

مجلة

بحوث العلاقات العامة

Journal
of
PR
research
Middle East

الشرق الأوسط



معامل الاقتباس الدولي ICR لعام ٢٠٢٢/٢٠٢١ = ١,٥٦٩ معامل تأثير المجلس الأعلى للجامعات = ٧

معامل التأثير "أرسيف" لعام ٢٠٢٣ = ٢,٧٥٥٨

دورية علمية محكمة بإشراف علمي من الجمعية المصرية للعلاقات العامة - السنة الثانية عشرة - العدد الحادي والخمسون - أبريل / يونيو ٢٠٢٤م

ملخصات بحوث باللغة الإنجليزية:

التواصل بشأن تغير المناخ، تحدي الاستدامة: دراسة ميدانية تحليلية

د. عبير عبد الحميد سالم (جامعة أكتوبر للعلوم الحديثة والآداب MSA) ... ص ٩

بحوث باللغة العربية:

- مبادئ التصميم المقنع لمواقع الجامعات العربية المصنفة عالمياً باستخدام نموذج (PSD): دراسة تحليلية
أ.م.د. معين صالح يحيى الميتمي (كلية ليوا - أبوظبي)
أ.م.د. فؤاد علي حسين سعدان (جامعة صنعاء) ... ص ١٣
- اعتماد طلاب الإعلام التربوي على تطبيقات الذكاء الاصطناعي في إنتاج المواد الإذاعية والتلفزيونية:
دراسة ميدانية
أ.م.د. محمد أحمد محمد عبود (جامعة بنها) ... ص ٤٣
- التماس الشُّباب للمعلومات السياسيّة حول أزمة سدّ التّهضة الإثيوبي في وسائل التواصل الاجتماعي وعلاقته
بالرضا عن أداء الحكومة المصريّة أثناء الأزمة: دراسة ميدانيّة
أ.م.د. ممدوح السيد عبد الهادي شتلة (جامعة كفر الشيخ) ... ص ١٤٧
- الصورة الذهنية لقسم الإعلام لدى الطلبة بجامعة الملك سعود في الرياض
د. حامد بن عتيق علي الغامدي (جامعة الملك سعود) ... ص ٢٤١
- محددات كراهية العلامات التجارية المحلية والعالمية وعلاقتها بسلوك المستهلك المصري: دراسة ميدانية
د. زينب صالح عبد الفضيل جاد (جامعة الأزهر) ... ص ٢٧٥
- المشاركة الترابطية في تواصل مصرف الراجحي مع عملائه من مستخدمي منصات التواصل الاجتماعي
بندر بن أبوظالب صفحي (جامعة الملك سعود) ... ص ٣٢٩
- الرضا الوظيفي لدى ممارسي العلاقات العامة بالمؤسسات الصحية بالمملكة العربية السعودية مستشفيات مدينة
جدة نموذجاً: دراسة ميدانية
إيثار بنت عبد المحسن مبارك النويبي (جامعة الملك عبد العزيز) ... ص ٣٨١
- أثر استخدام وسائل التواصل الاجتماعي على إعادة تشكيل القيم: دراسة تطبيقية على المجتمع السعودي
ماجد بن سالم أحمد العبدلي (كليات الشرق العربي) ... ص ٤٣٩
- الاتصال الحوارية الإلكتروني في المنصات الرقمية لقطاع وزارة الصحة السعودية
مروة بنت طلعت محمد أمين ينكصار (جامعة الملك سعود) ... ص ٤٨٣

(ISSN 2314-8721)

الشبكة القومية للمعلومات العلمية والتكنولوجية
(ENSTINET)

الجمعية المصرية للعلاقات العامة
بتصريح من المجلس الأعلى لتنظيم الإعلام في مصر
رقم الإبداع بدار الكتب: ٢٠١٩/٢٤٢٨٠
جميع الحقوق محفوظة ٢٠٢٤ @ APRA



الوكالة العربية للعلاقات العامة
www.jprr.epra.org.eg

مؤسستها

ورئيس مجلس الإدارة

د. حاتم محمد عاطف

رئيس EPRA

رئيس التحرير

أ.د. علي السيد عجوة

أستاذ العلاقات العامة والعميد

الأسبق لكلية الإعلام جامعة القاهرة

رئيس اللجنة العلمية بـ EPRA

مدير التحرير

أ.د. محمد معوض إبراهيم

أستاذ الإعلام بجامعة عين شمس

والعميد الأسبق لكلية الإعلام جامعة سيناء

رئيس اللجنة الاستشارية بـ EPRA

مساعدو التحرير

أ.د. رزق سعد عبد المعطي

أستاذ العلاقات العامة بكلية الإعلام والألسن

جامعة مصر الدولية

أ.د. محمد حسن العامري

أستاذ ورئيس قسم العلاقات العامة

كلية الإعلام - جامعة بغداد

أ.م.د. ثريا محمد السنوسي

أستاذ مشارك بكلية الاتصال

جامعة الشارقة

أ.م.د. فؤاد علي سعدان

أستاذ العلاقات العامة المشارك

كلية الإعلام - جامعة صنعاء

أ.م.د. السيد عبد الرحمن علي

أستاذ العلاقات العامة المشارك ووكيل كلية الإعلام

جامعة السويس

أ.م.د. نصر الدين عبد القادر عثمان

أستاذ العلاقات العامة المشارك في كلية الإعلام

جامعة عجمان

مدير العلاقات العامة

المستشار/ السعيد سالم خليل

التدقيق اللغوي

علي حسين الميهي

د. سعيد عثمان غانم

مدققا اللغة العربية

المراسلات

الجمعية المصرية للعلاقات العامة

جمهورية مصر العربية - الجيزة - الدقي

بين السرايات - ١ شارع محمد الزغبى

إصدارات الوكالة العربية للعلاقات العامة

جمهورية مصر العربية - المنوفية - شبين الكوم

رمز بريدي: ٢٢١١١ - صندوق بريدي: ٦٦

Mobile: +201141514157

Fax: +20482310073 Tel : +2237620818

www.jprr.epra.org.eg

Email: jprr@epra.org.eg - ceo@apr.agency

الهيئة الاستشارية

أ.د. علي السيد عجوة (مصر)

أستاذ العلاقات العامة المتفرغ والعميد الأسبق لكلية الإعلام جامعة القاهرة

Prof. Dr. Thomas A. Bauer (Austria)

Professor of Mass Communication at the University of Vienna

أ.د. ياس خضير البياتي (العراق)

أستاذ الإعلام بجامعة بغداد ووكيل عميد كلية المعلومات والإعلام والعلوم الإنسانية

جامعة عجمان للعلوم والتكنولوجيا

أ.د. محمد معوض إبراهيم (مصر)

أستاذ الإعلام المتفرغ بجامعة عين شمس والعميد الأسبق لكلية الإعلام جامعة سيناء

أ.د. عبد الرحمن بن حمود العناد (السعودية)

أستاذ العلاقات العامة بكلية الإعلام - جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية

أ.د. محمود يوسف مصطفى عبده (مصر)

أستاذ العلاقات العامة والوكيل الأسبق لكلية الإعلام لشئون خدمة المجتمع وتنمية البيئة - جامعة القاهرة

أ.د. سامي عبد الرؤوف محمد طايح (مصر)

أستاذ العلاقات العامة بكلية الإعلام - جامعة القاهرة

أ.د. شريف درويش مصطفى اللبان (مصر)

أستاذ الصحافة - وكلية الإعلام لشئون خدمة المجتمع وتنمية البيئة سابقاً - جامعة القاهرة

أ.د. جمال عبد الحي عمر النجار (مصر)

أستاذ الإعلام بكلية الدراسات الإسلامية للنباتات - جامعة الأزهر

أ.د. عابدين الدردير الشريف (ليبيا)

أستاذ الإعلام وعميد كلية الآداب والعلوم الإنسانية بجامعة الزيتونة - ليبيا

أ.د. عثمان بن محمد العربي (السعودية)

أستاذ العلاقات العامة والرئيس الأسبق لقسم الإعلام بكلية الآداب - جامعة الملك سعود

أ.د. وليد فتح الله مصطفى بركات (مصر)

أستاذ الإذاعة والتلفزيون ووكيل كلية الإعلام لشئون التعليم والطلاب سابقاً - جامعة القاهرة

أ.د. تحسين منصور رشيد منصور (الأردن)

أستاذ العلاقات العامة والعميد السابق لكلية الإعلام - جامعة اليرموك

أ.د. علي قسايسية (الجزائر)

أستاذ متقاعد تخصص دراسات الجمهور والتشريعات الإعلامية بكلية علوم الإعلام والاتصال - جامعة الجزائر ٣

أ.د. رضوان بو جمعة (الجزائر)

أستاذ الإعلام بقسم علوم الإعلام والاتصال - جامعة الجزائر

أ.د. هشام محمد عباس زكريا (السودان)

أستاذ الإعلام وعميد كلية الاتصال بالجامعة القاسمية بالشارقة - العميد السابق لكلية تنمية المجتمع في جامعة وادي النيل بالسودان

أ.د. عبد الملك ردمان الدناني (اليمن)

أستاذ الإعلام بجامعة الإمارات للتكنولوجيا

جميع حقوق الطبع محفوظة.

جميع حقوق الطبع والنشر محفوظة للوكالة العربية للعلاقات العامة

لا يجوز، دون الحصول على إذن خطي من الناشر، استخدام أي من المواد التي تتضمنها هذه المجلة، أو استنساخها أو نقلها، كلياً أو جزئياً، في أي شكل وبأية وسيلة، سواء بطريقة إلكترونية أو آلية، بما في ذلك الاستنساخ الفوتوجرافي، أو التسجيل أو استخدام أي نظام من نظم تخزين المعلومات واسترجاعها، وتطبق جميع الشروط والأحكام والقوانين الدولية فيما يتعلق بانتهاك حقوق النشر والطبع للنسخة المطبوعة أو الإلكترونية.

الترقيم الدولي للنسخة المطبوعة
(ISSN 2314-8721)

الترقيم الدولي للنسخة الإلكترونية
(ISSN 2314-873X)

الشبكة القومية المصرية للمعلومات العلمية والتكنولوجية
(ENSTINET)

الجمعية المصرية للعلاقات العامة
بتصريح من المجلس الأعلى لتنظيم الإعلام في مصر
رقم الإيداع بدار الكتب المصرية: ٢٠١٩ / ٢٤٢٨٠

ولتقديم طلب الحصول على هذا الإذن والمزيد من الاستفسارات، يرجى الاتصال برئيس مجلس إدارة الجمعية المصرية للعلاقات العامة (الوكيل المفوض للوكالة العربية للعلاقات العامة) على العنوان الآتي:

APRA Publications

Al Arabia Public Relations Agency, Egypt, Menofia, Shebin El-Kom
Crossing Sabry Abo Alam st. & Al- Amin st.
Postal code: 32111 Post Box: 66

Or

Egyptian Public Relations Association, Egypt, Giza,
Dokki, Ben Elsarayat -1 Mohamed Alzoghby st. of Ahmed Elzayat St.

بريد إلكتروني: jpr@epra.org.eg - ceo@apr.agency

موقع ويب: www.jpr.epra.org.eg - www.apr.agency

الهاتف : 818-02-376-20 (+2) - 151-14-15-0114 (+2) - 157-14-15-0114 (+2)

فاكس : 73-048-231-00 (+2)

المجلة مفهرسة ضمن قواعد البيانات الرقمية الدولية التالية:



مجلة بحوث العلاقات العامة الشرق الأوسط

Journal of Public Relations Research Middle East

التعريف بالمجلة:

مجلة بحوث العلاقات العامة الشرق الأوسط دورية علمية تنشر أبحاثاً متخصصة في العلاقات العامة وعلوم الإعلام والاتصال، بعد أن تقوم بتحكيمها من قِبَل عدد من الأساتذة المتخصصين في نفس المجال، بإشراف علمي من الجمعية المصرية للعلاقات العامة، أول جمعية علمية مصرية متخصصة في العلاقات العامة (عضو شبكة الجمعيات العلمية بأكاديمية البحث العلمي والتكنولوجيا بالقاهرة).
والمجلة ضمن مطبوعات الوكالة العربية للعلاقات العامة المتخصصة في النشر والاستشارات العلمية والتعليم والتدريب.

- المجلة معتمدة بتصريح من المجلس الأعلى لتنظيم الإعلام في مصر، ولها ترقيم دولي ورقم إيداع محلي بدار الكتب المصرية، ومصنفة دولياً لنسختها المطبوعة والإلكترونية من أكاديمية البحث العلمي والتكنولوجيا بالقاهرة، كذلك مصنفة من لجنة الترقيات العلمية تخصص الإعلام بالمجلس الأعلى للجامعات في مصر.
- المجلة فصلية تصدر كل ثلاثة أشهر خلال العام.
- تقبل المجلة نشر عروض الكتب والمؤتمرات وورش العمل والأحداث العلمية العربية والدولية.
- تقبل المجلة نشر إعلانات عن محركات بحث علمية أو دور نشر عربية أو أجنبية وفقاً لشروط خاصة يلتزم بها المعلن.
- تقبل المجلة نشر البحوث الخاصة بالترقيات العلمية، كما تُقبل نشر أبحاث المتقدمين لمناقشة رسائل الماجستير والدكتوراه.
- تقبل المجلة نشر ملخصات الرسائل العلمية التي نوقشت، كما تقبل نشر عروض الكتب العلمية المتخصصة في العلاقات العامة والإعلام، كذلك المقالات العلمية المتخصصة من أسانذة التخصص من أعضاء هيئة التدريس.

قواعد النشر:

- أن يكون البحث أصيلاً ولم يسبق نشره.
- تقبل البحوث باللغات: (العربية – الإنجليزية – الفرنسية) على أن يُكتب ملخص باللغة الإنجليزية للبحث في حدود صفحة واحدة إذا كان مكتوباً باللغة العربية.
- أن يكون البحث في إطار الموضوعات التي تهتم بها المجلة في العلاقات العامة والإعلام والاتصالات التسويقية المتكاملة.
- تخضع البحوث العلمية المقدمة للمجلة للتحكيم ما لم تكن البحوث قد تم تقييمها من قِبَل اللجان والمجالس العلمية بالجهات الأكاديمية المعترف بها أو كانت جزءاً من رسالة أكاديمية نوقشت وتم منح صاحبها الدرجة العلمية.
- يُراعى اتباع الأسس العلمية الصحيحة في كتابة البحث العلمي ومراجعته، ويُراعى الكتابة بنط (١٤) Simplified Arabic والعناوين الرئيسية والفرعية Bold في البحوث العربية، ونوع الخط Times New

- Roman في البحوث الإنجليزية، وهوامش الصفحة من جميع الجهات (٢,٥٤)، ومسافة (١) بين السطور، أما عناوين الجداول فببنت (١١) بنوع خط Arial.
- يتم رصد المراجع في نهاية البحث وفقاً للمنهجية العلمية بأسلوب متسلسل وفقاً للإشارة إلى المرجع في متن البحث وفقاً لطريقة APA الأمريكية.
- يرسل الباحث نسخة إلكترونية من البحث بالبريد الإلكتروني بصيغة Word مصحوبة بسيرة ذاتية مختصرة عنه، وإرفاق ملخصين باللغتين العربية والإنجليزية للبحث.
- في حالة قبول البحث للنشر بالمجلة يتم إخطار الباحث بخطاب رسمي بقبول البحث للنشر، أما في حالة عدم قبول البحث للنشر فيتم إخطاره بخطاب رسمي وإرسال جزء من رسوم نشر البحث له في أسرع وقت.
- إذا تطلب البحث إجراء تعديل بسيط فيلتزم الباحث بإعادة إرسال البحث معدلاً خلال ١٥ يوماً من استلام ملاحظات التعديل، وإذا حدث تأخير منه فسيتم تأجيل نشر البحث للعدد التالي، أما إذا كان التعديل جذرياً فيرسله الباحث بعد ٣٠ يوماً من إرسال الملاحظات له.
- يرسل الباحث مع البحث ما قيمته ٣٨٠٠ جنيه مصري للمصريين من داخل مصر، ومبلغ ٥٥٠ \$ للمصريين المقيمين بالخارج والأجانب، مع تخفيض (٢٠%) لمن يحمل عضوية الزمالة العلمية للجمعية المصرية للعلاقات العامة من المصريين والجنسيات الأخرى. وتخفيض (٢٥%) من الرسوم لطلبة الماجستير والدكتوراه. ولأي عدد من المرات خلال العام. يتم بعدها إخضاع البحث للتحكيم من قِبَل اللجنة العلمية.
- يتم رد نصف المبلغ للباحثين من داخل وخارج مصر في حالة رفض هيئة التحكيم البحث وإقرارهم بعدم صلاحيته للنشر بالمجلة.
- لا ترد الرسوم في حالة تراجع الباحث وسحبه للبحث من المجلة لتحكيمه ونشره في مجلة أخرى.
- لا يزيد عدد صفحات البحث على (٤٠) صفحة A4، وفي حالة الزيادة تحتسب الصفحة بـ ٧٠ جنيهاً مصرياً للمصريين داخل مصر وللمقيمين بالخارج والأجانب ١٠ \$.
- يُرسل للباحث عدد (٢) نسخة من المجلة بعد نشر بحثه، وعدد (٥) مستلة من البحث الخاص به.
- ملخص رسالة علمية (ماجستير) ٥٠٠ جنيه للمصريين ولغير المصريين ١٥٠ \$.
- ملخص رسالة علمية (الدكتوراه) ٦٠٠ جنيه للمصريين ولغير المصريين ١٨٠ \$.
- على ٨ صفحات.
- يتم تقديم خصم (١٠%) لمن يشترك في عضوية الجمعية المصرية للعلاقات العامة، ويتم إرسال عدد (١) نسخة من المجلة بعد النشر للباحث على عنوانه بالبريد الدولي.
- نشر عرض كتاب للمصريين ٧٠٠ جنيه ولغير المصريين ٣٠٠ \$، ويتم إرسال عدد (١) نسخ من المجلة بعد النشر لصاحب الكتاب على عنوانه بالبريد الدولي السريع، ويتم تقديم خصم (١٠%) لمن يشترك في عضوية زمالة الجمعية المصرية للعلاقات العامة.
- بالنسبة لنشر عروض تنظيم ورش العمل والندوات من داخل مصر ٦٠٠ جنيه، ومن خارج مصر ٣٥٠ \$.
- بالنسبة لنشر عروض المؤتمرات الدولية من داخل مصر ١٢٠٠ جنيه ومن خارج مصر ٤٥٠ \$ بدون حد أقصى لعدد الصفحات.
- جميع الآراء والنتائج البحثية تعبر عن أصحاب البحوث المقدمة، وليس للجمعية المصرية للعلاقات العامة أو الوكالة العربية للعلاقات العامة أي دخل بها.
- تُرسل المشاركات من خلال موقع المجلة www.jprr.epra.org.eg (رابط: أرسل بحث للتحكيم) أو بإرسال المشاركات باسم رئيس مجلس إدارة المجلة على عنوان الوكالة العربية للعلاقات العامة - جمهورية مصر العربية - المنوفية - شبين الكوم - تقاطع شارع صبري أبو علم مع شارع الأمين، رمز بريدي: ٣٢١١١ - صندوق بريدي: ٦٦، والبريد الإلكتروني المعتمد من المجلة jprr@epra.org، أو البريد الإلكتروني لرئيس مجلس إدارة المجلة ceo@apr.agency، بعد تسديد قيمة رسوم البحث وإرسال صورة الإيصال التي تفيد ذلك.

الافتتاحية

منذ بداية إصدارها في أكتوبر - ديسمبر من عام ٢٠١٣م، يتواصل صدور أعداد المجلة بانتظام، ليصدر منها خمسون عددًا بانتظام، تضم بحوثًا ورؤى علمية متعددة لأساتذة ومتخصصين وباحثين من مختلف دول العالم.

وبما أن المجلة أول دورية علمية محكمة في بحوث العلاقات العامة بالوطن العربي والشرق الأوسط - وهي تصدر بإشراف علمي من الجمعية المصرية للعلاقات العامة (عضو شبكة الجمعيات العلمية بأكاديمية البحث العلمي والتكنولوجيا بالقاهرة) ضمن مطبوعات الوكالة العربية للعلاقات العامة - وجد فيها الأساتذة الراغبون في تقديم إنتاجهم للمجتمع العلمي بكافة مستوياته ضالته المنشودة للنشر على النطاق العربي، وبعض الدول الأجنبية التي تصل إليها المجلة من خلال مندوبيها في هذه الدول، وكذلك من خلال موقعها الإلكتروني، فقد نجحت المجلة في الحصول على معايير اعتماد معامل "Arcif" المتوافقة مع المعايير العالمية والتي يبلغ عددها ٣١ معيارًا، وصنفت المجلة في عام ٢٠٢٣م ضمن الفئة "الأولى Q1" وهي الفئة الأعلى في تخصص الإعلام، والمجلة الأعلى على المستوى العربي للعام الثالث على التوالي، بمعامل تأثير = ٢.٧٥٥٨، كما تحصلت المجلة على معامل الاقتباس الدولي ICR لعام ٢٠٢١/٢٠٢٢م بقيمة = ١.٥٦٩.

وكانت المجلة قد تصدرت المجلة الدوريات العلمية المحكمة المتخصصة في التصنيف الأخير للمجلس الأعلى للجامعات في مصر، والذي اعتمدها في الدورة الحالية للجنة الترقيات العلمية تخصص "الإعلام" وقام بتقييمها بـ (٧) درجات من (٧). وأصبحت المجلة متاحة على قاعدة البيانات العربية الرقمية "معرفة"، وكذلك أصبحت ضمن قائمة المجلات العلمية المحكمة التي تصدر باللغة العربية المستوفية لمعايير الانضمام لقواعد البيانات العالمية، والتي تم مراجعتها من وحدة النشر بعمادة البحث العلمي بجامعة أم القرى.

والمجلة مفهرسة حاليًا ضمن قواعد البيانات الرقمية الدولية: (EBSCO HOST - دار المنظومة - العبيكان - معرفة - بوابة الكتاب العلمي).

وفي هذا العدد - الحادي والخمسين - من المجلة نقدم للباحثين في الدراسات الإعلامية والمهتمين بهذا المجال عددًا يضم بحوثًا ورؤى علمية للأساتذة والمشاركين والمساعدين.

ففي البداية وعلى صعيد البحوث الواردة بهذا العدد من المجلة، نجد بحثًا باللغة الإنجليزية من جامعة أكتوبر للعلوم الحديثة والآداب MSA تحت عنوان: "التواصل بشأن تغير المناخ، تحدي الاستدامة: دراسة ميدانية تحليلية"، وهو مقدم من: د. عبير عبد الحميد سالم، من مصر.

أما أ.م.د. معين صالح يحيى الميتمي، من اليمن، من كلية ليوا - أبوظبي، وأ.م.د. فؤاد علي حسين سعدان، من اليمن، من جامعة صنعاء فقدما دراسة تحليلية مشتركة بعنوان: "مبادئ التصميم المقنع لمواقع الجامعات العربية المصنفة عالميًا باستخدام نموذج (PSD)".

ومن جامعة بنها قَدَّم: أ.م.د. محمد أحمد محمد عبود، من مصر، دراسة ميدانية بعنوان: "اعتماد

طلاب الإعلام التربوي على تطبيقات الذكاء الاصطناعي في إنتاج المواد الإذاعية والتلفزيونية".

ومن جامعة كفر الشيخ قَدَّم: أ.م.د. ممدوح السيد عبد الهادي شتلة، من مصر، بحثاً بعنوان: "التماس الشَّباب للمعلومات السياسيَّة حول أزمة سدِّ النَّهضة الإثيوبي في وسائل التَّواصل الاجتماعي وعلاقته بالرضا عن أداء الحكومة المصريَّة أثناء الأزمة: دراسة ميدانيَّة".

ومن جامعة الملك سعود قَدَّم د. حامد بن عتيق علي الغامدي، من السعوديَّة، دراسة بعنوان: "الصورة الذهنية لقسم الإعلام لدى الطلبة بجامعة الملك سعود في الرياض".

أما د. زينب صالح عبد الفضيل جاد، من جامعة الأزهر، من مصر، قَدَّمت دراسة ميدانية بعنوان: "محددات كراهية العلامات التجارية المحلية والعالمية وعلاقتها بسلوك المستهلك المصري".

وقَدَّم بندر بن أبوطالب صفحي من جامعة الملك سعود، من السعوديَّة، دراسة بعنوان: "المشاركة الترابطية في تواصل مصرف الراجحي مع عملائه من مستخدمي منصات التواصل الاجتماعي".

أما إيثار بنت عبد المحسن مبارك اليوبي من جامعة الملك عبد العزيز، من السعوديَّة، قَدَّمت دراسة بعنوان: "الرضا الوظيفي لدى ممارسي العلاقات العامة بالمؤسسات الصحية بالمملكة العربية السعوديَّة مستشفيات مدينة جدة نموذجاً: دراسة ميدانية".

ومن كليات الشرق العربي، قَدَّم ماجد بن سالم أحمد العبدلي، من السعوديَّة، بحثاً بعنوان: "أثر استخدام وسائل التواصل الاجتماعي على إعادة تشكيل القيم: دراسة تطبيقية على المجتمع السعودي".

وأخيراً من جامعة الملك سعود، قَدَّمت مروة طلعت محمد أمين ينكصار، من السعوديَّة، بحثاً بعنوان: "الاتصال الحواري الإلكتروني في المنصات الرقمية لقطاع وزارة الصحة السعوديَّة".

وهكذا فإنَّ المجلة ترحب بالنشر فيها لمختلف الأجيال العلميَّة من جميع الدول، ومن المعلوم بالضرورة أنَّ جيل الأساتذة وبحوثهم لا تخضع للتحكيم طبقياً لقواعد النشر العلمي المتبعة في المجالات العلميَّة.

أما البحوث المنشورة لأعضاء هيئة التدريس الراغبين في التقدُّم للترقي للدرجة الأعلى والطلاب المسجلين لدرجتي الدكتوراه والماجستير فتخضع جميعها للتحكيم من قِبَل الأساتذة المتخصصين.

وجميع هذه البحوث والأوراق العلميَّة تعبر عن أصحابها دون تدخل من هيئة تحرير المجلة التي تحدد المحكمين وتقدم ملاحظاتهم إلى أصحاب البحوث الخاضعة للتحكيم لمراجعة التعديلات العلميَّة قبل النشر.

وأخيراً وليس آخراً ندعو الله أن يوفقنا لإثراء النشر العلمي في تخصص العلاقات العامة بشكل خاص والدراسات الإعلامية بشكل عام.

والله الموفق،

رئيس تحرير المجلة

أ.د. علي عجوة

**الرضا الوظيفي لدى ممارسي العلاقات العامة بالمؤسسات الصحية
بالمملكة العربية السعودية مستشفيات مدينة جدة نموذجاً:
دراسة ميدانية (*)**

إعداد

إيثار بنت عبد المحسن اليوبي (**)

إشراف

أ.م.د. فطيمة قبيبي بن دنيا (***)

(*) تم استلام البحث بتاريخ ١٨ أبريل ٢٠٢٤م، وقُبل للنشر في ٢٨ مايو ٢٠٢٤م، وهو مستل من رسالة ماجستير بغرض استكمال إجراءات المناقشة العلمية بكلية الاتصال والإعلام - جامعة الملك عبد العزيز.

(**) باحثة ماجستير بقسم العلاقات العامة في كلية الاتصال والإعلام - جامعة الملك عبد العزيز.

(***) أستاذ مشارك بقسم العلاقات العامة في كلية الاتصال والإعلام - جامعة الملك عبد العزيز.

الرضا الوظيفي لدى ممارسي العلاقات العامة بالمؤسسات الصحية بالمملكة العربية السعودية مستشفيات مدينة جدة نموذجًا: دراسة ميدانية

إيثار بنت عبد المحسن اليوبي

ethar.lub@gmail.com

جامعة الملك عبد العزيز

إشراف

أ.م.د. فطيمة قبيبي بن دنيا

fbendenia@kau.edu.sa

جامعة الملك عبد العزيز

ملخص:

هدفت الدراسة الحالية للتعرف على مدى الرضا الوظيفي لدى ممارسي العلاقات العامة بالمؤسسات الصحية بالمملكة العربية السعودية مستشفيات مدينة جدة نموذجًا، وكذلك التعرف على العوامل المؤثرة في تشكيل رضا عينة الدراسة عن وظائفهم، إلى جانب تعبير العينة عن مقترحاتهم للارتقاء بالرضا الوظيفي، والتعرف من وجهة نظرهم على معوقات وصعوبات تحقيق الرضا الوظيفي لدى ممارسي العلاقات العامة في المؤسسات الصحية بمدينة جدة.

وتتنمي الدراسة إلى مجال الدراسات الوصفية باستخدام المنهج المسحي، حيث تم توظيف منهج المسح الشامل لعدد (١١٠ مفردة) من ممارسي العلاقات العامة بمستشفيات مدينة جدة الحكومية والخاصة؛ للوقوف على مدى مناسبة عملهم لأوضاعهم الحالية، ورؤيتهم المستقبلية؛ لتطوير أوضاع القطاع الصحي، وتحقيق الرضا الوظيفي. وأظهرت نتائج الدراسة ارتفاع مستوى الرضا عن طبيعة وظيفة العلاقات العامة في المستشفيات السعودية بمدينة جدة من قبل نسبة ٧٠.٩٪ من عينة الدراسة، في مقابل نسبة ٢٩.١٪ من عينة الدراسة التي تتبني مستوى رضا متوسط عن طبيعة وظائفهم، وهو ما يدل على أن التقييم العام لعينة الدراسة نحو طبيعة وظيفة العلاقات العامة مرتفع وإيجابي، كما أن الدراسة كشفت عن وجود اختلاف بين الرضا الوظيفي لدى ممارسي العلاقات العامة في المستشفيات الحكومية والخاصة، حيث ارتفع رضا ممارسي العلاقات العامة لمن يعملون في المستشفيات الحكومية في مقابل العاملين في المستشفيات الخاصة.

الكلمات المفتاحية: الرضا الوظيفي - العلاقات العامة - ممارس العلاقات العامة - المؤسسة الصحية.

مقدمة:

يحظى موضوع الرضا الوظيفي بقسط كبير من الدراسات والأبحاث، ويُعزى ذلك إلى الأهمية الكبرى التي يمثلها العمل في حياة الأشخاص، حيث يشكل كل شخص مجموعة من الآراء والمعتقدات حول هذا العمل، وبناءً على هذه الحصيلة المعرفية يتشكل اتجاهه نحو عمله، ومن هذا المنطلق تظهر أهمية الرضا الوظيفي، حيث أدى تطور النظرية الإدارية إلى ظهور حركات إدارية مختلفة بقيادة المبتكرين في هذا المجال، وأبرزها "أتون مايو"، إذ أكدت أفكار مايو على تعزيز العنصر البشري بما في ذلك قدراته ومتطلباته وتوقعاته وتأثيره على الممارسات الإدارية. وعلى امتداد العقود الأخيرة، تزايد الاهتمام بالدراسات العملية الإدارية، خاصة ما يتعلق بالرضا الوظيفي، ووجد هذا الاتجاه من الدراسات العلمية اهتماماً لدى عديد من الباحثين المهتمين بالجوانب الإدارية، والسلوك الإداري (المطيري، ٢٠٢٠م، ص٨٣).

ويعتبر الرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات أحد أبرز الموضوعات التي تلقى اهتماماً واسعاً؛ إذ يشكل عاملاً أساسياً في مساعدة المؤسسات، بمختلف اختصاصاتها، على زيادة القدرة التنافسية الخاصة بها، وبالتالي زيادة مستوى أدائها ورفع كفاءتها؛ لاسيما أن الرضا الوظيفي هو أحد العوامل المهمة في نجاح المؤسسات في عملية المتابعة والتطوير وتحقيق الأهداف (Shmailan, 2016, p.4)؛ وذلك لأن الرضا الوظيفي بشكل عام يساهم في رفع وزيادة معدل المشاعر الإيجابية التي يمتلكها الفرد تجاه فكر أو مبدأ معين خاص بالمؤسسة أو المنظمة التي يعمل بها، وبالتالي تعزز لديه الولاء والانتماء للمكان الذي يعمل فيه مما يزيد من المستوى، وقدرته الإنتاجية في العمل بشكل عام (Davidescu et al., 2020). وقد اتسع نطاق استخدام مفهوم الرضا الوظيفي عبر القطاعين العام والخاص، لا سيما مع ظهور منهجيات وأيديولوجيات إدارية جديدة، وهي تشمل الآن جوانب مختلفة من العمل، مع إظهار المديرين التنفيذيين اهتماماً متزايداً بأهميتها، لا سيما فيما يتعلق بجوانب التحفيز بين الموظفين في المنظمات التي تتبنى ممارسات الإدارة الحديثة (Tatar, 2020, p.9). إضافة إلى إحداث تأثيرات ذات فعالية كبيرة في الجوانب الإنتاجية وتطويرها، ويزيد من التزام العاملين بمنظمتهم وولائهم لها، والمشاركة الجماعية بالعمل، إضافة إلى أن الرضا الوظيفي يساهم في تحسين الجوانب الصحية الجسمية والنفسية للعاملين، ويؤدي إلى بيئة عمل سليمة داخل المنظمات وخارجها (المطيري، ٢٠٢٢م، ص٨٣).

ومن هنا تسعى هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى ممارسي العلاقات العامة في القطاع الصحي في مدينة جدة، لما لها من أهمية كبيرة في التوافق النفسي والاجتماعي، والتأثير على نوعية الأداء في العمل، إلى جانب ما تتركه هذه الدراسة من نتائج إيجابية تخدم الوزارات والمجتمعات، وتحسن من أداء موظفي العلاقات العامة.

الدراسات السابقة:

بعد اطلاع الباحثة على الدراسات السابقة التي تتعلق بموضوع الدراسة الحالية، تم استعراض الدراسات السابقة حسب التسلسل الزمني من الأحدث إلى الأقدم، وقد انقسمت الدراسات لمحورين رئيسيين؛ وذلك على النحو التالي:

المحور الأول: الدراسات التي تناولت جانب الرضا الوظيفي لممارسي العلاقات العامة:

هدفت دراسة (Paais & Pattiruhu, 2020) إلى التعرف على تأثير الدافع والقيادة والثقافة التنظيمية على الرضا الوظيفي، وأداء موظف العلاقات العامة في Wahana Resources Ltd North Seram District، وسط Maluku Regency، إندونيسيا. بغرض تقديم مراجعة نقدية للأكاديميين الباحثين في مجال إدارة الموارد البشرية (HRM) المهتمين بتحقيق الرضا الوظيفي. وتم تطبيق المنهج الوصفي التحليلي بتطبيق استبيان على عينة الدراسة المكونة من ١٥٥ موظفًا كعينة عشوائية طبقية متناسبة. وتم تحليل البيانات باستخدام نمذجة المعادلة الهيكلية. وتوصلت النتائج إلى أن دافع العمل والثقافة التنظيمية كان لهما تأثير إيجابي ومهم على الأداء، لكنهما لم يؤثر بشكل كبير على الرضا الوظيفي للموظف. في حين أن القيادة كان لها تأثير كبير على الرضا الوظيفي للموظف، إلا أنها لا تؤثر على الأداء. وأظهرت نتائج اختبار معامل التحديد: أن الرضا الوظيفي يتأثر بنسبة ٥٧.٤٪ بمتغيرات الدافعية والقيادة والثقافة، بينما تتأثر متغيرات أداء الموظف بنسبة ٧٣.٥٪ بمتغيرات الدافع والقيادة والثقافة والرضا الوظيفي. وعليه: كانت التوصيات بأنه يجب تحسين الدافع والقيادة والثقافة التنظيمية للموظفين لزيادة الرضا الوظيفي بشكل ثابت، فإذا زاد الرضا الوظيفي للموظف، سيزداد أداء الموظف أيضًا.

وتركز دراسة (إسحاق، ٢٠٢٠م) على التعرف على مستويات الرضا الوظيفي للقائم بالاتصال في ممارسة العلاقات العامة في المؤسسات الخاصة بالإمارات؛ ولتحقيق هدف الدراسة: تم تطبيق المنهج الوصفي، والمسح الإعلامي بتطبيق مقياس للرضا الوظيفي على عينة قصدية بعدد ١٠٠ مبحوث من القائمين بالاتصال في العلاقات العامة بمجموعة الفجيرة الوطنية، وضمت المحاور قياس مستوى الرضا الوظيفي عن الأجور والمكافآت، والرضا الوظيفي عن العلاقة مع الزملاء، والرضا الوظيفي عن نمط القيادة، وسياسة المؤسسة، والترقي الوظيفي، والتحفيز الوظيفي، وبيئة العمل. وتوصلت الدراسة إلى: أن مستوى الرضا الوظيفي من حيث الأجور والمكافآت، والعلاقة بالزملاء، ونمط القيادة، وسياسة المؤسسة، والترقية الوظيفية كان مرتفعًا جدًا.

وفي حين جاءت دراسة (الجلابنة وشطناوي، ٢٠٢٠م) والتي تهدف إلى التعرف على تطبيق نماذج العلاقات العامة بهدف تحقيق الرضا الوظيفي لممارسي العلاقات العامة في الجامعات الأردنية بالتطبيق على جامعات إقليم الشمال؛ ولتحقيق هدف الدراسة: تم تطبيق منهج البحث الإعلامي، والمنهج الوصفي؛ لتحليل واقع تطبيق نماذج العلاقات العامة في إدارات العلاقات العامة في الجامعات الأردنية،

والطرق التي تتبعها، والوسائل التي تستخدمها إدارات العلاقات العامة لممارسة الأنشطة الاتصالية، وانعكاسها على الرضا الوظيفي لممارسي العلاقات العامة، وبلغت عينة الدراسة ٥١ موظفاً وموظفة في إدارة العلاقات العامة، وتم تطبيق استبانة مكونة من ثلاثة محاور. وتوصلت الدراسة إلى: أن عملية تطبيق نماذج العلاقات العامة كانت بدرجة مرتفعة في الجامعات الأردنية، وأن مستوى الرضا الوظيفي كان مرتفعاً، وأكدت على وجود أثر لتطبيق نماذج العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي، وبالأخص النموذج المتوازن وغير المتوازن باتجاهين.

بينما كانت دراسة (Men & Yue, 2019) إلى اختبار تأثير الاتصال الداخلي (أي الاتصالات المتناظرة على مستوى الشركات والمستوى القيادي) على تعزيز ثقافة عاطفية إيجابية تتميز بالحب المصاحب والفرح والفخر والامتنان. بالإضافة إلى ذلك؛ ولتحقيق ذلك: تم تطبيق المنهج الوصفي التحليلي بتطبيق استبانة على عدد ٥٠٦ من موظفي العلاقات العامة بالولايات المتحدة الأمريكية، وتم تحليل التفاعل بين التواصل الداخلي للشركات، والثقافة العاطفية الإيجابية وتأثيرها على سلوكيات الموظفين الداعمة، وتحديد سلوك المواطنة التنظيمية (OCB) ومناصرة الموظفين. وأشارت النتائج إلى: أن الاتصال المتناسق، والتواصل السريع الاستجابة، قد ساعدوا في غرس ثقافة عاطفية إيجابية في المنظمات عززت هذه الثقافة أيضاً من OCB للموظفين. علاوة على ذلك، أثر الاتصال المتمثل للشركات بشكل مباشر وإيجابي على موظف العلاقات العامة، وجدت هذه الدراسة أن موظف العلاقات العامة أثر بشكل إيجابي على موقف الموظفين. وتم تحليل الجوانب النظرية والعملية للنتائج مع آراء علماء العلاقات العامة والممارسين.

دراسة (Meng & Berger, 2019). هدفت إلى تحليل العوامل التنظيمية الأساسية (الثقافة التنظيمية وأداء القائد الممتاز) على مستويات الرضا الوظيفي العام لممارسي العلاقات العامة المحترفين؛ وذلك من خلال التركيز على اختبار تأثيرات الوساطة المشتركة التي يمكن أن تولدها مشاركة العمل والثقة. ولتحقيق هدف الدراسة: تم تطبيق المنهج الوصفي التحليلي من خلال تطبيق دراسة استقصائية وطنية عبر الإنترنت شملت ٨٣٨ متخصصاً في العلاقات العامة، يعملون في مجموعة متنوعة من المنظمات كبيانات تجريبية لاختبار العلاقات في نموذج مفاهيمي مقترح. وتوصلت النتائج إلى: أن التأثير القوي للثقافة التنظيمية، وأداء القائد على مشاركة محترفي العلاقات العامة في العمل والثقة والرضا الوظيفي. والأهم من ذلك، كشفت النتائج عن تأثيرات الوساطة المشتركة المهمة للمشاركة والثقة على الرضا الوظيفي للمهنيين، فعندما تم تحقيق ثقافة تنظيمية داعمة وأداء قائد ممتاز، تم التأثير على أداء ممارسي العلاقات العامة.

المحور الثاني: الدراسات التي تناولت جانب ممارسة العلاقات العامة في القطاع الصحي:

جاءت دراسة (عبد الله، ٢٠٢٢م): والتي تهدف الدراسة إلى: فحص 'فاعلية العلاقات العامة في المستشفيات الخاصة في استخدام وسائل التواصل الاجتماعي للتوعية بجائحة كورونا"، والتعرف على

مدى استخدام إدارات العلاقات العامة لوسائل التواصل الاجتماعي في ممارسة الأنشطة الاتصالية، وتعد الدراسة من الدراسات المزدوجة التي استخدمت المنهجين (الكمي والكيفي)، حيث استخدمت المقابلة المقننة مع إدارة العلاقات العامة بمستشفيات "الدكتور سليمان الحبيب"، أما في جانبها الكمي، فقد اعتمدت على العينة المتاحة، حيث صمم الباحثان استبانة إلكترونية، تم إرسالها إلى متابعي منصات التواصل الاجتماعي التابعة لمستشفيات الدكتور سليمان الحبيب، وتوصلت الدراسة للعديد من النتائج أهمها: أن منصات التواصل الاجتماعي التابعة لمجموعة مستشفيات الدكتور سليمان الحبيب ساهمت في تغيير سلوك الجمهور من خلال المحافظة على التباعد الاجتماعي.

وكانت دراسة (Alteneiji, 2021) والتي تهدف إلى: دور العلاقات العامة، وطبيعة الاتصال في القطاع الصحي فيما يتعلق باستراتيجيات الاتصال، والحملات الإعلامية المستخدمة، وبيئة عمل ممارس العلاقات العامة في المؤسسات الصحية. ولتحقيق هدف الدراسة: تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي بتطبيق استبيان على عينة من المستفيدين من الرعاية الصحية في عدد من المستشفيات في الشارقة، وقد توصلت الدراسة إلى: أن الأنشطة الاتصالية في القطاع الصحي تساعد في رفع معدلات الوعي، وتؤدي إلى أهمية توظيف أدوات الإعلام التفاعلي، والمشاركة في نشر المعلومات الصحية، والسلوكيات الصحية المطلوبة.

بينما جاءت دراسة (Elrod, J. K., & Fortenberry, 2020) والتي تناولت العلاقات العامة في الصحة والطب من حيث استخدام الدعاية وغيرها من الأساليب الترويجية غير المدفوعة لإشراك الجماهير، حيث تعتبر العلاقات العامة إحدى طرق الاتصالات التسويقية التي تتضمن استخدام الدعاية وغيرها، وكذلك الأساليب الترويجية غير المدفوعة؛ لإيصال الرسائل التي كانت تاريخياً بمثابة العمود الفقري التواصلي لصناعة الخدمات الصحية، والتي تمثل المسار السائد على مدى عقود عديدة في مجال الصحة والطب، حيث نقلت المرافق القصص للجمهور، في حين أنه تعتبر المكونات الأخرى للاتصالات التسويقية متمتج بشكل كبير بالإعلانات، الأمر الذي زاد من معدل الاهتمام بركن العلاقات العامة في المستشفيات والقطاع الصحي بشكل عام، وتوصلت الدراسة إلى: أن العلاقات العامة ذات دور مهم وبارز في مستشفيات ومؤسسات القطاع الصحي بشكل كبير؛ وذلك في حال تم بناء مهام العلاقات العامة من خلال استراتيجيات توجيهية وإرشادية تمكنها من تقديم العديد من الخدمات الصحية والطبية.

وجاءت دراسة عثمان وموسى (٢٠١٨م) والتي تناولت: المساهمة لاستراتيجيات حملات العلاقات العامة ودورها الاستراتيجي في التوعية الصحية للصحة الإنجابية، وذلك بتوعية المرأة؛ لمحاربة العادات الضارة، وزواج الطفلات بالمجتمع التي تعتبر واحدة من مسببات زيادة معدل وفيات الأمهات، كما اهتمت الدراسة بنشر الوعي الصحي للصحة الإنجابية؛ من أجل تخفيض وفيات الأمهات، وقد بينت الدراسة: أن العلاقات العامة تستخدم التخطيط الاستراتيجي؛ لتصميم واختيار وسائل اتصالية مناسبة؛ لتحقيق أهداف حملات التوعية الصحية بالبرنامج القومي للصحة الإنجابية، ولا يوجد توافق بين خطة

العلاقات العامة الاتصالية لحملات التوعية الصحية، والخطة الاستراتيجية للبرنامج القومي للصحة الإنجابية، وأوصت الدراسة: بضرورة رفع قدرات العاملين بالعلاقات العامة في التخطيط الاستراتيجي السليم لحملات التوعية الصحية.

في حين دراسة (Geçikli, 2014) والتي تبنت عملية تنظيم إدارة العلاقات العامة في المستشفيات، وباعتبار أن الرعاية والخدمات الصحية تشمل كافة الأفراد، فإن المستشفيات لها أهمية خاصة بين الجمهور الخاص بالمؤسسات الصحية الخدمية، وتقوم المستشفيات بمهام مهمة في تأمين السلامة الجسدية والنفسية للمرضى في المجتمع، وباختصار توفير الرعاية الصحية العامة، أما العلاقات العامة: هي سلسلة من الأنشطة المستمرة التي تساهم في تقييم اتجاهات المجتمع المستهدف، وتطوير العلاقات المبنية على التعاون المتبادل المقبول، بهدف كسب احترام ومودة وتعاطف الأشخاص المستهدفين، وإنشاء حالة إيجابية الصورة، وبالتالي فهي شرط لا غنى عنه لكل شركة.

التعقيب على الدراسات السابقة وجوانب الاستفادة منها في الدراسة الحالية:

تناولت الدراسات السابقة موضوع الرضا الوظيفي بطرق مختلفة، حيث كانت الاستبانة أداة للدراسة في معظم تلك الدراسات، واهتمام أغلب الدراسات بالتعرف على مستوى الرضا الوظيفي، ورسم صورة إيجابية عن المنظمة الصحية، وقد استفادت الباحثة من نتائج الدراسات السابقة في صياغة متغيرات البحث، والمشكلة الرئيسية له، وصياغة الاستبيان، كما تم الاستفادة من نتائج الدراسات السابقة في الربط والتفسير لنتائج الدراسة الميدانية الحالية.

وما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة أنها ركزت على التعرف على العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي بشكل مفصل ودقيق مما يساهم في تكملة نتائج البحوث السابقة.

مشكلة الدراسة:

إن الرضا الوظيفي هو محدد أساسي لأداء العمل، والإنتاجية في جميع المهن. يظهر الموظفون الذين يشعرون بالرضا في أدوارهم تناغمًا نفسيًا واجتماعيًا محسنًا، والذي يمتد إلى ما وراء مكان العمل، مما يؤثر بشكل إيجابي على جوانب مختلفة من حياتهم، بما في ذلك وقت الفراغ والرضا العام عن الحياة. وبالمقابل، فإن الشعور بعدم الرضا ينعكس بالسلب على مستوى الإنتاجية داخل المؤسسة، وهو ما يؤثر على عملية تحقيق أهدافها ويضعها أمام العديد من المشكلات (منصور، ٢٠١٠م، ص٧٦٩).

أهمية الدراسة:

تأتي أهمية الدراسة من جانبين هما:

الأهمية النظرية:

تبرز الأهمية النظرية لهذه الدراسة من خلال محاولتها توفير إطار نظري حول الرضا الوظيفي وتحديد أهم العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي لدى ممارسي العلاقات العامة في القطاع الصحي، ومحددات الرضا من الناحية المعنوية، والناحية المادية في تحقيق الرضا الوظيفي في المؤسسات الصحية، حيث من المؤمل أن تكون الدراسة الحالية ممهدة لإفادة الباحثين والدارسين لاحقاً. بحيث تؤدي نتائج هذه الدراسة وتوصياتها إلى نقطة انطلاق لدراسات مستقبلية جديدة في هذا المجال.

الأهمية التطبيقية:

تنبثق الأهمية التطبيقية للدراسة الحالية من اختيارها للمجتمع الذي طبقت عليه، وهو مجتمع العاملين في إدارة وقسم العلاقات العامة في القطاع الصحي بمدينة جدة، والذي يلعب دوراً مهماً بين المنظمة وجمهورها، وبالتالي قد تساعد المؤسسات الصحية بالاستفادة من نتائجها، ومعرفة ما هو مطبق لديها، وما يستوجب تطبيقه؛ من أجل تحقيق الرضا، والاستقرار الوظيفي للعاملين لديها، وبالتالي رفع مستوى أدائهم وإنتاجهم، وتقديم أفضل الخدمات للمراجعين.

أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة إلى تحقيق هدف رئيس، وهو الكشف عن مدى الرضا الوظيفي لدى ممارسي العلاقات العامة بالمؤسسات الصحية بالمملكة العربية السعودية مستشفيات مدينة جدة نموذجاً، وينبثق من هذا الهدف عدد من الأهداف الفرعية يمكن إجمالها على النحو التالي:

- ١- الكشف عن الرضا الوظيفي لعينة الدراسة من ممارسي العلاقات العامة في المستشفيات السعودية في مدينة جدة.
- ٢- التعرف على العوامل المؤثرة في تشكيل رضا عينة الدراسة؛ ممارسي العلاقات العامة في المؤسسات الصحية في مدينة جدة عن وظائفهم.
- ٣- تقييم عينة الدراسة؛ لتحقيق مبادرات رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠م في المؤسسات الصحية لمزيد من الرضا الوظيفي مستقبلاً.
- ٤- مقترحات عينة الدراسة للارتقاء بالرضا الوظيفي لدى ممارسي العلاقات العامة في المؤسسات الصحية بمدينة جدة.
- ٥- معوقات وصعوبات تحقيق الرضا الوظيفي لدى ممارسي العلاقات العامة في المؤسسات الصحية بمدينة جدة.

تساؤلات الدراسة:

- تسعى الدراسة الحالية للإجابة على السؤال الرئيسي المتمثل في "ما مستوى الرضا الوظيفي الكلي لدى ممارسي العلاقات العامة في المستشفيات السعودية التابعة بمدينة جدة؟ ويتفرع عن هذا السؤال الاسئلة التالية:
- ١- ما الخصائص الديموغرافية لممارسي العلاقات العامة بالمستشفيات التابعة للشؤون الصحية بمدينة جدة؟
 - ٢- ما المحددات التي تساعد في تحقيق الرضا الوظيفي لدى ممارسي العلاقات العامة بالمؤسسات الصحية بمدينة جدة؟
 - ٣- ما تأثير أبعاد الرضا الوظيفي على أداء ممارسي العلاقات العامة بالمؤسسات الصحية بمدينة جدة؟
 - ٤- ما تأثير العوامل المادية (الراتب، الحوافز، المكافآت) على الرضا الوظيفي لدى ممارسي العلاقات العامة بالمؤسسات الصحية بمدينة جدة؟
 - ٥- ما مدى تأثير العوامل الذاتية (الاحترام، تقدير الذات) لدى ممارسي العلاقات العامة بالمؤسسات الصحية بمدينة جدة؟
 - ٦- ما تأثير العوامل التنظيمية (طبيعة العمل- الأمن والاستقرار الوظيفي على الرضا الوظيفي لدى ممارسي العلاقات العامة بالمؤسسات الصحية بمدينة جدة؟
 - ٧- ما الصعوبات التي تواجه العاملين في إدارة العلاقات العامة بالمؤسسات الصحية بمدينة جدة وتؤثر على رضاهم الوظيفي؟
 - ٨- ما المقترحات من وجهة نظر ممارسي العلاقات العامة بالمؤسسات الصحية بمدينة جدة؛ للارتقاء بمستويات الرضا الوظيفي لديهم؟

نوع ومنهج الدراسة:

تتنمي هذه الدراسة إلى مجال الدراسات الوصفية باستخدام المنهج المسحي، والذي يتم من خلاله جمع بيانات ومعلومات عن ظاهرة ما، أو واقعة ما، أو حادثة ما، والتي تتمثل هنا: ظاهرة الرضا الوظيفي لدى ممارسي العلاقات العامة بالمستشفيات الحكومية والخاصة؛ وذلك بقصد التعرف عليها، وتحديد وضعها الحالي، والتعرف على جوانب القوة والضعف فيها؛ من أجل معرفة مدى صلاحية هذا الوضع الحالي لهم، أو مدى الحاجة إلى إجراء تغييرات فيه، وفي إطار ذلك: تم توظيف منهج المسح على عينة الدراسة من ممارسي العلاقات العامة؛ للوقوف على مدى مناسبة عملهم لأوضاعهم الحالية، ورؤيتهم المستقبلية؛ لتطوير أوضاع القطاع الصحي في ضوء رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠م.

مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من كافة ممارسي العلاقات العامة في المستشفيات الحكومية والخاصة بمدينة جدة بالمملكة العربية السعودية، وعلى هذا الأساس: تم إجراء مسح شامل لجميع العاملين في العلاقات العامة بالمستشفيات السعودية الحكومية والخاصة بمدينة جدة خلال سنة ٢٠٢٣م والبالغ عددهم حوالي (١٤٠) ممارسًا، ولكن تم استرجاع (١١٠) استبانة فقط؛ لعدم تجاوب البعض من أفراد العينة. وقد تنوعت المستويات التعليمية والخبرة الوظيفية، وطبيعة الوظيفة للعينة المختارة، مما ساعدنا على التعرف على مدى تأثير العوامل الديموغرافية.

أداة جمع بيانات الدراسة الميدانية:¹

استخدمت الباحثة استمارة الاستبيان الإلكتروني كأداة لجمع البيانات، باعتبار أن الاستبيان هو من بين أحد الأساليب التي تستخدم في جمع بيانات بشكل مباشر من عينة مستهدفة، وذلك عن طريق توجيه مجموعة من الأسئلة المحددة، بهدف التعرف على حقائق معينة، أو وجهات نظر عينة الدراسة واتجاهاتهم، أو الدوافع والمؤثرات التي تدفعهم لتبني سلوكيات معينة.

حدود الدراسة الميدانية:

١. الحدود الموضوعية: الوقوف على معرفة مدى رضا ممارسي العلاقات العامة الموظفين بأقسام وإدارات العلاقات العامة بالمستشفيات الحكومية والخاصة.
٢. الحدود المكانية: تمت الدراسة الميدانية بمستشفيات مدينة جدة الحكومية والخاصة.
٣. الحدود الزمانية: تمت الدراسة الميدانية سنة ٢٠٢٣م من ٢ نوفمبر إلى ٢٤ ديسمبر، واستمرت الدراسة بأكلاهما من مايو ٢٠٢٢م إلى شهر فبراير ٢٠٢٤م.

نتائج اختبار صدق مقاييس الدراسة وثباتها:

تم اختبار صلاحية استمارة الاستبيان في جمع البيانات من خلال إجراء اختبائي الصدق والثبات لها، وذلك على النحو التالي:

❖ اختبار الصدق (Validity): اعتمدت الدراسة على: الصدق الظاهري لقياس مدى صدق أداة جمع البيانات (صحيفة الاستقصاء)؛ لمعرفة ما إذا كانت الأداة تقيس ما ينبغي أن تقيسه؛ وذلك من خلال الفحص المدقق لكل بند/ سؤال، والتأكد من أن البنود سليمة من حيث المحتوى والصياغة، بحيث تقيس الجوانب المطلوب قياسها في إطار الموضوع الأساسي، حيث تم عرض الاستمارة على عدد من المحكمين والمُتخصصين في مجال الإعلام بقسم العلاقات العامة؛ للتحقق من صدق الأداة، ومدى صلاحيتها لتحقيق أهداف الدراسة الميدانية واختبار فروضها، وقد قام المحكمون باقتراح بعض

1 د. عثمان يوسف محمد: كلية الاتصال والإعلام بجامعة الملك عبدالعزيز.
د. آلاء بكر الشيخ: كلية الاتصال والإعلام بجامعة الملك عبدالعزيز.
د. نهى السيد أحمد ناصر: كلية الاتصال والإعلام بجامعة الملك عبدالعزيز.
د. عذراء علاوة عيواج: كلية الاتصال والإعلام بجامعة الملك عبدالعزيز.

التعديلات على الاستمارة متعلقة بصياغة الأسئلة وترتيبها وتنظيمها، وتم تعديل الاستبيان وفقاً لهذه التعديلات والمقترحات المقدمة، بعد ذلك تم صياغة الاستبيان في صورته النهائية.

❖ اختبار الثبات (Reliability): ويقصد به: تخفيض نسب التباين لأقل حد ممكن من خلال السيطرة على العوامل التي تؤدي لظهوره في كل مرحلة من مراحل البحث، وقد تم إجراء اختبار الثبات أيضاً من خلال إعادة تطبيق استمارة الاستبيان الخاصة بالجمهور على (١١٠ مفردة) من المبحوثين أنفسهم بواقع (١٠٪) من إجمالي حجم العينة، وتم حساب الثبات باستخدام معامل (ارتباط بيرسون) بين التطبيقين (القياسيين الأول والثاني)، حيث بلغت قيمته (٩١.٨٦٪) وهي نسبة ثبات مرتفعة في أسئلة المقاييس.

❖ تم تطبيق اختبار الثبات (ألفا) لمحاور الاستبيان بعد تحكيم صحيفة الاستبيان، والذي وصل إلى ٨٩.٦٪، مما يؤكد ثبات الاستمارة وصلاحيتها للتطبيق وتعميم النتائج، وجاءت النتائج التفصيلية لقيم ثبات كل مقياس على النحو التالي:

جدول (١)
قيم معاملات ثبات "ألفا" لمحاور صحيفة الاستبيان والدرجة الكلية لها

المحور	عدد العبارات	معامل ألفا (معامل الثبات)
الرضا عن الوظيفة	١٤	٠.٨٥٩
الرضا عن أسلوب الإدارة والإشراف	١٣	٠.٨٨٤
الرضا عن الراتب	٧	٠.٨٨٤٧
الرضا عن الاستقرار الوظيفي	٧	٠.٦٣٥
الرضا عن الارتقاء الوظيفي	٦	٠.٨٣٠
الرضا عن ظروف بيئة العمل	٥	٠.٨٤٢
الرضا عن الزملاء في العمل	٥	٠.٨٤٠
الرضا عن المزايا المرتبطة بنهاية الخدمة	٣	٠.٦٦٠
صحيفة الاستبيان كاملة	٦٠	٨٠.٤
الصدق الذاتي	--	٪٨٩.٦

يكشف الجدول السابق عن ارتفاع قيم معامل ألفا (الثبات) لمقاييس الدراسة التي جميعها تستهدف تقديم توصيف رضا عينة الدراسة من ممارسي العلاقات العامة في مستشفيات جدة، واتسمت كافة

المقاييس بارتفاع قيم الثبات بين عبارتها في قياس الهدف منها، حيث جاء ثبات الاستمارة بكافة مقاييسها بقيمة (٠.٨٠٤)، وجاءت قيم الثبات للمقاييس مرتبة من الأعلى قيمة فالأقل، وذلك على النحو التالي:

- جاءت قيمة معامل الثبات لمقياس الرضا عن الراتب بقيمة (٠.٨٨٤٧).
- جاءت قيمة معامل الثبات لمقياس الرضا عن أسلوب الإدارة والإشراف بقيمة (٠.٨٨٤).
- جاءت قيمة معامل الثبات لمقياس الرضا عن الوظيفة بقيمة (٠.٨٥٩).
- جاءت قيمة معامل الثبات لمقياس الرضا عن ظروف بيئة العمل بقيمة (٠.٨٤٢).
- جاءت قيمة معامل الثبات لمقياس الرضا عن زملاء العمل بقيمة (٠.٨٤٠).
- جاءت قيمة معامل الثبات لمقياس الرضا عن الارتقاء الوظيفي بقيمة (٠.٨٣٠).
- جاءت قيمة معامل الثبات لمقياس الرضا عن المزايا المرتبطة بنهاية الخدمة بقيمة (٠.٦٦٠).
- جاءت قيمة معامل الثبات لمقياس الرضا عن الاستقرار الوظيفي بقيمة (٠.٦٣٥).

المعالجة الإحصائية للبيانات:

تم الاستعانة ببرنامج التحليل الإحصائي (SPSS)، لتحليل بيانات الدراسة الميدانية، ويتمثل مستوى الدلالة المعتمدة بالدراسة الميدانية في كافة اختبارات الفروض، والعلاقات الارتباطية، ومعامل الانحدار في قبول نتائج الاختبارات الإحصائية عند درجة ثقة ٩٥٪ فأكثر، أي: عند مستوى معنوية ٠.٠٥ فأقل، وتتمثل الأساليب الإحصائية المستخدمة بالدراسة فيما يلي:

أولاً: المقاييس الوصفية:

- ❖ التكرارات البسيطة والنسب المئوية.
- ❖ المتوسط الحسابي.
- ❖ الانحراف المعياري: وهو الذي يحدد مدى تباعد أو تقارب القراءات عن وسطها الحسابي.
- ❖ الوزن النسبي الذي يحسب من المعادلة: (المتوسط الحسابي $\times 100$) \div الدرجة العظمى للعبارة.

ثانياً: الاختبارات الإحصائية:

- ❖ اختبار (ت) للمجموعات المستقلة (Independent-Samples T-Test).
- ❖ تحليل التباين ذي البعد الواحد (Oneway Analysis of Variance) المعروف اختصاراً باسم

ANOVA

ثالثاً: معاملات الارتباط Correlation، والذي يتمثل في معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient).

الإطار النظري للدراسة:

نظرية الحاجات للعالم (Clayton Paul Alderfer):

طور نظرية الحاجات عالم النفس الأمريكي (Clayton Paul Alderfer) بعدما طور تسلسل "Maslow" الهرمي للاحتياجات، وقدمه في نظرية خاصة به. وتقتصر نظرية الحاجات أن هناك ثلاث مجموعات من الاحتياجات الأساسية: الوجود (E)، والعلاقة (R)، والنمو (G) - ومن هنا الاختصار ERG؛ حيث تتوافق هذه المجموعات التي حددها مع مستويات "Maslow" للاحتياجات الفسيولوجية، والاحتياجات الاجتماعية، واحتياجات تحقيق الذات على التوالي (Li, 2011).

مفهوم النظرية:

اعتمدت نظرية الحاجات للدافع من "Alderfer" على التسلسل الهرمي للاحتياجات لـ "Maslow"، وتتص على: أن البشر لديهم ثلاثة أنواع أساسية من الاحتياجات: الوجود والارتباط والنمو. وقد تكون هذه الاحتياجات ذات مستويات مختلفة من الأولوية للأفراد المختلفين، وقد تختلف أهميتها النسبية للفرد بمرور الوقت (Mansaray, 2019).

وفقاً لكلتا النظريتين، يسعى الشخص لتلبية احتياجاته الأساسية طوال حياته، وبمجرد تلبية هذه الاحتياجات، فإنهم يسعون جاهدين للوصول إلى مستوى أعلى من الاحتياجات. وفي نظرية "Maslow"، تسمى هذه المرحلة تحقيق الذات.

ويمكن فهم الاحتياجات كما حددها (Alderfer) كما يلي:

(١) الوجود:

تماشياً مع احتياجات "Maslow" الأساسية التي صنفها على أنها احتياجات فسيولوجية، أطلق عليها "Alderfer" اسم احتياجات الوجود. تتعلق مرحلة الاحتياجات الفسيولوجية لـ "Maslow" باحتياجات الإنسان الأساسية مثل الهواء والماء والغذاء والمأوى.

وقد أعطى "Alderfer" فكرة مماثلة من حيث التوظيف والملكية والصحة (McLeod, 2007)

(٢) العلاقات:

في تسلسل "Maslow" الهرمي للاحتياجات، كان المستوى الثاني: هو الانتماء إلى الآخرين، وإقامة علاقات اجتماعية.

في ملاحظة مماثلة، تتحدث علاقة "Alderfer" عن نفس الفكرة، فوفقاً لكلتا النظريتين، يحتاج البشر إلى تفاعلات اجتماعية تساعدهم على عيش حياة صحية. بالإضافة إلى أن هناك أمراً مهماً آخر يسعى البشر إلى اكتسابه، وهو احترام الآخرين. (Ahmad & Khan & Arshad, 2021)

(٣) النمو:

حيث يحتاج البشر إلى النمو من حيث احترام الذات والثقة، والتركيز على التنمية الشخصية. وفي هذه المرحلة، يسعى الإنسان إلى أن يصبح أفضل نسخة من نفسه. ففي مصطلحات "Maslow"، يدرك الشخص قدراته وإمكاناته، ويسير في النهاية إلى طريق تحقيق الذات. بعبارة أخرى: تتوافق فئة احتياجات النمو لدى "Alderfer" مع مستوى تقدير الذات، وتحقيق الذات لدى "Maslow" Caulton, (2012).

ثانياً: نظرية التوقع (Expectancy theory) للعالم (Victor Vroom, 1964).

مفهوم النظرية:

تقوم نظرية التوقع على فكرة: أن السلوك ناتج عن اختيارات واعية بين البدائل التي تهدف إلى تعظيم المتعة وتقليل الألم. ومن ثم اقترح "Victor Vroom"، أن العلاقة بين سلوك الأفراد في العمل وأهدافهم، لم تكن بسيطة كما تخيلها علماء آخرون قديماً. فأدرك "Vroom" أن أداء الموظف يعتمد على عوامل فردية، مثل الشخصية، والمهارات، والمعرفة، والخبرة، والقدرات.

وتقترح النظرية: أنه على الرغم من أن الأفراد قد يكون لديهم مجموعات مختلفة من الأهداف، إلا أنه يمكن تحفيزهم إذا اعتقدوا بوجود علاقة ارتباط موجبة بين الجهود والأداء، حيث سيؤدي الأداء الجيد إلى مكافأة مرغوبة، والمكافأة ستلبي حاجة مهمة، وعليه: فإن الرغبة في تلبية الحاجة قوية بما يكفي لجعل الجهد مجدياً (Vroom & Porter & Lawler, 2015).

سمات النظرية:

- ١) تفصل نظرية التوقع الجهد والأداء والنتائج، بينما يركز "Maslow & Herzberg"، على العلاقة بين الاحتياجات الداخلية، والجهود الناتجة التي بذلت لتحقيقها.
- ٢) تقترض نظرية التوقع أن السلوك ناتج عن اختيارات واعية بين البدائل التي تهدف إلى تعظيم المتعة وتقليل الألم.
- ٣) أدرك "Vroom" أن أداء الموظف يعتمد على عوامل فردية، مثل الشخصية والمهارات والمعرفة والخبرة والقدرات.
- ٤) ذكر أن الجهد والأداء والتحفيز مرتبط بدافع الشخص.
- ٥) استخدم "Vroom" المتغيرات "توقع" و "وسيلة" و "التكافؤ" لحساب ذلك. (Sehar & Rehman, Afzal, 2019)

تطبيق النظريتين في الدراسة الحالية:

وفقاً لنظرية الحاجات، إذا لم يحصل الموظف على فرص نمو كافية، فإنه يصاب بالإحباط الذي يقلل من مستوى الرضا الوظيفي المطموح إليه؛ لذلك بدلاً من تلبية تلك الاحتياجات، قد يتراجعون إلى حاجة أقل إشباعاً. يُعرف هذا بمبدأ تراجع الإحباط. على سبيل المثال: الموظف الذي لم يتم تلبية احتياجاته المتعلقة بالعلاقة سوف يتراجع لتلبية احتياجات وجوده بشكل أكبر، وينعكس ذلك على مستوى الرضا الوظيفي.

وتشير نظرية التوقع إلى أن الأفراد يتم تحفيزهم على الأداء إذا عرفوا أن أداءهم الإضافي يتم التعرف عليه ومكافأته (Victor Vroom, 1964). وبالتالي، يمكن رفع درجات الرضا الوظيفي لدى ممارسي العلاقات العامة بمستشفيات جدة من منطلق الأجور القائمة على الأداء، والتي تخلق لدى الأفراد توقعاً لتحسينات، ومن ثم يتحسن الجذب والاحتفاظ والإنتاجية والجودة والمشاركة والروح المعنوية. فيمكن للمديرين أن يكون لهم دور في تحفيز موظفي العلاقات العامة من خلال التوفيق بين المكافآت والقيم، وتوفير بيئة عمل داعمة للجميع؛ للقيام بعملهم الأفضل. حيث تؤكد نظرية التوقع إلى: العلاقة بين الجهد والمكافآت والأهداف. فعادة ما يتم تحفيز الأفراد للعمل والمساهمة؛ ومن ثم تحقيق الرضا الوظيفي عندما يعتقدون أنهم سيحققون نتيجة إيجابية، ويتم مكافأتهم على جهودهم.

نتائج الدراسة ومناقشتها:

وقد وزعت عينة الدراسة من حيث الخصائص الديموغرافية لممارسي العلاقات العامة علي النحو

المُبيّن بالجدول التالي:

جدول (٢)

خصائص عينة الدراسة من ممارسي العلاقات العامة في المستشفيات بجدة

البيانات الأساسية	ك	%
النوع	ذكر	٥٥.٥
	أنثى	٤٤.٥
	الإجمالي	١١٠
السن	أقل من ٣٠	٣٩.١
	من ٣٠ إلى ٣٤	٢٣
	من ٣٥ إلى ٣٩	١٩.١

١٣.٦	١٥	من ٤٠ إلى ٤٤	
٧.٣	٨	من ٤٥ وما فوق	
١٠٠.٠	١١٠	الإجمالي	
٣٨.٢	٤٢	حكومي	نوع الجهة
٦١.٨	٦٨	خاص	
١٠٠.٠	١١٠	الإجمالي	
٦٩	٧٦	بكالوريوس	المؤهل العلمي
٥.٥	٦	دبلوم عالي	
٢٥.٥	٢٨	ماجستير	
١٠٠.٠	١١٠	الإجمالي	
٢٧.٣	٣٠	أقل من ٥ سنوات	الخبرة
٤١.٨	٤٦	من ٥ - ١٠ سنوات	
٣٠.٩	٣٤	أكثر من ١٠ سنوات	
١٠٠.٠	١١٠	الإجمالي	
٣٠.٩	٣٤	مدير العلاقات العامة	المسمى الوظيفي
١٧.٣	١٩	مساعد مدير العلاقات العامة	
٣٠.٩	٣٤	ممارس علاقات عامة	
٢٠.٩	٢٣	أخرى	
١٠٠.٠	١١٠	الإجمالي	

تُوضح بيانات هذا الجدول الخصائص الديموغرافية لممارسي العلاقات العامة (عينة الدِّراسة)، حيث

جاءت علي النحو التَّالي:

- ❖ من حيث النوع: بلغت نسبة الذكور من إجمالي عينة الدِّراسة (٥٥.٥%) بواقع (٦١) من ممارسي العلاقات العامة، بينما كانت نسبة الإناث (٤٤.٥%) بواقع (٤٩) من العينة.
- ❖ من حيث السن: كانت النسبة الأعلى من عينة الدراسة بـ(٣٩.١%)، والتي تقع في (الفئة العمرية أقل من ٣٠ عاماً) بواقع (٤٣) من ممارسي العلاقات العامة، تلاه نسبة (٢٠.٩%) من ممارسي العلاقات العامة في الفئة العمرية، والتي يتراوح عمرها ما بين (٣٠ لأقل من ٣٤ عاماً) بواقع (٢٣) مبحوثاً، تلاه نسبة ١٩.١% من ممارسي العلاقات العامة في الفئة العمرية (من ٣٥ لأقل من ٣٩ عاماً) بواقع (٢١) مبحوثاً، ثم نسبة ١٣.٦% من ممارسي العلاقات العامة في الفئة العمرية (من ٤٠ لأقل من ٤٤ عاماً) بواقع (١٥) مبحوثاً، وأخيراً الفئة العمرية (من ٤٥ عاماً وما فوق) بنسبة ٧.٣% بواقع (٨) مبحوثين، ويتضح مما سبق: أن النسبة الأكبر من عينة الدراسة بما يقرب من ٦٠% تتسم بالنضج وتقع في مرحلة شبابية عمرها أكثر من ٣٠ عاماً.
- ❖ من حيث نوع الجهة الحكومية: بلغت نسبة ممارسي العلاقات العامة في المؤسسات الصحية الحكومية إلى إجمالي عينة الدِّراسة (٣٨.٢%) بواقع (٤٢) من ممارسي العلاقات العامة، بينما كانت نسبة ممارسي العلاقات العامة في المؤسسات الصحية الخاصة (٦١.٨%) بواقع (٦٨) مفردة (من العينة).
- ❖ من حيث المؤهل العلمي: تمثلت غالبية عينة الدراسة من ممارسي العلاقات العامة في المؤسسات الصحية بجدة بنسبة (٦٩%) من الحاصلين على مؤهل جامعي (بكالوريوس) بواقع (٧٦) مبحوثاً في مقابل نسبة (٢٥.٥%) من الحاصلين على دراسات عليا (ماجستير) بواقع (٢٨) مبحوثاً، وأخيراً نسبة ٥.٥% من ممارسي العلاقات العامة حاصلين على مؤهل دبلوم عالي بواقع ٦ مبحوثين، ويلاحظ مما سبق أن عينة الدراسة تتسم بارتفاع مستواها التعليمي.
- ❖ من حيث مدة الخبرة الوظيفية: تمثلت غالبية عينة الدراسة من ممارسي العلاقات العامة بنسبة (٤١.٨%) ممن لديهم خبرة وظيفية لفترة ما بين (٥-١٠ سنوات) بواقع (٤٦) مبحوثاً في مقابل نسبة (٣٠.٩%) من ممارسي العلاقات العامة لديهم خبرة وظيفية لفترة (أكثر من ١٠ سنوات) بواقع (٣٤) مبحوثاً، وأخيراً نسبة (٢٧.٣%) من عينة الدراسة من ممارسي العلاقات العامة لديهم خبرة وظيفية لفترة (أقل من ٥ سنوات) بواقع (٣٠) مبحوثاً.
- ❖ من حيث المسمى الوظيفي لممارسي العلاقات العامة، يعمل كمدير للعلاقات العامة أو ممارس العلاقات العامة بواقع (٣٤) مبحوثاً لكل من الفئتين، وبنسبة ٣٠.٩% لكل منهما، ثم جاء نسبة ١٧.٣% من عينة الدراسة يعملون تحت مسمى (مساعد مدير العلاقات العامة) بواقع (١٩) مبحوثاً، أما عن فئة (أخرى) فجاءت بنسبة ٢٠.٩% من عينة الدراسة بواقع ٢٣ مبحوثاً.

المحور الأول: رضا عينة الدراسة من ممارسي العلاقات العامة بمستشفيات جدة الحكومية والخاصة عن وظائفهم:

جدول (٣)

يمثل رضا العينة من ممارسي العلاقات العامة بمستشفيات جدة الحكومية والخاصة عن وظائفهم

الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط	غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة		العبارة
			%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
٩٠.٨	٠.٦٠١	٤.٥٤	-	-	-	-	٥.٥	٦	٣٥.٥	٣٩	٥٩.١	٦٥	الأخطاء الطبية تؤثر على تعاملنا مع الجمهور الخارجي
٨٨.٢	٠.٤٩٤	٤.٤١	-	-	-	-	-	-	٥٩.١	٦٥	٤٠.٩	٤٥	إتمام جميع مهام عملي يحقق لي الشعور بالإنجاز
٨٧.٠	٠.٥١٧	٤.٣٥	-	-	-	-	١.٨	٢	٦٠.٩	٦٧	٣٧.٣	٤١	لدي القدرة على إتمام عملي بشكل مبدع ومختلف
٨٦.٦	٠.٦٢٢	٤.٣٣	-	-	٩.	١	٥.٥	٦	٥٣.٦	٥٩	٤٠.٠	٤٤	أتمتع بمهارة التواصل الجيدة مع جمهور المستشفى
٨٥.٠	٠.٦٢٧	٤.٢٥	-	-	-	-	١٠.٠	١١	٥٤.٥	٦٠	٣٥.٥	٣٩	أشعر بالإنجاز والرضا الذاتي أثناء القيام بمهام عملي؛ لأنني أمارس المهنة بكل متطلباتها
٧٥.٨	٠.٨١٤	٣.٧٩	-	-	٧.٣	٨	٢٣.٦	٢٦	٥١.٨	٥٧	١٧.٣	١٩	استمتع بممارسة وظيفتي بدرجة كافية
٧٥.٤	٠.٧٦٢	٣.٧٧	-	-	٥.٥	٦	٢٦.٤	٢٩	٥٣.٦	٥٩	١٤.٥	١٦	اتفق مع سياسات وظروف العمل

													المتعلقة بوظيفتي
٧٢.٦	٠.٨٤٤	٣.٦٣	٩.	١	٩.١	١٠	٢٨.٢	٣١	٥٠.٠	٥٥	١١.٨	١٣	أشعر بالانتماء للمكان الذى أعمل به
٧١.٦	٠.٨٨٢	٣.٥٨	-	-	١٦.٤	١٨	١٩.١	٢١	٥٤.٥	٦٠	١٠.٠	١١	تشبع لدي وظيفتي تطوعي لتطوير مهاراتي
٧١.٢	٠.٩٢٤	٣.٥٦	٩.	١	١٦.٤	١٨	١٩.١	٢١	٥٢.٧	٥٨	١٠.٩	١٢	يتوافق توزيع ساعات العمل مع طبيعة عملي في المستشفى
٧٠.٤	٠.٨٨٥	٣.٥٢	٩.	١	١٧.٣	١٩	١٧.٣	١٩	٥٨.٢	٦٤	٦.٤	٧	توجد أوقات كافية للراحة
٦٩.٨	٠.٩٧٤	٣.٤٩	١.٨	٢	١٦.٤	١٨	٢٥.٥	٢٨	٤٣.٦	٤٨	١٢.٧	١٤	أرى نفسي في المكان المناسب الذى يتلاءم مع قدراتي
٦٨.٦	٠.٩٩	٣.٤٣	٤.٥	٥	١٤.٥	١٦	٢٢.٧	٢٥	٥٠.٠	٥٥	٨.٢	٩	أشعر برغبتى في الاستمرار في هذا العمل
٥٢.٢	١.٠٦٧	٢.٦١	٩.١	١٠	٤٩.١	٥٤	٢٠.٩	٢٣	١٣.٦	١٥	٧.٣	٨	أجد صعوبة في تسويق صورة جيدة لدى جمهور المستشفى

يكشف الجدول السابق عن تقييم عينة الدراسة لمستوى الرضا عن وظيفتهم في العلاقات العامة بالمؤسسات الصحية الحكومية والخاصة بمدينة جدة، وذلك على النحو التالي:

أولاً: تكوين انطباعات جيدة للمستشفيات التي يعملون بها، حيث أكدت عينة الدراسة على ارتفاع قدرتها على التعامل مع الأخطاء الطبية، والتي لها دور مهم في التأثير على تعاملهم كممارسي علاقات عامة مع الجمهور الخارجي، وذلك بوزن ٩٠.٨ درجة، ثم تمتعهم بمهارة التواصل الجيدة مع الجمهور الخارجي للمستشفى بوزن ٨٦.٦ درجة، ثم أكدت عينة الدراسة اتفاقهم مع سياسات وظروف العمل المتعلقة

بوظيفتهم بوزن ٧٥.٤ درجة، وكافة ما سبق ترتب عليه: عدم وجود صعوبة لعينة الدراسة في تسويق صورة جيدة عن المستشفى للجمهور الخارجي بوزن ٥٢.٢ درجة، وتتقارب النتائج السابقة مع ما توصلت له دراسة (Men & Yue, 2019) بأن الاتصال المتناسق، والتواصل السريع الاستجابة من قبل ممارس العلاقات العامة، ساعد في غرس ثقافة عاطفية إيجابية في المنظمات، كما أوضحت دراسة (Elrod, J. & Fortenberry, 2020) أن العلاقات العامة ذات دور مهم وبارز في مستشفيات ومؤسسات القطاع الصحي، وذلك في حال تم بناء مهام العلاقات العامة من خلال استراتيجيات توجيهية وإرشادية تمكنها من تقديم العديد من الخدمات الصحية والطبية. ومن جهة أخرى أوصت دراسة (الشهيب، ٢٠٢٢م) بضرورة الاستعادة القصوى من كافة وسائل الاتصال الحديثة في تعزيز وتنفيذ برامج وأنشطة العلاقات العامة، وضرورة تعيين منسوبي علاقات عامة متخصصين في وسائل التواصل الاجتماعي؛ لإدارة حسابات المستشفيات، مع الاهتمام بالرد على تعليقات الجمهور المتابع للحساب، وأنه على إدارة العلاقات العامة تحسين الصورة الذهنية للمستشفيات على المستويين الداخلي والخارجي، وتحقيق الولاء والانتماء إليها.

ثانياً: تأكيد عينة الدراسة على ارتفاع قدرتها على إتمام مهامها الوظيفية، حيث أكدت عينة الدراسة على أن إتمامهم لجميع مهام عملهم يحقق لهم الشعور بالإنجاز بوزن ٨٨.٢ درجة، ثم ارتفاع القدرة لدى عينة الدراسة على إتمام عملهم بشكل مبدع ومختلف بوزن ٨٧ درجة، ثم التأكيد على الشعور بالإنجاز والرضا الذاتي أثناء القيام بمهام عملهم؛ لأنهم يمارسون المهنة بكل متطلباتها بوزن ٨٥ درجة، ثم ارتفاع قدرة وظيفتهم على إشباع تطلعاتهم لتطوير مهاراتهم بوزن ٧١.٦ درجة، ثم تأكيد عينة الدراسة على توافق توزيع ساعات العمل مع طبيعة عملهم في المستشفى بوزن ٧١.٢ درجة، وهو ما يتفق مع ما أشارت له دراسة (suyoto&murtiharso,2019) بأن بيئة العمل ومشاركة الموظفين تلعب دوراً إيجابياً ومهماً؛ لتحسين الأداء الوظيفي لموظفي العلاقات العامة.

ثالثاً: تعزيز الشعور بالراحة والانتماء والاستمرارية في العمل لدى عينة الدراسة، حيث عبر أفراد عينة الدراسة على استمتاعهم بممارسة وظيفتهم بدرجة كافية بوزن ٧٥.٨ درجة، ثم يأتي الشعور بالانتماء للمكان "المستشفى" التي تعمل بها عينة الدراسة بوزن ٧٢.٦ درجة، وأكدت عينة الدراسة على توافر أوقات كافية للراحة بوزن ٧٠.٤ درجة، ثم أكدت عينة الدراسة على رؤيتهم لأنفسهم في المكان المناسب الذي يتلاءم مع قدراتهم بوزن ٦٩.٨ درجة، وأخيراً: تعبير عينة الدراسة عن شعورها بالرغبة في الاستمرار في هذا العمل بوزن ٦٨.٦ درجة، في هذا السياق أوضحت دراسة (Zhang & Meng & Yang & Liu, 2018) على أن الهوية المهنية، والرضا الوظيفي، والمشاركة في العمل، كانت مؤشرات قوية على مواجهة نية دوران الموظفين، وأهمية تحقيق بيئة العمل المرغوبة، ودعم مرافق الجودة، والاهتمام بالتعويض العادل، وفرص التقدم المناسبة لتحسين الرضا الوظيفي.

وبستخلص من إجابات عينة الدراسة على العبارات السابقة والتي توضح رضا عينة الدراسة عن

الوظيفة، مقياساً عاماً، جاءت مستوياته على النحو التالي:

جدول (٤)

يوضح مدى رضا عينة الدراسة عن الوظيفة في المستشفيات

مستوى المقياس	ك	%
متوسط	٣٢	٢٩.١
مرتفع	٧٨	٧٠.٩
الإجمالي	١١٠	١٠٠

يكشف الجدول السابق عن ارتفاع مستوى الرضا عن طبيعة وظيفة العلاقات العامة في المستشفيات السعودية بمدينة جدة من قبل نسبة ٧٠.٩٪ من عينة الدراسة، في مقابل نسبة ٢٩.١٪ من عينة الدراسة التي تتبني مستوى رضا متوسط عن طبيعة وظائفهم، وهو ما يدل على أن التقييم العام لعينة الدراسة نحو طبيعة وظيفة العلاقات العامة مرتفع وإيجابي، ويمكن تفسير ذلك: بأن هناك وعياً لدى القائمين على المستشفيات بطبيعة هذه الوظيفة ومتطلباتها الإدارية والمهنية والتدريبية، كما أن النظم الإدارية في هذه المستشفيات تساعد على خلق روح عمل إيجابية، وأن تعزيز نظم إدارية مالية وتكنولوجية جيدة، يساعد على تحقيق الرضا الوظيفي.

المحور الثاني: العوامل المؤثرة في تشكيل رضا عينة الدراسة من ممارسي العلاقات العامة بمستشفيات جدة الحكومية والخاصة عن وظائفهم:

أولاً: الرضا عن أسلوب الإدارة والإشراف لدى ممارسي العلاقات العامة في المؤسسات الصحية بمدينة جدة:

جدول (٥)

رضا عينة الدراسة عن أسلوب الإدارة والإشراف

العبارة	موافق بشدة		موافق		محايد		غير موافق		غير موافق بشدة		المتوسط	الانحراف المعياري	الوزن النسبي
	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك			
يقدر رئيسي المباشر جديتي بالعمل	٢١	١٩,١	٦٧	٦٠,٩	١٦	١٤,٥	٥	٤,٥	١	٩,	٣,٩٣	٠,٧٧٥	٧٨,٦
تراعي الإدارة النواحي الإنسانية في العمل	١٢	١٠,٩	٧٦	٦٩,١	١٥	١٣,٦	٦	٥,٥	١	٩,	٣,٨٤	٠,٧٢٣	٧٦,٨

٧٦,٤	٠,٦٣٨	٣,٨٢	٩.	١	٩.	١	٢٢,٧	٢٥	٦٦,٤	٧٣	٩,١	١٠	يوجد علاقة اجتماعية بين الرؤساء والإداريين والموظفين داخل العمل
٧٣,٨	٠,٧٥١	٣,٦٩	٩.	١	٥,٥	٦	٢٦,٤	٢٩	٥٨,٢	٦٤	٩,١	١٠	يتفهم مسؤولي المباشرة الظروف الخاصة بي (الغياب، التأخير)...
٧١,٠	٠,٨٨٤	٣,٥٥	٩.	١	١٢,٧	١٤	٢٧,٣	٣٠	٤٨,٢	٥٣	١٠,٩	١٢	أعرض للنقد من رؤسائي عند حدوث أخطاء بسيطة في العمل
٧١,٠	٠,٨٠٩	٣,٥٥	٩.	١	١٠,٠	١١	٣٠,٠	٣٣	٥١,٨	٥٧	٧,٣	٨	أشعر أن صوتي مسموع في اتخاذ القرارات المهمة في المستشفى
٧٠,٤	٠,٩٥٥	٣,٥٢	٢,٧	٣	١٦,٤	١٨	١٥,٥	١٧	٥٧,٣	٦٣	٨,٢	٩	توجد عدالة في توزيع المهام بين الموظفين في المستشفى
٧٠,٠	٠,٩٢٦	٣,٥	٣,٦	٤	١٢,٧	١٤	٢٠,٠	٢٢	٥٧,٣	٦٣	٦,٤	٧	توجد عدالة في تقييم أداء الموظفين
٦٨,٠	١,٠٤٢	٣,٤	٥,٥	٦	١٣,٦	١٥	٢٨,٢	٣١	٤٠,٩	٤٥	١١,٨	١٣	تهتم الإدارة بسماع شكاوي الموظفين
٦٦,٢	٠,٩٨٤	٣,٣١	٢,٧	٣	٢٠,٩	٢٣	٢٧,٣	٣٠	٤٠,٩	٤٥	٨,٢	٩	تحرص

													الإدارة على سماع مقترحات الموظفين
٦٦,٠	٠,٩٦٣	٣,٣	٢,٧	٣	٢٠,٠	٢٢	٢٩,١	٣٢	٤٠,٩	٤٥	٧,٣	٨	تجتهد إدارة المستشفى بحل مشاكل الموظفين
٦٣,٠	١,٠٥١	٣,١٥	٤,٥	٥	٢٤,٥	٢٧	٣١,٨	٣٥	٢٩,١	٣٢	١٠,٠	١١	تقوم الإدارة العليا بالمستشفى بتقييم أداء موظفي العلاقات العامة باستمرار
٥٩,٦	١,٠٢٣	٢,٩٨	٤,٥	٥	٣١,٨	٣٥	٣١,٨	٣٥	٢٤,٥	٢٧	٧,٣	٨	أجد صعوبة في التعامل مع مسؤولي المباشر في المستشفى

يكشف الجدول السابق عن تقييم عينة الدراسة لمستوى الرضا عن أسلوب الإدارة والإشراف لدى ممارسي العلاقات العامة في المؤسسات الصحية بمدينة جدة، وذلك على النحو التالي:

أولاً: التقييم على مستوى الإدارة العامة: حيث أكدت عينة الدراسة على مراعاتها النواحي الإنسانية في العمل بوزن ٧٦.٨ درجة، ثم على وجود علاقة اجتماعية بين الرؤساء والإداريين والموظفين داخل العمل بوزن ٧٦.٤ درجة، ثم شعور عينة الدراسة بأن رأيهم يؤخذ بعين الاعتبار في اتخاذ القرارات المهمة بالمستشفى بوزن ٧١ درجة، ثم وجود سياسة عادلة عامة في المستشفى من حيث توزيع المهام بين الموظفين بوزن ٧٠.٤ درجة، ثم اهتمام الإدارة العامة بسماع شكاوى الموظفين بوزن ٦٨ درجة، ثم حرص الإدارة على سماع مقترحات الموظفين بوزن ٦٦.٢ درجة، ثم اجتهاد إدارة المستشفى بحل مشاكل الموظفين بوزن ٦٦ درجة، وأخيراً: قيام الإدارة العليا بالمستشفى بتقييم أداء موظفي العلاقات العامة باستمرار بوزن ٦٣ درجة، هو ما يتفق مع ما أشارت له دراسة (Shen & Jiang, 2019) بأن استراتيجيات المشاركة التنظيمية قد توقعت بشكل إيجابي مشاركة الموظف، والتي بدورها تمثلت في سلوكيات الرسائل الإيجابية والسلبية، بالإضافة إلى سلوك أداء ممارسي العلاقات العامة السياقي.

ثانياً: التقييم لطبيعة العلاقة مع الرئيس المباشر: حيث أكدت عينة الدراسة على تقدير رئيسهم المباشر لجديتهم في العمل بوزن ٧٨.٦ درجة، ثم تفهم مسؤولي المباشر الظروف الخاصة بعينة الدراسة من (الغياب، والتأخير وغيره) وذلك بوزن ٧٣.٨ درجة، ثم نفى أغلبية عينة الدراسة على تعرضهم للنقد من

رؤسائهم عند حدوث أخطاء هينة في العمل بوزن ٧١ درجة، ثم أكدت عينة الدراسة على وجود عدالة في تقييم أداء الموظفين بوزن ٧٠ درجة، وأخيراً: نفى ما يقرب من ثلثي عينة الدراسة وجود صعوبة في التعامل مع مسؤوليهم المباشرين في المستشفى بوزن ٥٩.٦ درجة، وهو ما يتفق مع ما توصلت إليه دراسة (Meng & Berger, 2019). بأن التأثير القوي للثقافة التنظيمية، وأداء القائد على مشاركة محترفي العلاقات العامة في العمل والثقة والرضا الوظيفي. والأهم من ذلك: كشفت النتائج عن تأثيرات الوساطة المشتركة المهمة للمشاركة، والثقة على الرضا الوظيفي للمهنيين، فعندما تم تحقيق ثقافة تنظيمية داعمة وأداء قائد ممتاز، تم التأثير على أداء ممارسي العلاقات العامة.

ويستخلص من إجابات عينة الدراسة على العبارات السابقة والتي توضح رضا عينة الدراسة عن

أسلوب الإدارة والإشراف، مقياساً عاماً، جاءت مستوياته على النحو التالي:

جدول (٦)

مستويات المقياس العام لمدى رضا عينة الدراسة عن أسلوب الإدارة والإشراف في المستشفيات

مستوى المقياس	ك	%
منخفض	٣	٢.٧
متوسط	٥٤	٤٩.١
مرتفع	٥٣	٤٨.٢
الإجمالي	١١٠	١٠٠

يكشف الجدول السابق عن تقدم التقييم المتوسط لمستوى الرضا عن أسلوب الإدارة والإشراف من قبل ممارسي العلاقات العامة في المستشفيات السعودية بمدينة جدة من قبل نسبة ٤٨.٢% من عينة الدراسة، وبفارق قليل جداً. جاء في الترتيب الثاني التقييم المرتفع الإيجابي لأسلوب الإدارة من قبل نسبة ٤٨.٢% من عينة الدراسة، في مقابل نسبة ضئيلة بلغت ٢.٧% من العينة لديها تقييم منخفض، وهو ما يدل على أن التقييم العام لعينة الدراسة نحو الأسلوب الإداري والإشرافي بالمستشفيات إيجابي نوعاً ما، خاصة لأن كافة العبارات تدل على مراعاة حقوق الموظف المختلفة، وهو ما يتفق مع دراسة (Paais & Pattiruhu, 2020) والتي أظهرت: أن الرضا الوظيفي يتأثر بنسبة ٥٧.٤% بمتغيرات الدافعية والقيادة والثقافة، بينما تتأثر متغيرات أداء الموظف بنسبة ٧٣.٥% بمتغيرات الدافع والقيادة والثقافة والرضا الوظيفي. وعليه: كانت التوصيات بأنه يجب تحسين الدافع والقيادة والثقافة التنظيمية للموظفين؛ لزيادة الرضا الوظيفي بشكل ثابت، فإذا زاد الرضا الوظيفي للموظف، سيزداد أداء الموظف أيضاً، كما أوضحت دراسة (المطيري، ٢٠١٩م) إلى: وجود علاقة إيجابية بين التمكين الإداري بمؤشراته، والرضا الوظيفي بمؤشراته، وأن التمكين الإداري يرتفع في مؤشر المشاركة في اتخاذ القرار والتفويض.

ثانياً: الرضا عن العوامل المادية لدى ممارسي العلاقات العامة في المؤسسات الصحية بمدينة جدة الحكومية والخاصة.

جدول (٧)
رضا عينة الدراسة عن العوامل المادية

الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط	غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة		العبارة
			%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
٨٢,٦	٠,٩٤	٤,١٣	٢,٧	٣	٦,٤	٧	٢,٧	٣	٥١,٨	٥٧	٣٦,٤	٤٠	أشعر أن الحوافز السنوية تزيد من إنتاجيتي في العمل
٦٨,٦	١,٠١٨	٣,٤٣	٦,٤	٧	١١,٨	١٣	٢٢,٧	٢٥	٥٠,٩	٥٦	٨,٢	٩	تحقق لي مهنتي الاستقرار المادي
٦٧,٠	٠,٩٩٢	٣,٣٥	٣,٦	٤	٢٢,٧	٢٥	١١,٨	١٣	٥٨,٢	٦٤	٣,٦	٤	أشعر بالرضا المادي العام (الراتب، البدلات، العلاوات، الحوافز)
٦٣,٦	١,٠٤٢	٣,١٨	٦,٤	٧	٢٣,٦	٢٦	١٩,١	٢١	٤٧,٣	٥٢	٣,٦	٤	يتناسب الأجر الذي أتقاضاه مع مؤهلي العلمي
٦٣,٢	١,٠٦٣	٣,١٦	٨,٢	٩	٢٢,٧	٢٥	١٥,٥	١٧	٥١,٨	٥٧	١,٨	٢	يتناسب الأجر الذي أتقاضاه مع ساعات عملي
٦٢,٤	١,٠٩	٣,١٢	٩,١	١٠	٢٢,٧	٢٥	١٩,١	٢١	٤٥,٥	٥٠	٣,٦	٤	يتناسب الأجر الذي

													اتقاضاه مع سنوات خبرتي
٤٦,٦	٠,٩٦٨	٢,٣٣	٢٥,٥	٢٨	٢٤,٥	٢٧	٤٣,٦	٤٨	٤,٥	٥	١,٨	٢	يتناسب الأجر الذي اتقاضاه مع معدلات غلاء المعيشة

يكشف الجدول السابق عن تقييم عينة الدراسة لمستوى الرضا عن الأجر الشهري والعوامل المادية من قبل ممارسي العلاقات العامة في المؤسسات الصحية في مدينة جدة، وذلك على النحو التالي:

أولاً: رضا عينة الدراسة عن العوامل المادية، حيث أكدت عينة الدراسة على شعورهم بأن الحوافز السنوية تزيد من إنتاجيتهم في العمل بوزن ٨٢.٦ درجة، حيث تعبر هذه الحوافز عن التقييم العادل لمهامهم الشهرية، والتقييم العادل لمهامهم الإضافية، مما ترتب عليه: تأكيد عينة الدراسة على أن أجرهم الشهري عن مهنتهم يحقق لهم الاستقرار المادي بوزن ٦٨.٦ درجة، وبالتالي: الشعور العام بالرضا المادي العام (الراتب، البدلات، العلاوات، الحوافز) بوزن ٦٧ درجة، ويتضح من إجابات عينة الدراسة أن تقدير الجانب الإضافي لمهامهم مع التقدير العام المناسب لإنجازهم الشهري، والتعبير عن ذلك بالحوافز الإضافية إلى جانب المرتب الأساسي، يعبر عن أهم معدلات الرضا لدى عينة الدراسة، وهو ما يترتب عليه تعزيز شعور عينة الدراسة بالرضا المادي.

ثانياً: تقدير عينة الدراسة لمناسبة أجرهم الشهري لمؤهلهم وساعات العمل وخبرتهم، فقد أكدت عينة الدراسة على أن الأجر الذي تتقاضاه عينة الدراسة يتناسب مع مؤهلهم العلمي بوزن ٦٣.٦ درجة، تلاه تناسب الأجر الذي تتقاضاه عينة الدراسة مع عدد ساعات عملهم بوزن ٦٣.٢ درجة، ثم تناسب الأجر الذي تتقاضاه عينة الدراسة مع سنوات خبرتهم بوزن ٦٢.٤ درجة، في حين انخفض تقييم عينة الدراسة لتناسب الأجر الذي تتقاضاه مع معدلات غلاء المعيشة بوزن ٤٦.٦ درجة، ويتضح من إجابات عينة الدراسة: أن الأجر الشهري يتناسب مع طبيعة الوظيفة والمهام، ولكن حالياً يواجهون ارتفاعاً في الأسعار ترتب عليه: أن الأجر الشهري بالمكافآت قد يكفي المعيشة بالكاد، لكن في حالة عدم وجود حوافز قد يترتب عليه الشعور بضيق المعيشة نوعاً ما.

ويتضح مما سبق: أهمية الجانب المادي لدى عينة الدراسة في تحقيق الاستقرار الوظيفي، وخاصة الحوافز والمكافآت، وكذلك مناسبة الأجر الشهري للوضع المعيشي، حيث تتقارب هذه النتائج مع دراسة

(عبد العزيز، أبو النخاع، ٢٠١٨م) والتي أكدت على: ضرورة إعادة النظر في نظام الرواتب والمكافآت بما يتناسب مع ظروف المعيشة ومتغيراتها، مع تطوير نظام المكافآت. ويستخلص من إجابات عينة الدراسة على العبارات السابقة التي توضح رضا عينة الدراسة عن الأجر الشهري، مقياساً عاماً، جاءت مستوياته على النحو التالي:

جدول (٨)

مستويات المقياس العام لمدى رضا عينة الدراسة عن العوامل المادية في المستشفيات

مستوى المقياس	ك	%
منخفض	٢٠	١٨.٢
متوسط	٤١	٣٧.٣
مرتفع	٤٩	٤٤.٥
الإجمالي	١١٠	١٠٠

يكشف الجدول السابق عن ارتفاع مستوى الرضا عن الأجر الشهري من قبل ممارسي العلاقات العامة في المستشفيات السعودية بمدينة جدة من قبل نسبة ٤٤.٥% من عينة الدراسة، وبفارق ضئيل جاء في الترتيب الثاني: وهو التقييم المتوسط للرضا عن الأجر الشهري من قبل نسبة ٣٧.٣% من عينة الدراسة، في مقابل نسبة تقارب خمس عينة الدراسة ١٨.٢% لديها تقييم منخفض للرضا عن المرتب الشهري، وهو ما يدل على أن التقييم العام لعينة الدراسة نحو الأجر الشهري بالمستشفيات يتسم بالوسطية، أي: أن هناك رضا عن المرتب، كمناسبته للمؤهل، وطبيعة المهنة، لكنه قد لا يكون مناسباً للأوضاع المعيشية الحالية المرتفعة، مما يرتب عليه حتمية إعادة النظر في طبيعة الأجور؛ لتكون موازية لمتطلبات الحياة المعيشية.

ثالثاً: الرضا عن الاستقرار الوظيفي لدى ممارسي العلاقات العامة في المؤسسات الصحية الحكومية والخاصة بمدينة جدة .

جدول (٩)

رضا عينة الدراسة عن الاستقرار الوظيفي

العبارة	موافق بشدة		موافق		محايد		غير موافق بشدة		الانحراف المعياري	الوزن النسبي
	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك		
تتوفر خدمات صحية جيدة	٨.٢	٩	٦٧.٣	٧٤	١٨.٢	٢٠	٦.٤	٧	٠.٦٨٦	٧٥.٤

													لعلاج الموظفين وأسرهم
٧٤.٨	٠.٧٥	٣.٧٤	-	-	١٠.٠	١١	١٤.٥	١٦	٦٧.٣	٧٤	٨.٢	٩	يوجد نظام تأمين صحي جيد في وظيفتي
٧٤.٠	٠.٦٨٥	٣.٧	-	-	٥.٥	٦	٢٦.٤	٢٩	٦٠.٩	٦٧	٧.٣	٨	تتوفر درجة الأمان الوظيفي في حال مرضي أو عجز الصحي
٦٩.٤	٠.٩٥٥	٣.٤٧	٢.٧	٣	١٦.٤	١٨	٢٠.٠	٢٢	٥٢.٧	٥٨	٨.٢	٩	أشعر أن وظيفتي تؤدي دورًا في تأمين مستقبلي
٦٧.٨	٠.٩٣	٣.٣٩	٤.٥	٥	١٣.٦	١٥	٢٣.٦	٢٦	٥٤.٥	٦٠	٣.٦	٤	يتوفر لدي الشعور بالاستقرار الوظيفي (معنوي ، مادي)....
٦٧.٨	١.١٣٤	٣.٣٩	١.٨	٢	٢٣.٦	٢٦	٣٠.٩	٣٤	٢٠.٩	٢٣	٢٢.٧	٢٥	أغير عملي الحالي بعمل آخر إذا أتحت لي الفرصة
٦٧.٠	٠.٨١٩	٣.٣٥	٩.	١	١٤.٥	١٦	٣٧.٣	٤١	٤٢.٧	٤٧	٤.٥	٥	يوجد نظام الادخار المناسب لي

يكشف الجدول السابق عن تقييم عينة الدراسة لمستوى الرضا عن الاستقرار الوظيفي من قبل ممارسي العلاقات العامة في المؤسسات الصحية بمدينة جدة، وذلك على النحو التالي:

أولاً: تظهر النتائج أن هناك ثقة في النظام الإداري المتعلق برعاية الموظفين وأسرهم، وتوفير الرعاية الصحية لهم في حالة الحاجة حيث أكدت عينة الدراسة على توفير خدمات صحية جيدة لعلاج الموظفين وأسرهم بوزن ٧٥.٤ درجة، ثم على وجود نظام تأميني صحي جيد في وظيفتهم بوزن ٧٤.٨ درجة، وأخيراً: جاء توفير درجة الأمان الوظيفي في حال المرض أو العجز الصحي بوزن ٧٤ درجة، ويلاحظ من إجابات عينة الدراسة على: رضاهم عن نظام التأمين الصحي في المستشفيات للعاملين، وأنه قادر على تغطية كافة احتياجاتهم الصحية العادية، وفي الأوقات الحرجة والأزمات.

ثانياً: توفير نوع من الأمان والاستقرار الوظيفي المستقبلي، حيث عبرت عينة الدراسة عن شعورهم بأن وظيفتهم تؤدي دوراً في تأمين مستقبلهم بوزن ٦٩.٤ درجة، ثم توفر لديهم الشعور بالاستقرار الوظيفي (معنوي، مادي....) بوزن ٦٧.٨ درجة، كما عبرت عينة الدراسة عن رفضها تغيير عملهم الحالي بعمل آخر إذا أتحت لهم الفرصة بوزن ٦٧.٨ درجة، وأخيراً: أكدت عينة الدراسة على وجود نظام ادخاري مناسب لهم بوزن ٦٧ درجة، ويلاحظ مما سبق: أن عينة الدراسة يرتفع لديها الرضا عن وظائفهم الحالية، ويفكر القليل منهم نحو تغييرها؛ وذلك لأنهم لا يتمتعون باستقرار وظيفي حالي وكذلك مستقبلي.

ويستخلص من إجابات عينة الدراسة على العبارات السابقة التي توضح رضا عينة الدراسة عن الاستقرار الوظيفي، مقياساً عاماً، جاءت مستوياته على النحو التالي:

جدول (١٠)

مستويات المقياس العام لمدى رضا عينة الدراسة عن الاستقرار الوظيفي في المستشفيات

مستوى المقياس	ك	%
منخفض	٢	١.٨
متوسط	٤٥	٤٠.٩
مرتفع	٦٣	٥٧.٣
الإجمالي	١١٠	١٠٠

يكشف الجدول السابق عن ارتفاع مستوى الرضا عن الشعور بالاستقرار الوظيفي من قبل ممارسي العلاقات العامة في المستشفيات السعودية بمدينة جدة من قبل نسبة ٥٧.٣% من عينة الدراسة، وبفارق ضئيل، جاء في الترتيب الثاني التقييم المتوسط للرضا عن الاستقرار الوظيفي من قبل نسبة ٤٠.٩% من عينة الدراسة، في مقابل نسبة ضئيلة جداً بلغت ١.٨% لديها تقييم منخفض للرضا عن الاستقرار الوظيفي، وهو ما يدل على أن التقييم العام لعينة الدراسة نحو مناسبة النظام الإداري والإشرافي

والتأميني للعمل، يخلق لدى عينة الدراسة الشعور بالرضا والرغبة في الاستمرار بالعمل؛ مما يعزز الشعور لديهم بالاستقرار الوظيفي المعنوي والمادي.

رابعاً: الرضا عن الارتقاء الوظيفي لدى ممارسي العلاقات العامة في المستشفيات السعودية التابعة للشؤون الصحية في مدينة جدة:

جدول (١١)
رضا عينة الدراسة عن الارتقاء الوظيفي

الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط	غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة		العبارة
			%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
٨٦.٠	٠.٦٢٩	٤.٣	-	-	٩.٠	١	٦.٤	٧	٥٤.٥	٦٠	٣٨.٢	٤٢	يحفزك نظام الترقية الاستمرار في عملك
٧٦.٠	٠.٧٠١	٣.٨	١.٨	٢	٣.٦	٤	١٤.٥	١٦	٧٢.٧	٨٠	٧.٣	٨	توفر المستشفى فرصاً لتطوير أدائي بالعمل من خلال الاستعانة بالوسائل التكنولوجية الحديثة
٧٣.٤	٠.٧٧٩	٣.٦٧	٩.٠	١	٩.١	١٠	١٩.١	٢١	٦٣.٦	٧٠	٧.٣	٨	توجد لوائح ومعايير واضحة يخضع لها جميع العاملين فيما يتعلق بالحصول على الترقية
٧٠.٤	٠.٨٢١	٣.٥٢	١.٨	٢	١٠.٩	١٢	٢٥.٥	٢٨	٥٧.٣	٦٣	٤.٥	٥	يوجد نزاهة في الحصول على الترقية بين

													الموظفين
٦٧.٠	٠.٩٥٢	٣.٣٥	٩.	١	٢٣.٦	٢٦	٢٢.٧	٢٥	٤٥.٥	٥٠	٧.٣	٨	تقوم الإدارة العليا بتقييم أداء الموظفين باستمرار
٦٠.٨	٠.٩٧٦	٣.٠٤	٦.٤	٧	٢١.٨	٢٤	٣٨.٢	٤٢	٢٩.١	٣٢	٤.٥	٥	تعمل إدارة المستشفى على تنمية قدرات موظفي العلاقات العامة باستمرار

يكشف الجدول السابق عن تقييم عينة الدراسة لمستوى الرضا عن الارتقاء الوظيفي العامة في المؤسسات الصحية بمدينة جدة؛ نظراً لطبيعة النظم الإدارية الجيدة بها، والتي تحفز رؤية العينة نحو الترقى الوظيفي، وذلك على النحو التالي:

أولاً: تبنت المستشفيات الحكومية والخاصة بمدينة جدة نظم ترقية تحفز على استمرارية العمل لنزاهتها، حيث أكدت عينة الدراسة على أن هذه المؤسسات تتبنى نظام الترقية الذي يحفز الاستمرار في عملها بوزن ٨٦ درجة، حيث أكدت عينة الدراسة على وجود نزاهة في الحصول على الترقية بين الموظفين بوزن ٧٠.٤ درجة؛ وذلك لأن الإدارة العليا بهذه المؤسسات تقوم بتقييم أداء الموظفين باستمرار بوزن ٦٧ درجة.

ثانياً: الأنظمة الإدارية المساندة لعملية الترقى الوظيفي، حيث أكدت عينة الدراسة على توفير المستشفيات السعودية فرصاً لتطوير أدائها بالعمل من خلال الاستعانة بالوسائل التكنولوجية الحديثة بوزن ٧٦ درجة، تلاه تأسيس المستشفيات السعودية لوائح ومعايير واضحة يخضع لها جميع العاملين فيما يتعلق بالحصول على الترقية بوزن ٧٣.٤ درجة، وأخيراً: تعمل إدارة المستشفيات السعودية على تنمية قدرات موظفي العلاقات العامة بها باستمرار بوزن ٦٠.٨ درجة.

ويستخلص من إجابات عينة الدراسة على العبارات السابقة التي توضح مدى الرضا عن الارتقاء الوظيفي، مقياساً عاماً، جاءت مستوياته على النحو التالي:

جدول (١٢)
مستويات المقياس العام لمدى رضا عينة الدراسة عن الارتقاء الوظيفي

مستوى المقياس	ك	%
منخفض	٢	١.٨
متوسط	٤١	٣٧.٣
مرتفع	٦٧	٦٠.٩
الإجمالي	١١٠	١٠٠

يكشف الجدول السابق عن ارتفاع مستوى الرضا عن نظم الترقية في المؤسسات الصحية الحكومية والخاصة بمدينة جدة من قبل نسبة ٦٠.٩% من عينة الدراسة، في مقابل نسبة ٣٧.٣% من عينة الدراسة التي تتبني مستوى رضا متوسط عن نظم الارتقاء الوظيفي، وأخيراً: جاء نسبة ١.٨% من عينة الدراسة لديها رضا منخفض عن نظم الترقى الوظيفي، وهو ما يدل على أن التقييم العام لعينة الدراسة لنظم الترقية إيجابي وواضح ونزيه، يضمن للعاملين في هذه المستشفيات حقوقهم الوظيفية. خامساً: الرضا عن ظروف بيئة العمل لدى ممارسي العلاقات العامة في المؤسسات الصحية الحكومية والخاصة بمدينة جدة:

جدول (١٣)
رضا عينة الدراسة عن ظروف بيئة العمل

العبارة	موافق بشدة		موافق		محايد		غير موافق		غير موافق بشدة		المتوسط	الانحراف المعياري	الوزن النسبي
	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك			
تتوفر الإمكانيات المطلوبة (مكتب، كرسي، إضاءة، تهوية)	١٧	١٥.٥	٩٢	٨٣.٦	١	٩.	-	-	-	-	٤.١٥	٠.٣٧٩	٨٣.٠
يتوفر للموظف جميع عناصر الأمان والحماية من الأخطار المهنية	١٦	١٤.٥	٩٢	٨٣.٦	٢	١.٨	-	-	-	-	٤.١٣	٠.٣٨٦	٨٢.٦

٨١.٨	٠.٤١٩	٤.٠٩	-	-	-	-	٤.٥	٥	٨١.٨	٩٠	١٣.٦	١٥	تتوفر الإمكانيات والتسهيلات اللازمة (أدوات، وسائل، معدات، برامج..)
٨١.٠	٠.٥١٤	٤.٠٥	-	-	١.٨	٢	٥.٥	٦	٧٩.١	٨٧	١٣.٦	١٥	أشعر بالارتياح لنظافة بيئة العمل باستمرار
٧٩.٦	٠.٥٤٢	٣.٩٨	-	-	٩.	١	١٢.٧	١٤	٧٣.٦	٨١	١٢.٧	١٤	يوجد مرافق صحية مجهزة بشكل كاف في مكان العمل

يكشف الجدول السابق عن تقييم عينة الدراسة لمستوى الرضا عن ظروف بيئة العمل في المؤسسات الصحية الحكومية والخاصة بمدينة جدة؛ نظراً لطبيعة النظم الإدارية الجيدة بها، والتي تحفز رؤية العينة نحو جودة بيئة العمل بها، حيث جاء ما يلي:

أولاً: توفير ما يلزم من أدوات ووسائل وإمكانات وتسهيلات تيسر أداء العمل في المستشفيات السعودية، فجاء في المقدمة توفير هذه المستشفيات الإمكانيات المطلوبة من (مكاتب، كراسي، إضاءة، تهوية...) بوزن ٨٣ درجة، وكذلك توفير الإمكانيات والتسهيلات اللازمة (أدوات، وسائل، معدات، برامج...) بوزن ٨١.٨ درجة.

ثانياً: حرص المستشفيات في المقام الثاني على توفير عوامل الأمان والراحة النفسية للموظف، حيث أكدت على توفير هذه المستشفيات لكل موظف جميع عناصر الأمان والحماية من الأخطار المهنية، وذلك بوزن ٨٢.٦ درجة، وكذلك شعور الموظفين بالارتياح لنظافة بيئة العمل باستمرار بوزن ٨١ درجة، بسبب وجود مرافق صحية مجهزة بشكل كاف في مكان العمل بوزن ٧٩.٦ درجة.

ويستخلص من إجابات عينة الدراسة على العبارات السابقة التي توضح مدى الرضا عن ظروف بيئة العمل، مقياساً عاماً، جاءت مستوياته على النحو التالي:

جدول (١٤)

مستويات المقياس العام لمدى رضا عينة الدراسة عن ظروف بيئة العمل

مستوى المقياس	ك	%
متوسط	٤١	٣٧.٣
مرتفع	٦٩	٦٢.٧
الإجمالي	١١٠	١٠٠

يكشف الجدول السابق عن ارتفاع مستوى الرضا عن ظروف بيئة العمل في المؤسسات الصحية الحكومية والخاصة بمدينة جدة من قبل نسبة ٦٢.٧٪ من عينة الدراسة، في مقابل نسبة ٣٧.٣٪ من عينة الدراسة التي تتبني مستوى رضا متوسط عن ظروف بيئة العمل، وهو ما يدل على أن التقييم العام لعينة الدراسة لبيئة العمل في المستشفيات السعودية إيجابي بشكل كبير، وأنها ملائمة لتسهيل عملية الإنتاج الوظيفي، والتقدم المستمر بشكل يحفز على النجاح لتوافر عوامل الأمان والراحة النفسية، وتيسيرات لأداء العمل.

سادساً: الرضا عن الزملاء في العمل لدى ممارسي العلاقات العامة في المؤسسات الصحية الحكومية والخاصة بمدينة جدة:

جدول (١٥)
رضا عينة الدراسة عن زملاء في العمل

الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط	غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة		العبارة
			%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
٨٣.٨	٠.٤٥٩	٤.١٩	-	-	-	-	٢.٧	٣	٧٥.٥	٨٣	٢١.٨	٢٤	علاقتي بزملائي يسودها الاحترام
٧٩.٤	٠.٦٢٧	٣.٩٧	-	-	٩.	١	١٨.٢	٢٠	٦٣.٦	٧٠	١٧.٣	١٩	يتوفر جو الألفة والانسجام بين الزملاء في العمل
٧٥.٤	٠.٧٢٥	٣.٧٧	٥.٥	٦	-	-	٢٣.٦	٢٦	٥٩.١	٦٥	١١.٨	١٣	يتبادل الزملاء المعلومات ومصادر المعرفة حول مستجدات العمل
٧٤.٦	٠.٧٤١	٣.٧٣	-	-	٦.٤	٧	٢٥.٥	٢٨	٥٧.٣	٦٣	١٠.٩	١٢	يوجد حلول إيجابية للمشاكل التي

													ترتبط بأساليب التعامل مع الزملاء
٧٣.٨	٠.٨٦٥	٣.٦٩	-	-	١٢.٧	١٤	١٩.١	٢١	٥٤.٥	٦٠	١٣.٦	١٥	يوجد مشاركة مع الزملاء في ندوات وورش عمل وأنشطة أخرى

يكشف الجدول السابق عن تقييم عينة الدراسة لمستوى الرضا عن الزملاء في العمل بالمؤسسات الصحية بمدينة جدة حيث جاء ما يلي:

أولاً: توافر مناخ إيجابي وصحي يعمل على تقارب الموظفين والانسجام في العمل، حيث أكدت عينة الدراسة على أن علاقتهم بزملائهم في المستشفيات السعودية يسودها الاحترام بوزن ٨٣.٨ درجة، تلاه توفير هذه المستشفيات الصحية جو من الألفة والانسجام بين الزملاء في العمل بوزن ٧٩.٤ درجة.

ثانياً: تنبي نظم إدارية تسهل على الموظفين تبادل المعلومات وسرعة حل المشاكل التي تقابلهم، حيث أكدت عينة الدراسة على تبادلهم المعلومات ومصادر المعرفة حول مستجدات العمل مع زملائهم في المستشفيات السعودية بوزن ٧٥.٤ درجة، ثم يأتي تقديم حلول إيجابية للمشاكل التي ترتبط بأساليب التعامل مع الزملاء بوزن ٧٤.٦ درجة، وأخيراً: توافر المشاركة مع الزملاء في ندوات وورش عمل وأنشطة أخرى بوزن ٧٣.٨ درجة.

ويستخلص من إجابات عينة الدراسة على العبارات السابقة التي توضح مدى الرضا عن زملاء العمل، مقياساً عاماً، جاءت مستوياته على النحو التالي:

جدول (١٦)

مستويات المقياس العام لمدى رضا عينة الدراسة عن زملاء العمل

مستوى المقياس	ك	%
متوسط	١٠	٩.١
مرتفع	١٠٠	٩٠.٩
الإجمالي	١١٠	١٠٠

يكشف الجدول السابق عن ارتفاع مستوى الرضا عن الزملاء في العمل بالمؤسسات الصحية

الحكومية والخاصة بمدينة جدة من قبل نسبة ٩٠.٩% من عينة الدراسة، في مقابل نسبة ٩.١% من عينة الدراسة التي تتبني مستوى رضا متوسط عن زملاء العمل، وهو ما يدل على أن التقييم العام لعينة الدراسة لطبيعة الجو العام للتواصل الداخلي مع زملاء العمل إيجابي بشكل كبير جدًا، وهو ما يدل على أن نظام العمل الإداري في هذه المستشفيات يحفز على تولد شعور مرتفع بالراحة؛ مما يترتب عليه سهولة ومرونة في التعامل بين الموظفين في المستشفيات، كما أن وضوح النظم الإدارية يمكن من سلاسة ووضوح عمليات الاتصال الداخلي الإداري فيما بين الموظفين مما يمنع وقوع أي مشاكل بينهم.

سابعًا: الرضا عن المزايا المرتبطة بنهاية الخدمة لدى ممارسي العلاقات العامة في المؤسسات الصحية الحكومية والخاصة بمدينة جدة:

جدول (١٧)
رضا عينة الدراسة عن المزايا المرتبطة بنهاية الخدمة

العبارة	موافق بشدة		موافق		محايد		غير موافق		غير موافق بشدة		المتوسط	الانحراف المعياري	الوزن النسبي
	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك			
أشعر بالأمن والاستقرار لوجود مكافأة نهاية الخدمة	٢٤	٢١,٨	٧٧	٧٠,٠	٨	٧,٣	١	٩	-	-	٤,١٣	٠,٥٦	٨٢,٦
تؤمن لي وظيفتي جميع حقوقي التي ينص عليها العقد عند نهاية الخدمة	١٧	١٥,٥	٨٣	٧٥,٥	١٠	٩,١	-	-	-	-	٤,٠٦	٠,٤٩٤	٨١,٢
مزايا نهاية الخدمة عادلة لكل الفئات الوظيفية	١٢	١٠,٩	٥٧	٥١,٨	٢٠	١٨,٢	١٨	١٦,٤	٣	٢,٧	٣,٥٢	٠,٩٨٤	٧٠,٤

يكشف الجدول السابق عن تقييم عينة الدراسة لمستوى الرضا عن المزايا المرتبطة بنهاية الخدمة بالمؤسسات الصحية بمدينة جدة نظرًا؛ لأن النظم الإدارية بهذه المؤسسات تراعي حقوق الموظفين في الترقى والأجور، وبيئة العمل المناسبة، وطبيعة التواصل السلسة مع القيادات، وغيرها من الأمور التي

تخلق رضا عامًا عن الوضع الوظيفي القائم، وبالتالي لن تغفل هذه النظم الإدارية الإيجابية في خلق حالة من الرضا عن المزايا المرتبطة بنهاية الخدمة، حيث جاء في المقدمة الشعور بالأمن والاستقرار لوجود مكافأة نهاية الخدمة بوزن ٨٢.٦ درجة، ثم راعت النظم الإدارية تأمين حقوقهم الوظيفية والتي ينص عليها العقد عند نهاية الخدمة بوزن ٨١.٢ درجة، وأخيرًا: أكدت عينة الدراسة على أن مزايا نهاية الخدمة عادلة لكل الفئات الوظيفية وذلك بوزن ٧٠.٤ درجة.

ويستخلص من إجابات عينة الدراسة على العبارات السابقة التي توضح مدى الرضا عن المزايا المرتبطة بنهاية الخدمة، مقياسًا عامًا، جاءت مستوياته على النحو التالي:

جدول (١٨)

مستويات المقياس العام لمدى رضا عينة الدراسة عن المزايا المرتبطة بنهاية الخدمة

مستوى المقياس	ك	%
متوسط	٤١	٣٧.٣
مرتفع	٦٩	٦٢.٧
الإجمالي	١١٠	١٠٠

يكشف الجدول السابق عن ارتفاع مستوى الرضا عن المزايا المرتبطة بنهاية الخدمة في المستشفيات السعودية من قبل نسبة ٦٢.٧% من عينة الدراسة، في مقابل نسبة ٣٧.٣% من عينة الدراسة التي تتبني مستوى رضا متوسط عن هذه المزايا، وهو ما يدل على مراعاة المستشفيات التي تعمل بها عينة الدراسة لحقوقهم المادية الحالية والمستقبلية، وتبني نظم تأمينية مستقبلية جيدة لهم.

المحور الثالث: الرؤية المستقبلية لتحقيق الرضا الوظيفي لدى ممارسي العلاقات العامة في المستشفيات السعودية التابعة للشؤون الصحية في مدينة جدة:

- تقييم عينة الدراسة لتحقيق مبادرات رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠م في المؤسسات الصحية لمزيد من الرضا الوظيفي مستقبلاً:

جدول (١٩)

تقييم عينة الدراسة لتحقيق مبادرات رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠م في المؤسسات الصحية لمزيد من الرضا الوظيفي مستقبلاً

مستوى المقياس	ك	%
-نعم	٨٩	٨٠.٩
-إلى حد ما	١٧	١٥.٥
-لا	٤	٣.٦
الإجمالي	١١٠	١٠٠.٠

يكشف الجدول السابق عن موافقة عينة الدراسة بنسبة ٨٠.٩٪ أي ما يقارب أربع أخماس عينة الدراسة على تحقيق مبادرات رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠م في المؤسسات الصحية لمزيد من الرضا الوظيفي مستقبلاً في مقابل نسبة ١٥.٥٪ من عينة الدراسة، والتي ترى إلى حد ما إمكانية تحقق هذا الرضا الوظيفي مستقبلاً متأثراً بمبادرات رؤية ٢٠٣٠م للقطاع الصحي في مقابل نسبة ضئيلة بلغت ٣.٦٪ ترى عدم تحقق ذلك، وهو الأمر الذي يدل على أن هناك مراعاة من قبل القيادات الإدارية العليا على التطوير المستمر للمستشفيات العامة الحكومية والخاصة في ظل التوجهات المستقبلية لرؤية المملكة ٢٠٣٠م لتطوير القطاع الصحي بشكل عام، كما يلاحظ أن عينة الدراسة على وعي وعلم بطبيعة الرؤى المقترحة من الجانب الرسمي؛ لأجل تطوير الوضع الصحي بالمملكة، والموجودة في رؤية المملكة ٢٠٣٠م، وهذا الأمر يدل على وجود وعي مجتمعي عام بتوجهات المملكة العربية السعودية؛ لأجل تطوير الدولة والنهوض بها.

- مقترحات عينة الدراسة للارتقاء بالرضا الوظيفي لدى ممارسي العلاقات العامة في المستشفيات السعودية:

جدول (٢٠)

مقترحات عينة الدراسة للارتقاء بالرضا الوظيفي لدى ممارسي العلاقات العامة في المستشفيات السعودية

ك	%	
١٠٠	٩٠.٩	- الحوافز والمكافآت
٩١	٨٢.٧	-زيادة الرواتب
٦٣	٥٧.٣	-سهولة الاتصال الإداري بين العاملين والرؤساء
٦٠	٥٤.٥	-توفير دورات تدريبية مكثفة
٦٠	٥٤.٥	-اهتمام المسؤول المباشر بتعزيز ورفع كفاءتي وتطويري المهني
٥٤	٤٩.١	-أريحية مكان العمل
٤٦	٤١.٨	-توفير التقنيات الحديثة لتسهيل أداء العمل
٤٤	٤٠.٠	-روح العمل الجماعي مع الزملاء
٤١	٣٧.٣	-وضوح الدور والمهام الوظيفية
٣٢	٢٩.١	-وجود قنوات اتصالية توضح الرؤى الإدارية وهدفها
١١٠		الإجمالي

يكشف الجدول السابق عن مقترحات عينة الدراسة للارتقاء بالرضا الوظيفي لدى ممارسي العلاقات العامة في المستشفيات السعودية، والتي تنقسم إلى المجموعات التالية:

- **مقترحات متعلقة بالجانب المادي:** حيث أكدت عينة الدراسة على استمرارية صرف الحوافز والمكافآت وزيادتها لو أمكن بنسبة ٩٠.٩% من إجمالي العينة، خاصة أن عينة الدراسة سبق أن عبّرت عن أنها تعمل على زيادة تحفيزهم لرفع معدلات إنتاجيتهم، ثم زيادة قيمة الرواتب بنسبة ٨٢.٧%، خاصة أن عينة الدراسة سبق أن عبّرت عن أنها مناسبة لطبيعة وظيفتهم لكنها غير مناسبة لغلاء المعيشة الحالي، وقد أكدت دراسة (الجراج وآخرون، ٢٠٢٢م) على وجود أثر ذي دلالة إحصائية موجبة بين الحوافز المادية والمعنوية، والرضا الوظيفي للمرضين في القطاع الصحي السعودي بالمستشفيات الحكومية في مدينة الرياض، وبالتالي ضرورة أن تتبني المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض استخدام الحوافز بأبعادها كافة (مادية ومعنوية) كونها عنصراً مهماً من عناصر الاستقرار، ونظراً لما يؤدي إليه من زيادة في الإنتاج مباشرة أو غير مباشرة، ونتيجة تحقيق الرضا الوظيفي. ويجب على إدارة المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض، مشاركة المرضين في عمليات صنع واتخاذ القرارات، كما أكدت دراسة (المطيري وآخرون، ٢٠٢٢م) على ضرورة وضع سياسات موحدة لنظام التحفيز المادي والمعنوي من الحوافز والمكافئات والترقيات تبعاً للتميز في الأداء، ولخلق بيئة عمل مناسبة لتحفيز أداء العاملين في القطاع الصحي.

- **مقترحات متعلقة بالجانب الإداري:** حيث أكدت عينة الدراسة على حتمية تسهيل عمليات الاتصال الإداري بين العاملين والرؤساء بنسبة ٥٧.٣% من العينة؛ حيث عبرت عينة الدراسة عن دورها المهم في نقل المعلومات بين الطرفين، كما أشارت نسبة ضئيلة لوجود صعوبة في بعض الأحيان بالاتصال بالمدير المباشر لهم، ثم على حتمية وضوح أدوارهم ومهامهم الوظيفية بنسبة ٣٧.٣% من العينة، وأخيراً التأكيد على حتمية وجود قنوات اتصالية توضح الرؤى الإدارية وهدفها بنسبة ٢٩.١% من عينة الدراسة.

- **مقترحات متعلقة بالجانب المهاري:** حيث أكدت عينة الدراسة على حتمية توفير دورات تدريبية مكثفة لتنمية مهاراتهم الوظيفية وذلك من قبل نسبة ٥٤.٥% من العينة، وبذات النسبة جاء التأكيد على حتمية اهتمام المسؤول المباشر بتعزيز ورفع كفاءة الموظف وتطويره مهنيًا.

- **مقترحات متعلقة بالعمل في المستشفى:** حيث أكدت عينة الدراسة على أن يكون مكان العمل ذا أريحية أي مريح وذلك من قبل نسبة ٤٩.١%، ثم من المهم توفير التقنيات الحديثة لتسهيل أداء العمل وذلك بنسبة ٤١.٨%، وأخيراً: أكدت عينة الدراسة على حتمية توافر روح عمل جماعي بين الزملاء؛ مما يترتب عليه خلق جو صحي للعمل، وتبادل المهارات، والمشاركة للخبرات فيما بينهم وذلك من قبل نسبة ٤٠%.

- وجهة نظر عينة الدراسة لمعوقات وصعوبات تحقيق الرضا الوظيفي لدى ممارسي العلاقات العامة في المستشفيات السعودية:

جدول (٢١)

معوقات وصعوبات تحقيق الرضا الوظيفي لدى ممارسين العلاقات العامة في المستشفيات السعودية

ك	%	
٩٥	٨٦.٤	-رواتب غير مناسبة للوظيفة
٦٩	٦٢.٧	-بيئة عمل غير مؤهلة للإنتاج
٧٢	٦٥.٥	-ساعات العمل الطويلة بدون مقابل
٥٨	٥٢.٧	-عدم وجود نظام واضح للمكافآت والحوافز
٥٨	٥٢.٧	-قيود في الاتصال بين الرؤساء والعاملين
٢٤	٢١.٨	-عدم الاكتراث لتطوير البنية التحتية التكنولوجية بالمستشفى
٤٥	٤٠.٩	-عدم تحديث النظم الإدارية بما يتواءم مع تطور العصر
٦٩	٦٢.٧	-عدم الاهتمام برفع كفاءة العاملين بالمستشفى بالتدريبات
٧٣	٦٦.٤	-عدم استطلاع آراء العاملين الدوري عن مستوى رضاهم الوظيفي
٧٦	٦٩.١	-عدم الاهتمام بمقترحات العاملين ومناقشتهم فيها
٥٢	٤٧.٣	-التنافس اللاأخلاقي بين موظفي الإدارة الواحدة
٤٧	٤٢.٧	-عدم وضوح قواعد الترقّي ليكون هناك عدالة في الترقيات
١١٠		الإجمالي

يكشف الجدول السابق عن معوقات وصعوبات تحقيق الرضا الوظيفي لدى ممارسي العلاقات العامة في المستشفيات الحكومية والخاصة بمدينة جدة ، والتي تنقسم إلى المجموعات التالية:

- **معوقات متعلقة بالجانب المادي:** حيث أكدت عينة الدراسة على أهمية رفع مستوى مرتباتهم لتكون أكثر مناسبة للوظيفة، وسبق تعبيرهم عن شعورهم بأنها مؤخرًا غير مناسبة لغلاء المعيشة بنسبة ٨٦.٤٪ من إجمالي عينة الدراسة، تلاه محاولة رفع قيمة الأجر؛ ليكون مناسبًا لعدد ساعات العمل الطويلة، والتي تكون في بعض الأحيان بدون مقابل بنسبة ٦٥.٥٪، حيث سبق التأكيد على أهمية الحوافز في رفع مستوى إنتاجيتهم، وبالتالي عبرت عينة الدراسة عن أهمية

وضوح نظام المكافآت والحوافز؛ لأهميته لهم بنسبة ٥٢.٧٪، حيث أوضحت دراسة (حسن، ٢٠١٨م) أن توافر الظروف الملائمة لممارسي العلاقات العامة يستلزم ضبط ساعات العمل؛ لتكون كافية للإنجاز، وضرورة وجود أدوات رقمية، مع الاهتمام بالتطوير المهني، والحاجة إلى المزيد من التأهيل، وأن أهم ما قد عبر عنه ممارسو العلاقات العامة ويتعلق بالعلاقات الإنسانية، يتمثل في مراعاة الآخرين، والعمل في فريق وروح التحفيز، وكان هناك تباين في وجهة النظر نحو الرضا عن الراتب، ونظام العلاوات، والمكافآت، والإجازات.

- **معلومات متعلقة بالجانب الإداري:** أكدت عينة الدراسة على حتمية الاستطلاع الدوري لآراء العاملين عن مستوى رضاهم الوظيفي بنسبة ٦٦.٤٪ من العينة، وكذلك حتمية النظم الإدارية؛ لتكون أكثر مرونة في ظل وجود بعض القيود ببعض الأحيان في الاتصال بين الرؤساء والعاملين بنسبة ٥٢.٧٪ من العينة، ثم حتمية وضع حلول لحالات التنافس اللاأخلاقي بين موظفي الإدارة الواحدة بنسبة ٤٧.٣٪ من العينة، مما يعني عدم وجود روح وبيئة عمل إدارية جيدة، وخاصة في ظل عدم وضوح قواعد الترقي؛ ليكون هناك عدالة في الترقيات بنسبة ٤٢.٧٪ من العينة.

- **معلومات متعلقة بالجانب المهاري:** حيث أكدت عينة الدراسة على حتمية الحرص التام بمقترحات العاملين ومناقشتهم فيها؛ لأنه في بعض الأحيان لا يكون هناك مناقشة لبعضها، وذلك من قبل نسبة ٦٩.١٪ من العينة، وإشارة نسبة ٦٢.٧٪ من عينة الدراسة لعدم الاهتمام برفع كفاءة العاملين بالمستشفى بالتدريبات.

- **معلومات متعلقة بالعمل في المستشفى:** حيث إشارة عينة الدراسة إلى أن بيئة عمل غير مؤهلة للإنتاج، بمعنى الحاجة لمزيد من التحديثات؛ لتكون متطورة وعصرية، وذلك من قبل نسبة ٦٢.٧٪ من العينة، ثم عدم تحديث النظم الإدارية بما يتواءم مع تطور العصر، حيث إن النظم الإدارية تتأثر بالتطورات التكنولوجية المتطورة والسريعة، وذلك بنسبة ٤٠.٩٪، وبالتالي يترتب على ذلك: حدوث عدم الاكتراث في بعض الأحيان لتطوير البنية التحتية التكنولوجية بالمستشفى بنسبة ٢١.٨٪، حيث إن تطوير البنى التحتية يساعد على توفير آليات تمكن من أداء المهام الوظيفية بسرعة أكبر، حيث أوضحت دراسة (Zhang & Ma & Xu & Xu, 2019) أن استخدام وسائل التواصل الاجتماعي المرتبط بالعمل والمتعلق بالتواصل الاجتماعي، يؤثر بشكل إيجابي على التزام الموظفين من خلال مشاركتهم التنظيمية، وأن تحسن استخدام وسائل التواصل الاجتماعي يؤدي إلى الرضا الوظيفي، ويقلل من نية دوران الموظفين من خلال تحسين مشاركتهم والتزامهم التنظيمي، كما أنه في عملية استخدام الوسائط الاجتماعية التي تؤثر على الرضا الوظيفي للموظفين ونية دورانهم، يُظهر الموظفون من الجنسين اختلافات كبيرة.

نتائج اختبار صحة فروض الدراسة الميدانية:

١. الفرض الرئيس الأول: توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين رضا ممارسي العلاقات العامة في المستشفيات السعودية الحكومية والخاصة بمدينة جدة عن الوظيفية، والتوقع الإيجابي أن مبادرات الرؤية ٢٠٣٠ م في المؤسسات الصحية تزيد من رضاهم الوظيفي مستقبلاً.

جدول (٢٢)

قيمة معامل ارتباط بيرسون بين الرضا عن الوظيفية والتوقع الإيجابي أن مبادرات الرؤية ٢٠٣٠ م في المؤسسات الصحية تزيد من رضاهم الوظيفي مستقبلاً.

الدلالة	مستوى المعنوية	معامل ارتباط بيرسون	الرضا عن الوظيفية، والتوقع الإيجابي أن مبادرات الرؤية ٢٠٣٠ م
دال	٠.٠٠٠	**٠.٣١٠	رضاهم الوظيفي مستقبلاً.

توضح نتائج الجدول السابق مدى وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الرضا عن الوظيفية والتوقع الإيجابي أن مبادرات الرؤية ٢٠٣٠ م في المؤسسات الصحية تزيد من رضاهم الوظيفي مستقبلاً؛ حيث بلغت قيمة معامل ارتباط بيرسون (٠.٣١٠) عند مستوى معنوية (٠.٠٠٠)، وهو مستوى معنوية دال، وهي علاقة متوسطة القوة، مما يوضح وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الرضا عن الوظيفية، والتوقع الإيجابي أن مبادرات الرؤية ٢٠٣٠ م في المؤسسات الصحية تزيد من رضاهم الوظيفي مستقبلاً. وبذلك يتم قبول هذا الفرض، مما يعني أنه كلما ارتفع مستوى رضا عينة الدراسة عن الوظيفة، كلما كان ذلك سبباً في ارتفاع التوقع الإيجابي أن مبادرات الرؤية ٢٠٣٠ م في المؤسسات الصحية تزيد من رضاهم الوظيفي مستقبلاً.

٢. الفرض الرئيس الثاني: توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين كل من (الرضا عن أسلوب الإدارة والإشراف - الرضا عن الراتب - الرضا عن الاستقرار الوظيفي - الرضا عن الارتقاء الوظيفي - الرضا عن ظروف بيئة العمل - الرضا عن الزملاء في العمل - الرضا عن المزايا المرتبطة بنهاية الخدمة) وتحقق الرضا الوظيفي لدى ممارسي العلاقات العامة في المستشفيات الحكومية والخاصة بمدينة جدة.

جدول (٢٣)

قيمة معامل ارتباط بيرسون بين كل من (الرضا عن أسلوب الإدارة والإشراف- الرضا عن الراتب- الرضا عن الاستقرار الوظيفي- الرضا عن الارتقاء الوظيفي- الرضا عن ظروف بيئة العمل- الرضا عن الزملاء في العمل- الرضا عن المزايا المرتبطة بنهاية الخدمة) وتحقق الرضا الوظيفي.

الدالة	مستوى المعنوية	معامل ارتباط بيرسون	تحقق الرضا الوظيفي كلا من .
دال	٠.٠٠٠٠	**٠.٥٦٦	الرضا عن أسلوب الإدارة والإشراف
دال	٠.٠٠٠٠	**٠.٥٧٥	الرضا عن الراتب
دال	٠.٠٠٠٠	**٠.٥٥٤	الرضا عن الاستقرار الوظيفي
دال	٠.٠٠٠٠	**٠.٤٥٨	الرضا عن الارتقاء الوظيفي
دال	٠.٠٠٠٠	**٠.٥١٥	الرضا عن ظروف بيئة العمل
دال	٠.٠٠٠٠	**٠.٥٦٦	الرضا عن الزملاء في العمل
غير دال	٠.٩٤٨	٠.٠٠٦	الرضا عن المزايا المرتبطة بنهاية الخدمة

يكشف الجدول السابق عن ما يلي:

- مدى وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الرضا عن أسلوب الإدارة، والإشراف، وتحقيق الرضا الوظيفي؛ حيث بلغت قيمة معامل ارتباط بيرسون (٠.٥٦٦) عند مستوى معنوية (٠.٠٠٠٠)، وهو مستوى معنوية دال، وهي علاقة متوسطة القوة، مما يوضح وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الرضا عن أسلوب الإدارة والإشراف وتحقيق الرضا الوظيفي. وبذلك يتم قبول هذا الفرض، مما يعني أنه كلما ارتفع مستوى رضا عينة الدراسة عن أسلوب الإدارة والإشراف، كلما كان ذلك سبباً في ارتفاع تحقق الرضا الوظيفي.
- مدى وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الرضا عن الراتب وتحقيق الرضا الوظيفي؛ حيث بلغت قيمة معامل ارتباط بيرسون (٠.٥٧٥) عند مستوى معنوية (٠.٠٠٠٠)، وهو مستوى معنوية دال، وهي علاقة متوسطة القوة، مما يوضح وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الرضا عن الراتب وتحقيق الرضا الوظيفي. وبذلك يتم قبول هذا الفرض، مما يعني أنه كلما ارتفع مستوى رضا عينة الدراسة عن الراتب، كلما كان ذلك سبباً في ارتفاع تحقق الرضا الوظيفي.
- مدى وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الرضا عن الاستقرار الوظيفي وتحقيق الرضا الوظيفي؛ حيث بلغت قيمة معامل ارتباط بيرسون (٠.٥٥٤) عند مستوى معنوية (٠.٠٠٠٠)، وهو مستوى معنوية دال، وهي علاقة متوسطة القوة، مما يوضح وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة

إحصائية بين الرضا عن الاستقرار الوظيفي وتحقق الرضا الوظيفي. وبذلك يتم قبول هذا الفرض، مما يعني أنه كلما ارتفع مستوى رضا عينة الدراسة عن الاستقرار الوظيفي، كلما كان ذلك سبباً في ارتفاع تحقق الرضا الوظيفي.

- مدى وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الرضا عن الارتقاء الوظيفي وتحقيق الرضا الوظيفي؛ حيث بلغت قيمة معامل ارتباط بيرسون (٠.٤٥٨) عند مستوى معنوية (٠.٠٠٠)، وهو مستوى معنوية دال، وهي علاقة متوسطة القوة، مما يوضح وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الرضا عن الارتقاء الوظيفي وتحقيق الرضا الوظيفي. وبذلك يتم قبول هذا الفرض، مما يعني أنه كلما ارتفع مستوى رضا عينة الدراسة عن الارتقاء الوظيفي، كلما كان ذلك سبباً في ارتفاع تحقق الرضا الوظيفي.

- مدى وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الرضا عن ظروف بيئة العمل وتحقيق الرضا الوظيفي؛ حيث بلغت قيمة معامل ارتباط بيرسون (٠.٥١٥) عند مستوى معنوية (٠.٠٠٠)، وهو مستوى معنوية دال، وهي علاقة متوسطة القوة، مما يوضح وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الرضا عن ظروف بيئة العمل وتحقيق الرضا الوظيفي. وبذلك يتم قبول هذا الفرض، مما يعني أنه كلما ارتفع مستوى رضا عينة الدراسة عن ظروف بيئة العمل، كلما كان ذلك سبباً في ارتفاع تحقق الرضا الوظيفي.

- مدى وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الرضا عن زملاء العمل وتحقيق الرضا الوظيفي؛ حيث بلغت قيمة معامل ارتباط بيرسون (٠.٥٦٦) عند مستوى معنوية (٠.٠٠٠)، وهو مستوى معنوية دال، وهي علاقة متوسطة القوة، مما يوضح وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الرضا عن زملاء العمل وتحقيق الرضا الوظيفي. وبذلك يتم قبول هذا الفرض، مما يعني أنه كلما ارتفع مستوى رضا عينة الدراسة عن زملاء العمل، كلما كان ذلك سبباً في ارتفاع تحقق الرضا الوظيفي.

- مدى وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الرضا عن المزايا المرتبطة بنهاية الخدمة وتحقيق الرضا الوظيفي؛ حيث بلغت قيمة معامل ارتباط بيرسون (٠.٠٠٦) عند مستوى معنوية (٠.٩٤٨)، وهو مستوى معنوية غير دال، وبذلك يتم رفض هذا الفرض، مما يعني عدم وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الرضا عن المزايا المرتبطة بنهاية الخدمة وتحقيق الرضا الوظيفي.

- ثبت صحة الفرض جزئياً، حيث وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين كل من (الرضا عن أسلوب الإدارة والإشراف- الرضا عن الراتب- الرضا عن الاستقرار الوظيفي- الرضا عن الارتقاء الوظيفي- الرضا عن ظروف بيئة العمل- الرضا عن الزملاء في العمل) وتحقيق الرضا الوظيفي،

في حين ثبت عدم وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين الرضا عن المزايا المرتبطة بنهاية الخدمة وتحقق الرضا الوظيفي.

٣. الفرض الرئيسي الثالث: توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين أفراد عينة الدراسة من ممارسى العلاقات العامة في المستشفيات الحكومية والخاصة بمدينة جدة وفقاً لخصائصهم فيما يتعلق بالرضا عن الوظيفة.

جدول (٢٤)

اختبار الفروق المعنوية بين أفراد عينة الدراسة وفقاً لخصائصهم فيما يتعلق بالرضا عن الوظيفة.

مؤشرات إحصائية			الانحراف المعياري	المتوسط	العدد	الرضا عن الوظيفة	
مستوى المعنوية	درجة الحرية	الاختبار				المتغيرات الديموغرافية	النوع
٠.٤٦٦ غير دال	١٠٨	ت = ٠.٥٣٦	.44353	2.7377	61	ذكر	النوع
			.47380	2.6735	49	أنثى	
٠.٠٤٧ غير دال	٤ ١٠٥	ف = ٢.١٩٩	.49471	2.6047	43	أقل من ٣٠	السن
			.49901	2.6087	23	من ٣٠ الى ٣٤	
			.35857	2.8571	21	من ٣٥ إلى ٣٩	
			.35187	2.8667	15	من ٤٠ إلى ٤٤	
			.35355	2.8750	8	من ٤٥ وما فوق	
			.45626	2.7091	110	الإجمالي	
٠.٠٠٠٠ دال	١٠٨	ت = ١٣.٩٨٤	.29710	2.9048	42	حكومي	نوع الجهة
			.49581	2.5882	68	خاص	
٠.٦٤٣ غير دال	٢ ١٠٧	ف = ٠.٤٤٣	.46792	2.6842	76	بكالوريوس	المؤهل العلمي
			.40825	2.8333	6	دبلوم عالي	
			.44096	2.7500	28	ماجستير	
			.45626	2.7091	110	الإجمالي	
٠.٠٢٧ دال	٢ ١٠٧	ف = ٣.٧٢٦	.49013	2.6333	30	أقل من ٥ سنوات	الخبرة
			.48802	2.6304	46	من ٥ - ١٠ سنوات	

مؤشرات إحصائية			الانحراف المعياري	المتوسط	العدد	الرضا عن الوظيفة المتغيرات الديموغرافية
مستوى المعنوية	درجة الحرية	الاختبار				
			.32703	2.8824	34	أكثر من ١٠ سنوات
			.45626	2.7091	110	الإجمالي
٠.٠٠٠٠ دال	٢ ١.٠٧	=ف ١١.٤٨٦	.29510	2.9057	34	مدير العلاقات العامة
			.29510	2.9057	19	مساعد مدير العلاقات العامة
			.50687	2.5652	34	ممارس علاقات عامة
			.50752	2.5000	23	أخرى
			.45626	2.7091	110	الإجمالي

يكشف الجدول السابق عن وجود فروق معنوية بين أفراد عينة الدراسة في تحقق الرضا عن الوظيفة وفقاً للمتغيرات الديموغرافية، فتم استخدام اختبار ت لقياس الفروق وفقاً للنوع ونوع الجهة، وتم استخدام اختبار ف لقياس الفروق وفقاً للعمر والمؤهل العلمي والخبرة الدراسية والمسمى الوظيفي، وجاءت النتائج على النحو التالي:

- فيما يتعلق بالنوع، بلغت قيمة ت (٠.٥٣٦) عند درجة حرية (١٠٨) ومستوى معنوية (٠.٤٦٦)، وهو مستوى معنوية غير دال، مما يوضح عدم وجود فروق دالة إحصائية بين الذكور والإناث فيما يتعلق بتحقيق الرضا عن الوظيفة.
- فيما يتعلق بالعمر، بلغت قيمة ف (٢.١٩٩) عند درجة حرية (٤) و (١٠٥) ومستوى معنوية (٠.٠٤٧)، وهو مستوى معنوية غير دال، مما يوضح عدم وجود فروق دالة إحصائية بين الفئات العمرية الأربع فيما يتعلق بتحقيق الرضا عن الوظيفة.
- فيما يتعلق بنوع الجهة الحكومية، بلغت قيمة ت (١٣.٩٨٤) عند درجة حرية (١٠٨) ومستوى معنوية (٠.٠٠٠٠)، وهو مستوى معنوية دال، مما يوضح وجود فروق دالة إحصائية بين العاملين في الجهة الحكومية والخاصة فيما يتعلق بتحقيق الرضا عن الوظيفة، وجاء ذلك لصالح عينة الدراسة من العاملين في الجهة الحكومية بمتوسط حسابي (٢.٩٠٤٨) وانحراف معياري (٠.٢٩٧١٠)، تلاه عينة الدراسة من العاملين في الجهة الخاصة بمتوسط حسابي (٢.٥٨٨٢) وانحراف معياري (٠.٤٩٥٨١)، ويتضح مما سبق أن الرضا الوظيفي في المستشفيات الحكومية يرتفع عن المستشفيات الخاصة.

- فيما يتعلق بالمؤهل العلمي، بلغت قيمة ف (٠.٤٤٣) عند درجة حرية (٢) و (١٠٧) ومستوى معنوية (٠.٦٤٣)، وهو مستوى معنوية غير دال، مما يوضح عدم وجود فروق دالة إحصائية بين المؤهلات العلمية الثلاث فيما يتعلق بتحقيق الرضا عن الوظيفة.

- فيما يتعلق بالخبرة الوظيفية، بلغت قيمة ف (٣.٧٢٦) عند درجة حرية (٢) و (١٠٧) ومستوى معنوية (٠.٠٢٧)، وهو مستوى معنوية دال، مما يوضح وجود فروق دالة إحصائية بين أفراد عينة الدراسة وفقاً للخبرة الوظيفية فيما يتعلق بتحقيق الرضا الوظيفي، وذلك لصالح عينة الدراسة من ذوي الخبرة الوظيفية (أكثر من ١٠ سنوات) بمتوسط حسابي (٢.٨٨٢٤) وانحراف معياري (٠.٣٢٧٠٣)، تلاه عينة الدراسة من ذوي الخبرة الوظيفية (أقل من ٥ سنوات) بمتوسط حسابي (٢.٦٣٣٣) وانحراف معياري (٠.٤٩٠١٣)، تلاه عينة الدراسة من ذوي الخبرة الوظيفية (من ٥-١٠ سنوات) بمتوسط حسابي (٢.٦٣٠٤) وانحراف معياري (٠.٤٨٨٠٢).

- فيما يتعلق بالمسمى الوظيفي، بلغت قيمة ف (١١.٤٨٦) عند درجة حرية (٢) و (١٠٧) ومستوى معنوية (٠.٠٠٠)، وهو مستوى معنوية دال، مما يوضح وجود فروق دالة إحصائية بين أفراد عينة الدراسة وفقاً لطبيعة الوظيفة فيما يتعلق بتحقيق الرضا الوظيفي، وذلك لصالح عينة الدراسة من العاملين (مدير العلاقات العامة) (ممارس علاقات عامة) بمتوسط حسابي (٢.٩٠٥٧) وانحراف معياري (٠.٢٩٥١٠) لكل منهما، تلاه عينة الدراسة من العاملين (أخرى) بمتوسط حسابي (٢.٥٦٥٢) وانحراف معياري (٠.٥٠٦٨٧)، تلاه عينة الدراسة من العاملين (مساعد مدير العلاقات العامة) بمتوسط حسابي (٢.٥) وانحراف معياري (٠.٥٠٧٥٢).

- وبذلك يتم التحقق الجزئي من صحة هذا الفرض، حيث ثبت وجود فروق معنوية بين عينة الدراسة وفقاً لنوع الجهة التي تعمل عينة الدراسة بها، والخبرة الوظيفية، والمسمى الوظيفي فيما يتعلق بحدوث الرضا عن الوظيفة، في حين لم يثبت وجود فروق معنوية بين عينة الدراسة وفقاً للنوع، والفئة العمرية، والمؤهل العلمي فيما يتعلق بتحقيق الرضا عن الوظيفة.

٤. الفرض الرئيس الرابع: توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين أفراد عينة الدراسة من ممارسي العلاقات العامة في المستشفيات الحكومية والخاصة بمدينة جدة وفقاً لخصائصهم فيما يتعلق في الشعور بالاستقرار الوظيفي.

جدول (٢٥)

اختبار الفروق المعنوية بين أفراد عينة الدراسة وفقاً لخصائصهم فيما يتعلق بالشعور بالاستقرار الوظيفي.

مؤشرات إحصائية			الانحراف المعياري	المتوسط	العدد	الشعور بالاستقرار الوظيفي	
مستوى المعنوية	درجة الحرية	الاختبار				المتغيرات الديموغرافية	
٠.٠٤٣٨ غير دال	١٠٨	ت = ٠.٦٠٥	.52843	2.5902	61	ذكر	النوع
			.54476	2.5102	49	أنثى	
٠.٠٠٠٠ دال	٤ ١٠٥	ف = ٦.٣٣٨	.53556	2.3721	43	أقل من ٣٠	السن
			.57277	2.3478	23	من ٣٠ إلى ٣٤	
			.35857	2.8571	21	من ٣٥ إلى ٣٩	
			.41404	2.8000	15	من ٤٠ إلى ٤٤	
			.35355	2.8750	8	من ٤٥ وما فوق	
			.53478	2.5545	110	الإجمالي	
٠.٠٠٨٤ غير دال	١٠٨	ت = ٣.٠٤٢	.47712	2.6667	42	حكومي	نوع الجهة
			.55965	2.4853	68	خاص	
٠.٠٠٥٢ دال	٢ ١٠٧	ف = ٣.٠٤٣	.55314	2.4737	76	بكالوريوس	المؤهل العلمي
			.40825	2.8333	6	دبلوم عالي	
			.46004	2.7143	28	ماجستير	
			.53478	2.5545	110	الإجمالي	
٠.٠٠٠٠ دال	٢ ١٠٧	ف = ١١.١٤٠	.55605	2.3667	30	أقل من ٥ سنوات	الخبرة
			.54374	2.4348	46	من ٥ - ١٠ سنوات	
			.32703	2.8824	34	أكثر من ١٠ سنوات	
			.53478	2.5545	110	الإجمالي	
٠.٠٠٠٠ دال	٢	ف = ٨.٤٦١	.55692	2.4118	34	مدير العلاقات العامة	المسمى

مؤشرات إحصائية			الانحراف المعياري	المتوسط	العدد	الشعور بالاستقرار الوظيفي	
مستوى المعنوية	درجة الحرية	الاختبار				المتغيرات الديموغرافية	
	١٠٧		.55692	2.4118	19	مساعد مدير العلاقات العامة	الوظيفي
			.47047	2.3043	34	ممارس علاقات عامة	
			.57298	2.5478	23	أخرى	
			.53478	2.5545	110	الإجمالي	

يكشف الجدول السابق عن وجود فروق معنوية بين أفراد عينة الدراسة في تحقق الشعور بالاستقرار الوظيفي وفقاً للمتغيرات الديموغرافية، فتم استخدام اختبار ت لقياس الفروق وفقاً للنوع، ونوع الجهة، وتم استخدام اختبار ف لقياس الفروق وفقاً للعمر، والمؤهل العلمي، والخبرة الدراسية، والمسمى الوظيفي، وجاءت النتائج على النحو التالي:

- فيما يتعلق بالنوع، بلغت قيمة ت (٠.٦٠٥) عند درجة حرية (١٠٨) ومستوى معنوية (٠.٤٣٨)، وهو مستوى معنوية غير دال، مما يوضح عدم وجود فروق دالة إحصائية بين الذكور والإناث فيما يتعلق بتحقيق الشعور بالاستقرار الوظيفي.
- فيما يتعلق بنوع الجهة الحكومية، بلغت قيمة ت (٣.٠٤٢) عند درجة حرية (١٠٨) ومستوى معنوية (٠.٠٨٤)، وهو مستوى معنوية غير دال، مما يوضح عدم وجود فروق دالة إحصائية بين العاملين في الجهة الحكومية والخاصة فيما يتعلق بتحقيق الشعور بالاستقرار الوظيفي.
- فيما يتعلق بالعمر، بلغت قيمة ف (٦.٣٣٨) عند درجة حرية (٤) و (١٠٥) ومستوى معنوية (٠.٠٠٠)، وهو مستوى معنوية دال، مما يوضح وجود فروق دالة إحصائية بين الفئات العمرية الأربعة فيما يتعلق بتحقيق الشعور بالاستقرار الوظيفي، وذلك لصالح عينة الدراسة من الفئة العمرية (من ٣٥ إلى ٣٩) عامًا بمتوسط حسابي (٢.٨٥٧١) وانحراف معياري (٠.٣٥٨٥٧)، تلاه عينة الدراسة من الفئة العمرية (من ٤٥ عامًا فما فوق) بمتوسط حسابي (٢.٨٧٥٠) وانحراف معياري (٠.٣٥٣٥٥)، تلاه عينة الدراسة من الفئة العمرية (٤٠ إلى ٤٤) عامًا بمتوسط حسابي (٢.٨) وانحراف معياري (٠.٤١٤٠٤)، تلاه عينة الدراسة من الفئة العمرية (أقل من ٣٠) عامًا بمتوسط حسابي (٢.٣٧٢١) وانحراف معياري (٠.٥٣٥٥٦)، ثم عينة الدراسة من الفئة العمرية (٣٠ إلى ٣٤) عامًا بمتوسط حسابي (٢.٣٤٧٨) وانحراف معياري (٠.٥٧٢٧٧).

- فيما يتعلق بالمؤهل العلمي، بلغت قيمة ف (٣.٠٤٣) عند درجة حرية (٢) و(١٠٧) ومستوى معنوية (٠.٠٥٢)، وهو مستوى معنوية دال، مما يوضح وجود فروق دالة إحصائية بين المؤهلات العلمية الثلاثة فيما يتعلق بتحقق الشعور بالاستقرار الوظيفي، وذلك لصالح عينة الدراسة من حاملي مؤهل (دبلوم عالي) بمتوسط حسابي (٢.٨٣٣٣) وانحراف معياري (٠.٤٠٨٢٥)، تلاه عينة الدراسة من حاملي مؤهل (ماجستير) بمتوسط حسابي (٢.٧١٤٣) وانحراف معياري (٠.٤٦٠٠٤)، تلاه عينة الدراسة من حاملي مؤهل (بكالوريوس) بمتوسط حسابي (٢.٤٧٣٧) وانحراف معياري (٠.٥٥٣١٤).
- فيما يتعلق بالخبرة الوظيفية، بلغت قيمة ف (١١.١٤٠) عند درجة حرية (٢) و(١٠٧) ومستوى معنوية (٠.٠٠٠)، وهو مستوى معنوية دال، مما يوضح وجود فروق دالة إحصائية بين أفراد عينة الدراسة وفقاً للخبرة الوظيفية فيما يتعلق بتحقق الشعور بالاستقرار الوظيفي، وذلك لصالح عينة الدراسة من ذوي الخبرة الوظيفية (أكثر من ١٠ سنوات) بمتوسط حسابي (٢.٨٨٢٤) وانحراف معياري (٠.٣٢٧٠٣)، تلاه عينة الدراسة من ذوي الخبرة الوظيفية (من ٥ إلى ١٠ سنوات) بمتوسط حسابي (٢.٤٣٤٨) وانحراف معياري (٠.٥٤٣٧٤)، تلاه عينة الدراسة من ذوي الخبرة الوظيفية (أقل من ٥ سنوات) بمتوسط حسابي (٢.٣٦٦٧) وانحراف معياري (٠.٥٥٦٠٥).
- فيما يتعلق بالمسمى الوظيفي، بلغت قيمة ف (٨.٤٦١) عند درجة حرية (٢) و(١٠٧) ومستوى معنوية (٠.٠٠٠)، وهو مستوى معنوية دال، مما يوضح وجود فروق دالة إحصائية بين أفراد عينة الدراسة وفقاً لطبيعة الوظيفة فيما يتعلق بتحقق الشعور بالاستقرار الوظيفي، وذلك لصالح عينة الدراسة من العاملين (مدير العلاقات العامة) والعاملين (ممارس علاقات عامة) بمتوسط حسابي (٢.٧٥٤٧) وانحراف معياري (٠.٤٧٦٥٩) لكل منهما، تلاه عينة الدراسة من العاملين (مساعد مدير العلاقات العامة) بمتوسط حسابي (٢.٥٤٧٨) وانحراف معياري (٠.٥٧٢٩٨)، ثم عينة الدراسة من العاملين (أخرى) بمتوسط حسابي (٢.٣٠٤٣) وانحراف معياري (٠.٤٧٠٤٧).
- وبذلك يتم التحقق الجزئي من صحة هذا الفرض؛ حيث ثبت عدم وجود فروق معنوية بين عينة الدراسة وفقاً لنوع الجهة التي تعمل عينة الدراسة بها، ونوع عينة الدراسة فيما يتعلق بتحقق الشعور بالاستقرار الوظيفي، في حين ثبت وجود فروق معنوية بين عينة الدراسة وفقاً للفئة العمرية، والمؤهل العلمي، والخبرة الوظيفية، وطبيعة الوظيفة، فيما يتعلق بتحقق الشعور بالاستقرار الوظيفي.

٥. الفرض الرئيس الخامس: توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين أفراد عينة الدراسة من ممارسي العلاقات العامة في المستشفيات الحكومية والخاصة بمدينة جدة وفقاً لخصائصهم فيما يتعلق بالرضا عن الارتقاء الوظيفي.

جدول (٢٦)

اختبار الفروق المعنوية بين أفراد عينة الدراسة وفقاً لخصائصهم فيما يتعلق بالرضا عن الارتقاء الوظيفي.

مؤشرات إحصائية			الانحراف المعياري	المتوسط	العدد	الارتقاء الوظيفي	
مستوي المعنوية	درجة الحرية	الاختبار				المتغيرات الديموغرافية	النوع
٠.٠٧٣ غير دال	١٠٨	ت = ٣.٢٨٦	.47333	2.6721	61	ذكر	النوع
			.58175	2.4898	49	أنثى	
٠.٠٠٠٠ دال	٤ ١٠٥	ف = ٦.١٣٨	.54782	2.4419	43	أقل من ٣٠	السن
			.48698	2.3478	23	من ٣٠ إلى ٣٤	
			.51177	2.8095	21	من ٣٥ إلى ٣٩	
			.35187	2.8667	15	من ٤٠ إلى ٤٤	
			.00000	3.0000	8	من ٤٥ وما فوق	
			.52976	2.5909	110	الإجمالي	
٠.٠٠٠٧ دال	١٠٨	ت = ٧.٥٠١	.43108	2.7619	42	حكومي	نوع الجهة
			.55965	2.4853	68	خاص	
٠.٣٨٦ غير دال	٢ ١٠٧	ف = ٠.٩٦١	.55123	2.5526	76	بكالوريوس	المؤهل العلمي
			.40825	2.8333	6	دبلوم عالي	
			.48795	2.6429	28	ماجستير	
			.52976	2.5909	110	الإجمالي	
٠.٠٠٠٠ دال	٢ ١٠٧	ف = ١٣.١٥٥	.50401	2.4333	30	أقل من ٥ سنوات	الخبرة
			.58318	2.4348	46	من ٥ - ١٠ سنوات	
			.23883	2.9412	34	أكثر من ١٠ سنوات	

مؤشرات إحصائية			الانحراف المعياري	المتوسط	العدد	الارتقاء الوظيفي	المتغيرات الديموغرافية
مستوى المعنوية	درجة الحرية	الاختبار					
			.52976	2.5909	110	الإجمالي	
٠.٠٠٠٠ دال	٢ ١٠٧	ف = ١٥.٣٣٩	.59708	2.3529	34	مدير العلاقات العامة	المسمى الوظيفي
			.59708	2.3529	19	مساعد مدير العلاقات العامة	
			.48698	2.3478	34	ممارس علاقات عامة	
			.36142	2.2491	23	أخرى	
			.52976	2.5909	110	الإجمالي	

يكشف الجدول السابق عن وجود فروق معنوية بين أفراد عينة الدراسة في تحقق الرضا عن الارتقاء الوظيفي وفقاً للمتغيرات الديموغرافية، فتم استخدام اختبارات لقياس الفروق وفقاً للنوع، ونوع الجهة، وتم استخدام اختبار ف لقياس الفروق وفقاً للعمر، والمؤهل العلمي، والخبرة الدراسية، والمسمى الوظيفي، وجاءت النتائج على النحو التالي:

- فيما يتعلق بالنوع، بلغت قيمة ت (٣.٢٨٦) عند درجة حرية (١٠٨) ومستوى معنوية (٠.٠٧٣)، وهو مستوى معنوية غير دال، مما يوضح عدم وجود فروق دالة إحصائية بين الذكور والإناث فيما يتعلق بتحقيق الرضا عن الارتقاء الوظيفي.
- فيما يتعلق بالمؤهل العلمي، بلغت قيمة ف (٠.٩٦١) عند درجة حرية (٢) و (١٠٧) ومستوى معنوية (٠.٣٨٦)، وهو مستوى معنوية غير دال، مما يوضح عدم وجود فروق دالة إحصائية بين المؤهلات العلمية الثلاثة فيما يتعلق بتحقيق الرضا عن الارتقاء الوظيفي.
- فيما يتعلق بنوع الجهة الحكومية، بلغت قيمة ت (٧.٥٠١) عند درجة حرية (١٠٨) ومستوى معنوية (٠.٠٠٧)، وهو مستوى معنوية دال، مما يوضح وجود فروق دالة إحصائية بين العاملين في الجهة الحكومية والخاصة فيما يتعلق بتحقيق الرضا عن الارتقاء الوظيفي، وذلك لصالح عينة الدراسة من العاملين في الجهة الحكومية بمتوسط حسابي (٢.٧٦١٩)، وانحراف معياري (٠.٤٣١٠٨)، تلاه العاملون في الجهة الخاصة بمتوسط حسابي (٢.٤٨٥٣)، وانحراف معياري (٠.٥٥٩٦٥)، ويلاحظ من الإجابات السابقة أن هناك ارتفاع الرضا عن الترقى الوظيفي في المستشفيات الحكومية في مقابل الخاصة، وهو ما يؤكد على النتيجة السابقة على ارتفاع الرضا الوظيفي في المستشفيات الحكومية في مقابل ممارسي العلاقات العامة في المستشفيات الخاصة كما سبق توضيحه في جدول رقم (٢٥).

- فيما يتعلق بالعمر، بلغت قيمة ف (٦.١٣٨) عند درجة حرية (٤) و (١٠٥) ومستوى معنوية (٠.٠٠٠٠)، وهو مستوى معنوية دال، مما يوضح وجود فروق دالة إحصائية بين الفئات العمرية الأربع فيما يتعلق بتحقيق الرضا عن الارتقاء الوظيفي، وذلك لصالح عينة الدراسة من الفئة العمرية (من ٤٥ عامًا فما فوق) بمتوسط حسابي (٣) وانحراف معياري (٠.٠٠٠)، تلاه عينة الدراسة من الفئة العمرية (من ٤٠ إلى ٤٤) عامًا بمتوسط حسابي (٢.٨٦٦٧) وانحراف معياري (٠.٣٥١٨٧)، تلاه عينة الدراسة من الفئة العمرية (٣٥ إلى ٣٩) عامًا بمتوسط حسابي (٢.٨٠٩٥) وانحراف معياري (٠.٥١١٧٧)، تلاه عينة الدراسة من الفئة العمرية (أقل من ٣٠) عامًا بمتوسط حسابي (٢.٤٤١٩) وانحراف معياري (٠.٥٤٧٨٢)، ثم عينة الدراسة من الفئة العمرية (٣٠ إلى ٣٤) عامًا بمتوسط حسابي (٢.٣٤٧٨) وانحراف معياري (٠.٤٨٦٩٨).
- فيما يتعلق بالخبرة الوظيفية، بلغت قيمة ف (١٣.١٥٥) عند درجة حرية (٢) و (١٠٧) ومستوى معنوية (٠.٠٠٠٠)، وهو مستوى معنوية دال، مما يوضح وجود فروق دالة إحصائية بين أفراد عينة الدراسة وفقًا للخبرة الوظيفية فيما يتعلق بتحقيق الرضا عن الارتقاء الوظيفي، وذلك لصالح عينة الدراسة من ذوي الخبرة الوظيفية (أكثر من ١٠ سنوات) بمتوسط حسابي (٢.٩٤١٢) وانحراف معياري (٠.٢٣٨٨٣)، تلاه عينة الدراسة من ذوي الخبرة الوظيفية (من ٥ إلى ١٠ سنوات) بمتوسط حسابي (٢.٤٣٤٨) وانحراف معياري (٠.٥٨٣١٨)، تلاه عينة الدراسة من ذوي الخبرة الوظيفية (أقل من ٥ سنوات) بمتوسط حسابي (٢.٤٣٣٣) وانحراف معياري (٠.٥٠٤٠١).
- فيما يتعلق بالمسمى الوظيفي، بلغت قيمة ف (١٥.٣٣٩) عند درجة حرية (٢) و (١٠٧) ومستوى معنوية (٠.٠٠٠٠)، وهو مستوى معنوية دال، مما يوضح وجود فروق دالة إحصائية بين أفراد عينة الدراسة وفقًا لطبيعة الوظيفة فيما يتعلق بتحقيق الرضا عن الارتقاء الوظيفي، وذلك لصالح عينة الدراسة من العاملين (مدير العلاقات العامة) والعاملين (ممارس علاقات عامة) بمتوسط حسابي (٢.٣٥٢٩) وانحراف معياري (٠.٥٩٧٠٨) لكل منهما، تلاه عينة الدراسة من العاملين (أخرى) بمتوسط حسابي (٢.٣٤٧٨) وانحراف معياري (٠.٤٨٦٩٨)، تلاه عينة الدراسة من العاملين (مساعد مدير العلاقات العامة) بمتوسط حسابي (٢.٢٤٩١) وانحراف معياري (٠.٣٦١٤٢).
- وبذلك يتم التحقق الجزئي من صحة هذا الفرض؛ حيث ثبت عدم وجود فروق معنوية بين عينة الدراسة وفقًا لنوع عينة الدراسة، والمؤهل العلمي، فيما يتعلق بتحقيق الرضا عن الارتقاء الوظيفي في حين ثبت وجود فروق معنوية بين عينة الدراسة وفقًا للفئة العمرية، ونوع الجهة التي يعمل بها عينة الدراسة، والخبرة الوظيفية، وطبيعة الوظيفة، فيما يتعلق بتحقيق الرضا عن الارتقاء الوظيفي.

توصيات ومقترحات الدراسة:

أولاً: على المستوى الأكاديمي:

- أن يتم إعداد بحوث ودراسات أخرى للتعرف على اتجاهات ممارسي العلاقات العامة نحو تأثير التطورات التكنولوجية المتعاقبة معلوماتياً واتصالياً على تطوير أداء المؤسسات الصحية الحكومية والخاصة، وقدرتها على التفاعل معها، وأثر ذلك في نجاح القطاع الصحي، وتحقيق المنافسة المحلية والعربية والعالمية.
- إجراء دراسات مقارنة للوقوف على الاختلافات بين المستشفيات الحكومية والخاصة في تحقيق مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين لديها والأسباب في ذلك.
- إعداد دراسات ميدانية بصفة دورية مع العاملين في إدارات العلاقات العامة بالمؤسسات الصحية الحكومية والخاصة؛ للوقوف على تحسين الأداء الوظيفي لهم في الأوقات العادية، وكذلك في أوقات الأزمات.
- إعداد مقابلات متعمقة مع المستويات الإدارية العليا بالمؤسسات الصحية الحكومية والخاصة على صعيد إدارة العلاقات العامة والإعلام إلى جانب شؤون العاملين، والإدارة بهذه المستشفيات للتعرف على وجهات نظرهم في كيفية تفعيل أنظمة الاتصال الإداري بشكل احترافي، أو النشر الإلكتروني، أو تعزيز تواصل الإدارات المختصة في أداء مهامها وتنفيذها؛ مما يترتب عليه خلق حالة من الرضا الوظيفي لديهم.

ثانياً: على المستوى المجتمعي:

- أن يكون هناك لقاءات منتظمة على مستوى القيادات العليا للمؤسسات الصحية الحكومية والخاصة وكذلك للعاملين في مجال إدارات العلاقات العامة، بهدف التعرف على التحديات التي تواجه تعزيز مستوى الرضا الوظيفي في هذه الإدارات بما يعينها على تنفيذ مهامها، وتأدية أنشطتها، وكذلك كيفية تطوير وتحسين طرق التواصل الداخلي مع جمهور العاملين في هذه المؤسسات الصحية، أو التواصل الخارجي مع الجمهور المستهدف من هذه المؤسسات.

ثالثاً: على المستوى التطبيقي:

- إعداد قاعدة بيانات متكاملة عن التطورات التكنولوجية المتعاقبة والمتطورة، والتي يواكبها الشعوب العربية والمؤسسات الصحية الحكومية والخاصة باختلاف أنماطها، وتتضمن هذه القاعدة أحدث النتائج البحثية العربية والعالمية المرتبطة بكيفية تطوير الجانب الإداري، ورفع مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الصحية، إلى جانب أحدث النتائج البحثية الطبية بما يعين في رفع كفاءة هذه المستشفيات، مما يعين مستقبلاً من الاستفادة من كافة هذه القواعد؛ وإعداد

البحوث التي تعين في تطوير الممارسات المهنية للعاملين في إدارات العلاقات العامة، والإعلام داخليًا وخارجيًا.

المراجع العربية:

- المطيري، عبد الرحمن بن نامي. (٢٠٢٠م). التمكين الإداري وعلاقته بمستوى الرضا الوظيفي لدى ممارسي العلاقات العامة. *المجلة العلمية لبحوث العلاقات العامة والإعلان*، ع ١٧.
- الشهراني، فتحية عامر محمد. (٢٠٢٣م). الرضا الوظيفي ودوره في التسرب الوظيفي لتمريض مراكز الرعاية الصحية الأولية: دراسة تحليلية على القطاع الصحي بمحافظة بيشة المملكة العربية السعودية. *المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية*، مج ١٤، ع ٣.
- عثمان، مازن عثمان، وموسى، صالح موسى علي. (٢٠١٨م). فعالية استراتيجيات حملات العلاقات العامة للبرنامج القومي للصحة الإنجابية. *مجلة العلوم الإنسانية، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا*، ١٩ (٢)، ٣٦-١٩.
- الجلابة، إيثار سلطان حامد وشطناوي، غالب (٢٠٢٠م). تطبيق نماذج العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي لممارسي العلاقات العامة في الجامعات الأردنية: دراسة ميدانية على جامعات إقليم الشمال، رسالة ماجستير، جامعة اليرموك.
- إسحاق، خالد إبراهيم عبد العزيز (٢٠٢٠م). الرضا الوظيفي للقائم بالاتصال في ممارسة العلاقات العامة دراسة مسحية على المؤسسات الخاصة في الإمارات العربية المتحدة للمدة من ١٥ تشرين الثاني نوفمبر لغاية شباط فبراير ٢٠٢٠، ع ١٣٤، ص ٦١٩ حتى ٦٤٦.
- المطيري، عبدالرحمن بن نامي. (٢٠١٩م). التمكين الإداري وعلاقته بمستوى الرضا الوظيفي لدى ممارسي العلاقات العامة: دراسة تطبيقية على المنظمات العامة السعودية. *المجلة العلمية لبحوث العلاقات العامة والإعلان*، ع ١٧، ٨٣-١٣٨.
- حسن، عبدالصاقد. (٢٠١٨م). الرضا الوظيفي لدى ممارسي العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية المصرية: دراسة مقارنة بين المؤسسات الخدمية والاقتصادية في إطار قانون الخدمة المدنية رقم ٨١ لسنة ٢٠١٦. *المجلة المصرية لبحوث الإعلام*، ع ٦٥، ٤٣-١٣٣.
- عبد الله، عبد الهادي بن محمد. البشير، النوراني محمد الحسن. (٢٠٢٢م) فاعلية العلاقات العامة في المستشفيات الخاصة في استخدام وسائل التواصل الاجتماعي للتوعية بجائحة كورونا: دراسة ميدانية من منظور متابعي منصات التواصل الاجتماعي لمجموعة مستشفيات الدكتور سليمان الحبيب. *المجلة العربية للإعلام والاتصال*. الجمعية السعودية للإعلام والاتصال. العدد ٣١. سبتمبر.
- الشهيبي، خالد بن علي عبد الله. (٢٠٢٢م). دور نشاط العلاقات العامة في القطاع الحكومي السعودي: دراسة تطبيقية. *المجلة العلمية لبحوث العلاقات العامة والإعلان*. جامعة القاهرة: كلية الإعلام. قسم العلاقات العامة والإعلان. العدد ٢٣. يونيو.

المراجع الأجنبية:

- Shmailan, A. (2016). The Relationship between Job Satisfaction, Job performance and Employee Engagement: An Explorative Study. *Business Management and Economics*. Vol 4, No 1.
- Davidescu AA, Apostu S-A, Paul A, Casuneanu I. (2020). Work Flexibility, Job Satisfaction, and Job Performance among Romanian Employees—Implications for Sustainable Human Resource Management. *Sustainability*.
- Tatar, A. (2020). Impact of Job Satisfaction on Organizational Commitment.
- Paais, M., & Pattiruhu, J. R. (2020). Effect of motivation, leadership, and organizational culture on satisfaction and employee performance. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(8), 577-588.
- Men, L. R., & Yue, C. A. (2019). Creating a positive emotional culture: Effect of internal communication and impact on employee supportive behaviors. *Public relations review*, 45(3), 101764.

- Meng, J., & Berger, B. K. (2019). The impact of organizational culture and leadership performance on PR professionals' job satisfaction: Testing the joint mediating effects of engagement and trust. *Public Relations Review*, 45(1), 64-75.
- Paais, M., & Pattiruhu, J. R. (2020). Effect of motivation, leadership, and organizational culture on satisfaction and employee performance. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(8), 577-588.
- Pinzone, M., Guerci, M., Lettieri, E., & Huisinigh, D. (2019). Effects of 'green' training on pro-environmental behaviors and job satisfaction: Evidence from the Italian healthcare sector. *Journal of Cleaner Production*, 226, 221-232.
- Shen, H., & Jiang, H. (2019). Engaged at work? An employee engagement model in public relations. *Journal of Public Relations Research*, 31(1-2), 32-49.
- Suyoto, Y. T., & Murtiharso, Y. D. (2019). Effect of Work Environment and Employee Engagement on Job Performance of Public Relation Staff in Luxury Hotels in Jakarta. *International Journal of Organizational Business Excellence*, 2(2), 83-90.
- Zhang, W., Meng, H., Yang, S., & Liu, D. (2018). The influence of professional identity, job satisfaction, and work engagement on turnover intention among township health inspectors in China. *International journal of environmental research and public health*, 15(5), 988.
- Zhang, X., Ma, L., Xu, B., & Xu, F. (2019). How social media usage affects employees' job satisfaction and turnover intention: An empirical study in China. *Information & Management*, 56(6), 103136.
- Elrod, J. K., & Fortenberry, J. L. (2020). Public relations in health and medicine: using publicity and other unpaid promotional methods to engage audiences. *BMC health services research*, 20(1), 1-7.
- Pinzone, M., Guerci, M., Lettieri, E., & Huisinigh, D. (2019). Effects of 'green' training on pro-environmental behaviors and job satisfaction: Evidence from the Italian healthcare sector. *Journal of Cleaner Production*, 226, 221-232.
- Alteneiji, Eman Saleh Alkhayyal (2021). Public Relations in health institutions, *The Arab Journal of Media and Communication Research - Issue (32) January / March – 2021*
- Li, J. M. (2011). Analysis of work and cultural adjustment of Korean-Chinese and Han-Chinese workers in Korea under framework of ERG theory. *International Area Studies Review*, 14(2), 79-113.
- Mansaray, H. E. (2019). The role of human resource management in employee motivation and performance-An overview. *Budapest International Research and Critics Institute (BIRCI) Journal*, 2(3), 183-194.
- Geçikli, Fatma. (2014). The organization of public relations department at hospitals: A model suggestion. *International Journal of Business, Humanities and Technology*, 4(1), 51-59.
- McLeod, S. (2007). Maslow's hierarchy of needs. *Simply psychology*, 1(1-18).
- Ahmad, M., Khan, A., & Arshad, M. (2021). Major theories of Job Satisfaction and their use in the field of Librarianship. *Library Philosophy and Practice (e-journal)*, 6385.
- Caulton, J. R. (2012). The development and use of the theory of ERG: A literature review. *Emerging Leadership Journeys*, 5(1), 2-8.
- Vroom, V., Porter, L., & Lawler, E. (2015). Expectancy theories. In *Organizational Behavior 1* (pp. 94-113). Routledge.

Job Satisfaction among Public Relations Practitioners in Healthcare Institutions in the Kingdom of Saudi Arabia, Hospitals in the City of Jeddah as a Model: A Field Study

Ethar Abdulmohsen Alyoubi

ether.lub@gmail.com

*Master's Researcher in Public Relations,
Public Relations & Advertising Department,
Faculty of Communication & Media,
King Abdulaziz University*

Supervision/ Dr. Fatima Kobibi Bendenia

Fbendenia@kau.edu.sa

*Associate Professor of Public Relations,
Department of Public Relations,
College of Communication and Media,
King Abdulaziz University*

Abstract

The aim of the current study was to explore the level of job satisfaction among public relations practitioners in healthcare institutions in Jeddah, Saudi Arabia, as a model. The researcher sought to identify the factors influencing the satisfaction of the study sample, consisting of public relations practitioners in Saudi hospitals in Jeddah, with their jobs, as well as evaluate their future vision for achieving the initiatives of Saudi Arabia's Vision 2030 in healthcare institutions for further job satisfaction. Additionally, the study aimed to gather the participants' suggestions for enhancing job satisfaction and understanding their perspectives on the obstacles and difficulties in achieving job satisfaction among public relations practitioners in healthcare institutions in Jeddah.

The study falls within the field of descriptive studies using the survey method. The survey method was employed on comprehensive survey of 110 public relations practitioners from government and private hospitals in Jeddah to assess the suitability of their work to their current situations and their future vision for developing the healthcare sector and achieving job satisfaction.

The study's results showed a high level of satisfaction with the nature of public relations work in Saudi hospitals in Jeddah, with 70.9% of the study sample expressing satisfaction. In contrast, 29.1% of the study sample had an average level of satisfaction with their job nature. This indicates that the overall evaluation of the study sample towards the nature of public relations work is high and positive.

The study also revealed a difference in job satisfaction among public relations practitioners in government and private hospitals, with higher satisfaction reported among practitioners working in government hospitals compared to those working in private hospitals.

Keywords: Job Satisfaction, Public Relations, Public Relations Practitioner, Healthcare Institution.

(*) The Paper was received on April 18, 2024, and was accepted for publication on May 28, 2024. It was extracted from the Master's dissertation for the purpose of completing the requirements of scientific discussion.

All rights reserved.

None of the materials provided on this Journal or the web site may be used, reproduced or transmitted, in whole or in part, in any form or by any means, electronic or mechanical, including photocopying, recording or the use of any information storage and retrieval system, except as provided for in the Terms and Conditions of use of Al Arabia Public Relations Agency, without permission in writing from the publisher.

And all applicable terms and conditions and international laws with regard to the violation of the copyrights of the electronic or printed copy.

ISSN for the printed copy

(ISSN 2314-8721)

ISSN of the electronic version

(ISSN 2314-873X)

Egyptian National Scientific & Technical Information Network
(ENSTINET)

Egyptian Public Relations Association

With the permission of the Supreme Council for Media Regulation in Egypt

Deposit Number: 24380 /2019

To request such permission or for further enquires, please contact:

APRA Publications

Al Arabia Public Relations Agency

Arab Republic of Egypt,

Menofia - Shibeen El-Kom - Crossing Sabry Abo Alam st. & Al- Amin st.

Postal Code: 32111 - P.O Box: 66

Or

Egyptian Public Relations Association

Arab Republic of Egypt,

Giza, Dokki, Ben Elsarayat -1 Mohamed Alzoghpy St.

Email: jpr@epra.org.eg - ceo@apr.agency

Web: www.apr.agency, www.jpr.epra.org.eg

Phone: (+2) 0114 -15 -14 -157 - (+2) 0114 -15 -14 -151 - (+2) 02-376-20 -818

Fax: (+2) 048-231-00 -73

The Journal is indexed within the following international digital databases:



- The author should send an electronic copy of his manuscript by Email written in Word format with his/her CV.
- In case of accepting the publication of the manuscript in the journal, the author will be informed officially by a letter. But in case of refusing, the author will be informed officially by a letter and part of the research publication fees will be sent back to him soon.
- If the manuscript required simple modifications, the author should resent the manuscript with the new modifications during 15 days after the receipt the modification notes, and if the author is late, the manuscript will be delayed to the upcoming issue, but if there are thorough modifications in the manuscript, the author should send them after 30 days or more.
- The publication fees of the manuscript for the Egyptians are: 3800 L.E. and for the Expatriate Egyptians and the Foreigners are: 550 \$. with 25% discount for Masters and PhD Students.
- If the referring committee refused and approved the disqualification of publishing the manuscript, an amount of 1900 L.E. will be reimbursed for the Egyptian authors and 275 \$ for the Expatriate Egyptians and the Foreigners.
- Fees are not returned if the researcher retracts and withdraws the research from the journal for arbitration and publishing it in another journal.
- The manuscript does not exceed 40 pages of A4 size. 70 L.E. will be paid for an extra page for the Egyptians and 10 \$ for Expatriate Egyptians and the Foreigners authors.
- A special 20 % discount of the publication fees will be offered to the Egyptians and the Foreign members of the Fellowship of the Egyptian Public Relations Association for any number of times during the year.
- Two copies of the journal and Five Extracted pieces from the author's manuscript after the publication.
- The fees of publishing the scientific abstract of (Master's Degree) are: 500 L.E. for the Egyptians and 150 \$ for the Foreigners.
- The fees of publishing the scientific abstract of (Doctorate Degree) are: 600 L.E. for the Egyptians and 180 \$ for the Foreigners. As the abstract do not exceed 8 pages and a 10 % discount is offered to the members of the Egyptian Public Relations Association. One copy of the journal will be sent to the author's address.
- Publishing a book offer costs LE 700 for the Egyptians and 300 \$US for foreigners.
- One copy of the journal is sent to the author of the book after the publication to his/her address. And a 10% discount is offered to the members of the Egyptian Public Relations Association.
- For publishing offers of workshops organization and seminars, inside Egypt LE 600 and outside Egypt U.S. \$ 350 without a limit to the number of pages.
- The fees of the presentation of the International Conferences inside Egypt: 850 L.E. and outside Egypt: 450 \$ without a limitation of the number of pages.
- All the research results and opinions express the opinions of the authors of the presented research papers not the opinions of the Al-Arabia Public Relations Agency or the Egyptian Public Relations Association.
- Submissions will be sent to the chairman of the Journal.

Address:

Al Arabia Public Relations Agency,

Arab Republic of Egypt, Menofia, Shibben El-Kom, Crossing Sabry Abo Alam st. & Al- Amin st.

Postal Code: 32111 - P.O Box: 66

And also, to the Journal email: jpr@epra.org.eg, or ceo@apr.agency, after paying the publishing fees and sending a copy of the receipt.

Journal of Public Relations Research Middle East

It is a scientific journal that publishes specialized research papers in Public Relations, Mass Media and Communication ,after peer refereeing these papers by a number of Professors specialized in the same field under a scientific supervision of the Egyptian Public Relations Association, which considered the first Egyptian scientific association specialized in public relations, (Member of the network of scientific Associations in the Academy of Scientific Research and Technology in Cairo).

The Journal is part of Al-Arabia Public Relations Agency's publications, specialized in education, scientific consultancy and training.

- The Journal is approved by the Supreme Council for Media Regulation in Egypt. It has an international numbering and a deposit number. It is classified internationally for its both printed and electronic versions by the Academy of Scientific Research and Technology in Cairo. In addition, it is classified by the Scientific Promotions Committee in the field of Media of the Supreme Council of Universities in Egypt.
- The Journal has Impact Factor Value of 1.569 based on International Citation Report (ICR) for the year 2021-2022.
- The Journal has an Arcif Impact Factor for the year 2023 = 2.7558 category (Q1).
- The Journal has an impact factor of the Supreme Council of Universities in Egypt for the year 2023 = 7.
- This journal is published quarterly.
- The journal accepts publishing books, conferences, workshops and scientific Arab and international events.
- The journal publishes advertisements on scientific search engines, Arabic and foreign publishing houses according to the special conditions adhered to by the advertiser.
- It also publishes special research papers of the scientific promotion and for researchers who are about to defend master and Doctoral theses.
- The publication of academic theses that have been discussed, scientific books specialized in public relations and media and teaching staff members specialized scientific essays.

Publishing rules:

- It should be an original Manuscripts that has never been published.
- Arabic, English, French Manuscripts are accepted however a one-page abstract in English should be submitted if the Manuscripts is written in Arabic.
- The submitted Manuscripts should be in the fields of public relations and integrated marketing communications.
- The submitted scientific Manuscripts are subject to refereeing unless they have been evaluated by scientific committees and boards at recognized authorities or they were part of an accepted academic thesis.
- The correct scientific bases of writing scientific research should be considered. It should be typed, in Simplified Arabic in Arabic Papers, 14 points font for the main text. The main and sub titles, in Bold letters. English Manuscripts should be written in Times New Roman.
- References are mentioned at the end of the Manuscripts in a sequential manner.
- References are monitored at the end of research, according to the methodology of scientific sequential manner and in accordance with the reference signal to the board in a way that APA Search of America.

Advisory Board **

JPRRME

Prof. Dr. Aly Agwa, (Egypt)

Professor of Public Relations and former Dean of the Faculty of Mass Communication, Cairo University

Prof. Dr. Thomas A. Bauer, (Austria)

Professor of Mass Communication at the University of Vienna

Prof. Dr. Yas Elbaiaty, (Iraq)

Professor of Journalism at the University of Baghdad, Vice Dean of the Faculty of Media and Information
and Humanities, Ajman University of Science

Prof. Dr. Mohamed Moawad, (Egypt)

Media professor at Ain Shams University & former Dean of Faculty of Mass Communication –
Sinai University

Prof. Dr. Abd Elrahman El Aned, (KSA)

Professor of Media and Public Relations, Mass Communication Faculty - Imam Muhammad Bin Saud
Islamic University

Prof. Dr. Mahmoud Yousef, (Egypt)

Professor of Public Relations - Faculty of Mass Communication, Cairo University

Prof. Dr. Samy Taya, (Egypt)

Professor and Head of Public Relations Faculty of Mass Communication - Cairo University

Prof. Dr. Gamal Abdel-Hai Al-Najjar, (Egypt)

Professor of Media, Faculty of Islamic Studies for Girls, Al-Azhar University

Prof. Dr. Sherif Darwesh Allaban, (Egypt)

Professor of printing press & Vice-Dean for Community Service at the Faculty of Mass
Communication, Cairo University

Prof. Dr. Othman Al Arabi, (KSA)

Professor of Public Relations and the former head of the media department at the Faculty of Arts –
King Saud University

Prof. Dr. Abden Alsharef, (Libya)

Media professor and dean of the College of Arts and Humanities at the University of Zaytuna – Libya

Prof. Dr. Waled Fathalha Barakat, (Egypt)

Professor of Radio & Television and Vice-Dean for Student Affairs at the Faculty of Mass
Communication, Cairo University

Prof. Dr. Tahseen Mansour, (Jordan)

Professor of Public Relations & Former Dean the Faculty of Mass Communication,
Yarmouk University

Prof. Dr. Ali Kessaissia, (Algeria)

Professor, Faculty of Media Science & Communication, University of Algiers-3.

Prof. Dr. Redouane BoudJema, (Algeria)

Professor, Faculty of Media Science & Communication, University of Algiers-3.

Prof. Dr. Hisham Mohammed Zakariya, (Sudan)

Professor and Dean of the College of Communication at Al Qasimia University in Sharjah,
Former Dean of the Faculty of Community Development at the University of the Nile Valley, Sudan.

Prof. Dr. Abdul Malek Radman Al-Danani, (Yemen)

Professor, Faculty of Media & Public Relations, Emirates Collage of Technology, UAE.

**English Researches:**

- **Dr. Abeer Abdel Hamid Salem** - *MSA University*
Communicating Climate Change, A Sustainability Challenge:
An Analytical Field Study 7

Abstracts of Arabic Researches:


- **Associate Prof. Dr. Maeen Saleh Yahya Al-Maitamy** - *Liwa College - Abu Dhabi*
Associate Prof. Dr. Fouad Ali Hussein Sa'adan - *Sana'a University*
Principles of Persuasive Design for Internationally Ranked Arab Universities
Websites Using the (PSD) Model: Analytical Study 36
- **Associate Prof. Dr. Mohamed Ahmed Mohamed Aboud** - *Banha University*
Educational Media Students' Reliance on Artificial Intelligence Applications
in Producing Radio and Television Materials: A Field Study 37
- **Associate Prof. Dr. Mamdouh Elsayed Abd Elhady Shatla** - *Kafrelsheikh University*
Youth Seeking for Political Information about the Ethiopian Renaissance Dam Crisis
on Social Media and its Relationship to Satisfaction with the Egyptian Government's
Performance during the Crisis: A Field study 38
- **Dr. Hamed Ateeq Ali Alghamdi** - *King Saud University*
The Image of the Media Department among Students at King Saud University
in Riyadh 39
- **Dr. Zainab Saleh Abd Elfadeel Gad** - *Al-Azhar University*
Determinants of Hatred of Local and International Brands and their Relationship
to Egyptian Consumer Behavior: A Field Study 40
- **Bander Abutaleb Safhi** - *King Saud University*
Connective Participation in Al Rajhi Bank's Communication with its Customers
Who Use Social Media Platforms 41
- **Ethar Abdulmohsen Alyoubi** - *King Abdulaziz University*
Job Satisfaction among Public Relations Practitioners in Healthcare Institutions
in the Kingdom of Saudi Arabia, Hospitals in the City of Jeddah as a Model:
A Field Study 43
- **Majed Salem Ahmad Alabdali** - *Arab East Colleges*
The Impact of Using Social Media on Reshaping the Values: An Applied Study
on Saudi Society 44
- **Mrwah Talat Mohammed Amin Yankar** - *King Saud University*
Electronic Dialogic Communication in Digital Platforms of the Saudi Ministry
of Health Sector 45

(ISSN 2314-8721)

Egyptian National Scientific & Technical Information Network
Egyptian Public Relations Association
(ENSTINET)

With the permission of the Supreme Council for Media Regulation in Egypt

Deposit Number: 24380 /2019

Copyright 2024@APRA 

www.jprr.epra.org.eg