

Attitude of Doctors in Jordanian Educational Hospitals Towards Public Relations Communication Activities: A Survey Study

Ali Nejadat*¹ and Shatha Al-Azzam²

¹Communication College, University of Petra, Amman, Jordan.

²Communication College, Yarmouk University, Irbid, Jordan.

Received 19 Nov, 2025

Revised 6 Dec. 2025

Accepted 16 Dec. 2025

Published: Jan. 2026

Cited as:

A. Nejadat, S. Al-Azzam,

J. Dig Media. AI. Vol. 3

No. 1 (2026) PP 25-47.

DOI: 10.18576/jdmai

/030103

Abstract: The study aimed to examine physicians' attitudes toward public relations communication activities in university hospitals. Researchers used a questionnaire as the data collection tool, and the study sample consisted of 313 physicians (male and female) selected using convenience sampling. The study indicated that physicians' attitudes toward public relations communication activities at the University of Jordan Hospital were moderate, with mean scores ranging from 2.78 to 3.61. At King Abdullah University Hospital, however, attitudes were very high, with mean scores ranging from 3.95 to 4.42. The results also confirmed that physicians' agreement with the objectives of the public relations communication **activities** practiced at the University of Jordan Hospital was moderate, with mean scores ranging from 3.39 to 3.46, while at King Abdullah University Hospital, it was also moderate, with mean scores ranging from 3.74 to 4.28.

The study concluded that physicians at the University of Jordan Hospital and King Abdullah University Hospital demonstrated a commitment to attending seminars and conferences as a communication activity offered by the hospitals' public relations offices. This commitment stemmed from the scientific benefits these events provide, contributing to the expansion of their scientific and medical knowledge. Furthermore, the physicians recognized the importance of utilizing the internet and social media to stay informed about the activities of the hospitals' public relations offices. Additionally, the physicians were keen to showcase their achievements both locally and internationally through these communication activities, motivating them to advance their careers and compete with other physicians across various healthcare sectors.

Keywords: Communication Activities, Educational Hospitals, Attitudes.

اتجاهات الأطباء في المستشفيات الجامعية الأردنية نحو الأنشطة الاتصالية للعلاقات العامة: دراسة مسحية

علي نجادات^{1*}، شذى العزام²

¹أستاذ بكلية الاعلام، جامعة البترا، عمان، الأردن

²كلية الاعلام، جامعة اليرموك، إربد، الأردن

المستخلص: هدفت الدراسة التعرف إلى اتجاهات الأطباء نحو الأنشطة الاتصالية للعلاقات العامة في المستشفيات الجامعية. واعتمد الباحثان على المنهج المسحي في تنفيذ دراستها باستخدام الاستبانة أداة لجمع البيانات والمعلومات، وتكوّنت عينة الدراسة من (313) طبيباً وطبيبة، تمّ اختيارهم بأسلوب العينة المتاحة. وتوصلت الدراسة إلى أن اتجاهات الأطباء نحو أساليب ممارسة الأنشطة الاتصالية للعلاقات العامة في مستشفى الجامعة الأردنية جاءت بدرجة متوسطة، وبمتوسطات حسابية بلغت (2.78 _ 3.61). أما في مستشفى الملك المؤسس، فجاءت جميعها بدرجة مرتفعة جداً، وبمتوسطات حسابية بلغت (3.95 _ 4.42)، وبيّنت النتائج أن درجة موافقة الأطباء على أهداف الأنشطة الاتصالية للعلاقات العامة التي تمارس في مستشفى الجامعة الأردنية جاءت بدرجة متوسطة، وبمتوسطات حسابية بين (3.39 _ 3.46)، أما في مستشفى الملك المؤسس فجاءت

*Corresponding author: E-mail: ali.nejadat@uop.edu.jo

بدرجة متوسطة، وبمتوسطات حسابية بلغت (4.28 _ 3.74).

واستنتجت الدراسة أن الأطباء في مستشفى الجامعة الأردنية ومستشفى الملك المؤسس، أظهروا التزاماً بحضور الندوات والمؤتمرات، كأحد الأنشطة الاتصالية التي تقدمها مكاتب العلاقات العامة في المستشفيات، وذلك لما تقدمه هذه الفعاليات من فائدة علمية تسهم في زيادة مخزونهم العلمي والطبي. ولإدراكهم بأهمية الاعتماد على شبكة الانترنت وشبكات التواصل الاجتماعي في معرفة الأنشطة التي تمارسها مكاتب العلاقات العامة في المستشفيات محل الدراسة، بالإضافة إلى حرص الأطباء على إظهار انجازاتهم على الصعيدين المحلي والدولي، وذلك من خلال الأنشطة الاتصالية التي تقوم بها مكاتب العلاقات العامة في المستشفيات المدروسين، مما يحفزهم للارتقاء ودفعهم للمنافسة مع غيرهم من الأطباء في القطاعات الصحية المختلفة.

الكلمات المفتاحية: الأنشطة الاتصالية، المستشفيات الجامعية، الاتجاهات.

1. المقدمة:

تُعد المستشفيات الجامعية مؤسسات طبية تقدم خدماتها لمجموعة واسعة من المواطنين، مما يجعلها على تواصل دائم بجمهورها الداخلي والخارجي. ومع زيادة حجم النشاطات في المستشفيات الجامعية في الأردن، تحتل العلاقات العامة مكاناً متميزاً في هيكلها التنظيمي، نظراً لقدرتها على بناء سمعة طيبة وصورة مشرقة لها، وذلك من خلال تقديم الأنشطة الاتصالية التي تعتبر جوهر عمل العلاقات العامة التي تسعى لتحقيق أهدافها بالنسبة لكل من الجمهور الخارجي (المتعاملين)، والجمهور الداخلي (العاملين). ويوجد في الأردن مستشفيان جامعيان هما؛ مستشفى الجامعة الأردنية الذي يقدم خدماته الطبية للمرضى في القطاعين العام والخاص، وقد تأسس هذا المستشفى عام 1974 م، ومستشفى الملك المؤسس، الذي تأسس عام 2002 م، ليخدم خدماته الطبية المختلفة للمواطنين (Özer & Çerçi, 2018).

وللعلاقات العامة طبيعة اتصالية ذات تأثير متبادل بحيث تعكس وجهة نظر الجمهور للإدارة العليا والعكس صحيح، من خلال نشر الحقائق والمعلومات المتعلقة بأنظمة وسياسة وخطط وبرامج المستشفيات الجامعية، وتفعيل دور جماهيرها بالمشاركة في رسم سياستها العامة من خلال نقل آراء ومقترحات الجماهير نحو الإدارة العليا، ليتمكنوا من تعديل سياستهم وخططهم بما يتوافق مع متطلبات الجمهور. وهذه الآراء والمقترحات تشكل الاتجاهات التي تؤثر على السلوك الإنساني ودوافعه (أبو العسل والنوافعة، 2021)، مما يؤكد على أن دراسة اتجاهات الأطباء من القضايا المهمة التي تستدعي الكثير من الجهد للعمل على تعزيز الاتجاهات الإيجابية لديهم، لذلك تحاول هذه الدراسة التعرف إلى اتجاهات الأطباء نحو الأنشطة الاتصالية للعلاقات العامة في المستشفيات التعليمية، في محاولة لتفسير السلوك الإيجابي نحو هذه الأنشطة، فأساس العمل في الأنشطة الاتصالية للعلاقات العامة هو دعم الاتجاهات لتحقيق أهداف العمل في أي مؤسسة (Aldakhil, 2023).

2. مشكلة الدراسة:

تهدف العلاقات العامة في المستشفيات إلى بناء وصيانة سمعة المستشفى ورسم صورة مُشرقة عنه أمام المرضى والمجتمع، وذلك عبر إدارة التواصل والتنسيق الإعلامي، ونشر الإنجازات وإدارة الأزمات، وتنفيذ حملات التوعية الصحية، لتكون حلقة الوصل بين المستشفى والأطباء من جهة، والمرضى والجمهور العام من جهة أخرى. ومن المعروف أن المستشفيات بعامة والمستشفيات التعليمية بخاصة، تقوم بالعديد من الأنشطة الاتصالية التي من شأنها الترويج لسمعتها وسمعة الأطباء والعاملين بها. من هنا فإن مشكلة الدراسة تتمثل في التعرف إلى اتجاهات الأطباء في المستشفيات الجامعية في الأردن نحو الأنشطة الاتصالية التي تقوم بها العلاقات العامة في هذه المستشفيات، ومستوى تعرضهم لها، ودرجة تفضيلهم واتجاهاتهم نحو أهداف وأساليب ممارسة هذه الأنشطة في المستشفيات المدروسة.

3. أهمية الدراسة:

تكتسب الدراسة أهميتها كونها من الدراسات القليلة التي تبحث في اتجاهات الأطباء في المستشفيات الجامعية نحو الأنشطة الاتصالية للعلاقات العامة فيها، وبأنها من الدراسات القليلة أيضاً التي تبحث فيما يسمى بالصحافة المتخصصة (الإعلام الصحي)، أما نتائج هذه الدراسة فسوف تفيد المستشفيات الجامعية بمعرفة فاعلية أنشطة العلاقات العامة الاتصالية التي تقدمها للعاملين سواء أكانت إيجابية أم سلبية.

4. أهداف الدراسة:

يتمثل الهدف الرئيس لهذه الدراسة في التعرف إلى اتجاهات الأطباء في المستشفيات الجامعية الأردنية نحو الأنشطة الاتصالية للعلاقات العامة، ويتفرع عنه

مجموعة الأهداف الفرعية التالية والتي تهدف إلى:

1. معرفة الأنشطة الاتصالية التي تستخدمها العلاقات العامة في المستشفيات المدروسة.
2. قياس مستوى تعرض الأطباء للأنشطة الاتصالية التي تستخدمها العلاقات العامة في المستشفيات المدروسة.
3. قياس مستوى تفضيل الأطباء للأنشطة الاتصالية بشكل عام في المستشفيات المدروسة.
4. قياس اتجاهات الأطباء نحو أساليب ممارسة الأنشطة الاتصالية للعلاقات العامة في المستشفيات المدروسة.
5. قياس اتجاهات الأطباء نحو أهداف الأنشطة الاتصالية التي تسعى إلى تحقيقها إدارة العلاقات العامة في المستشفيات المدروسة.

6. أسئلة الدراسة:

تسعى هذه الدراسة للإجابة عن التساؤل الرئيس الآتي: ما اتجاهات الأطباء في المستشفيات الجامعية الأردنية نحو الأنشطة الاتصالية للعلاقات العامة؟ ويتفرع عن مجموعة الأسئلة الفرعية التالية:

1. ما الأنشطة الاتصالية التي تقيمها إدارة العلاقات العامة في المستشفيات المدروسة من وجهة الأطباء؟
2. ما مستوى تعرض الأطباء للأنشطة الاتصالية التي تقيمها العلاقات العامة في المستشفيات المدروسة؟
3. ما مستوى تفضيل الأطباء للأنشطة الاتصالية بشكل عام في المستشفيات الجامعية المدروسة؟
4. ما اتجاهات الأطباء نحو أساليب ممارسة الأنشطة الاتصالية للعلاقات العامة في المستشفيات المدروسة؟
5. ما اتجاهات الأطباء نحو أهداف الأنشطة الاتصالية التي تسعى إلى تحقيقها العلاقات العامة في المستشفيات المدروسة؟

6. فروض الدراسة

الفرض الأول: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha=0.05$)، بين الأطباء في المستشفيات الجامعية من حيث درجة تعرضهم للأنشطة الاتصالية، تعزى لمتغيراتهم الديموغرافية، (النوع، الفئة العمرية، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، مكان العمل).

الفرض الثاني: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha=0.05$)، بين الأطباء في المستشفيات الجامعية من حيث درجة تأييدهم لكل أسلوب من أساليب ممارسة الأنشطة الاتصالية، تعزى لمتغيراتهم الديموغرافية (النوع، الفئة العمرية، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، مكان العمل).

7. مصطلحات ومفاهيم الدراسة:

الاتجاهات: أحد المكونات الانفعالية والسلوكية الذاتية التي تظهر لدى الفرد من خلال مجموعة من السلوكيات (عبيد، ربابعة وحيد، 2014، p.18)، وتُعرف إجرائياً على أنها متوسط الدرجة التي سيحصل عليها المستجيب، وهي التي تعبر عن توجهات الأطباء نحو الأنشطة الاتصالية للعلاقات العامة في المستشفيات الجامعية سواء أكانت إيجابية أم سلبية.

نشاطات العلاقات العامة: "مجموع العمليات والأنشطة التي تلجأ إليها المؤسسة/المنظمة من أجل مساعدتها على التكيف مع المتغيرات البيئية المفروضة" (Carayol & Frame, 2012, p.18). وتُعرف إجرائياً على أنها النشاطات الاتصالية (ندوات ومحاضرات، اجتماعات ولقاءات، مؤتمرات، شبكة الإنترنت.. الخ) التي تستخدمها المستشفيات الجامعية من أجل بناء صورتها وسمعتها في القطاع الصحي، من خلال التعامل المهني والاحترافي مع جماهيرها.

المستشفيات الجامعية: المستشفيات التابعة للجامعات والتي تقدم خدماتها الصحية للمرضى في الأردن، ويقصد بها في هذه الدراسة مستشفى الجامعة الأردنية في عمان، ومستشفى الملك المؤسس التابع لجامعة العلوم والتكنولوجيا في الرمثا.

8. الإطار النظري:

استخدم الباحثان في دراستهما نظرية "توقع القيمة" لمارتن فشبين (Martin Fishbein) التي وضعها في صيغتها على شكل "نموذج" عام 1967م، ونشرها مع زميله آيزك أجزين (Icek Ajzen) عام 1975م. وتعتمد النظرية على العلاقات بين الاتجاهات والسلوك؛ فهي سلسلة من الجمل تحتوي على معتقدات وكل جملة ترتبط

بمعتقد أو أكثر وصفة أو أكثر، وفي هذه النظرية، يعمل كمحدد أساسي للسلوك ثلاث متغيرات تختلف من شخص إلى شخص ومن سلوك إلى آخر وهي، (زهران، 2018):

- 1_ الاتجاهات نحو السلوك التي تكمن بمعتقدات الشخص نحو موقف معين وتخيله لنتائج ذلك الموقف.
- 2_ المعتقدات الشخصية والاجتماعية المتمثلة في المعيار الاجتماعي والمعيار الشخصي للسلوك.
- 3_ دافعية الرغبة وعدم الرغبة للتمسك بتلك المعايير.

ويمكن القول إنَّ أهم أثر لنظرية توقع القيمة هو أن الاتجاهات نحو الموضوع تتشكل تلقائياً عند تشرب المعلومات، وأن القيم الذاتية لهذه الخاصية تصبح مرتبطة مع الموضوع من خلال التجارب المباشرة وغير المباشرة، فيتشكل الانطباع من معتقدات ومشاعر حول السمات العديدة للموضوع (Ajzen&Fishbein, 2000 p. 4).

وتنطلق نظرية توقع القيمة لدى فيشباين من عدة اعتبارات، أهمها: (صلاح الدين، 2003).

1. يشكل الفرد اتجاهاته نحو الموضوعات التي تنسم بالأهمية والبروز، وتمس اهتماماته الذاتية، والمجتمعية سواء كانت الموضوعات ملموسة أو مجردة.
2. يمثل الموضوع الإطار العام الذي يشمل عدة مكونات وفقاً للنطاق والاتجاه ومداه، فقد يكون الموضوع شخصاً، أو جماعة أو مؤسسة أو هيئة أو كياناً إعلامياً أو اقتصادياً أو سياسياً.
3. ينطوي الموضوع على عدد من السمات البارزة، التي ترتبط ارتباطاً وثيقاً بمعتقدات الفرد، وتقييمه للموضوع.
4. يمثل الاتجاه النهائي محصلة الأوزان النسبية التي يعطيها الفرد لسمات الموضوع، والتي تحدد وفقاً لقيمتين متباينتين (إيجابي وسلبي)، ويعبر عن عدم التحديد بأنه (لا اتجاه) نحو موضوع ما.
5. تزداد قدرة الفرد على تشكيل الاتجاه كلما زادت المعلومة المتوافرة لديه عن الموضوع؛ مما يعني أن الاتجاهات تُبنى على القاعدة المعلوماتية المتوافرة لديه.

والسبب الرئيس في قياس الاتجاهات هو التنبؤ بالسلوك والتعديل على اتجاهات الأفراد نحو موضوع معين، ومعرفة الباحث للعوامل التي تؤثر على نشأة الاتجاه وتكونه واستقراره وثباته وتطوره البطيء المتدرج، أو السريع المفاجئ من خلال نظرية توقع القيمة (زهران، 2018).

9. الدراسات السابقة:

يتناول هذا الجزء عرضاً للدراسات السابقة العربية والأجنبية التي بحثت في دور العلاقات العامة وعلاقتها بالعديد من المتغيرات التنظيمية والشخصية، فقد هدفت دراسة (عايدة، 2024)، إلى معرفة اتجاهات الأطباء نحو مساهمة الاتصال التنظيمي في تعزيز ولائهم التنظيمي بالمؤسسات العمومية الاستشفائية، وتوصلت إلى أن الأطباء انطلاقاً من العبارات التي وجهت لهم قصد قياس اتجاهاتهم نحو مساهمة الاتصال التنظيمي في تعزيز ولائهم بمكان عملهم بأن اتجاهاتهم كانت متراوحة بين منخفضة ومرتفعة، وبين سلبية وإيجابية. أما دراسة (حمام، 2023)، والتي هدفت الوقوف على الدور الذي تقوم به الأنشطة الاتصالية للعلاقات العامة في الجامعات وأثره على جمهورها من الطلاب والموظفين وأعضاء هيئة التدريس، فتوصلت إلى أن هناك طرق يتعرف بها المتعاملون على الأنشطة الاتصالية بإدارة العلاقات العامة بجامعة الملك عبد العزيز. في حين هدفت دراسة (الغريوي، 2024)، إلى الكشف عن دور العلاقات العامة في صناعة الصورة الذهنية للمؤسسات الرقمية، وتوصلت إلى وجود نسبة كبيرة من الأفراد المبحوثين الذين يؤكدون بأن هنالك تأثير للوظائف الاتصالية للعلاقات العامة في صناعة صورة ذهنية مميزة للمؤسسة. أما دراسة (السلعوس، 2018)، فقد هدفت إلى معرفة الأنشطة الاتصالية لجهاز العلاقات العامة في مستشفى الملك المؤسس عبد الله الجامعي وأهميتها في التواصل مع الجمهورين الداخلي والخارجي للمستشفى. وخلصت إلى أن وسائل الإعلام الجديد تتفوق على بقية الوسائل الاتصالية التي يستخدمها ممارسو العلاقات العامة في المستشفى، فجاءت على الترتيب: الموقع الإلكتروني، والبريد الإلكتروني، ومواقع التواصل الاجتماعي، والهاتف بنسب عالية جداً، كما توصلت إلى أن مكتب العلاقات العامة في المستشفى يستخدم الأساليب الاتصالية التي تتضمن الاتصال الشخصي والاتصال الجمعي.

وفيما يتعلق بالدراسات الأجنبية؛ ومنها دراسة (Aldakhil, 2023)، والتي تبحث في جهود الجمعيات الخيرية السعودية في مكافحة السرطان في المملكة العربية السعودية لرفع التوعية بسرطان الثدي، الذي ارتفعت معدلات حدوثه بين السعوديين في السنوات الأخيرة بشكل ملحوظ، وذلك من خلال تقنيات حملات العلاقات العامة. وتوصلت الدراسة إلى أن الجمعيات الخيرية لم تستخدم منصة تويتر، (X لاحقاً)، بشكل استراتيجي، بل وظفت هذه المنصة إلى حد كبير كقناة

اتصال أحادية الاتجاه، بالإضافة إلى ذلك، نادراً ما تستخدم الجمعيات الخيرية الرسائل الترويجية من خلال هذه المنصة بشكل تعبوي، بوصفها المنصة الأكثر شعبية في المجتمع السعودي، ولم تتبع استراتيجيات بناء العلاقات المقبولة عموماً مثل الحوار المباشر مع الآخر، والاتصال بالاتجاهين. أما دراسة (أبو العسل والنوافعة، 2021)، فهذه تهدف التعرف إلى تحديد نوع الحملات الإلكترونية الموجهة من قبل وكالات العلاقات العامة في المستشفيات الأردنية لرفع مستوى الوعي لدى المرضى، وتحديد طبيعة أنشطة الاتصال الإلكتروني التي تم إنتاجها. وأظهرت نتائجها أن العلاقات العامة في المستشفيات الأردنية نفذت عدداً من حملات العلاقات العامة الإلكترونية لجمهورها للتوعية بمخاطر مرض الانفلونزا وكوفيد 19، وكانت أكثر أنواع الحملات شيوعاً؛ الحملة التعليمية والتربوية (بنسبة 38.4٪)، فيما ركزت محتويات الحملات على التوعية بمخاطر المرض وأسبابهما ووسائل الوقاية والعلاج. ومن أبرز أشكال التواصل "الندوات والمحاضرات التوعوية"، وحققت أنشطة نشر المواد الإعلامية على موقع المستشفى على شكل أخبار وبيانات وتحقيقات وصور، لتوعية المرضى أعلى متوسط حسابي بين جميع الأنشطة بدرجات عالية. وبخصوص دراسة (Cerci 2018 & Ozer)، فقد هدفت التعرف إلى اتجاهات أصحاب العمل حول دور العلاقات العامة والإعلانات الترويجية في سمعة الشركات. وأشارت نتائجها إلى أن دور العلاقات العامة في بناء سمعة الشركات كان متصديراً للأنشطة الاتصالية من خلال الإعلانات الترويجية للشركات.

10. الفجوة المعرفية:

بعد مراجعة الدراسات السابقة، تبين أن جميعها لم تتطرق إلى اتجاهات أطباء المستشفيات الجامعية الأردنية نحو الأنشطة الاتصالية للعلاقات العامة، فهناك من ذهب من هذه الدراسات إلى معرفة اتجاهات الأطباء نحو مساهمة الاتصال التنظيمي في تعزيز ولائهم للمؤسسات العمومية الاستشفائية، ومنها من هدف إلى تحديد نوع الحملات الإلكترونية الموجهة من قبل وكالات العلاقات العامة في المستشفيات الأردنية لرفع مستوى الوعي لدى المرضى، وهدف البعض الآخر التعرف إلى اتجاهات أصحاب العمل حول دور العلاقات العامة والإعلانات الترويجية في سمعة الشركات. أما الدراسة الحالية، فإنها تتميز عن الدراسات السابقة في محاولتها التعرف إلى اتجاهات الأطباء في المستشفيات الجامعية الأردنية نحو الأنشطة الاتصالية للعلاقات العامة، ومستوى تعرضهم لها، ودرجة تفضيلهم واتجاهاتهم نحو أهداف وأساليب ممارسة هذه الأنشطة في المستشفيات المدروسة.

11. منهجية الدراسة:

تعد هذه الدراسة من الدراسات الوصفية، والتي تعنى بوصف الظاهرة من خلال جمع البيانات والمعلومات الدقيقة لتصف واقع المؤسسة في كافة الأنشطة العلمية، الإدارية والثقافية. وتعتمد على منهج المسح والذي يهدف إلى جمع المعلومات والبيانات الدقيقة عن أنشطة المؤسسة، أو مجتمع محدد. ويتكون مجتمع الدراسة من جميع الأطباء في المستشفيات المدروسين، والبالغ عددهم (1800) طبيباً، وبواقع (980) طبيباً في مستشفى الجامعة الأردنية، و(820) طبيباً في مستشفى الملك المؤسس، أما العينة فقد اعتمد الباحثان على العينة المتاحة، وذلك بتوزيع استبانة الكترونية من خلال Google Forms، وبلغ عدد الاستبانات المسترجعة الصالحة للتحليل (313) استبانة، بواقع (153) من مستشفى الجامعة الأردنية، و(160) من مستشفى الملك المؤسس.

قام الباحثان ببناء الاستبانة لقياس اتجاهات الأطباء نحو الأنشطة الاتصالية للعلاقات العامة في المستشفيات الجامعية، وقد تكونت الأداة من عدة محاور؛ اشتمل الأول على البيانات الشخصية للمبحوثين. أما الثاني فاشتمل على مستوى معرفة المبحوثين بالأنشطة الاتصالية للعلاقات العامة في المستشفى الذي يعمل فيه، ودرجة تعرضه لكل نشاط من تلك الأنشطة. في حين اشتمل الثالث على اتجاه المبحوثين نحو الأنشطة الاتصالية للعلاقات العامة في المستشفى من حيث التفضيل، وأسلوب الممارسة، ودرجة موافقته على الأهداف التي تسعى العلاقات العامة لتحقيقها.

جدول رقم (1) توزيع الأطباء وفقاً لمتغيرات الدراسة في مستشفى الجامعة الأردنية.

المتغيرات	الفئة	التكرار	(%)	المجموع
النوع الاجتماعي	ذكر	78	51.0	153
	أنثى	75	49.0	
الفئة العمرية	24 سنة فأقل	23	15.0	153
	25 إلى ما أقل 35 سنة	110	71.9	
	35 إلى أقل من 45 سنة	12	7.8	
	45 إلى أقل من 55 سنة	6	3.9	

	1.3	2	55 سنة فأكثر	
153	17.0	26	بكالوريوس	المؤهل التعليمي
	36.6	56	بكالوريوس + امتياز	
	46.4	71	بكالوريوس + امتياز + اختصاص وبورد	
153	66.0	101	أقل من 5 سنوات	الخبرة الوظيفية
	25.5	39	من 5 إلى أقل من 10 سنوات	
	3.9	6	من 10 إلى أقل من 15 سنة	
	1.3	2	من 15 إلى أقل من 20 سنة	
	3.3	5	20 سنة فأكثر	
153	5.9	9	طبيب استشاري أول	التوصيف الوظيفي
	6.5	10	طبيب استشاري	
	5.9	9	طبيب أخصائي	
	1.3	2	صائي مساعد/ زمالة	
	6.5	10	طبيب أخصائي مساعد	
	12.4	19	طبيب مقيم مؤهل	
	26.8	41	طبيب مقيم	
	34.6	53	طبيب امتياز	

تشير بيانات الجدول رقم (1)، إلى أن أطباء مستشفى الجامعة الأردنية حسب النوع الاجتماعي هم من فئة الذكور بنسبة بلغت (51.0%)، بينما الفئة العمرية الأكثر كانت (25 إلى أقل من 35 سنة) بنسبة مئوية بلغت (71.9%)، وحسب المؤهل التعليمي كانت غالبيتهم من حملة (بكالوريوس + امتياز + اختصاص وبورد) بنسبة مئوية بلغت (46.4%)، وحسب الخبرة الوظيفية كانت فئة (أقل من 5 سنوات) وبنسبة مئوية بلغت (66.0%)، وحسب التوصيف الوظيفي كانت فئة (طبيب امتياز) بنسبة مئوية بلغت (34.6%).

جدول (2) توزيع الأطباء وفقاً لمتغيرات الدراسة في مستشفى الملك المؤسس.

المجموع	%	التكرار	الفئة	المتغيرات
160	50.0	80	ذكر	النوع الاجتماعي
	50.0	80	أنثى	
160	18.1	29	24 سنة فأقل	الفئة العمرية
	52.5	84	25 إلى ما أقل 35 سنة	
	13.1	21	35 إلى أقل من 45 سنة	
	10.0	16	45 إلى أقل من 55 سنة	
	6.3	10	55 سنة فأكثر	
160	16.9	27	بكالوريوس	المؤهل التعليمي
	43.8	70	بكالوريوس + امتياز	
	39.4	63	بكالوريوس + امتياز + اختصاص وبورد	
160	60.0	96	أقل من 5 سنوات	الخبرة الوظيفية
	15.0	24	من 5 إلى أقل من 10 سنوات	
	10.6	17	من 10 إلى أقل من 15 سنة	

160	7.5	12	من 15 إلى أقل من 20 سنة	التوصيف الوظيفي
	6.9	11	20 سنة فأكثر	
	11.3	18	شاري أول	
	12.5	20	شاري	
	11.3	18	سائي	
	1.9	3	طبيب أخصائي مساعد/ زمالة	
	1.9	3	طبيب أخصائي مساعد	
	5.6	9	طبيب مقيم مؤهل	
	38.1	61	طبيب مقيم	
17.5	28	طبيب امتياز		

تشير بيانات الجدول رقم (2)، إلى أن أطباء مستشفى الملك المؤسس عبدالله الجامعي حسب النوع الاجتماعي هم من فئة الذكور والإناث بنسبة متساوية بلغت (50.0%) لكل منهما، بينما الفئة العمرية الأكثر كانت (25 إلى أقل من 35 سنة) بنسبة مئوية بلغت (52.5%)، وحسب المؤهل التعليمي كانت غالبيتهم من حملة (بكالوريوس + امتياز) بنسبة مئوية بلغت (43.8%)، وحسب الخبرة الوظيفية كانت فئة (أقل من 5 سنوات) الأكثر تكرارا وبنسبة مئوية بلغت (60.0%)، وحسب التوصيف الوظيفي كانت فئة (طبيب مقيم) الأكثر تكرارا بنسبة مئوية بلغت (38.1%).

12. إجراءات الصدق والثبات

للتحقق من صدق أداة الدراسة تم اعتماد طريقة الصدق الظاهري (Face Validity)، وتم عرض الأداة بصورتها الأولية على خمسة محكمين في مجال الإعلام والاتصال من أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية، وقد تم الأخذ بأرائهم وإجراء التعديلات التي طلبوها؛ للخروج بأداة قادرة على قياس ما أعدت لقياسه. وتم اعتماد المقياس الآتي لتصحيح المقياس الخماسي:

$$\frac{\text{الحد الأعلى للمقياس (5) - الحد الأدنى للمقياس (1)}}{\text{عدد الفئات المطلوبة (3)}} = 1.33$$

ومن ثم إضافة الجواب (1.33) إلى نهاية كل فئة. وبناء على ذلك يكون المقياس كالتالي: من 1.00-2.33 (منخفض)، من 2.34-3.67 (متوسط)، من 3.68-5.00 (مرتفع). وتم اعتماد المقياس الآتي لتصحيح المقياس الرباعي ليصبح على النحو التالي: 1-2 (منخفض)، 2-3 (متوسط)، 3-4 (مرتفع).

أما الثبات، والذي يقصد به استقرار النتائج واعتماديتها وقدرتها على التنبؤ، أي مدى التوافق أو الاتساق في نتائج الاستبانة إذا طبقت أكثر من مرة في ظروف مماثلة، وقد تم استخدام اختبار الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha)، لقياس مدى التناسق في إجابات المبحوثين عن كل الأسئلة الموجودة في المقياس. وللتحقق من ثبات الأداة، تم احتساب معامل كرونباخ ألفا، باعتباره مؤشرا على التجانس الداخلي، حيث بلغ معامل الثبات (كرونباخ ألفا) الكلي (0.978) وهي نسبة مرتفعة جداً وتشير إلى ثبات الأداة.

الجدول (3) معامل الاتساق الداخلي حسب معادلة كرونباخ ألفا ومعامل الارتباط بيرسون.

المجال	المجال	عدد الفقرات	كرونباخ ألفا	معامل الارتباط للمجال بالأداة ككل
1	النشاط الاتصالي	17	0.959	.862**
2	أساليب ممارسة الأنشطة الاتصالية	15	0.964	.939**
3	أهداف الأنشطة الاتصالية	12	0.964	.831**
	كلي للأداة	44	0.978	-

*دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) **دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.01)

تشير بيانات الجدول رقم (3) إلى أن معاملات الاتساق الداخلي حسب معادلة كرونباخ ألفا للمجال الأول "النشاط الاتصالي" بلغت (0.959)، وللمجال الثاني "أساليب ممارسة الأنشطة الاتصالية" بلغت (0.964)، وللمجال الثالث "أهداف الأنشطة الاتصالية" بلغت (0.964)، وبلغ معامل الثبات للأداة ككل (0.978) وهي

قيم مرتفعة دالة إحصائياً. كما تجدر الإشارة إلى أن معاملات الارتباط باستخدام معامل الارتباط بيرسون بلغت للمجال الأول النشاط الاتصالي" (**862).، وللمجال الثاني "أساليب ممارسة الأنشطة الاتصالية" بلغت (**939)، وللمجال الثالث "أهداف الأنشطة الاتصالية" بلغت (**831).

13. عرض نتائج الدراسة ومناقشتها:

جدول رقم (4) نسبة الأطباء الذين لديهم معرفة بوجود الأنشطة الاتصالية التي تمارسها العلاقات العامة في المستشفيات الجامعية.

مستشفى الجامعة الأردنية		مستشفى الملك المؤسس		ريقة التي من خلالها عرفت بالأنشطة الاتصالية التي تمارسها العلاقات العامة في المستشفى الذي تعمل فيه.
%	التكرار	%	التكرار	
24.6	33	47.1	47	يق زملائي في العمل.
28.3	38	12.1	12	يق الاتصال الشخصي بقسم العلاقات العامة في المستشفى.
47.1	63	41.4	40	يق الأنشطة والخدمات التي تقدمها العلاقات العامة.
100.0	134	100.0	99	الكلي

تشير بيانات الجدول رقم (4) إلى أن الأطباء الذين يعرفون بوجود الأنشطة الاتصالية التي يمارسها مكتب العلاقات العامة في مستشفى الجامعة الأردنية كانت عن طريق زملائهم في العمل، جاءت بأعلى مرتبة ونسبة (47.5%)، وهذا يدل على أنّ دور العلاقات العامة في تقديم الأنشطة الاتصالية كان محدوداً مع الأطباء في المستشفى. أما أعلى نسبة من الأطباء الذين يعرفون بوجود الأنشطة الاتصالية التي يمارسها قسم العلاقات العامة في مستشفى الملك المؤسس عن طريق الخدمات التي يقدمها قسم العلاقات العامة فبلغت نسبتها (47.1%)، أما أولئك الذين يعرفون بهذه الأنشطة عن طريق الاتصال الشخصي بقسم العلاقات العامة في المستشفى، فبلغت نسبتهم (12.1%).

وبالنظر إلى هذه النتائج يتضح أنّ الأنشطة الاتصالية المقدمة من قسم العلاقات العامة كانت فاعلة في التواصل مع الأطباء في المستشفيات المدروسة.

جدول رقم (5) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لدرجة تعرض الأطباء لكل نشاط من هذه الأنشطة التي يمارسها مكتب العلاقات العامة في مستشفى الجامعة الأردنية.

الرقم	الفقرات	ك/ %	دائماً	أحياناً	نادراً	لا تعرض	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	المستوى
1	الندوات والمحاضرات	ك	30	31	56	36	2.64	1.05	1	متوسط
		%	19.6	20.3	36.6	23.5				
10	لوحة الإعلانات	ك	47	37	38	31	2.35	1.12	2	متوسط
		%	30.7	24.2	24.8	20.3				
2	الاجتماعات واللقاءات	ك	38	47	48	20	2.33	0.99	3	متوسط
		%	24.8	30.7	31.4	13.1				
5	الملصقات واللافتات والنشرات	ك	46	43	39	23	2.28	1.07	4	متوسط
		%	30.1	28.1	25.5	15.0				
9	الخطابات والكتب الرسمية الموجهة للأطباء	ك	51	37	43	22	2.24	1.07	5	متوسط
		%	33.3	24.2	28.1	14.4				
3	المؤتمرات	ك	49	53	35	16	2.12	0.98	6	متوسط
		%	32.0	34.6	22.9	10.5				
14	شبكة الانترنت ومواقع التواصل الاجتماعي	ك	62	42	26	22	2.07	1.10	8	متوسط
		%	40.5	27.5	17.0	14.4				
6	الاحتفالات والفعاليات	ك	59	49	28	15	1.99	0.99	9	منخفض
		%	38.6	32.0	18.3	9.8				

منخفض	10	1.00	1.96	17	22	52	62	ك	تقنيات العرض الحديثة (Data Show)	15
				11.1	14.4	34.0	40.5	%		
منخفض	11	1.03	1.86	19	14	46	74	ك	الزيارات	4
				12.4	9.2	30.1	48.4	%		
منخفض	12	0.93	1.85	9	29	44	70	ك	المطبوعات والكتيبات	8
				5.9	19.0	28.8	45.8	%		
منخفض	13	0.93	1.71	10	20	39	84	ك	مجلات وجرائد خاصة وعامة	7
				6.5	13.1	25.5	54.9	%		
منخفض	15	0.89	1.65	8	19	38	88	ك	المقابلات الشخصية	11
				5.2	12.4	24.8	57.5	%		
منخفض	16	0.82	1.54	7	11	39	96	ك	التلفزيون الداخلي (الدائرة التلفزيونية المغلقة)	13
				4.6	7.2	25.5	62.7	%		
منخفض	17	0.79	1.45	6	10	31	106	ك	الإذاعة الداخلية	12
				3.9	6.5	20.3	69.3	%		
منخفض	-	0.71	1.99	الكلي						

تشير بيانات الجدول رقم (5) إلى أن المتوسطات الحسابية لدرجة تعرض الأطباء لكل نشاط من هذه الأنشطة التي يمارسها مكتب العلاقات العامة في مستشفى الجامعة الأردنية تراوحت بين (2.64-1.45)، وكان أعلاها للفقرة رقم (1) التي تنص على "الندوات والمحاضرات" بمتوسط حسابي بلغ (2.64) بدرجة متوسطة، وبالمرتبة الأخيرة جاءت الفقرة رقم (14) التي تنص على "الإذاعة الداخلية" بمتوسط حسابي بلغ (1.45) بدرجة منخفضة، وبمنظرة فاحصة إلى هذه النتائج يتضح أن أغلب المتوسطات الحسابية للأنشطة الاتصالية جاءت بدرجة متوسطة، ولا يوجد بينهما من هو بدرجة مرتفعة، وأن المتوسط الحسابي الكلي بلغت قيمته (1.99) وبدرجة منخفضة.

وربما تعزى هذه النتيجة إلى أن الأنشطة الاتصالية التي يقدمها مكتب العلاقات العامة في مستشفى الجامعة الأردنية، غير مناسبة لفئات عينة الدراسة، وربما قد لا يتعرضون لها بسبب انشغالهم المستمر وعملهم الذي يتطلب وجودهم داخل العيادات والطوارئ، ويؤكد هذه النتيجة حصول (الندوات والمحاضرات) على المرتبة الأولى من بين الأنشطة الاتصالية التي يتعرض لها الأطباء، نظراً لأن هذه الندوات والمحاضرات تقدم فائدة علمية تسهم في زيادة مخزونهم العلمي والطبي.

وتتفق نتيجة هذه الدراسة التي تقول أن درجة تعرض الأطباء للندوات والمحاضرات جاءت بأعلى مرتبة بنسبة (2.64) ويلها لوحة الإعلانات بنسبة بلغت (2.35)، مع دراسة (أبو العسل والنوافعة، 2021)، والتي أظهرت أن محتويات الحملات ركزت على التوعية بمخاطر مرض الانفلونزا وكوفيد19، وأسبابها ووسائل الوقاية والعلاج منها، ومن أبرز أشكال التواصل "الندوات والمحاضرات والندوات".

جدول رقم (6) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لدرجة تعرض الأطباء لكل نشاط من الأنشطة الاتصالية التي يمارسها قسم العلاقات العامة في مستشفى الملك المؤسس عبد الله الجامعي.

رقم	الفقرات	ك/%	دائماً	أحياناً	نادراً	لا يتعرض	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	المستوى
1	الندوات والمحاضرات	ك	6	19	49	84	3.34	0.834	1	مرتفع
		%	3.8	11.9	30.6	52.5				
2	الاجتماعات واللقاءات	ك	12	20	46	78	3.22	0.946	2	مرتفع
		%	7.5	12.5	28.8	48.8				
14	شبكة الانترنت ومواقع التواصل الاجتماعي	ك	18	20	33	86	3.19	1.051	3	مرتفع
		%	11.3	12.5	20.6	53.8				

مرتفع	4	1.012	3.18	80	37	25	14	ك	الملصقات واللافتات والنشرات	5
				50.0	23.1	15.6	8.8	%		
مرتفع	5	1.009	3.08	71	45	26	16	ك	المطبوعات والكتيبات	8
				44.4	28.1	16.3	10.0	%		
مرتفع	6	1.045	3.07	74	37	29	17	ك	الاحتفالات والفعاليات	6
				46.3	23.1	18.1	10.6	%		
مرتفع	7	0.909	3.04	56	64	26	12	ك	المؤتمرات	3
				35.0	40.0	16.3	7.5	%		
مرتفع	8	1.095	3.01	71	39	24	23	ك	مجلات وجراند خاصة وعامة	7
				44.4	24.4	15.0	14.4	%		
متوسط	9	0.970	2.91	50	60	30	17	ك	تقنيات العرض الحديثة (Data Show)	15
				31.3	37.5	18.8	10.6	%		
متوسط	10	1.045	2.90	54	51	30	21	ك	الإذاعة الداخلية	12
				33.8	31.9	18.8	13.1	%		
متوسط	11	0.883	2.82	35	72	36	14	ك	لوحة الإعلانات	10
				21.9	45.0	22.5	8.8	%		
متوسط	12	0.941	2.76	39	58	44	16	ك	الخطابات والكتب الرسمية الموجهة للأطباء	9
				24.4	36.3	27.5	10.0	%		
متوسط	13	0.990	2.76	42	55	40	20	ك	الزيارات	4
				26.3	34.4	25.0	12.5	%		
متوسط	15	0.868	2.61	20	75	42	20	ك	المقابلات الشخصية	11
				12.5	46.9	26.3	12.5	%		
متوسط	16	0.963	2.57	21	79	25	32	ك	التلفزيون الداخلي (الدائرة التلفزيونية المغلقة)	13
				13.1	49.4	15.6	20.0	%		
متوسط	-	0.71	2.91						الكلي	

تشير بيانات الجدول رقم (6) إلى أن المتوسطات الحسابية لدرجة تعرض الأطباء لكل نشاط من الأنشطة الاتصالية التي يمارسها قسم العلاقات العامة في مستشفى الملك المؤسس، تراوحت بين (3.34-2.20)، وكان أعلاها للفقرة رقم (1) التي تنص على "الندوات والمحاضرات" بمتوسط حسابي بلغ (3.34) بدرجة مرتفعة، وبالمرتبة الأخيرة الفقرة رقم (11) التي تنص على "ضابط أو صندوق الشكاوى" بمتوسط حسابي بلغ (2.20) بدرجة متوسطة، وبمنظرة فاحصة إلى هذه النتائج يتضح أنّ أغلب المتوسطات الحسابية للأنشطة الاتصالية جاءت بدرجة متوسطة، ولا يوجد بينها ما هو بدرجة منخفضة، وأنّ المتوسط الحسابي الكلي بلغت قيمته (2.91) بدرجة متوسطة.

وتختلف نتيجة هذه الدراسة والتي تقول إن درجة تعرض الأطباء للندوات والمحاضرات جاءت بأعلى مرتبة، وبلغ المتوسط الحسابي (3.34). تلها الاجتماعات واللقاءات بنسبة بلغت (3.22)، وبالمرتبة الثالثة شبكة الإنترنت ومواقع التواصل الاجتماعي بمتوسط حسابي (3.19)، مع نتائج دراسة (السلعوس، 2018) التي أشارت إلى أن الوسائل الاتصالية التي يستخدمها جهاز العلاقات العامة جاءت بالترتيب؛ الموقع الإلكتروني والبريد الإلكتروني بمتوسط حسابي (3.29)، يليها مواقع التواصل الاجتماعي بمتوسط حسابي (3.77)، ويلها الهاتف بمتوسط حسابي (3.69).

جدول رقم (7) ترتيب الأنشطة الاتصالية المفضلة بشكل عام لدى الأطباء في مستشفى الجامعة الأردنية.

النشاط الاتصالي	درجة التفضيل	النشاط الاتصالي	درجة التفضيل
شبكة الانترنت ومواقع التواصل الاجتماعي	1	الإذاعة الداخلية	9
الندوات والمحاضرات	2	الملصقات واللافتات والنشرات	10
المؤتمرات	3	المطبوعات والكتيبات	11
الاجتماعات واللقاءات	4	التلفزيون الداخلي (الدائرة المغلقة)	12
الاحتفالات والفعاليات	5	الزيارات	13
المقابلات الشخصية	6	الخطابات والكتب الرسمية	14
مجلات وجرائد عامة ومتخصصة	7	لوحة الإعلانات	15
تقنيات وسائل العرض الداخلية والأفلام الوثائقية (data show)	8		

تشير بيانات الجدول رقم (7) إلى ترتيب الأنشطة الاتصالية المفضلة بشكل عام لدى الأطباء في مستشفى الجامعة الأردنية، حيث تصدرت شبكة الإنترنت ومواقع التواصل الاجتماعي المرتبة الأولى، ويمكن القول إن تصدر شبكة الانترنت ومواقع التواصل الاجتماعي للأنشطة الاتصالية، ربما يعود إلى سهولة تصفح هذه المواقع في الزمان والمكان الذي يجد الطبيب فيه أن الوقت أصبح متاحاً للاطلاع على هذه التطبيقات وغيرها من شبكات التواصل الاجتماعي.

واتفقت نتيجة هذه الدراسة والتي تقول إن أعلى تفضيل لدى الأطباء من كل الأنشطة الاتصالية في مستشفى الجامعة الأردنية هو استخدام شبكة الإنترنت ومواقع التواصل الاجتماعي، مع نتيجة دراسة (السلعوس، 2018) التي خلصت إلى أن وسائل الإعلام الجديد تتفوق على بقية الوسائل الاتصالية التي يستخدمها ممارسو العلاقات العامة في المستشفى، فجاءت على الترتيب: الموقع الإلكتروني، والبريد الإلكتروني، ومواقع التواصل الإلكتروني، بنسب عالية جداً.

جدول رقم (8) ترتيب الأنشطة الاتصالية المفضلة بشكل عام لدى الأطباء في مستشفى الملك المؤسس

النشاط الاتصالي	درجة التفضيل	النشاط الاتصالي	درجة التفضيل
الندوات والمحاضرات	1	لوحة الاعلانات	9
شبكة الانترنت ومواقع التواصل الاجتماعي	2	الزيارات	10
المؤتمرات	3	الخطابات والكتب الرسمية	11
الملصقات واللافتات والنشرات	4	تقنيات وسائل العرض الداخلية والأفلام الوثائقية (data show)	12
الاجتماعات واللقاءات	5	المقابلات الشخصية	13
مجلات وجرائد عامة ومتخصصة	6	التلفزيون الداخلي	14
الاحتفالات والفعاليات	7	الاذاعة الداخلية	15
المطبوعات والكتيبات	8		

تشير بيانات الجدول رقم (8) إلى ترتيب الأنشطة الاتصالية المفضلة بشكل عام لدى الأطباء في مستشفى الملك المؤسس، حيث تصدرت الندوات والمحاضرات بالمرتبة الأولى، ويمكن القول إن تصدر الندوات والمحاضرات وشبكة الانترنت ومواقع التواصل الاجتماعي للأنشطة الاتصالية، يمكن أن يُعزى إلى الفائدة المرجوة من حضورهم للندوات والمؤتمرات بالدرجة الأولى، وسهولة تصفح شبكة الأنترنت وشبكات التواصل الاجتماعي بالدرجة الثانية.

جدول رقم (9) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لدرجة تأييد الأطباء لكل أسلوب من أساليب ممارسة الأنشطة الاتصالية في مستشفى الجامعة الأردنية.

الرقم	الفقرات	ك/ %	أؤيد بشدة	أؤيد	محايد	لا أؤيد	لا أؤيد بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	المستوى
13	تصدر العلاقات العامة بطاقات التهنئة والتعازي للأطباء.	ك	8	8	41	48	48	3.78	1.11	1	مرتفع
		%	5.2	5.2	26.8	31.4	31.4				
10	تُشرف العلاقات العامة على الاستعلامات والاستقبال.	ك	10	11	45	49	38	3.61	1.13	2	متوسط
		%	6.5	7.2	29.4	32.0	24.8				
2	تُطلع العلاقات العامة الأطباء بكل ما يُنشر عن المستشفى من أخبار.	ك	10	11	44	59	29	3.56	1.08	3	متوسط
		%	6.5	7.2	28.8	38.6	19.0				
8	تُعد العلاقات العامة وتنفذ الإعلانات اللازمة للترويج عن المستشفى.	ك	12	11	46	57	27	3.50	1.11	4	متوسط
		%	7.8	7.2	30.1	37.3	17.6				
1	تقوم العلاقات العامة بالاتصال وتنسيق المقابلات بين الإدارة العليا والأطباء.	ك	14	15	52	53	18	3.32	1.12	5	متوسط
		%	9.2	9.8	34.0	34.6	11.8				
14	تتواصل العلاقات العامة مع الأطباء عبر شبكة الانترنت ومواقع التواصل الاجتماعي.	ك	11	17	62	40	23	3.31	1.08	6	متوسط
		%	7.2	11.1	40.5	26.1	15.0				
5	تُنسق العلاقات العامة الاجتماعات واللقاءات والمؤتمرات الوطنية والدولية والعالمية للأطباء	ك	14	20	59	34	26	3.25	1.16	7	متوسط
		%	9.2	13.1	38.6	22.2	17.0				
4	تُنظم العلاقات العامة الندوات والمحاضرات الوطنية والدولية والعالمية للأطباء.	ك	10	28	61	33	21	3.18	1.09	8	متوسط
		%	6.5	18.3	39.9	21.6	13.7				
15	تُصدر العلاقات العامة أفلام توضيحية عن المستشفى عبر الشاشات التليفزيونية الداخلية.	ك	15	24	55	37	22	3.18	1.16	9	متوسط
		%	9.8	15.7	35.9	24.2	14.4				
7	تُصدر العلاقات العامة المطبوعات والكتيبات والنشرات للأطباء	ك	17	23	57	42	14	3.08	1.11	10	متوسط
		%	11.1	15.0	37.3	27.5	9.2				

متوسط	11	1.23	3.07	23	31	53	26	20	ك	اعلام الأطباء بأحداث طبيّة وطنية ودوليّة ومتابعة لوحة الإعلانات الداخلية.	9
				15.0	20.3	34.6	17.0	13.1	%		
متوسط	12	1.06	3.05	11	38	70	16	18	ك	تُشرف العلاقات العامة على الحملات التوعوية والإرشادية والصحية المقدمة من الأطباء.	12
				7.2	24.8	45.8	10.5	11.8	%		
متوسط	13	1.20	2.94	18	28	57	27	23	ك	تُدرس العلاقات العامة مشكلات الأطباء وتنقلها للإدارة العليا.	11
				11.8	18.3	37.3	17.6	15.0	%		
متوسط	14	1.18	2.88	15	31	50	35	22	ك	تُصدر العلاقات العامة المجلات والجرائد الداخلية للأطباء.	3
				9.8	20.3	32.7	22.9	14.4	%		
متوسط	15	1.12	2.78	11	24	65	27	26	ك	تقوم العلاقات العامة بنشاطات الرحلات والزيارات للأطباء.	6
				7.2	15.7	42.5	17.6	17.0	%		
متوسط	-	0.86	3.23	الكلّي							

تشير بيانات الجدول رقم (9)، والمتعلقة بدرجة تأييد الأطباء لكل أسلوب من أساليب ممارسة الأنشطة الاتصالية في مستشفى الجامعة الأردنية، إلى أن المتوسطات الحسابية تراوحت بين (2.78 – 3.78)، وكان أعلاها الفقرة رقم (13) التي تنص على "تصدر العلاقات العامة بطاقات التهنئة والتعازي للأطباء" بمتوسط حسابي بلغ (3.78) بدرجة مرتفعة، وبالمرتبة الأخيرة الفقرة رقم (6) التي تنص على "تقوم العلاقات العامة بنشاطات الرحلات والزيارات للأطباء" بمتوسط حسابي بلغ (2.78) بدرجة متوسطة. وبنظرة فاحصة إلى هذه النتائج يتضح أنّ أغلب المتوسطات الحسابية لدرجة تأييد أساليب ممارسة الأنشطة الاتصالية كانت بدرجة متوسطة، وأنّ المتوسط الحسابي الكلي بلغت قيمته (3.23) بدرجة متوسطة. ويمكن القول إن السبب في حلول أساليب ممارسة هذه الأنشطة بدرجة متوسطة يعود إلى قيام مكتب العلاقات العامة في مستشفى الجامعة الأردنية ببعض المهام التي تخص الأطباء، والمتمثلة بإصدارها بطاقات التهنئة والتعازي، وإشرافها على الاستعلامات والاستقبال.

وتختلف نتيجة هذه الدراسة والتي تقول إن درجة تأييد الأطباء لأساليب ممارسة الأنشطة الاتصالية بأعلى درجة هو استخدام بطاقات التهنئة والتعازي للأطباء وتلها الإشراف على الاستعلامات والاستقبال، مع دراسة (Ozer & Cerci, 2018)، التي جاء فيها أن تأييد أصحاب الشركات للعلاقات العامة فيها جاء نتيجة استخدامها لأسلوب الإعلانات الترويجية، حيث كان الأعلى لبناء السمعة الإيجابية لشركاتها.

جدول (10) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لدرجة تأييد الأطباء لأساليب ممارسة الأنشطة الاتصالية في مستشفى الملك المؤسس.

الرقم	الفقرات	ك/%	أؤيد بشدة	أؤيد	محايد	لا أؤيد	لا أؤيد بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	المستوى
14	تتواصل العلاقات العامة مع الأطباء عبر شبكة الانترنت ومواقع التواصل الاجتماعي	ك	2	3	19	38	98	4.42	0.86	1	مرتفع
		%	1.3	1.9	11.9	23.8	61.3				

مرتفع	2	0.87	4.35	93	34	30	2	1	ك	تُشرف العلاقات العامة على الاستعلامات والاستقبال.	10
				58.1	21.3	18.8	1.3	0.6	%		
مرتفع	3	0.85	4.34	88	43	25	3	1	ك	تُصدر العلاقات العامة أفلام توضيحية عن المستشفى عبر الشاشات التلفزيونية الداخلية.	15
				55	27	16	2	0.6	%		
مرتفع	4	0.84	4.32	86	34	33	7	0	ك	تصدر العلاقات العامة بطاقات التهنئة والتعازي للأطباء	13
				53.8	21.3	20.6	4.4	0	%		
مرتفع	5	0.91	4.30	88	38	28	3	2	ك	تُعد العلاقات العامة وتنفيذ الإعلانات اللازمة للترويج عن المستشفى.	8
				55.0	23.8	17.5	1.9	1.3	%		
مرتفع	6	0.82	4.30	82	47	28	3	0	ك	تُطلع العلاقات العامة الأطباء بكل ما يُنشر عن المستشفى من أخبار.	2
				51.3	29.4	17.5	1.9	0	%		
مرتفع	7	0.87	4.29	84	44	26	6	0	ك	تُنظم العلاقات العامة الندوات والمحاضرات الوطنية والدولية والعالمية للأطباء.	4
				52.5	27.5	16.3	3.8	0	%		
مرتفع	8	0.93	4.24	86	34	33	7	0	ك	تُشرف العلاقات العامة على الحملات التوعوية والإرشادية والصحية المقدمة من الأطباء.	12
				53.8	21.3	20.6	4.4	0.0	%		
مرتفع	9	0.93	4.23	81	43	27	7	1	ك	تُنسق العلاقات العامة الاجتماعات واللقاءات والمؤتمرات الوطنية والدولية والعالمية للأطباء	5
				50.6	26.9	16.9	4.4	0.6	%		
مرتفع	10	0.94	4.18	77	44	32	5	2	ك	تُصدر العلاقات العامة المجلات والجرائد الداخلية للأطباء	3
				48.1	27.5	20.0	3.1	1.3	%		
مرتفع	11	0.96	4.18	79	40	32	8	1	ك	اعلام الأطباء بأحداث طبيّة وطنيّة ودوليّة ومتابعة لوحة الإعلانات الداخلية.	9
				49.4	25.0	20.0	5.0	0.6	%		
مرتفع	12	0.96	4.16	77	41	33	8	1	ك	تُصدر العلاقات العامة المطبوعات والكتيبات والنشرات للأطباء	7
				48.1	25.6	20.6	5.0	0.6	%		
مرتفع	13	0.97	4.16	76	44	32	5	3	ك	تُدرس العلاقات العامة مشكلات الأطباء وتنقلها للإدارة العليا.	11
				47.5	27.5	20.0	3.1	1.9	%		
مرتفع	14	0.84	4.08	54	72	29	3	2	ك	تقوم العلاقات العامة بالاتصال وتنسيق المقابلات بين الإدارة العليا والأطباء.	1
				33.8	45.0	18.1	1.9	1.3	%		
مرتفع	15	1.04	3.95	58	52	33	13	3	ك	تقوم العلاقات العامة بنشاطات الرحلات والزيارات للأطباء.	6
				36.3	32.5	20.6	8.1	1.9	%		
مرتفع	-	0.72	4.23	الكلية							

تشير بيانات الجدول رقم (10)، والمتعلقة بدرجة تأييد الأطباء لكل أسلوب من أساليب ممارسة الأنشطة الاتصالية في مستشفى الملك المؤسس، إلى أن المتوسطات الحسابية تراوحت بين (3.95 – 4.42)، وكان أعلاها للفقرة رقم (14) التي تنص على "تواصل العلاقات العامة مع الأطباء عبر شبكة الانترنت ومواقع التواصل الاجتماعي" بمتوسط حسابي بلغ (4.42) بدرجة مرتفعة، وبالمرتبة الأخيرة الفقرة رقم (6) التي تنص على "تقوم العلاقات العامة بنشاطات الرحلات والزيارات للأطباء" بمتوسط حسابي بلغ (3.95) بدرجة مرتفعة، وبمنظرة فاحصة إلى هذه النتائج يتضح أنّ جميع المتوسطات الحسابية جاءت بدرجة مرتفعة، وأنّ المتوسط الحسابي بلغت قيمته (4.23). ويمكن القول إن أساليب ممارسة هذه الأنشطة جاءت بدرجة مرتفعة، ربما يُعزى إلى مهنية قسم العلاقات العامة في مستشفى الملك

المؤسس، واهتمامه بالانتشار الجماهيري وبناء السمعة للمستشفى، لما لها من دلالة على مواكبة تطور وسائل الاتصال والتكنولوجيا.

وتختلف نتيجة هذه الدراسة والتي تقول إن أعلى درجة تأييد الأطباء لأساليب ممارسة الأنشطة الاتصالية هو تواصل العلاقات العامة مع الأطباء عبر شبكة الإنترنت ومواقع التواصل الاجتماعي، مع دراسة (Aldakhil, 2023)، والتي توصلت الدراسة إلى أن الجمعيات الخيرية لم تستخدم منصة تويتر، (X لاحقاً)، بشكل استراتيجي، بل وظفت هذه المنصة إلى حد كبير كقناة اتصال أحادية الاتجاه.

جدول رقم (11) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لدرجة موافقة الأطباء على أهداف مكتب العلاقات العامة لتحقيقها من خلال ممارسة الأنشطة الاتصالية في مستشفى الجامعة الأردنية.

رقم	الفقرات	ك/ %	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	المستوى
1	تزويد الأطباء بالمعلومات والبيانات الصادرة من الإدارة العليا.	ك	9	15	42	68	19	3.48	1.03	1	متوسط
		%	5.9	9.8	27.5	44.4	12.4				
4	إظهار إنجازات الأطباء على الصعيدين الوطني والعالمي مما يحفزهم للارتقاء ودفعهم للمنافسة.	ك	12	19	51	40	30	3.38	1.17	2	متوسط
		%	7.8	12.4	33.3	26.1	19.6				
2	شرح أفكار وتوجهات الإدارة العليا للأطباء	ك	11	16	49	60	17	3.37	1.05	3	متوسط
		%	7.2	10.5	32.0	39.2	11.1				
12	تسهيل المهام للأطباء لإنجاز أبحاثهم ودراساتهم.	ك	15	26	50	39	23	3.19	1.18	4	متوسط
		%	9.8	17.0	32.7	25.5	15.0				
6	التعامل المهني مع الأطباء وكسب ثقتهم	ك	18	24	56	30	24	3.12	1.21	5	متوسط
		%	11.8	15.7	36.6	19.6	15.7				
5	تنشيط التعاون بين الأطباء بعضهم البعض لزيادة كفاءة أدائهم.	ك	13	32	58	26	24	3.10	1.16	6	متوسط
		%	8.5	20.9	37.9	17.0	15.7				
8	رفع كفاءة الأطباء في المستشفى وتطويرها	ك	21	29	50	31	22	3.03	1.24	7	متوسط
		%	13.7	19.0	32.7	20.3	14.4				
7	تفعيل دور الأطباء بالاستماع إلى مقترحاتهم في سبل الارتقاء بعمل برامج وأنشطة العلاقات العامة.	ك	21	28	53	29	22	3.02	1.23	8	متوسط
		%	13.7	18.3	34.6	19.0	14.4				
3	تجنب وإزالة أي مشكلات وسوء فهم في العلاقة بين الإدارة العليا والأطباء من خلال تنمية روح التفاهم بينهما.	ك	19	27	53	41	13	3.01	1.14	8	متوسط
		%	12.4	17.6	34.6	26.8	8.5				
10	توزيع الأنشطة الاتصالية على الأطباء تبعاً لمهاراتهم وخبراتهم العلمية والعملية.	ك	19	30	53	33	18	3.01	1.18	10	متوسط
		%	12.4	19.6	34.6	21.6	11.8				
9	الاهتمام بقدرات الأطباء الابداعية.	ك	26	30	38	35	23	2.99	1.31	11	متوسط
		%	17.0	19.6	24.8	22.9	15.0				
11	تقييم وتطوير الأنشطة الاتصالية بشكل مستمر من خلال استطلاع آراء الأطباء واجراء دراسات ميدانية بالتعاون معهم.	ك	25	26	52	30	20	2.96	1.25	12	متوسط
		%	16.3	17.0	34.0	19.6	13.1				
	الكلية							3.14	1.03	-	متوسط

تشير بيانات الجدول رقم (11)، والمتعلقة بدرجة موافقة الأطباء على أهداف مكتب العلاقات العامة لتحقيقها من خلال ممارسة الأنشطة الاتصالية في مستشفى الجامعة الأردنية، إلى أن المتوسطات الحسابية تراوحت بين (3.48-3.39)، وكان أعلاها للفقرة رقم (1) التي تنص على "تزويد الأطباء بالمعلومات والبيانات الصادرة من الإدارة العليا" بمتوسط حسابي بلغ (3.48) بدرجة متوسطة، وبالمرتبة الأخيرة الفقرة رقم (11) التي تنص على "تقييم وتطوير الأنشطة الاتصالية بشكل مستمر من خلال استطلاع آراء الأطباء وإجراء دراسات ميدانية بالتعاون معهم" بمتوسط حسابي بلغ (2.96) بدرجة متوسطة. وبنظرة فاحصة إلى هذه النتائج يتضح أنّ أغلب المتوسطات الحسابية لأهداف العلاقات العامة جاءت بدرجة متوسطة، ولا يوجد ما هو بدرجة منخفضة وأنّ المتوسط الحسابي الكلي بلغت قيمته (3.14) وبدرجة متوسطة.

ويرى الباحثان أن الأهداف التي تسعى العلاقات العامة إلى تحقيقها من خلال الأنشطة الاتصالية جميعها جاءت بدرجة متوسطة، وأن السبب في ذلك ربما يعود إلى أن مهمة العلاقات العامة تكمن في توصيل أفكارها للإدارة وتوجيهاتها للأطباء، فهي محدودة في بعض الصلاحيات بالإفصاح أو الإعلان، وقلة قيامهم باستطلاع آراء الأطباء وإجراء دراسات ميدانية، لتعرفهم على ما يريده الجمهور من العلاقات العامة، والمساعدة في إعادة النظر بالاستراتيجيات والخطط الحالية والمستقبلية.

جدول رقم (12) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لدرجة موافقة الأطباء على أهداف قسم العلاقات العامة لتحقيقها من خلال ممارسة الأنشطة الاتصالية في مستشفى الملك المؤسس.

رقم	الفقرات	ك/ %	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	المستوى
4	إظهار انجازات الأطباء على الصعيد الوطني والعالمي مما يحفزهم للارتقاء ودفعهم للمنافسة.	ك	1	2	31	44	82	4.28	0.86	1	مرتفع
		%	0.6	1.3	19.4	27.5	51.3				
6	التعامل المهني مع الأطباء وكسب ثقتهم.	ك	1	2	32	62	63	4.15	0.83	2	مرتفع
		%	0.6	1.3	20.0	38.8	39.4				
9	الاهتمام بقدرات الأطباء الابداعية.	ك	3	4	28	61	64	4.12	0.91	3	مرتفع
		%	1.9	2.5	17.5	38.1	40.0				
1	تزويد الأطباء بالمعلومات والبيانات الصادرة من الإدارة العليا.	ك	1	3	39	83	34	3.91	0.76	4	مرتفع
		%	0.6	1.9	24.4	51.9	21.3				
7	تفعيل دور الأطباء بالاستماع إلى مقترحاتهم في سبل الارتقاء بعمل برامج وأنشطة العلاقات العامة.	ك	1	4	42	75	38	3.91	0.81	4	مرتفع
		%	0.6	2.5	26.3	46.9	23.8				
10	توزيع الأنشطة الاتصالية على الأطباء تبعاً لمهاراتهم وخبراتهم العلمية والعملية.	ك	2	5	35	84	34	3.89	0.81	6	مرتفع
		%	1.3	3.1	21.9	52.5	21.3				
11	تقييم وتطوير الأنشطة الاتصالية بشكل مستمر من خلال استطلاع آراء الأطباء وإجراء دراسات ميدانية بالتعاون معهم.	ك	1	4	39	83	33	3.89	0.77	6	مرتفع
		%	0.6	2.5	24.4	51.9	20.6				
12	تسهيل المهام للأطباء لإنجاز	ك	1	7	36	84	32	3.87	0.80	8	مرتفع

				20.0	52.5	22.5	4.4	0.6	%	أبحاثهم ودراساتهم.
مرتفع	9	0.85	3.82	33	75	44	6	2	ك	رفع كفاءة الأطباء في المستشفى وتطويرها
				20.6	46.9	27.5	3.8	1.3	%	
مرتفع	10	0.85	3.81	35	67	51	4	2	ك	تنشيط التعاون بين الأطباء بعضهم البعض لزيادة كفاءة أدائهم.
				21.9	41.9	31.9	2.5	1.3	%	
متوسط	11	0.79	3.75	29	67	60	3	1	ك	تجنب وإزالة أي مشكلات وسوء فهم في العلاقة بين الإدارة العليا والأطباء من خلال تنمية روح التفاهم بينهما.
				18.1	41.9	37.5	1.9	0.6	%	
متوسط	12	0.80	3.74	25	78	49	7	1	ك	شرح أفكار وتوجهات الإدارة العليا للأطباء
				15.6	48.8	30.6	4.4	0.6	%	
مرتفع	-	0.58	3.93	الكلية						

تشير بيانات الجدول رقم (12)، والمتعلقة بدرجة موافقة الأطباء على أهداف قسم العلاقات العامة لتحقيقها من خلال ممارسة الأنشطة الاتصالية في مستشفى الملك المؤسس عبد الله الجامعي، إلى أن المتوسطات الحسابية تراوحت بين (4.28-3.74)، وكان أعلاها للفقرة رقم (4) التي تنص على "إظهار إنجازات الأطباء على الصعيد الوطني والعالمي مما يحفزهم للارتقاء ودفعهم للمنافسة" بمتوسط حسابي بلغ (4.28) بدرجة مرتفعة، وبالمرتبة الأخيرة الفقرة رقم (2) التي تنص على "شرح أفكار وتوجهات الإدارة العليا للأطباء"، بمتوسط حسابي بلغ (3.74) بدرجة متوسطة، وبنظرة فاحصة إلى هذه النتائج يتضح أن أغلب المتوسطات الحسابية لأهداف الأنشطة الاتصالية جاءت بنسبة مرتفعة، ويوجد بينها من هو بدرجة متوسطة، وأن المتوسط الحسابي الكلي بلغت قيمته (3.93) وبدرجة مرتفعة.

ويرى الباحثان أن الأهداف التي تسعى العلاقات العامة لتحقيقها من خلال الأنشطة الاتصالية جاءت بدرجة مرتفعة في مستشفى الملك المؤسس، ربما يعود إلى أن مهمة العلاقات العامة تكمن في توصيل أفكارها للإدارة وتوجهاتها للأطباء، فهي محدودة في بعض الصلاحيات بالإفصاح أو الإعلان، وقلة قيامهم باستطلاع آراء الأطباء وإجراء دراسات ميدانية، لتعرفهم على ما يريده الجمهور من العلاقات العامة، والمساعدة في إعادة النظر بالاستراتيجيات والخطط الحالية والمستقبلية. وتختلف نتيجة هذه الدراسة والتي ترى أن إظهار إنجازات الأطباء على الصعيد الوطني والعالمي مما يحفزهم للارتقاء ودفعهم للمنافسة بنسبة (4.28) بأعلى درجة، مع دراسة (عابدة، 2024)، التي توصلت إلى أن الأطباء انطلاقاً من العبارات التي وجهت لهم قصد قياس اتجاهاتهم نحو مساهمة الاتصال التنظيمي في تعزيز ولائهم بمكان عملهم بأن اتجاهاتهم كانت متراوحة بين منخفضة ومرتفعة، وبين سلبية وإيجابية.

نتائج فروض الدراسة ومناقشتها:

الفرض الأول: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha=0.05$)، بين الأطباء من حيث درجة تعرضهم للأنشطة الاتصالية التي تمارسها العلاقات العامة في المستشفيات الجامعية، تعزى لمتغيراتهم الديموغرافية (النوع، الفئة العمرية، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، مكان العمل).

جدول (13) نتائج اختبار (T) للكشف دلالة الفروق الإحصائية بين متوسطات استجابات الأطباء العاملين تبعاً لمتغيرات (النوع، مكان العمل).

المجال	الفئة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية	قيمة t	مستوى الدلالة
النوع	ذكر	157	2.53	0.81	309	1.638	0.102
	أنثى	154	2.38	0.88			
مكان العمل	مستشفى الجامعة الأردنية	153	1.99	0.71	309	11.363-	0.000
	مستشفى الملك المؤسس	158	2.91	0.71			

تشير نتائج جدول رقم (13) أن قيمة (T) غير دالة إحصائياً، وهذا يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha=0.05$) لمتغير "النوع". ويعزو الباحثان ذلك إلى أنه لا يوجد فرق بين الذكور والإناث بتعرضهم للأنشطة الاتصالية، فهم يتعرضون بنفس الدرجة.

وتشير النتائج إلى أن قيمة (T) دالة إحصائية، وهذا يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha = 0.05$) لمتغير "مكان العمل" بين مستشفى الجامعة الأردنية ومستشفى الملك المؤسس عبد الله، ولصالح مستشفى الملك المؤسس. ويعزو الباحثان ذلك إلى أن الأطباء في مستشفى الملك المؤسس عبد الله يتعرضون للأنشطة الاتصالية أكثر من مستشفى الجامعة الأردنية، ويرجع ذلك إلى أن أغلبية أفراد العينة كانوا من الأطباء المقيمين وأطباء الامتياز، الذين تعرضوا لأنشطتها الاتصالية بأسلوب أقرب لواقعهم العملي كأطباء.

جدول رقم (14) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة تعرض الأطباء لكل نشاط من الأنشطة الاتصالية، تعزى لمتغيراتهم الديموغرافية (الفئة العمرية، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة).

المتغير	المستوى/الفئة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الفئة العمرية	24 سنة فأقل	51	2.44	0.78
	25 إلى ما أقل 35 سنة	193	2.24	0.79
	35 إلى أقل من 45 سنة	33	2.98	0.71
	45 إلى أقل من 55 سنة	22	3.20	0.72
	55 سنة فأكثر	12	3.22	0.70
	الكلية	311	2.45	0.85
المؤهل العلمي	بكالوريوس	52	2.52	0.69
	بكالوريوس + امتياز	126	2.29	0.90
	بكالوريوس + امتياز + اختصاص وبورد	133	2.58	0.83
	الكلية	311	2.45	0.85
سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	195	2.25	0.84
	من 5 إلى أقل من 10 سنوات	63	2.49	0.61
	من 10 إلى أقل من 15 سنة	23	3.21	0.60
	من 15 إلى أقل من 20 سنة	14	3.34	0.76
	20 سنة فأكثر	16	2.97	0.76
الكلية	311	2.45	0.85	

تشير بيانات الجدول رقم (14)، إلى وجود تباين ظاهري بين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، لدرجة تعرض الأطباء لكل نشاط من هذه الأنشطة الاتصالية، تعزى لمتغيراتهم الديموغرافية (الفئة العمرية، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة)، وللكشف عن دلالة الفروق الإحصائية، تم استخدام تحليل التباين الأحادي (ONE-WAY-ANOVA) والجدول رقم (20) يبين ذلك.

جدول رقم (15) نتائج التحليل التباين الأحادي (ONE-WAY-ANOVA) لمتوسطات تقديرات الأطباء لدرجة تعرضهم لكل نشاط من هذه الأنشطة الاتصالية، تعزى لمتغيراتهم الديموغرافية (الفئة العمرية، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة).

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة الإحصائية
الفئة العمرية	بين المجموعات	37.352	4	9.338	15.529	0.000
	داخل المجموعات	184.010	306	0.601		
	المجموع	221.362	310			
المؤهل العلمي	بين المجموعات	5.544	2	2.772	3.956	0.020
	داخل المجموعات	215.818	308	0.701		
	المجموع	221.362	310			
سنوات الخبرة	بين المجموعات	36.702	4	9.176	15.205	0.000
	داخل المجموعات	184.660	306	0.603		

			310	221.362	المجموع	
--	--	--	-----	---------	---------	--

تشير بيانات الجدول رقم (15) إلى أن قيمة الدلالة الإحصائية لمتغيري (الفئة العمرية، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة) دالة إحصائياً، وهي أقل من مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha=0.05$)، ولمعرفة لصالح من تلك الفروق الدالة إحصائياً؛ استخدم اختبار LSD للمقارنات البعدية والجدول رقم (21) يبين ذلك.

جدول رقم (16) المقارنات البعدية بطريقة LSD لأثر المتغيرات (الفئة العمرية، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة)

المتغير	الفئة	المتوسط الحسابي	24 سنة فأقل	25 إلى ما أقل 35 سنة	35 إلى أقل من 45 سنة	45 إلى أقل من 55 سنة	55 سنة فأكثر
الفئة العمرية	24 سنة فأقل	2.44				0.002	0.002
	25 إلى ما أقل 35 سنة	2.24				0.000	0.000
	35 إلى أقل من 45 سنة	2.98					
	45 إلى أقل من 55 سنة	3.20					
	55 سنة فأكثر	3.22					
المستوى التعليمي	بكالوريوس	2.52					
	بكالوريوس + امتياز	2.29			0.007		
	بكالوريوس + امتياز + اختصاص و بورد	2.58					
سنوات الخبرة	الفئة	المتوسط الحسابي	أقل من 5 سنوات	من 5 إلى أقل من 10 سنوات	من 10 إلى أقل من 15 سنة	من 15 إلى أقل من 20 سنة	20 سنة فأكثر
	أقل من 5 سنوات	2.25		0.032			0.000
	من 5 إلى أقل من 10 سنوات	2.49					0.028
	من 10 إلى أقل من 15 سنة	3.21					
	من 15 إلى أقل من 20 سنة	3.34					
	20 سنة فأكثر	2.97					

تشير بيانات الجدول رقم (16)، إلى وجود فرق دال إحصائياً لأثر العمر بين (24 سنة فأقل) و(35 إلى أقل من 45 سنة) ولصالح (35 إلى أقل من 45 سنة)، كما توجد فروق دالة إحصائياً بين (24 سنة فأقل) و(45 إلى أقل من 55 سنة) ولصالح (45 إلى أقل من 55 سنة). وتوجد فروق دالة إحصائياً بين (24 سنة فأقل) و(55 سنة فأكثر) ولصالح (55 سنة فأكثر).

تشير البيانات إلى وجود فرق دال إحصائياً لأثر العمر بين (25 إلى ما أقل 35 سنة) و(35 إلى أقل من 45 سنة) ولصالح (35 إلى أقل من 45 سنة)، كما توجد فروق دالة إحصائياً بين (25 إلى ما أقل 35 سنة) و(45 إلى أقل من 55 سنة) ولصالح (45 إلى أقل من 55 سنة). وتوجد فروق دالة إحصائياً بين (25 إلى ما أقل 35 سنة) و(55 سنة فأكثر) ولصالح (55 سنة فأكثر).

توجد فروق دالة إحصائياً لأثر المؤهل العلمي بين (بكالوريوس + امتياز) و(بكالوريوس + امتياز + اختصاص و بورد) ولصالح (بكالوريوس + امتياز + اختصاص و بورد).

تشير البيانات إلى وجود فرق دال إحصائياً لأثر سنوات الخبرة بين (أقل من 5 سنوات) و(من 5 إلى أقل من 10 سنوات) ولصالح (من 5 إلى أقل من 10 سنوات)، كما توجد فروق دالة إحصائياً بين (أقل من 5 سنوات) و(من 10 إلى أقل من 15 سنة) ولصالح (من 10 إلى أقل من 15 سنة). وتوجد فروق دالة إحصائياً بين (أقل من 5 سنوات) و(من 15 إلى أقل من 20 سنة) ولصالح (من 15 إلى أقل من 20 سنة). وتوجد فروق دالة إحصائياً بين (أقل من 5 سنوات) و(20 سنة فأكثر) ولصالح (20 سنة فأكثر).

تشير البيانات إلى وجود فرق دال إحصائياً لأثر سنوات الخبرة بين (من 5 إلى أقل من 10 سنوات) و(من 10 إلى أقل من 15 سنة) ولصالح (من 10 إلى أقل من 15 سنة). كما توجد فروق دالة إحصائياً بين (من 5 إلى أقل من 10 سنوات) و(من 15 إلى أقل من 20 سنة) ولصالح (من 15 إلى أقل من 20 سنة)، وتوجد فروق دالة

إحصائيًا بين (من 5 إلى أقل من 10 سنوات) و(20 سنة فأكثر) ولصالح (20 سنة فأكثر). ويعزو الباحثان ذلك إلى أن الأطباء العاملين في مستشفى الملك عبد الله يتعرضون للأنشطة الاتصالية بدرجات مختلفة حسب (الفئة العمرية، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة)، وحسب ما يناسب مجال العمل.

الفرض الثاني: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha=0.05$)، بين الأطباء من حيث درجة تأييدهم لكل أسلوب من أساليب الأنشطة الاتصالية التي تمارسها العلاقات العامة في المستشفيات الجامعية، تعزى لمتغيراتهم الديموغرافية (النوع، الفئة العمرية، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، مكان العمل).

جدول (17) نتائج اختبار (T) لكشف دلالة الفروق الإحصائية بين متوسطات استجابات الأطباء تبعاً لمتغير (النوع، مكان العمل).

المجال	الفئة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية	قيمة ت	مستوى الدلالة
النوع	ذكر	158	3.72	0.96	309	-0.438	0.662
	أنثى	155	3.77	0.90			
مكان العمل	مستشفى الجامعة الأردنية	153	3.23	0.86	309	11.190-	0.000
	مستشفى الملك عبد الله	160	4.23	0.72			

وتشير نتائج الجدول رقم (17) أن قيمة (T) غير دالة إحصائياً، وهذا يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha=0.05$) لمتغير النوع. ويعزو الباحثان ذلك إلى أنه لا يوجد فرق بين الذكور والإناث بين أساليب ممارسة الأنشطة الاتصالية المقدمة لهم، إذ يؤيدون لها بنفس الدرجة.

تشير النتائج أن قيمة (T) دالة إحصائياً، وهذا يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha=0.05$) لمتغير مكان العمل بين مستشفى الجامعة الأردنية ومستشفى الملك عبد الله، ولصالح مستشفى الملك عبد الله. ويعزو الباحثان ذلك إلى أن الأطباء في مستشفى الملك عبد الله يختلفون عن مستشفى الجامعة في مدى تأييدهم لأساليب ممارسة الأنشطة الاتصالية.

جدول رقم (18) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة تأييد الأطباء لكل أسلوب من أساليب ممارسة الأنشطة الاتصالية، تعزى لمتغيراتهم الديموغرافية (الفئة العمرية، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة).

المتغير	المستوى/الفئة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الفئة العمرية	24 سنة فأقل	52	3.81	0.74
	25 إلى ما أقل 35 سنة	194	3.53	0.95
	35 إلى أقل من 45 سنة	33	4.22	0.86
	45 إلى أقل من 55 سنة	22	4.38	0.65
	55 سنة فأكثر	12	4.42	0.66
المؤهل العلمي	الكلية	313	3.74	0.93
	بكالوريوس	53	3.86	0.77
	بكالوريوس + امتياز	126	3.66	1.00
	بكالوريوس + امتياز + اختصاص و بورد	134	3.78	0.92
سنوات الخبرة	الكلية	313	3.74	0.93
	أقل من 5 سنوات	197	3.62	0.98
	من 5 إلى أقل من 10 سنوات	63	3.56	0.72
	من 10 إلى أقل من 15 سنة	23	4.43	0.71
	من 15 إلى أقل من 20 سنة	14	4.62	0.53
	20 سنة فأكثر	16	4.30	0.65
	الكلية	313	3.74	0.93

تشير بيانات الجدول رقم (18) إلى وجود تباين ظاهري بين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة تأييد الأطباء لكل أسلوب من أساليب ممارسة الأنشطة الاتصالية، تعزى لمتغيراتهم الديموغرافية (الفئة العمرية، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة)، وللكشف عن دلالة الفروق الإحصائية تم استخدام التحليل التباين الأحادي (ONE-WAY-ANOVA) والجدول رقم (24) يبين ذلك.

جدول رقم (19) نتائج التحليل التباين الأحادي (ONE-WAY-ANOVA) لمتوسطات تقديرات الأطباء لدرجة تأييدهم لكل أسلوب من أساليب ممارسة الأنشطة الاتصالية، تعزى لمتغيراتهم الديموغرافية (الفئة العمرية، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة).

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة الإحصائية
الفئة العمرية	بين المجموعات	30.734	4	7.683	9.806	0.000
	داخل المجموعات	241.332	308	0.784		
	المجموع	272.066	312			
المؤهل العلمي	بين المجموعات	1.840	2	0.920	1.056	0.349
	داخل المجموعات	270.226	310	0.872		
	المجموع	272.066	312			
سنوات الخبرة	بين المجموعات	31.819	4	7.955	10.198	0.000
	داخل المجموعات	240.247	308	0.780		
	المجموع	272.066	312			

تشير بيانات الجدول رقم (19) إلى أن قيمة الدلالة الإحصائية لمتغير (المؤهل العلمي) غير دالة إحصائياً. وقيمة الدلالة الإحصائية لمتغيرات (الفئة العمرية، سنوات الخبرة) دالة إحصائياً، وهي أقل من مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha = 0.05$)، ولمعرفة لصالح من تلك الفروق الدالة إحصائياً؛ تم استخدام اختبار LSD للمقارنات البعدية والجدول رقم (25) يبين ذلك.

جدول رقم (20) المقارنات البعدية بطريقة LSD لأثر المتغيرات (الفئة العمرية، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة)

المتغير	الفئة	المتوسط الحسابي	24 سنة فأقل	25 إلى ما أقل 35 سنة	35 إلى أقل 45 سنة	45 إلى أقل 55 سنة	55 سنة فأكثر
الفئة العمرية	24 سنة فأقل	3.81		0.045	0.039	0.012	0.032
	25 إلى ما أقل 35 سنة	3.53			0.000	0.000	0.001
	35 إلى أقل 45 سنة	4.22					
	45 إلى أقل 55 سنة	4.38					
	55 سنة فأكثر	4.42					
سنوات الخبرة	الفئة	المتوسط الحسابي	أقل من 5 سنوات	من 5 لأقل من 10 سنوات	من 10 لأقل من 15 سنة	من 15 لأقل من 20 سنة	20 سنة فأكثر
	أقل من 5 سنوات	3.62					0.003
	من 5 إلى أقل من 10 سنوات	3.56					0.003
	من 10 إلى أقل من 15 سنة	4.43					
	من 15 إلى أقل من 20 سنة	4.62					
20 سنة فأكثر	4.30						

تشير بيانات الجدول رقم (20) إلى وجود فرق دال إحصائياً لأثر متغير العمر بين (24 سنة فأقل) و(25 إلى ما أقل 35 سنة) ولصالح (24 سنة فأقل)، كما توجد فروق دالة إحصائياً بين (24 سنة فأقل) و(35 إلى أقل من 45 سنة) ولصالح (35 إلى أقل من 45 سنة). كما توجد كذلك فروق دالة إحصائياً بين (24 سنة فأقل) و(45 إلى أقل من 55 سنة) ولصالح (45 إلى أقل من 55 سنة). وتوجد فروق دالة إحصائياً بين (24 سنة فأقل) و(55 سنة فأكثر) ولصالح (55 سنة فأكثر). كما تشير

البيانات إلى وجود فرق دال إحصائيًا لأثر العمر بين (25 إلى ما أقل 35 سنة) و(35 إلى أقل من 45 سنة) ولصالح (35 إلى أقل من 45 سنة)، كما توجد فروق دالة إحصائيًا بين (25 إلى ما أقل 35 سنة) و(45 إلى أقل من 55 سنة) ولصالح (45 إلى أقل من 55 سنة)، وتوجد فروق دالة إحصائيًا بين (25 إلى ما أقل 35 سنة) و(55 سنة فأكثر) ولصالح (55 سنة فأكثر).

توجد فروق دالة إحصائيًا لأثر المؤهل العلمي بين (بكالوريوس + امتياز) و(بكالوريوس + امتياز + اختصاص وبورد) ولصالح (بكالوريوس + امتياز + اختصاص وبورد).

تشير البيانات إلى وجود فرق دال إحصائيًا لأثر سنوات الخبرة بين (أقل من 5 سنوات) و(من 10 إلى أقل من 15 سنة) ولصالح (من 10 إلى أقل من 15 سنة). وتوجد فروق دالة إحصائيًا بين (أقل من 5 سنوات) و(من 15 إلى أقل من 20 سنة) ولصالح (من 15 إلى أقل من 20 سنة)، كما توجد فروق دالة إحصائيًا بين (أقل من 5 سنوات) و(20 سنة فأكثر) ولصالح (20 سنة فأكثر). كما تشير البيانات إلى وجود فرق دال إحصائيًا لأثر سنوات الخبرة بين (من 5 إلى أقل من 10 سنوات) و(من 10 إلى أقل من 15 سنة) ولصالح (من 10 إلى أقل من 15 سنة) ولصالح (من 15 إلى أقل من 20 سنة). وتوجد كذلك فروق دالة إحصائيًا بين (من 5 إلى أقل من 10 سنوات) و(20 سنة فأكثر) ولصالح (20 سنة فأكثر). ويعزو الباحثان ذلك إلى أنه لا يوجد اختلاف في تأييد الأطباء لممارسة أساليب الأنشطة الاتصالية حسب "المؤهل التعليمي"، لكن يختلفون حسب العمر والخبرة وقد يعود ذلك لأهمية الأسلوب الذي تقدم به الأنشطة الاتصالية، ومدى مناسبتها للأطباء حسب خبراتهم العملية وفتحهم العمرية.

أبرز النتائج:

- إن أطباء مستشفى الملك المؤسس يعرفون بوجود العلاقات العامة بنسبة مرتفعة بلغت (83.75%)، بينما أطباء مستشفى الجامعة الأردنية يعرفون بوجود العلاقات العامة بنسبة أقل من ذلك بلغت (64.7).
- إن معرفة الأطباء للأنشطة الاتصالية التي تمارسها العلاقات العامة في مستشفى الجامعة الأردنية كان عن طريق زملائهم في العمل بنسبة (47.5)، وهذا يدل على أن دور مكتب العلاقات العامة في تقديم أنشطته كان محدوداً مع الأطباء، أما في مستشفى الملك المؤسس كان عن طريق الأنشطة والخدمات التي تقدمها العلاقات العامة في المستشفى بنسبة (47.1)، وهذا يدل أن دور قسم العلاقات العامة في تقديم أنشطته الاتصالية كان فاعلاً في التواصل مع الأطباء.
- إن درجة تعرض الأطباء للأنشطة الاتصالية التي تمارسها العلاقات العامة في مستشفى الجامعة الأردنية وبمتوسطات حسابية بلغت (2.64 _ 1.45)، وبدرجة متوسطة إلى منخفضة، وأعلىها الندوات والمحاضرات ولوحة الإعلانات. أما في مستشفى الملك المؤسس، فتراوح بين (3.34 _ 2.20) وبدرجة مرتفعة إلى متوسطة وأعلىها الندوات والمحاضرات، الاجتماعات واللقاءات.
- إن درجة تأييد الأطباء لأساليب ممارسة الأنشطة الاتصالية للعلاقات العامة في مستشفى الجامعة الأردنية وبمتوسطات حسابية بلغت (3.61 _ 2.78)، وبدرجة متوسطة أعلىها إصدار بطاقات التهنئة والتعازي، الإشراف على الاستعلامات والاستقبال. أما في مستشفى الملك المؤسس، فتراوح بين (4.42 _ 3.95) وبدرجة مرتفعة جداً أعلىها التواصل مع الأطباء من خلال شبكة الإنترنت ومواقع التواصل الاجتماعي، الإشراف على الاستعلامات والاستقبال.
- إن درجة موافقة الأطباء على أهداف العلاقات العامة التي تسعى لتحقيقها من خلال ممارسة الأنشطة الاتصالية في مستشفى الجامعة الأردنية وبمتوسطات حسابية بلغت (3.46 _ 3.39) وبدرجة متوسطة، أعلىها تزويد الأطباء بالمعلومات والبيانات الصادرة من الإدارة العليا، وإظهار إنجازات الأطباء على الصعيدين الوطني والعالمي مما يحفزهم للارتقاء والمنافسة. أما في مستشفى الملك المؤسس، فتراوح (4.28 _ 3.74) وبدرجة مرتفعة إلى متوسطة أعلىها إظهار إنجازات الأطباء على الصعيدين الوطني والعالمي مما يحفزهم للارتقاء والمنافسة، والتعامل المهني مع الأطباء وكسب ثقتهم.
- يوجد فرق دال إحصائيًا لأثر سنوات الخبرة بين (من 5 إلى أقل من 10 سنوات) و(من 10 إلى أقل من 15 سنة) ولصالح (من 10 إلى أقل من 15 سنة)، من حيث درجة تعرضهم للأنشطة الاتصالية التي تمارسها العلاقات العامة في المستشفيات الجامعية.
- توجد فروق دالة إحصائيًا لأثر المؤهل العلمي بين (بكالوريوس + امتياز) و(بكالوريوس + امتياز + اختصاص وبورد) ولصالح (بكالوريوس + امتياز + اختصاص وبورد)، من حيث درجة تأييدهم لكل أسلوب من أساليب الأنشطة الاتصالية التي تمارسها العلاقات العامة في المستشفيات الجامعية.

التوصيات:

أولاً: بالنسبة لمستشفى الجامعة الأردنية:

- أن تستخدم العلاقات العامة أساليب الأنشطة الاتصالية الحديثة لتطور وسائل الاتصال والتكنولوجيا المقدمة للأطباء مثل (شبكة الإنترنت ومواقع التواصل الاجتماعي)، وتفعيل قيام العلاقات العامة بالإشراف على الاحتفالات والفعاليات، واستخدام تقنيات العرض الحديثة.
- أن تتواصل العلاقات العامة مع الأطباء بشكل مباشر من خلال استطلاع آرائهم بإجراء دراسات ميدانية ومقابلات شخصية معهم، لتعديد النظر في برامجها وخططها لتحقيق أهداف العلاقات العامة بشكل مبني.

ثانياً: بالنسبة لمستشفى الملك المؤسس:

- أن تفعّل العلاقات العامة استخدام التليفزيون الداخلي وصندوق الشكاوى، والمقابلات الشخصية مع الأطباء، والاتصالات الهاتفية، لما لها من أثر في تعزيز الاهتمام بالأطباء وإيجاد بيئة ملائمة ومريحة للعمل.
- أن تركز العلاقات العامة على الوسائل التقليدية كالصحف والمجلات والإذاعة، كونها تعد مصدراً موثقاً للذين لا يستخدمون وسائل الاتصال الحديثة كمنصات التواصل الاجتماعي.

References

- [1]. Ajazen, i. & Fishbein, M. Attitudes and the Attitude-Behavior Relation: Reasoned and Automatic Processes. *European Review of Social Psychology*. 11(1):1-33. 2000.
- [2]. Aldakhil, Dalal. *The Use of Strategic Public Relations Communication Techniques in Campaigns to Raise Awareness of Breast Cancer: A Case Study of Breast Cancer Campaigns in Saudi Arabian Charities*. Unpublished Doctoral Dissertation. College of Arts and Humanities. Swansea University, UK. 2023.
- [3]. Carayol, V. & Frame, A. *Communication and PR from a cross-cultural standpoint: Practical and methodological issues*. Brussels, Belgium: Peter Lang Publishing. 2012.
- [4]. Fishbein, M. *Attitude and the prediction of behavior*. In: Fishbein, M (Ed.). *Readings in attitude theory and measurement*. New York: Wiley. 1967.
- [5]. Özer, Deniz & Çerçi, Ümmü. *Perceived image of public relations job advertisements by employers and a critical approach*. *Global Media Journal*, 8. (16), 287-304. 2018.
- [6]. أبو العسل، نوزات، والنوافة، مخلد. حملات العلاقات العامة الإلكترونية في المستشفيات الأردنية، ودورها في التوعية بمخاطر مرض الأنفلونزا H1N1 وفيروس كورونا COVID 19. *المجلة الدولية للإعلام والاتصال الجماهيري*. المجلد (3)، العدد (1). 2021.
- [7]. حمام، حنان إبراهيم. دور الأنشطة الاتصالية نحو مؤسسات التعليم الجامعي" جامعة الملك عبد العزيز بجدة أنموذجاً. *المجلة الدولية للعلوم التربوية والنفسية*. المجلد (73)، العدد (1). ص 198-246. 2023.
- [8]. زهران، حامد. علم النفس الاجتماعي. عالم الكتب/ القاهرة. 2018.
- [9]. السلعوس، محمد. الأنشطة الاتصالية لجهاز العلاقات العامة في مستشفى الملك المؤسس عبد الله الجامعي ومدى أهميتها وانعكاسها على الجمهور. *مجلة اتحاد الجامعات العربية للأداب*، 15(2)، 769-739. 2018.
- [10]. صلاح الدين، علام، التقويم التربوي المؤسسي. القاهرة: دار الفكر العربي. 2003.
- [11]. عايدة، دابرة. اتجاهات الأطباء نحو مساهمة الاتصال التنظيمي في تعزيز ولائهم التنظيمي بالمؤسسة الاستشفائية -دراسة ميدانية بمستشفى كعرار السبتي سوق أهراس. *المجلة المغربية للدراسات التاريخية والاجتماعية*. المجلد (16)، العدد (2). ص 337-360. 2024.
- [12]. عبيد، شاهر، وريابعة، ساند، وحيش، جمال. اتجاهات موظفي البلديات نحو أعضاء المجالس البلدية المنتخبة في محافظة جنين، *مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات*، 32(2)، 48_12. 2014.
- [13]. الغرياي، سلام. دور الأنشطة الاتصالية للعلاقات العامة في بناء صورة المؤسسة الرقمية. *مجلة كلية الامام الكاظم*. المجلد (8)، العدد (4). ص 1761-2708. 2024.