

## الرضا الوظيفي لممارسي العلاقات العامة دراسة مسحية على الدوائر والهيئات الحكومية الإماراتية

دكتور خيرت عياد

كلية الاتصال - جامعة الشارقة

### مقدمة :

يشير الباحثون إلى أن الاهتمام بموضوع الرضا الوظيفي للعاملين في المنظمات المختلفة قد زاد منذ بداية القرن الحالي في الدول المتقدمة وذلك لسعي هذه المنظمات المستمر لضمان ولاء العاملين فيها والتزامهم بأهداف المنظمة وزيادة جودة العمل. وقد واجهت المنظمات صعوبات كثيرة في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين لأسباب عديدة منها تصاعد درجة المنافسة بين المنظمات في استقطاب العاملين الأكفاء والحفاظ عليهم، والتزايد المستمر في حجم المنظمات والتطور في استخدام التكنولوجيا. وهو ما جعل المنظمات المختلفة تهتم بالرضا الوظيفي للعاملين فيها بأبعاده المادية والمعنوية.

على الرغم من ندرة الدراسات التي تناولت الرضا الوظيفي لممارسي العلاقات العامة في المنظمات المختلفة، فإن الباحثين الذين تناولوا هذا الموضوع أكدوا على وجود علاقة بين الرضا الوظيفي للممارس من جانب ورؤيته لأهميته وظيفته والدور الذي يلعبه في عملية صنع القرار وطبيعة الاتصال الداخلي وبيئة العمل من جانب آخر (Kang, 2009)، وأنه كلما كان لدى الممارس الفرصة والحرية في استخدام مهاراته ومعارفه في تنفيذ مهامه كلما كان لديه درجة عالية من الرضا عن وظيفته (Rentner & Bissland, 1990).

وتوصلت الدراسة إلى أن الرضا الوظيفي للعديد من ممارسي العلاقات العامة يرتبط بالمعايير الأخلاقية للإدارة العليا في المنظمة ومدى قبولهم لهذه المعايير. وأن وجود صراع لديهم في هذه المعايير يمكن أن يدفعهم لترك المنظمة، ولذلك يؤكدون على أهمية الاتصال الداخلي بين القيادة والعاملين للتغلب على مثل هذه الصراخ.

وأجرى رنتر وبيسلاند (Rentner & Bissland, 1990) دراسة عن الرضا الوظيفي والعوامل المرتبطة به لدى 649 من ممارسي العلاقات العامة في 46 ولاية أمريكية، وتوصلا إلى أن الإناث ينظرون إلى وظيفتهم على أنها مهمة مقارنة بالذكور، وأن من أكثر العوامل التي تزيد من الرضا الوظيفي للعاملين في العلاقات العامة هو حريتهم في استخدام مهاراتهم في عملهم واستقلالهم في اتخاذ القرار، وأن معظم الممارسين لديهم درجة جامعية أو أعلى.

وأجرى كل من ثيودوسيو و فاسيليو (Theodossiou & Vasileiou, 2007) دراسة عن العلاقة بين الرضا الوظيفي من جانب والأمان الوظيفي من جانب آخر ومدى تأثير هذه العلاقة بالخصائص الشخصية والديموغرافية للعاملين. وأجريت هذه الدراسة على عينة من 577 من العاملين في المنظمات المختلفة في دول الاتحاد الأوروبي. وتوصل الباحثان إلى وجود علاقة إيجابية بين شعور الموظف بالأمان الوظيفي من جانب ورضاه عن وظيفته من جانب آخر، وخلصا إلى إنه كلما شعر الفرد بأن وظيفته آمنة كانت درجة رضاه عنها مرتفعة وكلما كان احتمال فقد الوظيفة مرتفعا كان الرضا الوظيفي للموظف ضعيفا.

وفي دراسة ل «يونج» (Young, 1988) هدفت إلى التعرف على العوامل التي تؤدي إلى تحقيق الرضا الوظيفي لعينة من 160 من العاملين في مدارس ولاية كاليفورنيا، وأسفرت نتائج الدراسة عن أن من أكثر العوامل التي تؤثر على الرضا الوظيفي لأفراد العينة غمط القيادة والرواتب وفرص الترقى الوظيفي وتوافر حوافز الإنجاز والعلاقة بين المدير والموظف.

وأجرى كيرتس وزملائه (Curtis et al, 1999) دراسة للتعرف على الرضا الوظيفي لدى عينة من 125 من المرشدين النفسيين في ضوء بعض المتغيرات الديمغرافية وتوصلوا إلى وجود رضا وظيفي عام لدى أفراد العينة بالنسبة لطبيعة وبيئة العمل والعلاقة مع الإشراف، وعدم وجود رضا وظيفي لدى أفراد العينة تجاه الراتب وفرص الترقية وأن من يتقاضى راتبا مرتفعا لديه درجة أعلى من الرضا الوظيفي مقارنة بمن يتقاضى راتبا أقل.

ومن الدراسات العربية التي أجريت عن الرضا الوظيفي الدراسة التي قام بها «بدر» (١٩٨٣) التي استهدفت التعرف على الرضا الوظيفي لعينة من ٨٥ من أعضاء هيئة التدريس في كلية التجارة في جامعة الكويت، وأشارت نتائج الدراسة عن عدم رضا أعضاء هيئة التدريس عن بعض الجوانب المادية للرضا الوظيفي مثل الإجازات والخدمات التي توفرها الجامعة لهم.

وأجرى مصطفى (١٩٨٩) دراسة استهدفت قياس الرضا الوظيفي لدى عينة

يعرف الرضا الوظيفي بأنه القوة اللازمة للشخص للقيام بعمله على أعلى مستويات الأداء. والفرد الذي يكون لديه ذلك الرضا يكون لديه مشاعر وتصرفات ايجابية نحو العمل مما يسمح بتحقيق طموحاته (بدر، ١٩٨٣). ولذلك يعد الرضا الوظيفي أحد العناصر الرئيسة للرضا العام الذي يمد الإنسان بالطاقة اللازمة التي تمكنه من أداء عمله والاستمرار فيه بل وتطويره والإبداع فيه، ويمثل الرضا الوظيفي الفرق بين ما يتوقع الفرد الحصول عليه من وظيفته وبين ما هو متحصل عليه بالفعل (الناجي، ١٩٩٣).

ويشير الباحثون إلى وجود علاقة مباشرة بين درجة الرضا الوظيفي التي يشعر بها العاملون من جانب وأداؤهم في العمل من جانب آخر، فشعور الفرد بالرضا عن وظيفته وعمله والبيئة التي يعمل فيها ينعكس بشكل إيجابي على أدائه (Theodossiou1 & Zangelidis, 2009) ، كما توجد علاقة مباشرة أيضا بين درجة رضا الفرد عن وظيفته من جانب وولائه للمنظمة التي يعمل فيها من جانب آخر. فالفرد الذي لديه درجة عالية من الرضا الوظيفي عادة ما تكون درجه وولائه وانتماؤه لمكان عمله مرتفعة خصوصا في أوقات الأزمات (Skalli et al, 2008).

وإذا كان الرضا الوظيفي يرتبط إيجابيا بدرجة الأداء، فإن العديد من الدراسات تشير إلى أن درجة عدم الرضا الوظيفي لها آثار سلبية أيضا منها عدم حب الفرد لعمله والميل للغياب وعدم الالتزام بالمواعيد وكرهية العمل لدرجة تجعله يترك ذلك العمل أو يحيل نفسه إلى المعاش مبكرا. كما أن الأفراد الذين يعملون في وظائف أو يعيشون في ظروف غير راضيين عنها هم الأكثر تعرضا للحوادث (Pugliesi, 1999).

وتسعى هذه الدراسة إلى التعرف على الرضا الوظيفي لممارسي العلاقات العامة في المنظمات المختلفة الحكومية وتحديد أهم العوامل التي ترتبط به باعتبار أن درجة هذه الرضا تؤثر بشكل مباشر على مجموعة من المحددات الأساسية التي تؤثر على طبيعة عما ممارس العلاقات العامة ومن أهمها درجة وولائه للمنظمة ودرجة انتمائه لها ومدى التزامه بأداء مهامه وواجباته وفقا للأسس الأخلاقية.

#### الدراسات السابقة:

في الوقت الذي يلاحظ تعدد الدراسات التي تناولت الرضا الوظيفي للعاملين في المنظمات المختلفة بوجه عام، نجد أن هناك ندرة في الدراسات التي ركزت على الرضا الوظيفي لممارسي العلاقات العامة سواء كانت أجنبية أو عربية، وفيما يلي عرض لأهم الدراسات التي تناولت هذه الموضوع:

أجرى كانج (Kang, 2009) دراسة عن الرضا الوظيفي لممارسي العلاقات العامة وعلاقته بالصراع الأخلاقي والقيمي لدى الممارس، وأجريت الدراسة على 105 من الأعضاء المنتسبين في «مجتمع العلاقات العامة الأمريكي» (PRSA)،

عملهم، وأيضاً نظرية التكيف الوظيفي التي تركز على أهمية الانسجام بين الشخصية المطلوبة للعمل وبيئة العمل نفسه ويعد الانسجام العامل الرئيس في تفسير تكيف الفرد مع بيئة العمل كما يتجسد في شعوره بالرضا والقناعة والاستقرار في الوظيفة (Sousa-Poza & Sousa-Poza, ٢٠٠٧).

ومن النظريات التي حاولت تفسير الرضا عن العمل وعوامله ومسبباته نظرية الإدارة بالحوافز المادية التي قدمها كل من «فيبر» و «فايول»، حيث اعتبرت أن الحافز المادي هو أحد الحوافز الأساسية للرضا عن العمل، وفقاً لهذه النظرية تسعى المنظمات المختلفة لتوفير كافة السبل المادية التي ترفع من كفاية العامل لتجعله يؤدي عمله بإتقان وبسرعة قصوى، ومع ذلك لم تستطع الإدارة تحقيق الرضا المطلوب، ويؤخذ عليها إهمالها للجوانب الإنسانية (الشيخ وعزيرة، ٢٠٠٨).

وقد فسّر فروم (Vroom) الرضا الوظيفي في ضوء توقعات الموظف من العائد من وظيفته على أساس أن عملية الرضا أو عدم الرضا تحدث نتيجة للمقارنة التي يجريها الفرد بين ما كان يتوقعه من عوائد السلوك الذي يتبعه وبين المنفعة الشخصية التي يحققها بالفعل، ومن ثم فإن هذه المقارنة تؤدي بالفرد إلى المفاضلة بين عدة بدائل مختلفة لاختيار نشاط معين يحقق العائد المتوقع بحيث تتطابق مع المنفعة التي يجنيها بالفعل. وهذه المنفعة تضم الجانبين المادي والمعنوي معاً، وتفترض النظرية عدالة العائد في تفسيرها للرضا الوظيفي، فالفرد يحاول الحصول على عائد مادي ومعنوي أثناء قيامه بعمل ما، ويتوقف رضاه على مدى تناسب العائد الذي يحصل عليه من عمله مع ما يعتقد أنه يستحقه بالفعل.

فالعلاقة بين الفرد والمنظمة علاقة متبادلة يقدم الفرد العامل فيها جهوده وخبرته مقابل حصوله على عوائد مثل الأجر والترقيات من المنظمة، فإذا شعر الفرد بالتوازن بين ما يقدمه وما يحصل عليه، فإنه يشعر بالرضا والانتماء، وإذا شعر بتباين واضح بينهما، فإنه يشعر بالظلم مما يؤثر على أدائه وتغيبه عن عمله (Tharrington, 1993).

ووفقاً للنظريات السابقة وغيرها من النظريات والنماذج المعرفية والسلوكية، حدد الباحثون مجموعة من العوامل التي تحدد الرضا الوظيفي للعاملين في المنظمات المختلفة، وهذه العوامل تتناول الجوانب الخاصة بالوظيفة نفسها ومدى إشباعها لحاجات الفرد المعنوية، والجوانب التي تركز على الجوانب المادية، والعوامل التي تركز على نمط القيادة في المنظمة وبيئة العمل، والعوامل التي تركز على الجوانب الإنسانية والاجتماعية والاتصالية (Kang, 2009, Karadjov et al, 2000, Rutherford et al, 2009, Skalli et al, 2008)، وفيما يلي عرض لهذه العوامل:

١. عوامل ترتبط بالوظيفة نفسها ومدى إشباعها لتوقعات الفرد، ومنها:
  - قدرة الوظيفة على إتاحة الفرصة للفرد لإبراز مهاراته وقدراته.

من ٣٢١ من معلمي ٢٥ مدرسة إعدادية في الإمارات العربية المتحدة، وأشارت نتائج الدراسة إلى عدم وجود تأثير لنوع المبحوث على درجة الرضا الوظيفي لدى أفراد العينة في حين وجد علاقة بين المؤهل الدراسي والمستوى التعليمي من جانب والرضا الوظيفي من جانب آخر، وأن من أهم العوامل التي ترتبط بالرضا الوظيفي للمعلم الراتب وطبيعة ومط الإدارة والمكانة الاجتماعية للمهنة وبيئة العمل والعلاقات مع الزملاء.

واستهدف أبو شيخة (١٩٩٨) في دراسته عن العوامل التي تُسهم في الرضا عن العمل لدى عينة من ٤٣٢ من أعضاء هيئة التدريس في جامعة صنعاء، وتوصلت الدراسة إلى أن هناك درجة من عدم الرضا الوظيفي لديهم، وأن السبب الرئيسي في ذلك هو انخفاض الأجور، كما توصلت الدراسة أن هناك علاقة دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي لعضو هيئة التدريس من جانب والتطور المهني والإشراف على العمل وتحمل المسؤولية من جانب آخر.

وفي نفس السياق قامت الشريدة (٢٠٠٢) بدراسة استهدفت التعرف على آراء عينة من ٥٥٧ من أعضاء هيئة التدريس عن الخدمات التربوية التي تقدمها الإدارة في جامعة اليرموك في الأردن، وعلاقة ذلك بالمتغيرات الديمغرافية كالجنس والسن والمؤهل الدراسي والخبرة العملية، وتوصلت الدراسة إلى وجود درجة متوسطة من الرضا الوظيفي لدى عينة الدراسة، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي من جانب والعوامل الديمغرافية من جانب آخر.

وأجرت البلوشي (٢٠٠١) دراسة عن نظم الترقية وتأثيرها على الرضا الوظيفي للعاملين، مع التطبيق على عينة من ١٤٣ من العاملين في وزارة التربية والتعليم بدولة الامارات العربية المتحدة، وتوصلت الباحثة الى أن نظام الترقية القائم على الأقدمية والجدارة معاً من أهم النظم لكثرة مزاياه وقلة عيوبه، ويفضل معظم العاملين من عينة الدراسة بالوزارة اتباع نظام الترقية بالجدارة لأهميته في تشجيع العاملين على تحسين أدائهم ومساهمته في التمييز بين العاملين وفقاً لمستويات كفاءتهم في العمل فيما يفضل (٢٠٪) من عينة الدراسة نظام الترقية بالأقدمية والجدارة معاً، وذلك لأنه يتجنب سلبيات كل من نظام الترقية بالأقدمية ونظام الترقية بالجدارة، وأوضحت نتائج الدراسة أن تفضيلات العاملين لنظم ترقية معينة دون غيرها، تتأثر بمجموعة من العوامل، يأتي في مقدمتها المستوى التعليمي للعاملين ومدى خدمة العاملين وجهة العمل التابعين لها.

#### الإطار النظري للدراسة:

توجد نظريات عديدة تفسر الرضا الوظيفي منها نظرية العلاقات الإنسانية التي تؤكد على أهمية الحاجات النفسية والاجتماعية للعاملين مثل احترام النفس وتأكيد الذات واحترام الآخرين والتي تؤثر مباشرة على رضاهم عن

### الإطار المنهجي للدراسة:

يتناول هذا الإطار مشكلة الدراسة والتساؤلات التي تسعى للإجابة عنها ومنهجها والمجتمع الذي تجري عليه. وفيما يلي هذه النقاط:

### مشكلة الدراسة:

تتبلور مشكلة هذه الدراسة في توصيف وتحليل الرضا الوظيفي لممارسي العلاقات العامة في الدوائر والهيئات الحكومية في الإمارات العربية وتحديد العوامل المادية والنفسية والاجتماعية والمعنوية المرتبطة بالرضا الوظيفي للممارسين وعلاقة ذلك بالمتغيرات الديمغرافية الأساسية مثل النوع والمؤهل الدراسي وسنوات الخبرة والمستوى الإداري.

### تساؤلات الدراسة:

في ضوء الإطار النظري للدراسة والمشكلة البحثية، تسعى هذه الدراسة إلى الإجابة على التساؤلات التالية:

١. ما درجة الرضا الوظيفي لممارسي العلاقات العامة في الهيئات والدوائر الحكومية الإماراتية عن المخصصات المالية للوظيفة؟
٢. إلى أي مدى تؤثر العلاقة بين الرئيس والمرءوس على الرضا الوظيفي لممارسي العلاقات العامة في هذه الهيئات والدوائر؟
٣. ما أهم مؤشرات رضا ممارسي العلاقات العامة في هذه الهيئات والدوائر عن وظيفتهم في العلاقات العامة؟
٤. ما درجة الرضا الوظيفي لهؤلاء الممارسين عن فرص التدريب والتأهيل المتاحة؟
٥. ما علاقة نمط الإدارة وطبيعة عملية اتخاذ القرار الإداري بالرضا الوظيفي لهؤلاء الممارسين؟
٦. ما أهم مؤشرات الرضا الوظيفي للممارسين عن سياسات المنظمة وبيئته العمل فيها؟
٧. ما درجة الرضا الوظيفي لهؤلاء الممارسين عن الأداء الاجتماعي للمنظمة؟
٨. إلى أي مدى يتأثر الرضا الوظيفي لممارسي العلاقات العامة وفقا لكل محاور الأسئلة السبعة السابقة بالعوامل الديمغرافية: النوع والتعليم والخبرة والمستوى الإداري؟

### منهج الدراسة:

للإجابة على تساؤلات هذه الدراسة اعتمد الباحث علي منهج المسح من خلال تصميم استمارة استقصاء تتضمن مجموعة من الأسئلة التي تستجيب لمشكلة الدراسة وتساؤلاتها، ويأتي منهج المسح كأكثر المناهج العلمية استخداما وتطبيقا في بحوث الرضا الوظيفي والعوامل المرتبطة به.

- قدرة الوظيفة على إتاحة الفرصة للفرد للمبادرة والابتكار.
- توفير نظام للإشراف العام مما يزيد من خبرات العاملين.
- قدرة الوظيفة على إتاحة الفرصة للفرد لتبوء مكانة اجتماعية مناسبة.
- وجود سياسة واضحة لتخطيط المستقبل الوظيفي.
- توفر التأهيل المناسب للعاملين مثل الدورات التدريبية والبرامج التخصصية.

### ٢. عوامل ترتبط بالعائد المادي من الوظيفة، ومنها:

- مدى تناسب الأجر مع العمل.
- مدى وجود نظام واضح للترقيات وفقا لأسس موضوعية وواضحة وشفافة.
- مدى تناسب الأجر مع تكلفة المعيشة.
- وجود سياسة واضحة لنظام المكافآت والحوافز.
- تفضيل الحوافز الجماعية عن الحوافز الفردية.

### ٣. عوامل ترتبط بنمط القيادة والإشراف وبيئة العمل، ومنها:

- مدى المشاركة في عملية اتخاذ القرار.
- مدى إظهار روح الصداقة في العمل.
- مدى مساندة الرئيس لمروؤوسيه عند طلب المعونة.
- مدى الاعتماد على السلطة الشخصية بعيداً عن السلطة الرسمية.
- درجة العدالة في معاملة المرءوسين.
- مدى تغليب المصلحة العامة على المصالح الشخصية.
- درجة الاتصال المباشر بين الرئيس والمرءوسين.
- مدى الاستجابة لمقترحات العاملين ومشكلاتهم.
- درجة دعم المدير وتشجيعه لابتكارات ومبادرات المرءوسين.

### ٤. عوامل ترتبط بفريق العمل، ومنها:

- مدى الانسجام الشخصي بين أعضاء الأقسام والإدارات.
- مدى التقارب في الجوانب التعليمية والثقافية للمجموعة.
- مدى وجود النزعة الاجتماعية لدى أعضاء الجماعة.

### ٥. عوامل ترتبط بالرضا عن النواحي الاجتماعية، ومنها:

- المشاركة في الجمعيات المهنية.
  - بحث المشكلات الاجتماعية للموظف ومساعدته في حلها.
  - توفير الرعاية الصحية للعاملين.
  - توفير وسائل المواصلات والتنقل المناسبة للعاملين.
  - مدى مساهمة المنظمة في المناسبات العامة والخاصة.
- وتعتمد الدراسة على هذه العوامل كأساس نظري في صياغة أسئلة الدراسة وفي تصميم استمارة جمع البيانات، مع الأخذ في الاعتبار علاقة المتغيرات الديمغرافية بهذه العوامل.

#### أداة القياس:

في تصميم استمارة الاستبيان استرشد الباحث من التصميم الذي استخدمه «روثرفورد» وزملائه (Rutherford, ٢٠٠٩) في دراسته عن الأبعاد السبعة للرضا الوظيفي؛ وكذلك التصميم الذي تبناه كل من «ألفونسو سوزا بوزا» و «واندرس سوزا بوزا» (Sousa-Poza & Sousa-Poza, ٢٠٠٧) في دراستهما عن تأثير الرضا الوظيفي على ولاء الموظف لمنظمتهم. وفي ضوء هذه المقاييس والإطار النظري للدراسة قام الباحث بتصميم استمارة الاستبيان لتتضمن تسعة محاور أساسية هي:

- المحور الأول يقيس مؤشرات الرضا الوظيفي عن الراتب وعلاقته بدرجة الولاء للمنظمة.
  - المحور الثاني يقيس مؤشرات الرضا الوظيفي عن العلاقة بين الرئيس والمرءوس.
  - المحور الثالث يقيس مؤشرات الرضا الوظيفي عن العمل في وظيفة العلاقات العامة.
  - المحور الرابع يقيس مؤشرات الرضا الوظيفي عن فرص التدريب والتأهيل.
  - المحور الخامس يقيس مؤشرات الرضا الوظيفي عن مدى استجابة الإدارة لمطالب ومقترحات العاملين.
  - المحور السادس يقيس مؤشرات الرضا الوظيفي عن طبيعة عملية اتخاذ القرار.
  - المحور السابع يقيس مؤشرات الرضا الوظيفي عن سياسات المنظمة وبيئة العمل.
  - المحور الثامن يقيس مؤشرات الرضا الوظيفي عن مشاركة المنظمة في المناسبات العامة والخاصة.
  - المحور التاسع يقيس مؤشرات الرضا الوظيفي في ضوء المتغيرات الديمغرافية.
- وقد مرت أداة القياس بعدة إجراءات للتأكد من صدق المقاييس وثباتها. فبالنسبة لصدق المقاييس والذي يتضمن كل من صدق المحتوي والصدق البنائي، قام الباحث بربط المقاييس المستخدم ببعض الأطر النظرية التي تم تطبيقها في عدد من الدراسات التي سبقت الإشارة إليها، وتم عرض أداة القياس على عدد من المتخصصين في الحقل الجامعي ممن لديهم الخبرة في موضوع هذه الدراسة . وقد تم تعديل المقاييس في ضوء مقترحات هؤلاء الخبراء.

أما فيما يتعلق بالثبات، فقد تم تطبيق استمارة الاستبيان على عدد ٢٠ مفردة من مجتمع الدراسة لاختبار ثبات المقاييس والتأكد من مدي تمثيل مقاييس الرضا الوظيفي لمتغيرات الدراسة. وقد كان هذا التحليل مهما في تكوين الشكل النهائي لبنود القياس لمتغيرات الدراسة. وبعد هذه الاختبارات تم تصميم استمارة التحليل التي تتضمن مقاييس المحاور المختلفة للرضا الوظيفي لممارسي العلاقات العامة في المنظمات والدوائر محل الدراسة.

#### مجتمع الدراسة:

حيث أن هذه الدراسة تتم على ممارسي العلاقات العامة في الدوائر والهيئات الحكومية في دولة الإمارات العربية المتحدة، فقد روعي في بناء عينة الدراسة مجموعة من الاعتبارات هي:

- أن تمثل عينة الدراسة الإمارات السبع الي تكوّن دولة الإمارات العربية المتحدة، وقد تم اختيار ثلاث إمارات هي إمارة أبو ظبي باعتبارها الإمارة الأكبر حجما وموارد (ويطلق عليه إمارة الحكم)، وإمارة دبي الأكثر شهرة في الدولة والأكثر انفتاحا على العالم (ويطلق عليها إمارة الاقتصاد)، وإمارة الشارقة ممثلة للإمارات الشمالية (ويطلق عليها إمارة الثقافة). وبالتالي يتم إجراء الدراسة على الدوائر الهيئات الحكومية في إمارات: أبو ظبي ودبي والشارقة.
- لاختيار الدوائر والهيئات الحكومية في هذه الإمارات الثلاث، تم الاستعانة ببوابة حكومة أبو ظبي الإلكترونية لتحديد الدوائر والهيئات الحكومية التي تجرى عليها الدراسة. وقد تم اختيار الهيئات والدوائر التي تتعامل مع فئات متنوعة من الجمهور، وأن تجمع بين الهيئات الاتحادية (التي تتبع الدولة) والمحلية (التي تتبع الإمارة)، وبناءً على ذلك تم اختيار ٦ هيئات اتحادية و٥ هيئات محلية.
- تم إجراء مسح شامل على جميع العاملين في إدارات وأقسام ووحدات العلاقات العامة أو الاتصال المؤسسي أو الاتصال الحكومي في الهيئات والدوائر الاتحادية والمحلية التي تم اختيارها في المرحلة السابقة، وكان العدد الاجمالي لممارسي العلاقات العامة الذين أجريت عليهم الدراسة هو ١٨٣ ممارسا وممارسة في هذه الهيئات والدوائر، ويوضح الجدول التالي (١) توزيع العينة في هذه الهيئات.

الرضا الوظيفي لممارسي العلاقات العامة في الهيئات والدوائر التي أجريت عليها الدراسة وذلك وفقا لمحاور الرضا الوظيفي، كما تم استخدام معامل ارتباط بيرسون لقياس العلاقة بين المتغيرات الديمغرافية من جانب ومؤشرات الرضا الوظيفي لممارسي العلاقات العامة من جانب آخر.

#### نتائج الدراسة:

يتم عرض نتائج الدراسة التحليلية في ضوء اعتبارين: الأول عرض النتائج في ضوء أسئلة الدراسة؛ والثاني مناقشة النتائج العامة للدراسة في ضوء الإطار النظري والدراسات السابقة.

#### أولاً: نتائج الدراسة في ضوء تساؤلاتها:

تتضمن الدراسة ثمانية تساؤلات يتعلق سبعة أسئلة منها بمحاور الرضا الوظيفي ويتناول التساؤل الثامن علاقة المتغيرات الديمغرافية بهذه المحاور، وسيتم الإجابة عن السؤال الثامن من خلال ربطه بالأسئلة السبعة الأولى. السؤال الأول: ما درجة الرضا الوظيفي لممارسي العلاقات العامة في الهيئات والدوائر الحكومية الإماراتية عن المخصصات المالية للوظيفة؟ وما علاقة ذلك بالمتغيرات الديمغرافية؟

للإجابة على هذا السؤال تم وضع ست فئات فرعية تقيس مدى الرضا عن المخصصات المالية للوظيفة مثل الراتب والامتيازات المرتبطة به وفرص الترقى، ويوضح الجدول التالي (جدول ٢) مؤشرات مدى الرضا الوظيفي للممارسين نحو المخصصات المالية، وقد تم ترتيب هذه المؤشرات تنازلياً وفقاً للمتوسط الحسابي.

تشير بيانات جدول (٢) إلى أن ممارسي العلاقات العامة في الهيئات والدوائر الحكومية في الإمارات لديهم درجة جيدة جداً من الرضا نحو الراتب الذي يتقاضونه في ضوء مقارنته بمستوى المعيشة في الدولة حيث كان المتوسط الحسابي لهذا المؤشر هو ٣,٩٧ على مقياس من ١ إلى ٥، وبدلالة إحصائية قوية. وجاء في المرتبة الثانية «توفر فرص الترقى المناسبة للمواطنين» كمؤشر إيجابي عن رضا الممارسين عن الجانب المالي لوظيفتهم حيث كان المتوسط (٣,٧٩)، وبدلالة إحصائية واضحة، تلاه في المرتبة الثالثة وجود «امتيازات أخرى غير الراتب» بمتوسط (٣,٦٩)، وبدلالة إحصائية واضحة أيضاً، كما أن الممارسين لديهم رضا أيضاً عن «طريقة احتساب راتبهم» حيث كان المتوسط الحسابي ٣,٤٥ وبدلالة إحصائية أيضاً.

جدول (١) توزيع العينة وفقاً للهيئة والدائرة

م	المنظمة	طبيعة المنظمة	العدد	النسبة
١	الإدارة العامة للشرطة	اتحادي	26	14.2
٢	وزارة العمل	اتحادي	15	8.2
٣	دائرة الدفاع المدني	اتحادي	13	7.1
٤	دائرة الشؤون الإسلامية	اتحادي	10	5.5
٥	إدارة الجنسية والإقامة	اتحادي	16	8.7
٦	وزارة التعليم	اتحادي	19	10.4
٧	البلدية والتخطيط	محلي	31	16.9
٨	دائرة الأراضي والأملاك	محلي	16	8.7
٩	المنطقة الطبية	محلي	17	9.3
١٠	المنطقة الحرة	محلي	8	4.4
١١	غرفة التجارة والصناعة	محلي	12	6.6
	الاجمالي		183	100.0

#### أسلوب القياس:

• قام الباحث بجمع البيانات من خلال استمارة الاستقصاء المعدة من ممارسي العلاقات العامة في الدوائر والهيئات التي تمثل عينة الدراسة وقد تمت عملية جمع البيانات في الفترة من مارس حتى يونيو ٢٠١٥. وفي تصميم المقياس بالنسبة لقيم كل سؤال لم يكتف الباحث بوضع قيمتين فقط توضحان وجود أو عدم وجود المتغير وهو درجة الرضا (راضي أو غير راضي)، وإنما قام بوضع خمس قيم لكل سؤال وفقاً لمقياس «ليكرت» لقياس الاتجاهات، تتراوح ما بين رقم ٥ (وتعني توفر أقصى درجة الرضا) ورقم ١ (والتي تعني عدم وجود أي قيمة للمتغير) أما رقم ٣ فتعني وجود قيمة هذا المتغير بدرجة متوسطة.

• واعتمد الباحث في تحليل نتائج هذه الدراسة على مجموعة من الأساليب الإحصائية الوصفية مثل المتوسطات الحسابية لوصف وترتيب مؤشرات قياس الرضا الوظيفي وفقاً لمحاور ومتغيرات الدراسة. وفي هذه الدراسة تم استخدام تحليل «ت» لعينة واحدة one-sample t-test لتوصيف الدلالة الإحصائية لمتغيرات الدراسة وتحديد ما إذا كان للمؤشر أهمية ودلالة على

جدول (٢) مؤشرات مدى الرضا الوظيفي عن الراتب ودرجة الولاء  
(One sample t test)\*

المؤشرات الخاصة بمدى الرضا الوظيفي عن الراتب ودرجة الولاء	المتوسط**	قيمة (T)	مستوي المعنوية***
راتبي الذي أتقاضاه مناسب لظروف المعيشة	3.97	15.78	.00
توفر الإدارة فرص الترقى المناسبة للمواطنين	3.79	13.12	.00
الامتيازات الأخرى غير الراتب جيدة مقارنة بالإدارات الأخرى	3.69	10.71	.00
أفهم طريقة احتساب راتبي	3.45	5.08	.04
يجب أن يكون العرض مغريا حتى أترك المنظمة	3.40	3.98	.07
أفكر في تغيير المنظمة التي أعمل بها لجهة أخرى	2.27	-8.66	.00

الإثمائي خلال شهر يناير ٢٠١٢ حلت دولة الإمارات في المرتبة الأولى على المستويين الإقليمي والعربي والمرتبة الثلاثين على المستوى العالمي في الدول الذي صنفها التقرير ضمن فئة الدول ذات التنمية البشرية «المرتفعة جدا» وهي الفئة التي لا يتجاوز عدد دولها ٤٧ دولة ، كما حلت في المرتبة الأولى عربيا من بين ١٨٤ دولة شملها التصنيف السنوي الذي يصدر عن « جامعة إيراسموس » الهولندية حول سعادة السكان ورضاهم عن مستوى المعيشة الذي توفره الدولة لهم، كما تصدرت دول الشرق الأوسط وشمال أفريقيا في « المؤشر العالمي للرفاهية والرخاء لعام ٢٠١١ بحسب معهد «ليجاتوم» البريطاني للأبحاث. ولمعرفة العلاقة بين العوامل الديمغرافية لعينة البحث ومؤشرات رضاهم عن الراتب والمخصصات المالية ودرجة ولائهم لمنظمتهم، قام الباحث بقياس هذه العلاقة من خلال معامل ارتباط بيرسون بين متوسطات مؤشرات الرضا الوظيفي عن المخصصات المالية من جانب والعوامل الديمغرافية المتمثلة في المؤهل الدراسي للممارس وسنوات الخبرة لديه ومستواه في السلم الإداري من جانب آخر.

ن (حجم العينة) = ١٨٣\*  
القيمة الوسطى لمقارنتها بالوسط الحسابي = ٣ على المقياس من ١-٥\*\*  
(مستوي معنوية أقل من ٠,٠٥ (درجة الثقة = ٩٥%\*\*\*  
وهذه الأرقام والمتوسطات تشير إلى أن ممارسي العلاقات العامة محل الدراسة كان لديهم رضا وظيفي بشكل عام عن الجوانب المادية المرتبطة بوظيفتهم، ولذلك يلاحظ أن درجة ولائهم للوظيفة والمنظمة التي يعملون فيها كانت مرتفعة، فعندما سئلوا عن مدى إمكانية تركهم للمنظمة والعمل في مكان آخر أشاروا إلى أنهم يرفضون تغيير المنظمة في الوقت الحالي حيث كان المتوسط الحسابي (٢,٢٧) وبدلالة إحصائية واضحة تعكس رفض الجملة أو المؤشر الذي يعكس ذلك، كما أوضحوا أن العرض البديل يجب أن يكون مغريا حتى يفكروا في ترك المنظمة.

وربما يعود الرضا العام لدى عينة الدراسة عن الجوانب والمخصصات المالية للوظيفة إلى الوضع العام في الإمارات العربية التي تشير التقارير الدولية إلى أنها تحظى بوفرة مالية تنعكس على الوضع الوظيفي للوظائف المختلفة. فوفقا لتقرير التنمية البشرية لعام ٢٠١١ الذي أصدره برنامج الأمم المتحدة

ويوضح الجدول التالي (٣) مدى وجود هذه العلاقة.  
جدول (٣) العلاقة بين الرضا الوظيفي عن المخصصات المالية والعوامل الديمغرافية

المستوى الإداري	سنوات الخبرة	المؤهل الدراسي	الفئة العمرية	قيمة معامل ارتباط بيرسون	الرضا عن الراتب ودرجة الولاء
-05	-08	03	-12	Sig	
45	26	67	08	N	
183	183	183	183		

المالية من جانب آخر. أما بالنسبة لنوع المبحوث باعتباره متغيرا اسميا لا يمكن قياس العلاقة بينه وبين الرضا الوظيفي من خلال معامل بيرسون ولذلك يتم الاعتماد على المتوسطات الحسابية لمتغيرين أحدهما مستقل وهو النوع والثاني تابع وهو الرضا الوظيفي عن المخصصات المالية، ويوضح الجدول (٤) مدى وجود هذه العلاقة.

تشير بيانات الجدول السابق (٣) إلى عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات الديمغرافية محل الدراسة من جانب ومؤشرات الرضا الوظيفي عن الراتب من جهة أخرى، بل أن العلاقة تبدو عكسية وضعيفة جدا بين الفئة العمرية والخبرة العملية والمستوى الإداري من جانب والرضا عن الراتب من جانب آخر، ولكن دون أي دلالة إحصائية. ويبدو أنه توجد علاقة ايجابية ضعيفة جدا بين المؤهل الدراسي من جانب ومؤشرات الرضا عن المخصصات

جدول (٤) العلاقة بين الرضا الوظيفي عن المخصصات المالية ونوع المبحوث

Sig	Mean	N	الجنس	الرضا عن الراتب ودرجة الولاء
.091	19.01	103	ذكر	
	18.03	80	أنثى	

الوظيفي لممارسي العلاقات العامة في هذه الهيئات والدوائر؟ وما علاقة ذلك بالمتغيرات الديمغرافية؟  
للإجابة عن هذا التساؤل تم وضع خمس جمل تقيس العلاقة بين الرئيس والمرءوس باعتبارها مؤشرا لرضا العاملين، ومن أمثلة ذلك تشجيع المدير للمرءوس وتوجيهه ومساعدته على تطوير أدائه، فقد أشارت دراسات عديدة إلى أن طبيعة وغط العلاقة بين الرئيس والمرءوس تؤثر بشكل مباشر على الرضا الوظيفي للعاملين. فعدم تلبية الرئيس لحاجات مرؤوسيه وعدم تشجيعهم بمد يد العون لهم وعدم تهيئة بيئة عمل مناسبة فيها نوع من التفاهم وعدم أخذ أفكارهم بعين الاعتبار ينعكس بالسلب على اتجاهاتهم نحو رؤسائهم والمنظمات التي يعملون فيها (بن موسى، ٢٠١١).  
ويوضح الجدول التالي (٥) العلاقة بين الرضا الوظيفي لممارسي العلاقات العامة وطبيعة وغط العلاقة بين الرئيس والمرءوس في المنظمات والهيئات الحكومية في الإمارات.

يتضح من بيانات جدول (٤) أن درجة الرضا عن الراتب والمخصصات المالية كانت أعلى لدى الذكور بمتوسط (١٩,٠١) مقارنة بالإناث التي جاء متوسطها (١٨,٠٣). ولكن هذه الفروق لم يكن لها دلالة إحصائية حيث كان مستوى المعنوية (٠,٠٩) وهو أكبر من الحد الأقصى المعتمد في الدراسة (٠,٠٥).  
وإجمالاً يمكن القول بأنه بالنسبة للتساؤل الأول تشير النتائج إلى وجود درجة جيدة من الرضا الوظيفي لممارسي العلاقات العامة في المؤسسات الإماراتية نحو الراتب والمخصصات المالية وأن هذا الرضا ينعكس بشكل إيجابي على ولاء العاملين نحو منظماتهم ولذلك لا يفكرون في تغيير عملهم. وأوضحت النتائج أيضاً أن المتغيرات الديمغرافية سواء الجنس أو المؤهل الدراسي أو سنوات الخبرة أو المستوى الإداري ليس لها تأثير كبير على مؤشرات رضا الممارسين نحو الراتب والمخصصات المالية.

السؤال الثاني: إلى أي مدى تؤثر العلاقة بين الرئيس والمرءوس على الرضا

جدول (٥) مدى الرضا الوظيفي عن العلاقة بين الرئيس والمرءوس  
(One sample t test)\*

المؤشرات الخاصة بمدى الرضا عن طبيعة العلاقة بين الرئيس والمرءوس	المتوسط**	قيمة (T)	مستوي المعنوية***
يحفزني مديري المباشر لابتكار أساليب جديدة للقيام بمهامي	4.01	14.41	.00
يوجهني مديري لتحسين أدائي وتطوير مهاراتي	3.99	14.87	.00
يقوم مديري بوضع خطة واضحة لتحديد المهام بيننا بشكل عادل	3.97	13.91	.00
قيادتي مستعدة دائماً لاعتماد أساليب لتطوير أدائي	3.87	11.18	.00
يثني على مديري عندما أؤدي عملي بشكل متميز	3.86	10.22	.00

\*\*القيمة الوسطي لمقارنتها بالوسط الحسابي = ٣ على المقياس من ١-٥  
\*\*\* مستوى معنوية أقل من ٠,٠٥ (درجة الثقة = ٩٥%)

بينهم موضوعية وعدالة، وهذا يعكس نمط القيادة الواعية المشاركة. ويلاحظ أيضا أن القيادة «دائما لديها الاستعداد لتشجيع تطوير أداء المرؤوسين» حيث جاء هذا المؤشر بمتوسط ٣,٨٧، كم أن المدير عادة ما يعتمد على الدعم المعنوي للمرؤوسين المتميزين، فنجد أن مؤشر «بثني على مدبري عندما يؤدي عملي بشكل متميز» جاء بمتوسط (٣,٨٦)، وبدلالة إحصائية واضحة. ومن ثم يمكن القول إن ممارسي العلاقات العامة لديهم رضا وظيفي تجاه رؤسائهم في العمل وأن طبيعة ونمط القيادة كان من العوامل المهمة في الرضا الوظيفي للعاملين.

وعن علاقة المتغيرات الديمغرافية بطبيعة العلاقة بين الرئيس والمرءوس يوضح الجدول التالي (٦) مدى تباين مؤشرات الرضا الوظيفي عن نمط القيادة بتباين نوع الممارس ومؤهله الدراسي وسنوات الخبرة لديه والمستوى الإداري له.

تشير بيانات الجدول (٥) إلى أن العلاقة بين الرئيس والمرءوس في الهيئات والدوائر التي أجريت الدراسة فيها كانت متميزة وانعكست ايجابيا على الرضا الوظيفي لممارسي العلاقات العامة في هذه الهيئات. فيلاحظ وجود درجة عالية من الرضا الوظيفي لدى الممارس. وجاء في المرتبة الأولى « يحفزني مديري المباشر لابتكار أساليب جديدة للقيام بمهامي» بمتوسط (٤,٠١)، وجاء في المرتبة الثانية « يوجهني مديري لتحسين أدائي وتطوير مهاراتي» بمتوسط (٣,٩٩)، تلاه «أن المدير يقوم بوضع خطة واضحة لتحديد المهام بيننا بشكل عادل» بمتوسط (٣,٩٧)، وجميعها بدلالة إحصائية واضحة بمستوى معنوية ٠,٠٥٪.

وهذه المؤشرات توضح تميز العلاقة بين الرئيس والمرءوس حيث يسعى الرئيس لتوجيه مرؤوسيه ودعم مبادراتهم في العمل الإداري ويحدد المهام

جدول (٦) العلاقة بين العوامل الديمغرافية ورضا الممارس عن علاقته برؤسائه

المستوى الإداري	سنوات العمل في المنظمة	المؤهل الدراسي	الفئة العمرية	قيمة معامل ارتباط بيرسون	العلاقة بين الرئيس والمرءوس
.04	-.06	-.09	-.04	Sig	
.54	.37	.19	.58	N	
183	183	183	183		

مصلحة العمل ودعم قدرات العاملين وتشجيعهم على أداء مهامهم. ولم يكن للعوامل الديمغرافية علاقة ذات دلالة إحصائية بالرضا الوظيفي للممارسين عن علاقتهم بمروسيهم باستثناء الجنس حيث كان الذكور أكثر رضا من الإناث.

**السؤال الثالث:** ما أهم مؤشرات رضا ممارسي العلاقات العامة في هذه الهيئات والدوائر عن وظيفتهم في العلاقات العامة؟ وما علاقة ذلك بالمتغيرات الديمغرافية؟

للإجابة عن هذا التساؤل خمس جمل تعكس مؤشرات رضا ممارسي العلاقات العامة عن وظيفتهم، وتتعلق هذه المؤشرات برؤية الممارس لوظيفته ورؤية العاملون في الإدارات الأخرى لوظيفة العلاقات العامة وما تمثله هذه الوظيفة للممارس من إشباع معنوي، ويوضح جدول (٨) هذه المؤشرات.

وتشير بيانات جدول (٨) إلى أن ممارسي العلاقات العامة لديهم اتجاهات إيجابية نحو وظيفتهم ولديهم درجة عالية من الرضا نحو مهنة العلاقات العامة. فنلاحظ أن «تأديتهم لعملهم يشعرون بالإنجاز والرضا الذاتي»، فهذا المؤشر جاء في المرتبة الأولى بمتوسط مرتفع جدا وهو ٤,٤٢ على مقياس من ١ إلى ٥، وبمستوى معنوية ذو دلالة إحصائية واضحة. كما يعتقد ممارسي العلاقات العامة أن زملائهم في الإدارات الأخرى يعتبرون وظيفة العلاقات العامة مهمة، فهذا المؤشر جاء في المرتبة الثانية بمتوسط مرتفع وهو (٤,٢٥)، وبدلالة إحصائية أيضا.

ويلاحظ أيضا أن الممارس «يدرك دوره جيدا في تحقيق رؤية المنظمة واستراتيجيتها» ولديه «معرفة برؤية واستراتيجية المنظمة». فالمتوسط لهذين المؤشرين كان (٤,٠٧) و (٤,٠١) على التوالي، وبدلالة إحصائية. وهذه النتيجة تعكس طبيعة الإدارة الإستراتيجية في المنظمة التي يدرك فيها الموظف استراتيجية المنظمة وأهدافها ويعرف دوره في تحقيق هذه الإستراتيجية. ولعل ذلك ما يفسر المؤشر الخامس الذي يظهر أن الممارس «يفخر بوظيفته في العلاقات العامة»، فهذا المؤشر جاء بمتوسط (٣,٩٧) وبدلالة إحصائية واضحة.

تشير بيانات الجدول (٦) إلى أن العلاقة بين العوامل الديمغرافية من جانب وطبيعة العلاقة بين الرئيس والمرؤوس من جانب آخر تبدو ضعيفة جدا وليس لها دلالة إحصائية، ونجدها علاقة عكسية فيما يتعلق بالفئة العمرية، أي كلما تقدم الممارس في العمر كلما انخفض مستور رضاه عن علاقته برؤسائه، ونفس الشيء بالنسبة للمؤهل الدراسي، أي كلما زاد المستوى التعليمي انخفضت درجة الرضا الوظيفي، وكذلك تبدو العلاقة عكسية بالنسبة لسنوات الخبرة العملية، أي كلما زادت سنوات الخبرة كلما انخفض مؤشر الرضا نحو محور العلاقة بين الرئيس والمرؤوس، ولكنها تظل علاقة ضعيفة جدا وبدون دلالة إحصائية.

أما بالنسبة للجنس باعتباره متغيرا اسميا، يوضح الجدول (٧) مدى وجود علاقة بين نوع المبحوث ورضاه عن علاقته برؤسائه في العمل.

**جدول (٧) العلاقة بين الرضا الوظيفي عن علاقة الرئيس بالمرؤوس ونوع المبحوث**

Sig	Mean	N	الجنس	
.024	20.44	103	ذكر	العلاقة بين الرئيس والمرؤوس
	19.01	80	أنثى	

تشير بيانات جدول (٦) أنه توجد ثمة علاقة بين نوع المبحوث ودرجه رضاه عن طبيعة العلاقة بين الرئيس والمرؤوس، وذلك لصالح الذكور. فنلاحظ أن متوسط درجة الرضا لدى الذكور كانت (٢٠,٤٤) في مقابل (١٩,٠١) لدى الإناث، وكانت هذه العلاقة ذات دلالة إحصائية حيث كان مستوى المعنوية (٠,٠٢) وهو أقل من (٠,٠٥).

وإجمالاً يمكن القول إنه بالنسبة للتساؤل الثاني تشير النتائج إلى وجود درجة عالية من الرضا لدى ممارسي العلاقات العامة نحو مؤشرات علاقتهم بمروسيهم، وهو ما يعكس وجود علاقة تواصل وتفاهم بين الطرفين لتحقيق

**جدول (٨) مدى رضا الممارس عن وظيفته في العلاقات العامة \* (One sample t test)**

المؤشرات الخاصة بمدى رضا الممارس عن وظيفة العلاقات العامة	المتوسط **	قيمة (T)	مستوي المعنوية ***
تأديتي لعلمي يشعرون بالإنجاز والرضا الذاتي	4.42	26.11	.00
العاملين ينظرون لوظيفتي في العلاقات العامة بأهمية	4.25	20.15	.00
أدرك دوري في تحقيق رؤية المنظمة وإستراتيجيتها	4.07	16.75	.00
لدي معرفة برؤية وإستراتيجية المنظمة	4.01	14.86	.00
أفخر بوظيفتي في العلاقات العامة	3.97	14.26	.00

\* ن (حجم العينة) = ١٨٣  
\*\* القيمة الوسطى لمقارنتها بالوسط الحسابي = ٣ على المقياس من ١-٥  
\*\*\* مستوي معنوية أقل من ٠,٠٥ (درجة الثقة = ٩٥%)

وعن علاقة المتغيرات الديمغرافية بمؤشرات رضا الممارس عن وظيفته في العلاقات العامة، يوضح الجدول التالي (٩) مدى تباين مؤشرات الرضا عن وظيفة العلاقات العامة بتباين الفئة العمرية للممارس ومؤهله الدراسي وسنوات الخبرة لديه والمستوى الإداري له.

جدول (٩) العلاقة بين الرضا عن وظيفة العلاقات العامة والعوامل الديمغرافية

المستوى الإداري	سنوات العمل	المؤهل الدراسي	الفئة العمرية	قيمة معامل ارتباط بيرسون	الرضا عن وظيفة العلاقات العامة
.00	.02	.10	.00		
.98	.72	.14	.92	Sig	
183	183	183	183	N	

الممارس بالفخر نحو وظيفته ويدرك دوره في تحقيق رؤية المنظمة، كما أن وظيفة العلاقات العامة تشجع الجانب المعنوي له. ولم يكن للعوامل الديمغرافية علاقة ذات دلالة إحصائية بالرضا الوظيفي للممارسين عن وظيفتهم باستثناء الجنس حيث كان الذكور أكثر رضا من الإناث وبدلالة إحصائية.

**السؤال الرابع:** ما درجة الرضا الوظيفي لهؤلاء الممارسين عن فرص التدريب والتأهيل المتاحة؟ وما علاقة ذلك بالمتغيرات الديمغرافية؟

للإجابة عن هذا التساؤل تم وضع خمسة مؤشرات لقياس الرضا الوظيفي لممارسي العلاقات العامة عن فرص التدريب والتأهيل المستمر، فالتدريب والتأهيل لممارسي العلاقات العامة يتيح لهم التعرف على التطورات العلمية في الجوانب الأكاديمية في مجال التخصص واكتساب المهارات الفنية والشخصية والاقناعية اللازمة لتنفيذ المهام المتنامية في مجال ممارسة العلاقات العامة.

ويوضح جدول (١١) مدى رضا ممارسي العلاقات العامة عن فرص التدريب والتأهيل في المنظمات محل الدراسة، والتي تشير بياناته إلى وجود مستوى جيد من الرضا الوظيفي لدى ممارسي العلاقات العامة نحو فرص التدريب والتأهيل التي توفرها الدوائر والهيئات الإماراتية. فيلاحظ أن المنظمات «توفر الموارد التقنية اللازمة لتحقيق الفعالية في الأداء» فهذا المؤشر جاء بمتوسط (٣,٨٧)، وبدلالة إحصائية مرتفعة. كما أن المنظمة «تبنى مبادرات لتنمية مهارات الموظفين»، حيث جاء هذا المؤشر بمتوسط (٣,٧٤) يليه «توفير المنظمة لفرص التدريب والتطوير المهني» بمتوسط (٣,٧٣)، ثم «توافق التدريب الذي يتلقاه الممارس مع متطلبات وظيفته» بمتوسط (٣,٧٢) مع وجود دلالة إحصائية واضحة لهذه المؤشرات.

تشير بيانات جدول (٩) إلى وجود علاقة ضعيفة جدا بين بعض المتغيرات الديمغرافية ورضا الممارس عن وظيفته في العلاقات العامة. فيلاحظ أن هناك علاقة طردية ضعيفة بين المؤهل الدراسي للممارس ومدى الرضا عن وظيفته في العلاقات العامة، حيث قيمة معامل بيرسون (٠,١١)، كما يلاحظ وجود علاقة طردية ضعيفة جدا بين عدد سنوات الخبرة للممارس ومدى رضاه عن وظيفته في العلاقات العامة. ولكن هذه العلاقات لم يكن لها دلالة إحصائية. أما بالنسبة للجنس باعتباره متغيرا اسميا، يوضح الجدول (١٠) مدى وجود علاقة بين نوع المبحوث ورضاه عن وظيفته في العلاقات العامة.

جدول (١٠) العلاقة بين نوع المبحوث ودرجة رضاه عن وظيفته في العلاقات العامة

Sig	Mean	N	الجنس	الرضا عن وظيفة العلاقات العامة
.٠٠٣	21.18	103	ذكر	
	20.14	80	أنثى	

تشير بيانات جدول (١٠) أنه توجد ثمة علاقة بين نوع المبحوث ودرجه رضاه عن وظيفته في العلاقات العامة، وذلك لصالح الذكور. فنلاحظ أن متوسط درجة الرضا لدى الذكور كان (٢١,١٨) في مقابل (٢٠,١٤) لدى الإناث، وكانت هذه العلاقة ذات دلالة إحصائية حيث كان مستوى المعنوية (٠,٠٢) وهو أقل من (٠,٠٥).

وأجمالا يمكن القول إنه بالنسبة للتساؤل الثالث تشير النتائج إلى وجود درجة عالية من الرضا لدى الممارسين نحو وظيفتهم في العلاقات العامة، حيث يشعر

جدول (١١) مدى الرضا الوظيفي عن فرص التدريب والتأهيل  
(One sample t test)\*

المؤشرات الخاصة بمدى الرضا الوظيفي عن فرص التدريب والتأهيل	المتوسط**	قيمة (T)	مستوي المعنوية***
توفر المنظمة الموارد التقنية اللازمة لتحقيق الفعالية في الأداء	3.87	11.18	.00
تتبنى المنظمة مبادرات لتنمية مهارات الموظفين	3.74	9.58	.00
توفر المنظمة فرص التدريب والتطوير المهني	3.73	9.66	.00
يتوافق التدريب الذي اتلقاه مع متطلبات وظيفتي	3.72	10.48	.00
تخصص المنظمة الموارد اللازمة للتدريب والتطوير المهني	3.63	8.34	.00

\* (حجم العينة) = ١٨٣

\*\*القيمة الوسطى لمقارنتها بالوسط الحسابي = ٣ على المقياس من ١-٥

\*\*\* مستوى معنوية أقل من ٠,٠٥ (درجة الثقة = ٩٥%)

متطلبات الوظيفة الإدارية في الإمارات التي تشجع الموظف على الدخول في برنامج تدريبي واحد على الأقل سنويا مع أخذ ذلك في عملية تقييم أداء الموظف، كما أن المنظمات المختلفة تخصص الميزانيات لهذه البرامج. ولذلك نجد أن الممارسين كانوا راضين عن «الموارد التي تخصصها المنظمة للتدريب والتطوير المهني»، حيث كان المتوسط الحسابي لهذا المؤشر (٣,٦٣) وبدلالة إحصائية واضحة.

وهذه النتائج تعكس اهتمام الدوائر والهيئات الحكومية الإماراتية بالتدريب والتأهيل لممارسي العلاقات العامة لتطوير مهاراتهم ومعارفهم. وربما يعود ذلك إلى

وعن علاقة المتغيرات الديمغرافية بمؤشرات رضا الممارس عن فرص التدريب والتأهيل، يوضح الجدول التالي (١٢) مدى تباين مؤشرات الرضا عن وظيفة العلاقات العامة بتباين الفئة العمرية للممارس ومؤهله الدراسي وسنوات الخبرة لديه والمستوى الإداري له.

المستوى الإداري	سنوات العمل في المنظمة	المؤهل الدراسي	الفئة العمرية	قيمة معامل ارتباط بيرسون	الرضا عن التدريب والتأهيل
.01	.03	.01	-.01	Sig	
.87	.60	.83	.84	N	
183	183	183	183		

**السؤال الخامس:** ما علاقة غط الإدارة وطبيعة عملية اتخاذ القرار الإداري بالرضا الوظيفي لهؤلاء الممارسين؟ وما علاقة ذلك بالمتغيرات الديمغرافية؟ للإجابة عن هذا التساؤل تم وضع مجموعة من المؤشرات التي تقيس غط الإدارة وطبيعتها وعملية اتخاذ القرار ومنها تواصل فريق الإدارة مع العاملين بانفتاح وشفافية ومشاركة العاملين في اتخاذ القرارات المرتبطة بعملهم وتجاوب المنظمة مع احتياجات ومطالب العاملين وتفوض الصلاحيات من قبل القيادة للمستويات الإدارية الأخرى.

ويرتبط هذا المحور مباشرة بنمط الاتصال الداخلي في المنظمة حيث يمكن التمييز بين خمسة أنماط من الاتصال الداخلي في المنظمات المختلفة: الأول هو النمط المعلوماتي الذي يركز على الاتصال الهابط، والثاني هو النمط التعليمي الذي يهدف الى مساعدة العاملين في فهم ما يفعلونه ومدى توافق مهامهم مع بقية مهام العاملين الآخرين، والثالث هو النمط الاستشاري والذي يتدفق الاتصال من خلاله في اتجاهين ويساعد في زيادة التفاعل بين الإدارة والعاملين ويسمح لهم بالمشاركة في النقاش عن مهامهم ويعبرون عن آراءهم، والرابع هو النمط التضامني الذي يركز على تدفق المعلومات من العاملين للإدارة العليا ويعطى فرصة لصغار العاملين بالمشاركة مع الإدارة العليا من خلال خبراتهم العملية، والخامس هو النمط المشاركي الذي يتضمن أخذ آراء العاملين وتدعيم مشاركتهم في عمليات اتخاذ القرار داخل المؤسسة (عباد، ٢٠١١).

ويوضح الجدول التالي (١٤) مدى رضا الممارسين عن غط الإدارة وعملية اتخاذ القرار في المنظمة:

وتشير بيانات جدول (١٤) إلى وجود درجة مرتفعة من الرضا عن غط الإدارة، فمماسي العلاقات العامة يمكنهم مقابلة مديريهم المباشر لمناقشة التقارير الخاصة بتقييمهم، كما أن المدير يتواصل معهم بانفتاح وشفافية، وعادة ما تستجيب إدارة المنظمة لاحتياجات ومقترحات الممارسين. فنجد أن المتوسط الحسابي للمؤشرات السابقة تراوح بين (٣,٨٩) و (٣,٨٠) على التوالي.

من خلال الجدول السابق (١٢) يلاحظ عدم وجود علاقة واضحة بين كل من الفئة العمرية والمؤهل الدراسي وسنوات العمل في المنظمة والمستوى الإداري من جانب ومؤشرات رضا الممارسين عن فرص التدريب والتأهيل من جانب آخر. ولعل هذا يشير إلى وجود فرص التدريب والتأهيل لحاملي كل المؤهلات الدراسية والفئات العمرية والمستويات الإدارية ومستويات الخبرة في المنظمة. جدول (١٢) العلاقة بين الرضا عن التدريب والتأهيل والعوامل الديمغرافية أما بالنسبة للجنس باعتباره متغيرا اسميا، يوضح جدول (١٣) مدى وجود علاقة بين نوع المبحوث ورضاه عن فرص التدريب والتأهيل.

**جدول (١٣) العلاقة بين نوع المبحوث ودرجة رضاه عن فرص التدريب والتأهيل**

Sig	Mean	N	الجنس	
.٠٠١	19.34	103	ذكر	الرضا عن فرص التدريب والتأهيل
	17.83	80	أنثى	

تشير بيانات جدول (١٣) أنه توجد ثمة علاقة بين نوع المبحوث ودرجه رضاه عن فرص التدريب والتأهيل التي توفرها المنظمة، وذلك لصالح الذكور. فنلاحظ أن متوسط درجة الرضا لدى الذكور كان (١٩,٣٤) في مقابل (١٧,٨٣) لدى الإناث، وكانت هذه العلاقة ذات دلالة إحصائية واضحة حيث كان مستوى المعنوية (٠,٠١) وهو أقل من (٠,٠٥).

وإجمالاً يمكن القول إنه بالنسبة للتساؤل الرابع تشير النتائج إلى وجود درجة جيدة من الرضا لدى الممارسين نحو فرص التدريب والتأهيل التي توفرها لهم منظماتهم، حيث يشعر الممارس بالرضا عن مبادرات المنظمة لتنمية مهارات العاملين وتوفير فرص التدريب لهم وتوفير الموارد المالية لذلك، ولم يكن للعوامل الديمغرافية علاقة ذات دلالة إحصائية بالرضا الوظيفي للممارسين عن وظيفتهم باستثناء الجنس حيث كان الذكور أكثر رضا من الإناث وبدلالة إحصائية.

**جدول (١٤) مدى الرضا الوظيفي عن غط الإدارة وعملية اتخاذ القرار في المنظمة \* (One sample t test)**

المؤشرات الخاصة بمدى الرضا عن نمط الإدارة وعملية اتخاذ القرار	المتوسط**	قيمة (T)	مستوي المعنوية***
أقبل مديري المباشر لمناقشة نتائج تقييمي	3.89	11.79	.00
يتواصل فريق الإدارة مع العاملين بانفتاح وشفافية	3.86	11.063	.00
تتجاوب المنظمة مع احتياجات ومطالب الموظفين	3.80	11.45	.00
اشرك في اتخاذ القرارات المرتبطة بعملتي	3.70	9.249	.00
تثمن المنظمة مقترحات العاملين وتدرسها باهتمام	3.65	8.95	.00
توجد لدي الصلاحية والمرونة لاتخاذ القرار المناسب	3.64	8.330	.00
القيادة تفوض الصلاحيات للمستويات الإدارية الأخرى	3.58	7.69	.00
تهتم الإدارة بشكاوى وتظلمات العاملين وتعمل على حلها	3.51	5.77	.00

\* ن (حجم العينة) = ١٨٣  
 \*\* القيمة الوسطي لمقارنتها بالوسط الحسابي = ٣ على المقياس من ١-٥  
 \*\*\* مستوي معنوية أقل من ٠,٠٥ (درجة الثقة = ٩٥٪).

ويلاحظ أيضا من جدول (١٤) ان ممارسي العلاقات العامة لديهم درجة جيدة من الرضا عن عملية اتخاذ القرار ومدى مشاركتهم فيها. فيلاحظ أن الممارس «يشارك في اتخاذ القرارات المرتبطة بعمله» حيث جاء هذا المؤشر بمتوسط (٣,٧٠)، تلاه وجود «صلاحية ومرونة لدى الممارس في اتخاذ القرار المناسب» بمتوسط (٣,٦٤)، ثم قيام «القيادة بتفويض الصلاحيات للمستويات الإدارية الأخرى» بمتوسط (٣,٥٨). وكل هذه المؤشرات كانت بدلالة إحصائية واضحة. وعن علاقة المتغيرات الديمغرافية بمؤشرات رضا الممارس عن نمط الإدارة وعملية اتخاذ القرار، يوضح الجدول التالي (١٥) مدى تباين مؤشرات الرضا عن نمط الإدارة وعملية اتخاذ القرار بتباين الفئة العمرية للممارس ومؤهمه الدراسي وسنوات الخبرة لديه والمستوى الإداري له. تشير بيانات الجدول (١٥) إلى عدم وجود أي علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات الديمغرافية سواء الفئة العمرية أو المؤهل الدراسي أو سنوات الخبرة أو المستوى الإداري من جانب ومدى رضا ممارسي العلاقات العامة عن نمط الإدارة وعملية اتخاذ القرار من جانب آخر.

جدول (١٥) العلاقة بين الرضا عن نمط الإدارة وعملية اتخاذ القرار والعوامل الديمغرافية

المستوى الإداري	سنوات العمل في المنظمة	المؤهل الدراسي	الفئة العمرية	قيمة معامل ارتباط بيرسون	الاستجابة للمقترحات والشكاوى
.02	-.03	.07	-.00	Sig	
.77	.67	.32	.97	N	
183	183	183	183		

واجمالاً يمكن القول إنه بالنسبة للتساؤل الخامس تشير النتائج إلى وجود درجة جيدة من الرضا لدى الممارسين نحو نمط الإدارة وما توفره من شفافية في عملية تقويم أداء الموظفين أو الانفتاح في التواصل المستمر مع العاملين والاستماع لمقترحاتهم وشكاواهم، وكذلك نحو عملية اتخاذ القرار ووجود درجة من الاستقلالية لدى الممارس في المشاركة في عملية اتخاذ القرار خاصة فيما يتعلق بمجال عمله. ولم يكن للعوامل الديمغرافية علاقة ذات دلالة إحصائية بالرضا الوظيفي للممارسين عن وظيفتهم باستثناء الجنس حيث كان الذكور أكثر رضا من الإناث وبدلالة إحصائية.

**السؤال السادس:** ما أهم مؤشرات الرضا الوظيفي للممارسين عن سياسات المنظمة وبيئة العمل في المنظمة؟ وما علاقة ذلك بالمتغيرات الديمغرافية؟ للإجابة عن هذا التساؤل تم وضع مجموعة من المؤشرات التي تتعلق بوضوح سياسات المنظمة والاجراءات الإدارية ومدى مناسبة بيئة العمل ومدى التعاون بين العاملين وانخراطهم في فرق العمل، ويوضح الجدول التالي (١٧) مدى رضا ممارسي العلاقات العامة عن بيئة العمل وفقل لهذه المؤشرات.

جدول (١٧) مدى الرضا الوظيفي عن سياسات المنظمة وبيئة العمل \* (One sample t test)

المؤشرات الخاصة بمدى الرضا الوظيفي عن الأداء الاجتماعي للمنظمة	المتوسط**	قيمة (T)	مستوي المعنوية***
نعمل كفريق عمل ونتعاون كزملاء لمصلحة العمل	4.16	15.53	.00
سياسات وأنظمة المنظمة واضحة لي بشكل جيد	3.95	13.49	.00
بيئة العمل ملائمة لأداء مهامي بكفاءة	3.92	11.35	.00
الاجراءات المتبعة تساعدني على أداء عملي بشكل جيد	3.81	11.44	.00

\* (ن حجم العينة) = ١٨٣

\*\* القيمة الوسطي لمقارنتها بالوسط الحسابي = ٣ على المقياس من ١-٥

\*\*\* مستوى معنوية أقل من ٠,٠٥ (درجة الثقة = ٩٥%)

أما بالنسبة للجنس باعتباره متغيراً اسمياً، يوضح جدول (١٦) مدى وجود علاقة بين نوع المبحوث ورضاه عن نمط الإدارة وعملية اتخاذ القرار.

جدول (١٦) العلاقة بين نوع المبحوث ودرجة رضاه عن نمط الإدارة وعملية اتخاذ القرار

Sig	Mean	N	الجنس	
.017	15.29	103	ذكر	الرضا عن نمط الإدارة وعملية اتخاذ القرار
	14.13	80	أنثى	

تشير بيانات جدول (١٦) إلى وجود علاقة بين نوع المبحوث ودرجه رضاه عن نمط الإدارة وعملية اتخاذ القرار في المنظمات التي أجريت عليها الدراسة، وذلك لصالح الذكور. فنلاحظ أن متوسط درجة الرضا لدى الذكور كان (١٥,٢٩) في مقابل (١٤,١٣) لدى الإناث، وكانت هذه العلاقة ذات دلالة إحصائية واضحة حيث كان مستوى المعنوية (٠,٠١٧) وهو أقل من (٠,٠٥).

تشير بيانات جدول (١٧) إلى وجود درجة عالية من الرضا لدى ممارسي العلاقات العامة عن سياسات المنظمة وبيئة العمل فيها. فيلاحظ وجود مستوى ممتاز من الرضا عن «العمل ضمن فريق والتعاون مع الزملاء لمصلحة العمل»، حيث كان متوسط هذا المؤشر (٤,١٦)، وبدلالة إحصائية واضحة. ويرى الممارس أن «سياسات المنظمة واضحة له بشكل جيد»، وأن «بيئة العمل ملائمة لأداء مهامه»، حيث كان المتوسط لهذين المؤشرين (٣,٩٥) و (٣,٩٢) على التوالي، وبدلالة إحصائية مرتفعة. ويرى الممارس أيضا

أن «الإجراءات الإدارية المتبعة في المنظمة تساعده على أداء عمله بشكل جيد» حيث كان متوسط هذا المؤشر (٣,٨١) وبدلالة إحصائية أيضا. وعن علاقة المتغيرات الديمغرافية بمؤشرات رضا الممارس عن سياسات المنظمة وبيئة العمل، يوضح الجدول التالي (١٨) مدى تباين مؤشرات الرضا عن هذا المحور بتباين الفئة العمرية للممارس ومؤمله الدراسي وسنوات الخبرة لديه والمستوى الإداري له.

جدول (١٨) العلاقة بين الرضا عن سياسات المنظمة وبيئة العمل والعوامل الديمغرافية

المستوى الإداري	سنوات العمل في المنظمة	المؤهل الدراسي	الفئة العمرية	قيمة معامل ارتباط بيرسون	سياسات المنظمة وبيئة العمل
.04	.08	.01	.04	Sig	
.55	.27	.85	.57	N	
183	183	183	183		

(١٥,١٥) لدى الإناث، وكانت هذه العلاقة ذات دلالة إحصائية واضحة حيث كان مستوى المعنوية (٠,٠١٧) وهو أقل من (٠,٠٥).  
وإجمالاً يمكن القول إنه بالنسبة للتساؤل السادس تشير النتائج إلى وجود درجة عالية من الرضا لدى الممارسين نحو بيئة العمل في المنظمة وتوفر روح الفريق لتحقيق مصلحة العمل ووضوح سياسات المنظمة والإجراءات الإدارية. ولم يكن للعوامل الديمغرافية علاقة ذات دلالة إحصائية بالرضا الوظيفي للممارسين عن سياسات المنظمة وبيئة العمل باستثناء الجنس حيث كان الذكور أكثر رضا من الإناث وبدلالة إحصائية.

**السؤال السابع:** ما درجة الرضا الوظيفي لهؤلاء الممارسين عن الأداء الاجتماعي للمنظمة؟ وما علاقة ذلك بالمتغيرات الديمغرافية؟  
للإجابة عن هذا التساؤل تم وضع ثلاثة مؤشرات لقياس الأداء الاجتماعي للمنظمة من خلال تفاعل المنظمة في المناسبات الوطنية والمناسبات الخاصة بالعمالين، ومدى توافر مواقف للسيارات والخدمات المختلفة بالمنظمة. ويوضح الجدول التالي (٢٠) مدى رضا ممارسي العلاقات العامة عن أداء المنظمة وفقاً لهذه المؤشرات.

جدول (٢٠) مدى الرضا الوظيفي عن الأداء الاجتماعي للمنظمة\* (One sample t test)

المؤشرات الخاصة بمدى الرضا الوظيفي عن الأداء الاجتماعي للمنظمة	المتوسط**	قيمة (T)	مستوي المعنوية***
دور المنظمة في خدمة المجتمع وتفاعلها إيجابياً مع المناسبات العامة في الدولة.	4.09	13.94	.00
تتفاعل المنظمة إيجابياً مع المناسبات الشخصية للموظفين	3.57	6.73	.00
تتوفر مواقف السيارات والمرافق الخدمية بالمنظمة	3.54	5.50	.00

\*ن (حجم العينة) = ١٨٣

\*\*القيمة الوسطي لمقارنتها بالوسط الحسابي = ٣ على المقياس من ١-٥

\*\*\* مستوى معنوية أقل من ٠,٠٥ (درجة الثقة = ٩٥٪)

تشير بيانات الجدول (١٨) إلى عدم وجود أي علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات الديمغرافية سواء الفئة العمرية أو المؤهل الدراسي أو سنوات الخبرة أو المستوى الإداري من جانب ومدى رضا ممارسي العلاقات العامة عن سياسات المنظمة وبيئة العمل من جانب آخر.  
أما بالنسبة للجنس باعتباره متغيراً اسمياً، يوضح جدول (١٩) مدى وجود علاقة بين نوع المبحوث ورضاه عن سياسات المنظمة وبيئة العمل.

جدول (١٩) العلاقة بين نوع المبحوث ودرجة رضاه عن سياسات المنظمة وبيئة العمل

Sig	Mean	N	الجنس	
.009	16.37	103	ذكر	الرضا عن نمط الإدارة وعملية اتخاذ القرار
	15.15	80	أنثى	

تشير بيانات جدول (١٦) إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين نوع المبحوث ودرجه رضاه عن سياسات المنظمة وبيئة العمل، وذلك لصالح الذكور. فنلاحظ أن متوسط درجة الرضا لدى الذكور كان (١٦,٣٧) في مقابل

تشير بيانات جدول (٢٠) إلى وجود مستوى مرتفع من رضا العاملين نحو «التفاعل الإيجابي للمنظمة مع المناسبات الوطنية وخدمة المجتمع» حيث جاء هذا المؤشر بمتوسط (٤,٠٩)، وجاء في المرتبة الثانية مستوى الرضا نحو «تفاعل المنظمة مع المناسبات الشخصية للموظفين» والذي جاء بمتوسط (٣,٥٧)، تلاه في الترتيب مستوى الرضا عن «توفر المرافق الخدمية بالمنظمة وتوفر مواقف للسيارات» والذي جاء بمتوسط (٣,٥٤). وكل هذه المؤشرات كانت ذات دلالة إحصائية واضحة، وهو ما يدل على أن مشاركة المنظمة في المناسبات الوطنية يعكس رؤية وسياسة مستمرة للمنظمة في خدمة المجتمع ويعبر عن دورها في إدارة القضايا، كما أن المنظمات حريصة على توفير الخدمات المختلفة للعاملين فيها.

وعن علاقة المتغيرات الديمغرافية بمؤشرات رضا الممارس عن الأداء الاجتماعي للمنظمة، يوضح الجدول التالي (٢١) مدى تباين مؤشرات الرضا عن الأداء الاجتماعي للمنظمة بتباين الفئة العمرية للممارس ومؤهله الدراسي وسنوات الخبرة لديه والمستوى الإداري له.

جدول (٢١) العلاقة بين الرضا عن الأداء الاجتماعي للمنظمة والعوامل الديمغرافية

المستوى الإداري	سنوات العمل في المنظمة	المؤهل الدراسي	الفئة العمرية	قيمة معامل ارتباط بيرسون	الأداء الاجتماعي للمنظمة
-0.00	.03	.08	.04	Sig	
.97	.61	.27	.54	N	
183	183	183	183		

وتمط الإدارة وعملية اتخاذ القرار في المنظمة، وسياسات المنظمة وبيئة العمل، وكذلك مساهمة المنظمة في المناسبات العامة والقيام بمسئوليتها الاجتماعية وتنمية علاقاتها الاجتماعية مع العاملين فيها.

• إذا اعتبرنا أن المؤشرات التي تعكس أعلى درجة من الرضا الوظيفي هي تلك المؤشرات التي تحظى بمتوسط حسابي أكبر من (٤,٠) على المقياس المستخدم الذي يتراوح بين (٠,٠-٥,٠)، يمكن تحديد العوامل التالية كأهم مؤشرات تحدد الرضا الوظيفي لممارسي العلاقات في الإمارات العربية:

• شعور الفرد بالإنجاز والرضا الذاتي نتيجة تأديته لعمله، وجاء بمتوسط ٤,٤٢

• شعور ممارس العلاقات العامة أن العاملين يعتبرون وظيفته مهمة، وجاء بمتوسط ٤,٢٥

• العمل بروح الفريق والتعاون كزملاء لمصلحة العمل وجاء بمتوسط ٤,١٦

• تفاعل المنظمة مع المناسبات العامة والقيام بمسئوليتها الاجتماعية، وجاء بمتوسط ٤,٠٩

• أدراك الفرد لدوره في تحقيق رؤية المنظمة واستراتيجيتها، وجاء بمتوسط ٤,٠٧

• تحفيز المدير للعاملين لابتكار أساليب جديدة للقيام بمهامهم، وجاء بمتوسط ٤,٠١

• معرفة الفرد برؤية واستراتيجية المنظمة، وجاء بمتوسط ٤,٠١

• تتفق الدراسة مع ما توصلت إليه بعض الدراسات السابقة في موضوع الرضا الوظيفي للعاملين في أقسام العلاقات العامة، ومن ذلك:

• خلصت الدراسة إلى أنه من العوامل المهمة التي تدعم الرضا الوظيفي لممارسي العلاقات العامة هي مشاركته في اتخاذ القرارات المرتبطة بعمله ووجود الصلاحية والمرونة لديه لاتخاذ القرار المناسب، وهذه النتيجة تتفق مع ما توصل إليه رنتز وبيسلاند (Rentner & Bissland, ١٩٩٠) من أن أكثر العوامل التي تزيد من الرضا الوظيفي للعاملين في العلاقات العامة هو حريتهم في استخدام مهاراتهم في عملهم واستقلالهم في اتخاذ القرار.

• توصلت الدراسة إلى أنه من أهم العوامل التي تشكل الرضا الوظيفي لممارسي العلاقات العامة هي وعي الممارس بدوره في تحقيق رؤية المنظمة وإستراتيجيتها والبيئة التي تساعد في تدعيم روح الفريق والتواصل المستمر والانفتاح والشفافية في علاقة الرئيس بالمرؤوس، وهذه النتيجة تتفق مع ما توصل إليه كانج (Kang, ٢٠٠٩) من أن الرضا الوظيفي للعديد من ممارسي العلاقات العامة يرتبط بالمعايير الأخلاقية للإدارة العليا في المنظمة ومدى قبولهم لهذه المعايير. وعلى أهمية الاتصال الداخلي بين القيادة والعاملين لتفعيل روح الفريق للتغلب على مثل هذه الصراخ.

• توصلت الدراسة أيضا إلى أن أحد العوامل المهمة في الرضا الوظيفي هو أن

تشير بيانات الجدول (٢١) إلى عدم وجود أي علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات الديمغرافية سواء الفئة العمرية أو المؤهل الدراسي أو سنوات الخبرة أو المستوى الإداري من جانب ومدى رضا ممارسي العلاقات العامة عن الأداء الاجتماعي للمنظمة من جانب آخر، وإن كانت هناك علاقة طردية ضعيفة جدا بين كل من المؤهل الدراسي والفئة العمرية من جانب والأداء الاجتماعي للمنظمة من جانب آخر.

أما بالنسبة للجنس باعتبارها متغيرا اسميا، يوضح جدول (٢٢) مدى وجود علاقة بين نوع المبحوث ورضاه عن الأداء الاجتماعي للمنظمة.

#### جدول (٢٢) العلاقة بين نوع المبحوث ودرجة رضاه عن الأداء الاجتماعي للمنظمة

Sig	Mean	N	الجنس	
.01	11.65	103	ذكر	الأداء الاجتماعي للمنظمة
	10.60	80	أنثى	

تشير بيانات جدول (٢٢) إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين نوع المبحوث ودرجه رضاه عن الأداء الاجتماعي للمنظمة، وذلك لصالح الذكور. فنلاحظ أن متوسط درجة الرضا لدى الذكور كان (١١,٦٥) في مقابل (١٠,٦٠) لدى الإناث، وكانت هذه العلاقة ذات دلالة إحصائية واضحة حيث كان مستوى المعنوية (٠,٠١٧) وهو أقل من (٠,٠٥).

وإجمالا يمكن القول إنه بالنسبة للتساؤل السابع تشير النتائج إلى وجود درجة عالية من الرضا لدى الممارسين نحو مشاركة المنظمة في المناسبات الوطنية وفي القيام بمسئوليتها الاجتماعية، كما تتفاعل المنظمة بإيجابية مع المناسبات الاجتماعية للعاملين وتسعى لتوفير الخدمات المختلفة لهم. ولم يكن للعوامل الديمغرافية علاقة ذات دلالة إحصائية بالرضا الوظيفي للممارسين عن سياسات المنظمة وبيئة العمل باستثناء الجنس حيث كان الذكور أكثر رضا من الإناث وبدلالة إحصائية.

ثانيا: مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الإطار النظري والدراسات السابقة: فيما يلي عرض لمجموعة من النتائج العامة للدراسة وربطها بالإطار النظري للدراسة والدراسات السابقة:

• تشير نتائج الدراسة إلى وجود مستوى جيد من الرضا الوظيفي لدى ممارسي العلاقات العامة في الدوائر والهيئات الحكومية التي أجريت عليها الدراسة، وهذا الرضا كان تجاه كل أبعاد الرضا الوظيفي التي تم دراستها وهي المقابل المادي والراتب ودرجة الولاء للمنظمة، وطبيعة العلاقة بين الرئيس والمرؤوس، والعمل في وظيفة العلاقات العامة، وفرص التدريب والتأهيل،

درجة جيدة من الرضا لدى ممارسي العلاقات العامة في الهيئات والدوائر الحكومية عن الجوانب والحوافز المادية، ولذلك تقدم الدراسة مجموعة من التوصيات تتعلق بالجانبين العلمي والعملي:

- ضرورة إجراء دراسات مماثلة على ممارسي العلاقات العامة في بيئات عربية مختلفة لتحديد أولوية العوامل التي تؤثر في الرضا الوظيفي لهم.
- تعدد العوامل والمؤشرات التي تقيس مستوى الرضا الوظيفي للعاملين يجعل من الصعوبة بمكان تحليل تأثير هذه العوامل بدقة في دراسة واحدة، ولذلك توصي الدراسة بأهمية التركيز على محور واحد من محاور الرضا الوظيفي ودراسته بالتفصيل في علاقته بالمحاور الأخرى، مثل التركيز على الجوانب المعنوية والإنسانية وعلاقتها بدرجة الولاء والانتماء وكفاءة الانجاز جودة العمل.

- ضرورة اهتمام المنظمات ببيئة العمل وتدعيم العلاقات بين العاملين من خلال برامج الاتصال الداخلي لأهميتها في تحقيق الرضا الوظيفي.
- أهمية وجود القيادة الفعالة التي تسعى للتواصل مع العاملين بشفافية وتحرص على تدعيم اسلوب فريق العمل لتحقيق مصلحة المنظمة، وتبني مبادرات لتنمية مهارات العاملين.
- أهمية توفر درجة من الاستقلالية في اتخاذ القرار لممارسي العلاقات العامة خاصة فيما يتعلق منه بالإجراءات الإدارية ومهام العمل الروتينية حيث يعد ذلك أحد العوامل الأساسية في تدعيم الرضا الوظيفي.
- أهمية وجود سياسة واضحة في المنظمة لقواعد الترقية والحوافز وفرص الترقى والتدريب والتأهيل على أسس موضوعية.
- ضرورة وجود برامج تواصل مستمرة وفاعلة لتعليم وتعريف العاملين برؤية المنظمة واستراتيجيتها، وبأهمية دورهم في تحقيق هذه الاستراتيجية.
- أهمية وجود قواعد واضحة لتقويم أداء العاملين وإتاحة الفرصة للممارس لمناقشة نتائج تقويم أدائه مع رؤسائه.
- ضرورة توفير الحد الأدنى من الحوافز المادية التي تتناسب مع ظروف المعيشة وتدعم درجة الولاء للممارس تجاه المنظمة، وتجعله يفكر كثيرا قبل ترك عمله.
- أهمية تجاوب المنظمة والإدارة مع مطالب واحتياجات العاملين والاهتمام بمقترحاتهم وشكاواهم في حدود المصلحة المشتركة بين العاملين والمنظمة.

الراتب الذي يتقاضاه مناسب لظروف المعيشة، وأن الإدارة توفر فرص الترقى المناسبة، وهذه النتيجة تتفق مع ما توصل إليه «يونج» (Young, 1988) ومصطفى (1989) من أن الراتب وفرص الترقى الوظيفي وتوافر حوافز الإنجاز تعد من أهم العوامل التي تدعم الرضا الوظيفي للعاملين.

- خلصت الدراسة إلى أن العوامل الديمغرافية ليس لها تأثير ذو دلالة إحصائية على الرضا الوظيفي لممارسي العلاقات العامة، باستثناء نوع المبحوث الذي وجد أن له علاقة بالرضا الوظيفي لدى ممارسي العلاقات العامة لصالح الذكور، وهو ما يتفق جزئياً مع ما توصلت إليه الشريدة (2002) من عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي للعاملين من جانب والعوامل الديمغرافية من جانب آخر.

#### • فيما يتعلق بالإطار النظري للدراسة يمكن ملاحظة النقاط التالية:

- تؤكد نظريات الرضا الوظيفي مثل نظرية العلاقات الانسانية والتكيف الوظيفي على أهمية الحاجات النفسية والاجتماعية للعاملين وعلى أهمية الانسجام بين الشخصية المطلوبة للعمل وبيئة العمل نفسه في التأثير على رضاهم عن عملهم. وقد أكدت نتائج الدراسة على أهمية عدد من المؤشرات التي تعكس هذه النظريات، ومن أهم هذه المؤشرات شعور الفرد بالانجاز والرضا الذاتي نتيجة تأديته لعمله وتوفر بيئة العمل الملائمة لأداء المهام بكفاءة وتوفر روح الفريق في العمل والتعاون الكامل بين الزملاء لتحقيق مصلحة العمل.

- تؤكد نظرية الإدارة بالحوافز المادية لكل من « فيبر» و «فايول» ونظرية « فروم » على أهمية الحافز المادي كأحد الحوافز الأساسية للرضا عن العمل ولذلك تسعى المنظمات لتوفير السبل المادية التي ترفع من كفاية العامل لتجعله يؤدي عمله بإتقان وبسرعة قصوى. وقد أكدت نتائج الدراسة على مجموعة من المؤشرات التي تعكس هذه النظريات وتمثل دعماً للرضا الوظيفي لدى ممارسي العلاقات العامة في المنظمات الإماراتية ومن أهمها أن هذه المنظمات توفر الموارد التقنية اللازمة لتحقيق الفعالية في الأداء وتوفر فرص الترقى المناسبة وفرص التدريب والتطوير المهني، كما أن الراتب الذي يتقاضاه الممارس والامتيازات المادية الأخرى يناسب ظروف المعيشة.

#### حدود الدراسة وتوصياتها:

هذه الدراسة محدودة بالحيز المكاني الذي أجريت فيه وهو الإمارات العربية المتحدة والتي تحظى بوضع اقتصادي متميز ويعد دخل المواطنين والعاملين فيها من أعلى الدخول على مستوى الدول العربية، ولذلك كان هناك

- Karadjov, Ch. et al (2000) Models of Public Relations in Bulgaria and Job satisfaction among its Practitioners, Public Relations Review, 26: 209218-.
- Pugliesi, K. (1999). The consequences of emotional labor: Effects on work stress, job satisfaction, and well-being, Motivation and Emotion, 23(2), 125-154.
- Rentner, T. & J. Bissland (1990). Job satisfaction and its correlates among public relations workers. Journalism Quarterly, 67(4), 950-955.
- Rutherford, B. et al (2009), The role of the seven dimensions of job satisfaction in salesperson's attitudes and behaviors, Journal of Business Research, 62: 1146-1151.
- Skalli, A. et al (2009), Jobs as Lancaster goods: Facets of job satisfaction and overall job satisfaction, The Journal of Socio-Economics, 37: 1906-1920.
- Sousa-Poza, Alfonso & Andr'es Sousa-Poza (2007) The effect of job satisfaction on labor turnover by gender: An analysis for Switzerland, The Journal of Socio-Economics, 36 (2007) 895-913.
- Tharrington, D. (1993) Perceived Principal Leaderships Behavior and Reported Teacher Job Satisfaction, Leadership behavior DATA , 53: p. 2198.
- Theodossiou, I & A. Zangelidis, (2009) Career prospects and tenure-job satisfaction profiles: Evidence from panel data, The Journal of Socio-Economics, 38: 648-657
- Theodossiou, I & E. Vasileiou (2007) Making the risk of job loss a way of life: Does it affect job satisfaction? Research in Economics, 61: 71-83.
- Young , J. (1988). Teacher job satisfaction: A study of the overall job satisfaction and work fact satisfaction of teachers, Dissertation Abstract International, 49 (7-A), 1665.

#### المراجع:

- أبو شيخة، نادر (١٩٩٨). الرضا الوظيفي لرجل الأمن في أجهزة الأمن العربية، مركز الدراسات والبحوث، أكاديمية نايف العربية، الرياض.
- بدر، حامد (١٩٨٣م). الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس والعاملين بكلية التجارة والاقتصاد والعلوم السياسية بجامعة الكويت، مجلة العلوم الاجتماعية، مجلد ١١، عدد ٣، ص: ٣٢-٣.
- البلوشي، شمس (٢٠٠١)، نظم الترقية وأثرها على الرضا الوظيفي للعاملين في الإمارات، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، جامعة القاهرة.
- بن موسى، كمال (٢٠١١) عملية الاتصال بين الرئيس المتسلط ومروؤوسيه ردود أفعالهم السلوكية دراسة تحليلية في مركب تمبيغ الغاز بأرزو (Z/GL٤) مجمع سونطراك الوطني، دراسات نفسية وتربوية، ص. ١٢١-١٤١.
- الشريدة، هيام (٢٠٠٢). بعض العوامل المؤثرة في مستوى الرضا لدى أعضاء هيئة التدريس عن الخدمات المقدمة لهم في جامعة اليرموك بالمملكة الأردنية الهاشمية، مجلة جامعة أم القرى للعلوم التربوية والاجتماعية والإنسانية، مجلد ١٤ - عدد ٢، ص: ٨٧-١١٢.
- الشيخ، جواد و عزيزة شير (٢٠٠٨) «الرضا الوظيفي وعلاقته ببعض المتغيرات الديموغرافية لدى المعلمين» مجلة الجامعة الإسلامية، سلسلة الدراسات الإنسانية، مجلد ١٦، عدد ١، ص: ٦٨٣-٧١١.
- عياد، خيرت (٢٠١١)، مبادئ العلاقات العامة (عمان: أفاق مشرقة، ناشرون)
- مصطفى، صلاح (١٩٨٩). الرضا الوظيفي لمعلمي المدرسة الإعدادية بالإمارات العربية المتحدة، مجلة التربية الجديدة، مجلد ١٦، العدد ٧، ص: ١٢٨-١٦١.
- الناجي، محمد (١٩٩٣) تطبيق نظرية هيرزبرج لقياس الرضا عن العمل في التعليم الثانوي بمنطقة الإحساء، مجلة الإدارة العامة، العدد ٨٠، ص ٢٢-٥٨.
- British Legatom Institution, <http://www.emarati001.com/?p=24623>, Accessed on 182015/05/.
- Curtis, J. et al (1999). Relationship among the professional practices and demographic characteristics of school psychologists, School Psychology Review, 31 (1), 1319-.
- Developmental Program of UN (2012), [http://hdr.undp.org/xmlsearch/reportSearch?y=\\*%&c=r:Arab+States&t=\\*%&lang=en&k=&orderby=year](http://hdr.undp.org/xmlsearch/reportSearch?y=*%&c=r:Arab+States&t=*%&lang=en&k=&orderby=year), (Accessed on 122015/05/.
- Kang , J. (2009), Ethical conflict and job satisfaction of public relations practitioners, Public Relations Review xxx - xxx-xxx