

"تأثير بيئة العمل على أداء ممارسي العلاقات العامة في الجامعات الأردنية" دراسة ميدانية

د.نسرین ریاض عبدالله*

لقاء محمد الروسان*

الملخص

الأهداف: هدفت الدراسة إلى التعرف على تأثير عوامل بيئة العمل على الأداء الوظيفي لممارسي العلاقات العامة في الجامعات الأردنية، والتعرف على تأثير تلك بالعوامل من خلال (الاستقرار الوظيفي، مكان العمل، المركز الوظيفي، والدخل المادي، وعلاقة الرؤساء والمرؤوسين وزملاء العمل) على أداء ممارسي العلاقات العامة في الجامعات الأردنية الحكومية والخاصة.

المنهجية: وتصنف هذه الدراسة ضمن البحوث الوصفية، وتم الاعتماد على منهج المسح، حيث أجريت الدراسة على (68) مفردة كحصر شامل لجميع مفردات مجتمع الدراسة المتمثل بممارسي العلاقات العامة في الجامعات الأردنية الحكومية والخاصة، ولتحقيق أهداف الدراسة اعتمدت الباحثة على الاستبانة كأداة لجمع البيانات.

النتائج: وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج، أهمها: أن عوامل بيئة العمل المادية والمالية والاجتماعية والنفسية تؤثر على الأداء الوظيفي لممارسي العلاقات العامة في الجامعات الأردنية بدرجة "متوسطة"، وبينت الدراسة أن أهم العوامل المادية والمالية التي تؤثر على مستوى الأداء الوظيفي لممارسي العلاقات العامة في الجامعات الأردنية هي مستوى الهدوء الازم في إنجازي العمل، وكشفت الدراسة أن تأثير موقع دائرة العلاقات العامة في الهيكل التنظيمي على الأداء الوظيفي جاء بدرجة "متوسطة"، وكشفت الدراسة أن أبرز العناصر التي تؤثر في مستوى الأداء الإبداعي لممارسي العلاقات العامة في بيئة العمل هي الحرية في تحديد الأسلوب المناسب لإنجاز العمل، وأظهرت الدراسة وجود علاقة قوية (طردية) دالة إحصائياً بين مدى تأثير العوامل الوقائية وتأثير العوامل الدافعية لدى أفراد عينة البحث عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.01$).

* الأستاذ المساعد بكلية الإعلام- جامعة اليرموك

*باحثة بكلية الإعلامجامعة اليرموك

الكلمات الدالة: بيئة العمل، ممارسي العلاقات العامة، الجامعات الأردنية، الأداء الوظيفي.

Abstract

“The impact of the work environment on the performance of public relations practitioners in Jordanian universities “a field study”

Objectives: The study aimed to identify the impact of work environment factors on the job performance of public relations practitioners in Jordanian universities, and to identify the impact of those factors through (job stability, workplace, job position, financial income, and the relationship of superiors, subordinates, and co-workers) on the performance of public relations practitioners. Public relations in public and private Jordanian universities.

Methodology: This study is classified as descriptive research, and the survey approach was relied upon, as the study was conducted on (68) items as a comprehensive inventory of all members of the study population, represented by public relations practitioners in public and private Jordanian universities. To achieve the objectives of the study, the researcher relied on the questionnaire as a tool for collecting data.

Results: The study reached several results, the most important of which are: The physical, financial, social, and psychological work environment factors affect the job performance of public relations practitioners in Jordanian universities to a “moderate” degree. The study showed that the most important physical and financial factors affect the level of job performance of public relations practitioners. In Jordanian universities, it is the level of calm necessary to accomplish work. The study revealed that the

effect of the position of the Public Relations Department in the organizational structure on job performance was at a "moderate" degree. The study revealed that the most prominent elements that affect the level of creative performance of public relations practitioners in the work environment is freedom. In determining the appropriate method for completing work, the study showed the existence of a strong (direct) statistically significant relationship between the extent of the influence of preventive factors and the influence of motivational factors among members of the research sample at the significance level ($0.01 \geq \alpha$).

Keywords: Work environment, public relations practitioners, Jordanian universities, job performance.

المقدمة:

تهتم المؤسسات والمنظمات بشكل متزايد ببيئة العمل كونها تحدد العوامل التي تؤثر بشكل مباشر على سلوك الأفراد ودوافعهم وأدائهم، ولأن المنظمات تحرص دائماً على تهيئة بيئة عمل مناسبة من خلال تعديل هيكل التنظيم المتبعة في المنظمة وأساليب الممارسة، إضافة إلى سعيها لغرس ثقافات ذات طابع ايجابي في نفوس الموظفين والتخلص من السلبيات المؤثرة على معنوياتهم مثل ضعف الانتماء والولاء وزيادة معدلات الغياب، ولهذا تعد بيئة العمل من العوامل الرئيسية والمهمة التي تؤثر في زيادة الكفاءات والإنتاجية والسلوك الإبداعي من خلال تلبية احتياجات الموظفين.

وحيث أن العنصر البشري يعد من أهم عناصر بيئة العمل، ويؤثر ويتأثر بها على جميع المستويات الإدارية والهيكلية، فإنه يقع على عاتق الإدارة مسؤولية تطوير الموارد البشرية الموجودة لتحقيق التوازن بين مصالحها ومصالح أفرادها، وتهتم الدراسة هنا بالتعرف على تأثير هذه البيئة على ممارس العلاقات العامة تحديداً.

ويتميز ممارس العلاقات العامة عن غيره من الموظفين في المؤسسات، إلى امتلاكه عدداً من المهارات الاتصالية، والإدارية، فالموظف الذي يعمل خارج إدارة العلاقات العامة يمتلك مهارات محصورة في اختصاصه فقط، بينما يجمع ممارس العلاقات العامة معلومات عن كل أدوار إدارته، وهو الشخص الملم بكافة المهارات

التي تؤهله للمشاركة في جميع البرامج، والعمليات التي تمارسها المؤسسات (المطيري، 2016، 192).

وتعد الجامعات من أكثر المنظمات إنتاجية بالدرجة الأولى والتي تعمل على إثراء المعرفة وإعداد الكفاءات البشرية، وتسعى إلى تحقيق أهدافها لخدمة المجتمع من خلال تحقيق مستويات عالية من الأداء الوظيفي للعاملين بها، ولذلك تجدها تعتمد على أجهزة ودوائر العلاقات العامة لكونها تؤدي نشاطا اتصاليا مستمرا يعمل على بناء الثقة بين المنظمة و جماهيرها لنقل كل ما يتعلق بالمنظمة من أحداث ونشاطات، وإن ممارسي العلاقات العامة يسعون إلى تحقيق أهدافهم وأهداف مؤسساتهم من خلال أداء مهامهم الاتصالية لتحقيق الانسجام والتوافق مع المجتمع الداخلي والخارجي بما يتناسب مع المتغيرات المحيطة سواء أكانت اجتماعية سياسية أم اقتصادية والتي من الممكن أن تؤثر على عمل المنظمة.

مشكلة الدراسة:

شهدت وظيفة العلاقات العامة تطوراً في السنوات الأخيرة مما أكسبها أهمية خاصة لدى المؤسسات والمنظمات التي تعتمد على النشاط الاتصالي للعلاقات العامة في تطوير بيئة العمل وفي تعزيز ثقة جمهور المؤسسة الداخلي والخارجي بها، حيث تكمن وظيفتها في توفير المعلومات والبيانات التي تساعد الإدارات على اتخاذ قرارات صائبة، ويتأثر عملها بمدى قناعة قيادة المؤسسة بدور وصلاحيات دوائر العلاقات العامة.

ولأهمية المؤسسات التعليمية من جهة ولأهمية أداء دائرة العلاقات العامة بها من جهة أخرى؛ حيث تعتبر العلاقات العامة في الجامعات بمثابة المرآة التي تنعكس من خلالها صورة الجامعة على الجمهور الداخلي والخارجي والوجه الذي تطل به الجامعة على المجتمع الخارجي، فنتبلور مشكلة الدراسة في محاولة التعرف على تأثير بيئة العمل على أداء ممارسي العلاقات العامة في الجامعات الأردنية.

أهمية الدراسة

تأتي أهمية الدراسة من أهمية الموضوع الذي تبحث فيه وهو تأثير بيئة العمل على أداء ممارسي العلاقات العامة في الجامعات الأردنية الحكومية والخاصة، وتبرز من خلال مجموعة من العوامل التالية:

الأهمية العلمية

1. تساهم هذه الدراسة في إثراء المكتبة العربية والمحلية بمادة علمية للتعرف على تأثير بيئة العمل على أداء ممارسي العلاقات العامة في الجامعات الأردنية.
2. تبين هذه الدراسة سمات بيئة العمل في القطاع التعليمي (قطاع الجامعات الأردنية) التي تناولته الدراسة.
3. تكشف هذه الدراسة عن الفرق بين أداء ممارسي العلاقات العامة في الجامعات الأردنية الحكومية والخاصة.

الأهمية العملية

1. تساعد هذه الدراسة قطاع الجامعات الأردنية في تحسين أداء ممارسي العلاقات العامة من خلال معرفة نقاط الضعف ومعالجتها ونقاط القوة وتعزيزها في بيئة العمل.
2. تساعد هذه الدراسة دوائر العلاقات العامة في الجامعات الأردنية في تطوير أنشطتها لتحقيق الأداء الإبداعي من خلال كشفها عن سمات البيئة المؤثرة على الأداء وفي إطار مقارن.

أهداف الدراسة

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

أولاً الهدف العام:

يتمثل الهدف العام لهذه الدراسة في محاولة التعرف على تأثير بيئة العمل على أداء ممارسي العلاقات العامة بالجامعات الأردنية الحكومية والخاصة.

ثانياً الأهداف الخاصة:

- ويتفرع عن الهدف العام عدد من الأهداف الخاصة التي تكمن في التعرف على:
1. طبيعة ظروف بيئة عمل ممارسي العلاقات العامة في الجامعات الأردنية الحكومية والخاصة.
 2. تأثير عوامل بيئة العمل الوقائية الأساسية ك(الاستقرار الوظيفي، مكان العمل، المركز الوظيفي، والدخل المادي، وعلاقة الرؤساء والمرؤوسين وزملاء العمل) على أداء ممارسي العلاقات العامة في الجامعات الأردنية الحكومية والخاصة.

3. تأثير عوامل بيئة العمل الدافعية التحفيزية ك(الترقية، الحوافز والمكافآت، فرص النمو الوظيفي، تحمل المسؤوليات، الإنجاز) على أداء ممارسي العلاقات العامة في الجامعات الأردنية الحكومية والخاصة.

الدراسات السابقة

الدراسات العربية

1. دراسة (خربيط، 2023) بعنوان: دور جودة بيئة العمل الداخلية في تنمية التفكير الإبداعي للعاملين.

يهدف البحث "إلى التعرف على دور جودة بيئة العمل الداخلية (القيادة الإدارية، التكنولوجيا) في تنمية التفكير الإبداعي للعاملين. تكون مجتمع الدراسة من العاملين الإداريين في الفنادق ذات التصنيف: أربعة النجوم وخمسة النجوم في محافظة حمص. استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، وقد تم استخدام الاستبانة وسيلة لجمع البيانات، حيث تم توزيع (140) استبانة على عينة عشوائية من العاملين الإداريين، وتم استرداد (130) استبانة بنسبة استرداد (93%). تم تحليل إجاباتهم للوصول إلى نتائج البحث باستخدام برنامج التحليل الإحصائي Stata 17. وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل الداخلية والتفكير الإبداعي للعاملين في فنادق أربعة النجوم وخمسة النجوم في محافظة حمص. وأوصت الدراسة بقيام الفندق بأنشطة تُحفز العاملين على الإبداع، وتعمل على تطبيق ما يتم تقديمه من أفكار وحلول مبتكرة تساعد" على رفع سوية العمل الفندقي، وخلق بيئة عمل متكاملة قادرة على تلبية احتياجات العاملين وتضمن نجاح الفندق.

2. دراسة (متلف، 2022) بعنوان: بيئة العمل الداخلية وأثرها على أداء العاملين.

تهدف الدراسة الى ابراز أثر بيئة العمل الداخلية على أداء العاملين من خلال دراسة ميدانية بمؤسسة سيرام ديكور- باتنة. ولقد اتبع الباحث المنهج الوصفي في بناء الدراسة، وقد توصلت الدراسة الى وجود أثر ذو دلالة احصائية لبيئة العمل الداخلية من خلال (العوامل المادية، العوامل الوظيفية والاجتماعية) على أداء العاملين بمؤسسة سيرام ديكور- باتنة، وفي ضوء النتائج التي توصلت لها الدراسة تم تقديم مجموعة من الاقتراحات حسب ما تتمتع به المؤسسة من إمكانيات.

3. دراسة (نور الهدى، 2020) بعنوان: "بيئة العمل الداخلية وعلاقتها بالاستقرار المهني دراسة ميدانية بميناء جن جن العالمي"

هدفت هذه الدراسة لمعرفة العلاقة الكامنة بين بيئة العمل الداخلية والاستقرار المهني لدى عمال شركة ميناء جن جن العالمية بولاية جيجل، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، وتم الاستعانة بأداة الاستمارة كأداة رئيسية لجمع البيانات إلى جانب الملاحظة، وقد اعتمد الباحث على أسلوب المسح الشامل نظراً لصغر حجم مجتمع الدراسة والذي يتكون من (57) عامل وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: أن الظروف الفيزيائية تساهم في تحقيق الرضا لدى العاملين. أن نمط الاتصالات يساهم في الشعور بالانتماء للمؤسسة، والذي يدل على وجود علاقات جيدة في بيئة العمل، واتصالات فعالة بين العمال وهذا ما يخلق شعور بالانتماء للمؤسسة.

4. دراسة (المختار، 2020) بعنوان: "بيئة العمل الداخلية وانعكاساتها على الأداء الإبداعي دراسة ميدانية لاتجاهات عينة من الموظفين بمصنع تعبئة الزيوت بمصفاة الزاوية"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى انعكاس البيئة الداخلية على مستوى الإبداع الإداري والكشف بين متغيرات (النوع، سنوات الخبرة، البيئة الداخلية) ومستوى الإبداع الإداري، واعتمد الباحث على المنهج المسح الاجتماعي بواسطة الاستبانة لجمع المعلومات. ومن أهم نتائج الدراسة: أن مستوى أهمية بيئة العمل الداخلية جاءت بدرجة عالية في المجالات الثلاثة (التدريب، التكنولوجيا، ظروف العمل). أن مستوى الأداء الإبداعي لدى الموظفين بمصنع تعبئة الزيوت جاء بدرجة عالية. وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متغير النوع ومستوى الإبداع الإداري لصالح أفراد عينة البحث الذكور، وبين متغير سنوات الخبرة ومستوى الإبداع الإداري لدى الموظفين لصالح أفراد عينة البحث الذي سنوات خبرتهم (15 سنة فأكثر).

5. دراسة (قدادة، 2019) بعنوان: "أثر بيئة العمل على أداء الموارد البشرية في مؤسسات التعليم العالي"

هدفت هذه الدراسة إلى قياس أثر بيئة العمل بأبعادها (بيئة العمل التنظيمية، بيئة العمل المعرفية، بيئة العمل المادية) في أداء الموارد البشرية في مؤسسات التعليم العالي، واعتمد الباحث على استمارة الاستبيان لجمع البيانات، حيث تم توزيعها على مختلف

الهيئات (الإدارية، الطلابية، الأكاديمية) على مستوى كلية العلوم الاقتصادية، التجارية، وعلوم التسيير بجامعة أم البواقي، وتم التوصل إلى مجموعة من النتائج، من أهمها التالي: وجود أثر نسبي لبيئة العمل على أداء الموارد البشرية بمؤسسة الدراسة. توجد علاقة ارتباطية طردية ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل التنظيمية وأداء الهيئة الإدارية بنسبة (42.2%). توجد علاقة ارتباطية طردية موجبة ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل التنظيمية وأداء الهيئة الأكاديمية، حيث بلغ معامل الارتباط نسبة (48.3%).

الدراسات الأجنبية

6. Shammoout (2021): THE IMPACT OF WORK ENVIRONMENT ON EMPLOYEES PERFORMANCE.

"تأثير بيئة العمل على أداء الموظفين"

هدفت هذه الدراسة هو التحقق أولاً من العلاقة بين أداء الموظف وبيئة العمل وتحديد تأثير بيئة العمل على أداء الموظفين في العمل. تم اختيار شركة عقارية Investo Global لإجراء هذه الدراسة بسبب إمكانية الوصول والجودة. وقد تبين أن المجتمع المستهدف للدراسة هو 120 فرداً، ومن خلال عينة RAO Soft تبين أن حجم العينة هو 92 فرداً من المشاركين في الدراسة وسيتم اختبارهم، بمستوى ثقة 95% بينما الباقي 5% اعتبر خطأ. لجمع البيانات تم تكليف استبيان كمي منظم من البحث السابق بإذن والرجوع إليه. تم اختيار منهجية مختلطة لهذه الدراسة. تم تحليل البيانات التي تم جمعها من خلال برنامج SPSS، وتم استخدام المنهج المقطعي. لاختبار البيانات، تم أولاً تحليل وتفسير كل سؤال على حدة ولمعرفة مساهمة كل متغير ومساهمته في أداء عمل موظفي Investo Global. وكانت العوامل التي تم اختيارها لقياس بيئة العمل هي استحقاقات الموظفين، والمشرفين ودعم زملاء العمل، والتدريب والتطوير، وعبء العمل المناسب، وبيئة العمل المادية. وأظهرت النتائج أن جميع المتغيرات لها علاقة معنوية وإيجابية بأداء الموظفين. وكان المتغير الأكثر هيمنة على الإطلاق هو مزايا الموظفين كما يراها موظفو Investo Global والتي تؤثر على أداء عملهم بشكل كبير.

7. Najib (2020): "The effect of workload and work environment on employee performance is mediated by job satisfaction at MSME Maju Makmur Pandaan, pasuraa."

"تأثير عبء العمل وبيئة العمل على أداء الموظف يتوسطه الرضا الوظيفي"

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل ما إذا كان عبء العمل يؤثر بشكل مباشر على أداء الموظف، وما إذا كانت بيئة العمل تؤثر بشكل مباشر على أداء الموظف، وما إذا كان الرضا الوظيفي يؤثر بشكل مباشر على أداء الموظف، يستخدم هذا البحث نهجاً كمياً، وتكونت عينة الدراسة في هذه الدراسة (62) مجيباً، وتم جمع البيانات باستخدام أداة الاستبانة، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، من أهمها التالي: أن عبء العمل له علاقة سلبية بالأداء في حين أن لبيئة العمل علاقة إيجابية وهامة بأداء الموظف، أن الرضا الوظيفي له علاقة إيجابية بالأداء.

8. Jayaweera (2015): "Impact of work Environmental Factors on Job Performance Mediating Role of Work Motivation: A Study of Hotel Sector in England"

"تأثير عوامل بيئة العمل في الأداء الوظيفي والدور الوسيط لتحفيز العمل دراسة القطاع الفندقي في إنجلترا"

هدفت هذه الدراسة إلى اختبار العلاقة بين عوامل بيئة العمل والأداء الوظيفي مع دافع العمل ومدى توسط هذه العلاقة بدافع العمل لدى عينة من عمال الفنادق في إنجلترا، وتم إجراء أداة الاستبانة على عينة قوامها 254 عاملاً في خمسة وعشرين فندق في بريستول، إنجلترا، وتوصلت الدراسة إلى نتائج عديدة كان أبرزها: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين عوامل بيئة العمل والأداء الوظيفي، وأن التحفيز للعمل وسيط في هذه العلاقة. تبين أن ظروف بيئة العمل تؤثر تأثيراً كبيراً في الأداء الوظيفي، وهذا يعني أنه يجب على المديرين والمشرفين النظر في تحسين بيئة العمل المادية والنفسية والاجتماعية، لتعزيز الأداء الوظيفي للعاملين.

9. Raziqa & Maula bakhsh (2015): "Impact of Working Environment on Job Satisfaction"

"أثر بيئة العمل على الرضا الوظيفي"

الهدف من هذه الدراسة هو تحليل تأثير بيئة العمل على الرضا الوظيفي للموظف، استخدمت الدراسة منهجية كمية، حيث تكون مجتمع الدراسة من المعاهد التعليمية والقطاع المصرفي والاتصالات في مدينة كويتا، باكستان، وتم جمع البيانات من خلال أداة الاستبانة واستخدمت عينة عشوائية بسيطة لجمع البيانات مكونة من (210) موظفاً، وأشارت نتائج الدراسة وجود علاقة إيجابية بين بيئة العمل والرضا الوظيفي للموظف وتخلصت الدراسة مع بعض آفاق وجيزة بأن الشركات تحتاج إلى إيجاد بيئة عمل جيدة لتعظيم مستوى الرضا الوظيفي.

ما يميز الدراسة عن غيرها:

استعرضت الباحثة عدة دراسة سابقة تختص في تأثير بيئة العمل على أداء ممارسي العلاقات العامة في الجامعات الأردنية وكانت أوجه التميز للدراسة الحالية تتمثل بأنها تناولت بيئة العمل لدى اقسام العلاقات العامة في الجامعات الأردنية، ومن حيث بيئة الدراسة : الدراسات السابقة تمت في قطاعات متعددة ومختلفة دون تحديد للفئات في حين تم تطبيق الدراسة الحالية في بيئة الجامعات الأردنية وبتحديد ممارسي العلاقات العامة. ومن حيث منهج الدراسة : اتفقت الدراسة الحالية مع العديد من الدراسات السابقة في استخدامها منهج المسح الميداني لتحقيق الهدف من الدراسة. وكانت أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة : تدل الدراسات السابقة على أهمية الدراسة وموضوعها ، ونحاول في هذه الدراسة الحالية من الاستفادة من الدراسات السابقة في العديد من الجوانب منها (صياغة الاطار النظري للدراسة، والمساعدة في تحديد مشكلة الدراسة، وبيان أهمية الدراسة ومبررات إجرائها ومساعدة الباحثة في تحديد منهجية الدراسة).

تساؤلات الدراسة

سعت هذه الدراسة للإجابة عن التساؤل الرئيس: ما تأثير بيئة العمل على أداء ممارسي العلاقات العامة في الجامعات الأردنية؟ والتساؤلات الفرعية التالية:

1. ما تأثير عوامل بيئة العمل الوقائية الأساسية ك (الاستقرار الوظيفي، ومكان العمل، والمركز الوظيفي، والدخل المادي، وعلاقة الرؤساء والمرؤوسين وزملاء العمل) على أداء ممارسي العلاقات العامة في الجامعات الأردنية الحكومية والخاصة؟
2. ما تأثير عوامل بيئة العمل الدافعية التحفيزية ك (الترقية، والحوافز والمكافآت، وفرص النمو الوظيفي، والإنجاز) على أداء ممارسي العلاقات العامة في الجامعات الأردنية الحكومية والخاصة؟

فروض الدراسة

بناءً على أهداف الدراسة وتساؤلاتها ومراجعة الدراسات السابقة يمكن صياغة فرضيات الدراسة على النحو التالي:

1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مدى تأثير العوامل الوقائية والعوامل الدافعية في تحسين الأداء الوظيفي لممارسي العلاقات العامة في الجامعات الأردنية.

2. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى تأثير موقع الإدارة من التنظيم الإداري على الأداء الوظيفي لأفراد العينة تعزى لمتغيراتهم الديموغرافية (النوع الاجتماعي، الفئة العمرية، سنوات الخبرة، قطاع العمل).

مصطلحات ومفاهيم الدراسة

بيئة العمل إجرائياً: هي الظروف السائدة داخل المنظمة وخارجها والتي لها تأثير على أداء ممارسي العلاقات العامة في الجامعات الأردنية الحكومية والخاصة.

الأداء إجرائياً: هي قدرة ممارسي العلاقات العامة على تحقيق أهداف العمل الذي يقوم به في الجامعات الأردنية.

العلاقات العامة إجرائياً: هي نقطة الاتصال التي تربط بين الجامعات وجمهورها الداخلي والخارجي، والتي تسعى الجامعات من خلالها إلى تعريف المجتمع بأهم أعمالها وتطوراتها والخدمات التي تقدمها.

ممارسي العلاقات العامة إجرائياً: ويقصد بها كافة الموظفين الذين يعملون في إدارات العلاقات العامة في الجامعات الأردنية الحكومية والخاصة على اختلاف تخصصاتهم ومهامهم.

الجامعات الأردنية إجرائياً: هي كافة الجامعات الحكومية والخاصة التابعة لوزارة التعليم العالي والتي تمنح شهادات التعليم الجامعية (بكالوريوس، ماجستير، دكتوراه).

الأداء الإبداعي إجرائياً: هو الأداء الفردي الذي يتميز به ممارسي العلاقات العامة من خلال امتلاكه لأفكار إبداعية يسعى من خلالها لتطوير الجامعات وتقديم الخدمات الاتصالية التي تقع ضمن مهامه بطرق جديدة.

الهيكل التنظيمي إجرائياً: هو الذي يحدد مستويات الإدارة في الجامعات الأردنية ومنصب كل مدير داخل الجامعة التي يعمل بها، والذي يحدد مرونة وتعقيد الموظفين في المؤسسة.

النظريات المستخدمة:

نظرية ذات العاملين (Herzberg Two Factor Theory)

ترتبط هذه النظرية بالأساس بتطبيق نظرية ماسلو للحاجات في موقع العمل، وتركز هذه النظرية على العلاقة بين الجانب المعنوي للعاملين والإنتاجية، وحاول هيرزبرج من خلال هذه النظرية قياس دور ظروف العمل في حياة الأفراد العاملين، ويقوم

التكوين الرئيسي لهذه النظرية على مجموعتين من العوامل: عوامل الدافعية، وعوامل الصحة (الوقائية)، وحيث تشكل هذه العوامل سمات معينة في بيئة عمل ممارسي العلاقات العامة تسعى الدراسة لوصفها وتنظيمها للإجابة عن سؤال الدراسة واختبار فروضها.

أولاً: عوامل دافعية: تسمى العوامل الحافزة بالنسبة لممارسي العلاقات العامة في الجامعات، وهي: تلك العوامل التي تكون متعلقة بالعمل والتي تؤثر في حال وجودها بالنسبة لمشكلة الدراسة مباشرة في تقدير الذات لدى ممارسي العلاقات العامة وبالتالي زيادة نشاطهم وتحقيق أداء مميز على صعيد بناء ثقة بين المؤسسة الجامعية وجمهوريها الداخلي والخارجي، وتتكون من ستة عناصر (Smerek and Peterson, 2007 231-230) هي: الرضا عن العمل، الإنجاز في العمل، التقدير في العمل، الترقى في العمل، النمو الذاتي، المسؤولية تجاه العمل والآخرين.

ثانياً: عوامل صحية (وقائية): وهي عوامل محيطة بالوظيفة: وهي عبارة عن دوافع تؤدي إلى عدم رضا العامل (ممارس العلاقات العامة هنا) عن أعماله وحصرها في الظروف التي تحيط بالعمل كالإدارة وسياسة المنظمة، والعلاقة مع الرؤساء أو علاقة الموظف بزملائه، وظروف البيئة المحيطة بالعمل (قنديل، 144، 2016).

إن نظرية ذات العاملين تبين كيفية التنبؤ والتحكم في سلوك الفرد العامل، وأنه مهما تسعى المؤسسات إلى تحسين ظروف العمل التي تحيط بالعمل (العوامل الوقائية)، فإن ذلك لن يؤدي إلى تحسين رضا العاملين ودافعيتهم للإنجاز، وإنما تعمل العوامل الوقائية على مساعدة الفرد من تحيد مشاعر عدم الرضا عن العمل، ويعتبر وجود العوامل الوقائية أمر مهم لظهور أثر العوامل الدافعة، بينما تؤدي العوامل الدافعة إلى تحفيز الفرد وزيادة حماسه ورضاه عن العمل، وأن عدم توفر العوامل الدافعية يؤدي إلى عدم رضا العاملين عن العمل وتقديم أداء بمستوى ضعيف، لذلك تعتبر العوامل الدافعية أساسية لتحفيز الأفراد للإنجاز في العمل.

وبالتالي يمكننا القول أن الدراسة الحالية توظف نظرية ذات العاملين من خلال التعرف على ظروف بيئة العمل لدى ممارسي العلاقات العامة في الجامعات الأردنية عينة الدراسة وكذلك التعرف على العوامل بيئة العمل الوقائية والتحفيزية والتي تؤثر على الأداء الوظيفي لممارسي العلاقات العامة.

نظرية النظم العامة (General Systems Theory)

تهدف نظرية النظم العامة لتطوير أو تشكيل الخصائص والعلاقات المشتركة بين جميع الأنظمة المتبعة، بغض النظر عن اختلاف مكونات التخصصات الأكاديمية التي تتضمنها، إلا أنها تمتلك بعض الخصائص المشتركة فيما بينها، إضافة إلى اختلاف نظرتها للتنظيم عن النظريات السابقة فقد تنظر النظريات السابقة للتنظيم على أنه نظام مقفل يركز فقط على العمل والإنسان أما نظرية النظم العامة فتتنظر للتنظيم على أنه نظام مفتوح يتفاعل مع البيئة المحيطة.

ويعتبر "Ludwig Von Bertalanffy" أول من وضع مفاهيم وأساسيات نظرية النظم عام 1949، والتي أصبحت لها دور كبير في معالجة المشكلات النظرية خاصة المشكلات العلمية التي تختص في التكنولوجيا الحديثة والصناعة والتجارة، إضافة لمعالجتها مشكلات في مجال العلوم البيولوجية والاجتماعية (الجبان، 108). ويمكن تعريف النظام حسب "Von Bertalanffy" على أنه: "مجموعة العناصر المتفاعلة، الموجهة نحو تحقيق هدف".

أشار (فواز، 2016، 9) إلى عدة عناصر يتكون منها النظام في نظرية النظم العامة:

1. أن العنصر الرئيس في النظام هو الفرد سواء أكان منفرداً أو قائداً، لذا فتقوم بالتركيز على العوامل المحفزة للفرد وعلى اتجاهاته وميوله.
2. يركز العنصر الثاني على الهيكل التنظيمي
3. أما العنصر الثالث فيركز على أنماط العلاقات الغير رسميه بين المجموعات.
4. أما العنصر الرابع في النظام هو التكنولوجيا اللازمة لإتمام العمل.

خصائص نظرية النظم العامة: (Indira, 2014, 5)

إن الغرض الرئيس من نظرية النظم العامة هو تطوير مبادئ موحدة من خلال دمج مختلف العلوم الطبيعية والاجتماعية مع التركيز على هياكل التنظيم:

1. النظام المفتوح: إن النظام المفتوح تظهر خصائصه من خلال تفاعله مع البيئة، ويعتبر دائم التطور والتجدد.
2. التوجه نحو الهدف: وذلك من خلال مشاركة جميع أجزاء النظام مع بعضهم لتحقيق الأهداف المراد تحقيقها.
3. التنظيم الذاتي: أي من خلال إتباعه أسلوب نظام ديناميكي قادر على التكيف مع التغيرات التي تحدث في البيئة.

4. نظرة شمولية: والتي تركز على ترتيب وتطوير وتفاعل الأجزاء والعلاقات مع بعضها البعض للوصول إلى الأهداف المطلوبة.

ووفق نظرية النظم، فإن إدارة العلاقات العامة تعد نسق تنظيمي فرعي من النسق التنظيمي الأكبر وهو في دراستنا الحالية إدارة الجامعات الأردنية، والتي تعمل من خلاله على تبادل المعلومات بنظام مفتوح داخل المؤسسة بدوائرها المختلفة وخارجها مع البيئة المحيطة لتتمكن من أداء دورها ومهامها بالكفاءة والفاعلية المطلوبة، وقد قامت الدراسة بتوظيف نظرية النظم من خلال التعرف على موقع إدارة دائرة العلاقات العامة في الهيكل التنظيمي وتأثير ذلك على الأداء الوظيفي لممارسي العلاقات العامة في الجامعات الأردنية عينة الدراسة.

الإطار النظري

المبحث الأول: بيئة العمل

يضم أي عمل مجموعة محددة من المهمات والواجبات والمسؤوليات التي يجب على العامل القيام بها في إطار التزامه بجملة من القيم والمبادئ والأخلاق والمعايير، أما البيئة فهي المجال الذي يحدث فيه التفاعل لكل أجزاء العمل.

مفهوم بيئة العمل

عرف نور الهدى وهدى (2020، 18) البيئة على أنها: " كل ما يحيط بالإنسان أو المنظمة، من طبيعة ومجتمعات بشرية ونظم اجتماعية وعلاقات شخصية".

وعرفها الطراونة (2012، 67) علماً أنها: "الإطار أو الوسط الذي توجد وتعمل به المؤسسة، وهي مجموعة من العوامل التي تؤثر على أداء المنظمة ولا تقع تحت سيطرتها".

وأشار مخلوفي وبوسعيد (2021) إلى أن بيئة العمل هي: "كافة الظروف السائدة داخل المنظمة وخارجها، والتي لها تأثير على سلوك العاملين وتحديد اتجاهاتهم نحو العمل".

ووضحت الصمادي (2015): أن بيئة العمل هي عبارة عن: "مجموعة من الخصائص والصفات التي تميز العمل في مؤسسة ما عن غيرها من المؤسسات وتنتشر في المؤسسة ككل بشكل شمولي وتتمتع هذه الخصائص بالاستقرار النسبي ويدركها أعضاء المؤسسة العاملون وتؤثر في سلوكهم، وهي تعبر عن نظام مفتوح يؤثر ويتأثر بكل العوامل البيئية المحيطة به".

وأشار المدني (2019) إلى تعريف بيئة العمل على: "مجموعة من العناصر والخصائص المميزة للمؤسسة والتي يدركها العاملون من خلال تفاعلاتهم مع المتغيرات التنظيمية في العمل ومع الأفراد الآخرين، وتتمتع هذه الخصائص بقدرتها على التأثير على دوافع العاملين وسلوكياتهم".

ويرى عكر (2020، 5) أن بيئة العمل: هي كل مكان يتواجد فيه الأشخاص للعمل مقابل الحصول على المال والرزق، ويمكن للمدير أن يخلق جو من المتعة في العمل من خلال الأسلوب المتبع مع الموظفين، وقال أيضاً أن بيئة العمل هي: مجموعة متغيرات وأحداث قد تتكون داخل محيط معين (في الجامعات)، وتقوم الإدارة بمراقبة العمل بشكل مباشر، وكل بيئة عمل تختلف عن الأخرى.

وتعتقد الباحثة أن بيئة العمل هي كافة الظروف والأحداث التي تؤثر على الشخص العامل داخل عمله في الجامعة، سواء كان هذا التأثير ايجابياً أم سلبياً وبشكل مباشر أو غير مباشر، ونرى أن لمدراء الأقسام والمدير العام أهمية كبيرة في تحسين سير العمل داخل الجامعات.

أهمية بيئة العمل

أكدت النويه (2011) إن الاهتمام بموضوع بيئة العمل في الجامعات غايته تحقيق أهدافها وتفاعلها مع التجديد والتغيير والابتكار لمواكبة التطورات والمتغيرات المتسارعة للبيئة المعاصرة، كما وأن لبيئة العمل دوراً مهماً في عملية التطوير المؤسسي، وفي التأثير على المخرجات السلوكية للعاملين في أي جامعة أو مؤسسة، وعلى مستوى الرضا الوظيفي والدافعية، وعلى المدير متابعة ما يدركه العاملون من طبيعة بيئة العمل وما ينتج عن ذلك من عوائد اقتصادية واجتماعياً ونفسياً.

كما ووضح كعيد(2019) أن بيئة العمل في الجامعة تعد من المواضيع المهمة لأنها تؤدي لزيادة الدافعية لدى المرؤوسين مما يحقق النتائج المرغوب في الوصول إليها، ولا يوجد حد للمنافسة بين الجامعات مما يزيد من الجهود المبذولة في اتقان العمل وتنظيمه.

وترى الباحثة أن بيئة العمل مهمة جداً للمؤسسات الأكاديمية بشكل عام، فالجامعات العامة والخاصة تقدم خدمات لا يمكن الاستغناء عنها للمجتمع، ولا بد من تطويرها من فترة إلى أخرى وعدم الاهتمام بها يؤدي إلى نتائج سلبية لا تصب في مصلحة بيئة العمل الجامعية أو الطلبة والعاملين، فيجب المحافظة على مستويات الخدمات المقدمة، وذلك من خلال التنظيم مع العاملين بطريقة الإشراف الجيد لكسب رضاهم

وانتمائهم لبيئة العمل والانتماء إليها، وهذا ما اتفق مع دراسة العبادي والطائي والأسدي (2008) بأن الإهمال في تتبع بيئة العمل يؤدي إلى تراجع الدافعية وخمول في الأداء، فيسود الجو المحبط للموظفين نتيجة لعدم تحقيق المراد رغم الجهود المبذولة، فمن واجب المدير المسؤول تقديم الدعم للعاملين.

العوامل المؤثرة في بيئة العمل

أشار بن ساسي (2019) لعدة عوامل لها تأثير على بيئة العمل؛ وهي: العوامل الخارجية: وتتعلق هذه العوامل بالظروف الاقتصادية والثقافية والاجتماعية، وأيضاً بالثقافة التنظيمية والتي لها تأثير مباشر على تصرفات الأفراد، وتعامل المسؤولين مع العاملين.

العوامل التنظيمية: والتي تتعلق بطبيعة التنظيم من حيث الأنظمة والسياسات، والنمط القيادي الذي يؤثر على موازنة الأداء بين الأفراد العاملين، والأهداف المراد تحقيقها، حيث كلما كانت الأهداف واضحة كلما قل وجود التعارض وارتفعت الروح المعنوية لدى العاملين بالجامعات، وغالباً ما تكون متعلقة بالبيئة الداخلية وكيفية تنظيم العمل والقيادة وإدارة المسؤوليات، وبالأجور والرواتب، ودور البيئة التنظيمية التي من شأنها أيضاً تنمية الإبداع الوظيفي والذي لا يعد إلهاماً يأتي من فراغ وإنما محصلة تفاعل الفرد مع البيئة التي يعمل بها.

العوامل الشخصية: وتشمل هذه العوامل القيم، ودرجة المخاطرة التي يبذلها الفرد العامل في بيئة العمل، وتتمثل بقدرات الأفراد العاملين للقيام بواجباتهم مع وجود التحفيز بعيداً عن الإحباط، وقد لا تتوافق قيم الفرد العامل مع قوانين الجامعة التي يعمل بها مما يسبب له تأنيب للضمير وعدم الارتياح في العمل.

ثقافة الجامعة: فبعض الجامعات لديها فكر منفتح وتدعم ثقافة الاختبار والتجربة، النجاح والفشل، وتتنظر إليه على أنه نتيجة ثانوية طبيعية للخوض في المجهول والمحاولة من جديد، وعلى المدير أن يساعد العاملين على التغلب على خوفهم من الفشل، وتطوير ثقافة المخاطرة الذكية التي تؤدي إلى الإبداع الدائم.

وتعتقد الباحثة وجود عدة عوامل تؤثر في بيئة العمل، كالعوامل التي تتعلق بالاقتصاد والسلوكيات المجتمعية والتي تعد خارجية ولا تمس الأنظمة الداخلية في بيئة الجامعات، أما العوامل التنظيمية والتي تتعلق بشكل أساسي في العوامل الداخلية المسؤولة عن تنظيم سير العمل في الأقسام وتنظيم الأمور المتعلقة بالأجور، وتعتبر العوامل الشخصية لا تقل أهمية عن غيرها لأنها مرتبطة بالقيم وقدرات العاملين على

بذل الجهود المطلوبة، أما التأثير الأكبر فيندرج تحت مسؤولية ثقافة الجامعة وهي التي تحدد نهج النجاح والفشل وكيفية معالجة العثرات والعواقب والوقوف إلى جانب الأفراد العاملين بدلاً من توبيخهم ومعاقبتهم.

المبحث الثاني: العلاقات العامة

مفهوم العلاقات العامة المعاصر

يرى عاشور وأبو عرجة أن العلاقات العامة هي: نشاط اتصالي يهدف إلى توثيق الصلة بالمجتمع، فيعمل على إبراز الصورة المشرفة لها كمؤسسة تخدم المجتمع وتحقيق الصالح العام (2020،5).

ويرى سعدان أن العلاقات العامة هي وظيفة إدارية تسعى إلى تشكيل الاتجاهات والآراء الخاصة بالجماهير ذات العلاقة بالمنظمة من خلال الحوار مع تلك الجماهير التي ترتبط برباط المصلحة المشتركة مع المنظمة والذي يؤدي إلى قيام المنظمة بتعديل وضعها وسياساتها بما يتوافق مع آراء الجماهير وتوجهاتهم (2016،14).

وعرفتها موسوعة المعارف الأمريكية بأنها: "الفن الذي يقوم على التحليل والتأثير والتفسير لموضوع يدور حول فكرة أو شخص أو جماعة ما بقصد تهيئة السبل" (كنعان،2014،9)

وظائف العلاقات العامة

تعتبر العلاقات العامة المصدر الرئيسي للمعلومات والمنفذ بين المنشأة والجمهور باستخدام العديد من وسائل الاتصال لتقوم بوظائفها الرئيسية، وقد حددتها (المزاهرة، 2015) كالتالي:

1. البحث: أن البحث وظيفة تقوم على منهج معين يسلكه الباحث للحصول على معلومة بشكل دقيق، حيث يبدأ بإجراء اختبار أولي بتوجيه أسئلة استطلاعية لعينته المختارة، وبعدها يختار الوسائل التي سيستخدمها في بحثه لتحليل المشكلة، ثم يقوم بجمع المعلومات والحقائق باستخدام الوسائل التي تم اختيارها ويمكن أن تكون استبانة ترسل عبر مواقع التواصل الاجتماعي أو بتسليمها للمبحوث في مكان عمله، أو قد يقوم الباحث بإجراء مقابلات شخصية لاستكمال بعض المعلومات الاحصائية، ويجب أن يحتفظ بالمعلومات حتى يسهل الرجوع إليها إذا لزم الأمر، ولا بد من تحديد الجماهير تحديداً دقيقاً لأنها تختلف من حيث الثقافة والمستوى الاجتماعي والتوجه السياسي والكثير من الفروقات.

2. التخطيط: هو تغطية الأنشطة المراد تحقيقها، وقد تم تحديدها مسبقاً وكيفية تحقيقها وكم تتطلب من الوقت والكلفة وعدد الأشخاص، وأن التخطيط عبارة عن أنشطة لتحديد الأهداف والأدوات المناسبة لتحقيق أهداف محددة مسبقاً، وتم إضافة وظيفة التنسيق المرتبطة بالتخطيط والتي تعني انه على كل شخص في دائرة العلاقات العامة أن يحافظ على مهمته التي منحت له من قبل السلطة المسؤولة بهدف الصالح العام.
 3. التنسيق: والمقصود به استمرار الاتصال والتواصل بين المسؤولين في الداخل والمنظمات و جماهيرها في الخارج أي أنه يقوم على أساس التواصل بين المسؤولين والانسجام بين الأنشطة، مع المحافظة على سمعة المنظمة باستخدام أسلوب الإقناع لكسب ودهم وتحقيق الأهداف بفاعلية عالية ودون تنافر أو ازدواج بين الإدارات المختلفة للمؤسسة بالتأكيد على إخبارهم بالمعلومات والبيانات المتعلقة بالعلاقات العامة.
- الإدارة: أطلق عليها وظيفة التنظيم حيث تساعد الإدارات على أداء وظائفها تجاه جماهيرها من خلال تقديم اللازم من المعلومات، وتم تقسيم المهام والأنشطة بين القائمين على العمل وتشكيل الأجزاء وتفويض وإنشاء السلطة والمسؤولية.

أهمية العلاقات العامة

لدى العلاقات العامة أهمية في الجامعات الحكومية والخاصة وفي أي من المنظمات والتي تسعى لتلبية حاجات جماهيرها وتحقيق الرضا لدى العاملين فيها من خلال وظيفة منظمة ومستمرة تم التخطيط لها، وتتمثل أهمية العلاقات العامة من خلال عدة نقاط جاءت كالتالي (أحمد، 2016، 22):

1. تقبل الابتكار ودفع الرأي العام لمساندة الآراء والأفكار الجديدة.
2. معرفة الاتجاهات الحقيقية للجماهير والتعرف إلى خصائصهم للتمكن من إيجاد الطريقة المناسبة للتواصل معهم بما يتماشى مع رغباتهم.
3. تقديم الخدمات الإنسانية للجماهير ومحاولة تسهيل سير المهام.
4. تقديم دعم ومساندة للمسؤولية الاجتماعية.

وترى الباحثة أن أهمية العلاقات العامة في الجامعات ضرورة يجب على الممارسين إتقانها إذ تعمل على تنسيق العمل بين الأقسام والدوائر في المجال الواحد داخل الجامعة، لتحقيق أكبر قدر ممكن من الانسجام والترابط، ويتم عن طريقها البحث والتحليل لكل والأمور التي تخص الأقسام، وهي المسؤولة عن تجهيز المؤتمرات

والمنتديات المحلية والمركزية من أجل ضمان مشاركة فعالة وتكوين العلاقات مع الجامعات الأخرى.

خصائص العلاقات العامة

أشار بوظوقة (2019) لخصائص تتميز بها العلاقات العامة؛ وتمثلت بالتالي:

- وظيفة استثمارية- تنفيذية، استثمارية أنها تقدم المشورة للإدارة العليا في كيفية التعامل مع الجماهير، وتنفيذية أنها تنفذ خطط العلاقات العامة وبرامجها وحملاتها.
 - وظيفة اتصالية لها تأثير متبادل من خلال استخدامها لكافة الوسائل والإساليب الاتصالية لتعكس وجهة نظر الجماهير للإدارة العليا ووجهة نظر الإدارة لكافة الجماهير المعنية.
 - تعتبر العلاقات العامة منظمة تعتمد على جمع الحقائق والبيانات باستخدام الوسائل المتاحة والقادرة للوصول إلى الجمهور المستهدف، وتكون مخطط لها مسبقاً.
 - فلسفة تسعى لتحقيق الأهداف العامة، إذ تعتبر عملية اتصالية دائمة ومستمرة بين الجماهير، وتقوم العلاقات العامة بوظيفة إدارية لخدمة الصالح العام.
- وترى الباحثة أن من خصائص العلاقات العامة التي يمارسها الموظفون في الأقسام الجامعية ذات دلالة على الصدق والأمانة في التعامل مع فئات الطلبة والزملاء والهيئة التدريسية التي تتعامل معها، وذلك باستخدام كافة الوسائل وأشكال الاتصال الممكنة، كما ويتم الاعتماد على إعداد الخطط والتقييم المستمر للنتائج في ضوء معايير معينة.

المبحث الثالث

بيئة العمل في المؤسسات الأكاديمية

تسعى المؤسسات الأكاديمية الحديثة لتوفير بيئة عمل ملائمة للموظفين لتحسين المناخ العام وتعزيز انتمائهم إلى المؤسسة التي يعملون بها، حيث أن بيئة العمل لها دور كبير في السلوك التنظيمي والتي تمس العمل بشكل مباشر، وعلى المدير بذل الجهد لزرع الثقة في نفوس العاملين وتشجيعهم من خلال إتباع أسلوب مدعم بالعملية الإشرافية المبنية على العلاقات الإنسانية، وكلما كان المدير متفهماً لظروف العاملين ومنسجماً معهم بنمط القيادة الذي يتبعه في التعامل معهم، كلما أثر على الروح المعنوية.

وأشار الشرمان وجعافرة (2014، 3) أن الاهتمام يتزايد في الوقت الحاضر بموضوع

الأداء ويمدى فاعليته في بيئة العمل وكفاءة المؤسسات الأكاديمية في تأدية وظائفها بهدف الوصول للغاية والهدف في المؤسسات، سواء كانت تربية أو تجارية أو حرفية، وتسعى المؤسسات الأكاديمية لرفع مستوى الأداء لضمان الاستمرارية والنمو والتطور من خلال استغلال الفرص المتاحة والطاقات، مما يؤدي لتقديم الخدمات بسرعة وجودة عالية للاستجابة لاحتياجات وتوقعات العاملين.

كما وأكد الوديناني (2021، 6) أن بيئة العمل في المؤسسات الأكاديمية لها أهمية قصوى في التأثير على سلوك وأداء أعضاء هيئة التدريس والعاملين في الأقسام الادارية لمحاولة تشكيل الثقة ليكون هناك دافع قوي نحو إنجاز العمل وتحقيق الأهداف لكي يظهر أثره في تحسين إنتاجهم العلمي والإحساس بالانتماء، وتتكون بيئة العمل من موارد بشرية وعلاقات عمل وأنظمة وتشريعات وتقنيات واستراتيجيات وقيم وثقافة تنظيمية.

وأكد روسر وتونسيد (Rosser&Townsend 2007) أن عدم ملائمة الظروف في بيئة العمل تؤدي إلى ضغوطات نفسية على جميع العاملين من أفراد وأعضاء هيئة تدريس ومدراء أقسام ومن لهم دور في تنظيم سير العمل، مما يؤدي للتأثير على دافعيتهم للعمل وعلى علاقات العمل ومستوى الانتاجية من الخدمات والتأثير على الصورة الذهنية للجامعة لدى أفراد المجتمع.

أنواع بيئة العمل الأكاديمي

ذكر كيم ووالف وتوملي (Kim, Wolf, & Twombly 2011) أنه يوجد نوعين لبيئة العمل الأكاديمي؛ وجاءت كالتالي:

- أكاديمية مغلقة (محافظة وتقليدية): حيث يكون فيها المدرسين تفكيرهم تقليدي ولا يعتمدون بشكل كامل على التكنولوجيا ومواقع التواصل الاجتماعي، ويعمل دائماً على محاولة تطوير النظريات القديمة والخروج بفكر جديد.
- أكاديمية مفتوحة (متحررة): تشير هذه البيئة لكل ما هو متطور ومتحرر، ويعتمد فيها المدرس (عضو هيئة التدريس) على ابتكارات وأفكار جديدة للتعامل مع البيئة وما يواجهها من مشاكل اجتماعية تتعلق بالبحث والتدريس وتقديم خدمات للمجتمع. وتعتقد الباحثة أن بيئة العمل الأكاديمي المغلقة ترتبط بالعادات والتقاليد بعيداً عن التجربة والإبداع، أما بيئة العمل الأكاديمي فتعتمد على الأفكار الابتكارية ومواقع التكنولوجيا الحديثة.

نوع الدراسة ومنهجها

اعتمدت هذه الدراسة على منهج المسح الميداني الذي يعد من أنسب المناهج للبحوث الوصفية، وذلك لأن هذا المنهج يهدف إلى تسجيل وتفسير وتحليل الظواهر للتعرف على أهم التغيرات والتطورات التي تحصل (شطناوي، 2015، 393).

مجتمع الدراسة وعينتها

وقد اعتمدت الباحثة على الحصر الشامل لجميع مفردات المجتمع، أي جميع ممارسي العلاقات العامة وعددهم (68) مفردة من عينة عمدية من الجامعات الأردنية الحكومية والخاصة، وهي جامعة اليرموك وجامعة العلوم والتكنولوجيا، والجامعة الأردنية، وجامعة البلقاء التطبيقية كجامعات حكومية، وجامعة البترا، وجامعة إربد الأهلية كجامعات خاصة، حيث وقع الاختيار على جامعة اليرموك لأنها تعتبر من الجامعات الرسمية التي تشمل معظم التخصصات الإنسانية والعلمية، أما الجامعة الأردنية فتعد الجامعة الأم وهي أول جامعة تم إنشائها في المملكة الأردنية الهاشمية، و أما جامعة العلوم والتكنولوجيا فقد تم اختيارها لكونها من أقدم الجامعات التي تعنى بمجال الطب والهندسة إلى جانب الأردنية، ولكونها تعنى بالتخصصات العلمية بشكل عام وبذلك فإنها تضيف تنوعاً لعينة الدراسة. أما جامعة البلقاء التطبيقية فقد تم اختيارها لتميزها حيث أنها تضم (13) كلية بتخصصات مختلفة تابعة لها موزعة في كافة أرجاء المملكة. وتم اختيار جامعة البترا لأنها أول جامعة أردنية تحصل على شهادة ضمان الجودة من هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي الأردنية، وأما جامعة إربد الأهلية فقد قامت الباحثة باختيارها لأنها انفردت بين الجامعات بفتح برنامج دراسي خاص (يوم السبت) لخدمة الطلبة الموظفين.

اختبارات الثبات

ثبات الأداة

الثبات هو: "الاتساق والدقة والثبات أو الاستقرار، وجميعها تشير إلى تعريف واحد هو الوصول إلى نفس النتائج بتكرار تطبيق المقياس على نفس الأداة في نفس المواقف أو الظروف" (عبد الحميد، 2004، 419). وقد قامت الباحثة باستخدام معامل الثبات ألفا كرونباخ للتحقق من ثبات فقرات الاستبيان، كما هو موضح في الجدول رقم (1)

جدول (1)
معامل الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا

الرقم	أبرز محاور الدراسة	عدد العبارات	كرونباخ ألفا
1	تأثير العوامل المادية والمالية التالية على مستوى الأداء الوظيفي	9	.84
2	تأثير العوامل الاجتماعية والنفسية التالية على الأداء الوظيفي	9	.88
3	تأثير عوامل بيئة العمل التنظيمية على الأداء الوظيفي	14	.90
4	تأثير موقع إدارتك في التنظيم الإداري (الهيكل التنظيمي) على الأداء الوظيفي	8	.86
-	الثبات الكلي	55	.89

تشير بيانات الجدول رقم (1) إلى القيم التي حصلت عليها فقرات أداة الدراسة حسب محاورها، حيث تراوحت قيمة كرونباخ ألفا لثبات فقرات أداة الدراسة الحالية بين (.84 - .90)، وعند المجال الكلي حصلت على قيمة (.89)، وهي نسب تشير إلى ثبات الأداة.

عرض النتائج ومناقشتها

في هذا الفصل سيتم عرض نتائج الدراسة التي توصلت إليها الباحثة، وذلك عن طريق عرض كل سؤال من أسئلة الاستبانة وإجابات المبحوثين عليها، والتي تم تحليلها وفقاً لبرنامج التحليل الإحصائي (SPSS).

- اعتمدت الدراسة في بعض أسئلتها على مقياس ليكرت الثلاثي، حيث تعطي كل فقرة من فقراته درجة واحدة من بين درجاته وفقاً للمعادلة الآتية:

القيمة العليا لبدائل الإجابة في أداة الدراسة - القيمة الدنيا لبدائل الإجابة في أداة الدراسة مقسومة على عدد الدرجات الثلاث.
وعليه فيكون طول الفئة في مقياس ليكرت الثلاثي المستخدم: $(3/1-3) = 0.66$. وهذه القيمة تساوي طول الفئة بين المتوسطات، وبذلك تكون الدرجة منخفضة (غير موافق) من (1.00-1.66)، والدرجة متوسطة (محايد) من (1.67-2.33) والدرجة مرتفعة (موافق) من (2.34-3.00)، وفقاً للجدول الآتي:

تأثير بيئة العمل على أداء ممارسي العلاقات العامة في الجامعات الأردنية "دراسة ميدانية

جدول رقم (2)
المعيار الإحصائي لمقياس ليكرت الثلاثي

طول الفئة	الدرجة
1.66 - 1.00	منخفضة
2.33 - 1.67	متوسطة
3.00 - 2.34	مرتفعة

أولاً: الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة

جدول رقم (3)

الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة %
النوع الاجتماعي	أنثى	22	32.4
	ذكر	46	67.6
الفئة العمرية	أقل من 30 سنة	16	23.5
	30- أقل من 40 سنة	27	39.7
	40 سنة فأكثر	25	36.8
المؤهل العلمي	ثانوية عامة فما دون	23	33.8
	دبلوم	13	19.1
	بكالوريوس	27	39.7
	ماجستير	2	2.9
سنوات الخبرة	دكتوراه	3	4.4
	أقل من 5 سنوات	17	25.0
	من 5 إلى أقل من 10 سنوات	25	36.8
قطاع العمل	10 سنوات فأكثر	26	38.2
	قطاع حكومي	55	80.9
المسمى الوظيفي	قطاع خاص	13	19.1
	مدير دائرة	6	8.8
	رئيس قسم	12	17.6

تأثير بيئة العمل على أداء ممارسي العلاقات العامة في الجامعات الأردنية "دراسة ميدانية

73.5	50	موظف	
% 100	68	المجموع	

تشير بيانات الجدول رقم (3) إلى أن نسبة الذكور من عينة الدراسة بلغت (67.6%) مقابل (32.4%) للإناث.

واحتلت الفئة العمرية (30- أقل من 40 سنة) المرتبة الأولى بنسبة (39.7%)، تلاها في المرتبة الثانية الفئة (40 سنة فأكثر) بنسبة (36.8%)، وجاءت في المرتبة الأخيرة الفئة (أقل من 30 سنة) بنسبة (23.5%).

ويظهر الجدول أن الحاصلين على درجة (بكالوريوس) جاءوا في المرتبة الأولى بنسبة (39.7%)، تلاها في المرتبة الثانية الحاصلون على (ثانوية عامة فما دون) بنسبة (33.8%). وجاء في المرتبة الأخيرة الحاصلون على درجة (دكتوراه) بنسبة (4.4%).

أما فيما يتعلق بالخبرات لدى ممارسي العلاقات العامة يبين الجدول أن سنوات الخبرة (10 سنوات فأكثر) جاءت في المرتبة الأولى بنسبة (38.2%)، تلاها في المرتبة الثانية (من 5 إلى أقل من 10 سنوات) بنسبة (36.8%).

وجاء العاملين في القطاع الحكومي في المرتبة الأولى بنسبة (80.9%) مقابل (19.1%) في القطاع الخاص.

ويشير الجدول أن أغلب ممارسي العلاقات العامة من عينة الدراسة هم موظفون، حيث جاء المسمى الوظيفي (موظف) في المرتبة الأولى وبما نسبته (73.5%)، تلاه في المرتبة الثانية (رئيس قسم) بنسبة (17.6%).

ثانياً: تأثير عوامل بيئة الوقائية على مستوى الأداء الوظيفي

وتم الاجابة عن هذا السؤال من خلال دراسة العوامل المادية والمالية والعوامل النفسية والاجتماعية، كما هو موضح في الجدولين التاليين:

1. كيف تصف طبيعة تأثير العوامل المادية والمالية التالية على مستوى أدائك الوظيفي؟

وللإجابة عن هذا السؤال تم استخراج التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات المبحوثين كما هي موضحة في الجدول التالي:

تأثير بيئة العمل على أداء ممارسي العلاقات العامة في الجامعات الأردنية "دراسة ميدانية"

جدول رقم (4)

تأثير العوامل المادية والمالية على أداء ممارسي العلاقات العامة في الجامعات الأردنية

الدرجة	الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير موافق		محايد		موافق		البدائل	#
				%	ن	%	ن	%	ن		
كبيرة	1	.715	2.60	13.2	9	13.2	9	73.5	50	يساعدني مستوى الهدوء على التركيز في إنجازي لمهامي	2
كبيرة	2	.723	2.49	13.2	9	25.0	17	61.8	42	توفر لي إجراءات الأمن والسلامة التركيز اللازم لإنجاز مهماتي	4
كبيرة	3	.816	2.43	20.6	14	16.2	11	63.2	43	تسهم المكونات المادية ك (المساحة والإضاءة والتكييف) في تحسين مستوى أدائي	3
كبيرة	4	.842	2.35	23.5	16	17.6	12	58.8	40	يتلاءم أثاث وأدوات مكتبي مع طبيعة عملي	1
كبيرة	5	.803	2.34	20.6	14	25.0	17	54.4	37	تحرص الجامعة على توفير أجهزة إلكترونية حديثة وسهلة الاستخدام مما يسهل عملي	5
كبيرة	5	.784	2.34	19.1	13	27.9	19	52.9	36	يتناسب أجلي الشهري مع حجم الأعمال والمهام التي أقوم بها	7
متوسطة	7	.826	2.22	25.0	17	27.9	19	47.1	32	تعمل الجامعة على صيانة أجهزة ومعدات العمل باستمرار مما يزيد من سرعة الإنجاز	6
متوسطة	8	.801	2.01	30.9	21	36.8	25	32.4	22	توفر الجامعة مخصصات مالية كافية لإدارة العلاقات العامة مما يزيد من مستوى الإبداع في عملي	9
متوسطة	9	.854	1.96	28.2	26	27.9	19	33.8	23	يتلاءم الأجر الشهري مع المستوى الاقتصادي العام مما يؤثر على دافعتي للإنجاز	8
متوسطة		.587	2.30	المتوسط العام لتأثير العوامل المادية والمالية							

*اعتمد السؤال على مقياس ليكرت الثلاثي.

تشير بيانات الجدول رقم (4) إلى تأثير العوامل المادية والمالية على مستوى الأداء الوظيفي لأفراد العينة، حيث بلغ المتوسط العام لها (2.30) وهو وفقاً لمعيار أداة الدراسة جاء بدرجة (متوسطة). وتختلف هذه النتيجة مع دراسة ابن رحمون (2013) والتي أظهرت أن تأثير بيئة العمل الداخلية على الأداء الوظيفي للعمال الإداريين في الإدارة الجامعية للكليات والمعاهد هو تأثير قوي ومرتفع جداً.

وقد جاءت عبارة (يساعدني مستوى الهدوء على التركيز في إنجازي لمهامي) في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (2.60) وبدرجة كبيرة، وتختلف هذه النتيجة مع كل من دراسة نور الهدى (2020) والتي بينت أن توفر الحوافز في بيئة العمل يشكل اتجاه إيجابي نحو عملهم ويزيد من الدافعية نحوه، ودراسة (Ramesh، 2014) Komalanathan والتي أظهرت أن هنالك تأثير مستقل ومتفاعل بين درجة الحرارة والإضاءة في أداء العاملين في المكتب، ودراسة (Ajala، 2012) والتي بينت أن هنالك تأثير معنوي لمساحة مكان العمل على رفاهية العمال مما ينعكس ذلك بشكل إيجابي على أدائهم ويزيد من إنتاجيتهم.

وجاءت عبارة (توفر لي إجراءات الأمن والسلامة التركيز اللازم لإنجاز مهماتي) في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (2.49) وبدرجة كبيرة، تلاها في المرتبة الثالثة (تسهم المكونات المادية ك (المساحة والإضاءة والتكييف) في تحسين مستوى أدائي) بمتوسط حسابي بلغ (2.43) وبدرجة كبيرة، وجاءت عبارة (يتلاءم أثاث وأدوات مكتبي مع طبيعة عملي) في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي بلغ (2.35) وبدرجة كبيرة.

واحتلت المراتب الأخيرة السابعة وحتى التاسعة على التوالي العبارات (تعمل الجامعة على صيانة أجهزة ومعدات العمل باستمرار مما يزيد من سرعة الإنجاز، توفر الجامعة مخصصات مالية كافية لإدارة العلاقات العامة مما يزيد من مستوى الإبداع في عملي، يتلاءم الأجر الشهري مع المستوى الاقتصادي العام مما يؤثر على دافعيته للإنجاز) بمتوسطات حسابية تراوحت من (1.96 - 2.22) وبدرجة متوسطة لكل منها.

ونرى من الجدول أن العوامل المادية والمالية جاءت بدرجة متوسطة، حيث ترى عينة الدراسة من ممارسي العلاقات العامة في الجامعات الأردنية أن عامل الهدوء وإجراءات الأمن والسلامة من أهم العوامل المادية والمالية التي تساعد على إنجاز

تأثير بيئة العمل على أداء ممارسي العلاقات العامة في الجامعات الأردنية "دراسة ميدانية"

مهامهم، وبالتالي ووفقاً لنظرية ذات العاملين يمكننا القول أن العوامل الوقائية حفزت ممارسي العلاقات العامة على ممارسة عملهم والتي تمثلت بـ (الهدوء، إجراءات السلامة، الأثاث، المساحة، الإضاءة، التكييف)، ويمكن تفسير ذلك في أن وجود العوامل الوقائية يحقق أفضل جهد في أداء العمل والمهام الوظيفية، أي أن هذه العوامل تقرر بصورة متوسطة مدى الرضا عن العمل مما ينعكس على أدائهم الوظيفي بشكل ايجابي، حيث تثير هذه العوامل حماس الأفراد وتجسد مشاعر الاستياء وعدم الرضا مما يخلق دافعية لأداء العمل.

2. كيف تصف طبيعة تأثير العوامل الاجتماعية والنفسية التالية على أدائك الوظيفي؟

وللإجابة عن هذا السؤال تم استخراج التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات المبحوثين كما هي موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (5)

تأثير العوامل النفسية والاجتماعية على أداء ممارسي العلاقات العامة في الجامعات الأردنية

الدرجة	الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير موافق		محايد		موافق		البيانات	#
				%	ن	%	ن	%	ن		
كبيرة	1	.652	2.59	8.8	6	23.5	16	67.6	46	يتعامل زملائي بروح الفريق الواحد مما يزيد من سرعة الإنجاز	8
كبيرة	2	.741	2.56	14.7	10	14.7	10	70.6	48	يساعدني تقدير العاملين لعملهم من قبل إدارة الجامعة إلى تحسين مستوى أدائي	1
كبيرة	3	.782	2.47	17.6	12	17.6	12	64.7	44	يتوفر نظام اتصال مباشر مع الإدارة العليا مما يحفزني على الإلتقان	7
كبيرة	4	.822	2.34	22.1	15	22.1	15	55.8	38	تشجعتني إدارتي على تقديم اقتراحات وأساليب جديدة مما يساعد في تحسين أدائي	3
متوسطة	5	.784	2.26	27.9	19	7.6	12	54.4	37	يوفر لي عملي في دائرة العلاقات العامة فرص لتطوير المهارات	2
متوسطة	6	.835	2.25	25.0	17	25.0	17	50.0	34	يشجعتني رئيسي على المشاركة في إيجاد حل للمشكلات الطارئة	6

تأثير بيئة العمل على أداء ممارسي العلاقات العامة في الجامعات الأردنية "دراسة ميدانية

متوسطة	7	.839	2.21	26.5	18	26.5	18	47.0	32	يفوضني رئيسي في إدارة العلاقات العامة بعض صلاحياته مما يطور من أدائي	4
متوسطة	8	.879	2.06	35.3	24	23.5	16	41.2	28	تشعرني الرقابة المستمرة من الإدارة بالثقة في أدائي	5
متوسطة	9	.914	2.00	41.2	28	17.6	12	41.2	28	تساهم البرامج الترفيهية التي تضعها الإدارة في التخفيف من ضغوط العمل	9
متوسطة		.630	2.30	المتوسط العام لتأثير العوامل الاجتماعية والنفسية							

*اعتمد السؤال على مقياس ليكرت الثلاثي.

تشير بيانات الجدول رقم (5) إلى تأثير العوامل الاجتماعية والنفسية على الأداء الوظيفي لأفراد العينة، حيث بلغ المتوسط العام لها (2.30) وهو وفقاً لمعيار أداة الدراسة جاء بدرجة (متوسطة).

وقد جاءت عبارة (يتعامل زملائي بروح الفريق الواحد مما يزيد من سرعة الإنجاز) في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (2.59) وبدرجة كبيرة، وتتفق هذه النتيجة مع كل من دراسة نور الهدى (2020) والتي بينت أن نمط الاتصالات يساهم في الشعور بالانتماء للمؤسسة، والذي يدل على وجود علاقات جيدة في بيئة العمل واتصالات فعالة بين العمال، ودراسة بوضياف (2016) والتي أظهرت وجود أثر إيجابي لعدد جماعات العمل على تحسين الأداء الوظيفي للعاملين بالإدارة الرياضية لولاية المسيلة.

وجاءت عبارة (يساعدني تقدير العاملين لعملهم من قبل إدارة الجامعة إلى تحسين مستوى أدائي) في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (2.56) وبدرجة كبيرة، تلاها في المرتبة الثالثة عبارة (يتوفر نظام اتصال مباشر مع الإدارة العليا مما يحفزني على الإقتان) بمتوسط حسابي بلغ (2.47) وبدرجة كبيرة، وفي المرتبة الرابعة جاءت عبارة (تشجعتني إدارتي على تقديم اقتراحات وأساليب جديدة مما يساعد في تحسين أدائي) بمتوسط حسابي بلغ (2.34) وبدرجة كبيرة.

واحتلت المراتب الأخيرة السابعة وحتى التاسعة على التوالي العبارات (يفوضني رئيسي في إدارة العلاقات العامة بعض صلاحياته مما يطور من أدائي، تشعرني الرقابة المستمرة من الإدارة بالثقة في أدائي، تساهم البرامج الترفيهية التي تضعها

الإدارة في التخفيف من ضغوط العمل) بمتوسطات حسابية تراوحت من (2.21 - 2.00) وبدرجة متوسطة لكل منها.

ونرى من الجدول أن ممارسي العلاقات العامة في الجامعات الأردنية يرون أن علاقة الزملاء مع بعضهم والتعامل بروح الفريق، والتقدير من قبل الإدارة وتوفير قنوات اتصال مباشرة معها يساهم بدرجة متوسطة في تحسين الأداء الوظيفي، ويمكن تفسير ذلك في ضوء نظرية ذات العاملين على أن توفير الجامعات الأردنية واهتمامها بتحسين بيئة العمل الوقائية والسياسات الإدارية الداخلية المتعلقة بالعمل وعلاقة الفرد بزملائه ورؤسائه ومرؤوسيه، يؤدي إلى تحسين دافعية ممارسي العلاقات العامة وبالتالي الشعور بالإنجاز وتمام العمل بالشكل المطلوب.

وترى الباحثة أن العبارات التي جاءت في المراتب الأولى تعبر عن الأمور التي تؤثر على الجانب النفسي لأفراد العينة، حيث أن روح الفريق المتعاون والتقدير من قبل الإدارة ووجود قنوات اتصال تسمح لهم بالتعبير والإبداع، هي بمثابة حافز ومؤثر إيجابي يدفعهم نحو الانتماء إلى عملهم الذي يمنحهم التقدير والاحترام وتقدير الذات، ويمنحهم فرصة التطور والنضوج على المستوى المهني.

ونرى من الجدولين السابقين أن العوامل المادية والمالية والعوامل النفسية والاجتماعية حصلت على درجة تأثير متوسطة حيث بلغ المتوسط الحسابي لكلاهما (2.30) ويمكن تفسير ذلك في أن العوامل جميعها لا تتفاوت أهميتها للعاملين حيث أن ترابط هذه العوامل معاً يحقق رضا وظيفي لدى ممارسي العلاقات العامة في الجامعات الأردنية مما ينعكس على أدائهم الوظيفي.

ثالثاً: تأثير العوامل بيئة العمل الدافعية على الأداء الوظيفي

وتم الاجابة عن هذا السؤال من خلال دراسة عوامل بيئة العمل التنظيمية على الأداء الوظيفي لممارسي العلاقات العامة في الجامعات الأردنية.

- كيف تصف طبيعة تأثير عوامل بيئة العمل التنظيمية على أدائك الوظيفي؟

وللإجابة عن هذا السؤال تم استخراج التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات المبحوثين كما هي موضحة في الجدول التالي:

تأثير بيئة العمل على أداء ممارسي العلاقات العامة في الجامعات الأردنية "دراسة ميدانية"

جدول رقم (6) تأثير عوامل بيئة العمل التنظيمية على أداء ممارسي العلاقات العامة في الجامعات الأردنية

الدرجة	الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير موافق		محايد		موافق		البيانات	#
				%	ن	%	ن	%	ن		
كبيرة	1	.734	2.62	14.7	10	8.8	6	76.5	52	يؤدي وجود أنظمة وتعليمات في الجامعة إلى تسهيل إنجاز عملي	2
كبيرة	2	.720	2.56	13.2	9	17.6	12	69.1	47	يزيد وجود أهداف عمل واضحة في الجامعة من دقة مخرجات عملي	10
كبيرة	3	.721	2.54	13.2	9	19.1	13	67.6	46	تزيد التسهيلات التي تقدمها الجامعة من سرعة إنجازي في العمل	9
كبيرة	4	.782	2.47	17.6	12	17.6	12	64.7	44	يدفعني وجود اللوائح والقوانين المتعلقة بأداء العمل إلى الالتزام بالأداء المطلوب	1
كبيرة	5	.836	2.46	22.1	15	10.3	7	67.6	46	يساعدني تحديد عدد ساعات العمل في إنجاز المهام في الوقت المطلوب	11
كبيرة	6	.815	2.41	20.6	14	17.6	12	61.8	42	تعمل الإدارة على التنسيق بين مختلف الأقسام مما يسهل إنجازي للعمل	13
متوسطة	7	.837	2.32	23.5	16	20.6	14	55.9	38	يسهم نظام الحوافز والمكافآت في تحفيز أدائي الوظيفي	6
متوسطة	7	.871	2.32	26.5	18	14.7	10	58.8	40	يتم توزيع المهام حسب طبيعة العمل التخصص مما يزيد من مستوى الدقة في الإنجاز	14
متوسطة	9	.794	2.24	22.1	15	32.3	22	45.6	31	يتناسب مركزي الوظيفي مع خبرتي في العمل	3
متوسطة	10	.873	2.21	29.4	20	20.6	14	50.0	34	تشجعنا الحوافز والمكافآت التي تقدمها الجامعة الموظفين على التميز والإبداع	7
متوسطة	11	.822	2.16	26.5	18	30.9	21	42.6	29	تساهم الدورات التدريبية التي توفرها الجامعة في تطوير أدائي وإمكانياتي	8
متوسطة	12	.862	2.13	30.9	21	25.0	17	44.1	30	يمنحني مركزي الوظيفي فرصة المشاركة في اتخاذ القرارات الخاصة بدائرة العلاقات العامة	12
متوسطة	13	.813	2.10	27.9	19	33.8	23	38.2	26	يحفز نظام الترقية العادل في الجامعة دافعتي للإنجاز	5
متوسطة	14	.798	2.07	27.9	19	36.8	25	35.3	24	يخضع نظام الترقية في الجامعة لشروط واضحة مما يحفز دافعتي للإنجاز	4
متوسطة		.619	2.32	المتوسط العام لتأثير عوامل بيئة العمل التنظيمية							

*اعتمد السؤال على مقياس ليكرت الثلاثي.

تشير بيانات الجدول رقم (6) إلى تأثير عوامل بيئة العمل التنظيمية على الأداء

الوظيفي لأفراد العينة، حيث بلغ المتوسط العام لها (2.32) وهو وفقاً لمعيار أداة الدراسة جاء بدرجة (متوسطة).

وقد جاءت عبارة (يؤدي وجود أنظمة وتعليمات في الجامعة إلى تسهيل إنجاز عملي) في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (2.62) وبدرجة كبيرة، وتتفق هذه النتيجة مع كل من دراسة بوضياف (2016) والتي بينت أن هنالك دور إيجابي للقواعد والإجراءات على تحسين الأداء الوظيفي للعاملين بالإدارة الرياضية. ودراسة (2011) Jaspers and other التي أظهرت أن الدعم من بيئة العمل التنظيمي الاجتماعي له تأثير إيجابي معنوي على الأداء الإبداعي.

وجاءت عبارة (يزيد وجود أهداف عمل واضحة في الجامعة من دقة مخرجات عملي) في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (2.56) وبدرجة كبيرة، تلاها في المرتبة الثالثة عبارة (تزيد التسهيلات التي تقدمها الجامعة من سرعة إنجازي في العمل) بمتوسط حسابي بلغ (2.54) وبدرجة كبيرة، وفي المرتبة الرابعة جاءت عبارة (يدفعني وجود اللوائح والقوانين المتعلقة بأداء العمل إلى الالتزام بالأداء المطلوب) بمتوسط حسابي بلغ (2.47) وبدرجة كبيرة، وجاءت عبارة (يساعدني تحديد عدد ساعات العمل في إنجاز المهام في الوقت المطلوب) في المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي بلغ (2.46) وبدرجة كبيرة، تلاها في المرتبة السادسة عبارة (تعمل الإدارة على التنسيق بين مختلف الأقسام مما يسهل إنجازي للعمل) في المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي بلغ (2.41) وبدرجة كبيرة.

واحتلت المراتب الأخيرة الحادية عشر وحتى الرابعة عشر على التوالي العبارات (تساهم الدورات التدريبية التي توفرها الجامعة في تطوير أدائي وإمكانياتي، يمنحني مركزي الوظيفي فرصة المشاركة في اتخاذ القرارات الخاصة بدائرة العلاقات العامة، يحفز نظام الترقية العادل في الجامعة دافعتي للإنجاز، يخضع نظام الترقية في الجامعة لشروط واضحة مما يحفز دافعتي للإنجاز) بمتوسطات حسابية تراوحت من (2.16 - 2.07) وبدرجة متوسطة لكل منها.

وبالنظر إلى الجدول يمكننا القول أن حصول العوامل المتعلقة ببيئة العمل التنظيمية على درجة متوسطة ما هو إلى انعكاس لدرجة العوامل الوقائية (المادية والنفسية والاجتماعية) على العوامل الدافعية المتعلقة بالنظام في المؤسسة حسب ما أشارت إليها نظرية ذات العاملين، حيث أن العلاقة بين الجانب المعنوي للعاملين والإنتاجية علاقة طردية، فكلما اهتمت المؤسسة بظروف العمل الوقائية والصحية كلما أصبح

تأثير بيئة العمل على أداء ممارسي العلاقات العامة في الجامعات الأردنية "دراسة ميدانية

لديهم مشاعر رضا وبالتالي زادت دافعية الأفراد للعمل والإنتاج وتحسين الأداء. حيث ترى العينة أن وجود أنظمة وتعليمات وأهداف عمل واضحة في الجامعة يسهل إنجاز عملهم، ولقد اتفقت الدراسة مع ما جاء في دراسة (قادرة، 2019) حيث اظهرت النتائج وجود أثر بيئة العمل على أداء الموارد البشرية في مؤسسات التعليم العالي، ولقد اتفقت الدراسة مع ما جاء في دراسة (متلف، 2022) حيث اظهرت النتائج بأن هنالك اثر لبيئة العمل الداخلية على أداء العاملين وهذا ما أكدت عليه النظرية، حيث أن اهتمام المؤسسات والمنظمات بتحسين العوامل الوقائية وأيضاً وضع أنظمة وتعليمات لمشاركة العاملين في حل مشاكل الإنتاج من خلال الاجتماعات التي تأخذ طابع روح الفريق تلهب حماس الموظفين وتدفعهم للعمل، وفي حين وجود هذه العوامل بشكل سيء أو غيابها يؤدي إلى مشاعر استياء مما يؤثر على الإنجاز بشكل سلبي.

نتائج فرضيات الدراسة

الفرض الأول: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى تأثير موقع الإدارة في التنظيم الإداري على الأداء الوظيفي لأفراد العينة تعزى لمتغيراتهم الديموغرافية (النوع الاجتماعي، الفئة العمرية، سنوات الخبرة، قطاع العمل).

وللتحقق من صحة هذا الفرض تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى تأثير موقع الإدارة في التنظيم الإداري على أداء عينة الدراسة وفقاً لمتغيراتهم الديموغرافية (النوع الاجتماعي، الفئة العمرية، سنوات الخبرة، قطاع العمل)، ولبيان دلالة الفروق الإحصائية بين المتوسطات الحسابية تم استخدام تحليل التباين (One-Way ANOVA)، والجدول أدناه توضح ذلك.

الجدول رقم (9)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وتحليل التباين لمستوى تأثير موقع الإدارة في الهيكل التنظيمي على الأداء وفق المتغيرات الديموغرافية لأفراد العينة

المتغير	الفئة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ف	الدالة الإحصائية
النوع الاجتماعي	ذكر	2.03	.610	.282	.170
	أنثى	2.25	.639		
الفئة العمرية	أقل من 30 سنة	2.19	.725	.322	.726

تأثير بيئة العمل على أداء ممارسي العلاقات العامة في الجامعات الأردنية "دراسة ميدانية

		.621	2.11	30- أقل من 40 سنة	
		.573	2.03	40 سنة فأكثر	
.217	1.56	.634	2.32	أقل من 5 سنوات	سنوات الخبرة
		.592	2.08	من 5 إلى أقل من 10 سنوات	
		.632	1.98	10 سنوات فأكثر	
<u>.034</u>	.130	.610	2.02	قطاع حكومي	قطاع العمل
		.587	2.44	قطاع خاص	

يشير جدول رقم (9) إلى:

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين مستوى تأثير موقع الإدارة في التنظيم الإداري على الأداء الوظيفي لأفراد عينة الدراسة وكل من متغيراتهم الديموغرافية التالية (النوع الاجتماعي، الفئة العمرية، سنوات الخبرة).
 - وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين مستوى تأثير موقع الإدارة في التنظيم الإداري على الأداء الوظيفي لأفراد عينة الدراسة ومتغير (قطاع العمل)، وجاءت الفروق لصالح (قطاع خاص).
- الفرض الثاني: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مدى تأثير العوامل الوقائية والعوامل الدافعية في تحسين الأداء الوظيفي لممارسي العلاقات العامة في الجامعات الأردنية.

جدول (10)

معامل ارتباط بيرسون لمدى العوامل الوقائية والدافعية في تحسين الأداء الوظيفي

العوامل الوقائية			المتغير
العدد	الدلالة الإحصائية	معامل الارتباط بيرسون	
68	<u>.000</u>	.703	العوامل الدافعية

** دالة عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.01$)

يتبين من الجدول (10):

- وجود علاقة قوية (طردية) دالة إحصائياً بين مدى تأثير العوامل الوقائية وتأثير العوامل الدافعية لدى أفراد عينة البحث عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.01$).
- وتشير النتائج السابقة إلى أنه كلما زاد تأثير العوامل الوقائية لدى أفراد العينة يزداد تأثير العوامل الدافعية لديهم، وهو ما أشارت إليه نظرية ذات العاملين.

أبرز النتائج:

في ما يلي أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة، حيث أوضحت النتائج مايلي:

- أظهرت النتائج أن عوامل بيئة العمل المادية والمالية والاجتماعية والنفسية تؤثر على الأداء الوظيفي لممارسي العلاقات العامة في الجامعات الأردنية بدرجة "متوسطة".
- بينت النتائج أن أهم العوامل المادية والمالية التي تؤثر على مستوى الأداء الوظيفي لممارسي العلاقات العامة في الجامعات الأردنية بدرجة كبيرة هي يساعدني مستوى الهدوء على التركيز في إنجازي لمهامي.
- كشفت النتائج أن أهم العوامل الاجتماعية والنفسية التي تؤثر على مستوى الأداء الوظيفي لممارسي العلاقات العامة في الجامعات الأردنية هي يتعامل زملائي بروح الفريق الواحد مما يزيد من سرعة الإنجاز.
- أظهرت النتائج أن أبرز عوامل بيئة العمل التنظيمية التي تؤثر على الأداء الوظيفي هي يؤدي وجود أنظمة وتعليمات في الجامعة إلى تسهيل إنجاز عملي.
- وكشفت النتائج أن تأثير موقع دائرة العلاقات العامة في الهيكل التنظيمي على الأداء الوظيفي، جاء بدرجة "متوسطة".
- أظهرت النتائج أن أبرز العناصر التي تؤثر في مستوى الأداء الإبداعي لممارسي العلاقات العامة في بيئة العمل، هي الحرية في تحديد الأسلوب المناسب لإنجاز العمل.
- وجود علاقة قوية (طردية) دالة إحصائياً بين مدى تأثير العوامل الوقائية وتأثير العوامل الدافعية لدى أفراد عينة البحث عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.01$).

التوصيات:

- في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة فإن الباحثة يوصي بما يلي:
- ضرورة القيام بدراسات حول أثر الرضا الوظيفي لممارسي العلاقات العامة في المؤسسات المختلفة على رفع مستوى الإنتاجية وجودة العمل.
- ضرورة اهتمام إدارات المؤسسات بالعوامل الوقائية في بيئة العمل لما لها من دور في تحفيز الموظفين على العمل والإنجاز وأداء المهام الوظيفية وتحقيق الرضا الوظيفي.
- ضرورة إيلاء المزيد من الاهتمام من قبل إدارات العلاقات العامة بنظام الحوافز والمكافآت لما له دور إيجابي في القضاء على مشاعر الاستياء وعدم الرضا ويدفعهم للشعور بالتقدير والنمو الوظيفي.

قائمة المصادر والمراجع

أولاً: المصادر والمراجع العربية

1. إبراهيم، عبد السمیع. (2016). ممارسة العلاقات العامة في المؤسسات التشريعية السودانية. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.
2. ابن رحمون، سهام. (2013). بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي للإداريين: دراسة ميدانية بكلية جامعة باتنة. مجلة علوم الإنسان والمجتمع، جامعة محمد خيضر بسكرة، ع8.
3. أبو صاع، جعفر وقلالوة، زوبنة وأبو سمرة، محمود. (2019). البيئة الجامعية في جامعة فلسطين التقنية (خضوري) والجامعة العربية الأمريكية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس فيهما، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة فلسطين التقنية.
4. أبو عباة، آرام. (2022). فاعلية ممارسة ممارسي العلاقات العامة بالجامعات السعودية لمهارات القرن الحادي والعشرين من وجهة نظرهم، مجلة اتحاد الجامعات العربية لبحوث الإعلام وتكنولوجيا الاتصال، 8(2)، 93-141.
5. أحمد، إبراهيم. (2016). توظيف العلاقات العامة في تعزيز العمل الدبلوماسي، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.
6. أحمد، الأمين. (2018). الجودة المدركة لنظم المعلومات الإدارية وأثرها على الأداء الإبداعي للعاملين: الدور الوسيط لرضا المستخدمين والأثر المعدل للتمكين المستخدمين في القطاع الخدمي السوداني. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية ابهات العليا، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.
7. أحمد، بهاء. (2016). توظيف الانترنت لأنشطة العلاقات العامة في المؤسسة الإعلامية (ط1). بيروت: مكتبة زين الحقوقية والادبية.

تأثير بيئة العمل على أداء ممارسي العلاقات العامة في الجامعات الأردنية "دراسة ميدانية

8. أحمد، حسام. (2022). أثر العمل عن بعد على إنتاجية العاملين دراسة ميدانية بالتطبيق على العاملين بكلية التجارة بجامعة المنصورة، مجلة كلية السياسة والاقتصاد، 15(14)، 4-43.
9. الباز، علي. (2002). العلاقات العامة والعلاقات الإنسانية والرأي العام. الاسكندرية: مكتبة الأشعاع الفنية.
10. البلداوي، عبد الحميد. (2007). أساليب البحث العلمي والتحليل الإحصائي (ط1). عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع.
11. بن ساسي، جمال. (2019). دراسة العوامل المؤثرة على بيئة العمل الصناعي بالمشروعات الصغرى والمتوسطة" حالة دراسية إحدى المشروعات بمدينة مصراتة، مؤتمر دور ريادة الأعمال في تطوير المشروعات الصغرى والمتوسطة في الاقتصاد الليبي مصراتة، 21 سبتمبر.
12. بوضياف، مريم. (2016). دور بيئة العمل في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين في الإدارة الرياضية. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة محمد بوضياف. المسيلة.
13. بوظوقة، أمال. (2019). دور تقنيات الاتصال الحديثة في إدارة أنشطة العلاقات العامة. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة العربي بن مهيدي- أم البواقي.
14. التعليم العالي والبحث العلمي في الأردن مسيرة التعليم العالي في ربيع قرن. (2015). استرجعت في 20 تموز، 2022 من https://www.mohe.gov.jo/EBV4.0/Root_Storage/AR/EB_Info_Page/%D9%
15. جاسم، باقر. (2005). دور العلاقات العامة في بناء الصورة الذهنية لمؤسسات التعليم العالي في العراق: دراسة ميدانية في جامعة بغداد، كلية الاعلام. جامعة بغداد.
16. الجبان، رياض عارف. (2001). نظرية النظم العامة: تعريفها، تطورها، أهدافها ومبادئها في التربية، مفوماتها الأساسية. مجلة التربية، 29(134).
17. الجردان، عبد الناصر أحمد، والشامي، لبنان. (2009). أسس العلاقات العامة بين النظرية والتطبيق. عمان: دار اليازوري للنشر والتوزيع.
18. الجمل، هشام. (2016). الشراكة بين القطاعين العام والخاص كأداة لتحقيق التنمية المستدامة، كلية الشريعة والقانون، جامعة الأزهر.
19. الحيزان، محمد. (2010). البحوث الإعلامية (ط3). الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية.
20. الحمزاوي، السيد. (2008). السلوك الإداري والتنظيمي في المنظمات المدنية والأمنية. الرياض: مكتبة الشقري للنشر.
21. خليفي، دنيا وغنام، ليلي. (2018). معوقات ممارسة العلاقات العامة في المؤسسات العمومية الجزائرية. كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي.
22. دغيم، جيهان. (2022). أثر الجداريات السلوكية للأفراد العاملين في ظل التحول الرقمي على الأداء الإبداعي بالتطبيق على المستشفيات الخاصة المصرية، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية، 3(1).

تأثير بيئة العمل على أداء ممارسي العلاقات العامة في الجامعات الأردنية "دراسة ميدانية

23. رضوان، محمود عبد الفتاح. (2012). إدارة المواهب في المنظمة (ط1). المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة.
24. الزوبعي، هاشم. (2010). الإعلام والعلاقات العامة في الجامعات: بناء نموذج نظري للإعلام والعلاقات العامة في الجامعة الإسلامية ببغداد، مجلة كلية التربية الإسلامية، (63).
25. سركييس، مالين. (2018). أثر بيئة العمل على الأداء الإبداعي للعاملين. رسالة ماجستير غير منشورة. الجامعة الافتراضية السورية، سورية.
26. سعدان، فؤاد. (2016). إدارة وتنظيم العلاقات العامة (ط1). صنعاء: مطابع المتفوق للطباعة والاعلان.
27. سوفي، نبيل. (2018). أثر بيئة العمل على أداء الموظفين وانعكاساته على فعالية الإدارات العمومية الجزائرية: دراسة ميدانية، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، جامعة محمد بوضياف، الجزائر.
28. الشрман، منيرة، وجعافرة، صفاء. (2014). درجة الرضا الوظيفي لأعضاء الهيئة التدريسية في جامعة مؤتة وعلاقته بمستوى أدائهم الوظيفي. مجلة المنارة، 20(1).
29. الشطناوي، غالب. (2015). الوظيفة الاتصالية لأجهزة العلاقات العامة في الجامعات الأردنية الحكومية والخاصة في إقليم الشمال: دراسة ميدانية. مجلة اتحاد الجامعات العربية للأداب، 12(ع).
30. الشميمري، هدى. (2022). جودة حياة العمل وعلاقتها بالاستغراق الوظيفي والسلوك الإبداعي لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعات السعودية، المجلة العلمية، 38(4).
31. الصمادي، رقية. (2015). المناخ التنظيمي في الجامعات الأردنية وعلاقتها بالولاء التنظيمي لأعضاء هيئة التدريس في جامعة اليرموك و فيلادلفيا، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة جرش.
32. الطراونة، حسين. (2012). نظرية المنظمة. عمان: دار الحامد للنشر.
33. عاشور، هيا، وأبو عرجة، تيسير. (2019). الأنشطة الاتصالية لأجهزة العلاقات في المنظمات الدولية العاملة في الأردن، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الإنسانية، 28(2).
34. العبادي، هاشم، والطائي، يوسف، والأسدي، أفنان. (2008). إدارة التعليم الجامعي: مفهوم حديث في الفكر الإداري المعاصر. عمان: دار الوراق للنشر والتوزيع.
35. عبد الحميد، محمد. (1993). دراسة الجمهور في بحوث الإعلام. عمان: عالم الثقافة.
36. عبد الحميد، محمد. (2004). البحث العلمي في الدراسات الإعلامية. القاهرة: عالم الكتب للنشر والتوزيع.
37. عبدالله، خالد. (2019). أثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة على أداء ممارسي العلاقات العامة في المؤسسات الليبية. مجلة القرطاس، 5ع.
38. عكر، منى. (2020). أهمية بيئة العمل في تحقيق الإبداع الوظيفي، المجلة الدولية لنشر البحوث والدراسات، 1(11).

تأثير بيئة العمل على أداء ممارسي العلاقات العامة في الجامعات الأردنية "دراسة ميدانية"

39. العلاطي، محمد. (2011). المهارات المهنية لممارسي العلاقات العامة في الوزارات الكويتية. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإعلام، جامعة الشرق الأوسط.
40. العليان، نرجس. (2019). استخدام التقنية الحديثة في العملية التعليمية، مجلة كلية التربية الأساسية للعلوم التربوية والإنسانية، (42).
41. العمري، محمد. (2017). ممارسة العلاقات العامة في المؤسسات العمومية الجزائرية. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة العربي بن مهيدي-أم البواقي.
42. العميان، محمود سلمان. (2002). السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال. عمان: دار وائل للنشر.
43. عوض، فاطمة، وخواجة، ميرفت. (2002). أسس ومبادئ البحث العلمي (ط1). الإسكندرية: مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية.
44. العبد، رويح. (2018). أثر بيئة العمل على أداء العاملين. رسالة ماجستير غير منشورة. كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية، جامعة قاصدي مرباح- ورقلة.
45. متلف، حدة (2022). بيئة العمل الداخلية وأثرها على أداء العاملين: دراسة ميدانية، مجلة البحوث والدراسات العلمية، 16 (1)، 438-456.
46. الغاوي، سميرة. (2021). درجة توافر أبعاد جودة بيئة العمل في المدارس الخاصة في الأردن. كلية العلوم التربوية، جامعة الشرق الأوسط.
47. فواز، السيد العريايوي. (2016، 13 كانون الأول). بحث في مادة مقياس نظريات المنظمات بحث حول: نظرية النظم. جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر، استرجعت في 15 آب، 2022 من [70110536-https://www.slideshare.net/licencemrh/ss](https://www.slideshare.net/licencemrh/ss-70110536)
48. قدارة، إكرام. (2019). أثر بيئة العمل على أداء الموارد البشرية في مؤسسات التعليم العالي. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة أم البواقي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر.
49. قنديل، محمد علي أبو العلا. (2016). الرضا الوظيفي وعلاقته بمستوى الأداء لدى مسنولي العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية والخاصة. المجلة العلمية لبحوث العلاقات العامة والإعلان، جامعة كفر الشيخ، ع 6.
50. كعيد، عباس. (2019). إسهام بيئة العمل الداخلية على القيادات الإدارية الجامعية. مجلة كلية التربية، (35).
51. كنعان، علي. (2014). العلاقات العامة في الصحافة والإعلام. عمان: دار الإيتام للنشر والتوزيع.
52. لخويدر، نورة، و غراف، نصرالدين. (2021). واقع العلاقات العامة في المؤسسات الاستشفائية الجزائرية: دراسة ميدانية في مركز مكافحة السرطان، مجلة الآداب والعلوم الاجتماعية، 19(1).
53. المختار، سمير. (2020). بيئة العمل الداخلية وانعكاساتها على الأداء الإبداعي دراسة ميدانية لاتجاهات عينة من الموظفين بمصنع تعبئة الزيوت بمصفاة الزاوية. مجلة القرطاس للعلوم الإنسانية والتطبيق، جامعة الزاوية، ع10.

تأثير بيئة العمل على أداء ممارسي العلاقات العامة في الجامعات الأردنية "دراسة ميدانية"

54. مخلوفي، أمسنة، وبوسعيد، إكرام. (2021). بيئة العمل وأثرها في ممارسة أخلاقيات العمل (دراسة ميدانية بالمؤسسة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز- مديرية التوزيع- أدرار، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية والعلوم الإسلامية، جامعة أحمد دراية- ولاية أدرار.
55. المدني، معن. (2019). بيئة العمل وعلاقتها بالإبداع الإداري لدى الموظفين الإداريين بجامعة الحدود الشمالية "دراسة ميدانية". مجلة كلية التربية، جامعة الأزهر (3)181).
56. المرنيخ، مرفت. (2004). تقييم مدى تأثير بيئة العمل على الرضا الوظيفي للعاملين وأدائهم لأعمالهم في منشآت القطاع الصناعي في قطاع غزة: دراسة تطبيقية، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة.
57. مروة، زابدي وخولة، مذكور. (2015). ممارسة العلاقات العامة في المؤسسة الاستشفائية الجزائرية العمومية والخاصة. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي.
58. المزاهرة، منال. (2015). إدارة العلاقات العامة وتنظيمها (ط1). عمان: دار الميسرة للنشر والتوزيع.
59. المطيري، عبدالرحمن. (2016). مدى مشاركة ممارسي العلاقات العامة في التفاوض. مجلة الآداب جامعة الملك سعود، 28(1ع).
60. خريبط، ليال (2023). دور جودة بيئة العمل الداخلية في تنمية التفكير الإبداعي للعاملين، مجلة جامعة البعث للبحوث العلمية، 45 (14)، 87-102.
61. موقع وزارة التعليم العالي والبحث العلمي <http://rce.mohe.gov.jo>
62. ميالة، فداء. (2018). الإبداع الإداري في الجامعات الفلسطينية: التحديات وسبل تطويرها من وجهة نظر الأكاديميين، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة الخليل.
63. نور الهدى، بوبروبة، وهدى، بو القدرة. (2020). بيئة العمل الداخلية وعلاقتها بالاستقرار المهني دراسة ميدانية. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد الصديق بن يحيى جيجل. كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، الجزائر.
64. النويقه، عطا الله بشير. (2011). المناخ التنظيمي السائد في جامعة الطائف من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس. مجلة البحوث التجارية المعاصرة، 25(1).
65. الوديناني، بسمة. (2021). بيئة العمل الأكاديمي وعلاقتها بالإنتاجية العلمية لأعضاء هيئة التدريس بكلية التربية بجامعة أم القرى، مجلة شباب الباحثين، (10).
66. يونس، طارق. (2008). إدارة العلاقات العامة مفاهيم (مبادئ وسياسات) (ط1)، عمان: إثراء للنشر والتوزيع.

ثانياً: المصادر والمراجع الأجنبية

1. Ajala Emmanuel. (2007). The Influence of the work Environment on workers **Journal of the African Educational** .welfare, Performance and Productivity (vol.12(1)Research

2. learning systems in -of utilizing e Shboul, M., &Alsmadi, I. (2010). Challenges-Al **International Journal of Emerging Technologies** .public universities in Jordan .10-iJET), 5(2), 4) **in Learning**
3. Zwyalif, I. M. (2012). The possibility of implementing balanced scorecard in -Al .113 ,(11)5 **International Business Research** .esJordanian private universiti
4. Alhammad, F., Al Faori, S., & Abu Husan, L. S. (2009). Knowledge sharing in the .9-1 ,(3)10 **Journal of Knowledge Management Practice** .Jordanian universities
5. On the threshold: Private universities in .(2005) .Waked, A. A-Burke, D. L., & Al .Brill .(265-pp. 261) **Private Higher Education Jordan**. In
6. -Byron, K., &Khazanchi, S. (2012). Rewards and creative performance: a meta ,(4)138 **Journal of Psychological Bu** .analytic test of theoretically derived hypotheses .809
7. .Dennis,L.W& Its (1998).Public Relations; Strategies and Tactism5 th
8. Dozier, D. M. (2013). The organizational roles of communications and public **Excellence in public relations and communication** .relations practitioners .355-327 **mentmanage**
9. Eray, Tugce& Jung Ki, Eyun.(2020). Roles and Functions of Public Relations **Public** **Practitioners in the Resolution of Conflicts in the U.S. and Turkey** .30_1 ,(4)13 **Relations Journal**
10. Faeq, D. K. (2022). The Effect of Positive Affectivity on Creative Performance -862 ,(1)7 **QALAAI ZANIST JOURNAL** .Mediating by Quality of Work Life .877
11. .5-3 ,(3) **Narayana Nursing Journal** .Indira, S. (2014). General systems theory
12. ameh.(2000). Quality assurance of engineering education in private Issa, S -International Journal of Engineering Education 16 (2), 158 ,universities in Jordan .164
13. Shammout, M. (2021). THE IMPACT OF WORK ENVIRONMENT ON EMPLOYEES PERFORMANCE, Peer-Reviewed, Open Access, Fully

Refereed International Journal.3 (11),78-89.

14. Jaspers and other.(2011). Knowledge workers creativity and the role of the physical work environment .**Human resource management** .(6)50
15. ctors on Job Performance Jayaweera,T.(2015). Impact of work Environmental Fa .Mediating Role of Work Motivation: A Study of Hotel Sector in England (vol.10(3)•**International Journal of Business and Management**
16. wendel,L, &Twombly,S.(2011).International faculty : Experiences of -Kim,D,Wolf **The journal of higher** .ctivity in U.S. UniversityAcademic Life and Produ (6)•82.**education**
17. Maryna, V., &Myroslav, D. (2018). Components, criteria, indicators and levels of trainers at higher educational -professional competence formation of future fitness .institutions
18. **Pengaruh beban kerja dan lingkungan kerja terhadap .(Najib, M. Y. (2020 kinerja karyawan dimediasi oleh kepuasan kerja pada UMKM Maju Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri) Makmur Pandaan, Pasuruan .(Maulana Malik Ibrahim**
19. Walisyah .(2019). The Management Of Public relations of •Tengku Nurhanifah and Islamic Higher Education In The Organizational Imaging (A Comparative Study (Of Uin Of North Sumatra Medan And Uin of SyarifHidayatullah Jakarta 13.**education studies research and–International journal on language** . .175_166.(1)
20. Raziq, A., &Maulabakhsh, R. (2015).Impact of Working Environment on Job .725-23,717•**Procedia Economics and Finance** .Satisfaction
21. Paula .(2019). Public Relations Build Brand •Yugih and Anggarina •Setyanto ial Media (Study at UniversitasTarumanagara as an Entrepreneurship Through Soc **In Tarumanagara International Conference on the Applications of** .(College Atlantis Press.196_201 .**Social Sciences and Humanities**
22. nts' selection Shammot, M. M. (2011). Factors affecting the Jordanian stude •**Journal of Business Studies Quarterly** .decision among private universities .57 ,(3)2

23. Smerek, R. E., & Peterson, M. (2007). Examining Herzberg's theory: Improving **rch in Resea** .academic employees at a university-job satisfaction among non .250-229 ،(2)48 **·higher education**
24. Taiwo.(2010). " The Influence of work Environment on workers' Productivity :A **African journal of business** .case of selected oil and gas industry in lagos Nigeria .(3)4 **management**
25. Rosser, Vicki (2007). Workload Issue and Measure of &Townsend, Barbara **.The NAE Higher Education Journal** .Faculty Productivity
26. related -Vera, M., Salanova, M., & Martín, B. (2010). University faculty and work **of Journal cElectroni** .being: The importance of the triple work profile-well .602-581 ،(21)8 **·Research in Education Psychology**
27. Vimalanathan, K,& Ramesh, B.T.(2014). The Effect of Indoor office Environment on **Journal of** .Being of office workers –the work Performance ,Health and well .13**·Engineering& Environmental Health Science**