

الرضا الوظيفي وعلاقته بمستوى الأداء لدى مسئولى العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية والخاصة

دراسة ميدانية مقارنة

د. / محمد علي أبو العلا قنديل*

مقدمة الدراسة :

العلاقات العامة في الحقيقة هي واحدة من الإدارات المتعددة والمتكاملة والتي تكون الهيكل الإداري لأي مؤسسة أو منشأة من تلك المؤسسات والمنشآت التي أقيمت وكونت على أسس علمية مدروسة تأخذ في الاعتبار الاتجاهات والنتائج العلمية التي توصلت إليها العلوم المختلفة خصوصاً علم الإدارة العامة وإدارة الموارد البشرية وإدارة الأفراد وغير ذلك من المجالات والحقول.

ونرى بعض المواقف أن هناك تداخلاً بين إدارة أعمال العلاقات العامة وإدارة الأفراد كما يلي⁽¹⁾:

1- قد تمارس إدارة الأفراد المقابلات الخارجية External Interview أو تدير وتنظم صناديق الاقتراع، وكذلك الإعلان لدعوة الأفراد للاختيار والتعيين، بينما نرى أن هناك أحياناً تمارسها العلاقات العامة لها علاقة وثيقة بأنشطة إدارة الأفراد مثل الإعلان عن المفاوضات الجماعية - ونشر التقارير السنوية ونشر أسماء المتميزين من العاملين.

2- هناك ميادين مشتركة وقاسم مشترك بينهما مثل استطلاع الرأي العام فيما يخص العاملين والاجتماعات ومواضيع المساومة الجماعية، ولعلاج هذا

* مدرس العلاقات العامة كلية الآداب - جامعة كفر الشيخ

التداخل بين الجانبين يمكن أن تدار إدارة الأفراد وإدارة العلاقات العامة من قبل المدير العام للمؤسسة وأن يكون لكلا الإدارتين مدير واحد أو قد تندمج كلا الإدارتين بإدارة واحدة تتولى أنشطتها.

وتمر العلاقات العامة منذ السنوات الأخيرة من القرن العشرين والأولى من القرن الحادي والعشرين بتحويلات كبيرة ربما لم تشهدها من قبل تؤثر مباشرة على الطريقة التي يدرك بها المديرون كيفية إدارة العلاقات العامة، وجاءت بعض هذه التحويلات من جانب أكاديمي، وعكس بعضها الآخر تحولات في ممارسة العلاقات العامة على الجانب المهني. ففي الحالة الأولى يجد الممارسون صعوبة في تطبيق المعرفة الناجمة عن التحويلات والتطورات في الجانب الأكاديمي، أما في الحالة الثانية: يسعى الأكاديميون إما إلى نقد التحويلات في ممارسة العلاقات العامة في جانبها المهني، أو محاولة تقنينها علمياً⁽²⁾.

وتزايد اهتمام الحكومات بالعلاقات العامة نتيجة لانتشار النظم الديمقراطية، وظهور الرأي العام كقوة مؤثرة في إدارة الأحداث واتخاذ القرارات أو السياسات، ونمو جماعات الضغط في كثير من الدول بالإضافة إلى تطور وسائل الاتصال، مما أدى إلى تقريب المسافات بين بقاع العالم المختلفة، وتبادل التأثير بين الثقافات المتباينة.

وقد أكدت هذه الحقيقة السيدة أنديرا غاندي رئيسة وزراء الهند السابقة حينما قالت أن العلاقات العامة هي إحدى دعائم الديمقراطية، ولما كانت السياسات الحكومية والصناعية تزايد تعقيداً باستمرار فإن العلاقات العامة تستطيع أن تجعل هذه السياسات واضحة للجماهير، وتمكنهم في نفس الوقت من الإسهام في رسمها أو ترك بصماتهم عليها.

وقد حدد سام بلاك Sam Black للعلاقات العامة الحكومية وظيفتين أساسيتين⁽³⁾:

1- تقديم معلومات مستمرة ومنظمة عن السياسات والخطط والإنجازات الحكومية إلى الجماهير، وإعلامها بالتشريعات والتنظيمات والإجراءات التي تمس الحياة اليومية للمواطنين.

2- تقديم النصح للوزراء وكبار المسؤولين فيما يتعلق بردود الفعل الحالية والمتوقعة للسياسات القائمة أو المرتقبة.

ويُعد الرضا الوظيفي موضوعاً إدارياً مهماً في المنظمات الحكومية والخاصة وذلك لارتباطه بموضوع الأداء والإنتاجية والولاء التنظيمي، ورغم وضوح موضوع الرضا الوظيفي من الناحية النظرية، فإن ارتباطه بكثير من المتغيرات الداخلية والخارجية للمنظمة يجعله موضوعاً متغيراً لا يمكن التوصل لنتائج حوله من دراسات تطبيقية قليلة، لذا فعلى الباحثين أن يحاولوا بصورة مستمرة اكتشاف المتغيرات الجديدة المؤثرة فيه وترتبط به، ومما لا شك فيه أن تلك المتغيرات ترتبط بطبيعة المنظمة ونوعية نشاطاتها وأهدافها وطبيعة العاملين وتركيباتهم فيها⁽⁴⁾.

ويُعرف الرضا الوظيفي تعريفات متعددة لأنه مفهوم مشترك يتشارك به عدد من الاختصاصات العلمية مثل علم النفس والتربية والإدارة والعلاقات العامة وغيرها.

ومن تعريفات الرضا الوظيفي المبسطة والشائعة هو التعريف الذي قدمه (شيرمرهورن) Schermerhorn.

الرضا الوظيفي: هو الدرجة التي يشعر بها الفرد بشعور⁽⁵⁾ إيجابي أو سلبي تجاه النواحي المختلفة للوظيفة التي يقوم بها.

ويُعد الرضا الوظيفي أحد الموضوعات التي حظيت باهتمام الكثير من علماء النفس، وذلك لأن معظم الأفراد يقضون جزء كبير من حياتهم في العمل، وبالتالي من الأهمية بمكان أن يكون للرضا الوظيفي أهمية في حياتهم الشخصية والمهنية، كما أن هناك وجهة نظر مفادها أن الرضا الوظيفي قد يؤدي إلى زيادة الإنتاجية ويترتب

عليه الفائدة بالنسبة للمؤسسات والعاملين، مما زاد من أهمية دراسة هذا الموضوع في كافة مجالات الأعمال وبناء عليه فقد كثرت البحوث والدراسات في مجال علم النفس الإداري حول موضوع الرضا الوظيفي. وكشفت بعض نتائج البحوث النقاب عن أن الأفراد الراضين وظيفياً يعيشون حياة أطول من الأفراد غير الراضين، وهم أقل عرضة للقلق النفسي وأكثر تقديراً للذات وأكبر قدرة على التكيف الاجتماعي، ويؤكد بعضهم إن هناك علاقة وثيقة بين الرضا عن الحياة والرضا الوظيفي، أي بمعنى أن الراضين وظيفياً راضون عن حياتهم والعكس⁽⁶⁾.

والنسيج الاجتماعي لأي منظمة يكتمل بوجود إدارة متخصصة للعلاقات العامة تضم المهارات والكفاءات المتنوعة لتحقيق عمليات الاتصال المزدوج والفعال بين المنظمة وجماهيرها مستخدمة في ذلك الأساليب العلمية في إنتاج المواد الإعلامية وإجراء البحوث التي تستهدف التعرف على آراء الجماهير واتجاهاتهم وتخطيط وتنفيذ البرامج التي تستهدف كسب ثقة وتأييد الجماهير للمنظمة⁽⁷⁾.

ومن جهة أخرى فإن نجاح إدارة العلاقات العامة يتأثر بدرجة كفاءة مدير العلاقات العامة وخبرته العلمية والتخصصية على نحو حدده كانفيلد فيما يلي⁽⁸⁾:

1- أن تكون لديه القدرة على الإقناع والشخصية التي تستطيع أن تدافع عن السياسات التي يرسمها في برامجها.

2- أن تكون لديه القدرة التحليلية على اكتشاف مشاكل العلاقات العامة في منظمته وتكون لديه القدرة على وضع الحلول الملائمة لها.

3- أن تكون لديه القدرة التخطيطية أي الاستفادة من الحقائق والمعلومات المتوفرة لديه من بحوث العلاقات العامة والاسترشاد بها لوضع برنامج علاقات عامة ملائم.

كما أن العاملين في أي مؤسسة هم العمود الفقري للجمهور الداخلي وهم يكونون بحق قلب المؤسسة النابض إذ عليهم يتوقف نجاح المؤسسة أو فشلها، ولذلك فإن تنمية ورعاية العلاقات بينهم وبين رؤسائهم وبين بعضهم البعض بحيث يعملون كجماعة منسجمة مترابطة يعرف كل عضو فيها حقوقه وواجباته ويدرك العمل الذي يناط به، من أهم مقومات النجاح في أية مؤسسة من المؤسسات.

ولقد أثبتت التجارب أن الكفاية الإنتاجية لا تكون نتيجة للعناية بالآلات الحديثة والخامات الجيدة فحسب، بل أنها تتطلب كذلك عناية بالعناصر الإنسانية وأهمها تحسين العلاقات بين المؤسسة وموظفيها وعمالها لأنهم هم أسرة المؤسسة⁽⁹⁾.

ونمت العلاقات العامة كمفهوم إداري وكوظيفة حيوية داخل العديد من المنظمات الحكومية في الدول المتقدمة خلال الثلاثين عاماً الماضية، ولقد جاء هذا الاتجاه كنتيجة لكبر حجم المنظمات وما ظهر من تعقيدات وتشابكات بين مختلف التقسيمات التنظيمية داخل هذه المنظمات.

ولمست المنظمات الحكومية أن العلاقات العامة في سبيل إيجاد تعاون كامل بين المنظمة والبيئة المحيطة بها من ناحية وبين الأفراد والجماعات داخل المنظمة نفسها حتى أصبح مفهوم العلاقات العامة واضح في أذهان الكثيرين في هذه المنظمات والمتعاملين معها⁽¹¹⁾.

الإطار النظري للدراسة :

هناك العديد من النظريات التي حاولت تفسير الرضا عن العمل وعوامله ومسبباته منها:

1 - نظرية الإدارة العلمية:

حيث وُضعت هذه النظرية على يد روادها، تايلور (Taylor) وفبير (Feber) وفايول (Fayol) واهتمت بالحوافز المادية باعتبارها الحافز الوحيد المحقق للرضا عن العمل، فحاولت هذه النظرية توفير كافة السبل المادية التي ترفع من كفاءة العامل، لتجعله يؤدي عمله بإتقان وبسرعة قصوى، ورغم ذلك لم تستطع الإدارة أن تصل إلى الرضا المطلوب، ويؤخذ على هذه النظرية إهمالها للجوانب الإنسانية، فهي فقط للدافع المادي⁽¹²⁾.

2 - نظرية أدوار ممارس العلاقات العامة:

يُعد العالم بروم Broom هو الأب الروحي لنظرية أدوار ممارسي العلاقات العامة والمرجع لكل نشاطات العلاقات العامة اليومية حيث قدمت البحوث التي قام بها Broom الأدوار الاستشارية التي يقوم بها المديرون من خلال الخبرة في مجال العلاقات العامة. وقد تم إجراء العديد من الدراسات والأبحاث المسحية لتحليل الكيفية التي تطورت بها أدوار ممارس العلاقات العامة ووضع Broom أربعة مفاهيم سائدة لأدوار ممارس العلاقات العامة وهي⁽¹³⁾:

1- الخبير الواصف Expert prescriber.

2- مسهل الاتصال The communication facilitator.

3- مسهل عملية حل المشكلات The problem-solving process facilitator.

4- فني الاتصال The communication Technican.

وقد ساعدت الأبحاث الخاصة بأدوار ممارس العلاقات العامة في تطور مجال العلاقات العامة ككل وذلك لأنها ساعدت في تقديم وصف صحيح لما يجب أن يقوم به ممارسو العلاقات العامة في تفسير هذه المهنة التي كان ينظر إليها تاريخياً كوظيفة تركز على عدد محدود من الأنشطة مثل كتابة البيانات الصحفية والتعامل مع وسائل الإعلام، فقد وجد Broom, Dozier and Smith دليلاً على وجود إسهامات أكثر لممارس العلاقات العامة داخل المنظمة من مجرد القيام بهذه الأنشطة المحددة⁽¹⁴⁾.

أدوار العمل الخاصة بممارس العلاقات العامة:

أدوار العمل الخاصة بممارس العلاقات العامة يقصد بها السلوكيات التي تستند إلى التعامل مع الموافق المتكرر، وهناك العديد من الدراسات الخاصة بأدوار ممارس العلاقات العامة التي يتم ممارستها في المنظمات المختلفة (حكومية أو خاصة) مثلما حددها الباحثون، ففي دراسة Dozier عامي 1983 و 1992 وضع بعض التعريفات لأدوار ممارسي العلاقات العامة وهي كالآتي⁽¹⁵⁾:

1- دور فني الاتصال: هو الدور الأول الذي يمد المنظمة بالخدمة الفنية متضمناً كتابة الأخبار وكتابة قصص المستقبل والاتصال بالإعلام وتصميم الرسومات وتطوير محتوى المواقع الإلكترونية وتوظيف محتوى الأخبار.

2- دور الخبير الوصف يتضمن تقديم الاستشارات في مجال العلاقات العامة من خلال تقديم النصيحة للإدارة العليا في التعامل مع مشكلات العلاقات العامة، كما أنه يتضمن تعريف هذه المشكلات وتطوير البرامج والحصول على المسؤولية الكاملة للعمل كأداة لتحقيق أهداف العلاقات العامة.

3- دور مسهل الاتصال هو وسيط و مترجم للمعلومات وهو الشخص المسئول عن الاتصال ثنائي الاتجاه لتأكيد الحوار وهو وسيلة اتصال رسمية بين المنظمة و جماهيرها.

4- دور مسهل المشكلات هو جزء من الفريق الإستراتيجي الذي يخطط لتعاون مع باقي فريق الإدارة العليا.

وقد توصل Dozier عامي 1983 و 1992م و Lauzen عام 1994م إلى أن ممارس العلاقات العامة عادة ما يقومون بدور فني الاتصال أو دور المديرين. وقد أشارت الدراسات إلى أن الأدوار الثلاثة الأولى (الخبير الوصف - مسهل الاتصال - مسهل حل المشكلات) مرتبطة معًا كما أصبحت جزء متعارف عليه وهام في دور المدير بالإضافة إلى التأكيد على الأدوار الثلاثة الأولى يوجد بينهما تداخل سريع في الأداء⁽¹⁶⁾.

ومع ازدياد أعداد المتخصصين في العلاقات العامة الذين يعتبرون أنفسهم مديرين إستراتيجيين ومستشارين متخصصين وجد أنهم يواجهون صعوبة في تحديد حقيقة ما يريدونه وما هي الأهداف التي يسعون إلى تحقيقها والإستراتيجيات التي يستخدمونها لمواجهة هذه التحديات فإن البحث العلمي وظف كل الوسائل الكمية والكيفية واستنتج منه أن ممارسي العلاقات العامة يقومون بدورين منفصلين أحيانًا ومتصلين في أوقات أخرى وهما⁽¹⁷⁾:

نموذج تأثير القيادات العليا على أداء ممارس العلاقات العامة :

يتضح مما سبق أن أدوار ممارس العلاقات العامة هي مفتاح فهم وظيفة العلاقات العامة واتصالات المنظمة ودرجة الكفاءة المتوقعة منها، كما أنها تربط شبكة من المفاهيم التي تؤثر على الإنجازات المهنية للممارسين وعمليات المنظمة الاتصالية من ناحية أخرى وأن هذين العاملين هما اللذان يحددان قدرة المنظمة على

التكيف أو التوافق مع بيئتها وهو ما يقودنا إلى استخلاص كفاءة الأبعاد المهنية للعاملين بالعلاقات العامة تعتمد أساسًا على السلوك الاتصالي⁽¹⁸⁾.

ويتم تقسيم الممارسين لوظيفة العلاقات العامة حسب الدور الذي يقومون كالتالي:

1- المترجم الثقافي.

2- مسهل حل المشكلات.

3- ميسر الاتصال.

4- مدير الاتصال.

5- المفاوض.

6- فني الاتصال.

ويُعتبر هذا التقسيم أكثر شمولًا حيث يتم فيه تقسيم أدوار ممارس العلاقات العامة إلى أدوار رئيسية تشتمل على دور مدير العلاقات العامة وهو الدور الذي يتضمن سمات دور مسهل حل المشكلات ودور الخبير الناصح ودور مسهل الاتصال، ويتميز فيه أداء الممارس بالمشاركة في القرارات المتعلقة بالسياسة الاتصالية وتسهيل الاتصال بين المنظمة والجمهور وتوجيه الإدارة أثناء حل المشكلات ودور فني العلاقات العامة حيث يقتصر دور ممارس العلاقات العامة على تنفيذ القرارات التي يتخذها الآخرون وجميع العمليات الفنية والنفسية للاتصالات والتعامل مع وسائل الإعلام في حين لا يشارك مطلقًا في عملية صنع القرار، وبذلك فقد جاء التطور في نظرة الباحثين والخبراء لأدوار ممارس العلاقات العامة في أساسه مركزًا على نقطة أساسية وهي مدى مشاركة العلاقات العامة في عملية صنع القرار ودرجة تأثير هذه المشاركة على علاقة المنظمة ببيئتها⁽¹⁹⁾.

3 - نظرية العامل:

هذه النظرية قام بوضعها هرزبرج (Harzberg) وهي ترتبط بالأساس بتطبيق نظرية (ماسلو) للحاجات في مواقع العمل، حيث يحدد هرزبرج أن هناك مجموعتان من العوامل:

الأولى: عوامل مرتبطة بالوظيفة أو العمل نفسه وهي بمثابة دوافع تؤدي إلى رضا العاملين عن أعمالهم، وقد قام بحصرها في إحساس الفرد بالإنجاز، وتحمل المسؤولية، توفر فرص للترقية للوظائف الأعلى والمشاركة في اتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل.

الثانية: عوامل محيطة بالوظيفة أو العمل: وهي عبارة عن دوافع تؤدي إلى عدم رضا العمال عن أعمالهم وحصرها في الظروف التي تحيط بالعمل كالرئاسة أو الإدارة أو الإشراف أو نمط القيادة أو طبيعة العلاقات بين الموظف وزملائه، وبينه وبين رؤسائه وظروف البيئة المحيطة بالعمل⁽²⁰⁾.

4 - نظرية عدالة العائد (Vroom) فروم :

يرى فروم أن عملية الرضا تحدث نتيجة للمقارنة التي يجريها الموظف بين ما توقعه من عوائد السلوك الذي يتبعه وبين المنفعة الشخصية التي يحققها بالفعل، وبعد هذه المقارنة يقوم الموظف بالمفاضلة بين عدة بدائل مختلفة لاختبار نشاط معين يحقق العائد المتوقع بحيث تتطابق مع المنفعة التي يجنيها بالفعل، وهذه المنفعة تضم الجانبين المادي والمعنوي معاً، وتفترض هذه النظرية في تفسيرها للرضا الوظيفي أن الفرد يحاول الحصول على العائد أثناء قيامه بعمل ما، على مدى اتفاق العائد الذي يحصل عليه من عمله مع ما يعتقد أنه سيحققه⁽²¹⁾.

الدراسات السابقة:

تم تقسيم الدراسات السابقة التي تناولت الموضوع إلى قسمين هما:

أولاً: الدراسات العربية.

ثانياً : الدراسات الأجنبية.

أولاً : الدراسات العربية :

دراسة: محمد شعبان العيسوي (2015)⁽²²⁾:

هدفت الدراسة تحديد الأهمية النسبية للعلاقات العامة الإلكترونية بكل أدواتها ووسائلها كالإنترنت والإكسترا نت والبريد الإلكتروني والشبكات الاجتماعية والمدونات والمواقع المختصة بالشركات ودورها في مجال العلاقات العامة.

والتعرف على استخدامات أدوات العلاقات العامة الإلكترونية ودورها في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في الشركات متعددة الجنسيات عن طريق أنشطتها ووظائفها ووسائل الاتصال المختلفة.

كما هدفت الدراسة إلى التعرف على أهم الأسباب التي تؤدي إلى عدم الرضا الوظيفي لدى العاملين في الشركات متعددة الجنسيات لاسيما فيما يتعلق منها بوسائل الاتصال الإلكترونية والبحث عن أهم الأساليب الاتصالية التي يمكن استخدامها لتحقيق الرضا الوظيفي العام للعاملين في الشركات متعددة الجنسيات. وتوصلت نتائج الدراسة إلى:

1- أن أدوات العلاقات العامة الإلكترونية تسهم بدرجة متوسطة في شعورهم بالرضا الوظيفي بينما رأَت ما نسبته 26.4% أنها تستخدم بدرجة كبيرة.

2- أشارت الدراسة إلى أن نسبة من يعانون ضغوطاً متوسطة في العمل 56.3% يليهم من يعانون من ضغوط منخفضة بنسبة 23.7% ومن يعانون ضغوط مرتفعة 20%.

3- بالنسبة لنظم الرواتب والحوافز والترقيات فقد عبرت نصف العينة بنسبة 50.7% عن رضا منخفض عن نظام الرواتب والحوافز والترقيات 43.7% عن رضا متوسط لم تزد نسبة أصحاب الرضا المرتفع على 5.6% وعن العلاقة بالزملاء والمديرين جاءت العينة 53.6% عن رضا منخفض 40.3% وعن رضا منخفض و 6% عن رضا مرتفع.

دراسة محمد عبد الله آدم حمد (2015)⁽²³⁾:

هدفت الدراسة إلى التعرف على المعايير المهنية الإدارية، التي يجب توافرها في القائمين بالاتصال في إدارات العلاقات العامة في القطاع العام، وتمثلت مشكلة الدراسة في عدم التوافق بين قدرات الأفراد المتقدمين للعمل والعاملين في هذا المجال وبين متطلبات المهنة، لأن هناك بعض القائمين بالاتصال يحملون مؤهلات علمية في تخصصات غير الإعلام بالإضافة إلى أن هناك عدم رضا وظيفي في المؤسسات الحكومية ناجم عن عدم الاعتراف بالموقع الإداري المهني بشكل كاف للعلاقات العامة.

وتوصلت الدراسة إلى:

- ضرورة الاعتراف بمهنة العلاقات العامة كمهنة ضرورية متميزة.
- تعميم مبدأ مشاركة مسؤولي العلاقات العامة في الاجتماعات لاتخاذ القرارات الإستراتيجية والخطة العامة للمؤسسة.

- إعطاء العلاقات العامة شخصيتها الاعتبارية وتوفير الإمكانيات والمعينات اللازمة لها لكي تقوم برسالتها.
- اهتمام الإدارة العليا بالقائمين بالاتصال وتأمين حقوقهم واتباع الأسلوب العلمي في اختيار العاملين في العلاقات العامة.

دراسة: يوسف عويد عتيق السعيد (2013) (24):

مشكلة الدراسة وضحت في التعرف على دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في صحيفتي "الرأي" و"الكويت تايمز" الكويتيتين ومعرفة العوامل المؤثرة في تحقيق ذلك الرضا.

واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي وعلى دراسة العلاقة العامة في مؤسستين صحفيتين هما الرأي والكويت تايمز، وكذلك استخدمت الباحثة استمارة استبيان تم تطبيقها على (235) مفردة من العاملين بالمؤسستين.

وكان من أولويات نتائج هذه الدراسة:

- 1 - أن أولويات المهام للعلاقات العامة قد تتغير من مؤسسة إلى أخرى، فقد يكون الاتصال الداخلي هو الأهم بالنسبة لبعض المؤسسات وقد يكون الاتصال الخارجي مع الجمهور والبيئة الخارجية هو الأهم والأنسب بالنسبة لمؤسسات أخرى، وأهمية العدالة في الرواتب والأجور بالنسبة للعاملين وكذلك العدالة في توزيع المهام والواجبات وأهمية الضمان الصحي.

دراسة: داليا عبد المنعم صالح (2010) (25):

هدفت الدراسة إلى إيضاح الدور الذي تقوم به أجهزة العلاقات العامة في كل من القطاع العام والخاص وقطاع الأعمال العام مع الجمهور الداخلي من حيث الأنشطة والوظائف والبرامج والوسائل الاتصالية المختلفة في تدعيم العلاقات العامة والصلات

مع العاملين والتعرف على تأثير هذه الأنشطة والبرامج والوسائل الاتصالية في المساهمة بتحقيق الرضا الوظيفي للعاملين.

وهذه الدراسة اعتمدت على منهج المسح الوصفي والذي استخدمته الباحثة في التعرف على الموقف الحالي للظاهرة.

وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها:

1- احتلال قطاع الأعمال العام المرتبة الأولى بين متوسطات الرضا الوظيفي العام لدى العاملين يليه في ذلك القطاع العام ثم القطاع الخاص.

2- أوضحت الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الرضا الوظيفي العام للعاملين في كل من القطاع العام والخاص وقطاع الأعمال.

3- عدم وجود اختلاف إلى حد ما في ترتيب عناصر الرضا الوظيفي في كل من القطاع العام وقطاع الأعمال والخاص.

4- وجود تأثير لمدة الخدمة بالمؤسسة؛ على متوسط الرضا الوظيفي العام للعاملين في كل من القطاع العام وقطاع الأعمال وعدم وجود تأثير في القطاع الخاص.

دراسة: شامي صليحة (2010)⁽²⁶⁾:

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين المناخ التنظيمي السائد والأداء الوظيفي للعاملين.

وتوصلت الدراسة إلى أن هناك تأثير مرتفع جدًا بين عناصر المناخ التنظيمي وكفاءة الأداء الوظيفي للعاملين سواء كانوا موظفين إداريين أم أساتذة وإن الرضا الوظيفي له دور هام جدًا في أداء العمل الوظيفي لكل من الإداريين والأساتذة.

دراسة: إسراء عبد العزيز الزايد (2010)⁽²⁷⁾:

تنبثق مشكلة هذه الدراسة من أهمية الرضا عن ممارسة وظائف العلاقات العامة ومعرفة أهم الصعوبات التي قد تؤثر على مستوى الرضا الوظيفي وعليه فإن مشكلة الدراسة تتحدد في محاولة التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى موظفي العلاقات العامة في الوزارات الحكومية في المملكة العربية السعودية عن جوانب المهنة وطبيعة علاقة الرضا الوظيفي بكل من التخصص.

واستخدمت الدراسة منهج المسح الإعلامي وكذلك أداة الاستبيان لمعرفة مدى وجود الرضا الوظيفي لدى ممارس العلاقات العامة في الوزارات والمصالح والحكومات.

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- 1- أن الاتصالات الخارجية تحقق معدل مرتفع من الاتصال بالجمهور وتعطي معلومات عن الجمهور الخارجي وتساعد في وظيفة التخطيط بينما مستوى الإنجازات المنخفض يتحقق إذا كان مستوى الاتصال أيضًا منخفض.
- 2- إن تعديل الوظيفة لعينة من الأفراد إجراء مناسب على الرغم من وجود عينة من الأفراد غير متخصصين في مجال العلاقات العامة.
- 3- العديد من الأفراد يأتون في المعدل المتوسط بالنسبة لعملية الرضا الوظيفي عن العمل وعن سياسات الإدارة العليا لنظام العلاقات العامة.
- 4- أن هناك رضا متوسط عن دخل مهنة العلاقات العامة.
- 5- بعض الأفراد أوضحوا أن هناك صعوبات تواجههم وذلك في ترتيب المواعيد الخاصة ببعض المسؤولين مثل الوزراء أثناء ممارسة عملهم في مجال العلاقات العامة.

دراسة: إيناس فؤاد نواوي فلمبان (2009)⁽²⁸⁾:

تحددت مشكلة هذه الدراسة في تساؤل تم طرحه وهو ما مستوى الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي للمشرفين التربويين والمشرفات التربويات وما طبيعة العلاقة بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات بإدارة التربية والتعليم بمدينة مكة المكرمة.

واعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي الارتباطي وذلك لتوضيح العلاقة ومقدارها واستنتاج الأسباب الكامنة وراء سلوك معين من معطيات سابقة.

وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- 1- إن مستوى الرضا الوظيفي لدى المشرفات التربويات مرتفع حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي (3.498) والانحراف المعياري (0.579).
- 2- إن مستوى الرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين مرتفع والمشرفات التربويات مرتفع أيضاً.
- 3- إن مستوى الالتزام لدى المشرفين التربويين مرتفع حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي (3.828) والانحراف المعياري (0.509).
- 4- إن مستوى الالتزام التنظيمي العام لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات مرتفع جداً حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي (3.675) والانحراف المعياري (0.516).
- 5- وجود علاقة إيجابية بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى المشرفين والمشرفات.

دراسة حبيب سميح خوام (2009)⁽²⁹⁾:

تحددت مشكلة الدراسة في العلاقة بين درجة الرضا الوظيفي وبين الأداء الوظيفي للموظف في شبكة الجزيرة الفضائية، وقد انبثق من هذا الهدف وهذه المشكلة مجموعة من التساؤلات منها: ما مدى توافر الرضا الوظيفي لدى الموظفين ودرجة الفروق الموجودة في زيادة نسبة الأداء الوظيفي لدى الموظفين.

واستخدم الباحث في هذه الدراسة دراسة استعراضية للدراسات السابقة، وكذلك لجأ الباحث إلى تطبيق استمارة استبيان على العاملين بشبكة الجزيرة الفضائية لقياس الرضا الوظيفي بالإنتاجية وعلاقة أداء الموظفين ببيئة العمل الداخلية وعلاقة الرضا الوظيفي بالأجر والحوافز.

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج العامة أهمها:

- 1- هناك شعور عام لدى العاملين والموظفين بالشبكة بأنهم يقومون بتقديم عملهم على أفضل وجه ويبدلون أفضل ما عندهم.
- 2- أن هناك تبادل للمصالح المشتركة بين المؤسسة والموظفين بحيث أنه يظهر ذلك جلياً في الرضا الذي أبداه الموظفين فيما يحصلون عليه مقابل ما يقدمونه للمؤسسة.
- 3- هناك شعور لدى الموظفين أن المؤسسة لا تقوم بتوزيع المهام الوظيفية بشكل عادل بينهم.
- 4- توجد سياسات للمؤسسة بضرورة توظيف أصحاب الشهادات العلمية في المكان المناسب للوظيفة.
- 5- أن مكان العمل له أهمية كبيرة وله تأثير إيجابي أو سلبي على أداء الموظفين.

دراسة: سالم عواد الشهري (2009)⁽³⁰⁾:

تحددت مشكلة الدراسة في العلاقة بين درجة الرضا الوظيفي وبين الأداء الوظيفي للعاملين في عمليات الخفجي المشتركة التابعة للقطاع الصناعي. وكذلك مدى توافر الرضا الوظيفي لدى العاملين والموظفين في عمليات الخفجي المشتركة وهل توجد فروق ذات دلالة في مستوى زيادة نسبة الأداء الوظيفي لدى العاملين والموظفين تؤدي إلى زيادة مستوى الرضا الوظيفي. واستخدم الباحث في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وكذلك استخدم أسلوب الملاحظة لجمع البيانات من العاملين والموظفين. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها:

- 1- أن نسبة 90% من العاملين راضون بشكل جيد جدًا عن أدائهم الوظيفي وبذلك العاملون يقدمون للعمل أفضل ما يقدرون عليه.
- 2- أن نسبة 90% من أفراد عينة الدراسة يشعرون برضا عما يحصلون عليه مقابل ما يقدمون من عمل.
- 3- أن نسبة 63.33% لا يقرون بوجود عدالة في توزيع المهام على الموظفين أن الشركة لا تقوم بتوزيع المهام بشكل يرضي الموظفين.
- 4- 60% من الموظفين يشعرون بالرضا عن مناسبة العمل لمؤهلاتهم.
- 5- نسبة 73% يشعرون بتفاعل مع الشركة.

دراسة: الشيخ خليل وشيرير (2008)⁽³¹⁾:

هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين الرضا الوظيفي وبعض المتغيرات (الديموجرافية) لدى الموظفين الجنس - المؤهل العلمي - سنوات الخبرة.

وقد تكونت عينة الدراسة من (360) معلماً ومعلمة، وقد تم أخذها بطريقة عشوائية عنقودية من (18) مدرسة (بنين وبنات).
وتوصلت الدراسة إلى:

- وجود فروق دالة أحصائية في الرضا الوظيفي ككل لصالح الإناث وحملة الدبلوم المتوسط والمرحلة الأساسية الدنيا.
- لا توجد فروق في الرضا الوظيفي عن المادة.
- أما بالنسبة لتحقيق المهنة للذات فكانت لصالح الإناث، حملة الدبلوم المتوسط والمرحلة الأساسية الدنيا، وبالنسبة لطبيعة العمل وظروفه والعلاقة بالمسئولية كانت الفروق لصالح الإناث.
- أما بالنسبة لسنوات الخبرة فكانت غير مؤثرة على الرضا الوظيفي.

دراسة: خليل جعفر حجاج (2007)⁽³²⁾:

تم صياغة مشكلة الدراسة في محاولة الإجابة عن عدد من التساؤلات منها ما مدى الرضا الوظيفي لدى موظفي وزارة الحكم المحلي عن الأبعاد التالية (الراتب - الإمكانيات والأدوات - العلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين - المزايا التي تقدمها الوزارة)، والعلاقة بين مستوى الرضا الوظيفي وسنوات الخبرة والنوع والحالة الاجتماعية.

واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي بجمع البيانات والتحليل في دراسات وأبحاث سابقة وكذلك استخدام صحيفة استبيان بجمع البيانات من الموظفين والعاملين.

وتوصلت الدراسة إلى نتائج هامة منها:

1- أشارت نتائج الدراسة إلى أن هناك مستوى متوسط من الرضا الوظيفي لدى العاملين في وزارة الحكم المحلي الفلسطينية، ويلاحظ أن عدم الرضا عن الراتب احتل المرتبة الأولى ثم تلاه عدم الرضا عن معاملة الرؤساء مع المرؤوسين، ثم جاء بعد ذلك عدم الرضا عن الإمكانيات والأدوات وأخيرًا عدم الرضا عن المزايا.

2- وكذلك عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي تعزى إلى متغير العمر وانفتحت نتائج الدراسة مع نتائج دراسات أخرى منها نتائج دراسة نجوى أبو رمضان وعمر همشري وهيام الرشيد، واختلفت مع دراسات ونتائج أخرى منها دراسة وجدي محيسن.

3- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي ومتغير الحالة الاجتماعية.

دراسة: عارف بن ماضل الجريد (2007)⁽³³⁾:

مشكلة هذه الدراسة تمثلت من خلال معايشة الباحث لواقع العمل بشرطة منطقة الجوف ووجود بعض المؤثرات التي توحى بوجود قصور في نظم وأساليب الحوافز المطبقة على العاملين سواء كان ما يتعلق بالحوافز المادية أو الحوافز المعنوية بالنسبة للأفراد وللضباط فيما ينعكس بالسلب على الرضا الوظيفي واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة.

وتوصلت الدراسة إلى نتائج أهمها:

1- أن الحوافز المادية تقدم بدرجة قليلة للعاملين ضباط وأفراد بشرطة منطقة الجوف.

- 2- أن الحوافز المعنوية لا تستخدم إطلاقاً مع العاملين (ضباط وأفراد).
- 3- أن أفراد البحث راضين إلى حد ما عن بيئة العمل الوظيفي.
- 4- توجد علاقة ارتباطية طردية ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الحوافز المادية والمعنوية والرضا الوظيفي.

ثانياً : الدراسات الأجنبية :

دراسة Christina Lee (2015)⁽³⁴⁾:

أجريت هذه الدراسة على عينة قوامها (600) من مواطني الولايات المتحدة الأمريكية وذلك بهدف التعرف على رضا الموظفين العام والانخراط مكان العمل. وهدفت هذه الدراسة أيضاً إلى تسليط الضوء على المجالات الرئيسية للمنظمات لوضعها لتعزيز المبادرات من أجل تحسين المواقع التنظيمية في المؤسسات وتم عمل مسح لحوالي 43 حالة من جوانب الرضا الوظيفي للموظفين و 73 جانب لمشاركة الموظفين وتصف هذه المجالات ثمانية جوانب رئيسية هي:

- 1- التطوير الوظيفي.
- 2- علاقات الموظفين مع الرؤساء والإدارة.
- 3- التعويض.
- 4- الفوائد والمنافع.
- 5- بيئة العمل.
- 6- شروط المشاركة.
- 7- الآراء حول المشاركة والتعاون.

8- سلوكيات المشاركة.

كما توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج الهامة منها:

- 1- أن نسبة 86% من الموظفين الأمريكيين يتمتعون بالرضا العام الوظيفي مع وظائفهم الحالية وهو تحسن من خمسة نقطة مئوية منذ عام 2013 ومن هذه المجموعة ذكرت 39% راضي جداً ونسبة 47% راضي إلى حد ما.
- 2- نسبة عالية من أعلى مستويات الرضا الوظيفي تفوق السنوات العشر الماضية بينما ينخفض معدل الرضا خلال عام 2006 وبين عام 2013.
- 3- تم تقييم معاملة محترمة جداً من جميع الموظفين على جميع المستويات مهم جداً 72% من الموظفين في عام 2014 مما يجعلها مساهمة كبيرة بالنسبة للرضا الوظيفي للموظف.
- 4- 64% تؤكد وجود ثقة بين العاملين والإدارة العليا كانت ثاني مساهم في الرضا الوظيفي العام.

دراسة Peng (2014) (35):

هذه الدراسة أجريت حول الرضا الوظيفي على عينة من أخصائي المكتبات الجامعية في تايوان وتمثلت عينة الدراسة في عدد قدره (554) موظفاً وموظفة. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة ودالة إحصائياً بين الرضا الوظيفي سواء الذي يتعلق بطبيعة العمل ذاته أم بيئة العمل والإنجاز في العمل.

دراسة Gomathiy (2013) (36):

تناولت هذه الدراسة الرضا الوظيفي لدى أخصائي المكتبات بدولة الهند وتكونت عينة الدراسة من (60) فردًا. وأسفرت نتائج الدراسة عن أن معظم أفراد العينة لديهم مستويات عالية ومرتفعة من الرضا الوظيفي.

دراسة Kaushik (2012) (37):

قام كوشيك بدراسة لمعرفة أي العوامل أكثر تأثيرًا على الرضا الوظيفي لدى عينة من العاملين بالمكتبات بالهند وتكونت عينة الدراسة من (100) من الأفراد العاملين بقطاع المكتبات.

وكشفت نتائج الدراسة عن أن المناخ الإشرافي وطبيعة العمل من أكثر العوامل تأثيرًا على الرضا الوظيفي، كما كشفت أيضًا الدراسة عن عدم وجود فروق في الرضا الوظيفي ترجع إلى متغير النوع.

دراسة: Tsai, Y (2011) (38):

هدفت الدراسة إلى منهج العلاقة بين الثقافة التنظيمية والمعتقدات والقيم الموجودة لدى المنظمات لفترة طويلة من الزمن وإلى معتقدات القائمين بالاتصال والقيم المتوقعة لعملهم والتي على مواقفهم وسلوكهم وعادة ما تضبط الإدارة العليا سياستها القيادية لإنجاز مهام المؤسسة إلى الثقافة التنظيمية والتي يمكن أن تؤثر على الرضا الوظيفي للقائمين بالاتصال لذلك من الضروري فهم العلاقة بين الثقافة التنظيمية والسلوك الوظيفي للقائمين بالاتصال.

وأجريت هذه الدراسة على عينة قوامها (300) مفردة في مستشفى بدولة تايوان.

وقد توصلت الدراسة إلى:

- الثقافات التنظيمية مرتبطة بشكل كبير وملحوظ بالسلوك القيادي والرضا الوظيفي وأن السلوك القيادي معنوياً مرتبطاً ارتباطاً إيجابياً بالرضا عن العمل.
- أن الثقافة داخل المنظمة مهمة جداً وتلعب دور كبير في خلق بيئة صحية وسعيدة للعمل وتعزيز الروح التنظيمية لدى القائمين بالاتصال.

دراسة: Linda S. (2009)⁽³⁹⁾:

هدفت الدراسة إلى تحديد العوامل المرتبطة بالرضا الوظيفي عن الإشراف باستخدام نموذج يتضمن الإجهاد من مكان العمل ومفاهيم الدعم وكذلك الخصائص التنظيمية وقد استرشد في الصف الأول من حيث الضغوط الشخصية والضغوط المتعلقة بالوظيفة ودعم مكان العمل للرضا مع الإشراف.

وأظهرت نتائج الدراسة من خلال تحليل (HIM) أن التداخلات التنظيمية لمعالجة قضايا القائمين بالاتصال المالية والصحية وممارسة الإدارة لتوفير برامج تدريب أفضل سوف يعزز من رضا القائمين بالاتصال مع الإدارة العليا.

دراسة: Jessle L. Grant (2006)⁽⁴⁰⁾:

هدفت هذه الدراسة إلى قياس الرضا الوظيفي لدى العاملين بقسم شؤون الطلاب في إتحاد الكليات المتوسطة الأمريكية، كما هدفت إلى معرفة تأثير العوامل الآتية (الاعتراف بالجهد والترقية والإشراف الجيد والعلاقة مع الزملاء والسياسة التي تضعها المؤسسة وظروف العمل والرواتب والأمان) على الرضا أو عدم الرضا الوظيفي.

وأظهرت النتائج أن هناك نسبة 83% من موظفي أعضاء إتحاد الكليات المتوسطة الأمريكية راضين عن عملهم.

دراسة: Karmelo Bezzina (2006)⁽⁴¹⁾:

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة الرضا الوظيفي لدى الممرضات اللواتي يعملن في مؤسسات العناية طويلة المدى المالطية وطبقت هذه الدراسة على أكبر مؤسسة لرعاية المسنين في مالطا، وتوصلت الدراسة إلى أن هناك عدم رضا وشعور بالحيرة واحترام منخفض للذات من قبل الممرضات نتيجة للعمل الشاق والتحديات الصعبة للعمل وأوصت الدراسة بحل مشكلة نقص الممرضات مع التركيز على حاجتهم في العمل.

دراسة: Gudity Annvillard (2004)⁽⁴²⁾:

هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين مستوى الذكاء والرضا الوظيفي لدى الموظفين الذين يعملون عملاً إضافياً في جامعة ولاية أوهايو الأمريكية، وبينت نتائج الدراسة بأنه لا توجد علاقة بين ذكاء المدراء وبين رضا الموظفين، كما أوضحت نتائج الدراسة أن هناك علاقة بين الرضا الوظيفي وبين العوامل الشخصية للمدراء.

دراسة: Kristin L. Straiter (2004)⁽⁴³⁾:

هذه الدراسة هدفت إلى معرفة العلاقة بين الثقة الممنوحة من الرؤساء للمرؤوسين وبين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي، وطبقت هذه الدراسة على 117 مدير مبيعات يعملون في مستودع للأدوية، وتوصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الثقة الممنوحة من الرؤساء للمرؤوسين وبين الرضا الوظيفي، كما توصلت نتائج الدراسة إلى أن هناك علاقة قوية بين الثقة الممنوحة بين الرؤساء والمرؤوسين وبين الالتزام التنظيمي.

دراسة: David A. Barry (2002)⁽⁴⁴⁾:

سعت هذه الدراسة إلى قياس العلاقة بين الرضا الوظيفي ونوع القيادة لدى مدراء المدارس الثانوية في ولاية ماتشيجن الأمريكية، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن رضا المدراء الذكور عن الترقيات كان أكثر عن رضا المدراء الإناث، وإن رضا المدراء في المدارس الثانوية الكبيرة كان أكثر من رضا المدراء في المدارس الصغيرة وأن الرضا الوظيفي كان أكبر عند المدراء الذين يتقاضون راتبًا أكثر، كما أن الرضا كان أكبر عند المدراء الأكبر سنًا.

وكذلك أن هناك رضا وظيفيًا أكبر عند المدراء الذين يستخدمون الحوافز المعنوية.

التعليق على الدراسات السابقة:

باستعراض الدراسات السابقة تبين للباحث ما يلي:

- 1- أن هناك دراسات اهتمت بتوضيح دور العلاقات العامة التي تقوم به أجهزة العلاقات العامة من حيث الأنشطة والبرامج والوسائل الاتصالية.
- 2- استخدام معظم الدراسات الخاصة بالرضا الوظيفي منهج المسح الإعلامي للجمهور.
- 3- وجود دراسات متعلقة بتحديد الأهمية النسبية للعلاقات العامة الإلكترونية ودورها في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في الشركات متعددة الجنسيات.
- 4- وجود دراسات متعلقة بالمعايير المهنية التي يجب توافرها في القائمين بالاتصال.
- 5- دراسات متعلقة بدور العلاقات العامة نفسها في تحقيق الرضا الوظيفي لدى الموظفين والعاملين بالمؤسسات الإعلامية.

6- دور العلاقات العامة في الكشف عن المناخ التنظيمي السائد والأداء الوظيفي للعاملين.

7- دراسات متعلقة بالقيمة أو العائد القيمة المتوقعة لعمالهم.

8- دراسات تناولت العلاقة بين مستوى الذكاء والرضا الوظيفي⁰.

مشكلة الدراسة :

تزايد اهتمام الدول المتقدمة بالعلاقات العامة الحكومية وحرصها على الاستفادة من هذا الفن في تحقيق التكيف والتوافق بين الحكومات والجمهور وإذا كانت ممارسة العلاقات العامة الحكومية في الدول المتقدمة تتم في ظروف مستقرة ومناخ ديمقراطي تتحدد فيه المسؤوليات والحقوق وتفهم الحريات بلا تجاوزات.

فإن ظروف الممارسة لهذه الوظيفة في الدول النامية تواجه عددًا من المشكلات التي تجعلها أكثر تعقيدًا والتي تضاعف في نفس الوقت من مسؤولياتها في تحقيق التكيف والتوافق بين الحكومة والجمهور من ناحية وبين قطاعات هذه الجماهير من ناحية أخرى⁽⁴⁵⁾.

ولذلك تتحدد مشكلة الدراسة في السؤال الرئيسي وهو ما العلاقة بين درجة الرضا الوظيفي وبين مستويات ومعدل الأداء الوظيفي لدى ممارسي وممتهني العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية والخاصة وهل هناك اختلاف في مستويات ومعدلات الرضا الوظيفي لدى ممارسي العلاقات العامة في القطاع الحكومي عنه في القطاع الخاص.

تساؤلات الدراسة :

طرحت الدراسة تساؤل رئيس وهو ما العلاقة بين درجة الرضا الوظيفي وبين معدلات ومستويات الأداء الوظيفي لدى متخصصي وممارسي العلاقات العامة في

المؤسسات الحكومية (العامة) والخاصة وتفرعت عدة أسئلة من هذا التساؤل الرئيسي وهي:-

- 1- إلى أي مدى تؤثر بيئة العمل الداخلية على مستويات الأداء الوظيفي لدى ممارسو العلاقات العامة في القطاع العام والخاص؟
- 2- هل الرضا النفسي لدى ممارسو العلاقات العامة يؤثر على مستوى الأداء المهني؟
- 3- هل هناك اختلاف في الأداء الوظيفي لممارسي العلاقات العامة في القطاع العام والخاص؟
- 4- إلى أي مدى تؤثر الحوافز المادية والمعنوية ونظام الترقيات على الأداء الوظيفي لممارسي العلاقات العامة؟
- 5- مدى وجود علاقة بين الارتقاء بالأداء المهني لممارسي العلاقات العامة وزيادة معدلات ومستويات الرضا الوظيفي؟
- 6- إلى أي مدى تؤثر العلاقة بين المرؤوسين والرؤساء على معدلات الأداء وكذلك عامل الرضا الوظيفي.

فروض الدراسة:

تُبنى هذه الدراسة على مجموعة من الفروض وهي كالاتي:

الفرض الأول: هناك فروق ذات دلالة إحصائية في زيادة معدل أداء ممارسة العلاقات العامة والتي ترجع إلى بيئته الداخلية - مكان العمل - علاقة مسئول ومخصصي العلاقات العامة بالموظفين والرؤساء والمرؤوسين في كل من القطاعين العام والخاص.

الفرض الثاني: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في زيادة معدل الأداء الوظيفي ترجع إلى الرضا النفسي لممارسة العلاقات العامة عن العمل في كل من (مدى شعوره بالنجاح وأهمية وظيفته، بين القطاعين العام الخاص).

الفرض الثالث: توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى ممارسي العلاقات العامة ونوعية القطاع الذي يعمل به قطاع عام قطاع خاص.

الفرض الرابع: هناك فروق ذات دلالة إحصائية في زيادة معدل الأداء الوظيفي عن المقابل المادي والحوافز والترقيات لدى كل من العاملين بإدارة العلاقات العامة في كلا القطاعين العام والخاص.

الفرض الخامس: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات الأداء الوظيفي وعلاقة ممارسي وأخصائيين العلاقات العامة بالمرؤوسين والزملاء بالعمل لدى كل من القطاعين العام والخاص.

أهمية الدراسة :

تأتي أهمية هذه الدراسة من كونها تبحث في أثر الرضا الوظيفي على مستوى الأداء المهني لمسئولي ومتخصصي العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية والخاصة ودراسة مستوى الرضا الوظيفي لدى ممثني العلاقات العامة في المنشآت والمؤسسات الحكومية والخاصة ومعرفة دور الرضا الوظيفي على مستويات الأداء لدى هؤلاء الأفراد ودور ذلك في إنجاز المطلوب منهم من مسئوليات يتم إسنادها إليهم، وكذلك تأتي أهمية هذه الدراسة في أنها تبحث في موضوع الرضا الوظيفي لدى متخصصين في مجال العلاقات العامة حكومية وخاصة ومعرفة أثر الرضا الوظيفي ومقارنته بينهم لمعرفة أوجه التشابه والاختلاف بين العاملين بالقطاع الحكومي والخاص.

وكذلك ترجع أهمية هذه الدراسة من كونها تسعى إلى إبراز العلاقات العامة كعلم قائم بذاته وإن كان هذا العلم غير معلوم لأغلبية من الأفراد داخل المجتمع المصري ولذلك كان من الضروري إبراز العلاقات العامة كعلم وفن يدرس في أغلب الجامعات والمعاهد المتخصصة في مجال الإعلام والعلاقات العامة بذلك كانت هذه الدراسة التي تبحث في أثر الرضا الوظيفي على مستويات ومعدلات الأداء المهني لمسؤولي ومتخصصي العلاقات العامة في القطاع الحكومي والخاص.

أهداف الدراسة :

الهدف الأساسي الذي تسعى إليه الدراسة هو معرفة دور الرضا الوظيفي وعلاقته على مستوى الأداء في الممارسة المهنية لممارسي ومتخصصي العلاقات العامة في المؤسسات العامة الحكومية والمؤسسات الخاصة وبجانب هذا الهدف الرئيسي هناك مجموعة من الأهداف الأخرى وهي:

- 1- التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين والعاملين في مجال العلاقات العامة بالمؤسسات الحكومية وقطاع الأعمال والخاصة.
- 2- التعرف على أوجه الاختلاف والتشابه والفروق في الأداء المهني والوظيفي لدى ممارسي العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية والخاصة.
- 3- قياس مدى الارتقاء بالأداء المهني وزيادة مستويات الرضا الوظيفي.
- 4- معرفة مدى شعور مسؤولي العلاقات العامة بالرضا الوظيفي عن الإدارة العليا للمؤسسة والمنشأة في كل من المؤسسات الحكومية والخاصة.
- 5- دراسة دور الحوافز المادية والمعنوية ودورها في الرضا الوظيفي لدى ممارسي العلاقات العامة.

6- مقارنة مستويات الرضا الوظيفي لدى ممارسي العلاقات العامة في كل من المؤسسات العامة الحكومية والخاصة.

الإجراءات المنهجية للدراسة:

نوع الدراسة والمنهج المستخدم:

1 - نوع الدراسة: تنتمي هذه الدراسة إلى نوع الدراسات الوصفية التي ترصد وتحلل وتصف ظاهرة معينة، حيث لا تقتصر على جمع البيانات والحقائق وتصنيفها وتبويبها وتحليلها، بل تتضمن قدرًا من التفسير لهذه النتائج ومقارنتها، بالإضافة إلى استخدام أساليب القياس والتصنيف بهدف الخروج باستنتاجات ذات دلالة، ثم الوصول إلى تعميمات بشأن الظاهرة موضوع الدراسة⁽⁴⁶⁾.

2 - المنهج المستخدم: تم استخدام المنهج المسحي بالعينة في تلك الدراسة للوقوف على مستويات الرضا الوظيفي ومعدلاته وتصنيف البيانات المتعلقة بالظاهرة وفقاً لأسلوب المسح التحليلي حيث يتم فحص عاملين أو أكثر واختبار فروض الدراسة⁽⁴⁷⁾.

ويُعتبر منهج المسح الإعلامي من أكثر البحوث المستخدمة في العلاقات العامة. ولقد ذكر مورس Morse أن المسح "منهج لدراسة وتحليل موقف اجتماعي معين أو مشكلة أو جمهور ما بإتباع أسلوب علمي لتحقيق أهداف محددة، وقد يكون المسح شاملاً أو بالعينة⁽⁴⁸⁾".

وقد استخدم هذا المنهج لمسح مسؤولي العلاقات العامة بالقطاعات العام والخاص والعاملين بالمؤسسات الصناعية والتجارية والاقتصادية والاجتماعية.

واستخدم لمسح عينة من متخصصي العلاقات العامة ويعملون بالقطاع العام وقطاع الأعمال مثل إدارات العلاقات العامة بالجامعات (جامعة الزقازيق - جامعة طنطا - جامعة كفر الشيخ - جامعة الأزهر) وإدارات العلاقات العامة بمديريات الزراعة والشركة المصرية للاتصال والهيئة القومية لمياه الشرب كشركتين تابعتين

لقطاع الأعمال، وإدارات العلاقات العامة بدواوين المحافظات ومديريات الصحة والتربية والتعليم.

كذلك أجري البحث على مسؤولي ومتخصصي العلاقات العامة بالقطاع الخاص متمثلة في شركات ومصانع خاصة بمدينة العاشر من رمضان مثل شركة صافولا مصر وشركة النساجون الشرقيون وكذلك شركات الاتصالات بالقاهرة بالقرية الذكية مثل شركات الاتصالات (فودافون - موبينيل - اتصالات - تي إديتا). وذلك لقياس معدلات ومستويات الرضا الوظيفي لدى العاملين ومسؤولي العلاقات العامة بالقطاعين العام والخاص.

المنهج المقارن :

وذلك للمقارنة بين معدلات ومستويات الرضا الوظيفي بالنسبة لمسؤولي ومتخصصي العلاقات العامة من الموظفين والعاملين بإدارات العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية وقطاع الأعمال والمؤسسات الخاصة كل قطاع على حدة ثم إجراء المقارنة بينهم والتركيز على العوامل المؤثرة على عامل الرضا الوظيفي وعلاقته بمستوى الأداء الوظيفي لمسؤولي العلاقات العامة.

3 - أدوات جمع البيانات: تم تصميم صحيفة استقصاء لقياس مجموعة من المتغيرات التي تحقق أهداف الدراسة وتجيب على أسئلة الدراسة المطروحة على عينة الدراسة وتقيس أسئلة الدراسة المتعلقة بمستويات الرضا الوظيفي وأثره على معدلات الأداء لمسؤولي العلاقات العامة بالمؤسسات والمنشآت الحاسوبية والخاصة.

وتم تقسيم استمارة الاستقصاء إلى ستة عناصر وهي الشعور بالرضا عن بيئة العمل، والشعور بالرضا عن الإمكانيات والأدوات، والحوافز الذي تقدم للموظفين، والشعور بالرضا عن الراتب الشهري، والمزايا التي تقدم سواء معنوية أو مادية، ومدى رضا الموظفين عن رؤسائهم أيضًا.

وتم إجراء اختبار قبلي على عينة قوامها 40 مفردة (20) من مسؤولي ومتخصصي العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية وكذلك (20) في المؤسسات الخاصة لقياس مدى صلاحية الاستبيان للتطبيق الميداني ومدى قدرتها على تحقيق الهدف من الدراسة واختبار فروض الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها.

4 - العينة العمدية: وهي الفئة التي تختار عن عمد - ما يتناسب مع تحقيق هدف بحثي معين حيث⁽⁴⁹⁾ قام الباحث باختيار مفردات عينة المبحوثين (مسؤولي العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية والخاصة في ضوء انطباق سمات أو خصائص معينة عليهم حيث أنهم مسؤولي علاقات عامة ويعملون في مجال العلاقات العامة بالمؤسسات الحكومية أو الخاصة.

وتمثلت عينة الدراسة في عدد قدرة 200 مبحوث من مسؤولي العلاقات العامة في المؤسسات العامة الحكومية والخاصة بحيث تمثلت عينة الدراسة في (100) مفردة من مسؤولي العلاقات العامة الحكومية و(100) مفردة من مسؤولي العلاقات العامة العاملين في مؤسسات ومنشآت خاصة.

عينة الدراسة :

اختار الباحث عينة قوامها (200) مفردة مقسمين (100) مفردة تمثل القطاع العام الحكومي وقطاع الأعمال و (100) مفردة تمثل القطاع الخاص والشركات المصرية المساهمة.

بالنسبة للقطاع العام تمثل في موظفي ومسؤولي العلاقات العامة بالمحافظات والمؤسسات الحكومية مثل مديريات التربية والتعليم والزراعة والأزهر والجامعات.

أما بالنسبة للقطاع الخاص فتمثلت العينة في مسؤولي العلاقات العامة في شركات الاتصالات مثل شركة موبينيل وفودافون واتصالات وكذلك مصانع صناعة الألبان "دانون" ومصانع د/جريش لصناعة زجاج الأمان شركة مصرية مساهمة وشركة تي أيديتا (TE Deta) للاتصالات وشركة صافولا مصر وشركة دانون لمنتجات الألبان، ومصانع د جريش لصناعة زجاج الأمان. ويوضح الجدول التالي خصائص عينة الدراسة:

استراتيجيات إصلاح صورة مصر الذهنية ما بعد 30 يونيو

جدول (1) يوضح خصائص أفراد العينة من ممارسي وموظفي العلاقات العامة
بالقطاع العام والخاص

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	قطاع خاص		الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	قطاع حكومي		نوع القطاع الخصائص	
		%	ك			%	ك		
0.3355	1.87	87.2	82	0.39558	1.8	80.9	76	ذكر	الجنس
		12.8	12			19.1	18	أنثى	
			94			%100	94	المجموع	
1.1	2.48	26.6	25	1.14	2.32	21.3	20	أقل من 26 سنة	السن
		21.3	20			23.4	22	26 إلى 30	
		26.6	25			22.3	21	31 إلى 35	
		25.5	24			33	31	35 فما فوق	
		%100	94			%100	94	المجموع	
0.798	3.08	31.9	30	0.7023	2.74	5.3	5	دبلوم	المؤهل
		48.9	46			73.4	69	بكالوريوس ليسانس	
		14.9	14			11.7	11	دبلوم عالي	
		4.3	4			9.6	9	ماجستير دكتوراه	
		%100	94			%100	94	المجموع	
0.447	3.15	19.1	18	0.3828	3.06	9.6	9	أعزب	الحالة الاجتماعية
		77.7	73			88.2	83	متزوج	
		3.2	3			1.1	1	مطلق	
		-	-			1.1	1	أرمل	
		%100	94			%100	94	المجموع	
1.485	3.44	16	15	1.431	3.15	22.3	21	أقل من 5 سنوات	مدة العمل في مجال العلاقات العامة
		16	15			22.3	21	من 5 إلى 9	
		8.5	8			25.5	24	من 10 إلى 14	
		16	15			8.5	8	من 15 إلى 19	
		16	15			21.3	20	من 20 فما فوق	
		%100	94			%100	94	المجموع	

- تشير بيانات الجدول (1) بأن مسؤلي العلاقات العامة في القطاع الحكومي بلغت نسبتهم (80.9%) من الذكور (19.1%) من الإناث وهناك
- من حيث السن بلغت نسبة 35 سنة فما فوق أعلى نسبة (33%) ومن 26 : 30 سنة (23.4%) ومن 31 إلى 35 سنة بلغت (22.3%) وأخيراً جاءت فئة من 26 سنة (21.3%).
- أما بالنسبة للمؤهل جاءت فئة بكالوريوس وليسانس أعلى فئة حيث بلغت (73.4%) ثم دبلوم عالي من الحاصلين على دبلوم في الإعلام أو العلاقات العامة (11.7%) وتلى ذلك فئة ماجستير ودكتوراه (9.6%) وأخيراً جاءت دبلوم فني بنسبة (5.3%).
- أما بالنسبة للحالة الإضافية فبلغت فئة متزوج أعلى نسبة (88.2%) وأعزب بلغت (9.6%) وأخيراً تساوت فئة أرمل ومطلق بنسبة قدرها (1.1%).
- وحدة العمل كانت النسبة العالية لفئة من 10 - 14 سنة حيث بلغت (25.2%) وتساوت فئة أقل من 5 سنوات مع من 5 سنوات إلى 9 بنسبة قدرها (22.3%) وجاءت فئة 20 سنة فما فوق (21.3%)، وأخيراً جاءت فئة من 15 إلى 19 بنسبة (8.5%).
- كما تُشير بيانات نفس الجدول السابق بالنسبة لمسؤلي العلاقات العامة في القطاع الخاص بلغت (87.2%) من الذكور و (12.8%) من الإناث.
- وجاءت فئة السن أقل من 26 سنة متساوية مع فئة من 31 : 35 بنسبة قدرها (26.6%) وفئة 35 سنة فما فوق بنسبة (25.5%) وأخيراً جاءت فئة من 26 إلى 30 بنسبة (21.3%).

- أما عن المؤهل بلغت فئة بكالوريوس وليسانس أعلى فئة بنسبة (48.9%) ودبلوم فني (31.9%) ودبلوم عالي بنسبة (14.9%) وأخيراً ماجستير ودكتوراه أقل فئة بنسبة (4.3%). ومن الملاحظ هنا إلحاق الحاصلين على دبلوم فني في مهنة العلاقات العامة بالقطاع الخاص وعلى الرغم من عدم تخصصه.
- أما عن الحالة الاجتماعية فئة متزوج بلغت (77.7%) وأعزب بلغت (19.1%) ومطلق بلغت (3.2%) واختفت فئة أرمل.
- وبالنسبة لمدة العمل فكانت متساوية لفئة أقل من 5 سنوات وفئة من 5 إلى 9 سنوات وفئة من 15 إلى 19 وفئة 20 فما فوق حيث بلغت (16%) وجاءت أخيراً فئة من 10 إلى 14 بنسبة (8.5%).

5 - اختبار الصدق والثبات : للتحقق من صدق استمارة الاستبيان وثبات

المبحوثين على آرائهم وأجوبتهم قام الباحث بما يلي:

- عرض الاستمارة على عدد من أساتذة الإعلام والاجتماع وعلم النفس لتحكيمها وللتأكد من قدرة الأسئلة على قياس ما أعدت من أجله من متغيرات الدراسة وكذلك مدى مناسبة الأسئلة وقد تم إجراء بعض التعديلات بناءً على رأي المحكمين^(*):
- تم إجراء اختبار قبلي على 10% من كلا من مسئولى العلاقات العامة بالقطاع العام والخاص وتم عمل تعديلات على بعض الأسئلة.

(*) المحكمين :

أ.د/ عبد الله عسكر/ أستاذ علم النفس، كلية الآداب جامعة الزقازيق.
أ.د/ محمود يوسف مصطفى، أستاذ العلاقات العامة كلية الإعلام جامعة القاهرة.
أ.د/ عبد الصبور فاضل عميد كلية الإعلام جامعة الأزهر.
أ.د/ بسيوني جاد البسيوني أستاذ الاجتماع كلية الآداب جامعة الزقازيق.
أ.د/ محمد عبد العظيم أستاذ العلاقات العامة بكلية الإعلام جامعة الأزهر.
أ.م/ سميرة متولي عرفات أستاذ الصحافة كلية الآداب، جامعة بنها.

استراتيجيات إصلاح صورة مصر الذهنية ما بعد 30 يونيو

- تم إجراء اختبار بعدي على 10% من كلا المسؤولين في مجال العلاقات العامة في القطاعين وكانت قيمة معامل الثبات 90% ويدل ذلك على صلاحية الاستثمار.

- كما تضمنت الاستثمار بعض الأسئلة التأكيدية لاختبار صدق المبحوث وكان ذلك من شأنه استبعاد بعض الاستثمارات التي لم يصدق فيها الباحث بالنسبة لإجاباته وعدم استكمال إجابات الاستثمار كاملة.

6 - المعالجة الإحصائية للبيانات:

- اختبار (ت) T-Test لدراسة الدلائل الإحصائية للفروق بين متوسطين حسابيين لمجموعتين.

- استخدام المقاييس الإحصائية البسيطة للقطاع العام والخاص لقياس الوسط الحسابي والانحراف المعياري.

- اختبارات الفروق المعنوية بين القطاعين العام والخاص لقياس درجة الحرية ومتوسط المربعات وقيمة (F) ودرجة المعنوية.

جدول (2) الشعور بالرضا عن عناصر بيئة العمل الوظيفية بالقطاع الحكومي وقطاع الأعمال

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	قطاع عام حكومي وقطاع أعمال										القطاع ومدى الاستجابة
		المجموع		غير راضي		راضي إلى حد ما		راضي		راض جداً		
		%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
0.708	2.94	%100	94	-	-	27.7	26	50	47	22.3	21	عناصر بيئة العمل الوظيفي
0.787	2.88	%100	94	-	-	37.2	35	37.2	35	25.5	24	عن علاقات العمل

استراتيجيات إصلاح صورة مصر الذهنية ما بعد 30 يونيو

0.715	3.06	1005	94	-	-	22.3	21	48.9	46	28.7	27	زملاء العمل
0.823	3.56	100	92	8.5	8	39.4	37	39.4	37	12.8	12	الرؤساء في مجال العمل
0.826	2.50	100	94	8.5	8	45.7	43	33	31	12.8	12	عن المرؤوسين
0.864	2.51	100	94	11.7	11	38.3	36	37.2	35	12.8	12	عن بيئة العمل
0.896	2.32	100	94	18.1	17	41.5	39	29.3	28	10.6	10	عن سياسات ولوائح العمل
0.862	2.55	100	94	10.6	10	37.2	35	38.3	36	13.8	13	عن طبيعة العمل
0.924	2.50	100	94	17	16	28.7	27	41.5	39	12.8	12	ساعات العمل
0.966	2.23	100	94	27.7	26	30.9	29	31.9	30	9.6	9	فرص الترقى
0.892	1.90	100	94	40.4	38	33	31	22.3	21	4.3	4	عدالة الأجر
0.636	2.70	100	94	-	-	39.4	37	51.1	48	9.6	9	المركز الوظيفي
0.850	2.13	100	94	23.4	22	45.7	43	24.5	23	6.4	6	توافر طرق تحفيز مادية
0.854	1.97	100	94	30.9	29	46.8	44	16	15	6.4	6	توافر طرق تحفيز فردية
0.832	2.07	100	94	24.5	23	50	47	19.1	18	6.4	6	توافر طرق تحفيز معنوية
0.829	2.00	100	94	27.7	26	51.1	48	14.9	14	6.4	6	طرق تحفيز جماعية
0.848	2.03	100	94	27.7	26	47.9	45	18.1	17	6.4	6	الدخل المالي المناسب
1.04	2.03	100	94	41.5	39	24.5	23	23.4	22	10.6	10	توافر خدمات مناسبة
1.04	2.03	100	94	41.5	39	24.5	23	23.4	22	10.6	10	عناصر أخرى

تبين من الجدول (2) الشعور بالرضا عن عناصر بيئة العمل الوظيفية بالقطاع العام الحكومي وقطاع الأعمال أن هناك شعور بالرضا جدًا عن زملاء العمل حيث بلغت (27) تكرار ونسبة (28.7%) وبانحراف معياري 0.715 ثم عن علاقات العمل حيث جاءت في المرتبة الثانية حيث بلغت (24) تكرار ونسبة (25.5%). وبلغت فئة عن الوظيفة الحالية (21) تكرار ونسبة (22.3%) وبانحراف معياري 0.708، وعن طبيعة العمل حيث جاءت (13) تكرار بنسبة (13.8%) وبانحراف معياري 0.862.

وتساوت فئات الرؤساء في مجال العمل - المرؤوسين - بيئة العمل ساعات العمل وبلغت كل منهما (12) تكرار ونسبة (12.8%) وتساوت أيضا فئات (عناصر أخرى - وتوافر خدمات مناسبة - عن سياسات ولوائح العمل) حيث بلغت كل منهما (10) تكرار بنسبة (10.6%)، وجاءت فئة فرص الترقى وفئة المركز الوظيفي بتكرار قدره (9) ونسبة (9.6%) وبانحراف معياري 0.966.

وتساوت فئات (توافر طرق تحفيز فردية - توافر طرق تحفيز مادية - توافر فرص تحفيز معنوي بعدد قدره (6) ونسبة (6.4%) وبانحراف معياري 0.0854 وأخيرا جاءت فئة عدالة الأجر بعدد قدره (4) تكرار ونسبة (4.3%) وبانحراف 0.892.

أما اللذين أجابوا ب(راضي) فكانت أجابتهم كالاتي:

الرضا عن المركز الوظيفي جاءت في المرتبة الأولى بتكرار (48) ونسبة (51.1%) ثم عن الوظيفة الحالية (47) تكرار بنسبة (50%)، وعن زملاء العمل (46) تكرار ونسبة (48.9%) وساعات العمل (39) تكرار ونسبة (41.5%) وجاءت إجابات أفراد عينة الدراسة متقاربة بالنسبة (عن علاقات العمل والرؤساء في

مجال العمل وعن طبيعة العمل وعن بيئة العمل) كالاتي (37.2%) و(39.4%) و(38.3%) و(37.2%).

وبلغت فئة فرص الترقى (30) تكراراً وبنسبة (31.9%) وعن سياسات ولوائح العمل (28) تكراراً وبنسبة (29.3%).

وأخيراً جاءت بعض الفئات بتكرارات أقل مثل (توافر طرق تحفيز مادية - عدالة الأجر - توافر طرق تحفيز معنوية - طرق تحفيز فردية - الدخل المالي المناسب - توافر فرق تغيير فردية - جماعية - وتوافر خدمات مناسبة وعناصر أخرى).

أما عن أفراد العينة الذين أجابوا بفئة (راضى إلى حد ما) فكانت عن الفئات الآتية:

(طرق تحفيز جماعية - طرق تحفيز معنوية - طرق تحفيز فردية) فكانت كالاتي (51.1%) (50%) الدخل المالي المناسب (47.9%) و (46.8%) وطرق تحفيز مادية (45.7%) ثم جاءت فئة الرضا إلى حد ما عن المرؤوسين بنسبة (45.7%) وجاءت فئة (الرؤساء في مجال العمل) بنسبة (39.4%) وبيئة العمل (38.3%)، ثم تساوت تقريباً فئة (عن علاقات العمل - طبيعة العمل) بنسبة (37.2%) و(37.2%). وأخيراً جاءت بعض الفئات الأخرى بنسب وتكرارات متفاوتة بالنسبة للرضا إلى حد ما بالنسبة لفئات (زملاء العمل - عدالة الأجر - توافر خدمات مناسبة وعناصر أخرى).

إذن يتضح الرضا إلى حد ما من جانب عينة الدراسة حيث بلغ أعلى تكرار في فئة توافر طرق تحفيز ومعنوية (47) تكراراً بنسبة (50%) وأقل فئة زملاء العمل بتكرار قدره (21) بنسبة (22.3%) أي أن هناك عدم رضا عن طرق التحفيز وهناك رضا عن زملاء العمل.

وجاءت استجابات غير راضي كالاتي: عن الفئات الآتية (توافر خدمات - عناصر أخرى - عدالة الأجر وطرق تحفيز فردية - جماعية - الدخل المالي المناسب - طرق تحفيز معنوية - مادية فرص الترقى) بالنسب الآتية (41.5%) و(41.5%) و (40.4%) و(30.9%) و(27.7%) و(27.7%) و(27.7%).

أي أن هناك عدم رضا عن هذه الفئات كلها من جانب مسئولى العلاقات العامة بالقطاع الحكومي العام.

كما اتضح أن هناك عدم رضا ولكن بدرجات أقل عن بعض الفئات الأخرى مثل (الرؤساء في مجال العمل - المرؤوسين - بيئة العمل - طبيعة العمل). ولم تظهر فئات بالكامل مما يدل على أن هناك شبه إجماع بالرضا (على الوظيفة الحالية وعلاقات العمل وزملاء العمل والمركز الوظيفي) حيث لم تظهر أي مؤشرات على عدم الرضا من جانب أفراد عينة الدراسة على هذه البيئات.

ويتضح من ذلك أن الشعور بالرضا عن عناصر بيئة العمل الوظيفية بالقطاع العام يؤدي ذلك إلى مستوى رضا وظيفي مرتفع وكذلك أداء مهني مرتفع أيضاً، ونتفق في ذلك مع دراسة (أحمد شعبان العيسوي 2015) على أن الرضا الوظيفي عن عناصر بيئة العمل الوظيفية يؤدي إلى مستوى أداء مرتفع في العمل.

استراتيجيات إصلاح صورة مصر الذهنية ما بعد 30 يونيو

جدول (3) شعور مسئول العلاقات العامة بالرضا عن الإمكانيات والأدوات داخل المؤسسات ومنشآت القطاع الحكومي

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	قطاع عام حكومي										القطاع ومدى الاستجابة الأدوات
		المجموع		غير راضي		راضي إلى حد ما		راضي		راض جداً		
		%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
1.050	2.19	%100	94	31.9	30	31.9	30	21.3	20	14.9	14	توفر المؤسسة أجهزة الحاسب الآلي لكل الموظفين
0.949	2.25	%100	94	20.2	19	48.6	46	16	15	14.9	14	توفر أوقات للراحة أثناء العمل
0.938	1.97	100	94	34	32	44.7	42	10.6	10	10.6	10	توفر أثاث مكتبي لكافة العاملين
0.911	2.55	100	94	12.8	12	35.1	33	36.2	34	16	15	توفر مكاتب خاصة للرؤساء
0.932	2.72	100	94	9.6	9	31.9	30	35.1	33	23.4	22	المكان الذي أعمل فيه مناسب ونظيف
0.826	1.52	100	94	66	62	19.1	18	11.7	11	3.2	3	يوجد تكييف داخل الغرف
0.995	2.61	100	94	14.9	14	30.9	29	31.9	30	22.3	21	أشعر بالأمان والسلامة داخل المؤسسة

يتضح من الجدول السابق رقم (3) والخاص بشعور مسئول العلاقات العامة في القطاع الحكومي وقطاع الأعمال عن الإمكانيات والأدوات داخل المؤسسات والمنشآت الحكومية الذين يعملون بها أن أفراد عينة الدراسة أجابوا بالنسبة لفئة راضي جداً كالآتي:

فئة مناسبة المكان الذي أعمل فيه (22) تكرار بنسبة (23.4%) وانحراف معياري 0.932، والشعور بالأمان (21) وبنسبة (22.3%) وانحراف 0.995، وتوافر مكاتب خاصة للرؤساء (15) تكرار وبنسبة (16%) وانحراف 0.911. وتساوت فئة توفير أجهزة وأوقات للراحة بنسبة (14.9%) وانحراف 0.949، وأخيراً جاءت فئة (توافر أثاث مكتبي) (10) تكرار بنسبة (10.6%) وانحراف 0.938، وفئة (تكيف داخل الغرف) ب (3) تكرارات وبنسبة (3.2%) بانحراف قدره 0.826. أما الذين أجابوا بالشعور بالرضا فقط فكانت كالآتي:

(توفر مكاتب خاصة للرؤساء) (36.2%) و(المكان الذي أعمل فيه نظيفاً) (35.1%) (والشعور بالأمان) (31.9%)، (توفر المؤسسة الأجهزة) (21.3%) (ثم أوقات الراحة) (16%) ثم أخيراً جاءت فئة تكيف بالمكان (11.7%) وأثاث مكتبي (10.6%).

وهناك من أشاروا إلى الرضا إلى حد ما فكانت كالآتي: بلغت أعلى إجابات بالنسبة أوقات الراحة (48.9%) ثم أثاث مكتبي (44.7%) وتوافر مكاتب خاصة للرؤساء (35.1%).

وتساوت فئة نظافة المكان الذي أعمل فيه مع توفير أجهزة وحاسب آلي بنسبة (31.9%) وأخيراً جاءت فئات (الشعور بالأمان) وتكيف داخل المكان بأقل نسب (30.9%) و(19.1%).

بالنسبة للشعور بعدم الرضا فكانت أعلى تكرارات لعدم وجود تكيف (62) تكرار بنسبة (66%) ثم لعدم وجود أثاث مكتبي (32) تكرار بنسبة (34%) (وأجهزة بالمؤسسة) (30) تكرار بنسبة (31.9%).

استراتيجيات إصلاح صورة مصر الذهنية ما بعد 30 يونيو

وجاءت إجابات أفراد العينة بالنسبة لبعض العينات الأخرى بدرجات متفاوتة وأقل بالنسبة لغير الرضا فكانت من نصيب (أوقات الراحة وتوافر مكاتب خاصة للرؤساء والشعور بالأمان). يتضح من ذلك أن مكان العمل له أهمية كبيرة وله تأثير إيجابي أو سلبي على أداء الموظفين والعاملين بمهنة العلاقات العامة ومن شأنه التأثير على مستوى الأداء المهني وبتنق في ذلك مع دراسة (حبيب سمح خوام 2009).

جدول (4) استخدام الحوافز المادية في تحفيز العاملين بالمؤسسات الحكومية وقطاع الأعمال

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	قطاع حكومي												نوع القطاع والاستجابة
		الإجمالي		لا تستخدم		قليلاً		أحياناً		غالباً		دائماً		
		%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
0.347	4.8	100	94	-	-	-	-	-	-	13.8	13	86.2	81	الحوافز الأجر
0.928	2.9	100	94	-	-	40.4	38	42.6	40	9.6	9	9.6	9	المكافآت
1.15	3.1	100	94	5.3	5	29.8	28	29.8	28	19.1	18	16	15	الترقية
1.37	3.1	100	94	8.5	8	35.1	33	19.1	18	9.6	9	29.7	28	التأمين الصحي
0.798	1.5	100	94	70.2	66	16	15	12.8	12	-	-	1.1	1	الإسكان
1.35	2.2	100	94	39.4	37	26.6	25	17	16	4.3	4	12.8	12	المواصلات
1.22	3.7	100	94	-	-	24.5	23	18.1	17	17	16	40.4	38	العلاوة الدورية
1.40	2.4	100	94	34	32	24.5	23	22.3	21	3.2	3	16	15	العلاوة الاستثنائية
1.14	2.5	100	94	18	17	41.5	39	25.5	24	5.3	5	9.6	9	تأمين ظروف العمل
0.911	1.4	100	94	71.3	67	22.3	21	-	-	3.2	3	3.2	3	الهدايا العينية
0.889	1.7	100	94	48.9	46	38.3	36	9.6	9	-	-	3.2	3	المبالغ النقدية
1.16	2.5	100	94	25.5	24	23.4	22	35.1	33	9.8	9	6.4	6	منح بدل الانتقال
1.09	2.0	100	94	39.4	37	31.9	30	22.3	21	-	-	6.4	6	القروض التي تقدم
0.933	2.3	100	94	12.8	12	56.4	53	18.1	17	9.8	9	3.2	3	مكافأة العمل الإضافي
0.617	1.47	100	94	58.5	55	35.1	33	6.4	6	-	-	-	-	حوافز أخرى

يتبين من الجدول رقم (4) بالنسبة لاستخدام الحوافز المادية لتحفيز الموظفين العاملين بالمؤسسات الحكومية وكذلك القطاع العام إن إجابات مسئولي ومتخصصي العلاقات العامة كانت كالآتي:

أن الأجر يتم صرفه بشكل دائم لكافة مسئولي ومتخصصي العلاقات العامة حيث أشارت نسبة قدرها (86.2%) بانحراف قدره 0.347 بدائماً وجاءت فئة غالباً بنسبة (13.8%).

وكذلك العلاوة الدورية تصرف بشكل مستمر حيث بلغت (40.4%) وبانحراف قدره 1.225 وغالباً بنسبة (17%) ثم أن هناك نظام تأمين صحي شامل على كافة العاملين حيث جاءت فئة التأمين الصحي بنسبة (27.7%) وتساوت فئة الترقية مع العلاوة الاستثنائية بنسبة (16%) وجاءت فئة غالباً بالنسبة للترقية مع العلاوة الاستثنائية بنسبة (19.8%) (3.2%). يوضح ذلك أن هناك موافقة وحوافز تستخدم بالنسبة للترقية أما العلاوة الاستثنائية تستخدم بنسبة أقل.

وجاءت فئة المواصلات بالنسبة للعاملين ومتخصصي العلاقات العامة من وإلى العمل بنسبة (12.8%) بانحراف معياري 1.35 وتساوت فئة المكافآت مع تحسين ظروف العمل بنسبة (9.6%) وتساوت أيضاً فئة منح بدل الانتقال مع القروض بنسبة (6.4%) بانحراف معياري قدره 1.06، وظهرت بعض الفئات ولكنها بمعدل منخفض في فئة غالباً منها الهدايا العينية والمبالغ النقدية ومكافأة العمل الإضافي والإسكان حيث بلغوا (3.2%) ما عدا فئة الإسكان حيث جاءت بنسبة (1.1) واختفت حوافز أخرى تذكر، على الجانب الآخر نجد أن هناك بعض الفئات ظهرت بمعدل مرتفع في فئة قليلاً مثل المكافآت حيث جاءت بنسبة (38.3%) وكذلك المبالغ النقدية تساوت معها وارتفعت أيضاً مكافأة العمل الإضافي حيث بلغت (56%) في فئة قليلاً، وبالنسبة لتحسين ظروف العمل ظهرت فئة قليلاً بنسبة (41.5%).

استراتيجيات إصلاح صورة مصر الذهنية ما بعد 30 يونيو

أما بالنسبة لفئة لا تستخدم فكان هناك إشارات صريحة من جانب أفراد عينة الدراسة أن الهدايا العينية لا تستخدم حيث جاءت نسبة (71.3%) وكذلك فئة حوافز أخرى بلغت (58.5%) والإسكان بلغت (70.2%) وهذه أغلب مؤشرات فئة لا تستخدم بالنسبة لبعض الحوافز التي تستخدم في تحفيز الموظفين ومسئولي العلاقات العامة بالمؤسسات الحكومية.

ويتضح من ذلك أن الحوافز سواء كانت مادية أو معنوية أو نظام ترقيات أو أي نوع من أنواع الحوافز التي تقدم لمسئولي العلاقات العامة بالمؤسسات من شأنها أن تؤثر على عامل الرضا الوظيفي ومستوى الأداء المهني أيضاً.

جدول (5) يشير إلى الشعور بالرضا عن الراتب الشهري

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	قطاع عام حكومي وقطاع الأعمال								القطاع ومدى الشعور بالرضا الراتب الشهري		
		الاجمالي		غير راضي		راضي إلى حد ما		راضي		راض جداً		
		%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
1.023	2.53	%100	94	20.2	19	25.5	24	35.1	33	19.1	18	يناسب الراتب الجهد الذي يبذله
1.109	1.92	%100	94	52.1	49	16	15	19.1	18	12.8	12	الراتب يكفي لمتطلبات المعيشة
0.986	1.92	100	94	42.6	40	31.9	30	16	15	9.6	9	يسوفر الراتب الحياة الكريمة
0.943	1.76	100	94	52.1	49	25.5	24	16	15	6.4	6	راتبي مناسب مقارنة بالزملاء
0.462	1.14	100	94	88.3	83	9.6	9	1.1	1	1.1	1	علاوة غلاء المعيشة مناسبة
0.556	1.23	100	94	80.9	79	17.0	16	2.1	2	-	-	أدخر جزء من راتبي
0.691	1.31	100	94	77.7	73	16	15	3.2	3	3.2	3	راتبي مناسب مقارنة بالأصدقاء
0.698	1.35	100	94	74.5	70	19.1	18	3.2	3	3.2	3	نسبة الزيادة الشهرية مناسبة

تشير بيانات الجدول رقم (5) والخاص بالشعور بالرضا عن الراتب الشهري أن فئة راضي جداً أعلى معدل لها ظهر في أنه يناسب الجهد الذي أبدله بلغت (19.1%) وبانحراف 1.023، وجاءت فئة يكفي لمتطلبات المعيشة بنسبة قدرها (12.8%) وبانحراف 0.462 وجاءت فئة يوفر الراتب حياة كريمة بنسبة قدرها (9.6%) وبانحراف معياري 0.986، وجاءت فئة راتبي مناسب بالنسبة لزملاء بنسبة (6.4%) وبانحراف 0.943، وأخيراً جاءت بعض الفئات بنسب ضعيفة جداً مثل راتبي مناسب مقارنة بالأصدقاء ونسبة الزيادة الشهرية مناسبة وعلاوة غلاء المعيشة مناسبة بنسبة (3.2%) (3.2%) (1.1%). نجد أنه من ناحية أخرى هناك عدم رضا عن هذه الفئات بالنسبة لإجابات عينة أفراد الدراسة والشعور بعدم الرضا حيث بلغت نسبة مرتفعة بالنسبة لعلاوة غلاء المعيشة حيث بلغت (83%) وعدم الادخار من المرتب حيث بلغت (80.9%) وكذلك عدم مناسبة المرتب (77.7%) ونسبة الزيادة الشهرية هناك عدم رضا بنسبة (74.5%). وتساوت إجابات المبحوثين خصوصاً لعدم كفاية الراتب وعدم مناسبة الراتب بالنسبة للزملاء حيث جاءت بنسبة (52.1%)، وأخيراً فئة الراتب يوفر الحياة الكريمة بلغ عدم الشعور بالرضا نحوها (42.6%).

إذن يتضح أن هناك عدم الشعور بالرضا وبمعدلات مرتفعة عن بعض الفئات خاصة عن الراتب الشهري في كل من غلاء المعيشة وعدم ادخار جزء من الراتب وعدم مناسبة المرتب بالنسبة للزملاء والزيادة في الراتب وأن الراتب لا يكفي لمتطلبات المعيشة أيضاً.

إذا الرضا عن المقابل المادي الذي يحصل عليها العاملين مقابل عملهم إذا تناسب مع الجهد المبذول فإن ذلك من شأنه أن يؤدي إلى الارتقاء بمستوى الأداء الوظيفي والمهني للعاملين ونتفق في ذلك مع دراسة (سالم عواد الشهري، 2009).

جدول (6) رضا مسئولى العلاقات العامة بالقطاع الحكومى وقطاع الأعمال عن المزايا التى تقدم لهم

الانحراف المعيارى	الوسط الحسابى	قطاع عام حكومى										القطاع ولشعور بالرضا المزايا
		المجموع		غير راضى		راضى إلى حد ما		راضى		راض جداً		
		%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
1.04	1.9	%100	94	43.6	41	30.9	29	12.8	12	12.8	12	فرص الترقى متاحة للجميع
1.05	1.9	%100	94	48.9	46	18.1	17	23.4	22	9.6	9	يوجد نظام تأمين صحى
0.885	1.9	100	94	34	32	41.5	39	18.1	17	6.4	6	تهتم المنشأة بتدريب الموظفين
0.971	1.9	100	94	39.4	37	35.1	33	16	15	9.6	9	عدد ساعات العمل مناسبة
0.772	1.4	100	94	66	62	23.4	22	7.4	7	3.2	3	تشجيع المؤسسة النشاط الرياضى
1.011	1.8	100	94	45.7	43	35.1	33	6.4	6	12.8	12	يوجد قانون مكافأة نهاية الخدمة
1.12	2.0	100	94	46.8	44	12.8	12	27.7	26	12.8	12	يوجد معاش شهري بنهاية الخدمة
0.950	2.0	100	94	35.1	33	39.4	37	16	15	9.6	9	توجد رحلات ومصايف

توضح الأرقام بالجدول رقم (6) المزايا التي تقدم لمسئولى العلاقات العامة بالمؤسسات والمصالح الحكومية وقطاع الأعمال وكانت كالاتي:

شعور بالرضا جداً ولكن بمعدلات منخفضة حيث بلغت فئة فرص الترقى وقانون مكافأة بنهاية الخدمة ومعاش شهري (12) تكرار بنسبة (12.8%) بانحراف معيارى قدره 1.011 لكل منهما، ثم تلى ذلك تساوي فئات (نظام تأمين صحى - عدد ساعات العمل مناسبة - توجد رحلات ومصايف) بنسبة (9.6%) وبانحراف معيارى 1.05 و 0.971، وانخفضت فئة

استراتيجيات إصلاح صورة مصر الذهنية ما بعد 30 يونيو

تهتم المؤسسة بتدريب الموظفين حيث بلغت (6.4%) وبانحراف معياري 0.885، وأخيرًا جاءت فئة تشجيع المؤسسة النشاط الرياضي (3.2%).

فيما ارتفعت معدلات غير راضٍ لهذه الفئات وظهر ذلك في إجابات عينة الدراسة الفئات حيث جاءت بنسب مرتفعة مثل عدم تشجيع النشاط الرياضي (66%) والتأمين الصحي (48.9%)، وعد كفاية المعاش (46.8%)، ومكافأة نهاية الخدمة (45.7%)، وفرص الترقى (43.6%) إذن ارتفعت معدلات عدم الرضا عن هذه الفئات.

جدول (7) رضا مسئول العلاقات العامة عن رؤسائهم في العمل

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	قطاع عام حكومي										نوع القطاع والشعور بالرضا عن الرؤساء الرضا عن الرؤساء
		المجموع		غير راضي		راضي إلى حد ما		راضي		راض جداً		
		%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
1.023	2.51	100	94	17	16	37.2	35	23.4	22	22.3	21	يراعى الرؤساء النواحي الإنسانية في العمل
0.860	2.41	100	94	14.9	14	38.3	36	37.2	35	9.6	9	التعليمات التي تصدر من الرؤساء واضحة
0.959	2.36	100	94	18.1	17	43.6	41	22.3	21	16	15	يشجع الرؤساء للمرؤوسين
0.975	2.12	100	94	31.9	30	33	31	25.5	24	9.6	9	توجد مشاركة في اتخاذ القرار
0.915	2.25	100	94	21.3	20	42.6	40	25.5	24	10.6	10	يساعد الرؤساء مسئول العلاقات في حل مشاكلهم
0.839	2.51	100	94	9.6	9	42.6	40	35.1	33	12.8	12	توجد عدالة في تعامل الرؤساء مع المرؤوسين
0.877	2.70	100	94	11.7	11	22.3	21	50	47	16	15	يعترف الرؤساء بالجهد المبذول
0.834	2.58	100	94	8.5	8	38.3	36	39.4	37	13.8	13	أشعر بالاستقرار النفسي أثناء العمل مع رئيسي
1.13	2.48	100	94	27.7	26	19.1	18	29.8	28	23.4	22	رئيسي في العمل لا يفرق بيننا

تبين أرقام وبيانات الجدول (7) الخاص برضا مسئولى العلاقات العامة عن رؤساءهم في العمل. إن فئة رئيس لا يفرق بيننا في العمل بلغت أعلى نسبة (23.4%) وبانحراف 1.13، ثم جاءت فئة مراعاة النواحي الإنسانية في المرتبة الثانية حيث بلغت (22.3%) وبانحراف 1.023 وتساوت فئات استماع الرؤساء للمرؤوسين مع الاعتراف بالجهد المبذول حيث بلغوا (16%) ثم الشعور بالاستقرار النفسي (13.8%) بانحراف 0.834، وعدالة التعامل (12.8%) ومساعدة الرؤساء لمسئولى العلاقات العامة وفي حل مشاكلهم (10.6%)، وتساوت فئة التعليمات التي تصدر من الرؤساء مع فئة المشاركة في اتخاذ القرار (9.6%) وبانحراف معياري 0.860، وفي المقابل نجد أن هناك بعض الإجابات بعدم الرضا حول هذه العبارات حيث جاءت فئة مراعاة النواحي الإنسانية بمعدل مرتفع (17%)، وكذلك المشاركة في اتخاذ القرار بنسبة (31.9%) والمساعدة في حل مشكلات مسئولى العلاقات العامة (21.3%) والفرقة في العمل بنسبة (27.7%).

ويوضح ذلك أنه توجد حالة من عدم الرضا حول بعض العبارات التي ذكرت من جانب مسئولى ومتخصصى العلاقات العامة في القطاع الحكومي.

أي أن حالة عدم الرضا عن الرؤساء في العمل يؤثر على مستوى الأداء المهني والوظيفي في مجال العلاقات العامة.

استراتيجيات إصلاح صورة مصر الذهنية ما بعد 30 يونيو

جدول (8) الشعور بالرضا الوظيفي عن عناصر بيئة العمل الوظيفي بالقطاع الخاص

الوسط الحسابي والانحراف المعياري		الإجمالي		القطاع الخاص								القطاع ومدى الاستجابة
الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	%	ك	غير راضي		راضي إلى حد ما		راضي		راض جداً		عناصر بيئة العمل الوظيفي
				%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
0.801	2.88	%100	94	3.2	3	28.7	27	44.3	42	23.4	22	بيئة العمل الوظيفية الحالية
0.905	2.77	%100	94	9.6	9	25.5	24	42.6	40	22.3	21	عن علاقات العمل
0.822	3.1	100	94	3.2	3	19.1	18	41.5	39	36.2	34	زملاء العمل
1.05	2.1	100	94	36.2	24	25.5	24	25.5	24	12.8	12	الرؤساء في مجال العمل
0.912	2.5	100	94	12.8	12	42.6	40	28.7	27	16	15	عـن المرؤوسين
0.869	2.4	100	94	22.3	21	39.2	37	31.9	30	6.4	6	عن بيئة العمل
0.948	2.4	100	94	25.3	21	29.8	28	37.2	35	10.6	10	عن سياسات ولوائح العمل
0.900	2.4	100	94	22.3	21	26.6	25	44.7	42	6.4	6	عن طبيعة العمل
1.04	2.4	100	94	21.3	20	35.1	33	23.4	22	20.2	19	ساعات العمل
0.999	1.8	100	94	43.6	41	34	32	12.8	12	9.6	9	فرص الترقى
0.968	2.8	100	94	31.8	30	38.3	36	19.1	18	10.6	10	عدالة الأجر
0.956	2.5	100	94	16	15	28.7	27	38.3	36	17	16	المركز الوظيفي
0.932	2.3	100	94	31.9	30	42.6	40	16	15	9.6	9	توافر فرص تحفيز مادية
0.990	1.9	100	94	44.7	42	27.7	26	19.1	18	8.5	8	توافر طرق تحفيز فردية
0.999	1.9	100	94	45.7	43	28.7	27	16	15	9.6	9	طرق تحفيز معنوية
1.00	2.2	100	94	40.5	38	25.5	24	22.3	21	8.5	8	طرق تحفيز جماعية
0.921	2.00	100	94	36.2	34	35.1	33	22.3	21	6.4	6	الدخل المالي المناسب
1.06	2.5	100	94	29.8	28	28.7	27	25.5	24	16	15	توافر خدمات مناسبة
0.799	1.5	100	94	68.1	64	19.1	18	9.6	9	3.2	3	عناصر أخرى

تشير بيانات الجدول (8) الخاص بشعور مسئولى العلاقات العامة بمؤسسات القطاع الخاص بالرضا الوظيفي عن عناصر بيئة العمل الوظيفي حيث جاءت كالتالي:

بالنسبة للشعور بالرضا جداً كان من نصيب زملاء العمل حيث جاءت بنسبة قدرها (36.2%) وبمعدل وانحراف معياري قدره 0.824 ثم عن الوظيفة الحالية (23.4%) وبانحراف معياري 0.801 وعن علاقات العمل بنسبة (22.3%) وانحراف قدره 0.905 ثم عن ساعات العمل والمركز الوظيفي حيث بلغت كل منهما (20.2%) و (17%) وتوافر خدمات مناسبة حيث بلغت (16%) متساوية مع المركز الوظيفي والرضا عن المرؤوسين (16%)، وجاءت فئة سياسات لوائح العمل بنسبة (10.6%) وبانحراف 0.948، وتساوت فئة فرص الترقى مع طرق تحفيز معنوية من حيث الشعور بالرضا بدرجة راض جداً حيث بلغت كل منهما (9.6%) وبانحراف قدره 0.999.

كذلك تساوت فئة طرق تحفيز جماعية مع طرق تحفيز فردية بنسبة (8.5%) وبمعدل انحراف قدره 0.990.

كما جاءت بعض الفئات بنسب أقل مثل الدخل المالي المناسب وعن طبيعة العمل وأخيراً جاءت عناصر أخرى تذكر بنسبة (6.4%)، (6.4%) و (3.2%) وهي أقل الفئات من حيث الشعور بالرضا بدرجة راضي جداً.

ونجد أن هناك إجابات من جانب أفراد عينة الدراسة تعبر عن عدم الرضا حول عناصر بيئة العمل وكان أعلى معدل لها ظهر بالنسبة عناصر أخرى تذكر حيث بلغت (68.1%) ثم طرق تحفيز معنوية بنسبة (45.7%)، وفئة طرق تحفيز فردية بلغت (44.7%) ثم فرص الترقى (43.6%)، وطرق تحفيز جماعية (40.5%) وتساوت فئة (الدخل المالي المناسب مع الرؤساء في مجال العمل من حيث غير راض كإجابات لأفراد عينة الدراسة حيث بلغت (36.2%) وتساوى من حيث الشعور

استراتيجيات إصلاح صورة مصر الذهنية ما بعد 30 يونيو

بعدم الرضا فئة توافر طرق تحفيز مادية مع عدالة الأجر حيث بلغت كل منهما (31.9%) وظهرت أيضاً إجابات توضح عدم الشعور بالرضا نحو توافر خدمات مناسبة (29.8%) ثم سياسة ولوائح العمل (25.3%) إذن ظهرت إجابات المبحوثين ولوائح بعدم الرضا حول بعض عناصر بيئة العمل مثل فرص الترقى - وطرق تحفيز معنوية ومادية وفردية وجماعية وكذلك الدخل المالي وتقديم خدمات مناسبة وعدالة الأجر من جانب أفراد الدراسة حول هذه الفئات والعناصر المتعلقة ببيئة العمل.

إذا هناك علاقة ارتباطية بين تطبيق الحوافز المادية والمعنوية والرضا الوظيفي ومستوى الأداء المهني ونتفق في ذلك مع دراسة (عارف بن ماطل الجرايد، 2007).

جدول (9) شعور مسئول العلاقات العامة بالرضا عن الإمكانيات والأدوات داخل المؤسسات ومنشآت القطاع الخاص

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	قطاع خاص								القطاع ومدى الاستجابة الأدوات
		غير راضي		إلى حد ما راضي		راضي		راضي جداً		
		%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
1.18	2.63	25.5	24	17	16	25.5	24	31.9	30	توفر المؤسسة أجهزة الحاسب الآلي لكل الموظفين
1.08	2.38	25.5	24	31.9	30	21.3	20	21.3	20	توفر أوقات للراحة أثناء العمل
1.08	2.75	18	15	25.5	24	25.5	24	33	31	توفر أثاث مكاتبى لكافة العاملين
0.709	3.23	-	-	18	15	44.7	42	39.4	37	توفر مكاتب خاصة للرؤساء
0.955	2.76	9.6	9	30.9	29	33	31	26.6	25	المكان الذي أعمل فيه مناسب ونظيف
1.200	2.30	35.1	33	24.5	23	14.9	14	25.5	24	يوجد تكييف داخل الغرف
0.863	2.64	7.4	7	38.3	36	36.2	34	18.1	17	أشعر بالأمان والسلامة داخل المؤسسة

توضح بيانات الجدول (9) والخاص بشعور مسئول العلاقات العامة في القطاع الخاص بالرضا عن الإمكانيات والأدوات داخل إدارة المؤسسات الخاصة وإدارة العلاقات العامة أن هناك حالة من الرضا عن بعض الفئات مثل وجود مكاتب خاصة للرؤساء حيث بلغت (39.4%) وبانحراف معياري قدره 0.709، وجاءت فئة توفير أجهزة الحاسب الآلي بنسبة (31.9%) وبانحراف معياري قدره 1.18.

وتوفير أساس مكاتبى للعاملين بنسبة (33%) وبانحراف قدره 1.08، والشعور بالرضا حول مناسبة المكان (26.6%) وبانحراف 0.955.

استراتيجيات إصلاح صورة مصر الذهنية ما بعد 30 يونيو

وفي المقابل نجد أن هناك حالة من عدم الشعور بالرضا حول فئة عدم وجود تكييف داخل الغرف حيث جاءت (35.1%) وبانحراف قدره 1.200 وكذلك ارتفعت حالة عدم الشعور بالرضا حول عدم توفير المؤسسة للأجهزة لكل الموظفين، وكذلك عدم وجود أوقات الراحة بالقطاع الخاص حيث جاء بنسبة (25.5%) وبانحراف قدره 1.08. يتضح من ذلك أن الشعور بالرضا عن الإمكانيات والأدوات داخل المؤسسات والمنشآت بالقطاع الخاص يؤدي إلى زيادة معدل الرضا الوظيفي الذي ينعكس بدوره على الارتقاء بمعدلات الأداء المهني.

جدول (10) استخدام الحوافز المادية في تحفيز العاملين بالمؤسسات والمنشآت بالقطاع الخاص

الانحراف المعياري	الانحراف الوسط الحسابي	قطاع خاص									
		لا تستخدم		قليلاً		أحياناً		غالباً		دائماً	
		%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك
1.095	3.63	-	-	16	15	36.2	34	16	15	31.9	30
0.953	2.92	6.4	6	23.4	22	47.9	45	16	15	6.4	6
1.49	2.79	26.6	25	23.4	22	13.8	13	16	15	20.2	19
1.33	3.55	10.6	10	11.7	11	21.3	20	24.5	23	31.9	30
0.872	1.41	74.5	70	16	15	6.4	6	-	-	3.2	3
1.23	4.23	6.4	6	7.4	7	6.4	6	16	15	63.8	60
1.18	2.86	10.6	10	31.9	30	31.9	30	11.7	11	13.8	13
1.01	2.62	16	15	31.9	30	42.6	40	3.2	3	6.2	6
1.30	2.58	19.1	18	25.5	24	42.6	40	3.2	3	9.6	9
1.11	1.75	61.7	58	22.3	21	3.2	3	9.6	9	3.2	3
1.23	1.76	61.7	58	19.1	18	9.6	9	-	-	9.6	9
1.56	2.65	36.2	34	19.1	18	3.2	3	25.5	24	16	15
1.27	3.17	16	15	9.6	9	31.9	30	26.6	25	16	15
1.47	3.36	13.8	13	22.3	21	9.6	9	22.3	21	31.9	30
1.18	1.80	53.2	50	24.5	23	9.6	9	7.4	7	5.3	5

يتضح من الجدول السابق (10) بالنسبة لاستخدام الحوافز المادية في تحفيز العاملين في مجال العلاقات العامة بالقطاع الخاص في المؤسسات والمنشآت المختلفة، إن توفير وسيلة المواصلات بلغت أعلى معدل تكراري ونسبة (63.8%) وبمعدل انحراف معياري 1.23 ثم جاءت فئة الأجر والتأمين الصحي بالتساوي بنسبة (31.9%) وبانحراف معياري قدره 1.095 وكذلك مكافأة العمل الإضافي تستخدم دائماً بنسبة (31.9%) وبانحراف قدره 1.095.

ثم الترقيات بلغت نسبة (20.2%) وبانحراف معياري قدره 1.49 وتساوت فئة حافز منح بدل الانتقال والقروض التي تقدم للعاملين حيث بلغت (16%) بمعدل انحراف معياري قدره 1.27.

وبلغت فئة تحسين ظروف العمل والمبالغ النقدية نسبة (9.6%) وبمعدل 1.21 وتساوت فئة المكافآت مع فئة العلاوة التشجيعية حيث بلغت (6.4%) وبمعدل انحراف 0.953، وأخيراً جاءت فئة حوافز أخرى تذكر بنسبة (5.3%) وبمعدل انحراف 1.18 وذلك مثل المكافآت التي تصرف في المناسبات الدينية والأعياد والمدارس إلى موظفي القطاع الخاص.

وأخيراً جاءت فئة دائماً بأقل معدل لها في الإسكان والهدايا العينية حيث بلغت نسبة (3.2%) وبمعدل انحراف معياري قدره 1.11، وإذا نظرنا إلى فئات لا تستخدم نجد أن أعلى معدل كان من نصيب عبارة الإسكان كنوع من الحافز للعاملين حيث بلغت نسبة (74.5%) كلاهما بالتساوي فئة الهدايا العينية والمبالغ النقدية (61.7%)، ثم جاءت فئة لا تستخدم بالنسبة لفئة أخرى تذكر (53.2%). ثم جاءت أيضاً فئة منح بدل الانتقال بمعدل مرتفع في إجابات عينة أفراد الدراسة وأنها لا تستخدم بنسبة (36.2%) ثم فئة الترقية بنسبة (26.6%) وتحسين ظروف العمل بنسبة (19.1%)، أي أن هناك بعض الفئات ظهرت وبمعدلات مرتفعة من حيث أنها لا تستخدم نهائياً من جانب إدارة المؤسسات لموظفي العلاقات العامة في القطاع الخاص.

ويشير ذلك إلى استخدام أسلوب الحوافز المادية في تحفيز العاملين بإدارات العلاقات العامة ينعكس بالإيجاب على مستويات الأداء.

استراتيجيات إصلاح صورة مصر الذهنية ما بعد 30 يونيو

جدول (11) يشير إلى الشعور بالرضا عن الراتب الشهري بالقطاع الخاص

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	قطاع خاص										القطاع ومدى الشعور بالرضا
		الإجمالي		غير راضي		راضي إلى حد ما		راضي		راض جداً		
		%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
1.00	2.18	%100	94	29.8	28	35.1	33	22.3	21	12.8	12	يناسب الراتب الجهد الذي يبذله
0.761	2.30	%100	94	9.6	9	64.9	61	16	15	9.6	9	الراتب يكفي لمتطلبات المعيشة
0.959	2.29	100	94	20.2	19	44.7	42	20.2	19	14.9	14	يوفر الراتب الحياة الكريمة
0.983	2.4	100	94	21.3	20	35.1	33	28.7	27	14.9	14	راتبي مناسب مقارنة بالزملاء
0.683	1.53	100	94	57.4	54	31.9	30	10.6	10	-	-	علاوة غلاء المعيشة مناسبة
0.773	1.70	100	94	48.9	46	31.9	30	19.1	18	-	-	ادخر جزء من راتبي
0.811	1.82	100	94	42.6	40	31.9	30	25.5	24	-	-	راتبي مناسب مقارنة بالأصدقاء
0.844	1.73	100	94	48.9	46	31.9	30	16	15	3.2	3	نسبة الزيادة الشهرية مناسبة

أشارت بيانات الجدول السابق (11) أن هناك حالة من الشعور بالرضا حول بعض الفئات القليلة بالنسبة لمناسبة الراتب الشهري وإن كان الشعور بالرضا محدود جداً حيث جاءت إجابات بعض المبحوثين حول توفير الراتب للحياة الكريمة بنسبة (14.9%) وبنحرف معياري 0.959 متساوية هذه الفئة مع راتبي مناسب مقارنة بالزملاء حيث بلغت (14.9%) وبنحرف 0.959، ومناسبة الراتب للجهد بلغت عدد محدود من الرضا (12.8%) وبنحرف 1.00 وأجابت نسبة قدرها (9.6%) بأن الراتب يكفي لمتطلبات الحياة فقط وبنحرف معياري قدره 0.761. ومن ناحية أخرى نجد أن الشعور بعدم الرضا حول الراتب الشهري مرتفع للغاية حيث جاءت فئة علاوة غلاء المعيشة بنسبة عالية (57.4%) وبنحرف معياري 0.683.

استراتيجيات إصلاح صورة مصر الذهنية ما بعد 30 يونيو

ونجد أن هناك معدلات مرتفعة بعدم الشعور بالرضا حول نسبة الزيادة الشهرية وعدم الادخار من الراتب حيث بلغوا (48.9%) وبانحراف 0.773 وعدم مناسبة الراتب الشهري (29.8%) وبانحراف 1.00 وعدم مناسبة الراتب مقارنة بالزملاء والأصدقاء (42.6%) وبانحراف 0.811.

إذن نجد أن هناك حالة لدى جميع العاملين في إدارة العلاقات العامة بالمؤسسات الخاصة والمصانع بالقطاع الخاص حول عدم مناسبة الراتب وعدم كفايته وكذلك عدم صرف علاوات وكذلك عدم الادخار من الراتب.

ويؤدي الشعور بالرضا عن الراتب الشهري إلى ارتفاع معدل الرضا الوظيفي الذي يؤدي إلى الارتقاء بمعدلات الأداء لدى العاملين.

جدول (12) رضا مسئول العلاقات العامة عن المزايا التي تقدم لهم بالقطاع الخاص

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	قطاع خاص										المزايا	
		الإجمالي		غير راضي		راضي إلى حد ما		راضي		راض جداً			الرضا
		%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك		
0.966	1.89	100	94	42.6	40	35.1	33	12.8	12	9.6	9	فرص الترقى متاححة للجميع	
0.927	3.00	100	94	3.2	3	33	31	24.5	23	39.4	37	يوجد نظام للتأمين الصحي	
1.05	2.20	100	94	27.7	26	43.6	41	9.6	9	19.1	18	تهتم المنشأة بتدريب الموظفين	
0.876	2.51	100	94	10.6	10	42.6	40	31.9	30	14.9	14	عدد ساعات العمل مناسبة	
1.08	1.82	100	94	55.3	52	19.1	18	12.8	12	12.8	12	تشجع المؤسسة النشاط الرياضي	
0.816	2.62	100	94	6.4	6	39.4	37	39.4	37	14.9	14	يوجد قانون للمكافآت في نهاية الخدمة	
0.877	1.93	100	94	35.1	33	42.6	40	16	15	6.4	6	يوجد راتب شهري معاش نهاية الخدمة	
0.952	1.73	100	94	55.3	52	22.3	21	16	15	6.4	6	توجد رحلات ومصانيف	

يتضح من الجدول السابق (12) الخاص بالمزايا التي تقدم لمسئولي العلاقات العامة بالقطاع الخاص أنهم راضون جداً حول فئة التأمين الصحي حيث جاءت نسبة (39.4%) وبانحراف قدره 0.927 وجاءت فئة تدريب الموظفين بنسبة (19.1%) وبانحراف معياري 1.05 ثم جاءت فئة عدد ساعات العمل مناسبة متساوية مع وجود قانون للمكافأة في نهاية الخدمة بنسبة (14.9%) وبانحراف معياري قدره 0.816.

وفي المقابل نجد أن هناك حالة من عدم الرضا حول بعض المزايا التي لا تقدم لهم ونجدها مرتفعة في فئة عدم تشجيع مؤسسات القطاع الخاص للنشاط الرياضي وعدم وجود رحلات ومصايف حيث جاءت نسبة (55.3%) وبانحراف معياري 0.952.

وارتفعت حالة الرضا في فئة فرص الترقى حيث بلغت (42.6%) وبانحراف 0.966 وارتفعت حالة عدم الشعور بالرضا حول عدم مناسبة الراتب الشهري في نهاية الخدمة حيث بلغت (35.1%) بانحراف قدره 0.880.

وارتفعت حالة عدم الشعور بالرضا حول عدم تدريب الموظفين وعدم اهتمام المؤسسات الخاصة بذلك حيث بلغت (27.7%) وبانحراف 1.05.

ويتضح من ذلك أن اهتمام المؤسسات بالتدريب للعاملين بقطاع العلاقات العامة يؤدي إلى ارتفاع معدل الرضا الوظيفي وينعكس ذلك على مستويات الأداء المهني للعاملين بمهنة العلاقات العامة، ومنتفق في ذلك مع دراسة (Linda, S. 2009).

استراتيجيات إصلاح صورة مصر الذهنية ما بعد 30 يونيو

جدول (13) رضا مسئولى العلاقات العامة عن رؤسائهم في العمل

قطاع خاص	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الإجمالي		غير راضي		راضي إلى حد ما		راضي		راض جداً		نوع القطاع ومستوى الرضا عن الرؤساء الرضا عن الرؤساء
			%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
0.910	2.65	%100	94	12.8	12	25.5	24	44.7	42	17	16	يراعي الرؤساء النواحي الإنسانية في العمل	
0.955	2.64	%100	94	12.8	12	25.5	24	45.7	43	16	15	التعليمات التي تصدر عن الرؤساء واضحة	
1.032	2.436	100	94	21.3	20	33	31	26.6	25	19.1	18	يستمتع الرؤساء للمرؤوسين	
0.895	2.19	100	94	19.1	18	55.3	52	12.8	12	12.8	12	توجد مشاركة في اتخاذ القرار	
0.967	2.34	100	94	19.1	18	43.6	41	21.3	20	16	15	يساعد الرؤساء مسئولى العلاقات في مشاكلهم	
1.179	2.085	100	94	45.7	43	19.1	18	16	15	19.1	18	توجد عدالة في تعامل الرؤساء مع المرؤوسين	
1.179	2.053	100	94	42.6	40	25.5	24	16	15	16	15	يعترف الرؤساء بالجهد المبذول	
0.987	2.32	100	94	21.3	20	40.4	38	22.3	21	16	15	أشعر بالاستقرار النفسي أثناء العمل مع رئيسي	
0.932	2.23	100	94	21.3	20	46.8	44	19.1	18	12.8	12	رئيسي في العمل لا يفرق بيننا	

توضح بيانات الجدول (13) بالنسبة لرضا مسئولى العلاقات العامة في القطاع الخاص عن الرؤساء في العمل أن استماع الرؤساء للمرؤوسين هي أعلى فئة حيث بلغت (19.1%) وتساوت مع عدالة في التعامل بالنسبة للرؤساء مع المرؤوسين (19.1%) ثم مراعاة النواحي الإنسانية (17%) وتساوت عدة فئات من حيث راضي جداً وهي (التعليمات التي تصدر واضحة - ومساعدة الرؤساء المرؤوسين - الاعتراف بالجهد المبذول والشعور بالاستقرار النفسي) حيث جاءت كل منها بنسبة (16%)، وأخيراً فئة المشاركة في اتخاذ القرار (12.8%) وعدم التفرقة (12.8%). إذن نلاحظ هناك بعض الفئات أخذت إجابات المبحوثين فيها عدم الرضا بمعدل مرتفع مثل عدم وجود عدالة (45.7%)، وفئة الاعتراف بالجهد المبذول (42.6%) وتساوت فئات في عدم الرضا مثل (عدم التفرقة في العمل - الشعور بالاستقرار النفسي - استماع الرؤساء للمرؤوسين (21.3%).

وتساوت أيضاً حالة الشعور بعدم الرضا في بعض الفئات مثل فئة مساعدة الرؤساء مسئولى العلاقات العامة مع مشاركة في اتخاذ القرار (19.1%). وأخيراً تساوت فئة مراعاة الرؤساء للنواحي الإنسانية مع وضوح التعليمات من الرؤساء في عدم الرضا حيث بلغوا (12.8%).

مقارنة نتائج الدراسة الميدانية بين كل من القطاعين العام والحكومي والخاص:

- 1- هناك اتفاق في الشعور بالرضا عن زملاء العمل في كل من القطاعين العام والخاص حيث بلغت فئة زملاء العمل في كل من القطاعين نسبة قدرها (28.7%) بالقطاع العام و (36.2%).
- 2- ويوجد شبه اتفاق عن الوظيفة الحالية في كل من القطاعين وشعور بالرضا جداً حيث بلغت فئة الرضا عن الوظيفة الحالية في القطاع العام (22.3%) وفي القطاع الخاص (23.4%).

- 3- انخفاض في الشعور بالرضا نحو فرص الترقى وبنسب متقاربة في كلا القطاعين العام والخاص حيث بلغت نسبة (10.6%) في القطاع العام و(9.6%) في القطاع الخاص وكذلك بالنسبة للحافز المعنوي والمادي والحوافز الفردية.
- 4- تشابه فئة مناسبة المكان والشعور بالرضا نحو هذه العبارة في كل من القطاعين حيث بلغت نسبة قدرها (23.4%) في القطاع العام و(26.6%) في القطاع الخاص.
- 5- عدم اتفاق في إجابات مسئولى العلاقات العامة عن تجهيز أماكن العمل ووجود تكييف حيث بلغت (35.1%) في القطاع الخاص و(11.7%) في القطاع العام.
- 6- بالنسبة لاستخدام الحوافز بلغت فئة توفير المواصلات أعلى معدل لها في القطاع الخاص حيث جاءت بنسبة (63.8%)، بينما في القطاع العام بلغت (12.8%)، وكذلك يوجد حالة من الرضا حول الراتب بالنسبة للقطاع العام حيث بلغت (86.2%) بينما في القطاع الخاص (31.9%).
- 7- شبه اتفاق في إجابات مسئولى العلاقات العامة حول نظام التأمين الصحي كحافز لمسئولى العلاقات العامة بالمؤسسات العامة والخاصة حيث بلغت نسبة قدرها (27.7%) بالقطاع العام ونسبة (31.9%) في القطاع الخاص.
- 8- انخفاض وعدم رضا لدى مسئولى العلاقات العامة عن نظام العلاوات الدورية والتشجيعية وتوجد حالة من الرضا عن هذه العلاوات الدورية والتشجيعية في القطاع العام وقطاع الأعمال.
- 9- توجد حالة من عدم الرضا عن الراتب الشهري لدى العاملين بالعلاقات العامة في القطاع الخاص وكذلك عدم الرضا عن الراتب في القطاع العام حيث جاءت إجابات أفراد عينة الدراسة نسبة قدرها (12.8%) راضية جداً و (22.3%) راضي وإلى حد ما (35.1%) و(29.8%) غير راضي في القطاع الخاص بينما القطاع العام (19.1%) راضي جداً وراضي (35.1%) وراضي إلى حد ما (25.5%) وغير راضي (20.2%).

10- أما عن رضا مسئولى العلاقات العامة عن الرؤساء في العمل يوجد شبه اتفاق حول استماع الرؤساء للمرؤوسين حيث جاءت بنسبة (19.1%) بالقطاع الخاص و (16%) في القطاع العام وتساوى في كلا القطاعين في فئة اعتراف الرؤساء بالجهد حيث بلغت (16%) في كلا القطاعين ومراعاة النواحي الإنسانية في القطاع الخاص (17%) وفي القطاع العام (22.3%). وعدم التفرقة بين الموظفين في القطاع العام بلغت (23.4%) بينما في القطاع الخاص بلغت (12.8%).

الإجابة على فروض الدراسة:

الفرض الأول

جدول (14)

العبارات	المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	الدلالة
عن الوظيفة الحالية	بين المجموعات	0.19	1	19	0.34	0.014
	داخل المجموعات	106.4	186	0.07	-	دالة
	الكلية	106.6	187	-	-	-
علاقات العمل	بين المجموعات	0.53	1	0.53	0.74	0.036
	داخل المجموعات	134.0	186	0.72	-	دالة
	الكلية	134.5	187	-	-	-
زملاء العمل	بين المجموعات	0.085	1	0.080	0.14	0.024
	داخل المجموعات	110	186	0.59	-	دالة
	الكلية	110	187	-	-	-
بيئة العمل	بين المجموعات	3.878	1	3.878	5.159	0.024
	داخل المجموعات	139.7	186	0.752	-	دالة
	الكلية	143.6	187	-	-	-
الرؤساء في مجال العمل	بين المجموعات	8.090	1	8.090	9.00	0.003
	داخل المجموعات	167.0	186	0.890	-	دالة
	الكلية	175.1	187	-	-	-
عن المرؤوسين	بين المجموعات	0.021	1	0.021	0.028	0.039
	داخل المجموعات	140.95	186	0.758	-	دالة
	الكلية	140.97	187	-	-	-

يتضح من الجدول السابق أنه باختبار الفرض الأول أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في زيادة معدل أداء ممارسة العلاقات العامة والتي ترجع إلى بيئة العمل الداخلية ومكان العمل وكذلك علاقة الموظفين في مجال العلاقات العامة بين بعضهم البعض وكذلك علاقة الموظف والمرؤوسين ورؤساء العمل في مجال العلاقات العامة في كل من القطاع العام والخاص حيث تشير البيانات إلى أن هناك دلالة إحصائية عن الوظيفة الحالية وعلاقات العمل وزملاء العمل وبيئة العمل والرؤساء في مجال العمل وكذلك المرؤوسين ويثبت ذلك صحة الفرض الأول. حيث جاءت الوظيفة الحالية بمستوى دلالة (0.014) وبدرجة معنوية أقل من (0.05) وكذلك علاقات العمل حيث جاءت بدلالة قدرها (0.036) وزملاء العمل (0.024) وبيئة العمل (0.024) والرؤساء في مجال العمل (0.003) والمرؤوسين في مجال العمل (0.039) إذن توجد فروق إحصائية ذات دلالة في معدل ممارسة وأداء ممارسة العلاقات العامة ترجع إلى بيئة العمل الداخلية.

جدول (15) إجابة الفرض الثاني من خلال السؤال الخامس (اختبار الفروق المعنوية في القطاعين العام والخاص)

العبارات	المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	الدلالة
فرص الترقى	بين المجموعات	0.133	1	0.133	0.523	
متاحة أمام الجميع	داخل المجموعات الكلي	186.6	186	1.00	-	دالة
		187.8	187	-	-	
يوجد نظام للتأمين الصحي	بين المجموعات	53.1	1	53.1	0.000	
	داخل المجموعات الكلي	183.6	186	0.987	-	دالة
		236.8	187	-	-	
تهتم المؤسسة بتدريب الموظفين	بين المجموعات	2.574	1	2.574	0.003	
	داخل المجموعات الكلي	176.0	186	0.947	-	دالة
		178	187	-	-	
عدد ساعات العمل مناسبة داخل المؤسسة	بين المجموعات	14.3	1	14.3	0.000	
	داخل المجموعات الكلي	159.3	186	0.857	-	دالة
		173.5	187	-	-	
تشجيع المؤسسة للنشاط الرياضي للموظفين	بين المجموعات	5.79	1	5.79	0.013	
	داخل المجموعات الكلي	164.7	186	0.886	-	دالة
		170.5	187	-	-	
يوجد بالمؤسسة قانون مكافأة نهاية الخدمة	بين المجموعات	27.5	1	27.5	0.000	
	داخل المجموعات الكلي	157.1	186	0.845	-	دالة
		184.7	187	-	-	
يوجد راتباً شهرياً لنهاية الخدمة معاش	بين المجموعات	0.766	1	0.766	0.002	
	داخل المجموعات الكلي	189.2	186	1.0	-	دالة
		190.0	187	-	-	
يوجد رحلات ومصايف للموظفين	بين المجموعات	3.3	1	3.3	0.540	
	داخل المجموعات الكلي	168.3	186	0.905	-	دالة
		171.6	187	-	-	

يُشير الجدول السابق (15) أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية في زيادة معدل أداء ممارس العلاقات العامة والتي ترجع إلى الرضا النفسي لممارسي العلاقات عن العمل في كل من مدى شعوره بالنجاح وأهمية وظيفته في كل من القطاع العام وقطاع الأعمال والقطاع الخاص وترجع إلى عدة عوامل منها (فرص الترقى - ووجود نظام للتأمين الصحي داخل المؤسسة وتدريب الموظفين - وكذلك عدد ساعات العمل المناسبة داخل المؤسسات - وتشجيع المؤسسات للنشاط الرياضي بين العاملين ومسئولين العلاقات العامة بها ووجود نظام مكافأة بنهاية الخدمة لشعور

استراتيجيات إصلاح صورة مصر الذهنية ما بعد 30 يونيو

الموظفين ومسئولي العلاقات العامة بالأمان حتى بعد انتهاء فترة عملهم بالمؤسسات الحكومية والخاصة وكذلك وجود وشعور الأفراد بالرضا عن المعاش في نهاية الخدمة ووجود راتب شهري بعد انتهاء مدة خدمتهم، وأخيراً وجود رحلات ومصايف لمسئولي العلاقات العامة وللموظفين كل هذا من شأنه الإحساس بالرضا النفس والوظيفي في كل من القطاعين العام والخاص إذن توجد فروق ذات دلالة إحصائية في زيادة معدل الأداء الوظيفي ترجع إلى الرضا النفسي لممارسي العلاقات العامة عن العمل في الإحساس بالنجاح وأهمية وظيفته.

جدول (16) الإجابة عن الفرضين الثالث والخامس من خلال السؤال السادس واختيار الفروق المعنوية بين القطاعين العام والخاص ومستويات الأداء وعلاقتها بالرؤساء والمرؤوسين

العبارات	المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	الدلالة
يراعي الرؤساء النواحي الإنسانية	بين المجموعات داخل المجموعات الكلي	1.043 174.5 175.6	1 186 187	1.04 2.75 -	1.11 - -	0.011 دالة -
التعليمات التي تصدر من الرؤساء واضحة	بين المجموعات داخل المجموعات الكلي	2.5 146 146	1 187 187	2.57 0.775 -	3.230 - -	0.036 دالة -
يستمتع الرؤساء لأراء المرؤوسين	بين المجموعات داخل المجموعات الكلي	0.261 184.8 185.0	1 187 187	0.261 0.994 -	0.262 - -	0.000 دالة -
توجد مشاركة في اتخاذ القرار	بين المجموعات داخل المجموعات الكلي	0.191 163.0 163.2	1 186 187	0.191 0.876 -	0.218 - -	0.023 دالة -
يساعد الرؤساء الموظفين في حل مشاكل العمل	بين المجموعات داخل المجموعات الكلي	0.340 164.9 165.3	1 186 187	0.340 0.887 -	0.384 - -	0.000 دالة -
يوجد عدالة في تعامل الرؤساء مع المرؤوسين	بين المجموعات داخل المجموعات الكلي	8.511 194.8 203.3	1 186 187	8.51 1.04 -	8.12 - -	0.005 دالة -
يعترف الرئيس بالجهد الذي أقوم به	بين المجموعات داخل المجموعات الكلي	19.7 186.3 206.1	1 186 187	19.7 1.0 -	19.75 - -	0.000 دالة -
أشعر بالاستقرار النفسي عندما أعمل مع رئيسي	بين المجموعات داخل المجموعات الكلي	3.0 155.5 158.6	1 186 178	3.06 0.837 -	3.66 - -	0.021 دالة -
رئيس لا يفرق بين المرؤوسين	بين المجموعات داخل المجموعات الكلي	3.0 200.3 203.4	1 186 187	3.06 1.07 -	2.8 - -	0.024 دالة -

تبين من الجدول السابق (16) وجود فروق ذات دلالة معنوية إحصائية لدى ممارسي العلاقات العامة ونوعية القطاع الذي يعمل به (قطاع حكومي عام وقطاع الأعمال والقطاع الخاص).

وكذلك هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات الأداء الوظيفي وعلاقة ممارس العلاقات العامة بالرؤساء بالعمل في كلا القطاعين (العام والخاص) حيث وضح الجدول مراعاة الرؤساء للنواحي الإنسانية وأن التعليمات التي تصدر واضحة من الرؤساء واستماع الرؤساء للمرؤوسين ووجود مشاركة في اتخاذ القرار ومساعدة الرؤساء للموظفين ولمسئولي العلاقات العامة ومشاركة الرؤساء للمرؤوسين في حل مشاكل العمل وكذلك مشاكل الموظفين الخاصة بالعمل ومسئولي العلاقات العامة ووجود عدالة في تعامل الرؤساء مع مسئول العلاقات العامة والاعتراف بالجهد المبذول من جانب إدارة العلاقات العامة وعدم التفرقة بين مسئول وموظفي العلاقات العامة ويتضح من ذلك وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مستويات الأداء الوظيفي وعلاقة ممارسي العلاقات العامة بالرؤساء والمرؤوسين والزملاء.

وكذلك وجود فروق ذات دلالة إحصائية لدى ممارسي العلاقات العامة ونوعية القطاع الذي يعمل به (قطاع حكومي أو قطاع خاص).

استراتيجيات إصلاح صورة مصر الذهنية ما بعد 30 يونيو

جدول (17) الفرض الرابع: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في معدل الأداء الوظيفي عن المقابل المادي والحوافز والترقيات لدى مسئولى العلاقات العامة في كل من القطاعين

العبارة	المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	الدلالة
الأجر	بين المجموعات	70.34	1	70.3	106.4	0.000
	داخل المجموعات	122.9	186	0.661	-	دالة
	الكلية	193.25	187	-	-	-
المكافأة	بين المجموعات	0.021	1	0.021	0.024	0.000
	داخل المجموعات	164.6	186	0.885	-	دالة
	الكلية	164.6	187	-	-	-
الترقية	بين المجموعات	4.47	1	4.4	2.49	0.023
	داخل المجموعات	334	186	1.7	-	دالة
	الكلية	338	187	-	-	-
التأمين الصحي	بين المجموعات	8.5	1	8.5	4.63	0.033
	داخل المجموعات	341.7	186	1.8	-	دالة
	الكلية	350.2	187	-	-	-
الإسكان	بين المجموعات	0.085	1	0.085	0.122	0.025
	داخل المجموعات	130.1	186	0.700	-	دالة
	الكلية	130.0	187	-	-	-
المواصلات	بين المجموعات	186.0	1	186.0	110.1	0.000
	داخل المجموعات	314.2	186	1.68	-	دالة
	الكلية	500	187	-	-	-
العلاوة الدورية	بين المجموعات	35.7	1	35.7	24.4	0.000
	داخل المجموعات	271.5	186	1.4	-	دالة
	الكلية	307	187	-	-	-
العلاوة الاستثنائية	بين المجموعات	0.431	1	0.431	0.288	0.000
	داخل المجموعات	278.4	186	1.4	-	دالة
	الكلية	278.8	187	-	-	-
تحسين ظروف العمل المادية	بين المجموعات	0.644	1	0.644	0.498	0.481
	داخل المجموعات	240.2	186	1.2	-	دالة
	الكلية	240	187	-	-	-
الهدايا العينية	بين المجموعات	3.06	1	3.06	2.95	0.087
	داخل المجموعات	192.8	186	1.0	-	دالة
	الكلية	195.9	187	-	-	-
المبالغ النقدية	بين المجموعات	0.191	1	0.191	0.165	0.011
	داخل المجموعات	216.5	186	1.1	-	دالة
	الكلية	216.7	187	-	-	-
منح بدل الانتقال	بين المجموعات	1.53	1	1.5	0.811	0.023
	داخل المجموعات	352.5	186	1.8	-	دالة
	الكلية	354.1	187	-	-	-
القروض التسي تقدم للعاملين	بين المجموعات	62.04	1	62.0	43.8	0.000
	داخل المجموعات	263.2	186	1.4	-	دالة
	الكلية	325.2	187	-	-	-
مكافأة العمل الإضافي	بين المجموعات	49.0	1	49.0	32.2	0.000
	داخل المجموعات	282.8	186	1.5	-	دالة
	الكلية	331.3	187	-	-	-
حوافز مادية تذكر	بين المجموعات	7.2	1	7.2	8.1	0.005
	داخل المجموعات	165.9	186	0.892	-	دالة
	الكلية	173.2	187	-	-	-

يتبين من الجدول (17) والخاص بالفرض الرابع أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في زيادة معدل الأداء الوظيفي لمسئولي العلاقات العامة وذلك في مقابل الاهتمام بالعائد المادي والحوافز والترقيات لدى كل من القطاعين العام والخاص وإن الحوافز تتمثل في الأجر المناسب - المكافآت - الترقيات - التأمين الصحي - الإسكان - المواصلات - العلاوة الدورية والعلاوات الاستثنائية وتحسين ظروف العمل المادية لمسئولي العلاقات العامة وتقديم الهدايا العينية لهم والمبالغ النقدية ومنح بدل الانتقال والقروض التي تقدم للعاملين - مكافآت العمل الإضافي وحوافز أخرى لمسئولي العلاقات العامة في كل من المؤسسات والمنشآت التابعة للقطاع العام والخاص وإن مستويات ومعدلات الأداء ترتفع في حالة الاهتمام بهذه المددعات والحوافز.

إن يتضح صدق الفرض الرابع وهو وجود فروق ذات دلالة إحصائية في زيادة معدلات الأداء الوظيفي عن المقابل والعائد المادي والحوافز والترقيات لمسئولي العلاقات العامة في كل من القطاع العام والخاص.

نتائج الدراسة :

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج وهي كالآتي :-

1- توصلت الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في زيادة معدل أداء ممارسي العلاقات العامة والتي ترجع إلى بيئة العمل الداخلية ومكان العمل وعلاقة مسئول العلاقات العامة بالرؤساء في العمل.

2- وجود فروق ذات دلالة إحصائية في زيادة معدل الأداء الوظيفي ترجع إلى الرضا النفسي لممارسي العلاقات العامة عن العمل في الإحساس بالنجاح وأهمية وظيفته والمكانة الوظيفية.

- 3- عدم وجود اختلاف إلى حد ما في ترتيب عناصر الرضا الوظيفي في كل من القطاع العام الحكومي وقطاع الأعمال والقطاع الخاص.
- 4- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مستويات الأداء الوظيفي ونوعية القطاع الذي يعمل به مسؤولي العلاقات العام حكومي وقطاع أعمال أو خاص.
- 5- وجود فروق ذات دلالة إحصائية في زيادة معدلات الأداء الوظيفي عن المقابل والعائد المادي والحوافز والترقيات لمسؤولي العلاقات العامة في كل من القطاع العام الحكومي وقطاع الأعمال والقطاع الخاص.
- 6- انخفاض معدل الشعور بالرضا عن نظام العلاوات والحوافز والعلاوات الدورية والتشجيعية في كل من القطاع العام الحكومي وقطاع الأعمال الحكومي والقطاع الخاص.
- 7- انخفاض معدل الرضا عن طرق التحفيز المادية والمعنوية والفردية حيث بلغت نسبة منخفضة (6.4%).
- 8- عدم الرضا عن بعض بيانات العمل مثل توافر خدمات وعدالة الأجر والدخل المالي المناسب وفرص الترتيقي.
- 9- ارتفاع معدل الرضا العام الوظيفي لدى موظفي القطاع العام الحكومي وقطاع الأعمال عن الراتب الشهري وأنه يناسب الجهد المبذول.
- 10- توجد حالة من عدم الرضا لدى موظفي القطاع العام الحكومي وقطاع الأعمال عن علاوة غلاء المعيشة والراتب وأن الراتب مقارنة بالزملاء لا يتناسب.
- 11- ارتفاع معدل الرضا الوظيفي لدى مسؤولي العلاقات العامة بالقطاع الحكومي وقطاع الأعمال والقطاع الخاص حول زملاء العمل والوظيفة الحالية وعن علاقات العمل والمركز الوظيفي.

مراجع البحث

- (1) مهدي حسن زويلف: العلاقات العامة نظريات وأساليب، الأردن - عمان، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، 2010، ص46.
- (2) راسم محمد الجمال - خيرت معوض عياد: إدارة العلاقات العامة المدخل الإستراتيجي، القاهرة، الدار المصرية اللبنانية، 2004، 19.
- (3) علي عوجة: العلاقات العامة، بين النظرية والتطبيق، القاهرة، عالم الكتب، 2000، ص150.
- (4) فوزي عبد الله العكش - الحسين أحمد مصطفى: الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الخاصة والحكومية في الأردن، دراسة مقارنة لأعضاء هيئة التدريس في كليات العلوم الأردنية، مجلة المنارة، المجلد 14، العدد (1)، جامعة آل البيت، عمان، الأردن، 2008، ص 11 - 43.
- (5) المرجع السابق، ص 44 .
- (6) العبد اللات، هيثم والفقهاء د غادة (2010): أثر الحوافز في تعزيز القيم الجوهرية، موقع طريق التفوق والنجاح، الرابط:
<http://Kenanonline.com/users/ahmedkordy/posts/334524>.
- (7) محمود يوسف: العلاقات العامة في الشركات المحولة إلى نظام الخصخصة، الطبعة الأولى، القاهرة، دار النهضة العربية للطبع والنشر والتوزيع، 1999، ص42.
- (8) Bettran Confield, Ibid, p.59، نقلاً عن نيفين أحمد غياش: مدخل إلى العلاقات العامة، المدخل الوظيفي - المدخل التكنولوجي، القاهرة، دار النهضة العربية، 2007، ص ص 86 - 87.
- (9) صفوت محمد العالم: فنون العلاقات العامة، القاهرة، دار الهاني للطباعة والنشر، 2002، ص ص 55 - 56.
- (10) علي عوجة: العلاقات العامة، بين النظرية والتطبيق، مرجع سابق، ص150.
- (11) محفوظ أحمد جودة: العلاقات العامة مفاهيم وممارسات، ط1، القاهرة، دار زهران للنشر والتوزيع، 2008.
- (12) Manceil Angus, Joseph: "Principal Instructional Management and its Relation to Teacher Job Satisfaction" DAI.A53/11, 1993, p. 3758.
- (13) Ruler, Betteke Van, Public Relation Review, the Communication Gird: An Introduction of amodel of four Communication Strategies: School of communications Research ascor, 2003, pp. 123-143.
- (14) Terry, R, Lobbyists and Their stories: Classic PR practioner Role. Models as function of Burkean Human Motination, Journal Public Relation Research, 2001, p.200.
- (15) Broom, G, M and Dozler, D.M. Advancement for public Relation: Role Models Public Relation Review, 1986, p.85.

- (16) Broom, G, M and Smith, Testing the Practioners Impact on clients public relation-Review, Vol., No.2, 1997, p.54.
- (17) Dozier, D.M. "The Organizational Roles of Communication and Public Relation Practioner, in J.E. Gruniry (ed) excellence in public Relation and Communication Management. Hillsdale, Njilourrence, Frlbaun Associates, 2003, pp.320-322.
- (18) DoZier, D.M. Op. Cit., p. 159.
- (19) Gran Martin and Hertich, Corportate Reputation: Branding and people management a strategic Approach. To. PR, 1sted, New York, Elsezier, 2007, p.123.
- (20) السيد أحمد شكري: الرضا عن العمل لدى معلمي ومعلمات الرياضيات وعلاقته بتأهيلهم العلمي وخبرتهم التدريسية، كلية التربية، جامعة قطر، العدد 8، 1993، ص17.
- (21) Tharrington, Donnie EVeretle: "Perceieved principle leaderships Behavior and reported teacher job Satisfaction" (Leadersship behavior) DATA, 53/07/ 1993, p.2198.
- (22) محمد شعبان العيسوي: استخدام العلاقات العامة الإلكترونية لتحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في الشركات متعددة الجنسيات العاملة بمصر، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم العلاقات العامة والإعلان، كلية الإعلام، جامعة القاهرة، 2015.
- (23) محمد عبد الله آدم حمد: القوائم بالاتصال في العلاقات العامة ومعايير الإداري المهني، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، الخرطوم، رسالة دكتوراه، 2015، ص ص 300، 28.
- (24) يوسف عويد عتيق السعيد: دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في صحيفتي "الرأي" و"الكويت تايمز" الكويتيين، رسالة ماجستير، كلية الإعلام، جامعة الشرق الأوسط، 2013.
- (25) داليا عبد المنعم صالح: دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي لدى الجمهور الداخلي، دراسة تطبيقية على عينة من الشركات المصرية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الآداب، جامعة حلوان - قسم الإعلام، 2010.
- (26) شامي صليحة: المناخ التنظيمي وتأثيره على الأداء الوظيفي للعاملين، دراسة حالة بجامعة محمد بوقرة بومرداس، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية، 2010.
- (27) إسراء عبد العزيز الزايد: مستوى الرضا عن ممارسة مهنة العلاقات العامة دراسة وصفية على موظفي العلاقات العامة، الوزارات الحكومية في المملكة العربية السعودية، رسالة ماجستير، كلية الدعوة والإعلام، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، 2010م.
- (28) إناس فؤاد نواوي فلمبان: الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات بإدارة التربية والتعليم بمدينة مكة المكرمة، رسالة ماجستير، كلية التربية، قسم الإدارة التربوية والتخطيط، جامعة أم القرى، 2009.
- (29) حبيب سميح خوام: الرضا الوظيفي لدى العاملين وآثاره على الأداء الوظيفي، دراسة تطبيقية على شبكة الجزيرة الفضائية، الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي، 2009.

استراتيجيات إصلاح صورة مصر الذهنية ما بعد 30 يونيو

- (30) سالم عواد الشمري: الرضا الوظيفي لدى العاملين وآثاره على الأداء الوظيفي، كلية الاقتصاد والإدارة، قسم إدارة الأعمال جامعة الملك عبد العزيز، المملكة العربية السعودية، 2009.
- (31) الشيخ خليل جواد محمد شرير/ عزيزة عبد الله: الرضا الوظيفي وعلاقته ببعض المتغيرات (الديموغرافية) لدى الموظفين مجلة الجامعة للدراسات الإنسانية، العدد الأول، المجلد السادس عشر 2008/1429.
- (32) خليل جعفر حجاج: الرضا الوظيفي لدى موظفي وزارة الحكم المحلي الفلسطينية، بحث منشور بمجلة الجامعة الإسلامية، سلسلة (الدراسات الإنسانية)، المجلد الخامس عشر، العدد الثاني، ص 819-844، يونيو 2007.
- (33) عارف بن ماطل الجريد: التحفيز ودوره في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين بشرطة منطقة الجوف، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2007.
- (34) <https://www.shrm.org/Research/survey findings, Documents. Job. Satisfac, 2015>.
- (35) Peng, Y. Job Satisfaction and Job Performance of University Libarions; A disaggregated examination library and information Science Research, 2014. Show more.
<http://dx.doi.cerg/10.1016/i.lisr.2013.02.006>.
- (36) Gomathi. P. Job Satisfaction among libarations in Salam Region, Aa Xuagam an international Journal of Multidisciplinary, Research, 2013, 1(5), 5-9.
- (37) Kaushik, S. Job satisfaction among library professional in Hryana, International Journal of Scientific and Research Publications, 2012, 2(5), 1-4.
- (38) Tsai, Y. Relationship between organizational culture leadership behavior and jop satisfaction health services research (Department of health policy University, Taiwan, 2011).
- (39) Linda,S.et.al.: "Factors Affecting frontline workers satisfaction with supervision Journal of Health, Vol.21, No.1, Feb, 2009, pp. 85, 101.
- (40) Grant, Jessie L.: "An Examination of the Job satisfaction of Mid-level Manager in Student Affair Administration" Dissertation Abstract, Western, Michigan University, 2006.
- (41) Bezzina Karmelo: Nurses Job Satisfaction in Maltese longterm Care Institution, Dissertation Abstract, Royal College of Nursing, 2006.
- (42) Annvillard, Gudith: Determining the relationship, relationship between Job Satisfaction of country Extension Unit Employees and level of Emotional

Intelligence of Extension Country Chairs, Dissertation Abstract, Ahio State University, 2004.

- (43) Straiter Kristin L.: "Study of the Effect of supervisors Trust of subordinates and their organization and Job satisfaction and organizational commitment Determining, Abstract Regent University, 2004.
- (44) Barry, David. A.: "Job satisfaction and leadership style study of Michigan High school, Principal" Dissertation Abstract, Western Michigan University, 2002.

(45) علي عجوة: العلاقات العامة بين النظرية والتطبيق، مرجع سابق، ص159.

(46) فاطمة عوض - ميرفت خواجه: أسس ومبادئ البحث العلمي، الإسكندرية مطبعة الإشعاع الفنية، 2002، ص87.

(47) سامي طابع/ ترجمة سلوى فتحي: مناهج البحث وكتابة المشروع المقترح للبحث، القاهرة، مركز تطوير الدراسات العليا والبحوث، جامعة القاهرة، كلية الهندسة، 2007، ص50.

(48) علي عجوة: الأسس العلمية للعلاقات العامة، طبعة (4)، القاهرة، عالم الكتب، 2000، ص81.

(49) راسم محمد الجمال - خيرت معوض عياد: إدارة العلاقات العامة المدخل الإستراتيجي، مرجع سابق، ص 160.