



## الرضا الوظيفي لدى ممارسي العلاقات العامة في المستشفيات السعودية دراسة مسحية

---

عبدالله العنزي

---

طالب ماجستير  
قسم الصحافة والإعلام  
جامعة اليرموك

---

حاتم سليم العلاونة

---

قسم الصحافة والإعلام  
جامعة اليرموك  
hatemalawneh@yahoo.com

تاريخ الاستلام: ٢٠١٣/١١/٠٧

تاريخ القبول للنشر: ٢٠١٣/٠٣/١١

# الرضا الوظيفي لدى ممارسي العلاقات العامة في المستشفيات السعودية دراسة مسحية

حاتم سليم العلاونة و عبدالله العنزري

مستخلص:

تهدف هذه الدراسة إلى تعرف على درجة الرضا الوظيفي لدى ممارسي العلاقات العامة في المستشفيات السعودية، من خلال دراسة العلاقة بين درجة الرضا الوظيفي وبعض المتغيرات الديموغرافية، والتي تشمل (الفروق بين الجنسين، والمؤهل الدراسي، ومستوى الخبرة، ونوع المستشفى)، كما تهدف إلى تعرف على موقف الإدارة العليا للمنشأة تجاه طبيعة عمل جهاز العلاقات العامة بها، والصعوبات التي تواجه إدارات العلاقات العامة في المستشفيات السعودية، من وجهة نظر عينة الدراسة. وتكونت عينة الدراسة من (١٥٥) ممارساً للعلاقات العامة في المستشفيات السعودية بقطاعيه العام والخاص، واعتمدت على منهج المسح الإعلامي، وخلصت الدراسة إلى أن الرضا عن الأجر من أهم عوامل الرضا الوظيفي لدى ممارسي العلاقات العامة في المستشفيات السعودية، وأن ٩١% من ممارسي العلاقات العامة من الذكور، كما توصلت الدراسة إلى أن أكثر من نصف ممارسي العلاقات العامة في المستشفيات السعودية يتمتعون بخبرة لا تقل عن سنة ولا تزيد عن خمس سنوات، وتبين أن ما يقارب من ثلثهم يتقاضون راتباً يتراوح ما بين (٦٠٠٠-٨٠٠٠) ريال سعودي، كما أوضحت نتائج الدراسة أن أكثر من ثلث العاملين في قطاع العلاقات العامة في المستشفيات السعودية هم من القطاع التسويقي والإعلاني والترجمة، وليس لديهم أية علاقة بتخصص العلاقات العامة.

الكلمات الدالة: العلاقات العامة، الرضا الوظيفي، المتغيرات الديموغرافية

## Job Satisfaction of Public Relations Practitioners at Saudi Arabia Hospitals ( A Survey Study)

Hatem Alawnah & Abdullah Alenezy

Abstract

The aim of this study is to identify the degree of job satisfaction among practitioners of public relations in Saudi Arabia hospitals. This aim is best achieved through studying the relationship between the degree of job satisfaction and certain demographic variables, that include: gender, academic qualifications, level of experience and hospital category. Furthermore, the study aims to examine the views of top hospital administrators towards the nature of public relations in their institutions, and the obstacles facing these departments based on the views expressed by the sample population of the study. The sample consisted of (155) practitioners of public relations in private and public hospitals. The study adopts the survey method. The study concludes that salary satisfaction is the most important factor in job satisfaction, and that 91% of the practitioners of public relations are males. Also it concludes that more than half of the practitioners of public relations in Saudi Arabia hospitals have from 1 – 5 year experience, and that the third of these public relations practitioners have a salary that ranges 6000-8000 SR. It also shows that more than third of them have nothing to do with public relations in terms of their expertise and experience.

Keywords: Public Relations, Job Satisfaction, demographic variables

## المقدمة:

الرضا الوظيفي ومفاهيمه والتأثير الذي يحدثه على الإنتاجية، والأداء الوظيفي، والالتزام التنظيمي، وضغوط العمل، الأمر الذي دفع الباحثين إلى تناول ظاهرة الرضا الوظيفي بالدراسة من منطلقات مختلفة، بعضها يركز على العوامل الفردية المسببة للرضا الوظيفي، وبعضها الآخر يركز على إشباع الحاجات الإنسانية المرتبطة بمنظومة العمل، والعلاقة بين بيئة العمل، وإشباع الحاجات الإنسانية والاجتماعية (العمر، ١٣٠: ١٩٩٩).

## الإطار النظري :

أولاً: العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي :

هي العوامل المؤثرة على رضا الفرد عن وظيفته؛ إذ إن بعضها يتعلق بذاتية الفرد نفسه وبعضها يتعلق بالتنظيم الذي يعمل فيه الفرد. وتنقسم هذه العوامل إلى ثلاث مجموعات، كما يلي (عباس، ٢٠٠٣: ١٧٧-١٨١):

- ١- العوامل الشخصية: وهي عوامل تتعلق بقدرات ومهارات العاملين أنفسهم والتي يمكن قياسها ومعرفتها عن طريق تحليل السمات والخصائص المميزة لمجتمع العاملين مثل (العمر، ودرجة التعليم، والمركز الوظيفي، وسنوات الخبرة ....) وغيرها.
- ٢- العوامل التنظيمية: وهي عوامل تتعلق بالتنظيم نفسه وما يسود هذا التنظيم من أوضاع أو علاقات وظيفية ترتبط بالوظيفة والموظف مثل الرضا عن الوظيفة، والرضا عن الأجر، والرضا عن أسلوب القيادة والإشراف، والرضا عن النمو والارتقاء الوظيفي، والرضا عن مجموعة العمل).
- ٣- عوامل بيئية: وهي عوامل ترتبط بالبيئة وتأثيرها على الموظف من جانب الانتماء الاجتماعي، ونظرة المجتمع المحلي للموظف، والرضا العام عن الحياة.

ثانياً : نظرية العاملين (Harzberg):

تعد هذه النظرية من النظريات المفسرة للرضا الوظيفي، وترتبط أصلاً بتطبيق (ماسلو) للحاجات في مواقع العمل، حيث يرى (هرزبرج) أن هناك مجموعتين من العوامل إحداهما تعتبر بمثابة دوافع تؤدي إلى رضا العاملين عن أعمالهم، وأطلق عليها عوامل مرتبطة بالوظيفة أو العمل نفسه، وقد حصرها في إحساس الفرد بالإنجاز، وتحمل المسؤولية وتوفر فرص الترقية للوظائف الأعلى، والمشاركة في اتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل، أما المجموعة الأخرى من العوامل فيعتبرها بمثابة دوافع تؤدي إلى عدم رضا العمال عن أعمالهم، وأطلق عليها عوامل محيطة بالوظيفة أو العمل، وقد حصرها في تلك الظروف التي تحيط بالعمل كالرئاسة أو الإدارة أو الإشراف أو نمط القيادة، وطبيعة العلاقات بين الفرد وزملائه، وبينه وبين رؤسائه، وظروف البيئة المحيطة بالعمل (شكري، ١٩٩١: ١٨).

## أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة فيما يلي:

- ندرة الدراسات التي تُعنى بقياس مستوى الرضا الوظيفي لدى

تطور الفكر الإداري وجاءت حركة العلاقات الإنسانية التي كان أشهر روادها العالم (أتون مايو) خلال الفترة ١٩٢٧-١٩٣٢، التي ركزت على العنصر البشري وحاجاته وتأثيراتها على العملية الإدارية، ومنذ تلك الفترة حتى الآن تزايدت الدراسات العلمية حول الرضا الوظيفي، واهتم كثير من الباحثين في مجال الإدارة، والسلوك التنظيمي، وعلم النفس بهذا الموضوع لما له من أثر كبير على الإنتاجية (حجاج ٢٠٠٧: ٨٢٠). وشاع استخدام مصطلح الرضا الوظيفي داخل المؤسسات العامة والخاصة، وفي معظم مجالات العمل والوظائف، وأعطى المديرين لهذا الموضوع اهتماماً خاصاً باعتباره عنصراً محفزاً للعاملين، وله أثر فعال على إنتاجية العمل وتطوره، ويسهم في التزام العاملين بمؤسساتهم ووفائهم لتعهداتهم نحوها وارتباطهم بعملهم، كما أن الرضا الوظيفي يسهم في تحسين صحة العامل الجسمية والنفسية ونوعية الحياة داخل بيئة العمل وخارجها.

ومن ناحية أخرى تزايد اهتمام المؤسسات المعاصرة بممارسة وظيفة العلاقات العامة خلال السنوات الأخيرة، ولم يعد من الممكن إغفال هذه الوظيفة من الهيكل الإداري لأية مؤسسة رغم اختلاف درجة الاهتمام بها أو إدراك مفهومها الحقيقي بين مؤسسة وأخرى أو بين دولة وأخرى (عجوه، ٢٠٠٤: ٢٠). ومن خلال استعراضنا للتراث العلمي، نجد أن هناك عدم اهتمام بإجراء الدراسات العلمية التي تتناول الرضا الوظيفي للعاملين بالعلاقات العامة داخل المؤسسات السعودية؛ لذا تأتي هذه الدراسة للتعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى ممارسي العلاقات العامة في المستشفيات السعودية الحكومية والخاصة.

وترتبط ممارسة أنشطة العلاقات العامة بالعديد من الصعوبات التي تلعب دوراً بارزاً في الرضا الوظيفي عن المهنة، والرضا عن ممارسة وظائفها، ذلك أن الرضا الوظيفي هو الأساس الذي يحقق التوافق النفسي والاجتماعي للعاملين، ويساعد على حسن الأداء. كما يعد المعيار الموضوعي لنجاح الفرد في مختلف جوانب حياته، والذي ينعكس على سلوكه من خلال اتجاهاته الكامنة، وإذا ما زادت قوة استيائه من العمل، فإن ذلك يظهر في سلوكه، فإما أن يترك العمل ويبحث عن عمل آخر، أو تزيد نسبة غيابه وتسربه من العمل، لذلك فإن نجاح مهنة العلاقات العامة أو فشلها في مؤسسة ما يعتمد أساساً على موظفيها، لذا لا بد من تسليط الضوء على دراسة جوانب الرضا الوظيفي لموظفيها، لما له من تأثير على نوعية الأداء، إلى جانب ما تتركه هذه الدراسات من نتائج إيجابية تخدم الوزارات والمجتمعات، وتحسن من أداء موظفي العلاقات العامة، (الشرايدة، ٢٠١٠: ١٣).

وقد اختلفت آراء الباحثين في تحديد أبعاد العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي؛ إذ إن بعضهم أوضح أن الرضا الوظيفي نتاج عملية تفاعلية بين عنصرين أساسيين هما: خصائص الفرد، وخصائص بيئة العمل، وبعضهم الآخر يحدد العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي في ثلاثة عناصر، هي بيئة العمل، ومحتوى العمل، والموظف نفسه، (السيسي، ١٩٩٢: ٣٢). وتختلف متغيرات وأبعاد

ممارسي العلاقات العامة بالمستشفيات في المملكة العربية السعودية، ويتوقع من نتائج هذه الدراسة أن تفيد المسؤولين عن المستشفيات السعودية في بناء إستراتيجيات جديدة، تسعى إلى إيجاد البيئة الملائمة لها كي يؤدي العاملون في مجال العلاقات العامة دورهم كما ينبغي في القطاع الصحي.

- الأهمية العلمية: قد تشكل هذه الدراسة إضافة طريقة جديدة في اختبار الرضا الوظيفي لدى ممارسي العلاقات العامة في المستشفيات السعودية.

- الأهمية التطبيقية: قد يستفيد المسؤولون من نتائج البحث في التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى ممارسي العلاقات العامة من الجنسين في المستشفيات العامة، والمستشفيات الخاصة، ويتوقع من نتائجها تزويد المسؤولين عن المستشفيات السعودية، بمعلومات مهمة حول أسس معاملة الموظفين بإدارات العلاقات العامة، وكسب رضاهم وثقتهم وتطوير أدائهم.

#### الدراسات السابقة :

##### أولاً: الدراسات العربية :

- دراسة الحيدر وطالب (٢٠١١) بعنوان، الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي بمدينة الرياض. هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين بالقطاع الصحي بمدينة الرياض، وذلك من خلال التعرف على أبعاد الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي في هذه المدينة، وفقاً لأبعاد الرضا المختلفة، إلى جانب التعرف على احتمال وجود اختلافات في مستوى الرضا الوظيفي، باختلاف خصائصهم الشخصية، وتحديد جوهرية العلاقة بين أبعاد الرضا الوظيفي والمتغيرات الشخصية، ومجتمع الدراسة. وتوصلت الدراسة إلى أن عناصر الرضا ذات العلاقة بما يمكن ان نسميه المكافآت المعنوية، مثل إمكانية توجيه الآخرين بما يجب القيام به، وإمكانية عمل ما يستخدم قدراتي، وإمكانية بروزي في المجتمع، وإمكانية عمل الأشياء للآخرين، وإمكانية القيام بأعمال مختلفة من وقت لآخر، كانت من أكثر العناصر التي تؤدي إلى رضا العاملين في القطاع الصحي، ويلاحظ أن أقل العناصر تحقيقاً للرضا من وجهة نظر العاملين في القطاع الصحي، كانت الجوانب التالية: العمل خلال عطلات نهاية الإيسوع، والعمل في مناوبات سابقة وأخرى ليلية، وأخيراً إمكانية التعرض للعدوى.

- دراسة الرحيلي (٢٠١١م)، وعنوانها، الرضا الوظيفي لدى الأطباء السعوديين العاملين في المستشفيات الحكومية. هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الرضا الوظيفي لدى الأطباء السعوديين العاملين في المستشفيات والمراكز الصحية والحكومية، من خلال رصد عوامل الرضا الوظيفي للطبيب السعودي داخل المؤسسة السعودية. وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج كان من أبرزها وجود ارتباط بين الرضا الوظيفي، وبين كل من المتغيرات التالية (العمل، والعمر، والحالة الاجتماعية، والدخل الشهري، والاسم الوظيفي، والتخصص، وسنوات العمل)، ما عدا متغير الجنس؛ إذ تبين أنه لا توجد أية علاقة ارتباطية بينه وبين الرضا الوظيفي

#### بين الأطباء.

- دراسة العمري، (٢٠١١) وظيفية العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي دراسة ميدانية على موظفي القطاع الحكومي في المملكة العربية السعودية. هدفت الدراسة الى التعرف على مدى تحقيق الرضا الوظيفي لدى الموظفين الحكوميين في أجهزة العلاقات العامة الحكومية وأثر ذلك في الإنتاجية، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج من أهمها:

. عدم اهتمام إدارات العلاقات العامة الحكومية بتحقيق الرضا الوظيفي للجمهور الداخلي.

. عدم إدراك بعض مديري العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية لوظيفة العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي للجمهور الداخلي.

. أثبتت نتائج الدراسة أن برامج وأنشطة إدارات العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية لها مخصصات مالية لتنفيذ أنشطتها، لكنها تقتصر على الحفلات وتنظيم الاحتفالات للمتقاعدين .

. وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تفاعل الجمهور الداخلي مع أنشطة العلاقات العامة ومستوى رضاهم الوظيفي إذ كلما زاد تفاعل الجمهور الداخلي مع أنشطة العلاقات العامة زاد رضاهم الوظيفي.

- دراسة القضاة (٢٠٠٩) بعنوان، تقييم وظائف أقسام العلاقات العامة العاملة في المستشفيات الأردنية الخاصة من وجهة نظر الجمهور الداخلي. هدفت الدراسة إلى توضيح مساهمة العلاقات العامة في تدليل العوائق التي تكتنف العمل، من خلال تأكيدها على إيجاد قنوات اتصال واضحة، بين الجمهور الداخلي والإدارة في المستشفيات الخاصة الأردنية، وتوصلت الدراسة إلى أن هناك إهتماماً متوسطاً من قبل عينة الدراسة بوظائف العلاقات العامة، بالإضافة إلى أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين وظائف العلاقات العامة، وتحقيق أقسام العلاقات العامة في المستشفيات الخاصة الأردنية لأهدافها.

-دراسة الحلاق (١٩٩٩) بعنوان، العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الإعلامية. هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الإعلامية بالتلفزيون المصري وإذاعة صوت العرب ، وصحيفة أخبار اليوم وتوصلت إلى عدد من النتائج التالية:

. أن هناك علاقة إيجابية ذات دلالة بين العوامل المرتبطة بطبيعة العمل داخل المؤسسة الإعلامية ومستوى الرضا الوظيفي.

. أن القائمين بالاتصال في القناة الثالثة هم في مقدمة الذين عبروا عن شعورهم بتميز عملهم التلفزيوني، مقارنة بزملائهم في إذاعة صوت العرب وصحيفة الأخبار.

. عدم توافر الإمكانيات المادية الكافية في الوقت المناسب.

. أن حالة عدم الرضا عن الترقية هي الاتجاه الغالب لدى القائمين بالاتصال.

. أن حالة عدم الرضا عن التكنولوجيا المستخدمة هي الاتجاه الغالب لدى القائمين بالاتصال داخل المؤسسات الإعلامية.

. ارتفاع نسبة القائمين بالاتصال الذين يفقدون الميل للعمل

الوظيفي بين العاملين في العلاقات العامة. هدفت الدراسة إلى التعرف على الصلة بين الصراع الأخلاقي والرضا الوظيفي لدى العاملين في جهاز العلاقات العامة على عينة من أعضاء جمعية العلاقات العامة بلغ قوامها ١٠٥ مفردة. وأوضحت النتائج أن العديد من ممارسي العلاقات العامة أكدوا وجود صراع أخلاقي في مكان عملهم، وأن التحديات الأخلاقية تثار بشكل كبير عن طريق مقياس الإدارة العليا، على رغم أن الممارسين للعلاقات العامة أوجدوا حلولاً للصراعات من خلال تركهم شركاءهم، كما أنهم اعترفوا بالأمل في حل التحديات الأخلاقية التي يواجهونها، وأكدوا أهمية وجود بيئة اتصالات مفتوحة، ودعم داخلي لأصحاب المصلحة.

- دراسة شيرلي سيريني وآخرون (١٩٩٧): وعنوانها النساء والرجال والرضا الوظيفي في العلاقات العامة. هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على اختلافات الرضا الوظيفي بين الرجال والنساء الذين يعملون في وظائف العلاقات العامة، في ثلاث مدن أمريكية، تم إجراء هذه الدراسة على فترتين، الأولى في عام ١٩٩٠ والثانية في عام ١٩٩٥. وتوصلت نتائجها إلى أن النساء كانت أكثر رضا إلى حد ما عن وظائفهن في العلاقات العامة عام ١٩٩٥ مما كانت عليه في عام ١٩٩٠، فيما كان الرجال أقل رضا في وظائفهم عام ١٩٩٥ مما كانوا عليه في عام ١٩٩٠. وأوضحت النتائج أن النساء والرجال كانوا متساويين في الرضا عن وظائفهم في العلاقات العامة عام ١٩٩٥، وأن مستوى الرضا كان معتدلاً.

- دراسة يانغوك كيم ، وليندا تشايلدرس (١٩٩٦): وعنوانها نماذج الحرفية والمهنية للعلاقات العامة وعلاقتها بالرضا الوظيفي بين ممارسي العلاقات العامة الكوريين. هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الممارسة الفعلية والتصوير المثالي للعلاقات العامة بين ممارسي العلاقات العامة الكوريين، والتعرف على العلاقة بين نماذج العلاقات العامة والرضا الوظيفي بين ممارسي العلاقات العامة بالتطبيق على أربعة نماذج للعلاقات العامة (Grunig JE) كوسيلة لفهم حالة العلاقات العامة في كوريا. وأظهرت النتائج أن ممارسي العلاقات العامة الكوريين استخدموا النماذج الحرفية للعلاقات العامة، وأنهم يطرحون أن يمارسوا العلاقات العامة باتجاهين، أو علاقات عامة احترافية. وأوضحت أن ممارسي العلاقات العامة ذوي الحرفية العالية هم أكثر رضا عن وظائفهم من أولئك الممارسين للعلاقات العامة ذوي الحرفية المنخفضة، كما أشارت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية قوية بين النماذج الاحترافية والرضا الوظيفي.

- دراسة رينتر بسلاند (١٩٩٠): وعنوانها الرضا الوظيفي بين العاملين في العلاقات العامة. هدفت الدراسة إلى التعرف على الرضا الوظيفي في جهاز العلاقات العامة الأمريكية، من خلال عينة بلغت ٦٤٩ مفردة موزعة على ٤٦ ولاية أمريكية. وخلصت إلى أن المديرين هم أكثر من الفنيين عرضة للشعور بالرضا الوظيفي في عملهم بالعلاقات العامة، وأن النساء يراعين عملهن ويأخذنه بعين الاعتبار إلى حد كبير، كما أنهن أكثر عرضة للشعور بأنهن يعملن فوق طاقتهن. وأشارت النتائج إلى أن من بين الجوانب الأكثر رغبة في عمل العلاقات العامة، حرية استخدام المهارات بشكل خلاق

الإعلامي.

. تبين وجود علاقة إيجابية بين مدى شعور القائم بالاتصال بالإنجاز وتحقيق الذات، وبين مستوى الرضا الوظيفي.

. إن هناك علاقة إيجابية بين شعور القائم بالاتصال بتميز عمله، وبين مستوى الرضا الوظيفي لديه في المؤسسات الإعلامية.

- دراسة التركي (١٩٩٨) بعنوان، دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي دراسة تطبيقية على العاملين بالخطوط السعودية. هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين بالخطوط الجوية السعودية، وتوصلت إلى عدد من النتائج كان من أبرزها:

١- تشكل العلاقات الداخلية الجيدة بين المنشأة والعاملين المورد الحقيقي الذي تنبع منه الانطباعات الجيدة عن المنشأة.

٢- احتلت المجالات والنشرات المقام الأول بالنسبة لوسائل اتصال العلاقات العامة من وجهة نظر الباحثين.

٣- تعتبر مشاركة العاملين في مختلف أدوار منشأتهم السبيل لرفع الروح المعنوية للعاملين.

٤- كلما كان الرئيس المباشر مدركاً تماماً لجوانب عمله الفنية عادلاً وصريحاً مع مرؤسيه، يقدر جهودهم ويبرزها أمام الإدارة العليا، ويتعاطف مع مشاكلهم استطاع أن يكسب حب مرؤسيه ورضاهم.

٥- تؤكد النتائج أن نسبة رضا العاملين عن مؤسسة الخطوط السعودية بلغ (٨٣٪).

٦- تشير النتائج إلى أن أهم عوامل الرضا عن الوظيفة تمثلت في توفير مركز اجتماعي مرموق بنسبة (٧٧٪).

- دراسة منصور (١٩٩٥) بعنوان الرضا الوظيفي لدى مديري العلاقات العامة في الجهاز الحكومي الأردني. هدفت هذه الدراسة إلى تحديد مستوى الرضا الوظيفي لدى مديري العلاقات العامة في الجهاز الحكومي، واختبار العلاقة بين الرضا الوظيفي وبعض المتغيرات الشخصية لهؤلاء المديرين. وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى الرضا الوظيفي لدى مديري العلاقات العامة في الجهاز الحكومي كان متوسطاً، وكشفت عن عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الرضا ومتغيرات الجنس والراتب وسنوات الخبرة والتخصص والمؤهل العلمي، وبينت أن المشاركة في اتخاذ القرارات والعدالة والمساواة في المعاملة والراتب، تعد من أكثر المتغيرات تأثيراً في تحقيق الرضا الوظيفي.

ثانياً : الدراسات الأجنبية :

- موللي يانغ (٢٠١٢) : وعنوانها القيادة التحولية والرضا الوظيفي لممارسي العلاقات العامة التايوانيين والالتزام التنظيمي. هدفت الدراسة إلى التعرف على آثار القيادة التحولية على الرضا الوظيفي، والالتزام التنظيمي لممارسي العلاقات العامة في سياق صناعة العلاقات العامة في تايوان، على عينة بلغ قوامها ٣٠٥ مفردة يعملون في ١٥٩ شركة علاقات عامة في العاصمة تايبيه. وخلصت الدراسة إلى أن أبعاد القيادة التحولية لديها تأثير كبير على الرضا الوظيفي لدى العاملين في العلاقات العامة.

- دراسة جين كانغ (٢٠١٠): وعنوانها الصراع الأخلاقي والرضا



وجعل اتخاذ قرارات مستقلة على رأس العمل.

يتضح للباحثين من استعراض الدراسات السابقة، أن هناك دراسات تناولت الرضا الوظيفي في قطاع العلاقات العامة بشكل عام وذلك في التراثين العربي والأجنبي باستثناء دراسات محدودة أجريت على العاملين بالعلاقات العامة بالجهاز الحكومي وفي قطاع الطيران، كما أتضح أن هناك عدة عوامل تؤثر على الرضا الوظيفي مثل الأجر والعلاقة مع الزملاء والاتصال والتفاعل مع الجمهور وظروف وبيئة العمل، كما كان عامل الخبرة والنوع الأثر في تحديد مستوى الرضا الوظيفي للعاملين بالعلاقات العامة، وهو ما استفاد منه الباحثان في بحثهما. كما تبين ندرة الدراسات التي تتناول رصد مستوى الرضا الوظيفي للعاملين بالعلاقات العامة داخل المستشفيات السعودية.

#### مشكلة الدراسة:

بعد استعراض الباحثين لنتائج الدراسات السابقة في مجال العلاقات العامة، والرضا الوظيفي، ومسح التراث النظري في هذين المجالين استطاع الباحثان رصد عدد من المؤشرات والعوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي، التي ساهمت في تحديد المشكلة البحثية لهذه الدراسة، والتي تكمن في التعرف على مستوى الرضا الوظيفي، لدى ممارسي العلاقات العامة في المستشفيات السعودية، وذلك من خلال دراسة العلاقة بين درجة الرضا الوظيفي وبعض المتغيرات الديموغرافية، (العمر، والجنس، والخبرة، ومستوى الدخل، والحالة الاجتماعية، والمسمى الوظيفي)، وذلك سواء على مستوى مجالات الرضا المحددة بالدراسة، وعلى مستوى الرضا الكلي لعينة الدراسة.

#### أهداف الدراسة:

تحدد أهداف هذه الدراسة على النحو الآتي :

- التعرف على مستوى الرضا الوظيفي الكلي، لدى جمهور ممارسي العلاقات العامة في المستشفيات السعودية.
- التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى جمهور ممارسي العلاقات العامة، في المستشفيات السعودية تبعاً للسمات الديموغرافية (السن، والجنس، والمستوى التعليمي، والدخل، والخبرة، والحالة الاجتماعية) .
- رصد الصعوبات التي تواجه إدارات العلاقات العامة في المستشفيات السعودية من وجهة نظر الجمهور محل الدراسة والتي تؤثر على رضاهم الوظيفي.
- رصد مقترحات ممارسي العلاقات العامة في المستشفيات السعودية للارتقاء بمستوى الرضا الوظيفي .

#### أسئلة الدراسة وفروضها:

أولاً: أسئلة الدراسة

تسعى هذه الدراسة إلى الإجابة عن الأسئلة الآتية:

- ١- ما مستوى الرضا الوظيفي الكلي لدى جمهور العاملين في إدارات العلاقات العامة بالمستشفيات السعودية؟
- ٢- ما الصعوبات التي تواجه العاملين في إدارات العلاقات العامة

بالمستشفيات السعودية وتؤثر على رضاهم الوظيفي؟

٣- ما المقترحات من وجهة نظر ممارسي العلاقات العامة في المستشفيات السعودية للارتقاء بمستويات الرضا الوظيفي لديهم؟

#### ثانياً: فروض الدراسة

تسعى هذه الدراسة إلى التحقق من الفرض الرئيسي الآتي: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الرضا الوظيفي لدى ممارسي العلاقات العامة في المستشفيات السعودية وبين المتغيرات الديموغرافية. وينبثق عن هذا الفرض الرئيسي الفروض الفرعية الآتية:

١- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الرضا الوظيفي لدى ممارسي العلاقات العامة في المستشفيات السعودية الحكومية والخاصة تُعزى إلى الجنس.

٢- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الرضا الوظيفي لدى ممارسي العلاقات العامة في المستشفيات السعودية الحكومية والخاصة تُعزى إلى المؤهل العلمي.

٣- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الرضا الوظيفي لدى ممارسي العلاقات العامة في المستشفيات السعودية الحكومية والخاصة تُعزى إلى العمر.

٤- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الرضا الوظيفي لدى ممارسي العلاقات العامة في المستشفيات السعودية الحكومية والخاصة تُعزى إلى الدخل.

٥- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الرضا الوظيفي لدى ممارسي العلاقات العامة في المستشفيات السعودية الحكومية والخاصة تُعزى إلى الخبرة.

٦- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الرضا الوظيفي لدى ممارسي العلاقات العامة في المستشفيات السعودية الحكومية والخاصة تُعزى إلى نوع المستشفى.

#### الإجراءات المنهجية للدراسة:

##### نوع الدراسة:

تنتمي هذه الدراسة إلى نوعية الدراسات الوصفية، التي تُعنى بجمع الحقائق العلمية لوصف الظاهرة المدروسة، والتي تتمثل في هذه الدراسة في الرضا الوظيفي لدى العاملين بإدارات العلاقات العامة في المستشفيات السعودية، وسوف يتم ذلك من خلال مسح التراث النظري، ومن خلال مسح عينة من الجمهور.

##### منهج الدراسة:

اعتمدت هذه الدراسة على منهج المسح الإعلامي الذي يُعد من أنسب المناهج العلمية التي تلائم الدراسات الوصفية. وذلك لأنه يمثل نموذجاً معيارياً لخطوات جمع البيانات من المفردات البشرية، وعرض هذه البيانات في صورة يمكن الاستفادة منها في بناء قاعدة معرفية (عبدالحاميد، ٢٠٠٤: ١٥٨). وتم الاستفادة منه على المستويين الوصفي في مسح التراث العلمي في مجال الرضا الوظيفي والدراسات السابقة. وعلى المستوى التحليلي تم

جدول (١) معامل الاتساق الداخلي كرونباخ الفا

قيم معامل الثبات	المجالات
٠,٨٧	الرضا عن الوظيفة
٠,٩٠	الرضا عن الأجر
٠,٧٨	الرضا عن ظروف/ بيئة العمل
٠,٨٢	الرضا عن الزملاء في العمل
٠,٧٣	الرضا عن الاستقرار الوظيفي
٠,٧٧	الرضا عن النمو والارتقاء الوظيفي
٠,٩٢	الأداة ككل

#### المعالجة الإحصائية:

- استخدم الباحثان البرنامج الإحصائي SPSS في تحليل بيانات الاستبانة، من خلال الاختبارات الآتية:
- ١- حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.
  - ٢- اختبار التباين الأحادي (ONE WAY ANOVA)، للمقارنة بين أكثر من متوسطي مجموعتين:
  - اختبار (T-TEST) للمقارنة بين متوسطي مجموعتين فقط.
  - اختبار شيفيه، للمقارنة النقدية.

#### ثبات أداة الدراسة:

للتأكد من ثبات الأداة، تم حساب الاتساق الداخلي على عينة استطلاعية بلغ قوامها ٣٠ مفردة، حسب معادلة كرونباخ ألفا، والجدول أدناه يبين هذه المعاملات، واعتبرت هذه النسب مناسبة لغايات هذه الدراسة.

#### حساب الاتساق الداخلي

يتضح من الجدول رقم (١) أن قيم معامل ألفا تراوحت ما بين ٠,٧٣ و ٠,٩٠، وهي قيم عالية، وتدل على أن مجالات الرضا تتمتع بنسبة ثبات عالية، بينما بلغت قيم معامل ألفا بالنسبة للأداة ككل ٠,٩٢، وهي نسبة عالية.

#### صدق بناء المقياس

لاستخراج دلالات صدق البناء للمقياس، استخرجت معاملات ارتباط فقرات المقياس مع الدرجة الكلية في عينة استطلاعية من خارج عينة الدراسة تكونت من (٣٠) مفردة، حيث تم تحليل فقرات المقياس وحساب معامل تمييز كل فقرة من الفقرات؛ إذ إن معامل التمييز هنا يمثل دلالة للصدق بالنسبة لكل فقرة في صورة معامل ارتباط بين كل فقرة وبين الدرجة الكلية من جهة، وبين كل فقرة وبين ارتباطها بالمجال التي تنتمي إليه، وبين كل مجال والدرجة الكلية من جهة أخرى، وقد تراوحت معاملات ارتباط الفقرات مع الأداة عموماً ما بين (٠,٦٩٨-٠,٣٠٧)، ومع المجال (٠,٤٦٠-٠,٨٥٦) والجدول رقم (٢) يبين ذلك. ويتضح من الجدول السابق أن قيم معاملات ارتباط بيرسون بين الفقرات وبين العوامل التي تنتمي إليها، وبينها وبين الأداة عموماً كانت جميعها دالة إحصائياً، وهو ما يؤكد صدق بناء المقياس؛ ولذلك لم يتم حذف أي من هذه

استخدامه في تحليل البيانات العلمية التي تم الحصول عليها من خلال أداة جمع المعلومات .

#### مجتمع الدراسة :

يتكون مجتمع الدراسة من كافة ممارسي العلاقات العامة في المستشفيات الحكومية والخاصة في المملكة العربية السعودية ومنها: -المستشفيات الحكومية : (مدينة الملك فهد الطبية، ومدينة الملك سعود الطبية، ومستشفى الملك فيصل التخصصي، ومستشفى الملك خالد التخصصي للعيون، ومدينة الملك عبدالعزيز الطبية، ومدينة الملك فهد الأمنية).

-المستشفيات الخاصة : (مستشفى رعاية الرياض، والمستشفى السعودي الألماني، والمركز التخصصي الطبي، ومستشفى الملكة، ومستشفى الحمادي، والمستشفى الوطني)

وقام الباحثان بإجراء مسح شامل لجميع العاملين في إدارات العلاقات العامة في هذه المستشفيات، حيث بلغ عددهم (١٥٥) ممارساً للعلاقات العامة في المستشفيات السعودية بقطاعيه العام والخاص، وقد تم استثناء مديري الإدارات من هذه الدراسة.

#### أداة الدراسة :

اعتمد الباحثان على صحيفة الاستقصاء (الاستبانة)، وهي من أكثر أدوات جمع البيانات شيوعاً واستخداماً في منهج المسح، وهي أسلوب يستهدف استثارة المبحوثين بطريقة منهجية ومقننة، لتقديم حقائق أو آراء أو أفكار معينة، في إطار البيانات المرتبطة بموضوع الدراسة، بهدف جمع البيانات عن الرضا الوظيفي لممارسي العلاقات العامة في المستشفيات السعودية، والمتغيرات الشخصية، والأبعاد المحيطة بها.

وتضمنت الأداة محورين هما:

- ١- البيانات الديموغرافية لمجتمع الدراسة.
- ٢- مؤشرات الرضا الوظيفي لدى مجتمع الدراسة، والتي شملت (الرضا عن الوظيفة، والرضا عن الأجر، والرضا عن ظروف بيئة العمل، والرضا عن الزملاء في العمل، والرضا عن الاستقرار الوظيفي، والرضا عن النمو والارتقاء الوظيفي).

#### إجراءات الصدق والثبات:

فيما يتعلق بإجراءات الصدق فقد تم عرض الاستبانة على مجموعة من الخبراء والمتخصصين في مجالات العلاقات العامة ومنهج البحث، وأجرى الباحثان التعديلات اللازمة عليها في ضوء آراء الحكمين، حتى وصلت الاستبانة إلى شكلها النهائي قبل البدء في مسح الجمهور محل الدراسة، وأجرى اختباراً قبلياً لمعرفة مدى فهم الممارسين لما تحتوي عليه من أسئلة، أما بالنسبة لإجراء الثبات فقد تم إعادة إجرائه على عينة بلغ قوامها ما نسبته ١٠٪ من مجتمع الدراسة بعد مضي أسبوعين على توزيع الاستمارة، وبلغ معامل الثبات ما نسبته ٨٧٪، وهي نسبة ثبات عالية، مما يبين ثبات أداة جمع البيانات.

جدول (٢) معاملات الارتباط بين الفقرات والدرجة الكلية للبعد التي تنتمي إليه

معامل الارتباط	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط	معامل الارتباط	رقم الفقرة
مع الأداة	مع المجال		مع الأداة	مع المجال		مع الأداة	مع المجال	
**٠٥٤	**٠٥٣	٢٥	**٠٥٧	**٠٧٠٨	١٣	**٠٦٩٨	**٠٧٨٨	١
**٠٥٩	**٠٦٠٧	٢٦	**٠٥١١	**٠٦٠٤	١٤	**٠٥٦٢	**٠٦٩٩	٢
**٠٣٧٠	**٠٤٩٠	٢٧	**٠٦٥٢	**٠٨١٥	١٥	**٠٥٧٥	**٠٨١٤	٣
**٠٦٠٦	**٠٧٢٢	٢٨	**٠٦٠٠	**٠٧٧٥	١٦	**٠٦٠٠	**٠٧٨٨	٤
**٠٥٥٠	**٠٧٢٧	٢٩	**٠٥٧٦	**٠٧٠٥	١٧	**٠٥٧١	**٠٨٢٢	٥
**٠٣٩٤	**٠٤٦٠	٣٠	**٠٤٧١	**٠٦٢٤	١٨	**٠٦٢٣	**٠٨٠٧	٦
**٠٥٠٨	**٠٦٧٥	٣١	**٠٤٩٧	**٠٧٦٧	١٩	**٠٦٨٩	**٠٨٢١	٧
**٠٥٥٠	**٠٦٤٧	٣٢	**٠٣٩٤	**٠٨٠٢	٢٠	**٠٦٥٥	**٠٨٠٥	٨
**٠٦١٨	**٠٧٨٤	٣٣	**٠٣٠٧	**٠٧٧٠	٢١	**٠٦٧٦	**٠٨٤٤	٩
**٠٥٤٠	**٠٦٩٩	٣٤	**٠٣٩٧	**٠٧٧٥	٢٢	**٠٦٠٤	**٠٨١٠	١٠
**٠٣٧٨	**٠٦٩٥	٣٥	**٠٤٨١	**٠٧٠٠	٢٣	**٠٦٤٣	**٠٨٥٦	١١
**٠٣١٢	**٠٦١٠	٣٦	**٠٤٠٩	**٠٦٢٧	٢٤	**٠٦٢٣	**٠٨٢٨	١٢

\*دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠,٠٥)، \*\*دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠,٠١).

#### الفقرات.

مما سبق يتضح أن جميع معاملات الارتباط كانت ذات درجات مقبولة ودالة إحصائية، ولذلك لم يتم حذف أي من هذه الفقرات.

#### حساب الصديق العالمي:

تم حساب معاملات الارتباط بين كل بعد والأبعاد الأخرى، وجميع معاملات الارتباط في مصفوفة إرتباطية. ويتضح من الجدول رقم (٣) أن قيم معامل ارتباط بيرسون بين كل بعد والأبعاد الأخرى كانت جميعها دالة إحصائية.

#### نتائج الدراسة الميدانية:

تشير بيانات الجدول رقم (٤) إلى أن عدد الذكور الممارسين لوظيفة العلاقات العامة في المستشفيات السعودية الحكومية والخاصة بلغ (١٤١) موظفاً بنسبة وصلت إلى (٩١٪)، مقابل (٩) إناث بما نسبته (٩٪)، وأن ما نسبته (٥٤,٨٪) منهم يتمتعون بخبرة عملية تراوحت ما بين سنة إلى أقل من خمس سنوات، وأن ما نسبته (٢٥,٢٪) منهم تراوحت خبراتهم ما بين (١٠-٥ سنوات)، في حين حصلت فئة من زادت خبراتهم عن (١٠ سنوات فأكثر) على نسبة (١١٪)، وذلك يدل على أن أغلب ممارسي العلاقات العامة في المستشفيات السعودية الحكومية والخاصة هم من فئة الشباب الذين يتمتعون بخبرات

متوسطة. وفيما يتعلق بمستوى الدخل لممارسي العلاقات العامة في المستشفيات السعودية الحكومية والخاصة، فقد احتلت فئة من يتقاضون راتباً (٦٠٠٠- إقل من ٨٠٠٠) المرتبة الأولى بما نسبته (٣١٪)، أما من يتقاضون راتباً يتراوح بين (٤٠٠٠- إقل من ٦٠٠٠) فقد احتلت المرتبة الثانية بما نسبته (٢٦,٥٪)، في حين احتلت فئة من يتقاضون راتباً (أكثر من ٨٠٠٠) المرتبة الثالثة بنسبة وصلت إلى (٢٢,٦٪)، أما المرتبة الرابعة فقد احتلتها فئة من يتقاضون راتباً يتراوح بين (٢٠٠٠- أقل من ٤٠٠٠) بما نسبته (١٥,٥٪)، أما المرتبة الأخيرة فقد احتلتها فئة من يتقاضون راتباً (أقل من ٢٠٠٠) بنسبة لم تتجاوز (٤,٥٪)، مما يدل على أن أغلب ممارسي العلاقات العامة في المستشفيات السعودية الحكومية والخاصة يتمتعون بمستوى دخل متوسط.

أما بالنسبة للحالة الإجتماعية لمجتمع الدراسة، فقد احتلت فئة المتزوجين المرتبة الأولى بما نسبته (٦٦,٥٪)، في حين احتلت فئة الأعراب المرتبة الثانية بنسبة وصلت إلى (٢٢,٣٪)، في حين بلغت نسبة المطلقين (١,٣٪) وبذلك احتلت المرتبة الثالثة والأخيرة. وفيما يتعلق بفئة الاسم الوظيفي لمجتمع الدراسة، فقد احتلت المرتبة الأولى فئة (أخرى) التي تشير إلى التخصصات الآتية (التسويق، والدعاية والإعلان، والمترجمين) حسب ما طرح في استبانة الدراسة؛ إذ بلغت نسبتها (٤١,٣٪)، تلتها فئة كتاب

جدول (٣) معاملات الارتباط بين المجالات وبعضها والدرجة الكلية

التغير	الرضا عن الوظيفة	الرضا عن الأجر	الرضا عن ظروف/ بيئة العمل	الرضا عن الزملاء في العمل	الرضا عن الاستقرار الوظيفي	الرضا عن النمو والارتقاء الوظيفي	الأداة ككل
الرضا عن الوظيفة	١						
الرضا عن الأجر	**٠٥٢١	١					
الرضا عن ظروف/ بيئة العمل	**٠٤٨١	**٠٥٨٩	١				
الرضا عن الزملاء في العمل	**٠٤١١	*٠٢٠٥	**٠٢٦١	١			
الرضا عن الاستقرار الوظيفي	**٠٥٢٩	**٠٥٤٦	**٠٦٠٨	**٠٣٦٦	١		
الرضا عن النمو والارتقاء الوظيفي	**٠٣٧٧	**٠٤٦٤	**٠٥٢٩	**٠٢٢٦	**٠٥٢٧	١	
الأداة ككل	**٠٧٧٢	**٠٧٨٥	**٠٧٨٩	**٠٥٤١	**٠٨٠٢	**٠٧٠٧	١

\*دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠,٠٥)، \*\*دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠,٠١).



جدول (٥) المزايا والخدمات التي يحصل عليها العاملون في العلاقات العامة

النسبة من الحالات	الإيجابيات		المتغير
	النسبة	التكرار	
٦,٥%	٤,٠%	١٠	سكن
٦٦,٢%	٤٠,٥%	١٠٢	بدل سكن
١١,٧%	٧,١%	١٨	وسيلة نقل
٥٠,٠%	٣٠,٦%	٧٧	بدل نقل
١٦,٩%	١٠,٣%	٢٦	بدل خارج دوام
١١,٠%	٦,٧%	١٧	لا تحصل على مزايا
١,٣%	٨%	٢	مزايا أخرى اذكرها
١٦٣,٦%	١٠٠,٠%	٢٥٢	المجموع

جدول (٦) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة الرضا الوظيفي لدى ممارسي العلاقات العامة في المستشفيات السعودية مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	الرقم	العوامل	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
١	٤	الرضا عن الزملاء في العمل	٢,٦٠	٣٩٠.
٢	١	الرضا عن الوظيفة	٢,٣٤	٤٩٩.
٣	٣	الرضا عن ظروف/ بيئة العمل	٢,٢٣	٤٢٧.
٤	٦	الرضا عن النمو والارتقاء الوظيفي	٢,١٧	٣٩٦.
٥	٢	الرضا عن الأجر	١,٩٨	٥٢٩.
٦	٥	الرضا عن الاستقرار الوظيفي	١,٩٧	٣٥٦.
المجموع		الأداة ككل	٢,٢٢	٣٢٠.

ويخصوص الالتحاق بالدورات، فقد احتلت فئة الموظفين المتحقين بالدورات التدريبية والتأهيلية المرتبة الأولى بما نسبته (٥٦,١%)، في حين بلغت نسبة الذين لم يلتحقوا بهذه الدورات (٤٣,٩%).

وحول المزايا والخدمات التي يحصل عليها ممارسو العلاقات العامة في المستشفيات السعودية الحكومية والخاصة، فقد أظهرت النتائج التي تضمنها الجدول رقم (٥) أن (١٠) من الممارسين يحصلون على خدمة السكن بما نسبته (٤%)، وأن (١٠٢) منهم يحصلون على بدل سكن بما نسبته (٤٠,٥%). وتشير النتائج إلى أن (١٨) شخصاً من ممارسي العلاقات العامة يحصلون على وسيلة نقل من المستشفى التي يعملون بها بما نسبته (٧,١%)، في حين بلغت نسبة من يتقاضون بدل نقل (٣٠,٦%)، كما تشير بيانات الجدول رقم (٥) إلى أن (٢٦) من الممارسين يتقاضون بدل خارج الدوام بنسبة وصلت إلى (١٠,٣%)، في حين بلغت نسبة من لا يتمتعون بأية مزايا (٦,٧%).

أولاً: درجة الرضا الوظيفي لدى ممارسي العلاقات العامة في المستشفيات السعودية.

السؤال الأول: ما درجة الرضا الوظيفي لدى ممارسي العلاقات العامة في المستشفيات السعودية؟ للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة الرضا الوظيفي لدى ممارسي العلاقات العامة في المستشفيات السعودية، والجدول أدناه يوضح ذلك.

يبين الجدول رقم (٦) أن المتوسطات الحسابية تراوحت ما بين (١,٩٧-٢,٦٠)؛ إذ جاء الرضا عن الزملاء في العمل في المرتبة الأولى

جدول (٤) التكرارات والنسب المئوية حسب متغيرات الدراسة

المتغير	النسبة	التكرار	الفئات
الجنس	٩١,٠	١٤١	ذكر
	٩,٠	١٤	أنثى
الخبرة	٩,٠	١٤	أقل من سنة
	٥٤,٨	٨٥	من سنة إلى أقل من ٥ سنوات
	٢٥,٢	٣٩	من ٥ سنوات إلى أقل من ١٠ سنوات
	١١,٠	١٧	من ١٠ سنوات فأكثر
مستوى الدخل	٤,٥	٧	أقل من ٢٠٠٠ ريال سعودي
	١٥,٥	٢٤	من ٢٠٠٠ إلى أقل من ٤٠٠٠
	٢٦,٥	٤١	من ٤٠٠٠ إلى أقل من ٦٠٠٠
	٣١,٠	٤٨	من ٦٠٠٠ إلى أقل من ٨٠٠٠
الحالة الاجتماعية	٢٢,٦	٣٥	من ٨٠٠٠ ريال فأكثر
	٦٦,٥	١٠٢	متزوج
	٣٢,٣	٥٠	أعزب
	١,٣	٢	مطلق
المسمى الوظيفي	٢٥,٢	٣٩	كاتب علاقات عامة
	١٢,٩	٢٠	سكرتير علاقات عامة
	١٠,٢	١٦	منسق الإعلام والنشر
	١٠,٢	١٦	منسق المراسم والتشريعات
الالتحاق بالدورات	٤١,٢	٦٤	أخرى
	٥٦,١	٨٧	نعم
المؤهل العلمي	٤٣,٩	٦٨	لا
	٥٠,٢	٧٨	الثانوية العامة فأقل
	١٤,٨	٢٣	دبلوم متوسط
	٣٤,٨	٥٤	بكالوريوس فأعلى
العمر	١٩,٤	٢٠	من ٢٥ عاماً فأقل
	٦٢,٦	٩٧	من ٢٦ إلى ٣٥
	١٨,١	٢٨	٣٦ فأكثر
المجموع	١٠٠,٠	١٥٥	

العلاقات العامة في المرتبة الثانية بما نسبته (٢٥,٢%)، أما المرتبة الثالثة فقد احتلتها فئة سكرتاريا العلاقات العامة بما نسبته (١٢,٩%)، أما المرتبة الرابعة فقد تشاطرتها فئة منسقي الإعلام والنشر ومنسقي المراسم والتشريعات بما نسبته (١٠,٣%) لكل منها، وهذا يدل على أن أقسام العلاقات العامة في المستشفيات السعودية الحكومية والخاصة لم تراعى فصل التخصصات المهنية وأدماجها في أقسام العلاقات العامة.

وفيما يتعلق بفئة المؤهلات العلمية لممارسي العلاقات العامة في المستشفيات السعودية الحكومية والخاصة، فقد احتلت المرتبة الأولى فئة من يحملون شهادة الثانوية العامة فأقل بما نسبته (٥٠,٣%)، في حين احتلت فئة من يحملون شهادة البكالوريوس فما فوق ما نسبته (٣٤,٨%)، وتشير هذه النتيجة إلى أن أكثر من نصف ممارسي العلاقات العامة في المستشفيات السعودية الحكومية والخاصة لا يحملون مؤهلات علمية عالية. أما فئة العمر لمجتمع الدراسة فقد احتلت فئة من تتراوح أعمارهم ما بين (٢٦-٣٥ سنة) المرتبة الأولى بما نسبته (٦٢,٦%)، أما المرتبة الثانية فقد احتلتها فئة (أقل من ٢٥ سنة) بما نسبته (١٩,٤%)، في حين احتلت فئة (٣٦ سنة فأكثر) المرتبة الأخيرة بما نسبته (١٨,١%)، وذلك يشير إلى أن ممارسي العلاقات العامة في المستشفيات السعودية الحكومية والخاصة، هم من الفئات الشابة.

تنص على «أشعر بالسعادة بوقت عملي كثيراً» فقد احتلت المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي وصل إلى (٢,٣١)، وقد احتلت الفقرة رقم (٤) التي تنص على «لا أشعر بملل أو ضيق من وظيفتي» المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي بلغ (٢,٢٣)، بينما احتلت الفقرة رقم (٦) والتي تنص على «حققت أملي في أنني حصلت على وظيفتي بتخصصي وهو العلاقات العامة» المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (٢,١٩).

وبذلك يتضح من خلال بيانات الجدول رقم (٧) أن الرضا عن الوظيفة لدى ممارسي العلاقات العامة في المستشفيات السعودية الحكومية والخاصة، الذي بلغ المتوسط الحسابي (٢,٣٤) على العموم، جاء في مقدمتها الشعور بأن وظيفة العلاقات العامة في المستشفيات من المهن المهمة داخل هذا القطاع، مما يشير إلى أن الرضا المعنوي عن الوظيفة له دور بارز في الرضا الوظيفي بشكل عام.

### ٢- الرضا عن الأجر:

تشير بيانات الجدول رقم (٨) إلى أن المتوسطات الحسابية للرضا عن الأجر قد تراوحت ما بين (١,٨٣-٢,١٢)، حيث جاءت الفقرة رقم (٧) التي تنص على «أرى أن مرتبي يناسب جهدي بالوظيفة» في المرتبة الأولى، وبمتوسط حسابي بلغ (٢,١٢)، أما المرتبة الثانية فقد احتلتها الفقرة رقم (١٠)، التي تنص على «يتناسب راتبي ومؤهلي العلمي الذي أحمله» بمتوسط حسابي بلغ (٢,٠٩)، في حين احتلت الفقرة رقم (١١)، التي تنص على «يشجع راتبي على القيام بالعمل بشكل أفضل» المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي وصل إلى (٢,٠٣)، أما المرتبة الرابعة فقد احتلتها الفقرة رقم (٩) التي تنص على «أشعر أن راتبي الشهري جيد بالمقارنة برواتب زملائي في الأقسام الأخرى في المستشفى» بمتوسط حسابي بلغ (١,٩٥)، في حين احتلت الفقرة رقم (٨) التي تنص على «يكفي دخلي لإشباع إحتياجاتي» في المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي بلغ (١,٩٨)، بينما جاءت الفقرة رقم (١٢) ونصها «يساعد مرتبي على مواجهة المشكلات الحياتية» بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (١,٨٣). وبلغ المتوسط الحسابي للرضا عن الأجر عموماً (١,٩٨)، وبذلك يتضح أن الرضا عن الأجر لدى ممارسي العلاقات العامة في المستشفيات السعودية الحكومية والخاصة مرتبط بالدرجة الأولى بتوافق المرتب الشهري والجهد الوظيفي المبذول.

### ٣- الرضا عن ظروف/بيئة العمل :

تشير بيانات الجدول رقم (٩) إلى أن المتوسطات الحسابية للرضا عن ظروف/ بيئة العمل تراوحت ما بين (١,٦٧-٢,٦٦)؛ إذ جاءت الفقرة رقم (١٧) التي تنص على «تناسب الظروف المادية في العمل من حيث (التكييف، والتدفئة.... الخ)» في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (٢,٦٦)، أما الفقرة رقم (١٦) التي تنص على «تقدم إدارة المستشفى التسهيلات المناسبة للموظفين لتحقيق أداء عمل متميز (أوراق، وأقلام، وأجهزة حاسب.... الخ)» فقد جاءت في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (٢,٥٩)، في حين احتلت المرتبة الثالثة الفقرة رقم (١٥) والتي تنص، على «توفر إدارة المستشفى

بأعلى متوسط حسابي بلغ (٢,٦٠)، تلاه في المرتبة الثانية الرضا عن الوظيفة بمتوسط حسابي بلغ (٢,٣٤)، وفي المرتبة الثالثة الرضا عن ظروف/ بيئة العمل بمتوسط حسابي بلغ (٢,٢٣)، فيما جاء في المرتبة الرابعة الرضا عن النمو والارتقاء الوظيفي بمتوسط حسابي بلغ (٢,١٧)، أما الرضا عن الأجر فقد احتل المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي بلغ (١,٩٨)، بينما جاء الرضا عن الاستقرار الوظيفي في المرتبة الأخيرة، وبمتوسط حسابي بلغ (١,٩٧)، وبلغ المتوسط الحسابي للأداة ككل (٢,٢٢).

وقد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة على فقرات كل عامل من العوامل على حدة، حيث كانت على النحو الآتي:

### ١- الرضا عن الوظيفة :

يبين الجدول رقم (٧) أن المتوسطات الحسابية للرضا عن الوظيفة تراوحت بين (٢,١٩-٢,٥٢)؛ إذ جاءت الفقرة رقم (٢) التي تنص على «أعد وظيفتي في العلاقات العامة في المستشفى من النوع المهم داخل هذا القطاع» في المرتبة الأولى، وبمتوسط حسابي بلغ (٢,٥٢)، في حين احتلت الفقرة رقم (١) التي تنص على «أشعر بالرضا عن شروط وظيفتي في العلاقات العامة في المستشفى» بالمرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (٢,٤٣)، أما المرتبة الثالثة فقد احتلتها الفقرة رقم (٥) التي تنص على «أجد متعة حقيقية في أدائي لعمل» بمتوسط حسابي وصل إلى (٢,٣٥)، أما الفقرة رقم (٣) التي

جدول (٧) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الرضا عن الوظيفة مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
١	٢	أعد وظيفتي في العلاقات العامة بالمستشفى من النوع المهم داخل هذا القطاع	٢,٥٢	٠,٦٣٨
٢	١	أشعر بالرضا عن شروط وظيفتي في العلاقات العامة في المستشفى	٢,٤٣	٠,٦٠٢
٣	٥	أجد متعة حقيقية في أدائي لعمل	٢,٣٥	٠,٦٣٢
٤	٣	أشعر بالسعادة بوقت عملي كثيراً	٢,٣١	٠,٥٩٨
٥	٤	لا أشعر بملل أو ضيق من وظيفتي	٢,٢٣	٠,٦٢٢
٦	٦	حققت أملي لأنني حصلت على وظيفتي بتخصصي وهو العلاقات العامة	٢,١٩	٠,٧١٣
المجموع		الرضا عن الوظيفة	٢,٣٤	٠,٤٩٩

جدول (٨) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الرضا عن الأجر مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
١	٧	أرى أن مرتبي يناسب جهدي بالوظيفة	٢,١٢	٠,٦٥٨
٢	١٠	يتناسب راتبي ومؤهلي العلمي الذي أحمله	٢,٠٩	٠,٦٦٨
٣	١١	يشجع راتبي على القيام بالعمل بشكل أفضل	٢,٠٣	٠,٦٤٤
٤	٩	أشعر أن راتبي الشهري جيد بالمقارنة برواتب زملائي بالأقسام الأخرى في المستشفى	١,٩٥	٠,٧١٠
٥	٨	يكفي دخلي لإشباع إحتياجاتي	١,٨٩	٠,٦٤٠
٦	١٢	يساعد مرتبي على مواجهة المشكلات المعيشية	١,٨٣	٠,٥٧٩
المجموع		الرضا عن الأجر	١,٩٨	٠,٥٣٩

جدول (٩) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الرضا عن ظروف/ بيئة العمل مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
١	١٧	تتناسب الظروف المادية في العمل من حيث (التكييف، والتدفئة،.... الخ)	٢,٦٦	٠,٥٠٢
٢	١٦	تقدم إدارة المستشفى التسهيلات المناسبة للموظفين لتحقيق أداء عمل متميز (أوراق، وأقلام، وأجهزة حاسب.... الخ)	٢,٥٩	٠,٥٣٢
٣	١٥	توفر إدارة المستشفى الإمكانيات والتسهيلات المطلوبة (مكاتب، وكراسي، وإضاءة.... الخ)	٢,٥٤	٠,٥٧٣
٤	١٤	يتوفر للموظف كل عناصر الأمان والحماية من الأخطاء المهنية	١,٩٥	٠,٦١٢
٤	١٨	أشعر أن ساعات ومواعيد العمل مناسبة	١,٩٥	٠,٧١٠
٦	١٣	توفر الإدارة وسائل ومواصلات لنقل الموظفين لمكان عملهم وبالعكس	١,٦٧	٠,٧٣١
المجموع		الرضا عن ظروف/ بيئة العمل	٢,٢٣	٠,٤٢٧

جدول (١٠) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الرضا عن الزملاء في العمل مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
١	١٩	يوجد تعاون بين الزملاء بإدارة العلاقات العامة لإنجاز العمل	٢,٧٢	٠,٤٦٣
٢	٢٠	يساعد الزملاء بعضهم بعضاً في إدارة العلاقات العامة بالمستشفى	٢,٦٧	٠,٥١١
٣	٢٢	أشعر بالموودة والتفاهم المتبادل بيني وبين زملائي في العمل	٢,٦٥	٠,٥٠٦
٤	٢١	يتوفر جو من الألفة والانسجام بين الموظفين	٢,٦٤	٠,٥٠٨
٥	٢٣	يوجد حلول إيجابية للمشاكل التي ترتبط بأساليب التعامل مع زملائي	٢,٤٩	٠,٥٥١
٦	٢٤	أقارب الاتصالات والمجاملات الاجتماعية و زملائي بالقسم وباقي أقسام المستشفى	٢,٤٤	٠,٦٤٦
المجموع		الرضا عن الزملاء في العمل	٢,٦٠	٠,٣٩٠

جدول (١١) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الرضا عن الاستقرار الوظيفي مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
١	٢٨	تتوفر خدمات صحية لعلاج موظفي قسم العلاقات العامة بالمستشفى، وأسرههم	٢,٢٧	٠,٦١٤
٢	٢٥	أشعر بالأطمئنان لاستمرار بالعمل داخل قسم العلاقات العامة بالمستشفى	٢,١٩	٠,٦٧٢
٣	٢٩	يتوفر راتب تقاعدي في حالة التقاعد	٢,١٦	٠,٥٦٤
٤	٢٦	يكفي حجم المكافآت في نهاية الخدمة	١,٩٦	٠,٦٠٢
٥	٣٠	تتوفر درجة الأمان الوظيفي في حالة حدوث مرض أو عجز صحي	١,٨٦	٠,٥٤٧
٦	٢٧	يوجد صندوق ضمان اجتماعي في قسم العلاقات العامة بالمستشفى	١,٣٠	٠,٥٨٥
المجموع		الرضا عن الاستقرار الوظيفي	١,٩٧	٠,٣٥٦

العلاقات العامة بالمستشفى، وأسرههم» في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (٢,٣٧)، أما المرتبة الثانية فقد احتلتها الفقرة رقم (٢٥) التي تنص على «أشعر بالأطمئنان للاستمرار بالعمل داخل قسم العلاقات العامة بالمستشفى» بمتوسط حسابي بلغ (٢,١٩)، أما المرتبة الثالثة فقد احتلتها الفقرة رقم (٢٩) والتي تنص على

الإمكانيات والتسهيلات المطلوبة (مكاتب، وكراسي، وإضاءة.... الخ)» بمتوسط حسابي بلغ (٢,٥٤)، أما الفقرتان رقم (١٤) و(١٨) فقد احتلتا المرتبة الرابعة بالتساوي، اللتين تنصان على «تتوفر للموظف كل عناصر الأمان والحماية من الأخطاء المهنية» و«أشعر أن ساعات ومواعيد العمل مناسبة» بمتوسط حسابي وصل إلى (١,٩٥) لكل منهما، بينما جاءت الفقرة رقم (١٣) ونصها «توفر الإدارة وسائل ومواصلات لنقل الموظفين لمكان عملهم وبالعكس» بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (١,٦٧). وبلغ المتوسط الحسابي للرضا عن ظروف/ بيئة العمل عموماً (٢,٢٣)، وذلك يشير إلى أن الرضا عن ظروف/ بيئة العمل لدى ممارسي العلاقات العامة في المستشفيات السعودية الحكومية والخاصة تمثل بالدرجة الأولى في تناسب الظروف المادية في العمل، مما يحفز الأفراد على أداء عملهم بصورة ممتازة، للحصول على مستوى أعلى من الرضا الوظيفي.

#### ٤- الرضا عن الزملاء في العمل :

يبين الجدول رقم (١٠) أن المتوسطات الحسابية للرضا عن الزملاء في العمل تراوحت بين (٢,٤٤ - ٢,٧٢)؛ إذ جاءت الفقرة رقم (١٩) التي تنص على «يوجد تعاون بين الزملاء بإدارة العلاقات العامة لإنجاز العمل» في المرتبة الأولى، وبمتوسط حسابي بلغ (٢,٧٢)، أما المرتبة الثانية فقد احتلتها الفقرة رقم (٢٠) التي تنص على «يساعد الزملاء بعضهم البعض في إدارة العلاقات العامة بالمستشفى» بمتوسط حسابي بلغ (٢,٦٧)، في حين احتلت الفقرة رقم (٢٢) التي تنص على «أشعر بالموودة والتفاهم المتبادل بيني وبين زملائي في العمل» المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ (٢,٦٥)، أما المرتبة الرابعة فقد احتلتها الفقرة رقم (٢١)، التي تنص على «يتوفر جو من الألفة والانسجام بين الموظفين» بمتوسط حسابي بلغ (٢,٦٤)، وبالنسبة للفقرة رقم (٢٣)، التي تنص على «يوجد حلول إيجابية للمشاكل التي ترتبط بأساليب التعامل مع زملائي» فقد احتلت المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي وصل إلى (٢,٤٩)، بينما جاءت الفقرة رقم (٢٤)، التي تنص على «أقارب الاتصالات والمجاملات الاجتماعية و زملائي بالقسم وباقي أقسام المستشفى» بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (٢,٤٤). وبلغ المتوسط الحسابي للرضا عن الزملاء في العمل جميعاً (٢,٦٠)، وبذلك يتضح أن الرضا عن الزملاء في العمل لدى ممارسي العلاقات العامة في المستشفيات السعودية الحكومية والخاصة تمثل بالدرجة الأولى في التعاون بين الزملاء بإدارة العلاقات العامة لإنجاز العمل، مما يشير إلى أن ممارسي العلاقات العامة في المستشفيات السعودية الخاصة والعامة، يتمكنون من إنجاز الأعمال التي توكل إليهم، نظراً لروح التعاون التي تسود فيما بينهم.

#### ٥- الرضا عن الاستقرار الوظيفي :

تشير بيانات الجدول رقم (١١) إلى أن المتوسطات الحسابية للرضا عن الاستقرار الوظيفي تراوحت بين (١,٣٠ - ٢,٣٧)؛ إذ جاءت الفقرة رقم (٢٨)، التي تنص على «تتوفر خدمات صحية لعلاج موظفي قسم

حسابي بلغ (٢,٤٦)، أما المرتبة الثانية فقد احتلتها الفقرة رقم (٣١) التي تنص على «أتوقع نظرة أفضل لممارسي العلاقات العامة بالمستشفيات في المستقبل» بمتوسط حسابي بلغ (٢,٤٢)، وبالنسبة للمرتبة الثالثة فقد احتلتها الفقرة رقم (٣٣) التي تنص على «تعمل إدارة المستشفى على تنمية قدرات الموظفين باستمرار» بمتوسط حسابي بلغ (٢,١٢)، في حين احتلت الفقرة رقم (٣٦) التي تنص على «تقوم الإدارة العليا للمستشفى بتقييم أداء موظفي العلاقات العامة باستمرار» في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي وصل إلى (٢,٠٨)، بينما جاءت الفقرتان رقم (٣٤) و(٣٥) ونصهما «تقوم عملية الترقية بالقسم على كفاية الموظف» و«تضع إدارة المستشفى البرامج اللازمة لتطوير أداء ممارسي العلاقات العامة» بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (١,٩٥). وبلغ المتوسط الحسابي للرضا عن النمو والارتقاء الوظيفي ككل (٢,١٧)، وبذلك يتضح أن الرضا عن النمو والارتقاء الوظيفي لممارسي العلاقات العامة في المستشفيات السعودية الحكومية والخاصة، تمثل بالدرجة الأولى في التوقع بالتقدم الوظيفي بقسم العلاقات العامة بالمستشفى بشكل جيد ومُرضٍ، مما يزرع الطموح والمثابرة لدى الممارسين، بأن المؤسسات الصحية تتيح لهم فرص التقدم والتطور في العمل، مما يعزز من الشعور بالرضا الوظيفي لدى الأفراد.

#### ثانياً: اختبار فروض الدراسة

##### ١- الجنس وعوامل الرضا:

-الفرض الأول: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha > 0,05$ ) في درجة الرضا الوظيفي لدى ممارسي العلاقات العامة في المستشفيات السعودية الحكومية والخاصة تُعزى إلى الجنس.

وللتحقق من صحة الفرض الأول تم استخدام اختبار "ت" لبيان دلالة الفروق الإحصائية بين المتوسطات الحسابية لمتغير الجنس لدى ممارسي العلاقات العامة في المستشفيات السعودية الحكومية والخاصة، والجدول أدناه يوضح ذلك.

تشير بيانات الجدول رقم (١٣) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الرضا الوظيفي لدى أفراد العينة تُعزى إلى الجنس، وذلك سواء على مستوى العوامل الست للرضا، وعلى

«يتوفر راتب تقاعدي في حالة التقاعد» بمتوسط حسابي بلغ (٢,١٦)، واحتلت الفقرة رقم (٢٦) التي تنص على «يكفي حجم المكافآت في نهاية الخدمة» المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي بلغ (١,٩٦)، أما المرتبة الخامسة فقد احتلتها الفقرة رقم (٣٠) التي تنص على «تتوفر درجة الأمان الوظيفي في حالة حدوث مرض أو عجز صحي» بمتوسط حسابي بلغ (١,٨٦)، بينما جاءت الفقرة رقم (٢٧) التي تنص على «يوجد صندوق ضمان اجتماعي في قسم العلاقات العامة بالمستشفى» بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (١,٣٠). وبلغ المتوسط الحسابي للرضا عن الاستقرار الوظيفي جميعاً (١,٩٧)، وبذلك يتبين أن الرضا عن الاستقرار الوظيفي لدى العاملين في المستشفيات السعودية الحكومية والخاصة تركز بالدرجة الأولى، على توفر خدمات صحية لعلاج موظفي قسم العلاقات العامة بالمستشفى ولأسرهم، لما له من أثر بالغ في تحقيق الضمان الصحي، الذي ينعكس بصورة ايجابية على مستوى الرضا الوظيفي.

##### ٦- الرضا عن النمو والارتقاء الوظيفي :

توضح بيانات الجدول رقم (١٢) أن المتوسطات الحسابية للرضا عن النمو والارتقاء الوظيفي تراوحت بين (١,٩٥ - ٢,٤٦)؛ إذ جاءت الفقرة رقم (٣٢) التي تنص على «أتوقع التقدم في عملي بقسم العلاقات العامة بالمستشفى بشكل جيد» في المرتبة الأولى وبمتوسط

جدول (١٢) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الرضا عن

النمو والارتقاء الوظيفي مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
١	٣٢	أتوقع التقدم في عملي بقسم العلاقات العامة بالمستشفى بشكل جيد	٢,٤٦	٠,٥٦٢
٢	٣١	أتوقع نظرة أفضل لممارسي العلاقات العامة بالمستشفيات في المستقبل	٢,٤٢	٠,٥٤٧
٣	٣٣	تعمل إدارة المستشفى على تنمية قدرات الموظفين باستمرار	٢,١٢	٠,٦٠٣
٤	٣٦	تقوم الإدارة العليا بالمستشفى بتقييم أداء موظفي العلاقات العامة باستمرار	٢,٠٨	٠,٥٩٢
٥	٣٤	تقوم عملية الترقية بالقسم على كفاية الموظف	١,٩٥	٠,٥٩٠
٥	٣٥	تضع إدارة المستشفى البرامج اللازمة لتطوير أداء ممارسي العلاقات العامة	١,٩٥	٠,٥٧٤
المجموع		الرضا عن النمو والارتقاء الوظيفي	٢,١٧	٠,٣٩٦

جدول (١٣) المعاملات الإحصائية لقياس الفروق بين الجنس ودرجة الرضا الوظيفي

الدلالة الإحصائية	قيمة ت	انثى		ذكر		عوامل الرضا
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	
						الرضا عن الوظيفة
						الرضا عن الأجر
						الرضا عن ظروف/ بيئة العمل
						الرضا عن زملاء في العمل
						الرضا عن الاستقرار الوظيفي
						الرضا عن النمو والارتقاء الوظيفي
						الأداة على العموم



جدول (١٤) المعاملات الاحصائية لقياس الفروق بين المؤهل العلمي ودرجة الرضا الوظيفي

الدلالة الإحصائية	قيمة ف	بكالوريوس فأعلى		دبلوم متوسط		الثانوية العامة فأقل		المتغير
		الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
.٠٤٥	٣,١٦٦	.٤٨٠	٢,٤٦	.٤٥٣	٢,٢٨	.٥١٠	٢,٢٤	الرضا عن الوظيفة
.٧٦٩	.٣٦٤	.٥٩٢	٢,٠٣	.٤٧٠	١,٩٧	.٥٢٣	١,٩٦	الرضا عن الأجر
.٧٦٣	.٣٧١	.٤٠٤	٢,٢٤	.٤٣٥	٢,١٧	.٤٤٤	٢,٢٣	الرضا عن ظروف/ بيئة العمل
.٥٤٩	.٦٠٢	.٣٧٧	٢,٦٥	.٣٧٢	٢,٥٨	.٤٠٥	٢,٥٧	الرضا عن زملاء في العمل
.٢٤٧	١,٤١١	.٢٤٣	١,٩٧	.٤٢٦	٢,٠٩	.٢٤٠	١,٩٥	الرضا عن الاستقرار الوظيفي
.٠٦٤	٢,٧٩٤	.٤٢٤	٢,١٨	.٤٦٥	٢,٣٣	.٢٤٣	٢,١١	الرضا عن النمو والارتقاء الوظيفي
.٣٣٥	١,١٠١	.٣١٣	٢,٢٥	.٢٤٨	٢,٢٥	.٣١٦	٢,١٨	الأداة على العموم

إذ بلغت قيمة "ف" (٣,١٦٦) عند مستوى الدلالة (a=٠,٠٥) ولبيان الفروق الزوجية الدالة إحصائياً بين المتوسطات الحسابية تم استخدام المقارنات البعدية بطريقة شيفيه، كما هو مبين في الجدول رقم (١٥).

يتبين من الجدول رقم (١٥) وجود فروق ذات دلالة إحصائية (a=٠,٠٥)، بين الثانوية العامة فأقل وبكالوريوس فأعلى، وجاءت الفروق لصالح البكالوريوس فأعلى؛ إذ كانت هي الفئة التعليمية الأكثر رضا عن الوظيفة، مما يثبت صحة الفرض الثاني الذي ينص على وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (a>٠,٠٥) في درجة الرضا الوظيفي لدى ممارسي العلاقات العامة في المستشفيات السعودية الحكومية والخاصة تعزى إلى المؤهل العلمي، وهذا يعني أنه كلما زاد المستوى التعليمي لرجل العلاقات العامة، زاد رضاه عن الوظيفة وإيمانه بها ، وتتفق هذه النتيجة وما توصل له ( تيرى لين ، وجيمس بسلاند، ١٩٩٠ ) من أن من يحملون درجات علمية جامعية وأعلى هم أكثر رضا من زملائهم الفنيين ممن يحملون درجات علمية أقل.

### ٣- العمر وعوامل الرضا :

الفرض الثالث: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (a>٠,٠٥) في درجة الرضا الوظيفي لدى ممارسي العلاقات العامة في المستشفيات السعودية الحكومية والخاصة تعزى إلى العمر. وللتحقق من صحة الفرض الثالث تم استخدام اختبار التباين الأحادي "ف"، لبيان دلالة الفروق الإحصائية بين المتوسطات الحسابية لمتغير العمر، لدى ممارسي العلاقات العامة في المستشفيات السعودية الحكومية والخاصة، والجدول أدناه يوضح ذلك.

يتبين من الجدول رقم (١٦) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (a=٠,٠٥) تعزى لأثر العمر في عاملي الرضا عن الأجر والرضا عن ظروف/ بيئة العمل وفي الأداة على العموم، بينما لم تظهر فروق ذات دلالة إحصائية في باقي العوامل، ولبيان الفروق الزوجية الدالة إحصائياً بين المتوسطات الحسابية تم استخدام المقارنات البعدية بطريقة شيفيه كما هو مبين في الجدول رقم (١٧).

يتبين من الجدول رقم (١٧) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (a=٠,٠٥) بين فئتي العمر (٢٥ عاماً فأقل) و(٣٦

مستوى الدرجة الكلية للرضا الوظيفي؛ فقد اتضح من خلال الجدول السابق عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (a=٠,٠٥) تعزى لأثر الجنس في جميع العوامل وفي الأداة على العموم، مما يؤكد عدم صحة الفرض الأول: على أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (a>٠,٠٥) في درجة الرضا الوظيفي لدى ممارسي العلاقات العامة في المستشفيات السعودية الحكومية والخاصة تعزى إلى الجنس، وهذا ما يوافق دراسة (منصور، ١٩٩٥)، التي توصلت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الجنس ومتغيرات الرضا الوظيفي، بالنسبة لمديري العلاقات العامة في الجهاز الحكومي الأردني. كما وافقت هذه النتيجة دراسة ( شيرلى سيريني وآخرون، ١٩٩٧ ) من أن هناك تساوياً في الرضا بين الذكور والإناث .

### ٢- المؤهل العلمي وعوامل الرضا :

الفرض الثاني: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (a>٠,٠٥) في درجة الرضا الوظيفي لدى ممارسي العلاقات العامة في المستشفيات السعودية الحكومية والخاصة تعزى إلى المؤهل العلمي.

وللتحقق من صحة الفرض الثاني تم استخدام اختبار التباين الأحادي «ف» لبيان دلالة الفروق الإحصائية بين المتوسطات الحسابية لمتغير المؤهل العلمي لدى ممارسي العلاقات العامة، في المستشفيات السعودية الحكومية والخاصة، والجدول أدناه يوضح ذلك.

يتبين من الجدول رقم (١٤) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (a=٠,٠٥) تعزى لأثر المؤهل العلمي في جميع العوامل، وفي الأداة على العموم، باستثناء عامل الرضا عن الوظيفة؛

جدول (١٥) المقارنات البعدية بطريقة شيفيه لأثر المؤهل العلمي على الرضا عن الوظيفة

المتغير	المؤهل العلمي	المتوسط الحسابي	الثانوية العامة فأقل	دبلوم متوسط	بكالوريوس فأعلى
الرضا عن الوظيفة	الثانوية العامة فأقل	٢,٢٤			
	دبلوم متوسط	٢,٢٨	.١٣		
	بكالوريوس فأعلى	٢,٤٦	*.٢٢	.٠٨	

\* دالة عند مستوى الدلالة (a=٠,٠٥).

جدول (١٦) المعاملات الإحصائية لقياس الفرق بين العمر ودرجة الرضا الوظيفي

الدلالة الإحصائية	قيمة ف	٣٦ فأكثر		٢٦ إلى ٣٥		٢٥ عاما فأقل		المتغير
		الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
.٦٠٥	.٥٠٤	٥٩٥	٢,٢٧	.٤٦٧	٢,٣٤	.٥١٠	٢,٤١	الرضا عن الوظيفة
.٠٢١	٢,٩٤٠	٥٥١	١,٧٧	.٥٣٦	١,٩٩	.٤٨١	٢,١٦	الرضا عن الأجر
.٠٠١	٧,٧٠٧	٥٢١	٢,٠٠	.٣٩٦	٢,٢٣	.٣٢٧	٢,٤٢	الرضا عن ظروف/ بيئة العمل
.٢٢٢	١,٥١٨	٥٠٤	٢,٥٦	.٣٧٤	٢,٥٨	.٣٠٣	٢,٧١	الرضا عن زملاء في العمل
.١٦٨	١,٨٠٧	٤٦١	١,٩١	.٣١٣	١,٩٦	.٣٦٥	٢,٠٨	الرضا عن الاستقرار الوظيفي
.٢٤٣	١,٠٧٧	٥٥٣	٢,٠٧	.٣٦٠	٢,٢٠	.٣٢٩	٢,١٦	الرضا عن النمو والارتقاء الوظيفي
.٠٢٧	٢,٧٠٢	٣٩٨	٢,١٠	.٣٠٧	٢,٢٢	.٢٤٦	٢,٣٢	الأداة على العموم

الحكومية والخاصة تعزى إلى العمر.

٤- الدخل وعوامل الرضا:

- الفرض الرابع: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $a > 0,05$ ) في درجة الرضا الوظيفي لدى ممارسي العلاقات العامة في المستشفيات السعودية الحكومية والخاصة تعزى إلى الدخل.

وللتحقق من صحة الفرض الرابع تم استخدام اختبار التباين الأحادي «ف»، لبيان دلالة الفروق الإحصائية بين المتوسطات الحسابية لمتغير الدخل، لدى ممارسي العلاقات العامة في المستشفيات السعودية الحكومية والخاصة، والجدول أدناه يوضح ذلك.

تبين من الجدول رقم (١٨) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $a = 0,05$ ) تعزى لأثر الدخل في عملي الرضا عن الوظيفة والرضا عن الأجر وفي الأداة على العموم، بينما لم تظهر فروق دالة إحصائية في باقي العوامل، ولبيان الفروق الزوجية الدالة إحصائياً بين المتوسطات الحسابية تم استخدام المقارنات البعدية بطريقة شيفيه كما هو مبين في الجدول رقم (١٩).

يتبين من الجدول رقم (١٩) ما يلي:

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية ( $a = 0,05$ ) بين فئة الدخل (من ٨٠٠٠ ريال فأكثر) من جهة وكل من فئات الدخل (أقل من ٤٠٠٠ ريال)، و(٤٠٠٠-٦٠٠٠ ريال)، و(٦٠٠٠-٨٠٠٠ ريال) من جهة أخرى، وجاءت الفروق لصالح فئة الدخل (٨٠٠٠ ريال فأكثر) في الرضا عن الوظيفة؛ إذ كانت فئة (٨٠٠٠ ريال فأكثر) الفئة الأعلى رضا عن الوظيفة مقارنة بفئات الدخل الأخرى.

عاما فأكثر)، وجاءت الفروق لصالح فئة العمر (٢٥ عاما فأقل) في الرضا عن الأجر، وفي الأداة على العموم؛ إذ كانت الفئة العمرية (٢٥ عاما فأقل) هي الفئة العمرية الأكثر رضا عن الأجر، كما أنها الفئة الأكثر رضا بشكل عام (على مستوى الدرجة الكلية للرضا) مقارنة بالفئات الأخرى، كما تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $a = 0,05$ ) بين فئة العمر (٣٦ عاما فأكثر) من جهة، وكل من فئتي العمر (٢٥ عاما فأقل) و(٢٦-٣٥ عاما) من جهة أخرى، وجاءت الفروق لصالح كل من فئتي العمر (٢٥ عاما فأقل) و(٢٦-٣٥ عاما) في الرضا عن ظروف/ بيئة العمل، مما يثبت صحة الفرض الثالث الذي ينص على وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $a > 0,05$ ) في درجة الرضا الوظيفي، لدى ممارسي العلاقات العامة، في المستشفيات السعودية جدول (١٧) المقارنات البعدية تجاه الفروق في الرضا عن الأجر، والرضا عن ظروف/ بيئة العمل، وفي الرضا على العموم تبعاً لمتغير العمر

المتغير	العمر	المتوسط الحسابي	٢٥ عاما فأقل	٢٦ إلى ٣٥	٣٦ فأكثر
الرضا عن الأجر	٢٥ عاما فأقل	٢,١٦			
	٢٥ إلى ٣٦	١,٩٩	.١٦		
	٣٦ فأكثر	١,٧٧	*.٣٩	.٢٣	
الرضا عن ظروف/ بيئة العمل	٢٥ عاما فأقل	٢,٤٢			
	٢٥ إلى ٣٦	٢,٢٣	.١٩		
	٣٦ فأكثر	٢,٠٠	*.٤٢	*.٢٣	
الأداة على العموم	٢٥ عاما فأقل	٢,٣٢			
	٢٥ إلى ٣٦	٢,٢٢	.١١		
	٣٦ فأكثر	٢,١٠	*.٢٣	.١٢	

\* دالة عند مستوى الدلالة ( $a = 0,05$ ).

جدول (١٨) المعاملات الإحصائية لقياس الفروق بين الدخل ودرجة الرضا الوظيفي

الدلالة الإحصائية	قيمة ف	من ٨٠٠٠ ريال فأكثر		من ٦٠٠٠ إلى أقل من ٨٠٠٠		من ٤٠٠٠ إلى أقل من ٦٠٠٠		أقل من ٤٠٠٠		المتغير
		الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
.٠٠١	٦,٢٣٣	.٣٧٩	٢,٦٢	.٥٢١	٢,٣٣	.٤٢٩	٢,٢٠	.٥٥٠	٢,٢٢	الرضا عن الوظيفة
.٠٠٧	٤,٢٠٢	.٦٠٧	٢,٢١	.٤٢٧	٢,٠٤	.٤٧٨	١,٨٢	.٦٠٦	١,٨٧	الرضا عن الأجر
.١٧٦	١,٦٦٨	.٤٥٢	٢,٣٠	.٤٤٩	٢,٢٩	.٣٧٢	٢,١٨	.٤١٨	٢,١١	الرضا عن ظروف/ بيئة العمل
.٢٢٥	١,١٦٥	.٢٤٩	٢,٦٧	.٢٩٠	٢,٦٤	.٤١٠	٢,٥٤	.٥١٩	٢,٥٤	الرضا عن زملاء في العمل
.٠٨٥	٢,٢٤٩	.٤٢١	٢,٠٩	.٢٨٨	١,٩٩	.٣٠٣	١,٩١	.٤١٢	١,٩٠	الرضا عن الاستقرار الوظيفي
.٧٤٦	٤١١	.٥٤٢	٢,٢٣	.٣٨١	٢,١٦	.٢٥٣	٢,١٥	.٣٩١	٢,١٣	الرضا عن النمو والارتقاء الوظيفي
.٠٠٦	٤,٢٨٠	.٣٤٩	٢,٣٥	.٣٧٩	٢,٢٤	.٢٨١	٢,١٣	.٣٤٦	٢,١٣	الأداة على العموم

جدول (١٩) المقارنات البعدية تجاه الفروق في الرضا عن الوظيفة، والرضا عن الأجر، والأداة على العموم تبعاً لمتغير الدخل

المتغير	البعد	المتوسط الحسابي	أقل من ٤٠٠٠	من ٤٠٠٠ إلى أقل من ٦٠٠٠	من ٦٠٠٠ إلى أقل من ٨٠٠٠	من ٨٠٠٠ فأكثر
الرضا عن الوظيفة	أقل من ٤٠٠٠	٢,٢٢				
	من ٤٠٠٠ إلى أقل من ٦٠٠٠	٢,٢٠	٠.٠٢			
	من ٦٠٠٠ إلى أقل من ٨٠٠٠	٢,٢٣	٠.١١	٠.١٣		
	من ٨٠٠٠ فأكثر	٢,٦٣	٠.٤١*	٠.٤٣*	٠.٣٠*	
الرضا عن الأجر	أقل من ٤٠٠٠	١,٨٧				
	من ٤٠٠٠ إلى أقل من ٦٠٠٠	١,٨٢	٠.٠٤			
	من ٦٠٠٠ إلى أقل من ٨٠٠٠	٢,٠٤	٠.١٧	٠.٢٢		
	من ٨٠٠٠ فأكثر	٢,٢١	٠.٣٤	٠.٣٩*	٠.١٧	
الأداة على العموم	أقل من ٤٠٠٠	٢,١٣				
	من ٤٠٠٠ إلى أقل من ٦٠٠٠	٢,١٣	٠.٠١			
	من ٦٠٠٠ إلى أقل من ٨٠٠٠	٢,٢٤	٠.١٢	٠.١١		
	من ٨٠٠٠ فأكثر	٢,٣٥	٠.٣٣*	٠.٢٢*	٠.١١	

\* دالة عند مستوى الدلالة (a=٠,٠٥).

جدول (٢٠) المعاملات الإحصائية لقياس الفروق بين الخبرة ودرجة الرضا الوظيفي

المتغير	أقل من سنة		من سنة إلى أقل من ٥ سنوات		من ٥ سنوات إلى أقل من ١٠ سنوات		من ١٠ سنوات فأكثر		قيمة ف	الدلالة الإحصائية
	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري		
الرضا عن الوظيفة	٢,٤٤	٠,٥٣٤	٢,٢٢	٠,٤٨١	٢,٤٣	٠,٥١٠	٢,٦٥	٠,٣٥٨	٤,٧٠٤	٠,٠٠٤
الرضا عن الأجر	٢,٠٨	٠,٧٣٣	١,٩٣	٠,٤٦٢	٢,٠٩	٠,٥٢٢	١,٩٥	٠,٧١٤	٠,٩٣١	٠,٤٢٧
الرضا عن ظروف/ بيئة العمل	٢,٣٠	٠,٤١٩	٢,١٩	٠,٣٩٧	٢,٢٨	٠,٤٢١	٢,٢١	٠,٥٨٨	٠,٤٨٨	٠,٦٩١
الرضا عن زملاء في العمل	٢,٦٧	٠,٣٤٠	٢,٥٨	٠,٣٥٠	٢,٦٤	٠,٤٠٣	٢,٥٦	٠,٥٧٤	٠,٣٦٨	٠,٧٧٦
الرضا عن الاستقرار الوظيفي	٢,١٧	٠,٤٣٩	١,٩٣	٠,٣٠٢	٢,٠٣	٠,٣٣٧	١,٩٦	٠,٥٠٩	٢,٤٢٣	٠,٠٦٨
الرضا عن النمو والارتقاء الوظيفي	٢,٣٦	٠,٤٠٧	٢,١٣	٠,٣٤٨	٢,٢٠	٠,٣٥٢	٢,١٢	٠,٦٣٤	١,٤٧٨	٠,٢٣٣
الأداة على العموم	٢,٣٤	٠,٣٣٧	٢,١٦	٠,٢٨٥	٢,٢٨	٠,٣١٥	٢,٢٤	٠,٤٤٤	١,٩٥٠	٠,١٢٤

الدلالة (a>٠,٠٥) في درجة الرضا الوظيفي لدى ممارسي العلاقات العامة في المستشفيات السعودية الحكومية والخاصة تعزى إلى الخبرة.

وللتحقق من صحة الفرض الخامس تم استخدام اختبار التباين الأحادي «ف» لبيان دلالة الفروق الإحصائية بين المتوسطات الحسابية لمتغير الدخل لدى ممارسي العلاقات العامة في المستشفيات السعودية الحكومية والخاصة، والجدول أدناه يوضح ذلك.

يتبين من الجدول رقم (٢٠) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (a=٠,٠٥) تعزى لأثر الخبرة في جميع العوامل وفي الأداة على العموم، باستثناء عامل الرضا عن الوظيفة، ولبيان الفروق الزوجية الدالة إحصائياً بين المتوسطات الحسابية تم استخدام المقارنات البعدية بطريقة شيفيه كما هو مبين بالجدول (٢١).

يتبين من الجدول السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الخبرة، ودرجة الرضا الكلية، ثم عدم وجود فروق بين الخبرة وجميع عوامل الرضا، باستثناء عامل الرضا عن الوظيفة، إذ بلغت قيمة «ف» (٤,٧٠٤) عند مستوى الدلالة (a=٠,٠٥)، كما تبين من الجدول (٢٠) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (a=٠,٠٥) بين فئتي الخبرة (سنة-أقل من ٥ سنوات) و(١٠ سنوات

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية (a=٠,٠٥) بين فئتي الدخل (٨٠٠٠ ريال فأكثر) و(٤٠٠٠-٦٠٠٠ ريال)، وجاءت الفروق لصالح فئة الدخل (٨٠٠٠ ريال فأكثر) في الرضا عن الأجر، ويتضح من ذلك أن فئة الدخل (أكثر من ٨٠٠٠ ريال) كانت الفئة الأكثر رضا عن الأجر مقارنة بباقى فئات الدخل الأخرى، وهذه نتيجة منطقية نتيجة ارتفاع مستوى دخل هذه الفئة.

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية (a=٠,٠٥) بين فئة الدخل (٨٠٠٠ ريال فأكثر) من جهة وكل من فئات الدخل (أقل من ٤٠٠٠ ريال)، و(٤٠٠٠-٦٠٠٠ ريال) من جهة أخرى، وجاءت الفروق لصالح فئة الدخل (٨٠٠٠ ريال فأكثر) في الأداة على العموم، مما يثبت صحة الفرض الرابع الذي ينص على وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (a>٠,٠٥) في درجة الرضا الوظيفي لدى ممارسي العلاقات العامة في المستشفيات السعودية الحكومية والخاصة تعزى إلى الدخل. يتفق ذلك وما توصلت له دراسة ( منصور، ١٩٩٥ ) من أن الراتب من أكثر المتغيرات تأثيراً في تحقيق الرضا الوظيفي .

٥- الخبرة وعوامل الرضا :

- الفرض الخامس: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى

ويتبين من الجدول السابق وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين نوع المستشفى (حكومي/خاص)، وبين درجة الرضا الوظيفي، وذلك على مستوى ثلاثة عوامل، وجاءت الفروق لصالح المستشفيات الحكومية التي يتمتع ممارسو العلاقات العامة فيها بدرجة رضا وظيفي أعلى من العاملين بالمستشفيات الخاصة، وذلك على مستوى الرضا عن الأجر؛ إذ بلغت فئة (ف) (١٦,٢)، والرضا عن الزملاء في العمل؛ إذ بلغت فئة (ف) (٢٩١,٢)، والرضا عن الاستقرار الوظيفي؛ إذ بلغت قيمة (ف) (٤٤٩,٢) وهي قيمة دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $a=0,05$ )، وبذلك تثبت صحة الفرض السادس، الذي ينص على وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $a>0,05$ ) في درجة الرضا الوظيفي، لدى ممارسي العلاقات العامة في المستشفيات السعودية الحكومية والخاصة تُعزى إلى نوع المستشفى.

ثالثاً: مقترحات الارتقاء بمستوى الرضا الوظيفي من وجهة نظر ممارسي العلاقات العامة في المستشفيات السعودية تشير بيانات الجدول رقم (٢٢)، إلى أن توفير الدورات التدريبية المكثفة تصدرت المرتبة الأولى ضمن مقترحات الارتقاء بمستوى الرضا الوظيفي لممارسي العلاقات العامة في المستشفيات السعودية بـ (٦٦) تكراراً، بما نسبته (٢٥,٢%)، تلاها توفير الحوافز والمكافآت في المرتبة الثانية؛ إذ بلغت (٥٤) تكراراً بنسبة (٢٠,٧%)، ثم زيادة الراتب في المرتبة الثالثة، والذي بلغ (٥٠) تكراراً بنسبة (١٩,٢%)، وتبين هذه المقترحات مدى أهمية رفع مستوى الخبرة والكفاية وعامل الاستقرار المادي لدى ممارسي العلاقات العامة في المستشفيات السعودية لما له من أثر كبير في تحقيق مستوى عال من الرضا الوظيفي.

فأكثر)، وجاءت الفروق لصالح فئة الخبرة (١٠ سنوات فأكثر)، وهذا يعني أن فئة الخبرة (١٠ سنوات فأكثر) كانت هي الفئة الأكثر رضا عن الوظيفة مقارنة بفئات الخبرة الأخرى، وهذه نتيجة منطقية؛ إذ كلما زادت خبرة ممارس العلاقات العامة في المستشفيات، كان الرضا عن الوظيفة أعلى بحيث يشعر بأنها تحقق له طموحاته وذاته، كما أنها تحقق له الاستقرار النفسي، إضافة إلى أنه يتمتع فيها بقدر من الحرية والاستقلال في العمل، مقارنة بالفئات الأخرى قليلة الخبرة، وبذلك تثبت صحة الفرض الخامس، الذي ينص على وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $a>0,05$ ) في درجة الرضا الوظيفي لدى ممارسي العلاقات العامة في المستشفيات السعودية الحكومية والخاصة تُعزى إلى الخبرة.

#### ٦- نوع المستشفى وعوامل الرضا:

- الفرض السادس: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $a>0,05$ ) في درجة الرضا الوظيفي لدى ممارسي العلاقات العامة في المستشفيات السعودية الحكومية والخاصة تُعزى إلى نوع المستشفى.

وللتحقق من صحة الفرض السادس تم استخدام اختبار "ت" لبيان دلالة الفروق الإحصائية بين المتوسطات الحسابية لمتغير الدخل، لدى ممارسي العلاقات العامة في المستشفيات السعودية الحكومية والخاصة، والجدول أدناه يوضح ذلك.

يتبين من الجدول رقم (٢٢) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $a=0,05$ ) تُعزى لأثر نوع المستشفى في الرضا عن الأجر، والرضا عن الزملاء في العمل، والرضا عن الاستقرار الوظيفي، بينما لم تظهر فروق دالة إحصائية في باقي العوامل وفي الأداة على العموم، وجاءت الفروق لصالح المستشفيات الحكومية.

جدول (٢١) المقارنات البعدية بطريقة شيفيه تجاة الخبرة على الرضا عن الوظيفة وفقاً لمتغير سنوات الخبرة

المتغير	الخبرة	المتوسط الحسابي	أقل من سنة	من سنة إلى أقل من ٥ سنوات	من ٥ سنوات إلى أقل من ١٠ سنوات	١٠ سنوات فأكثر
الرضا عن الوظيفة	أقل من سنة	٢,٤٤				
	من سنة إلى أقل من ٥ سنوات	٢,٢٢	٠,٢٢			
	من ٥ سنوات إلى أقل من ١٠ سنوات	٢,٤٣	٠,٠١	٠,٢١		
	١٠ سنوات فأكثر	٢,٦٥	٠,٢١	*٠,٤٣	٠,٢٢	

\* دالة عند مستوى الدلالة ( $a=0,05$ ).

جدول (٢٢) المعاملات الإحصائية لقياس الفرق بين نوع المستشفى ودرجة الرضا الوظيفي

المتغير	حكومية		خاصة		قيمة ت	الدلالة الإحصائية
	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري		
الرضا عن الوظيفة	٢,٢٨	٠,٤٨٢	٢,٢٥	٠,٥٢٤	١,٥٨٧	٠,١١٥
الرضا عن الأجر	٢,٠٥	٠,٥٤٣	١,٨٥	٠,٥١٠	٢,١٦٢	٠,٠٣٢
الرضا عن ظروف/ بيئة العمل	٢,٢٣	٠,٤٤٤	٢,٢٢	٠,٣٩٤	٠,٠٧٣	٠,٩٤٢
الرضا عن الزملاء في العمل	٢,٦٥	٠,٣٦٨	٢,٥٠	٠,٤٦٦	٢,٢٩١	٠,٠٢٣
الرضا عن الاستقرار الوظيفي	٢,٠٢	٠,٣٦٧	١,٨٨	٠,٣١٤	٢,٤٤٩	٠,٠١٥
الرضا عن النمو والارتقاء الوظيفي	٢,١٣	٠,٤٢٠	٢,٢٣	٠,٣١١	١,٤٤٤	٠,١٥١
الأداة على العموم	٢,٢٤	٠,٣٢٤	٢,١٦	٠,٣٠٨	١,٦٤٣	٠,١٠٢



جدول (٢٣) مقترحات الارتقاء بمستوى الرضا الوظيفي من وجهة نظر ممارسي العلاقات العامة في المستشفيات السعودية

الرقم	المقترحات	التكرار	النسبة المئوية
١	زيادة الراتب	٥٠	١٩,٢%
٢	دورات تدريبية مكثفة	٦٦	٢٥,٢%
٣	ترقيات وظيفية	٢٢	٨,٤%
٤	تأمين طبي شامل	٣	١,٢%
٥	تعلم اللغة الإنجليزية	١٠	٣,٨%
٦	ندوات ومؤتمرات	١٥	٥,٧%
٧	حوافز ومكافآت	٥٤	٢٠,٧%
٨	أجهزة ومعدات	٧	٢,٧%
٩	تخفيض عدد ساعات العمل	١٣	٥%
١٠	دون اقتراحات	٢١	٨,١%
المجموع		٣٦١	١٠٠%

- جاء الإحساس بأن مهنة العلاقات العامة في المستشفيات السعودية من الوظائف المهمة والحيوية، في طليعة عوامل الرضا عن الوظيفة.
- جاء الاقتناع بمستوى الراتب المنخفض مقارنة بالجهد المبذول لدى ممارسي العلاقات العامة في المستشفيات السعودية في مقدمة عوامل الرضا عن الأجر وتحديدًا في المستشفيات الخاصة.
- بينت نتائج الدراسة أن مناسبة الظروف المادية في العمل (كالتكييف والتدفئة... الخ) من أكثر البنود التي ساهمت في الرضا عن بيئة/ ظروف العمل في المستشفيات السعودية.
- اتضح أن وجود جو من التعاون بين الزملاء في إدارة العلاقات العامة في العمل من العوامل التي تعزز الرضا عن الزملاء في العمل، وتحقق مستوى أعلى من الرضا الوظيفي، لدى ممارسي العلاقات العامة في المستشفيات السعودية.
- أوضحت النتائج أن توفر خدمات صحية لعلاج موظفي أقسام العلاقات العامة في المستشفيات السعودية، من أهم العوامل التي تحقق الرضا عن الاستقرار الوظيفي.
- احتلت الرغبة في التقدم بالعمل في أقسام العلاقات العامة بالمستشفيات السعودية أول اهتمامات موظفي العلاقات العامة، التي تحقق لهم الرضا عن النمو والارتقاء في السلم الوظيفي.
- تبين من خلال الدراسة أن الرضا الوظيفي لدى ممارسي العلاقات العامة في المستشفيات السعودية الحكومية، أعلى منه في المستشفيات الخاصة، وذلك يعود لعدم الرضا عن الأجر في الخاصة بشكل أساسي، ولجوءها إلى الاعتماد على المؤهلات العلمية المنخفضة، كالثانوية العامة فما دون، لانخفاض أجورهم مقارنة بمن يحملون شهادات أعلى، مما يعكس سلبياً أعلى رضاهم الوظيفي وجودة إنتاجيتهم في العمل.
- تبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الجنس ومتغيرات الرضا الوظيفي بالنسبة لمديري العلاقات العامة في المستشفيات السعودية.
- توصلت الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الرضا الوظيفي لدى ممارسي العلاقات العامة في المستشفيات السعودية تُعزى إلى المؤهل العلمي والعمر والدخل والخبرة ونوع المستشفى.
- جاءت المطالبة بعقد دورات تدريبية مكثفة، والحصول على زيادة

وجاء طلب الحصول على الترقيات الوظيفية في المرتبة الرابعة، بما نسبته (٨,٤%)، تلاه فئة الذين لم يقترحوا حلولاً للارتقاء بمستوى الرضا الوظيفي في المرتبة الخامسة، بنسبة وصلت إلى (٨,١%)، في حين احتلت إقامة الندوات والمؤتمرات المرتبة السادسة، بما نسبته (٥,٧%)، وتبعتها المطالبة بتخفيض عدد ساعات العمل في المرتبة السابعة بنسبة (٥%)، ثم عقد دورات لتعلم اللغة الإنجليزية في المرتبة الثامنة بنسبة (٣,٨%)، تلاها توفير الأجهزة والمعدات اللازمة في المرتبة التاسعة، بنسبة (٢,٧%)، أما الحصول على تأمين طبي شامل فقد احتل المرتبة الأخيرة بنسبة (١,٢%)، وبذلك تجيب هذه النتائج على سؤال الدراسة الرابع، الذي يدور حول التعرف على مقترحات الارتقاء بمستوى الرضا الوظيفي من وجهة نظر ممارسي العلاقات العامة في المستشفيات السعودية.

#### أبرز النتائج:

- جاء في طليعة عوامل الرضا الوظيفي لدى ممارسي العلاقات العامة في المستشفيات السعودية الرضا عن الأجر، مما يدل على أهمية حصول الأفراد على راتب مناسب للتوصل إلى الرضا الوظيفي المطلوب.
- أثبتت الدراسة أن نسبة كبيرة جداً من العاملين في أقسام العلاقات العامة في المستشفيات السعودية من فئة الذكور.
- توصلت الدراسة إلى أن أكثر من نصف ممارسي العلاقات العامة في المستشفيات السعودية يتمتعون بخبرة لا تزيد عن خمس سنوات.
- تبين من خلال الدراسة أن ما يقارب من ثلث ممارسي العلاقات العامة في المستشفيات السعودية يتقاضون راتباً يتراوح بين (٦٠٠٠-٨٠٠٠) ريال سعودي.
- اتضح أن أكثر من نصف ممارسي العلاقات العامة في المستشفيات السعودية من فئة المتزوجين.
- أوضحت نتائج الدراسة أن أكثر من ثلث العاملين في قطاع العلاقات العامة بالمستشفيات السعودية من القطاع التسويقي والإعلاني والترجمة، وليس لديهم أية علاقة بتخصص العلاقات العامة.
- أشارت نتائج الدراسة إلى أن أكثر من نصف ممارسي العلاقات العامة في المستشفيات السعودية حصلوا على دورات تدريبية وتأهيلية.
- أكدت نتائج الدراسة أن أكثر من نصف العاملين في قطاع العلاقات العامة في المستشفيات السعودية هم من فئة الشباب الذين تتراوح أعمارهم بين (٢٦-٣٥ سنة).
- أفادت نتائج الدراسة أن إدارة المستشفيات السعودية تقدم مزايا وخدمات للعاملين في قطاع العلاقات العامة، كبديل سكن وبدل خارج دوام وبدل نقل بشكل غير متواز وتحديدًا بين الحكومية والخاصة منها.
- اتضح أن الرضا عن الزملاء في العمل جاء في مقدمة عوامل الرضا الوظيفي لدى ممارسي العلاقات العامة في المستشفيات السعودية، في حين جاء الرضا عن الاستقرار الوظيفي في المرتبة الأقل تأييداً من قبل الموظفين والعاملين.

في الراتب والمكافآت في مقدمة مقترحات ممارسي العلاقات العامة في المستشفيات السعودية، للارتقاء بمستوى الرضا الوظيفي.

#### التوصيات:

في ضوء النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة، فإن الباحثين يوصيان بما يلي:

١- إجراء مزيد من البحوث عن الرضا الوظيفي لممارسي العلاقات العامة في مجالات وقطاعات مختلفة لا سيما الصحية منها، للوقوف على العوامل الأخرى المؤثرة في الرضا الوظيفي وسبل تحسين إنتاجية العمل.

٢- حث المسؤولين بضرورة رفع أجور ومكافآت وحوافز ممارسي العلاقات العامة في المستشفيات السعودية الحكومية والخاصة، حيث يمثل المردود المالي عامل مهم من عوامل الرضا الوظيفي.

٣- حث الباحثين على إجراء بحوث علمية حول الصعوبات والمشاكل التي تؤثر على أداء ممارسي العلاقات العامة في المستشفيات السعودية.

٤- مطالبة المسؤولين في القطاع الصحي بضرورة تعزيز دور العلاقات العامة في المستشفيات السعودية الحكومية والخاصة بالعنصر النسائي، وذلك لتدني نسبة هذه الفئة ضمن كوادر العلاقات العامة.

٥- السعي لإجراء دورات تدريبية مكثفة في قطاع العلاقات العامة في المستشفيات السعودية، لرفع مستوى كفاية العاملين، وتطوير خبراتهم لتتماشى هي ومتطلبات العمل، للحصول على رضا وظيفي مرتفع.

#### قائمة المراجع:

أولاً : المراجع العربية :

١. التركي، فاروق، ١٩٩٨، دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي: دراسة تطبيقية على العاملين في الخطوط السعودية، رسالة دكتوراة غير منشورة، القاهرة : جامعة القاهرة، كلية الإعلام ، قسم العلاقات العامة والإعلان .
٢. الحلاق، بطرس، ١٩٩٩، العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الإعلامية: دراسة تحليلية مقارنة، رسالة دكتوراة غير منشورة، جامعة القاهرة، القاهرة.
٣. الحيدر، محمد، طالب، ياسين، ٢٠١١، الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي في مدينة الرياض، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك عبد العزيز، جدة.
٤. الرحيلي، رينا سعد، ٢٠١١، الرضا الوظيفي لدى الأطباء السعوديين العاملين في المستشفيات الحكومية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الآداب والعلوم الإنسانية، جامعة الملك عبد العزيز، جدة.
٥. السلمي، علي، ١٩٧٢، السلوك الإنساني في الإدارة ، ط١، القاهرة : دار المعارف.
٦. السيسي، شعبان علي، ١٩٩٢، الرضا الوظيفي في المجال التعليمي، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة

الإسكندرية، الإسكندرية.

٧. الشرايدة، سالم تيسير، ٢٠١٠، الرضا الوظيفي: أطر نظرية وتطبيقات عملية، ط ١، مجلد ١، عمان : دار صفاء للطباعة والنشر والتوزيع.
٨. الشيخ، سوسن سالم، ١٩٩٧، دراسة النموذج الإسلامي للرضا الوظيفي "نموذج مقترح"، المجلة العربية بكلية التجارة، فرع جامعة الأزهر للبنات، العدد ١٣، بدون مجلد، القاهرة.
٩. العمر، فؤاد عبد الله، ١٩٩٩، نوع الجهاز الحكومي وأثره على مستوى الرضا الوظيفي: دراسة تطبيقية، مجلة الإدارة العامة، مجلد ٣٩، العدد ١، الرياض، معهد الإدارة العامة.
١٠. العمري، سالم بن معيش محمد، ٢٠١١، وظيفة العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي دراسة ميدانية على موظفي القطاع الحكومي في المملكة العربية السعودية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدعوة والإعلام، قسم الاعلام ، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.
١١. القضاة، حسن، ٢٠٠٩، تقييم وظائف أقسام العلاقات العامة العاملة في المستشفيات الأردنية الخاصة من وجهة نظر الجمهور الداخلي: دراسة تحليلية، مجلة جامعة الملك عبد العزيز، المجلد ٢٣، العدد ٢، جدة.
١٢. حجاج ، خليل، ٢٠٠٧، الرضا الوظيفي لدى موظفي وزارو الحكم المحلي الفلسطيني، سلسلة الدراسات الإنسانية، المجلد ١٥، العدد الثاني ، غزة : الجامعة الإسلامية ، كلية الآداب والعلوم الإنسانية.
١٣. خليل، جواد محمد، وشريير، عزيزة عبد الله ٢٠٠٨، الرضا الوظيفي وعلاقته ببعض المتغيرات (الديموغرافية) لدى الموظفين، سلسلة الدراسات الإنسانية، المجلد ١٦، العدد ١، غزة : الجامعة الإسلامية ، كلية الآداب والعلوم الإنسانية .
١٤. شكري، أحمد السيد، ١٩٩١، الرضا عن العمل لدى معلمي ومعلمات الرياضيات وعلاقته بتأهيلهم العلمي وخبرتهم التدريسية، حولية كلية التربية، العدد ٨، الدوحة.
١٥. عباس، سهيلة محمد ٢٠٠٣، إدارة الموارد البشرية ، عمان : دار وائل.
١٦. عبد الحميد، محمد، ٢٠٠٤، البحث العلى فى الدراسات الإعلامية ، ط١ ، القاهرة : عالم الكتب.
١٧. عجوة، علي، ٢٠٠٤، الأسس العلمية للعلاقات العامة ، ط٤، القاهرة : عالم الكتب.
١٨. كامل، مصطفى، والبكري، سونيا، (١٩٩٠)، دراسة تحليلية للرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة القاهرة، مجلة الإدارة العامة، مجلد ٣٢، العدد ١، القاهرة.
١٩. منصور، تحسين، ١٩٩٥، الرضا الوظيفي لدى مديري العلاقات العامة في الجهاز الحكومي الأردني، أبحاث اليرموك، المجلد ١٢، العدد ٤، إربد : جامعة اليرموك ، عمادة البحث العلمى.

ثانياً : المراجع الأجنبية :

1. Kang, Jin-Ae. 2010. Ethical Conflict and Job

- Satisfaction among Public Relations Practitioners. *Public Relations Review*, 36(2) , pp. 152-156.
2. Kim , Yungwook. And Hon, C. Linda. 1998. Craft and Professional Models of Public Relations and Their Relation to Job Satisfaction Among Korean Public Relations Practitioners. *Journal of Public Relations Reaserch* ,10(3), pp.155-175.
  3. Rentner , L. Terry. and Bissland, H. James. 1990 .Job Satisfaction and Its Correlates Among Public Relations Workers . *Journausm Quarterly*,67(4),pp.950-954.
  4. Serini ,A. Shirley. Toth ,Elizabeth, and Wright , K. Donald. 1997. Watch for Falling Glass -Women, Men, and Job Satisfaction in Public Relations: A Preliminary Analysis. *Journal of Public Relations Reaserch* ,9(2), pp.99-118.
  5. Yang, Mu-li. 2012. Transformational Leadership and Taiwanese Public Relations Practitloners'Job Satisfaction and Orgnizational Commitment. *Social Behavior and Personality* , 40 (1),pp.31-46.