



جامعة النجاح الوطنية

كلية الاقتصاد و العلوم لاجتماعية

قسم العلاقات العامة و الاتصال

مشروع تخرج بعنوان دور العلاقات العامة في الرضا الوظيفي للموظفين (جامعة
القدس المفتوحة/فرع نابلس نموذجاً)
(دراسة وصفية تحليلية)

إعداد الطالبتين : أسيل بكر 11420459

تسليم لباط 11420953

مقدم إلى: الدكتورة سمر الشنار

لنيل درجة البكالوريوس في تخصص العلاقات العامة و الاتصال

2018-2017

نابلس/فلسطين

الإهداء

قال تعالى: "وَقَضَىٰ رَبُّكَ أَلَّا تَعْبُدُوا إِلَّا إِيَّاهُ وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا"

أهدي ثمرة جهدي لمن كان لهما الفضل عليّ بعد الله سبحانه وتعالى، إلى والديّ أطال
الله في عمرهما

إلى إخوتي وأخواتي وصديقاتي الذين كانوا سنداً وقوة لي في كل خطوة

إلى كل من علمني حرفاً وكان عوناً لي للوصول إلى هذه المرحلة، ونخص بالذكر
الدكتورة الفاضلة سمر الشنار

إلى من زرعوا التفاؤل في دربنا

إلى كل من وقف بجانبنا ودعا لنا دعوة في ظهر الغيب

إلى كل من وسعته ذاكرتي و لم تسعه مذكرتي

إليكم جميعاً أقدم ثمرة جهدي

شكر وتقدير

قال تعالى: "يَرْفَعُ اللَّهُ الَّذِينَ ءَامَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ"

الحمد لله الذي بعث فينا محمداً-صل الله عليه وسلم- هادياً وبشيراً، الحمد لله الذي أنار لنا درب العلم والمعرفة ووفقنا لهذا ولم نكن لنصل لولا فضل الله علينا.

وكما قال رسول الله -صل الله عليه وسلم-: "لَا يَشْكُرُ اللَّهُ مَنْ لَا يَشْكُرُ النَّاسَ"

نتوجه بجزيل الشكر و الامتنان إلى أساتذة قسم العلاقات العامة في جامعة النجاح الذين حرصوا على تأهيلنا ومساعدتنا ودعمنا طيلة سنوات الدراسة الجامعية، ونخص بالذكر الدكتورة الفاضلة سمر الشنار على ما بذلته معنا من جهد وإرشاد، ولما منحتنا من وقت وعلم طوال فترة التحضير للمشروع، فلها منا كل الشكر والتقدير.

كما نتقدم بالشكر والعرفان للسادة أعضاء لجنة المناقشة الموقرين، لما سيبدونه من مقترحات قيمة على هذا البحث بغية تصويبه و الارتقاء به.

ولا ننسى أهلنا الذين لهم الفضل الكبير في الوصول إلى ما نحن عليه الآن وإلى كل من ساهم في انجاز هذا العمل و إخراجهِ للنور.

جزاكم الله عني كل خير وسدد على طريق الحق خطاكم.

الملخص

تتناول هذه الدراسة موضوع دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي للموظفين، وتم اختيار جامعة القدس المفتوحة/فرع نابلس نموذجاً للدراسة، لدورها الفعال كمؤسسة تعليمية مهمة في المجتمع الفلسطيني وحرصنا على استمرار إنتاجية موظفيها بمستوى عالي وذلك من خلال حصولهم على الرضا الوظيفي، فكان لابد من التعرف إلى الدور الذي تقوم به دائرة العلاقات العامة في الجامعة وكيف تعمل على تحقيق الرضا الوظيفي لدى موظفيها، وذلك من أجل معرفة مدى رضا الموظفين عن دور العلاقات العامة في الجامعة، من خلال عينة عشوائية طبقية بحجم 50، معتمدين المنهج الوصفي التحليلي، الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع، ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً، ويعبر عنها كيفاً أو كمياً، وقد تم الاعتماد على الملاحظة، والاستبانة، والمقابلة، وقد توصلت الدراسة إلى عدد من **النتائج** أبرزها: أن العلاقات العامة في الجامعة تؤدي دوراً مهماً في القيام بعمل العديد من الأنشطة، و تساهم بشكل كبير بخلق رضا وظيفي للموظفين من خلال هذه الأنشطة، أيضاً تستخدم العلاقات العامة الاتصال الداخلي الصاعد والهابط بين الإدارة والموظفين لتحقيق نوع من التفاعل ومرونة أكثر في التفاعل وخلق جو يسوده الثقة، وأن هناك نقص في عدد موظفين العلاقات العامة في جامعة القدس المفتوحة فرع نابلس، وهذا النقص يؤثر سلباً على سير بعض الأنشطة.

Abstract

This study deals with the role of public relations in achieving job satisfaction for employees. Al Quds Open University/Nablus Branch was selected as a model role as an important educational institution in the

Palestinian society so it was important to learn about the role played by the Department of Public Relations at the University and how it works to achieve job satisfaction among its employees, in order to know the satisfaction of employees. Through a random sample of 50 volunteer which depends on a Descriptive analysis and focus on the study as same as it role in reality. plus giving a specific description which represent the study in kind and quantity, the study rely on Observation, questionnaire and interview, and reached a number of results the most important results are Public Relations in the university play an important role in the work of the university activities, and contribute significantly to create employee satisfaction through these activities. PR also uses the intercom between the management and staff to achieve a kind of interaction and more flexibility and to create a climate of confidence there is a Lack of public relations staff in Al -Quds Open University/ Nablus branch, and this affects the conduct of some activities.

المقدمة

تعد العلاقات العامة داخل أي منظمة جزءاً من هيكلها التنظيمي، إلا أنها ليست نشاطاً إدارياً فقط كأى إدارة أخرى داخل هذا الهيكل، وإنما هي نشاط جوهره الاتصال، فالعلاقات العامة تمثل نظاماً مفتوحاً تتفاعل مع بيئتها وتؤثر فيها وتتأثر بها، هي تهدف إلى تكوين علاقات طيبة مع الجماهير التي تتعامل معها أو تتصل بها، حتى تتكسب في النهاية رضا الجماهير التي تتعامل معها سواء كانت جماهير خارجية أو داخلية (الدليمي أ.، 2015، ص45).

فإن العلاقات العامة تمثل محاولة تحسين الاتصال بين الإدارة العليا والموظفين، من أجل خلق بيئة في العمل يحل فيها التعاطف والثقة بالتدريج، محل الخوف والحدق، حيث يتم التأثير على إنتاجية الموظفين بطريقة الاتصال المتبعة بين الجهتين، لذلك يجب إيجاد وسيلة تؤمن الاتصال الدائم بالموظفين وإيجادها والمحافظة عليها (الدليمي أ.، 2015، ص45).

لكي تقوم إدارة العلاقات العامة بدور فعال في إبراز نشاطها على الوجه الأكمل لا بد من دعم وثيق من الإدارة العليا، ولكن إن عدم وضوح مفهوم العلاقات العامة للإدارة العامة يؤدي إلى إيجاد نوع من عدم الاهتمام بها، وهي مشكلة واجهت العلاقات العامة منذ نشأتها (الحربي د.، 2012، ص65).

واختار فريق البحث موضوع "دور العلاقات العامة في الوصول إلى الرضا الوظيفي من خلال الاتصالات الداخلية (جامعة القدس المفتوحة نموذجاً)، لقياس دور العلاقات العامة في الوصول للرضا الوظيفي من خلال الاتصالات الداخلية في جامعة القدس المفتوحة، وأيضاً للتعرف إلى طبيعة الأنشطة التي تقوم بها العلاقات العامة الموجهة للجمهور الداخلي في الجامعة، والتعرف إلى

الصلاحيات المعطاة لدائرة العلاقات العامة في الجامعة، إضافة إلى التعرف إلى المشكلات والمعوقات التي تعاني منها العلاقات العامة في (جامعة القدس المفتوحة). كما يكتسب البحث أهميته من كونه يركز على الجمهور الداخلي للجامعة حيث يعد أساس العملية الإنتاجية في أي مؤسسة، حيث تعد من أهم أولويات دائرة العلاقات العامة خلق جو يسوده الثقة بين الموظفين والإدارة العليا، حيث يساهم البحث في التعرف إلى الدور الكبير الذي تقوم به دائرة العلاقات العامة من أجل تعزيز الوصول إلى الرضا الوظيفي.

ويقسّم هذا البحث إلى ستة فصول بدءاً بالإطار العام للبحث، ثمّ الأدب النظري والدراسات السابقة في الفصل الثاني، أما الفصل الثالث فيتناول الإجراءات المنهجية للبحث، والفصل الرابع الذي يعرض النتائج ويحلّلها عن طريق استخدام عينة عشوائية طبقية، والفصل الخامس يناقش النتائج و الفصل السادس والأخير يعرض النتائج والتوصيات التي خرج بها فريق البحث من هذه الدراسة. ويخلص البحث إلى **نتائج عدة منها:** تتنوع وسائل الاتصال التي تستخدمها العلاقات العامة في الوصول إلى جمهورها الداخلي، كما وتتبع سياسة الباب المفتوح في تعاملها مع الموظفين، وتحرص العلاقات العامة في الجامعة على الاتصال باتجاهين صاعد وهابط لخلق نوع من التفاعل و الديمقراطية بين الإدارة و الموظفين، تساهم العلاقات العامة في خلق أجواء ودية بين الموظفين والإدارة من خلال أنشطة ترفيهية سنوية تجمع الموظفين مع بعضهم البعض، وهناك نقص واضح في عدد موظفين العلاقات العامة، مما يضطرهم إلى الاستعانة بطلاب متطوعين للقيام ببعض المهام و الأنشطة، مما يؤثر سلباً على سير بعض الأنشطة.

9 الفصل الأول

9.....	الإطار العام للبحث
9.....	مشكلة البحث
11.....	تساؤلات الدراسة
11.....	أهداف الدراسة
11.....	أهمية الدراسة
12.....	حدود الدراسة
13.....	منهجية البحث
13.....	مصطلحات البحث

17 الفصل الثاني

17.....	الإطار النظري
18.....	الإطار المفاهيمي
20.....	العلاقات العامة
21.....	العلاقات العامة في الجامعات
22.....	الاتصالات الداخلية
26.....	الرضا الوظيفي
32.....	دراسات السابقة

44 الفصل الثالث

44.....	الإجراءات المنهجية للدراسة
44.....	منهجية الدراسة
44.....	مجتمع الدراسة وعينتها
44.....	عينة الدراسة
47.....	أداة الدراسة
50.....	صدق الأداة
50.....	ثبات الأداة
50.....	إجراءات الدراسة
51.....	متغيرات الدراسة

52.....المعالجة الإحصائية

54 الفصل الرابع

54.....عرض النتائج وتحليلها

54.....نتائج الملاحظة.....❖

55.....تحليل نتائج الاستبانة.....❖

62.....تحليل المقابلات.....❖

70 الفصل الخامس

70.....مناقشة النتائج

75 الفصل السادس

75.....النتائج والتوصيات

78 المراجع

82 الملاحق



الفصل الأول

الإطار العام للبحث

- مشكلة الدراسة
- تساؤلات الدراسة
- أهداف الدراسة
- أهمية الدراسة
- حدود الدراسة
- مصطلحات الدراسة



الفصل الأول

الإطار العام للبحث

مشكلة البحث

تكمن مشكلة البحث في الحاجة إلى الوصول إلى الرضا الوظيفي للموظفين العاملين في جامعة القدس المفتوحة من خلال العلاقات العامة، ودورها في القيام باتصالات داخلية فعالة، لتحقيق الهدف الرئيس لأي مؤسسة، ألا وهو زيادة إنتاجية الموظفين، إلا أن الأسلوب الحالي التقليدي الذي يتم إتباعه من المنتجين في التعامل مع الموظفين، يؤدي إلى عدم تعزيز روابطهم بالجامعة، وعدم تحسن الإنتاجية فيها، فالاتصال الفعال لا يتحقق إلا بالتوظيف الصحيح لمفهوم العلاقات العامة في الجامعة. فالعلاقات العامة لا تقتصر على النشاطات الخارجية و الجمهور الخارجي، والحملات، وغيرها لأن أساس نجاحها هو الجمهور الداخلي، ومدى رضاهم عن المؤسسة، هو من يرفع من قيمة المؤسسة، فعملية الاتصال الصحيحة هي التي تبدأ من الداخل، ثم تتطرق للخارج.

لذلك لابد من البحث عن دور العلاقات العامة في الوصول إلى الرضا الوظيفي للعاملين، من خلال القيام باتصالات داخلية فعالة، ومؤثرة بعيداً عن الأسلوب التقليدي المتبع، فالحالة المعنوية للأفراد تتوقف على كيفية الاتصال، ومدى فاعليته، والتي تؤدي إلى الوصول إلى الرضا الوظيفي، و تحسين إنتاجية الموظفين.

ف فريق البحث كرس جهوده لاستكشاف دور العلاقات العامة في (جامعة القدس المفتوحة) في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين من خلال تدعيم الاتصالات الداخلية، وتقويتها.

تساؤلات الدراسة

يسعى فريق البحث للإجابة عن السؤال الرئيس، وأخرى فرعية تتمثل فيما يأتي:

السؤال الرئيس: ما دور العلاقات العامة في الحصول على الرضا الوظيفي من الموظفين في جامعة القدس المفتوحة؟

الأسئلة الفرعية فهي :

- هل هناك تصور واضح لدى الجامعات الفلسطينية حول أهمية دور العلاقات العامة في الوصول إلى الرضا الوظيفي؟
- ما العوامل الداخلية التي تؤثر في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في جامعة القدس المفتوحة؟
- ما طبيعة دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي في جامعة القدس المفتوحة؟
- ما طبيعة الاتصالات التي تقوم بها العلاقات العامة في الجامعة؟
- هل للاتصال الداخلي دور في زيادة الفاعلية في المؤسسة؟
- ما هي وسائل الاتصال التي تستخدمها دائرة العلاقات العامة في جامعة القدس المفتوحة للتواصل مع الجمهور الداخلي؟

أهداف الدراسة

الهدف الرئيس

التعرف إلى دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي للموظفين جامعة القدس المفتوحة من خلال الاتصالات الداخلية.

الأهداف الفرعية

- التعرف إلى طبيعة الأنشطة الموجهة للجمهور الداخلي التي تقوم بها العلاقات العامة في جامعة القدس المفتوحة.

- التعرف إلى الصلاحيات المعطاة لدائرة العلاقات العامة في جامعة القدس المفتوحة.

- قياس دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي للموظفين.

- التعرف إلى الأهداف التي تسعى العلاقات العامة في جامعة القدس المفتوحة إلى تحقيقها.

- التعرف إلى المشكلات والمعوقات التي تعاني منها العلاقات العامة في سبيل الوصول للرضا الوظيفي.

أهمية الدراسة

تعتبر الاتصالات الداخلية الفعالة العمود الفقري لأي مؤسسة، و إحدى أهم أسباب نجاح الشركات هو رضا الموظفين عنها، ومن المهم جداً الحرص على رضا الموظفين من أجل توصيل سمعة جيدة للمؤسسة عند الجمهور الخارجي، الذي هو المستفيد من إنتاج هذه المؤسسة، وهو الذي يجعلها

تستمر، أو تتوقف حسب درجة الإقبال على إنتاجها، وهذا لا يتم، إلا من خلال اتصالات ناجحة بين الموظفين، والإدارة .

ومن هنا تتبع أهمية الدراسة في إظهار مدى أهمية دور العلاقات العامة في الحصول على الرضا الوظيفي، من خلال الاتصالات الداخلية في الجامعة، وكسب ثقة الجمهور الداخلي وإشعارهم بأهمية دورهم، كما أنها أول دراسة تجمع بين العلاقات العامة والرضا الوظيفي في فلسطين بحدود علم فريق البحث.

وعلى وجه العموم يتوقف تقدم المؤسسة وتطورها على مدى نجاح العلاقات العامة في أداء دورها بالشكل الصحيح.

حدود الدراسة

الحد المكاني: اختار فريق البحث جامعة القدس المفتوحة فرع نابلس، لأن الجامعة تمس فئة مهمة في المجتمع، وتعد من المؤسسات التعليمية الكبيرة في الوطن، والتي تُحدث اثر في المجتمع، ولذلك من المهم جداً أن يكون لدى العاملين فيها رضا وظيفي، للقيام بعملهم على أكمل وجه وتقديم أقصى ما لديهم، لذلك اهتم فريق البحث بمعرفة مدى الرضا الوظيفي للموظفين لديهم. وأيضاً بسبب قلة الأبحاث العلمية في هذا المجال، وعدم إدراك المؤسسات وخاصة المؤسسات التعليمية مدى أهمية العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي.

الحد الزمني: قرر فريق البحث اختيار الفترة التي افتتحت بها جامعة القدس المفتوحة فرع نابلس قسم للعلاقات العامة، وذلك من عام 2008 إلى 2018، من اجل متابعة الأعمال والأنشطة التي

قامت بها دائرة العلاقات العامة في الجامعة منذ افتتاح هذه الدائرة وحتى وقتنا هذا، ودورها في تحقيق الرضا الوظيفي.

الحد البشري: يتمثل مجتمع الدراسة بالجمهور الداخلي (الموظفون الإداريين والأكاديميين في الجامعة) وتم اختيارهم عينة عشوائية طبقية.

منهجية البحث

اختار فريق البحث المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة، والذي يقوم على وصف ظاهرة موجودة.

وعُرف المنهج الوصفي: "بأنه مجموعة الإجراءات البحثية، التي تتكامل لوصف الظاهرة، أو الموضوع اعتماداً على جمع الحقائق والبيانات، وتصنيفها، ومعالجتها، وتحليلها تحليلاً كافياً ودقيقاً؛ لاستخلاص دلالتها والوصول إلى نتائج، أو تعميمات عن الظاهرة، أو الموضوع محل البحث" (ابتسام، 2014، ص 65).

مصطلحات البحث

العلاقات العامة: تم تعريف العلاقات العامة حسب الميثاق المهني الفرنسي للعلاقات العامة على أنها تحديد، ووضع سياسة دائمة للاتصال، لتمكن المؤسسة من إقامة علاقات ثقة ووفاء مع الجمهور الداخلي والخارجي، ووجود هذه المؤسسة واستمرارها مرهونان بهذه الجماهير، والعلاقات العامة تشكل على هذا الأساس وظيفة أساسية من وظائف، وتسيير هذه المؤسسة (محمد، 2009-2010، ص 16).

الرضا الوظيفي: هو ذلك الشعور النفسي بالقناعة، والارتياح، أو السعادة لإشباع الحاجات، والرغبات، والتوقعات من العمل نفسه "محتوى الوظيفة" بيئة العمل مع الثقة، والولاء، والانتماء للعمل، ومع العوامل، و المؤثرات البيئية الداخلية، والخارجية (محمد، 2009-2010، ص16).

الاتصال الداخلي: عملية ديناميكية و مستمرة، تهدف لنقل المعلومات وتبادلها، والأفكار والاتجاهات، والرغبات، والآراء بين الأفراد، والجماعات عن طريق وسيلة اتصال شفوية أو كتابية للتأثير في سلوكهم، وتوجيههم للوجهة الصحيحة بذلك اتخاذ القرارات السليمة في المنظمة (محمد، 2009-2010، ص16).

الفعالية: و يقصد بها تحقيق الأهداف وفق الإمكانيات المسخرة " المتاحة والمستعملة في المنظمة" وهي التأثير، والقدرة على إحداث أثر قوي (محمد، 2009-2010، ص16).

الإنتاجية: تعني تحقيق أكبر نسبة من المخرجات من قيمة محددة من المدخلات، فالإنتاجية هي مؤشر يوضح قدرة عناصر الإنتاج المختلفة على تحقيق مستوى معين من المخرجات، قياساً بالمدخلات، التي تم استثمارها للغرض الإنتاجي (محمد، 2009-2010، ص16).

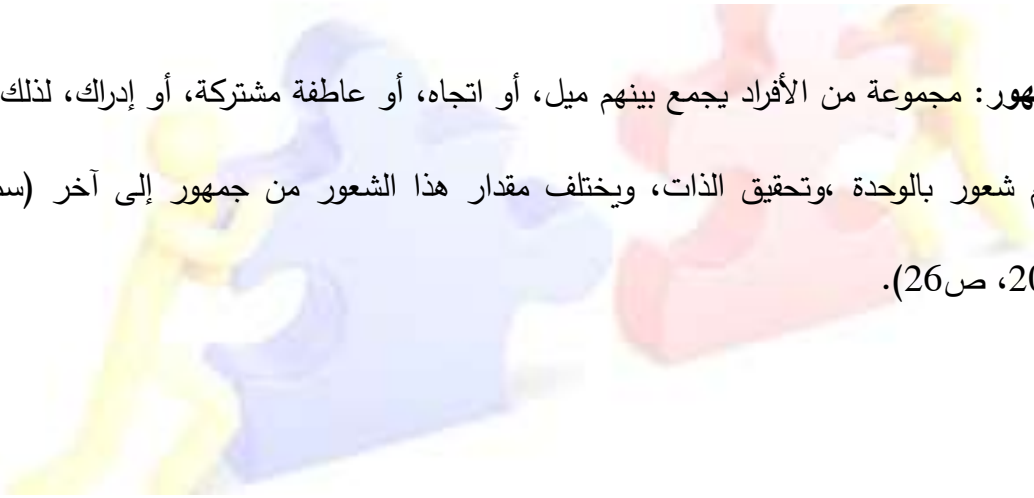
الحوار: مناقشة الكلام بين الأشخاص بهدوء واحترام، ودون تعصب لرأي معين، أو عُنصرية، وهو مطلب من مطالب الحياة الأساسية؛ فعن طريقه يتم التواصل بين الأشخاص لتبادل الأفكار، وفهمها (محمد، 2009-2010، ص16).

الإدارة العليا : الجهة الرسمية والمحرك للجهاز والمؤثرة في سلوك أفراد وجماعاته، وهي بمثابة العقل المدبر له، تخطط، وتقرر، وتوجه، وتواجه من خلال الاتصال، والروابط، والمعاملات، وأنماط الإدراك، والفهم، والالتزام، وكل ذلك يتم من خلال الاتصال (الحربي، 2012، ص32).

الجمهور الداخلي: هو الجمهور الذي يتكون من الأفراد الذين يعملون داخل المؤسسة جميعهم من فنيين، وإداريين، وعمال، وقد يمتد هذا الوصف ليشمل فئة أخرى من غير العاملين بالمؤسسة من مؤسسين ومساهمين، وقد يتسع أيضاً في بعض المؤسسات ذات الطبيعة الخاصة مثل: جمهور الطلبة في المدارس، والجامعات، أو المرضى في المشافي، أو السياح في الفنادق (محمد، 2009-2010، ص16).

العينة: هي مجموعة الناس التي تم اختيارها لتكون ضمن الدراسة ، وهي تفيد في تمثيل أكبر قدر ممكن من مجتمع الدراسة (الكردى، 2011، ص15).

الجمهور: مجموعة من الأفراد يجمع بينهم ميل، أو اتجاه، أو عاطفة مشتركة، أو إدراك، لذلك يتولد لديهم شعور بالوحدة، وتحقيق الذات، ويختلف مقدار هذا الشعور من جمهور إلى آخر (سميسم، 2005، ص26).



الفصل الثاني

الأدب النظري والدراسات السابقة

➤ الإطار النظري

➤ الإطار المفاهيمي

➤ الدراسات السابقة



الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

الإطار النظري

يستند فريق البحث في دراسته إلى نظرية الاتصال المتوازن بالاتجاهين، لملاءمتها للدراسة، وفقاً لهذا النموذج تهدف العلاقات العامة إلى تحقيق التفاهم المتبادل بين المنظمة وجمهورها لتحقيق الرضا الوظيفي للموظفين، والاتصال فيه يتم باتجاهين متوازيين، فالعلاقات العامة تهتم بإقناع الجمهور والتأثير فيه، لأن الجمهور له قوة تأثير توازي قوة المنظمة، فيؤثر في إدارة المنظمة لتعديل سياستها، وقراراتها، وخططها لتلبية رغباته واتجاهاته. فتقوم المؤسسة بأخذ ردود فعل الجمهور الداخلي بعين الاعتبار عند تعديل سياساتها، أو عند اتخاذ أي قرار، فتعدل المؤسسة من وضعها وفقاً لرغبات الجمهور، وآرائه الجمهور للحصول على الرضا منهم، ويستخدم هذا النموذج البحث التكويني، والبحث التقييمي، حيث يستخدم البحث التكويني من أجل التعرف إلى مفهوم المؤسسة لدى الجمهور، حيث تقدم العلاقات العامة النصيح، والمشورة للإدارة العليا فيما يتعلق بردود فعل الجمهور على سياسات المؤسسة، وأنشطتها، واقتراح تعديلا عليها، كما قد يستخدم هذا النوع من البحوث من أجل وضع أهداف الرسائل الاتصالية، من خلال معرفة مدى تفهم المؤسسة للجمهور، أما البحث التقييمي، فيستخدم لمعرفة مدى تحسين درجة التفاهم المتبادلين المؤسسة وجمهورها، نتيجة للجهود الحثيثة التي تقوم بها العلاقات العامة (الدليمي ع.، 2011، ص71).

وفي هذا الفصل سيقدم فريق البحث الإطار النظري و الدراسات السابقة وعدداً من المفاهيم الأساسية تعتمد عليها في الدراسة .

الإطار المفاهيمي

مفهوم العلاقات العامة

يقر لنجمان بكثرة تعريفات العلاقات العامة، إلا أنه عرفها على أنها وظيفة إدارية لتقييم اتجاهات الجمهور، ويتبع هذه العملية المستمرة سياسات وأنشطة للمنظمة، والتي تتماثل مع مصالح الجمهور. وقدم د.ريكس هارلو أحد علماء الاجتماع، ومن الممارسين للعلاقات العامة، تعريف من أشمل التعريفات للعلاقات العامة، فعرفها بأنها وظيفة إدارية مميزة تساعد في تأسيس خطوط اتصال وتعاون متبادلين، والمحافظة عليها بين المؤسسة وجمهورها، وتشمل كذلك إدارة المشكلات والقضايا، وتساعد الإدارة على أن تظل على معرفة بالرأي العامة والاستجابة لها (الدليمي، 2011، ص 71).

ويعرف كريج أرونوف وأوتيس باسكين، العلاقات العامة هي وظيفة إدارية تساعد على تحديد أهداف المنظمة وتسهل التغيير فيها، ويقوم شخص العلاقات العامة بالاتصال بالجمهور الداخلي والخارجي ذي الصلة بالمنظمة (الدليمي، 2011، ص 70). وتعتبر الجمعية الدولية للعلاقات العامة أن العلاقات العامة وظيفة إدارية ذات طابع مخطط ومستمر تهدف من خلالها المنظمات والهيئات العامة والخاصة إلى كسب تعاطف وتأييد أولئك الذين تهتم بهم، وتحافظ على ثقتهم، عن طريق تقييم الرأي العام المتعلق بها من أجل ربط سياستها وإجراءاتها قدر الإمكان، ومن أجل تحقيق تعاون مثمر أكثر، ومن أجل مقابلة المصالح العامة بدرجة أكثر كفاءة عن طريق تخطيط المعلومات ونشرها.

وترى الجمعية الفرنسية للعلاقات العامة أن العلاقات العامة، هي الجهود التي يبذلها فريق ما، لإقامة علاقات الثقة واستمرارها بين أعضائه، وبين الفريق وبين الجماهير المختلفة التي تنتفع بصورة

مباشرة، أو غير مباشرة من الخدمات الاقتصادية والاجتماعية التي تحققها المؤسسة (الدليمي، 2011، ص72) .

ورغم تعدد تعريفات العلاقات العامة، إلا أن جوهر العلاقات العامة لا يختلف، فتبقى حلقة اتصال وتواصل، وأداة تفاعل نشطة داخل المؤسسة وخارجها، فنجاح المؤسسة سواء أكانت حكومية أو أهلية لا يتوقف على ما تحققه من إنجاز إذا لم تتمكن من إبراز هذا الإنجاز إلى الفئات المستهدفة من جمهورها، والمتعاملين معها من خلال عرض الخدمات المقدمة، وبرامج التطوير، وهذه المهمة يتحملها شخص العلاقات العامة (محفوظ، 1996، صفحة 305) .

وتهدف العلاقات العامة إلى تجسير الفجوة بين الأفراد والجماعات، وتحقيق الاندماج، وخلق حالة من المعرفة، والفهم لتوحيد الاتجاهات والقناعات، وأيضاً تسعى للتعريف بجهود المؤسسات وخدماتها، والطلب إلى أفراد المجتمع التعاون والتنسيق، وزرع الثقة بين المؤسسات والأفراد من خلال مد جسور التواصل، والتفاعل الإيجابي مع الأحداث، ومسايرة اهتمامات الناس، ورغباتهم بما لا يتعارض مع الأنظمة والقوانين السائدة التي تنظم الحياة العامة، وتقديم المهمات الإدارية والخدمات الاستشارية التي تساعد المؤسسة على تنفيذ برامجها، والتخطيط لمشاريعها وفق تصور كاف ودراسة متأنية (الراتب، 1981، صفحة 161).

تتعدد الوظائف التي تقوم بها العلاقات العامة، فهي وظائف متطورة، ومتغيرة حسب المؤسسة، وحسب المجتمع، يلاحظ أن العديد من المؤسسات تجعل الوظيفة الأساسية للعلاقات العامة تنحصر في استقبال المراجعين، والضيوف، وإقامة المراسم، والمواد الإعلامية، لكن وظائف العلاقات العامة أوسع من ذلك بكثير، فمهمة الاستقبال والمراسم هي الوظيفة الظاهرة في المؤسسة، لأنه يوجد الكثير

من الوظائف التي لا يلمسها الناس، وتلك الوظائف والمهام تُقدّم للمؤسسة، لإدارتها، وللموظفين العاملين فيها (داوود، 2008، ص29).

إن العلاقات العامة تهتم بمعرفة احتياجات الجمهور الذي تتعامل معه، فالعلاقات العامة تتعامل مع العاملين في المؤسسة للتعرف إلى حاجاتهم المختلفة، سواء كانت مهنية وظيفية، أم حاجات فنية أم حاجات اجتماعية ونفسية، وغير ذلك مما سيكون له علاقة بالرضا الوظيفي، وبالإننتاجية في المؤسسة. كذلك تتعامل مع الجمهور الخارجي وهو جمهور المنتفعين، والمزودين، والخبراء، والفنيين، والضيوف، ووسائل الإعلام، والمؤسسات الأخرى ذات الصلة (علي، 2003، صفحة 150).

ويصنف الجمهور في العلاقات العامة إلى الجمهور الداخلي (العاملين داخل المنظمة)، و الخارجي (العملاء و المؤسسات المنافسة وصناع القرار ووسائل الإعلام..).

فيمثل العاملون في المؤسسة تلك الجماعة التي تشترك بحكم الوظيفة في السعي لتحقيق أهداف معينة، والقيام بمهام وواجبات محددة تقتضيها طبيعة العمل الذي تقوم به المؤسسة . وهذا المجال الذي تهتم به الدراسة الحالية.

أما الجمهور الخارجي، فهو الأفراد كافة، الذين يقيمون خارج المؤسسة، ويرتبطون بها ارتباطاً مباشراً أو غير مباشر، ولهم حاجاتهم وظروفهم المختلفة التي تراعيها العلاقات العامة في عملها (زويلف، 2010، ص52).

العلاقات العامة في الجامعات

تعتبر الجامعة من المؤسسات التابعة للتربية والتعليم، وتحتوي على كليات مختلفة بمجالات متعددة تمكن الطالب من إكمال مسيرته التعليمية بعد إنهائه للثانوية العامة، وأيضاً تمكنه من تطوير مهاراته في جوانب متعددة، فتركز بشكل أساسي حول التعليم والبحث العلمي وخدمة المجتمع، في الواقع تحتل الجامعة قمة السلم التعليمي في المجتمع، فتهتم بالطلبة كونهم جمهوراً خارجياً لها، وأيضاً بالموظفين كجمهور داخلي (فيلة و الزكي 2004، ص15).

إن الجامعة تحتاج إلى فهم اتجاهات الجماهير، ومعرفة رغباتهم حتى تستطيع أن تلبي أهدافها، فالعلاقات العامة في الجامعات تقوم بعمل المستشار للإدارة، أو وسيط يساعد في ترجمة أهداف الجامعة لتتواءم مع مطالب، واحتياجات الجماهير الداخلية و الخارجية، ولتجنب وقوع الإدارة في أي مشكلة ينبغي أن تقدم الجامعة المعلومات الصحيحة حول أهدافها، ورسالتها وهذا ما تقوم به العلاقات العامة فيها، من خلال فتح قنوات اتصال ثنائية، بين الإدارة و الجماهير، بهدف التفاهم والتعاون بين الجامعة و العامة (Phongphat Anumatratchakit , 2002, p. 72).

انه لمن المؤسف عدم استخدام الجماهير الداخلية للجامعة كأداة تسويقية لرسم صورة عن الجامعة وأنشطتها للجمهور الخارجي، فهم يشكلون مرآة الجامعة نحو الجمهور الخارجي، إن هناك العديد من الدراسات التي أثبتت فعالية الجمهور الداخلي في تسويق المؤسسات. إن مدير الجامعة، أو الكلية هو في الأساس عنصر علاقات عامة فاعل، لوقوعه دائماً تحت مرأى عامة الجماهير. وعليه، فإنه من المهم أن يكون ملماً بالعلاقات العامة وأهدافها وطبيعة عملها (Grier 2001، ص33).

قسّم (البدر، 1992، ص105) جمهور الجامعات إلى قسمين: الجمهور الداخلي، وهم كل من ينتسب للجامعة أو يرتبط بها صلة عمل أو غيره، وهم الموظفون، والعاملون في الجامعة، والطلبة. أما الجمهور الخارجي متمثلين بالهيئات، والوزارات، وأصحاب المصالح المشتركة، ومراكز البحث، والجمعيات العلمية، ووسائل الإعلام .

وتم تقسيم وسائل الاتصال مع الجماهير حسب وجهة نظر (رشوان، 2004، ص167) إلى ثلاثة أقسام: الوسائل السمعية وتتمثل في المحافل، والاجتماعات، والمحاضرات، والندوات، والمؤتمرات، والبرامج. والقسم الثاني يتمثل في الوسائل البصرية كالصور، والأفلام اليدوية، والرسوم السينمائية التوضيحية. أما القسم الثالث فيتمثل في الملصقات، والمجلات، والنشرات، والصحف، والمراسلات، واللافتات.

الاتصالات الداخلية

لقد عرفت عملية الاتصال ووسائله وقنواته تطوراً كبيراً عبر العصور، وكذلك تطورت من خلاله الأبحاث التابعة له خاصة في مجال علوم الإعلام والاتصال، ولم يستثن ذلك الاتصال في المؤسسة. فالمؤسسة بدورها دمجت أساليب الاتصال داخلها، حتى تستطع مواكبة ومسايرة بعض المشكلات سعياً لتحقيق الانسجام التام، وعلى هذا النحو أصبح الاتصال الداخلي في المؤسسة يحظى باهتمام الجميع، مهما كانت طبيعة هذا الاتصال، لذا وجب علينا معرفة الاتصال داخل المؤسسة، وعناصره.

يقصد بالاتصال الداخلي: عملية نقل وتبادل المعلومات الخاصة بالمؤسسة داخلها وخارجها، وهو وسيلة لتبادل الأفكار، والاتجاهات، والرغبات، والآراء بين أعضائها، وذلك يساعد على الارتباط

والتماسك، ومن خلاله يحقق المسؤول أو معاونوه التأثير المطلوب في تحريك الجماعة نحو الهدف، ويعتبر الاتصال أيضا أداة مهمة لإحداث التغيير في السلوك البشري (محمود، 2001، ص 145).

يعرفه إبراهيم أبو عرقوب بأنه: "عبارة عن اتصال المنطوق والمكتوب يتم داخل المؤسسة على المستوى الفردي والجماعي، ويساهم في تطوير أساليب العمل، وتقوية العلاقات الاجتماعية بين الموظفين" (عرقوب، 1993، ص21).

في حين يعرفه فؤاد شريف على أنه : "مجموعة من الإجراءات، والطرق، والوسائل، والترتيبات التي تكفل إنتاج، وتوصيل واستخدام البيانات اللازم توفيرها لاتخاذ قرارات سليمة الاتجاه صحيحة التوقيت" (شريف، 1967، ص52).

أما محمد فهمي العطروزي فيعرف الاتصال داخل المؤسسة بأنه "عملية تتم عن طريقها إيصال المعلومات، سواء كانت معلومات علمية، أو تعبيرية، ومن أي عضو في الهيكل التنظيمي في المؤسسة إلى عضو آخر، وقد يكون الاتصال من مستوى أقل والعكس، أو في مستوى أفقي، يهدف إلى إحداث تغيير من أي نوع، ويكون الاتصال إما للحصول على معلومات وبيانات أو لإعطاء تعليمات، وتوجيهات بقصد أداء العمل، وتسييره، وعلى ذلك يصبح الاتصال أداة من أدوات التأثير في الأفراد، ووسيلة فعالة لإحداث التغيير في سلوكهم" (العطروزي، 1960، ص15).

ومنه فالاتصال الداخلي، هو عملية نقل المعلومات، والمهارات، والاقتراحات من طرف لآخر داخل المؤسسة سواء كان ذلك الطرف شخصاً، أو جماعةً من أجل تحقيق الهدف الذي وجدت من أجله.

ومن هنا تبرز أهمية الاتصال الداخلي فيما يأتي :

- اتخاذ القرارات: حيث يسهم الاتصال في اتخاذ القرار، إذ عن طريقه يمكن تسهيل عملية إيصال المعلومات، والبيانات الصحيحة، التي تأتي من الخارج، والتي تساعد على اختيار أفضل البدائل للوصول لأفضل القرارات.
- التوجيه: حيث يستطيع المدير، وباستخدام الوسائل المتاحة له أن يوجه، ويحدد للعاملين أهداف المؤسسة، والإمكانات التي تضعها تحت تصرفهم، لمساعدتهم على تحقيق هذه الأهداف.
- التنسيق: حيث يقصد به التوفيق بين الأنشطة المختلفة في المؤسسة وهذا يتم بوجود قنوات اتصال جيدة في المؤسسة.

أهداف الاتصال الداخلي:

أهداف خاصة بالعاملين:

خلق الرضا والارتياح بين العاملين، وزيادة التفاهم والثقة فيما بينهم، والارتقاء بمعنويات العاملين من خلال إشراكهم في عملية تسيير الإدارة بإبداء آرائهم في المواضيع المطروحة.

أهداف خاصة بالقيادة:

وتدور مجملها حول تمكين القائد من التعرف إلى ما يحدث داخل المؤسسة بصورة صادقة لمساعدته على اتخاذ قرارات سليمة، ما يسهل عملية التوجيه والإشراف، والتأثير في العاملين، وبالتالي تحقيق التنسيق الكامل بين أنشطة الإدارة المختلفة داخل المؤسسة.

أهداف خاصة بالجمهور:

- 1- ترسيخ صورة المؤسسة في ذهنه.
- 2- تعريفه بإنتاجها، وخدماتها، والتعرف إلى رأيه في المؤسسة، وكذلك اقتراحاته للتحسين من خدماتها (نوار، 2003، ص43).

أهمية دور العلاقات العامة في الاتصال الداخلي

أجمع مختصون وخبراء كثر على أن الهدف الأساس للعلاقات العامة يتركز في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة أمام الجمهور الداخلي، والحفاظ على صلات التواصل بين الجهات المعنية بالمؤسسة، الجمهور الداخلي، الجمهور الخارجي، المساهمين، والإدارة، وزيادة كفاءة أداء المؤسسة (غريب، 2004، ص95).

وتتعدد الوظائف التي تقوم بها العلاقات العامة، فهي وظيفة متغيرة، ومتطورة حسب المؤسسة، والمجتمع، وحسب ظروف أخرى، ويلاحظ أن العديد من المؤسسات في البلاد العربية، تجعل وظيفة العلاقات العامة تنحصر في استقبال المراجعين والضيوف، وما يشابه ذلك من طباعة المواد الدعائية وغيرها. ولكن وظيفة العلاقات العامة أوسع من ذلك بكثير، ورغم أن وظيفة الاستقبال هي من ضمن وظائف العلاقات العامة، لكن هي الوظيفة البارزة في المؤسسة، وذلك لأن هناك العديد من الوظائف التي لا يلامسها الجمهور، وتلك الوظائف تقدم للمؤسسة، لإدارتها، والعاملين فيها، أو للمجتمع الكثير من التي قد لا يعرفون ما بذلته العلاقات العامة من جهد.

حيث يبرز دور العلاقات العامة في الاتصال الداخلي من خلال التنسيق بين الإدارات المختلفة لتحقيق التفاهم بينها، وتعمل كأداة اتصال وتنسيق بين الموظفين والشخصيات المختلفة، وبين المستويات العليا والمستويات الدنيا، كما تنسق بين إدارة التسويق والمستهلكين، وإدارة المشتريات والموردين والمؤسسة وحملة أسهمها، والهدف من ذلك الاستخدام الفعال لاستراتيجيات الاتصال التي تضعها العلاقات العامة (عياد، 2005، ص48).

والاتصال، هي العملية التي يتم من خلالها نقل المعلومات التي قد تكون شفوية، أو مكتوبة، أو صورة. والاتصالات ليست ذات اتجاه واحد، بل هي تسير في اتجاهين (حسن، 2010، ص87).

ولجهاز العلاقات العامة وظيفة إدارية، فهو يقدم الخدمات للإدارات كافة، ومساعدتها على أداء وظائفها المتصلة بالجمهور، فهي مثلاً تساعد إدارة شؤون العاملين في اختيار الموظفين والعمال وتدريبهم، والنظر في سبل تشجيعهم، وحل مشكلاتهم، وإعداد ما يلزم للاهتمام بأمورهم الصحية وغيرها.

كما تعمل العلاقات العامة على إقامة علاقات طيبة مع معاهد التدريب، وذلك من أجل إتاحة الفرصة لموظفيها التدريب في المعاهدة تلك، وكذلك مد هذه المعاهد بمساعدة التعليم، والسماح لطلبة المعهد بزيارة المؤسسة على سبيل المثال (المصري، 2000، ص67).

الرضا الوظيفي

بعد أن كان ينظر للعامل على أنه مجرد منفذ للأوامر والتعليمات الموجهة له من طرف الإدارة مقابل ما يتلقاه منها من أجر، تغيرت نظرة المؤسسات في التعامل مع الموظفين إلى أن أصبحوا شركاء في تحقيق أهداف المؤسسة، وبالتالي هذا الموظف بحاجة إلى الاهتمام بحاجاته، ورغباته والتفاعل معه

من أجل تحقيق رضاه، الذي يساهم بدوره في رفع أدائه، ويتطلب هذا وجود اتصال داخلي جيد وفَعَال باعتباره عملية إدارية، واجتماعية حيوية يتم من خلالها القيام بمختلف العمليات الإدارية من جهة، وتنمية العلاقات الإنسانية وتطويرها بين الأفراد، من أجل تحقيق الانسجام والتعاون بينهم من جهة أخرى (ليلة، 2017، ص167) .

تعريف الرضا الوظيفي : ليس هناك تعريف متفق عليه بين الباحثين والمفكرين للرضا الوظيفي لأنه ظاهرة نفسية مرتبطة مع الإنسان الذي يتسم بالرغبات، والحاجات المتعددة، والمتغيرة من وقت لآخر، فذلك أدى إلى ظهور تعريفات عديدة للرضا الوظيفي.

فيعرف إدوين لوك (LOCKE EDWIN) الرضا الوظيفي بأنه "الحالة العاطفية الإيجابية الناتجة عن تقييم الفرد لوظيفته، أو ما يحصل عليه من تلك الوظيفة" (عبدالله، 2007، ص36)

وعرفه فروم فكتور (VICTOR VROOM) بأنه "اتجاه ايجابي من الفرد إلى عمله الذي يمارسه" (سلطان، 2004، ص33).

أما ستون (STONE) فيعرفه بأنه الحالة التي يتكامل فيها الفرد مع وظيفته وعمله، ويصبح إنسانا تستغرقه الوظيفة، ويتفاعل معها من خلال طموحه الوظيفي، ورغبته في النمو، والتقدم، وتحقيق أهدافها الاجتماعية من خلالها" (شفيق، 2010، ص45).

و يرى "العديلي" أن الرضا الوظيفي هو الشعور النفسي بالقناعة، والارتياح، أو السعادة لإشباع الحاجات، والرغبات، والتوقعات مع العمل نفسه (محتوى الوظيفة)، وبيئة العمل، ومع الثقة، والولاء والانتماء للعمل، والعوامل، والمؤشرات الأخرى ذات العلاقة (الدين، 2001، ص35).

المصطلحات المرتبطة بالرضا الوظيفي:

يقدم الباحثون عدداً من المفاهيم ذات الارتباط الوثيق بمفهوم الرضا الوظيفي، والتي تتضمنها تعريفاتهم، نذكر منها ما يأتي:

- الرضا الوظيفي والشعور بالسعادة: فالرضا يعبر عن شعور الموظف بالسعادة عندما يتحقق هدفه.
- الرضا ومستوى الطموح: فالرضا يتحقق عندما تلبي الوظيفة طموحات الموظف.
- الرضا والتوقع: فالرضا يتحقق عندما تتحقق توقعات الموظف نحو ما يحصل عليه من عوائد.
- الرضا وإشباع الحاجات: فالرضا يتحقق لما يشعر الموظف بأن حاجاته قد أشبعت (عكاشة، 1999، ص135).

أهمية الرضا الوظيفي:

يشكل الرضا الوظيفي أهمية كبيرة لكل من الموظف، المؤسسة نوضحها كما يأتي:

أ . أهمية الرضا الوظيفي للموظف ارتفاع شعور الموظف بالرضا الوظيفي يؤدي إلى:

- القدرة على التكيف مع بيئة العمل، حيث أن الوضعية النفسية المريحة التي تتمتع بها الموارد البشرية تعطيها إمكانية أكبر للتحكم في عملها، وما يحيط به.
- الرغبة في الإبداع والابتكار فعندما يشعر الموظف، بأن جميع حاجاته المادية من أكل، شرب، وأمان وظيفي مشبعة بشكل كافٍ، تزيد لديه الرغبة في تأدية الأعمال بطريقة مميزة.

■ زيادة مستوى الطموح والتقدم، فالموارد البشرية التي تستمتع بالرضا الوظيفي تكون أكثر رغبة في تطوير مستقبلها الوظيفي.

■ الرضا عن الحياة، حيث أن المزايا المادية، وغير المادية التي توفرها الوظيفة للموظفين تساعد على مقابلة متطلبات الحياة.

ب- أهمية الرضا الوظيفي للمؤسسة: ينعكس ارتفاع شعور الموظفين بالرضا الوظيفي بالإيجاب على المؤسسة في صورة:

- ارتفاع في مستوى الفعالية ، فالرضا الوظيفي يجعل الموظفين أكثر تركيزا على عملهم.
- ارتفاع في الإنتاجية، فالرضا الوظيفي يخلق الرغبة للموظفين في الإنجاز وتحسين الأداء.
- تخفيض تكاليف الإنتاج، فالرضا الوظيفي يساهم بشكل كبير في تخفيض معدلات التغيب عن العمل، والإضرابات، والشكاوي.
- ارتفاع مستوى الولاء للمؤسسة، فلما يشعر الموظفون بأن وظائفهم أشبعت حاجاتهم المادية وغير المادية يزيد تعلقهم بمؤسستهم (عكاشة، 1999، ص41).

الآثار السلبية لعدم الرضا الوظيفي:

الرضا عن العمل ومعدل الغياب

يرى البعض أن يوجد علاقة سلبية ثابتة بين عدم الرضا الوظيفي ومعدل الغيابات، ولكن هذه العلاقة بمستوى متوسط - اعتياديا أقل من 40%، وبينما من المنطقي ملاحظة أن العاملين الذين لا يشعرون بالرضا الوظيفي يتغيبون بنسبة أكبر، وذكر جرينبرج وبارون أنه بالنسبة لظاهرة الغياب، إن حالة عدم الرضا الوظيفي قد تدفع الفرد إلى كثرة التغيب عن العمل، ولكن أن ذلك قد لا يحدث

بالضرورة في كل الحالات، فقد يكون الفرد غير راضٍ عن عمله، ولكنه لا يتغيب عنه، لاستشعاره بضرورة التواجد لإنجاز مشروع له دور مهم فيه، وهذا يعني أن عدم الرضا عن العمل لا يؤدي بالضرورة إلى الغياب، وإن كان لا يمنع أن يكون أحد الأسباب المهمة المؤدية للغياب، وليست الأسباب كلها (بسيوني، 2004، ص55).

نظرية الحاجات وعلاقتها بالرضا الوظيفي

توجد نظريات متعددة لتفسير الرضا الوظيفي، لكن في هذا البحث ستركز الاهتمام على نظرية ماسلو للحاجات، والتي تؤكد أن للفرد حاجات يكافح لتحقيقها، وأن سلوك الإنسان تحكمه حاجاته، ورغباته والتي تشكل منطق دافعية الإنسان، ولكن ذلك لا يعني أن اهتمام الفرد بحاجاته، ومصالحه الذاتية يشكل إهمالاً لمصالح الآخرين.

فتعود هذه النظرية إلى إبراهيم ماسلو (1954) حيث يرى أن إشباع الحاجات، أو الحرمان منها يكون حالة عدم رضا، أو سخط لدى العمال، وذلك الحرمان يولد تأثيراً نفسياً وجسماً. فنظرية الحاجات تؤكد على تسلسل الحاجات لدى الأفراد، ومحتوى هذه النظرية كما ذكر ماسلو أن الناس يحرصون على إشباع حاجات مرتبة ترتيباً هرمياً على أساس أهميتها وقوتها (فؤاد، 2008، ص76).

ويقول (المشعان، 1993، ص101) - أول من تبني نظرية الحاجات (تحقيق الذات) وعلاقتها بالرضا الوظيفي - أن الرضا الوظيفي وظيفة توفى للعامل النتائج ذات القيمة بالنسبة له. وإن هناك مجموعة من الحاجات النفسية التي تجعل الأفراد راضين أو غير راضين عن أعمالهم.

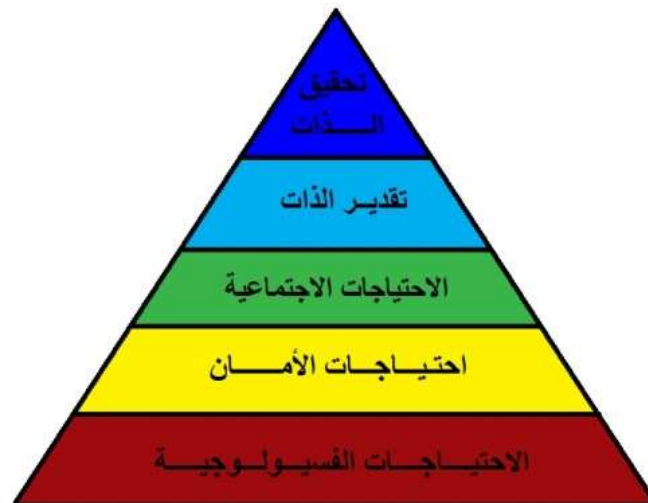
وهذه الحاجات كما رتبها ماسلو هي :

▪ الحاجات الفسيولوجية : تتمثل في الطعام، والشراب، والهواء، والجنس.

- الحاجة إلى الأمن: وتتمثل في شعور الفرد بالسلامة في حياته، وعمله.
- الحاجة إلى القبول الاجتماعي: تتمثل في شعور الفرد بأنه محتاج إلى غيره، وأن الناس محتاجون إليه.
- الحاجة إلى تقدير الذات: وتعني أن الإنسان يشعر بأهميته، وبأن الآخرين محتاجون إليه.
- الحاجة إلى تحقيق الذات: وتعني رغبة الفرد في الوصول إلى أقصى ما يمكن تحقيقه، وهذه تدفع للإبداع في مهنته، والوصول إلى أعلى مراحل الأداء .

فتفرض هذه النظرية أن الحاجات غير المشبعة تصبح المحدد الرئيس لسلوك الفرد إلى حين إشباعها، وعدم إشباعها يؤدي إلى حالة عدم اتزان، ما يستدعي الفرد للقيام بسلوك معين لإعادة التوازن الداخلي، و إن زيادة الرضا تؤدي إلى زيادة قوة الحاجة (عودة، 1992، ص110).

ويؤكد ماسلو في دراسته أن الإحساس بالرضا لا يمكن تحقيقه دون الاهتمام بحاجاتهم، لذا لا بد من دراسة الحاجات، وتحديد أهميتها لتحقيق الرضا له، دون قصد زيادة الأداء لدى الأفراد، والمؤسسات وهذا من خلال تحفيز العاملين، وإشعارهم بالأمان، والاستقرار من خلال إشباع حاجاتهم (فؤاد، 2008، ص95).



العلاقات العامة و الرضا الوظيفي

إن من إحدى أهم وظائف العلاقات العامة سواء في المؤسسات الحكومية أو الخاصة الاهتمام بالموظفين، وتوفير البيئة المناسبة لهم لزيادة إنتاجية المؤسسة، وليستطيع الموظف أن يقدم أفضل ما لديه، وذلك بتوفير وسائل اتصال داخلية، وتنظيمها، حيث يعد العنصر البشري المحرك الأساس لتقديم الخدمات، والإنتاج في المؤسسات. فالمعدات والأجهزة مهما تطورت تبقى بحاجة إلى العنصر البشري لإدارتها والتحكم بها، والعنصر البشري لا يمكن أن يعمل بكفاءة عالية، إذ لم يكن هناك دوافع معنوية لتأدية العمل. إضافة إلى الحاجة إلى إجراء دراسات على الجمهور الداخلي لمعرفة احتياجاتهم، ورغباتهم، ومحاولة في إشباع الحاجات تلك، ومعرفة المشكلات التي تواجه الموظف وتعيقه عن أداء عمله بأريحيه، والتوصل إلى حلول للمعوقات تلك، وتوفير البيئة المناسبة للعمل مع مراعاة الجوانب النفسية، والاجتماعية ليتحقق الرضا الوظيفي للجمهور الداخلي في المؤسسة (الباز، 1985، ص 65).

دراسات السابقة

تجدر الإشارة إلى أن الدراسات السابقة حول دور العلاقات العامة في الاتصالات الداخلية قليلة جداً بحدود علم فريق البحث

العلاقات العامة داخل المؤسسة

دراسة حالة مؤسسة الصناعات النسيجية Dentix

كريمة حاج احمد/2009-2010

تتركز مشكلة الدراسة في معرفة ماهية العلاقات العامة في المؤسسات الوطنية ومدى فاعليتها في تغيير مسار المؤسسة نحو الأحسن، وذلك بالاعتماد على عناصر اتصالية للوصول إلى الهدف. ويوجد سؤال رئيس لهذه الدراسة تسعى للإجابة عليه وهو: ما مدى أهمية، وفاعلية العلاقات العامة كجانب اتصالي في المؤسسة؟. وتسعى هذه الدراسة لمعرفة مدى أهمية الاتصال الداخلي في المؤسسة، ومدى استيعاب الأفراد العاملين لدور العلاقات العامة ومفهومها، وما الدور الذي تقوم فيه العلاقات العامة في الاتصالات الداخلية. تهدف هذه الدراسة إلى معرفة واقع العلاقات العامة في مؤسسة الصناعات النسيجية، تحديد مكان العلاقات العامة في المؤسسات، ومعرفة مدى مساهمتها في صناعة القرار وتعزيز الثقة مع جماهيرها. وتعد هذه الدراسة مهمة لأنها ستزودنا معلومات عن أهمية العلاقات العامة، و دورها الإيجابي في تحسين صورة المؤسسة، و إضفاء شيء من الأهمية إلى تأدية مهام الاتصال، والتواصل مع الجمهور، لأن كثيراً من المؤسسات لا تعير اهتماماً جدياً للجانب الاتصالي، ودوره بالرغم من فاعليته وضرورته. وتوصلت الدراسة إلى أن العلاقات العامة شأنها شأن بقية فروع المؤسسة تهدف بتواجدها إلى تنفيذ أهداف المؤسسة وواجباتها المحددة من إدارة المؤسسة، وتهدف العلاقات العامة هنا للتعامل مع الجمهور الداخلي للمؤسسة لتحقيق استقرارها، واستقرارهم، وتنمية الإحساس بالانتماء لديهم و زيادة إنتاجيتهم.

تعقيب فريق البحث على هذه الدراسة

يكمن وجه الشبه بين دراستنا وهذه الدراسة بالتركيز على أهمية ودور العلاقات العامة الكبير في

الاتصالات الداخلية لتحقيق الاستقرار داخل المؤسسة وزيادة إنتاجية العاملين داخل المؤسسة من خلال أسلوب التعامل مع الجمهور الداخلي.

دور الاتصال الداخلي في تحسين إنتاجية الموارد البشرية

إعداد باية بووزة/2013

جامعة يحي فارس - الجزائر - كلية العلوم الاجتماعية

تتركز مشكلة البحث في معرفة دور الجهاز الإداري في رفع معدلات الأداء البشري دون الاستعانة بالاتصال الداخلي. ويوجد سؤال رئيس لهذه الدراسة تسعى للإجابة عليه هو: هل يمكن تحسين إنتاجية الأفراد بحرمانهم من المشاركة في التخطيط واتخاذ القرارات؟ وعدم تزويدهم بالمعلومات والمستجدات؟. وتسعى هذه الدراسة لمعرفة هل ينجح الجهاز الإداري في رفع معدلات الأداء البشري دون الاستعانة بالاتصال الداخلي، وتهدف هذه الدراسة إلى إحداث زيادة محسوسة في الإنتاجية لا يتحقق بالتمني، بل بالتعامل مع المسببات للأداء البشري ومن ضمنها طبيعة الاتصال الداخلي وأهميته في اتخاذ القرارات، وأيضاً تأثره بنمط القيادة، والسلطة فضلاً عن تأثيره الواضح على معنويات الموارد البشرية ودافعيتها للعمل، ورضاها الوظيفي.

وتوصلت هذه الدراسة إلى أن الاتصال الداخلي من أهم العوامل المساعدة على تحسين إنتاجية الموارد البشرية، لأنه يزيد من دافعية الأفراد للعمل بتوفير المناخ المهني الملائم، ويرفع معنوياتهم من خلال التنسيق، والتعاون، والتلاحم بين مختلف المستويات الوظيفية، كما يحثهم على جودة الإنتاج للصعود في وجه المنافسة. وبفضل الاتصال الداخلي يتم التوصل إلى قرارات سليمة،

وصياغة خطط إستراتيجية ناجحة، بالتركيز على عنصري المشاركة، والانتماء اللذان يسهمان في تقليص معدل دوران العمل للحفاظ على الكوادر، وذوي الخبرات.

تعقيب فريق البحث على هذه الدراسة

توضح هذه الدراسة أن هناك دور كبير للاتصالات الداخلية لتحقيق هدف المؤسسات وزيادة إنتاجيتها، وإظهار أهمية الاهتمام بالعنصر البشري في المؤسسة وإشراكهم في صياغة الخطط والاستراتيجيات لإشعارهم بالأهمية وكسب رضاهم.

الاتصال الداخلي ودوره في تحسين إنتاجية الموارد البشرية

دراسة وصفية بالمؤسسة الوطنية للصناعات الكهرو منزلية (ENIEM)

إعداد آية بووزة/2007-2011

جامعة الجزائر/كلية الإعلام و الاتصال

تتحدث الدراسة عن أن الحالة المعنوية للأفراد في مختلف المستويات التنظيمية، وكذلك إنتاجيتهم تتوقف على مدى فعالية، وكفاءة الاتصال. فعندما تكون الموارد محدودة النشاط الاقتصادي دون المستوى المطلوب، تظهر أهمية عنصر الاتصال الداخلي في تحسين العملية الإنتاجية، سواء بتقليل التكلفة، واختصار النفقات، أو بالاستغلال الأمثل للموارد المتاحة. وعليه لا بد من الأخذ في الحسبان، كل من الاتصال الداخلي، و مستوى أداء الأفراد. ويتساءل الباحث أن ما هو تأثير الاتصال الداخلي، في تحسين إنتاجية الموارد البشرية بنمط التسيير المتبع بعد الاستقلال في المؤسسات الجزائرية؟. وتهدف هذه الدراسة إلى التعرف إلى دور الاتصال الداخلي في رفع إنتاجية

اليد العاملة، وتشخيص وضعيته في المؤسسات الجزائرية خلال حقبة زمنية محددة، وتقديم بدائل علمية لتفعيل دور الاتصال داخل المؤسسة الصناعية للمساعدة على تحقيق الأهداف المرجوة، وحصر الخصائص المرتبطة بالاتصال الداخلي الحالي في المؤسسات الجزائرية. وخرجت هذه الدراسة بعدة توصيات كان أهمها: الاهتمام بالدور الرئيس الذي يلعبه الاتصال الداخلي في تحسين إنتاجية الموارد البشرية تدارك مختلف النقائص التي تحول دون تأديته لهذا الدور، واحتواء العمال والتكفل بهم من الناحية المعرفية بتنمية معلوماتهم، ومهاراتهم، وكفاءتهم المهنية، من الناحية النفسية بحسن معاملتهم، وأخذ آرائهم بعين الاعتبار، وإشراكهم في التسيير، بوضع آليات فعالة تضمن تحقيق ذلك من الناحية العملية، وتحسين القدرة القيادية للمشرفين كذا طرق الإشراف، ووضع كل شخص في المنظمة بمكان العمل الذي يناسب مؤهلاته، مع إحلال اللمسة الإنسانية محل الأوامر، والنواهي، وتوجيه الاهتمام برفع الصدى من خلال تشجيع الاتصالات الصاعدة، لإيجاد نوع من التوازن بينها، وبين الاتصالات النازلة.

تعقيب فريق البحث على هذه الدراسة

تظهر هذه الدراسة عنصر الاتصال الداخلي في تحسين العملية الإنتاجية، وتنشيط دور الاتصالات الداخلية في المؤسسات للحصول على الرضا الوظيفي للعاملين في المؤسسات.

دور العلاقات العامة في وكالة الأنباء الكويتية "كونا" في تحقيق الرضا الوظيفي

للعاملين فيها

دراسة تطبيقية

إعداد: محمد وسمي الشمري/2012-2013

جامعة الشرق الأوسط

تتركز هذه الدراسة حول التعرف على دور العلاقات العامة في وكالة الأنباء الكويتية "كونا" في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين فيها، ومحاولة دراسة دور العلاقات العامة في الدوائر والمؤسسات الخدمية. ويوجد لهذه الدراسة سؤال رئيس تسعى للإجابة عليه وهو: ما دور العلاقات العامة في وكالة الأنباء الكويتية في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين فيها؟. وسعت هذه الدراسة لمعرفة ما هو دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي، وما هي المعوقات التي تحول دون قيام العلاقات العامة بدورها في سبيل تحقيق الرضا الوظيفي. وتهدف هذه الدراسة إلى التعرف على استخدام المكتب الإعلامي لأنشطة العلاقات العامة المختلفة في وكالة الأنباء الكويتية "كونا"، التعرف على أساليب عمل العلاقات العامة في وكالة الأنباء الكويتية "كونا"، ومعرفة مدى فاعلية هذه الأساليب في تحقيق الرضا الوظيفي. وتبرز أهمية الدراسة من أهمية الموضوع وهو دور العلاقات العامة في وكالة الأنباء الكويتية "كونا" وعلاقتها بالرضا الوظيفي، ومعرفة المهتمين بمجال العلاقات العامة في المؤسسات المختلفة للتعرف على دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين فيها، واستخدام الباحث في هذه الدراسة المنهج الوصفي. وخرجت هذه الدراسة بعد توصيات كان أهمها إن الاهتمام باستطلاع آراء العاملين في وكالة الأنباء "كونا" أصبح من القضايا المهمة جداً والتي تسهم في ديمومة المؤسسة. فمن الضروري إجراء استطلاعات رأي للجمهور، وإشراك الجمهور الداخلي بهذه العملية من شأنه ليعطي قوة للمؤسسة في المجتمع.

تعقيب فريق البحث

تبين من خلال الدراسة وجود علاقة بين العلاقات العامة والرضا الوظيفي، وأساليب العلاقات العامة التي تساهم في تحقيق الرضا الوظيفي لدى الموظفين، بالتالي تؤدي إلى زيادة الإنتاجية لدى الموظفين في المؤسسة.

الرضا الوظيفي وعلاقته بالإنتاجية

دراسة تطبيقية لموظفي الجمارك في منطقة الرياض

علي بن يحيى الشهري/2004

أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية

تناولت هذه الدراسة واقع الرضا الوظيفي وتأثيره على الإنتاجية بشكل مباشر وأخذت موظفي الجمارك في الرياض تحديداً، وتهدف هذه الدراسة للتعرف على واقع الرضا الوظيفي السائد ومستويات الرضا الوظيفي ومستوى الإنتاجية وفقاً للمتغيرات الشخصية والوظيفية (ظروف العمل - الأمن الوظيفي - الجنس - العمر - العلاقة بين الرؤساء و المرؤوسين - المؤهل العلمي - الراتب). وتكونت عينة الدراسة من 233 مفتشاً جمركياً يمثلون مفتشي الجمارك جميعهم في منطقة الرياض.

وكانت أهم نتائج الدراسة أن الإنتاجية تتأثر بمحيط العمل، الترقية لا ترتبط بالكفاءة، والإلتقان مما يعمل على تقليل حالات الرضا، وملاحظة أنه كلما تقدم العمر قل الرضا، أيضاً وجود علاقة بين مستوى الرضا الوظيفي ومستوى الإنتاجية، أي أن هناك علاقة طردية بين المتغيرين.

تعقيب فريق البحث هذه على الدراسة

وجود رابط مهم بين الرضا الوظيفي للعاملين ومستوى إنتاجيتهم، وإن عدم وصول الموظفين للرضا

الوظيفي يؤثر سلباً على المؤسسة من نواحٍ مختلفة كالكفاءة في الإنتاجية و الإتقان و فقدان البيئة التنافسية في المؤسسة.

الرضا الوظيفي و أثره على أداء المعلم

(دراسة مقارنة بين المعلم في المدرسة العمومية و المعلم في المدرسة الخاصة بولاية الجفلة)

بن موفق الميلود و بن صافي عبد الكريم /2016-2017

جامعة زيان عاشور الجفلة

تتحدث هذه الدراسة عن علاقة الرضا الوظيفي للمعلمين وأدائهم في العمل وتأثيره على العملية التعليمية، ويتساءل فريق البحث حول مدى تأثير الرضا الوظيفي على أداء المعلم، وهل يؤثر الدخل المادي، وفرص الترقية، وطبيعة الإشراف على أداء المعلمين سواء في المدارس العمومية أو الخاصة. وتهدف هذه الدراسة إلى معرفة بعض العوامل التي تحقق الرضا الوظيفي بالنسبة للمعلمين، ودراسة العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء. وتأتي أهمية الدراسة من أهمية إدراك أثر الرضا الوظيفي كونه أحد أهم الدوافع للأداء المتميز الذي يمكن أن يؤديه المعلم، ومعرفة آراء معلمي المدارس نحو عوامل الرضا الوظيفي في مدارس التعليم الخاصة ومدارس التعليم العمومي وقياس الفروق فيما بينه.

تعقيب فريق البحث على هذه الدراسة

توضح الدراسة أهمية وصول المعلمين بشكل خاص إلى الرضا الوظيفي، وكيف يؤثر عدم الرضا الوظيفي على الأداء و كذلك كيف تؤثر ظروف العمل على الأداء ومدى رضاهم عن هذه الظروف.

دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين

في صحيفتي "الرأي" و "الكويت تايمز" الكويتيتين "

يوسف عويد عتيق السعيد/2013

جامعة الشرق الأوسط - كلية الإعلام -

تتعلق هذه بالدراسة حول استكشاف دور العلاقات العامة في تحقيق مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في صحيفتي "الرأي" و"الكويت تايمز"، ومعرفة العوامل التي تؤدي 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؟. وتهدف الدراسة إلى استكشاف دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي ومعرفة العوامل الداخلية و الخارجية التي تؤثر في مستوى الرضا الوظيفي في للعاملين، والتعرف على الفروق الفردية للعاملين في المؤسسات الإعلامية الكويتية المؤثرة في مستويات الرضا الوظيفي. وتعد هذه الدراسة مهمة لأنها ستزودنا معلومات عن طبيعية عمل العلاقات العامة في مجال الأفراد وإدارتهم و الرضا الوظيفي لهم، والتنبيه إلى ضرورة وأهمية النظر إلى الصحفيين بكونهم عاملين لهم حاجات وظيفية، من الممكن أن تسهم العلاقات العامة في تحقيقها، وبما يؤدي إلى تحقيق مستويات أفضل من الرضا الوظيفي، وبما يؤدي إلى تحسين مستوى أداء العاملين في المؤسسات الصحفية.

تعقيب فريق البحث على هذه الدراسة

التعرف على طبيعة الدور الذي تقوم به العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين، والعوامل الخارجية والداخلية التي تؤثر في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين.

دور الاتصال الداخلي في تسيير المؤسسة الخدمية

دراسة حالة البنك الوطني الجزائري BNA بورقلة

وفاء خنيفر/2013-2014

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير قسم علوم التجارية

تحدثت الدراسة عن الدور المهم الذي يلعبه الاتصال الداخلي في تسيير المؤسسات بصفته عنصرا لا يمكن الاستغناء عنه في أي مؤسسة باختلاف طبيعتها ونشاطها وبدرجة اختلاف تطور الدول، وتهدف هذه الدراسة إلى معرفة دور ومدى مساهمة الاتصال الداخلي في تسيير المؤسسات الخدمية من خلال دراسة الحالة، ومحاولة إظهار أهمية الاتصال الداخلي في المؤسسة ومدى مساهمته في تحقيق أهدافها، ومعرفة أساليب الاتصال وأهمية الاتصالات الداخلية، وتتمثل أهمية الدراسة في الكشف عن مفهوم الاتصال الداخلي، باعتباره عنصراً تسعى من خلاله المؤسسة لتحقيق أهدافها وتبيان أهم خصوصيات الاتصال الداخلي في المؤسسات الخدمية ولأي مدى تؤثر الإستراتيجية الاتصالية المتبعة في تسييرها وتحقيق أهدافها المنشودة. وتوصلت الدراسة إلى أن فعالية الاتصال الداخلي لها دور جد فعال ومهم في حسن تسيير المؤسسات.

تعقيب فريق البحث على هذه الدراسة

التعرف على مفهوم الاتصال الداخلي وأهميته في المؤسسة، والتعرف إلى خصائص الاتصال ومدى تأثير استراتيجيات الاتصالات في تحقيق أهداف المؤسسة المنشودة، وتوضيح كيف تعكس الاتصالات الداخلية بشكل ايجابي على العاملين في المؤسسة.

التعقيب على الدراسات السابقة

من خلال مختلف الدراسات التي تم قراءتها سواء محلية أو عربية نرى أهمية دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين الذي يؤثر بشكل قوي على الأداء في العمل، ووجود علاقة طردية بين الرضا الوظيفي، والأداء المتميز في العمل، وكيف تؤثر طبيعة الاتصالات الداخلية على رضا الموظفين.

لم يكتفِ فريق البحث بتناول الموضوع من ناحية نظرية، فكان لا بد للفريق معاينة الظاهرة المبحوثة في الحقل، ولهذا السبب كرس فريق البحث الفصل الثالث لمعاينة هذه الظاهرة، وعليه سيتم تناول ذلك في الفصل الثالث في الإطار العملي باستفاضة.

الفصل الثالث:

الإجراءات المنهجية للدراسة

➤ منهجية الدراسة

➤ مجتمع الدراسة وعينتها

➤ أدوات الدراسة

➤ صدق الأداة

➤ ثبات وصدق الاستبيان

➤ إجراءات الدراسة

➤ متغيرات الدراسة

➤ المعالجات الإحصائية



الفصل الثالث

الإجراءات المنهجية للدراسة

منهجية الدراسة

استخدم فريق البحث المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة، الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد بالواقع، ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً، ويعبر عنها كيفاً أو كمّاً. فالتعبير الكيفي يصف الظاهرة ويوضح خصائصها، أما التعبير الكمي، فيعطيها وصفاً رقمياً، حيث يوضح مقدار هذه الظاهرة، أو حجمها، أو درجة ارتباطها مع الظواهر الأخرى. إذ تم اختيار هذا المنهج كونه الأكثر ملائمة لطبيعة البحث وأهدافه (السريتي، 2015، ص21).

مجتمع الدراسة وعينتها

يتكون مجتمع الدراسة من العاملين والعاملات في جامعة القدس المفتوحة ؛ وذلك لمعرفة رأيهم حول دور العلاقات العامة في كسب الرضا الوظيفي من خلال الاتصالات الداخلية، وهو موضوع الدراسة في الفصل الدراسي الثاني للعام الجامعي (2017/2018)، وتم اختيار عينة عشوائية طبقية عددها (50) موظف وموظفة، وذلك بهدف التعرف على رأي الموظفين والموظفات في دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي ، ولذلك اختار فريق البحث العينة العشوائية الطبقية.

عينة الدراسة

اختار فريق البحث الاعتماد على عينة عشوائية طبقية (Sample Random Stratified)، لزيادة احتمال تمثيل خصائص المجتمع في العينة، وهي نوع آخر من العينات العشوائية غير أنها تتعامل مع مجتمع غير متجانس.

ويتطلب من هذه العينة معرفة عدد المجتمع كله، وتحديد عدد أفراد العينة، وتحديد الطبقات الفرعية بناء على خصائص المجتمع الأصلي.

وتم اختيار الطريقة المثلى (Method Ideal) لتحديد حجم العينة المسحوبة من الطبقات الطريقة المثلى تعد هذه الطريقة من أدق الطرق، فهي لا تقصر تحديد العدد على نسبة كل طبقة للمجتمع الأصلي، بل تهتم بدرجة التباين داخل كل طبقة، فإذا كان كبيراً زاد العدد، وإذا كانت المجموعة متجانسة قل العدد (الطويسي، 2000، ص9).

وتم توزيع أداة الدراسة على هذه العينة كما في الجدول الآتي:

جدول رقم (1) توزيع عينة الدراسة حسب متغيراتها المستقلة

المتغيرات المستقلة	مستويات المتغير	التكرار	النسبة المئوية (%)
النوع	ذكر	26	52.0
	أنثى	24	48.0
العمر	اقل من 25	8	16.0
	اقل من 33	3	6.0
	اقل من 40	16	32.0
	من 41 فأعلى	23	46.0
الحالة الاجتماعية	أعزب/ أعزباء	8	16.0
	متزوج (ة)	39	78.0
	مطلق (ة)	3	6.0

0	-	منفصل(ة)	
30.0	15	بكالوريوس	المستوى التعليمي
10	5	دبلوم (سنتان)	
40.0	20	ماجستير	
14.0	7	دكتوراه	
-	-	مدير	
18.0	9	رئيس قسم	المركز الوظيفي
12.0	6	إداري	
16.0	8	عضو هيئة تدريس	
44.0	22	موظف عادي	
10.0	5	غير ذلك	
16.0	8	اقل من 5 سنوات	
22.0	11	من 5-10	
56.0	28	من 11-21	سنوات الخبرة
6.0	3	أكثر من 21	
100%	50	المجموع	

أداة الدراسة

أعدّ فريق البحث ثلاث أدوات للدراسة، وهي استبانة للموظفين في جامعة القدس المفتوحة، ومقابلتين مع منسق العلاقات العامة أ.هاني مقبول، وموظفة الموارد البشرية أ.نغم صلاح، إضافة إلى أداة الملاحظة التي تعتمد على كتابة وتدوين ما يراه الباحث أو يسمعه، وفيما يأتي وصف لكل أداة:

• الملاحظة:

هي أداة من الأدوات البحثية التي يمكن استخدامها للحصول على البيانات والمعلومات المتعلقة ببعض الحوادث والوقائع، وعادة يتم استخدامها وبشكل خاص عندما تكون ممكنة، حيث يتم فيها تحديد ما هو مطلوب التركيز عليه، وتدوين ما يراه الباحث، أو ما يسمعه بدقة تامة. حيث تعتبر الملاحظة من أكثر الأدوات دقة، وأقلها تحيزاً، إضافة إلى أنه يمكن تسجيلها، وتصويرها على أشرطة سمعية، ومرئية (دياب د..، ص50).

اعتمد فريق البحث على **الملاحظة البسيطة**: وهي غير منظمة، وتعد بمثابة استطلاع أولي للظاهرة، وتعتمد الملاحظة البسيطة المباشرة على نزول الباحث، ومعاونيه إلى المجتمع لمشاهدة أفراد، ومراقبة تصرفاتهم، وجمع البيانات الكافية واللازمة، وذلك اعتماداً على ما يرى، ويسمع.

مزايا الملاحظة: الثقة في البيانات التي يحصل عليها الباحث بوساطة الملاحظة أكبر منها في بقية أدوات البحث؛ وذلك لأن البيانات يتم التحصل عليها من سلوك طبيعي غير متكلف، وكمية البيانات التي يحصل عليها الباحث بالملاحظة أكثر منها في بقية أدوات البحث؛ وذلك لأن الباحث يراقب

بنفسه سلوك المبحوثين ويقوم بتسجيل مشاهداته التي تشتمل على كل ما يمكن أن يصف الواقع ويشخصه (المرشدي، 2014، ص12).

• المقابلة:

يعرفها جاهودا بأنها. "ذلك التبادل اللفظي، الذي يكون وجهها لوجه بين المقابل، والمقابل أو المقابلون". ويعرفها أيضا "أنجلش الذي يقول "حادثة موجهة يقوم بها شخص مع شخص آخر، أو أشخاص آخرين، هدفها استثارة أنواع معينة من المعلومات، لاستغلالها في بحث علمي، أو للاستعانة بها في التوجيه، والتشخيص، والعلاج".

تصنف المقابلات وفقا لطبيعة الأسئلة :

-مقابلات ذات أسئلة مغلقة وإجابات محددة، مثل: (نعم/ لا) أو اختيار من متعدد.
-مقابلات ذات أسئلة مفتوحة، تحتاج للشرح، والتعبير عن الرأي دون قيود، أو إجابات محددة سلفاً.
-مقابلات ذات أسئلة مغلقة مفتوحة، وهي تمزج بين النوعين السابقين (حميدشة، 2012، ص98).
واختار فريق البحث المقابلات ذات الأسئلة المفتوحة التي تحتاج إلى الشرح والتوضيح، كونها تفي بغرض البحث.

سبب اختيار فريق البحث للمقابلة: لأنها تعتبر طريقة سهلة في الحصول على البيانات من المبحوثين، فالناس بشكل عام يميلون إلى الكلام أكثر من الكتابة، وتتميز المقابلة بإمكانية استخدامها في الحالات، التي يصعب فيها استخدام الاستبيان، مثل: أن يكون المبحوث صغيراً، أو أمياً، كما أنها توفر عمقاً في الاستجابات، إضافة إلي الإجابات المتكاملة؛ وذلك بسبب إمكانية

توضيح الأسئلة، وتكرار طرحها، كما أنها تُوفر مؤشرات غير لفظية تعزز الاستجابات وتوضح المشاعر، من مثل: نبرة الصوت، وملامح الوجه، وحركة الرأس واليدين، تشعر المبحوث بقيمته الاجتماعية أكثر من مجرد تسلمه استبانة لمألاها وإعادتها مرة أخرى (المرشدي، 2014، ص8).

وقام فريق البحث بإجراء مقابلتان، الأولى مع منسق العلاقات العامة في جامعة القدس المفتوحة أ.هاني نايف مقبول، والثانية مع موظفة قسم شؤون الموظفين أ.نغم صلاح .

• الاستبانة

هي صيغة محددة لعدد من الأسئلة والفقرات، والتي تسعى إلى جمع البيانات، والمعلومات والحقائق من أفراد الدراسة حول مشكلة البحث، حيث يجيب عنها أفراد الدراسة بحرية تامة (دياب س.، 2003، ص23).

وهناك أربعة أنواع للاستبانة هي: الاستبانة المغلقة، والاستبانة المفتوحة، والاستبانة المغلقة والمفتوحة، والاستبانة المصورة. وبمقدور الباحث أن يكتفي بنوع واحد، أو يجتمع في الاستبانة أكثر من نوع. ويتوقف تحديد نوع الاستبانة على طبيعة المبحوثين (دياب س.، 2003، ص25). اختار فريق البحث الاستبانة المغلقة والمفتوحة كونها تفي بغرض البحث.

و احتوت الاستبانة على المحاور التالية :

القسم الأول: المعلومات الديموغرافية و المكونة من: الجنس، العمر، التأهيل العلمي، سنوات الخبرة، المركز الوظيفي، الحالة الاجتماعية.

القسم الثاني: و الذي يقيس أسئلة الدراسة، يتمثل في المحاور التالية:

-المحور الأول: دائرة العلاقات العامة وأهميتها في المؤسسة.

-المحور الثاني: دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي في المؤسسة.

صدق الأداة

للتأكد من صدق الأداة التي استخدمها فريق البحث، تم عرض الاستبانة على مشرفة المساق د.سمر الشنار، وقمنا بتحكيمةا من رئيس قسم إدارة الأعمال في جامعة النجاح الدكتور نادر القريوطي، وأخذنا بالملاحظات والتوصيات والإرشادات التي اقترحها علينا المحكم، فتم إعادة الصياغة اللغوية لجزء من الأسئلة، ثم تم كتابة الاستبانة بصيغتها النهائية وتوزيعها على العينة المطلوبة، وتعد هذه الطريقة طريقة مناسبة للتأكد من صدق الاستبيان، أي أن الأسئلة تستطيع أن تقيس ما نريد قياسه (محمد عبدالعال النعيمي، غازي جمال خليفة، عبد الجبار توفيق البياتي، 2009، ص103).

ثبات الأداة

للتحقق من ثبات الأداة؛ استخدمت معادلة ألفا كرونباخ، لاستخراج الثبات، فبلغت نسبته الكلية على فقرات الاستبانة (79.0) وهي نسبة ثبات تؤكد إمكانية استخدام الأداة.

إجراءات الدراسة

قام فريق البحث في مرحلة لاحقة بالاتصال مع العلاقات العامة في الجامعة من أجل معلومات أولية عن عينة الدراسة، وقمنا بالحصول على موافقتهم الأولية على إجراء الدراسة، وجرى تصميم استبانة الدراسة¹ وتحكيمةا حسب الأصول²، ثم قمنا بتطبيق الاستبانة على عينة العاملين في الجامعة³، ثم

¹ الاستبانة في صورتها الأولية، انظر الملحق رقم 1

قمنا بمراجعة الاستبانة، والتأكد من صحتها كل على حدة قبل أن تخضع للتحليل الإحصائي، ثم قمنا بكتابة تقرير نتائج الدراسة في الفصل الرابع، ومناقشة النتائج في الفصل الخامس، وكتابة النتائج والتوصيات في الفصل السادس.

متغيرات الدراسة

متغيرات مستقلة:

تتمثل في :

-العوامل الديموغرافية: الجنس، والعمر، والتأهيل العلمي.

-المتغيرات التنظيمية: عدد سنوات الخبرة، والمركز الوظيفي (طبيعة العمل) .

-العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي الداخلية، والخارجية.

متغيرات تابعة:

-درجة رضا الموظفين عن دور دائرة العلاقات العامة في الجامعة، وعلاقتها بتحقيق الرضا الوظيفي للعاملين.

-درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين عن ظروف عملهم الداخلية.

² أسماء محكمين الاستبانة، انظر الملحق رقم 2
³ الاستبانة في صورتها النهائية ، انظر الملحق رقم 3

المعالجة الإحصائية

بعد جمع البيانات تم إدخال بياناتها للحاسب؛ لتعالج بوساطة البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية

(spss)، ومن المعالجات الإحصائية المستخدمة:

1. التكرارات والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، لتقدير الوزن النسبي

لمجالات الاستبانة وفقراتها، واعتمد فريق البحث في هذه الدراسة المقياس الآتي لتقدير دور

العلاقات العامة:

(4.21 فأكثر) = مرتفع جداً

(4.20-3.41) = مرتفع

(3.40-2.61) = متوسط

(2.60-1.81) = منخفض

(أقل من 1.81) = منخفض جداً.

ويستند المقياس على توزيع الفرق بين أعلى استجابة (5) وأدنى استجابة (1) إلى خمس فئات

متساوية.

2. معادلة كرونباخ - ألفا (Alpha-Cronbach)، لحساب الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة.

الفصل الرابع:

عرض النتائج وتحليلها

➤ نتائج الملاحظة

➤ تحليل الاستبيانات ونتائجها

➤ مناقشة النتائج في ضوء تساؤلات الدراسة

➤ النتائج في ضوء نظرية الدراسة



الفصل الرابع

عرض النتائج وتحليلها

من خلال هذا الفصل سيتطرق فريق البحث إلى النتائج التي خرجت بها الدراسة، حيث ستجيب على التساؤلات الخاصة بالبحث وفرضياته.

❖ نتائج الملاحظة

لاحظ فريق البحث من خلال الزيارات الميدانية المتكررة لجامعة القدس المفتوحة، ومن خلال القيام بلقاءات عدة مع الموظفين إضافة إلى توزيع الاستبيانات مجموعة من الملاحظات أهمها: وجود علاقة طيبة وجيدة بين الموظفين والأستاذ هاني مقبول منسق قسم العلاقات العامة في جامعة القدس المفتوحة/فرع نابلس، كما يحاول قسم العلاقات العامة القيام بأنشطة مختلفة متنوعة للعاملين في الجامعة وبخاصة في المناسبات الرسمية، وأيضاً تتبع الجامعة سياسية الباب المفتوح، الذي يمكن الموظفين من سهولة التواصل مع مدير الفرع، وتلبية احتياجاتهم بسرعة أكبر، كما يستقبل قسم العلاقات العامة الكثير من الاقتراحات، أو أي نقد بناء في سعة صدر، ويحاول تنفيذ هذه الاقتراحات والعمل عليها، كما يهتم قسم العلاقات العامة بالمناسبات الشخصية للعاملين، ويحرص على الاتصال الدائم والمستمر مع العاملين، وعمل جولات تفقدية بين الحين والآخر للاطمئنان عليهم وعلى أوضاعهم في العمل، وتحفيزهم معنوياً، ولاحظ فريق البحث أن العلاقات العامة تهتم بشكل كبير في معرفة رأي العاملين عنها من وقت لآخر وتحرص أيضاً على بناء علاقات قوية قائمة على المودة والتعاون بين الجامعة والعاملين.

❖ تحليل نتائج الاستبانة

أولاً : النتائج المتعلقة بالمحور الأول: رأي الجمهور في دور العلاقات العامة في جامعة القدس المفتوحة، وأهميتها:

وبين جدول 2 الإجابة عن هذا التساؤل كما يلي:

جدول رقم (2) يبين المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري والنسب المئوية لأنماط رأي الجمهور في دائرة العلاقات العامة وأهميتها بالمؤسسة

رقم السؤال	السؤال	متوسط الاستجابة	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الدرجة
1	يقدم قسم العلاقات العامة الاستشارة للإدارة	4.000	0.8841	80	مرتفعة
2	ينظم قسم العلاقات العامة الملتقيات والاجتماعات مع الموظفين	3.7200	1.0617	74.4	مرتفعة
3	يبحث قسم العلاقات العامة الشكاوى والاستفسارات والاقتراحات	3.000	1.06170	60	متوسطة
4	يتميز التعامل بين الأقسام بالتكامل والتناسق والتفاهم	4.000	1.00529	80	مرتفعة
5	يتم إعلامكم عن التعليمات والإجراءات المتعلقة بالعمل كافة	4.000	1.4002	80	مرتفعة
6	تهتم العلاقات العامة في الجامعة بالجمهور الداخلي لديها بالمناسبات كافة	4.000	1.2847	80	مرتفعة
7	يدقق قسم العلاقات العامة في أداء أنشطته	4.000	.96658	80	مرتفعة

مرتفعة	70	.9452	3.500	ترصد الجامعة اتجاهات الرأي العام عنها، من خلال العلاقات العامة	8
مرتفعة	80	.81841	4.000	تسعى العلاقات العامة في الجامعة للتعريف بوجود الجامعة وأهميتها في المجتمع الفلسطيني	9
مرتفعة	70	1.07076	3.500	يمارس غير العاملين في مجال الإعلام والعلاقات أنشطة ضمن اختصاص العلاقات العامة في الجامعة	10
مرتفعة	80	1.4954	4.000	عدد العاملين في مجال الإعلام والعلاقات العامة غير كاف لممارسة أنشطة العلاقات العامة وتحقيق .	11
مرتفعة	78	1.543	3.821	الدرجة الكلية	

يتضح من خلال البيانات في الجدول السابق أن: رأي الجمهور بدائرة العلاقات العامة، وأهميتها في المؤسسة " كانت درجتها مرتفعة، فتراوحت النسب المئوية عليها ما بين (60%) إلى (80%)، وفيما يتعلق بسؤال " يقدم قسم العلاقات العامة الاستشارة للإدارة أتت درجته مرتفعة بنسبة (80%) وبدلالة المتوسط الحسابي الذي بلغ (4.000)، وتشير هذه النتيجة إلى أن رأي العاملين في دور العلاقات العامة ايجابي.

وفيما يلي التكرارات لمحور دور العلاقات العامة في جامعة القدس المفتوحة وأهميتها:

جدول رقم (3) يبين التكرارات للمحور الأول وهو دور العلاقات العامة في جامعة القدس المفتوحة

رقم السؤال	السؤال	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
------------	--------	------------	-------	-------	-----------	----------------

1	يقدم قسم العلاقات العامة الاستشارة للإدارة	8	22	17	3	-
2	ينظم قسم العلاقات العامة الملتقيات، والاجتماعات مع الموظفين	15	16	9	10	-
3	يبحث قسم العلاقات العامة الشكاوى، والاستفسارات، والاقتراحات	5	9	19	12	3
4	يتميز التعامل بين الأقسام بالتكامل، والتناسق، والتفاهم	7	27	10	3	3
5	يتم إعلامكم عن التعليمات والإجراءات المتعلقة بالعمل كافة	11	16	7	8	8
6	تهتم العلاقات العامة في الجامعة بالجمهور الداخلي لديها بالمناسبات كافة	14	22	3	6	5
7	يدقق قسم العلاقات العامة في أداء أنشطته	8	21	18	-	3
8	ترصد الجامعة اتجاهات الرأي العام عنها	11	14	20	5	-
9	تسعى العلاقات العامة في الجامعة للتعريف بوجود الجامعة وأهميتها في المجتمع الفلسطيني	16	23	9	2	-
10	يمارس غير العاملين في مجال الإعلام والعلاقات أنشطة ضمن اختصاص العلاقات العامة في الجامعة	9	16	12	13	-
11	عدد العاملين في مجال الإعلام والعلاقات العامة غير كاف لممارسة أنشطة العلاقات العامة وتحقيق أهدافها	6	27	7	10	-

ويتضح من جدول التكرارات السابق أن رأي العاملين في دائرة العلاقات العامة وأهميتها في المؤسسة ايجابي حيث كانت النسبة مرتفعة حيث جاءت التكرارات للإجابة عن سؤال "يقدم قسم العلاقات العامة الاستشارة للدائرة" كالتالي (22) إجابة أوافق، و(8) أوافق بشدة أي أكثر من النصف إجابة بالاجابي، وفيما يتعلق بالسؤال "تهتم العلاقات العامة في الجامعة بالجمهور الداخلي لديها بالمناسبات كافة" جاءت الإجابات بـ (22) أوافق.

ثانياً : النتائج المتعلقة بالمحور الثاني: دور العلاقات العامة في جامعة القدس المفتوحة في

تحقيق الرضا الوظيفي:

وجاءت النتائج كما في الجدول الآتي:

جدول رقم (4) يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمحور الثاني وهو دور العلاقات العامة في جامعة القدس المفتوحة

في تحقيق الرضا الوظيفي

رقم السؤال	السؤال	متوسط الإجابة	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الدرجة
1	هناك احترام وتقدير متبادلين بينك وبين زملائك ورؤسائك في العمل	5.000	.97813	100	مرتفعة جدا
2	تساهم أساليب العلاقات العامة بتحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين	4.000	1.182	79.9	مرتفعة
3	تساهم العلاقات العامة في رفع مستوى الألفة بين الموظفين والمحافظة عليه	4.000	1.16128	80	مرتفعة
4	تنظم العلاقات العامة أنشطة احتفالية ترفيهية للموظفين	4.000	1.16128	80	مرتفعة
5	تسعى العلاقات إلى تحسين طبيعة العلاقة بين الموظفين والإدارة	4.000	1.2027	79.3	مرتفعة
	الدرجة الكلية	3.795	1.5201	83.4	مرتفعة

يتضح من خلال البيانات في الجدول السابق أن: دور دائرة العلاقات العامة في جامعة القدس

المفتوحة في تحقيق الرضا الوظيفي "كانت درجتها مرتفعة، فتراوحت النسب المئوية عليها بين

(80%) إلى (100%)، وفيما يتعلق بسؤال " تساهم أساليب العلاقات العامة بتحقيق الرضا الوظيفي

لدى العاملين "أنت درجته مرتفعة بنسبة (80%) وبدلالة المتوسط الحسابي الذي بلغ (4.000)،

وتشير هذه النتيجة إلى أن العلاقات العامة في جامعة القدس المفتوحة تسهم بفعالية في تحقيق الرضا الوظيفي بين الموظفين.

جدول رقم (5) يبين تكرارات الإجابة على محور دور دائرة العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي

رقم السؤال	السؤال	راضٍ بشدة	راضٍ	محايد	غير راضٍ	غير راضٍ بشدة
1	هناك احترام وتقدير متبادلين بينك وبين زملائك ورؤسائك في العمل	14	28	6	-	2
2	تساهم أساليب العلاقات العامة بتحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين	25	11	8	-	5
3	تساهم العلاقات العامة في رفع مستوى الألفة بين الموظفين والمحافظه عليه	28	11	8	-	3
4	تنظم العلاقات العامة أنشطة احتفالية ترفيهية للموظفين	18	8	6	-	10
5	تسعى العلاقات إلى تحسين طبيعة العلاقة بين الموظفين والإدارات	16	15	10	6	3

ويتضح من جدول التكرارات السابق، أن رأي العاملين في دور دائرة العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي ايجابي، حيث جاءت النسبة مرتفعة، وجاءت التكرارات للإجابة عن سؤال "تساهم أساليب العلاقات العامة بتحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين " (11) إجابة راضٍ، و(25) راضٍ بشدة، أي أكثر من النصف، وفيما يتعلق بالفقرة " تسعى العلاقات إلى تحسين طبيعة العلاقة بين الموظفين والإدارات" جاءت الإجابات (15) راضٍ، و (16) راضٍ بشدة.

ثالثاً: النتائج المتعلقة بالمحور الثالث: دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي في

المؤسسة من خلال الاتصال الداخلي، وجاءت النتائج كما هي موضحة في الجدول

جدول رقم (6) يبين المتوسطات الحسابية والانحراف والنسب المئوية لدور الأهل العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي

رقم السؤال	السؤال	متوسط الاستجابة	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الدرجة
1	برأيك، هل تؤدي العلاقات العامة في الجامعة إلى رفع مستوى المحبة بين الموظفين والمحافظة عليها	5.000	1.353	100	مرتفعة
2	تؤدي العلاقات العامة في الجامعة إلى تحسين مستوى الاتصال بين الموظفين والإدارة	4.000	1.334	79.3	مرتفعة
3	تؤدي العلاقات العامة إلى تحسين الاتصال مع الجمهور الداخلي	4.000	1.334	79.3	مرتفعة
4	ما تقوم به العلاقات العامة من عمل تنسيقي ينعكس بشكل ايجابي عليك	4.000	1.334	79.3	مرتفعة
5	تحرص العلاقات العامة في الجامعة على الاتصال الهابط والصاعد بين الموظفين والإدارة	4.000	1.074	78	مرتفعة
	الدرجة الكلية	4.200	1.273	84	مرتفعة جداً

يتضح من خلال البيانات في الجدول السابق أن "رأي الموظفين في دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي في المؤسسة من خلال الاتصال الداخلي" كانت درجتها مرتفعة جداً، فتراوحت النسب المئوية عليها بين (80%) إلى (100%)، وفيما يتعلق بسؤال "تؤدي العلاقات العامة إلى تحسين الاتصال مع الجمهور الداخلي" كانت درجتها مرتفعة بنسبة (80) وبدلالة المتوسط الحسابي الذي بلغ (4.000)، وتشير هذه النتيجة إلى أن دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي في جامعة القدس المفتوحة من خلال الاتصال الداخلي مرتفع جداً.

جدول رقم (7) يبين التكرارات للمحور الثالث، وهو ما دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي في المؤسسة

رقم السؤال	السؤال	راض بشدة	راض	محايد	غير راض	غير راض بشدة
1	برأيك، هل تؤدي العلاقات العامة في الجامعة إلى رفع مستوى المحبة بين الموظفين والمحافظة عليها	8	26	5	8	3
2	تؤدي العلاقات العامة في الجامعة إلى تحسين مستوى الاتصال بين الموظفين والإدارة	9	21	12	3	6
3	تؤدي العلاقات العامة إلى تحسين الاتصال مع الجمهور الداخلي	7	22	18	-	3
4	ما تقوم به العلاقات العامة من عمل تنسيقي ينعكس بشكل ايجابي عليك	11	18	13	2	6
5	تحرص العلاقات العامة في الجامعة على الاتصال الهابط والصاعد بين الموظفين والإدارة	13	16	17	2	2

ويتضح من جدول التكرارات السابق، أن رأي العاملين في دور دائرة العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي باستخدام الاتصال الداخلي كان ايجابياً، حيث جاءت النسبة مرتفعة، وجاءت التكرارات للإجابة عن سؤال " تؤدي العلاقات العامة في الجامعة إلى تحسين مستوى الاتصال بين الموظفين والإدارة " بـ (21) إجابة راض بشدة، و(9) راضٍ بشدة، أي أكثر من النصف، وفيما يتعلق بالفقرة "تحرص العلاقات العامة في الجامعة على الاتصال الهابط والصاعد بين الموظفين والإدارة " جاءت الإجابات بـ (16) راضٍ، و (13) راضٍ بشدة.

❖ تحليل المقابلات

أجرى فريق البحث مقابلة مباشرة مع مسؤولين في جامعة القدس المفتوحة في نابلس، وهما الأستاذة في قسم شؤون الموظفين نغم صلاح، ومنسق العلاقات العامة /هاني نايف مقبول، ودارت أسئلة المقابلة حول العلاقات العامة في جامعة القدس المفتوحة، ودورها في تحقيق الرضا الوظيفي فيها، وقسمت أسئلة المقابلة إلى 12 سؤال وتمت المقارنة بين الإجابات الثلاثة كما يلي:

السؤال الأول حول موقع دائرة العلاقات العامة في جامعة القدس المفتوحة وجاء نص السؤال كالآتي:

1- ضمن هيكلية الجامعة أين تقع دائرة العلاقات العامة؟

أجابت الأستاذة نغم صلاح من قسم شؤون الموظفين⁴ بأن دائرة العلاقات العامة في جامعة القدس المفتوحة، تقع تحت رئيس الجامعة مباشرة، وهذا دليل على معرفة الجامعة لأهمية، ودور العلاقات العامة، كما تعد دائرة العلاقات العامة حلقة الوصل بين الإدارة، والموظفين.

أما السؤال الثاني في المقابلة حول دور الاتصال الداخلي في زيادة فعالية المؤسسة فجاء نص السؤال كالآتي:

2- هل للاتصال الداخلي دور في زيادة الفاعلية في المؤسسة؟

أجابت الأستاذة صلاح⁵ بأنه يوجد وبكل تأكيد علاقة بين الاتصال الداخلي ونجاح المؤسسة، وفسرت الإجابة بأن العلاقة قائمة على الاتصال المتبادل، والفعال، تؤدي بشكلٍ، أو بآخر، إلى

⁴ نغم صلاح، مقابلة شخصية، 2018 ، انظر الملحق رقم 5

زيادة الإنتاجية، والفاعلية في المؤسسة، لأن الاتصال الفعال ينعكس إيجاباً على العاملين، وعلى إنتاجيتهم.

السؤال الثالث في المقابلة والمتعلق بالعوامل التي تؤثر في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين
وجاء نص الإجابة كالآتي:

3- ما العوامل التي تؤثر في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين ؟

أكدت صلاح أن هناك العديد من العوامل التي تؤثر في مستوى الرضا الوظيفي، ومن أهمها الحوافز سواء كانت مادية أو معنوية، فالمادية مثل الراتب، والعلاوات، وفرق العملة والترقيات، أما الحوافز المعنوية كتقديم الشكر وتقدير للموظفين على مجهودهم، رحلات ترفيهية للموظفين، المشاركة في النشاطات والمناسبات، عمل دورات تطويرية للموظفين، ومشاركة الموظفين بمناسباتهم الشخصية.

وأضافت صلاح⁵ "أن قيام المؤسسات بإشراك الجمهور الداخلي بعملية اتخاذ القرارات أو على الأقل اطلاعهم على القرارات قبل البدء بتنفيذها، من أجل تعزيز ثقة الموظفين بهذه المؤسسة وزيادة انتمائهم لها هو أمر مهم في الوصول إلى الرضا الوظيفي".

السؤال الرابع في المقابلة حول ممارسة غير المختصين لمهام العلاقات العامة في جامعة القدس المفتوحة وجاء نص السؤال كالآتي:

⁵ نعم صلاح، مقابلة شخصية، 2018 ، انظر الملحق رقم 5

⁶ نعم صلاح، مقابلة شخصية، 2018 ، انظر الملحق رقم 5

4- هل يمارس غير العاملين في مجال الإعلام والعلاقات العامة أنشطة ضمن اختصاص

العلاقات العامة في الجامعة؟

أكدت الأستاذة صلاح أن غالبية ما تم توظيفهم في دائرة العلاقات العامة، هم ليسوا ذوي اختصاص في مجال العلاقات العامة أو الإعلام⁷، وأنه يتم الاستعانة بمتطوعين للمساعدة في انجاز بعض الأنشطة.

السؤال الخامس في المقابلة حول أنشطة العلاقات العامة في جامعة القدس المفتوحة وجاء نص السؤال كالآتي:

5- ما طبيعة الأنشطة التي تنظمها دائرة العلاقات العامة للموظفين؟

أكد منسق العلاقات العامة في جامعة القدس المفتوحة الدكتور هاني مقبول⁸ أن الأنشطة التي تقوم بها العلاقات العامة في الجامعة، ترتبط بالمناسبات الرسمية مثل يوم المرأة، ويوم الأم، والأول من أيار، ويوم العمال، والعديد من المناسبات فتقوم العلاقات العامة بتنظيم هذه النشاطات للموظفين، وأيضاً هناك رحلة سنوية للموظفين لبث نوع من المحبة والتآلف والتعارف بين الموظفين من الدوائر والأقسام كافة.

فنحن نهتم بكافة المناسبات المتعلقة بالجمهور الداخلي سواء على مستوى الجامعة أو على مستوى الوطن أو على مستوى الأفراد، وأيضاً نهتم بالمناسبات الدينية للأفراد كالأعياد المسيحية والمولد النبوي ورأس السنة الهجرية.

⁷ نعم صلاح، مقابلة شخصية، 2018 ، انظر الملحق رقم 5

⁸ هاني مقبول، مقابلة شخصية، 2018، انظر الملحق رقم 4

السؤال السادس في المقابلة حول العوائق والتحديات التي تواجه العلاقات العامة في جامعة القدس المفتوحة في تعاملها مع الجمهور الداخلي ونص السؤال كآآتي :

6- ما هي العوائق التي تواجه دائرة العلاقات العامة في التعامل مع الجمهور الداخلي ؟

وضّح الدكتور مقبول⁹ أن دائرة العلاقات العامة تواجه مشكلة اختلاف تقبل مثل هذه الفعاليات من قبل بعض الموظفين، وغالباً يكون هناك حالة من عدم الرضا الكامل، فهذه الحالة تشكل عائق، لوجود عدة جهات نظر مختلفة، فهذه تشكل عائق في وجه تحقيق الحد الأدنى من الرضا من أجل التآلف أو من أجل الاتفاق. وأيضاً وجود المركزية في اتخاذ القرارات، والإجراءات أحياناً تشكل عائق أو تؤدي عدم السرعة في انجاز بعض الأنشطة نظراً لضرورة أن يتم الموافقة من الجامعة المركزية في رام الله.

السؤال السابع من المقابلة تنظيم العلاقات العامة للأنشطة الترفيهية للموظفين ونص السؤال كآآتي:

7- هل ينظم قسم العلاقات العامة الملتقيات والاجتماعات وأنشطة احتفالية ترفيهية للموظفين؟

أكد مقبول¹⁰ أن قسم العلاقات العامة ينظم الكثير من الاحتفالات خاصة في بداية العام و في شهر رمضان، ويقام احتفال سنوي لكل الموظفين في أريحا.

⁹ هاني مقبول، مقابلة شخصية، 2018، انظر الملحق رقم 4

¹⁰ هاني مقبول، مقابلة شخصية، 2018، انظر الملحق رقم 4

السؤال الثامن من المقابلة حول صلاحيات العلاقات العامة بالقيام بالأنشطة المختلفة في جامعة القدس المفتوحة وجاء نص السؤال كالآتي:

8- ما صلاحيات العلاقات العامة للقيام بأنشطة مختلفة للموظفين ؟

بيّن مقبول¹¹ أن لدى العلاقات العامة مطلق الصلاحيات، إلا إذا كان هناك بعض القضايا الجانبية، التي تحتاج إلى موافقة الجامعة خاصة النفقات، والتكاليف، ولكن لدينا الصلاحيات الكاملة لاقتراح، وتنظيم العديد من الأنشطة المختلفة، والهادفة.

السؤال التاسع حول وسائل الاتصال الداخلي التي تستخدمها العلاقات العامة في جامعة القدس المفتوحة ونص السؤال كالآتي:

9- ما هي وسائل الاتصال التي تستخدمها دائرة العلاقات العامة في جامعة القدس المفتوحة للتواصل مع الجمهور الداخلي؟

أكد مقبول¹² أن دائرة العلاقات العامة غالباً تعتمد على التواصل عبر البريد الإلكتروني الرسمي الخاص بكل موظف، وبالهاتف، ومن خلال الدعوات، بالإضافة إلى الاتصال وجهاً لوجه.

السؤال العاشر من المقابلة حول دور العلاقات العامة في جامعة القدس المفتوحة في تحقيق الرضا الوظيفي وجاء نص السؤال كالآتي :

10- ما الدور الذي تلعبه العلاقات العامة لتحقيق الرضا الوظيفي في القدس المفتوحة؟

¹¹ هاني مقبول، مقابلة شخصية، 2018، انظر الملحق رقم 4

¹² هاني مقبول، مقابلة شخصية، 2018، انظر الملحق رقم 4

أكد مقبول¹³ أن العلاقات العامة تسعى لتحقيق الرضا الوظيفي من خلال الترويج لسياسة الجامعة، والأوامر الإدارية، والحوافز التي تكون باستمرار ضمن الآلية المعتمدة في الجامعة، وحسب الأصول وحسب القوانين المتعارف عليها وذلك يحقق رضا وظيفي لدى العاملين.

السؤال الحادي عشر حول طرق معرفة العلاقات العامة لرضا الجمهور الداخلي في القدس المفتوحة ونص السؤال كالتالي :

11- كيف تحاول دائرة العلاقات العامة معرفة مدى رضا الجمهور الداخلي عنها؟

أشار مقبول¹⁴ أن المقياس المتبع هو معرفة مدى التفاعل، والتعاون بين العلاقات العامة، والموظفين، بحيث يكون التفاعل ايجابيا، والمقصود به هنا، هو وجود حالة من الرضا عن دور العلاقات العامة، وعن ما تقوم به وما تقدمه للموظفين، أما حين يكون هناك عزوف فهذا يشكل حالة استياء وإحباط لدى الموظفين، مما قد يؤثر سلباً إنتاجية الموظفين.

السؤال الثاني عشر حول قدرة العلاقات العامة في وزارة الصحة على الوصول لمكانتها وفق أصول المهنة

12- ما هي المعوقات التي تحول دون قيام العلاقات العامة بدورها في الوصول للرضا الوظيفي ؟

¹³ هاني مقبول، مقابلة شخصية، 2018، انظر الملحق رقم 4

¹⁴ هاني مقبول، مقابلة شخصية، 2018، انظر الملحق رقم 4

أكد مقبول¹⁵ أن دائرة العلاقات العامة في جامعة القدس المفتوحة لا تواجهها الكثير من المعوقات سوى الحصول على بعض الموافقات، أو التمويل والتغطية، وبعض المعوقات التي تحول دون قيام النشاط بالشكل المناسب، هو عدم وجود تغطية إعلامية من وسائل إعلام محلية، أو وسائل إعلام مرئية، ومسموعة، ومكتوبة، أحيانا يوجد تجاوب، وأحيانا لا يتم الاستجابة لها بشكل مرضٍ لإنجاح هذه الفعاليات.



¹⁵ هاني مقبول، مقابلة شخصية، 2018، انظر الملحق رقم 4

الفصل الخامس

➤ مناقشة النتائج



الفصل الخامس

مناقشة النتائج

أثبتت العديد من الدراسات للعلاقات العامة دور هام في تحقيق الرضا الوظيفي، وذلك بالاهتمام بالحالة المعنوية للأفراد، والتي تتوقف على كيفية الاتصال، ومدى فاعليته، وتؤدي إلى الرضا الوظيفي، وأكدت هذه الدراسة على ما جاء في الدراسة السابقة، من خلال النتائج التي سنناقشها ضمن ثلاثة محاور كما يأتي:

أولاً : مهام دائرة العلاقات العامة في جامعة القدس المفتوحة

بينت نتائج الدراسة أن العلاقات العامة في جامعة القدس المفتوحة، تؤدي العديد من المهام، والتي تتمثل في تقديم الاستشارة للإدارة بنسبة 80%، وتنظيم الاجتماعات مع الموظفين بنسبة 74.4، والبحث في الشكاوى، والاستفسارات، والاقتراحات المختلفة بنسبة 60%، وإعلام الموظفين بالتعليمات والإجراءات المتعلقة بالعمل بنسبة 80%، ورصد الرأي العام بنسبة 70%، والتعريف بوجود الجامعة وأهميتها في المجتمع الفلسطيني بنسبة 80%.

وبينت نتائج الدراسة أن التعامل بين الأقسام يتميز بالتكامل، والتناسق، والتفاهم بنسبة 79.9%، وذلك بسبب أن العلاقات العامة تهتم بالجمهور الداخلي لديها بالمناسبات كافة بنسبة 80%، كما يدقق قسم العلاقات العامة في أداء أنشطته بنسبة 79.2%.

ورغم النتائج الايجابية لمهام العلاقات العامة، إلا أن النتائج أكدت أن عدد الموظفين في دائرة العلاقات العامة في جامعة القدس المفتوحة غير كافٍ، وأجاب أكثر من 82% بالموافقة على ذلك، ويشكل ذلك سبباً بممارسة غير العاملين في مجال الإعلام والعلاقات أنشطة ضمن اختصاص العلاقات العامة في الجامعة بنسبة 70%.

أظهرت النتائج الكلية لهذا المحور أن العلاقات العامة في جامعة القدس المفتوحة تمتلك تصوراً واضحاً حول أهمية دور العلاقات العامة في الوصول إلى الرضا الوظيفي بنسبة 70%، وهذا يجيب عن التساؤل الأول للدراسة.

كما يتضح مما سبق أن رأي الجمهور بدائرة العلاقات العامة، وأهميتها في المؤسسة "كانت درجتها مرتفعة بنسبة (80%) وبدلالة المتوسط الحسابي الذي بلغ (4.000)، وتشير هذه النتيجة إلى أن رأي العاملين في دور العلاقات العامة ايجابي.

ثانياً: دور دائرة العلاقات العامة في جامعة القدس المفتوحة في تحقيق الرضا الوظيفي

بينت نتائج الدراسة أن العلاقات العامة في جامعة القدس المفتوحة تساهم بتحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين بنسبة 80%، كما تساهم في رفع مستوى الألفة بين الموظفين بنسبة 80% كذلك، وأكد المبحوثون جميعهم أن هناك احتراماً وتقديراً متبادلين بين الموظفين والرؤساء في العمل، وذلك بسبب سعي العلاقات العامة في الجامعة إلى تحسين طبيعة العلاقة بين الموظفين والإدارات بنسبة 80%، وأكد 80% كذلك من المبحوثين أن العلاقات العامة تنظم أنشطة ترفيهية للموظفين.

يتضح من خلال البيانات السابقة أن دور دائرة العلاقات العامة في جامعة القدس المفتوحة في تحقيق الرضا الوظيفي من وجهة نظر الموظفين كانت درجتها مرتفعة بنسبة 83%، وذلك من خلال استخدامها لأساليب تحقق الرضا الوظيفي لدى العاملين، وتشير هذه النتيجة إلى أن العلاقات العامة في جامعة القدس المفتوحة، تسهم في تحقيق الرضا الوظيفي بين الموظفين، وهذا يجيب عن التساؤل الثاني من الدراسة والذي ينصّ بالتالي "ما العوامل الداخلية التي تؤثر في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في جامعة القدس المفتوحة؟".

ثالثاً: دور العلاقات العامة في جامعة القدس المفتوحة في تحقيق الرضا الوظيفي من خلال الاتصال الداخلي

أكد المبحوثين جميعهم أن العلاقات العامة في جامعة القدس المفتوحة تساهم في زيادة المحبة بين الموظفين، وتحافظ على العلاقة فيما بينهم، كما تحسن مستوى الاتصال بين الموظفين والإدارة، كذلك بنسبة 79.4%، كما تعمل العلاقات العامة على تحسين الاتصال مع الجمهور الداخلي بنسبة 80%، وينعكس العمل التنسيقي للعلاقات العامة إيجاباً على الموظفين بنسبة 80.5%، ويجب ذلك على السؤال الثاني للدراسة والذي نصه: "وما طبيعة دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي في جامعة القدس المفتوحة؟".

كما أكدت نتائج الدراسة أن العلاقات العامة في الجامعة تحرص على الاتصال الهابط والصاعد بين الموظفين والإدارة بنسبة 82%، وذلك يجيب عن التساؤل الثالث للدراسة، والذي نصه "ما طبيعة الاتصالات التي تقوم بها العلاقات العامة في الجامعة؟".

ويتضح من خلال البيانات السابقة أن "رأي الموظفين في دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي في المؤسسة من خلال الاتصال الداخلي" كانت درجتها مرتفعة جداً، بنسبة (84) وبدلالة المتوسط الحسابي الذي بلغ (4.000)، وتشير هذه النتيجة إلى أن دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي في جامعة النجاح من خلال الاتصال الداخلي مرتفع جداً، وذلك يؤثر إيجاباً في الموظفين وبالتالي في إنتاجهم، وذلك يجيب عن السؤال الرابع للدراسة والذي نصه: "هل للاتصال الداخلي دور في زيادة الفاعلية في المؤسسة؟".

رابعاً: الوسائل التي تستخدمها العلاقات العامة في جامعة القدس المفتوحة في الاتصال الداخلي

أكدت نتائج المقابلة مع الأستاذ هاني مقبول¹⁶ أن دائرة العلاقات العامة غالباً تعتمد في التواصل عبر البريد الإلكتروني الرسمي الخاص بكل موظف، وعبر الهاتف ومن خلال الدعوات بالإضافة إلى الاتصال من وجه لوجه، وهذا يجيب عن السؤال الأخير للدراسة، والذي ينص على "ما هي وسائل الاتصال التي تستخدمها دائرة العلاقات العامة في جامعة القدس المفتوحة للتواصل مع الجمهور الداخلي؟"

¹⁶ هاني مقبول، مقابلة شخصية، 2018، انظر الملحق رقم 4

الفصل السادس

➤ النتائج

➤ التوصيات



الفصل السادس

النتائج والتوصيات

النتائج:

خرج فريق البحث بمجموعة من النتائج التي يمكن تلخيصها كآلاتي:

- تؤدي العلاقات العامة دوراً مهماً في سبيل الوصول للرضا 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.
- رضا الجمهور الداخلي عن الدور الذي تقوم به العلاقات العامة في الجامعة.
- تساهم العلاقات العامة في جامعة القدس المفتوحة في تحقيق الرضا الوظيفي بشكل عالٍ.
- تعتمد العلاقات العامة في جامعة القدس المفتوحة على تعزيز الاتصال الداخلي بين الموظفين، وتحرص على الاتصال الهابط والصاعد بين الإدارة والموظفين لتحقيق الرضا الوظيفي.
- تستخدم العلاقات العامة سياسة الباب المفتوح مع الموظفين في الجامعة، لتحقيق نوع من التفاعل ومرونة أكثر في التعامل وخلق جو يسوده الثقة.

- تساهم العلاقات العامة في خلق أجواء ودية بين الموظفين والإدارة في جامعة القدس المفتوحة، ما يعزز عملها ويدعمه من خلال أنشطة ترفيهية سنوية.
- هناك نقص في عدد موظفي العلاقات العامة في جامعة القدس المفتوحة، لذلك تعتمد متطوعين يقومون بمهام العلاقات العامة لسد لنقص في الموظفين في الدائرة، وهذا النقص يؤثر سلباً على سير بعض الأنشطة.

التوصيات:

- بعد عرض النتائج التي توصل إليها فريق البحث، تم الخروج بمجموعة من التوصيات من أهمها:
- ضرورة وجود دائرة علاقات عامة في مختلف القطاعات التعليمية وبخاصة الجامعات، ودورها في تحقيق رضا وظيفي للعاملين.
- تزويد دائرة العلاقات العامة بالمزيد من الموظفين المتخصصين في هذا المجال.
- طرح العديد من الأنشطة، والفعاليات، التي من شأنها أن تعزز علاقة الموظفين ببعضهم: كالرحلات الترفيهية، والنشاطات غير المنهجية.
- تعزيز الاتصال الهابط والصاعد بين الإدارة والموظفين، لتحقيق الرضا الوظيفي.
- إنشاء صندوق اقتراحات لتطوير الموظفين، وتحسين ظروف عملهم، لزيادة انتمائهم للجامعة.

- عقد ندوات وورشات عمل لتطوير الاتصال الداخلي بين الموظفين في جامعة القدس المفتوحة.
- تقديم الاستشارات بشكل مستمر لإدارة جامعة القدس المفتوحة من العلاقات العامة لتحسين الاتصال الداخلي بين الموظفين.
- محاولة الأخذ بالرأي العام للموظفين لإشعارهم بأهمية وجودهم، وإطلاعهم على آخر القرارات ومعرفة رأيهم بها، مما يكسبهم شعور بالرضا والانتماء للجامعة.



المراجع

- Perceptions of the University* . (2002) . Phongphat Anumatratchakit
.USA .Presidents and Public Relations Officers of University Public
University Public Relations and Employee . (2001) .Thomas Edward Grier
.Minnesota .Morale: Perceptions and Practices
- أ.د. عبد الرزاق الدليمي . (2015). *العلاقات العامة* . عمان : اليازوري .
- ابراهيم ابو عرقوب . (1993). *الاتصال الانساني ودوره في التفاعل الاجتماعي* . الاردن : دار محمد لاوي .
- أحمد الكردي . (2011). *أثر الحوافز في تعزيز القيم الجوهرية* . تم الاسترداد من
<http://kenanaonline.com/users/ahmedkordy/posts/334511>
- أحمد المصري . (2000). *العلاقات العامة* . الاسكندرية : مؤسسة شباب الجامعة.
- أحمد حسين رشوان . (2004). *العلاقات العامة والإعلام من منظور علم الاجتماع* . الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث.
- اسماعيل بسيوني . (2004). *ادارة السلوك في المنظمات* . الرياض : دار المريخ للنشر.
- الزويني ابتسام . (3 11, 2014). *المنهج الوصفي* . تم الاسترداد من جامعة بابل :
<http://www.uobabylon.edu.iq/uobcoleges/lecture.aspx?fid=11>
- إيناس فؤاد . (2008). *الرضا الوظيفي و علاقته بالالتزام الوظيفي* . السعودية: مكتبة أم القرى للطباعة و النشر .

- جمال راسم محمد عياد. (2005). *ادارة العلاقات العامة مدخل استراتيجي* . القاهرة : الدار المصرية اللبنانية .
- جودة محفوظ. (1996). *العلاقات العامة مفهوم وممارسات* . عمان: دار الهلال ومؤسسة زهران للنشر و للتوزيع .
- حمود بن عبد العزيز البدر. (1992). *أسس العلاقات العامة وتطبيقاتها*. الرياض: دار العلوم للطباعة و النشر .
- حميدة سميسم. (2005). *نظريات الرأي العام*. القاهرة: دار التسنيم للثقافة و النشر.
- د. السيد محمد أحمد السريتي. (2015). *منهج البحث العلمي*.
- د.سهيل رزق دياب. *مناهج البحث العلمي*. 2003.
- د.هباس رجاء الحربي. (2012). *العلاقات العامة والادارة العليا* . عمان : دار أسامة .
- ربحي داوود. (2008). *تطور النظريات الاجتماعية*. عمان: دار تسنيم للنشر و التوزيع.
- زكي الراتب. (1981). *العلاقات العامة في الادارة المعاصرة*. عمان: مطبعة التوفيق.
- زويلف مهدي حسن. (2010). *العلاقات العامة نظريات واساليب* . عمان : مكتبة المجتمع العربي للنشر .
- زياد احمد الطويسي. (2000). *مجتمع الدراسة والعينات*.
- سامي بن عبدالله. (2007). *الرضا الوظيفي المندوبي للمبيعات في القطاع الخاص السعودي*. الكويت : المجلة العربية للعلوم الادارية .
- سهيل رزق دياب. (2003). *مناهج البحث العلمي*. فلسطين.
- شاطر شفيق. (2010). *أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي* . الجزائر : جامعة بومرداس .

صالح بن نوار . (2003). *الاتصال في المؤسسة . الجزائر : مخبر بحث علم الاجتماع الاتصال للبحث والترجمة .*

صلا الدين . (2001). *السلوك الوظيفي . دار الجامعية للطباعة والنشر .*

عبد الباقي . (2004). *السلوك الفعال في المنظمات . الاسكندرية : مطبعة الدار الجامعية .*

عبد الرزاق الدليمي . (2011). *العلاقات العامة و ادارة الأزمات . دار الثقافة والنشر والتوزيع .*

عبد السميع غريب . (2004). *الاتصال والعلاقات العامة في المجتمع المعاصر . مصر : مؤسسة شباب الجامعة .*

عجوة علي . (2003). *العلاقات العامة والصورة الذهنية . القاهرة : مكتبة عالم الكتب .*

علي الباز . (1985). *العلاقات العامة والعلاقات الانسانية والرأي العام . الاسكندرية : دار الجامعات المصرية .*

عماد حسين عبيد المرشدي . (2014). *وسائل جمع المعلومات في البحث العلمي .*

عويد سلطان المشعان . (1993). *دراسات في الفروق بين الجنسين في الرضا الوظيفي . الكويت: دار النشر و التوزيع .*

فؤاد شريف . (1967). *نظام الاتصال وعملية الادارة . القاهرة : المعهد القومي للإدارة العليا .*

فيله فاروق عبد ، أحمد عبد الفتاح الزكي . *معجم مصطلحات التربية:لفظا و اصطلاحا . الإسكندرية: دار الوفاء للطباعة و النشر .*

قادري محمد . (2009-2010). *التواصل الداخلي بين النظرية و التطبيق .*

كرامو ليلة . (2017). *الاتصال الداخلي ودوره في تحقيق الرضا الوظيفي في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية . الجزائر: جامعة البليدة .*

- محمد سعيد سلطان. (2004). *السلوك الانساني في المنظمات*. مصر : دار الجامعة الجديدة .
- محمد عبدالعال النعيمي ، غازي جمال خليفة، عبد الجبار توفيق البياتي. (2009). *طرق و مناهج البحث العلمي*. عمان.
- محمد فتحي عكاشة. (1999). *علم النفس* . الاسكندرية : مطبعة الجمهورية .
- محمد فهمي العطروزي. (1960). *العلاقات الادارية في المؤسسة والشركات* . القاهرة : عالم الكتب .
- منال طلعت محمود. (2001). *مدخل الى علم الاتصال* . مصر : المكتب الجامعي الحديث .
- مهدي حسن زويلف. (2010). *العلاقات العامة نظريات و أساليب*. عمان: الدار الثقافية للنشر.
- نافع محمد أسمر عودة. (1992). *علاقة السلوك القيادي لمدير المدرسة بالرضا الوظيفي لمعلمي المرحلة الثانوية*. إربد.
- نبيل حميدشة. (20012). *المقابلة في البحث الاجتماعي*.
- هباس رجاء الحربي. (2012). *العلاقات العامة و الادارة العليا*. عمان: دار أسامة.

الملاحق

ملحق رقم (1) الاستبانة في صورتها الأولى.



جامعة النجاة الوطنية
كلية الاقتصاد و العلوم الاجتماعية
العلاقات العامة والاتصال

استبيان حول

دور العلاقات العامة في كسب الرضا الوظيفي من خلال الاتصالات الداخلية على مستوى جامعة

القدس المفتوحة/فرع نابلس

الأعضاء العاملين والعاملات في جامعة القدس المفتوحة/فرع نابلس:

تحية وبعد

في إطار التحضير لمشروع التخرج لنيل درجة البكالوريوس من كلية الاقتصاد والعلوم الاجتماعية تخصص علاقات عامة واتصال، نضع بين أياديكم استقصاءً يتعلق بـ " دور العلاقات العامة في كسب الرضا الوظيفي من خلال الاتصالات الداخلية". في محاولة للوقوف عن قرب على هذا الدور و النهوض به لنيل درجة البكالوريوس في تخصص العلاقات العامة والاتصال خلال الفصل الدراسي الثاني 2017-2018 بإشراف د. سمر الشنار.

أملين بالإجابة عن هذا الاستقصاء، علماً أن الإجابات التي ستدلون بها ستكون سرية، و لن تستخدم

إلا لغرض البحث العلمي فقط.

شاكرين لكم حسن تعاونكم.

فريق البحث:

أسيل محمد بكر و تسنيم عماد داوود

المحور الأول: البيانات الشخصية

يُرجى وضع إشارة (X) في المكان المناسب:

1. النوع: 1- ذكر ☐ 2- أنثى ☐

2. العمر: 1- أقل من 25 سنة ☐ 2- أقل من 33 سنة ☐ 3- أقل من 40 سنة ☐ 4- من 41 فأعلى ☐

3. الحالة الزوجية: 1- أعزب/عزباء ☐ 2- متزوج(ة) ☐ 3- أرمل(ة) ☐ 4- مطلقة(ة) ☐ 5- منفصل(ة) ☐

4. المستوى التعليمي: 1- دبلوم(سنتان) ☐ 2- بكالوريوس ☐ 3- ماجستير ☐ 4- دكتوراه ☐

5. المركز الوظيفي: 1- مدير ☐ 2- رئيس قسم ☐ 3- إداري ☐ 4- عضو هيئة تدريس ☐ 5- موظف عادي ☐ 6- غير ذلك ☐

6. سنوات الخبرة: 1- أقل من 5 سنوات ☐ 2- من 5-10 سنوات ☐ 3- من 11-21 سنة ☐ 4- أكثر من 21 سنة ☐

المحور الثاني: دائرة العلاقات العامة وأهمتها في المؤسسة

الرقم	العبارة	1- موافق بشدة	2- موافق	3- محايد	4- غير موافق	5- غير موافق بشدة
-------	---------	---------------	----------	----------	--------------	-------------------

					يقدم قسم العلاقات العامة الاستشارات للإدارة.	1
					ينظم قسم العلاقات العامة الملتقيات والاجتماعات مع الموظفين.	2
					يبحث قسم العلاقات العامة الشكاوى والاستفسارات والاقتراحات.	3
					يتميز التعامل بين الأقسام بالتكامل والتناسق والتفاهم.	4
					يتم إعلامكم عن التعليمات والإجراءات المتعلقة بالعمل كافة.	5
					تهتم العلاقات العامة في الجامعة بالجمهور الداخلي لديها بالمناسبات كافة.	6
					يدقق قسم العلاقات العامة في أداء أنشطته.	7
					ترصد الجامعة اتجاهات الرأي العام عنها.	8
					تسعى العلاقات العامة في الجامعة للتعريف بوجود الجامعة وأهميتها في المجتمع الفلسطيني.	9
					يمارس غير العاملين في مجال الإعلام والعلاقات العامة أنشطة ضمن اختصاص العلاقات العامة في الجامعة.	10
					عدد العاملين في مجال الإعلام و العلاقات العامة غير كافٍ لممارسة أنشطة العلاقات العامة وتحقيق أهدافها.	11
					هناك احترام وتقدير متبادلين بينك وبين زملائك ورؤسائك في العمل.	12
					تساهم أساليب العلاقات العامة بتحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين.	13
					تساهم العلاقات العامة في رفع مستوى الألفة بين الموظفين والمحافظة عليه.	14
					تنظم العلاقات العامة أنشطة احتفالية ترفيهية للموظفين.	15
					تسعى العلاقات العامة إلى تحسين طبيعة العلاقة بين	16

الموظفين والإدارات.

المحور الثالث: أ- دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي في المؤسسة

الرقم	العبارة	1- راضي جداً	2- راضي	3- محايد	4- غير راضي	5- غير راضي جداً
1	برأيك، هل تؤدي العلاقات العامة في الجامعة إلى رفع مستوى الألفة والمحبة بين الموظفين والمحافظة عليها.					
2	تؤدي العلاقات العامة في الجامعة إلى تحسين مستوى الاتصال بين الموظفين والإدارة.					
3	تؤدي العلاقات العامة إلى تحسين الاتصال مع الجمهور الداخلي.					
4	ما تقوم به العلاقات العامة من عمل تنسيقي ينعكس بشكل إيجابي عليك.					
5	تحرص العلاقات العامة في الجامعة على الاتصال الوظيفي الهابط والصاعد بين الموظفين و الإدارة.					

ب- ما طبيعة الأنشطة التي تنظمها دائرة العلاقات العامة مع الموظفين (جمهورها الداخلي) ؟

.....

.....

.....

ج- ما هي مقترحاتك لتحسين أداء دائرة العلاقات العامة في الجامعة؟

.....

.....

.....

نشكركم على تعاونكم معنا

ملحق رقم (2) محكمين أدوات البحث

الاسم	التعريف بالشخص
الدكتورة سمر الشنار	محاضرة في جامعة النجاح الوطنية، كلية الاقتصاد والعلوم الاجتماعية قسم العلاقات العامة والاتصال
الدكتور نادر القريوطي	رئيس قسم إدارة الأعمال في جامعة النجاح الوطنية

ملحق رقم (3) الاستبانة في صورتها النهائية



استبيان حول

دور العلاقات العامة في كسب الرضا الوظيفي من خلال الاتصالات الداخلية على مستوى جامعة

القدس المفتوحة/فرع نابلس

الأعضاء العاملين والعاملات في جامعة القدس المفتوحة/فرع نابلس:

تحية وبعد

في إطار التحضير لمشروع التخرج لنيل درجة البكالوريوس من كلية الاقتصاد والعلوم الاجتماعية تخصص علاقات عامة واتصال، نضع بين أياديكم استقصاءً يتعلق بـ " دور العلاقات العامة في كسب الرضا الوظيفي من خلال الاتصالات الداخلية". في محاولة للوقوف عن قرب على هذا الدور و النهوض به لنيل درجة البكالوريوس في تخصص العلاقات العامة والاتصال خلال الفصل الدراسي الثاني 2017-2018 بإشراف د. سمر الشنار.

أملين بالإجابة عن هذا الاستقصاء، علماً أن الإجابات التي ستدلون بها ستكون سرية، و لن تستخدم إلا لغرض البحث العلمي فقط.
شاكرين لكم حسن تعاونكم.

فريق البحث:

أسيل محمد بكر و تسنيم عماد داوود

المحور الأول: البيانات الشخصية

يُرجى وضع إشارة (X) في المكان المناسب:

1. النوع: 1- ذكر ☐ 2- أنثى ☐

2. العمر: 1- أقل من 25 سنة ☐ 2- أقل من 33 سنة ☐ 3- أقل من 40 سنة ☐ 4- من 41 فأعلى ☐

3. الحالة الاجتماعية: 1- أعزب/عزباء ☐ 2- متزوج(ة) ☐ 3- أرمل (ة) ☐ 4- مطلقة (ة) ☐ 5- منفصل (ة) ☐

4. المستوى التعليمي: 1-دبلوم(سنتان) ☐ 2-بكالوريوس ☐ 3-ماجستير ☐
4- دكتوراه ☐

5. المركز الوظيفي: 1- مدير ☐ 2- رئيس قسم ☐ 3- إداري ☐
4- عضو هيئة تدريس ☐ 5- موظف عادي ☐ 6- غير ذلك ☐

6. سنوات الخبرة: 1- أقل من 5 سنوات ☐ 2- من 5-10 سنوات ☐
3- من 11-21 سنة ☐ 4- أكثر من 21 سنة ☐

المحور الثاني: دائرة العلاقات العامة وأهمتها في المؤسسة

الرقم	العبرة	1- موافق بشدة	2- موافق	3- محايد	4- غير موافق	5- غير موافق بشدة
1	يقدم قسم العلاقات العامة الاستشارات للإدارة.					
2	ينظم قسم العلاقات العامة الملتقيات والاجتماعات مع الموظفين.					
3	يبحث قسم العلاقات العامة الشكاوى والاستفسارات والاقتراحات.					
4	يتميز التعامل بين الأقسام بالتكامل والتناسق والتفاهم.					
5	يتم إعلامكم عن التعليمات والإجراءات المتعلقة بالعمل كافة.					
6	تهتم العلاقات العامة في الجامعة بالجمهور الداخلي لديها بالمناسبات كافة.					
7	يدقق قسم العلاقات العامة في أداء أنشطته.					
8	ترصد الجامعة اتجاهات الرأي العام عنها.					
9	تسعى العلاقات العامة في الجامعة للتعريف بوجود الجامعة وأهميتها في المجتمع الفلسطيني.					

10	يمارس غير العاملين في مجال الإعلام والعلاقات العامة أنشطة ضمن اختصاص العلاقات العامة في الجامعة.				
11	عدد العاملين في مجال الإعلام و العلاقات العامة غير كافٍ لممارسة أنشطة العلاقات العامة وتحقيق أهدافها.				
12	هناك احترام وتقدير متبادلين بينك وبين زملائك ورؤسائك في العمل.				
13	تساهم أساليب العلاقات العامة بتحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين.				
14	تساهم العلاقات العامة في رفع مستوى الألفة بين الموظفين والمحافظة عليه.				
15	تنظم العلاقات العامة أنشطة احتفالية ترفيهية للموظفين.				
16	تسعى العلاقات العامة إلى تحسين طبيعة العلاقة بين الموظفين والإدارات.				

المحور الثالث: أ- دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي في المؤسسة

الرقم	العبارة	1-راضٍ بشدة	2-راضٍ	3-محايد	4-غير راضٍ	5-غير راضٍ بشدة
1	برأيك، هل تؤدي العلاقات العامة في الجامعة إلى رفع مستوى الألفة والمحبة بين الموظفين والمحافظة عليها.					
2	تؤدي العلاقات العامة في الجامعة إلى تحسين مستوى الاتصال بين الموظفين والإدارة.					
3	تؤدي العلاقات العامة إلى تحسين الاتصال مع الجمهور الداخلي.					
4	ما تقوم به العلاقات العامة من عمل تنسيقي ينعكس بشكل إيجابي عليك.					
5	تحرص العلاقات العامة في الجامعة على الاتصال الوظيفي الهابط والصاعد بين الموظفين و الإدارة.					

ب- ما طبيعة الأنشطة التي تنظمها دائرة العلاقات العامة مع الموظفين (جمهورها الداخلي) ؟

.....

.....

.....

ج- ما هي مقترحاتك لتحسين أداء دائرة العلاقات العامة في الجامعة؟

.....

.....

.....

نشكركم على تعاونكم معنا

ملحق رقم (4) مقابلة مع منسق العلاقات العامة.

أجرى فريق البحث مقابلة مع منسق العلاقات العامة في جامعة القدس المفتوحة/ فرع نابلس، الأستاذ هاني نايف مقبول، يوم الأحد، الموافق 2018/3/25، الساعة الواحدة ظهراً، في دائرة العلاقات العامة في جامعة القدس المفتوحة.

هاني نايف مقبول، موظف علاقات عامة في جامعة القدس المفتوحة منذ ثلاث سنوات،

تخرج من كلية الآداب قسم الجغرافيا من جامعة الإسكندرية في مصر عام 1984

رقم الهاتف: 2360613

الايمل: hmakboul@qou.edu

✚ ما طبيعة الأنشطة التي تنظمها دائرة العلاقات العامة للموظفين؟

ترتبط الأنشطة التي تقوم بها العلاقات العامة في الجامعة بالمناسبات الرسمية مثل يوم المرأة، ويوم الأم، والأول من أيار، ويوم العمال، والعديد من المناسبات فتقوم العلاقات العامة بتنظيم هذه النشاطات للموظفين وأيضاً هناك رحلة سنوية للموظفين لبث نوع من المحبة، والتآلف، والتعارف بين الموظفين من الدوائر والأقسام كافة.

فنحن نهتم بكافة المناسبات المتعلقة بالجمهور الداخلي سواء على مستوى الجامعة أو على مستوى الوطن أو على مستوى الأفراد، وأيضاً نهتم بالمناسبات الدينية للأفراد كالأعياد المسيحية، والمولد النبوي، ورأس السنة الهجرية.

✚ ما هي العوائق التي تواجه دائرة العلاقات العامة في التعامل مع الجمهور الداخلي ؟

تواجه دائرة العلاقات العامة مشكلة اختلاف تقبل مثل هذه الفعاليات من قبل بعض الموظفين، وغالباً يكون هناك حالة من عدم الرضا الكامل، فهذه الحالة تشكل عائق لوجود عدة وجهات نظر مختلفة، فهذه تشكل عائق في وجه تحقيق الحد الأدنى من الرضا من أجل التآلف أو من أجل الاتفاق. وأيضاً وجود المركزية في اتخاذ القرارات والإجراءات أحياناً تشكل عائق أو تؤدي إلى عدم السرعة في انجاز بعض الأنشطة نظراً لضرورة أن يتم الموافقة من الجامعة المركزية في رام الله.

✚ وهل ينظم قسم العلاقات العامة الملتقيات والاجتماعات وأنشطة احتفالية ترفيهية للموظفين؟

نعم، ينظم قسم العلاقات العامة الكثير من الاحتفالات خاصة في بداية العام، وفي شهر رمضان، ويقام احتفال سنوي لكل الموظفين في أريحا.

✚ ما صلاحيات العلاقات العامة للقيام بأنشطة مختلفة للموظفين ؟

لدى العلاقات العامة مطلق الصلاحيات إلا إذا كان هناك بعض القضايا الجانبية التي تحتاج إلى موافقة الجامعة بخاصة النفقات، والتكاليف، ولكن لدينا الصلاحيات الكاملة لاقتراح وتنظيم العديد من الأنشطة المختلفة والهادفة.

✚ ما هي وسائل الاتصال التي تستخدمها دائرة العلاقات العامة في جامعة القدس المفتوحة للتواصل مع الجمهور الداخلي؟

غالباً نعتمد على التواصل عبر البريد الالكتروني الرسمي الخاص بكل موظف أو من خلال الدعوات، ومن خلال الهاتف و أيضاً الاتصال من وجه لوجه.

✚ ما الدور الذي تلعبه العلاقات العامة لتحقيق الرضا الوظيفي في القدس المفتوحة؟

من خلال الترويج لسياسة الجامعة، والأوامر الإدارية، والحوافز التي تكون باستمرار ضمن الآلية المعتمدة في الجامعة وحسب الأصول وحسب القوانين المتعارف عليها وذلك يحقق رضا وظيفي لدى العاملين.

✚ كيف تحاول دائرة العلاقات العامة معرفة مدى رضا الجمهور الداخلي عنها؟

المقياس المتبع هو معرفة مدى التفاعل والتعاون بين العلاقات العامة والموظفين، بحيث يكون التفاعل ايجابى، والمقصود به هنا هو وجود حالة من الرضا عن دور العلاقات العامة وعن ما تقوم به وما تقدمه للموظفين، أما حين يكون هناك عزوف فهذا يشكل حالة استياء لدى الموظفين و إحباط مما قد يؤثر سلباً إنتاجية الموظفين.

✚ ما هي المعوقات التي تحول دون قيام العلاقات العامة بدورها في الوصول للرضا الوظيفي

؟

لا تواجهنا الكثير من المعوقات سوى الحصول على بعض الموافقات أو التمويل والتغطية، وبعض المعوقات التي تحول دون قيام النشاط بالشكل المناسب هو عدم وجود تغطية إعلامية من وسائل إعلام محلية أو وسائل إعلام مرئية، ومسموعة، ومكتوبة، أحيانا يوجد تجاوب وأحيانا لا يتم الاستجابة لها بشكل مرضي لإنجاح هذه الفعاليات.

ملحق رقم (5) مقابلة مع موظفة شؤون الموظفين.

أجرى فريق البحث مقابلة مع موظفة في قسم شؤون الموظفين جامعة القدس المفتوحة/فرع نابلس، أ.نغم صلاح، يوم الأحد، الموافق 2018/3/25، الساعة الثانية ظهراً، في جامعة القدس المفتوحة.

نغم صلاح، موظفة في قسم شؤون الموظفين في جامعة القدس المفتوحة منذ عام 2003،

تخرجت من كلية الاقتصاد قسم إدارة الأعمال من جامعة النجاح الوطنية عام 2001.

رقم الجوال: 0599767110

الايمل nsalah@qou.edu

✚ **ضمن هيكلية الجامعة أين تقع دائرة العلاقات العامة؟**

تقع دائرة العلاقات العامة في جامعة القدس المفتوحة تحت رئيس الجامعة مباشرة، وهذا دليل على معرفة الجامعة لأهمية ودور العلاقات العامة.

كما تعد دائرة العلاقات العامة هي حلقة الوصل بين الإدارة والموظفين.

✚ **هل للاتصال الداخلي دور في زيادة الفاعلية في المؤسسة؟**

بكل تأكيد، إن العلاقة القائمة على اتصال متبادل وفعال تؤدي بشكل أو بآخر إلى زيادة الإنتاجية والفاعلية في المؤسسة، لأن الاتصال الفعال ينعكس إيجاباً على العاملين وعلى إنتاجيتهم.

✚ **ما العوامل التي تؤثر في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين ؟**

هناك العديد من العوامل التي تؤثر في مستوى الرضا الوظيفي ومن أهمها الحوافز سواء كانت مادية أو معنوية، فالمادية مثل الراتب، والعلاوات، وفرق العملة، والترقات، أما الحوافز المعنوية كتقديم الشكر والتقدير للموظفين على مجهودهم، ورحلات ترفيهية للموظفين، المشاركة في النشاطات والمناسبات، وعمل دورات تطويرية للموظفين.

كما أن قيام المؤسسات بإشراك الجمهور الداخلي بعملية اتخاذ القرارات أو على الأقل إطلاعهم على القرارات قبل البدء بتنفيذها من أجل تعزيز ثقة الموظفين بهذه المؤسسة، وزيادة انتمائهم لها هو أمر مهم في الوصول إلى الرضا الوظيفي.

✚ **يمارس غير العاملين في مجال الإعلام والعلاقات العامة أنشطة ضمن اختصاص العلاقات**

العامة في الجامعة؟

نعم، فغالبيتها ما تم توظيفهم في دائرة العلاقات العامة هم ليسوا ذوي اختصاص في مجال العلاقات العامة ولا الإعلام .

