



دور إدارة العلاقات العامة على ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء في المستشفيات الأردنية الخاصة في عمان

لين علي محمد أمين خرفان

الدكتور محمد عبد الرزاق ابو رمان

جامعة البلقاء التطبيقية/ قسم ادارة الاعمال / كلية الأعمال

leenkherfan@gmail.com

aburumman@bau.edu.jo

الملخص :

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور إدارة العلاقات العامة بأبعادها (الصورة الذهنية، الاعلام، والاعلان، والجمهور) على ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء في المستشفيات الاردنية الخاصة في عمان، وقد إعتمدت هذه الدراسة على المنهج الكمي(الوصفي التحليلي) لاختبار الفرضيات. حيث تم الاعتماد على الاستبانة في جمع البيانات وكان عددهم (1771) عاملاً ، وتكون مجتمع الدراسة من العاملين في المستشفيات التي تمت الدراسة عليهم وعدهم 10 مستشفيات، حيث تم توزيع 316 استبانة وتم استرجاع 300 استبانة وكان 16 استبانة غير صالحة للتحليل، اي بنسبة 91.7 % من العينة، واعتمدت الدراسة على العينة الطبقية العشوائية المتناسبة.

وقد توصلت الدراسة الى عدد من النتائج أبرزها، وجود أثر ذي دلاله احصائية لإدارة العلاقات العامة بأبعادها (الصورة الذهنية، والاعلام، والاعلان، والجمهور) على ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء، ووجود أثر لكل بعد من ابعاد إدارة العلاقات العامة(الصورة الذهنية، والاعلام، والاعلان، والجمهور) على ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء في المستشفيات الاردنية الخاصة في عمان. وأوصت الدراسة بضرورة تشجيع الادارات العليا على فهم دور وأهمية العلاقات العامة واهدافها وبرامجها ، ومنح ادارات العلاقات العامة صلاحيات للقيام بدورها كحلقة الوصل بين المنظمات والجمهور المتعامل معها ، وكما اوصت الدراسة بضرورة تطبيق هذه المتغيرات على قطاعات اقتصادية اخرى ، والاعتماد على الوسائل و الطرق الحديثة و الابتعاد عن الطرق التقليدية لنقل الاخبار ، وضرورة إلتزام ادارات المستشفيات بواجباتها تجاه دائرة العلاقات العامة والأخذ بعين الاعتبار الإقتراحات المقدمة منها، وتشجيع العاملين على تبني الممارسات الخضراء ونشر الثقافة الخضراء بين العاملين من خلال قنوات الاتصال .

الكلمات المفتاحية:

إدارة العلاقات العامة، ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء، المستشفيات الأردنية الخاصة في عمان .



P-ISSN: 1996-983X

E-ISSN: 2960-1908

محله المخطط والتنمية

[Journal of planner and development](#)

Vol 28 Issue 1 2023/5/10

The Role of Public Relations Management on the Practices of Green Human Resources Management in Jordanian Private Hospitals in Amman

الدكتور محمد عبد الرزاق ابو رمان

Business Administration Department/ Faculty of Business/ Al-Balqa' Applied University

aburumman@bau.edu.jo

leenkherfan@gmail.com

Abstract :

The study aimed to identify the role of public relations management in its dimensions (mental image, media, advertising, and the public) on green human resource management practices in Jordanian private hospitals in Amman, and this study relied on the quantitative approach (descriptive and analytical) to test hypotheses. Where the questionnaire was relied upon to collect data and their number was (1771) workers, and the study population consisted of workers in the hospitals that were studied on them and their number was 10 hospitals, where 316 questionnaires were distributed, 300 questionnaires were retrieved, and 16 questionnaires were not valid for analysis. That is, 91.7% of the sample, and the study relied on proportional stratified random sample.

The study found a number of results, the most prominent of which is the existence of a statistically significant impact of the Public Relations Department in its dimensions (mental image, media, advertising, and the public) on green human resource management practices, and the presence of an impact for each dimension of the Public Relations Department (mental image, media, Advertising, the public) on green human resource management practices in private Jordanian hospitals in Amman.

The study recommended the necessity of encouraging higher administrations to understand the role and importance of public relations, its objectives and programs, and granting public relations departments powers to play their role as a link between organizations and the audience dealing with it, and the study also recommended the necessity of applying these variables to sectors Other economic methods, relying on modern means and methods and moving away from traditional methods of conveying news, and the necessity for hospital administrations to adhere to their duties towards the Public Relations Department and to take into account the proposals submitted by them. Encourage workers to adopt green practices and spread green culture among workers through communications channels.

Key Words: Public Relations Department, Green Human Resource Management Practices, Private Jordanian Hospitals in Amman.





المقدمة :

يُعدُّ قسم العلاقات العامة في أي منظمة سواءً أكانت خدمية، أم تجارية، أم صناعية أيًّا كان نوعها بمثابة حلقة الوصل التي تربطها بالأفراد الداخليين لمعرفة الأنشط البرامج والأعمال التي تقدمها المنظمة، والتعريف والترويج لها باستعمال وسائل الاعلام المتعددة وذلك لبناء صورة ذهنية مثالية لها بين الأفراد.

فالعلاقات العامة وظيفة إدارية تميزت بتساعد المنظمات على إقامة علاقات اتصال وفهم متداول فيما بينها وجماهيرها الداخلية والخارجية، (Sheiba , 2005). كما تعمل على مساعدة الإدارة العليا في حل الأزمات والمشكلات التي تواجهها وتبقيها على دراية باتجاهات الجماهير ورضاحتها عن المنظمة من خلال استعمال البحث والاتصال في تيسير أعمالها (الم Zaher ، 2017).

فمفهوم العلاقات العامة بدأ بالظهور مع التقدم العلمي والاقتصادي والتكنولوجي السريع، لذا يعُدُّ مفهومًا جديداً وشائع الاستعمال في الوقت الحاضر وخصوصاً في ظل الأزمات التي تمرُّ بها المنظمات منهاجائحة كورونا التي تمر بها البلاد حالياً، وما زالت تبعات هذه الجائحة موجودة، حيث أن العلاقات العامة أصبحت ذات أهمية كبيرة في المنظمات وذلك لبذلها مزيد من الجهد والخطوات لحماية الأعمال ، وذلك عن طريق تفعيل عنصر الاستباقية والرد الفوري والتفاعل مع المواقف الجديدة وأن تحظى فكرة العمل عن بعد بالدعم الكافي لمواجهة الظروف الطارئة التي حدثت خلال هذه الجائحة.

ومن هنا من الممكن معرفة دور إدارة العلاقات العامة من حيث الصورة الذهنية والاعلام والاعلان والجمهور على ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء وتحقيق أهداف المنظمة على حد سواء عن طريق مساهمة المنظمة في حماية مواردها الطبيعية والمحافظة عليها أي أن تبني سياسات وممارسات تشجع المبادرات الخضراء من خلال زيادةوعي العاملين وإلتزامهم بقضايا البيئة المستدامة. وكما تعدُّ الموارد البشرية الخضراء القطة المحورية التي تعمل على تحقيق الاستدامة من خلال سياستها وأهدافها، حيث أن الادارة الخضراء يمكن أن تكون حافزاً من أجل تحسين الحس الابداعي في المنظمة، من خلال ايجاد طرق لخفض التكاليف دون التقرير في الكفاءات و الموارد البشرية التي تمتلكها .(Daft,2013)

و من هنا جاءت هذه الدراسة للوقوف على دور ادارة العلاقات العامة على ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء في المستشفيات الأردنية الخاصة في عمان .



مشكلة الدراسة :

تعُد العلاقات العامة من الأنشطة الإدارية المهمة التي تعتمد عليها المنظمات بشكل كبير خصوصاً في الفترة الأخيرة بعد ازدياد الحاجة لأنشطتها لتحقيق الأهداف المرجوه، وهي أيضاً من المهم وجودها في المستشفيات باعتبارها منظمة حيوية، وذلك لارتفاعه تفاصيلاً وإنسانياً بالعلاقات القائمة بين الناس بمختلف ثقافاتهم وتقرير وجهات النظر المختلفة ، وكذلك تطوير ضمن فهم واقعي متعدد تقوم عليه علاقة المستشفى بالجمهور الداخلي حيث اهتم الباحثان في هذه الدراسة في بيان وتوضيح وكشف الواقع وتحليله باستعمال الأساليب والطرق العلمية لذا تتطلع هذه الدراسة الى الاجابة على السؤال الرئيس الأول التالي: مادر إدارة العلاقات العامة بأبعادها (الصورة الذهنية ، والاعلام ، والاعلان والجمهور) على ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء في المستشفيات الاردنية الخاصة في عمان؟ وينتبق عنها الاسئلة الفرعية التالية:

1. ما دور الصورة الذهنية على ممارسات ادارة الموارد البشرية الخضراء في المستشفيات الاردنية الخاصة في عمان ؟
2. ما دور الاعلام على ممارسات ادارة الموارد البشرية الخضراء في المستشفيات الاردنية الخاصة في عمان ؟
3. ما دور الاعلان على ممارسات ادارة الموارد البشرية الخضراء في المستشفيات الاردنية الخاصة في عمان ؟
4. ما دور الجمهور على ممارسات ادارة الموارد البشرية الخضراء في المستشفيات الاردنية الخاصة في عمان ؟

فرضيات الدراسة :

الفرضية الرئيسية:

H01: "لا يوجد دور ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لإدارة العلاقات العامة بأبعادها (الصورة الذهنية،الاعلام، الاعلان، والجمهور) على ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء في المستشفيات الاردنية الخاصة في عمان".

ويترسخ من الفرضية الرئيسية اربعة فرضيات فرعية وهي الآتي:

- H01.1** "لا يوجد دور ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للصورة الذهنية على ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء في المستشفيات الاردنية الخاصة في عمان".
- H01.2**"لا يوجد دور ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للعلام على ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء في المستشفيات الاردنية الخاصة في عمان".
- H01.3** "لا يوجد دور ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للإعلان على ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء في المستشفيات الاردنية الخاصة في عمان".
- H01.4**"لا يوجد دور ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية($\alpha \leq 0.05$) للجمهور على ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء في المستشفيات الاردنية الخاصة في عمان".

**التعريفات الاجرائية:****العلاقات العامة:**

استعمال الاتصال المزدوج لتشكيل العلاقات بين المستشفى والجمهور الداخلي.

الصورة الذهنية:

الصورة الفعلية التي تتكون في أذهان الناس عن المستشفيات الخاصة في عمان، وقد تتكون هذه الصورة من التجربة المباشرة أو غير المباشرة، وقد تكون عقلانية أو غير رشيدة، وقد تعتمد على الأدلة والوثائق أو الإشاعات والأقوال غير الموثقة، ولكنها في النهاية تمثل واقعاً صادقاً بالنسبة لمن يحملونها في رؤوسهم .

الاعلام:

الدعائية أو الإشهار للخدمات التي تقدمها المستشفيات الخاصة و هي أحد الأنشطة الإعلامية التي لا غنى عنها وهو أحد الأنماط التواصلية الأساسية لترويج الخدمات عبر الوسائل الإعلامية الشفوية، المكتوبة، المرئية وغيرها، وهي عملية اتصال إقناعي، تهدف إلى نقل التأثير عبر رسالة إشهارية من المستشفى المعلن للخدمة إلى الجمهور بهدف استعمال الخدمة المقدمة من المستشفى.

الاعلان: مجموعة قنوات الاتصال المستخدمة في نشر الأخبار أو الإعلانات الترويجية أو الخدمات المقدمة من المستشفيات الخاصة.

الجمهور:

هم الأفراد الذين يتعاملون معهم المستشفيات الاردنية الخاصة والذين يشكلون وسيلة الضغط على إدارة المستشفى من خلال شكاوبيهم وإقتراحاتهم لتحسين الخدمات المقدمة.(Renwick.2013).

الموارد البشرية الخضراء:

هي ممارسات الموارد البشرية الصديقة للبيئة بما يؤدي إلى كفاءة أفضل وتكلفة أقل ومستويات أعلى من إرتباط العاملين مع منظماتهم .

ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء:

أي استعمال كافة جوانب وممارسات إدارة الموارد البشرية في المنظمات وجعلها صديقة للبيئة والتنمية المستدامة والحدّ من الممارسات الخاطئة تجاهها .

أهمية الدراسة :

تساهم هذه الدراسة في معرفة دور ادارة العلاقات العامة على ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء، وإمكانية دمجهما معاً بحيث يحسن من الصورة الذهنية للمنظمة لدى العاملين فيها وتطوير وتوسيع مجالات الاعلام و الاعلان و تحسين واقع الجمهور لدى المنظمة وإضفاء العنصر الاعلامي



والاعلاني التي تسهم بشكل كبير في تطوير صورة المنظمة وتقديم خدمات افضل من خلال استغلال طاقاتها البشرية الخضراء (Ahmad, 2015). فتكمن أهمية العلاقات العامة في المستشفيات بأنها تقوم بمهام الاتصال والاعلان سواء على المدى الداخلي أم الخارجي ، حيث انها تعمل على تحقيق التواصل مع الجمهور باستعمال الوسائل التقنية الحديثة بخصائصها المتعددة ، للتواصل مع الجمهور الداخلي عبر قنوات الاتصال المتعددة وفي مقدمتها الاعلام الالكتروني .

أهداف الدراسة :

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على دور ادارة العلاقات العامة على ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء في المستشفيات الاردنية الخاصة في عمان ويمكن صياغة الأهداف الفرعية كالتالي:

1. توضيح مفهوم ادارة العلاقات العامة و الموارد البشرية الخضراء و ممارساتها.
2. بيان دور ادارة العلاقات العامة المتمثلة ب (الصورة الذهنية، والاعلام، والاعلان، والجمهور) على ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء في المستشفيات الاردنية الخاصة في عمان.
3. تقديم مجموعة من التوصيات والنتائج التي من الممكن الاعتماد عليها لتخذلي القرارات في المستشفيات التي أجريت الدراسة عليهم و تعليم ذلك على كافة المستشفيات الخاصة الحكومية منها .
4. تطوير أداة لقياس دور ادارة العلاقات العامة على ممارسات ادارة الموارد البشرية الخضراء .

وظائف العلاقات العامة في المستشفيات:

إن أجهزة العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية والخاصة في وزارة الصحة الاردنية يجب أن تقوم بالوظائف التالية :

وظيفة البحث والدراسات :

و يقصد بها جمع البيانات وتحليلها وتفسيرها ، سواء كانت هذه البحوث تجري على الجمهور الداخلي أم الجمهور الخارجي وسواء كانت سلعة أو خدمة أو فكرة ، بحيث تستفيد الاداره العليا من تلك البحوث و الدراسات في رسم السياسات والخطط والبرامج التي تعمل على تحقيق اهداف المنظمة بفاعلية (سليمان .(2009،

الوظيفة الاعلامية المعلوماتية :

وتهدف الى اعلام الجمهور بالقوانين والنظم الحكومية ، الى جانب اعلام صانعي السياسات والقرارات بردود الأفعال السريعة للرأي العام . و تتركز هذه الوظيفة على الاخبار وجمع المعلومات الاولية عن مجريات الاحداث اليومية الاحاديث والاعتيادية ، من خلال استطلاعات الرأي العام السريعة التي تبحث في تحديد اتجاهات الجمهور بخصوص القضايا المختلفة الى جانب متابعة ما ينشر او يبحث او يبحث عبر وسائل الاتصال المختلفة (البلطحي ، 2014).



الوظيفة التفسيرية :

وتذهب هذه الوظيفة الى ابعد من عملية الاخبار و جمع المعلومات ، فهي تقدم تفسيراً للسياسات والقرارات المختلفة ، بمعنى تقديم رؤية الحكومة ومسوغاتها لانتهاج سياسة معينة ، أو لاتخاذ قرار معين ، بما في ذلك البحث وفي الاسباب والنتائج المتوقعة ، ويشمل ذلك سياسات وقرارات الحكومة على الصعيدين الوطني والدولي (احمد، 2015) .

الوظيفة الداعية :

ويقصد بها حماية المنظمة من أي هجوم اعلامي قد يقع عليها من الآخرين او نشر اخبار غير صحيحة حولها وتستعمل في ذلك قنوات الاتصال الفعالة والمناسبة(الحشر،2004) .

الوظيفة التشريفية :

ترتكز هذه الوظيفة على تقديم الخدمات وتنظيمها مثل استقبال الوفود الرسمية ومرافقتها وتسهيل اجراءات اقامتها ، وكذلك تسهيل مهامات الصحفيين والاعلام ، وتنظيم الاجتماعات والندوات والمؤتمرات ، وتعمل على تهيئة الاجواء المناسبة لها ، وتنظيم لقاءات الصحفيين والاعلام وتسهيل مهامات ادارة المؤسسة التي ينتمي اليها جهاز العلاقات العامة (بو هزار، 2009).

كما تتحدد وظائف ادارة العلاقات العامه في العلاقات مع الصحافة ، والعلاقات من المجتمع واعداد التقارير السنوية وكتابة الاحداث والمطبوعات الاخرى ونصح الادارة حول الاتجاهات العامة والشؤون الادارية والامور العامة والوسائل التوضيحية والاتصالات الداخلية وبحوث الرأي العام ، والتوصيات المتعلقة بالسياسات وال العلاقات مع العاملين (الحشر،2004).

أهمية الموارد البشرية الخضراء:

إن إدارة الموارد البشرية الخضراء هي جزء من استراتيجية العمل للمنظمات خلال تسعينيات القرن الماضي اذ أن لإدارة الموارد البشرية الخضراء دور مهم في الانشطة الصديقة للبيئة وذلك من خلال قيام الأفراد بالاشتراك مع الادارات في المنظمات على احداث التغيير المطلوب عن طريق المبادرات الخضراء لتغيير العمليات القائمة، مثل أن تتضمن المنظمة ممارسات مثل ادارة المعرفة مشاركة العاملين والاستقطاب والاختيار والتدريب وان تعمل على تشجيع التنوع والقيادة لتحسين البيئة الداخلية للمنظمة.

كما أن إدارة الموارد البشرية الخضراء تساهم في المجالات الوظيفية الخضراء، منها العمليات الخضراء، التسويق الأخضر، ادارة سلسلة التزويد و المحاسبة والتمويل الأخضر، وهي بذلك تحمل نظره شمولية من أجل مواءمة العاملين مع الاستراتيجية البيئية للمنظمة (Kiranmai, & Mishra, Sarkar, 2014) لممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء دور فعال في رفع معنويات العاملين والأفراد في المنظمة وهذا يعمل إلى أكبر قدر من الفائدة للعاملين والمنظمة بحد ذاتها. فإن عملت المنظمة في ادخال ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء إليها فإن ذلك يساعدها في الوصول إلى مجموعه من المزايا منها تحسين الصورة الذهنية للمنظمة لدى الزبائن والقدرة على تلبية متطلباتهم، وكما أنها تعمل على تحسين الانتاجية وتخفيض الاثر البيئي المنبعث من المنظمة وايضاً تعمل على زيادة القدرة



على المنافسة بين اكبر المنظمات ورفع الاداء العام والقدرة على استقطاب أفضل العاملين إلى المنظمة ذوي الكفاءات والخبرة والاحتفاظ بالعاملين بحيث لا تضطر الى تسريحهم بسبب ارتفاع النفقات العامة.

الدراسات السابقة :

- دراسة صباح وتالية (2020) بعنوان : " دور العلاقات العامة في تحسين الصورة الذهنية لدى طلبة الجامعيين دراسة استطلاعية على عينة من طلبة قسم الاتصال بجامعة البويرة "

هدفت هذه الدراسة الى كشف مدى وعي المسؤولين بالجامعة بدور العلاقات العامة في تحسين الصورة الذهنية وكشف مدى وعي المسؤولين بالجامعة بدور العلاقات العامة في تحسين الصورة الذهنية الجامعية لدى طلبة جامعة البويرة و اظهار مدى مساهمة العلاقات العامة في تحسين الصورة الذهنية ؛ و تكمن أهمية الدراسة في مسألة الاعلام والاتصال في جامعة البويرة لمعرفة دورها في تحسين الصورة الذهنية التعرف وعلى واقع ممارسة العلاقات العامة في المؤسسة الجامعية ؛ اعتمدت الدراسة على المنهج المسحي الوصفي والذي يعرف على أنه أحد أشكال التحليل؛ و تم استعمال الاستبانه كأداة للدراسة موجهة لجمهور طلبة الجامعة وقد بلغ الحجم الكلي للعينة 150 فرد موزعة على طلبة قسم علوم الاعلام و الاتصال؛ وقد جاءت النتائج التي توصلت إليها من الدراسة تبين خلية الاعلام والاتصال تستخدم الآليات والوسائل من أجل تحسين صورة الذهنية ؛ وان خلية الاعلام والاتصال بالجامعة كافية لقيام البرامج وانشطة العلاقات العامة؛ وتوصي بضرورة توظيف العلاقات العامة بكل انشطتها ووسائلها لتحسين الصورة الذهنية وضرورة اعتماد العلاقات العامة من خلال وسائلها وبرامجها وبالاعتماد على الوسائل التكنولوجية الحديثة وضرورة توظيف الموارد البشرية المختصة وإعادة تكوينها وتمكينها في مجال العلاقات العامة من أجل تحسين الصورة الذهنية للطالب حول الجامعة.

- دراسة الإبراهيمي، (2019) بعنوان: ادارة الموارد البشرية الخضراء ودورها في تحقيق التفوق التنافسي : دراسه ميدانية في مستشفى الامير والغدير الاهليين في محافظة النجف الاشرف".

هدفت الدراسة التعرف على تأثير ادارة الموارد البشرية الخضراء من خلال ابعاد (التوظيف والتدريب والتطوير الاخضر، ادارة وتقيم الاداء الاخضر وحفظ الطاقة كمتغير اساسي في التفوق التنافسي كمتغير تابع وحيث انه مجال الدراسة في مستشفى الامير والغدير الاهليين في النجف الاشرف ؛ وحيث ان مجتمع البحث تكون من العاملين في المنظمات المذكورة وتم اختيار العينة من (108) من اصل (150) وتم استرجاع (99) استبانه صالحه وتمثل نسبة (72%)؛ وتضمن البحث فرضية رئيسية لاختبار علاقة الارتباط والتاثير بين متغيرات البحث وحيث ان الدراسة ارتكزت على عدد من الاساليب الاحصائيه لتحليل البيانات باستعمال الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)؛ ومن اهم ما تم استنتاجه هو ادراك العاملين عينة الدراسة واستجابتهم للظروف المتغيره يجعلهم يراعون المتغيرات البيئيه عند اتخاذهم للقرارات وتعزيز العاملين على استخدام الممارسات الخضراء لتحقيق التفوق التنافسي و قد اوصلت الدراسة بتعزيز العاملين لاستعمال ممارسات ادارة الموارد البشرية الخضراء كونها تعكس الكثير من ايجابيات سلوك العاملين ودعمهم وتشجيعهم لتقديم مقترحات تخص الاداء البيئي .



دراسة الزبيدي وحمزة (2019) بعنوان: دور إدارة الموارد البشرية الخضراء في تحقيق التنمية المستدامة

هدفت هذه الدراسة إلى بيان دور ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء في تحقيق التنمية المستدامة، حيث تمحورت مشكلة البحث حول ضعف اهتمام القطاع الصحي بالجوانب البيئية وبالتحديد ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء، والتي تؤثر إيجاباً على التنمية المستدامة بمحاورها الاقتصادية والاجتماعية والبيئية، فضلاً عن خفض التكاليف، والتقليل من النفايات، وإعادة تدويرها وتطرق البحث لفرضيتان رئيسيتان: لتوضيح علاقات التأثير والارتباط بين متغيرات البحث من خلال تحليل إجابات عينة الدراسة التي شملت (136) موظف وموظفة من العاملين ، وتم الحصول على المعلومات والبيانات عن طريق الإستبانة والمقابلات الشخصية، إضافة إلى التواجد في الميدان من قبل الباحث؛ وتم تحليل البيانات باستعمال التحليل الإحصائي، ومجموعة من الوسائل الإحصائية كالتحليل العاملی، والوسط الحسابي والانحراف المعياري؛ وكانت أبرز النتائج التي توصل إليها الباحث أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء على التنمية المستدامة، إلا أنه يوجد بعض ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء كالتعويض والتحفيز الأخضر والاستدامة الاجتماعية جاءت بنتيجة مقبولة؛ وكانت أهم التوصيات ضرورة اهتمام الإدارة بربط التعويضات والحوافز للعاملين بالمارسات الخضراء من أجل تهيئة الموظفين وتحفيزهم بما يتوافق مع البيئة، وأيضاً الاهتمام بالجانب الاجتماعي من خلال زيادة البرامج والدورات التي تبين أهمية مفهوم الاستدامة الاجتماعية وزيادة مهارات العاملين عن طريق التدريب.

- Singh et al (2020) "Green innovation and environmental performance: The Role of Green Transformational Leadership and Green Human Resource Management"

الابتكار الأخضر والأداء البيئي: دور القيادة التحويلية الخضراء وإدارة الموارد البشرية الخضراء"

هدفت الدراسة إلى معرفة كيف تتعامل إدارة الموارد البشرية الخضراء مع الرابط بين القيادة التحويلية الخضراء والابتكار الأخضر والأداء البيئي ؛ باستخدام استبيان استقصائي، تم جمع بيانات ثلاثة من (309) شركة صغيرة ومتعددة في قطاع التصنيع ؛ واعتمدت الدراسة على منهج نمذجة المعادلة الهيكلية القائمة على التغيير ؛ وتشير نتائج الدراسة إلى أن ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء تتوسط تأثير القيادة التحويلية الخضراء على الابتكار الأخضر ووجود أثر لإدارة الموارد البشرية الخضراء من خلال الابتكار الأخضر على الأداء البيئي للشركة وتوصي الدراسة الإدارة العليا للشركة بأن تجعل الموظفين ذوي القدرة الخضراء والتحفيز يشعرون بالراحة من خلال البيئة الداعمة وتتوفر لهم الفرص لتحقيق إمكاناتهم الخضراء لمساعدة الشركة على الابتكار الأخضر، كما وتوصي الدراسة الإدارة العليا على دمج أهداف الإدارة البيئية للشركة مع سياسات وممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء لدعم واستدامة العملية الخضراء وابتكار المنتجات، كما تقدم الدراسة العديد من التوصيات العملية للمديرين



والقادة وصانعي السياسات حول كيفية تحقيق الأداء البيئي المتفوق والحفاظ عليه من خلال القيادة التحويلية الخضراء وممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء والابتكار الأخضر .

- Halawi & Zaraket, (2018). "Impact of Green Human Resource Management on Employee Behavior

تأثير إدارة الموارد البشرية الخضراء على سلوك الموظف

هدفت الدراسة التعرف على تأثير إدارة الموارد البشرية الخضراء على سلوك الموظف دور المنظمات أهمية أكبر من أي وقت مضى بسبب التحديات التي تواجه أصحاب المصلحة الذين تجنبهم هذه المنظمات عندما يحظى هيكل سلطة المجتمع باحترام كبير وتصبح مقاربة المنظمات أكثر تركيزاً على أصحاب المصلحة، يمكن التقليل من التحديات الخارجية السلبية والتحديات المجتمعية؛ إن هذه العوامل الخارجية السلبية والتحديات المجتمعية وغيرها في لبنان مما يتطلب تقييم المسؤولية الخضراء للشركات الخاصة اللبنانية في إعداد موظفيها لمواجهة هذه التحديات وفي جانبية أصحاب المصلحة جادل في هذه الدراسة أن الشركات اللبنانية الخاصة يمكنها الحصول على ميزة عند تبني إدارة موارد بشرية مسؤولة عالية الخضراء خاصة في ظل المنافسة الشديدة التي تميز العديد من الصناعات. يتم النظر إلى المسؤولية الخضراء للشركات الخاصة اللبنانية في إطار الموارد البشرية من خلال تأثيرها على الاحتفاظ بالعاملين وخلق قضية نبيلة لهم حاولت هذه الدراسة استكشاف موقف الشركات اللبنانية فيما يتعلق بمسؤولية الموارد البشرية الخضراء، والسعى إلى تقديم تأملات عامة مبسطة لـ HRM (Green) حول سلوك عمل الموظف من خلال أخذ نموذج لشركتين لبنانيتين تمثلان صناعات متعددة (جامعة وبنك).

ما يميّز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة:

تتميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة بأنها تبحث في دور تطبيق ادارة العلاقات العامة على ممارسات ادارة الموارد البشرية الخضراء في المستشفيات الاردنية الخاصة في عمان وهي من الدراسات النادرة التي درست هذا الموضوع لهذا القطاع ، فمن حيث البيئة المبحوثة: أجريت الدراسة الحالية على عدد من المستشفيات الاردنية الخاصة العاملة في عمان.

وما يميّز الدراسة من حيث عينة الدراسة:تناولت هذه الدراسة المستشفيات الاردنية الخاصة العاملة في عمان فهي من الدراسات التي تناولت المستشفيات الخاصة كمجتمع . فمثل هذه الدراسة تنفذ في بيئه مهمه ، وهي تؤدي دوراً هاماً في الحدّ والسيطرة على مرض covid-19 و بذلك فهي تقدم خدماتها على مدار الساعة لكافة الناس ، وكما لها دور في التشغيل وفي الحد من الفقر والبطالة .



مجتمع الدراسة :

تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في المستشفيات الاردنية الخاصة المبحوثة وعدها (10) مستشفيات) التي تم اجراء الدراسة عليها في مدينة عمان وعدهم (1771) عاملاً وفقاً لموقع وزارة الصحة الأردنية (2020)www.moh.gov.jo وقد قام الباحثان باختيار هذه المستشفيات لما لها من خصوصية في التعامل مع البيئة المحيطة ولممارسات كوادرها المحترفين والمدربين كموارد بشرية خضراء على التعامل مع المشاكل وحلها بطريقة إدارية خضراء.

عينة الدراسة :

اعتمدت الدراسة العينة الطبقية العشوائية المناسبة من مجتمع الدراسة، حيث تم الإعتماد في تحديد حجم العينة المسحوبة على حجم المجتمع الكلي، وهامش الخطأ المسموح به في الدراسة الحالية وهو (0.05)، وبلغ عدد العينة (316) فرد حيث تم توزيع الاستبانة إلكترونياً عن طريق المجموعات على موقع التواصل الاجتماعي ، وتم استعادة (300) استبانة من عدد الاستبانات الموزعة (16) استبانة غير مسترجعه، و كان منها (10) استبانات غير صالحة للتحليل اي ان عدد الاستبانات الصالحة للتحليل هي (290) استبانة اي بما نسبته (91.7%) من العينة ، أما وحدة المعاينة فتمثل بالعاملين بالمستشفيات بالمسميات الإدارية التالية: (طبيب، صيدلي، ممرض، فني، إداري) في المستشفيات الاردنية الخاصة في عمان.

النتائج :

- أظهرت النتائج من هذه الدراسة من أن عدد الذكور العاملين في المستشفيات أعلى من عدد الإناث و ربما تشير هذه النتيجة إلى أن اتجاه الذكور إلى العمل في المجال الصحي أكثر من المجالات الأخرى .
- أما بالنسبة للعمر أظهرت النتائج أن الفئة العمرية التي تتراوح بين 26 عاماً إلى 35 عاماً هم الأكثر و هذه النتيجة تشير إلى أن الفئة العمرية المتوسطة التي تتمتع بالقدرات الجسدية والعلمية تتناسب مع طبيعة العمل والهيكل التنظيمي في المستشفيات.
- أما النتائج بالنسبة للمؤهل العلمي فكانت أعلى نسبة لمؤهل البكالوريوس والآدنى لمؤهل الثانوية فأقل وهذا يشير إلى سعي المستشفيات الاردنية الخاصة في عمان إلى استقطاب أصحاب المؤهلات الجامعية وفقاً لما تقتضي طبيعة العمل وهذا يعني أن غالبية أفراد المستشفى يملكون مستوى علمي يمكنهم من تعزيز الاتصال الدائم فيما بينهم ، وهذا من شأنه أن يساعد على إقامة علاقات حسنة داخل المستشفى وهو مؤهل يزيد من درجة وعيهم بكافة أنشطة المستشفى .
- بخصوص سنوات الخبرة للأفرا دالعاملين في المستشفى فكانت لفترة الخبرة ل 5 سنوات و أقل وهذا يشير إلى سعي المستشفيات إلى التجديد والاستفادة من الخبرات و الطاقات الشابة .
- أما بخصوص المسمى الوظيفي كانت أعلى نسبة لمسمى إداري و هذا يشير إلى العاملين بمختلف مسمياتهم الوظيفية وأدنى نسبة لمسمى فني وهذا يشير إلى مبدأ اللامركزية والتوزع في العمل ، وهذا التصنيف يمكن من دراسة مدى فاعلية الاتصالات داخل المستشفى مدى مرنة العلاقات بين جميع الفئات المعنية دون إقصاء كما أنها تؤثر على طبيعة وتكوين العلاقات .



مناقشة النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة :

مناقشة النتائج المتعلقة بإجابات السؤال الرئيس: ما دور ادارة العلاقات العامة بأبعادها (الصورة الذهنية ، والاعلام ، والاعلام والجمهور) في المستشفيات الأردنية الخاصة في عمان؟.

أظهرت هذه النتيجة أن مستوى ادارة العلاقات العامه في المستشفيات الاردنية الخاصة في عمان نبحث انه تم تحليل مستوى دور ادارة العلاقات العامة في المستشفيات الاردنية الخاصة في عمان تبعاً لفقراتها أن مستوى ادارة العلاقات العامة في المستشفيات الاردنية الخاصة في عمان كان متوسطاً، إذ تجسدت هذه المحاور (ككل) بمتوسط حسابي بلغت قيمته (3.66) حيث يمثل هذا المتوسط أهمية نسبية (73.20)، ويلاحظ أن المحاور الفرعية قد جاء تقديرها بدرجة بين مرتفع ومتوسط، وتراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.64 – 3.68)، وجاء الصوره الذهنيه في المرتبة الأولى إذ تم تقديره بمتوسط حسابي (3.68) ويمثل هذا المتوسط أهمية نسبية بقيمة (73.60)، بينما جاء في المرتبة الأخيرة الجمهور الذي تم تقديره بمتوسط حسابي (3.64) ويمثل هذا المتوسط أهمية نسبية بقيمة (8.72) كما هو موضح في الجدول :

جدول المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لادارة العلاقات العامه

الرقم	المحاور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	المستوى	الرتبة
1	الصوره الذهنيه	3.68	0.76	73.60	مرتفع	1
2	الاعلام	3.64	0.70	72.80	متوسط	3
3	الاعلان	3.65	0.77	73.00	متوسط	2
4	الجمهور	3.64	0.72	72.80	متوسط	4
	ادارة العلاقات العامة	3.66	0.69	73.20	متوسط	2

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

وتوضّح تلك النتائج وبالاعتماد على المقاييس المعتمدة في الدراسة الحالية، إن إدارة المستشفيات الاردنية الخاصة في عمان قد أثبتت من خلال الإجابات على اسئلة الاستبانة أن هناك وعي بإدارة العلاقات العامة الذي انعكس بشكل إيجابي على حرص صادرات المستشفيات على ترك صوره ايجابيه عن المستشفى لدى العاملين و ايضاً تحرص الادارات على ان تكون جميع المعلومات عن المستشفى ايجابية وان يتم عكس ذلك من الموظفين انفسهم عن المكان الذي يعملون فيه وان ادارة المستشفيات تعمل على تفعيل متابعة اخبار العاملين لديهم و الاهتمام بهم وبمتطلباتهم والحرص على سلامتهم الوظيفية وتعريفهم بالخدمات المقدمة لهم والاهتمام بالعاملين وبمواصفاتهم والمشاركة معهم وتقييم لاحظاتهم وشكاؤهم بكل صدر رحب والعمل على ايجاد حلول لها ومشاركة العاملين لتقديم اقتراحاتهم و آرائهم.



مناقشة النتائج المتعلقة باختبار فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية:

H01: "لا يوجد دور ذو دلالة احصائية عند مستوى معنويه ($\alpha \leq 0.05$) لإدارة العلاقات العامة بأبعادها مجتمعة (الصوره الذهنيه، والاعلام، والاعلان، والجمهور) على ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء في المستشفيات الأردنية الخاصه في عمان".

أكيدت نتائج اختبار الفرضية الرئيسية كما هو موضح في الجدول، وجود دور ذو دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لإدارة العلاقات العامة على ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء في المستشفيات الاردنية الخاصة في عمان.

جدول نتائج تحليل الانحدار الخطى المتعدد لاختبار دور إدارة العلاقات العامة على ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء

جدول المعاملات					تحليل التباين			ملخص التموزج		المتغير التابع
Sig t	T	S.E	B	البيان	Sig F	F	Adj R2	R ²	R	
0.001	3.727	.154	.574	الصوره الذهنيه	0.000	212.64	0.674	0.677	0.823	ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء
0.001	4.392	.062	.271	الاعلام						
0.039	2.050	.075	.154	الاعلان						
0.001	6.272	.068	.425	الجمهور						

* يكون التأثير ذو دلالة احصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)

وتشير النتائج إلى أن ممارسات إدارة العلاقات العامه بمحاورها الاربعة تؤثر إيجاباً في قيم المتغير التابع (ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء) حيث أن المستشفيات الاردنية الخاصه تعمل على توضيح مفهوم الممارسات الخضراء و تمتلك رؤيًّا تصورات حول الممارسات الصديقه للبيئه و تعزم على تعزيز هذه الممارسات و كما انها تعمل على تطبيقها في كافة أعمالها . وفيما يلي مناقشة نتائج الفرضيات الفرعية المنبثقة عن الفرضية الرئيسية:

الفرضية الفرعية الأولى:

H01.1 "لا يوجد دور ذو دلالة احصائية عند مستوى معنويه ($\alpha \leq 0.05$) للصورة الذهنية على ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء في المستشفيات الاردنية الخاصة في عمان".

بيَّنت النتائج بأنه يوجد دور ذو دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للصورة الذهنية على ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء في المستشفيات الاردنية الخاصة في عمان كما هو في الجدول،



وهذا يدل على حرص المستشفيات على ترك الصورة الجيدة لدى العاملين مما يعمل على عكس هذه الصورة إلى الخارج.

جدول نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار دور (الصوره الذهنيه) على ممارسات إدارة الموارد

البشرية الخضراء

جدول المعاملات					تحليل التباين		ملخص النموذج		
SigT	T	SE	B	β	Sig F	F	R ² المعدلة	R ²	R
0.000	19.444	.036	.700	.747	.000	378.07	.557	.558	.747

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

الفرضية الفرعية الثانية:

H01.2 "لا يوجد دور ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للاعلام على ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء في المستشفيات الاردنية الخاصة في عمان".

بيّنت النتائج بأنه يوجد دور ذو دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للاعلام على ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء في المستشفيات الاردنية الخاصة في عمان، وهذا يدل على أن ادارات المستشفيات تحرص متابعة اخبار العاملين بأكبر قدر ممكن ومتابعة احتياجاتهم.

جدول نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار دور (الاعلام) على ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء

جدول المعاملات					تحليل التباين		ملخص النموذج		
SigT	T	SE	B	β	Sig F	F	R ² المعدلة	R ²	R
0.000	19.050	.040	.762	.741	.000	362.90	.547	.549	.741

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

الفرضية الفرعية الثالثة:

H01.3 "لا يوجد دور ذو دلالة احصائيه عند مستوى معنويه ($\alpha \leq 0.05$) للاعلان على ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء في المستشفيات الاردنية الخاصة في عمان".

بيّنت النتائج كما في الجدول بأنه يوجد دور ذو دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للاعلان على ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء في المستشفيات الاردنية الخاصة في عمان، وهذا يدل على أن



P-ISSN: 1996-983X

E-ISSN: 2960-1908

ادارات المستشفيات تحرص على الاعلان عن الخدمات المقدمة للعاملين وسعيها على توفير كل ما قد يحتاجون اليه وحرصهم على سلامتهم الوظيفية .

جدول نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار دور (الاعلان) على ممارسات إدارة الموارد البشرية

الخضراء

جدول المعاملات					تحليل التباين		ملخص النموذج		
SigT	T	SE	B	β	Sig F	F	R ² المعدلة	R ²	R
0.000	22.970	.034	.747	.785	.000	489.706	.614	.616	.785

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

الفرضية الفرعية الرابعة:

H01.4 "لا يوجد دور ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للجمهور على ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء في المستشفيات الاردنية الخاصة في عمان".

بيّنت النتائج في الجدول بأنه يوجد دور ذو دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للجمهور على ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء في المستشفيات الاردنية الخاصة في عمان، و هذا يدل على ان ادارات المستشفيات تحرص على تنمية العلاقات مع العاملين والمشاركة في مناسباتهم وتحرص على تلقي شكاويمهم وملحوظاتهم والعمل على حلها .

جدول نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار دور للجمهور على ممارسات إدارة الموارد البشرية

الخضراء

جدول المعاملات					تحليل التباين		ملخص النموذج		
SigT	T	SE	B	β	Sig F	F	R ² المعدلة	R ²	R
.000	21.628	.035	.757	.725	.000	467.770	.524	.526	.725

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي



**التصنيفات :**

في ضوء الاختبارات والنتائج التي توصلت إليها الدراسة فإن الدراسة توصي بالآتي:

- 1- الاعتماد على الوسائل والطرق الحديثة للاتصال والابتعاد عن الطرق التقليدية لنقل الاخبار.
- 2- ضرورة إلتزام ادارات المستشفيات بواجباتها تجاه دائرة العلاقات العامة والأخذ بعين الاهتمام الاقتراحات المقدمة منها .
- 3- توفير المعدات والأجهزة الكافية لممارسة العلاقات العامة بالمؤسسة الصحية بما يضمن الفعالية في برامج العلاقات العامة.
- 4- تشجيع العاملين على تبني الممارسات الخضراء ونشر الثقافة الخضراء بين العاملين من خلال قنوات الاتصال .
- 5- القيام بالبحوث والدراسات وإتباع المنهج العلمي في إدارة العلاقات العامة بالمنظمات.

قائمة المراجع

احمد ، شاذلي عوض عبد الفضيل . (2015) . فاعلية العلاقات العامة في تطوير آداء المؤسسات الحكومية : دراسة وصفية تحليلية بالتطبيق على وزارة الاعلام الاتحادية. رسالة ماجستير ، كلية علوم الاتصال ، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.

الابراهيمى، احسان عبد الامير عزيز (2019). ادارة الموارد البشرية الخضراء ودورها في تحقيق التفوق التنافسي : دراسة ميدانية في مستشفى الامير و الغدير الاهليين في محافظة النجف الاشرف. مجلة اداب الكوفة 1(39) 663-686

البطحى، سليمان بن حمد.(2014). كيف نطور ادارات العلاقات العامة في الاجهزه الحكومية ؟ ، متاح على : <http://albuthi.com/blog/755> 2020/8/18

الحشر، حزام فلاح.(2004) . برامج العلاقات العامة و مدى تحقيقها لأهدافها : دراسه مسحية على العاملين في ادارات العلاقات العامة برئاسة الحرس الوطني بالرياض. رسالة ماجستير ، كلية الدراسات العليا ، جامعة نايف العربيه للعلوم الامنيه .

الزبيدي ، غني دحام، حمزه ، محمد فليح (2019). دور ادارة الموارد البشرية الخضراء في تحقيق التنمية المستدامة مجلة الاقتصاد والعلوم الإدارية ، 25 (112) 48-24

المزاهره ، منال (2017) . واقع استخدام الإنترنوت في مجال العلاقات العامة في الشركات الأردنية من وجهة نظر العاملين في إدارات العلاقات العامة. مجلة مؤته للبحوث و الدراسات-سلسلة العلوم الإنسانية والاجتماعية ، 32 (6) ، 267-310 ، جامعة مؤته ، الكرك ، الاردن .



بو هزاع ، احمد يوسف عبد اللطيف .(2009). دور العلاقات العامة في الارتقاء بواقع الادارات العامة في وزارة الداخلية من خلال تطبيق الحكومة الالكترونية . رسالة ماجستير ، كلية الآداب و العلوم ، الجامعه الاهليه، البحرين.

سليمان ، شريفة رحمة الله.(2009). دور الاتصال و العلاقات العامة في الحكومة الالكترونية دراسه حالة على امارة دبي. مركز الامارات للدراسات و البحوث الاستراتيجية، ابو ظبي.

صباح، جوهرى، تالية ، صلاح (2020) . دور العلاقات العامة في تحسين الصورة الذهنية لدى الطلبة الجامعيين. دراسة استطلاعية على عينة من طلبة قسم الاتصال بجامعة البوايرة رسالة ماجستير، كلية العلوم الاجتماعيه و الانسانيه جامعة البوايرة، الجزائر .

Ahmad, S. (2015). Green human resources management policies. *Congent Business &Management* , 2(1) , 1-13.

Daft, Richard L. (2013). *Organization Theory and Design*.11th ed., South-Western College Publishing, U.S.A.

Renwick, D.W., Redman, T., & Maguire,S (2013)" Green Human resource Management:A Review and research Agenda", *International Journal of Management Reviews*,15(1) ,1-14.

Sheiba, S. (2005). *Public Relations: Theory and Practice*, Dar Al Maarifa, Alexandria, Egypt.

Singh, N., Tang, Y., Zhang, Z., & Zheng, C. (2020). COVID-19 waste management: Effective and successful measures in Wuhan, China. Resources, conservation, and recycling, 163, 105071.

Halawi, A., & Zaraket, W. (2018). Impact of Green Human Resource Management on Employee Behavior. Journal of Applied Business Research, 6(1), 18-34.



(1) الملحق

استبيان الدراسة

أخي الفاضل ، أختي الفاضلة ...

تحية طيبة وبعد ،،،

يقوم الباحثان بإعداد هذه الدراسة بعنوان "دور إدارة العلاقات العامة على ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء في المستشفيات الأردنية الخاصة في عمان" إن هدف هذه الدراسة التعرف على دور إدارة العلاقات العامة بأبعادها (الصورة الذهنية، الإعلام، والإعلان، والجمهور) على ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء في المستشفيات الاردنية الخاصة في عمان آملين منكم الإجابة عن جميع أسئلة الدراسة ، مع العلم أن البيانات هي لأغراض الدراسة فقط.

القسم الأول: البيانات الشخصية

يرجى الإجابة عن الأسئلة بوضع إشارة (x) عند الخيار الذي تراه مناسباً.

التفاصيل	البيانات الديموغرافية والوظيفية
<input type="checkbox"/> ذكر <input type="checkbox"/> أنثى	نوع الاجتماعي
<input type="checkbox"/> أقل من 30 سنة <input type="checkbox"/> 30 – أقل من 40 سنة <input type="checkbox"/> 40 - أقل من 50 سنة <input type="checkbox"/> 50 سنة فأكثر	الفئة العمرية
<input type="checkbox"/> دبلوم متوسط فأقل <input type="checkbox"/> بكالوريوس <input type="checkbox"/> ماجستير <input type="checkbox"/> دكتوراه	المؤهل العلمي
<input type="checkbox"/> أقل من 5 سنوات <input type="checkbox"/> 5 – أقل من 10 سنوات	سنوات الخبرة



10 - اقل من 15 سنة <input type="checkbox"/>	
15 سنه فأكثر <input type="checkbox"/>	
طبيب <input type="checkbox"/>	
صيدلي <input type="checkbox"/>	
ممرض <input type="checkbox"/>	المسمي الوظيفي
فني <input type="checkbox"/>	
اداري <input type="checkbox"/>	

القسم الثاني: المتغير المستقل

يرجى الإجابة عن الأسئلة بوضع إشارة (x) عند الخيار الذي تراه مناسباً.

<u>المتغير المستقل ادارة العلاقات العامة</u>					
<u>البعد الأول :</u> الصورة الذهنية: هي الانطباعات التي تتكون في الأذهان لدى الأشخاص تجاه شيء ما.					
موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	الفقرات
					تحرص إدارة المستشفى على ترك صورة ذهنية جيدة لدى العاملين 1
					تحرص إدارة المستشفى أن يكون جميع المعلومات عن إدارة المستشفى ايجابية 2
					تحرص إدارة المستشفى على احساس العاملين بالامان عند التعامل مع العاملين في المستشفى . 3
					يسعى موظفو العلاقات العامة بتقديم صوره جيده عن المستشفى . 4
					تحظى ادارة العلاقات العامه بدعم من الادارة العليا في تنفيذ البرامج والأنشطة 5
<u>البعد الثاني:</u> الاعلام هي قنوات الاتصال او وسائل الاتصال المستخدمة للتواصل مع الجمهور الداخلي					



الفقرات	6	تحرص ادارة المستشفى على نشر الاخبار عبر وسائل الاعلام المتاحة		غير موافق بشدة	غير موافق	محابي د	موافق	موافق بشدة
7	تستخدم ادارة المستشفى الوسائل التقليديه لنقل الاخبار من كتب و نشرات و مطبوعات او لوحات الاعلانات الداخلية							
8	تحرص ادارة المستشفى على تفعيل متابعيه اخبار ادارة المستشفى للعاملين لديه							
9	تستخدم ادارة المستشفى الوسائل الحديثه من Email و موقع الكتروني او المؤتمرات عبر الانترنت لنقل الاخبار							
10	تستخدم المستشفى وسائل التواصل الاجتماعي والصحف الالكترونيه لنشر الاخبار والاعلانات							
البعد الثالث: الاعلان هي الدعاية و النشر للخدمات والانشطه المقدمه للجمهور الداخلي (اي العاملين).								
الفقرات	13	تسعى الاعلانات ان تقوم بدور فعال في التعريف عن الخدمات المقدمه للعاملين		غير موافق بشدة	غير موافق	محابي د	موافق	موافق بشدة
14	تشعرني الاعلانات الموجهه من ادارة المستشفى بالحرص على السلامه الوظيفيه							
15	يقوم ادارة المستشفى بعرض الخدمات والانشطه عن طريق الموقع الالكتروني الخاص بالمستشفى							
16	يقدم المستشفى الخدمات والانشطه بشكل دوري ومنظم							
17	ينشر ادارة المستشفى اخبار العاملين وانجازاتهم بشكل دوري و منظم							
البعد الرابع: الجمهور هم الأفراد والعاملين في ادارة المستشفى أي الجمهور الداخلي								
الفقرات								



				بشدة	
				تحرص دائرة العلاقات العامة على تنمية التواصل بين العاملين و العلاقات فيما بينهم	19
				يوجد صندوق داخل المستشفى للتلقى الشكاوى واللاحظات من العاملين داخل المستشفى	20
				تحرص ادارة المستشفى على متابعة لانشطة و الفعاليات المقدمة للعاملين	21
				تحرص ادارة المستشفى على تمكين اللقاءات التدريبية للعاملين وتفعيل دورهم الاجتماعي	22
				تدعم العلاقات العامة العاملين لحضور المناسبات المختلفة مع الجمهور	23

القسم الثالث: المتغير التابع
يرجى الإجابة عن الأسئلة بوضع إشارة (x) عند الخيار الذي تراه مناسباً.

المتغير التابع :					
ممارسات ادارة الموارد البشرية الخضراء					
البعد الاول :					
ممارسات ادارة الموارد البشرية الخضراء : هو استخدام سياسات ادارة الموارد البشرية الخضراء بطريقه تسهم في تعزيز الاستخدام المستدام للموارد في المنظمات لجعلها صديقه للبيئة.					الفقرات
موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	
					تحرص ادارة المستشفى على توضيح وافهام ما يعنيه مفهوم ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء
					تعمل ادارة المستشفى على استقطاب واختيار العاملين ذوي الكفاءة والخبرة والمهارات الخضراء
					تمتلك ادارة المستشفى رؤى و تصورات حول الممارسات الخضراء الصديقة للبيئة
					تقوم ادارة المستشفى باستخدام التقنيات التوضيحية في عملية التدريب المتعلقة بالممارسات الخضراء
					تم عملية تطوير مهارات العاملين باستخدام طرق
					24
					25
					26
					27
					28



P-ISSN: 1996-983X

E-ISSN: 2960-1908

مجلة المخطط والتنمية

[Journal of planner and development](#)

Vol 28 Issue 1 2023/5/10

مبنيه على الاسس الخضراء				
تستخدم دائرة الموارد البشرية مؤشرات الاداء الأخضر لتقدير الاداء				29
تطبق ادارة المستشفى الممارسات الخضراء في جميع الاعمال لتحقيق الاستدامة				30
تعزز ادارة المستشفى على تعزيز الممارسات الخضراء				31