

جامعة النجاح الوطنية

كلية الدراسات العليا

# تأثير العلاقات العامّة في تحقيق الرضا الوظيفي لزيادة الإنتاجية لدى العاملين في جامعة بيرزيت

إعداد

نورا صيام

إشراف

د.معين الكوع

قُدمت هذه الأطروحة استكمالاً لمتطلبات الحصول على شهادة درجة الماجستير في العلاقات العامّة المعاصرة بكلية الدراسات العليا في جامعة النجاح الوطنية في نابلس - فلسطين

2021

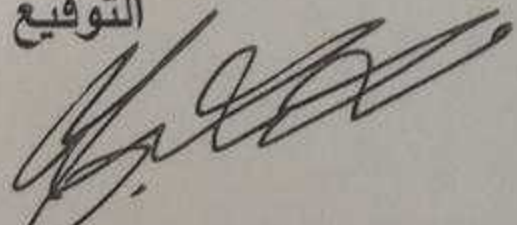
تأثير العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي لزيادة  
الإنتاجية لدى العاملين في جامعة بيرزيت

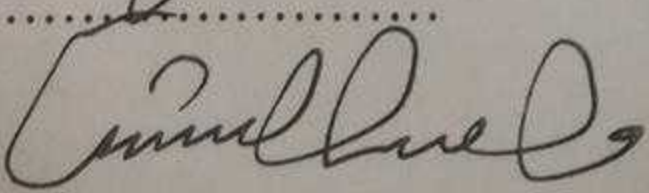
إعداد

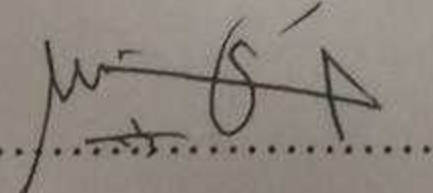
نورا صيام

نوقشت هذه الأطروحة بتاريخ 04 / 10 / 2021، وأجازتها اللجنة.

التوقيع



.....  


.....  


أعضاء لجنة المناقشة

- د. معين الكوع / مشرفاً ورئيساً

- د. وليد شرفه / ممتحناً خارجياً

- د. أسامة عبدالله / ممتحناً داخلياً

## الإهداء

- يا من كنتَ الرَّجُلَ الأوَّلَ في عيني، أُهديكَ نجاحي يا أبي.
- يا من سهرتَ اللَّيالي وتحمَّلتَ التَّعبَ، أُهديكَ نجاحي يا أُمِّي.
- يا من كنتم السَّنَدَ والظَّهرَ في تحطِّي متاعب الحياة، أُهديكم النجاحَ يا إخوتي.
- يا من كان داعمي في خطواتي، أُهديكَ نجاحي يا رفيقَ دربي.
- يا من أنتم الأقربَ إلى قلبي، أُهديكم نجاحي يا صديقاتي.

## الشكر والتقدير

الحمد لله على فضله وعظيم نِعَمه علينا، الحمد لله أن خلق لنا العقول وزَيَّنّها بالعلم، الحمد لله كثيراً أن اختارنا من بين عباده؛ لينير عقولنا بالعلم.

الحمد لله أن وضع لنا في سبلنا عقولاً بالعلم منيرة، وفي الصبر علينا بالعلم أرواحهم طويلة، وفي سعة الصدر صدورهم وسبعة، وفي العطف علينا قلوبهم كبيرة.

من لا يشكر الناس لا يشكر رب الناس، بكل فخر واعتزاز على ما وصلت إليه الآن، أتقدم بجزيل الشكر، والعرفان، والتقدير لأستاذي المميز والرائع، الدكتور معين الكوع، المحاضر في كلية الدراسات العليا، ماجستير العلاقات العامة المعاصرة- جامعة النجاح الوطنية، على جهوده في إتمام منهجنا حق إتمام، فكان خير الناصحين، وأول المرشدين، وكان في سبلنا بالعلم من الموجهين؛ فأسأل الله -عز وجل- أن يجزيه عنا خير الجزاء، وأن يزيد بالعلم، وأن يعطيه الصبر على زرع العلم في عقول غيرنا كما زرعه في عقولنا، وأن يرزقه عملاً صالح يسوقه به إلى الجنة. وإني لا أنسى فضل من كان سندي منذ وُجِدْتُ على هذه الحياة، وكانوا لي النور في الظلمات، وزرعوا في قلبي حب العلم منذ طفولتي إلى أن وصلت إلى هذا المكان، أمي وأبي، رب اجعلني لهم سنداً كما كانوا لي سنداً، واجعلني لهم نوراً كما كانوا لي نوراً، ومدّ بعمرهم بالصحة والعافية.

الباحثة: نورا صيام

## الإقرار

أنا الموقعة أدناه، مقدمة الرسالة التي تحمل عنوان:

تأثير العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي لزيادة الإنتاجية لدى العاملين في  
جامعة بيرزيت

أقر بأن ما اشتملت عليه هذه الرسالة إنما هو نتاج جهدي الخاص، باستثناء ما تمت الإشارة إليه  
حيثما ورد، وأن هذه الرسالة كاملة، وأي جزء منها لم يُقدم من قبل لنيل أي درجة أو لقب علمي أو  
بحثي لدى أي مؤسسة تعليمية أو بحثية أخرى.

### Declaration

The work provided in this thesis, unless otherwise reference, is the  
researcher's own work, and has not been submitted elsewhere for any  
other degree or qualification.

**Student's Name:**

اسم الطالبة:

**Signature:**

التوقيع:

**Date:**

التاريخ:

## فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع
ج	الإهداء
د	الشكر والتقدير
هـ	إقرار
و	فهرس المحتويات
ط	فهرس الجداول
ل	فهرس الملاحق
م	الملخص
1	<b>الفصل الأول</b>
1	المقدمة
1	مشكلة الدراسة
3	أسئلة الدراسة وفرضياتها
4	أهداف الدراسة
4	أهمية الدراسة
5	حدود الدراسة
5	مصطلحات الدراسة
7	<b>الفصل الثاني: الإطار النظري</b>
7	نظريّة الدراسة
8	مفهوم العلاقات العامّة
9	وظائف العلاقات العامّة
9	مبادئ العلاقات العامّة
10	أخلاقيات ممارس العلاقات العامّة
10	المبادئ الأخلاقية التي يجب أن تكون في إدارة العلاقات العامّة
11	الرضا الوظيفي
11	أهمية الرضا الوظيفي
12	أنواع الرضا الوظيفي
12	الولاء الوظيفي

13	أسباب ولاء الموظف لعمله
14	الإنتاجية
14	حساب مؤشرات الإنتاجية
15	أهداف استخدام الإنتاجية في العمل
16	جامعة بيرزيت
17	تاريخ الجامعة
18	دائرة العلاقات العامة
19	العلاقات العامة في الجامعات
19	وظائف العلاقات العامة في الجامعات
20	جمهور الجامعات
22	<b>الفصل الثالث: الدراسات السابقة</b>
22	الدراسات العربية
28	الدراسات الأجنبية
31	تعقيب على الدراسات السابقة
33	<b>الفصل الرابع: المنهج والإجراءات</b>
33	نوع البحث ومنهجه
33	مجتمع الدراسة وعينته
35	أداة الدراسة
35	صدق الأداة
37	ثبات الأداة
40	متغيرات الدراسة
41	إجراءات الدراسة
41	المعالجات الإحصائية
43	<b>الفصل الخامس: عرض النتائج</b>
43	النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة
46	النتائج المتعلقة بفرضيات الدراسة
59	<b>الفصل السادس: مناقشة النتائج وأهم التوصيات</b>
59	مناقشة النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة
61	مناقشة النتائج المتعلقة بفرضيات الدراسة

64	الخاتمة
64	التوصيات
65	المصادر والمراجع
65	المراجع العربية
68	المراجع الأجنبية
70	الملاحق
B	Abstract

## فهرس الجداول

الصفحة	الموضوع	الرقم
34	توزيع عينة الدراسة حسب متغيرات الدراسة المستقلة	جدول(4.1)
36	قيم معاملات ارتباط فقرات مقياس دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي مع الدرجة الكلية للمقياس (ن=30).	جدول(4.2)
38	قيم معاملات ارتباط فقرات مقياس دور أنشطة العلاقات العامة في زيادة الإنتاجية مع الدرجة الكلية للمقياس (ن=30).	جدول(4.3)
40	درجات احتساب مستوى شيوع كل من دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي ودور أنشطة العلاقات العامة في زيادة الإنتاجية.	جدول(4.4)
43	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لفقرات مقياس دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي وعلى المقياس ككل، مرتبة تنازلياً.	جدول(5.1)
45	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لفقرات مقياس دور أنشطة العلاقات العامة في زيادة الإنتاجية وعلى المقياس ككل، مرتبة تنازلياً.	جدول(5.2)
47	معاملات ارتباط (بيرسون) بين درجات أفراد عينة الدراسة على مقياسين هما: دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي، ودور أنشطة العلاقات العامة في زيادة الإنتاجية لدى العاملين في جامعة بيرزيت(ت=193).	جدول(5.3)
48	نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروقات بين متوسطات دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين في جامعة بيرزيت، تُعزى لمتغير الجنس.	جدول(5.4)
48	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمقياس دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين في جامعة بيرزيت، تُعزى لمتغير المؤهل العلمي.	جدول(5.5)
49	نتائج تحليل التباين الأحادي على مقياس دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين في جامعة بيرزيت، تُعزى	جدول(5.6)

	لمتغير المؤهل العلمي.	
50	نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروقات بين متوسطات دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين في جامعة بيرزيت، تُعزى لمتغير طبيعة العمل.	جدول(5.7)
50	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمقياس دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين في جامعة بيرزيت، تُعزى لمتغير الخبرة العملية.	جدول(5.8)
51	نتائج تحليل التباين الأحادي على مقياس دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين في جامعة بيرزيت، تُعزى لمتغير الخبرة العملية.	جدول(5.9)
52	نتائج اختبار (LSD) للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية لمقياس دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي لدى عينة الدراسة، تُعزى لمتغير الخبرة العملية.	جدول(5.10)
53	نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروقات بين متوسطات دور أنشطة العلاقات العامة في زيادة الإنتاجية لدى العاملين في جامعة بيرزيت، تُعزى لمتغير الجنس.	جدول(5.11)
53	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمقياس دور أنشطة العلاقات العامة في زيادة الإنتاجية لدى العاملين في جامعة بيرزيت، تُعزى لمتغير المؤهل العلمي.	جدول(5.12)
54	نتائج تحليل التباين الأحادي على مقياس دور أنشطة العلاقات العامة في زيادة الإنتاجية لدى العاملين في جامعة بيرزيت، تُعزى لمتغير المؤهل العلمي.	جدول(5.13)
55	نتائج اختبار (LSD) للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية لمقياس دور أنشطة العلاقات العامة في زيادة الإنتاجية لدى عينة الدراسة تُعزى لمتغير المؤهل العلمي.	جدول(5.14)
56	نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروقات بين متوسطات دور أنشطة العلاقات العامة في زيادة الإنتاجية لدى العاملين في جامعة بيرزيت، تُعزى لمتغير طبيعة العمل.	جدول(5.15)
56	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمقياس دور أنشطة	جدول(5.16)

	العلاقات العامّة في زيادة الإنتاجيّة لدى العاملين في جامعة بيرزيت، تُعزى لمتغيّر الخبرة العملية.	
57	نتائج تحليل التباين الأحادي على مقياس دور أنشطة العلاقات العامّة في زيادة الإنتاجيّة لدى العاملين في جامعة بيرزيت، تُعزى لمتغيّر الخبرة العملية.	جدول (5.17)
58	نتائج اختبار (LSD) للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية لمقياس دور أنشطة العلاقات العامّة في زيادة الإنتاجيّة لدى عينة الدّراسة، تُعزى لمتغيّر الخبرة العملية.	جدول (5.18)

## فهرس الملاحق

الصفحة	الملحق	الرقم
70	الاستبانة بصورتها النهائية	1
75	قائمة بأسماء السادة المحكمين	2

## تأثير العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي لزيادة الإنتاجية لدى العاملين في جامعة

بيرزيت

إعداد

نورا صيام

إشراف

د. معين الكوع

### الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور دائرة العلاقات العامة في جامعة بيرزيت في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين في الجامعة، ومعرفة دور الأنشطة المختلفة لدائرة العلاقات العامة في الجامعة في زيادة الإنتاجية لدى العاملين في الجامعة، ومعرفة العلاقة بين تحقيق الرضا الوظيفي وزيادة الإنتاجية في الجامعة، ومعرفة الفروقات بين مدى رضا العاملين في جامعة بيرزيت تُعزى لمتغيرات الجنس، وطبيعة العمل، والخبرة العملية، والمؤهل العلمي. ولتحقيق هذا الهدف، استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة، معتمدةً على الاستبانة الموجهة للعاملين الأكاديميين والإداريين في جامعة بيرزيت كأداة للدراسة، وتم توزيع الاستبانة على (193) مبحوثاً، منهم (103) موظف إدارياً و(90) موظف أكاديمياً، حيث اعتمدت الباحثة على العينة المتيسرة نظراً لوجود جائحة كورونا. وقد خرجت الدراسة بعدة نتائج منها: بلغت درجة قيام دائرة العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي بدرجة متوسطة، وبلغت نسبة دور أنشطة العلاقات العامة في زيادة الإنتاجية ككل بدرجة متوسطة أيضاً، كما أظهرت النتائج وجود علاقة طردية موجبة، بمعنى كلما ازدادت درجة دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي ازداد مستوى دور العلاقات العامة في زيادة الإنتاجية.

كما أوصت الباحثة بضرورة التواصل مع الجمهور الداخلي من العاملين الأكاديميين والإداريين بشكل فعال، وضرورة قيام دائرة العلاقات العامة في جامعة بيرزيت بوظائف وأنشطة تحقق الرضا

الوظيفي لدى العاملين، وتمكين موظفي دائرة العلاقات العامة بتسيق التواصل بين الإدارة العليا والعاملين.

**الكلمات المفتاحية:** العلاقات العامة، الرضا الوظيفي، زيادة الإنتاجية، جامعة بيرزيت، العاملين.

## الفصل الأول

### المقدمة:

تشكل العلاقات العامة دائرة مهمة في المؤسسات، إذ تمثل دوراً فعالاً ومنظماً فيها والتي من خلالها تستطيع الإدارة تحديد مسؤولياتها وإنشاء حلقة وصل بينها وبين الجماهير، إذ إن إحدى مهام العلاقات العامة يتمثل في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين؛ لزيادة الإنتاجية في المؤسسة، وبذلك يجب الإشارة إلى دور دائرة العلاقات العامة مع الجمهور الداخلي في تحقيق الرضا الوظيفي، وتعزيز التواصل بين العلاقات العامة والعاملين، وفعاليتها في إنشاء علاقة فعالة بين الإدارة والموظفين، فتحقيق الرضا الوظيفي يؤدي إلى زيادة الإنتاجية، إذ أنه كلما كان هناك درجة عالية في الرضا الوظيفي؛ أدى ذلك إلى زيادة في الإنتاج (عبداللطيف، 2015).

تكمن أهمية العلاقات العامة في المؤسسات في خلق تفاعل بين المؤسسة والجمهور، حيث وتقوم العلاقات العامة على تحقيق أهدافها من خلال الحركة الديناميكية التي تنتجها. إن وجود دائرة علاقات عامة فعالة في المؤسسة يساهم في علاقة اتصالية متبادلة وفعالة مع الجمهور الداخلي والخارجي وربط العاملين في المؤسسة مع بعضهم البعض، وبذلك تكمن أهمية وجود العلاقات العامة بإنشاء حلقة وصل بين الإدارة وموظفيها، وإشراك العاملين في اتخاذ القرارات (جفال، 2008).

ويشكل الجمهور الداخلي إحدى ركائز المؤسسة؛ فهو يمثل انعكاساً وواجهةً للمؤسسة، وعليه يقوم دور العلاقات العامة في إنشاء علاقة بين الإدارة والجمهور الداخلي؛ حتى يعمل على تحقيق الرضا الوظيفي وزيادة إنتاجية المؤسسة، إذ تتمثل مشكلة الدراسة الحالية في معرفة دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي، وزيادة الإنتاجية لدى العاملين في جامعة بيرزيت من الإداريين والأكاديميين.

### مشكلة الدراسة:

تكمن مشكلة الدراسة الحالية في معرفة دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي وزيادة الإنتاجية لدى العاملين في جامعة بيرزيت من الإداريين والأكاديميين، حيث تعتبر جامعة بيرزيت

أول جامعة فلسطينية أُسِّسَتْ عام (1924) وتمّ تطوير خدماتها الأكاديمية في البكالوريوس عام (1972) (جامعة بيرزيت، 2021). وبالتالي تهدف الدراسة الحالية إلى بيان دور العلاقات العامّة في العملية الاتصالية بين الإدارة والجمهور الداخلي من موظفي جامعة بيرزيت، والذين يُعتبرون واجهةً المؤسسة، إضافةً إلى معرفة الأنشطة التي تتبعها دائرة العلاقات العامّة في جامعة بيرزيت في تحقيق الرضا الوظيفي، ومعرفة مدى تأثير العلاقات الداخلية في زيادة الإنتاجية؛ إذ تكمن مشكلة الدراسة في معرفة دور العلاقات العامّة في العملية الاتصالية بين الإدارة والجمهور الداخلي من موظفي جامعة بيرزيت، والذين يُعتبرون واجهةً المؤسسة، ومدى أهميّة الرضا الوظيفي للعاملين في زيادة الإنتاجية لديهم.

وفقاً للمشكلة البحثية أعلاه، تطرح الدراسة الأسئلة البحثية الآتية:

- إلى أي مدى تلعب دائرة العلاقات العامّة في جامعة بيرزيت دوراً في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين في الجامعة؟
- إلى أي مدى تُسهم الأنشطة المختلفة لدائرة العلاقات العامّة في جامعة بيرزيت في زيادة الإنتاجية لدى العاملين في الجامعة؟
- هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تحقيق الرضا الوظيفي وزيادة الإنتاجية في الجامعة؟
- هل هناك فروقات ذات دلالة إحصائية بين مدى رضا العاملين في جامعة بيرزيت تُعزى لمتغيرات الجنس، وطبيعة العمل، والخبرة العملية، والمؤهل العلمي؟

### متغيرات الدراسة:

المتغير المستقل: أنشطة دائرة العلاقات العامّة في جامعة بيرزيت.

المتغير التابع: الرضا الوظيفي وزيادة الإنتاجية.

## فرضيات الدراسة:

1. لا توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي ودور أنشطة العلاقات العامة في زيادة الإنتاجية لدى العاملين في جامعة بيرزيت.
2. لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين في جامعة بيرزيت تُعزى لمتغير الجنس.
3. لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين في جامعة بيرزيت تُعزى لمتغير المؤهل العلمي.
4. لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين في جامعة بيرزيت تُعزى لمتغير طبيعة العمل.
5. لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين في جامعة بيرزيت تُعزى لمتغير الخبرة العملية.
6. لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات دور أنشطة العلاقات العامة في زيادة الإنتاجية لدى العاملين في جامعة بيرزيت تُعزى لمتغير الجنس.
7. لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات دور أنشطة العلاقات العامة في زيادة الإنتاجية لدى العاملين في جامعة بيرزيت تُعزى لمتغير المؤهل العلمي.

8. لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات دور أنشطة العلاقات العامة في زيادة الإنتاجية لدى العاملين في جامعة بيرزيت تُعزى لمتغير طبيعة العمل.

9. لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات دور أنشطة العلاقات العامة في زيادة الإنتاجية لدى العاملين في جامعة بيرزيت تُعزى لمتغير الخبرة العملية.

### أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة بشكل رئيس إلى التعرف إلى تأثير العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي لزيادة الإنتاجية لدى العاملين في جامعة بيرزيت، إضافةً إلى الأهداف الفرعية الآتية:

- معرفة دور دائرة العلاقات العامة في جامعة بيرزيت في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين في الجامعة.
- معرفة دور الأنشطة المختلفة لدائرة العلاقات العامة في جامعة بيرزيت في زيادة الإنتاجية لدى العاملين في الجامعة.
- معرفة العلاقة بين تحقيق الرضا الوظيفي وزيادة الإنتاجية في الجامعة.
- معرفة الفروقات بين مدى رضا العاملين في جامعة بيرزيت تُعزى لمتغيرات الجنس، وطبيعة العمل، والخبرة العملية، والمؤهل العلمي.

### أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة الحالية فيما يلي:

- توضح هذه الدراسة دور دائرة العلاقات العامة في جامعة بيرزيت في تحقيق الرضا الوظيفي وزيادة الإنتاجية لدى العاملين في الجامعة، بالاعتماد على نظرية إدارة العلاقات.

• تعد هذه الدراسة مهمة لأصحاب القرار في الجامعة لأنها تساهم في توجيه الإدارة العليا من أجل توظيف العلاقات العامة بشكل فعال في تحقيق الرضى الوظيفي وزيادة الإنتاجية لدى العاملين في الجامعة.

• تعتبر هذه الدراسة إثراءً للمكتبة العربية في كونها الدراسة الأولى التي تطبق على جامعة بيرزيت في حدود علم الباحثة، حيث انها تفتح الآفاق للباحثين من خلال تقديم توصيات لأبحاث جديدة.

• أن أهمية الدراسة الحالية تنبثق من النتائج والتوصيات التي تخرج بها حيث يستفيد منها المختصون في حقل العلاقات العامة من دارسين وممارسين.

### **حدود الدراسة:**

الحدّ البشريّ: الموظفون الإداريون والأكاديميون في جامعة بيرزيت.

الحدّ المكانيّ: جامعة بيرزيت.

الحدّ الزمنيّ: تمّ توزيع الاستبانة خلال شهر (يوليو/تموز 2021).

### **محددات الدراسة:**

نظراً لوجود جائحة كورونا لم تستطع الباحثة الوصول للعينة المطلوبة؛ لعدم انتظام التعليم وجاهياً خلال فترة إجراء الدراسة، ولذلك بلا يمكن تعميم النتائج على مجتمع الدراسة كاملاً.

### **مصطلحات الدراسة:**

**العلاقات العامّة:** هي عبارة عن نشاط يقوم بإنشاء علاقة بين المؤسسة وجمهورها، وتقوم بمساعدة الإدارة العليا في اتخاذ القرارات بما يتناسب معها لتحقيق الرضا لكل من المؤسسة والجمهور (جرادات، والشامي، 2009، ص 15).

وتُعرّف الباحثة العلاقات العامّة إجرائياً على أنّها الدائرة التي تقوم بإنشاء علاقة اتصالية بين المؤسسة وجمهورها الداخلي والخارجي في جامعة بيرزيت، إضافةً إلى عكس صورة الجامعة الايجابية؛ باعتبارها ممثلة للجامعة.

الرضا الوظيفي: يُعرّف الرضا الوظيفي بأنه الشعور بالراحة والرضا النفسي، والشعور بالقناعة اتجاه العمل؛ لإشباع الحاجات والرغبات في بيئة العمل (عبد اللطيف، 2015، ص8).

أما إجرائياً يُعرّف الرضا الوظيفي بأنه: شعور الموظف في جامعة بيرزيت بالراحة في بيئة العمل؛ نظراً لتوفير المؤسسة احتياجات الفرد ورغباته.

الإنتاجية: تُعرّف الإنتاجية بأنها نسبة مقياس حجم المخرجات إلى مقياس حجم استخدام المدخلات، فتعتبر الإنتاجية مؤشر يوضح قدرة عناصر الأنتاج المختلفة على تحقيق مستوى معين من المدخلات مقارنة بالمخرجات. (قادري، 2009-2010، ص16).

أما إجرائياً تُعرّف الباحثة الإنتاجية وفقاً للدراسة بأنها: قدرة الموظف بإنجاز عمله في الجامعة في وقت محدد ودون تأخير.

جامعة بيرزيت: هي مؤسسة أكاديمية فلسطينية عربية، تأسست في البداية كمدرسة عام (1924)، ويشرف عليها مجلس أمناء مستقل يقرر سياساتها ويتحمل مسؤولياتها، وهي المنشأة الأولى للتعليم العالي في فلسطين (جامعة بيرزيت، 2021).

العاملون: يُعرّف العامل لغةً بأنه: هو الذي يتولى أمر الرجل في ماله وعمله (ثامر، 2018، ص689).

ويُعرّف إجرائياً بأنه مجموعة من الأفراد تربطهم مصالح وروابط مشتركة، يعملون لدى جامعة بيرزيت لتحقيق ما يناط بهم من عمل، مقابل عائد مادي.

## الفصل الثاني

### الإطار النظري

يهدف الإطار النظري إلى التعريف بنظرية إدارة العلاقات والعلاقات العامة ووظائفها ومبادئها، والتعرف إلى أخلاقيات ممارس العلاقات العامة، والتعرف إلى الرضا الوظيفي، وأهميته، وأنواعه، وأسباب ولاء الموظف في عمله، والإنتاجية، ومؤشرات حساب الإنتاجية، وأهداف استخدام الإنتاجية في العمل، والتعريف بجامعة بيرزيت ودائرة العلاقات العامة.

#### نظرية إدارة العلاقات:

تُعرف نظرية إدارة العلاقات بأنها: إمكانية تحديد العلاقات الاستراتيجية وبنائها، والحفاظ على استمرارها لتحقيق منافع مشتركة، إضافةً إلى تحسين وزيادة إنتاجية العمل (Murray,2012). وتقوم نظرية إدارة العلاقات على التواصل بين المؤسسة والجمهور، والحفاظ على جودة العلاقة بين المؤسسة والعلاقات العامة؛ لتحقيق عملية الاتصالية بشكل فعال، إذ تُعرف العلاقات حسب (Ledingham(2003، بأنها: الإدارة الفعّالة والناجحة للعلاقات بين المؤسسة والجمهور، وفقاً لمصالح مشتركة لتحقيق تفاهم ومنفعة متبادلة خلال فترة زمنية.

تقوم نظرية إدارة العلاقات على العلاقة بين المنظمة والجمهور، كما تقوم على تبعيات العلاقة من الفهم والمنفعة المتبادلة بينهم، والعناصر الشرطية التي يجب توافرها في العملية الاتصالية من إدارة فعّالة، ومصالح، وأهداف مشتركة، كما تنصّ النظرية لنجاح وتحقيق المنفعة المتبادلة يجب أن تقوم العلاقة بالشكل الصحيح والفعال، ومن خلال الدراسات السابقة التي استخدمت نظرية إدارة العلاقات، أشارت إلى قدرة قياس المنفعة المتبادلة بين المنظمة والجمهور ( Ledingham, 2003).

كما أنّ نظرية إدارة العلاقات تهدف إلى تفعيل دور العلاقات العامة ومساهمتها في الأهداف التنظيمية، حيث أنّ تحقيق التفاعل وتحقيق نجاح العلاقة بين المنظمة والجمهور يعمل على تحقيق عدة أهداف على الصعيد الاجتماعي، والاقتصادي، والسياسي للمؤسسة، وعليه يجب أن تقوم

المؤسسة بالتركيز على الاحتياجات والرغبات المشتركة بين المنظمة والجمهور ( Ledingham, 2003).

تساعد نظرية إدارة العلاقات على البناء نحو التناظر، وتُعنى بإدارة التنظيم في العلاقات العامة حول المصالح والأهداف المشتركة، كما تعمل النظرية على النظر إلى نظريات أخرى مشابهة، مثل: فكرة توليد المؤسسة للولاء من خلال تلبية احتياجات ورغبة الجمهور، والتي يُطلق عليها نظرية متوسطة المدى (Ledingham, 2003).

وفقاً لنظرية إدارة العلاقات العامة التي تنصّ على أهمية العلاقات في العلاقات العامة، فإنّ نجاح أي علاقة يعود بالمنفعة على كلّ من المؤسسة والجمهور، وتتغير العلاقة بين المؤسسة والجمهور، إذ أنّ العلاقة بينهم تعتبر ديناميكية، وأهم عنصر لضمان نجاح العلاقات هو التواصل، والذي يُعتبر أداةً استراتيجية في إدارة العلاقات، كما أنّ نجاح المؤسسة يكمن في علاقاتها العامة (Ledingham, Bruning, 1998).

بحسب (Ledingham, Bruning, 1998)، فإنّ الولاء يولد عند الجمهور عند تطبيق نظرية العلاقات التي تنصّ على أنّ المشاركة التنظيمية تكون ذات فعالية عند قيام المنظمة بدعم الجمهور الرئيسي، وعليه يجب على أيّ منظمة أن تركز على العلاقات مع جماهيرها الرئيسية، والمشاركة المجتمعية لتلك الأنشطة والبرامج التي تبني العلاقة بين المنظمة والجمهور، وتحقيق الولاء والرضا تنشأ علاقة بين المنظمة والجمهور قائمة على تحقيق الأهداف والمصالح المشتركة.

ووفقاً لذلك تعتبر نظرية ادارة العلاقات نظرية مناسبة لتفسير نتائج الدراسة، حيث أن هذه النظرية أكدت على دور العلاقات الداخلية وأنشطة العلاقات العامة في تحقيق الرضا الجمهور الداخلي والخارجي، ولكن في دراستنا هذه سيتم التركيز على الجمهور الداخليين وهم العاملين الأكاديميين والأدريين في جامعة بيرزيت.

### العلاقات العامة:

استُخدم مصطلح العلاقات العامة وأصبح شائعاً في منتصف القرن العشرين، حتى أصبحت المؤسسات تولي اهتمامها في تبني العلاقات العامة في مؤسساتها، إذ تركز بنية العلاقات العامة

على التفاهم الإنساني بين المؤسسة وجمهورها لتحقيق مصالح مشتركة. وتكمن أهمية العلاقات العامة في إنشاء روابط إنسانية سليمة في المجتمع؛ لكسب تأييد الجماهير، وضمان التفاهم من خلال الأنشطة المختلفة، كما تعمل على مساعدة الإدارة العليا في مساعدتها على اتخاذ القرارات اللازمة بما يتناسب مع مصلحة المؤسسة والجمهور، واستبعاد أو إجراء أي تعديلات على القرارات التي لا تناسب سياسة المؤسسة. (جرادات، والشامي، ص17)

يكمن دور العلاقات العامة في إنشاء اتصال من اتجاهين في نقل رغبات الجمهور ووجهة نظرهم إلى الإدارة العليا، حيث تقوم العلاقات العامة في تحقيق الرضا على مستوى موظفين المؤسسة (الجمهور الداخلي)، والعملاء أو المستهلكين (الجمهور الخارجي) (جرادات، والشامي، 2009، ص17).

#### وظائف العلاقات العامة:

تقوم العلاقات العامة في عدة وظائف منها:

- تحقيق التوازن بين أهداف المؤسسة وأهداف ومصالح الجماهير.
- تحديد أهداف المؤسسة بما يتناسب مع سياستها، وتقديم سلع وخدمات بما يتناسب مع جمهور المؤسسة.
- معرفة اتجاهات الجماهير وتقييمها بما يرتبط بسياسة المؤسسة.
- إنشاء برامج وأنشطة تهدف إلى إرضاء الجمهور (جرادات، والشامي، 2009، ص37).

#### مبادئ العلاقات العامة:

يتبع ممارسو العلاقات العامة عدة مبادئ اثناء اداءهم لوظيفة العلاقات العامة، وعليه فأنها تشمل ما يلي:

- العلاقات العامة تعتبر عملية مستمرة من التخطيط، والبحث، والتنظيم، والتنسيق، والتقييم.
- تتصف العلاقات العامة بالديناميكية والحيوية، إذ أنّ العلاقات العامة تقوم بين المؤسسة والجمهور، وهي قائمة على الفهم المتبادل والاستجابة، إذ أنّها تقوم بعكس وجهة نظر كل منهما للأخر حتى تبني عملية الاتصال بينهم.

- تشمل وظيفة العلاقات العامة جميع المؤسسات، ولا تقتصر على مؤسسة معينة.
- الالتزام بالمعايير الأخلاقية في العلاقات العامة، حيث أنّ العلاقات العامة يقع تحت مسؤوليتها الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية اتجاه طرفي الاتصال.
- ضرورة معرفة الأساليب العملية والنظرية حتى تشكل اتجاهات المؤسسة.
- الاتصال والتواصل المباشر مع الإدارة العليا حتى تقوم بعكس سياسات المؤسسة ومعرفة احتياجات الجمهور (جرادات، والشامي، 2009، ص 25).

يتبين من خلال مفهوم العلاقات العامة بأنها الواجهة الأساسية لتمثيل المؤسسة امام الجمهور، ويقع على عاتقها الإتصال مع الجمهور ومعرفة احتياجاته، كما يجب على العلاقات العامة قيامها بأنشطة مختلفة كأحدى وظائفها حتى تتمكن من تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في الجامعة.

#### أخلاقيات ممارس العلاقات العامة:

الأخلاقيات هي فرع الفلسفة الذي يتعامل مع المكوّن الأخلاقي للحياة الإنسانية، وهي تمثل أفكار المجتمع وقيمه، وما هو صحيح أو خاطئ من تصرفات معينة، والتمييز بين الفضيلة والرذيلة، وغالباً ما يتم التفكير في موضوع الأخلاقيات كنظام أو كمنظومة من المبادئ، أو المواثيق التي تحكم السلوك الأخلاقي، وبالتالي فإنّ دراسة الأخلاقيات، وخاصةً في مجال العلاقات العامة، يمكن أن يقدم أدوات صناعة الاختيارات الخلقية الصعبة من الناحية الشخصية والمهنية، والهدف ليس إصدار قرارات خليقة أو أخلاقية يتفق معها الجميع، لكن الهدف هو زيادة قدرتنا على الدفاع عن الأحكام النقدية على أساس عقلاني (دياب، 2014، ص 19).

#### المبادئ الأخلاقية التي يجب أن تكون في إدارة العلاقات العامة:

ان وظيفة العلاقات العامة تخضع لعدة معايير ومبادئ اخلاقية يجب على ممارس العلاقات العامة اخذ بعين الاعتبار في عمله، وعليه يجب ان يلتزم بما يلي:

- تدعيم المعلومات بالتحليل الكمي، وتجنب التأثير اللفظي بقدر الإمكان.
- تجنب تناول موضوعات لم يستقر الرأي في شأنها على أنّها حقائق لا ينصرف إليها الشك، ومن المفيد عند عرضها أن يصاحبها بعض التحفظات الملائمة كي يعتاد الجمهور على الثقة في الأدوات الإعلامية من جهة، وفي النشرات التي تصدرها المنظمة من جهة أخرى.

- مصداقية الأسلوب أو الطريقة التي تتبع في عرض المعلومات تؤدي دوراً أساسياً في خلق الثقة لدى جمهور المنظمة، ويجب أن تُنقل إلى الجمهور بكل دقة وموضوعية.
- الدقة الزمنية والمكانية أمران لا غنى عنهما في أي برنامج ناجح للعلاقات العامة (دياب، 2014، ص23).

ومن خلال المعايير الأخلاقية السابقة تبين أهمية ممارسي العلاقات العامة الألتزام بها بإعتباره الواجهة التي تمثل صورة الجامعة امام الجمهور الخارجي، ووسيلة اتصال فعالة بين المؤسسة والجمهور الداخلي من العاملين الإداريين والأكاديميين.

### الرضا الوظيفي:

تتعرض العلاقة بين الفرد والمؤسسة على جودة العمل، والاهتمام بحياة العمل يجعل العامل أكثر انتماءً إلى بيئة العمل والشعور بالارتياح النفسي والمادي، إذ أن تقدير جهد الفرد أصبح ينعكس على دخل الفرد وحياته الاجتماعية، ويؤدي الرضا الوظيفي إلى الحدّ من الشعور السلبي أو العدوانية، وتقليل الشعور بالقلق والضغط، وتحسين العلاقة بين العاملين ومشرفيهم؛ مما يؤدي إلى زيادة الثقة. يرتبط مفهوم الرضا الوظيفي بجودة حياة العمل، وأنه مجموعة من الممارسات التي تمكّن العاملين في المؤسسة من إدراك الأمن ووجود فرص أفضل للتنمية البشرية، كما أنه عبارة عن مجموعة من العوامل التي ترى أن المورد البشري هو أهم عنصر في المؤسسة ذو قيمة، يتّصف بمهارة وكفاءة تتناسب مع وظيفة الفرد (عبد اللطيف، 2015، ص9).

### أهمية الرضا الوظيفي:

- تحقيق الرضا الوظيفي يؤثر في تقليل غياب الموظفين.
- تحقيق الرضا الوظيفي يؤدي إلى زيادة الطموح لدى العاملين.
- تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين يقلل من حوادث العمل.
- تحقيق الرضا الوظيفي يؤدي إلى زيادة الإنتاجية، إذ أنه كلما كان هناك درجة عالية من الرضا الوظيفي أدى إلى زيادة في الإنتاج.

- الأفراد الذين يتمتعون بدرجة عالية من الرضا الوظيفي يتمتعون برضا عن أنفسهم في أوقات فراغهم (عبد اللطيف، 2015، ص12).

### أنواع الرضا الوظيفي:

يُقسم الرضا الوظيفي إلى عدّة أقسام، منها:

- الرضا الوظيفي الداخلي: ويتعلق بالأمور الشخصية للعاملين، من خلال قيام المؤسسة بتقدير جهودهم، والاعتراف بأهميّة عملهم، وإنجازهم في العمل، إضافةً إلى أهميّة تعبيرهم عن ذاتهم.
- الرضا الوظيفي الخارجي: يشمل البيئة الخارجية للعاملين من مدير المؤسسة، وزملاء العمل، وطبيعة العمل.
- النمط الكلي العام: يُعرّف بالرضا الوظيفي الداخلي والخارجي للعاملين في المؤسسة (مشهدي، 2018، ص391).

وعليه يعتبر العاملون في الجامعة واجهتها الأساسية والتي تمثل صور الجامعة أمام الجمهور الخارجي، ويجدر بالمؤسسة المحافظة على العاملين لتحقيق رضاهم الوظيفي في العمل، لأن ذلك ينعكس ايجاباً على الأنتاجية، اي ان تحقيق الرضا الوظيفي يؤدي إلى زيادة الإنتاجية، إذ أنه كلما كان هناك درجة عالية من الرضا الوظيفي أدى إلى زيادة في الإنتاج، وبالتالي جاءت هذه الدراسة لفحص مدى مساهمة دائرة العلاقات العامة في جامعة بيرزيت في تحقيق رضا الموظفين في الجامعة (عبد اللطيف، 2015، ص9).

### الولاء الوظيفي:

يعرف الولاء الوظيفي بأنه محاولة المؤسسة في الحفاظ على الموظفين ضمن مستويات عالية من الأداء، في محاولة لتعزيز المواقف التنظيمية الايجابية مثل الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي. (النوافعة، 2018) نقلاً عن (Matzler and Renzl, 2014).

## أسباب ولاء الموظف في عمله:

يُعتبر الموظف الواجهة الرئيسية للمؤسسة، وأحد أهم ركائز نجاح المؤسسة واستمرارها لتحقيق أهدافها وأرباحها، ويتم ذلك من خلال الاتصال المباشر مع العملاء، وبناء علاقة قوية لمعرفة احتياجات ورغبات الجمهور وتلبيتها، وحتى تقوم عملية الاتصال بشكل فعال يجب على دائرة العلاقات العامة التواصل مع العاملين، والعمل على تهيئة بيئة مناسبة بين العاملين، ومعرفة احتياجات العاملين حتى تقوم المؤسسة بتوفيرها (خبراء المجموعة العربية للتدريب والنشر، 2018، ص13-16).

ومن أجل تحقيق المؤسسة الرضا للعاملين، والحفاظ على ولائهم، يجب عليها القيام ببعض التحفيزات للعاملين في المؤسسة؛ من خلال إشراكهم برؤية وأهداف المؤسسة، وإطلاعهم على أهم القرارات، وإعطائهم حرية التعبير للمشاركة في اتخاذها، وإشعار العامل أنه جزء لا يتجزأ من المؤسسة، كما أنّ من أهم عوامل التحفيز هو تقديم مهنة للعامل حسب إمكانياته وكفاءته، ينعكس ذلك على المؤسسة في تحقيق الأرباح وتطويرها (خبراء المجموعة العربية للتدريب والنشر، 2018، ص13-16).

كما أن اشكال الحوافز تتكون من حوافز مادية وحوافز معنوية، فالحوافز المادية تقوم المؤسسة بدفعها للعاملين في السعي لتحفيزهم في العمل، كما ان الحوافز المعنوية تعني اشباع حاجات الفرد النفسية والاجتماعية، من خلال الاعتراف بإنجازهم في العمل وتوفير استقلالية واستقرار في العمل، أيضاً توفير فرص للترقية يشجع العاملين في تطوير ونتاج العمل. (الهلال، د.ت).

ولا يقتصر التقدير على التقدير المادي أو المعنوي، فيمكن أيضاً دعم الموظفين من خلال إشراكهم في دورات تدريبية ونشاطات تعمل على تطوير مهارات العاملين وزيادة ثقتهم في أنفسهم، وتوفير احتياجاتهم ومتطلباتهم، كما أنّ التّواصل المباشر بين الإدارة والعامل يُشعره بالأمان؛ لإشعاره بالقرب منهم، إذ أنّ الاستقرار المهني ينعكس على أداء العاملين وإنتاجيتهم (خبراء المجموعة العربية للتدريب والنشر، 2018، ص13-16).

وعليه ترى الباحثة أن موضوع الولاء يرتبط ارتباطاً وثيقاً في رضى الموظفين، وهذا ما يجب على العلاقات العامة أن تسعى لتحقيقه في كافة المؤسسات. وفي هذه الدراسة تفحص الباحثة دور دائرة العلاقات العامة في جامعة بيرزيت في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين في الجامعة، ودور الأنشطة المختلفة لدائرة العلاقات العامة في جامعة بيرزيت في زيادة الإنتاجية لدى العاملين في الجامعة.

## **الإنتاجية:**

تُعرّف الإنتاجية بأنها: عملية تقنية يتم فيها تحويل عوامل الإنتاج من: عمل، ورأس المال، والطاقة، والمدخلات، وموارد الخام، كالمسحوق والخدمات الوسيطة، إلى مخرجات أو منتجات على شكل منتجات سلعية أو خدمية، كما تُعرّف أيضاً بأنها مقدار ما تنتجه الوحدة الواحدة من عوامل الإنتاج. (بابكر، 2007، ص4-5).

## **حساب مؤشرات الإنتاجية**

إن عملية حساب مؤشرات الإنتاجية تحتاج إلى توفير المعلومات والبيانات حول مقدار المدخلات والمخرجات التي من خلالها يمكن حساب بعض المؤشرات، ويتم استخدامها في الحسابات القومية من إحصائيات المسوحات الصناعية والزراعية ومسوحات القوى العاملة. وتُقسم المؤشرات إلى: المؤشرات الجزئية للإنتاجية، ومؤشرات الكلية للعوامل. (بابكر، 2007، ص4-5).

## **مؤشرات الجزئية للإنتاجية**

يتم حساب مؤشر حساب الإنتاجية بقسمة قيمة المنتج بالأسعار الثابتة على مقدار الاستخدام لعامل الإنتاج، أو عن طريق قسمة متوسط الإنتاج على متوسط مقدار الاستخدام في حالة المشاهدات المتعددة. (بابكر، 2007، ص4-5).

## **مؤشرات الإنتاجية الكلية للعوامل**

لحساب مؤشرات الإنتاجية الكلية يجب النظر لمؤشر يقيس مستوى جملة الاستخدام لعوامل الإنتاج، إضافةً إلى مؤشر لقياس جملة الإنتاج في حالة التقنيات الإنتاجية ذات المخرجات

المتعددة، وتتمثل الإشكالية في حساب مؤشرات جملة الاستخدام وجملة الاستخدام في كيفية ترجيح مقادير العوامل والمنتجات المختلفة في المؤشر، ويتم حل المشكلة عن طريق استخدام الأرقام القياسية لحل المشكلة (بابكر، 2007، ص4-5).

### أهداف استخدام الإنتاجية في العمل

التقنية: تُعرّف التقنية بأنها: "الطرق المعروفة حالياً لتحويل الموارد إلى نواتج مرغوبة من قبل الاقتصاد" (Griliches, 1987)، إذ يعود هدف قياس نمو الإنتاجية إلى متابعة التطورات والتغيرات التقنية، وتظهر التقنية إما على شكل غير متجسد، مثل: التقنيات التنظيمية الجديدة والنتائج العلمية، أو عن طريق تجسيدها في منتجات جديدة تم إنشاؤها بناءً على التطورات في السلع والمدخلات الوسيطة، ورغم اعتبار التقنية والتكنولوجيا من أهداف الإنتاجية إلا أنّ الارتباط ليس مباشراً (Oecd, 2001).

الكفاءة: تُعرّف الكفاءة بالمعنى الهندسي بأن: عملية الإنتاج قد حققت الحد الأقصى من الإنتاج الذي يمكن تحقيقه فعلياً باستخدام التكنولوجيا الحالية، مع توفير كمية ثابتة من المدخلات (Diewert and Lawrence, 1999)؛ إذ تعتبر الكفاءة التقنية هي أفضل الممارسات باعتبارها تقضي على القصور التقنية، إلا أنّ الكفاءة التخصيصية، والتي تعني الربح، تعمل على زيادة الإنتاجية في العمل؛ إذ أنّ ارتباط الإنتاجية بمستوى الصناعة يعمل على زيادة الكفاءة في المؤسسات (Oecd, 2001).

التوفير في التكلفة: تقاس الإنتاجية بشكل متبقي مع الأخذ بعين الاعتبار تغيرات الكفاءة، والتغيير التقني، وحجم (Oecd, 2001). الإنتاجية، كما تركز على التغيرات في استخدام قدرات العاملين، وتعليمهم عن طريق الممارسة، إضافةً إلى النظر إلى قياس الإنتاجية في الممارسة العملية على أنه مسعى لتحديد وفورات التكلفة الحقيقية في الإنتاج (Oecd, 2001).

قياس عمليات الإنتاج: تُعرف بقياس المعايير الإنتاجية ذات الصلة بوحدة مادية، مثل: مجال اقتصاديات الأعمال، ويتم مقارنة الكمية الإنتاجية بمصانع أخرى، إلا أنّه يمكن أن يواجه المصانع صعوبة في معرفة مقاييس الإنتاجية (Oecd, 2001).

مستويات المعيشة: يعتبر معرفة وقياس الإنتاجية إحدى العناصر الأساسية في تحديد مستويات المعيشة، إذ يساعد في معرفة نصيب الفرد من الدخل الناتج، ويختلف دخل الفرد في الاقتصاد بشكل مباشر مع مقياس واحد لإنتاجية العمل، عدا عن ساعات العمل الإضافية ( Oedc, 2001).

وبحسب (عكاشة، 1999) اشارت الابحاث السابقة الى وجود علاقة بين الصحة النفسية والكفاءة الإنتاجية العالية، فالصحة النفسية تتضمن التوافق النفسي الذي يتضمن التوافق المهني الذي يعد واحداً من المؤشرات القوية لأنتاجية الفرد. وجاءت نتيجة الدراسات الى ان القلق والاضطرابات النفسية تؤثر على انتاجية الفرد سلباً، وحتى تضمن المؤسسة رضا العاملين يجب ان تقلل من توتر وضغوطات العمل، كما يجب تحسين جو العمل ورفع معنوية العاملين لضمان زيادة الانتاجية.

ترى الباحثة أن الحفاظ على جو ملائم ومريح في العمل يقع في صلب عمل دائرة العلاقات العامة في الجامعة، والذي يجب أن يأخذ حيزاً كبيراً في إطار عملها في الاتصال الداخلي. وتعد الأنشطة المتعلقة في توفير هذه الأجزاء التي فحصتها الباحثة من خلال الاستبانة المخصصة للإجابة عن اسئلة الدراسة الحالية.

### جامعة بيرزيت:

تقع جامعة بيرزيت في الضفة العربيّة في بلدة بيرزيت في فلسطين، تضم (9) كليات، و(11) مركزاً ومعهداً، تطرح (114) برنامجاً أكاديمياً، منها (76) برنامج في البكالوريوس، (34) برنامج في الماجستير، وبرنامج واحد دكتوراة، إضافةً إلى برنامج واحد في الدبلوم (جامعة بيرزيت، 2021).

يبلغ عدد أعضاء الهيئة الأكاديمية (436) أكاديمياً، والإداريين (412) إدارياً، وتبلغ نسبة الطلبة الملتحقين بالجامعة حسب إحصائيات الجامعة لعام (2020-2021) (15,144) طالباً، يتضمن نسبة الملتحقين في برامج البكالوريوس (13,523) طالباً، و(1,466) في برامج الماجستير والدكتوراة، و(155) في برنامج الدبلوم، وتبلغ نسبة الإناث الملتحقين في الجامعة (62%)، ونسبة الذكور (38%) (جامعة بيرزيت، 2021).

حققت جامعة بيرزيت عدة نجاحات حسب التصنيفات العالمية خلال مسيرتها التعليمية، إذ صُنِّفت جامعة بيرزيت بالمرتبة الأولى محلياً في موقع (Webometrics) عام (2019)، للعام السادس على التوالي، ويستند هذا التصنيف على معطيات منصة الباحث العلمي (Google Scholar) لعدد الاقتباسات التي تحصل عليها المنشورات العلمية (جامعة بيرزيت، 2021).

كما حصلت عام (2019) على المرتبة الـ (240) على مستوى العالم مقارنة بحصولها على المرتبة الـ (305) في تصنيف (UI Green Metric) في العام (2018)؛ لاهتمامها بالطاقة المتجددة، وتطبيقها لمعايير التنمية الاجتماعية والاستدامة البيئية. كما قامت الجامعة بتناول أهمية الحفاظ على البيئة ضمن الأنشطة والفعاليات في حرم الجامعة؛ لزيادة الوعي، ومعرفة الممارسة الصحيحة للبيئة. كما فازت الجامعة بالمركز الأول في الوطن العربي بمسابقة الدورة السادسة لجائزة المملكة العربية السعودية للإدارة البيئية للعام (2014) (جامعة بيرزيت، 2021).

### تاريخ الجامعة:

يعود تأسيس جامعة بيرزيت إلى عام (1924)، والتي كانت عبارة عن مدرسة ابتدائية للبنات في بلدة بيرزيت، وفي عام (1934) تأسست مدرسة للأولاد، لتتوحد المدرستان في مدرسة واحدة سُميت مدرسة بيرزيت العليا، وبعد مرور سنوات تحولت في عام (1942) إلى كلية برئاسة موسى ناصر جابي برامي، تضمنت مدرسة البنات من صفوف، وسكن للطالبات، وسكن المدرسات والمديرة، إضافةً إلى مكاتب الإدارة، أما مدرسة الأولاد فتقام في بيوت مستأجرة في الحي، تُستخدم كصفوف وسكن للمدرسين، كما استُخدم مبنى آخر للمحاضرات العامة والمسرحيات (جامعة بيرزيت، 2021).

ومع التطور المستمر للجامعة، افتُتح أول فصل دراسي جامعي عام (1953)، لتشهد جامعة بيرزيت عام (1976) تخريج أول فوج منها، إضافةً إلى قبولها في اتحاد الجامعات العربية، وقبولها أيضاً عام (1977) كأول جامعة فلسطينية في الاتحاد العالمي للجامعات (جامعة بيرزيت، 2021).

شهدت جامعة بيرزيت في ظل الانتفاضة الأولى إغلاقاً كان الأطول في حياة الجامعة، والذي استمر (51) شهراً، وعلى الرغم من التقييدات التي فرضها الاحتلال، إلا أن التّعليم استمرّ خارج إطار حرم الجامعة، ليكون في كل من قصر الحمراء، وجمعية الشبان المسيحية في رام الله (جامعة بيرزيت، 2021).

ومع التطور المستمر أصبحت جامعة بيرزيت تحتوي على عددٍ من البرامج التعليمية في كل من البكالوريوس، والماجستير، والدكتوراة، ومواكبة التطور العلمي وتلبية احتياجات المجتمع المحلي، حتى قامت بتطويرٍ وطرح برنامجِ الدكتوراة في العلوم الاجتماعية، كبرنامج ريادي يُعتبر الأول من نوعه على مستوى فلسطين والدول المجاورة. ونظراً لهذا المستوى الأكاديمي العالي للجامعة ومكانتها المرموقة بين الجامعات الفلسطينية والعربية، ركزت الباحثة دراستها حول جامعة بيرزيت ودور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي لزيادة الإنتاجية للعاملين فيها (جامعة بيرزيت، 2021).

#### دائرة العلاقات العامة في جامعة بيرزيت:

يعدّ مكتب العلاقات العامة والاتصال نفسه واجهة للجامعة داخلياً وخارجياً، ولا يتوانى عن رد كل دوائر الجامعة الإدارية والأكاديمية، ومراكزها ومعاهدها، بما يعينها على إبراز أثرها في مجتمع الجامعة أولاً، وفي المجتمع المحلي ثانياً، حيث تتكون من هيكلية من ثلاث وحدات: وحدة الإعلام، ووحدة المعلومات والنشر، ووحدة الفعاليات والوفود، إلى جانب المدير، ومساعدة المدير والمساعدة، والمحامي. ويقوم العمل على أساس التكامل في عمل الفريق، والاتصال والتواصل المباشر بين أعضائه؛ للخروج بأفضل النتائج.

يسعى مكتب العلاقات العامة على متابعة مواصفات وتفاصيل العلامة التجارية الخاصة بالجامعة، ويضمن المكتب ضرورة اتباع هذه العلامة في كافة الاستخدامات والمنشورات الخاصة بالجامعة، وتعمل دائرة العلاقات العامة بتنفيذ المهام كجزء من منظومة عمل إداري محترف يعتمد على التبادلية في المعلومات، بما يرتقي بسمعة جامعة بيرزيت وأثرها الممتد منذ عشرينيات القرن الماضي، ويحافظ على الأداء والجودة، ويعمل على وضع دليل سياسات وإجراءات مكتب العلاقات

العامّة والاتصال في جامعة بيرزيت، كما يهتم بتأدية أعمال موسمية منها مطبوعات وإصدارات، كمجلة الغدير (جامعة بيرزيت، 2021).

### العلاقات العامّة في الجامعات:

إنّ الجامعات، على أهميّتها العلمية، بحاجة إلى دائرة العلاقات العامّة؛ لأداء عملية الاتصال والتواصل بين الجامعة والجمهور، فيعتبر من واجبات العلاقات العامّة في الجامعة تمثيل الجامعة أمام الجمهور الخارجي، من تعريف عن برامج وميّزات الجامعة وما تقدمه من خدمات للجمهور، وتعريف بالأنشطة المختلفة، سواء كانت ثقافية، أو اجتماعية، أو رياضية، كما أنّ من مهمات دائرة العلاقات العامّة التواصل المباشر مع الإدارة العليا؛ حتى تقوم بنقل جميع المعلومات اللازمة من الجامعة إلى الجمهور (بدر، 1986، ص130).

### وظائف ومهام العلاقات العامّة في الجامعات:

- تعمل دائرة العلاقات العامة في الجامعات بشكلٍ عام في عدة مهام، ومن هذه المهام ما يلي:
- العمل على إنشاء حلقة تواصل بين مختلف الدوائر والأقسام في الجامعة.
  - توطيد العلاقات بين الجامعة والمجتمع في مختلف المجالات وفي الداخل والخارج.
  - التعريف بالجامعة وتوضيح رؤية الجامعة، ورسالتها، وأهدافها للجمهور الداخلي والخارجي.
  - التواصل المباشر بين الجامعة ودائرة العلاقات العامّة، ونقل المعلومات وأخبار الرأي العام للإدارة مباشرة.
  - التنسيق بين الجامعة والجامعات الأخرى، سواء محلياً أو دولياً، والعمل على تزويدها بالأحداث والنشرات الصادرة عن الجامعة.
  - إنشاء حلقة تواصل بين الجامعة وجميع المختصين والمشرفين؛ لتوفير احتياجات الطلبة.
  - عقد أنشطة، وندوات، ودورات بمختلف المجالات؛ للتعريف بإمكانيات الجامعة.
  - عقد مؤتمرات صحفية بإشراف وسائل الإعلام.

- التعاقد مع وسائل الإعلام لتغطية أحداث الجامعة من برامج، وندوات، وورشات عمل، وأنشطة، ودورات مختلفة.
- الإشراف على إنشاء المجلات، والجرائد، والكتيبات الصادرة عن الجامعة.
- توزيع بطاقات دعوة في المناسبات.
- إنشاء لجنة استقبال، والاهتمام بزملاء الجامعة.
- التواصل مع مكتب الخريجين والإشراف عليه.
- النشر بشكل دوري لتقارير وأخبار الجامعة، سواء كانت إنجازات الهيئة الأكاديمية، أو نشر أبحاث، أو افتتاح كلية، أو دائرة، أو قسم، أو الأنشطة التي تشرف عليها الجامعة (الحديد، 2010، ص33-34) نقلاً عن (خضر، 1998).

ونظراً لهذه الوظائف والمهام المتعددة التي تضطلع بها دوائر العلاقات العامة في الجامعات وفيها جامعة بيرزيت، تسلط هذه الدراسة الضوء على دور هذه الوظائف والمهام في تحقيق الرضا الوظيفي وزيادة الإنتاجية لدى العاملين في الجامعة.

### جمهور الجامعات:

ينقسم جمهور الجامعات إلى:

#### 1- الجمهور الداخلي:

- أعضاء الهيئة التدريسية والإدارية
- أعضاء الهيئة التدريسية هم: رؤساء الأقسام، والعمداء، والمحاضرين، ومساعدى التدريس، ويعتبر جمهوراً مهماً لدائرة العلاقات العامة؛ باعتبارها الواجهة الأساسية لتمثيل صورة الجامعة خارجياً، من خلال الإنجازات والأبحاث العلمية، والمشاركة في مؤتمرات خارجية، وعقد ندوات وورشات عمل، إضافةً إلى الإشراف على الأبحاث العلمية، كما أنّ للموظفين الإداريين دوراً في إنشاء صورة الجامعة من المعاملة الطيبة مع الجمهور الخارجي.

## • جمهور الطلبة

يعتبر جمهور الطلبة الهدف الأساسي والرئيسي لدائرة العلاقات العامة؛ إذ يعدّ استقطاب جمهور الطلبة للالتحاق بالجامعة والتعرف إلى مميزاتها والبرامج التي تقدّمها من مهمّات العلاقات العامة، كما أنّ جمهور الطلبة يمثل مختلف فئات المجتمع؛ لاختلاف المناطق المنتسبين منها (الحديدي، 2010، ص31) نقلاً عن (الدليمي، 2005).

## 2- الجمهور الخارجي:

- الجمهور العام الذي يعيش في منطقة الجامعة.
  - جمهور الموظفين في مختلف المؤسسات الحكومية والخاصة.
  - جمهور المهتمين بالدراسات الأكاديمية، سواء داخل الجامعة أو خارجها.
  - المؤسسات الأكاديمية من داخل الجامعة ومن خارجها، مراكز الأبحاث، والمعاهد، ومراكز التدريب في المجالات الأكاديمية.
  - جمهور المهنيين والحرفيين الذين يتواصلون مع الجامعة ويقدمون خدماتهم لها.
  - جمهور آباء وأولياء الأمور.
  - جمهور خريجي الجامعة أو المتدربين فيها (البدر، 1986، ص132).
- يتبين من خلال الاطار النظري السابق وجود عدة جماهير للجامعات، ووفقاً للدراسة الحالية، فإن الباحثة تقوم بدراسة الرضا الوظيفي للعاملين في الجامعة من اكاديميين واداريين لمعرفة دور العلاقات العامة في الجامعة وتأثيره على الرضا الوظيفي وزيادة الإنتاجية في الجامعة، باعتباره ممثل رئيسي الجماهير التي تم ذكرها سابقاً.

## الفصل الثالث

### الدراسات السابقة

قسمت الباحثة الدراسات السابقة الى قسمين رئيسيين، هما الدراسات العربية السابقة والدراسات الأجنبية السابقة وقامت بترتيب هذه الدراسات وفقاً للإطار الزمني من الأحدث إلى الأقدم.

#### أولاً: الدراسات العربية:

1-دراسة بخاري (2019) بعنوان: دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي، ومدى مساهمة مهام وأنشطة العلاقات العامة في تحقيق ذلك، ومعرفة أهم الأبعاد التي تحقق الرضا الوظيفي لدى العاملين بالقطاع الصحي في مكة المكرمة في المملكة العربية السعودية.

ولتحقيق هذا الهدف اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي بالإعتماد على المسح الشامل والتي تم توزيعهم على عينة عددها (80) فرد، وكانت أهم نتائج البحث تدعو إلى أهمية دور العلاقات العامة في القطاع الصحي، وبينت نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباطية بين دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي ودرجة مساهمة مهمات وأنشطة العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين في المستشفى، وارتفاع مستوى الرضا الوظيفي لدى غالبية العاملين بالمؤسسة عن دور العلاقات العامة.

تتشابه هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في محاولة التعرف إلى دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي، والتعرف إلى مدى مساهمة مهام وأنشطة العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي، ولكنها تختلف في مجتمع الدراسة وعينتها، حيث اعتمد مكان الدراسة على القطاع الصحي، بينما اعتمدت الدراسة الحالية على العاملين الإداريين والأكاديميين في جامعة بيرزيت، كما تختلف في الاطار المكاني حيث تمت الدراسة السابقة في المملكة العربية السعودية، بينما الدراسة الحالية في فلسطين.

## 2- دراسة بكر ولباط (2018) بعنوان: دور العلاقات العامة في الرضا الوظيفي للموظفين (جامعة القدس المفتوحة/ فرع نابلس نموذجاً).

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي للموظفين في جامعة القدس المفتوحة من خلال الاتصالات الداخلية، وكانت الأهداف الفرعية: سعي دائرة العلاقات العامة إلى التعرف إلى الأهداف وتحقيقها، وبيان الأنشطة التي تقوم بها للجمهور الداخلي، وقياس المشكلات التي تعاني منها العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي.

ولتحقيق هذا الهدف اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة باستخدام أداة الإستبانة وتم تطبيقها على العينة العشوائية الطبقية البالغ عددها (50) موظفاً من مجتمع الدراسة من العاملين والعاملات في جامعة القدس المفتوحة. وقد اعتمدت الدراسة في نتائجها على نظرية الاتصال المتوازن في الاتجاهين. وتمثلت أهم النتائج بدور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي باتباع عدة أساليب من وسائل الاتصال، مما انعكس على رضا الجمهور الخارجي عن دور العلاقات العامة، كما تبين وجود علاقة صاعدة وهابطة بين الإدارة والموظفين من خلال إنشاء أنشطة ترفيهية سنوية، وعليه فقد أوصت الدراسة بضرورة وجود دائرة العلاقات العامة في مختلف القطاعات التعليمية وخاصة الجامعات ودورها في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين، وتعزيز الاتصال الهابط والصاعد بين الإدارة والموظفين لتحقيق الرضا الوظيفي، وتزويد دائرة العلاقات العامة بالمزيد من الموظفين في هذا المجال.

تتشابه هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي، والاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي والإعتماد على الاستبانة كأداة للدراسة، كما تشابهت الدراسة في الأطار المكاني بدراسة دور العلاقات العامة في الجامعات في فلسطين وتختلف الدراسة الحالية عن الدراسة السابقة من حيث نظرية الدراسة، فقد اعتمد الباحثان على نظرية الاتصال المتوازن في الاتجاهين، بينما اعتمدت الدراسة الحالية على نظرية إدارة العلاقات، كما استخدم الباحثان العينة العشوائية الطبقية، بينما اعتمدت الباحثة في الدراسة الحالية على العينة المتيسرة.

### 3- دراسة قصيبي، وبودور، وبن عمارة (2017) بعنوان: دور العلاقات العامة في تحفيز الموظفين في المؤسسة.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة العلاقات العامة ودورها في النجاح في تحفيز الموظفين من خلال إيجاد الطريقة الملائمة، والقدرة على تحقيق توافق بين أهداف المؤسسة وأهداف الموظفين، ولتحقيق هذا الهدف، فقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي في الدراسة باستخدام الملاحظة البسيطة والمقابلات. وتم تطبيقها على العينة المتاحة من العاملين في المؤسسة والتي بلغ مجتمع الدراسة (10) موظفين، ووفقاً للدراسة فلم تستخدم أي نظرية. وقد ثبتت نتائج الدراسة بأهمية دور العلاقات العامة في المؤسسة وإمام الموظفين بأهمية دورها، ودور العلاقات العامة بقيامها بعملها بشكل مستقل دون تدخلات خارجية، والحافز الوظيفي بالإشارة إلى أهمية تحفيز الموظفين، من خلال توزيع الأرباح على موظفيها، وإشراكهم بقرارات المؤسسة، وخلق الثقة بين المسؤول والموظفين. وعليه فقد أوصت الدراسة بضرورة إنشاء وحدات للعلاقات العامة في الأقسام التي لا يوجد فيها علاقات عامة، كما توصي بضرورة إعادة النظر إلى إعادة النظر لأهمية العلاقات العامة ضمن الهيكل التنظيمي لغرفة التجارة والصناعة مرمورة - قالمة -.

تتشابه هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في تأثير العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي لزيادة الإنتاجية في جامعة بيرزيت بأهمية العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي داخل المؤسسة، ووجود تواصل بين الإدارة والموظفين واتباع عدة أساليب لضمان التحفيز والرضا الوظيفي، كما تتشابه في الاعتماد على العينة المتيسرة في الدراسة، وتختلف في اداة الدراسة حيث اعتمدت على الملاحظة والمقابلات اما الدراسة الحالية فقد اعتمدت على الاستبيان، كما أنها لم تستخدم أي نظرية في الدراسة، بينما الدراسة الحالية فقد استخدمت نظرية ادارة العلاقات.

### 4- دراسة نمين (2016) بعنوان: واقع العلاقات العامة في المؤسسة الاقتصادية (دراسة ميدانية للجمهور الداخلي بمؤسسة مطاحن الحضنة- المسيلة).

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى أهمية العلاقات العامة داخل المؤسسة الاقتصادية، والتعرف إلى العلاقات التي تقيمها داخل المؤسسة، بالإضافة إلى الاهتمام بالاتصال الداخلي؛ لتحسين

الأداء الوظيفي لدى العاملين، وهو ما تتمحور حوله أهمية الدراسة، فقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي باستخدام الإستبانة كأداة للدراسة. وتم تطبيقها على العينة العشوائية الطبقية من جميع العاملين في المؤسسة، ولكن تفتقر الدراسة إلى وجود أي نظرية تستند عليها. وقد ثبتت نتائج الدراسة في إدراك الموظفين لأهمية ودور العلاقات العامة في إنشاء علاقة بين العاملين وتحسين صورة المؤسسة، ووجود علاقة مباشرة بين العاملين علاقات العامة في رفع مستوى العملية الإدارية، وعليه فقد اوصت الدراسة بضرورة إعطاء العلاقات العامة المكانة التي تستحقها في المؤسسات، كما ركّز الدراسة على إعطاء أهمية لجميع وسائل الاتصال في المؤسسات والعمل على استغلالها.

تتشابه هذه الدراسة مع الدراسة الحالية بأهمية دور العلاقات العامة على المستوى الجمهور الداخلي، وأهمية الدراسة التي تركزت في تسليط الضوء على تحسين الأداء الوظيفي لدى العاملين، واستخدام الإستبيان كأداة للدراسة، وتختلف هذه الدراسة عن الدراسة الحالية باعتمادها على العينة العشوائية الطبقية، بينما تعتمد هذه الدراسة على العينة الممتسرة، وتختلف أيضاً بعدم اعتمادها على نظرية في الدراسة، بينما اعتمدت الدراسة الحالية على نظرية ادارة العلاقات.

5- دراسة محمود (2015) بعنوان: دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في شركة الخطوط الجوية الملكية الأردنية/ دراسة حالة.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة، والعوامل الداخلية والخارجية التي تؤثر في الرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة، ولتحقيق هذا الهدف اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي باستخدام اداة الاستبانة. وتم تطبيقها على العينة العشوائية الطبقية من جميع العاملين في الخطوط الجوية الملكية الأردنية، البالغ عددهم (4600) موظفاً، وقد اعتمدت الدراسة في تفسير نتائجها على عدة نظريات منها نظرية العاملين لـ (هرزبرج)، ونظرية عدالة العائد لـ (فروم)، ونظرية التبادل. وعليه ثبتت نتائج الدراسة في دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي من خلال توفير الأداء الاتصالي مع العاملين، ومن خلاله يتم زيادة الإنتاجية لدى الموظفين، وتأثير القنوات الاتصالية في تحقيق الرضا

الوظيفي متوسط، وتبين وجود انخفاض في الرضا الوظيفي عن أداء العلاقات العامة في المؤسسة؛ وذلك لتركيزها على تكافؤ الشواغر الوظيفية.

تتشابه هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في وجود علاقة بين أهداف الدراسة وبين دراسة تأثير العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي لزيادة الإنتاجية في جامعة بيرزيت، من خلال قياس دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين، والعوامل الداخلية التي تؤثر في زيادة الإنتاجية لدى العاملين، كما استخدم الاستبيان كأداة للدراسة، بينما تختلف هذه الدراسة مع الدراسة الحالية بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، بينما تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي الارتباطي، واعتمدت هذه الدراسة على العينة العشوائية الطبقية بينما اعتمدت الدراسة الحالية على العينة المتيسرة، كما اعتمدت الدراسة على عدة نظرية منها نظرية العاملين لـ (هرزبرج)، ونظرية عدالة العائد لـ (فروم)، ونظرية التبادل، بينما اعتمدت الدراسة الحالية على نظرية ادارة العلاقات.

6- دراسة قلاتي وتونسي (2015) بعنوان: دور العلاقات العامة في تحسين أداء الموظفين داخل المؤسسة الخدمائية (دراسة وصفية مسحية بمؤسسة اتصالات الجزائر بان البواقي).

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أهمية دور العلاقات العامة في تحسين العلاقات العامة لأداء الموظفين من خلال معرفة طبيعة الأنشطة التي تقوم بها في المؤسسة، وأهمية وجود اتصال بين المؤسسة والجمهور الداخلي، والأساليب المستخدمة للتأثير على الجمهور الداخلي. ولتحقيق هذا الهدف فقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي المسحي، وتم الاعتماد في عينة الدراسة على جميع الموظفين في مؤسسة اتصالات الجزائر (أمّ البواقي)؛ لصغر عدد مجتمع البحث، كما لم يتم استخدام أي نظرية في الدراسة، وعليه تمثلت النتائج بجهل الموظفين لدور العلاقات العامة وأهميتها، والتي تركز دورها خارجياً أكثر من داخلياً، كما اتضحت رغبة العاملين بتحفيظهم؛ لتشكيل الدافعية لديهم، كما أنّ المسؤول عن تحسين الرضا الوظيفي هو إدارة الموارد البشرية، وليست العلاقات العامة. وعليه فقد اوصت الدراسة بالاعتراف بأهمية دور العلاقات العامة؛ إذ لا يكفي أن يكون دورها في الاتصال فحسب، وضرورة الالتزام بنظام علمي في استخدام التحفيز، من خلال تقديم مكافآت وترتيبات تحفز الموظفين على إنجاز مهامهم بفاعلية وكفاءة.

تتشابه هذه الدراسة مع الدراسة الحالية بوجود علاقة بين أهداف الدراسة وبين دراسة تأثير العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي لزيادة الإنتاجية في جامعة بيرزيت من خلال تحقيق الرضا الوظيفي وإنشاء علاقة اتصالية بين الإدارة والعاملين، وأهمية دور العلاقات العامة في تحسين الأداء الوظيفي، وتختلف هذه الدراسة بالاعتماد على المنهج الوصفي المسحي، بينما تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي الارتباطي، كما ان اعتمدت الدراسة السابقة على جميع مجتمع الدراسة بينما اعتمدت الدراسة الحالية على جميع مجتمع الدراسة، بينما اعتمدت الدراسة الحالية على العينة المتيسرة، وتفتقر الدراسة السابقة إلى استخدام اي نظرية، بينما اعتمدت الدراسة الحالية على نظرية ادارة العلاقات.

#### 7- دراسة السعيد (2013) بعنوان: دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في صحيفتي "الرأي" و"الكويت (تايمز)" الكويتيين.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي في المؤسسات التي أجريت عليهما الدراسة، ومعرفة العوامل الداخلية والخارجية التي تؤثر في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين، بالإضافة إلى بيان الفروقات بين العاملين وتأثيرها على مستوى الرضا الوظيفي ولتحقيق هذا الهدف فقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي المسحي باستخدام اداة الاستبانة. وتم تطبيقها على العينة الحصرية الشاملة؛ لقلّة عدد الموظفين وكان مجتمع الدراسة هم العاملون في كل من صحيفتي الرأي والكويت (تايمز). وقد اعتمدت الدراسة على تفسير نتائج الدراسة على نظرية القيمة ل (جون لوك). وكد ثبتت نتائج الدراسة أهمية دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي من وجهة نظر العاملين لكل من المؤسسات، كما تبين تأثير العوامل الداخلية والخارجية في التأثير على مستوى الرضا الوظيفي لكل من المؤسسات، وعليه قند اوصت الدراسة بضرورة إيلاء المزيد من الاهتمام بإدارات العلاقات العامة؛ لتوسيع صلاحياتها، كما يوصي الباحث بدراسة أثر الرضا الوظيفي للعاملين في المنشآت في رفع مستوى الإنتاجية وجودة المنتج.

تتشابه هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي في المؤسسات والاعتماد على الاستبانو كأداة للدراسة، وتختلف في استخدام الباحث المنهج الوصفي

المسحي والاعتماد على نظرية القيمة لـ (جون لوك)، بينما اعتمدت الدراسة الحالية على المنهج الوصفي الارتباطي ونظرية إدارة العلاقات، كما اعتمدت الدراسة السابقة على العينة الحصريّة الشاملة، بينما اعتمدت الدراسة الحالية على العينة المتيسرة.

8- دراسة حاج أحمد (2010) بعنوان: العلاقات العامّة داخل المؤسسة (دراسة حالة مؤسسة الصناعات النسيجية (Denetix)).

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور العلاقات العامّة في مؤسسة الصناعات النسيجية، وتحديد مكانة العلاقات العامّة في المؤسسة، ومدى مساهمتها في إشراك الجمهور في صناعة القرار، وتأتي أهميّة بيان دور العلاقات العامّة في بيان مدى تحسين صورة المؤسسة، لكنها لم تُشر الدراسة إلى استخدام منهج محدد، ولكن قام بالإشارة إلى اتباعه المنهج الذي يدرس الحالة ودراسة الظاهرة وفقاً لظروفها الطبيعية، وتم الإعتماد على العينة العشوائية في الدراسة، كما افتقرت الدراسة إلى الإستناد إلى نظرية في الدراسة، وتمثّلت نتائج الدراسة في أن العلاقات العامّة تقوم بعملها كباقي الأقسام الأخرى في تحقيق أهداف المؤسسة، وتعمل العلاقات العامّة على التعامل مع الجمهور الداخلي وضمان الاستقرار لديهم لضمان زيادة الإنتاجيّة لديهم، وافتقرت أيضاً إلى التوصيات في الدراسة.

تتشابه هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في معرفة دور العلاقات العامّة في مؤسسة الصناعات النسيجيّة، وتحديد مكانة العلاقات العامّة في المؤسسة، بينما تختلف هذه الدراسة عن الدراسة الحالية بعدم اعتمادها على منهج معيّن في الدراسة، بالإضافة إلى استخدامها العينة العشوائية، أمّا الدراسة الحالية فقد اعتمدت على المنهج الوصفي الارتباطي وعلى العينة المتيسرة، كما تختلف في عدم اعتمادها على نظرية معينة بينما استخدمت الدراسة الحالية نظرية إدارة العلاقات.

## ثانياً: الدراسات الأجنبية:

1- دراسة (Tokhais, 2016) بعنوان: "العلاقة بين فعالية التواصل ونتائج عمل الموظفين

متعددي الثقافات".

هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف العوامل التي تعمل على تحسين التواصل الفعال، والتحقق من وجود علاقة بين التواصل الفعال والموظف، ومدى الرضا الوظيفي من خلال الرفاهية، وقياس

تأثير الوسائط للعاملين ومدى تأثيرها على التواصل ونتائج العمل ولتحقيق هذا الهدف فقد اعتمدت الدراسة على المنهج غير التجريبي والاستكشافي، واعتمدت الدراسة على عينة كرة الثلج؛ لاكتساب المزيد من المشاركين من الموظفين والعينة الهادفة، وتتميز كل من العينتين بتحديد المشاركين بما يلائم الدراسة، وتمثل مجتمع البحث بالموظفين بالدوام الكامل أو الجزئي في إحدى الفنادق في المملكة العربية السعودية؛ واعتمدت الدراسة في تفسير النتائج على نظرية اللغة التحفيزية، وتكون بين الزعيم والعضو، والتي تركز على تطوير العلاقات بين المديرين والأعضاء، كما استخدم أيضاً نظرية خصائص الوظيفة لدراسة العوامل التي تؤثر على نتائج عمل الموظفين. وتمثلت النتائج بأن الاتصال الإداري يؤدي إلى زيادة العاملين أكثر من العمال الأجانب، كما أظهرت النتائج إلى وجود رابط بين تقدير الذات والبحث عن معلومات، والعلاقة مع التواصل الفعال ونتائج العمل الوظيفي، أي الرضا الوظيفي.

تتشابه هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في معرفة العوامل المؤثرة في تحقيق الرضا الوظيفي، وانعكاس الرفاهية في المؤسسة على عمل الموظفين، وتختلف هذه الدراسة مع الدراسة الحالية باعتماد الباحث على المنهج غير التجريبي والاستكشافي، وعينة كرة الثلج، بينما اعتمدت الدراسة الحالية على المنهج الوصفي الارتباطي وعلى العينة المتيسرة، كما تختلف الدراسة السابقة بإعتمادها على نظرية اللغة التحفيزية في الدراسة، بينما اعتمدت هذه الدراسة على نظرية ادارة العلاقات.

## 2- دراسة (Razi, Abdil And Maulabakhsh, Raheela, 2015) بعنوان: "تأثير

بيئة العمل على الرضا الوظيفي".

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل تأثير بيئة العمل على الرضا الوظيفي للموظف، ولتحقيق هذا الهدف اعتمدت الدراسة على المنهج الكمي، وكانت أهم النتائج تشير إلى وجود علاقة إيجابية بين بيئة العمل ورضا الموظف الوظيفي، كما تشير إلى حاجة الشركات لإدراك أهمية بيئة العمل الجيدة لتعظيم مستوى الرضا الوظيفي.

تتشابه هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في معرفة تأثير بيئة العمل على الرضا الوظيفي وكيفية تحقيقه، وتختلف هذه الدراسة مع الدراسة الحالية باعتمادها على المنهج الكمي، بينما اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي الارتباطي.

### 3- دراسة هيلز (2015)، بعنوان "استراتيجيات الاتصال لتوليد الرضا الوظيفي للموظف".

هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف استراتيجيات الاتصال التي يستخدمها قادة الجهات الحكومية لتحفيز الرضا الوظيفي للموظفين، كما هدفت الدراسة من خلال النتائج المتوقعة إلى تحسين التغيير الاجتماعي في المجتمع من خلال توفير أفضل أساليب الاتصال لتحفيز الموظفين وزيادة الإيرادات للمجتمع ولتحقيق هذا الهدف اعتمدت الدراسة على المنهج الكمي، وتم الإعتماد على العينة المتاحة المكوّنة من القادة والموظفين كوسيلة سهلة للوصول إلى البيانات وتقديم المعلومات القريبة من الدراسة، واعتمدت نتائج الدراسة على نظرية التحفيز؛ لاستكشاف كيف يمكن لتواصل القيادة مع الموظفين زيادة الرضا الوظيفي. وتبين أهم نتائج الدراسة هي ضرورة الاتصال القيادي لتحفيز الرضا الوظيفي للموظفين، وعليه فقدت أوصت الدراسة بشكل جماعي في تدريب الموظفين الجدد، وإنشاء بيئة تواصل بين القادة والموظفين، وبناء روح معنوية لتحفيز الموظفين وتحسين الرضا الوظيفي.

تتشابه هذه الدراسة مع الدراسة الحالية بمعرفة كيفية قيام المؤسسة بتحفيز الموظفين في المؤسسة، وتختلف هذه الدراسة مع الدراسة الحالية باعتمادها على المنهج الكمي وعلى العينة المتاحة، بينما اعتمدت الدراسة الحالية على المنهج الوصفي الارتباطي وعلى العينة المتيسرة.

### 4- دراسة (Kang, jin-Ae, 2010) بعنوان: "الصراعات الأخلاقية والرضا الوظيفي للعلاقات العامة".

هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على العلاقة بين الصراع الأخلاقي والرضا الوظيفي، وأسباب النزاعات الأخلاقية، وعواقب عدم الرضا الوظيفي لممارسي العلاقات العامة ولتحقيق هذا الهدف اعتمدت الدراسة على المنهج النوعي، وتمثل مجتمع الدراسة بأعضاء جمعية العلاقات العامة الأمريكية، وخرجت الدراسة بعدة نتائج منها: أن العديد من الممارسين أكدوا وجود تضارب أخلاقي

في مكان عملهم، ويقترحون أن التحديات الأخلاقية ناتجة إلى حد كبير عن المعايير الأخلاقية للإدارة العليا، وعلى الرغم من أن الممارسين قاموا بحل النزاعات عن طريق ترك شركاتهم، إلا أنهم أدركوا أيضاً الأمل في حل التحديات الأخلاقية التي واجهوها، كما أكد المشاركون على أهمية وجود بيئة اتصال مفتوحة، ودعم أصحاب المصلحة الداخليين، ومعايير مهنية عالية.

تتشابه هذه الدراسة مع الدراسة الحالية بأهمية الرضا الوظيفي داخل المؤسسة، وتختلف هذه الدراسة مع الدراسة الحالية باعتمادها على المنهج النوعي، بينما تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي الارتباطي.

### **التعقيب على الدراسات السابقة:**

عرضت الباحثة في الدراسات السابقة من هذه الدراسة مجموعة من الدراسات العربية والأجنبية ذات العلاقة بإحدى أو جميع، حيث بينت نتائج تلك الدراسات ضرورة وجود دائرة علاقات العامة في المؤسسات؛ تقوم بالعملية الاتصالية بين الإدارة العليا والعاملين في المؤسسة، وتشابهت الدراسة الحالية مع دراسة بكر (2018)، ودراسة فلاتي (2015)، ومع دراسة بخاري (2019)، ودراسة قصيبي، وبن عمارة (2017) بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، كما تبين وجود أهمية مشتركة بين دراسة قصيبي، وبن عمارة (2017) ودراسة فلاتي (2015)، ودراسة حاج (2010) مع دراسة تأثير العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي لزيادة الإنتاجية في جامعة بيرزيت بأهمية العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي داخل المؤسسة، ووجود تواصل بين الإدارة والموظفين، واتباع عدة أساليب لضمان التحفيز والرضا الوظيفي.

واختلفت دراسة بكر (2018) عن الدراسة الحالية باعتمادها على العينة العشوائية، أما الدراسة الحالية اعتمدت على العينة المتيسرة، أما دراسة السعيد (2013) فاختلفت عن الدراسة الحالية باعتمادها على المنهج الوصفي المسحي باستخدام العينة الحصرية الشاملة؛ لاختلاف مجتمع الدراسة الذي يشمل العاملين في دائرة العلاقات العامة في صحيفتي الرأي والكويت (تايمز)، أما الدراسة الحالية فيتكون مجتمع الدراسة من العاملين في جامعة بيرزيت.

وكما هو واضح من استعراض الدراسات السابقة لم تتطرق أي منها الى معرفة مدى مساهمة دائرة العلاقات العامة في جامعة بيرزيت في تحقيق الرضا الوظيفي لزيادة الإنتاجية، حيث تسعى الدراسة الحالية للتطرق وفحص ذلك.

## الفصل الرابع

### المنهج والإجراءات

يتناول هذا الفصل الطرق والإجراءات التي اتبعت، والتي تضمنت تحديد منهجية الدراسة المتبعة، ومجتمع الدراسة والعينة، وعرض الخطوات والإجراءات العملية التي اتبعت في بناء أدوات الدراسة وخصائصها، ثم شرح مخطط تصميم الدراسة ومتغيراتها، والإشارة إلى أنواع الاختبارات الإحصائية المستخدمة في تحليل بيانات الدراسة.

#### منهجية الدراسة:

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي الارتباطي للحصول على المعلومات الخاصة بموضوع الدراسة، وذلك؛ لأنه أكثر المناهج ملائمة لطبيعة هذه الدراسة، حيث أن المنهج الوصفي الارتباطي هو الأمثل لتحقيق أهداف هذه الدراسة؛ كونه المنهج الذي يقوم بدراسة وفهم ووصف الظاهرة وصفاً دقيقاً من خلال المعلومات والأدبيات السابقة، وأن هذا المنهج لا يعتمد فقط على جمع المعلومات، إنما يقوم بالربط وتحليل العلاقة ما بين متغيرات الدراسة للوصول إلى الاستنتاجات المرجوة الوصول إليها من خلال الدراسة (عوده وملكاوي، 1992).

#### مجتمع الدراسة وعينتها:

##### مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع البحث من العاملين الأكاديميين والإداريين في جامعة بيرزيت؛ إذ يبلغ عدد العاملين الأكاديميين (436) عاملاً، وعدد العاملين الإداريين (412) عاملاً، وحدد الباحث نوع مجتمع البحث بالمجتمع المستهدف؛ لصعوبة الوصول إلى جميع العاملين في جامعة بيرزيت، وتعميم نتائج البحث على جميع مجتمع البحث.

أولاً: العينة الاستطلاعية، حيث اختيرت عينة استطلاعية مكونة من (30) عاملاً من العاملين في جامعة بيرزيت؛ وذلك بغرض التأكد من صلاحية أدوات الدراسة، واستخدامها لحساب الصدق والثبات.

## عينة الدراسة

ستقوم الباحثة بالإعتماد على العينة المتيسرة، حيث ستقوم باختيار هذه العينة بالإعتماد على طبقتين من الأكاديميين والإداريين، ويعود سبب اختيار هذه العينة لصعوبة الوصول إلى جميع أفراد المجتمع بسبب عدم انتظام التعليم وجاهياً بشكل كامل؛ بسبب جائحة كورونا. وتعرف العينة المتيسرة بحسب دياب (2003) على أنها العينة التي تقوم على الصدفة، أي أنها تعتمد على الأفراد العابرين من مكان الموجود به الباحث واستخدامهم كعينة للدراسة، ويعتبر من سلبيات هذه العينة صعوبة تمثيلها لمجتمع الدراسة إضافة إلى عدم تجاوب بعض الأشخاص مع الباحث، والجدول (4.1) يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغيراتها المستقلة.

الجدول (4.1): يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغيرات الدراسة المستقلة

المتغير	الفئات	العدد	النسبة %
الجنس	ذكر	107	55.4
	أنثى	86	44.6
	المجموع	193	100.0
المؤهل العلمي	دبلوم	27	14.0
	بكالوريوس	33	17.1
	ماجستير	87	45.1
	دكتوراه	46	23.8
	المجموع	193	100.0
طبيعة العمل	أكاديمي	90	46.6
	إداري	103	53.4
	المجموع	193	100.0
الخبرة العملية	أقل من (5) سنوات	22	11.4
	((5 سنوات - أقل من (10) سنوات	42	21.8
	((10 سنوات فأكثر	129	66.8
	المجموع	193	100.0

## أدوات الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة، اعتمدت الباحثة على مقياسين، هما: مقياس دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي، ومقياس دور أنشطة العلاقات العامة في زيادة الإنتاجية، كما يأتي:

### أولاً: مقياس دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي

من أجل تحقيق الغاية المرجوة من الدراسة الحالية، وبعد اطلاع الباحثة على الأدب التربوي، والدراسات السابقة، ومقاييس دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي المستخدمة في بعض الدراسات، قامت الباحثة بتطوير مقياس دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي بالرجوع إلى دراسة بكر (2018).

### الخصائص السيكومترية لمقياس دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي:

#### صدق المقاييس:

للتحقق من صدق مقاييس الدراسة اتبعت الباحثة الإجراءات الآتية:

استخدام نوعين من الصدق، كما يأتي:

#### أ) الصدق الظاهري (Face validity)

للتحقق من الصدق الظاهري أو ما يعرف بصدق المحكمين لمقياس دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي، تم عرض المقياس بصورته الأولية على مجموعة من المتخصصين وذوي الخبرة، ممن يحملون درجة الدكتوراه، وقد بلغ عددهم (3) محكمين، كما هو موضح في ملحق (ب)، وقد تشكل المقياس في صورته الأولية من (4) فقرات، إذ اعتمد معيار الاتفاق (80%) كحد أدنى لقبول الفقرة، وبناءً على ملاحظات وآراء المحكمين، أجريت التعديلات المقترحة، فقد عدلت صياغة بعض الفقرات، كما هو مبين في الملحق (ت).

#### ب) صدق البناء (Construct Validity)

من أجل التحقق من صدق المقياس، استُخدم صدق البناء على عينة استطلاعية مكونة من (30) من العاملين في جامعة بيرزيت، ومن خارج عينة الدراسة المستهدفة، واستخدم معامل ارتباط

(بيرسون، Pearson Correlation)؛ لاستخراج قيم معاملات ارتباط الفقرات مع الدرجة الكلية لمقياس (دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي)، كما هو مبين في الجدول (4.2).

جدول (4.2): يوضح قيم معاملات ارتباط فقرات مقياس دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي مع الدرجة الكلية للمقياس (ن=30):

الفقرة	الارتباط مع الدرجة الكلية	الفقرة	الارتباط مع الدرجة الكلية
مقياس دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي			
1	*0.300	11	**0.703
2	**0.756	12	**0.691
3	**0.817	13	**0.616
4	**0.704	14	**0.657
5	**0.821	15	**0.624
6	**0.814	16	**0.721
7	**0.711	17	**0.787
8	**0.729	-	-
9	**0.503	-	-
10	**0.870	-	-

\*دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $p < .05$ )

\*\*دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $p < .01$ )

يلاحظ من البيانات الواردة في الجدول (2.4) أن معاملات ارتباط الفقرات تراوحت ما بين (0.30) \_ (0.87)، كما أن جميع معاملات الارتباط كانت ذات درجات مقبولة ودالة إحصائياً، إذ ذكر (جارسيا Garcia, 2011) أن قيمة معامل الارتباط التي تقل عن (0.30) تعتبر ضعيفة، والقيم التي تقع ضمن المدى (0.30- أقل أو يساوي 0.70) تعتبر متوسطة، والقيمة التي تزيد عن (0.70) تعتبر قوية، لذلك لم تُحذف أي فقرة من فقرات المقياس.

## ثبات مقياس دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي

للتأكد من ثبات مقياس دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي، وُزِعَ المقياس على عينة استطلاعية مكونة من (30) من العاملين في جامعة بيرزيت، ومن خارج عينة الدراسة المستهدفة، وبهدف التحقق من ثبات الاتساق الداخلي للمقياس، فقد استُخدمت معادلة (كرونباخ ألفا، Cronbach's Alpha) على بيانات العينة الاستطلاعية بعد إجراء الصدق على (17) فقرة، وقد بلغ معامل (كرونباخ ألفا) (94) وتعد هذه القيمة مرتفعة، وتجعل من الأداة قابلة للتطبيق على العينة الأصلية.

## ثانياً: مقياس دور أنشطة العلاقات العامة في زيادة الإنتاجية.

من أجل تحقيق الغاية المرجوة من الدراسة الحالية، وبعد اطلاع الباحثة على الأدب التربوي، والدراسات السابقة، ومقاييس دور أنشطة العلاقات العامة في زيادة الإنتاجية، المستخدمة في بعض الدراسات، قامت الباحثة بتطوير مقياس دور أنشطة العلاقات العامة في زيادة الإنتاجية بالرجوع إلى دراسة محمود (2015).

## الخصائص السيكومترية لمقياس دور أنشطة العلاقات العامة في زيادة الإنتاجية:

### صدق المقياس

استُخدم نوعين من الصدق، على النحو الآتي:

### أ) الصدق الظاهري (Face validity)

للتحقق من الصدق الظاهري، أو ما يعرف بصدق المحكمين، لقياس مقياس دور أنشطة العلاقات العامة في زيادة الإنتاجية، عُرض المقياس بصورته الأولية على مجموعة من المتخصصين وذوي الخبرة ممن يحملون درجة الدكتوراه، وقد بلغ عددهم (3) محكمين، كما هو موضح في الملحق (ب)، وقد تشكل المقياس في صورته الأولية من (4) فقرات، إذ اعتمد معيار الاتفاق (80%) كحد أدنى لقبول الفقرة، وبناءً على ملاحظات وآراء المحكمين أُجريت التعديلات المقترحة، فقد عُذلت صياغة بعض الفقرات، كما هو مبين في الملحق (ت).

## ب) صدق البناء (Construct Validity)

من أجل التّحقّق من الصدق للمقياس، استخدم صدق البناء على عينة استطلاعية مكونة من (30) من العاملين في جامعة بيرزيت، ومن خارج عينة الدّراسة المستهدفة، واستخدّم معامل ارتباط (بيرسون، Pearson Correlation)؛ لاستخراج قيم معاملات ارتباط الفقرات مع الدرجة الكلية لمقياس (دور أنشطة العلاقات العامّة في زيادة الإنتاجيّة)، كما هو مبين في الجدول (4.3).

جدول (4.3): يوضح قيم معاملات ارتباط فقرات مقياس دور أنشطة العلاقات العامّة في زيادة الإنتاجيّة مع الدرجة الكلية للمقياس (ن=30):

الفقرة	الارتباط مع الدرجة الكلية
دور أنشطة العلاقات العامّة في زيادة الإنتاجيّة	
1	**0.802
2	**0.853
3	**0.745
4	**0.812
5	**0.780
6	**0.830
7	**0.850
8	**0.875
9	**0.805

\*\*دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $p < .01$  \*\*)

يلاحظ من البيانات الواردة في الجدول (3) أن معامل ارتباط الفقرات تراوحت ما بين (0.74) \_ (0.87)، كما أن جميع معاملات الارتباط كانت ذات درجات مقبولة ودالة إحصائياً، إذ ذكر (جارسيا Garcia, 2011) أن قيمة معامل الارتباط التي تقل عن (0.30) تعتبر ضعيفة، والقيم التي تقع ضمن المدى (0.30- أقل أو يساوي 0.70) تعتبر متوسطة، والقيمة التي تزيد عن (0.70) تعتبر قوية، لذلك لم تحذف أي فقرة من فقرات المقياس.

### ثبات مقياس دور أنشطة العلاقات العامة في زيادة الإنتاجية

للتأكد من ثبات مقياس دور أنشطة العلاقات العامة في زيادة الإنتاجية، وزع المقياس على عينة استطلاعية مكونة من (30) من العاملين في جامعة بيرزيت، ومن خارج عينة الدراسة المستهدفة، ويهدف التحقق من ثبات الاتساق الداخلي للمقياس، فقد استخدمت معادلة (كرونباخ ألفا، Cronbach's Alpha) على بيانات العينة الاستطلاعية بعد إجراء الصدق على (9) فقرات، وقد بلغ معامل (كرونباخ ألفا) (.93)، وتعد هذه القيمة مرتفعة، وتجعل من الأداة قابلة للتطبيق على العينة الأصلية.

### تصحيح مقاييس الدراسة:

#### أولاً: مقياس دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي

تكوّن مقياس دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي في صورته النهائية من (17) فقرة، كما هو موضح في ملحق (ث)، وقد مثلت جميع الفقرات الاتجاه الإيجابي لدور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي.

#### ثانياً: مقياس دور أنشطة العلاقات العامة في زيادة الإنتاجية

تكوّن مقياس دور أنشطة العلاقات العامة في زيادة الإنتاجية في صورته النهائية من (9) فقرات، كما هو موضح في ملحق (ث)، وقد مثلت جميع الفقرات الاتجاه الإيجابي لدور أنشطة العلاقات العامة في زيادة الإنتاجية.

وقد طُلب من المستجيب تقدير إجاباته عن طريق تدرّج (ليكرت، Likert) الخماسي، وأعطيت الأوزان للفقرات كما يأتي: أوافق بشدة (5) درجات، أوافق (4) درجات، محايد (3) درجات، لا أعارض (2) درجتان، أعارض بشدة (1)، درجة واحدة.

ولغايات تفسير المتوسطات الحسابية، ولتحديد مستوى شيوع كل من دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي ودور أنشطة العلاقات العامة في زيادة الإنتاجية لدى عينة الدراسة، حولت العلامة وفق المستوى الذي يتراوح من (1-5) درجات، وتصنيف المستوى إلى ثلاثة مستويات: مرتفع، ومتوسط، ومنخفض، وذلك وفقاً للمعادلة الآتية:

$$1.33 = \frac{1-5}{3} \frac{\text{الحدّ الأعلى - الحدّ الأدنى (لتدرج)}}{\text{عدد المستويات المفترضة}} = \text{طول الفئة}$$

وبناءً على ذلك، فإنّ مستويات الإجابة على المقياس تكون على النحو الآتي:

جدول (4.4): يوضح درجات احتساب مستوى شيوع كل من دور العلاقات العامّة في تحقيق الرضا الوظيفي ودور أنشطة العلاقات العامّة في زيادة الإنتاجيّة.

(2.33 - فأقل)	مستوى منخفض
(2.34-3.67)	مستوى متوسط
(3.68-5)	مستوى مرتفع

#### تصميم الدّراسة ومتغيّراتها:

اشتملت الدّراسة على المتغيّرات المستقلة والتابعة، وهي كالآتي:

#### أ-المتغيّرات المستقلة:

1. الجنس: وله مستويان هما: (1- ذكر، 2- أنثى).
2. المؤهل العلمي: وله أربعة مستويات هي: (1- دبلوم، 2- بكالوريوس، 3- ماجستير، 4- دكتوراة).
3. طبيعة العمل: وله مستويان هما: (1- أكاديمي، 2- إداري).
4. الخبرة العلمية: ولها ثلاثة مستويات هي: (1- أقل من 5 سنوات، 2- 5 سنوات - أقل من 10 سنوات، 3- 10 سنوات فأكثر).

#### ب-المتغيّر التابع:

- أ) المتوسط الكلي الذي يقيس دور العلاقات العامّة في تحقيق الرضا الوظيفي لدى عينة الدّراسة.
- ب) المتوسط الكلي الذي يقيس دور أنشطة العلاقات العامّة في زيادة الإنتاجيّة لدى عينة الدّراسة.

## إجراءات تنفيذ الدراسة:

اتّبعَت الباحثة في تنفيذ الدراسة عدداً من الخطوات على النحو الآتي:

- جمع البيانات الثانوية من العديد من المصادر الثانوية، كالكتب، والمقالات، والتقارير، والرسائل الجامعية، وغيرها...، وذلك من أجل وضع الإطار النظري للدراسة، والاستعانة بها في بناء أدواتها وتوظيفها في الوصول إلى نتائج الدراسة لاحقاً.
- تحديد مجتمع الدراسة.
- تحديد عينة الدراسة.
- تطوير أدوات الدراسة من خلال مراجعة الأدب التربوي في هذا المجال.
- تحكيم أدوات الدراسة المراد تطبيقها على عينة الدراسة.
- تطبيق أدوات الدراسة على عينة استطلاعية ومن خارج عينة الدراسة الأساسية، إذ شملت (30) من العاملين في جامعة بيرزيت، وذلك بهدف التأكد من دلالات صدق وثبات أدوات الدراسة.
- تطبيق أدوات الدراسة على العينة الأصلية، والطلب منهم الإجابة على فقراتها بكل صدق وموضوعية، وذلك بعد إعلامهم بأن إجاباتهم لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.
- إدخال البيانات إلى ذاكرة الحاسوب، حيث استخدم برنامج الرزمة الإحصائي (SPSS, 26)؛ لتحليل البيانات، وإجراء التحليل الإحصائي المناسب.
- مناقشة النتائج التي أسفر عنها التحليل في ضوء الأدب النظري والدراسات السابقة، والخروج بمجموعة من التوصيات والمقترحات البحثية.

## المعالجات الإحصائية :

من أجل معالجة البيانات، وبعد جمعها، قامت الباحثة باستخدام برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS, 26) وذلك باستخدام المعالجات الإحصائية الآتية:

1. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية.
2. معامل (كرونباخ ألفا، Cronbach's Alpha)؛ لفحص الثبات.

3. اختبار (ت) لمجموعتين مستقلتين (Independent Samples t-test)؛ لفحص الفرضيات المتعلقة بالجنس وطبيعة العمل.
4. اختبار تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA)؛ لفحص الفرضيات المتعلقة بالمؤهل العلمي، الخبرة العلمية.
5. المقارنات البعدية باستخدام اختبار أقل فرق دال (LSD).
6. اختبار (بيرسون، Pearson Correlation)؛ لمعرفة العلاقة بين دور العلاقات العامّة في تحقيق الرضا الوظيفي ودور أنشطة العلاقات العامّة في زيادة الإنتاجية، كذلك لفحص صدق أدوات الدراسة.

## الفصل الخامس

### عرض نتائج الدراسة

يتناول هذا الفصل عرضاً للنتائج التي توصلت إليها الدراسة في ضوء أسئلتها وفرضياتها التي تم طرحها، وقد نظمت وفقاً لمنهجية محددة في العرض في ضوء أسئلتها وفرضياتها، ويتمثل ذلك في عرض نص السؤال أو الفرضية، يلي ذلك مباشرة الإشارة إلى نوع المعالجات الإحصائية المستخدمة، ثم جدول البيانات، ووضعها تحت عناوين مناسبة، ثم تعليقات على أبرز النتائج المستخلصة، وهكذا تعرض النتائج المرتبطة بكل سؤال وفرضية على حدة.

#### النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة:

النتائج المتعلقة بالسؤال الأول: "إلى أي مدى تلعب دائرة العلاقات العامة في جامعة بيرزيت دوراً في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين في الجامعة؟"

للإجابة عن السؤال الأول حُسبت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لمقياس دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين في جامعة بيرزيت، ومن ثم رُتبت تنازلياً وفقاً للمتوسطات الحسابية، بدءاً من أعلى متوسط حسابي، وختاماً بأقل متوسط حسابي، والجدول (5.1) يوضح ذلك.

جدول (5.1): يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لفقرات مقياس دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي وعلى المقياس ككل مرتبة تنازلياً

الرتبة	رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	المستوى
1	1	لدي معرفة بوجود دائرة العلاقات العامة في الجامعة.	4.60	0.597	92.0	مرتفع
2	9	تُعلم العلاقات العامة الموظفين بأنشطة الجامعة المختلفة.	3.93	0.774	78.6	مرتفع
3	4	تتواصل دائرة العلاقات العامة مع الموظفين بشكل مستمر، من خلال النشرات الدورية، ورسائل البريد الإلكتروني، ووسائل التواصل	3.62	1.009	72.4	متوسط

				الاجتماعي وغيرها.		
متوسط	70.4	1.056	3.52	تهتم دائرة العلاقات العامة بالجمهور الداخلي أي بالعاملين والموظفين في الجامعة.	2	4
متوسط	69.4	1.095	3.47	تروّج دائرة العلاقات العامة لإنجازات العاملين في الجامعة.	13	5
متوسط	62.2	0.917	3.11	أنا راضٍ عن عمل دائرة العلاقات العامة في الجامعة.	16	6
متوسط	61.6	1.020	3.08	تهتم دائرة العلاقات العامة في الجامعة بتحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين.	3	7
متوسط	59.0	1.133	2.95	تسهّل العلاقات العامة في الجامعة التواصل بين الإدارة والموظفين.	8	8
متوسط	58.8	1.037	2.94	تعزز دائرة العلاقات العامة في الجامعة العلاقات بين الموظفين.	10	9
متوسط	56.4	0.981	2.82	تسعى دائرة العلاقات العامة إلى خلق فرص تدريبية لتلبية حاجات العاملين.	5	10
متوسط	56.2	0.966	2.81	توفر العلاقات العامة خدمات مختلفة للموظفين تزيد من الرضا الوظيفي لديهم.	6	11
متوسط	56.0	0.996	2.80	تقوم دائرة العلاقات العامة بتكريم العاملين في الجامعة ما يسهم بزيادة الرضى الوظيفي لديهم.	15	12
متوسط	55.8	0.974	2.79	أنا راضٍ عن دور العلاقات العامة بتحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين في الجامعة.	17	13
متوسط	52.6	1.063	2.63	تقيم دائرة العلاقات العامة في الجامعة أنشطة ثقافية للموظفين، مثل: مسابقات، وأمسيات شعرية، وندوات تثقيفية وغيرها.	7	14
متوسط	50.4	0.952	2.52	تحاول العلاقات العامة في الجامعة مشاركة الموظفين شعورهم من ناحية الضغوط، والقلق، والخوف من خلال أنشطة مختصة.	14	15
متوسط	50.4	1.011	2.52	تعقد دائرة العلاقات العامة في الجامعة اجتماعات دورية بين الإدارة والموظفين.	11	16
متوسط	47.8	0.968	2.39	تقدم دائرة العلاقات العامة حوافز للموظفين والعاملين في الجامعة.	12	17
متوسط	61.8	0.683	3.09	متوسط دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي ككل		

يتضح من الجدول (5.1) أن المتوسط الحسابي لتقديرات عينة الدراسة على مقياس دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي ككل بلغ (3.09)، وبنسبة مئوية (61.8%)، وبتقدير متوسط، أما المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات مقياس دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي تراوحت ما بين (4.60 - 2.39)، وجاءت فقرة "الذي معرفة بوجود دائرة العلاقات العامة في الجامعة" بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (4.60)، وبنسبة مئوية (92.0%)، وبتقدير مرتفع، بينما جاءت فقرة "تقدم دائرة العلاقات العامة حوافز للموظفين والعاملين في الجامعة" في المرتبة الأخيرة، بمتوسط حسابي بلغ (2.39)، وبنسبة مئوية (47.8%) وبتقدير متوسط.

**النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني: "إلى أي مدى تسهم الأنشطة المختلفة لدائرة العلاقات العامة في جامعة بيرزيت في زيادة الإنتاجية لدى العاملين في الجامعة؟"**

للإجابة عن السؤال الثاني حسب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والنسب المئوية لمقياس دور أنشطة العلاقات العامة في زيادة الإنتاجية لدى العاملين في جامعة بيرزيت، ومن ثم رتبت تنازلياً وفقاً للمتوسطات الحسابية، بدأً من أعلى متوسط حسابي، وختاماً بأقل متوسط حسابي، والجدول (5.2) يوضح ذلك:

**جدول (5.2): يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لفقرات مقياس دور أنشطة العلاقات العامة في زيادة الإنتاجية وعلى المقياس ككل مرتبة تنازلياً**

الرتبة	رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	المستوى
1	5	أنا راضٍ وظيفياً وهذا يزيد من إنتاجيتي ويحفّزني على العطاء أكثر.	3.39	1.146	67.8	متوسط
2	2	تعزز أنشطة ورسائل العلاقات العامة وفعاليتها انتمائي للجامعة أكثر.	3.12	1.023	62.4	متوسط
3	1	الأنشطة المختلفة التي تقوم بها العلاقات العامة تحفزني على زيادة الإنتاجية.	2.84	0.979	56.8	متوسط
4	3	تساهم دائرة العلاقات العامة بتوفير بيئة مريحة تزيد من إنتاجيتي في العمل.	2.83	0.965	56.6	متوسط

متوسط	55.8	1.042	2.79	تستعين دائرة العلاقات العامة بخبرات العاملين من الأكاديميين والمهنيين بإعداد الخطط وتنفيذها.	9	5
متوسط	55.2	1.014	2.76	تستخدم العلاقات العامة الخطاب الإداري التحفيزي لتشجيع الموظفين على الإنتاجية.	8	6
متوسط	55.0	0.964	2.75	الحوافز التي تقدمها العلاقات العامة تزيد من إنتاجيتي في العمل.	4	7
متوسط	53.8	0.945	2.69	تسهيل العلاقات العامة عملية تواصل الموظفين مع الإدارة العليا تزيد من إنتاجيتي في العمل.	7	8
متوسط	53.8	0.961	2.69	اهتمام دائرة العلاقات العامة بشكاوى الموظفين والسعي إلى معالجتها مع الإدارة يحفزني على العطاء أكثر.	6	9
متوسط	57.4	0.811	2.87	متوسط دور أنشطة العلاقات العامة في زيادة الإنتاجية ككل.		

يتضح من الجدول (5.2) أن المتوسط الحسابي لتقديرات عينة الدراسة على مقياس دور أنشطة العلاقات العامة في زيادة الإنتاجية ككل بلغ (2.87)، وبنسبة مئوية (57.4%)، وبتقدير متوسط، أما المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات مقياس دور أنشطة العلاقات العامة في زيادة الإنتاجية تراوحت ما بين (3.39- 2.69)، وجاءت فقرة "أنا راضٍ وظيفياً وهذا يزيد من إنتاجيتي ويحفزني على العطاء أكثر" بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (3.39)، وبنسبة مئوية (67.8%)، وبتقدير متوسط، بينما جاءت فقرة "اهتمام دائرة العلاقات العامة بشكاوى الموظفين والسعي إلى معالجتها مع الإدارة، يحفزني على العطاء أكثر" في المرتبة الأخيرة، بمتوسط حسابي بلغ (2.69)، وبنسبة مئوية (53.8%)، وبتقدير متوسط.

#### النتائج المتعلقة بفرضيات الدراسة:

##### النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى:

لا توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي ودور أنشطة العلاقات العامة في زيادة الإنتاجية لدى العاملين في جامعة بيرزيت.

للإجابة عن الفرضية الأولى، استخرج معامل (ارتباط بيرسون، Person Correlation) بين مقياسين هُما: دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي، ودور أنشطة العلاقات العامة في زيادة الإنتاجية لدى العاملين في جامعة بيرزيت، والجدول (5.3) يوضح نتائج اختبار معامل ارتباط (بيرسون):

جدول (5.3): يوضح معاملات ارتباط (بيرسون) بين درجات أفراد عينة الدراسة على مقياسين هُما: دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي، ودور أنشطة العلاقات العامة في زيادة الإنتاجية لدى العاملين في جامعة بيرزيت. (ن=193):

دور أنشطة العلاقات العامة في زيادة الإنتاجية		المتغير
مستوى الدلالة	معامل ارتباط (بيرسون)	دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي
000.	**756.	

يتضح من الجدول (5.3) وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.01$ ) بين دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي ودور أنشطة العلاقات العامة في زيادة الإنتاجية لدى العاملين في جامعة بيرزيت، إذ بلغت قيمة معامل ارتباط (بيرسون) ( $**756.$ )، وقد جاءت العلاقة طردية موجبة؛ بمعنى كلما ازدادت درجة دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي، ازداد مستوى دور أنشطة العلاقات العامة في زيادة الإنتاجية.

النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية:

لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين في جامعة بيرزيت تُعزى لمتغير الجنس.

ومن أجل فحص الفرضية الثانية وتحديد الفروقات تبعاً لمتغير الجنس، استخدم اختبار (ت) لمجموعتين مستقلتين (Independent Samples t-test)، ونتائج الجدول (5.4) تبين ذلك:

الجدول (5.4): يوضح نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروقات بين متوسطات دور العلاقات العامّة في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين في جامعة بيرزيت تُعزى لمتغيّر الجنس.

المتغيّر	الجنس	العدد	المتوسط	الانحراف	قيمة (ت)	مستوى الدلالة
دور العلاقات العامّة في تحقيق الرضا الوظيفي	ذكر	107	3.02	0.689	1.473-	142.
	أنثى	86	3.17	0.670		

يتبيّن من الجدول (5.4) أن قيمة مستوى الدلالة المحسوب على مقياس دور العلاقات العامّة في تحقيق الرضا الوظيفي كانت أكبر من قيمة مستوى الدلالة المحدد للدراسة ( $\alpha < 0.05$ )، وبالتالي عدم وجود فروقات في دور العلاقات العامّة في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين في جامعة بيرزيت تُعزى لمتغيّر الجنس.

النتائج المتعلقة بالفرضية الثالثة:

لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات دور العلاقات العامّة في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين في جامعة بيرزيت تُعزى لمتغيّر المؤهل العلمي.

ومن أجل فحص الفرضية الثالثة، استُخرجت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية تبعاً لمتغيّر المؤهل العلمي، ومن ثم استخدم تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA)؛ للتعرف إلى دلالة الفروقات تبعاً لمتغيّر المؤهل العلمي، والجدولان (5.5) و(5.6) يبيّنان ذلك.

جدول (5.5): يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمقياس دور العلاقات العامّة في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين في جامعة بيرزيت تُعزى لمتغيّر المؤهل العلمي.

المتغيّر	المستوى	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
دور العلاقات العامّة في تحقيق الرضا الوظيفي	دبلوم	27	2.99	0.741
	بكالوريوس	33	3.14	0.638
	ماجستير	87	3.00	0.719
	دكتوراه	46	3.29	0.575

يتضح من خلال الجدول (5.5) وجود فروقات ظاهرية بين المتوسطات الحسابية، ومن أجل معرفة إن كانت هذه الفروقات قد وصلت لمستوى الدلالة الإحصائية استُخدم اختبار تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA)، والجدول (5.6) يوضح ذلك.

جدول (5.6): يوضح نتائج تحليل التباين الأحادي على مقياس دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين في جامعة بيرزيت تُعزى لمتغير المؤهل العلمي.

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	"ف" المحسوبة	مستوى الدلالة
دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي	بين المجموعات	2.912	3	0.971	2.116	100.
	داخل المجموعات	86.667	189	0.459		
	المجموع	89.579	192			

يبين من الجدول (5.6) أن قيمة مستوى الدلالة المحسوب على مقياس دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي، كانت أكبر من قيمة مستوى الدلالة المحدد للدراسة ( $\alpha \geq 0.05$ )، وبالتالي عدم وجود فروقات في دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين في جامعة بيرزيت تُعزى لمتغير المؤهل العلمي.

النتائج المتعلقة بالفرضية الرابعة:

لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين في جامعة بيرزيت تُعزى لمتغير طبيعة العمل.

ومن أجل فحص الفرضية الرابعة وتحديد الفروقات تبعاً لمتغير طبيعة العمل، استخدم اختبار (ت) لمجموعتين مستقلتين (Independent Samples t-test) ونتائج الجدول (5.7) تبين ذلك.

الجدول (5.7): يوضح نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروقات بين متوسطات دور العلاقات العامّة في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين في جامعة بيرزيت تُعزى لمتغيّر طبيعة العمل.

المتغيّر	طبيعة العمل	العدد	المتوسط	الانحراف	قيمة (ت)	مستوى الدلالة
دور العلاقات العامّة في تحقيق الرضا الوظيفي	أكاديمي	90	3.22	0.595	2.452	*015.
	إداري	103	2.98	0.737		

يتبين من الجدول (5.75) أنّ قيمة مستوى الدلالة المحسوب على مقياس دور العلاقات العامّة في تحقيق الرضا الوظيفي كانت أقل من قيمة مستوى الدلالة المحدد للدراسة ( $\alpha \leq 0.05$ )، وبالتالي وجود فروقات في دور العلاقات العامّة في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين في جامعة بيرزيت تُعزى لمتغيّر طبيعة العمل، إذ جاءت الفروقات لصالح أكاديمي.

#### النتائج المتعلقة بالفرضية الخامسة:

لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات دور العلاقات العامّة في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين في جامعة بيرزيت تُعزى لمتغيّر الخبرة العملية.

ومن أجل فحص الفرضية الخامسة، استخرجت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية تبعاً لمتغيّر الخبرة العملية، ومن ثم استخدم تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) للتعرف على دلالة الفروقات تبعاً لمتغيّر الخبرة العملية. والجدولان (5.8) و(5.9) يبينان ذلك.

جدول (5.8): يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمقياس دور العلاقات العامّة في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين في جامعة بيرزيت تُعزى لمتغيّر الخبرة العملية.

المتغيّر	المستوى	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
دور العلاقات العامّة في تحقيق الرضا الوظيفي	أقل من (5) سنوات	22	3.17	0.667
	((5 سنوات - أقل من 10) سنوات	42	3.30	0.545
	((10 سنوات فأكثر	129	3.01	0.714

يتضح من خلال الجدول (5.8) وجود فروقات ظاهرية بين المتوسطات الحسابية، ومن أجل معرفة إن كانت هذه الفروقات قد وصلت لمستوى الدلالة الإحصائية استُخدم اختبار تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA)، والجدول (5.9) يوضح ذلك.

جدول (5.9): يوضح نتائج تحليل التباين الأحادي على مقياس دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين في جامعة بيرزيت تُعزى لمتغير الخبرة العملية.

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	"ف" المحسوبة	مستوى الدلالة
دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي	بين المجموعات	2.879	2	1.439	3.154	*045.
	داخل المجموعات	86.700	190	0.456		
	المجموع	89.579	192			

يبين من الجدول (5.9) أن قيمة مستوى الدلالة المحسوب على مقياس دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي كانت أقل من قيمة مستوى الدلالة المحدد للدراسة ( $\alpha \geq 0.05$ )، وبالتالي وجود فروقات في دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين في جامعة بيرزيت تُعزى لمتغير الخبرة العملية.

وللكشف عن موقع الفروقات بين المتوسطات الحسابية لمقياس دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين في جامعة بيرزيت تُعزى لمتغير الخبرة العملية، أُجري اختبار أقل فرق دال (LSD) والجدول (5.10) يوضح ذلك.

جدول (5.10): يوضح نتائج اختبار (LSD) للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية لمقياس دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي لدى عينة الدراسة تبعاً لمتغير الخبرة العملية.

المتغير	المستوى	المتوسط	أقل من (5) سنوات	(5) سنوات - أقل من (10) سنوات	((10) سنوات فأكثر
دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي	أقل من (5) سنوات	3.17			
	((5) سنوات - أقل من (10) سنوات	3.30			0* 292.
	(10) سنوات فأكثر	3.01			

\*دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $p < .05$ \*)

يتبين من الجدول (5.10) ما يأتي:

وجود فروقات ذات دلالة إحصائية على مقياس دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي تبعاً لمتغير الخبرة العملية بين ((5 سنوات - أقل من (10) سنوات) و((10) سنوات فأكثر)، وجاءت الفروقات لصالح ((10) سنوات فأكثر).

النتائج المتعلقة بالفرضية السادسة:

لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات دور أنشطة العلاقات العامة في زيادة الإنتاجية لدى العاملين في جامعة بيرزيت تُعزى لمتغير الجنس.

ومن أجل فحص الفرضية السادسة وتحديد الفروقات تبعاً لمتغير الجنس، استخدم اختبار (ت) لمجموعتين مستقلتين (Independent Samples t-test) ونتائج الجدول (5.11) تبين ذلك.

الجدول (5.11): يوضح نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروقات بين متوسطات دور أنشطة العلاقات العامة في زيادة الإنتاجية لدى العاملين في جامعة بيرزيت تُعزى لمتغير الجنس.

المتغير	الجنس	العدد	المتوسط	الانحراف	قيمة (ت)	مستوى الدلالة
دور أنشطة العلاقات العامة في زيادة الإنتاجية	ذكر	107	2.88	0.800	0.079	937.
	أنثى	86	2.87	0.829		

يتبين من الجدول (5.11) أن قيمة مستوى الدلالة المحسوب على مقياس دور أنشطة العلاقات العامة في زيادة الإنتاجية كانت أكبر من قيمة مستوى الدلالة المحدد للدراسة ( $\alpha \leq 0.05$ )، وبالتالي عدم وجود فروقات في دور أنشطة العلاقات العامة في زيادة الإنتاجية لدى العاملين في جامعة بيرزيت تُعزى لمتغير الجنس.

النتائج المتعلقة بالفرضية السابعة:

لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات دور أنشطة العلاقات العامة في زيادة الإنتاجية لدى العاملين في جامعة بيرزيت تُعزى لمتغير المؤهل العلمي.

ومن أجل فحص الفرضية السابعة، استُخرجت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية تبعاً لمتغير المؤهل العلمي، ومن ثم استُخدم تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA)؛ للتعرف إلى دلالة الفروقات تبعاً لمتغير المؤهل العلمي، والجدولان (5.12) و(5.13) يبينان ذلك:

جدول (5.12): يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمقياس دور أنشطة العلاقات العامة في زيادة الإنتاجية لدى العاملين في جامعة بيرزيت تُعزى لمتغير المؤهل العلمي.

المتغير	المستوى	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
دور أنشطة العلاقات العامة في زيادة الإنتاجية	دبلوم	27	2.60	0.807
	بكالوريوس	33	3.12	0.697
	ماجستير	87	2.80	0.883
	دكتوراه	46	3.01	0.689

يتضح من خلال الجدول (5.12) وجود فروقات ظاهرية بين المتوسطات الحسابية، ومن أجل معرفة إن كانت هذه الفروقات قد وصلت لمستوى الدلالة الإحصائية استُخدم اختبار تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA)، والجدول (5.13) يوضح ذلك.

جدول (5.13): يوضح نتائج تحليل التباين الأحادي على مقياس دور أنشطة العلاقات العامة في زيادة الإنتاجية لدى العاملين في جامعة بيرزيت تُعزى لمتغير المؤهل العلمي.

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	"ف" المحسوبة	مستوى الدلالة
دور أنشطة العلاقات العامة في زيادة الإنتاجية	بين المجموعات	5.389	3	1.796	2.808	*041.
	داخل المجموعات	120.898	189	640.		
	المجموع	126.287	192			

\*دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $p < .05$ )

يتبين من الجدول (5.13) أنّ قيمة مستوى الدلالة المحسوب على مقياس دور أنشطة العلاقات العامة في زيادة الإنتاجية، كانت أقل من قيمة مستوى الدلالة المحدد للدراسة ( $\geq 0.05$ )، وبالتالي وجود فروقات في دور أنشطة العلاقات العامة في زيادة الإنتاجية لدى العاملين في جامعة بيرزيت تُعزى لمتغير المؤهل العلمي.

وللكشف عن موقع الفروقات بين المتوسطات الحسابية لمقياس دور أنشطة العلاقات العامة في زيادة الإنتاجية لدى العاملين في جامعة بيرزيت تُعزى لمتغير المؤهل العلمي، أُجري اختبار أقل فرق دال (LSD) والجدول (5.14) يوضح ذلك.

جدول (5.14): يوضح نتائج اختبار (LSD) للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية لمقياس دور أنشطة العلاقات العامة في زيادة الإنتاجية لدى عينة الدراسة تبعاً لمتغير المؤهل العلمي.

المتغير	المستوى	المتوسط	دبلوم	بكالوريوس	ماجستير	دكتوراه
دور أنشطة العلاقات العامة في زيادة الإنتاجية	دبلوم	2.60		-0.521*		-0.411*
	بكالوريوس	3.12				
	ماجستير	2.80				
	دكتوراه	3.01				

\*دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $p < .05$ \*)

يتبين من الجدول (5.14) ما يأتي:

وجود فروقات ذات دلالة إحصائية على مقياس دور أنشطة العلاقات العامة في زيادة الإنتاجية تبعاً لمتغير المؤهل العلمي بين (دبلوم) من جهة، وكل من (بكالوريوس)، و(دكتوراه)، من جهة أخرى، وجاءت الفروقات لصالح كل من (بكالوريوس)، و(دكتوراه).  
النتائج المتعلقة بالفرضية الثامنة:

لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات دور أنشطة العلاقات العامة في زيادة الإنتاجية لدى العاملين في جامعة بيرزيت تُعزى لمتغير طبيعة العمل.

ومن أجل فحص الفرضية الثامنة وتحديد الفروقات تبعاً لمتغير طبيعة العمل، استُخدم اختبار (ت) لمجموعتين مستقلتين (Independent Samples t-test) ونتائج الجدول (5.15) تبين ذلك.

الجدول (5.15): يوضح نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروقات بين متوسطات دور أنشطة العلاقات العامة في زيادة الإنتاجية لدى العاملين في جامعة بيرزيت تُعزى لمتغير طبيعة العمل.

المتغير	طبيعة العمل	العدد	المتوسط	الانحراف	قيمة (ت)	مستوى الدلالة
دور أنشطة العلاقات العامة في زيادة الإنتاجية	أكاديمي	90	3.03	0.706	2.538	*012.
	إداري	103	2.74	0.873		

\*دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $p < .05$ )

يتبين من الجدول (5.15) أن قيمة مستوى الدلالة المحسوب على مقياس دور أنشطة العلاقات العامة في زيادة الإنتاجية كانت أقل من قيمة مستوى الدلالة المحدد للدراسة ( $\alpha < 0.05$ )، وبالتالي وجود فروقات في دور أنشطة العلاقات العامة في زيادة الإنتاجية لدى العاملين في جامعة بيرزيت تُعزى لمتغير طبيعة العمل، إذ جاءت الفروقات لصالح أكاديمي.

#### النتائج المتعلقة بالفرضية التاسعة:

لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات دور أنشطة العلاقات العامة في زيادة الإنتاجية لدى العاملين في جامعة بيرزيت تُعزى لمتغير الخبرة العملية.

ومن أجل فحص الفرضية التاسعة، استُخرجت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية تبعاً لمتغير الخبرة العملية، ومن ثم استخدم تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) للتعرف إلى دلالة الفروقات تبعاً لمتغير الخبرة العملية. والجدولان (5.16) و(5.17) يبينان ذلك.

جدول (5.16): يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمقياس دور أنشطة العلاقات العامة في زيادة الإنتاجية لدى العاملين في جامعة بيرزيت تُعزى لمتغير الخبرة العملية.

المتغير	المستوى	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
دور أنشطة العلاقات العامة في زيادة الإنتاجية	أقل من (5) سنوات	22	3.07	0.706
	((5) سنوات - أقل من (10) سنوات	42	3.09	0.683
	((10) سنوات فأكثر	129	2.77	0.851

يتضح من خلال الجدول (5.16) وجود فروقات ظاهرية بين المتوسطات الحسابية، ومن أجل معرفة إن كانت هذه الفروقات قد وصلت لمستوى الدلالة الإحصائية استُخدم اختبار تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA)، والجدول (5.17) يوضح ذلك.

جدول (5.17): يوضح نتائج تحليل التباين الأحادي على مقياس دور أنشطة العلاقات العامة في زيادة الإنتاجية لدى العاملين في جامعة بيرزيت تُعزى لمتغير الخبرة العملية.

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	"ف" المحسوبة	مستوى الدلالة
دور أنشطة العلاقات العامة في زيادة الإنتاجية	بين المجموعات	4.090	2	2.045	3.180	*044.
	داخل المجموعات	122.196	190	0.643		
	المجموع	126.287	192			

\*دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $p < .05$ )

تبين من الجدول (5.17) أن قيمة مستوى الدلالة المحسوب على مقياس دور أنشطة العلاقات العامة في زيادة الإنتاجية كانت أقل من قيمة مستوى الدلالة المحدد للدراسة ( $\alpha \geq 0.05$ )، وبالتالي وجود فروقات في دور أنشطة العلاقات العامة في زيادة الإنتاجية لدى العاملين في جامعة بيرزيت تُعزى لمتغير الخبرة العملية.

وللكشف عن موقع الفروقات بين المتوسطات الحسابية لمقياس دور أنشطة العلاقات العامة في زيادة الإنتاجية لدى العاملين في جامعة بيرزيت تُعزى لمتغير الخبرة العملية، أُجري اختبار أقل فرق دال (LSD)، والجدول (5.18) يوضح ذلك.

جدول (5.18): يوضح نتائج اختبار (LSD) للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية لمقياس دور أنشطة العلاقات العامة في زيادة الإنتاجية لدى عينة الدراسة تُعزى لمتغير الخبرة العملية.

المتغير	المستوى	المتوسط	أقل من (5) سنوات	((5 سنوات- 10) سنوات فأكثر
دور أنشطة العلاقات العامة في زيادة الإنتاجية	أقل من ((5 سنوات	3.07		
	((5 سنوات-أقل من 10) سنوات	3.09		0 316.*
	((10 سنوات فأكثر	2.77		

\*دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $p < .05$ ).

يتبين من الجدول (5.18) ما يأتي:

وجود فروقات ذات دلالة إحصائية على مقياس دور أنشطة العلاقات العامة في زيادة الإنتاجية تبعاً لمتغير الخبرة العملية بين ((5 سنوات-أقل من 10) سنوات) و((10 سنوات فأكثر)، وجاءت الفروقات لصالح ((5 سنوات-أقل من 10) سنوات).

## الفصل السادس

### مناقشة النتائج وأهم التوصيات

ستقوم الباحثة في هذا الفصل بمناقشة نتائج الدراسة التي بحثت في تأثير العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي لزيادة الإنتاجية لدى العاملين في جامعة بيرزيت.

اشتملت الدراسة على عدة أسئلة وفرضيات، وستقوم الباحثة بمناقشة النتائج، وإبراز أهمها؛ حتى تُبنى عليها توصيات الدراسة.

#### مناقشة النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة:

النتائج المتعلقة بالسؤال الرئيسي، والذي ينص على: "إلى أي مدى تلعب دائرة العلاقات العامة في جامعة بيرزيت دوراً في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين في الجامعة؟"

أشارت النتائج إلى أن المتوسط الحسابي لتقديرات عينة الدراسة على مقياس دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي ككل بلغ (3.09)، ونسبة مئوية (61.8%)، وبتقدير متوسط، أما المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات مقياس دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي تراوحت ما بين (2.39 - 4.60)، وجاءت فقرة "لدي معرفة بوجود دائرة العلاقات العامة في الجامعة" المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (4.60)، ونسبة مئوية (92.0%)، بتقدير مرتفع، بينما جاء فقرة "تقدم دائرة العلاقات العامة حوافز للموظفين والعاملين في الجامعة" في المرتبة الأخيرة، بمتوسط حسابي بلغ (2.39)، ونسبة مئوية (47.8%)، بتقدير متوسط.

تشير نتائج الدراسة إلى أنّ نسبة التواصل بين دائرة العلاقات العامة والجمهور الداخلي جاءت بدرجة متوسطة، أي أنّ دائرة العلاقات العامة في جامعة بيرزيت لا تتبع نظرية إدارة العلاقات في عملها، كما أنّها لا تتبع أداة استراتيجية في عملها التي قد تشجع التواصل مع الجمهور لنجاح المؤسسة، كما هو ظاهر في نتائج الدراسة التي جاء فيها تقديم دائرة العلاقات العامة الحوافز للموظفين في المرتبة الأخيرة.

وتتفق هذه النتائج مع دراسة (فلاتي وتونسي، 2015)، التي أظهرت عدم إدراك الموظفين لعمل العلاقات العامّة، وتركيزها على الجمهور الخارجي أكثر من الداخلي، وأنّ القيام بهذا الدور يقع على عاتق دائرة الموارد البشرية، وليس دائرة العلاقات العامّة.

**مناقشة النتائج المتعلقة في دور أنشطة العلاقات العامّة في زيادة الإنتاجيّة في جامعة بيرزيت إلى أي مدى تسهم الأنشطة المختلفة لدائرة العلاقات العامّة في جامعة بيرزيت في زيادة الإنتاجيّة لدى العاملين في الجامعة؟**

تشير النتائج إلى تقدير دور أنشطة العلاقات العامّة في زيادة الإنتاجيّة، فقد جاءت بدرجة متوسطة لفقرات دور أنشطة العلاقات العامّة في زيادة الإنتاجيّة، حيث بلغت نسبة "الرضا الوظيفي" يؤثر على الإنتاجيّة ويحفز على العطاء" أعلى نسبة، ويتقدير متوسط، وجاء "أنشطة ووسائل العلاقات العامّة وفعاليتها تعزز الانتماء للجامعة" بتقدير متوسط، بينما بلغ "اهتمام دائرة العلاقات العامّة بشكاوى الموظفين والسعي إلى معالجتها مع الإدارة ويحفزني على العطاء أكثر" في المرتبة الأخيرة، بتقدير متوسط.

تتشابه نتائج الدّراسة الحالية مع دراسة بخاري (2019)، والتي تبين أنّ أنشطة دائرة العلاقات العامّة تؤثر على عطاء العاملين، والذي أدّى إلى رضا العاملين، كما تتشابه مع دراسة قصيبي و(بودور) وبن عمارة في عملهم على تحفيز الموظفين من خلال توزيع الأرباح لديهم، وتختلف نتائج الدّراسة الحالية مع دراسة محمود (2015) باهتمام دائرة العلاقات العامّة بالتواصل مع الموظفين، أمّا دائرة العلاقات العامّة في جامعة بيرزيت فقد بلغت نسبة تواصلها مع الموظفين لمعالجة مشاكلهم بالدرجة المتوسطة، كما أنّ نتائج دراسة حاج أحمد (2010) كانت "ضمان استقرار الجمهور الداخلي والتعامل معهم لزيادة الإنتاجيّة"، بينما كانت في الدّراسة الحالية نسبة "رضا العاملين يزيد من إنتاجيتهم" بدرجة متوسطة.

كما تختلف النتائج الحالية مع نظريّة إدارة العلاقات، والتي تنص على ضرورة إنشاء علاقة تواصل بين المنظمة والجمهور لتحقيق الأهداف والمصالح المشتركة، حيث أنّ العلاقة الفعالة تعمل على تحقيق الرضا الوظيفي وتحقيق الزيادة الإنتاجيّة في العمل، كما أنّ تحقيق الولاء الوظيفي ينتج عند

قيام المؤسسة بالعمل على تلبية احتياجات ورغبات الجمهور، من خلال العملية الاتصالية الفعالة المنظمة.

### مناقشة النتائج المتعلقة بفرضيات الدراسة:

1. لا يوجد علاقة ارتباطية دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي ودور أنشطة العلاقات العامة في زيادة الإنتاجية لدى العاملين في جامعة بيرزيت.

وعليه فإن العلاقة طردية موجبة بين المتغيرين، بمعنى كلما ازدادت درجة دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي، ازداد مستوى دور أنشطة العلاقات العامة في زيادة الإنتاجية.

تتشابه الدراسة الآتية مع دراسة بكر (2018) في وجود علاقة صاعدة وهابطة بين الإدارة والموظفين من خلال انشاء أنشطة ترفيهية سنوية، كما تتشابه ايضا مع دراسة بخاري (2019) في وجود علاقة ارتباطية بين دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي ودرجة مساهمة مهام وانشطة العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين.

2. لا يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين في جامعة بيرزيت تُعزى لمتغير الجنس.

تعزو الباحثة هذه النتيجة لوجودهم في الجامعة ذاتها، مع اختلاف أقسام كل منها، ولذلك تتشابه استجاباتهم نحو دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين في جامعة بيرزيت.

3. لا يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين في جامعة بيرزيت تُعزى لمتغير المؤهل العلمي.

وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى أنّ التفاوت في المؤهل العلمي بين العاملين في جامعة بيرزيت لا يؤثر على استجاباتهم نحو دور العلاقات العامّة في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين في جامعة بيرزيت.

4. لا يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات دور العلاقات العامّة في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين في جامعة بيرزيت تُعزى لمتغير طبيعة العمل.

تعزو الباحثة هذه النتيجة إلى أنّ اختلاف طبيعة العمل تمكن من تعدد المسارات واختلاف في الرؤية ووجهات النظر، حيث جاء الفرق لصالح العاملين الأكاديميين نحو دور العلاقات العامّة في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين في جامعة بيرزيت.

5. لا يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات دور العلاقات العامّة في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين في جامعة بيرزيت تُعزى لمتغير الخبرة العملية.

تعزو الباحثة هذه النتيجة نحو وجود فروقات في مدة الخبرة العملية، فجاءت الفروقات لصالح (10) سنوات فما فوق في رأيهم اتجاه دور العلاقات العامّة في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين في جامعة بيرزيت.

6. لا يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات دور أنشطة العلاقات العامّة في زيادة الإنتاجية لدى العاملين في جامعة بيرزيت تُعزى لمتغير الجنس.

تعزو الباحثة هذه النتيجة إلى اختلاف الجنس، إلّا أنّه لا يؤثر في اتجاههم نحو دور أنشطة العلاقات العامّة في زيادة الإنتاجية لدى العاملين في جامعة بيرزيت.

7. لا يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات دور أنشطة العلاقات العامّة في زيادة الإنتاجية لدى العاملين في جامعة بيرزيت تُعزى لمتغير المؤهل العلمي.

تعزو الباحثة هذه النتيجة إلى أنّ الاختلاف في المؤهل العلمي يؤثر على اتجاهات العاملين نحو دور أنشطة العلاقات العامّة في زيادة الإنتاجيّة لدى العاملين في جامعة بيرزيت.

8. لا يوجد فروقات ذات دلالة إحصائيّة عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات دور أنشطة العلاقات العامّة في زيادة الإنتاجيّة لدى العاملين في جامعة بيرزيت تُعزى لمتغيّر طبيعة العمل.

تعزو الباحثة هذه النتيجة إلى أنّ الاختلاف في طبيعة العمل يؤثر على الاتجاهات نحو دور أنشطة العلاقات العامّة في زيادة الإنتاجيّة لدى العاملين في جامعة بيرزيت.

9. لا يوجد فروقات ذات دلالة إحصائيّة عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات دور أنشطة العلاقات العامّة في زيادة الإنتاجيّة لدى العاملين في جامعة بيرزيت تُعزى لمتغيّر الخبرة العملية.

تعزو الباحثة هذه النتيجة إلى أنّ الاختلاف في الخبرة العملية يؤثر على دور أنشطة العلاقات العامّة في زيادة الإنتاجيّة لدى العاملين في جامعة بيرزيت، والتي كانت لصالح أصحاب الخبرة بين (5-10) سنوات.

## الخاتمة:

هدفت الدراسة الحالية الى معرفة دور دائرة العلاقات العامة في جامعة بيرزيت في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين في الجامعة، ومعرفة دور الأنشطة المختلفة لدائرة العلاقات العامة في جامعة بيرزيت في زيادة الإنتاجية لدى العاملين في الجامعة، ومعرفة العلاقة بين تحقيق الرضا الوظيفي وزيادة الإنتاجية في الجامعة، ومعرفة مدى رضا العاملين في جامعة بيرزيت وفقاً لمجموعة من المتغيرات الديمغرافية وهي: الجنس، وطبيعة العمل، والخبرة العملية، والمؤهل العلمي. لتحقيق هذه الأهداف استخدمت الباحثة المنهج الوصفي الإرتباطي بالإعتماد على الاستبانة كأداة مناسبة للدراسة وتم توزيعها على عينة متيسرة من العاملين الأكاديميين والإداريين في جامعة بيرزيت، وبناءً على نتائج الدراسة تبين إغفال دور دائرة العلاقات العامة في مهامها اتجاه الجمهور الداخلي، والتركيز على تمثيل صورة الجامعة للجمهور الخارجي، وعليه خرجت الدراسة بعدة توصيات أهمها:

## التوصيات:

- ضرورة تواصل العلاقات العامة مع الجمهور الداخلي من العاملين الأكاديميين والإداريين، حيث اثبتت نتائج الدراسة تركيز العلاقات العامة في الجامعة على الجمهور الخارجي دون الداخلي.
- ضرورة قيام دائرة العلاقات العامة في جامعة بيرزيت بوظائف وأنشطة تحقق الرضا الوظيفي لدى العاملين، حيث بينت النتائج وجود نقص في الأنشطة التي تهتم بالعاملين الداخليين في جامعة بيرزيت.
- تمكين موظفي في دائرة العلاقات العامة بالقيام بمهامها الإتصالية مع الإدارة العليا وتنسيق عملية الاتصال مع الجمهور الخارجي.
- توظيف وتدريب ذوي الاختصاص في مجال العلاقات العامة من خلال زيادة عدد العاملين فيها.

## المراجع

### المراجع العربيّة:

1. البدر، حمود. (1986). *العلاقات العامّة في الجامعات*. الرياض: مجلة كلية التربية، جامعة الملك سعود.
2. الجمال، محمد، *جودة حياة العمل والمسار الوظيفي*، 2019.
3. الحدّيد، علي. (2010). *واقع دائرة العلاقات العامّة في الجامعات الأردنية دراسة تقييمية من وجهة نظر طلبة الجامعة*. عمان، الأردن: جامعة الشرق الاوسط.
4. الدليمي، عبد الرزاق. (2005). *العلاقات العامّة في التطبيق*. عمان، الأردن: دار جرير للنشر والتوزيع.
5. السعيد، يوسف. (2013). *دور العلاقات العامّة في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في صحيفتي "الرأي" و"الكويت تايمز" الكويتيين*. عمان، الأردن: جامعة الشرق الاوسط. 8- حاج أحمد، كريمة. (2010). *العلاقات العامّة داخل المؤسسة (دراسة حالة مؤسسة الصناعات النسيجية Denetix)*. الجزائر، الجزائر: جامعة الوهران ألسانيا.
6. النوافعة، راجي. (2018). *أثر الرضا الوظيفي لأعضاء الهيئة الإدارية على الولاء الوظيفي في الجامعات الأردنية الخاصة*. عمان، الأردن: جامعة الشرق الاوسط.
7. الهلالات، صالح علي. *الإدارة الفعالة للموارد البشرية*. عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع.
8. بابكر، مصطفى. (2007). *الإنتاجية وقياسها*. الكويت: جسر التنمية.
9. بخاري، ولاء. (2019). *دور العلاقات العامّة في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي*. مكة المكرمة، المملكة العربيّة السعودية: جامعة أم القرى.
10. برمّة، وائل. (2009). *دور العلاقات العامّة في تحفيز الطاقات الكامنة لدى العاملين في المؤسسات "بعض المصانع والمستشفيات في منطقة التل نموذجاً"*. دمشق، سوريا: الأكاديمية السورية الدولية.

11. بكر، أسيل، ولباط، تسنيم. (2018). *دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي للموظفين (جامعة القدس المفتوحة/ فرع نابلس نموذجاً)*. نابلس، فلسطين: جامعة النجاح الوطنية.
12. جامعة بيرزيت. (2021). التسلسل الزمني. تم الاسترداد من <https://www.birzeit.edu/ar/about/history/chronology>
13. جامعة بيرزيت. (2021). تاريخ الجامعة. تم الاسترداد من <https://www.birzeit.edu/ar/about/history>
14. جامعة بيرزيت. (2021). حول مكتب العلاقات العامة. تم الاسترداد من <https://www.birzeit.edu/ar/about/president-office/vps/vp-advancement/Public-Relations/about>
15. جامعة بيرزيت. (2021). من التأسيس حتى اليوم. تم الاسترداد من <https://www.birzeit.edu/ar/about/history/challenge-excellence>
16. جرادات، عبدالناصر وشامي، لبنان (2009). *أسس العلاقات العامة بين النظرية والتطبيق*. عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
17. جفال، سامية، سليمة، بوزيد. (2008). *العلاقات العامة في المنظمة بين المفهوم والوظيفة*. الجزائر، الجزائر: جامعة بسكرا.
18. خبراء المجموعة العربية للتدريب والنشر، الرضا الوظيفي والارتقاء بالعمل المهني. (2018): المجموعة العربية للتدريب والنشر.
19. خضر، جميل أحمد. (1998)، *العلاقات العامة*. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
20. دياب، سهيل. (2003). *مناهج البحث العلمي*، غزة: دار اليازوري العلمية.
21. دياب، وليد. (2014). *اخلاقيات العلاقات العامة*، عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.

22. عبداللطيف، عصام. (2015). *الرضا الوظيفي ومهارات ضغوط العمل*. القاهرة: نيو لينك للنشر والتدريب.
23. عبد المؤمن، علي معمر. (2008). *البحث في العلوم الاجتماعية- الوجدان في الأساسيات والتقنيات*. ط1، ليبيا، جامعة 7 أكتوبر 2008.
24. عكاشة، محمد. (1999). *علم النفس الصناعي*. الاسكندرية: مطبعة الجمهورية.
25. قادري، محمد. (2009-2010). *التواصل الداخلي بين النظرية والتطبيق*.
26. قصيبي، نسرين، بودور، أميرة، وبن عمارة، خولة. (2017). *دور العلاقات العامة في تحفيز الموظفين في المؤسسة*. الجزائر، الجزائر: جامعة 8 ماي 1945 - قالمة-.
27. قلاتي، صبيحة، وتونسي، سهيلة. (2015). *دور العلاقات العامة في تحسين أداء الموظفين داخل المؤسسة الخدمانية (دراسة وصفية مسحية بمؤسسة اتصالات الجزائر بان البواقي)*. الجزائر، الجزائر: جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي.
28. لمين، دلال. (2016). *واقع العلاقات العامة في المؤسسة الاقتصادية (دراسة ميدانية للجمهور الداخلي بمؤسسة مطاحن الحضنة- المسيلة)*. الجزائر، الجزائر: جامعة محمد بوضياف- المسيلة.
29. محمود، أمل. (2015). *دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في شركة الخطوط الجوية الملكية الأردنية/ دراسة حالة*. عمان، الاردن: جامعة البتراء.

- 1- Diewert, Erwin W. and Denis Lawrence (1999), "Measuring New Zealand's Productivity", Treasury Working Paper 99/5, <http://www.treasury.govt.nz/workingpapers/99-5.htm>.
- 2- Griliches, Zvi (1987), "Productivity: Measurement Problems", in J. Eatwell, M. Milgate and P. Newman(eds.), *The New Palgrave: A Dictionary of Economics*.
- 3- Hills, Kenyatta (2015). *Communication Strategies to Generate Employee Job Satisfaction*". Florida: Walden University.
- 4- Kang, jin-Ae.(2010). *Ethical conflict and job satisfaction of public relations. Public relation review*.United states: University of Central Missouri.
- 5- Ledingham, John. (2003). *Explicating relationship management as a general theory of public relations*. England: University of Saskatchewan.
- 6- Matzler, K., & Renzl, B. (2014). *The relationship between interpersonal trust, employee satisfaction, and employee loyalty*. Total quality management and business excellence. Innsbruk university.
- 7- Raziq, Abdul and Maulabakhsh, Raheela. (2010). *Impact of working environment on job satisfaction. Public relation review*.United states. Univerity of information technology Engineering and Sciences Quetra.

8– Schreyer, Paul. (2001). OECD: Edwin Dean

9– Tokhais, Abdulelah.(2016). The relationship between communication effectiveness and multicultural employees. King Saud: Kent State University College.

## الملاحق

ملحق (1):



استبانة

جامعة النجاح الوطنية

كلية الدراسات العليا

ماجستير العلاقات العامة المعاصرة

تقوم الباحثة بإجراء بحث حول تأثير العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي لزيادة الإنتاجية لدى العاملين في جامعة بيرزيت، وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في العلاقات العامة المعاصرة، بإشراف د. معين الكوع، خلال الفصل الثاني (2020-2021) في جامعة النجاح الوطنية.

أرجو من حضراتكم الإجابة عن أسئلة الاستبانة مع تحري الموضوعية والدقة، حيث سيتم استخدام إجاباتكم لأغراض البحث العلمي فقط، مع المحافظة على جميع الإجابات بسرية تامة.

مع كامل الشكر والتقدير لجهودكم

الباحثة: نورا صيام

القسم الاول: المتغيرات الديموغرافية

الرجاء وضع دائرة حول الإجابة المناسبة فيما يأتي:

1. الجنس:

1. ذكر

2. أنثى

2. المؤهل العلمي:

1. أقل من توجيهي

2. ثانوية عامة

3. دبلوم

4. بكالوريوس

5. ماجستير

6. دكتوراه

3. طبيعة العمل:

1. أكاديمي

2. موظف إداري

3. موظف خدمات

4. الخبرة العملية

1. أقل من عامين

2. سنتين - أقل من 5 سنوات

3. 5 سنوات - أقل من 10 سنوات

4. 10 سنوات فأكثر

القسم الثاني: دور العلاقات العامّة في تحقيق الرضا الوظيفي في جامعة بيرزيت.

يرجى وضع إشارة (X) في المكان المناسب.

#	الفقرة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	أعارض بشدة	أعارض بشدة
1.	لدي معرفة بوجود دائرة العلاقات العامّة في الجامعة.					
2.	تهتم دائرة العلاقات العامّة بالجمهور الداخلي أي بالعاملين والموظفين في الجامعة.					
3.	تهتم دائرة العلاقات العامّة في الجامعة بتحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين.					
4.	تتواصل دائرة العلاقات العامّة مع الموظفين بشكل مستمر، من خلال النشرات الدورية، ورسائل البريد الإلكتروني، ووسائل التواصل الاجتماعي، وغيرها.					
5.	تسعى دائرة العلاقات العامّة إلى خلق فرص تدريبية لتلبية حاجات العاملين.					
6.	توفر العلاقات العامّة خدمات مختلفة للموظفين تزيد من الرضا الوظيفي لديهم.					
7.	تقيم دائرة العلاقات العامّة في الجامعة أنشطة ثقافية للموظفين، مثل: مسابقات، وأمسيات شعريّة، وندوات تثقيفية، وغيرها.					
8.	تسهل العلاقات العامّة في الجامعة التواصل بين الإدارة والموظفين.					
9.	تُعلم العلاقات العامّة الموظفين بأنشطة الجامعة المختلفة.					
10.	تعزز دائرة العلاقات العامّة في الجامعة العلاقات بين الموظفين.					
11.	تعقد دائرة العلاقات العامّة في الجامعة اجتماعات دورية بين الإدارة والموظفين.					
12.	تقدم دائرة العلاقات العامّة حوافز للموظفين والعاملين في الجامعة.					

					13	تروج دائرة العلاقات العامة لإنجازات العاملين في الجامعة.
					14	تحاول العلاقات العامة في الجامعة مشاركة الموظفين شعورهم من ناحية الضغوط، والقلق، والخوف، من خلال أنشطة مختصة.
					15	تقوم دائرة العلاقات العامة بتكريم العاملين في الجامعة؛ ما يسهم بزيادة الرضى الوظيفي لديهم.
					16	أنا راضٍ عن عمل دائرة العلاقات العامة في الجامعة.
					17	أنا راضٍ عن دور العلاقات العامة بتحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين في الجامعة.

### القسم الثالث: وجود علاقة بين الرضا الوظيفي وزيادة الإنتاجية.

الرجاء الإجابة بوضع إشارة (X) في المكان الذي يتوافق مع مدى موافقتكم شخصياً مع العبارة.

#	الفقرة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	أعارض بشدة	أعارض بشدة
18	الأنشطة المختلفة التي تقوم بها العلاقات العامة تحفزني على زيادة الإنتاجية.					
19	تعزز أنشطة ورسائل العلاقات العامة وفعاليتها انتمائي للجامعة أكثر.					
20	تساهم دائرة العلاقات العامة بتوفير بيئة مريحة تزيد من إنتاجيتي في العمل.					
21	الحوافز التي تقدمها العلاقات العامة تزيد من إنتاجيتي في العمل.					
22	أنا راضٍ وظيفياً وهذا يزيد من إنتاجيتي ويحفزني على العطاء أكثر.					
23	اهتمام دائرة العلاقات العامة بشكاوى الموظفين والسعي إلى معالجتها مع الإدارة، يحفزني على العطاء أكثر.					
24	تسهيل العلاقات العامة عملية تواصل الموظفين مع الإدارة العليا تزيد من إنتاجيتي في العمل.					
25	تستخدم العلاقات العامة الخطاب الإداري التحفيزي					

					لتشجيع الموظفين على الإنتاجية.
					26. تستعين دائرة العلاقات العامة بخبرات العاملين من الأكاديميين والمهنيين بإعداد الخطط وتنفيذها.

القسم الرابع: ما رأيك في أداء دائرة العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين في جامعة بيرزيت؟

---



---



---



---

ملحق (2): قائمة المحكمين

م.م	الاسم	الوظيفة/ وجهة العمل
1	د. عامر قاسم	أستاذ مساعد في قسم العلاقات العامة المعاصرة، جامعة النجاح الوطنية.
2	د. محمد أبو الرب	رئيس وأستاذ دائرة الإعلام في جامعة بيرزيت
3	د. معز كراجة	أستاذ إعلام في جامعة بيرزيت

**An-Najah National University**

**Faculty of Graduate Studies**

**Role of Public Relations in Achieving Job Satisfaction and  
Increasing Productivity of Workers in Birzeit University**

**By**

**Noura Siam**

**Supervisor**

**Moeen Koa**

**This Thesis is Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for  
the Degree of Master of Public Relations, Faculty of Graduate Studies,  
An-Najah National University, Nablus, Palestine.**

**2021**

# **Role of Public Relations in Achieving Job Satisfaction and Increasing Productivity of Workers in Birzeit University**

**By**

**Noura Siam**

**Supervisor**

**Moeen Koa**

## **Abstract**

This study deals with the subject of the impact of public relations on achieving job satisfaction to increase productivity among workers at Birzeit University. In increasing the productivity of university employees, knowing the relationship between achieving job satisfaction and increasing productivity at the university, knowing the differences between the extent of employee satisfaction at Birzeit University due to the variables of gender, nature of work, work experience, and educational qualification.

The researcher used the descriptive analytical method in the study, based on the questionnaire directed to academic and administrative workers at Birzeit University as the study tool. With several results, including: The degree of the Public Relations Department in achieving job satisfaction reached a medium degree, and the percentage of the role of public relations activities in increasing productivity as a whole reached a medium degree as well. The level of the role of public relations activities in increasing productivity has increased.

The researcher also recommended the need to communicate with the internal public of academic and administrative workers, the need for the

Public Relations Department at Birzeit University to carry out functions and activities that achieve job satisfaction among workers, empowering employees in the Public Relations Department to establish a communication and communication process between the senior management and workers, and the researcher also recommends hiring and training Specialists in the field of public relations by increasing the number of its employees.

**Key words:**

Public relations, job satisfaction, increasing productivity, Birzeit University, employees.