز دور العلاقات العامة في كثير من الأنشطة خاصة تلك التي تقوم بها المؤسسات الصحية عبر مختلف مصالحها و أقسامها و ملحقاتها و للإجابة على إشكالية وجود ميزات و مضامين العلاقات العامة في ثنايا الأنشطة و الأعمال التي تقوم بها هذه المؤسسات، استوجب علينا الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي الذي يتماشى و طبيعة الدراسة.

2.4: عينة الدراسة:

واعتمدنا في هذه الدراسة على العينة القصدية و هذا راجع إلى محاولة الباحث في الحصول على بعض المعلومات و البيانات التي تخدم البحث حيث أنه و انطلاقا من الدراسة الاستطلاعية تمكن من تحديد أفراد العينة و التي انحصرت في موظفي الإدارة و تحديدا في الوظائف المسؤولة عن أمور الإشراف و التسيير و التنفيذ بالمؤسسة الصحية. و قد تم توزيع أفراد العينة على حسب المستشفيات العمومية و المتخصصة كما يلي:

عدد المستجوبين	المؤسسة الصحية
18	المؤسسة العمومية الاستشفائية سيدي علي
15	المؤسسة الاستشفائية المتخصصة في أمراض النساء و التوليد
15	المؤسسة العمومية الاستشفائية عين تادل
16	المؤسسة الاستشفائية المتخصصة في الأمراض العقلية
22	المؤسسة العمومية الاستشفائية شقيفارا
86	المجموع

الجدول رقم 02: توزيع أفراد العينة حسب المؤسسات الاستشفائية العمومية و المتخصصة

¹ :أنظر الملحق رقم: 02

5. أدوات جمع البيانات:

1.5. المقابلة:

و قد اعتمدت هذه التقنية (المقابلة غير المقننة) مع بعض المسؤولين و المسيرين على مستوى المؤسسات الصحية و ذلك من أجل تقصي بعض الحقائق الأخرى ذات العلاقة بمضمون البحث، و قد جرت على شكل مقابلات تميزت بالتفاعل الجاد و الحديث الحر و التلقائي الهادف قصد الوقوف على أهم نقاط إشكالية الدراسة.

2.5. الاستبيان:

و لغرض التحقق من أهداف الدراسة و الإجابة على فرضياتها، فقد تم الاعتماد على أداة الاستبيان أو الاستمارة كأداة رئيسية لجمع المعلومات من أفراد العينة، و خاصة أن هذه الأداة تتسجم مع طبيعة الموضوع الحالي.

و تحتوي استمارة المقابلة على (29) سؤالاً، حيث أنه و بالإضافة إلى الأسئلة الخاصة بالبيانات العامة حول المؤسسة و موظفيها و التي ضمت ثلاث أسئلة فقد تم توزيع بقية الأسئلة في أربعة محاور على الشكل التالي:

المحور الأول: أسئلة حول التنظيم الإداري و النشاط العام في المؤسسة الصحية، و يضم (06) أسئلة من 01 إلى 06.

المحور الثاني: أسئلة حول النشاط الاتصالي في المؤسسة الصحية، و يضم (09) أسئلة من 07 إلى 15.

المحور الثالث: أسئلة حول النشاط التخطيطي في المؤسسة الصحية، و يضم (06) أسئلة من 16 إلى 21.

المحور الرابع: أسئلة حول النشاط التقويمي في المؤسسة الصحية، و يضم (05) أسئلة من 22 إلى 26.

6. نتائج الدراسة الميدانية:

لقد أوضحت مرحلة عرض و تحليل نتائج الفرضيات حقيقة وجود ميادين للعلاقات العامة في أكثر من نشاط من الأنشطة التي تقوم بها المؤسسات الصحية خاصة تلك التي شملتها دراستنا الميدانية و المتمثلة في المؤسسات الاستشفائية العمومية التالية: مستشفى سيدي علي، و مستشفى أمراض النساء و التوليد، و مستشفى عين تادلس، و مستشفى الأمراض العقلية، و مستشفى شيقيفارا. و هذا من خلال مجموع البيانات و المعطيات و المتضمنة لمختلف الآراء و السلوكيات و الاتجاهات و الميولات التي سمحت تقنية الاستبيان من الحصول عليها من خلال توزيعها على أفراد مجتمع البحث.

1. عرض نتائج الفرضية الأولى:

- ❖ حرص المؤسسات الصحية على أن تكون هناك بعض المقاييس و المعايير في اختيار الموظفين أو المستخدمين خاصة من حيث تأكيدها على عنصر الكفاءة المهنية و الخبرة الميدانية بشكل أقل، بينما تنفي في المقابل اعتمادها على معيار المكانة الاجتماعية.
- ❖ تأكيد القائمين و المسؤولين في المؤسسات الصحية على الإقبال المستمر و المنتظم على الدورات التدريبية و التربصات التكوينية و هذا إدراكا منها بأهمية هذه العمليات في الرفع من المستوى و الأداء المهنيين.
- ❖ وجود بعض الصفات التي تؤكد عليها و باستمرار ميادين العلاقات العامة و تميز كثيرا القائمين عليها الصدق و الأمانة في العمل و عدم تقديم المصلحة الخاصة على حساب العامة و الابتعاد قدر الإمكان عن إتباع سياسة اللامبالاة و قلة الاهتمام.
- ❖ سعي المؤسسات الصحية على تهيئة المناخات المناسبة و الملائمة للاتصال و النقاش و التشاور بينها و بين جماهيرها الواسعة.
- ❖ تركيز المؤسسات الصحية و اتجاهها في محاور النقاش و بدرجة كبيرة إلا على التعاملات الرسمية التي يفرضها القانون الإداري.
- ❖ الاختلاف في درجة الإقدام على الأنشطة بالنسبة للمؤسسات الصحية إذ نجد أنشطة التدريب و التكوين و استقبال و توديع الوفود تمارس بدرجة كبيرة، في حين لا يزال نشاط التضامن الاجتماعي و الإعلام و الاتصال غير ممارس بالشكل المطلوب، بينما تبقى درجة ممارسة نشاط الترفيه و الترويج ضعيفة مقارنة بالأنشطة الأخرى.

2. عرض نتائج الفرضية الثانية:

- ❖ العمل على معرفة و دراسة و تحليل كل الآراء التي تخص الجماهير المتعلقة بها من خلال الاعتماد على الطرق الكلاسيكية و المتمثلة في سجل الشكاوي و الاقتراحات و سياسة الباب المفتوح، بينما تبقى طريقة تحليل و دراسة مضامين كل ما ينقل أو يكتب أو يذاع من وسائل الإعلام المختلفة غير مهمة لدى الكثير من القائمين على شؤون هذا النوع من المؤسسات.
- ❖ إتباع المؤسسات الصحية لمجموعة من السياسات في سبيل كسب تأييد و ثقة المزيد من الجماهير و ذلك من خلال شرح سياسة عمل المؤسسة، في حين تبقى سياسة إشراك المتعاملين في اتخاذ أهم القرارات أو تقديم التقارير الخاصة بأنشطة المؤسسة من السياسات غير الفعالة على مستوى هذه المؤسسات.
- ❖ احترافية المؤسسات الصحية في تصرفها اتجاه بعض الملاحظات السلبية خاصة من حيث التحقيق في الأسباب الحقيقية المؤدية للمشكلة أو معالجة الوضع من خلال فتح باب الحوار، في حين تبتعد قدر الإمكان على اللامبالاة و التغاضي عن مثل هذه الملاحظات.

❖ سعي المؤسسات الصحية من خلال وضع العديد من الاستراتيجيات إلى الرفع قدر الإمكان من نسبة الجماهير المتعاملة معها و هذا انطلاقا من تحسين الخدمات و ترفيتها و جلب الإطارات و الكفاءات و تسهيل عمليات الاتصال.

❖ إن العمل على خلق الصورة الطيبة للمؤسسة الصحية و المحافظة عليها لأطول فترة من الأهداف الأساسية التي تسعى إليها هذه المؤسسات.

❖ الاختلاف في درجات الاهتمام بالنسبة للمتعاملين مع المؤسسات الصحية إذ تهتم أكثر بكل من الموظفين و الموردين و العملاء (المرضى) ثم تليها الجهات الحكومية و المجتمع المحلي بدرجة أقل و أخيرا نجد كل من النقابات العمالية و وسائل الإعلام.

❖ الوسائل الاتصالية الأكثر استعمالا في الاتصال بالمتعاملين الداخليين نجد الهاتف و الفاكس و الإعلانات الجدارية و المقابلات الشخصية و المراسلات الرسمية و الاجتماعات، و إلى جانب هذه الوسائل نجد بعض الوسائل الاتصالية الأخرى و التي تمارس بشكل أقل نسبيا و منها صندوق الشكاوي و التكريمات و الهدايا و الندوات و المحاضرات، و في الأخير نجد كل من المقابلات الجماعية و مجلة المؤسسة بشكل يكاد ينعدم.

❖ الوسائل الاتصالية الأكثر استعمالا في الاتصال بالمتعاملين الخارجيين نجد الهاتف و الفاكس و صندوق الشكاوي بنسبة أقل و أما بقية الوسائل الاتصالية الأخرى لا تستعمل بالدرجة التي تسمح لنا بالقول أنها لا تشكل أهم الوسائل التي تعتمد عليها المؤسسات الصحية في الاتصال بالمتعاملين الخارجيين.

❖ بينت نتائج الدراسة مدى نجاح العملية الاتصالية داخل و خارج المؤسسة و بدرجة أقل مع المؤسسات الأخرى من القطاع و مع وسائل الإعلام المختلفة.

3. عرض نتائج الفرضية الثالثة:

❖ إجماع الكثير من القائمين و المسؤولين على أمور التسيير و التنفيذ في المؤسسات الصحية على أهمية عملية التخطيط و مدى ضرورة تواجدها و الاستفادة منها.

❖ الهدف الرئيسي من القيام بعمليات التخطيط في المؤسسات الصحية هو تحقيق الصالح العام لكل الأطراف في حين تنفي كل ما يتعلق بتحقيق إلا المصلحة الخاصة للمؤسسة أو المتعاملين معها فقط.

❖ إشراك كل المتعاملين سواء الداخليين أو الخارجيين في رسم الخطط الخاصة بالمؤسسات الصحية متجاوزة في ذلك سياسة انفراد أحد المتعاملين في القيام بهذه العملية.

❖ وضحت نتائج الدراسة اعتماد المؤسسات الصحية على المدى القريب أكثر في وضع خططها ثم يليها كل من المدى المتوسط ثم البعيد.

❖ الفئة الغالبة من المستجوبين ترى أن المبالغ المالية المخصصة لعمليات التخطيط مقبولة في العموم، بينما فئة قليلة من تراها قليلة أو مبالغ فيها.

- ❖ غالبا ما تستعين المؤسسات الصحية بعمليات التخطيط في الحالات الطبيعية أو العادية ثم تليها حالات الأزمة و أخيرا في الحالات الجيدة أو الممتازة التي تعيشها المؤسسات الصحية في بعض الفترات.
- ❖ بينت نتائج الدراسة أن سوء استغلال وسيلة الاتصال المناسبة يشكل أهم عائق في عمليات التخطيط، في حين لا يشكل عدم توفر المعلومات المناسبة أو قلة الإمكانيات المادية و البشرية أي عائق بالنسبة لها.

4. عرض نتائج الفرضية الرابعة:

- ❖ التأكيد على أهمية النشاط التقييمي في المؤسسات الصحية و هذا ما يتضح من خلال الإقبال المستمر و المنتظم على هذه العملية خاصة فيما يتعلق برسم السياسات المستقبلية الخاصة بهذه المؤسسات.
- ❖ إجماع الكثير من المسؤولين و القائمين على أمور التسيير و التنفيذ في المؤسسات الصحية على أن عملية التقييم تأتي بعد النشاط، ثم يأتي التقييم أثناء النشاط و بعده بدرجة أقل.
- ❖ تمثل نتائج التقييم بالنسبة للمسؤولين في المؤسسات الصحية أهمية بالغة لدى الكثير منهم، فيما تبقى فئة قليلة لا ترى في هذه النتائج أي أهمية.
- ❖ الاعتماد الكبير للمؤسسات الصحية على نتائج التقييم في رسم سياساتها المستقبلية وفق أسس و مبادئ صحيحة.
- ❖ أهم الصعوبات التي تصعب من عمليات التقييم بالمؤسسات الصحية تتركز أساسا في أن الأهداف محددة و معروفة مسبقا أو في صعوبة قياس نتائج المتغيرات الكيفية، بينما تستبعد عدم اهتمام الإدارة العليا على نتائج التقييم.

7. الاستنتاج العام:

- و بالنظر إلى نتائج الجداول الإحصائية المشاهدة من المحور الأول يمكن القول أن نتائج الجداول رقم 07 و 08 و 09 و 10 و 11 و 12 كانت مؤيدة للتوقعات المذكورة في الفرضية الأولى و لكن ليس بالدرجة التي تمارس على مستوى إدارات و أجهزة العلاقات العامة، و عليه يمكن القول بأن الفرضية الأولى و المتمثلة في تطبيق ميدان العلاقات العامة تطبيقا فعليا في مجال التنظيم الإداري لمؤسسات الصحة فرضية صحيحة و محققة إلا أنها ليست بالشكل الموجود في إدارات العلاقات العامة.
- و ما يمكن قوله من خلال ما تم عرضه من جداول إحصائية و الخاصة بمحور النشاط الاتصالي في المؤسسات الصحية أن الجداول رقم 13 و 14 و 15 و 16 و 17 بينت مدى قيام المؤسسات الصحية من جهود بهدف إنجاح العملية الاتصالية بينها و بين جماهيرها و تأكيدها على التوقعات المذكورة في الفرضية الثانية إلا أن الجداول رقم 18 و 19 و 20 و 21 وضحت حقيقة ابتعاد هذا النوع من المؤسسات عن النشاط الاتصالي بدءا من درجة أهمية وسائل الإعلام بالنسبة لها و عن اعتمادها إلا على بعض الوسائل الاتصالية سواء مع الجماهير الداخلية أو الخارجية ما انعكس سلبا على نجاح العملية الاتصالية مع مختلف وسائل

الاتصال و الإعلام المختلفة ، و بالتالي يمكن القول أن الفرضية المتمثلة في تطبيق ميدان العلاقات العامة تطبيقا فعليا في مجال النشاط الاتصالي في المؤسسات الصحية هي فرضية غير محققة ميدانيا بالشكل الموجود فعلا في أجهزة العلاقات العامة.

و من خلال ما لاحظناه في الجداول رقم 22 و 23 و 24 و 25 و 26 و 27 من المحور الثالث و التي كانت مؤيدة للتوقعات المذكورة في الفرضية الثالثة فإنه يمكن القول أن الفرضية المتمثلة في أن ميدان العلاقات العامة مطبقا تطبيقا فعليا في النشاط التخطيطي في المؤسسات الصحية فرضية صحيحة و محققة و لكن ليس بالدرجة الموجودة عليها هذا النشاط في إدارات العلاقات العامة من خلال ما أوضحتها الدراسة التطبيقية.

و في الأخير يمكن القول أنه و انطلاقا من دراسة و تحليل جداول المحور الرابع و المتناول للنشاط التقويمي بالمؤسسات الصحية أن معظم الاستجابات التي تم ملاحظتها تؤكد على مدى أهمية و ضرورة تواجد مثل هذه العمليات خاصة في هذا النوع من المؤسسات، و هذا ما أشارت إليه الجداول رقم 28 و 29 و 30 و 31 و 32 إذ تؤكد على التوقعات المذكورة في الفرضية الرابعة ، و بالتالي و من خلال النظر إلى نتائج الجداول الإحصائية للمحور الرابع يمكن القول أن الفرضية الرابعة و المتمثلة في تطبيق ميدان العلاقات العامة تطبيقا فعليا في النشاط التقويمي في المؤسسات الصحية فرضية صحيحة و محققة من خلال التحقيق الميداني و لكن ليس بالصورة الموجودة عليه هذا النشاط في أقسام العلاقات العامة.

و من خلال ما تقدم من تحليلات و استنتاجات لنتائج الدراسة الميدانية لهذا البحث يمكن القول أن كل الفرضيات تحققت باستثناء الفرضية الثانية و التي تخص تطبيق ميدان العلاقات العامة تطبيقا فعليا في مجال النشاط الاتصالي في المؤسسات الصحية، في حين يجب الإشارة إلى أن الفرضيات المحققة في تطبيق ميدان العلاقات العامة تطبيقا فعليا في مجالات التنظيم الإداري و النشاط العام و التخطيط و التقويم في المؤسسات الصحية تبقى صحيحة و لكن ليس بالدرجة التي توجد عليها على مستوى إدارات و أقسام و أجهزة العلاقات العامة.

و بالتالي لا خيار أمام المؤسسات الصحية إن أرادت أن تواكب متطلبات هذا العصر من التسيير الأمثل لمؤسساتها و أحسن المناهج و الطرق لعملها سوى الاستغلال الجيد لميدان العلاقات العامة و توظيفه بالطريقة الصحيحة و السليمة.

في الختام يمكن الإشارة إلى أن القيام ببحث ميداني يتناول دراسة إشكالية واقع العلاقات العامة في المؤسسات الصحية يبقى عمل يتطلب الكثير من الجهد و التركيز، حيث أن إمكانية تناول هذا الموضوع من كافة الجوانب يشكل للباحث تحد كبير خاصة إذا نظرنا إلى شساعته و اتساعه و ضمه للعديد من المجالات التي قد يكون كل واحد منها كفيل لإجراء فيه أكثر من بحث، و عليه كانت محاولتنا في هذه الدراسة معرفة

واقع العلاقات العامة في المؤسسات الصحية بولاية مستغانم من خلال دراسة ميدانية على خمسة مؤسسات اختيرت وفق معايير محددة من الباحث، و توصل بحثنا إلى مجموعة من النتائج كانت بمثابة إجابات عن الإشكالية التي طرحها الباحث إلا أنه يمكن القول أن هذه النتائج و رغم محاولة الباحث في إتباع أهم خطوات إجراء البحوث العلمية إلا أنه يبقى خاضع للمزيد من التأكد و التصحيح العلميين، و هذا ليس تقليلا من قيمته و إنما لإعطائه أكثر صبغة و دقة علمية.