



الجامعة العربية الأمريكية

كلية الدراسات العليا

برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة

دور العلاقات العامة في تعزيز الرضا الوظيفي لدى العاملين في الجامعات
الفلسطينية

إعداد:

بشارفواز صالح نعييرات

إشراف الدكتور:

د. مجيد منصور

تم تقديم هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات درجة الماجستير في العلاقات العامة
المعاصرة

2021 /10

©الجامعة العربية الأمريكية – فلسطين 2021 . جميع الحقوق محفوظة .

إجازة الرسالة
دور العلاقات العامة في تعزيز الرضا الوظيفي لدى العاملين في الجامعات
الفلسطينية

إعداد الطالب:

بشار نعيرات

نوقشت هذه الرسالة بتاريخ:..... وأجيزت.
أعضاء لجنة المناقشة:

التواقيع

.....
.....
.....

1. د. محمد صفيح صفا مشرفاً ورئيساً
2. د. حسين إبراهيم إمام ممتحناً داخلياً
3. د. اسامه محمد غير الله ممتحناً خارجياً

إقرار

إقرار

أنا الموقع أدناه مقدم الرسالة التي تحمل العنوان:
دور العلاقات العامة في تعزيز الرضا الوظيفي لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية
أقر بان ما اشتملت عليه هذه الرسالة انما هي نتاج جهدي الخاص، استثناء ما تمت الإشارة إليه
حيثما ورد، وان هذه الرسالة ككل، أو أي جزء منها لم يقدم من قبل لنيل درجة أو لقب علمي أو
بحثي لدى أية مؤسسة تعليمية أو بحثية أخرى.

اسم الطالب: بشار فواز صالح نعيرات

التوقيع: 

التاريخ: ٢٤ / ١٠ / ٢٠٢١

الشكر والتقدير

قال الله تعالى " لئن شكرتم لأزيدنكم "

اشكر الله تعالى إلى الذي اعانني على اكمال هذه الرسالة والصلاة والسلام على سيدنا محمد عليه
أفضل الصلاة والسلام

أقدم جزيل شكري وامتناني إلى الدكتور الفاضل

"مجيد منصور"

الذي أشرف على هذه الرسالة وقام بتوجيهي وارشادي بكل اهتمام وعناية فائقة

الذي كان ولا زال سنداً وداعماً لنا في رحلة الدراسات العليا

وجزيل الشكر للجامعة العربية الامريكية على عطائها الذي لا ينضب

اليكم جميعا جزيل الشكر والعرفان

الإهداء

بكل محبة اهدي هذا البحث:

إلى من زرعت فينا بذور المحبة والعلم وسقتها من زهرة عمرها، إلى من ذبلت حتى نزهة
وضحت بالغالي والنفيس حتى نكون ما نتمنى، أمي الحبيبة اقبلي مني هذا الإهداء في ثراك
الطيب.

برقيتي الثانية ارسلها إلى ذلك الرجل الذي علمنا العطاء والمثابرة وان نجعل النجوم أبسط أحلامنا
والذي العزيز أدام الله بقاءه

ولا أنسى قدرتي الجميل وشمس صباحاتي وضياء دربي. يا من كنت دافعي في كل خطوة
بإرادتك، بقوة عزيمتك وبتقتك بنفسك وبي، زوجتي الغالية.

وأخص بالذكر أخوتي الأعزاء الذين كانوا ولا زالوا سنداً وعزاً وفخراً لي دائماً وابدأ.

أما ابنائي فلذة كبدي وثمره حبي فلأجلهم أكتب هذه الرسالة ولأجلهم أشق الصعاب وأتوق للحياة
نور وتالا واحمد حفظكم الله.

المحتويات

د.....	الشكر والتقدير	١
ه.....	الإهداء	١
ي.....	ملخص الدراسة:	١
١.....	الفصل الاول: مقدمة الدراسة وخلفيتها	١
١.....	مقدمة:	١
٢.....	مشكلة الدراسة:	٢
٢.....	تساؤلات الدراسة:	٢
٣.....	أهمية الدراسة:	٣
٤.....	أهداف الدراسة:	٤
٥.....	فرضيات الدراسة:	٥
٥.....	مبررات الدراسة:	٥
٦.....	حدود الدراسة:	٦
٦.....	المفاهيم والمصطلحات:	٦
٨.....	أولاً: الإطار النظري (نظرية الدراسة)	٨
٨.....	أولاً: نظرية الدراسة	٨
١٥.....	أقسام الرضا الوظيفي:	١٥
١٥.....	كيفية حدوث الرضا الوظيفي:	١٥
١٦.....	العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي:	١٦

٢٣ مفهوم العلاقات العامة
٢٥ أهمية العلاقات العامة:
٢٦ النظريات التي تناولت الرضا الوظيفي
٢٩ وظيفة ادارة للعلاقات العامة
٣٥ الادبيات السابقة:
٣٥ الادبيات العربية:
٣٧ الادبيات الاجنبية:
٤١ التعقيب على الدراسات السابقة:
٤٢ الفصل الثالث
٤٢ (الإطار العملي للدراسة)
٤٣ مجتمع الدراسة وعينتها:
٤٤ النسبة المئوية %
٤٥ أدوات الدراسة:
٤٦ صدق أداة الدراسة:
٤٦ ثبات أداة الدراسة:
٤٧ إجراءات الدراسة:
٤٧ متغيرات الدراسة:
٤٧ المعالجات الإحصائية:
٤٩ الفصل الرابع

٤٩(عرض النتائج وتحليلها)
٤٩ تحليل الإستبيان ونتائجه
٤٩ تحليل المقابلات ونتائجها
٥٧ ثالثاً: النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني:
٥٩ النتائج المتعلقة بفرضيات الدراسة:
٥٩ نتائج الفرضية الأولى:
٥٩ نتائج الفرضية الثانية:
٦٠ نتائج الفرضية الثالثة:
٦١ نتائج الفرضية الرابعة:
٦٢ تحليل المقابلات:
٦٤ النتائج:
٦٦ الاستنتاجات:
٧٠ المراجع والمصادر:
٨٥ الملاحق:
٨٥ ملحق رقم (١) الأستبانة
٩٢ ملحق رقم (٢) أسئلة المقابلة
٩٤ ملحق رقم (٣) قائمة لجنة التحكيم
٩٤ الجامعة العربية الامريكية
٩٤ د. هنادي دويكات

٩٤الجامعة العربية الامريكية
٩٤عميد كلية
٩٤جامعة بير زيت
٩٤محاضر
٩٤الجامعة العربية الامريكية
٩٤الجامعة العربية الامريكية
٩٤جامعة النجاح الوطنية
٩٤جامعة النجاح الوطنية
٩٤جامعة النجاح الوطنية
٩٥:Abstract

ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف إلى دور العلاقات العامة في تحسين الرضا الوظيفي لدى الموظفين في الجامعات الفلسطينية، حيث استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتمد على دراسة الواقع ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً ويعبر عنها تعبيراً كيفياً أو تعبيراً كمياً، تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في الجامعات الفلسطينية، حيث أجريت الدراسة على عينة قوامها (٢٤٦) من العاملين في الجامعات الفلسطينية، وتم اختيارهم بالطريقة غير العشوائية القصدية، يتضح من نتائج الدراسة أن تعزيز دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين (الجامعات الفلسطينية نموذجاً) في الفقرات كان مرتفعاً؛ يتضح من خلال نتائج الدراسة، بأن محور الدراسة المتعلق بالرضا عن دور دائرة العلاقات العامة قد حصل على درجة استجابة متوسطة، كما يتضح من خلال نتائج الدراسة بأن محور الدراسة المتعلق بالرضا عن أنشطة العلاقات العامة الثقافية والاجتماعية والترفيهية حصل على درجة موافقة متوسطة

الفصل الاول: مقدمة الدراسة وخلفيتها

مقدمة:

تحظى وظيفة العلاقات العامة في المؤسسات عموماً باهتمام بالغ، فهي حلقة الوصل بين المؤسسة والعالم الخارجي، ونجاح المؤسسات يتوقف في الأساس على جهد وحدة العلاقات العامة بما تقوم به من جهود متنوعة لتقديم الخدمة إلى المجتمع المحلي، حيث تسعى المؤسسات من خلال وحدة العلاقات العامة إلى كسب تفاهم وتعاطف وتأييد الجماهير والحفاظ على استمرار التفاهم والتعاطف والتأييد، حيث يساعد العاملون في العلاقات العامة على رسم سمعة إيجابية لدى الجمهور من خلال قنوات الإتصالات المختلفة بما في ذلك الوسائط التقليدية ووسائل التواصل الإجتماعي وارتباطات الشخصية (البيزايعة، ٢٠١٨)

فالعلاقات العامة بشكل عام تمثل تلك الأنشطة والجهود المدروسة التي تقوم بها الدول والحكومات والمنظمات والأفراد، من خلال رصد اتجاهات الرأي العام لجماهيرها وتقييمها، ووضع الاستراتيجيات والخطط لتلبية احتياجات تلك الجماهير عن طريق الاتصال المتبادل، بهدف تحقيق التكيف والتفاهم والتناغم الذي يؤدي إلى كسب تأييد تلك الجماهير (بل وقصاع، ٢٠١٧)

وتعمل العلاقات العامة على تعزيز الثقة بين الجامعات والجمهور، من خلال فتح قنوات التواصل مع الصحافة ووكالات الأنباء والإذاعات المحلية والتلفاز والنشرات وورش العمل. كما وتعمل العلاقات العامة بدورها في وضع الموظف المناسب في المكان المناسب لكونها نشاط إداري واتصالي مهم يستخدمه مهنيون في العلاقات العامة في بناء سمعة الجامعات لمساعدتها على النجاح من خلال البرامج البنائية والوقائية ولتصحيح ما يطرأ عليها من سمعة خاطئة. وفي المقابل، قد يرتبط دور العلاقات العامة بالرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات، إذ يتوقف نجاح المنظمات على تحقيق أهدافها التنظيمية على جملة من العناصر، ومن بين أبرز تلك العناصر الرضا الوظيفي لدى العاملين في تلك المنظمات، لذا ركزت أغلب بحوث ودراسات السلوك التنظيمي للمنظمات على عنصر الرضا الوظيفي باعتباره حجر الزاوية في نجاح المنظمات واستمرارها. تعددت الكتابات التي تناولت مفهوم الرضا الوظيفي، وفي هذا الصدد

يعرف الرضا الوظيفي بأنه " الحالة الداخلية الإيجابية التي يشعر بها الفرد تجاه وظيفته " أو هو " الاتجاه الإيجابي للفرد نحو عمله (البزايعة، ٢٠١٨).

ومن هذا المنطلق، لا ينحصر دور العلاقات العامة على المجتمع الخارجي أو الجمهور الخارجي، بل يبدأ من الجمهور الداخلي للمنظمة، فالجمهور الداخلي هو أولئك الذين يتشاركون القيم أو النقاط المرجعية المشتركة مع المنظمة. قد يكونون زملاء عمل، أو أعضاء في هيئة حكومية، أو أشخاص لديهم نشاط عام مشترك، ومن ناحية أخرى، الجماهير الخارجية، الجماهير الخارجية لا تمتلك المعلومات الداخلية أو الخلفية المشتركة التي يشاركها الجمهور الداخلي. (البزايعة، ٢٠١٨).

مشكلة الدراسة:

نظرا للحاجة الماسة للوصول إلى الرضا الوظيفي للعاملين في الجامعات من خلال العلاقات العامة ودورها في القيام باتصالات داخلية فعالة لتحقيق الهدف الرئيس لأي مؤسسة إلا وهو زيادة انتاجية الموظفين، لان نجاح أي مؤسسة هو الجمهور الداخلي ومدى رضاهم عن المؤسسة، وهو من يرفع من قيمة المؤسسة ويعزز صورتها الإيجابية، فعملية الاتصال الصحيحة هي التي يتجه مسارها من الداخل ثم إلى الخارج، ولكي تضمن الإدارة نجاح منظماتها عليها ان توفر مختلف الوسائل لإرضاء العاملين فيها.

فتتلخص مشكلة الدراسة في تبيان دور موظفي العلاقات العامة في الجامعات ومساهماتهم في تحقيق الرضا الوظيفي للموظفين والعاملين في الجامعة، وأثر ذلك في تحقيق النجاح للمؤسسة والصورة الإيجابية لدى الجمهور الخارجي عن الجامعة. *

تساؤلات الدراسة:

يسعى الباحث للإجابة عن السؤال الرئيس الآتي: ما دور العلاقات العامة في تعزيز الرضا الوظيفي لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية؟

ويتفرع عنه الأسئلة التالية عنه ما يلي:

- ما مستوى رضا العاملين في الجامعات الفلسطينية عن دور دائرة العلاقات العامة، وعن دور العلاقات العامة تجاه الموظفين، وعن أنشطة العلاقات العامة الثقافية والاجتماعية والترويجية؟
- " ما علاقة تعزيز دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين (الجامعات الفلسطينية نموذجاً)؟"
- ما دور متغيرات الدراسة المستقلة في تعزيز دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين (الجامعات الفلسطينية نموذجاً)؟

أهمية الدراسة:

تنبع أهمية الدراسة الحالية من خلال ما يلي:

- يعتبر العنصر البشري هو رأس المال الحقيقي لجميع المؤسسات والمنظمات، وذلك لانه هو المسئول عن الإنتاج، ويعتبر الرضا الوظيفي ذو أهمية كبيرة بالنسبة لجميع المؤسسات، وركيزة أساسية تعتمد عليها المؤسسة أو المنظمة في تحقيق النجاح والتفوق على غيرها من المنظمات الأخرى.
- عندما تقوم المؤسسة بتوفير الجو المناسب للعمل سوف تزداد قدرة العامل على الإنتاج، وهذا يساعد المؤسسة على تحقيق أهدافها، وزيادة أداؤها ولذلك يقع على عاتق المدراء والمسؤولين في مختلف الهيئات والمؤسسات مسئولية كبيرة، وهي حسن استثمار العناصر البشرية المتوفرة لديها حتى تتمكن من تحقيق النتائج المطلوبة (هاجر، ٢٠٢٠).
- تكمن أهمية الدراسة في تعزيز دور العلاقات العامة لتحقيق الرضا الوظيفي للعاملين وفي رصد ومعرفة دور العلاقات العامة للدلالة على مدى تأثيرها على الرضا الوظيفي للجمهور الداخلي في الجامعات، وتبرز أهمية الدراسة في النقاط التالية:

- تعتبر الجامعات من أكبر وأهم مؤسسات القطاع التعليمي في فلسطين، نظراً لكونها تلبي المتطلبات الخدمائية للمواطنين والمجتمع، حيث يرى الباحث ان هذه الدراسة المبنيّة على أسس علمية مدروسة، وهي مساهمة العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي للجمهور الداخلي لما له من تأثير على عمل المؤسسة ككل وتسليط الضوء على أهميته في المؤسسة.

- سيقوم الباحث في هذه الدراسة بتسليط الضوء على واحدة من أهم الإشكاليات في الجامعات وهي الاهتمام بالرضا الوظيفي في المؤسسة وأثره في عمل الموظفين مع الجمهور الخارجي.

- نأمل ان تساهم هذه الدراسة في زيادة المعرفة وإثراء المعلومات وجمع البيانات والوثائق المتعددة حول هذا البحث حيث كلما زادت المعلومات لتفاصيلها الكاملة كان هذا البحث متفوقاً أكثر.

أهداف الدراسة:

وتهدف هذه الدراسة إلى:

١. التعرف الى مستوى رضا العاملين عن دور دائرة العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية.
٢. التعرف الى مستوى رضا العاملين عن دور العلاقات العامة تجاه الموظفين.
٣. التعرف الى مستوى رضا العاملين عن أنشطة العلاقات العامة الثقافية والاجتماعية والترويجية.
٤. " التعرف الى علاقة تعزيز دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين (الجامعات الفلسطينية نموذجاً).
٥. التعرف الى دور متغيرات الدراسة المستقلة في تعزيز دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين (الجامعات الفلسطينية نموذجاً).

فرضيات الدراسة:

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠.٠٥) في دور العلاقات العامة في تعزيز الرضا الوظيفي لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية في فلسطين: دراسة حالة على الجامعة العربية الأمريكية، وجامعة النجاح الوطنية، وجامعة فلسطين التقنية – خضوري تعزى إلى متغير النوع الاجتماعي.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠.٠٥) في دور العلاقات العامة في تعزيز الرضا الوظيفي لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية في فلسطين: دراسة حالة على الجامعة العربية الأمريكية، وجامعة النجاح الوطنية، وجامعة فلسطين التقنية – خضوري تعزى إلى متغير المؤهل العلمي.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠.٠٥) في دور العلاقات العامة في تعزيز الرضا الوظيفي لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية في فلسطين: دراسة حالة على الجامعة العربية الأمريكية، وجامعة النجاح الوطنية، وجامعة فلسطين التقنية – خضوري تعزى إلى متغير مكان السكن.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠.٠٥) في دور العلاقات العامة في تعزيز الرضا الوظيفي لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية في فلسطين: دراسة حالة على الجامعة العربية الأمريكية، وجامعة النجاح الوطنية، وجامعة فلسطين التقنية – خضوري تعزى إلى متغير العمر.

مبررات الدراسة:

ان من أبرز مبررات الدراسة الحالية تكمن في ان العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية في تعاملها مع الجمهور الداخلي والخارجي تشكل نقطة فاصلة في سمعة الجامعات وتطورها وقبولها من قبل المجتمع، حيث يرى الباحث بان العلاقات العامة تعمل وفق اطار تقليدي يركز على الخارج اكثر من تركيزه على داخل المؤسسة نفسها، مما كما ويرى الباحث بان دوائر العلاقات العامة في الجامعات لا يمكن ان تعمل بالشكل المطلوب دون الاهتمام بالجمهور الداخلي والخارجي، وهي المسؤولة عن التواصل والاتصال والإدارة والتقييم، والدراسة، ومعرفة

احتياجات الجمهور الداخلي للجامعات وتلبيتها بهدف الوصول إلى ثقة الجمهور وتغيير سلوكه، وتعد العلاقات العامة في الجامعات من أهم الدوائر التي يقع على عاتقها دور مهم في تحقيق أهدافها، وأيضاً في تعزيز شعور الموظف بالرضا الوظيفي عن عمله.

حدود الدراسة:

تقتصر الدراسة الحالية على الحدود الآتية:

الحد المكاني: تقتصر الدراسة على الجامعات، لأنها من أكبر المؤسسات الفلسطينية من حيث حجم الخدمات التي توفرها للمواطنين، وعدد المشاريع التي تقوم بتنفيذها، وتعد من القوى المحركة لعجلة التنمية في المدينة ومن أكبر قطاعات التوظيف في فلسطين. حيث تجرى الدراسة على الجامعة العربية الأمريكية، وجامعة النجاح الوطنية، وجامعة فلسطين التقنية – خضوري

الحد الزمني: الفصل الدراسي الأول لعام ٢٠٢٠ - ٢٠٢١.

الحد البشري: العاملين في الجامعات الفلسطينية (الجامعة العربية الأمريكية، وجامعة النجاح الوطنية، وجامعة فلسطين التقنية – خضوري).

الحدود الموضوعية: تناولت هذه الدراسة دور العلاقات العامة في تعزيز الرضا الوظيفي لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية، واستخدمت استبانة تتسم بالصدق ومعامل ثبات، كما يعتمد تعميم نتائج هذه الدراسة على جدية استجابة عينة الدراسة على فقرات الاستبانة.

المفاهيم والمصطلحات:

العلاقات العامة: هي النشاط الذي تقوم به إدارة المؤسسة من أجل التعريف بطبيعة عملها للناس، عن طريق استخدام مجموعة من وسائل الاتصال والإعلان المتاحة لتطبيق رؤيتها، وقياس مدى رضا الناس عن الخدمات، أو السلع التي تقدمها لهم، لذلك يجمع مفهوم العلاقات العامة بين الفن، وعلم الإدارة؛ فاختيار الوسيلة المناسبة للتواصل مع الآخرين يُعدّ نوعاً من أنواع الفنون، أمّا دراسته والتعرف عليه من أجل تطبيقه يعدّ علماً قائماً بذاته (الخولي، ٢٠١٨). ويعرفها الباحث إجرائياً بأنها دوائر العلاقات العامة في مجال الدراسة في الجامعات الفلسطينية

الرضا الوظيفي: هو مفهوم متعدد الأبعاد يشمل الرضا الذي يستمد من الفرد من مهنته وجماعة العمل التي يعمل معها، ورؤسائه الذين يخضع لإشرافهم، وكذلك من المنظمة والبيئة التي يعمل بها (البزايعة، ٢٠١٨). ويعرفه الباحث إجرائياً على انه استجابة أفراد عينة الدراسة على فقرات إداة الدراسة التي تقيس الرضا الوظيفي الداخلي والخارجي.

الجامعة: هي مؤسسة للتعليم والبحث العالي (أو العالي) تمنح درجات أكاديمية في العديد من التخصصات الأكاديمية. تقدم الجامعات عادةً برامج البكالوريوس والدراسات العليا. (الخولي، ٢٠١٨). ويعرف الباحث الجامعة نظرياً على انها مؤسسة تعليم عالي فلسطينية تعمل على تقديم خدمات التعليم العالي.

الفصل الثاني

الإطار النظري والادبيات السابقة

أولاً: الإطار النظري

ثانياً: الادبيات السابقة

الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة:

نناقش في هذا الفصل (الإطار النظري) نظرية الدراسة ومعلومات توضيحية وتعريفية بالعلاقات العامة بشكل عام، ومن ثم سوف نقوم بعرض نبذة تعريفية ومعلومات عن العلاقات العامة، ومفهوم الرضا الوظيفي، وقد تطرقنا إلى الدراسات السابقة في مجال الدراسة الحالية.

أولاً: الإطار النظري (نظرية الدراسة)

أولاً: نظرية الدراسة

نظرية التكيف التواصلي:

يمكن تعريف التكيف التواصلي على انها التعديلات التي تم إجراؤها في الكلام والتواصل (المدرک أو الفعلي) الناتجة عن محاولات أخذ حساب إيجابي (أو سلبي) لسلوك المحاور، وعضوية المجموعة، والدافع، والاحتياجات، في العلاقات الشخصية (الوجه-وجهاً لوجه أو بوساطة)، وتأثيرها على العلاقة واللقاءات المستقبلية مع المحاور أو الأعضاء الآخرين في مجموعته. تطورت نظرية التكيف التواصلي على مدار الأربعين عاماً الماضية، من نظرية افتراضية ضيقة حول تعديلات الكلام إلى ان تكون إلى حد ما مثل المحاور (بدوافع تستند إلى العلاقات بين الأشخاص وبين المجموعات) إلى نظرية شاملة للتواصل بين الأفراد في (بشكل أساسي) بين المجموعات. (Taylor، Botany، & 2004).

علاوة على ذلك، تفترض نظرية التكيف التواصلي ان المتحدثين يقودون الاتصال، جزئياً، من خلال مواقفهم وأهدافهم ودوافعهم التي تتحقق من خلال السلوك. أخيراً، كان التمييز المبكر بين التكيف التصاعدي والسفلية (أو عدم التكيف)؛ غالباً ما تختلف الدوافع وراء التقارب في سلوك شخص ذي مكانة أعلى عن تلك التسهيلات الأساسية لشخص ذي مكانة أدنى (أو مساوية). على هذا النحو، يأتي مفهوم تكيف الاتصالات من علم النفس الاجتماعي. Botany، Taylor & (2004).

يمكن تعريف التكيف التواصلي على انها التعديلات التي تم إجراؤها في الكلام والتواصل (المدرک أو الفعلي) الناتجة عن محاولات أخذ حساب إيجابي (أو سلبي) لسلوك المحاور، وعضوية المجموعة، والدافع، والاحتياجات، في العلاقات الشخصية (الوجه- وجهاً لوجه أو بوساطة)، وتأثيرها على العلاقة واللقاءات المستقبلية مع المحاور أو الأعضاء الآخرين في مجموعته.

تم أخذ التكيف التواصلي في السياقات التنظيمية، حيث وسعت نطاق البحث في تأثير الهوية الاجتماعية على السلوك التنظيمي. يفحص التكيف التواصلي أحد خطوط البحث السياقات المؤسسية على وجه الخصوص - الطرق التي تؤثر بها وسائل التواصل على التفاعلات ذات الأسلوب العالي في المحكمة، بين الشرطة والمواطنين، بين المعلمين والطلاب، في وسائل الإعلام الإذاعية، وفي السياق الأقل رسمية (ولكن مؤسسياً على حد سواء) من تفاعلات المشاهير والمعجبين.

ويعتمد الباحث على هذه النظرية في تفسير العلاقة التبادلية ذات الاتجاهين بين العلاقات العامة والجمهور، يقدم النموذج غير المتماثل ثنائي الاتجاه طريقة أكثر "إقناعاً علمياً" للتواصل مع الجماهير الرئيسية. هنا، ذلك، ي منشئ المحتوى بحثاً لفهم مواقف وسلوكيات الجمهور بشكل أفضل، والذي بدوره يوجه استراتيجية الرسالة وخلقها. ومع ذلك، يتم استخدام التواصل المقنع في هذا النموذج لإفادة المنظمة أكثر من الجمهور؛ لذلك، يعتبر غير متماثل أو غير متوازن. يحظى النموذج بشعبية خاصة في مجال الإعلان والتسويق، الاستهلاكي، وهما المجالات التي تهتم بشكل خاص بزيادة أرباح المؤسسة.

تعريف التكيف التواصلي كل منا على دراية بالتعديلات التي نجريها في خطابنا عندما نتحدث إلى أشخاص مختلفين، حول مواضيع مختلفة، وفي أماكن مختلفة. فالاستراتيجيات اللغوية الاجتماعية

تفرض نظرية التكيف التواصلي عددًا من الاستراتيجيات التي تحكم الاتصال في تفاعل ما، وتشكل الجسر بين الموقف التكيفي والسلوك الفعلي والتصورات.

يعد الاتصال والتكيف مفهومًا مركزيًا في علم النفس الاجتماعي للغة؛ الأخيرة أوسع من نظرية واحدة، لكن نظرية التكيف التواصلي تضم قلب هذا المجال. ومع ذلك، قد يعتمد هذا السلوك على الصور النمطية السلبية عن مجموعة الشخص الآخر، على سبيل المثال، ان كبار السن يعانون من صعوبة في السمع، أو يحتاجون إلى لغة بسيطة، أو يفضلون حديث الأطفال. تطورت نظرية التكيف التواصلي على مدار الأربعين عامًا الماضية، من نظرية افتراضية ضيقة حول تعديلات الكلام إلى ان تكون إلى حد ما مثل المحاور (بدوافع تستند إلى العلاقات بين الأشخاص وبين المجموعات) إلى نظرية شاملة للتواصل بين الأفراد في (بشكل أساسي) بين المجموعات.

بدأت نظرية التكيف التواصلي كنظرية للتواصل بين الأشخاص. انه يفترض المؤشرات الرئيسية للتصورات مثل الحالة والمكانة والمتانة للهويات الاجتماعية البارزة، مقارنة بالمجموعات الأخرى ذات الصلة، ويهدف إلى التنبؤ باختيار اللغة وتوجهات التكيف. تشير الأبحاث في هذا السياق، إلى ان التواصل لا يؤثر فقط على انطباعات وتقييمات التفاعل، بل يمكن ان يؤثر أيضًا على الأداء الصحي والمعرفي على المدى الطويل. يعتبر الاختلاف نموذجًا جيدًا للتكيف المضاد، ولكن هناك العديد من الطرق الأخرى لمقاومة التكيف (على سبيل المثال، السيطرة على المحادثة، واستخدام اللغة والتواصل المهينين، وتهديد وجه الشخص الآخر)

ان التكيف جزء رئيسي من العديد من اضطرابات التواصل، وسيكون من المهم في المستقبل التمييز بين هذا النوع من السلوك والمتعمد أو الدافع في ظل التكيف. أثار هذا السياق تحليلات الخطاب التفصيلية الأولى لتكيف الاتصالات، وازدهر هذا العمل جنبًا إلى جنب مع تقليد قوي من البحث التجريبي والقائم على الإستبيان.

يظهر قدر كبير من الأبحاث اننا سريعون في تعميم عدم وجود سلوك ملائم وتصورات سلبية لمجموعة اجتماعية بأكملها، خاصة عندما تكون هذه المجموعة بارزة. في الواقع، تركز مجالات علم اللغة الاجتماعي على التواصل، والتي تمثل المجالات الأساسية للغة والتفاعل الاجتماعي، على دراسة هذه المتغيرات. فمن المحتمل ان يكون التكيف المضاد غير شائع نسبيًا لانه ينتهك المعايير المهمة حول التواصل والسلوك الاجتماعي بشكل عام

في العقد الماضي، تمت دراسة بعض انواع التكيف الإضافية في التواصل بين الأجيال أو بين الثقافات. ومع ذلك، فإن الأبحاث المبكرة التي تستدعي نظرية التكيف التواصلية، وخاصة العمل التجريبي، تصطدم أحياناً بمنظورات الاتصال، وتحليل الخطاب، وتحليل المحادثة.

علاوة على ذلك، تفترض نظرية التكيف التواصلية ان المتحدثين يقودون الاتصال، جزئياً، من خلال مواقفهم وأهدافهم ودوافعهم التي تتحقق من خلال السلوك. أخيراً، كان التمييز المبكر بين التكيف التصاعدي والسفلية (أو عدم التكيف)؛ غالباً ما تختلف الدوافع وراء التقارب في سلوك شخص ذي مكانة أعلى عن تلك التسهيلات الأساسية لشخص ذي مكانة أدنى (أو مساوية). على هذا النحو، يأتي مفهوم تكيف الاتصالات من علم النفس الاجتماعي.

أخيراً، يجادل النموذج المتماثل ثنائي الاتجاه بان ممارس العلاقات العامة يجب ان يعمل كحلقة وصل بين المنظمة والجمهور، الرئيسيين، وليس كمقنع، هنا، الممارسون هم مفاوضون ويستخدمون الاتصالات لضمان استفادة جميع الأطراف، المعنية، وليس فقط المنظمة التي توظفهم. يستخدم مصطلح "متماثل" لان النموذج يحاول خلق حالة مفيدة للطرفين. يعتبر النموذج المتماثل ثنائي الاتجاه هو النموذج الأكثر أخلاقية، وهو النموذج الذي يجب ان يطمح المحترفون لاستخدامه في تكتيكاتهم واستراتيجياتهم اليومية (Simpson، ٢٠١٤).

وخلال العقد الأخيرين، تزايد دور العلاقات العامة في المجال السياسي، وأصبح السياسيون يعتمدون على العلاقات العامة، باعتبارها نموذجاً من نماذج الاتصال الإقناعي، الذي يؤثر في اتجاهات الجمهور وممارسته.

وأصبحت العلاقات العامة أداة حاسمة في تشكيل طبيعة التواصل بين الحكومة ومواطنيها من ناحية، وبين المرشحين السياسيين والجمهور من ناحية أخرى، وأخذت تلعب دوراً بارزاً في الحملات السياسية التي تستهدف توجيه الرأي العام، وتشكيل اتجاهاته، وتحديد اختياراته. وتعد العلاقات العامة من العوامل المؤثرة التي تدعم القوة السياسية، سواء على صعيد الحكومة، أو على صعيد المرشحين لمواقع معينة في إطار إدارة السياسة العامة؛ فالعلاقات العامة أضحت قوة مؤثرة في عملية اختيار رؤساء الدول والحكومات. فإذا كان السياسيون هم من يمارسون البرامج السياسية، فإن العاملين في مجال العلاقات العامة هم من يستطيعون إقناع الرأي العام بفاعليتها وهم القادرون على إيصال هذه البرامج وجدواها إلى الجمهور، وبالتالي كسب تأييدهم وقبولهم لها.

استطعنا في هذا التقرير ان نربط نحدد مفهوم العلاقات العامة والعلاقات العامة، والنماذج التي تطرقت إلى بحث هذه العلاقة. وتتوقف هذه الاستراتيجيات وطرق ممارستها على مراحل العلاقات العامة في حد ذاتها

كما استعرضنا مفاهيم متعددة للعلاقات العامة وكلها تقوم على أساس تنظيم العلاقة بين جمهور المؤسسة الذي يقسم إلى جمهور داخلي وجمهور خارجي، فالداخلي هو مجموع العمال داخل المؤسسة أو المنتمون إليها بينما الجمهور الخارجي قد يتحدد في شكل زبائن أو متعاملين مع المؤسسة حسب طبيعتها وكذا المؤسسات المنافسة.

تعمل العلاقات العامة كمهلة على تفعيل الاتصال داخل المؤسسة وجعله منظومة اتصالية فعالة لمواجهة تطبيقات العلاقات العامة كالإشاعات، الكوارث والمنافسة الهدامة وحالات التمرد مستخدمة بذلك وسائل اتصالية واستراتيجيات متعددة منها استراتيجية تحسين الصورة الذهنية التي لها دور كبير في تقريب المؤسسة من جمهورها وبالتالي اجتياز العلاقات العامة بسلام

العلاقات العامة هي نشاط يستهدف مزيداً من الاتصال والتفاهم بين منظمة أو فرد، وبين واحدة أو أكثر من الجماعات التي يطلق عليها عادة الجمهور. ويعني هذا المصطلح أيضاً الواجبات المحددة التي يؤديها مسؤولون في مهنة ما. ومن أولئك الذين يستخدمون العلاقات العامة: الشركات والمنشآت التعليمية والجماعات الدينية والإدارات الحكومية، ونقابات العمال والجماعات الترفيهية. ويتنوع أعضاء هذه الجماعات من موظفين ومساهمين إلى مجتمعات متكاملة أو أعضاء في الإعلام الإخباري. ويتم الاتصال بين منظمة ما وبين طبقات جمهورها من خلال معلومات مبسطة، تنساب عبر حملة إعلامية متطورة وأفلام متميزة وإعلانات وخطب ومشاهد تلفازية. وتستهدف مثل هذه الإتصالات رضا الجمهور.

يتضمن عمل العلاقات العامة نوعين من الأنشطة، البحوث العلمية ووسائل الاتصال. فالبحث العلمي جانب حيوي في العلاقات العامة، لان المنظمة قد لا تعرف رأي الجمهور فيها، وفيم يفكر الناس؟ ولماذا يعتقدون تلك الآراء عن المنظمة؟ كل هذه الجوانب مهمة لمساعدة إدارة المنظمة على تحديد سياساتها وممارساتها. ويستفيد خبراء العلاقات العامة من البحوث العلمية واستطلاعات الرأي في الحصول على معلومات من الجمهور. فالباحثون يجمعون المعلومات عن المشكلات والمواقف العديدة التي تواجه المنظمة في الصناعة ومجتمع العمل. أما في المجال السياسي، فينبغي على الباحثين جمع معلومات عن الرأي العام، حتى يعرف المرشح ماهية النقاط التي يجب عليه مناقشتها خلال حملته الانتخابية. ثم عليهم أيضاً ان يقيموا آثار العلاقات العامة

على حملة المرشح الانتخابية. هذا إضافة إلى ضرورة مواكبتهم الأساليب العلمية التي طورتها الشركات الأخرى في مجال العلاقات العامة.

كما استعرضنا نماذج العلاقات العامة، هذه الدراسة تعتمد على نماذج جيمس جرونج (Grunig) وهنت (Hunt) بممارسة العلاقات العامة للسلوك الاتصالي للمنظمات، حيث أصدر هذان الباحثان كتاباً بعنوان إدارة العلاقات العامة وعرضاً فيه أربعة نماذج لتطور حقل العلاقات العامة والممارسة فيه، وتناول هذه النماذج علاقات اتصالات العلاقات العامة مع الجماهير الداخلية والخارجية المتعاملة معها .

وهذه النماذج هي (نموذج الوكالة الصحفية، نموذج الإعلام العام، النموذج غير المتوازن، النموذج المتوازن)، ويرى جرونج ان النموذج الرابع يعبر عن الأداء الأفضل أو الممتاز للعلاقات العامة في الوزارات والهيئات والمنظمات، لأنه يقوم على إقامة فهم متبادل وصولاً للانسجام عن طريق تحليل التغذية العكسية لعمليات الاتصال باتجاهين بين المنظمة وجماهيرها الداخلية والخارجية.

مفهوم الرضا الوظيفي

يتوقف نجاح المنظمات على تحقيق أهدافها التنظيمية على جملة من العناصر، ومن بين أبرز تلك العناصر الرضا الوظيفي لدى العاملين في تلك المنظمات، لذا ركزت اغلب بحوث ودراسات السلوك التنظيمي للمنظمات على عنصر الرضا الوظيفي باعتباره حجر الزاوية في نجاح المنظمات واستمرارها. تعددت الكتابات التي تناولت مفهوم الرضا الوظيفي، وفي هذا الصدد يعرف الرضا الوظيفي بأنه " الحالة الداخلية الايجابية التي يشعر بها الفرد تجاه وظيفته " أو هو " الاتجاه الإيجابي للفرد نحو عمله (البزايعة، ٢٠١٨)

ويستعرض الصيرفي (٢٠٠٥) تعريفات للرضا الوظيفي منها:

تعريف كل من لاندى وترامب (Landy & Trumb) حيث يريان ان اصطلاح الرضا الوظيفي يستخدم للدلالة على مشاعر العاملين تجاه العمل بنفس الطريقة التي تستخدم بها عبارة نوعية الحياة المعيشية لوصف ردود فعل أو انطباعات الفرد عن الحياة بشكل عام.

تعريف كاتزل (Katzil) يرى كاتزل ان درجة الرضا تمثل الفرق بين ما يحققه المرء فعلاً وما يطمح إلى تحقيقه.

تعتبر القوى العاملة في أي من الدول احد اهم رضى العوامل المحددة لدرجه تقدمها الاقتصادي فالقوى الخلاقة وقدرتها على التطوير والتجديد في دوله تعمل على بناء دوله عصريه قويه اقتصادياً. حيث تهدف المؤسسات المتقدمة إلى تنميه العلاقات بين العاملين والمنظمة لضمان استمرار القوى العاملة بها، وخاصة اصحاب المهارات الفنية وايجاد الدافع لديهم لبذل المزيد من الجهد، حيث أصبح الولاء التنظيمي للتعرف على نقاط القوة والضعف بحيث يتم الاستفادة من نقاط القوة والعمل على معالجه نقاط الضعف وذلك للوصول إلى إنتاجيه مرضيه وتحقيق اهداف المؤسسة (سلامة، 2006).

اليوم أصبح الاهتمام بالرضى الوظيفي واحد من اهم الاتجاهات لقياس ردود افعال العاملين ومن الامور التي عملت ثوره في مجال اداره الافراد اذ أصبحوا ينظرون إلى رضى الموظف على انه عنصر من العناصر الأساسية والمهمة في التحفيز واخذوا ينظرون ببالغ الأهمية إلى العوامل التي تدفع العاملين للشعور بالرضى الوظيفي لما له من أثر كبير على ادائهم وانجازهم للأعمال الموكلة إليهم على يقين الانسان انه يأخذ حقه لقاء ما يقوم به من جهد.

ويعرف العلماء الرضى الوظيفي على انه الفرق بين مقدار ما يتلقاه الموظف من عائد أو مكافئات وبين ما يشعر بانه يستحقه نظير ما قام به من عمل (الكساسبة، 2005).

ولتحديد مفهوم الرضا الوظيفي (Job satisfaction) بذلت محاولات متعددة، حيث يرى سوبر (Super) ان رضا الفرد عن العمل يتوقف على المدى الذي يجد فيه منفذاً مناسباً لقدراته وميوله وسمات شخصيته وقيمه، كما يتوقف على موقفه العملي، وعلى طريقة الحياة التي يستطيع بموجبها ان يلعب الدور الذي يتمشى مع نموه وخبراته (أسعد ورسلان، ٢٠٠٨).

وقد عالج آدمز (Adams) موضوع الرضا الوظيفي من حيث علاقته بالحوافز ويرى آدمز انه يتم تحديد الرضا من خلال إيجاد التوازن بين المدخلات (أي ما يبذل من جهد في العمل) والعوائد (أي النتائج التي يحققها الموظف من هذا العمل) (العديلي، ٢٠٠٦).

أما لولر (Lawler، 1973) فقد أشار إلى ان كافة نظريات الدوافع (الحوافز) وبعض نظريات الاحتياجات تنص على انه مع حصول المرء على المزيد مما كان يريد فانه سيصبح أكثر قناعة ورضاً (العديلي، ٢٠٠٦).

أقسام الرضا الوظيفي:

وبشكل عام، ينقسم الرضا عن العمل إلى نوعين هما (فرج، ٢٠٠٢: ص ٢٢١)

أ. الرضا العام عن العمل: ويعرف بأنه الاتجاه العام للفرد نحو عمله ككل، فهل هو راضي أم غير راضي هكذا على الإطلاق، ولا يسمح هذا المؤشر بتحديد الجوانب النوعية التي يرضى عنها العامل أكثر من غيرها ولا مقدار ذلك، فضلاً عن الجوانب التي لا يرضى عنها أصلاً، بيد أنه يفيد في إلقاء نظرة عامة على موقف العامل إزاء عمله.

ب. الرضا النوعي: ويشير إلى رضا الفرد عن كل جانب من جوانب عمله كل على حدة، وتتضمن تلك الجوانب سياسة المنظمة، الأجور، الإشراف، فرص الترقى، الرعاية الصحية والاجتماعية، ظروف العمل، أساليب الاتصال داخل المنظمة والعلاقات مع الزملاء، وتتمثل الفائدة في إلقاء الضوء على هذه الجوانب في أنها تمكن الباحث من ان يضع يده على المصادر التي تسهم في خفض الرضا أو زيادته.

ومما سبق يمكننا القول ان الرضا الوظيفي هو عبارة عن إشباع حاجات الفرد المادية والمعنوية من خلال العمل، ويعتبر الرضا هو الاتجاه الإيجابي الذي يحمله الفرد نحو عمله، وهو انعكاس لمدى الإشباع الذي يستمده من هذا العمل، وبذلك فهو يشير إلى الحالة النفسية التي يشعر بها الفرد نحو عمله، وأثر هذا الشعور النفسي بالارتياح على أداء الانسان وولائه وأنتمائه للمنظمة التي يعمل بها، وقد دلت كثير من الدراسات على وجود علاقة جدلية بين الرضا عن العمل ومستوى تطور المنظمة وتقدمها.

كيفية حدوث الرضا الوظيفي:

يعمل الناس لكي يصلوا إلى أهداف معينة وينشطون في أعمالهم لاعتقادهم ان الأداء سيحقق لهم هذه الأهداف، ومن ثم فان بلوغهم إياها سيجعلهم أكثر رضا عما هم عليه، أي ان الأداء سيؤدي للرضا، وحين ننظر للرضا كنتيجة للكشف عن الكيفية التي يتحقق بها والعوامل التي تسبقه وتعد مسؤولة عن حدوثه، سنجد ان تلك العوامل تنتظم في نسق من التفاعلات يتم على النحو التالي (فرج، ٢٠٠٢: ص ٢٢٠)

أ. الحاجات: لكل فرد حاجات يريد ان يسعى إلى إشباعها، ويعد العمل أكثر مصادر هذا الإشباع إتاحة.

ب. الدافعية: تولد الحاجات قدراً من الدافعية تحث الفرد على التوجه نحو المصادر المتوقع إشباع تلك الحاجات من خلالها.

ج. الأداء: تتحول الدافعية إلى أداء نشط للفرد وبوجه خاص في عمله، اعتقاداً منه ان هذا الأداء وسيلة لإشباع حاجات الفرد.

د. الإشباع: يؤدي الأداء الفعال إلى إشباع حاجات الفرد.

ه. الرضا: ان بلوغ الفرد مرحلة الإشباع من خلال الأداء الكفاء في عمله يجعله راضياً عن العمل باعتباره الوسيلة التي يتسنى من خلالها إشباع حاجاته.

العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي:

يتأثر الرضا الوظيفي بالعديد من العوامل الناتجة من الفرد نفسه أو العمل الوظيفي أو من البيئة التنظيمية المحيطة بالفرد، وقد تعددت وجهات النظر المحددة للعوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي، وذلك من قبل الكُتاب والباحثين (عبد الباقي، ٢٠٠٣: ص ٢٣١). ويمكن تصنيف هذه العوامل إلى نوعين هما:

١. العوامل الشخصية:

هناك العديد من العوامل الشخصية التي تؤثر على مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في المؤسسة والتي ترجع إلى الشخص نفسه، وتشمل المتغيرات التي يمكن تعريفها والحصول عليها ببساطة من سجلات الأفراد مثل العمر والجنس والحالة الاجتماعية ومدة الخدمة.

أ. الجنس: من أكثر القضايا المثيرة للجدل فيما إذا كان مستوى أداء النساء هو في نفس مستوى أداء الرجال، حيث تشير الدراسات إلى ان هناك القليل من الاختلافات الفردية بين النساء والرجال والمؤثرة على أداء العمل وعدم وجود اختلافات أساسية في إنتاجية العمل بين الرجال والنساء وبنفس الأسلوب، فانه لا توجد دلائل تشير إلى ان الجنس يؤثر على الرضا عن العمل، ومن بين القضايا التي يظهر انها تؤدي للاختلافات بين الجنسين بشكل خاص حينما يكون لدى

العاملة أطفال في سن الدخول للمدرسة، هو تفضيلات جداول العمل، حيث ان الأمهات العاملات يفضلن العمل الجزئي وجداول عمل مرنة، وذلك للقيام بواجباتهن العائلية(العطية، ٢٠٠٣ : ص ٤٩).

ب. العمر: فيما يتعلق بالعلاقة بين العمر والرضا عن العمل، فقد ذكر ان أغلب الدراسات أشارت إلى وجود علاقة إيجابية بين العمر والرضا على الأقل حتى سن الستين سنة، ويلاحظ ان أغلب الدراسات تخلط بين العاملين المختصين وغير المختصين، وحينما تم الفصل بين الاثنين فان الرضا يميل للتزايد باستمرار بين المهنيين مع تزايد العمر، بينما ينخفض بين غير المهنيين خلال فترة منتصف العمر، ثم يزداد فيما بعد (العطية، ٢٠٠٣: ص ٤٣)

وأشير لوجود علاقة ارتباطية إيجابية بين السن ودرجة الرضا الوظيفي، فكلما زاد عمر الفرد، كلما زادت درجة رضاه عن العمل، ويرى البعض ان السبب في ذلك ربما يكون في ان طموحات الموظف في بداية عمره تكون مرتفعة، وبالتالي لا يقابلها في أغلب الحالات الحاجات التي يسبقها الواقع الفعلي للوظيفة، ويتسبب ذلك في عدم الرضا الوظيفي، ولكن مع تقدم العمر يصبح الفرد أكثر واقعية، وتنخفض درجة طموحاته، ويرضى بالواقع الفعلي، ويترتب على ذلك زي ادة الرضا الوظيفي (عبد الباقي، ٢٠٠٤: ص ١٧٤)

ج. الحالة الزوجية: لا توجد دراسات كافية يمكن من خلالها الوصول إلى استنتاجات حول تأثير الحالة الزوجية على الانتاجية، ولكن الدراسات تشير باستمرار إلى ان العامل المتزوج لديه غيابات أقل، معدل دوران أقل، وأكثر رضا عن العمل مقارنة بزملائه غير المتزوجين، حيث ان الزواج يؤدي لتزايد المسؤوليات مما يجعل من الاستقرار في العمل أكثر أهمية (العطية، ٢٠٠٣: ص ٤٤).

د. مدة الخدمة: تُعرف مدة الخدمة بانها "الفترة الزمنية للبقاء في عمل معين " وتشير الدلائل إلى ان مدة الخدمة للموظف تُعتبر العامل الأكثر ثباتاً في توقع الرضا عن العمل مقارنة بالعمر (العطية، ٢٠٠٣: ص ٤٤)، وكثير من الدراسات تناولت متغيرات سنوات الخبرة وعلاقته بالرضا الوظيفي، فأظهرت نتائج بعض الدراسات عدم وجود دلالة إحصائية في رضا الموظفين ترجع إلى عدد سنوات الخبرة، بينما أكدت دراسات

أخرى العكس، ولعل الدراسات التي توصلت إلى وجود علاقة طردية بين الرضا الوظيفي ومتغير سنوات الخبرة أرجعت ذلك إلى ان الفرد كلما ازدادت خبرته أصبح أكثر تمكناً في عمله، أما الأخرى فأرجعت ذلك إلى زيادة المال مع زيادة سنوات الخبرة (محيسن، ٢٠٠٤: ص ٥٨).

هـ. القدرات: هناك حقيقة شائعة مضمونها ان الناس خلقوا متساويين، وهذا صحيح، ولكنها لا تعني ان جميع الناس خلقوا متساويين في قدراتهم على أداء مختلف الأعمال، وانما تعني، انهم متساوون في حق استخدام

تلك القدرات في مختلف المواقف، فالناس لديهم قدرات مختلفة تؤهلهم للقيام بأعمال مختلفة، وهذه القدرات يمكن تصنيفها في مجموعين (رفاعي، بسيوني، ٢٠٠٤: ص ١٤٧)

□ القدرات الذهنية: وهي قدرات ترتبط بالقدرة على أداء مختلف المهام الذهنية، وتتفاوت الحاجة إلى هذه القدرات باختلاف الوظائف خاصة بالنسبة لمستويات الإدارة العليا التي تتطلب اتخاذ قرارات تستند على تحليل المعلومات والتفكير بعناية، ومن هذه القدرات "الذكاء – القدرات اللفظية والتعبيرية – القدرة على الاستنتاج والقدرة على الاستقراء – السرعة الإدراكية – قابلية الحساب – الذاكرة (أبو رمضان، ٢٠٠٤: ص ٣٤)

□ القدرات البدنية: تحتاج مختلف الأعمال إلى قدرات جسمانية أو بدنية مختلفة،

ومن أهم تلك القدرات: (رفاعي، بسيوني، ٢٠٠٤: ص ١٤٨).

□ القوة: القدرة على استخدام القدرة البدنية ضد الأعراض المختلفة.

□ المرونة: القدرة على تحريك الجسم بسرعة من وضع لآخر.

□ قوة التحمل: القدرة على ممارسة الأنشطة البدنية لمدة أو لفتراتٍ طويلةٍ.

□ السرعة: القدرة على التحرك بسرعة. وفي الواقع العملي، نجد ان بعض الوظائف تحتاج إلى قدرات بدنية أكثر من القدرات العقلية، في حين ان وظائف أخرى تحتاج بدرجة أكثر إلى القدرات العقلية أكثر من حاجتها للقدرات البدنية مثل، وظائف الإدارة، والوظائف التخصصية وبوجه عام فان الكثير من الوظائف يحتاج إلى مزيج من نوعي القدرات.

□ الشخصية: هي ذلك النموذج المتفرد والمستقر نسبياً في السلوك والفكر والعواطف، وباشتراكها مع القدرات والعوامل الموقفية المختلفة يتحدد السلوك في التنظيمات، وفي ضوء هذا المدخل فان فرداً بعينه قد يكون أكثر ملائمة من غيره للقيام بعمل معين، لانه يمتلك الخصائص والقدرات الشخصية التي تتوافق مع العمل المطلوب أدائه، وكلما كان هذا التوافق كبيراً، كلما كان الفرد أكثر انتاجية وأكثر رضا عن العمل(رفاعي، بسيوني: ٢٠٠٤، ص ١٢٨) ويراها البعض على انها "مجموعة من الخصائص والميول الثابتة نسبياً، والتي تحدد السلوك النفسي المشترك والمختلف بين الناس، الأفكار والمشاعر والأفعال" والتي تتميز بالاستمرارية على مدى فترة زمنية طويلة، ويمكن فهمها على انها الناتج المتميز للضغوط البيولوجية والاجتماعية في لحظة م عينة (العطية، ٢٠٠٣ ص ٦١).

العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء في الجامعات:

نحن نميل إلى الإفصاح عن رضانا عن أعمالنا أكثر مما نكنه فعلاً، أي ان السلوك الظاهري لرضانا يظهر براق أكثر من الحقيقي، فإذا سألنا شخص عن رضانا عن العمل، فاننا نسرع بالقول الحمد لله رضا، بينما لو أمعنا النظر في العمل، فان الصورة تميل ان تكون أكثر قتامة، أما بالنسبة لنواتج الرضا عن العمل، فيظهر تأثيرها واضحاً على معدل ترك الخدمة بالمنظمة، أما من حيث تأثير الرضا على الأداء والكفاءة، فالعلاقة شائكة وغير واضحة، والنتيجة الآمنة هنا انه لا توجد علاقة بين الرضا والأداء. (ماهر، ٢٠٠٥: ص ٢٣١)

ويرى البعض ان للمديرين اهتمام عملي بنتائج الرضا الوظيفي، فماذا يحدث حينما يكون العاملون راضين بوظائفهم؟ حدد الباحثون في مجال السلوك التنظيمي عدداً من النتائج المحتملة للرضا الوظيفي مثل الالتزام الوظيفي والشعور بالانتماء للمؤسسة، بما في ذلك آثاره على الأداء والغياب ودوران العمل والإصابات. (سلطان، ٢٠٠٤: ص ٢٠٤).

وأكد آخرون انه عندما تنخفض درجة رضا الفرد يؤدي ذلك لآثار سلبية على الأداء،

وكذا على معدل دوران العمالة، وتتنوع هذه الآثار السلبية لتشمل:(مصطفى، ٢٠٠٥: ص ١٩٧)

أ- الاستمرار في الخدمة لكن دون أداء فاعل مثمر.

ب - الاستمرار في العمل لكن بسلوك سلبي أو معاكس يؤثر سلباً على فاعلية الأداء الفردي والجماعي.

ج- ترك العمل، مما يسهم في رفع معدل دوران العمالة.

وسيتم تناول بعض القضايا التي تحدد طبيعة العلاقة بين الرضا وبعض عوامل الأداء وذلك على النحو التالي:

١. الرضا والانتاجية:

بينت نتائج الدراسات ان العاملين السعداء ليسوا بالضرورة أكثر انتاجية، وتبين نتائج الدراسات على مستوى الفرد ان العكس أكثر دقة، أي ان الانتاجية العالية تؤدي إلى الرضا، ومن النتائج المثيرة اننا إذا تحركنا من مستوى الفرد إلى مستوى المنظمة يظهر التعزيز المتجدد للعلاقة بين الرضا والأداء، فحينما يتم جمع المعلومات عن العلاقة بين الرضا والانتاجية على مستوى المنظمة بأكملها، وليس على المستوى الفردي، نجد ان المنظمات التي تتميز بالعاملين الأكثر رضا، تميل لان تكون أكثر فاعلية من المنظمات التي يتميز عاملوها بالرضا الأقل. (العطية، ٢٠٠٣: ص ١٠٨)

٢. الرضا عن العمل ومعدل الغياب:

يرى البعض بانه يوجد علاقة سلبية ثابتة بين الرضا والغيابات، ولكن هذه العلاقة بمستوى متوسط – اعتيادياً أقل من ٤٠ % وبينما انه من المنطقي ملاحظة ان العاملين الذين لا

يشعرون بالرضا أكثر احتمالاً في تغييبهم عن العمل وذكر إلى انه يوجد علاقة سلبية بين درجة الرضا عن العمل وبين معدلات الغياب، وذلك من خلال الفرض القائل انه إذا كان العامل يحصل على درجة من الرضا أثناء وجوده في عمله أكثر من الرضا الذي يمكنه الحصول عليه إذا تغييب عن العمل، فنستطيع ان نتنبأ بانه سوف يحضر إلى العمل والعكس صحيح.

ويرى آخرون إلى ان الغياب يعد سلوكاً مكلفاً بالنسبة للمنظمة، وترجع هذه التكلفة إلى تكلفة الإجازة المرضية، وفقد الانتاجية والتكلفة المعنوية للأفراد الذين يقع عليهم عبء العمل المكلف به الأفراد الغائبين، وبالرغم من تأثير عدم الرضا عن العمل على الغياب إلا ان هذه العلاقة لا تتميز بقوتها. (حسن، ٢٠٠١: ص ١٧٥) وذكر جرينبرج وبارون انه بالنسبة لظاهرة الغياب، فان حالة

عدم الرضا قد تدفع الفرد إلى كثرة التغيب عن العمل ! لا ان ذلك قد لا يحدث بالضرورة في كل الحالات، فقد يكون الفرد غير راضي عن عمله، ولكنه لا يتغيب عنه، لاستشعاره بضرورة التواجد لانجاز مشروع له دور هام فيه، وهذا يعني ان عدم الرضا عن العمل لا يؤدي بالضرورة إلى الغياب، وان كان لا يمنع ان يكون أحد الأسباب الهامة المؤدية للغياب وليس كل الأسباب. (رفاعي، بسيوني، ٢٠٠٤: ص ٢١١)

٣. الرضا عن العمل ومعدل دوران العمل:

يقودنا التفكير المنطقي إلى افتراض انه كلما زاد رضا الفرد عن عمله، زاد الدافع لديه على البقاء في هذا العمل، وقل احتمال تركه للعمل بطريقة اختيارية، لقد أجريت عدة دراسات تهدف إلى اختبار صحة هذا الفرض، وقد أظهرت كل الدراسات "بدرجات متفاوتة" ان هناك علاقة عكسية بين الرضا عن العمل ومعدل دوران العمل، بمعنى انه كلما ارتفع الرضا عن العمل، يميل دوران العمل إلى الانخفاض. (سلطان، ٢٠٠٤: ص ٢٠٤)

يرى البعض ان الرضا يرتبط عكسياً مع دوران العمل، ولكن هناك عوامل أخرى مثل ظروف سوق العمل، والتوقعات حول فرص العمل البديلة، وطول فترة الخدمة مع المنظمة هي من المحددات الأساسية المؤثرة على القرار الفعلي لترك العمل الحالي، وتشير المؤشرات ان العامل الوسيط بين الرضا ودوران العمل هو مستوى أداء العامل، وبشكل خاص يكون مستوى الرضا أقل أهمية في توقع دوران العمل للأشخاص الذين يتميزون بأداء عال متميز. (العطية، ٢٠٠٣: ص ١٠٩)

٤. الرضا عن العمل ومعدل الإصابات:

يميل الباحثون إلى افتراض علاقة سلبية بين الرضا عن العمل، وبين معدلات الحوادث والإصابات في العمل، وتفسر هذه الظاهرة بان العامل الذي لا يشعر بدرجة عالية من الرضا عن عمله، تجده أقرب إلى الإصابة إذ ان ذلك هو سبيله إلى الابتعاد عن جو العمل الذي لا يحبه، ولكن هذا التفسير غير مقبول من بعض الكُتّاب، وأيا ان التفسير فان البحوث تدل على وجود تلك العلاقة السلبية بين نسبة الحوادث والإصابات وبين درجة الشعور بالرضا عن العمل

الإرشادات لتحسين مستوى الرضا عن العمل:

أشار البعض إلى انه بعد مناقشة النواتج السلبية لعدم الرضا، فانه من المنطقي ان تحاول المنظمة الاهتمام بزيادة رضا الأفراد عن عملهم، وان تحاول تجنب عدم رضاهم عن العمل، وبالرغم من ان عدم رضا الأفراد قد لا يكون بالضرورة سبباً في تحديد أداء الفرد، إلا ان هذا لا يمنع من محاولة زيادة الرضا عن العمل، على الأقل لكي نزيد من شعور الأفراد بالسعادة في عملهم، لان الرضا عن العمل هو غاية في حد ذاته. (حسن، ٢٠٠١: ص ١٨٠).

ومن بين الوسائل التي يمكن استخدامها في هذا المجال ما يأتي:

١. العدالة في الأجور والمكافآت: حينما يعتقد الناس انهم يحصلون على أجور ومكافآت غير عادلة، فان ذلك من شأنه ان يخلق لديهم إحساس بعدم الرضا، لذلك لابد ان تحرص الشركة على بناء نظام للأجور والمزايا الإضافية، يستشعر معه الأفراد بالعدل في المعاملة. (رفاعي، بسيوني، ٢٠٠٤: ص ٢١٣).

٢. ويرى البعض انه عندما يشعر الفرد بعدالة ما يحصل عليه من مكافآت ومزايا وعدالة الإجراءات التي طبقت لتحديد ما يستحقه، وعندما نترك له بعض الحرية في تحديد ما يرغبه من نوعية المكافآت أو المزايا فان الفرد يشعر بالرضا عن عمله. (حسن، ٢٠٠١: ص ١٨١)

٣. تحسين نوعية وجود الإشراف: فعندما تكون العلاقة بين المشرف والأفراد علاقة طيبة، يسودها الاحترام، ويراعى فيها المصالح المشتركة، وتكون هناك خطوط اتصال مفتوحة بين المشرف ومرؤوسيه، يزيد رضا الأفراد عن العمل (حسن، ٢٠٠١، ص ١٨١).

٤. تحقيق اللامركزية في سيطرة القوة التنظيمية: وتعني اللامركزية إعطاء الحق لأفراد متعددين لاتخاذ القرارات، فعندما توزع سلطة اتخاذ القرارات، ويسمح للأفراد بالمشاركة بحرية في اتخاذ القرارات فان هذا يزيد من شعورهم بالرضا، ويرجع هذا لشعورهم أو لاعتقادهم بأنهم يستطيعون التأثير على المنظمة (حسن، ٢٠٠١، ص ١٨١).

٥. تجنب التكرار الذي يثير الضجر والملل لدى الأفراد: لان الفرد يكون أقل رضا عن عمله إذا كان مملاً ويثير الضجر والملل، وبالطبع يمكن استخدام مداخل التوسيع الأفقي والرأسي للتغلب على تلك المشكلة. (رفاعي، بسيوني، ٢٠٠٤: ص ٢١٤)

٥. اجعل العمل مسلياً: فكثير من الأعمال خاصة الروتينية منها تثير الضجر والملل، مما يضيف الكآبة على جو العمل، ويخلق الإحساس بعدم الرضا، وهناك العديد من الوسائل التي يمكن استخدامها للتخفيف من ذلك منها إذاعة بعض المقطوعات الموسيقية، ونشر بعض الصور عن المواقف المضحكة في العمل، وتوزيع بعض الهدايا البسيطة وما شابه ذلك. (رفاعي، بسيوني، ٢٠٠٤: ص ٢١٣)

٦. تكليف الأفراد بالأعمال التي تستغرق م عظم اهتماماتهم: فكلما كان هناك شعور قوي لدى الأفراد بأنهم يقومون بالأعمال التي تستغرق معظم اهتماماتهم كلما كانوا أكثر رضا عن عملهم، وهنا نجد ان مراكز التقويم التي تنشئها بعض الشركات تساعد في ذلك. (رفاعي، بسيوني، ٢٠٠٤: ص ٢١٣)

مفهوم العلاقات العامة

تعرف العلاقات العامة بانها مظهر من مظاهر النشاط التي تتصل بتفسير وتحسين العلاقة بين هيئة ما سواء كانت هذه الهيئة ذات شخصية اعتبارية أو ذات فردية أي يملكها فرد واحد، وبين جمهور له ارتباط أو اتصال بهذه الهيئة (عبادي، ٢٠١٧).

كما تتمثل العلاقات العامة في أي جهد تبذله المؤسسة، وأي قرار ستتخذه وأي سياسة تتبناها، وأي رسالة تصدرها أو تستقبلها مادامت تستهدف تعزيز التفاهم بين المؤسسة وكل أو بعض جماهيرها. (الخولي، ٢٠١٨)

بناء على ما تقدم، فان العلاقات العامة تشكل مدخلا أساسيا لإدارة المؤسسات الحديثة، وتتميز بانها نشاط اتصالي متعدد الأهداف والغايات، وعلى رأسها الربط بين المؤسسات، وتسعى المؤسسة من خلال توظيف العلاقات العامة إلى خلق جو من التقارب والتفاهم بينها وبين عمالها وبينها وبين البيئة التي تعيش فيها، بل تربط أيضا بين العاملين داخل المؤسسة بمختلف مستوياتهم، وهي تهدف بذلك إلى توثيق الصلة بالمجتمع بإبراز الصورة المشرفة لها كمؤسسة تخدم هذا المجتمع وتعمل على صيانة مصالحه. ومن الوظائف والخدمات التي تقدمها العلاقات العامة للمؤسسة ككل هي (عبادي، ٢٠١٧):

١. تزويد المؤسسة بالبيانات والمعلومات التي تعكس آراء الجماهير والتغيرات المستمرة التي تطرأ على هذه الآراء .

٢. حماية المؤسسة من الدعاية المضادة وغير الصحيحة.

٣. التأكيد على عمليات تنفيذ سياسة المؤسسة وتحقيق أهدافها وإشباع حاجات الجماهير والمؤسسة.

نجد ان المؤسسة اليوم أصبحت تدرج ضمن هيكلها التنظيمي مديرية أو مصلحة أو خلية خاصة تطلق عليها عدة تسميات كمديرية الاتصال والعلاقات العامة، خلية الاتصال والعلاقات الخارجية وغيرها، وعادة ما تكون هذه المديرية قريبة من مركز اتخاذ القرار وعلى علاقة بالمديرية العامة للمؤسسة، وتكلف المؤسسة فرد أو أكثر يتولى إدارة العلاقات العامة وتسييرها، وتطلق عليه عدة ألقاب المكلف بالاتصال والعلاقات العامة، القائم بالعلاقات العامة وغيرها من التسميات. وهناك أنماط مختلفة لتنظيم وظيفة العلاقات العامة بالمؤسسة هي:

١. يقوم بها وحدة خاصة.

٢. يقوم بها شخص أو قسم متفرع لها.

٣. يقوم بها شخص غير متفرع من مستوى مدير (مكتب).

٤. يقوم بها شخص غير متفرع من مستوى بسيط أو رئيس قسم.

٥. جميع الموظفين في المنظمة مسئولون عن العلاقات العامة.

٦. ليس لها قسم ولا إدارة ولا يقوم بها أحد.

يمثل المكلف أو القائم بالعلاقات العامة دورا رئيسيا في نجاح العلاقات العامة بالمؤسسة، حيث يعد حلقة وصل بين الإدارة والموظفين بالمؤسسة، حيث يتولى مهمة إعلام الموظفين بكافة المستجدات التي قد تطرأ على المؤسسة من خلال وسائل الاتصال المختلفة المتوفرة بالمؤسسة من ملصقات ولوحات إعلانية وغيرها، كما يكون القائم بالاتصال على صلة بالعديد من المؤسسات باختلاف أنواعها ويتعامل معها في كثير من الأحيان من خلال تنظيم الأبواب المفتوحة والمعارض، وإقامة حفلات لرجال الصحافة مثلا وغيرها (بولقصاع، ٢٠١٦).

أهمية العلاقات العامة:

ظهرت أهمية العلاقات العامة نتيجة لتغير المجتمع الحديث في شكله، وتكوينه، وطبيعته في النواحي جميعها وأهم التغيرات التي طرحها الكاتب:

ازدياد كبير في قوة ونفوذ الرأي وخاصة في المجتمعات الديمقراطية.

كبير حجم المؤسسات الصناعية والتجارية وازدياد النافس بينها.

أهداف العلاقات العامة: (خضر، ٢٠١٦)

١. عكس صورة إيجابية ومشرقة عن المؤسسة.
٢. التأثير على الرأي العام.
٣. مساعدة الدوائر الأخرى في المؤسسة للقيام بعملها.
٤. تحسين وتوطيد العلاقة مع الجمهور وكسب ثقته.
٥. تقديم الإرشاد والنصح والحلول والاقتراحات للإدارة العليا.
٦. استقطاب مستهلكين للمؤسسة.

وظائف العلاقات العامة: (خضر، ٢٠١٦)

تعتمد العلاقات العامة على الوظائف التالية:

١. قياس آراء الناس في المجتمع حول استمرارية المنشأة في عملها.
٢. وضع سياسات المنشآت لتتوافق مع رأي العملاء المُستهدفين.
٣. الحرص على توفير عروض جديدة تستقطب المزيد من العملاء.
٤. المشاركة في اقتراح حلول للمشكلات المجتمعية.
٥. دعم التنمية الاقتصادية المحلية.

٦. تشجيع اللامركزية الإدارية، ودعم دور الإدارة المشتركة في اتخاذ القرار.

٧. بناء وسائل اتصال مع الوظائف الإدارية الأخرى، وخصوصاً وظيفتي الإنتاج والتسويق.

خصائص العلاقات العامة: (هديل، ٢٠١٦)

تقوم باستخدام كافة وسائل وطرق الاتصال لتحقيق الأهداف، فهي عملية اتصال دائم بين المؤسسة والجمهور.

تركز اتصالها على الجمهور من خلال الدراسات المستمرة، لذلك تضع سياسات تعكس فلسفة خدمة المصلحة العامة.

تتسم بالقصديّة، فهي نشاط مرسوم ومخطّط من أجل إحداث تأثير في وقت معيّن وبأسلوب مختار.

ومن خلال التعريفات السابقة يرى الباحث بان المقصود بالعلاقات العامة هو توجيه الرأي العام نحو منتجك من خلال مشاريع إلكترونية أو غير إلكترونية، أو عرض منتج ما لجمهور معيّن وخلق هالة إيجابية حوله، ويمكن ان نعرّف العلاقات العامة بانها الجهاز الذي يربط المؤسسة بجمهورها الداخلي والخارجي، واعتمد الباحثات على هذا التعريف ليكون تعريف إجرائي لمفهوم العلاقات العامة وممارسيها.

النظريات التي تناولت الرضا الوظيفي

لم تكن نظريات دوافع العمل حديثة العهد بل انها مرت خلال مراحل متعاقبة من التطوير. فقد اقترن أشهرها ظهوراً وانتشاراً بحركة الإدارة العلمية (Scientific Management). إذ كانت جهود فريدريك تايلر أول محاولة جادة لوضع نظرية علمية لدوافع العمل. وقد تلتها، من حيث الظهور، حركة العلاقات الإنسانية التي هيمنت على الفكر الإداري منذ الثلاثينيات من القرن الماضي، وقد كانت نتاجاً للأبحاث التي أجريت في مصنع هوثورن. أما النظريات الحديثة لدوافع العمل فقد ظهرت بوضوح منذ الخمسينيات من القرن الماضي وقد تصدرها، في القدم تاريخياً، نظرية ماسلو (Maslow)، والتي أطلق عليها (نظرية أو "سلم" ماسلو للحاجات)، ثم نظرية هرزبرج التي أطلق عليها بـ "نظرية العاملين" أما النموذج الذي يعد أكثر حداثة في الظهور فهو

نظرية التوقع لفروم (vroom). وهناك مجموعة أخرى من النظريات التي تناولت الدوافع بالدراسة والتحليل (الشماخ وحمود، ٢٠٠٠).

استحوذ موضوع الرضا الوظيفي للعاملين في المنظمات الرسمية على اهتمام الباحثين والدارسين حيث أثبتت الدراسات والأبحاث العلاقة بين الرضا عن العمل وزيادة الانتاجية للفرد في المنظمات، بالإضافة إلى علاقة الرضا الوظيفي بالحوافز المادية والمعنوية التي يتوقعها العامل في منظمة ما.

لقد جاء التركيز على دراسة الرضا الوظيفي للعاملين في التنظيمات من الافتراض القائل بان الشخص الراضي عن عمله أكثر انتاجية من زميله غير الراضي عن عمله، ولا يزال هذا الافتراض قائماً رغم تضارب نتائج الدراسات في هذا الصدد، فبعض الدراسات توصلت إلى وجود علاقة إيجابية بين الرضا عن العمل من جهة والانتاجية من جهة أخرى مثل دراسة ليكرت (Likert) وتايلور ووزر (Taylor and Weiss) في حين بين بعضها عدم وجود هذه العلاقة بشكل مباشر مثل دراسة فروم (Vroom) وبيرد (Baird) وفشر (Fisher) (الكساسبة والحوامدة، ٢٠٠٠).

ان الرضا عن العمل يعكس مدى إدراك الفرد للعمل وظروفه، وما يعتقد الفرد فيما يجب ان يكون عليه وبيئته فهناك عوامل كثيرة تؤثر في تحقيق الرضا عن العمل، فقد يكون الفرد راضياً عن جوانب معينة وغير راض عن جوانب أخرى، فالرضا عن العمل يرتبط بمشاعر الفرد وأحاسيسه تجاه العمل والتي يعبر عنها بمدى إشباع العمل لحاجات الفرد (خطاب، ١٩٨٨).

ان الرضا الوظيفي قد يشير إلى مدى تفضيل الأفراد لعملهم أو عدم تفضيلهم له، ويعبر عن مدى التوافق بين توقعات الفرد من عمله وما يحصل عليه من جوائز ومكافآت من جهة أخرى. وقد يقصد بالرضا الوظيفي رضا الفرد أو المجموعة (عوامله، ١٩٩٠).

ويعد معظم الباحثين ان الرضا الوظيفي مجموعة من المشاعر الإيجابية والسلبية التي يقوم بها العاملون عملهم وانه يرتبط بعدد من المتغيرات يصف بعضها بعضاً ويصف الآخر بيئة العمل (العمرى، ١٩٩٢).

ان أهمية دراسة الرضا الوظيفي تكمن في انه يتناول مشاعر الفرد سواء كان يشغل وظيفة إدارية أو فنية إزاء مؤثرات العمل الذي يؤديه والبيئة المحيطة به، وهذه المشاعر لها تأثيرها على الالتزام التنظيمي والأداء الوظيفي.

مع تطور الاهتمام بموضوع الرضا الوظيفي ظهرت العديد من النظريات التي تناولت هذا الموضوع، وأكدت على أهميته لدى الأفراد العاملين في المنظمات، فالأشخاص الذين يشعرون بالرضا الوظيفي يكون إقبالهم على العمل أكثر، ويشعرون بالسعادة والسرور، وهم أكثر إنتاجية، بعكس الذين لا يشعرون بالرضا الوظيفي فكلما كان الفرد راضيا عن عمله كان لديه اتجاه ايجابي نحو العمل. فيما يلي نستعرض النظريات المتعلقة بالرضا الوظيفي:

١- نظرية سلم الحاجات (ابراهيم ماسلو) (Abraham Maslow):

ان فهم الحاجات والأدوار التي تلعبها تمثل جانباً مهماً في وضع نظام فعال للحوافز باعتبار ان هذه الحاجات تشكل دافعاً قوياً للنشاط الإنساني، فالحاجات تولد نوعاً من التوتر يدفع الفرد إلى إحداث سلوك معين للتخفيف من حدة هذا التوتر، وتهدف التصرفات السلوكية إلى إشباع الحاجات الإنسانية.

والحاجات (Needs) متجددة، فعند إشباع حاجة تظهر حاجات ورغبات جديدة لدى الانسان ويتعين عليه إشباعها. ومن واجب الإدارة ان تلم بطبيعة حاجات ودوافع سلوك الأفراد العاملين، فالمدبر الناجح يلزمه معلومات عن الطبيعة البشرية وعن أسباب تصرفات الأفراد ودوافعهم، حتى يتمكن من ان يتخذ القرارات بشأن تحفيز العاملين (الموسوي، ٢٠٠٤).

فالحافز مؤثر خارجي يحرك شعور الانسان ويجعله يسلك سلوكاً معيناً لتحقيق الهدف المطلوب، أو هو مجموعة الظروف التي تتوفر في جو العمل ويشبع رغبات الأفراد الذين يسعون إلى إشباعها عن طريق العمل، والحوافز قد تكون إيجابية أو سلبية وقد تكون مادية أو معنوية. (ربابعة، ٢٠٠٣).

أما الدوافع فهي أشياء كامنة في النفس البشرية، أو قوة داخلية محركة تنبع من داخل الفرد وتؤدي إلى تصرف أو سلوك يتجه نحو تحقيق هدف أو أهداف تمثل حاجات يطمح الانسان إلى إشباعها. (الموسوي، ٢٠٠٤).

تعتبر نظرية الحاجات التي وضعت من قبل أبراهام ماسلو (Abraham Maslow) من أكثر نظريات التحفيز شيوعاً وقدرة على تفسير السلوك الإنساني في سعيه لإشباع حاجاته المختلفة. وتقوم هذه النظرية على مبدئين أساسيين:

ان حاجات الفرد مرتبة ترتيباً تصاعدياً.

ان الحاجات غير المشبعة هي التي تؤثر على سلوك الفرد وحفزه، أما الحاجات المشبعة فلا تؤثر على سلوك الفرد وبالتالي ينتهي دورها في عملية التحفيز.

ان نظرية ماسلو تعتمد على ترتيب الحاجات بحسب أولويتها لدى الفرد، والأفراد يختلفون في وسائل إشباع الحاجات ولذلك فان سلوكهم يختلف تبعاً لذلك، كما ان حاجات الفرد متداخلة مترابطة ومن الصعوبة فصل كل حاجة عن الأخرى كما حددها ماسلو، لذلك ورغم بعض الانتقادات التي وجهت لهذه النظرية، إلا انها تصلح إلى حد كبير لتفسير ظاهرة الدافعية التي تحرك السلوك الإنساني وتبقى مقبولة لدى الكثير من علماء النفس والمدراء. وسيعتمد الباحث على نظرية ماسلو في تفسير الرضا الوظيفي، حيث ان الحاجة الى الرضا الداخلي والخارجي للموظف ينعكس على حاجاته النفسية من التقدير والاحترام والشعور باحترام الآخرين له ولدوره في المجتمع.

وظيفة ادارة للعلاقات العامة

ولا تكمن أهمية العلاقات العامة في ادارة العلاقات العامة فقط أثناء العلاقات العامة، بل يكمن دورها قبل حدوث الأزمة وأثناء العلاقات العامة وأيضاً بعد العلاقات العامة، ويكون ذلك كله من خلال الخطط الوقائية والعلاجية والطارئة، والتي تعمل العلاقات العامة باستمرار في وضعها وتطويرها.

وعلم ادارة العلاقات العامة بات ذو أهمية بالغة في دائرة العلاقات العامة، حيث ساعد التطور العلمي والتكنولوجي في تقديم العديد من الوسائل والأدوات التي تساعد على حل تلك الأزمات وإدارتها بشكل مناسب. وتهتم العلاقات العامة بإدارة وحل الأزمات والمشاكل، وذلك نظراً لما تحتويه تلك الأزمات من أبعاد تؤثر على الناحية الإجتماعية والاقتصادية والبيئية وحتى السياسية، ولكي تكسب المؤسسة نفسها وتحافظ على بقائها وعلى ثقة الجمهور، لا بد ان تعرف كيفية ادارة العلاقات العامة بمساعدة دائرة العلاقات العامة. (السيد، ٢٠٠٦).

كنتيجة لعدة تغيرات ظهرت العلاقات العامة وبدأت أهميتها تتضح لكل المجتمعات وتزايد مع مرور الوقت، ويمكن توضيح أهمية العلاقات العامة فيما يلي:

أ. تهيئة الرأي العام لتقبل أفكار وآراء جديدة، وإيجاد جمهور يؤيد ويساند الهيئات والتنظيمات والمؤسسات، ما يقوي الروابط بين هذه الهيئات والجمهور ويوفر تعاون بينهما ويساعد على تماسك المجتمع

ب. توضح بحوث العلاقات العامة للهيئات والتنظيمات والمؤسسات الاتجاهات الحقيقية للجمهور، وكذلك رغبات واحتياجات وهذا التوضيح يساعد هذه الهيئات على إحداث تعديلات مناسبة في سياستها وخطط عملها بما يتماشى مع رغبات الجمهور، ويحقق النفع لهم وللهيئات معا .

ج. تحقق العلاقات العامة التكيف الإنساني اللازم بين الأجهزة والهيئات وبين الجمهور، وهذا التكيف الإنساني أصبح من ضرورات مجتمعاتنا الحديثة المعقدة، وبدونه لا يمكنها ان تصل إلى أهدافها المنشودة.

د. تعمل العلاقات العامة على غرس ودعم المسؤولية الاجتماعية بين الجمهور، وهذا يساعد والتنظيمات على التغلب على العقبات التي توجهها لان المشاركة الجماهيرية لا تجعل هذه الهيئات في عزله عن الجمهور.

هـ. تحقق العلاقات العامة لجمهور الهيئات الداخلي خدمات انسانية متنوعة بما يعود عليهم لنفع، وبما يكفل لهم تحقيق الرعاية الاجتماعية والعدالة التامة، ويهيئ أسباب الحياة الكريمة للعاملين لهيئات وبالتالي فان ذلك يساعد على نشر روح الاطمئنان في نفوسهم . ولهذا فان الاتجاه السائد حاليا يؤاخذ العلاقات العامة، ان العلاقات العامة تؤدي وظيفة هامة وحيوية، في كافة المؤسسات، ولم يعد من الممكن إهمالها أو النظر إليها كنشاط نوى أو فرعي. (السيد، ٢٠٠٦).

وتعرف العلاقات العامة بانها وظيفة الإدارة التي تساعد في تأسيس خط اتصال متبادل وتفاهم مقبول وتعاون بين المؤسسة وجمهورها، وتتضمن إدارة المشكلات والقضايا وتساعد الإدارة على التواصل والتعاطي مع الرأي العام وتشد على مسؤولية الإدارة في خدمة المجتمع ومراعاة اهتمامه، والحفاظ على البقاء جنبا إلى جنب مع الإدارة، والاستفادة بقدر الإمكان من التغييرات

بشكل مؤثر، كما تعتبر كنظام انذار مبكر يسبق الأحداث وسبيلها في ذلك استخدام الأبحاث ورجع الصدى، والاتصال الصادق والأخصائي، وكما تقوم العلاقات العامة على إتمام وتعزيز أعمال المؤسسة، وذلك من خلال مستشارين متخصصين، يسعون إلى تدعيم الهوية المؤسسية للمؤسسة، كما يهدفون إلى ترويح صورة عصرية عنها للمجتمع، الذي تنشط فيه المؤسسة، مع الأخذ بعين الاعتبار الوفاء العام بتقديم الخدمات التقليدية للمؤسسة. (السيد، ٢٠٠٦).

المبدأ الرئيسي للاتصال في الأزمات هو "عدم الانعزال" في حل حدثت مأساة أو مشكلة (أزمة) ما، والاتصال هو الأمر الأكثر فاعلية في ظروف الأزمات، الاتصال الذي يقدم بسرعة كبيرة المعلومات الصريحة لوسائل الإعلام التي تراقب وتتقل كل ما يتعلق بالعلاقات العامة مهما صغر شأنه.

ان عملية الاتصال في ظروف العلاقات العامة، ترتبط بالتقدير الدقيق للمخاطرة، وفائدة الإعلان عن الخبر، وترتبط فاعلية الخبر أيضاً بالدرجة التي تؤخذ فيها النصيحة المقدمة من المختصين، ورجال العلاقات العامة. ان التحدي الذي تفرضه الأزمات يتطلب طريقة فردية واهتماماً بخصائص المشكلة المتأزمة في هذه الحالة. ولا أحد يستطيع تقديم الضمانات حول الأفعال التي ستساعد المؤسسة على الخروج السريع من العلاقات العامة. لكن هناك شيئاً واحداً لا شك فيه، ألا وهو ان مهنية رجال العلاقات العامة وخبرتهم تُخْتَبَرُ بالقَدْر الذي يستطيعون فيه إخراج المؤسسة من العلاقات العامة، وكانهم مرشدون بحريون يتجنبون الأماكن الضحل. (السيد، ٢٠٠٦).

هناك من يرى ان تلك المشكلات تشكل أزمات في مجملها فالعلاقات العامة برأيهم تنشأ وتتطور على نحو دوري ومن يعاني من أزمة ما؛ فانه لا يتعامل معها وحدها فقط بل يتعامل مع أكثر من أزمة ما إذا ان الأزمات لا تأتي فرادي.

وهذا يعني ان العلاقات العامة تصاحبها أزمات جانبية أخرى ينبغي تناولها ضمن برنامج ادارة العلاقات العامة الرئيسية وإلا تطورت، وأصبحت أزمات أكثر شدة وقوة وهنا تبرز أهمية الوظيفة العلاجية للعلاقات العامة فمن خلالها يبين برامجها العلاجية إلى معالجة كل ما يطرأ على المؤسسة من أوضاع خاطئة وابرز هذه الأوضاع الخاطئة هي تلك الآثار السلبية التي تخلفها العلاقات العامة بعد انقضائها بصورة أخرى يمكن الإشارة إلى تلك المرحلة ما بعد العلاقات العامة بانها مرحلة ما بعد ألبنا فائنا العلاقات العامة تتدمر العديد من الافتراضات الأساسية للمؤسسة ؛ مما يدعوا إلى إعادة بنائها من جديد لن حالة عدم اليقين تكون قد تسربي إليها وتصبح

هناك حالة من الشك في جدواها وقوتها، وبالتالي ينعكس على الروح المعنوية لدى المؤسسة مما يستدعي من العلاقات العامة الاهتمام بهذا الجانب حتى تعود المؤسسة إلى سابق عهدها قبل العلاقات العامة.

تعتبر العلاقات العامة وسيلة ذات وظائف متعددة وتتنوع وجهات النظر المختلفة حول طبيعة وواقعية تلك الوظائف، إذ غالبا ما ينظر للعلاقات العامة كأداة لضبط الجمهور، وذلك عن طريق توجيه تفكير تلك الجماهير قدر المستطاع نحو ما يرضي احتياجات المؤسسة ويحقق أهدافها، وفي خضم هذا الاختلاف نجد بعض الباحثين يحددون وظائف

العلاقات العامة في ثلاث نقاط أساسية مفادها:

أولاً: الاتصال بمختلف الهيئات وجماعات تكوين الرأي العام، وتزويدها بالمعلومات والبيانات عن المنظمات وخدمات.

ثانياً: تتابع المنظمة كل التغيرات السياسية، الاقتصادية والإجتماعية؛ والتي من شأن ان تؤثر على مركزها.

ثالثاً: رسم الخطط واختيار الخبراء الذين يستطيعون القيام الواجبات المحددة في النقطتين السابقتين. (السيد، ٢٠٠٦).

استخدام معايير وبروتوكولات الاتصال :

ان هذا المحور يشمل النواحي الخاصة لسلوكيات والاتجاهات وطرق وسائل التحدث اللازمة في التعامل

- الاستجابة والتعامل مع العلاقات العامة من خلال الاستعداد لمواجهتها وإعداد الخطط على المستوى الداخلي والخارجي للمنظمة- الانفتاح والتفاعل والتعامل مع أطراف وجمهور العلاقات العامة وخاصة الأكثر تضررا منها. (السيد، ٢٠٠٦)

- إبداء الاهتمام لمتأثرين لأزمة سلوب المواجهة وتقديم المعلومات- .

الاحترام عند تقبل أي مقترحات أو أسئلة أو استنتاجات من جانب الجمهور وأطراف العلاقات العامة .

-التعاون مع وسائل الاعلام والجمهور والاتصال بصورة مباشرة وعلى قدر من الكفاءة والسرعة .
-تحديد المسؤولية والتعامل مع العلاقات العامة من مبدأ المسؤولية، وكذا تحديد مسؤولية المتحدث الرسمي في حالة الأزمات.

- تنمية الحاسة الادراكية وذلك لاكتشاف الأزمات في وقت مبكر وتوقع حدوثها لمنع وقوعها .
-التكامل والترابط في دراسة طبيعة الأزمات وأوجه المواجهة وفحص الأخطاء والسلبيات لتحديد نواحي القصور.

- إجراء المقارنات للوصول لأفضل الطرق والحلول في مواجهة الأزمات.
- تحقيق درجة عالية من الرضا والقبول من جانب الجمهور وإعادة الثقة في المؤسسة وبناء العلاقات والتقليل من حجم التغطية الاعلامية اللازمة للأزمة وموقفها من المؤسسة.

- إعادة المصداقية للمؤسسة من خلال التقدير الصحيح للموقف ومدى المحاسبة والمسؤولية- .
التسامح والتصالح مع الجمهور وعقد صداقات معه حتى في حالة الانتقادات الموجهة ضد المؤسسة.

- الأمانة وتحري المصداقية في نقل المعلومات للجمهور التي تبنى على الصراحة والدقة في التعامل مع الأزمات والجمهور ومواجهة الشائعات والأخطاء بحزم والتعلم منها لتفاديها في المستقبل .

ان نموذج لوكازويسكي في الاتصال من أهم النماذج التي درست طرق التعامل مع العلاقات العامة والأسس والقواعد والأهداف الاتصالية، إلا انه اهتم لدرجة الأولى لمتضررين من العلاقات العامة وجعل التعامل مع وسائل الاعلام آخر الأولويات مع ان هذه الأخيرة قد تعد تهديدا حقيقيا للمؤسسة أثناء العلاقات العامة وتقلب الرأي العام وتثيره اتجاه المؤسسة .(السيد، ٢٠٠٦)

ثالثاً: العلاقات العامة في الجامعات:

الموظف العام الجيد " هو الذي يؤدي واجباته الوظيفية بشكل دقيق وسريع ويتعامل مع المواطن باعتباره خادماً له وليس سيداً عليه، ويعتبر وظيفته تكليفاً وليس تشريفاً". ولذلك نعرّف الإدارة العامة "هي تلك الأنشطة الإدارية التي يؤديها موظفو الدولة فيما يتعلق بالإنتاج الحكومي من

السلع والخدمات بهدف تحقيق المصلحة العامة" (جودة، ٢٠٠١، ص ٢٩٦) ولذلك فإن الكثير من موظفي الحكومة في مجال العلاقات العامة ليسوا متخصصين في هذا المجال، ولهذا يعتبر تدريب هؤلاء الموظفين من أهم الأساليب المستخدمة لزيادة معارفهم وتنمية مهاراتهم واتجاهاتهم وخبراتهم.

ومن الواضح ان العلاقات العامة تؤدي وظيفة حيوية في المؤسسات كافة ولا يمكن إهمال هذا الدور أو النظر اليه على انه نشاط فرعي لما للعلاقات العامة من دور في تنمية المجتمع، وهناك دور كبير للعلاقات العامة في الدول النامية من خلال الاتصال بالجمهور والوقوف على اتجاهاتها وتحويلها إلى اتجاهات إيجابية، كما يجب ان تكون على اتصال بالجمهور من أجل تغيير عاداتهم وأفكارهم، وان تقوم بتغيير أفكار الجمهور السائدة عن الأجهزة الحكومية، كل هذا يساعد بشكل كبير في تطوير الدول النامية وتقدمها. (كشك، ٢٠١٠، ص ١٢)

للعلاقات العامة دور كبير في تنمية المجتمع وتقع على عاتقها مسؤولية كبيرة من خلال تحديدها للأعمال والسياسات التي تؤثر على المجتمع، ورجل العلاقات العامة يجب ان يكون واعي ومتفهم للمبادئ الأساسية التي تؤثر بالمجتمع، وإحدى أهم وظائف العلاقات العامة هي انها تقوم بتهيئة الطرق لزيادة الإنتاج وكسب ثقة العاملين والجمهور الخارجي من خلال تحقيق التفاهم بينهم، وللعلاقات العامة أهمية كبيرة في المجال الاجتماعي.

نظراً للتطور السريع والواسع في جميع المجالات والميادين وفي فترة وجيزة، عرف القطاع العام تطوراً كبيراً في المجال الصحي والخدمات الصحية وفي مجال التعليم الأساسي والثانوي والعالى، وفي مجال المواصلات والطرق والموانئ والمطارات والجيش والقائمة قد تطول، هذه المرافق والإدارات كلها وجدت نفسها بحاجة إلى إدارة أو قسم يشرف على عملية التواصل بين المنظمة وجمهورها وتفسير الجمهور للمنظمة وتفسير المنظمة لجمهورها من خلال الدراسات والأبحاث واستطلاعات الرأي، أصبحت العلاقات العامة من الضروريات الأساسية للمنظمة في عصر العولمة والشفافية والديمقراطية. (قيراط، ٢٠٠٦، ص ٣٠)

الادبيات السابقة:

الادبيات العربية:

دراسة بكر ولبات (٢٠١٨) تتناول هذه الدراسة موضوع دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي للموظفين في جامعة القدس المفتوحة والحاجة للوصول إلى الرضا الوظيفي في الجامعة من خلال العلاقات العامة ودورها في القيام باتصالات داخلية فعالة لتحقيق الهدف الرئيس لأي مؤسسة، ألا وهو زيادة انتاجية الموظفين. اعتمد فريق البحث المنهج الوصفي التحليلي لانه يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع، ويهتم بوصفها وصفا دقيقا. واستخدام عدة أدوات منها استبانة للموظفين في الجامعة، ومقابلتين مع منسق العلاقات العامة وموظفة الموارد البشرية، وأداة الملاحظة لكتابة وتدوين ما يراه الباحث أو يسمعه. وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية: تؤدي العلاقات العامة دورا مهما في سبيل الوصول إلى الرضا الوظيفي من خلال العديد من الأنشطة التي تخلق جو من التعارف والراحة النفسية لدى الموظفين. تتنوع وسائل الاتصال التي تستخدمها العلاقات العامة في الوصول إلى جمهورها الداخلي. وتساهم العلاقات العامة في الجامعة بتحقيق الرضا الوظيفي بشكل عال. وتعتمد العلاقات العامة في جامعة القدس المفتوحة على تعزيز الاتصال الداخلي بين الموظفين، وتحرص على الاتصال الهابط والصاعد بين الإدارة والموظفين لتحقيق الرضا الوظيفي، وتستخدم العلاقات العامة سياسة الباب المفتوح مع الموظفين في الجامعة، لتحقيق نوع من التفاعل ومرونة أكثر في التعامل وخلق جو يسوده الثقة. من اهم توصيات البحث: ضرورة وجود دائرة علاقات عامة في مختلف القطاعات التعليمية وخاصة الجامعات، ودورها في تحقيق رضا وظيفي للعاملين. طرح العديد من الأنشطة، والفعاليات، التي من شأنها ان تعزز علاقة الموظفين ببعضهم: كالرحلات الترفيهية، والنشاطات غير المنهجية. وانشاء صندوق اقتراحات لتطوير الموظفين وتحسين ظروف عملهم، لزيادة أهتمامهم للجامعة.

دراسة السعيد (٢٠١٣) والتي بحثت في دور العلاقات العامة في تحقيق مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في صحيفتي (الكويت تايمز) ومعرفة العوامل التي تؤثر في تحسين ذلك الرضا في المؤسسات الإعلامية الكويتية، ويوجد سؤال رئيس لهذه الدراسة تسعى للإجابة عليه وهو ما مدى قيام العلاقات العامة بالإسهام بتحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في صحيفتي "الرأي" و"الكويت تايمز" الكويتيتين؟ واتبعت هذه الدراسة المنهج الوصفي المسحي بكونه منهجا يحقق أهداف

الدراسة المتمثلة في وصف ظاهرة معينة، بهدف التعرف على سمات هذه الظاهرة وتحليلها. وقام الباحث بتوزيع استبانات الدراسة على كافة العاملين في الصحيفتين. كان من اهم النتائج التي توصلت لها الدراسة: ان أولويات العلاقات العامة قد تتغير من مؤسسة إلى أخرى، فقد يكون الاتصال الداخلي هو الأهم لبعض المؤسسات، وقد يكون الاتصال مع الجمهور الخارجي هو الأهم بالنسبة لبعض المؤسسات، وأهمية العدالة في الرواتب والأجور للعاملين والعدالة في توزيع المهام والواجبات، وأهمية الضمان الصحي. كشفت الدراسة عن أهمية السياسات الحكومية تجاه حرية التعبير والرأي وتوفير المعلومات في التأثير على العاملين في المؤسسات الصحفية على وجه الخصوص، مما يترتب عليه رفع مستوى الرضا للعاملين وتحقيق أفضل مستوى جودة للمنتج الذي تختص به المؤسسة، سواء سلعا ماديا أو مواد إعلامية وثقافية. ومن اهم توصيات الباحث: أهمية اعتماد العلاقات العامة على البحوث المتجددة لتحديد الأولويات بالنسبة للجمهورين الداخلي والخارجي الذي تتعامل معه، وأهمية دراسة هذا الأولويات الخاصة بكل مؤسسة من قبل الإدارات ومن قبل العلاقات العامة على وجه الخصوص للعمل على هذه الأجندة حسب نتائج الدراسة وليس بتقليد المؤسسات الأخرى

دراسة خليفة (٢٠٠٨) تهدف الدراسة إلى التعرف على مدى التطور الذي لحق بواقع العلاقات العامة في المؤسسات الخدمائية. وأفضل المناهج التي تحقق هدف الدراسة المنهج الوصفي التحليلي. واستخدم عينة عشوائية من أكاديميين وإداريين علاقات عامة. واعتمد على أداة الملاحظة، والمقابلة وتمت مع مسؤول العلاقات العامة في الجامعة وكانت الأسئلة مفتوحة، والإستبيان اعتمد على الأسئلة مغلقة. أكدت نتائج الدراسة بوجود معوقات تواجه دائرة العلاقات العامة لتأدية وظائفها، وانعدام التنسيق بين إدارة الإعلام والإدارات الأخرى، لغياب التواصل والاتصال بينهم، وقلة عدد العاملين في إدارة الإعلام مقارنة مع حجم المؤسسة والجمهور التي تتعامل معها (داخلي، خارجي). وأكدت توصيات الدراسة: على ضرورة تعاون الإدارات المختلفة مع دائرة العلاقات العامة لتأدية وظائفها على أكمل وجه، وضرورة التركيز على أنشطة العلاقات العامة للقيام بها، وتبسيط الضوء على أهمية وجود العلاقات العامة بالمؤسسة في المكان المناسب.

دراسة الحلال (٢٠٠٠) بعنوان، العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات العالمية، هدفت هذه الدراسة إلى تعرف على العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات العالمية القطاع الصحي المصري، وصحيفة أخبار اليوم وتوصلت إلى عدد من النتائج التالية: ان هناك علاقة إيجابية ذات دالة بني العوامل المرتبطة بطبيعة العمل داخل

المؤسسة العالمية ومستوى الرضا الوظيفي وان القائمين بالاتصال في القناة الثالثة هم في مقدمة الذين عربوا عن شعورهم بتميز عملهم التلفزيوني، مقارنة بزملائهم في إذاعة صوت العرب وصحيفة الأخبار .. عدم توافر الإمكانيات المادية الكافية في الوقت المناسب

دراسة بعنوان "العلاقة بين الثقة التنظيمية والرضا الوظيفي لدى العاملين في الوزارات الأردنية" وهدفت هذه الدراسة إلى تحليل العلاقة بين الثقة التنظيمية والرضا الوظيفي في الوزارات الأردنية، وقد اختار الباحث عينة عشوائية من العاملين في هذه الوزارات بلغت ٥٨٦ مفردة، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة بين أبعاد الثقة التنظيمية مجتمعة، والرضا الوظيفي، وبين أبعاد الثقة التنظيمية كل على حدة، وبين الرضا الوظيفي، وكان أكثر الأبعاد تفسيراً للتباين في الرضا الوظيفي بعد الثقة في السياسات الإدارية، واختلفت تصورات أفراد العينة في الوزارات المبحوثة للثقة التنظيمية باختلاف المتغيرات الديمغرافية "الجنس، الحالة الإجتماعية، المستوى التعليمي، المستوى الإداري، العمر"، ولا يوجد اختلاف في تصوراتهم باختلاف الفئة الوظيفية والخبرة الإدارية. وأوصت الدراسة بالمحافظة على تعزيز الثقة التنظيمية السائدة بين العاملين في الوزارات.

الادبيات الاجنبية:

دراسة (Warn, Fairbrother دراسة) ٢٠٠١ بعنوان "أبعاد العمل، وضغوطاته، والرضا الوظيفي"، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أبعاد العمل، وضغوطاته، والرضا الوظيفي لعينة من مائة متدرب بحري، دلت النتائج ان نسبة كبيرة من أفراد العينة غير متأكدة ما هو مستقبلها الوظيفي، كما انها لا تحصل على وجبات طازجة، بل كثيراً ما تفقد وجباتها، كذلك فان نسبة كبيرة ترى ان وجودها في فرق عمل دعم لأهدافها الخاصة، ولكن عملها في هذه الفرق أدى إلى صراع هام مع اندادها، كما ان العينة المبحوثة ترى ان المسئول يحترم المتدرب، ويزوده بالتغذية الراجعة عن مستوى انجازاته، أما البيئة المادية فهي غير ملائمة، حيث يعتبر المتدربون ان المهام التدريبية قد انجزت في ظروف باردة جداً، وان منطقة نومهم مزدحمة بالسكان وفي درجة حرارة غير مريحة، كما دلت النتائج ان ضغط العمل يتزامن مع عدم وضوح الدور المطلوب من المتدرب خلال العمل، وضعف العلاقات الشخصية بين المتدربين، وانفصال المتدرب عن العائلة والأصدقاء، وهذه العوامل أثرت سلباً على رضا المتدربين، وأوصت الدراسة بضرورة تحسين بيئة العمل المادية، من إضاءة وتهوية وسكن وغذاء وتدفئة.

دراسة سينها، (Sinha 2011). إدارة تطبيقات العلاقات العامة في المنظمات: دراسة استكشافية للعوامل التي تؤثر على تشكيل الاستراتيجية واختيارها. بحثت هذه الدراسة في العوامل التي تؤثر على عملية صنع القرار الاستراتيجي، وتحديدًا تشكيل الاستراتيجية واختيارها أثناء العلاقات العامة. وقد انجزت ذلك من خلال دمج المفاهيم النظرية من كل من الإدارة الاستراتيجية وأدب اتصالات تطبيقات العلاقات العامة. تم اختبار العوامل التنظيمية والبيئية والإدارية الرئيسية - الشمولية، وإضفاء الطابع الرسمي، وعدم اليقين، والتسييس، وبيئة الشركة الخارجية، ومسؤولية تطبيقات العلاقات العامة، وتأثير العلاقات العامة، ومصالح أصحاب المصلحة، وخصائص الإدارة العليا - لدورها في تشكيل الاستراتيجية واختيارها عملية باستخدام تحليل الانحدار. استخدمت هذه الدراسة كلا من أساليب البحث الكمي والنوعي.

تضمن الجانب الكمي للبحث إجراء استطلاعات عبر الإنترنت للإدارة العليا في الصناعة الكيميائية والمرحلة النوعية للمشروع تضمنت إجراء مقابلة متعمقة مع الإدارة العليا داخل المنظمة الكيميائية. استخدمت هذه الدراسة أخذ العينات هادفة لجمع البيانات. تم استخدام أخذ العينات الهادفة بسبب طبيعة الدراسة التي تبحث في اتخاذ القرار من قبل الإدارة العليا أثناء أزمة داخل الصناعة الكيميائية. كان الدافع وراء قرار استخدام أخذ العينات الهادف هو حقيقة عدم توفر قائمة واحدة تضم جميع 71 منظمة كيميائية داخل الولايات المتحدة قام الباحث بتجميع قائمة بالمنظمات الكيميائية من خلال الجمع بين الشركات المدرجة في أدلة منفصلة للجمعيات التجارية، مثل رابطة لويزيانا الكيميائية، وجمعية مصنعي المواد الكيميائية والشركات التابعة لها، ورابطة مصنعي مقاطعة إيست هاريس، واتحاد صناعة منطقة البحيرة، والشركات الأعضاء في مجلس الكيمياء الأمريكي. شمل إطار أخذ العينات منظمات كيميائية وليس مواقع مصانع كيميائية فردية. تم اختيار المنظمات الكيميائية كإطار لأخذ العينات لان الدليل متاح أدرج المنظمات الكيميائية وليس مواقع مصانعها الكيميائية الفردية. لذلك، بدأ من المعقول والمناسب اختيار المنظمة الرئيسية كإطار لأخذ العينات. على الرغم من اختيار التنظيم الكيميائي كإطار لأخذ العينات، فإن المصنع أو مديري الموقع، كما يطلق عليهم، هم الذين شاركوا عن كثب في صنع القرار أثناء العلاقات العامة. لذلك، تم تضمينهم أيضًا في قائمة الأشخاص الذين تم إرسال الاستبيانات بالبريد. خلق هذا موقفًا صعبًا جدًا للباحث. كان من السهل الحصول على العنوان الفعلي للمقر الرئيسي للشركة من مواقع الويب الخاصة بالشركة؛ ومع ذلك، نادرا ما تذكر مواقع الويب موقع أو عنوان المصانع الكيماوية والمديرين. ثم أجرى الباحث بحثًا على Google أو Bing للعثور على الشخص الذي

يمكن الاتصال به. في بعض الأحيان، كانت المعلومات التي كانت متاحة على الإنترنت مؤرخة مما أدى إلى إعاقة البحث. أدى هذا في كثير من الأحيان أيضاً إلى إرجاع البريد باعتباره غير قابل للتسليم. كان على الباحث أيضاً إصدار أحكام بناءً على الهيكل التنظيمي لشركات المواد الكيميائية لتحديد قائمة الأشخاص الذين سيتم الاتصال بهم لاستكمال الاستبيانات. تم هيكلة الشركات الصغيرة بشكل مختلف عن الشركات الأكبر. في حالة المنظمات متعددة الجنسيات، كان المقر الرئيسي يقع في المدن الكبرى، ومعظمها في منطقة نيويورك وتركزت مصانعها في ساحل الخليج. لذلك، متى. ٧٢ استقصاءً عبر البريد لمنظمات كبيرة متعددة الجنسيات، اختار الباحث كبار مسؤولي الإدارة الموجودين في موقع المصنع وأرسل إليهم الاستطلاعات بالبريد. في حالة الشركات الصغيرة، كانت الإدارة العليا متمركزة في الموقع. أرسل الباحث الاستطلاعات بالبريد إلى الرؤساء التنفيذيين وأعضاء الإدارة العليا الآخرين. كان على الباحث ان يصدر هذه الأحكام باستمرار للوصول إلى المستجيبين المناسبين.

تشير نتائج هذه الدراسة إلى ان اتخاذ القرار أثناء العلاقات العامة يتبع مساراً تصاعدياً منطقياً وليس مساراً تسلسلياً خطياً كما هو مضمن في أدبيات الاتصال بالعلاقات العامة. يتأثر صنع القرار أثناء العلاقات العامة بمجموعة من العوامل، أهمها عدم اليقين والتسييس وإضفاء الطابع الرسمي والمعايير والتقارير المالية ومصالح أصحاب المصلحة وبيئة الشركة الخارجية وتأثير العلاقات العامة.

على الرغم من ان بعض الحلول الجاهزة قد تكون متاحة، يتعين على صناع القرار النظر في السياق التنظيمي بقدر ما هو محتوى الاستراتيجية لإدارة العلاقات العامة. يجب تطوير وصقل البدائل للوصول إلى الحل الأكثر إرضاءً للمشكلة. تطور هذه الرسالة نموذجاً لتشكيل الاستراتيجية والاختيار في المنظمات الكيميائية. بالإضافة إلى ذلك، توصي هذه الرسالة بمجموعة من أفضل الممارسات التي سيتمكن مديرو الاتصالات داخل منظمة كيميائية من تبنيها للاستعداد بشكل أفضل للآثار الأخرى والمجالات المستقبلية للبحث مقترحة.

مايو، في دبلينو (٢٠١٥). فحص اتصالات تطبيقات العلاقات العامة في جامعات ميسيسيبي الكبرى (أطروحة دكتوراه، جامعة ميسيسيبي). تدرس هذه الأطروحة النظرية الحالية في كيفية الاستعداد والتعامل والتواصل في أزمة مدعومة ببحوث مكثفة. يتضمن الفصل الأول دراسات حالة من الجامعات الأخرى وأهمية خطة إدارة تطبيقات العلاقات العامة والتعامل مع وسائل

الإعلام في حالات تطبيقات العلاقات العامة. بعد ذلك، سيتم تطبيق نظريات اتصالات تطبيقات العلاقات العامة على ثلاث جامعات رئيسية في ميسيسيبي من خلال الفحص من المقابلات ودراسة تطبيقات العلاقات العامة السابقة في هذه الجامعات. تم إجراء المقابلات عبر البريد الإلكتروني وشخصيًا، اعتمادًا على موقع المدرسة.

اعتمد الدراسة على المنهج الكيفي، والمقابلات كإداة لجمع البيانات، وأجريت على جامعات ميسيسيبي الثلاث التي تم فحصها هي جامعة جنوب ميسيسيبي، وجامعة ولاية ميسيسيبي، وجامعة ميسيسيبي. في كل مدرسة، تمت مقابلة مدير الاتصالات بشأن أزمات كبيرة خلال السنوات الخمس إلى العشر الماضية. بالنسبة إلى جامعة ميسيسيبي، بالإضافة إلى إجراء مقابلة مع مدير الاتصالات الحالي، تمت مقابلة المديرين السابقين أيضًا لإلقاء نظرة أكثر شمولاً على اتصالات تطبيقات العلاقات العامة في Ole Miss. في تاريخهم المدرسي الفردي، شهدت كل من هذه المدارس أزمات كبيرة، والتي أضرت أو طعن في سمعة الجامعة في نظر جمهورها. خلال جميع تطبيقات العلاقات العامة التي تمت مناقشتها، تواصلت كل جامعة وتعاملت مع أزماتها بطرق مختلفة حسب نطاق الموقف المعين. يتم تحليل ونقد كل مدرسة بالرجوع إلى أبحاث اتصالات تطبيقات العلاقات العامة.

نفذت كل جامعة من جامعات ميسيسيبي الثلاث التي تم فحصها في هذه الأطروحة التواصل بطرق مختلفة اعتمادًا على العلاقات العامة التي واجهتها. في حين أن جميع المدارس الثلاث لديها خطة أزمة من نوع ما في مكانها الصحيح، كانت خطط جامعة جنوب ميسيسيبي وجامعة ولاية ميسيسيبي أكثر تفصيلاً في جانب البروتوكولات. تضمنت خطة داني بلانتون للاستجابة للحوادث "تدريبات" للحالات التي قد تحدث، ولكن لم تكن هناك بروتوكولات ثابتة لأنواع المواقف التي حدثت في جامعة Ole Miss.

لم يتم تطبيق إحدى النظريات الهامة للاتصالات في تطبيقات العلاقات العامة الحالية المذكورة في قسم البحث من هذه الأطروحة من قبل أي من المدارس الثلاث. وجد بحث الدراسة أن أحد أكثر الطرق فعالية للتواصل أثناء تطبيقات العلاقات العامة كان استخدام موقع ويب. كان من الممكن أن تكون هذه الطريقة مفيدة بشكل خاص في حالات تطبيقات العلاقات العامة في Ole Miss. بالنسبة لجميع تطبيقات العلاقات العامة الثلاثة، كان من الممكن نشر المعلومات على موقع الويب

المظلم في نفس الوقت الذي يتم فيه تقديم المعلومات إلى وسائل الإعلام. يمكن ان يكون موقع الويب هذا بمثابة مكان لنشر إجابات للأسئلة الشائعة التي قد يطرحها جمهور الجامعة.

دراسة يناغوك كيم، وليندا تايلر (٢٠٠٦): وعنوانها نماذج الحرفية والمهنية للعلاقات العامة وعلاقتها بالرضا الوظيفي بني ممارسي العلاقات العامة الكوري. هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الممارسة الفعلية والتصوير المثالي للعلاقات العامة بني ممارسي العلاقات العامة الكوريين، والتعرف على العلاقة بني نماذج العلاقات العامة والرضا الوظيفي بني ممارسي العلاقات العامة بالتطبيق على أربعة نماذج للعلاقات العامة (JE Grinding) كوسيلة لفهم حالة العلاقات العامة في كوريا. وأظهرت النتائج ان ممارسي العلاقات العامة الكوريين استخدموا النماذج الحرفية للعلاقات العامة، وانهم يطمحون ان مارسوا العلاقات العامة باتجاهين، أو عالقات عامة احترافية.

التعقيب على الدراسات السابقة:

من خلال اطلاع الباحث على الدراسات السابقة تبين بانها تناولت مفهوم الرضا الوظيفي ومفهوم العلاقات العامة بشكل منفصل عن بعضها البعض، حيث تتميز الدراسة الحالية بانها سعت إلى الربط بين المفهومين بشكل مباشر، وايضا تميزت بانها اجريت في السياق الفلسطيني وتحديدًا في الجامعات الفلسطينية، حيث استفاد الباحث من الدراسات السابقة في بناء الاطار النظري للدراسة والتعرف إلى المفاهيم والمصطلحات والنظريات المستخدمة، بالإضافة إلى الاستفادة في التعرف على المنهجيات العلمية المستخدمة، و الأدوات البحثية التي تم تطبيقها. بالإضافة الى ان الدراسة الحالية توضح اهمية الرضا الوظيفي في إطار العلاقات العامة والذي ينعكس ارتفاع شعور الموظفين بالرضا الوظيفي بالإيجاب على المؤسسة في صورة: ارتفاع في مستوى الفعالية والفاعلية، فالرضا الوظيفي يجعل الموظفين أكثر تركيزا على عملهم ارتفاع في الإنتاجية، فالرضا الوظيفي يخلق الرغبة للموظفين في الإنجاز وتحسين الأداء.

الفصل الثالث (الإطار العملي للدراسة)

- منهج الدراسة
- مجتمع الدراسة والعينة
- أدوات الدراسة (وصف الأداة، صدق الأداة، ثبات الأداة)
- الإجراءات العملية للدراسة
- متغيرات الدراسة
- المعالجة الإحصائية

منهج الدراسة:

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتمد على دراسة الواقع ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً ويعبر عنها تعبيراً كيفياً أو تعبيراً كمياً. وذلك لملائمته لأغراض الدراسة الحالية، حيث سيؤهلنا لعرض مشكلة البحث وتفسيرها تفسيراً دقيقاً، حيث اعتمدنا على المصادر الأولية في جمع المعلومات وهما أداة الإستبيان الذي تم تحكيمة وتوزيعه على عينة الدراسة. (عبيدات، عبد الحق، عدس، ٢٠١٢، ص ١٨٠) كما استخدم الدراسة المنهج الكيفي الذي يصف لنا الظاهرة ويوضح خصائصها في تحليل المقابلات التي أجريت مع مديري العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية.

مجتمع الدراسة وعينتها:

تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في الجامعات الفلسطينية، حيث أجريت الدراسة على عينة قوامها (٢٤٦) من العاملين في الجامعات الفلسطينية، وتم اختيارهم بالطريقة غير العشوائية القصدية العينة القصدية أو ما يطلق عليها العينة الغير احتمالية هي إحدى أنواع العينات في البحث العلمي ويتم تعريفها على أنها أسلوب أخذ العينات الذي يختار فيه الباحث العينات بناءً على الحكم الذاتي للباحث بدلاً من الاختيار العشوائي، إنها طريقة أقل صرامة وتعتمد طريقة أخذ العينات هذه بشكل كبير على خبرة الباحثين ويتم تنفيذه عن طريق الملاحظة، ويستخدمه الباحثون على نطاق واسع للبحث النوعي.

أخذ العينات القصدية هو طريقة أخذ عينات لا يتمتع فيها جميع أفراد المجتمع بفرصة متساوية للمشاركة في الدراسة، على عكس أخذ العينات الاحتمالية، كل فرد من السكان لديه فرصة معروفة ليتم اختياره، ويعتبر أخذ العينات القصدية أكثر فائدة للدراسات الاستكشافية مثل المسح التجريبي (نشر استطلاع على عينة أصغر مقارنة بحجم العينة المحدد مسبقاً)، يستخدم الباحثون هذه الطريقة في الدراسات حيث يستحيل أخذ عينات احتمالية عشوائية بسبب اعتبارات الوقت أو التكلفة.

والجدول رقم (١) يبين توزيع عينة الدراسة وفقا للمتغيرات المستقلة.

جدول رقم (١) توزيع عينة الدراسة وفقا للمتغيرات المستقلة (ن = ٢٤٦)

النسبة المئوية %	العدد	المتغيرات المستقلة	
67.5	166	ذكر	الجنس
32.5	80	أنثى	
26.8	66	سنة إلى أقل من ٥ سنوات	سنوات الخبرة
29.7	73	٥ إلى ١٠ سنوات	
43.5	107	من ١٠ سنوات فأكثر	
28.5	70	أقل من ٥ سنوات	العمر الوظيفي
24.4	60	من ٥ سنوات إلى أقل من ١٠ سنوات	
15.4	38	من ١٠ سنوات إلى أقل من ١٥ سنة	
31.7	78	١٥ فأكثر	
66.7	164	مدينة	مكان السكن
27.6	68	قرية	
5.7	14	مخيم	
13.8	34	دبلوم فاقل	المؤهل العلمي
56.1	138	بكالوريوس	
19.5	48	ماجستير	
10.6	26	دكتورة	
31.3	77	أكاديمي	طبيعة العمل
62.2	153	موظف اداري	
6.5	16	موظف خدمات	
100.0	٢٤٦	المجموع	

أدوات الدراسة:

أولاً: الأستبانة: وهي أداة ملائمة للحصول على معلومات وبيانات وحقائق مرتبطة بواقع معين، ويقدم الإستبيان على شكل عدد من الأسئلة يطلب الإجابة عنها من قبل عدد من الأفراد المعنيين بموضوع الإستبيان.

أشكال الإستبيان:

- الإستبيان المغلق: وهو الإستبيان الذي يطلب من المفحوص اختيار الإجابة الصحيحة من مجموعة من الإجابات، مثل: نعم، لا، كثيراً، قليلاً، نادراً.
- الإستبيان المفتوح: هو الذي يترك للمفحوص حرية التعبير عن آرائه بالتفصيل مما يساعد الباحث على التعرف إلى الأسباب والعوامل والدوافع التي تؤثر في الآراء والحقائق.
- الإستبيان المغلق-المفتوح: يتكون هذا الشكل من أسئلة مغلقة يطلب من المفحوصين اختيار الإجابة المناسبة لها، واسئلة مفتوحة تعطيه الحرية في الإجابة. (عبيدات، عبد الحق، عدس، ٢٠١٢، ص١٠٨) وقد اعتمد الباحث أسلوب الإستبيان المغلق في هذه الدراسة.

لتحقيق أغراض الدراسة تم استخدام الأستبانة، لقياس تعزيز دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين (الجامعات الفلسطينية نموذجاً) كم هما موضحين كالآتي:

قام الباحث باستخدام الأستبانة لقياس تعزيز دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين (الجامعات الفلسطينية نموذجاً) وتكوّن المقياس من (٣٨) فقرة تم توزيعها على المجالات الآتية:

المجال الأول: رضا العاملين عن دور دائرة العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية.

المجال الثاني: رضا العاملين عن دور العلاقات العامة تجاه الموظفين.

المجال الثالث: رضا العاملين عن أنشطة العلاقات العامة الثقافية والاجتماعية والترفيهية.

وكانت الإجابة على فقرات المقياس وفق تدرج ليكرت الخماسي (موافق بشدة، موافق، محايد، معارض، معارض بشدة).

ثانياً: المقابلة وهي: استبياناً شفويًا يقوم من خلاله الباحث بجمع معلومات وبيانات شفوية من المفحوص، ويكتب الباحث بنفسه اجابات المفحوص في المقابلة. وهي أداة مهمة للحصول على المعلومات من خلال مصادرها البشرية، وتمكن الباحث من دراسة وفهم التعبيرات النفسية للمفحوص والاطلاع على مدى انفعاله وتأثره بالمعلومات التي يقدمها. (عبيدات، عبد الحق، عدس، ٢٠١٢، ص ١١٦) اعتمد الباحث على المقابلة كأداة لجمع البيانات من الموظفين العاملين في وحدة العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية في فلسطين، حيث تكونت المقابلة من أسئلة محددة، وقد قام الباحث بإجراء المقابلة التي أجريت مع مديري العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية ورؤساء النقابات، وتم تفرغها كتابة كما هي، وتبين من خلال اللقاءات الإنسجام في الأقوال التي تدور حول موضوع البحث.

صدق أداة الدراسة:

يمكن تعريف صدق الأداة "المدى الذي تقيس بها الأداة ما يفترض بها قياسه، حيث يتم التأكد صدق الأداة من خلال عدة أشكال أهمها ربط الدرجات بأداة مشابهة أو استعراضها إلى مختصين وخبراء ومحكمين. وللتأكد من صدق المقياس قام الباحث باستخدام الصدق المنطقي للأداة، حيث تم عرضها على (١٠) محكمين، وتم أخذ رأيهم بعين الاعتبار والتعديل بما يلائم الفقرات وأهميتها في قياس ما وضعت لقياسه، واشتمل المقياس بصورته النهائية على (٣٨) فقرة.

ثبات أداة الدراسة:

للتأكد من ثبات المقياس، تم استخدام معادلة كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha)، حيث وصل معامل الثبات الكلي للمقياس إلى (٠.٩٧) وهو جيد لأغراض الدراسة. والجدول رقم (٢) يبين الثبات لمجالات مقياس الدراسة.

الجدول رقم (٢) الثبات لمقياس الدراسة

الرقم	مجالات الدراسة	معامل كرونباخ ألفا
	الثبات الكلي	٠.٩٧

إجراءات الدراسة:

- لقد تم إجراء هذه الدراسة وفق الخطوات الآتية:
- إعداد أداة الدراسة بصورتها النهائية.
 - تحديد مجتمع وأفراد عينة الدراسة.
 - توزيع أداة الدراسة واختيار المساعدين.
 - تجميع أداة الدراسة من أفراد العينة وترميزها وإدخالها إلى الحاسب ومعالجتها إحصائياً باستخدام برنامج الرزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية (SPSS).
 - تفرغ إجابات أفراد العينة.
 - استخراج النتائج وتحليلها ومناقشتها.
 - كتابة التوصيات.

متغيرات الدراسة:

اشتملت الدراسة على المتغيرات الآتية:

أ- المتغيرات المستقلة:

- الجنس وله مستويات: ذكر، أنثى
- مكان السكن: ولها ثلاثة مستويات وهي: (مدينة، قرية، مخيم).
- المؤهل العلمي: وله ثلاثة مستويات وهي: (ثانوية، دبلوم، بكالوريوس، ماجستير).
- العمر الوظيفي: وله أربعة مستويات وهي (١-٥، ٥-١٠، ١٠-١٥، أكثر من ١٥)

ب- المتغيرات التابعة:

تتمثل في تعزيز دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين (الجامعات الفلسطينية نموذجاً).

المعالجات الإحصائية:

من أجل الإجابة عن تساؤلات الدراسة تم استخدام برنامج الرزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية (SPSS) وذلك بتطبيق المعالجات الإحصائية الآتية:

١. المتوسطات الحسابية والنسب المئوية.

٢. معامل الارتباط بيرسون.

٣. اختبار (ت) لمجموعتين مستقلتين.

٤. تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA).

٥. اختبار شيفيه (Scheffel Test) للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية.

الفصل الرابع (عرض النتائج وتحليلها)

- تحليل الإستبيان ونتائجه
- النتائج المتعلقة بفرضيات الدراسة
- تحليل المقابلات ونتائجها

يشتمل هذا الجزء من الفصل الرابع على عرض نتائج الدراسة وفقاً لتسلسل تساؤلات الدراسة، وذلك من خلال الإستبيان، والمقابلات.

تحليل الإستبيان:

أولاً: النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة:

النتائج المتعلقة بسؤال الدراسة الأول:

ما مستوى رضا العاملين في الجامعات الفلسطينية عن دور دائرة العلاقات العامة، وعن دور العلاقات العامة تجاه الموظفين، وعن أنشطة العلاقات العامة الثقافية والاجتماعية والترفيهية؟

وللإجابة تم استخراج المتوسطات الحسابية، والنسب المئوية لكل فقرة ولكل مجال والدرجة الكلية لتعزيز دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين (الجامعات الفلسطينية نموذجاً) ونتائج الجداول (٣) تبين ذلك خلاصة النتائج المتعلقة بالتساؤل الأول.

جدول رقم (٣) المتوسطات الحسابية والنسب المئوية لتعزيز دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين (الجامعات الفلسطينية نموذجاً) " (ن = 246)

الرقم	الفقرات	الترتيب في المقياس	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية %
	المحور الأول: الرضا عن دور دائرة العلاقات العامة		٣.٨٢	٦١.	٧٦.٣٤
١.	أنا راضي عن عمل دائرة العلاقات العامة في الجامعة.	1	٣.٧٢	١.٠٠	٧٤.٣٩
٢.	تعاطلي كان ايجابي مع دائرة العلاقات العامة.	2	٤.٠٧	٥٨.	٨١.٣٨
٣.	أرى بأنه يفيد وجود دائرة علاقات عامة في الجامعة.	3	٤.٣٧	٥٥.	٨٧.٣٢
٤.	تقدم دائرة العلاقات العامة خدمات مختلفة للعاملين في الجامعة.	4	٣.٦٣	٩٦.	٧٢.٥٢

الرقم	الفقرات	الترتيب في المقياس	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية %
٥.	العلاقات العامة من الأقسام التي تساعد على تطوير العاملين.	5	٣.٧٢	٩٢.	٧٤.٣٩
٦.	أرى بان الخدمات التي تقدمها دائرة العلاقات العامة ممتازة.	6	٣.٦١	٩٩.	٧٢.٢٨
٧.	تعمل دائرة العلاقات العامة بشكل مستمر على تحسين صورة الجامعة	7	٣.٩٥	٧٨.	٧٨.٩٤
٨.	أنا راض عن الدور الذي تقوم به دائرة العلاقات العامة بشكل عام.		٣.٧٨	٩٩.	٧٥.٦١
٩.	أنا مقتنع بأهمية الخدمة التي تقوم بها العلاقات العامة.		٣.٩٠	٧٢.	٧٧.٩٧
١٠.	أنا مقتنع بدور العلاقات العامة في الجامعة بتعزيز الروابط المشتركة مع الجمهور الداخلي.		٣.٨٩	٩٤.	٧٧.٧٢
١١.	تقوم دائرة العلاقات العامة بالعمل على تحسين مستوى الاتصال الوظيفي الهابط والصاعد بين الموظفين والادارات.		٣.٥٤	١.٠١	٧٠.٧٣
١٢.	تقوم دائرة العلاقات العامة بالعمل على تحسين مستوى التواصل الوظيفي بين		٣.٥٤	١.٠٣	٧٠.٧٣

الرقم	الفقرات	الترتيب في المقياس	المتوسط الحسابي	الإحراف المعياري	النسبة المئوية %
	الموظفين والادارات.				
.١٣	تقوم دائرة العلاقات العامة بالعمل على تحسين مستوى التواصل مع البيئة الخارجية.		٣.٩٢	٨٦.	٧٨.٤٦
	المحور الثاني: الرضا عن دور العلاقات العامة تجاه الموظفين		٣.٥٠	٨١.	٦٩.٩٩
.١٤	تقوم إدارة العلاقات العامة في الجامعة بإعطاء انطباع لدى العاملين.	8	٣.٦٢	٨٩.	٧٢.٣٦
.١٥	تحرص إدارة العلاقات العامة في الجامعة على تزويد العاملين بأخبار الجامعة أولاً بأول.	9	٣.٧٢	٩١.	٧٤.٤٧
.١٦	تحرص إدارة العلاقات العامة في الجامعة على كسب ثقة العاملين وتأييده من خلال أنشطتها الإجتماعية.	10	٣.٤٧	١.٠٨	٦٩.٣٥
.١٧	تحرص إدارة العلاقات العامة في الجامعة على كسب ثقة العاملين وتأييده من خلال أنشطتها الاتصالية.	11	٣.٤٦	١.٠٣	٦٩.١١
.١٨	تسعى إدارة العلاقات العامة في الجامعة إلى نشر الوعي بأنظمة الجامعة للجمهور الداخلي.	12	٣.٤٩	١.٠٩	٦٩.٨٤
.١٩	تعمل إدارة العلاقات العامة	13	٣.٥٦	١.١٦	٧١.١٤

الرقم	الفقرات	الترتيب في المقياس	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية %
	في الجامعة على تعزيز العلاقات بين العاملين.				
.٢٠	تقوم إدارة العلاقات العامة في الجامعة بالإعلام عن أهداف الجامعة ونشاطاتها للجمهور الداخلي.	14	٣.٦٢	٩٠.	٧٢.٤٤
.٢١	لدى العاملين انطباع إيجابي عن إدارة العلاقات العامة في الجامعة	15	٣.٤٨	١.٠٨	٦٩.٦٧
.٢٢	تقوم إدارة العلاقات العامة في الجامعة بعقد اجتماعات دورية مع العاملين للاطلاع على مشاكلهم	16	٣.١١	١.٢١	٦٢.٢٠
.٢٣	تقوم إدارة العلاقات العامة في الجامعة بتنظيم حفلات وتقديم الجوائز للمميزين من العاملين.	17	٣.٠١	١.١٨	٦٠.١٦
.٢٤	تنظم إدارة العلاقات العامة في الجامعة الأنشطة الإجتماعية بين العاملين في الأقسام المختلفة.		٣.٣٩	١.١٨	٦٧.٧٢
.٢٥	تصدر إدارة العلاقات العامة في الجامعة منشورات دورية تغطي فيها أخبار وأنشطة الجامعة والعاملين فيها		٣.٦٥	١.١١	٧٣.٠١

الرقم	الفقرات	الترتيب في المقياس	المتوسط الحسابي	الإحراف المعياري	النسبة المئوية %
٢٦	أنا راض عن الدور الذي تقوم به دائرة العلاقات العامة اتجاه العاملين بالجامعة		٣.٣٢	١.٠٨	٦٦.٣٤
٢٧	أرى بان العلاقات العامة تقوم بدورها في تحقيق ثقة العاملين في الجامعة.		٣.٣٦	١.٠٨	٦٧.٢٤
٢٨	تقوم إدارة العلاقات العامة في الجامعة بإعلام الجمهور الخارجي بكفاءة عن توجهات الجامعة المستقبلية		٣.٩١	٨٦.	٧٨.٢١
٢٩	تقوم إدارة العلاقات العامة في الجامعة بإعلام الجمهور الخارجي بكفاءة بتصوراتها للأهداف المنوي تحقيقها في التواصل مع الجمهور الخارجي.		٣.٨٣	٨٦.	٧٦.٦٧
	المحور الثالث: الرضا عن أنشطة العلاقات العامة الثقافية والاجتماعية والترفيهية		٣.٤٥	٩٩.	٦٩.٠٩
٣٠	تقدم إدارة العلاقات العامة في الجامعة هدايا في المناسبات الدينية والاجتماعية للعاملين في الجامعة	18	٣.١٧	١.٢٤	٦٣.٥٠
٣١	تنظم إدارة العلاقات العامة في الجامعة أنشطة اجتماعية للعاملين.	19	٣.٣١	١.٣١	٦٦.٢٦

النسبة النئوية %	الإحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الترتيب في المقياس	الفقرات	الرقم
٧٨.٠٥	١.٠١	٣.٩٠	20	تستخدم إدارة العلاقات العامة في الجامعة البريد الإلكتروني ومجموعات الواتساب للتواصل مع العاملين	.٣٢
٧٦.١٠	١.٠٢	٣.٨٠	21	تستخدم إدارة العلاقات العامة في الجامعة صفحة الإنترنت المخصصة للعاملين للتعريف بأنشطتها.	.٣٣
٧٧.٢٤	١.٠٠	٣.٨٦	22	تعمل إدارة العلاقات العامة في الجامعة على توفير البيانات والمعلومات المتعلقة بالجامعة التي تساعد العاملين .	.٣٤
٦٥.٩٣	١.٢٣	٣.٣٠	23	تحاول إدارة العلاقات العامة في الجامعة ان تشرك العاملين في عملية تقييم أنشطتها.	.٣٥
٦٦.٥٠	١.٢٣	٣.٣٣	24	أنا راض عن أنشطة العلاقات العامة الثقافية والإجتماعية والتروية	.٣٦
٦٣.٦٦	١.٢٦	٣.١٨		أعتقد ان إدارة العلاقات العامة في الجامعة تقدم هدايا في المناسبات الدينية والإجتماعية للعاملين في الجامعة وفق معايير واضحة	.٣٧

الرقم	الفقرات	الترتيب في المقياس	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	النسبة المئوية %
	وشفاقة				
٣٨	تنظم إدارة العلاقات العامة في الجامعة أنشطة اجتماعية للعاملين بشكل نشيط ومناسب		٣.٢٣	١.١٩	٦٤.٥٥
	الدرجة الكلية		٢.٩٢	٩٥	٥٨.٤١

أقصى درجة للاستجابة (٥) درجات

يتضح من الجدول (٣) ان تعزيز دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين (الجامعات الفلسطينية نموذجاً) في الفقرات كان منخفضاً؛ حيث كانت النسبة المئوية للاستجابة أكبر من ٥٨.٤١ % وبمتوسط حسابي بلغ (٢.٩٢) وانحراف معياري بلغ (٠.٩٥).

تبين نتائج الدراسة بان الفقرات التي حصلت على أعلى درجات الموافقة تمثلت في الفقرات التي تناولت مواضيع مثل: "أرى بان الخدمات التي تقدمها دائرة العلاقات العامة ممتازة. أنت على علم بوجود دائرة العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية. تعاملت مع دائرة العلاقات العامة في الجامعات.

وقد كانت أدنى الفقرات من حيث درجة الموافقة عليها تتعلق بمواضيع مثل "تقوم إدارة العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية بتنظيم حفلات وتقديم الجوائز للمميزين من الموظفين. ولدى الموظفين انطباع إيجابي عن إدارة العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية. وتقوم إدارة العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية بعقد اجتماعات دورية مع الموظفين للاطلاع على مشاكلهم. وتسعى إدارة العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية على نشر الوعي حول انظمة الجامعات الفلسطينية وقوانينها داخلياً للجمهور الداخلي. وتقدم إدارة العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية هدايا في المناسبات الدينية والاجتماعية للعاملين في الجامعات الفلسطينية. وتحاول إدارة العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية ان تشرك الموظفين في عملية تقييم أنشطتها. وتحسن العلاقات العامة صورة الجامعات الفلسطينية .

جدول رقم (٤) المتوسطات الحسابية والنسب المئوية لمجالات ومحاور تعزيز دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين (الجامعات الفلسطينية نموذجاً) (ن= ٢٤٦)

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	النسبة المئوية %
	المحور الأول: الرضا عن دور دائرة العلاقات العامة	3.82	.61	76.34
	المحور الثاني: الرضا عن دور العلاقات العامة تجاه الموظفين	3.50	.81	69.99
	المحور الثالث: الرضا عن أنشطة العلاقات العامة الثقافية والاجتماعية والترويجية	3.45	.99	69.09

يتضح من خلال نتائج الدراسة، بان محور الدراسة المتعلق بالرضا عن دور دائرة العلاقات العامة قد حصل على درجة استجابة مرتفعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذا المحور (٣.٨٢) وبدرجة موافقة بلغت (٧٦%).

كما يتضح من خلال نتائج الدراسة بان محور الدراسة المتعلق الرضا عن أنشطة العلاقات العامة الثقافية والاجتماعية والترويجية حصل على درجة موافقة متوسطة بنسبة بلغت ٦٩.٩%، أما الرضا عن دور العلاقات العامة تجاه الموظفين فقد حصل على درجة موافقة منخفضة بنسبة بلغت ٦٩%.

ثالثاً: النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني:

نصّ هذا السؤال على: " ما علاقة تعزيز دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين (الجامعات الفلسطينية نموذجاً)؟"

وللإجابة عن هذا السؤال، تمّ حساب معاملات ارتباط (بيرسون-Pearson Product-Moment Correlation Coefficient) بين دور العلاقات العامة وتعزيز الرضا الوظيفي

جدول (٦) نتائج اختبار (بيرسون) لمعاملات الارتباط بين دور العلاقات العامة وتعزيز الرضا الوظيفي من وجهات نظر العاملين في الجامعات الفلسطينية

الرضا الوظيفي		
.739**	Pearson Correlation	دور دائرة العلاقات العامة بالجامعة
.000	Sig. (2-tailed)	
246	N	
.790**	Pearson Correlation	رضا العاملين في الجامعة عن دور العلاقات العامة تجاههم
.000	Sig. (2-tailed)	
246	N	
.774**	Pearson Correlation	رضا العاملين عن أنشطة العلاقات العامة الثقافية والاجتماعية والترفيهية
.000	Sig. (2-tailed)	
246	N	

يتضح من نتائج الجدول (٦) ان معاملات الارتباط بين دور العلاقات العامة بالجامعة والرضا الوظيفي كانت دالة احصائيا عند مستوى الدلالة (٠.٠٥) حيث بلغ معامل الارتباط ٠.٧٣٩ وهو معامل ارتباط ايجابي وقوي.

يتضح من نتائج الجدول (٦) ان معاملات الارتباط بين رضا العاملين في الجامعة عن دور العلاقات العامة تجاههم والرضا الوظيفي كانت دالة احصائيا عند مستوى الدلالة (٠.٠٥) حيث بلغ معامل الارتباط ٠.٧٩ وهو معامل ارتباط ايجابي وقوي.

يتضح من نتائج الجدول (٦) ان معاملات الارتباط بين: رضا العاملين عن أنشطة العلاقات العامة الثقافية والاجتماعية والترفيهية والرضا الوظيفي كانت دالة احصائيا عند مستوى الدلالة (٠.٠٥) حيث بلغ معامل الارتباط ٠.٧٧ وهو معامل ارتباط ايجابي وقوي.

النتائج المتعلقة بفرضيات الدراسة:
النتائج المتعلقة بفرضيات الدراسة:

نتائج الفرضية الأولى:

الفرضية الأولى: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في "تعزيز دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين (الجامعات الفلسطينية نموذجاً)" تعزى إلى متغير الجنس.

للإجابة عن هذه الفرضية تم استخدام (ت) لمجموعتين مستقلتين، ونتائج الجداول (5) تبين ذلك.

جدول رقم (5) نتائج اختبار (ت) لمجموعتين مستقلتين لدلالة الفروق في "تعزيز دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين (الجامعات الفلسطينية نموذجاً)" تبعاً لمتغير الجنس (ن=246)

الجنس	N	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	مستوى الدلالة
الدرجة	166	3.3782	1.03965	-1.744747	.082
الكلية	80	3.6125	.86591		

*مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$)

يتضح من الجدول (5) انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في تعزيز دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين (الجامعات الفلسطينية نموذجاً) تبعاً لمتغير الجنس بالتالي تم قبول الفرضية.

نتائج الفرضية الثانية:

الفرضية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في تعزيز دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين (الجامعات الفلسطينية نموذجاً) تعزى إلى

متغير مكان السكن، للإجابة عن هذا الشق من التساؤل استخدم اختبار تحليل التباين الأحادي، ونتائج الجداول (٦) تبين ذلك.

جدول رقم (6) نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لدلالة الفروق في "تعزيز دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين (الجامعات الفلسطينية نموذجاً)" تبعاً لمتغير مكان السكن (ن = ٢٤٦)

المجالات	مصدر التباين	مجموع مربعات الانحراف	درجات الحرية	متوسط المربعات	ف	الدلالة *
الدرجة الكلية	داخل المجموعات	3.697	9	1.848	2.114	.126
	بين المجموعات	84.808	236	.874		
	المجموع	88.505	245			

*مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$)

يتضح من الجدول (٦) انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في تعزيز دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين (الجامعات الفلسطينية نموذجاً) تبعاً لمتغير مكان السكن.

نتائج الفرضية الثالثة:

الفرضية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في تعزيز دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين (الجامعات الفلسطينية نموذجاً) تعزى إلى متغير المؤهل العلمي، للإجابة عن هذا الشق من التساؤل استخدم اختبار تحليل التباين الأحادي، ونتائج الجداول (٧) تبين ذلك.

جدول رقم (٧) نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لدلالة الفروق في "تعزيز دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين (الجامعات الفلسطينية نموذجاً)" تبعاً لمتغير المؤهل العلمي (ن = ٢٤٦)

المجالات	مصدر التباين	مجموع مربعات الانحراف	درجات الحرية	متوسط المربعات	ف	الدلالة *
الدرجة الكلية	داخل المجموعات	.210	9	.070	.076	.973
	بين المجموعات	88.295	236	.920		
	المجموع	88.505	245			

*مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$)

يتضح من الجدول (٧) انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في "تعزيز دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين (الجامعات الفلسطينية نموذجاً)" تبعاً لمتغير المؤهل العلمي وبالتالي تم قبول الفرضية.

نتائج الفرضية الرابعة:

الفرضية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في تعزيز دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين (الجامعات الفلسطينية نموذجاً) تعزى إلى متغير العمر الوظيفي، للإجابة عن هذا الشق من التساؤل استخدم اختبار تحليل التباين الأحادي، ونتائج الجداول (٨) تبين ذلك.

جدول رقم (٨) نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لدلالة الفروق في "تعزيز دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين (الجامعات الفلسطينية نموذجاً)" تبعاً لمتغير العمر (ن = ٢٤٦)

المجالات	مصدر التباين	مجموع مربعات الانحراف	درجات الحرية	متوسط المربعات	ف	الدلالة *
الدرجة الكلية	داخل المجموعات	.152	9	.051	.055	.983
	بين المجموعات	88.353	236	.920		
	المجموع	88.505	245			

*مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$)

يتضح من الجدول (٨) انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في تعزيز دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين (الجامعات الفلسطينية نموذجاً) تبعاً لمتغير العمر، وبالتالي تم قبول الفرضية.

تحليل المقابلات:

تم اجراء مقابلة مع مديري العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية، وتبين لنا من خلال الحديث ان العلاقات العامة في الجامعات غير مخولة بتحقيق الرضا الوظيفي للعاملين، وان العلاقات العامة ليس من وظيفتها العمل على الجمهور الداخلي، وزرع الرضا الوظيفي. حيث يشير أحد من اجرت معهم المقابلات بالقول "انا اتوقع بان دور العلاقات العامة ينحصر على الجمهور الخارجي وهو ليس موجه بشكل كبير للعاملين في الجامعات؟"

وان العلاقات الداخلية في الجامعات لا تتعلق بتحقيق الرضا الوظيفي للعاملين؛ وانما العمل على ربط العلاقة بين الاقسام من اجل ابراز مشاريعهم للجمهور الخارجي.

ويتم تقديم مقترحات من قبل العلاقات تتعلق بحفلات معينة، مثل: عمل حفل لابناء العاملين بمناسبة نجاحهم بالثانوية العامة، وتقديم هدايا رمزية في بعض المناسبات، مثل: عيد الام ويوم المراه وعادة يتم تأجيله؛ بسبب عدم توفر الامكانيات المالية المناسبة، وايضا بسبب الاعداد الهائلة

من الموظفين. حيث اشار بعض من اجريت معهم المقابلات بالقول "...لا بد ان تشارك الجامعة من خلال النشاطات الداخليين وشارك العاملين فيها وهذا الامر يعزز رضا العاملين بشكل كبير.."

وقال من اجري معهم المقابلات من مديري العلاقات العامة في الجامعات، بان العلاقات العامة فقط وظيفتها عكس صورة المؤسسة للجمهور المستهدف، وليس العمل على الجمهور الداخلي، مثلا: مع الجمهور الخارجي يقوموا بنشر فيديوهات قصيرة عن أنشطة الجامعات وابرز اعمال الجامعات للجمهور، والمشاركة في الاذاعات.

والرضا الوظيفي يتعلق بالراتب والمكافآت والعلاوات والترقيات وهذا ليس من ضمن وظيفتهم.

وان المعلومات التي تود نشرها تقوم بنشرها بفيديو قصير على الصفحة الرئيسية على موقع الفيسبوك، ولم يتم التفاعل باي اعجاب أو تعليق من قبل الموظفين على الصفحة، وان الجامعات اذا تعرضت لهجوم لم يقوم موظف بالدفاع عنها، وهذا يعتبر تقصير من الموظفين.

وفي فترة من الفترات تم عمل حفل للمتقاعدين في الجامعات، وكان عددهم ما يقارب ٤٠٠ متقاعد؛ وهو عدد كبير نسبيا، وبسبب التكلفة النهائية لم يتم اعادة مثل هذه الحفلات.

ويوجد برنامج SMS لكل رؤساء الاقسام يتم من خلاله دعوتهم للاجتماعات. ويتم استخدام الايميل للتواصل بواسطة المجموعات.

وأضافت بان العدد الهائل من الموظفين يؤثر على جميع الجوانب. مثلا المميزين لم يتم تكريمهم بسبب الاعداد الكبيرة.

يوجد واسطة ومحسوبة في الجامعات فينظر الموظف الذي يقوم بواجباته، ولا يحصل على ترقية وراتب كما يستحق، وانما الشخص الذي عنده واسطة لا يقوم بواجباته على أكمل وجه، ويأخذ أكثر من راتبه؛ وهذا يؤدي إلى عدم قيامه بواجباته على أكمل وجه.

اثناء المقابلة مع مديري العلاقات العامة قام أحد موظفي العلاقات بالحديث اثناء المقابلة وهذا ما تكلم به:

قال انهم العام الماضي بدأوا بأكثر من نشاط، وحتى يكون الموظفين على علم بالانظمة يقومون بنشر لوحات داخلية، وانهم يحاولون بالمشاركة مع نقابة العاملين من اجل تحقيق الرضا الوظيفي.

وان المسؤول عن رضا الموظفين هو نقابة العاملين، وفي الاونة الاخيرة شعرو ان هذا جزء من وظيفتهم، وبدؤوا بعمل مقترحات مثل عمل أنشطة لابناء العاملين، وعمل رحلات داخلية للتعرف على الجامعات والقيام بفعاليات معهم.

وان العلاقات العامة تسهم في تقريب وجهات النظر بين الموظفين والادارة. وانه يوجد ضعف في الموارد المالية وهذا يؤدي إلى رفض المقترحات على مستوى الكفاءات والهدايا وغيرها.

من خلال ملاحظتنا نحن الباحث، تبين لنا وجود تناقض بالاجوبة في البداية حيث قالو بان ليس لهم اي علاقة بالجمهور الداخلي، وهذا ليس من ضمن مهامهم، وان مهامهم جمهور خارجي فقط وبعد المناقشة معهم من قبلنا نحن الباحث، قاموا بنهاية المقابلة بتغير رأيهم وانهم بدؤوا العمل على الجمهور الداخلي وشعرو بان هذا من ضمن مهامهم.

النتائج:

- وتبين من خلال المقابلة ان العلاقات العامة في الجامعات ان العلاقات العامة غير مخولة بتحقيق الرضا الوظيفي للعاملين، وان ليس من وظيفتها العمل على الجمهور الداخلي وزرع الرضا الوظيفي.

- وان العلاقات الداخلية في الجامعات لا تتعلق بتحقيق الرضا الوظيفي للعاملين، وانما العمل على ربط العلاقة بين الاقسام من اجل ابراز مشاريعهم للجمهور الخارجي.

- من ناحية الجانب الاجتماعي يقوموا بمشاركتهم في حالات الحزن وارسال وجبة غداء إلى اهل المتوفي وغالبا يتم فتح بيت الاجر، وهذا حسب مكانة الشخص ووزنه بالجامعات وليس اي موظف صغير.

- ويتم تقديم مقترحات من قبل العلاقات تتعلق بحفلات معينة، مثل: عمل حفل لابناء العاملين بمناسبة نجاحهم، وتقديم هدايا رمزية في بعض المناسبات مثل: عيد الام ويوم المراه وعادة يتم تأجيله؛ بسبب عدم توفر الامكانيات المالية المناسبة وايضا بسبب الاعداد الهائلة من الموظفين.

- ان العلاقات العامة فقط عكس صورة المؤسسة للجمهور المستهدف، وليس العمل على الجمهور الداخلي، مثلا: مع الجمهور الخارجي يقوموا بنشر فيديوهات قصيرة عن أنشطة الجامعات وابراز اعمال الجامعات للجمهور والمشاركة في الاذاعات.

- والرضا الوظيفي يتعلق بالراتب والمكافآت والعلاوات والترقيات، وهذا ليس من ضمن وظيفته العلاقات العامة.

- وان المعلومات التي تود نشرها تقوم بنشرها بفيديو قصير على الصفحة الرئيسية للجامعة على موقع التواصل فيسبوك، ولم يتم التفاعل باي اعجاب أو تعليق من قبل الموظفين على الصفحة، وإن الجامعات إذا تعرضت لهجوم لم يقوم موظف بالدفاع عنها، وهذا يعتبر تقصير من الموظفين.

- وفي فترة من الفترات تم عمل حفل للمتقاعدين في الجامعات، وكان عددهم ما يقارب ٤٠٠ متقاعد وبسبب التكلفة النهائية لم يتم اعادة مثل هذه الحفلات؛ بسبب العدد وهو عدد كبير نسبيا.

- يوجد برنامج SMS لكل رؤساء الاقسام يتم من خلاله دعوتهم للاجتماعات.

- ان العدد الهائل من الموظفين يؤثر على جميع الجوانب. مثلا المميزين لم يتم تكريمهم بسبب الاعداد الكبيرة.

- يوجد واسطة ومحسوبة في الجامعات، فينظر الموظف الذي يقوم بواجباته ولا يحصل على ترقية وراتب كما يستحق؛ وانما الشخص الذي عنده واسطة لا يقوم بواجباته على أكمل وجه ويأخذ أكثر من راتبه وهذا يؤدي إلى عدم قيامه بواجباته على أكمل وجه.

- ان العلاقات العامة تسهم في تقريب وجهات النظر بين الموظفين والادارة.

- انه يوجد ضعف في الموارد المالية وهذا يؤدي إلى رفض المقترحات على مستوى الكفاءات والهدايا وغيرها.

الفصل الخامس

مناقشة النتائج والتوصيات

الاستنتاجات:

يتضح من نتائج الدراسة ان تعزيز دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين (الجامعات الفلسطينية نموذجاً) في الفقرات كان مرتفعاً؛

يتضح من خلال نتائج الدراسة، بان محور الدراسة المتعلق بالرضا عن دور دائرة العلاقات العامة قد حصل على درجة استجابة متوسطة.

كما يتضح من خلال نتائج الدراسة بان محور الدراسة المتعلق بالرضا عن أنشطة العلاقات العامة الثقافية والاجتماعية والترويحية حصل على درجة موافقة متوسطة

ويفسر الباحث هذه النتيجة بانه يوجد علاقة قوية بين الرضا الوظيفي وزيادة قدرة الفرد على الإنتاج ويمكن إيجاز أهمية الرضا الوظيفي في النقاط التالية:

- قيام الموظف ببذل مجهود كبير وتقديم أفضل ما لديه من أجل الوصول إلى أهداف الجامعة.
- تمكن الجامعة من المحافظة على الخبرات والكفاءات البشرية الموجودة لديها وعدم تسربها لمنشأة أخرى.
- وقوف الموظفين بجانب الجامعة أوقات الأزمات دون النظر إلى المقابل المادي.
- تعزيز ولاء وانتماء العاملين تجاه الجامعة التي يعمل بها.
- تحسين وتطوير الجامعة وبالتالي تتحسن سمعة الجامعة وتزيد اداءها.
- زيادة قدرة الجامعة على مواجهة المشكلات، والإستعداد لمواجهة المنافسات بينها وبين باقي الجامعات

يتضح من نتائج الدراسة انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في تعزيز دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين (الجامعات الفلسطينية نموذجاً) تبعاً لمتغير الجنس بالتالي تم قبول الفرضية.

يتضح من نتائج الدراسة انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في تعزيز دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين (الجامعات الفلسطينية نموذجاً) تبعاً لمتغير مكان السكن بالتالي تم قبول الفرضية.

يتضح من نتائج الدراسة انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في "تعزيز دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين (الجامعات الفلسطينية نموذجاً)" تبعاً لمتغير المؤهل العلمي وبالتالي تم قبول الفرضية.

يتضح من نتائج الدراسة انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في تعزيز دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين (الجامعات الفلسطينية نموذجاً) تبعاً لمتغير العمر الوظيفي، وبالتالي تم قبول الفرضية.

التعقيب على النتائج

نلاحظ من خلال أداتي الإستبيان والمقابلات أوجه الشبه والإختلاف بين نتائج الدراسة في كل أداة من الأدوات المستخدمة، حيث تشابهت نتائج الأدوات في ان دائرة العلاقات العامة لا تلعب دور مهم في تعزيز دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين (الجامعات الفلسطينية نموذجاً). اما اوجه الاختلاف في نتائج الدراسة الى ان مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في الجامعات ينعكس بشكل مباشر على مدى ممارسة العلاقات العامة لدورها في تعزيز هذا الرضا من حيث الانشطة الترويجية والفعاليات التي تسهم في تعزيز انتماء الموظفين للجامعات.

التوصيات:

وعلى ضوء نتائج الدراسة، تم طرح مجموعة من التوصيات كما يلي:

١. توصي الدراسة بزيادة الكادر البشري في قسم العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية.
٢. القيام بالدراسات والبحوث وإجراء استطلاعات الرأي لمعرفة آراء ومواقف الموظفين في الجامعات الفلسطينية عن الجامعات ومدى دعمهم وتأييدهم لها.
٣. توصي الدراسة بالاستفادة من تجارب العلاقات العامة في الدول المتقدمة ودراسة مدى إمكانية تطبيقها على البيئة الفلسطينية.
٤. توصي الدراسة بزيادة اهتمام العلاقات العامة بالتغذية الراجعة التي يتلقونها من الموظفين وان يتم نقلها إلى رئيس الجامعة لأخذها بعين الاعتبار.
٥. ان تتفهم الإدارة العليا الدور المهم للعلاقات العامة، وبالتالي منحها الإمكانيات والوسائل التي تسهل عملها.
٦. ضرورة ان "تقوم إدارة العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية بتنظيم حفلات وتقديم الجوائز للمميزين من الموظفين من أجل تحفيزهم على العمل والإنتاج.
٧. ضرورة ان تعمل الجامعات الفلسطينية والعلاقات العامة فيها بخلق انطباع إيجابي لدى الموظفين عن إدارة العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية.
٨. تقوم إدارة العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية بعقد اجتماعات دورية مع الموظفين للاطلاع على مشاكلهم.
٩. ضرورة ان تسعى إدارة العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية على نشر الوعي حول انظمة الجامعات الفلسطينية للجمهور الداخلي.
١٠. ضرورة ان تحاول إدارة العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية ان تشرك الموظفين في عملية تقييم أنشطتها، وتحسن العلاقات العامة صورة الجامعات الفلسطينية.
١١. تزويد دائرة العلاقات العامة بالمزيد من الموظفين المتخصصين بهذا المجال.

١٢. طرح العديد من الأنشطة والفعاليات التي من شأنها ان تعزز علاقات الموظفين ببعضهم:
كالرحلات الترفيهية والنشاطات غير المنهجية.

١٣. محاولة الأخذ بالرأي العام للموظفين لإشعارهم بأهمية وجودهم، واطلاعهم على اخر
القرارات ومعرفة رأيهم مما يكسبهم الشعور بالرضا والانتماء للجامعة.

١٤. تعزيز الاتصال الهابط والصاعد بين الادارة والموظفين لتحقيق الرضا الوظيفي.

المراجع والمصادر:

المصادر العربية:

ابراهيم، عبد الحميد صفوت. (١٩٩٨). الرضا عن العمل بين المعلمين وعلاقته بالسلوك المؤسسي وبعض المتغيرات الديموغرافية، مجلة دراسات نفسية، مج (٨)، ع (٣، ٤) ص.ص: ٣٧٥ ٤١٨، مصر.

أبو خضر هشام محمد، مستوى الرضا الوظيفي على العمل الاداريه، ٢٠٠٤، جامعة القدس المفتوحة، طبعة الأولى.

أبو فروة، إبراهيم محمد. (١٩٩٦). الإدارة المدرسية، الجامعة المفتوحة، طرابلس، لبنان.

أسعد، محمد ورسلان، نبيل. (٢٠٠٨). الرضا الوظيفي للقوى البشرية العاملة في المملكة العربية السعودية، جامعة الملك عبد العزيز، الرياض، السعودية.

آل ناجي، محمد عبد الله. (١٩٩٣). تطبيق نظرية هيرزبيرغ لقياس الرضا عن العمل في التعليم الثانوي لمنطقة الأحساء، مجلة الإدارة العامة، مج (٣٩)، ع (٨٠)، ص.ص: ٧ ٥٢، السعودية.

آل ناجي، محمد عبد الله. (١٩٩٣). تطبيق نظرية هيرزبيرغ لقياس الرضا عن العمل في التعليم الثانوي لمنطقة الأحساء، مجلة الإدارة العامة، مج (٣٩)، ع (٨٠)، ص.ص: ٧ ٥٢، السعودية.

الإمام، هالة شرف الدين إسحق، & أسامة حسب الرسول البشير. (٢٠١٩). توظيف العلاقات العامة في إدارة تطبيقات العلاقات العامة المالية (Doctoral dissertation)، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا).

بلال، محمد إسماعيل. (٢٠٠٥). السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية.

بلال، محمد إسماعيل. (٢٠٠٥). السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية.

البيطار مجدة ناشئ رشاد، العوامل المحدده للرضا الوظيفي للموظفين الاداريه، (٢٠١٠)، الطبعة الأولى، جامعة النجاح الوطنية.

تيم، حسن محمد. (١٩٩٩). الرضا الوظيفي لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية في فلسطين، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.

الجازي، هديل. (٢٠١٦) خصائص العلاقات العامة، mawdoo3.com

جودة، محفوظ (١٩٩٩)، العلاقات العامة مفاهيم وممارسات، الناشر: الأردن – عمان، دار زهران للنشر والتوزيع الطبعة الثالثة، ٤٢٢ صفحة.

حسن، راوية، إدارة الموارد البشرية – رؤية مستقبلية، الدار الجامعية للطباعة والنشر، الإسكندرية، 2001م.

حمدان، إسراء عليان شريف & عباس أبكر محمد أحمد. (٢٠١٦). فاعلية العلاقات العامة في تعزيز أداء المصارف السودانية رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا).

حمزة عبد الحليم، ومنير دحمان، ومحمود الأبيض (٢٠١٢ ٢٠١٣)، البنوك الشاملة ودورها في تحفيز الاستثمار (دراسة)، الجزائر.

الحيدر، عبد المحسن، الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي في مدينة الرياض، بحث ميداني، معهد الإدارة العامة، الرياض، السعودية.

الخاجة، مي، الرضا الوظيفي لدي العاملات في العلاقات العامة في بعض المؤسسات الإماراتية، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد التاسع عشر، 2003م، العدد الثاني، ص 101 .

خضر، مجد (٢٠١٦) اهم العوامل التي ادت إلى ظهور العلاقات العامة، mawdoo3.com

خضر، مجد (٢٠١٦) وظائف العلاقات العامة، mawdoo3.com

خضر، مجد (٢٠١٦) مفهوم العلاقات العامة، تعريف العلاقات العامة، mawdoo3.com

خطاب، عايدة سيد (١٩٨٨). الأنتماء التنظيمي والرضا عن العمل: دراسة ميدانية عن المرأة العاملة السعودية، مجلة العلوم الإدارية، جامعة الملك سعود، مج (١٣)، ع (١)، ص: ٣٢ ٣٨.

خطاب، عايدة سيد (١٩٨٨). الأنتماء التنظيمي والرضا عن العمل: دراسة ميدانية عن المرأة العاملة السعودية، مجلة العلوم الإدارية، جامعة الملك سعود، مج (١٣)، ع (١)، ص: ٣٢ ٣٨.

الخوaja، عبد الفتاح محمد سعيد. (٢٠٠٤). تطوير الإدارة المدرسية والقيادة التربوية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن.

ربابعة، علي محمد. (٢٠٠٣). إدارة الموارد البشرية، دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن.

ربابعة، علي محمد. (٢٠٠٣). إدارة الموارد البشرية، دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن.

الزعبى، مروان طاهر، الرضا الوظيفي، دار الميسره للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، ٢٠١١.

السالم، سالم محمد. (١٩٩٧). الرضا الوظيفي للعاملين في المكتبات الجامعية بالمملكة العربية السعودية، جامعة الأمام محمد بن سعود الإسلامية، الرياض، السعودية.

السالم، سالم محمد. (١٩٩٧). الرضا الوظيفي للعاملين في المكتبات الجامعية بالمملكة العربية السعودية، جامعة الأمام محمد بن سعود الإسلامية، الرياض، السعودية.

السعودي، موسى، العلاقة بين الثقة التنظيمية والرضا الوظيفي لدي العاملين في الوزارات الأردنية، مجلة دراسات العلوم الإدارية، المجلد الثاني والثلاثون، العدد 2005م الأول، ص 100.

سلامة، انتصار محمد. (٢٠٠٣). مستوى الأنتماء المهني والرضا الوظيفي والعلاقة بينهما لدى أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الفلسطينية، (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة النجاح الوطنية، فلسطين.

سلامة، انتصار محمد. (٢٠٠٦). مستوى الانتماء المهني والرضا الوظيفي والعلاقة بينهما لدى أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الفلسطينية، (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة النجاح الوطنية، فلسطين.

سليمان العمدة، سارة فواز، حافظ دبابسة، & ليبيبة خليل. (٢٠١٨). " دور العلاقات العامة في جذب المستثمرين للإيداع في بنوك فلسطين" (بنك الإسكان للتجارة والتمويل نموذجاً).

شاويش، مصطفى، إدارة الموارد البشرية، عمان، دار الشروق، الطبعة الأولى.

الشرعة، حسين والباكر، جمال. (٢٠٠٠). اتجاهات المعلمين لمهنة التدريس بدولة قطر ومدى تأثرها ببعض العوامل الديموغرافية، المجلة التربوية، مج (١٤)، ع (٥٦)، ص.ص: ١٥٥ ١٨٤.

الشماع، خليل وحمود، وخضير (٢٠٠٠). نظرية المنظمة، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن.

الشماع، خليل وحمود، وخضير. (٢٠٠٠). نظرية المنظمة، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن.

صالح موسى & روي علي. (٢٠١٨). العلاقات العامة وفعاليتها في تحسين اتجاهات جمهور المؤسسات المصرفية (دراسة وصفية تحليلية تطبيقية على بنك فيصل الإسلامي السوداني).

الصيرفي، محمد (٢٠٠٥). السلوك التنظيمي، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، القاهرة.

الطاهر، السيدة السيد، الأمين، أمانة خلف الله محمد، عبد الرحمن، كوثر أحمد، ... & يسرى محمد. (٢٠١٦). دور العلاقات العامة في إدارة تطبيقات العلاقات العامة بالمصارف والبنوك السودانية (Doctoral dissertation، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا).

عاشور، أحمد صقر (١٩٨٥)، "إدارة القوى العاملة"، الاسكندرية، دار المعرفة الجامعية.

عباس، سهيلة محمد، إدارة الموارد البشرية – مدخل إستراتيجي، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2003م.

عبد الباقي، صلاح الدين محمد، إدارة الموارد البشرية، مطبعة الدار الجامعية، الإسكندرية، 2001م.

عبد الباقي، صلاح الدين محمد، السلوك الفعال في المنظمات، مطبعة الدار الجامعية، الإسكندرية، 2004.

عبد الخالق، احمد (١٩٨٣)، الأبعاد الأساسية للشخصية. دار المعرفة. الاسكندرية.

عبد الخالق، ناصف (١٩٨٢)، "الرضا الوظيفي وأثره على انتاجية العمل"، عمان، المنظمة العربية للعلوم الادارية، المجلد السادس، العدد الأول، مارس.

العديلي، ناصر محمد (١٩٨٦م)، دوافع العاملين في الأجهزة الحكومية في المملكة العربية السعودية، الرياض، معهد الإدارة العامة.

العديلي، ناصر. (١٩٨١). الرضا الوظيفي دراسة ميدانية لاتجاهات ومواقف موظفي الأجهزة الحكومية في مدينة الرياض، معهد الإدارة العامة، الرياض، السعودية.

العديلي، ناصر. (٢٠٠٦). الرضا الوظيفي دراسة ميدانية لاتجاهات ومواقف موظفي الأجهزة الحكومية في مدينة الرياض، معهد الإدارة العامة، الرياض، السعودية.

عطوي، جودت عزت. (٢٠٠١). الإدارة المدرسية الحديثة: مفاهيمها النظرية وتطبيقاتها العملية، الدار العلمية الدولية ودار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

عطوي، جودت عزت. (٢٠٠١). الإدارة المدرسية الحديثة: مفاهيمها النظرية وتطبيقاتها العملية، الدار العلمية الدولية ودار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

العطية، ماجدة. (٢٠٠٣). سلوك المنظمة (سلوك الفرد والجماعة)، دار الشروق للنشر والتوزيع، الأردن.

العطية، ماجدة. (٢٠٠٣). سلوك المنظمة (سلوك الفرد والجماعة)، دار الشروق للنشر والتوزيع، الأردن.

- العطية، ماجدة، سلوك المنظمة – سلوك الفرد والجماعة، دار الشروق للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2003م.
- العقرباوي، محمد. (١٩٩٤). مستوى ومصادر الاحتراق النفسي لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية في مديرية التربية والتعليم لعمان الأولى، (رسالة ماجستير غير منشورة)، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.
- العقرباوي، محمد. (١٩٩٤). مستوى ومصادر الاحتراق النفسي لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية في مديرية التربية والتعليم لعمان الأولى، (رسالة ماجستير غير منشورة)، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.
- علاقي، مدني عبد القادر (١٩٩٣م)، ادارة الموارد البشرية: المنهج الحديث في ادارة الأفراد، جدة، مكتبة دار زهران للنشر.
- العميرة، محمد حسن. (١٩٩٩). مبادئ الإدارة المدرسية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن.
- العمر، فؤاد عبد الله. (٢٠٠٠). الرضا الوظيفي في الهيئات العامة في دولة الكويت، دراسة استطلاعية مقارنة، مجلة الإداري، ع (٨٣)، ص.ص: ٥١، ٩٠، مسقط.
- العمرى، خالد. (١٩٩٢). مستوى الرضا الوظيفي لمديري المدارس في الاردن وعلاقته ببعض خصائصهم الشخصية، مجلة مؤتة للبحوث والدراسات (سلسلة العلوم الإنسانية والاجتماعية)، مج (٧)، ع(٢)، ص.ص: ١١ ٣٦ الأردن.
- عوامله، عمر عبد الحافظ. (١٩٩٠). الرضا الوظيفي للعاملين في المؤسسات العامة في الأردن، (رسالة ماجستير غير منشورة)، الجامعة الأردنية.
- عوامله، عمر عبد الحافظ. (١٩٩٠). الرضا الوظيفي للعاملين في المؤسسات العامة في الأردن، (رسالة ماجستير غير منشورة)، الجامعة الأردنية.
- عويد، سلطان المشعان، دراسات في الفروق بين الجنسين في الرضا الوظيفي. دار القلم للنشر والتوزيع. الكويت، ١٩٩٣.

الفهداوي، فهمي خليفة. (٢٠٠٣). دور إدارة العلاقات التنظيمية في تحديد مستوى الرضا الوظيفي "دراسة ميدانية لاتجاهات العاملين في مؤسسة صناعية أردنية" مجلة مؤتة للبحوث والدراسات (سلسلة العلوم الإنسانية والاجتماعية)، جامعة مؤتة، مج (١٨)، ع (٤)، ص.ص: ٤١ ٨٨، الأردن.

الفهداوي، فهمي خليفة. (٢٠٠٣). دور إدارة العلاقات التنظيمية في تحديد مستوى الرضا الوظيفي "دراسة ميدانية لاتجاهات العاملين في مؤسسة صناعية أردنية" مجلة مؤتة للبحوث والدراسات (سلسلة العلوم الإنسانية والاجتماعية)، جامعة مؤتة، مج (١٨)، ع (٤)، ص.ص: ٤١ ٨٨، الأردن.

القبلان، يوسف محمد، أثر التدريب الوظيفي على الرضا الوظيفي، ١٩٨١، الطبعة الأولى، معهد الاداره العامه، السعوديه.

القديومي، عبد الناصر، خضر، يحيى، الرضا الوظيفي لدي العاملين في الأنشطة الرياضية في الجامعات الأردنية والفلسطينية، مجلة الجامعة الإسلامية، 1998م السادس، ص 69 .

القيوتي، محمد قاسم. (١٩٩٣). السلوك التنظيمي: دراسة السلوك الإنساني الفردي والجماعي في المنظمات الإدارية، عمان، الأردن.

القيوتي، محمد قاسم. (١٩٩٣). السلوك التنظيمي: دراسة السلوك الإنساني الفردي والجماعي في المنظمات الإدارية، عمان، الأردن.

الكساسبة، محمد والحوامدة، نضال صالح. (٢٠٠٠). أثر الثقة التنظيمية والمشاركة في صنع القرارات على رضا أعضاء هيئة التدريس في جامعة مؤتة، مجلة مؤتة للبحوث والدراسات (سلسلة العلوم الإنسانية والاجتماعية)، مج (١٥)، ع (٦)، ص.ص: ١٤١ ١٩٥، الاردن.

الكساسبة، محمد والحوامدة، نضال صالح. (٢٠٠٥). أثر الثقة التنظيمية والمشاركة في صنع القرارات على رضا أعضاء هيئة التدريس في جامعة مؤتة، مجلة مؤتة للبحوث والدراسات (سلسلة العلوم الإنسانية والاجتماعية)، مج (١٥)، ع (٦)، ص.ص: ١٤١ ١٩٥، الاردن.

ماهر، أحمد. (٢٠٠٠). السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات، الدار الجامعية، مصر.

- ماهر، أحمد. (٢٠٠٠). السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات، الدار الجامعية، مصر.
- متولي، نبيه أبو اليزيد. (١٩٩٧). ازداوجية الإدارة في المرحلة الابتدائية، مجلة التربية، ع (٣٣)، ص.ص: ٥٨ ٥٢ جامعة المنصورة، المنصورة، مصر.
- مساعدة، عبد الحميد. (١٩٩٩). الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريين في جامعة اليرموك، مجلة مركز البحوث التربوية، ع (١٦)، ص.ص: ١٣٣ ١٥٦ قطر.
- مساعدة، عبد الحميد. (١٩٩٩). الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريين في جامعة اليرموك، مجلة مركز البحوث التربوية، ع (١٦)، ص.ص: ١٣٣ ١٥٦ قطر.
- مصطفى، يوسف. (١٩٩٣). مدى رضا طلاب شعبة التعليم الابتدائي في كليات التربية عن الدراسة بها، دراسات تربوية، مج (٨)، ع (٥٦)، ص.ص ١٩٥ ٢٣٩ القاهرة، مصر.
- مقبول، رندة واصف. (٢٠٠٣). درجة الرضا الوظيفي لدى مرشدي ومرشدات المدارس الحكومية في مديريات التربية والتعليم في محافظات الضفة الغربية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية، فلسطين.
- المليحات، شحادة سلمان عواد. (١٩٩٣). فاعلية إدارة المدرسة الثانوية الحكومية في تنمية المجتمع المحلي من وجهة نظر المديرين والمعلمين وأولياء الأمور في مديرية التربية والتعليم لعمان الكبرى الأولى، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.
- منذر محمد أحمد، & عباس أبكر محمد أحمد. (٢٠١٦). فعالية العلاقات العامة في المؤسسات المالية السودانية (Doctoral dissertation، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا).
- الموسوي، سنان. (٢٠٠٤). إدارة الموارد البشرية وتأثيرات العولمة عليها، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، الأردن.
- الموسوي، سنان. (٢٠٠٤). إدارة الموارد البشرية وتأثيرات العولمة عليها، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، الأردن.
- هاشم عادل عبد الرزاق، القيادة الادارية وعلاقتها بالرضا الوظيفي، ٢٠١٠، عمان الأردن، اليازوري، الطبعة الثانية.

الهدهود، دلال عبد الواحد. (١٩٩٤). العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي لدى نظار وناظرات مدارس التعليم العام في دولة الكويت، مجلة كلية التربية، ع (٢٦)، ص.ص: ٣٨٥-٤١٥.

الهدهود، دلال عبد الواحد. (١٩٩٤). العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي لدى نظار وناظرات مدارس التعليم العام في دولة الكويت، مجلة كلية التربية، ع (٢٦)، ص.ص: ٣٨٥-٤١٥.

ياسين، فاطمة علي. (١٩٩٠). الرضا الوظيفي لدى مديري المدارس الثانوية في الأردن، رسالة ماجستير غير منشورة، عمان، الجامعة الأردنية.

١. المراجع الأجنبية

Allred, K.D. & Smith, T.W. (1989). The hardy personality and psychological responses to evaluation threat. *Journal of personality and social psychology*, 56 (2) p.p: 257-266.

Angel M. (1997). Study of relationship of stress burnout, hardiness and social support and urban secondary school teachers. *Dissertation Abstract International*, page: 91

Benishek-Lois-A. (1993). Hardiness, life stress, and neuroticism: A structural equation model of self-reported illness (stress). *Dissertation Abstracts International*, V. 54-05A, page 1728, NO: AAI9326681.

Brooks, R. (1999). Stressed out of stressed hardy I. (Dated in 10th of Jan, 2001). www.drrobertbrooks.com/article.

Calebrese, R.L. & Fisher, J.E. (1988). The effect of teaching experience on levels of alienation. *Journal of Psychology*, 122(n2) p.p: 147-153.

Carnegi Foundation for the Advancement of Teaching, Change. (1985). 17: no. 4, 31-34.

- Collins, Carla B. (1992). Hardiness as a stress resistance resource, research report (143); Conference Paper (150), ERIC: ED 379586, CG026090.
- Collmer. (1990). A correlational study of principals leadership styles and teachers job satisfaction, Dissertation Abstract International .51. (1).30-A.
- Dillard-Nancy-Lynne. (1990). Hardiness and academic achievement, Dissertation Abstracts International, V 52-08B, p.p: 4121, No: AAI920210434.
- Eddy, John Paul. (1993). A study of factors influencing job satisfaction among members of selected historical black college and universities in Texas, Dissertation Abstract International, 54(12), 4310, A.
- Enevoldesen & Dawn. (1995). Toward an understanding of three control constructs: personal control, self-efficacy, and hardiness, ERIC, EJ553129.
- Fimian, M.J.(1987). Teacher stress: An expert appraisal. Psychology in the School.24, 5-14.
- Galla, J.P. et.al (1994). The relationship between cognitive and psychological response to stress, National Social Science Association Conference. Las Vegas,NV.
- Heather & Gail. (1988). Hardiness among elderly women, ERIC, ED 305529.
- Howard, D.B.(1996). The effect of hardiness efficacy, and related educator characteristics on health, stress, and burnout. PROQUEST. DAI-A 57/09. P. 3809.
- Huang, Cindy. (1995). Hardiness and Stress: A critical review. Mental-Child Nursing Journal. 23 (n3):82-89.
- Just, Helen D. (1999). Hardiness: Is It Still a Valid Concept? Information Analysis (070), ERIC: ED 436704, CG029701.
- Kobasa, S.C. Maddi. S.R. and Kahn, S. (1982). Hardiness and health: A prescriptive study. Journal of Personality and social Psychology. 42: 168-177

- Kobasa S.C. (1979). Personality and resistance to illness: *American Journal of Community Psychology* 7: 413-423
- Kobasa, D. Maddi, S. (1999). Early antecedents of hardiness. *Consulting Psychology Journal*.15 (n2): 106-117.
- Kobasa, S.C. and Maddi, S. (1998). *Hardy training: The hardiness model comprehensive approach*. The Hardiness Institute. The source book for curricular unit written specifically for college students, an integrated guide to hardy training and trade.
- Kobasa, M.C. (1996). Relationship between hardiness and psychological stress response. *Journal of Performance Studies*. p.p: 35-40
- Kobasa, S.C. (1983). Type A and Hardiness. *Journal of Behavioral Medicine*. 6: p.p: 28-31.
- Long, Ashton. (1990). "Connecticut middle school Principles' of Job satisfaction with respect to selected motivators and hygiene". Doctoral Dissertation, the University of Connecticut, (1989), DAD, 50, (11).
- Liechtenstein, B. (1995). Mind body connection and HIV (Dated 11th of Jan 2001). www.hardinessonline.com.
- Maddi, S.R. & Kobasa, S. C. (1984). *The hardy executive, health under stress*. Homewood, III, Dow Jones- Irwin.
- Manning, M.R. and Fusilier, M.R. (1999). The relationship between stress and health care use an investigation of the buffering roles of personality, social support and exercise. *Journal of Psychometric Research*. 47 (n2) p.p: 159-173
- McNeil, K., Kozma, A., Stones, M.J., & Hannah, E. (1986). Measurement of psychological hardiness in older adults. *Canadian Journal on Aging*.5 (1), p.p: 43-48.

- Michael S. & Charles C. (1989). Dispositional optimism and physical well-being: The influence of generalized outcomes, experiences on health special issue: Personality and physical health. *Journal of Personality* 55(n2) p.p: 169-210
- Myron Brenton and the Editors of prevention Magazine (1985). *Get hardy to beat stress*, pub-Rodale Press, Emmaus, Pennsylvania, 1985, p 7.
- Orr, E. & Westman, M. (1990). Does hardiness moderate stress and how? A review learned resource fullness: on coping skills, self-control and adaptive behavior. New York Springer publishing. p.p: 64-94
- Petty, G. and Hatcher, L.M., (1991). Job satisfaction of faculty from technical institutes and community colleges and universities. *Journal of Studies in Technical Cancers*. 13(14), 361-367
- hillips, S. (1987). District level policies and practices, *Phi Delta Kappan*, 68(4).
- Qadumi, Husam Ahmed. (2001). Hardiness behavior of english teachers in the northern districts of palestine, unpublished Master thesis, An-Najah National University, Nablus, and Palestine.
- Rountree, Derek, (1981). *A dictionary of education*, Ltraper & Row Puplisher.
- Saffici-Christopher-L (1996). The Relationship of hardiness, efficacy, and locus of control to the work motivation of student teachers, *Dissertation Abstract International*, V 57-08A, p.p:3463, No:AAI9701446.
- Shin, Hyun; Reyes, Pedro.(1991). Assessing personal and organizational predictors of managerial commitment in schools. ERIC, CHN: EA 0235.7.
- Song K.H. (1991). Relationship between deans perceived leadership behaviors and job satisfaction and productivity of faculty members in schools or collages of education. *Dissertation Abstract International*. Vol. (49) No. (7) 1989.p. 1665-A.
- Spencer, N. & Claudia, S. (1992). Mapping the nomological network of career self-efficacy special section. *Journal of Career development quarterly* .41(n1):13-21.

- Testa, Mark R. (2001). "Organizational commitment, job satisfaction, and effort in the service environment". *Journal of Psychology*, Mar, Vol. (135), Issue (2).
- Thomson, W.C. (1995). The contribution of school climate and hardiness to the level of alienation experienced by student teachers. *Journal of Education*. 88 (n5) p.p: 269-274
- Valle, Mathew, And L.A Witt. (2001)." The moderating effect of team work perceptions on the organizational politics-job satisfaction relationship ". *Journal of Social Psychology* ,Jun, Vol.(141), Issue(3).
- Wood, C. (1987). Buffer of hardiness: An interview with Susan C. Kobasa. *Advances*. V. 4(n1); p.p: 37-45
- Zileski, A.E., & Hoy. W.K. (1983). Isolation and alienation in elementary schools. *Educational Administration Quarterly*. V.19 (n2): 27- 45
- Allred, K.D. & Smith, T.W. (1989).The hardy personality and psychological responses to evaluation threat. *Journal of personality and social psychology*.56 (2) p.p: 257-266.
- Huang, Cindy. (1995). Hardiness and Stress: A critical review. *Mental-Child Nursing Journal*. 23 (n3):82-89.
- Just, Helen D. (1999). Hardiness: Is It Still a Valid Concept? *Information Analysis* (070), ERIC: ED 436704, CG029701.
- Kobasa, S.C. Maddi. S.R. and Kahn, S. (1982). Hardiness and health: A prescriptive study. *Journal of Personality and social Psychology*. 42: 168-177
- Long, Ashton. (1990). "Connecticut middle school Principals' of Job satisfaction with respect to selected motivators and hygiene". Doctoral Dissertation, the University of Connecticut, (1989), DAD, 50, (11).

Manning, M.R. and Fusilier, M.R. (1999). The relationship between stress and health care use: an investigation of the buffering roles of personality, social support and exercise. *Journal of Psychometric Research*. 47 (n2) p.p: 159-173

Shin, Hyun; Reyes, Pedro.(1991). Assessing personal and organizational predictors of managerial commitment in schools. ERIC, CHN: EA 0235.7.

Song K.H. (1991). Relationship between deans perceived leadership behaviors and job satisfaction and productivity of faculty members in schools or colleges of education. *Dissertation Abstract International*. Vol. (49) No. (7) 1989.p. 1665-A.

Thomson, W.C. (1995). The contribution of school climate and hardiness to the level of alienation experienced by student teachers. *Journal of Education*. 88 (n5) p.p: 269-274

(Webster Dictionary-Merriam)_

Third). Wiley (الطبعة) *Introduction to Marketing* .(٢٠٠٥) Johan Strydom _

-ABC *.Law: a dictionary Consumer protection and the* .(١٩٩٥)Lauren Krohn _
.CLIO

"Three phases of public relations development" (٢٠٠٣)Michael Turney _
Public " hersPhilip H. Ault and ot Glen T. Cameron Dennis L. Wilcox _

"Relations Strategies and Tactics.

"bank", Business Dictionary, Retrieved 6-6-2017. Edited.

Al-Kamari, A. A., Gaither, T. K., Alfa had, M. M., Dasia, A. A., & AL saber, A. R. (2019). An Arab perspective on social media: How banks in Kuwait use Integra for public relations. *Public Relations Review*, 45(3), 101774.

AL-Nasser, F. (2018). *The Role of Public Relations in the Islamic Banks of the Kingdom of Bahrain Survey Study* (Doctoral dissertation, university of Bahrain).

Bartlett, J., Tywoniak, S., & Hatcher, C. (2007). Public relations professional practice and the institutionalisation of CSR. *Journal of Communication Management*.

Jiang, J. (2002). Linking east with west: Websites as a public relations tool for American and Chinese banks operating in a culturally evolving Chinese society.

- Menthes, H. (2011). *The perceived and potential role of a public relations/corporate communication practitioner in central banks of the common monetary area* (Doctoral dissertation, Cape Peninsula University of Technology).
- Otis, P. A., Odious, B. E., & Basses, A. (2016). Impact of Public Relations Expenditure on Corporate Performance of Commercial Banks in Nigeria. *International Journal of Innovative Research & Development*, 5(10), 66-73.
- Ozdora-Aksak, E., & Atakan-Duman, S. (2015). The online presence of Turkish banks: Communicating the softer side of corporate identity. *Public Relations Review*, 41(1), 119-128.
- Sandin, D., & Simolin, T. (2006). Public relations: as perceived and practiced by commercial banks.
- Kerry Fairbrother, James Warn, Workplace dimensions stress and job satisfaction, *journal of managerial psychology*, volume 18 issue 1, (2001).

الملاحق:

ملحق رقم (١) الأستبانة

الجامعة العربية الأمريكية-جنين-فلسطين

كلية الدراسات العليا

الدكتور المحكم حفظه الله.

يقوم الباحث بإجراء دراسة بعنوان " دور العلاقات العامة في تعزيز الرضا الوظيفي لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية"، وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الجامعة العربية الأمريكية-جنين.

لذا يرجى التكرم من سيادتكم بالاستجابة فقرات المقابلة مع حضراتكم، والإجابة على أسئلة المقابلة، علماً بأن جميع المعلومات ستعامل بسرية، ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي، شاكراً لكم تعاونكم على إتمام هذا البحث.

شاكراً لطف تعاونكم

الطالب: بشار فواز صالح نعيرات

الاستبانة

القسم الأول:

أولاً: البيانات الأولية:

من فضلك ضع علامة (x) في المكان المناسب حول رقم الإجابة المناسبة لك:

- الجنس: ذكر أنثى
- مكان السكن: مدينة قرية مخيم
- سنوات الخبرة: سنة إلى أقل من ٥ سنوات ٥ إلى ١٠ سنوات
- من ١٠ سنوات فأكثر
- المؤهل العلمي: دبلوم فاضل بكالوريوس ماجستير الدكتوراة
- العمر الوظيفي: أقل من ٥ سنوات من ٥ سنوات إلى أقل من ١٠ سنوات
- من ١٠ سنوات إلى أقل من ١٥ سنة ١٥ فأكثر
- طبيعة العمل: أكاديمي موظف إداري موظف خدمات

يرجى وضع اشارة (X) كما هو أدناه في المكان المناسب، يرجى الإجابة على الأسئلة المطروحة بكل موضوعية.

الرقم	الفقرات	أوافق بشدة	أوافق	محايد	أعارض بشدة	أعارض بشدة
المحور الأول: دور دائرة العلاقات العامة بالجامعة						
١	أنا راضي عن عمل دائرة العلاقات العامة في الجامعة.					
٢	تعاملي كان ايجابي مع دائرة العلاقات العامة.					
٣	أرى بانه يفيد وجود دائرة علاقات عامة في الجامعة.					
٤	تقدم دائرة العلاقات العامة خدمات مختلفة للعاملين في الجامعة.					
٥	العلاقات العامة من الأقسام التي تساعد على تطوير العاملين.					
٦	أرى بان الخدمات التي تقدمها دائرة العلاقات العامة ممتازة.					
٧	تعمل دائرة العلاقات العامة بشكل مستمر على تحسين صورة الجامعة					
٨	أنا راض عن الدور الذي تقوم به دائرة العلاقات العامة بشكل عام.					
٩	أنا مقتنع بأهمية الخدمة التي تقوم بها العلاقات العامة.					
١٠	أنا مقتنع بدور العلاقات العامة في الجامعة بتعزيز الروابط المشتركة مع الجمهور الداخلي.					
١١	تقوم دائرة العلاقات العامة بالعمل على					

				تحسين مستوى الاتصال الوظيفي الهابط والصاعد بين الموظفين والادارات.
				١٢ تقوم دائرة العلاقات العامة بالعمل على تحسين مستوى التواصل الوظيفي بين الموظفين والادارات.
				١٣ تقوم دائرة العلاقات العامة بالعمل على تحسين مستوى التواصل مع البيئة الخارجية.
المحور الثاني: رضا العاملين في الجامعة عن دور العلاقات العامة تجاههم				
				١ تقوم إدارة العلاقات العامة في الجامعة بإعطاء انطباع لدى العاملين.
				٢ تحرص إدارة العلاقات العامة في الجامعة على تزويد العاملين بأخبار الجامعة أولاً بأول.
				٣ تحرص إدارة العلاقات العامة في الجامعة على كسب ثقة العاملين وتأييده من خلال أنشطتها الإجتماعية.
				٤ تحرص إدارة العلاقات العامة في الجامعة على كسب ثقة العاملين وتأييده من خلال أنشطتها الاتصالية.
				٥ تسعى إدارة العلاقات العامة في الجامعة إلى نشر الوعي بأنظمة الجامعة للجمهور الداخلي.
				٦ تعمل إدارة العلاقات العامة في الجامعة على تعزيز العلاقات بين العاملين.
				٧ تقوم إدارة العلاقات العامة في الجامعة بالإعلام عن أهداف الجامعة ونشاطاتها

					للجمهور الداخلي.
					٨ لدى العاملين انطباع إيجابي عن إدارة العلاقات العامة في الجامعة
					٩ تقوم إدارة العلاقات العامة في الجامعة بعقد اجتماعات دورية مع العاملين للاطلاع على مشاكلهم
					١٠ تقوم إدارة العلاقات العامة في الجامعة بتنظيم حفلات وتقديم الجوائز للمميزين من العاملين.
					١١ تنظم إدارة العلاقات العامة في الجامعة الأنشطة الإجتماعية بين العاملين في الأقسام المختلفة.
					١٢ تصدر إدارة العلاقات العامة في الجامعة منشورات دورية تغطي فيها أخبار وأنشطة الجامعة والعاملين فيها
					١٣ أنا راض عن الدور الذي تقوم به دائرة العلاقات العامة اتجاه العاملين بالجامعة
					١٤ ارى بان العلاقات العامة تقوم بدورها في تحقيق ثقة العاملين في الجامعة.
					١٥ تقوم إدارة العلاقات العامة في الجامعة بإعلام الجمهور الخارجي بكفاءة عن توجهات الجامعة المستقبلية
					١٦ تقوم إدارة العلاقات العامة في الجامعة بإعلام الجمهور الخارجي بكفاءة بتصوراتها للأهداف المنوي تحقيقها في التواصل مع الجمهور الخارجي.

المحور الثالث: رضا العاملين عن أنشطة العلاقات العامة الثقافية والاجتماعية والترويحية					
				١	تقدم إدارة العلاقات العامة في الجامعة هدايا في المناسبات الدينية والاجتماعية للعاملين في الجامعة
				٢	تنظم إدارة العلاقات العامة في الجامعة أنشطة اجتماعية للعاملين.
				٣	تستخدم إدارة العلاقات العامة في الجامعة البريد الإلكتروني ومجموعات الواتساب للتواصل مع العاملين
				٤	تستخدم إدارة العلاقات العامة في الجامعة صفحة الإنترنت المخصصة للعاملين للتعريف بأنشطتها.
				٥	تعمل إدارة العلاقات العامة في الجامعة على توفير البيانات والمعلومات المتعلقة بالجامعة التي تساعد العاملين .
				٦	تحاول إدارة العلاقات العامة في الجامعة ان تشرك العاملين في عملية تقييم أنشطتها.
				٧	أنا راض عن أنشطة العلاقات العامة الثقافية والاجتماعية والترويحية
				٨	أعتقد ان إدارة العلاقات العامة في الجامعة تقدم هدايا في المناسبات الدينية والاجتماعية للعاملين في الجامعة وفق معايير واضحة وشفافة
				٩	تنظم إدارة العلاقات العامة في الجامعة أنشطة اجتماعية للعاملين بشكل نشيط

						ومناسب	
--	--	--	--	--	--	--------	--

قيم مدى رضاك عن أنشطة العلاقات العامة في تعزيز الرضا الوظيفي لديك من ٠ - ١٠. حيث
صفر تعني أنك غير راض بتاتا، و ١٠ تعني أنك راض تمام الرضا.

١٠.	٩.	٨.	٧.	٦.	٥.	٤.	٣.	٢.	١.

شكرا لحسن تعاونكم

ملحق رقم (٢) أسئلة المقابلة

يرجى التكرم بتحكيم أسئلة مقابلة بحث بعنوان " دور العلاقات العامة في تعزيز الرضا الوظيفي لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية"، وذلك استكمالاً لبحث ضمن برنامج الماجستير في العلاقات العامة، والذي يشرف عليه د. مجيد منصور
شاكراً لطف تعاونكم

الباحث: بشار فواز صالح نعيرات

إجراءات المقابلة

تاريخ المقابلة

مكان المقابلة

زمن المقابلة

: معلومات شخصية

١) المؤهل العلمي: أ- بكالوريوس ب- ماجستير فأعلى

٢) سنوات الخبرة: أ- سنة إلى أقل من ٥ سنوات ب- من ٥ سنوات إلى أقل من ١٠ سنوات ج- من ١٠ سنوات فأكثر

أسئلة المقابلة:

- ١- كيف تقوم دائرة العلاقات العامة بحل المشكلات التي تتعلق بالعاملين في الجامعة؟
- ٢- برأيك، كيف يمكن للعلاقات العامة ان تسهم في تحسين الرضا الوظيفي لدى العاملين في الجامعة؟
- ٣- برأيك، هل تشارك العلاقات العامة العاملين في الجامعة في وضع الخطة الاستراتيجية الجامعة وتأخذ آراء العاملين بعين الإعتبار؟
- ٤- هل تعمل دائرة العلاقات العامة على تشكيل فريق خاص يعالج المشكلات التي تتعلق بالعاملين في الجامعة وكيف يتم ذلك؟
- ٥- ما الجوانب التي تميز دائرة العلاقات العامة في تعزيز الرضا الوظيفي للعاملين في الجامعة؟

٦- ما المشكلات التي يواجهها العاملون في الجامعة، وما هو دور العلاقات العامة في التعامل معها؟

٧- هل كان لدائرة العلاقات العامة تعاون مع وسائل الإعلام لحل بعض المشكلات التي تتعلق بالعاملين في الجامعة وكيف يتم ذلك؟

٨- هل تقوم دائرة العلاقات العامة بإبراز أنشطة العاملين (بحثية، تميز، ...) ونشرها في النشرات التي تصدرها الدائرة؟

٩- إلى أي مدى تحرص دائرة العلاقات العامة على إبراز أنشطة العاملين (بحثية، تميز، ...) ونشرها عبر وسائل الاتصال والإعلام المختلفة؟

ملحق رقم (٣) قائمة لجنة التحكيم

اسم المحكم	الجامعة	الرتبة
الدكتور احمد حرز الله	القدس	محاضر
الدكتور الياس كوكالي	الجامعة العربية الامريكية	محاضر
د. هنادي دويكات	الجامعة العربية الامريكية	عميد كلية
د محمد ابو الرب	جامعة بير زيت	محاضر
د. محمود محمد خلوف	AAUP	أستاذ مساعد
د حسين الاحمد	الجامعة العربية الامريكية	محاضر
د محمود خروف	الجامعة العربية الامريكية	محاضر
د معين كوع	جامعة النجاح الوطنية	محاضر
د فريد أبو ضهير	جامعة النجاح الوطنية	محاضر
د عبد الجواد عبد الجواد	جامعة النجاح الوطنية	محاضر

Abstract:

The current study aimed to identify the role of public relations in improving job satisfaction among employees in Palestinian universities. The study was conducted on a sample of (246) workers in Palestinian universities, and they were selected in a non-random, intentional way. It is clear from the results of the study, that the focus of the study related to satisfaction with the role of the Public Relations Department has obtained a medium response degree, as it is evident from the results of the study that the focus of the study related to satisfaction with cultural, social and recreational public relations activities obtained a medium approval degree