مجلة بحوث
كلية الآداب

البحث (٢٢)

العلاقات العامة فى المجال الصحى فى ليبيا
مركز طرابلس الطبى نموذجاً

إعداد

الباحث / الأخضر على محمد البكوش

دكتوراة فى العلاقات العامة قسم الإعلام

كلية الآداب - جامعة المنصورة

السنة ٢٧ العدد (١٠٧) أكتوبر ٢٠١٦م

http : // Art.menofia . edu. eg *** E- mail: rifa2012@ Gmail.com

www.manaraa.com

الممسوحة ضوئيا بـ CamScanner

العلاقات العامة في المجال الصحي في ليبيا

مركز طرابلس الطبي نموذجًا

الباحث/الأخضر علي محمد البكوش

دكتوراة في العلاقات العامة قسم الإعلام كلية الآداب جامعة المنصورة

المقدمة

أصبح لنشاط العلاقات العامة في عالم اليوم أهمية قصوى لكل حكومة ولكل مؤسسة عامة أو خاصة، وذلك لكي يربطها بجماهيرها التي ازداد وعيها الثقافي وارتفعت توقعاتها وتطلعاتها وآمالها في أن يتوفر لها العيش الكريم المناسب بواسطة المؤسسات الخادمة في القطاعين العام والخاص ، من ثمّ كان لزامًا البحث في تحقيق وتفعيل دور إدارة العلاقات العامة في قطاع الصحة الليبي ، من ثمّ عمدت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على ذلك الدور الذي تقوم به هذه الإدارة في مجال القطاع الصحي في ليبيا ، حيث إنه تعاني أغلب المؤسسات في الدولة الليبية من ضعف ذلك الدور أو عدم وجود فهم صحيح له ، فيقتصر دورها على الاستقبال أو تنظيم الحفلات أو المؤتمرات وغير ذلك من أدوار لا تعد ذات أهمية إذا ما قيست بحقيقة هذه الإدارة و ومهامها ، من ثمّ تتناول هذه الدراسة دور إدارة أو جهاز العلاقات العامة في القطاع الصحي الحكومي الليبي ، وحقيقة هذه الإدارة ومدى مساهمتها في تحقيق الرضا للجمهور المتعامل مع تلك المراكز الطبية ، ومدى كفاءة وتأهيل العاملين بهذه الإدارة ، وسيكون مركز طرابلس الطبي التابع للحكومة الليبية نموذجًا للدراسة .

- مشكلة الدراسة: Research problem

تكمن أهمية دور العلاقات العامة في بناء علاقات الثقة على كافة المستوياتالداخلية والخارجية في أي مؤسسة ، فالعلاقات العامة تلعب دورًافعالاً في نجاح المؤسسة، حيث تهتم بمساعدة الأشخاص والمؤسسات على تعميق الفهم المتبادل فيما بينهموسهولة التعامل المشترك والبناء من خلال توطيد علاقات فاعلة للتواصل كجزء جوهري

www.manaraa.com
الممسوحة ضوئيا بـ CamScanner

من نشاطها مع الجمهور الخارجي والبيئة المحيطة ، من ثم فإن هذه الدراسة تستهدف **التعرف على دور أجهزة العلاقات العامة في المجال الصحي في ليبيا** ، من خلال التطبيق على مركز طرابلس الطبي نموذجًا.

ـ أهمية الدراسة:

تأتي أهمية هذه الدراسة من أهمية مكانة القطاع الصحي في أي مجتمع ، حيث تسهم هذه الدراسة في تسليط الضوء على أحد الموضوعات الحديثة نسبيًا والمهمة في الفكر الإداري المعاصر والمتعلقة بإدارة العلاقات العامة في أحد المراكز الطبية الحكومية في ليبيا ، من حيث أهمية هذه الإدارة في القطاع الصحي وما تقدمه من خدمات للجمهور المتعامل مع المؤسسة الصحية ، كما تسلط الضوء على كفاءة وتأهيل العاملين بهذه الإدارة ومدى تحقيقها لرضا المرضى عن جودة الخدمة الطبية في المركز محل الدراسة .

ـ أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى مايلي :

١- التعرف على دور إدارة العلاقات العامة في المراكز الطبية الحكومية بالمدن الليبية.

٢- التعرف على مدى كفاءة وتأهيل مسئولي وموظفي العلاقات العامة بالمركز الطبية.

٣- مدى مساهمة إدارة العلاقات العامة في تحقيق الرضا لدى المرضى عن جودة الخدمة في المراكز الطبية.

ـ أسئلة الدراسة:Research Queation

١- ما دور إدارة العلاقات العامة في المراكز الطبية الحكومية في ليبيا ؟

٢- ما مدى كفاءة وتأهيل مسؤولي وموظفي إدارة العلاقات العامة بالمركز الطبي؟

٣- ما مدى مساهمة إدارة العلاقات العامة في تحقيق الرضا لدى المرضى عن جودة الخدمة في المركز؟

www.manaraa.com
الممسوحة ضوئيا بـ CamScanner

فروض الدراسة: Hypothes

- **الفرض الأول** : توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين إسهام إدارة العلاقات العامة في تذليل المشاكل التي يتعرض لها الجمهور (المرضى) ، ومدى رضا الجمهور عن الخدمات التي تقدمها إدارة العلاقات العامة.
- **الفرض الثاني** : توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين طبيعة الوظيفة التي يشغلها مسئول العلاقات العامة، ورؤيته لمدى كفاءة وتأهيل العاملين في إدارة العلاقات العامة بالمراكز الطبية.
- **الفرض الثالث** : توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين قيام إدارة العلاقات العامة بتوفير المرونة والسهولة لإجراءات الجمهور (المرضى)، ومدى رضا الجمهور عن الخدمات التي تقدمها إدارة العلاقات العامة.

أولاً : أهمية العلاقات العامة في المجال الصحي:

تكمن أهمية العلاقات العامة داخل هيئة أو وزارة مثل وزارة الصحة في كون هذه الوزارة وزارة خدمية بالدرجة الأولى، تهدف إلى تقديم وتوفير الخدمات الصحية إلى كافة سكان الدولة بدون استثناء أو تردد، بغض النظر عن فارق السن أو الجنس أو المستوى المادي إلى غير ذلك، وهذا يعنى أن وزارة الصحة تتعامل مع كافة السكان [1].

كما تتمثل أهمية العلاقات العامة في المجال الصحي أيضًا في جمهورها الداخلي، حيث يكثر عدد الموظفين، من: استشاريين، أخصائيين، أطباء، عاملين، صيادلة، فنيين، إداريين، ممرضين.. الخ، وهذا يعني أن المؤسسة الصحية في حاجة إلى إدارة علاقات عامة قوية سواء بالنسبة للجمهور الداخلي أو الجمهور الخارجي.

ثانيًا : أهداف العلاقات العامة في المجال الصحي:

تتعدد أهداف العلاقات العامة في المجال الصحي على مستوى المنظمات الحكومية، وكذلك المؤسسات الصحية الخاصة، فالواضح أن إدارة العلاقات العامة داخل وزارات الصحة تبادر وتشرف وتتابع الحملات والأنشطة القومية، بما تتضمنه من

www.manaraa.com
الممسوحة ضوئيا بـ CamScanner

إعلاموتوعية وإرشاد ، والعمل على إقناع المواطنين بالممارسات الصحية السليمة، ودحض الشائعات والحملات المغرضة، وكشف الحقائق وإيصال رغبات المواطنين وطلباتهم إلى الإدارة العليا وصانعي القرار في المجال الصحيوتنسيق عمل كافة المؤسسات ذات الصلة بأهداف العلاقات العامة داخل هذا القطاع ،وتكون أهداف العلاقات العامة في المجال الصحي على النحو التالي:

١- الإعلام والتوعية والإرشاد من بين هذه الأهداف: حيث تهدف العلاقات العامة الصحية في هذا الإطار إلى إعلام المواطنين بأوجه النشاط الصحي، بهدف خلق نمط المواطن الواعي والمشارك والمساهم برأيه وتأييده ورضاه عن البرامج والحملات الصحية(٢).

٢- كسب تأييد ورضا المواطنين عن السياسات الصحية: لا تستطيع حكومة ما القيام بأي سياسة قومية صحية ما لم تهيئ أذهان المواطنين لها، وما لم تعمل على كسب رضا الجمهور وثقته عن تلك السياسات.

٣- التصدي للشائعات وإبراز الحقائق: تعدّ الشائعات من أخطر ما يهدّد استقرار أي مؤسسة سواء كانت حكومية أم غير حكومية حيث تؤثر على معنويات العاملين وتؤدي إلى إشاعة مناخ من الشك والبلبلة وفقدان الثقة وهذا يؤدي إلى تشتت الجهود وإضاعة الوقت.

٤- استطلاع الرأي العام: الاتصال ذو الاتجاهين هو أساس عمل العلاقات العامة في المنظمات سواء كانت حكومية أو خاصة.

٥- تشجيع المواطنين على دعم القطاع الصحي: حيث ينبغي أن تقوم العلاقات العامة ومن خلال استخدام كافة وسائل وأساليب الاتصال، بحثّ الجمهور على التبرع بالمال لإقامة المستشفيات وتزويدها بالمعدات والأجهزة اللازمة، وكذا التبرع بالدّم والتطوع للمشاركة في الحملات الصحية(٣).

الممسوحة ضوئيا بـ CamScanner
www.manaraa.com

ـ ومن الوظائف الرئيسية التي تقوم بها العلاقات العامة في المجال الصحي:

١- توعية الجماهير وإرشادهم من خلال إصدار الكتيبات والملصقات، والإعلان في وسائل الإعلام .

٢- الإشراف على تنظيم المؤتمرات والندوات الطبية .

٣- إقامة علاقات جيدة مع الموظفين بالمؤسسات الصحية وغيرها .

٤-إقامة علاقات جيدة مع شركات الأدوية (٤).

٥-من وظائف الممارسين للعلاقات العامة أن يكونوا دعاة ومدافعين عن منظماتهم، وعليهم أيضا وظيفة دعم الثقة مع جمهورها (٥) .

من الوظائف التى يمكن للعلاقات العامة في المستشفيات القيام بها وظيفة مراقبة عمل الاستعلامات وتقسَّم إلى قسمين:

أ- استعلامات مبنى و مدخل الزوار بالمستشفى .

ب- استعلامات مبنى العيادات الخارجية .

ثالثًا : العلاقات العامة في المستشفيات والمراكز الطبية:

المركز الطبي كغيره من المؤسسات الصحية التي تقدم الخدمات للمواطنين، يحتاج لإجراء الاتصالات مع أفراد الجمهور لإعلامهم عن أهداف ومنجزات المركز، ومراعاة شؤون المرضى والمراجعين، والمحافظة على ممتلكات المركز الطبي أو أي مؤسسة صحية ، ومن مهام إدارة العلاقات العامة ومنها:

١- تنظيم برامج إعلامية التي تقدمها المنظمات الصحية ، وتعريفهم بها.

٢- تتلقى إدارات العلاقات العامة شكاوي وتظلّمات وطلبات الجماهير وتقوم بتصنيفها ، والوقوف على أهم المشكلات التي يعانوا منها .

www.manaraa.com
الممسوحة ضوئيا بـ CamScanner

٣- تعمل العلاقات العامة على تنمية الشعور الوطني، وبث روح تقديم الخد
للجمهور في صفوف العاملين في المؤسسات الصحية.

٤- تقوم العلاقات العامة بنشر اللافتات والإرشادات للمواطنين لتعريفهم بطر
مراجعاتهم، وتنظيم زيارتهم للمنظمات الصحية.

٥- تقوم العلاقات العامة على إقامة وتدعيم العلاقات الداخلية بين العاملين في
المنظمات، بما ينعكس إيجابيًا على جودة الخدمة الصحية (٦).

رابعًا : مكانة إدارة العلاقات العامة في المؤسسات الصحية:

يختلف دور العلاقات العامة من مؤسسة إلى أخرى حسب الحجم وحسب كفاءة موظ
إدارة العلاقات العامة، ونوعية وكفاءة المستشار الخارجي إذا كانت المؤسسة تعتمد
الاستشارات الخارجية، وبوجه عام كلما كان الموقع الإداري للعلاقات العامة قريبًا من الإ
العليا كلما كانت الإدارةمؤهلة للقيام بدور محوري في المنظمة،فالمؤسسات التي تستو
جيدًا دور العلاقات العامة تضعها في موقع قريب من الإدارة العليا لتسهيل مهمتها
الاتصال وحضور اجتماعات مجلسالإدارة والمساهمة في صناعة القرار وتقديم النصح للإ
العليا (٧).

خامسًا : وظائف إدارة العلاقات العامة في المؤسسات الصحية:

١- تقديم المشورة لإدارة المؤسسة فيما يخص السياسات والعلاقات بالجما
وبوسائل الاتصال.

٢- التعرف على اتجاهات وسلوكيات الجماهير وأسبابها ودوافعها من أجل تخط
وتنفيذ وقياس الأنشطة التي تستهدف التأثير في وعي ومعرفة واتجاهات
الجماهير.

٣- إقامة علاقات جيدة، ومستمرة مع وسائل الاتصال سعيًا لنشر أخبار وتحليلا
وصور عن المنظمة .

www.manaraa.com
الممسوحة ضوئيا بـ CamScanner

٤- نشر رسائل مخططة عبر وسائل مختارة بدون مقابل مالي لتعزيز مصالح المؤسسة .

٥- الاستجابة لاهتمامات ومصالح العاملين وأعضاء المؤسسة من المساهمين والمشاركين في رأس المال ،وإعلامهم عن كل ما يخصّ المؤسسة وسياستها وسلوكياتها وإنجازاتها.

٦- الأحداث الخاصة والمشاركة العامة: حيث تركز على إثارة الاهتمام بفرد أو منظمة من خلال الأحداث المركزة التي تنظمها العلاقات العامة[٨]مثل اليوم العالمي لمكافحة الإيذز أو اليوم الذي اختفى فيه مرض معين من المجتمع.

سادسًا :**تخطيط حملات العلاقات العامة في المجال الصحي:**

منذ بداية الثمانينات من القرن العشرين ومعظم الدول العالم تُولي اهتمامًا كبيرًا لكافة قطاعات الجمهور خاصة في المجال الصحي، فمنذ أواخر السبعينات من القرن العشرين ظهر توجه جديد للإعلام الصحي، حيث أصبح يركز على الجانب الوقائي، بهدف الارتقاء بخصائص السكان للحدّ من المشكلات الصحية ومنع حدوثها،والواقع الصحي في الدول النامية يحمل العديد من الهموم والمشاكل الصحية التي تؤكد أن ثالوث (الفقر– الجهل – المرض) لم ينتهِ بعد، وإذا كانت الوقاية خير من العلاج فإن وسائل الإعلام وأنشطة العلاقات العامة يمكنها أن تلعب دورًا كبيرًا في التغلب على هذا الثالوث بدءًا من ذيله ونعني به المرض، فالمعرفة التي تقدمها وسائل الإعلام للجماهير يمكنها تحقيق الوقاية من العديد من الأمراض، والتي تؤدي بدورها إلى القضاء على الجهل ثم الفقر وتحقيق التنمية الشاملة[٩].

سابعًا: مركز طرابلس الطبي:

أ. نبذة عن المركز :

يعدّ مركز طرابلس الطبى من أهم المرافق الصحية الحيوية بدولة ليبيا، حيث إنّه يقدم كافة الخدمات الطبية ويغطي المنطقة الغربية حتى المنطقة الوسطى، وقد تمّ إنشاء المركز بالقرار رقم ١٦٩ لسنة ١٤٢٣م، ويتمتع هذا المركز بشخصية اعتبارية وذمة مالية

www.manaraa.com
الممسوحة ضوئيا بـ CamScanner

مستقلة، ويخضع للإشراف من قبل وزارة للصحة والضمان الاجتماعي، ومقره الر
مستشفى طرابلس المركزي الجديد بمدينة طرابلس[١٠].

ومركز طرابلس الطبي أحد المراكز الضخمة في ليبيا والتابع لوزارة الصحة، ويشمل
التخصصات الطبية والفنية، ويوجد به عدد كبير من الموظفين من مختلف التخص
والخبرات، ويبلغ عددهم أربعة آلاف وسبعمائة موظف (٤٧٠٠)، كما يوجد به ألفا
وطبيب مساعد، وبهذا تكون قوة المركز الإجمالية ستة آلاف وسبعمائة (٦٧٠٠) ما
موظفين وأطباء، وتسير العملية الإدارية في المركز على وجه مقبول رغم الضغو
الأمنية التي تواجهها البلاد في هذه الآونة[١١].

ب ـ دور المكتب الإعلامي بمركز طرابلس الطبي:

تحتاج كل الأحداث والأنشطة التي تحدث في المركز إلى تغطية وتسليط الضوء
وإظهارها بالصورة اللائقة بحجم هذا المركز وإمكانياته، ومن هنا جاء دور مكتب الإ
بالمركز والذي من مهامه كما جاء في قرار إنشائه:

١- متابعة ما يُنشر في الصحف ووسائل الإعلام والرد عليها.

٢- تقديم المواد والمعلومات للوسائل الإعلامية .

٣- العمل على إنشاء وتفعيل الموقع الإلكتروني للمركز الطبي.

٤- العمل على إصدار صحيفة إلكترونية داخل موقع المركز.

٥- التوثيق الإعلامي للعمليات الكبرى والنادرة والمحاضرات والزيارات التي تقوم
الوفود والزوار.

٦- العمل على إصدار مجموعة كتيبات وبطاقات ترشيدية .

٧- العمل على الاستفادة من مراسلي الصحف ووكالات الأنباء العالمية والق
الفضائية للحديث عن المركز كلما كان ذلك ممكنا[١٢].

www.manaraa.com
الممسوحة ضوئيا بـ CamScanner

ثانياً نتائج فروض الدراسة :

١. الفرض الأول : توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين إسهام إدارة العلاقات العامة في تقليل المشاكل التي يتعرض لها الجمهور (المرضى والمرافقين) ، ومدى رضا الجمهور عن الخدمات التي تقدمها إدارة العلاقات العامة.

وللتحقق من صحة هذا الفرض، تم حساب معامل الارتباط "بيرسون" لوصف اتجاه وقوة العلاقة الخطية بين إسهام إدارة العلاقات العامة في تقليل المشاكل التي يتعرض لها الجمهور (المرضى) ، ومدى رضا الجمهور عن الخدمات التي تقدمها إدارة العلاقات العامة. وهو ما يوضحه الجدول التالي.

جدول رقم (١)

اختبار معامل الارتباط "بيرسون" لقياس قوة واتجاه العلاقة بين إسهام إدارة العلاقات العامة في تقليل المشاكل التي يتعرض لها الجمهور (المرضى)، ومدى رضا الجمهور عن الخدمات التي تقدمها إدارة العلاقات العامة

المتغيرات	رضا الجمهور عن الخدمات التي تقدمها إدارة العلاقات العامة		
	قيمة معامل الارتباط (r)	مستوى المعنوية (p)	الدلالة الإحصائية
إسهام إدارة العلاقات العامة في تقليل المشاكل التي يتعرض لها الجمهور	٠.٢٢٣	٠.٠٠٠	دالة

(N=574)

يتبين من الجدول السابق ما يلي:

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com
الممسوحة ضوئيا بـ CamScanner

- وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين إسهام إدارة العلاقات العامة ف
تذليل المشاكل التي يتعرض لها الجمهور (المرضى)، ومدى رضا الجمهور
الخدمات التي تقدمها إدارة العلاقات العامة، حيث بلغت قيمة معامل ارتباط بيرس
(٠.٢٢٣)، وبلغت قيمة مستوى المعنوية (٠.٠٠٠)، وهي قيمة أقل من ٠.٠
وتظهر تلك النتيجة وجود تأثير إيجابي واضح وبدرجة ثقة ومعنوية كبيرة جداً
المجهودات التي تبذلها إدارة العلاقات العامة في تذليل المشاكل التي يتعرض
المرضى داخل المركز الطبي، ومعدلات رضا الجمهور عن الخدمات التي تق
إدارة العلاقات العامة.

- وبناء على ما سبق، **يتم قبول الفرض الأول** القائل بوجود علاقة ارتباطية ذ
دلالة إحصائية إسهام إدارة العلاقات العامة في تذليل المشاكل التي يتعرض
الجمهور (المرضى)، ومدى رضا الجمهور عن الخدمات التي تقدمها إ
العلاقات العامة.

**٢ ـ الفرض الثاني: توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين قيام العلاقات العا
بتوفير المرونة والسهولة لإجراءات الجمهور ، ومدى رضا الجمهور عن الخدمات الت
تقدمها إدارة العلاقات العامة.**

وللتحقق من صحة هذا الفرض، تم حساب معامل الارتباط "بيرسون" لوصف ا
واتجاه العلاقة الخطية بين قيام إدارة العلاقات العامة بتوفير المرونة والسهولة لإجراءا
الجمهور (المرضى)، ومدى رضا الجمهور عن الخدمات التي تقدمها إدارة العلاقات العام
وهو ما يوضحه الجدول التالي:

www.manaraa.com
الممسوحة ضوئيا بـ CamScanner

جدول رقم (٢)

اختبار معامل الارتباط "بيرسون" لقياس اتجاه وقوة العلاقة بين قيام إدارة العلاقات العامة بتوفير المرونة والسهولة لإجراءات الجمهور ، ومدى رضا الجمهور عن الخدمات التي تقدمها

المتغيرات	رضا الجمهور عن الخدمات التي تقدمها إدارة العلاقات العامة		
	قيمة معامل الارتباط (r)	مستوى المعنوية (p)	الدلالة الإحصائية
قيام إدارة العلاقات العامة بتوفير المرونة والسهولة لإجراءات الجمهور	٠.٢٤٦	٠.٠٠٠	دالة

(N=574)

يتبين من الجدول السابق ما يلي:

-وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين قيام إدارة العلاقات العامة بتوفير المرونة والسهولة لإجراءات الجمهور (المرضى)، ومدى رضا الجمهور عن الخدمات التي تقدمها إدارة العلاقات العامة، حيث بلغت قيمة معامل ارتباط بيرسون (٠.٢٤٦)، وبلغت قيمة مستوى المعنوية (٠.٠٠٠)، وهي قيمة أقل من ٠.٠٠٥، وتظهر تلك النتيجة وجود تأثير إيجابي قوي وبدرجة ثقة ومعنوية كبيرة جداً بين ما تقوم به إدارة العلاقات العامة من جهود تتعلق بتوفير الوقت والجهد للمرضى المتعاملين مع المراكز الطبية، ومعدلات رضا هؤلاء المرضى عن الخدمات التي تقدمها إدارة العلاقات العامة.

-وبناء على ما سبق، **يتم قبول الفرض الثاني** القائل بوجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين قيام إدارة العلاقات العامة بتوفير المرونة والسهولة لإجراءات الجمهور (المرضى)، ومدى رضا الجمهور عن الخدمات التي تقدمها إدارة العلاقات العامة.

المنارة للاستشارات
الممسوحة ضوئيا بـ CamScanner
www.manaraa.com

٣- الفرض الثالث: توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين طبيعة الوظيفة التي يشغلها مسئول العلاقات العامة، ورؤيته لمدى كفاءة وتأهيلالعاملين في إدارة العلاقات العامة بالمراكز الطبية.

وللتحقق من صحة هذا الفرض، تم حساب معامل الارتباط "بيرسون" لوصف قوة واتجاه العلاقة الخطية بين متغيري طبيعة الوظيفة التي يشغلها مسئول العلاقات العامة ورؤيته لمدى كفاءة وتأهيل العاملين بإدارات العلاقات العامة بالمراكز الطبية. وهو ما يوضحه الجدول التالي.

جدول رقم (٣).

اختبار معامل الارتباط "بيرسون" لقياس قوة واتجاه العلاقة بين طبيعة الوظيفة التي يشغلها مسئول العلاقات العامة ورؤيته لمدى كفاءة وتأهيل العاملين في إدارات العلاقات العامة

المتغيرات	كفاية عدد العاملين بإدارات العلاقات العامة		
	قيمة معامل الارتباط (r)	مستوى المعنوية (p)	الدلالة الإحصائية
الوظيفة	٠.١١٩ -	٠.٥٦٣	غير دالة

يتبين من الجدول السابق ما يلي:

- عدم وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين متغيري طبيعة الوظيفة التي يشغلها مسئول العلاقات العامة، ومدى رؤيته لكفاءة وتأهيل العاملين بإدارات العلاقات العامة بالمراكز الطبية الليبية، حيث بلغت قيمة معامل ارتباط بيرسون (- ٠.١١٩)، وبلغت قيمة مستوى المعنوية (٠.٥٦٣)، وهي قيمة أكبر من ٠.٠٥، وبالتالي تؤكد لنا تلك النتيجة أن طبيعة الوظيفة التي يشغلها مسئول العلاقات

www.manaraa.com
الممسوحة ضوئيا بـ CamScanner

العامة لا تؤثر إيجابياً – أو سلبياً نحو رؤيته في مدى كفاءة وتأهيل العاملين بإدارات العلاقات العامة بالمراكز الطبية الليبية.

- وبناء على ما سبق، **يتم رفض الفرض الثالث** القائل بوجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين طبيعة الوظيفة التي يشغلها مسئول العلاقات العامة، ورؤيته لمدى كفاءة وتأهيل العاملين في إدارة العلاقات العامة بالمراكز الطبية.

تاسعًا: توصيات الدراسة .

١- تمكين إدارة العلاقات العامة وإعطائها السلطة الإدارية داخل المراكز الطبية .

٢- التركيز على الكادر الوظيفي المتخصص ووضع الرجل المناسب فى المكان المناسب ، وذلك باختيار موظفي العلاقات العامة ممَّن يحملون شهائد جامعية متخصصة في هذا المجال أو ما قاربه.

٣- ربط الجمهور بإدارة العلاقات العامة بالمركز ليتمكن الجمهور الخارجي للمركز من الوصول لما يريده من أغراض قصدها في المركز الطبي ، لأجل تحقيق المرونة والسهولة في التعامل مع المركز .

٤- رفع الكفاءة الإدارية للعاملين في إدارة العلاقات العامة في المراكز الطبية الحكومية ، وذلك عن طريق تزويدهم بالدورات التدريبية المختلفة فى كافة مجالات الاختصاص.

الممسوحة ضوئيا بـ CamScanner
www.manaraa.com

الخاتمة

استهدفت هذه الدراسة التعرف على دور إدارات العلاقات العامة في القطاع الصحي في ، متخذة مركز طرابلس الطبي نموذجًا لها ، وذلك في محاولة من الباحث للرصد لدور أجهزة العلاقات العامة في قطاع الصحة الليبي، والكشف عن مستويات العلاقاتالعامة فيها ، حيث بيّن فيها الباحث كيف أصبح للعلاقات العامة اليوم قصوى في كل مؤسسة خاصة أو عامة ، وكيف احتلت الهيكل التنظيمي للمؤسسة وأهميتها في المجال الصحي تكمن في كونها تهتم بالجمهور الداخلي والخارجي للمؤسسة أما أهداف العلاقات العامة في المجال الصحي فتمثلت في كونها إدارة تتابع وتشرف جميع الحملات والأنشطة القومية ، كما تطرقت الدراسة لأهداف العلاقات العامة مستوى وزارة الصحة الليبية وجاء ذلك في عدّة نقاط كما تقدّم ، ووظائف العلاقات العامة مجال الصحة جاء في عدّة نقاط أيضًا ، وتناول هذا البحث أيضًا مكانة العلاقات العامة المستشفيات وخصائص المشتغلين بها ،وبالنظر إلى الواقع الفعلي لمركز طرابلس الطبي نجد أن إدارة العلاقات العامة في مركز طرابلس الطبي – أكبر المراكز الطبية الليبية حيث حجم العاملين والأطباء والمرضى– وهي عبارة عن "قسم" يتبع أمين لجنة الإدارة الذ يتبع بدوره لجنة الإدارة العليا .

www.manaraa.com
الممسوحة ضوئيا بـ CamScanner

(١) محمد قيراط، **العلاقات العامة في الإمارات العربية المتحدة**، (أبو ظبي: مكتبة الفلاح، ٢٠٠٦)، ص١٤٤.
(٢) علاء الشامي، "دور الاتصال المباشر والراديو والتلفزيون في نشر المعلومات الصحية العامة بين الشباب المصري: دراسة مقارنة"، **رسالة ماجستير غير منشورة**، (جامعة القاهرة: كلية الإعلام، ٢٠٠١)، ص١٧.
(٣) محمود يوسف، العلاقات العامة في المجال التطبيقي، **مرجع سابق**، ص١٦٥.
(٤) عبير فايز زهري، "العلاقات العامة في قطاع الصحة"، **رسالة ماجستير غير منشورة**، (ليبيا: جامعة قار يونس، كلية الآداب، قسم الإعلام، بنغازي، ٢٠٠٢-٢٠٠٣)، ص٣٦.
٥- RehmatKriyantono:measuringthe company's reputationin a crisis situation: ethnographyapproachOn the theory ofsituationalcrisiscommunications, the International Journal ofCommerceand Social SciencesFolder . 9; May 2012, p: 2
(٦) زياد الشرمان، وعبد الغفور عبد السلام، **مبادئ العلاقات العامة**، ط١، (عمّان: دار صفاء للنشر والتوزيع، ٢٠٠١)، ص١٩٠.
(٧) محمود يوسف : مرجع سابق ، ص١٧٨.
(٨) محمود يوسف، العلاقات العامة في المجال التطبيقي، **المرجع السابق**، ص١٨٣-١٨٦.
(٩) وسام محمد نصر، "دور حملات التوعية في الراديو والتليفزيون في التثقيف الصحي للمرأة المصرية"، **رسالة دكتوراه غير منشورة**، (جامعة القاهرة: كلية الإعلام، ٢٠٠٦)، ص١٥٠.
(١٠) قرار من أمين اللجنة الشعبية العامة: رقم١٦٩ لسنة ١٤٢٣، طرابلس: ليبيا.
(١١) مقابلة مع السيد/ محمد عامر بن رمضان، مدير الشؤون الإدارية يوم الخميس، الموافق ٢٠١٣/١٠/١٧، الساعة ١٠:٠٠صباحًا.
(١٢) مقابلة مع السيدة/ نوال محمد الزاوي، مديرة مكتب الإعلام، يوم الأحد، الموافق ٢٠١٣/١٠/٢٠، الساعة ١٠:٣٠ صباحًا.

www.manaraa.com
الممسوحة ضوئيا بـ CamScanner