



جامعة اليرموك

كلية الإعلام

قسم الصحافة

العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي لممارسي العلاقات العامة في الوزارات الأردنية

"دراسة ميدانية"

**Factors Affecting Job Satisfaction of the Public Relations  
Practitioners in The Jordanian Ministries  
'A survey Study'**

إعداد الطالب:

**محمد بن علي أحمد الدخيل**

إشراف الدكتور:

**غالب شطناوي**

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في تخصص الإعلام

كلية الإعلام / جامعة اليرموك

الفصل الدراسي الأول (2016/2017)



قرار لجنة المناقشة

تم مناقشة هذه الرسالة بعنوان:

العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي لممارسي العلاقات العامة في الوزارات الأردنية

"دراسة ميدانية"

وأجيزت يوم .....

بتاريخ: 2016 / 11 / 1

أعضاء لجنة المناقشة:

د. غالب شطناوي ..... مشرفاً ورئيساً.

أد. علي نجادات ..... عضواً.

د. عبد الباسط شاهين ..... عضواً.

## شكر وعرفان

من لا يشكر الناس لا يشكر

الشكر لله دائماً وأبداً، ومن ثم فالشكر لكل من ساندني ووقف إلى جانبي طوال فترة دراستي في جامعة اليرموك، وأخص بالشكر أستاذي المشرف على رسالتي الدكتور غالب شطناوي، الذي كان الداعم لي معنوياً وساعدني في الحصول على كثير من الكتب والبحوث والمراجع التي احتاجها، والشكر لعضو لجنة المناقشة عميد كلية الإعلام الأستاذ الدكتور علي نجادات، والشكر لعضو لجنة المناقشة رئيس قسم العلاقات العامة الدكتور عبدالباسط شاهين، وجميع الأساتذة الذين كان لهم عميق الأثر في زيادة معرفتي واطلاعي في تخصصي، كما أود أن أشكر جميع زملائي الطلبة وجميع العاملين في كلية الإعلام في جامعة اليرموك لما قدموه لي ولغيري من تسهيلات وإرشادات، والشكر والاحترام للذي كان السبب بعد الله في اكمال دراستي العميد عطالله غصاب الضويحي، والشكر للأخ الصديق الشيخ عبدالله بن حمود الهيشان الذي كان أول المشجعين والداعمين لي معنوياً ومادياً، والشكر للعقيد ركن عبدالله بن راضي السويدي الشمري الذي كان له الأثر الايجابي في مرحلتي العلمية، والشكر للأستاذ المحترم مفرح بن حسين الوادعي القحطاني الذي كان بجانبني طوال فترة دراستي وكان لي أخاً معيناً .

بوركٲ جهو؁كم ؤممعاً .

## الإهداء

إلى والدي ووالدتي أطال الله في عمريهما  
إلى أخوتي وأخواتي الذين وقفوا إلى جانبي  
ومدّوا لي يد العون والتشجيع والمساندة  
ودعموني معنوياً ومادياً، وإلى مملكتي  
المملكة العربية السعودية ، مملكة  
الإنسانية والعطاء والسلام والأمان.  
إليكم أيها الأحبة: كل الاحترام والتقدير

## قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
ب	التفويض.
ج	قرار لجنة المناقشة.
د	شكر وعرفان.
هـ	الإهداء.
و	قائمة المحتويات.
ح	قائمة الجداول والأشكال.
ل	الملخص باللغة العربية.
م	الملخص باللغة الإنجليزية.
1	المقدمة.
<b>الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة.</b>	
3	مشكلة الدراسة.
4	أهمية الدراسة.
4	أهداف الدراسة.
5	أسئلة الدراسة.
7	فروض الدراسة.
8	مصطلحات ومفاهيم الدراسة.
9	التعريفات الإجرائية.
11	النظرية المستخدمة في الدراسة.
14	الدراسات السابقة.
22	التعليق على الدراسات السابقة.
24	نوع الدراسة ومنهجها.
24	مجتمع وعينة الدراسة.
25	أداة الدراسة.
25	إجراءات الصدق.
26	إجراءات الثبات.
26	الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة.

	الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة.
27	المبحث الأول: الرضا الوظيفي.
39	المبحث الثاني: العلاقات العامة.
51	المبحث الثالث: الوزارات الأردنية.
	الفصل الثالث: نتائج الدراسة ومناقشتها.
63	نتائج الدراسة ومناقشتها.
80	نتائج اختبار الفروض.
116	خلاصة نتائج الدراسة.
118	خلاصة اختبار الفروض.
120	توصيات الدراسة.
122	قائمة المصادر والمراجع.
	قائمة الملاحق.
	ملحق رقم 1: الاستبانة.
	ملحق رقم 2: قائمة المحكمون.

## قائمة الجداول والأشكال

الصفحة	الجدول والأشكال
63	جدول 1: النوع الاجتماعي، العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، التخصص الجامعي لدى عينة الدراسة.
65	جدول 2: الوزارة التي تعمل بها، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة لدى عينة الدراسة.
67	جدول 3: مستوى الرضا الوظيفي لدى ممارسي العلاقات العامة في الوزارات الأردنية.
68	جدول 4: رضا عينة الدراسة عن وظيفتهم في الوزارات الأردنية.
69	جدول 5: رضا عينة الدراسة عن أجورهم في الوزارات الأردنية.
70	جدول 6: رضا عينة الدراسة عن بيئة العمل في الوزارات الأردنية.
72	جدول 7: رضا عينة الدراسة عن زملاء العمل (الرؤساء والموظفين) في الوزارات الأردنية.
73	جدول 8: رضا عينة الدراسة عن الاستقرار الوظيفي في الوزارات الأردنية.
75	جدول 9: رضا عينة الدراسة عن النمو والارتقاء الوظيفي في الوزارات الأردنية.
76	جدول 10: مدى تحقيق وظيفة العلاقات العامة في الوزارات الأردنية للرضا عن الذات لدى عينة الدراسة.
78	جدول 11: معوقات تحقيق الرضا الوظيفي لدى ممارسي العلاقات العامة في الوزارات الأردنية.
80	جدول 12: اختبار T لدراسة الفرق بين الذكور والإناث في تأثير مستوى الرضا عن الوظيفة.
81	جدول 13: اختبار (Anova) بين عمر العينة وتأثير مستوى الرضا عن الوظيفة.
81	جدول 14: اختبار (Anova) بين الحالة الاجتماعية لعينة الدراسة وتأثير مستوى الرضا عن
81	جدول 15: اختبار (Anova) بين المؤهل العلمي وتأثير مستوى الرضا عن الوظيفة
82	جدول 16: اختبار (Anova) بين التخصص الجامعي لعينة الدراسة وتأثير مستوى الرضا عن الوظيفة.
82	جدول 17: اختبار (Anova) بين الوزارة التي تعمل بها عينة الدراسة وتأثير مستوى الرضا عن الوظيفة.
83	جدول 18: اختبار (Anova) بين المسمى الوظيفي وتأثير مستوى الرضا عن الوظيفة.
83	جدول 19: اختبار (Anova) بين سنوات الخبرة ومستوى الرضا عن الوظيفة.
84	جدول 20: اختبار T لدراسة الفرق بين الذكور والإناث في تأثير مستوى الرضا عن الأجر.
85	جدول 21: اختبار (Anova) بين عمر العينة وتأثير مستوى الرضا عن الأجر.

85	جدول 22: اختبار (Anova) بين الحالة الاجتماعية لعينة الدراسة وتأثير مستوى الرضا عن الأجر.
85	جدول 23: اختبار (Anova) بين المؤهل العلمي وتأثير مستوى الرضا عن الأجر.
86	جدول 24: اختبار (Anova) بين التخصص الجامعي لعينة الدراسة وتأثير مستوى الرضا عن الأجر.
86	جدول 25: اختبار LSD بين التخصص الجامعي وتأثير مستوى الرضا عن الأجر.
87	جدول 26: اختبار (Anova) بين الوزارة التي تعمل بها عينة الدراسة وتأثير مستوى الرضا عن الأجر.
87	جدول 27: اختبار LSD بين الوزارة التي تعمل بها عينة الدراسة وتأثير مستوى الرضا عن الأجر.
88	جدول 28: اختبار (Anova) بين المسمى الوظيفي وتأثير مستوى الرضا عن الأجر.
89	جدول 29: اختبار (Anova) بين سنوات الخبرة ومستوى الرضا عن الأجر.
89	جدول 30: اختبار T لدراسة الفرق بين الذكور والإناث في تأثير مستوى الرضا عن بيئة العمل.
90	جدول 31: اختبار (Anova) بين عمر العينة وتأثير مستوى الرضا عن بيئة العمل.
90	جدول 32: اختبار (Anova) بين الحالة الاجتماعية لعينة الدراسة وتأثير مستوى الرضا عن بيئة العمل.
91	جدول 33: اختبار (Anova) بين المؤهل العلمي وتأثير مستوى الرضا عن بيئة العمل.
91	جدول 34: اختبار LSD بين المؤهل العلمي وتأثير مستوى الرضا عن بيئة العمل.
92	جدول 35: اختبار (Anova) بين التخصص الجامعي لعينة الدراسة وتأثير مستوى الرضا عن بيئة العمل.
92	جدول 36: اختبار LSD بين التخصص الجامعي وتأثير مستوى الرضا عن بيئة العمل.
93	جدول 37: اختبار (Anova) بين الوزارة التي تعمل بها عينة الدراسة وتأثير مستوى الرضا عن بيئة العمل.
93	جدول 38: اختبار LSD بين الوزارة التي تعمل بها عينة الدراسة وتأثير مستوى الرضا عن بيئة العمل.
94	جدول 39: اختبار (Anova) بين المسمى الوظيفي وتأثير مستوى الرضا عن بيئة العمل.
94	جدول 40: اختبار (Anova) بين سنوات الخبرة ومستوى الرضا عن بيئة العمل.
95	جدول 41: اختبار T لدراسة الفرق بين الذكور والإناث في تأثير مستوى الرضا عن زملاء العمل.
96	جدول 42: اختبار (Anova) بين عمر العينة وتأثير مستوى الرضا عن زملاء العمل.

96	جدول 43: اختبار (Anova) بين الحالة الاجتماعية لعينة الدراسة وتأثير مستوى الرضا عن زملاء العمل.
97	جدول 44: اختبار (Anova) بين المؤهل العلمي وتأثير مستوى الرضا عن زملاء العمل.
97	جدول 45: اختبار LSD بين المؤهل العلمي وتأثير مستوى الرضا عن زملاء العمل.
98	جدول 46: اختبار (Anova) بين التخصص الجامعي لعينة الدراسة وتأثير مستوى الرضا عن زملاء العمل.
98	جدول 47: اختبار (Anova) بين الوزارة التي تعمل بها عينة الدراسة وتأثير مستوى الرضا عن زملاء العمل.
98	جدول 48: اختبار LSD بين الوزارة التي تعمل بها عينة الدراسة وتأثير مستوى الرضا عن زملاء العمل.
99	جدول 49: اختبار (Anova) بين المسمى الوظيفي وتأثير مستوى الرضا عن زملاء العمل.
100	جدول 50: اختبار (Anova) بين سنوات الخبرة ومستوى الرضا عن زملاء العمل.
101	جدول 51: اختبار T لدراسة الفرق بين الذكور والإناث في تأثير مستوى الرضا عن الاستقرار الوظيفي
101	جدول 52: اختبار (Anova) بين عمر العينة وتأثير مستوى الرضا عن الاستقرار الوظيفي.
102	جدول 53: اختبار (Anova) بين الحالة الاجتماعية للعينة وتأثير مستوى الرضا عن الاستقرار الوظيفي.
102	جدول 54: اختبار (Anova) بين المؤهل العلمي وتأثير مستوى الرضا عن الاستقرار الوظيفي.
103	جدول 55: اختبار (Anova) بين التخصص الجامعي للعينة وتأثير مستوى الرضا عن الاستقرار الوظيفي.
103	جدول 56: اختبار (Anova) بين الوزارة التي تعمل بها العينة وتأثير مستوى الرضا عن الاستقرار الوظيفي.
104	جدول 57: اختبار (Anova) بين المسمى الوظيفي وتأثير مستوى الرضا عن الاستقرار الوظيفي.
104	جدول 58: اختبار (Anova) بين سنوات الخبرة ومستوى الرضا عن الاستقرار الوظيفي.
105	جدول 59: اختبار T لدراسة الفرق بين الذكور والإناث في تأثير مستوى الرضا عن النمو والارتقاء الوظيفي.
105	جدول 60: اختبار (Anova) بين عمر العينة وتأثير مستوى الرضا عن النمو والارتقاء الوظيفي.

106	جدول 61: اختبار (Anova) بين الحالة الاجتماعية للعينة وتأثير مستوى الرضا عن النمو والارتقاء الوظيفي.
106	جدول 62: اختبار (Anova) بين المؤهل العلمي وتأثير مستوى الرضا عن النمو والارتقاء الوظيفي.
107	جدول 63: اختبار (Anova) بين التخصص الجامعي للعينة وتأثير مستوى الرضا عن النمو والارتقاء الوظيفي.
107	جدول 64: اختبار (Anova) بين الوزارة التي تعمل بها العينة وتأثير الرضا عن النمو والارتقاء الوظيفي.
108	جدول 65: اختبار LSD بين الوزارة التي تعمل بها العينة وتأثير مستوى الرضا عن النمو والارتقاء الوظيفي.
109	جدول 66: اختبار (Anova) بين المسمى الوظيفي وتأثير مستوى الرضا عن النمو والارتقاء الوظيفي.
109	جدول 67: اختبار (Anova) بين سنوات الخبرة ومستوى الرضا عن النمو والارتقاء الوظيفي.
110	جدول 68: اختبار T لدراسة الفرق بين الذكور والإناث في مدى تحقيق المهنة للرضا عن الذات.
110	جدول 69: اختبار (Anova) بين عمر العينة ومدى تحقيق المهنة للرضا عن الذات.
111	جدول 70: اختبار (Anova) بين الحالة الاجتماعية لعينة الدراسة ومدى تحقيق المهنة للرضا عن الذات.
111	جدول 71: اختبار LSD بين الحالة الاجتماعية ومدى تحقيق المهنة للرضا عن الذات.
111	جدول 72: اختبار (Anova) بين المؤهل العلمي ومدى تحقيق المهنة للرضا عن الذات.
112	جدول 73: اختبار LSD بين المؤهل العلمي ومدى تحقيق المهنة للرضا عن الذات.
112	جدول 74: اختبار (Anova) بين التخصص الجامعي لعينة الدراسة ومدى تحقيق المهنة للرضا عن الذات.
113	جدول 75: اختبار (Anova) بين الوزارة التي تعمل بها عينة الدراسة ومدى تحقيق المهنة للرضا عن الذات.
113	جدول 76: اختبار LSD بين الوزارة التي تعمل بها عينة الدراسة ومدى تحقيق المهنة للرضا عن الذات.
114	جدول 77: اختبار (Anova) بين المسمى الوظيفي ومدى تحقيق المهنة للرضا عن الذات.
115	جدول 78: اختبار (Anova) بين سنوات الخبرة ومستوى الرضا عن النمو والارتقاء الوظيفي.

الدخيل، محمد. العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي لممارسي العلاقات العامة في الوزارات الأردنية: دراسة ميدانية. رسالة ماجستير في العلاقات العامة، كلية الإعلام، جامعة اليرموك، 2016. المشرف: د. غالب شطناوي.

### المخلص

هدفت الدراسة إلى معرفة العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي لممارسي العلاقات العامة في الوزارات الأردنية من خلال إجراء مسح ميداني بأسلوب الحصر الشامل على جميع ممارسي العلاقات العامة في الوزارات الأردنية والبالغ عددهم (69) مفردة.

وتوصلت الدراسة إلى أن (92.8%) من عينة الدراسة يشعرون بالرضا عن وظائفهم، فيما بلغت نسبة من لا يشعرون بالرضا (7.2%)، وكانت أبرز آراء عينة الدراسة في مجال الرضا عن الوظيفة "أشعر بالسعادة عن الوظيفة التي أقوم بها"، وفي مجال الرضا عن الأجر "يتناسب راتبي الشهري مع رواتب زملائي العاملين في نفس المجال وفي نفس الوزارة"، وفي مجال الرضا عن بيئة العمل "توفر لي الوزارة مكاناً لأداء عباداتي"، وفي مجال الرضا عن زملاء العمل "تتيح لي وظيفتي بناء علاقات صداقة مع الآخرين"، وفي مجال الرضا عن الاستقرار الوظيفي "توفر لي الوزارة صندوق ضمان اجتماعي"، وفي مجال الرضا عن النمو والارتقاء الوظيفي "يتيح لي عملي اكتساب خبرات جديدة في مجال العلاقات العامة"، وفي مجال الرضا عن الذات هي: "أشعر بتقدير ذاتي عند إنجاز عملي بإتقان".

الكلمات المفتاحية: الرضا الوظيفي، العلاقات العامة، الوزارات الأردنية.

**Al-Dakheel, Muhammad. Factors Affecting Job Satisfaction of the Public Relations Practitioners in The Jordanian Ministries: A survey study. Master of Public Relations, Faculty of Mass communication, Yarmouk University, 2016. Supervisor: Dr. Ghaleb Shatnawi.**

### **Abstract**

This study aimed to find out the factors influencing Job satisfaction for public relations practitioners in the Jordanian ministries through conducting survey on public relations practitioners in the Jordanian ministries counting (69).

Result of study indicated that (92.8%) of respondents are satisfied about their jobs, while (7.2%) are not satisfied. The most significant element that achieves job satisfaction in relation to the level of job satisfaction "I feel happy about the job that I do", and in relation to the salary satisfaction "my monthly salary is equal to the salaries of my colleagues working in the same field at the same ministry". While in relation to the work environment satisfaction "The ministry provides me a place to perform acts of worship," and in relation to level of satisfaction of work colleagues "My job allows me to build friendly relations with others". The level of satisfaction about job stability is shown through "the ministry provides me social security fund," and the level of satisfaction with the growth of career development "my job allows me to maintain new experiences in the field of public relations," Finally, the level of complacency is achieved through: "I appreciate myself when my work is done perfectly".

**Keywords:** Job Satisfaction, Public Relations, The Jordanian Ministries, Practitioners.

## العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي لممارسي العلاقات العامة في الوزارات الأردنية

### دراسة ميدانية

#### المقدمة

تعتبر العلاقات العامة مدخلاً أساسياً في تنظيم وإدارة المنظمات والمؤسسات الحديثة سواء كانت حكومية أو خاصة وعلى تعدد مجالاتها واختصاصاتها، وقد شهدت العلاقات العامة تطورات كبيرة وقفزات نوعية خلال القرن العشرين استناداً إلى الكثير من النظريات والممارسات الأخلاقية والمهنية، كما تعتبر أحد أهم مجالات الإدارة التي تحقق قبولاً متزايداً خلال العقود الأخيرة، كما أن الاهتمام بها ما يزال متزايداً نظراً إلى تعاظم أهمية الرأي العام واكتساب ثقة الجماهير وتأييدهم لنجاح المشروعات (الشمري، 2013، ص 12).

وتؤدي العلاقات العامة في المنظمات والمؤسسات أدواراً ووظائف مختلفة بهدف تحقيق مصالح جمهورها الخارجي والداخلي، فبينما يعبر الجمهور الخارجي عن مجموع المنتفعين والمتعاملين وأعضاء المجتمع الآخرين؛ فإن الجمهور الداخلي هو مجموع العاملين في المؤسسة أو المنظمة نفسها، وكثيراً ما تعتبر المؤسسات جمهورها الداخلي أكثر أهمية لأنه يقدم الخدمات أو ينتج السلع، ولولاه لما استطاعت المنظمة الاستمرار في عملها (السعيد، 2013، ص 15).

وباعتبار الوزارات الأردنية جزء من تلك المنظمات والمؤسسات؛ فإنها تولي اهتماماً بجهاز العلاقات العامة فيها، إذ تعد العلاقات العامة جزءاً فعالاً من المؤسسة أو المنظمة لما لها من أدوار شتى في تحقيق أهدافها وسياساتها، ونظراً لطبيعة جهاز العلاقات العامة في الوزارات والمتمثل في علاقته مع الجمهور الداخلي والخارجي. ورغم أهمية هذا الجهاز فإن هناك العديد من العوامل الداخلية والخارجية التي تؤثر في أداء العاملين فيه على الصعيد العملي وبالتالي على مستوى

رضاهم الوظيفي. وبناءً على ذلك فمن المفترض أن تولي هذه الوزارات مثل غيرها من المؤسسات والمنظمات أهمية للرضا الوظيفي لدى ممارسي العلاقات العامة لما له من انعكاس إيجابي عليهم، وعلى المؤسسة التي يعملون بها وعلى المجتمع الذي توجد به المؤسسة، ومن صور هذا الانعكاس زيادة الانتاجية والفعالية ومستوى الولاء للمؤسسة، وكذلك ارتفاع معدلات النمو للمجتمع (زوريش، 2014، ص 5).

إن الأداء الفعال لجهاز العلاقات العامة يساعد الوزارات الأردنية في تفهم احتياجات ومتطلبات الجمهور المتعامل معها، ولكي يكون هذا الأداء في كامل فعاليته على القائمين على هذا الجهاز إيلاء العناية والاهتمام بالعوامل المؤثرة عليه للوصول إلى مستوى من الرضا لدى ممارسي العلاقات العامة في هذا الجهاز، ومن هنا تأتي هذه الدراسة لمعرفة العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي لممارسي العلاقات العامة في الوزارات الأردنية، وقد تم تقسيمها إلى ثلاثة فصول:

**الفصل الأول:** ويمثل الإطار المنهجي للدراسة، وتضمن مشكلة وأهمية الدراسة، وأهدافها وأسئلتها، وفروضها ومفاهيمها، والنظرية التي اعتمدت إليها، إضافةً إلى مجموعة من الدراسات السابقة المرتبطة بموضوع البحث، وباقي الإجراءات المنهجية والإحصائية الأخرى.

**الفصل الثاني:** ويمثل الإطار النظري للدراسة، حيث تم تقسيمه إلى ثلاثة مباحث، تناول الأول منها الرضا الوظيفي من حيث المفهوم والأبعاد المؤثرة عليه، وتناول المبحث الثاني العلاقات العامة من حيث مفهومها وأهميتها ووظائفها، فيما تناول المبحث الثالث الوزارات الأردنية.

**الفصل الثالث:** وقد تضمن عرضاً تفصيلياً وتحليلياً لنتائج الدراسة، من خلال الإجابة على تساؤلاتها، واختبار فروضها، مع عرض ملخص لأهم هذه النتائج والتوصيات التي بنيت عليها.

## الفصل الأول

### الإطار المنهجي للدراسة

يتناول هذا الفصل تعريفاً كاملاً بالدراسة من حيث مشكلتها وأهميتها، وأهدافها وتساؤلاتها، وفروضها ومفاهيمها، والنظرية التي قامت عليها، إضافةً لعرضٍ مختصرٍ لأهم الدراسات السابقة، ونوع ومنهج الدراسة، وعينتها وأداتها، وما تم الاعتماد عليه من مقاييس إحصائية لتحليلها.

### مشكلة الدراسة

يعتبر الرضا الوظيفي من أهم المقاييس التي تساعد الإدارات على تحديد مستوى تنظيم المؤسسة وفعالية العمل بها، فمستوى الأداء أو جودته فيما يخص طبيعة عمل العلاقات العامة مرتبط بمستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في هذا المجال، حيث يتأثر الرضا الوظيفي لدى ممارسي العلاقات العامة بالعديد من العوامل مثل التعليمات والقوانين والحوافز وسياسة المنظمة (السعيد، 2013، ص 2)، وينطبق ذلك على كافة الوزارات الأردنية باعتبارها مؤسسات حكومية قائمة بذاتها.

ولكي يقوم ممارسو العلاقات العامة بوظائفهم بطريقة تضمن المنفعة للمؤسسة والجمهور؛ فلا بد من تحقيق نوع من الرضا الوظيفي لديهم؛ والذي يشير إلى شعورهم بالارتياح والسرور أثناء أدائهم لوظيفتهم أو عملهم من خلال التوفيق بين ما يتوقعونه وبين ما يحصلون عليه فعلاً، كما يتمثل الرضا الوظيفي بالمكونات التي تدفع ممارسي العلاقات العامة إلى العمل والإنتاج (الفالح، 2001، ص 71).

وبناءً على ما سبق، فإن مشكلة الدراسة تكمن في معرفة: العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي لممارسي العلاقات العامة في الوزارات الأردنية، وانعكاس ذلك على أدائهم داخل الوزارة.

## أهمية الدراسة

تتبع أهمية الدراسة من النقاط التالية:

1. ندرة الدراسات الأردنية التي تناولت العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي لممارسي العلاقات العامة، وخصوصاً التي تتناول ممارسي العلاقات العامة في الوزارات المختلفة.
2. أنها من الدراسات القلائل -في حدود علم الباحث- التي تتناول العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي لممارسي العلاقات العامة في الوزارات الأردنية مجتمعة.
3. معرفة العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي لممارسي العلاقات العامة في الوزارات الأردنية من وجهة نظر الممارسين.
4. تحفيز القائمين على إدارة العلاقات العامة في الوزارات الأردنية على معالجة العوامل المؤثرة سلبياً -إن وجدت- على الرضا الوظيفي لممارسي العلاقات العامة.
5. يأمل الباحث من خلال الدراسة الحالية الوصول إلى نتائج وتوصيات، وأن يضع حلولاً للعوامل المؤثرة بشكل سلبي على الرضا الوظيفي لممارسي العلاقات العامة في الوزارات الأردنية.

## أهداف الدراسة

يتمثل الهدف الرئيسي لهذه الدراسة في معرفة العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي لممارسي العلاقات العامة في الوزارات الأردنية، ويتفرع من هذا الهدف مجموعة من الأهداف الفرعية يمكن حصرها في:

1. معرفة مستوى الرضا الوظيفي لدى ممارسي العلاقات العامة في الوزارات الأردنية.
2. معرفة طبيعة العلاقة بين الرضا الوظيفي وبعض العوامل الديموغرافية.

3. معرفة درجة رضا ممارسي العلاقات العامة في الوزارات الأردنية عن الوظيفة.
4. معرفة درجة رضا ممارسي العلاقات العامة في الوزارات الأردنية عن الأجر.
5. معرفة درجة رضا ممارسي العلاقات العامة في الوزارات الأردنية عن بيئة العمل.
6. معرفة درجة رضا ممارسي العلاقات العامة في الوزارات الأردنية عن زملاء العمل.
7. معرفة درجة رضا ممارسي العلاقات العامة في الوزارات الأردنية عن الاستقرار الوظيفي.
8. معرفة درجة رضا ممارسي العلاقات العامة في الوزارات الأردنية عن النمو والارتقاء الوظيفي.
9. معرفة درجة رضا ممارسي العلاقات العامة في الوزارات الأردنية عن تحقيق وظائفهم للرضا عن الذات.
10. معرفة المعوقات التي تحول دون تحقيق الرضا الوظيفي لدى ممارسي العلاقات العامة في الوزارات الأردنية.

#### أسئلة الدراسة

- يتمثل السؤال الرئيسي لهذه الدراسة فيما يلي: ما العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي لممارسي العلاقات العامة في الوزارات الأردنية ؟ ويندرج منه مجموعة الأسئلة الفرعية التالية:
1. ما مستوى الرضا الوظيفي لدى ممارسي العلاقات العامة في الوزارات الأردنية ؟
  2. ما درجة رضا ممارسي العلاقات العامة في الوزارات الأردنية عن الوظيفة "وظيقتهم"؟
  3. ما درجة رضا ممارسي العلاقات العامة في الوزارات الأردنية عن الأجر ؟
  4. ما درجة رضا ممارسي العلاقات العامة في الوزارات الأردنية عن بيئة العمل ؟
  5. ما درجة رضا ممارسي العلاقات العامة في الوزارات الأردنية عن زملاء العمل ؟

6. ما درجة رضا ممارسي العلاقات العامة في الوزارات الأردنية عن الاستقرار الوظيفي ؟
7. ما درجة رضا ممارسي العلاقات العامة في الوزارات الأردنية عن النمو والارتقاء الوظيفي ؟
8. ما درجة رضا ممارسي العلاقات العامة في الوزارات الأردنية عن تحقيق وظائفهم للرضا عن الذات ؟

9. ما المعوقات التي تحول دون تحقيق الرضا الوظيفي لدى ممارسي العلاقات العامة في الوزارات الأردنية ؟

### فروض الدراسة

تسعى هذه الدراسة إلى اختبار عدد من الفروض المتمثلة فيما يلي:

1. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة رضا ممارسي العلاقات العامة في الوزارات الأردنية عن **الوظيفة** تعزى لعواملهم الديموغرافية.
2. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة رضا ممارسي العلاقات العامة في الوزارات الأردنية عن **الأجر** تعزى لعواملهم الديموغرافية.
3. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة رضا ممارسي العلاقات العامة في الوزارات الأردنية عن **بيئة العمل** تعزى لعواملهم الديموغرافية.
4. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة رضا ممارسي العلاقات العامة في الوزارات الأردنية عن **زملاء العمل** تعزى لعواملهم الديموغرافية.
5. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة رضا ممارسي العلاقات العامة في الوزارات الأردنية عن **الاستقرار الوظيفي** تعزى لعواملهم الديموغرافية.

6. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة رضا ممارسي العلاقات العامة في الوزارات

الأردنية عن النمو والارتقاء الوظيفي تعزى لعواملهم الديموغرافية.

7. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تحقيق المهنة للرضا عن الذات لدى ممارسي

العلاقات العامة في الوزارات الأردنية تعزى لعواملهم الديموغرافية.

## مصطلحات ومفاهيم الدراسة

1. **الرضا الوظيفي:** شعور الفرد بالارتياح والسرور أثناء أدائه لوظيفته أو عمله، ويمكن تحقيق ذلك من خلال التوفيق بين ما يتوقعه هذا الفرد وبين ما يحصل عليه فعلاً، كما يتمثل الرضا الوظيفي بالمكونات التي تدفع الفرد إلى العمل والإنتاج (الفالح، 2001، ص 71). كما يمكن تعريفه بأنه: الحالة التي يتكامل فيها الفرد مع عمله ووظيفته ويتفاعل معها من خلال طموحه الوظيفي ورغبته في التطور والتقدم وتحقيق أهدافه الاجتماعية من خلال تلك الوظيفة (سلطان، 2004، ص 196).

2. **العلاقات العامة:** وهي الوظيفة التي تتولى تخطيط وتوجيه وتقييم وتنظيم أنشطة وأعمال المنظمة أو المؤسسة والمتعلقة بجمهورها بهدف إقامة علاقات طيبة معه، وتستخدم في سبيل ذلك مختلف أنواع البحوث ووسائل الاتصال وفق أسس مهنية أخلاقية لتحقيق هذه المهام (الطماوي، 2003، ص 27).

أما تعريف علي عجوة: فهي الجهود المخططة التي يقوم بها ممارس العلاقات العامة في المؤسسة لكسب ثقة الجمهورين الداخلي والخارجي، وتحقيق التفاهم المتبادل من هلال السياسات والأفعال المرغوبة والاتصالات المستمرة من أجل تلبية احتياجات هذا الجمهور في إطار ما هو ممكن ومشروع (عجوة، 2000، ص 24).

ويعرفها (Black) بأنها: الجهود المخططة التي تهدف إلى خلق حالة من التفاهم المشترك بين منظمة أو مؤسسة ما و جماهيرها المستهدفة من خلال تجاوز الفجوات الجغرافية واللغوية والثقافية (الجمال، 2009، ص 32).

التعريفات الإجرائية:

1. **العوامل المؤثرة:** وهي جميع العوامل سواء أكانت داخلية في المنظمة أو المؤسسة والمرتبطة بالجانب التنظيمي أو الاجتماعي أو المكاني، أو عوامل خارجية في المجتمع أو الدولة التي تعمل بها المنظمة أو المؤسسة والمرتبطة بالبيئة المحيطة والجمهور والنظام السياسي وغيرها، والتي يعتبرها العاملون في مجال العلاقات العامة مؤثرة بالإيجاب أو السلب على رضاهم الوظيفي.

2. **الرضا الوظيفي:** حالة من الارتياح والتكامل التي يشعر بها ممارسو العلاقات العامة في الوزارات الأردنية تجاه الأعمال التي يقومون بها، والتي تنتج بسبب التوازن بين الحاجات والرغبات والتوقعات من جهة؛ وبين طبيعة العمل نفسه من جهةٍ أخرى، وقد تتأثر هذه الحالة بطبيعة زملاء العمل، والمدراء الذين يخضع الممارسون لإشرافهم والبيئة الداخلية للوزارة التي يعملون بها، أو غيرها من العوامل الأخرى.

3. **ممارسو العلاقات العامة:** هم العاملون في جهاز أو أقسام العلاقات العامة في الوزارات الأردنية، والذين توكل إليهم مجموعة من الأعمال والواجبات مثل إقامة علاقات جيدة مع الجمهور الداخلي والخارجي للوزارة، تزويد جماهير الوزارة بالمعلومات التي يحتاجها والمرتبطة بالوزارة، تقديم المشورة للوزارة، إضافةً إلى الوظائف الأخرى مثل: التخطيط والتنسيق والتقييم وغيرها من الوظائف.

4. **الوزارات الأردنية:** جميع الوزارات العاملة في المملكة الأردنية الهاشمية والبالغ عددها (26) وزارة وهي: وزارة النقل، وزارة البيئة، وزارة التخطيط، وزارة المالية، وزارة الأشغال العامة والإسكان، وزارة الأوقاف، وزارة الاتصال وتكنولوجيا المعلومات، وزارة التنمية الاجتماعية، وزارة التربية والتعليم، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، وزارة الثقافة، وزارة

الزراعة، وزارة تطوير القطاع العام، وزارة الصناعة والتجارة، وزارة الطاقة والثروة المعدنية،  
وزارة الداخلية، وزارة المياه والري، وزارة الشؤون السياسية والبرلمانية، وزارة السياحة والآثار،  
وزارة الصحة، وزارة العمل، وزارة العدل، وزارة الخارجية، وزارة الشباب، وزارة الشؤون  
البلدية، وزارة الدولة لشؤون الإعلام.

## النظرية المستخدمة في الدراسة

تعتمد هذه الدراسة على نظرية ذات العاملين (Two Factor Theory) التي وضعها العالم "فردريك هيرزبرغ"، وقد ركّز فيها على الظروف المحيطة بالعمل ودورها في حياة العاملين، حيث أجرى "هيرزبرغ" دراسة استطلاعية على عينة قوامها (200) مفردة من المهندسين والمحاسبين من أجل فهم شعورهم حول الوظائف والأعمال التي يقومون بها، وتوصل إلى أن تعاسة الموظفين وعدم رضاهم في كثيرٍ من الأحيان إنما ينتج عن بيئة العمل غير المناسبة لهم، في حين أن الرضا الوظيفي يتحقق أحياناً بسبب طبيعة العمل، وعندما يشعر الفرد بالرضا عن وظيفته أو عمله فإن هذا الرضا يعود إلى طبيعة العمل ذاته (محيسن، 2004، ص 21).

وقد اعتمد "هيرزبرغ" على طريقة الحوادث الحرجة، وكذلك على المقابلات والمناقشات المكثفة والتي أدت إلى درجة عالية من الإنجاز الواضح والملموس، أو إلى انخفاض في مستوى الرضا الوظيفي لعينة الدراسة، ومن الأسئلة التي قام بطرحها أثناء إجراء المقابلات هي تلك التي طلب بها من المبحوثين ذكر العوامل التي جعلتهم يشعرون بحالة من الرضا عن العمل في كثير من الحالات، وكذلك العوامل التي جعلتهم يشعرون بحالة من عدم الرضا عن العمل (طويل، 2008، ص 42)، ولقد ساعدت إجابة هذين السؤالين على تحديد مجموعتين من العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي لدى العاملين هما (بوكرش، 2012، ص 177-178):

1. العوامل الدافعة: وهي تلك المتعلقة بشكل مباشر مع طبيعة العمل، وتتسجم في محتواها مع هرم ماسلو لحاجات إثبات واحترام الذات، وتشتمل هذه العوامل على: إنجاز العمل، المسؤولية في إنجاز العمل، الترقية والتقدم، النمو عن طريق الخبرات المكتسبة والمعرفة، درجة الاشراف، الاعتراف بالجهود المبذولة وتقدير النجاح، وكذلك طبيعة العمل والتي

تعني أن يكون العمل ذا معنى ويحمل طابع التحدي والإنجاز والنمو والتنمية الفردية، كما أن تواجد هذه العوامل في مكان العمل يؤدي بالأفراد إلى الشعور بالرضا الوظيفي وتحفيزهم وزيادة معدل انتاجهم، بينما عدم تواجدها لا يؤدي بالضرورة إلى حالة من عدم الرضا الوظيفي.

2. العوامل الوقائية: وهي تلك المرتبطة بالظروف التي تحيط بالعمل والتي تتماشى مع الحاجات الفسيولوجية والأمنية والاجتماعية في هرم ماسلو، وتشتمل هذه العوامل على مجموعة من العناصر هي: سياسة وإجراءات التنظيم داخل المؤسسة التي يعمل بها الفرد، الأمن الوظيفي للفرد، العلاقات بين زملاء العمل (المرؤوسين)، العلاقات بين الأفراد في محيط العمل، ظروف العمل المادية، وكذلك الأجور والمزايا الاجتماعية، وتتشابه هذه العوامل الوقائية مع العوامل الدافعة في أن توافر كلا المجموعتين أو إحداها لا يشكل بالضرورة إحساس الفرد بالرضا عن وظيفته؛ بل قد يسمح توافرها بحدوث هذا الرضا، ومن جهة أخرى فإن انعدام العوامل الوقائية غالباً ما يؤدي إلى حالة من عدم الرضا وعدم الاستقرار، وكذلك قد تؤدي إلى نوع من الإهمال والتأخر عن العمل والغياب والرغبة في تركه بالنسبة للعاملين.

وطبقاً لهيرزبرغ فإن غياب العوامل الوقائية عن المكان الذي يعمل به الأفراد قد يؤدي في معظم الأحيان إلى وجود مستويات عالية من عدم الرضا الوظيفي، بينما وجودها يؤدي إلى حالة يكون فيها مستوى عدم الرضا الوظيفي صفراً أو على درجة من الحياد (طويل، 2008، ص 44)، ومن هنا يتضح جوهر النظرية المتمثل في ضرورة قيام المؤسسة بإشباع العوامل الوقائية إلى الدرجة التي يزول فيها الشعور بعدم الرضا لدى العاملين، ومن ثم تنتقل المؤسسة إلى التركيز على

إشباع العوامل الدافعة للوصول إلى حالة من الرضا الوظيفي لدى العاملين فيها، وبالتالي تزداد الدافعية للعمل؛ وتحقق الكفاية الإنتاجية (بوخنان، 2008، ص 72).

ويمكن تلخيص نتائج هذه النظرية من خلال العناصر التالية (وابل، 2005، ص 40):

1. هناك نوعان من العوامل المرتبطة بالعمل، وهي العوامل الدافعة والعوامل الوقائية.
2. يرتبط الرضا الوظيفي بمدى توفر العوامل الدافعة.
3. يرتبط الرضا الوظيفي بمدى توفر العوامل الوقائية.

وقد واجهت نظرية ذات العاملين مجموعة من الانتقادات؛ أهمها (العطية، 2003، ص

:117)

1. طريقة "هيرزبرغ" لاختبار النظرية ذات منهجية محددة، فحين تجري الأمور بشكل جيد بالنسبة للعاملين فإنهم يميلون لأن يعزوا الأمر لأنفسهم، بينما حين يفشلون في أمرٍ متعلقٍ بالعمل فإنهم يميلون لأن يعزوا ذلك للبيئة الخارجية.
2. افتراض "هيرزبرغ" بوجود علاقة بين الرضا والإنتاجية، بينما قام الباحث من خلال المنهجية التي استخدمها باختبار الرضا فقط وليس الإنتاجية.
3. لم يقم الباحث بالاعتماد على مقياس محدد للرضا الوظيفي.

وعلى الرغم من النقد الشديد الذي واجهته النظرية؛ إلا أنه لا يمكن إنكار مساعدتها في دراسة دافعية العمل، فقد قام هيرزبرغ بجذب الانتباه إلى عوامل محتويات العمل، إذ لو تم تصميم العمل بطريقة تسمح للعوامل الدافعة أن تكون جزءاً من تلك المحتويات؛ لأمكن لهذه المحتويات أن تشكل دافعية الأفراد لأداء المهام والوظائف الموكلة إليهم (طويل، 2008، ص 44-45).

## الدراسات السابقة

### أولاً: الدراسات العربية

1. دراسة زويش (2014) بعنوان "محددات الرضا الوظيفي وأثرها على أداء الموظفين في

المؤسسة: دراسة حالة ثانوية أمزيل أحمد بحيزر".

هدفت الدراسة إلى توضيح ماهية كل من الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي والعوامل المؤثرة في كل منهما، وإبراز الدور والقيمة الحقيقية للرضا الوظيفي في المؤسسة من خلال إجراء مسح ميداني على عينة قوامها (44) مفردة من الأساتذة العاملين في ثانوية أمزيل أحمد بحيزر في ولاية البويرة.

وتوصلت النتائج إلى أن (68.1%) من عينة الدراسة راضون عن مهنتهم كمدرسين، (15.9%) راضون تماماً عن المهنة لعدة أسباب منها نظرة المجتمع لمهنة التعليم على أنها مهنة مقدسة، (16%) غير راضين عن مهنتهم لأسباب تتمثل في عدم الرضا عن راتبهم الشهري مقارنة بالمتطلبات المعيشية وبالنظر إلى مؤهلاتهم العلمية، كما أن أغلبية الأساتذة راضون عن الظروف الفيزيائية في الثانوية مثل الهدوء والإنارة، وكذلك على نمط الإشراف داخل الثانوية مما يضمن وجود التكامل في مهام أعضاء الإدارة.

وأوضحت النتائج أن معظم مفردات العينة ترى أن هناك اختلالات في المقررات والمناهج التربوية وأن الأستاذ مجبراً على اتباع هذه المقررات وهو غير مقتنع بما يقدمه للتلاميذ مما يترتب عليه عدم الرضا الوظيفي ونقص الأداء، كما تبين أن تقييم الإدارة لأداء الأساتذة يجلب لهم الرضا فمن خلالها يمكن للإدارة اكتشاف السلبيات ومواجهتها والإيجابيات وتثمينها.

2. دراسة السعيد (2013) بعنوان "دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي

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

هدفت الدراسة إلى استكشاف دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في الصحيفتين، ومعرفة العوامل الداخلية والخارجية المؤثرة في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في المؤسسات الإعلامية من خلال إجراء مسح ميداني على عينة قوامها (235) مفردة من العاملين في المؤسستين.

وخلصت النتائج إلى أن أبرز أدوار العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في صحيفة الرأي هي: رفع مستوى الألفة بين الموظفين والمحافظة عليها، تحسين مستوى الاتصال الوظيفي الهابط والصاعد بين الموظفين والإدارات، أما فيما يخص صحيفة الكويت تايمز فكانت أبرز أدوار العلاقات العامة كما يلي: تحسين مستوى الاتصال الوظيفي الهابط والصاعد بين الموظفين والإدارات، وتحسين مستوى الاتصال مع البيئة الخارجية.

وأشارت النتائج إلى أن أبرز العوامل الداخلية المؤثرة على الرضا الوظيفي في صحيفة الرأي هي: الرواتب والأجور والعدالة في توزيع المهام والواجبات، وكذلك عدد ساعات العمل المطلوبة من الموظفين، أما صحيفة الكويت تايمز فكانت أبرز هذه العوامل هي: الضمان الصحي للموظفين، العدالة في توزيع المهام والواجبات، وكذلك مكافآت العمل الإضافي للموظفين، وبخصوص العوامل الخارجية المؤثرة على الرضا الوظيفي فكانت أبرزها بالنسبة لصحيفة الرأي: القوانين الخاصة بالعمل والعاملين وكذلك السياسات الحكومية تجاه حرية الرأي والتعبير وتوفير المعلومات، وبالنسبة لصحيفة الكويت فكانت

أبرز العوامل الخارجية هي: التشريعات الخاصة بحريات التعبير والرأي والحصول على المعلومات، والقوانين الخاصة بالعمل والعاملين.

3. دراسة الشمري (2013) بعنوان "دور العلاقات العامة في وكالة الأنباء الكويتية "كونا" في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين فيها".

هدفت الدراسة إلى معرفة أنشطة العلاقات العامة في وكالة الأنباء الكويتية (كونا) وأساليب عملها، ومدى تحقيق الرضا الوظيفي جراء استخدام العلاقات العامة من خلال إجراء مسح ميداني على عينة قوامها (140) مفردة من العاملين في مجال العلاقات العامة.

وتوصلت النتائج إلى أن أبرز وظائف العلاقات العامة داخل وكالة الأنباء الكويتية (كونا) تمثلت فيما يلي: يتم استخدام البحث العلمي في تخطيط نشاط العلاقات العامة، يمارس العاملون وظيفة البحث العلمي لأنشطة العلاقات العامة والإعلام، وكذلك توجد أهمية لإجراء بحوث لأنشطة العلاقات العامة والإعلام، وكانت أبرز وظيفة اتصالية للعلاقات العامة هي التواصل مع جمهور الوكالة، وأبرز وظيفة تنسيقية هي التنسيق والترتيب مع بقية العاملين في الوكالة.

وأشارت النتائج إلى أن العلاقات العامة تواجه مجموعة من المعوقات تتمثل في مواجهة العاملين في العلاقات العامة في الوكالة بسبب ضعف التجهيزات اللازمة لإنجاز الأعمال، نقص الحوافز الوظيفية، وكذلك نقص الدورات التدريبية، أما بخصوص الرضا الوظيفي للعاملين في وكالة الأنباء الكويتية فقد أشارت النسبة الأكبر من عينة الدراسة بأن فرص النمو المهني بالنسبة لهم كالدورات التدريبية المتخصصة متوفرة في الوكالة، وكذلك وجود

تعاون مع مدراء الأقسام في خدمة أهداف الوكالة، وكذلك تقدير المجتمع المحلي للوظائف في الوكالة.

4. دراسة أبو زريق (2013) بعنوان "العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي لممارسي العلاقات العامة في الجامعات الأردنية الحكومية والخاصة وتأثيرها على الأداء".

هدفت الدراسة إلى معرفة العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي لممارسي العلاقات العامة في الجامعات الأردنية الحكومية والخاصة والعناصر التي تحقق ذلك الرضا ومدى تأثيرها عليه من خلال إجراء مسح ميداني على عينة قوامها (67) مفردة من ممارسي العلاقات العامة في الجامعات الأردنية.

وأظهرت النتائج أن أهم العناصر التي تحقق الرضا الوظيفي لممارسي العلاقات العامة في الجامعات الأردنية الحكومية والخاصة في مستوى الرضا الوظيفي هي أن الموظف يجد متعة حقيقية في أدائه لعمله، وفي مستوى الرضا عن الأجر فكانت أهم العناصر التي تحقق الرضا الوظيفي هي تناسب راتب الموظف والدرجة التي يحملها، أما على مستوى الرضا عن الذات فكانت أكثر العناصر تحقيقاً للرضا الوظيفي فهي شعور ممارس العلاقات العامة بتقدير ذاته عند إنجاز العمل بإتقان.

5. دراسة خوام (2010) بعنوان "الرضا الوظيفي لدى العاملين وآثاره على الأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية على شبكة الجزيرة الفضائية".

هدفت الدراسة إلى معرفة مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في شبكة الجزيرة الفضائية، والفروقات في الأداء الوظيفي بينهم، وكذلك قياس مدى ارتباط زيادة مستوى الرضا

الوظيفي بزيادة نسبة الأداء الوظيفي لدى العاملين من خلال إجراء مسح ميداني على عينة قوامها (100) مفردة من العاملين في الشبكة.

وتوصلت النتائج إلى أن (48%) يرون أنهم راضون بشكل جيد جداً أو بشكل جد عما يحصلون عليه مقابل ما يقدمونه من أعمال للمؤسسة، في حين أن (32%) غير راضين عن ذلك، كما أن (36%) من عينة الدراسة راضون عن عدالة توزيع المهام بين العاملين، في حين أن (36%) غير راضين عن هذه العدالة، وبخصوص الصورة الاجتماعية التي تحققت الوظيفة؛ فقد أفاد (80%) أنهم راضون بشكل تام عن هذه الصورة، في حين أن (8%) فقط لا يشعرون بأن الوظيفة تحقق لهم الصورة الاجتماعية التي يطمحون لها. وأوضحت النتائج أن (84%) من عينة الدراسة يرون أن مكان العمل يؤثر على الرضا الوظيفي، كما أن (52%) يرون أنه لا يوجد أسلوب تواصل بين الإدارة العليا والعاملين، وأن (52%) يشعرون براحة نفسية جراء علاقتهم مع زملائهم، وأن (80%) راضون عن أجورهم الشهرية، في حين يرى (48%) من عينة الدراسة إلى عدم وجود أي تكافؤ للفرص بين العاملين في الشبكة.

6. دراسة الطيب (2008) بعنوان "أثر المناخ التنظيمي على الرضا الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية".

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر المناخ التنظيمي في شركة الاتصالات الفلسطينية على الرضا الوظيفي للعاملين بها، وتقييم مستوى الرضا الوظيفي والعوامل المؤثرة عليه، من خلال إجراء مسح ميداني على عينة قوامها (249) مفردة من العاملين في الشركة.

وخلصت النتائج بخصوص المناخ التنظيمي إلى أن (82.3%) من عينة الدراسة يرون أن تقسيم العمل في الشركة يساعد على تحقيق أهدافها، وأن (76.5%) يرون أن الهيكل التنظيمي للشركة يتوافق مع طبيعة ومهام الشركة، أما بخصوص القيادة؛ فيرى (77.5%) أن الإدارة تقوم بتشجيعهم لحل مشكلات العمل بأنفسهم، وأن (74.8%) يرون أن الرئيس يشجع مرؤوسيه لإبداء وجهات نظرهم واقتراحاتهم.

وأشارت النتائج إلى أن (86.8%) راضون عن وظيفتهم ولا يغيبون عن عملهم إلا في حالات الضرورة القصوى فقط، وأن (82%) يفضلون العمل في هذه الشركة على غيرها، في حين أفاد (80.5%) بأنهم يشجعون الآخرين على العمل في هذه الشركة، ويرى معظم أفراد العينة أن هناك مستوى مناسب من التعاون بين الزملاء وأنهم واثقون بقدرتهم على تحمل مسؤولية قراراتهم، على الرغم من عدم اقتناع الشركة في بعض الأحيان بإمكانية الاعتماد عليهم في وضع الأهداف المرحلية وتطوير معايير الأداء.

### ثانياً: الدراسات الأجنبية

7. دراسة (Khuong and Tien, 2013) بعنوان "العوامل المؤثرة بطريقة مباشرة وغير مباشرة على ولاء الموظف خلال الرضا الوظيفي: دراسة القطاع المصرفي في مدينة تشي منه".

هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي للعاملين في الصناعة المصرفية في مدينة (هوتشي منه)، وكذلك معرفة العوامل التي تسهم في زيادة ولاء العاملين لعملهم من خلال إجراء مسح ميداني على عينة قوامها (201) مفردة من العاملين في (10) مصارف مختلفة.

وخلصت النتائج إلى أن (73.2%) من عينة الدراسة يرون أن الرضا الوظيفي يزداد بازدياد دعم المشرفين وتقديم المزايا للموظفين، وتوفير بيئة للعمل الجماعي، وعقد دورات تدريبية للموظفين، كما يزيد ذلك من مستوى الولاء التنظيمي، إضافةً إلى ذلك فإن هناك ثلاثة عوامل تؤثر بطريقة غير مباشرة على ولاء الموظف وهي: دعم المشرف، العمل الجماعي، بيئة العمل، وكانت أبرز العوامل المباشرة التي تؤثر على ولاء الموظف هي: العمل ضمن فريق، بيئة العمل، دعم المشرف، واتضح أن هناك تأثير إيجابي قوي للرضا الوظيفي على ولاء العامل.

8. دراسة (Wadhwa et al, 2011) بعنوان "العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي: دراسة

في شركة صناعة الإسمنت تشاتيسجار".

هدفت الدراسة إلى معرفة العوامل التي تساهم في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين، وبيان العلاقة بين العوامل السلوكية والتنظيمية والبيئية وأثرها في الرضا الوظيفي من خلال إجراء مسح ميداني على عينة قوامها (150) مفردة من العاملين في شركة صناعة الإسمنت تشاتيسجار.

وخلصت النتائج إلى أن هناك تأثير كبير للعوامل الثلاثة السلوكية والتنظيمية وبيئة العمل على الرضا الوظيفي لدى عينة الدراسة، حيث بلغ مستوى الدلالة للعوامل السلوكية (0.000)، العوامل التنظيمية (0.010)، والعوامل البيئية (0.013)، كما تبين أن التعامل مع العاملين على درجة من المساواة، والإشراف الصحيح عليهم يمكن أن يزيد من مستوى رضاهم الوظيفي، كما أن العوامل التنظيمية كانت أكثر الجوانب أهميةً في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في الشركة.

9. دراسة (Al-Hussami, 2008) بعنوان "الرضا الوظيفي للممرضات: العلاقة مع

الالتزام التنظيمي، الدعم المؤسسي المدرك، القيادة التبادلية، القيادة التحويلية، ومستوى التعليم".

هدفت الدراسة إلى معرفة الآثار التنبؤية للالتزام التنظيمي والدعم المؤسسي المدرك والقيادة التبادلية والتحويلية ومستوى التعليم على الرضا الوظيفي لدى الممرضات من خلال إجراء مسح ميداني على عينة قوامها (192) مفردة من الممرضات المرخصات في جنوب فلوريدا.

وتوصلت النتائج إلى أن (80%) من عينة الدراسة يرين أن هناك ارتباط قوي بين الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي، وأن (85%) يرين أن هناك ارتباطاً بين الدعم التنظيمي والرضا الوظيفي، كما أن (80%) من عينة الدراسة يرين أن هناك ارتباط قوي بين القيادة التحويلية والرضا الوظيفي، كما أثبتت النتائج إلى أن هناك علاقة إيجابية بين الرضا الوظيفي ومستوى تعليم الممرضات مبني على الالتزام التنظيمي والدعم التنظيمي والقيادة التبادلية والقيادة التحويلية، كما يرتبط الدعم التنظيمي بالرضا الوظيفي لديهم.

10. دراسة (Resheske, 2001) بعنوان "الرضا الوظيفي وعلاقته بتماسك المجموعة".

هدفت الدراسة إلى استقصاء الرضا الوظيفي بين أعضاء هيئة التدريس الذين يعملون بدوام كامل في كلية التنمية البشرية في جامعة ولاية وسكونسن من خلال إجراء مسح ميداني على جميع أعضاء هيئة التدريس البالغ عددهم (36) عضواً.

وخلصت النتائج إلى أن معظم أفراد عينة الدراسة ينظرون إلى الكلية التي يعملون بها بشكل إيجابي ويعتبرونها مكان جيد للعمل، وكانت أبرز مستويات الرضا الوظيفي لدى

عينة الدراسة هي: توفير خدمة قيمة، وجود فرصة للقيام بمجموعة متنوعة من المهام، اتباع المشرفين سياسة الباب المفتوح، استخدام المهارات المهنية بانتظام، في حين كانت أقل هذه المستويات: الشعور بالارتياح مع حزمة المنافع المقدمة من الكلية، الشعور بالارتياح بسبب تعويض العمل الذي يحصلون عليه.

وأوضحت النتائج أن معدلات الرضا الوظيفي الشامل لدى عينة الدراسة تمثلت في شعورهم بالراحة أثناء حديثهم مع الإدارة العليا عن مضمون العمل، ثم التقدم الوظيفي، ثم العمل في بيئة يسودها جو من التعاون والاحترام، وأخيراً الشعور بالراحة أثناء الحديث مع مشرفيهم (Supervisors) حول مضمون العمل، وجاءت أفضل الأشياء التي يوفرها العمل بالنسبة لعينة الدراسة: المهام الوظيفية، البيئة الجماعية التحفيزية، الموقع والتعلم، وعدم وجود ضغط وظيفي.

#### التعليق على الدراسات السابقة

لاحظ الباحث من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة ما يلي:

- معظم الدراسات السابقة ركزت على دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في المؤسسات، أو الرضا الوظيفي للعاملين في المؤسسات، على عكس الدراسة الحالية التي تحاول التعرف إلى العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي لممارسي العلاقات العامة وتحديداً في الوزارات الأردنية.
- حداثة الدراسات السابقة، حيث أجري معظمها خلال السنوات القليلة الماضية.

- ساهمت نتائج الدراسات السابقة في صياغة مشكلة الدراسة، ووضع أهدافها وتساؤلاتها، كما تسهم في توضيح الإطار النظري وتوسيعه، بالإضافة إلى مقارنة نتائج تلك الدراسات بنتائج الدراسة الحالية بعد أن تم الوصول إليها.
- تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة كونها تتعلق بممارسي العلاقات العامة في الوزارات الأردنية، ومحاولتها لتحديد العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي لديهم، بهدف محاولة توجيه صناع القرار في تلك الوزارات بضرورة تعزيز العوامل المؤثرة إيجاباً، والحد من العوامل المؤثرة سلباً على الرضا الوظيفي لممارسي العلاقات العامة.
- اختلفت الدراسة الحالية مع كل من دراسة زويش (2014)، ودراسة السعيد (2013)، ودراسة الشمري (2013)، ودراسة خوام (2010)، ودراسة الطيب (2008)، ودراسة (Khuong and Tien, 2013)، ودراسة (Al-Hussami, 2008) ودراسة (Wadhwa and et al, 2011)، ودراسة (Resheske, 2001)، في مجال الرضا الوظيفي للعاملين في المؤسسات أو المنظمات المختلفة، حيث تناولت جميع هذه الدراسات موضوع الرضا الوظيفي لمختلف فئات العاملين دون الإشارة إلى الرضا الوظيفي لممارسي العلاقات العامة، على الرغم من أن بعضها حاول أن يوضح دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في المؤسسات؛ إلا أن ذلك لا يعني أن تلك الدراسات قد قامت بتحديد العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي لممارسي العلاقات العامة أنفسهم وتحديداً في الوزارات الأردنية.
- اتفقت الدراسة الحالية مع دراسة أبو زريق (2013)، حيث تعد دراسة أبو زريق هي الأقرب للدراسة الحالية نظراً لتناولها موضوع العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي لممارسي العلاقات العامة، إلا أن الاختلاف بين الدراستين هو المجال المكاني والبشري لكل منهما،

حيث تناولت دراسة أبو زريق ممارسي العلاقات العامة في الجامعات الأردنية الحكومية والخاصة، بينما تتناول الدراسة الحالية جميع ممارسي العلاقات العامة في الوزارات الأردنية.

### نوع الدراسة ومنهجها

تعتبر هذه الدراسة من البحوث الوصفية التي تستهدف دراسة واقع الأحداث والظواهر والمواقف والآراء، وتحليلها وتفسيرها بغرض الوصول إلى استنتاجات مفيدة إما لتصحيح هذا الواقع أو استكماله أو تطويره (حجاب، 2003، ص 78)، فالبحث الوصفي يشترط وجود البيانات والمعلومات وكفايتها حتى يتمكن الباحث من فهم الواقع الذي يقوم بدراسته (عمر، 2002، ص 210)، وكذلك حتى يتمكن من معرفة طبيعة الظاهرة وجوانب القوة والضعف فيها للتوصل إلى تصور يمكن أن يُحدث تغيير كلي أو جزئي في الظاهرة موضوع الدراسة (الرفاعي، 1998، ص 110)، واستخدم الباحث في إطار ذلك منهج المسح الميداني، ومن خلال هذا المنهج استخدم مسح أساليب الممارسة للعاملين في العلاقات العامة في الوزارات الأردنية.

### مجتمع وعينة الدراسة

يمثل مجتمع الدراسة جميع ممارسي العلاقات العامة في الوزارات الأردنية والبالغ عددها (26) وزارة وهي: النقل، البيئة، التخطيط، المالية، الأشغال العامة والإسكان، الأوقاف والشؤون والمقدسات الإسلامية، الاتصال وتكنولوجيا المعلومات، التنمية الاجتماعية، التربية والتعليم، التعليم العالي والبحث العلمي، الثقافة، الزراعة، تطوير القطاع العام، الصناعة والتجارة، الطاقة والثروة المعدنية، الداخلية، المياه والري، الشؤون السياسية والبرلمانية، السياحة والآثار، الصحة، العمل، العدل، الخارجية، الشباب، الشؤون البلدية، الدولة لشؤون الإعلام، وقد تم استخدام أسلوب الحصر

الشامل على جميع ممارسي العلاقات العامة في هذه الوزارات، والبالغ عددهم (92) موظفاً في مجمل الوزارات التي تعاونت مع الباحث وعددها (14) وزارة، حيث قام الباحث بإجراء زيارات ميدانية إلى مقرّها من أجل توزيع أداة الدراسة عليهم، وبلغ عدد الاستبانات المستردة (69) استبانة.

### أداة الدراسة

اعتمد الباحث على الاستبانة كأداة لهذه الدراسة، حيث اشتملت على المحاور الرئيسية التالية: العوامل الديموغرافية لممارسي العلاقات العامة في الوزارات الأردنية، مستوى الرضا الوظيفي لدى ممارسي العلاقات العامة في الوزارات الأردنية، أثر العناصر المختلفة في المستويات التالية (الرضا عن الوظيفة، الرضا عن الأجر، الرضا عن بيئة العمل، الرضا عن زملاء العمل، الرضا عن الاستقرار الوظيفي، الرضا عن النمو والارتقاء الوظيفي، الرضا عن الذات) على مجمل الرضا الوظيفي لدى ممارسي العلاقات العامة في الوزارات الأردنية، المعوقات التي تحول دون تحقيق الرضا الوظيفي لدى ممارسي العلاقات العامة في الوزارات الأردنية.

### إجراءات الصدق:

قام الباحث باستخدام أسلوب صدق المحتوى والذي من خلاله تم التأكد من أن استبانة الدراسة تقيس فعلاً ما يسعى الباحث إلى قياسه، حيث قام بعرضها على مجموعة محكمين من أساتذة الإعلام ذوي الخبرة بالدراسات الإعلامية الميدانية؛ بهدف التأكد من اشتمالها على كافة أبعاد ومتغيرات المشكلة البحثية، وبأنها متوافقة مع أهداف الدراسة وتساؤلاتها وفروضها، وكذلك للتأكد من مدى اتساق الفقرات مع المجال الذي تنتمي إليه، ومدى وضوح صياغتها اللغوية وقبولها للتطبيق الميداني، وقد تم إرفاق قائمة بأسماء الأساتذة المحكمين في ملاحق الدراسة.

## إجراءات الثبات:

قام الباحث بحساب معامل الثبات كرونباخ ألفا أو ما يُعرف بالاتساق الداخلي لمحاور الدراسة من خلال الاستعانة ببرنامج التحليل الإحصائي (SPSS)، وقد بلغت قيمة الثبات لمحور رضا ممارسي العلاقات العامة عن وظيفتهم في الوزارات الأردنية ( $\alpha=0.891$ )، كما بلغت قيمة الثبات لمحور رضا ممارسي العلاقات العامة عن أجورهم في الوزارات الأردنية ( $\alpha=0.931$ )، أما محور رضا ممارسي العلاقات العامة عن بيئة العمل في الوزارات الأردنية فقد بلغت قيمة الثبات ( $\alpha=0.863$ )، كما بلغت قيمة الثبات لمحور رضا ممارسي العلاقات العامة عن زملاء العمل (الرؤساء والموظفين) في الوزارات الأردنية ( $\alpha=0.924$ )، في حين بلغت قيمة الثبات لمحور رضا ممارسي العلاقات العامة عن الاستقرار الوظيفي في الوزارات الأردنية ( $\alpha=0.727$ )، كما بلغت قيمة الثبات لمحور رضا ممارسي العلاقات العامة عن النمو والارتقاء الوظيفي في الوزارات الأردنية ( $\alpha=0.904$ )، وأخيراً بلغت قيمة الثبات لمحور رضا ممارسي العلاقات العامة عن مدى تحقيق المهنة للرضا عن الذات في الوزارات الأردنية ( $\alpha=0.839$ ).

## الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

قام الباحث بتحليل بيانات الدراسة من خلال استخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) وذلك بالاعتماد على الأساليب الإحصائية التالية: الجداول التكرارية والنسب المئوية، الوسط الحسابي (Mean)، الانحراف المعياري (Standard Deviation)، اختبار (T-Test)، اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way Anova)، اختبار تحليل التباين البعدي (LSD)، معامل ألفا كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha).

## الفصل الثاني:

### الإطار النظري

يتناول هذا الفصل الإطار النظري للدراسة في ثلاثة مباحث هي: الرضا الوظيفي، العلاقات العامة، الوزارات الأردنية.

#### المبحث الأول: الرضا الوظيفي

المفهوم، الأهمية والأبعاد المؤثرة عليه وطرق قياسه

#### المقدمة

تعتبر الموارد البشرية واحدة من أهم الموارد التي تميز المنظمات في العصر الحالي، حيث تعد الأكثر تأثيراً في تعزيز قدرات المنظمات للقيام بأدوارها ووظائفها، وتسعى المنظمات بشكل مستمر إلى الحفاظ على مواردها البشرية العاملة بها وتنميتها وتطويرها واستقطاب الكفاءات القادرة على مواكبة التحديات الراهنة والمستقبلية لكي تساهم في تحقق أهداف المنظمة، لذلك فقد بات الاهتمام بهذا المورد أو العنصر أمراً ضرورياً، ومما لا شك فيه أن الرضا الوظيفي للعاملين في المنظمات يعد عاملاً مهماً في تحفيزهم وتثبيت ولائهم للمنظمة التي يعملون بها، وقد تبين لهذه المنظمات أن العلاقة تبادلية بينها وبين الموظفين، حيث لن يستطيع هؤلاء الموظفين أن يستمروا في العطاء من أجل منظمة أو مؤسسة لا تقدم لهم ما يتناسب مع ما يقومون به (عطيان وأبو سلمى، 2014، ص 389-390).

ونظراً لاعتبار الرضا الوظيفي للعاملين في أي تنظيم واحد من مكونات بيئة العمل الأساسية، ومن العوامل المحددة للمناخ التنظيمي، ومؤشر على فعالية التنظيم بشكل عام، فقد خضع مفهوم الرضا الوظيفي إلى رؤى وتصورات فكرية عديدة مستخلصة من التطورات في

العوامل البيئية الخاصة به، لذا فقد تباينت أفكار الباحثين في مجال الإدارة في صياغة تعريف محدد للرضا الوظيفي، ويعود مصدر هذا التباين إلى أن هؤلاء الباحثين قد عمدوا إلى تعريف هذا المصطلح وفقاً لطبيعة تخصصاتهم ووظائفهم (الطاهر، 2012، ص 79).

### مفهوم الرضا الوظيفي

تباينت التعريفات وتعددت وفقاً لرؤى الباحثين والمهتمين بالرضا الوظيفي وطبيعة دوره في زيادة الفاعلية الإنتاجية، فقد عرفه "Sempane" بأنه: التقييم الشخصي لظروف العمل الذي يعمل به الفرد، والمردود الذي يوفره ذلك العمل للفرد عند القبول به، وهو شعور ايجابي ينتج من تقييم الفرد لعمله ووظيفته أو خبرته في تلك الوظيفة (Sempane et al, 2002, p 23).

ويُعرّف كذلك بأنه حالة الفرد النفسية تجاه عمله بمكوناته المختلفة، وتشتمل هذه الحالة على مجموعة أبعاد ومحددات أهمها: بيئة العمل، الدافعية للعمل، الأجر، فرص النمو والارتقاء الوظيفي، زملاء العمل، الإشراف والمسؤولية، أي الإشباع التي يحققها الفرد ويحصل عليها من المصادر المختلفة المرتبطة في تصوره للوظيفة التي يؤديها (طويل، 2008، ص 18)

أما "الشهري" فقد عرفه بأنه حالة الموظف في منظمة أو مؤسسة ما والتي تعكس مدى قبوله وقناعته بالعوامل المحيطة ببيئة العمل، بحيث يتكون هذا الرضا من مجموعة من العناصر المتمثلة في توافر فرص الإثراء الوظيفي، علاقات العمل، زملاء العمل، الرؤساء، المرؤوسين، أساليب التوجيه والإشراف والقيادة، بيئة العمل، سياسات المنظمة أو المؤسسة التي يعمل فيها الفرد (الشهري، 2002، ص 33).

ويعرفه (Stone) بأنه: حالة من التكامل بين الفرد ووظيفته، بحيث يصبح متفاعلاً مع عمله من منطلق طموحه الوظيفي ورغبته في التقدم لتحقيق أهدافه (سلطان، 2004، ص 196).

وقد أشار (Lander) إلى أن مفهوم الرضا الوظيفي يتمثل في فكرة رئيسية وهي أن الرضا يدور حول موقف الموظف الإيجابي أو السلبي تجاه ما يقوم به، أي تقديره للوظيفة التي يؤديها من حيث ميله لها أو نفوره منها (Lander, 2009, p 177).

### أنواع الرضا الوظيفي

من خلال التعريفات السابقة، يتضح أن هناك نوعين للرضا الوظيفي، وهذان النوعان هما (الثبتي والعنزي، 2014، ص 103):

1. الرضا العام: ويعبر الرضا العام عن اتجاه الفرد نحو عمله ككل، فهو إما راضٍ أو غير راضٍ بصفة مطلقة، دون النظر إلى الأجزاء أو الجوانب النوعية التي تشعر هذا الفرد بالرضا إلى حدٍ ما، بمعنى أن هذا المؤشر لا يسمح بتحديد هذه الجوانب التي يرضى عنها أو لا يرضى، وتفيد معرفة الرضا العام في تسليط الضوء على موقف الفرد إزاء عمله بشكل عام.

2. الرضا النوعي (الجزئي): ويشير إلى رضا الفرد عن كل جزء أو جانب من جوانب العمل على حدة، ومن هذه الجوانب: سياسة المنظمة، فرصة الترقية، الأجور، الرعاية الصحية، ظروف العمل، وتفيد معرفة الرضا النوعي في تحديد المصادر التي تساهم في رفع أو تخفيض الرضا الوظيفي لدى الأفراد.

## أبعاد الرضا الوظيفي

يتخذ الرضا الوظيفي ثلاثة أبعاد رئيسة هي (الطيب، 2008، ص 44):

1. الرضا بسياسات العمل في المنظمة: وتتضمن سياسات الترقيات والأجور والتعويضات وأنظمة الادخار والتقاعد وغيرها.
2. الرضا بعلاقات العمل: وتتضمن العلاقات مع الموظفين الآخرين في المنظمة التي يعمل بها الفرد، بما فيها العلاقات مع الرؤساء والمرؤوسين وزملاء العمل والجمهور الخارجي للمنظمة.
3. الرضا بالعمل ذاته: وتتضمن أهمية العمل وما يشتمل عليه من مسؤوليات وواجبات ومدى ملائمتها مع مؤهلات الموظف وقدراته الذهنية والبدنية، وقدرة الوظيفة التي يشغلها على إشباع حاجاته ودوافعه.

## خصائص الرضا الوظيفي

يمكن تحديد مجموعة من الخصائص التي يتميز بها الرضا، والتي يمكن إيجازها في (عزيون، 2007، ص ص 51-52):

1. يعتبر الرضا الوظيفي مسألة ذاتية مرتبطة بالمشاعر التي قد تتحول إلى سلوك موضوعي يعكس حالة العاملين في المنظمة أو المؤسسة.
2. للرضا الوظيفي أبعاد وأوجه مختلفة، فقد يكون في بعض جوانب العمل الذي يقوم به الفرد ويعتبر في هذه الحالة رضا نوعي أو جزئي، وقد يكون في جميع جوانب ذلك العمل ويعتبر في رضا وظيفي عام أو شامل.

3. الرضا الوظيفي عملية نسبية، ويرجع ذلك إلى عوامل كثيرة منها: ظروف العمل، درجة الطموح.

4. الرضا الوظيفي ذو طبيعة ديناميكية متغيرة، ذلك أن رضا العاملين عن العائد الذي يحصلون عليه مقابل عمل معين، قد لا يرضون به مستقبلاً.

### أهمية الرضا الوظيفي

يكتسب الرضا الوظيفي أهمية كبيرة بالنسبة للفرد الذي يعمل في المنظمة، وكذلك بالنسبة للمؤسسة والمجتمع الذي تعمل به تلك المنظمة، وتتمثل هذه الأهمية فيما يلي:

1. أهمية الرضا الوظيفي بالنسبة للفرد الموظف في المنظمة: إن شعور الموظف في منظمة

ما يؤدي إلى (شنوفي، 2005، ص 191):

- زيادة قدرة الموظف على التكيف مع العمل داخل المنظمة، حيث تعتبر الراحة النفسية المتأتية من شعور الفرد بالرضا الوظيفي عاملاً أساسياً لتحقيق أهداف المنظمة من خلال هذا الفرد.

- زيادة الرغبة في الابداع والابتكار لدى الموظف: إن شعور الفرد بأن حاجاته المادية وغير المادية مشبعة بشكل كافٍ يؤدي في كثير من الأحيان إلى زيادة رغبته في تأدية الوظائف الموكلة إليه بطريقة مميزة.

- ارتفاع طموح الموظف: إن الفرد الذي يتمتع برضا وظيفي عن وظيفته تكون لديه رغبة أكبر في تطوير وتنمية مستقبله الوظيفي.

- ارتفاع مستوى الرضا عن الحياة: فالمزايا المادية وغير المادية التي تقوم الوظيفة بتوفيرها للأفراد تساعدهم على مواجهة متطلبات الحياة المختلفة.

2. أهمية الرضا الوظيفي بالنسبة للمؤسسة: هناك انعكاسات إيجابية على المؤسسة تتأتى من شعور الفرد بالرضا الوظيفي عما يقوم به، ومن هذه الانعكاسات (زوريش، 2014، ص 5):

- ارتفاع مستوى الانتاجية: ذلك أن الرضا الوظيفي يخلق رغبة لدى الموظفين في تحسين الأداء والإنجاز.
- ارتفاع مستوى الفاعلية: بمعنى زيادة تركيز الموظفين أثناء أداء وظائفهم.
- تخفيض تكلفة الإنتاج: وهذا يعني أن الرضا الوظيفي يساهم في تخفيض معدل الاضطرابات والشكاوى والتغيب عن العمل.
- ارتفاع مستوى الولاء للمؤسسة: إن شعور الموظف بأن حاجاته المادية وغير المادية قد أُشبعَت يزيد من تعلقه بالمؤسسة التي يعمل بها.

3. أهمية الرضا الوظيفي بالنسبة للمجتمع: يعكس شعور الموظفين بالرضا الوظيفي نتائج إيجابية على المجتمع الذي تعمل به المنظمة، وتتمثل هذه الانعكاسات في ارتفاع معدلات الانتاج وتحقيق الفعالية الاقتصادية، وكذلك ارتفاع معدلات النمو المنتج في المجتمع (شنوفي، 2005، ص 192).

#### العوامل المحددة للرضا الوظيفي

هناك مجموعة من العوامل المحددة للرضا الوظيفي، والتي يمكن تقسيمها إلى قسمين هما

(الزيدان، 2014، ص ص 16-19):

1. عوامل تنظيمية؛ ومن أهمها ما يلي:

أ. نظام العوائد: ويتمثل في الحوافز والمكافآت والترقيات، حيث يشعر الموظف بالرضا

في حال كانت هذه العوائد موزعة وفقاً لنظام معين يضمن العدل في توزيعها.

ب. الإشراف: ويشتمل على درجة السلطة الممنوحة من قبل الرئيس للمرؤوس، ومدى

إشراك الموظفين في صنع القرارات المرتبطة بالعمل، ومدى التقدير والاهتمام

بالموظفين، وكذلك مستوى الثقة بين هؤلاء الموظفين ورؤسائهم.

ج. سياسة المنظمة: يتوقف شعور الموظفين بالرضا الوظيفي على فهم العلاقة المتبادلة

مع المنظمة التي يعملون بها، كما تعتمد المنظمة في تحقيق أهدافها وفعاليتها على

إيجاد حالة من التوافق بين متطلبات أدوارها وأهدافها التي حددتها وتوقعات الموظفين

فيها.

د. بيئة العمل: ويعني توفير ظروف عمل مناسبة للموظفين مما يؤدي إلى رفع كفاءتهم

وزيادة مستوى الانتاج، وبالتالي تحقق الرضا الوظيفي لديهم.

## 2. عوامل شخصية؛ ومن أهمها ما يلي:

أ. احترام الذات: كلما كان لدى الفرد ميل للاعتداد برأيه واحترام ذاته؛ اقترب من الرضا

عن الوظيفة التي يؤديها، على عكس الذين يشعرون بعدم احترامهم لذاتهم والذين عادةً

ما يشعرون بعدم رضا عما يقومون به.

ب. الاستعداد: كلما كان استعداد الموظف ايجابياً، ازدادت مهاراته وتحسّن أدائه الوظيفي

وارتفع معدل انتاجه نظراً لزيادة كفاءته ومهاراته مما يؤدي إلى رضاه عن وظيفته.

ج. المكانة الاجتماعية: يزداد رضا الفرد عن عمله في حال ارتفعت مكانته الاجتماعية أو

الوظيفية، كما تقل هذه المكانة في حال استياء الفرد من وظيفته وعمله.

## كيفية حدوث الرضا الوظيفي

هناك مجموعة من العوامل التي تتفاعل معاً للوصول إلى الرضا الوظيفي، وتعد هذه العوامل

هي المسؤولة عن حدوث هذا الرضا، ويمكن إجمالها في (شوقي، 2002، ص 220):

1. **الحاجات:** يسعى الموظفون في المنظمات إلى إشباع حاجات معينة لديهم، ويعتبر العمل

أحد أهم هذه الحاجات التي يمكن إشباعها بسهولة.

2. **الدافعية:** تُنتج الحاجات مستوى معين من الدافعية التي توجه الفرد نحو المصادر التي

يمكن أن تشبع تلك الحاجات من خلالها.

3. **الأداء:** تتحول الدافعية عادةً إلى أداء فاعل للموظف في عمله ووظائفه، اعتقاداً منه أن

الأداء أفضل وسيلة لإشباع حاجاته.

4. **الإشباع:** من خلال الأداء الفعال للموظف يمكنه إشباع حاجاته.

5. **الرضا:** إن وصول الموظف إلى مرحلة من الإشباع عم طريق أدائه النشاط في عمله يجعله

راضياً عن هذا العمل على اعتبار أنه وسيلة مكنته من إشباع حاجاته.

## قياس الرضا الوظيفي

هناك مجموعة من المقاييس المستخدمة لقياس الرضا الوظيفي لدى الأفراد، بحيث تعتمد في

مدى فعاليتها على ما يتوفر من معلومات وبيانات دقيقة وشاملة، وهناك نوعين من هذه المقاييس

هما:

1. **المقاييس الموضوعية:** ومن خلالها يتم التركيز قياس الرضا من خلال الآثار السلوكية

للموظف، وتستخدم في هذا النوع من المقاييس وحدات قياس موضوعية كمعدل الغياب

ومعدل دوران العمل ومعدل الأمن والسلامة المهنية (مباركي، 2014، ص 76):

أ. **معدل الغياب عن العمل:** يعتبر التغيب سلوكاً ينتهجه الموظف بعدم مزاوله وظائفه الموكلة إليه دون وجود سبب يدفعه لذلك، ويعرف على أنه تخلف الموظف عن الحضور إلى عمله نتيجةً لظروف يمكنه التحكم بها، وقد يلجأ الموظف إلى التغيب كتعبير عن استيائه وعدم رضاه عن عمله كنوع من عدم الرغبة بهذا العمل.

ب. **معدل دوران العمل:** أي الحركة الناتجة بسبب ترك بعض الموظفين الخدمة داخل المنظمة وإحلال موظفين جدد مكانهم، فهذا المصطلح يشير إلى حركة القوى العاملة داخل المنظمة أو المؤسسة دخولاً وخروجاً منها نتيجة عدم رضاهم عن وظائفهم.

ج. **معدل الأمن والسلامة المهنية:** إن أساليب الأمن والسلامة المهنية في المنظمات والمؤسسات من شأنها أن تخفض من حوادث العمل، وتحسب عدد الحوادث والأمراض التي تسببها ظروف العمل من أجل معرفة مدى ملاءمة الظروف ومدى ملاءمة القائمين عليها، فارتفاع أعداد الحوادث والإصابات يعني أن هناك حالة من عدم الرضا لدى الموظفين وانخفاضها يعني أن ظروف العمل جيدة جداً ومن ثم فرضاً الأفراد جيد.

2. **المقاييس الذاتية:** الأساس في هذا النوع من المقاييس هو الاستبانة التي تضم مجموعة من الأسئلة الموجهة للموظفين من أجل الحصول على معلومات يمكن من خلالها معرفة درجة رضاهم عن وظائفهم وعما يقومون به من أعمال وواجبات، وتخضع الأسئلة الموجودة في الاستبانة إلى طريقتين هما (بوخمخ، 2002، ص 180):

أ. **تقسيم الحاجات:** بمعنى أن يتم تقسيم أسئلة الاستبانة تقسيماً عاماً يعبر عن الحاجات الإنسانية كحاجة الاحترام والتقدير وحاجة تحقيق الذات، وتعتبر الغاية من هذا التقسيم

الحصول على معلومات من الموظف تساهم في معرفة مدى ما يشبعه العمل من حاجات لدى الموظف.

ب. تقسيم الحوافز: بمعنى أن يتم تقسيم الحوافز التي يتيحها العمل والتي تعتبر واحدة من العوامل المؤثرة الهامة في الرضا الوظيفي كمحتوى العمل والأجر وفرص الترقى.

### أهداف مقاييس الرضا الوظيفي

- يمكن تحديد أهداف مقاييس الرضا الوظيفي في النقاط التالية (حسن، 2000، ص 134):
1. معرفة الاختلافات بين محددات الرضا الوظيفي بين موظفي الأقسام المختلفة في المنظمة، فقد تكون هذه الأقسام إدارات أو مستويات وظيفية أو جماعات من الموظفين الذين تربطهم خصائص وسمات مشتركة مثل النوع الاجتماعي والعمر والحالة الاجتماعية.
  2. الحاجة إلى دراسة العلاقة بين مستويات الرضا الوظيفي وبعض السلوكيات الأخرى في أقسام المنظمة المختلفة كالتغيب والاستقالات.
  3. توفير معلومات للإدارة العليا حول السلوكيات السلبية والإيجابية للموظفين والتي من خلالها يتم إتخاذ الإجراءات لتعديل موقف الموظف بما يتحقق رضاه ويرفع إنتاجيته.
  4. تعتبر عملية قياس الرضا الوظيفي خطوة أولى في الدراسات الخاصة بالرضا الوظيفي، حيث تمكن نتائج القياس الإدارة العليا من رسم السياسات لزيادة الرضا الوظيفي وتنميته بين موظفيها في حال كان مستواهم منخفضاً، أو الحفاظ على هذا المستوى إن كان مقبولاً أو مرتفعاً.

## نتائج الرضا وعدم الرضا الوظيفي

هناك مجموعة من النتائج الإيجابية والآثار السلبية التي تحدث للمنظمة نتيجة الرضا أو عدم الرضا الوظيفي للعاملين في هذه المنظمة، ومن هذه النتائج والآثار (عسلي، 2009، ص 39-44):

### أولاً: نتائج الرضا الوظيفي

1. مستوى الأداء: إن أداء الفرد للمهام الموكلة إليه بطريقة عالية الكفاءة والفعالية تعتبر عن رضاه الوظيفي، وهو ما يعني تحقيق أهم أولويات المنظمة.
2. الالتزام الوظيفي: ينعكس الرضا الوظيفي لدى الموظف على عمله من خلال التزامه الوظيفي تجاه المنظمة التي يعمل بها وشعوره بالانتماء إليها.
3. سلوك الفرد: إن الرضا الوظيفي لدى الفرد يؤدي إلى تحسين سلوكه تجاه زملائه وتجاه عمله، بحيث كلما ازداد مستوى الرضا لديه؛ ازدادت دافعيته للبقاء في العمل وكسب صداقة الآخرين.
4. الصحة النفسية: يؤدي شعور الموظف بالرضا الوظيفي دوراً مهماً في اكتساب هذا الموظف صحة نفسية جيدة نتيجة احترام الآخرين له وزيادة شعوره بالسعادة والرضا عن الحياة عموماً.

### ثانياً: آثار عدم الرضا الوظيفي

1. الغياب: يعتبر الرضا الوظيفي أحد أهم العوامل الأساسية التي يُعتمد عليها في تحليل حالات غياب الموظفين عن العمل، فقد أثبتت الدراسات أن هناك علاقة بين التغيب عن العمل ومستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين.

2. ترك العمل: لا يمكن للموظفين الاستمرار في عملهم وهم غير راضين عن هذا العمل، لذا

فإن ترك الفرد لوظيفته من تلقاء نفسه يعد تعبيراً عن عدم رضاه عن عمله.

3. التوقف عن العمل: ويتمثل التوقف عن العمل في الاضراب والإصابات والتمارض

والسلوكيات العدائية مثل الشكاوى واللامبالاة والتخريب.

## المبحث الثاني:

### العلاقات العامة

مفهومها، أهميتها، وظائفها، جماهيرها وعوامل نجاحها

#### مفهوم العلاقات العامة

يصعب القول أن هناك تعريفاً جامعاً مانعاً للعلاقات العامة وذلك لتعدد أدوارها واختلاف أنشطتها، وقد عرفها "الشديفات بأنها: تلك العملية الاتصالية التي تهدف إلى تعديل الاتجاهات وتحديد الخطط والسياسات الخاصة بالمؤسسة بما يتفق مع مصلحة الجمهور، وكذلك تنفيذ البرامج التي من شأنها توطيد ثقة هذا الجمهور مع المؤسسة وتحقيق حالة من التفاهم المشترك فيما بينهما (الشديفات، 2013، ص 11).

ويعرفها عجوة بأنها: مجموعة من الجهود المخططة التي يقوم بها الفرد أو المؤسسة أو الدولة من أجل كسب ثقة الجمهور، وإيجاد حالة من التفاهم المتبادل من خلال الاتصالات المستمرة والسياسات والأفعال التي تلبي احتياجات الجمهور في إطار ما هو ممكن ومشروع (عجوة، 2000، ص 24).

كما ويعرف "العدوي" العلاقات العامة بأنها: مجموعة من الأنشطة التي تقوم بها المنظمة أو المؤسسة أو الحكومة أو أي تنظيم اجتماعي آخر من أجل إيجاد علاقات جيدة مع مختلف فئات الجمهور الذي يتعامل معها كجمهور مستخدمين أو مستهلكين، كما وتهدف هذه الأنشطة إلى تفسير المنظمة أو المؤسسة للمجتمع حتى تكسب رضا أفرادها (العدوي، 2011، ص 18).

ويمكن تعريف العلاقات العامة بأنها: وظيفة الإدارة التي تساعد في تحقيق أهداف المنظمة، وتطبيق سياستها، وممارسة الاتصال بال جماهير الداخلية والخارجية، والتأكيد على تحقيق التوازن بين أهداف المنظمة والتوقعات الاجتماعية (عبد، 2004، ص 46).

وتعرفها جمعية العلاقات الدولية بأنها: وظيفة الإدارة المخططة والمستمرة في المؤسسات والمنظمات والتي تهدف إلى كسب تفاهم وتأييد الجمهور، وذلك من خلال قياس اتجاهاته ووجهات نظره وآرائه لضمان توافقه مع أنشطتها وسياساتها الداخلية، وتحقيق مزيد من التعاون والأداء الفعال من أجل المصلحة المشتركة بين الجمهور والمنظمة أو المؤسسة من خلال استخدام الإعلام الشامل المخطط (عليان والطوباسي، 2005، ص 228).

ويعرفها (Wilcox et al, 2003, p3) بأنها وظيفة الإدارة التي تقوم بتقييم المواقف العامة، وتحديد السياسات والإجراءات للفرد أو المنظمة والتي من شأنها أن تصب في المصلحة العامة، بالإضافة إلى تحديد الخطط وتنفيذ البرامج التي تؤدي إلى كسب ثقة الجمهور وفهمه للمنظمة أو المؤسسة.

ومما سبق؛ يظهر أن الفكرة الرئيسية في مفهوم العلاقات العامة واحدة لا تتغير، حيث تؤدي العلاقات العامة -كعملية مستمرة- من أربع وظائف أساسية لا تختلف باختلاف المنظمة أو المؤسسة، وهي التخطيط والبحوث وتنفيذ البرامج والتقييم، إلا أن الاختلاف في العلاقات العامة يأتي في الواقع العملي حينما تعكس أهداف المنظمة فلسفتها التي تعبر عنها، فالأهداف التي تضعها العلاقات العامة في المؤسسات الربحية تختلف عن تلك التي تضعها في المؤسسات غير الربحية بالرغم من وجود بعض الأهداف المشتركة بين المؤسستين (عجوة، 2001، ص 15).

## أهمية العلاقات العامة

تبرز أهمية العلاقات العامة نظراً للدور الذي تلعبه في تهيئة الرأي العام لاستقبال الأفكار والآراء الجديدة، وإيجاد جمهور مؤيد ومساند للمنظمة أو المؤسسة مما يؤدي إلى تحقيق التواصل والفهم المشترك بين تلك المؤسسة أو المنظمة وهذا الجمهور، كما تقوم العلاقات العامة بتحقيق التكيف بين المؤسسات والمنظمات والجمهور، وتقوم بتوضيح اتجاهات الجماهير نحو المنظمة، وتحديد رغباتهم واحتياجاتهم مما يساعد على إحداث تعديلات في سياسة المنظمة بما يتواءم مع حاجات الجمهور، وتحقق العلاقات العامة لجمهورها الداخلي في المنظمة خدمات متنوعة وبعضها مرتبط بالعدالة والرعاية الاجتماعية، وتعمل على غرس ودعم قيم المسؤولية الاجتماعية بين الجمهورين الداخلي والخارجي، مما يساعد على مواجهة العقبات التي قد يواجهها المجتمع (عتوم، 2010، ص 23).

كما تسعى العلاقات العامة إلى تحقيق السمعة الطيبة عن المنظمة التي تعمل بها من خلال الاعتماد على التأثير المتراكم للأنشطة والبرامج التي تقوم بتنفيذها لتحقيق أهداف قصيرة ومتوسطة وبعيدة المدى، وإذا كان من السهل تقويم الأنشطة الإنتاجية للسلع الملموسة فإن أنشطة العلاقات العامة غير ملموسة ذلك ويصعب تقويمها، ذلك أن مجالها ينصب في دائرة الآراء والاتجاهات والمعنويات بشكل عام (عجوة، 2000، ص 176).

وقد فرضت العلاقات العامة نفسها بقوة خلال السنوات الأخيرة الماضية، وتزايدت أهميتها نتيجة التنافس الشديد في السوق من جهة؛ ومن جهة أخرى سرعة التطور في الخدمات والسلع والمنتجات، فضلاً عن تطور وسائل الاتصال التي ساهمت في زيادة وعي الأفراد، مما أدى إلى ضرورة وجود قسم أو وحدة متخصصة في تفسير ونشر المعلومات الصحيحة المتعلقة بالمؤسسات

والمنظمات من أجل زيادة فهم الجمهور لأي تغييرات قد تحدث داخل المنظمة ( Strenski, 1998, p 25).

وقد برزت أهمية العلاقات العامة نتيجة اعتبارها واحدة من الأساليب التي تعالج بها المشكلات الناتجة عن التقدم التكنولوجي والذي أدى إلى شعور الفرد بالغربة عن الآخرين نتيجة عدم إحساسه بروح التآلف معهم في داخل بيئة العمل الواحدة، مما أدى إلى اعتبار العلاقات العامة واحدة من أهم الأساليب المستخدمة والتي تساعد على إزالة هذا الشعور والعمل على تنمية المشاركة الفعالة وتقليل سوء الفهم بين الموظفين داخل تلك المنظمة (Sailesh, 1997, p 3).

كما يعد تطور وسائل الاتصال من أهم التغييرات التي أدت إلى تنامي أهمية العلاقات العامة في المنظمات، حيث ساهم هذا التطور في رفع سرعة تبادل المعلومات والبيانات ونقلها من مكان لآخر دون جهد أو وقت يُذكر، وأصبحت المنظمة متصلة بشكل مباشر مع الجمهورين الداخلي والخارجي (Edward, 1999, p 15).

### العلاقات العامة الحكومية

تمتاز المؤسسات والمنظمات الحكومية بالتعدد في طبيعة أنشطتها ووظائفها، وقد أصبحت هذه المؤسسات والمنظمات تقوم بالجمع بين الأنشطة الانتاجية والأنشطة الخدمية (عساف وصالح، 2004، ص 178)، ونتيجةً لذلك برزت الحاجة إلى إدارات علاقات عامة في هذه المؤسسات لتؤدي المهام التالية (عتوم، 2010، ص 32):

1. إعداد خطط وبرامج ضمن مواعيد وأوقات معينة ومناسبة للتواصل مع المؤسسات الإعلامية وتزويدها بمختلف المعلومات الواردة والمرتبطة بأنشطة المؤسسة.

2. متابعة المعلومات والأخبار التي يتم نشرها عن المؤسسة الحكومية في وسائل الإعلام المرئية والمسموعة والمقروءة.
3. تلقي الشكاوى التي تصل من الجمهوريين والتي تتعلق بالمؤسسة ومتابعتها.
4. تدعيم الصلات وتوثيقها بين المؤسسة وجمهورها من خلال إجراء الدراسات والأبحاث لمعرفة اتجاهاتهم وميولهم ووجهات نظرهم تجاه المؤسسة الحكومية.
5. إيصال أفكار المؤسسة وشرح فلسفتها ومهامها للجمهور الخارجي.

### خصائص العلاقات العامة

من أهم خصائص العلاقات العامة في المؤسسات والمنظمات ما يلي (فهد وكنجو، 1998، ص ص 73-74):

1. تعتبر العلاقات العامة فلسفة للإدارة، وتفترض هذه الفلسفة أن المؤسسة لا تنشأ لتحقيق الأرباح المادية فقط، وإنما يجب أن تؤدي دوراً اجتماعياً يصب في صالح الجمهور.
2. تعتبر العلاقات العامة عملية اتصال مستمر ومتبادل بين المؤسسة وجمهورها الداخلي والخارجي، وتتسم هذه العملية بالحيوية والاستمرارية وقوة التفاعل بين الطرفين.
3. تعتبر العلاقات العامة نشاط مخطط ومقصود لإحداث تأثير إيجابي في وقت معينة وبأسلوب محدد مسبقاً.
4. تستهدف العلاقات العامة تحقيق نوع من الرضا العام لدى جماهير المؤسسة أو المنظمة، أن أنها تحاول تحقيق التوافق والتكيف بين المنظمة وجماهيرها.
5. تستخدم العلاقات العامة من أجل تحقيق أهدافها كافة وسائل الإعلام وأشكال الاتصال الممكنة.

6. تعتمد العلاقات العامة في وضع أهدافها وتحديد أنشطتها على الأسلوب العلمي القائم على الدراسة والبحث وإعداد الخطط والبرامج وكذلك تقييم أدائها في ضوء معايير عالية الجودة.
7. يجب أن تمتاز السياسات التي تضعها العلاقات العامة بأنها تعكس خدمة المصلحة العامة للجمهور.
8. العلاقات العامة عملية شاملة، بمعنى أنها تشمل كافة الميادين السياسية والاقتصادية والثقافية والاجتماعية ولا تقتصر على ميدان دون غيره.
9. تقوم العلاقات العامة على مبادئ أخلاقية لإيجاد أو تدعيم الثقة المتبادلة بين المؤسسة أو المنظمة وجماهيرها.
10. تعمل إدارة العلاقات العامة كمستشار شخصي لأعضاء الإدارة العليا في المنظمة أو المؤسسة، كما تقدم المشورة للمسؤولين عند إصدار القرارات أو تعديل السياسات.

### أهداف العلاقات العامة

يعتبر تحقيق العلاقات العامة لأهدافها جزء من تحقيق الأهداف العامة للمؤسسة أو للمنظمة، ويساعد تحقيق هذه الأهداف على توفير مناخ مناسب يساعد المنظمة على الاستمرار والاستقرار، ويمكن تلخيص أهداف العلاقات العامة فيما يلي (بضياف، 2010، ص 38):

1. معرفة اتجاهات الرأي العام الداخلي والخارجي.
2. الدفاع عن المنظمة وحمايتها من الهجمات والادعاءات التي تتعرض لها مثل نشر الأخبار غير الصحيحة عنها.
3. إيصال المعلومات المتعلقة باتجاهات وردود فعل الجمهور إلى الإدارة العليا.
4. إيجاد حالة من التكامل بين السياسات الإدارية واتجاهات ورغبات الجمهور.

5. إقناع الجمهور وتعديل اتجاهاتهم السلبية نحو المنظمة.
6. تنمية التعاون بين فئات الجمهور المرتبطة بالمنظمة.
7. توفير المعلومات الصحيحة وإيصالها إلى فئات الجمهور المختلفة لمساعدتها على تكوين آرائها بناءً على حقائق.

وهناك من يرى أن أهداف العلاقات العامة تتمثل في (الصحف، 2003، ص 39-41):

1. بناء صورة وسمعة طيبة للمؤسسة وتدعيم صورتها الذهنية الايجابية: تهدف أنشطة العلاقات العامة وبرامجها إلى تحسين سمعة المنظمة لدى الجماهير باعتبار أن سمعة المؤسسة واحدة من الركائز الأساسية التي تقوم عليها.
2. كسب ثقة وتأييد الجمهور الداخلي: بمعنى أن تقوم العلاقات العامة بإشعار العاملين في المنظمة بأهميتهم، لكي ينشأ تبادل ورضا بين هؤلاء العاملين والمنظمة التي يعملون بها.
3. كسب ثقة ورضا الجمهور الخارجي: أي أن تقوم العلاقات العامة بإقامة علاقات طيبة مع جمهور المنظمة الخارجي والذي يشتمل على المستفيدين من أنشطة المنظمة أو أفراد المجتمع الذي توجه به تلك المنظمة.

### مبادئ العلاقات العامة

هناك مجموعة من الضوابط والمبادئ التي تنظم نشاط العلاقات العامة والتي تعكس الإطار

الفكري للعلاقات العامة، ومن أهمها (كامل والصيرفي، 2006، ص 16-17):

1. المسؤولية الاجتماعية: إن الأساس في عمل العلاقات العامة هو مراعاة مصالح جماهيرها، وبناء المجتمع والمساهمة في تقدمه مما يعكس مسؤوليتها الاجتماعية تجاه المجتمع الذي توجد فيه.

2. احترام رأي الفرد: إن الإيمان بقيمة الفرد واحترام حقوقه الأساسية وعلى رأسها حرية الرأي والتعبير تعتبر من أهم الدوافع التي تؤدي بهذا الفرد إلى الاهتمام بالمجتمع والمنظمة التي توجد به، كما ينبغي مراعاة واجبات الأفراد ومسؤولياتهم في المجتمع مما يؤدي إلى تطوره.
3. عدم إخفاء المعلومات عن الجمهور: إن إخفاء المعلومات من شأنه أن يثير الشك ويفتح مجالاً للشائعات مما يؤدي إلى فقد الثقة بين المنظمة وجماهيرها، وبالتالي فإن عمل العلاقات العامة ينبغي أن يلتزم الصدق والشفافية أثناء تقديم المعلومات التي يحتاجها الجمهور مع مراعاة الحفاظ على أسرار المنظمة أو المؤسسة.
4. الالتزام بمبادئ الأخلاق السليمة: تعتبر العلاقات العامة سلوكاً إعلامياً، وينبغي على هذا السلوك أن يتوخى النزاهة والصدق والعدالة والأخلاق السامية أثناء استخدام مختلف وسائل الإعلام لتفسير وتحليل نشاط المنظمة وردود فعل الجمهور حيالها.
5. اتباع الأساليب العلمية في البحوث: يعد إجراء البحوث وقياس اتجاهات الجماهير نحو المنظمة من أهم الوظائف التي تقوم بها العلاقات العامة، وفي هذا المجال ينبغي على ممارسي العلاقات العامة اتباع الطريقة العلمية السليمة في البحث وأن يبتعدوا عن التحيز أو عدم الموضوعية أثناء إجراء هذه البحوث.

#### وظائف العلاقات العامة

يرى (عجوة، 2000، ص 37) أن من الصعب تحديد الوظائف التي ينبغي أن تقوم بها العلاقات العامة في المؤسسات، ويرجع ذلك إلى مجموعة من الاعتبارات التي يمكن إيجازها:

1. طبيعة ومجال عمل المنظمة، وحجم الجماهير التي تتعامل معها.
2. حجم المخصصات المالية المتاحة لإدارة العلاقات العامة.

3. المناخ السياسي والاجتماعي والاقتصادي الذي تعمل به المنظمة.

4. مدى إدراك الإدارة العليا في المؤسسة أو المنظمة لمفهوم العلاقات العامة، ومدى

اقتناعها بقدرة العلاقات العامة على إنجاز أعمالها التي توكل إليها.

ويرى الكثير من الباحثين أن العلاقات العامة في المنظمات والمؤسسات تقوم بخمس وظائف

رئيسة هي (رشوان، 1997، ص 146-149):

1. البحث: تقوم العلاقات العامة بجمع المعلومات والبيانات وتحليلها، ومعرفة اتجاهات الرأي

العام لجمهور المنظمة أو المؤسسة، ومعرفة آرائهم ووجهات نظرهم حتى يمكن الحصول

على حقائق واقعية وسليمة.

2. التخطيط: تقوم العلاقات العامة برسم السياسة العامة للمؤسسة أو المنظمة، وكذلك تحديد

البرامج الخاصة بالعلاقات العامة في إطار خطط المؤسسة وسياستها العامة في ضوء

الدراسات والبحوث التي تقوم بها العلاقات العامة من أجل تحديد الأهداف، وال جماهير

المستهدفة، وتصميم البرامج الإعلامية من حيث توزيع الاختصاصات على الخبراء

وغيرها.

3. التنفيذ: تقوم العلاقات العامة بتنفيذ الخطط الموضوعة والاتصال ب جماهيرها وتحديد

الوسائل الإعلامية الملائمة لكل فئة من هذه الجماهير، وكذلك عقد المؤتمرات وإنتاج

الأفلام والصور وغيرها، كما تقوم العلاقات العامة بوظيفة إدارية مثل تقديم الخدمات

لمختلف الإدارات ومساعدتها على القيام بوظائفها المتصلة بالجمهور.

4. التنسيق: تقوم العلاقات العامة بالتنسيق بين إدارات المؤسسة أو المنظمة المختلفة للوصول

إلى حالة من التفاهم فيما بينها، كما تعمل كحلقة اتصال وتنسيق بين الموظفين وكذلك بين

المستويات الدنيا والعليا للمنظمة أو المؤسسة.

5. التقييم: تقوم العلاقات العامة بقياس النتائج الفعلية والواقعية لبرامج العلاقات العامة والقيام

بالإجراءات المناسبة لضمان فعالية البرامج وتحقيقها للأهداف التي وضعت من أجلها.

ويذكر عوجة (2001، ص 18) ثمان وظائف حددتها الجمعية الأمريكية للعلاقات العامة، وتتضمن هذه الوظائف: كتابة التقارير والبيانات الصحفية والخطب، الاتصال بمختلف وسائل الإعلام، تحرير النشرات ومختلف الخطابات الموجهة من إدارة المنظمة لجماهيرها الداخلية والخارجية، تحسين صورة المؤسسة من خلال المؤتمرات واللقاءات والأنشطة التي تقوم بها العلاقات العامة، مواجهة فئات الجمهور المختلفة والتحدث إليهم من خلال توظيف متحدث رسمي باسم المنظمة أو المؤسسة، استخدام الإعلانات من أجل إعلاء اسم المؤسسة أو المنظمة، تحديد الاحتياجات والأهداف المرتبطة بعمل المؤسسة أو المنظمة، وأخيراً إنتاج النشرات والكتيبات والتقارير ومختلف مواد الاتصال.

### جمهور العلاقات العامة

يقسم جمهور العلاقات العامة إلى قسمين هما (جودة، 2006، ص ص 376-378):

1. الجمهور الداخلي: وهم جميع الموظفين الذين يعملون في المؤسسة أو المنظمة التي توجد

بها إدارة العلاقات العامة، ويعتبر الموظف في هذه الحالة المرآة العاكسة للمؤسسة التي

يعمل به، لذا فقد وجب على العلاقات العامة الاهتمام بالموظفين داخل المؤسسة وتكثيف

البرامج التدريبية والارشادية الموجهة إليهم.

2. الجمهور الخارجي: ويقسم إلى جمهور خارجي محلي وجمهور خارجي دولي، ويشتمل

الجمهور الخارجي المحلي على جميع الأفراد الذين يقطنون في الدولة التي توجد بها

المؤسسة أو المنظمة، بينما يشتمل الجمهور الخارجي الدولي على جميع المنظمات

والمؤسسات الدولية والتي لها علاقة مباشرة مع المؤسسة التي تعمل بها إدارة العلاقات العامة مثل اليونيسيف واليونسكو وجامعة الدول العربية، ويشتمل الجمهور الخارجي الدولي أيضاً على الدول الأخرى التي ترتبط بعلاقات جيدة مع الدولة التي توجد بها المنظمة أو المؤسسة.

### عوامل نجاح العلاقات العامة

تقوم العلاقات العامة بتعزيز المسؤولية الاجتماعية بين جماهير المؤسسة، مما يؤدي إلى تعاون أفراد المجتمع والتنظيمات الاجتماعية في التصدي للعقبات، ومن هنا تظهر العوامل التي تؤدي إلى نجاح العلاقات العامة في المنظمات في تحقيق أهدافها والمتمثلة فيما يلي (أحمد، 2003، ص ص 46-48):

1. تبدأ العلاقات العامة من داخل المؤسسة التي تعمل بها: إن التفاهم المتبادل بين المؤسسة أو المنظمة وجمهورها الداخلي يعد أساس نجاح العلاقات العامة، إذ يجب على العلاقات العامة قبل البدء في تحسين علاقاتها وإنشاء الصلات مع الجمهور الخارجي أن تقوم بتحسين هذه العلاقات مع الجمهور الداخلي.
2. انتهاج الصدق واتباع الأسلوب العلمي الدقيق: على المنظمة أن تتبع أسلوب الصدق والأمانة وأن تلتزم بالعدالة في جميع ما تقوم به من أعمال ووظائف، فالحقيقة هي أفضل وسائل الإعلام بالنسبة للمنشأة، كما يجب على موظفي العلاقات العامة في المنظمة أن يلزموا بالقيم الأخلاقية والأساليب العلمية الدقيقة في بحوثهم وتقييماتهم.

3. عدم اتباع سياسة إخفاء الحقائق: إن الأسلوب الصحيح في العلاقات العامة هو الإعلام والإفصاح وليس إخفاء الحقائق أو تحويرها والتي تهم الجمهورين الداخلي والخارجي، ذلك أن إخفاء هذه الحقائق من شأنه أن يولد عدم الثقة بين المؤسسة وجمهورها.
4. مساهمة المؤسسة أو المنظمة في رفاهية المجتمع: لم تعد أهداف المنظمات أو المؤسسات محصورة في تحقيق الكسب المادي، بل أصبحت رفاهية المجتمع وتحقيق النفع لأفراده واحد من أهم هذه الأهداف.
5. نشر الوعي بين جماهير المنظمة أو المؤسسة: يعتبر توجيه الرأي العام إلى أفضل طرق التعاون مع السياسة العامة للمجتمع لكسب ثقته وتأييده من أهم أهداف العلاقات العامة، فتوضيح سياسة الدولة وخطط تنميتها ودور المؤسسة أو المنظمة فيها من شأنه أن يساهم في تعزيز دور المنظمة في المجتمع.
6. كسب ثقة الجمهور: لا يمكن أن تعتبر أنشطة المؤسسة أو المنظمة ناجحة إلا إذا رضي الجمهور عنها، لذا فمن الواجب تدريب الجمهور الداخلي للمنظمة حتى يقوموا بواجبهم لكسب ثقة الجمهور الخارجي من خلال أدائهم لعملهم واحترامهم لهذا الجمهور.

## المبحث الثالث:

### الوزارات الأردنية

#### المقدمة:

تأسست أول حكومة أردنية بتاريخ (1921/4/11) برئاسة رشيد طليع رئيس مجلس المشاورين، وقد ضمت كلاً من الأمير شاعر بن زيد وأحمد مريود وأمين التميمي ومظهر رسلان وعلي خلقي الشرايري والشيخ محمد خضر الشنقيطي وحسن الحكيم، وفي عام (1946) حظي الأردن باستقلاله واعتبر النظام السياسي للمملكة نظاماً ملكياً وراثياً دستورياً نيابياً بمجلسين (النواب والأعيان)، وقد ركزت الدساتير الأردنية لعام 1928، 1947، 1952 على أن أعلى صلاحيات عملية صنع القرار السياسي يجب أن تكون بيد الملك، إضافةً إلى تكليفه لرئيس الوزراء الذي بدوره يوزع الحقائق الوزارية مع مراعاة الحفاظ على عملية التوازن للوضع الاجتماعي والسياسي والاقتصادي للمجتمع الأردني (الشناق، 1997، ص 131).

#### واجبات مجلس الوزراء:

يمكن تلخيص واجبات مجلس الوزراء فيما يلي (البطوش، 2007، ص 102):

1. إدارة مؤسسات الدولة العامة والإشراف والرقابة على جميع أعمالها وتنفيذ السياسات العامة سواء الداخلية أو الخارجية.
2. اقتراح مشاريع القوانين والأنظمة.
3. تعيين الموظفين أو عزلهم وذلك وفقاً للقوانين والأنظمة المعمول بها.
4. إعداد ميزانية الدولة العامة.
5. تحمل المسؤولية عن الملك أمام مجلس الأمة.

## كيفية التشكيل الوزاري:

يتكون مجلس الوزراء من رئيس الوزراء الذي يختاره الملك وفقاً لحقه الدستوري كما جاء في المادة (35) من الدستور، ويقوم رئيس الوزراء بالتنسيق أسماء وزرائه لجلالة الملك والذين يرغب بأن يكونوا في حكومته، علماً أن هذا التنسيق ليس ملزماً للملك، فقد يرفض أياً من الأسماء المنسبة لسببٍ أو لآخر، ثم تقوم الحكومة ممثلةً برئيس الوزراء ووزرائه بأداء اليمين الدستوري في حضرة جلالة الملك كما نصت المادة (43) من الدستور، ويعتبر أداء اليمين الدستوري إعلاناً لتشكيل الحكومة (موقع جلالة الملك عبد الله، 2016).

## الوزارات الأردنية

تتكون الحكومة الأردنية من (26) وزارة، وفيما يلي تلخيص لهذه الوزارات:

1. **وزارة التخطيط والتعاون الدولي:** تم إنشاء وزارة التخطيط في عام (1984) كبديل للمجلس القومي للتخطيط، وتعمل الوزارة بموجب قانون التخطيط رقم (68) لسنة (1971) مرفق (1)، وقد تمت إعادة تسمية الوزارة من وزارة التخطيط إلى وزارة التخطيط والتعاون الدولي عام (2003) مع الحفاظ على نفس مهامها وواجباتها، وتسعى الوزارة لتعزيز واستدامة التطوير والتحسين، وتفعيل دورها في التنمية والتخطيط والتعاون الدولي بما يحقق مصلحة الوطن والمواطن، وتحرص على التخطيط الاستراتيجي لمواكبة التطورات ومواجهة التحديات بصورة تحقق الأهداف الوطنية (وزارة التخطيط والتعاون الدولي، 2016).
2. **وزارة المياه والري:** تأسست وزارة المياه والري عام (1988)، وتعنى الوزارة برفع نسبة مصادر المياه في المملكة وتخفيض الفجوة بين الطلب على المياه والتمتاع منها، وإيجاد مصادر جديدة لها، إضافةً إلى توعية المواطنين بترشيد الاستهلاك، كما تعتبر وزارة المياه

الجهة المسؤولة عن قطاع الصرف الصحي في الأردن ومعالجتها والاستفادة منها في ري الحقول والمزروعات (وزارة المياه، 2016).

3. **وزارة المالية:** تم إنشاء وزارة المالية الأردنية عام (1920) تزامناً مع تشكيل أول وزارة أردنية في عهد الإمارة، وقد ارتبطت بالوزارة مجموعة من الدوائر العامة مثل دائرة ضريبة الدخل والمبيعات ودائرة الجمارك ودائرة الأراضي والمساحة وغيرها، وتتمثل الأهداف العامة للوزارة في وضع سياسة مالية للمملكة والإشراف على تطبيقها، توجيه الاستثمارات الحكومية بما يتفق مع السياسات المالية للمملكة، إدارة الدين الحكومي سواء الداخلي أو الخارجي، تحقيق التكامل بين السياسات المالية والسياسات النقدية من أجل خدمة الاقتصاد الوطني وذلك من خلال التعاون مع البنك المركزي والجهات المختصة ذات العلاقة، وتقوم وزارة المالية بجملة من المهام والواجبات منها: تحصيل الإيرادات العامة وإيصالها لخزينة الدولة والإشراف على صرف النفقات العامة ووضع الخطط لتنفيذ السياسة المالية للمملكة، إدارة التدفقات النقدية لتوجيه الاستثمار الحكومي، دراسة الأوضاع الاقتصادية والمالية والنقدية وتحليلها، إدارة شؤون التقاعد العسكري والمدني والتعويضات وفقاً للأحكام والقوانين والأنظمة المعمول بها، التعاون مع الجهات المختصة في إعداد خطط تنموية واقتصادية واجتماعية ومتابعة تنفيذها (وزارة المالية، 2016).

4. **وزارة الأشغال العامة والإسكان:** تأسست وزارة الأشغال العامة والإسكان مع تأسيس إمارة شرق الأردن، وكانت تحمل اسم "دائرة النافعة"، وفي عام (1939) تم ضم هذه الدائرة إلى وزارة المواصلات، وظلت تعمل كدائرة من دوائر وزارة المواصلات حتى عام (1954) حيث تم فصلها عن وزارة المواصلات وسُميت بوزارة الأشغال العامة، ومن التطورات التي

طُرأت على وزارة الأشغال العامة والإسكان إنشاء دائرة متخصصة بالعطاءات عام (1982) سُميت بدائرة العطاءات الحكومية وربطها بوزارة الأشغال العامة، وفي عام (1988) تم ربط مؤسسة الإسكان بوزارة الأشغال ليصبح اسمها وزارة الأشغال العامة والإسكان، وبعد ذلك في عام (1989) تم إلحاق دائرة التطوير الحضري بمؤسسة الإسكان ليصبح اسمها معاً مؤسسة الإسكان والتطوير الحضري، ثم تم ربط هذه المؤسسة بوزير الأشغال العامة والإسكان مباشرة، وفي نهاية عام (2007) وبداية عام (2008) تم تشكيل دائرة الأبنية الحكومية والتي تم ربطها بوزير الأشغال العامة والإسكان مباشرة، وقد نقلت إليها جميع مديريات الوزارة التي تعنى بمشاريع الأبنية الحكومية (وزارة الأشغال العامة والإسكان، 2016).

5. وزارة الشؤون السياسية والبرلمانية: تأسست الوزارة عام (1985)، وتعتبر الجهة المسؤولة عن رسم السياسات التي تعنى بتوسيع مشاركة الأفراد في العمل السياسي داخل الأردن، وكذلك ترسيخ قيم الديمقراطية، ومتابعة مستوى المشاركة السياسية للمواطنين، كما يقوم الوزارة بمنح أو عدم منح التراخيص للأحزاب السياسية، إضافةً إلى متابعتها لجلسات مجلسي الأعيان والنواب، وتوسيع المشاركة السياسية والحزبية داخل المملكة (وزارة الشؤون السياسية والبرلمانية، 2016).

6. وزارة الأوقاف والشؤون والمقدسات الإسلامية: كانت أمور الأوقاف تنظم في الأردن وفلسطين بموجب نظام إدارة الأوقاف العثماني الذي ظل العمل به سارياً حتى عام ألغى عام (1946)، ففي هذا العام تم تأسيس المملكة الأردنية الهاشمية وقد أكد دستورها الصادر في نفس العام على الاهتمام بالأوقاف، ولم يصدر قانون خاص بالأوقاف

الإسلامية حتى عام (1962)، كما تأسست وزارة مستقلة للأوقاف والشؤون والمقدسات الإسلامية عام (1968) بحيث تتولى شؤون المساجد والإرشاد الديني والوعظ، والتنظيم والإشراف على حملات الحج والعمرة والعناية بأضرحة الصحابة، كما تعد الوزارة هي المسؤولة عن المسجد الأقصى، حيث يعتبر الأردن بموجب الاتفاقيات الدولية المشرف الرسمي على شؤون المسجد الأقصى في القدس (وزارة الأوقاف والشؤون والمقدسات الإسلامية، 2016).

7. **وزارة النقل:** تأسست وزارة النقل عام (1965)، وتعنى الوزارة بوضع السياسات المرتبطة بتطوير قطاع النقل ومراقبة تنفيذها، وتشجيع القطاع الخاص على الاستثمار في مجال النقل وتوفير خدماته للمجتمع، إضافةً إلى تنفيذ الوزارة لمشاريع النقل الكبرى داخل المملكة، وتنظيم البضائع على الطرق والسكك الحديدية، ووضع إجراءات الوقاية للحد من الحوادث، وتتبع لوزارة النقل العديد من الهيئات مثل كل من هيئة: تنظيم الطيران المدني، الأرصاد الجوية، تنظيم النقل البري، الخط الحديدي الحجازي الأردني (وزارة النقل، 2016).

8. **وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات:** تعتبر وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات هي الجهة المسؤولة عن وضع التشريعات والسياسات المنظمة لقطاع تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات والبريد، واستكمال وتطوير شبكة الحكومة الإلكترونية في المملكة، إضافةً إلى دعم المبادرات في مجال تكنولوجيا الاتصال، علماً أن قطاع البريد والهاتف كان من ضمن مهام وزارة المواصلات، ولكن بعد تطور قطاع الاتصالات الأردني تم استحداث الوزارة وضم البريد الأردني لها إضافةً إلى مهام أخرى توكل إليها، ومن أهداف الوزارة ما يلي:

زيادة حصة قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات من إجمالي الاستثمارات، استكمال الشبكة الحكومية وإدامتها، توفير بنى تحتية وخدمات مشتركة وتقديم الدعم للمؤسسات الأردنية من أجل التحول الإلكتروني (وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، 2016).

9. **وزارة التنمية الاجتماعية:** أدت النكبة عام (1948) إلى هجرة السكان من الريف إلى المدن، ليتم استحداث دائرة للشؤون الاجتماعية من أجل معالجة مشاكل المهاجرين الأردنيين، وفي عام (1953) تم نقل هذه الدائرة إلى وزارة الصحة وإضافة مهام جديدة إلى مهامها مثل تقديم المساعدة للفقراء ورعاية الأحداث، وفي عام (1956) تم ضمها لوزارة العمل تحت مسمى وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل، ثم تغير اسمها عام (1975) لتصبح وزارة التنمية الاجتماعية والعمل حتى عام (1979) حيث انفصلت عن وزارة العمل في هذا العام لتحمل مسمى وزارة التنمية الاجتماعية، وتقوم الوزارة بالعديد من المهام مثل: رعاية ذوي الظروف والاحتياجات الخاصة، تعزيز الانتاجية الاجتماعية والاقتصادية للأفراد وأسرهم ومجتمعاتهم المحلية، مراجعة التشريعات الاجتماعية والقوانين والنظم والتعليمات والعمل على تطويرها (وزارة التنمية الاجتماعية، 2016).

10. **وزارة التربية والتعليم:** تأسست وزارة التربية والتعليم عام (1921) تحت اسم وزارة المعارف، ثم سُميت وزارة التربية والتعليم عام (1956) وتعنى الوزارة بالنظام التعليمي في المراحل الابتدائية والأساسية والثانية في المملكة الأردنية الهاشمية (ويكيبيديا، 2016).

11. **وزارة التعليم العالي والبحث العلمي:** أنشئ مجلس التعليم العالي عام (1982) ليشراف على مؤسسات التعليم العالي الأردنية حتى عام (1985) حيث تأسست في هذا العام وزارة التعليم العالي والبحث العلمي والتي تشرف على قطاع التعليم العالي الأردني من خلال

مجلس يتولى رسم السياسة العامة لقطاع التعليم العالي، وصندوق دعم البحث العلمي الأردني، وهيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي وفريق الوزارة الفني والإداري والتي تدعم العمل والارتقاء بمستوى التعليم العالي في الأردن (وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، 2016).

12. وزارة البيئة: تأسست وزارة البيئة عام (1980) تحقيقاً لأهداف حماية البيئة وتحسين عناصرها والحفاظ عليها بشكل مستدام، وفي إطار ذلك تقوم الوزارة بالعديد من المهام والواجبات أبرزها: وضع السياسة العامة لحماية عناصر البيئة، إعداد المواصفات والمعايير لعناصر ومكونات البيئة، إجراء البحوث والدراسات المرتبطة بحماية البيئة، إعداد خطط الطوارئ البيئية، وضع أسس تداول المواد الضارة والخطرة على البيئة، الموافقة على إنشاء الحدائق والمحميات الطبيعية والمتنزهات الوطنية، وغيرها من المهام الأخرى (وزارة البيئة، 2016).

13. وزارة الشؤون البلدية: أنشئت وزارة الشؤون البلدية عام (1965) وهي الوزارة التي تعنى بتوفير التسهيلات للبلديات من أجل القيام بمهامها وتحسين مستوى خدماتها، إضافة إلى الإشراف والرقابة الإدارية والمالية والفنية على البلديات ومتابعتها ودعمها، وإجراء الانتخابات البلدية وتنظيمها وغيرها من المهام والوظائف (وزارة الشؤون البلدية، 2016).

14. وزارة الثقافة: تأسست وزارة الثقافة الأردنية عام (1977) بمقتضى المادة (20) من الدستور، وقد تشكلت من الدوائر التالية: مديرية المكتبات والوثائق الوطنية، دائرة الثقافة والفنون، مؤسسة رعاية الشباب، وقبل تأسيس الوزارة تم إنشاء دائرة الثقافة والفنون عام (1966) من أجل رعاية الحركة الثقافية في الأردن والاهتمام بجميع الأمور المتعلقة

بالشأن الثقافي الأردني والتعاون مع الكتاب والمتقنين والفنانين داخل المملكة، وقد ارتبطت هذه الدائرة بوزارة الثقافة والإعلام والسياحة والآثار التي تأسست عام (1964) (وزارة الثقافة، 2016).

15. وزارة الدولة لشؤون الإعلام: أنشئت الوزارة عام (2005) وتم دمجها مع وزارة الثقافة بعد إلغاء وزارة الإعلام عام (2002)، واستمر عملها تحت كنف وزارة الثقافة حتى أصبحت وزارة مستقلة عام (2007)، وتعنى الوزارة بالإشراف على القضايا الإدارية والتنظيمية المرتبطة بعمل وسائل الإعلام في المملكة، وخصوصاً مؤسسة الإذاعة والتلفزيون ووكالة الأنباء الأردنية (بترا)، كما تقوم الوزارة بتنظيم عمل وسائل الإعلام العربية والأجنبية العامة في الأردن من خلال منحها تراخيص العمل (وزارة الدولة لشؤون الإعلام، 2016).

16. وزارة الصناعة والتجارة والتموين: تأسست وزارة الصناعة والتجارة والتموين في عهد المغفور له الملك طلال بن عبد الله عام (1952)، وقد عرفت منذ تأسيسها بمسميات مختلفة مثل: التجارة، الاقتصاد والتجارة، الاقتصاد والإنشاء والتعمير وغيرها من المسميات، وقد استقرت على تسمية وزارة الصناعة والتجارة عام (1975)، وفي عام (1998) تم إلغاء وزارة التموين لتندمج مهامها مع وزارة الصناعة والتجارة ليصبح اسمها وزارة الصناعة والتجارة والتموين في عام (2013)، وتقوم الوزارة على مجموعة من الأهداف مثل: تعزيز موقع المنتج الأردني في الأسواق العالمية، تعزيز التنافس بين الصناعات، دعم الشركات الصغيرة والمتوسطة، تعزيز التنافس بين قطاع الخدمات وتحسين إنتاجها، تنظيم التجارة الداخلية ومراقبتها، تنظيم قطاع التأمين، تحسين البيئة

الاستثمارية وتطويرها، تطوير البنية التحتية الجاذبة للاستثمار وغيرها من الأهداف (وزارة الصناعة والتجارة والتموين، 2016).

17. وزارة الطاقة والثروة المعدنية: أنشأت الوزارة عام (1984) من أجل تنظيم قطاع الطاقة بشكل يحقق الأهداف الوطنية، وتقوم الوزارة بمجموعة من المهام والواجبات المتمثلة في توفير النفط الخام والمشتقات النفطية اللازمة للقطاعات المختلفة وبأقل تكلفة، توفير الطاقة الكهربائية بشكل مستمر وبأفضل المواصفات والمعايير، تطوير مصادر الطاقة المحلية، تهيئة الفرص أمام القطاع الخاص للاستثمار في قطاع الطاقة والثروة المعدنية، تحسين كفاءة الطاقة واستخدامها، تطوير مصادر الطاقة المتجددة وزيادة استخدامها، تخفيف تكاليف صناعة الطاقة واستيرادها عن ميزانية المملكة (وزارة الطاقة والثروة المعدنية، 2016).

18. وزارة الزراعة: تعتبر من أقدم الوزارات الأردنية، حيث تأسست مع أول حكومة أردنية عام (1921) في عهد إمارة شرق الأردن، وتعتبر الوزارة هي الجهة المسؤولة عن القطاع الزراعي الأردني، وتعزيز الاكتفاء الذاتي، وربط الانتاج بما يحتاج السوق الأردني، إضافة إلى تنمية الانتاج النباتي، ومكافحة الآفات، والحفاظ على الحراج والمراعي، وتنظيم إقامة مزارع الحيوانات مثل المواشي والدواجن وتربية الأسماك، بالإضافة إلى دورها المهم في حماية الحيوانات البرية (ويكيبيديا، 2016).

19. وزارة الداخلية: تأسست وزارة الداخلية عام (1921) تزامناً مع تشكيل أول حكومة مركزية في شرقي الأردن، وارتبط اسم الوزارة ببناء مؤسسات الأردن الحديث وحفظ الأمن والنظام العام وتوفير الخدمة الأفضل للمواطنين في البادية والريف والمدن، وقد واكبت

الوزارة كغيرها من مؤسسات الدولة التطور الاجتماعي والاقتصادي الذي شهدته البلاد، وشكلت الإطار الذي تفاعلت فيه الطاقات الابداعية القانونية والإدارية الأردنية وصولاً لبنية الدولة الحديثة القائمة على سيادة القانون واحترام حقوق وحريات الأفراد والجماعات (وزارة الداخلية، 2016).

20. **وزارة السياحة والآثار:** تعنى الوزارة بالتنمية السياحية في الأردن وتوجيه ودعم جهود ترويج السياحة على المستوى المحلي والعالمي وتطوير الخدمات السياحية وتحفيز الاستثمارات في المجال السياحي والحفاظ على إرث المملكة التاريخي والطبيعي والثقافي، وتقوم الوزارة بمجموعة من المهام المتمثلة في قيادة التنمية السياحية، تلبية متطلبات القطاع السياحي، حماية الزوار من خلال تحسين جودة الخدمات والمنتجات السياحية، تعزيز السياحة المستدامة والحفاظ على البيئة الطبيعية وتنمية المجتمعات المحلية الأردنية (وزارة السياحة والآثار، 2016).

21. **وزارة الصحة:** تأسست وزارة الصحة عام (1950)، وهي مسؤولة عن مجمل الشؤون الصحية في الأردن، وتتمثل مهامها في الحفاظ على الصحة العامة من خلال تقديم الخدمات الصحية والعلاجية والوقائية والرقابية، تنظيم الخدمات الصحية المقدمة من القطاع العام والخاص والإشراف عليها، توفير التأمين الصحي للمواطنين في حدود الإمكانيات المتوفرة، إنشاء المعاهد والمؤسسات الصحية التعليمية والتدريبية التابعة للوزارة، والإشراف على إدارتها مع مراعاة أحكام التشريعات ذات العلاقة (وزارة الصحة، 2016).

22. **وزارة العمل:** تأسست وزارة الشؤون الاجتماعية عام (1951) وقد تضمنت قسماً خاصاً للعمال ليشراف على التنظيم النقابي، وفي عام (1960) تأسست أول دائرة للعمل،

وأضيفت تسمية العمل إلى وزارة الشؤون الاجتماعية، وفي عام (1976) تم إنشاء وزارة العمل كوزارة مستقلة، وتتولى الوزارة مهمة الاشراف على شؤون العمل والعمال، رعاية العمال الأردنيين العاملين خارج المملكة وتنمية علاقات العمل مع الدول التي يعملون بها، تنظيم سوق العمل الأردني ووضع التعليمات اللازمة لتوفير فرص العمل، تسجيل نقابات العمال وأصحاب العمل، تنمية التعاون والتنسيق مع منظمات العمل العربية والدولية (وزارة العمل، 2016).

23. وزارة العدل: تأسست وزارة العدل عام (1921) تحت مسمى "مشاور العدلية" لتشكيل الذراع التنفيذي للجهاز القضائي الأردني، وقد باشرت منذ ذلك الوقت دورها في تحقيق رسالة الدولة المتمثلة في العدل بين الناس، وتحقيق قيم المساواة وتكافؤ الفرص، والحفاظ على حقوق المواطن التي جاءت في الدستور وكفلتها القوانين والأنظمة الأخرى (وزارة العدل، 2016).

24. وزارة تطوير القطاع العام: تأسست الوزارة عام (2006)، وتعتبر الجهة المسؤولة عن إعادة هيكلة وتنظيم المؤسسات الحكومية الأردنية، وتنمية الموارد البشرية في هذه المؤسسات، إضافةً إلى وضع الأسس للاستخدام الأمثل للموارد البشرية في مختلف القطاعات العامة من أجل تنفيذ السياسة العامة وتقييمها (وزارة تطوير القطاع العام، 2006).

25. وزارة الخارجية وشؤون المغتربين: تعتبر وزارة الخارجية المسؤولة عن علاقات الأردن مع دول العالم، وتعمل على تعزيز دور الأردن على المستوى الاقليمي والدولي لتحقيق المصالح الوطنية، وقد سميت قبل عام (2013) وزارة الخارجية وأضيف لها بعد هذا العام

كلمتي شؤون المغتربين دلالة على اهتمام الوزارة بالمواطنين المغتربين في الدول الأخرى، وتعتبر الوزارة هي المسؤولة عن البعثات الدبلوماسية وتعيين السفراء في مختلف دول العالم (وزارة الخارجية وشؤون المغتربين، 2016).

26. وزارة الشباب: أنشئت وزارة الشباب عام (1977) وكانت مرتبطة بوزارة الثقافة تحت مسمى "وزارة الثقافة والشباب" حتى عام (1984) حين أفردت وزارة خاصة بالشباب والتي ظلت تقوم بعملها إلى أن صدر قانون يفيد بإلغاء وزارة الشباب وتشكيل المجلس الأعلى للشباب عام (2001)، وفي عام (2016) تم إعادة وزارة الشباب بدلاً عن المجلس الأعلى، لتتولى الوزارة مجموعة من المهام، أبرزها: رسم السياسات والخطط التنفيذية الكفيلة لتفعيل مشاركة الشباب في الحياة السياسية والاجتماعية والثقافية، وكذلك رعايتهم وتأهيلهم وتطوير مهاراتهم، إضافةً إلى التنسيق بين الهيئات والجهات التي تعنى بدعم الحركة الشبابية، وتفعيل المراكز الشبابية بما يحقق أهداف الوزارة، رعاية المنشآت الرياضية وتأهيلها (وزارة الشباب، 2016).

## الفصل الثالث:

### نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها

يتناول هذا الفصل عرضاً لنتائج الدراسة ومناقشتها والإجابة على جميع أسئلتها، واختبار فروضها من خلال استخدام الأساليب الإحصائية المشار إليها في الإطار المنهجي.

أولاً: العوامل الديموغرافية لعينة الدراسة

#### 1) النوع الاجتماعي، العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، التخصص الجامعي

جدول 1: النوع الاجتماعي، العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، التخصص الجامعي لعينة الدراسة

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
النوع الاجتماعي	ذكور	50	72.5%
	إناث	19	27.5%
العمر	أقل من 30	20	29%
	30 - أقل من 35	16	23.2%
	35 - أقل من 40	19	27.5%
	40 فأكثر	14	20.3%
الحالة الاجتماعية	أعزب	17	24.6%
	متزوج	46	66.7%
	مطلق	5	7.2%
	أرمل	1	1.4%
المؤهل العلمي	دبلوم (كلية)	22	31.9%
	بكالوريوس	36	52.2%
	ماجستير	7	10.1%
	دكتوراه	4	5.8%
التخصص الجامعي	علاقات عامة	17	24.6%
	إعلام	19	27.5%
	إدارة	30	43.5%
	غير ذلك	3	4.3%
المجموع (ن) = 69			

تشير بيانات الجدول رقم (1) إلى أن عينة الدراسة قد اشتملت على (50) ذكراً بنسبة (72.5%)، و(19) أنثى بنسبة (27.5%)، ويبين الجدول أن النسبة الأكبر من عينة الدراسة هم من الفئة العمرية "أقل من 30 سنة"؛ إذ بلغ عددهم (20) مفردة بنسبة (29%)، يليهم الفئة العمرية "35-أقل من 40 سنة"؛ وبلغ عددهم (19) مفردة بنسبة (27.5%)، ثم الفئة العمرية "30-أقل من 35 سنة"؛ وبلغ عددهم (16) مفردة بنسبة (23.2%)، وأخيراً الفئة العمرية "40 فأكثر"؛ وبلغ عددهم (14) مفردة بنسبة (20.3%)، واحتلت فئة "متزوج" المرتبة الأولى؛ حيث بلغ عددهم (46) مفردة بنسبة (66.7%)، يليهم في المرتبة الثانية فئة "أعزب"؛ وبلغ عددهم (17) مفردة بنسبة (24.6%)، وفي المرتبة الثالثة فئة "مطلق"؛ وبلغ عددهم (5) مفردات بنسبة (7.2%)، فيما احتلت فئة "أرمل" المرتبة الأخيرة؛ وبلغ عددهم (1) مفردة بنسبة (1.4%)، وجاء من يحملون شهادة "بكالوريوس" في المرتبة الأولى؛ وبلغ عددهم (36) مفردة بنسبة (52.2%)، يليهم في المرتبة الثانية من يحملون شهادة "دبلوم (كلية)"؛ وبلغ عددهم (22) مفردة بنسبة (3.9%)، وفي المرتبة الثالثة من يحملون شهادة "ماجستير"؛ وبلغ عددهم (7) مفردات بنسبة (10.1%)، فيما جاء من يحملون شهادة "دكتوراه" في المرتبة الأخيرة؛ وبلغ عددهم (4) مفردات بنسبة (5.8%)، كما بلغ عدد من يحملون شهادة "إدارة" (30) مفردة بنسبة (43.5%)، يليهم من يحملون شهادة "إعلام"؛ وبلغ عددهم (19) مفردة بنسبة (27.5%)، ثم من يحملون شهادة "علاقات عامة"؛ وبلغ عددهم (17) مفردة بنسبة (24.6%)، وأخيراً من يحملون شهادات أخرى؛ وبلغ عددهم (3) مفردات بنسبة (4.3%) من إجمالي عينة الدراسة.

(2) الوزارة التي تعمل بها، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة لدى عينة الدراسة.

جدول 2: الوزارة التي تعمل بها، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة لدى عينة الدراسة

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
الوزارة التي تعمل بها	الصحة	13	18.8%
	التعليم العالي والبحث العلمي	8	11.6%
	الداخلية	8	11.6%
	التربية والتعليم	8	11.6%
	المالية	7	10.1%
	الأشغال العامة والإسكان	6	8.7%
	الصناعة والتجارة والتموين	5	7.2%
	الخارجية وشؤون المغتربين	4	5.8%
	العمل	3	4.3%
	العدل	3	4.3%
	التخطيط والتعاون الدولي	1	1.4%
	التنمية الاجتماعية	1	1.4%
	الطاقة والثروة المعدنية	1	1.4%
الشباب	1	1.4%	
المسمى الوظيفي	مدير دائرة	2	2.9%
	رئيس قسم	14	20.3%
	موظف	53	76.8%
سنوات الخبرة	أقل من سنة	7	10.1%
	سنة - أقل من 5 سنوات	17	24.6%
	5 سنوات - أقل من 10 سنوات	18	26.1%
	10 سنوات فأكثر	27	39.1%
المجموع (ن) = 69			

يوضح الجدول رقم (2) أن عدد المستجيبين من ممارسي العلاقات العامة في كل وزارة من

الوزارات الأردنية قد جاء كما يلي: وزارة الصحة (13) مفردة بنسبة (18.8%)، وزارة التعليم العالي

والبحث العلمي (8) مفردات بنسبة (11.6%)، وزارة الداخلية (8) مفردات بنسبة (11.6%)، وزارة

التربية والتعليم (8) مفردات بنسبة (11.6%)، وزارة المالية (7) مفردات بنسبة (10.1%)، وزارة الأشغال العامة والإسكان (6) مفردات بنسبة (8.7%)، وزارة الصناعة والتجارة والتموين (5) مفردات بنسبة (7.2%)، وزارة الخارجية وشؤون المغتربين (4) مفردات بنسبة (5.8%)، وزارة العمل (3) مفردات بنسبة (4.3%)، وزارة العدل (3) مفردات بنسبة (4.3%)، وزارة التخطيط والتعاون الدولي (1) مفردة بنسبة (1.4%)، وزارة التنمية الاجتماعية (1) مفردة بنسبة (1.4%)، وزارة الطاقة والثروة المعدنية (1) مفردة بنسبة (1.4%)، وزارة الشباب (1) مفردة بنسبة (1.4%)، فيما لم تستجب أي ممارس للعلاقات العامة في كل من وزارة الثقافة، وزارة السياحة والآثار، وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، وزارة الأوقاف والشؤون والمقدسات الإسلامية، وزارة المياه والري، وزارة الشؤون السياسية والبرلمانية، وزارة النقل، وزارة البيئة، وزارة الشؤون البلدية، وزارة الدولة لشؤون الإعلام، وزارة الزراعة، وزارة تطوير القطاع العام، واحتل من يحملون مسمى "موظف" المرتبة الأولى؛ وبلغ عددهم (53) مفردة بنسبة (76.8%)، يليهم من يحملون مسمى "رئيس قسم"؛ وبلغ عددهم (14) مفردة بنسبة (20.3%)، ثم من يحملون مسمى "مدير دائرة"؛ وبلغ عددهم (2) بنسبة (2.9%)، كما احتل من تتراوح سنوات خبرتهم "10 سنوات فأكثر" المرتبة الأولى؛ وبلغ عددهم (27) مفردة بنسبة (39.1%)، يليهم في المرتبة الثانية من تتراوح سنوات خبرتهم "5 سنوات - أقل من 10 سنوات"؛ وبلغ عددهم (18) مفردة بنسبة (26.1%)، وفي المرتبة الثالثة من تتراوح سنوات خبرتهم "سنة-أقل من 5 سنوات"؛ وبلغ عددهم (17) مفردة بنسبة (24.6%)، فيما احتل المرتبة الأخيرة من تتراوح سنوات خبرتهم "أقل من سنة"؛ وبلغ عددهم (7) مفردات بنسبة (10.1%) من إجمالي عينة الدراسة.

## ثانياً: العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي لعينة الدراسة

### 1) مستوى الرضا الوظيفي لدى ممارسي العلاقات العامة في الوزارات الأردنية

جدول 3: مستوى الرضا الوظيفي لدى ممارسي العلاقات العامة في الوزارات الأردنية

هل أنت راضٍ عن وظيفتك؟	التكرار	النسبة المئوية
إلى حد كبير	20	29%
إلى حد ما	44	63.8%
غير راضٍ	5	7.2%
المجموع	69	100%

تشير بيانات الجدول رقم (3) إلى أن عدد الذين يشعرون إلى حد كبير بالرضا عن وظيفتهم كممارسي علاقات عامة في الوزارات الأردنية قد بلغ (20) مفردة بنسبة (29%)، وأن من يشعرون بالرضا إلى حد ما قد بلغ (44) مفردة بنسبة (63.8%)، فيما بلغ عدد من لا يشعرون بالرضا عن وظائفهم كممارسي علاقات عامة في الوزارات الأردنية (5) مفردات بنسبة (7.2%) من إجمالي عينة الدراسة، وهذا ما اتفق مع دراسة (زوريش، 2014) -على الرغم من اختلاف المجال البحثي- التي أشارت إلى أن أكثر من نصف العينة راضون على وظائفهم، وما اختلف مع دراسة (خوام، 2010) التي توصلت إلى أن (48%) من عينة الدراسة راضون بشكل جيد جداً أو بشكل جيد عما يحصلون عليه مقابل ما يقدمونه من أعمال للمؤسسة التي يعملون بها، وقد يعزى ارتفاع نسبة الرضا الوظيفي لدى ممارسي العلاقات العامة في الوزارات الأردنية إلى أن هؤلاء الممارسين مقتنعون بأهمية ما يقومون به للوزارة، وبأن وظيفة العلاقات العامة توفر لهم جميع احتياجاتهم المادية والمعنوية مثل بيئة العمل المناسبة، الأجور، إتاحة المجال أمام الموظفين ليتطوروا وظيفياً، الصورة الاجتماعية الملائمة، وتحقيق هؤلاء الموظفين لذواتهم من خلال وظائفهم داخل إدارة العلاقات العامة في الوزارات الأردنية.

## (2) المستوى الأول: الرضا عن الوظيفة

جدول 4: رضا عينة الدراسة عن وظيفتهم في الوزارات الأردنية

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الرضا عن الوظيفة
0.890	3.83	أشعر بالسعادة عن الوظيفة التي أقوم بها.
0.827	3.81	أستمتع بأوقات عملي كموظف علاقات عامة.
0.816	3.74	تتناسب وظيفة العلاقات العامة مع مؤهلاتي العلمية.
0.909	3.71	أشعر بأن وظيفتي ذات أهمية كبيرة في الوزارة التي أعمل بها.
0.842	3.71	لا أشعر بالملل أو الاستياء من وظيفتي.
0.931	3.68	المهام والواجبات المطلوبة مني واضحة ودقيقة.
0.863	3.59	لا أرغب باستبدال وظيفتي بوظيفة أخرى.
0.964	3.51	المهام والواجبات المطلوبة مني تتناسب مع مجال تخصصي.
0.901	3.49	أشعر بالسعادة بوظيفتي في دائرة العلاقات العامة أكثر من زملائي في الدوائر
1.019	3.41	أشعر أن وظيفتي حققت لي آمالي كونها تصب في مجال تخصصي.
1.061	3.30	لا تواجهني صعوبات في أداء عملي.
0.911	3.62	المتوسط الإجمالي

\* استخدم الباحث المقياس الخماسي التالي: (5) موافق بشدة (4) موافق (3) محايد (2) معارض (1) معارض بشدة، لقياس هذا السؤال.

يبين الجدول رقم (4) أن أكثر ثلاثة عناصر تحقق الرضا الوظيفي لممارسي العلاقات العامة في الوزارات الأردنية في مستوى الرضا عن الوظيفة هي: "أشعر بالسعادة عن الوظيفة التي أقوم بها" ( $M=3.83$ )، يليه "أستمتع بأوقات عملي كموظف علاقات عامة" ( $M=3.81$ )، ثم "تتناسب وظيفة العلاقات العامة مع مؤهلاتي العلمية" ( $M=3.74$ )، فيما كانت أقل ثلاثة عناصر هي: "أشعر بالسعادة بوظيفتي في دائرة العلاقات العامة أكثر من زملائي في الدوائر الأخرى" ( $M=3.49$ )، يليه "أشعر أن وظيفتي حققت لي آمالي كونها تصب في مجال تخصصي" ( $M=3.41$ )، ثم "لا تواجهني صعوبات في أداء عملي" ( $M=3.3$ )، وبلغت قيمة معامل الثبات (كرونباخ ألفا) لهذا السؤال (0.891)، وهذا ما اتفق مع دراسة (أبو زريق، 2013) -على الرغم

من اختلاف المجال البحثي - التي أوضحت أن الموظفين يجدون متعة حقيقية أثناء أدائهم لعملهم، وقد تعزى هذه النتائج إلى أن العوامل النفسية والبيئية التي توفرها الوزارات الأردنية لممارسي العلاقات العامة تجعلهم يقبلون على وظائفهم ويستمتعون بأداء المهام المطلوبة منهم على الرغم من وجود بعض الصعوبات التي قد تواجههم والتي تشارك الإدارة في حلها مع الموظفين كما اتضح من خلال نتائج هذه الدراسة.

### (3) المستوى الثاني: الرضا عن الأجر

جدول 5: رضا عينة الدراسة عن أجورهم في الوزارات الأردنية

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الرضا عن الأجر
1.132	2.88	يتناسب راتبي الشهري مع رواتب زملائي العاملين في نفس المجال وفي نفس الوزارة.
1.133	2.74	الدخل الشهري الذي أحصل عليه يكفي لسد احتياجاتي.
1.059	2.71	يتناسب دخلي الشهري مع العمل والمهام التي أقوم بها.
1.086	2.71	يتناسب راتبي مع سنوات خبرتي في مجال العلاقات العامة.
1.169	2.68	العلاوات والمكافآت التي أحصل عليها مجزية مقارنةً بغيري.
1.107	2.67	يتناسب راتبي مع الدرجة العلمية التي أحملها.
1.188	2.64	يتناسب دخلي الشهري مع المستوى الاقتصادي العام في المجتمع.
1.142	2.59	يتناسب راتبي الشهري مع رواتب زملائي العاملين في نفس المجال في الوزارات
1.119	2.46	نسبة الزيادة السنوية على دخلي الشهري جيدة.
1.159	2.33	يوفر لي راتبي درجة مقبولة من الرفاهية.
1.228	2.30	أستطيع توفير جزء جيد من راتبي الشهري.
1.138	2.61	المتوسط الإجمالي

\* استخدم الباحث المقياس الخماسي التالي: (5) موافق بشدة (4) موافق (3) محايد (2) معارض (1) معارض بشدة، لقياس هذا السؤال.

يبين الجدول رقم (5) أن أكثر ثلاثة عناصر تحقق الرضا الوظيفي لممارسي العلاقات العامة في الوزارات الأردنية في مستوى الرضا عن الأجر هي: "يتناسب راتبي الشهري مع رواتب زملائي العاملين في نفس المجال وفي نفس الوزارة" ( $M=2.88$ )، يليه "الدخل الشهري الذي

أحصل عليه يكفي لسد احتياجاتي" ( $M=2.74$ )، ثم "يتناسب دخلي الشهري مع العمل والمهام التي أقوم بها" ( $M=2.71$ )، فيما كانت أقل ثلاثة عناصر هي: "نسبة الزيادة السنوية على دخلي الشهري جيدة" ( $M=2.46$ )، يليه "يوفر لي راتبي درجة مقبولة من الرفاهية" ( $M=2.33$ )، ثم "أستطيع توفير جزء جيد من راتبي الشهري" ( $M=2.30$ )، وبلغت قيمة معامل الثبات (كرونباخ ألفا) لهذا السؤال (0.931)، وهذا ما اختلف مع دراسة (زوريش، 2014) -على الرغم من اختلاف المجال البحثي- في أن أبرز أسباب عدم الرضا عن الوظيفة لدى عينة الدراسة هي عدم تناسب الدخل الشهري مقارنةً بالمتطلبات المعيشية، وهذا ما اختلف مع دراسة (أبو زريق، 2013) -على الرغم من اختلاف المجال البحثي- التي أوضحت أن أبرز عناصر الرضا في مستوى الرضا عن الأجر هي تناسب الراتب مع الدرجة التي يحملها الموظف، وقد تعزى هذه النتائج إلى عجز الدخل الشهري لعينة الدراسة عن مجاراة تكاليف المعيشة؛ مما يؤدي إلى سداد هذا الدخل احتياجات ممارس العلاقات العامة دون أن يوفر له نوع من الرفاهية نظراً لارتفاع معدلات غلاء المعيشة مع ثبات نسبي في مستوى الدخل الشهري للموظفين.

#### (4) المستوى الثالث: الرضا عن بيئة العمل

جدول 6: رضا عينة الدراسة عن بيئة العمل في الوزارات الأردنية

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الرضا عن بيئة العمل
0.772	4.14	توفر لي الوزارة مكاناً لأداء عباداتي.
1.146	3.51	توفر لي الوزارة الإمكانيات والتسهيلات اللازمة لإنجاز عملي بسهولة مثل المكاتب والكراسي والإضاءة.
1.158	3.48	يتوفر لي الوسائل الاتصالية التي تساهم في إنجاز عملي مثل الكمبيوتر والانترنت والهاتف.
1.033	3.30	توفر لي وظيفتي نوع من الأمان والحماية من المخاطر المهنية.
0.975	3.30	ساعات ومواعيد العمل مناسبة لوظيفتي.
1.189	3.29	يليق مكان العمل بالوظيفة التي أقوم بها.

1.271	3.06	توفر لي الوزارة بيئة عمل مناسبة للظروف الجوية مثل التكييف والتدفئة.
1.118	2.99	توفر لي وظيفتي أوقات للراحة أثناء ساعات العمل.
1.194	2.96	توفر لي الوزارة كافتيريا ذات أسعار مخفضة.
1.132	2.55	توفر لي الوزارة مواصلات نقل من وإلى مكان عملي.
<b>1.099</b>	<b>3.26</b>	<b>المتوسط الإجمالي</b>

\* استخدم الباحث المقياس الخماسي التالي: (5) موافق بشدة (4) موافق (3) محايد (2) معارض (1) معارض بشدة، لقياس هذا السؤال.

يوضح الجدول رقم (6) أن أكثر ثلاثة عناصر تحقق الرضا الوظيفي لممارسي العلاقات العامة في الوزارات الأردنية في مستوى الرضا عن بيئة العمل هي: "توفر لي الوزارة مكاناً لأداء عباداتي" ( $M=4.14$ )، يليه "توفر لي الوزارة الإمكانيات والتسهيلات اللازمة لإنجاز عملي بسهولة مثل المكاتب والكراسي والإضاءة" ( $M=3.51$ )، ثم "يتوفر لي الوسائل الاتصالية التي تساهم في إنجاز عملي مثل الكمبيوتر والانترنت والهاتف" ( $M=3.48$ )، فيما كانت أقل ثلاثة عناصر هي: "توفر لي وظيفتي أوقات للراحة أثناء ساعات العمل" ( $M=2.99$ )، يليه "توفر لي الوزارة كافتيريا ذات أسعار مخفضة" ( $M=2.96$ )، ثم "توفر لي الوزارة مواصلات نقل من وإلى مكان عملي" ( $M=2.55$ )، وبلغت قيمة معامل الثبات (كرونباخ ألفا) لهذا السؤال (0.863)، وهذا ما اتفق مع دراسة (زوريش، 2014) -على الرغم من اختلاف المجال البحثي- في أن أبرز عناصر الرضا عن بيئة العمل هي توفر الظروف الفيزيائية مثل الهدوء والإنارة، وقد يعزى ذلك إلى اهتمام الوزارات الأردنية بالجانب الروحاني للموظفين داخل الوزارة سواء في دائرة العلاقات العامة أو غيرها من الإدارات، وكذلك وعي القائمين على دائرة العلاقات العامة في هذه الوزارات على ضرورة توفير الوسائل التكنولوجية مثل الكمبيوتر والانترنت والتسهيلات الأخرى مثل الكراسي والإنارة والمكاتب من أجل إنجاز أعمال العلاقات العامة التي تحتاج إلى أن تتواصل مع أفراد الجمهورين الخارجي والداخلي من خلال مختلف أدوات الاتصال الشخصي المباشر وغير المباشر.

## 5) المستوى الرابع: الرضا عن زملاء العمل (الرؤساء والموظفين)

جدول 7: رضا عينة الدراسة عن زملاء العمل (الرؤساء والموظفين) في الوزارات الأردنية

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الرضا عن زملاء العمل (الرؤساء والموظفين)
0.696	3.99	تتيح لي وظيفتي بناء علاقات صداقة مع الآخرين.
0.765	3.94	علاقتي مع الموظفين في الدوائر الأخرى يسودها الود والمحبة.
0.770	3.90	علاقتي مع الموظفين في دائرة العلاقات العامة يسودها الود والمحبة.
0.796	3.88	أتبادل الخبرات مع زملائي في العمل.
0.845	3.86	يتعامل رؤسائي معي بمودة وتقدير واحترام.
0.856	3.72	أشارك زملائي وشاركوني بالمعلومات المرتبطة بتطوير عملنا.
0.842	3.71	يتعامل الموظفون في إدارة العلاقات العامة بروح الفريق الواحد.
0.798	3.67	يساعدني رؤسائي في حل مشاكل العمل التي أتعرض لها.
0.847	3.58	يقوم رؤسائي بتبادل وجهات النظر معي في الأمور الحساسة.
0.883	3.55	أشارك في صنع القرارات المرتبطة بعمل دائرة العلاقات العامة.
0.948	3.53	يتقبل رؤسائي الاقتراحات التي أقدمها فيما يخص تطوير مهنتي بالود
1.009	3.52	أحصل على قدر عالي من التحفيز والتشجيع فيما يخص وظيفتي.
0.949	3.51	يراعي رؤسائي قدرات وكفاءات الموظفين في دائرة العلاقات العامة.
0.846	3.72	المتوسط الإجمالي

\* استخدم الباحث المقياس الخماسي التالي: (5) موافق بشدة (4) موافق (3) محايد (2) معارض (1) معارض بشدة، لقياس هذا السؤال.

يوضح الجدول رقم (7) أن أكثر ثلاثة عناصر تحقق الرضا الوظيفي لممارسي العلاقات العامة في الوزارات الأردنية في مستوى الرضا عن زملاء العمل (الرؤساء والموظفين) هي: "تتيح لي وظيفتي بناء علاقات صداقة مع الآخرين" ( $M=3.99$ )، يليه "علاقتي مع الموظفين في الدوائر الأخرى يسودها الود والمحبة" ( $M=3.94$ )، ثم "علاقتي مع الموظفين في دائرة العلاقات العامة يسودها الود والمحبة" ( $M=3.90$ )، فيما كانت أقل ثلاثة عناصر هي: "يتقبل رؤسائي الاقتراحات التي أقدمها فيما يخص تطوير مهنتي بالود والمحبة" ( $M=3.53$ )، يليه "أحصل على قدر عالي من التحفيز والتشجيع فيما يخص وظيفتي" ( $M=3.52$ )، ثم "يراعي رؤسائي قدرات وكفاءات

الموظفين في دائرة العلاقات العامة" ( $M=3.51$ )، وبلغت قيمة معامل الثبات (كرونباخ ألفا) لهذا السؤال (0.924)، وهذا ما اتفق مع دراسة (السعيد، 2013) -على الرغم من اختلاف المجال البحثي- التي خلصت إلى أن مستوى الألفة بين الموظفين يساهم في تحقيق الرضا الوظيفي لديهم، وما اختلف مع دراسة (الطيب، 2008) التي أوضحت أن الإدارة تقوم بتشجيع الموظفين لحل مشكلات العمل بأنفسهم، وأن الرؤساء يشجعون مرؤوسيهـم لإبداء وجهات نظرهم واقتراحاتهم، وقد تدلل هذه النتائج على أن إدارة العلاقات العامة والإدارات الأخرى في الوزارات الأردنية توفر بيئة مناسبة يسودها التفاهم، وتخلق جواً ملائماً من الإخاء والمحبة والاحترام بين ممارسي العلاقات العامة في الوزارة مما ينعكس على مستوى الرضا الوظيفي العام لهؤلاء الممارسين وبالتالي تزيد إنتاجيتهم واتقانهم للمهام التي يقومون بها.

#### (6) المستوى الخامس: الرضا عن الاستقرار الوظيفي

جدول 8: رضا عينة الدراسة عن الاستقرار الوظيفي في الوزارات الأردنية

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الرضا عن الاستقرار الوظيفي
0.865	3.96	توفر لي الوزارة صندوق ضمان اجتماعي.
0.869	3.74	توفر لي وظيفتي برنامجاً للرعاية الصحية (تأمين صحي).
0.874	3.64	أشعر بالاطمئنان لاستمراري في العمل داخل الوزارة.
0.771	3.61	تمنحني وظيفتي شعوراً بالاستقرار.
0.931	3.43	يشعرنـي رؤسائي بأنني عضو مهم وفاعل في إدارة العلاقات العامة.
0.801	3.35	توفر لي الوزارة نوع من الأمان في حال حدوث مرض أو عجز صحي.
1.200	2.36	مكافأة نهاية الخدمة مناسبة وكافية بالنسبة لي.
1.196	2.33	الراتب التقاعدي الذي أحصل عليه في نهاية الخدمة مناسب لي.
<b>0.938</b>	<b>3.30</b>	<b>المتوسط الإجمالي</b>

\* استخدم الباحث المقياس الخماسي التالي: (5) موافق بشدة (4) موافق (3) محايد (2) معارض (1) معارض بشدة، لقياس هذا السؤال.

بيّن الجدول رقم (8) أن أكثر ثلاثة عناصر تحقق الرضا الوظيفي لممارسي العلاقات العامة في الوزارات الأردنية في مستوى الرضا عن الاستقرار الوظيفي هي: "توفر لي الوزارة صندوق ضمان اجتماعي" ( $M=3.96$ )، يليه "توفر لي وظيفتي برنامجاً للرعاية الصحية (تأمين صحي)" ( $M=3.74$ )، ثم "أشعر بالاطمئنان لاستمراري في العمل داخل الوزارة" ( $M=3.64$ )، فيما كانت أقل ثلاثة عناصر هي: "توفر لي الوزارة نوع من الأمان في حال حدوث مرض أو عجز صحي" ( $M=3.35$ )، يليه "مكافأة نهاية الخدمة مناسبة وكافية بالنسبة لي" ( $M=2.36$ )، ثم "الراتب التقاعدي الذي أحصل عليه في نهاية الخدمة مناسب لي" ( $M=2.33$ )، وبلغت قيمة معامل الثبات (كرونباخ ألفا) لهذا السؤال ( $0.727$ )، وهذا ما اتفق مع دراسة (السعيد، 2013) -على الرغم من اختلاف المجال البحثي- التي توصلت إلى أن أبرز العناصر التي تحقق الرضا الوظيفي في مستوى الرضا عن الاستقرار الوظيفي هي توفر ضمان صحي للموظفين، وما اتفق مع دراسة (Resheske, 2001) التي أشارت إلى أن أقل مستويات الرضا الوظيفي لدى عينة الدراسة هي الشعور بالارتياح بسبب تعويض العمل الذي يحصلون عليه، وقد تعزى هذه النتائج إلى أن قانون العمل الأردني يشترط على المؤسسات العامة والخاصة إشراك الموظفين بصندوق الضمان الاجتماعي وتوفير تأمين صحي لهم، وفي نفس الوقت فإن مكافأة نهاية الخدمة والرواتب التقاعدية التي يحصل ممارسي العلاقات العامة كان لها أثر سلبي على الرضا الوظيفي لديهم، إذ أن هذه المكافآت عادةً ما تكون متدنية وكذلك الرواتب التقاعدية التي تختلف اختلافاً جذرياً عن معدلات الرواتب لهؤلاء الموظفين وهم على رأس عملهم.

## 7) المستوى السادس: الرضا عن النمو والارتقاء الوظيفي

جدول 9: رضا عينة الدراسة عن النمو والارتقاء الوظيفي في الوزارات الأردنية

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الرضا عن النمو والارتقاء الوظيفي
0.962	3.57	يُتيح لي عملي اكتساب خبرات جديدة في مجال العلاقات العامة.
0.830	3.42	يقوم رؤساء العمل بتقييم أداء الموظفين في دائرة العلاقات العامة.
0.822	3.36	تعمل إدارة العلاقات العامة على تنمية قدرات الموظفين في الدائرة.
0.934	3.33	نظام الترقية يخضع لشروط واضحة ودقيقة ومناسبة.
0.944	3.30	يوفر لي عملي فرصة لتطوير أدائي ومهاراتي.
1.047	3.30	نظام الترقية في وظيفتي مرتبط بكفاءة أداء الموظفين.
0.930	3.25	تقوم إدارة العلاقات العامة بعقد دورات تدريبية للموظفين في الدائرة.
1.066	3.16	ترشح الوزارة المتميزين وذوي الكفاءة للدراسات العليا بهدف تحسين أدائهم
0.879	3.14	فرص الترقية في عملي متاحة بشكل مناسب.
0.981	3.09	توفر لي الترقية عوائد مادية جيدة.
1.021	3.04	فرص الترقية متكافئة بين جميع العاملين في دائرة العلاقات العامة.
<b>0.947</b>	<b>3.27</b>	<b>المتوسط الإجمالي</b>

\* استخدم الباحث المقياس الخماسي التالي: (5) موافق بشدة (4) موافق (3) محايد (2) معارض (1) معارض بشدة، لقياس هذا السؤال.

يشير الجدول رقم (9) أن أكثر ثلاثة عناصر تحقق الرضا الوظيفي لممارسي العلاقات

العامة في الوزارات الأردنية في مستوى الرضا عن النمو والارتقاء الوظيفي هي: "يُتيح لي عملي

اكتساب خبرات جديدة في مجال العلاقات العامة" ( $M=3.57$ )، يليه "يقوم رؤساء العمل بتقييم أداء

الموظفين في دائرة العلاقات العامة" ( $M=3.42$ )، ثم "تعمل إدارة العلاقات العامة على تنمية

قدرات الموظفين في الدائرة" ( $M=3.36$ )، فيما كانت أقل ثلاثة عناصر هي: "فرص الترقية في

عملي متاحة بشكل مناسب" ( $M=3.14$ )، يليه "توفر لي الترقية عوائد مادية جيدة" ( $M=3.09$ )،

ثم "فرص الترقية متكافئة بين جميع العاملين في دائرة العلاقات العامة" ( $M=3.04$ )، وبلغت قيمة

معامل الثبات (كرونباخ ألفا) لهذا السؤال (0.904)، وهذا ما اتفق مع دراسة (الشمري، 2013) –

على الرغم من اختلاف المجال البحثي - التي أشارت إلى أن فرص النمو المهني متوفرة للموظفين، وما اتفق مع دراسة (زوريش، 2014) التي خلصت إلى أن تقييم الإدارة لأداء الموظفين يجلب لهم الرضا، وما اختلف مع دراسة (خوام، 2010) التي أفادت بعدم وجود أي تكافؤ للفرص بين الموظفين، وما اختلف مع دراسة (Khuong and Tien, 2013) التي أوضحت أن الدورات التدريبية التي تعقد للموظفين تساهم في رفع مستوى الرضا الوظيفي لديهم، وقد يدل ذلك أنه على الرغم من تقييم إدارة العلاقات العامة لأداء الممارسين إلا أن فرص الترقية ليست متساوية فيما بينهم، وقد يرجع ذلك إلى عدم وضوح معايير وأنظمة الترقيات في الوزارات الأردنية، إضافةً إلى محدودية الوظائف (موظف، رئيس قسم، رئيس دائرة) في دائرة العلاقات العامة مما يؤدي إلى عدم حصول الموظفين على الترقيات.

## 8) المستوى السابع: تحقيق المهنة للرضا عن الذات

جدول 10: مدى تحقيق وظيفة العلاقات العامة في الوزارات الأردنية للرضا عن الذات لدى عينة الدراسة

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	تحقيق المهنة للرضا عن الذات
0.816	3.84	أشعر بتقدير ذاتي عند إنجاز عملي بإتقان.
0.750	3.77	العمل في مجال العلاقات العامة يمكنني من الحصول على تقدير الآخرين.
0.789	3.75	أشعر بأنني فرد منتج في المجتمع الذي أعيش به.
0.656	3.74	أحصل على تعامل لائق من رؤساء الإدارات الأخرى.
0.828	3.70	أحصل على تعامل لائق من رؤسائي في دائرة العلاقات العامة.
0.721	3.67	أشعر بسعادة كبيرة في أدائي لوظيفتي.
0.761	3.65	يوفر لي العمل في مجال العلاقات العامة مركزاً اجتماعياً مرموقاً.
0.750	3.62	أشعر بأن ما أقوم به ذي أهمية للوزارة.
0.754	3.59	تشعرتني مهنتي بأنني أحقق طموحاتي.
0.758	3.70	المتوسط الإجمالي

\* استخدم الباحث المقياس الخماسي التالي: (5) موافق بشدة (4) موافق (3) محايد (2) معارض (1) معارض بشدة، لقياس هذا السؤال.

يشير الجدول رقم (10) أن أكثر ثلاثة عناصر تحقق الرضا الوظيفي لممارسي العلاقات العامة في الوزارات الأردنية في مستوى تحقيق المهنة للرضا عن الذات هي: "أشعر بتقدير لذاتي عند إنجاز عملي بإتقان" ( $M=3.84$ )، يليه "العمل في مجال العلاقات العامة يمكنني من الحصول على تقدير الآخرين" ( $M=3.77$ )، ثم "أشعر بأنني فرد منتج في المجتمع الذي أعيش به" ( $M=3.75$ )، فيما كانت أقل ثلاثة عناصر هي: "يوفر لي العمل في مجال العلاقات العامة مركزاً اجتماعياً مرموقاً" ( $M=3.65$ )، يليه "أشعر بأن ما أقوم به ذي أهمية للوزارة" ( $M=3.62$ )، ثم "تشعرتني مهنتي بأنني أحقق طموحاتي" ( $M=3.59$ )، وبلغت قيمة معامل الثبات (كرونباخ ألفا) لهذا السؤال (0.839)، وهذا ما اختلف مع دراسة (أبو زريق، 2013) -على الرغم من اختلاف المجال البحثي- التي توصلت إلى أن موظف العلاقات العامة يجد متعة حقيقية في أدائه لعمله، وما اتفق مع دراسة (أبو زريق، 2013) -على الرغم من اختلاف المجال البحثي- التي توصلت إلى أن أكثر العناصر التي تحقق الرضا الوظيفي في مستوى الرضا عن الذات هي شعور ممارس العلاقات العامة بتقدير ذاته عند إنجاز عمله بإتقان، وما اتفق مع دراسة (خوام، 2010) التي أشارت إلى أن الصورة الاجتماعية التي تحققها الوظيفة مرضية بشكل تام، وقد تعزى هذه النتائج إلى أن إتقان العمل وأداء المهام المطلوبة من ممارسي العلاقات العامة من شأنه أن يحقق لديهم نوع من الرضا عن الذات، بالرغم من أن وظيفة العلاقات العامة لا تحقق طموحات الكثير من أفراد العينة وقد يعزى ذلك إلى عدم وجود نظام للترقيات وكذلك عدم وجود بيئة خصبة للتطور الوظيفي بسبب محدودية الوظائف في دائرة العلاقات العامة في الوزارات الأردنية حيث تقتصر على ثلاث وظائف ليس بالضرورة أن تتواجد جميعها في كل الوزارات وهذه الوظائف: موظف، رئيس قسم، رئيس دائرة.

### ثالثاً: معوقات تحقيق الرضا الوظيفي لدى ممارسي العلاقات العامة في الوزارات الأردنية

جدول 11: معوقات تحقيق الرضا الوظيفي لدى ممارسي العلاقات العامة في الوزارات الأردنية من وجهة نظرهم

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	المعوقات
0.868	3.52	لا يوجد عدد كافٍ من الموظفين في دائرة العلاقات العامة لتحقيق أهدافها.
0.822	3.36	نظام الأجور والمكافآت لا يتناسب مع المهام التي يقوم بها موظفو العلاقات
0.886	3.33	يواجه موظفو العلاقات العامة العديد من الصعوبات بسبب ندرة الدورات التدريبية.
0.802	3.28	لا يوجد نظام واضح لترقيات موظفي العلاقات العامة.
0.851	3.16	لا يوجد بيئة عمل مناسبة لموظفي العلاقات العامة.
0.987	3.10	لا يوجد مخصصات مالية كافية لإدارة العلاقات العامة من أجل تحقيق أهدافها.
0.923	3.03	لا يوجد ضمانات من شأنها أن تُشعر الموظفين بالاستقرار الوظيفي.
1.091	2.99	لا تلتزم إدارة العلاقات العامة بنظام تكافؤ الفرص بين الموظفين.
1.117	2.96	لا يوجد خطة واضحة لتطوير أداء ممارسي العلاقات العامة في الوزارة.
1.024	2.84	عدم تقدير الإدارة العليا لما أقوم به من مهام.
1.141	2.81	ساعات العمل في إدارة العلاقات العامة طويلة بالنسبة للإدارات الأخرى داخل
0.989	2.80	لا يوجد أهداف واضحة لإدارة العلاقات العامة في الوزارة.
1.094	2.67	لا يوجد نظام تقاعدي يضمن حياة كريمة للموظفين.
0.969	3.07	المتوسط الإجمالي

\* استخدم الباحث المقياس الخماسي التالي: (5) موافق بشدة (4) موافق (3) محايد (2) معارض (1) معارض بشدة، لقياس هذا السؤال.

يشير الجدول رقم (11) أن أكثر ثلاثة معوقات تحول دون تحقيق الرضا الوظيفي لدى

ممارسي العلاقات العامة في الوزارات الأردنية من وجهة نظر عينة الدراسة هي: "لا يوجد عدد

كافٍ من الموظفين في دائرة العلاقات العامة لتحقيق أهدافها" ( $M=3.52$ )، يليه "نظام الأجور

والمكافآت لا يتناسب مع المهام التي يقوم بها موظفو العلاقات العامة" ( $M=3.36$ )، ثم "يواجه

موظفو العلاقات العامة العديد من الصعوبات بسبب ندرة الدورات التدريبية" ( $M=3.33$ )، فيما

كانت أقل ثلاثة معوقات هي: "ساعات العمل في إدارة العلاقات العامة طويلة بالنسبة للإدارات

الأخرى داخل الوزارة" ( $M=2.81$ )، يليه "لا يوجد أهداف واضحة لإدارة العلاقات العامة في الوزارة"

(M=2.80)، ثم "لا يوجد نظام تقاعدي يضمن حياة كريمة للموظفين" (M=2.67)، وبلغت قيمة معامل الثبات (كرونباخ ألفا) لهذا السؤال (0.911)، وهذا ما اتفق مع دراسة (الشمري، 2013) - على الرغم من اختلاف المجال البحثي- التي خلصت إلى أن أبرز المعوقات التي تواجه العلاقات العامة هي نقص الدورات التدريبية، وما اختلف مع دراسة (Wadhwa et al, 2011) التي أوضحت أن التعامل مع العاملين على قدر من المساواة والإشراف الصحيح عليهم يمكن أن يزيد من مستوى رضاهم الوظيفي، وهذا ما اتفق مع دراسة (Al-Hussami, 2008) التي بينت أن التنظيم داخل المؤسسة أو المنظمة يرتبط بشكل مباشر مع الرضا الوظيفي لدى العاملين في هذه المنظمة، وقد تعزى هذه النتيجة إلى عدم وضوح أهداف إدارة العلاقات العامة في الوزارات الأردنية مما يؤدي إلى عدم تحديد العدد المطلوب من الممارسين لتحقيق هذه الأهداف، كما قد يعزى تعرض ممارسي العلاقات العامة في الوزارات الأردنية إلى العديد من الصعوبات أثناء أدائهم لعملهم إلى أن معظم هؤلاء الممارسين هم من حملة الشهادات غير المتخصصة في مجال العلاقات العامة، وكذلك إلى أن الوزارات الأردنية لا تولي اهتماماً بتطوير أدائهم الوظيفي من خلال عقد الدورات التدريبية لهم، كما أن عدم رضا ممارسي العلاقات العامة في الوزارات الأردنية عن الأجور والمكافآت قد يدل إلى أن الإدارة العليا في دائرة العلاقات العامة لا تقدر ما يقوم به ممارسي العلاقات العامة بالشكل المطلوب، مما يستعدي إعادة النظر في أسس الترقيّة والأجور والمكافآت لدى هؤلاء الممارسين بما يتناسب مع ما يقومون به من مهام.

## اختبار فروض الدراسة

الفرض الأول: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في رضا ممارسي العلاقات العامة في الوزارات الأردنية عن الوظيفة تعزى للعوامل الديموغرافية التالية (النوع الاجتماعي، العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، التخصص الجامعي، الوزارة التي تعمل بها عينة الدراسة، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة).

### 1) النوع الاجتماعي

أظهر اختبار (T-Test) عدم وجود فروق دالة إحصائية بين ذكور وإناث عينة الدراسة في تأثير مستوى الرضا عن الوظيفة لدى ممارسي العلاقات العامة في الوزارات الأردنية على مجمل الرضا الوظيفي لديهم، حيث بلغت قيمة ت (0.159) عند درجة حرية (67) ومستوى معنوية (0.242)، وهي غير دالة إحصائياً لأنها أكبر من (0.05)، كما يشير الجدول رقم (12).

جدول 12: اختبار T لدراسة الفرق بين الذكور والإناث في تأثير مستوى الرضا عن الوظيفة

$P$	درجة الحرية (DF)	قيمة (T)	الانحراف المعياري (SD)	الوسط الحسابي (M)	العدد (N)	النوع الاجتماعي
0.242	67	0.159	0.590	3.63	50	ذكر
			0.750	3.60	19	أنثى

### 2) العمر

أظهر استخدام تحليل التباين في اتجاه واحد (One way Anova) عدم وجود فروق في تأثير مستوى الرضا عن الوظيفة لدى ممارسي العلاقات العامة على مجمل الرضا الوظيفي تعزى لمتغير عمر مفردات العينة، حيث بلغت قيمة ف (2.277) عند مستوى معنوية (0.088)، وهي غير دالة إحصائياً لأنها أكبر من (0.05) كما هو موضح في الجدول رقم (13).

جدول 13: اختبار (Anova) بين عمر العينة وتأثير مستوى الرضا عن الوظيفة

P	قيمة (F)	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصادر التباين
0.088	2.277	0.863	3	2.590	بين المجموعات
		0.379	65	24.643	داخل المجموعات
			68	27.233	المجموع

### 3) الحالة الاجتماعية

أظهر استخدام تحليل التباين في اتجاه واحد (One way Anova) عدم وجود فروق بين الحالة الاجتماعية لعينة الدراسة وتأثير مستوى الرضا عن الوظيفة على مجمل الرضا الوظيفي لديهم، حيث بلغت قيمة ف (1.789) عند مستوى معنوية (0.158)، وهي غير دالة إحصائياً لأنها أكبر من (0.05)، كما هو موضح في الجدول رقم (14).

جدول 14: اختبار (Anova) بين الحالة الاجتماعية لعينة الدراسة وتأثير مستوى الرضا عن الوظيفة

P	قيمة (F)	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصادر التباين
0.158	1.789	0.693	3	2.078	بين المجموعات
		0.387	65	25.155	داخل المجموعات
			68	27.233	المجموع

### 4) المؤهل العلمي

أظهر استخدام تحليل التباين في اتجاه واحد (One way Anova) عدم وجود فروق في تأثير مستوى الرضا عن الوظيفة لدى ممارسي العلاقات العامة على مجمل الرضا الوظيفي تعزى لمتغير المؤهل العلمي، حيث بلغت قيمة ف (1.096) عند مستوى معنوية (0.357)، وهي غير دالة إحصائياً لأنها أكبر من (0.05)، كما هو موضح في الجدول رقم (15).

جدول 15: اختبار (Anova) بين المؤهل العلمي وتأثير مستوى الرضا عن الوظيفة

P	قيمة (F)	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصادر التباين
0.357	1.096	0.437	3	1.312	بين المجموعات

		0.399	65	25.921	داخل المجموعات
			68	27.233	المجموع

### 5) التخصص الجامعي

أظهر استخدام تحليل التباين في اتجاه واحد (One way Anova) عدم وجود فروق بين التخصص الجامعي لعينة الدراسة وتأثير مستوى الرضا عن الوظيفة على مجمل الرضا الوظيفي لديهم، حيث بلغت قيمة ف (0.660) عند مستوى معنوية (0.580)، وهي غير دالة إحصائياً لأنها أكبر من (0.05)، كما هو موضح في الجدول رقم (16).

جدول 16: اختبار (Anova) بين التخصص الجامعي لعينة الدراسة وتأثير مستوى الرضا عن الوظيفة

P	قيمة (F)	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصادر التباين
0.580	0.660	0.268	3	0.805	بين المجموعات
		0.407	65	26.428	داخل المجموعات
			68	27.233	المجموع

### 6) الوزارة التي تعمل بها

أظهر استخدام تحليل التباين في اتجاه واحد (One way Anova) عدم وجود فروق بين الوزارة التي تعمل بها عينة الدراسة وتأثير مستوى الرضا عن الوظيفة على مجمل الرضا الوظيفي لديهم، حيث بلغت قيمة ف (1.857) عند مستوى معنوية (0.057)، وهي غير دالة إحصائياً لأنها أكبر من (0.05)، كما هو موضح في الجدول رقم (17).

جدول 17: اختبار (Anova) بين الوزارة التي تعمل بها عينة الدراسة وتأثير مستوى الرضا عن الوظيفة

P	قيمة (F)	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصادر التباين
0.057	1.857	0.639	13	8.306	بين المجموعات
		0.344	55	18.927	داخل المجموعات
			68	27.233	المجموع

## 7) المسمى الوظيفي

أظهر استخدام تحليل التباين في اتجاه واحد (One way Anova) عدم وجود فروق بين المسمى الوظيفي لعينة الدراسة وتأثير مستوى الرضا عن الوظيفة على مجمل الرضا الوظيفي لديهم، حيث بلغت قيمة ف (0.013) عند مستوى معنوية (0.987)، وهي غير دالة إحصائياً لأنها أكبر من (0.05)، كما هو موضح في الجدول رقم (18).

جدول 18: اختبار (Anova) بين المسمى الوظيفي وتأثير مستوى الرضا عن الوظيفة

P	قيمة (F)	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصادر التباين
0.987	0.013	0.006	2	0.011	بين المجموعات
		0.412	66	27.222	داخل المجموعات
			68	27.233	المجموع

## 8) سنوات الخبرة

أظهر استخدام تحليل التباين في اتجاه واحد (One way Anova) وجود فروق في تأثير مستوى الرضا عن الوظيفة على مجمل الرضا الوظيفي لدى عينة الدراسة يعزى لمتغير سنوات الخبرة، حيث بلغت قيمة ف (0.464) عند مستوى معنوية (0.709)، وهي غير دالة إحصائياً لأنها أكبر من (0.05) كما هو موضح في الجدول رقم (19).

جدول 19: اختبار (Anova) بين سنوات الخبرة ومستوى الرضا عن الوظيفة

P	قيمة (F)	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصادر التباين
0.709	0.404	0.190	3	0.571	بين المجموعات
		0.410	65	26.662	داخل المجموعات
			68	27.233	المجموع

**الفرض الثاني:** توجد فروق ذات دلالة إحصائية في رضا ممارسي العلاقات العامة في الوزارات الأردنية عن الأجر تعزى للعوامل الديموغرافية التالية (النوع الاجتماعي، العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، التخصص الجامعي، الوزارة التي تعمل بها عينة الدراسة، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة).

## 1) النوع الاجتماعي

أظهر اختبار (T-Test) وجود فروق دالة إحصائية بين ذكور وإناث عينة الدراسة في تأثير مستوى الرضا عن الأجر لدى ممارسي العلاقات العامة في الوزارات الأردنية على مجمل الرضا الوظيفي لديهم، حيث بلغت قيمة ت (1.053) عند درجة حرية (26.001) ومستوى معنوية (0.008)، وهي دالة إحصائية لأنها أصغر من (0.05)، كما يشير الجدول رقم (20).

جدول 20: اختبار T لدراسة الفرق بين الذكور والإناث في تأثير مستوى الرضا عن الأجر

P	درجة الحرية (DF)	قيمة (T)	الانحراف المعياري (SD)	الوسط الحسابي (M)	العدد (N)	النوع الاجتماعي
0.008	26.001	1.053	0.793	2.69	50	ذكر
			1.062	2.41	19	أنثى

## 2) العمر

أظهر استخدام تحليل التباين في اتجاه واحد (One way Anova) عدم وجود فروق في تأثير مستوى الرضا عن الأجر لدى ممارسي العلاقات العامة في الوزارات الأردنية على مجمل الرضا الوظيفي تعزى لمتغير عمر مفردات العينة، حيث بلغت قيمة ف (1.135) عند مستوى معنوية (0.341)، وهي غير دالة إحصائية لأنها أكبر من (0.05) كما هو موضح في الجدول رقم (21).

جدول 21: اختبار (Anova) بين عمر العينة وتأثير مستوى الرضا عن الأجر

P	قيمة (F)	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصادر التباين
0.341	1.135	0.866	3	2.599	بين المجموعات
		0.763	65	49.598	داخل المجموعات
			68	52.196	المجموع

### 3) الحالة الاجتماعية

أظهر استخدام تحليل التباين في اتجاه واحد (One way Anova) عدم وجود فروق بين الحالة الاجتماعية لعينة الدراسة وتأثير مستوى الرضا عن الأجر على مجمل الرضا الوظيفي لديهم، حيث بلغت قيمة ف (1.017) عند مستوى معنوية (0.391)، وهي غير دالة إحصائياً لأنها أكبر من (0.05)، كما هو موضح في الجدول رقم (22).

جدول 22: اختبار (Anova) بين الحالة الاجتماعية لعينة الدراسة وتأثير مستوى الرضا عن الأجر

P	قيمة (F)	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصادر التباين
0.391	1.017	0.780	3	2.340	بين المجموعات
		0.767	65	49.856	داخل المجموعات
			68	52.196	المجموع

### 4) المؤهل العلمي

أظهر استخدام تحليل التباين في اتجاه واحد (One way Anova) عدم وجود فروق في تأثير مستوى الرضا عن الأجر لدى ممارسي العلاقات العامة على مجمل الرضا الوظيفي تعزى لمتغير المؤهل العلمي، حيث بلغت قيمة ف (1.538) عند مستوى معنوية (0.213)، وهي غير دالة إحصائياً لأنها أكبر من (0.05)، كما هو موضح في الجدول رقم (23).

جدول 23: اختبار (Anova) بين المؤهل العلمي وتأثير مستوى الرضا عن الأجر

P	قيمة (F)	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصادر التباين
0.213	1.538	1.153	3	3.459	بين المجموعات

		0.750	65	48.737	داخل المجموعات
			68	52.196	المجموع

### (5) التخصص الجامعي

أظهر استخدام تحليل التباين في اتجاه واحد (One way Anova) وجود فروق بين التخصص الجامعي لعينة الدراسة وتأثير مستوى الرضا عن الأجر على مجمل الرضا الوظيفي لديهم، حيث بلغت قيمة ف (4.587) عند مستوى معنوية (0.006)، وهي دالة إحصائياً لأنها أصغر من (0.05)، كما هو موضح في الجدول رقم (24).

جدول 24: اختبار (Anova) بين التخصص الجامعي لعينة الدراسة وتأثير مستوى الرضا عن الأجر

<i>P</i>	قيمة (F)	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصادر التباين
0.006	4.587	3.040	3	9.119	بين المجموعات
		0.663	65	43.077	داخل المجموعات
			68	52.196	المجموع

ولمعرفة مصادر التباين بين التخصص الجامعي وتأثير مستوى الرضا عن الأجر، تم إجراء تحليل التباين البعدي بطريقة (LSD) كما يبين الجدول رقم (25).

جدول 25: اختبار LSD بين التخصص الجامعي وتأثير مستوى الرضا عن الأجر

<i>P</i>	الفرق بين المتوسطين	العدد (N)	المقارنة مع الفئات الأخرى	فئة التخصص الجامعي
0.048	-0.539*	17	علاقات عامة	إعلام
0.001	-0.857*	30	إدارة	

يظهر من خلال الجدول السابق أن من يحملون شهادة "إدارة" هم أكثر الفئات التي يؤثر مستوى الرضا عن الأجر على مجمل الرضا الوظيفي لديهم، يليهم من يحملون شهادة "علاقات عامة"، وأخيراً من يحملون شهادة "إعلام".

## 6) الوزارة التي تعمل بها

أظهر استخدام تحليل التباين في اتجاه واحد (One way Anova) وجود فروق بين الوزارة التي تعمل بها عينة الدراسة وتأثير مستوى الرضا عن الأجر على مجمل الرضا الوظيفي لديهم، حيث بلغت قيمة ف (3.858) عند مستوى معنوية (0.001)، وهي دالة إحصائياً لأنها أصغر من (0.05)، كما هو موضح في الجدول رقم (26).

جدول 26: اختبار (Anova) بين الوزارة التي تعمل بها عينة الدراسة وتأثير مستوى الرضا عن الأجر

P	قيمة (F)	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصادر التباين
0.001	3.858	2.183	13	19.647	بين المجموعات
		0.566	55	31.120	داخل المجموعات
			68	50.767	المجموع

ولمعرفة مصادر التباين بين الوزارة التي تعمل بها عينة الدراسة وتأثير مستوى الرضا عن الأجر، تم إجراء تحليل التباين البعدي بطريقة (LSD) كما يبين الجدول رقم (27).

جدول 27: اختبار LSD بين الوزارة التي تعمل بها عينة الدراسة وتأثير مستوى الرضا عن الأجر

P	الفرق بين المتوسطين	العدد (N)	المقارنة مع الفئات الأخرى	فئة الوزارة التي تعمل بها العينة
0.000	-1.367*	7	المالية	الصحة
0.000	-1.303*	8	التعليم العالي والبحث العلمي	
0.007	-1.115*	5	الصناعة والتجارة والتموين	
0.030	-1.072*	3	العدل	
0.024	-0.997*	4	الخارجية وشؤون المغتربين	
0.046	-.690*	8	الداخلية	
0.001	-1.427*	7	المالية	التربية والتعليم
0.016	1.294*	3	العمل	المالية

يتضح من خلال الجدول السابق أن ممارسي العلاقات العامة العاملين في "وزارة المالية" هم أكثر الفئات التي يؤثر مستوى الرضا عن الأجر على مجمل الرضا الوظيفي لديهم، يليهم من يعملون في "وزارة التعليم العالي والبحث العلمي"، ثم "وزارة الصناعة والتجارة والتموين"، ثم "وزارة العدل"، ثم "وزارة الخارجية وشؤون المغتربين"، ثم "وزارة الداخلية"، ثم "وزارة العمل"، ثم وزارة "وزارة الصحة"، وأخيراً "وزارة التربية والتعليم".

### 7) المسمى الوظيفي

أظهر استخدام تحليل التباين في اتجاه واحد (One way Anova) عدم وجود فروق بين المسمى الوظيفي لعينة الدراسة وتأثير مستوى الرضا عن الأجر على مجمل الرضا الوظيفي لديهم، حيث بلغت قيمة  $F$  (0.337) عند مستوى معنوية (0.715)، وهي غير دالة إحصائياً لأنها أكبر من (0.05)، كما هو موضح في الجدول رقم (28).

جدول 28: اختبار (Anova) بين المسمى الوظيفي وتأثير مستوى الرضا عن الأجر

$P$	قيمة (F)	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصادر التباين
0.715	0.337	0.264	2	0.528	بين المجموعات
		0.783	66	51.668	داخل المجموعات
			68	52.196	المجموع

### 8) سنوات الخبرة

أظهر استخدام تحليل التباين في اتجاه واحد (One way Anova) عدم وجود فروق في تأثير مستوى الرضا عن الأجر على مجمل الرضا الوظيفي لدى عينة الدراسة يعزى لمتغير سنوات الخبرة، حيث بلغت قيمة  $F$  (0.241) عند مستوى معنوية (0.868)، وهي غير دالة إحصائياً لأنها أكبر من (0.05) كما هو موضح في الجدول رقم (29).

جدول 29: اختبار (Anova) بين سنوات الخبرة ومستوى الرضا عن الأجر

P	قيمة (F)	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصادر التباين
0.868	0.241	0.191	3	0.574	بين المجموعات
		0.794	65	51.622	داخل المجموعات
			68	52.196	المجموع

**الفرض الثالث:** توجد فروق ذات دلالة إحصائية في رضا ممارسي العلاقات العامة في الوزارات الأردنية عن بيئة العمل تعزى للعوامل الديموغرافية التالية (النوع الاجتماعي، العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، التخصص الجامعي، الوزارة التي تعمل بها عينة الدراسة، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة).

### (1) النوع الاجتماعي

أظهر اختبار (T-Test) عدم وجود فروق دالة إحصائية بين ذكور وإناث عينة الدراسة في تأثير مستوى الرضا عن بيئة العمل لدى ممارسي العلاقات العامة في الوزارات الأردنية على مجمل الرضا الوظيفي لديهم، حيث بلغت قيمة ت (1.281) عند درجة حرية (67) ومستوى معنوية (0.213)، وهي غير دالة إحصائياً لأنها أكبر من (0.05)، كما يشير الجدول رقم (30).

جدول 30: اختبار T لدراسة الفرق بين الذكور والإناث في تأثير مستوى الرضا عن بيئة العمل

P	درجة الحرية (DF)	قيمة (T)	الانحراف المعياري (SD)	الوسط الحسابي (M)	العدد (N)	النوع الاجتماعي
0.213	67	1.281	0.712	3.33	50	ذكر
			0.798	3.08	19	أنثى

### (2) العمر

أظهر استخدام تحليل التباين في اتجاه واحد (One way Anova) عدم وجود فروق في تأثير مستوى الرضا عن بيئة العمل لدى ممارسي العلاقات العامة في الوزارات الأردنية على مجمل

الرضا الوظيفي تعزى لمتغير عمر مفردات العينة، حيث بلغت قيمة  $F$  (0.334) عند مستوى معنوية (0.801)، وهي غير دالة إحصائياً لأنها أكبر من (0.05) كما هو موضح في الجدول رقم (31).

جدول 31: اختبار (Anova) بين عمر العينة وتأثير مستوى الرضا عن بيئة العمل

$P$	قيمة (F)	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصادر التباين
0.801	0.334	0.189	3	0.566	بين المجموعات
		0.566	65	36.762	داخل المجموعات
			68	37.328	المجموع

### 3 الحالة الاجتماعية

أظهر استخدام تحليل التباين في اتجاه واحد (One way Anova) عدم وجود فروق بين الحالة الاجتماعية لعينة الدراسة وتأثير مستوى الرضا عن بيئة العمل على مجمل الرضا الوظيفي لديهم، حيث بلغت قيمة  $F$  (0.779) عند مستوى معنوية (0.510)، وهي غير دالة إحصائياً لأنها أكبر من (0.05)، كما هو موضح في الجدول رقم (32).

جدول 32: اختبار (Anova) بين الحالة الاجتماعية لعينة الدراسة وتأثير مستوى الرضا عن بيئة العمل

$P$	قيمة (F)	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصادر التباين
0.510	0.779	0.432	3	1.296	بين المجموعات
		0.554	65	36.032	داخل المجموعات
			68	37.328	المجموع

### 4 المؤهل العلمي

أظهر استخدام تحليل التباين في اتجاه واحد (One way Anova) وجود فروق في تأثير مستوى الرضا عن بيئة العمل لدى ممارسي العلاقات العامة في الوزارات الأردنية على مجمل

الرضا الوظيفي تعزى لمتغير المؤهل العلمي، حيث بلغت قيمة ف (4.673) عند مستوى معنوية (0.005)، وهي دالة إحصائياً لأنها أصغر من (0.05)، كما هو موضح في الجدول رقم (33).

جدول 33: اختبار (Anova) بين المؤهل العلمي وتأثير مستوى الرضا عن بيئة العمل

مصادر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F)	P
بين المجموعات	6.622	3	2.207	4.673	0.005
داخل المجموعات	30.706	65	0.472		
المجموع	37.328	68			

ولمعرفة مصادر التباين بين المؤهل العلمي وتأثير مستوى الرضا عن بيئة العمل، تم إجراء

تحليل التباين البعدي بطريقة (LSD) كما يبين الجدول رقم (34).

جدول 34: اختبار LSD بين المؤهل العلمي وتأثير مستوى الرضا عن بيئة العمل

المؤهل العلمي	المقارنة مع الفئات الأخرى	العدد (N)	الفرق بين المتوسطين	P
دكتوراه	دبلوم (كلية)	22	0.975*	0.011
	بكالوريوس	36	1.225*	0.001

يظهر من خلال الجدول السابق أن من يحملون شهادة "دكتوراه" هم أكثر الفئات التي يؤثر

مستوى الرضا عن بيئة العمل على مجمل الرضا الوظيفي لديهم، يليهم من يحملون شهادة "دبلوم

(كلية)"، ثم من يحملون شهادة "بكالوريوس".

## (5) التخصص الجامعي

أظهر استخدام تحليل التباين في اتجاه واحد (One way Anova) وجود فروق بين

التخصص الجامعي لعينة الدراسة وتأثير مستوى الرضا عن بيئة العمل على مجمل الرضا الوظيفي

لديهم، حيث بلغت قيمة ف (3.527) عند مستوى معنوية (0.020)، وهي دالة إحصائياً لأنها

أصغر من (0.05)، كما هو موضح في الجدول رقم (35).

جدول 35: اختبار (Anova) بين التخصص الجامعي لعينة الدراسة وتأثير مستوى الرضا عن بيئة العمل

P	قيمة (F)	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصادر التباين
0.020	3.527	1.742	3	5.226	بين المجموعات
		0.494	65	32.102	داخل المجموعات
			68	37.328	المجموع

ولمعرفة مصادر التباين بين التخصص الجامعي وتأثير مستوى الرضا عن بيئة العمل، تم

إجراء تحليل التباين البعدي بطريقة (LSD) كما يبيّن الجدول رقم (36).

جدول 36: اختبار LSD بين التخصص الجامعي وتأثير مستوى الرضا عن بيئة العمل

P	الفرق بين المتوسطين	العدد (N)	المقارنة مع الفئات الأخرى	فئة التخصص الجامعي
0.005	-0.668*	17	علاقات عامة	إعلام
0.007	-0.574*	30	إدارة	

يظهر من خلال الجدول السابق أن من يحملون شهادة "علاقات عامة" هم أكثر الفئات التي

يؤثر مستوى الرضا عن بيئة العمل على مجمل الرضا الوظيفي لديهم، يليهم من يحملون شهادة

"إدارة"، ثم من يحملون شهادة "إعلام".

## (6) الوزارة التي تعمل بها

أظهر استخدام تحليل التباين في اتجاه واحد (One way Anova) وجود فروق بين الوزارة

التي تعمل بها عينة الدراسة وتأثير مستوى الرضا عن بيئة العمل على مجمل الرضا الوظيفي

لديهم، حيث بلغت قيمة ف (3.053) عند مستوى معنوية (0.005)، وهي دالة إحصائياً لأنها

أصغر من (0.05)، كما هو موضح في الجدول رقم (37).

جدول 37: اختبار (Anova) بين الوزارة التي تعمل بها عينة الدراسة وتأثير مستوى الرضا عن بيئة العمل

P	قيمة (F)	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصادر التباين
0.005	3.053	1.325	13	11.927	بين المجموعات
		0.434	55	23.875	داخل المجموعات
			68	35.802	المجموع

ولمعرفة مصادر التباين بين الوزارة التي تعمل بها عينة الدراسة وتأثير مستوى الرضا عن

بيئة العمل، تم إجراء تحليل التباين البعدي بطريقة (LSD) كما يبيّن الجدول رقم (38).

جدول 38: اختبار LSD بين الوزارة التي تعمل بها عينة الدراسة وتأثير مستوى الرضا عن بيئة العمل

P	الفرق بين المتوسطين	العدد (N)	المقارنة مع الفئات الأخرى	فئة الوزارة التي تعمل بها العينة
0.006	0.847*	13	الصحة	الداخلية
0.019	0.863*	6	الأشغال العامة والإسكان	
0.000	1.288*	8	التربية والتعليم	
0.002	1.429*	3	العمل	
0.000	-1.288*	8	الداخلية	التربية والتعليم
0.010	-1.075*	4	الخارجية وشؤون المغتربين	
0.005	-0.996*	7	المالية	
0.004	-0.987*	8	التعليم العالي والبحث العلمي	

يتضح من خلال الجدول السابق أن ممارسي العلاقات العامة العاملين في "وزارة الداخلية"

هم أكثر الفئات التي يؤثر مستوى الرضا عن بيئة العمل على مجمل الرضا الوظيفي لديهم، يليهم

من يعملون في "وزارة الخارجية وشؤون المغتربين"، ثم "وزارة المالية"، ثم "وزارة التعليم العالي

والبحث العلمي"، ثم "وزارة الصحة"، ثم "وزارة الأشغال العامة والإسكان"، ثم "وزارة التربية والتعليم"،

وأخيراً "وزارة العمل".

## 7) المسمى الوظيفي

أظهر استخدام تحليل التباين في اتجاه واحد (One way Anova) عدم وجود فروق بين المسمى الوظيفي لعينة الدراسة وتأثير مستوى الرضا عن بيئة العمل على مجمل الرضا الوظيفي لديهم، حيث بلغت قيمة  $F$  (1.161) عند مستوى معنوية (0.319)، وهي غير دالة إحصائياً لأنها أكبر من (0.05)، كما هو موضح في الجدول رقم (39).

جدول 39: اختبار (Anova) بين المسمى الوظيفي وتأثير مستوى الرضا عن بيئة العمل

$P$	قيمة (F)	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصادر التباين
0.319	1.161	0.635	2	1.269	بين المجموعات
		0.546	66	36.059	داخل المجموعات
			68	37.328	المجموع

## 8) سنوات الخبرة

أظهر استخدام تحليل التباين في اتجاه واحد (One way Anova) عدم وجود فروق في تأثير مستوى الرضا عن بيئة العمل على مجمل الرضا الوظيفي لدى عينة الدراسة يعزى لمتغير سنوات الخبرة، حيث بلغت قيمة  $F$  (0.941) عند مستوى معنوية (0.426)، وهي غير دالة إحصائياً لأنها أكبر من (0.05) كما هو موضح في الجدول رقم (40).

جدول 40: اختبار (Anova) بين سنوات الخبرة ومستوى الرضا عن بيئة العمل

$P$	قيمة (F)	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصادر التباين
0.426	0.941	0.518	3	1.554	بين المجموعات
		0.550	65	35.774	داخل المجموعات
			68	37.328	المجموع

الفرض الرابع: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في رضا ممارسي العلاقات العامة في الوزارات الأردنية عن زملاء العمل (الرؤساء والموظفين) تعزى للعوامل الديموغرافية التالية (النوع

الاجتماعي، العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، التخصص الجامعي، الوزارة التي تعمل بها عينة الدراسة، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة).

## 1) النوع الاجتماعي

أظهر اختبار (T-Test) عدم وجود فروق دالة إحصائية بين ذكور وإناث عينة الدراسة في تأثير مستوى الرضا عن زملاء العمل (الرؤساء والموظفين) لدى ممارسي العلاقات العامة في الوزارات الأردنية على مجمل الرضا الوظيفي لديهم، حيث بلغت قيمة ت (0.216) عند درجة حرية (67) ومستوى معنوية (0.999)، وهي غير دالة إحصائية لأنها أكبر من (0.05)، كما يشير الجدول رقم (41).

جدول 41: اختبار T لدراسة الفرق بين الذكور والإناث في تأثير مستوى الرضا عن زملاء العمل

P	درجة الحرية (DF)	قيمة (T)	الانحراف المعياري (SD)	الوسط الحسابي (M)	العدد (N)	النوع الاجتماعي
0.999	67	0.216	0.595	3.73	50	ذكر
			0.675	3.70	19	أنثى

## 2) العمر

أظهر استخدام تحليل التباين في اتجاه واحد (One way Anova) عدم وجود فروق في تأثير مستوى الرضا عن زملاء العمل (الرؤساء والموظفين) لدى ممارسي العلاقات العامة في الوزارات الأردنية على مجمل الرضا الوظيفي تعزى لمتغير عمر مفردات العينة، حيث بلغت قيمة ف (0.546) عند مستوى معنوية (0.652)، وهي غير دالة إحصائية لأنها أكبر من (0.05) كما هو موضح في الجدول رقم (42).

جدول 42: اختبار (Anova) بين عمر العينة وتأثير مستوى الرضا عن زملاء العمل

<i>P</i>	قيمة (F)	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصادر التباين
0.652	0.546	0.210	3	0.631	بين المجموعات
		0.385	65	25.039	داخل المجموعات
			68	25.670	المجموع

### (3) الحالة الاجتماعية

أظهر استخدام تحليل التباين في اتجاه واحد (One way Anova) عدم وجود فروق بين الحالة الاجتماعية لعينة الدراسة وتأثير مستوى الرضا عن زملاء العمل (الرؤساء والموظفين) على مجمل الرضا الوظيفي لديهم، حيث بلغت قيمة  $F$  (1.267) عند مستوى معنوية (0.293)، وهي غير دالة إحصائياً لأنها أكبر من (0.05)، كما هو موضح في الجدول رقم (43).

جدول 43: اختبار (Anova) بين الحالة الاجتماعية لعينة الدراسة وتأثير مستوى الرضا عن زملاء العمل

<i>P</i>	قيمة (F)	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصادر التباين
0.293	1.267	0.473	3	1.418	بين المجموعات
		0.373	65	24.252	داخل المجموعات
			68	25.670	المجموع

### (4) المؤهل العلمي

أظهر استخدام تحليل التباين في اتجاه واحد (One way Anova) وجود فروق في تأثير مستوى الرضا عن زملاء العمل (الرؤساء والموظفين) لدى ممارسي العلاقات العامة في الوزارات الأردنية على مجمل الرضا الوظيفي تعزى لمتغير المؤهل العلمي، حيث بلغت قيمة  $F$  (3.130) عند مستوى معنوية (0.032)، وهي دالة إحصائياً لأنها أصغر من (0.05)، كما هو موضح في الجدول رقم (44).

جدول 44: اختبار (Anova) بين المؤهل العلمي وتأثير مستوى الرضا عن زملاء العمل

P	قيمة (F)	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصادر التباين
0.032	3.130	1.080	3	3.241	بين المجموعات
		0.345	65	22.429	داخل المجموعات
			68	25.670	المجموع

ولمعرفة مصادر التباين بين المؤهل العلمي وتأثير مستوى الرضا عن زملاء العمل (الرؤساء

والموظفين)، تم إجراء تحليل التباين البعدي بطريقة (LSD) كما يبين الجدول رقم (45).

جدول 45: اختبار LSD بين المؤهل العلمي وتأثير مستوى الرضا عن زملاء العمل

P	الفرق بين المتوسطين	العدد (N)	المقارنة مع الفئات الأخرى	فئة المؤهل العلمي
0.003	0.969*	22	دبلوم (كلية)	دكتوراه
0.006	0.885*	36	بكالوريوس	
0.026	0.841*	7	ماجستير	

يظهر من خلال الجدول السابق أن من يحملون شهادة "دكتوراه" هم أكثر الفئات التي يؤثر

مستوى الرضا عن زملاء العمل (الرؤساء والموظفين) على مجمل الرضا الوظيفي لديهم، يليهم من

يحملون شهادة "ماجستير"، ثم من يحملون شهادة "بكالوريوس"، وأخيراً من يحملون شهادة "دبلوم

(كلية)".

### 5) التخصص الجامعي

أظهر استخدام تحليل التباين في اتجاه واحد (One way Anova) عدم وجود فروق بين

التخصص الجامعي لعينة الدراسة وتأثير مستوى الرضا عن زملاء العمل (الرؤساء والموظفين)

على مجمل الرضا الوظيفي لديهم، حيث بلغت قيمة ف (0.356) عند مستوى معنوية (0.785)،

وهي غير دالة إحصائياً لأنها أكبر من (0.05)، كما هو موضح في الجدول رقم (46).

جدول 46: اختبار (Anova) بين التخصص الجامعي لعينة الدراسة وتأثير مستوى الرضا عن زملاء العمل

P	قيمة (F)	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصادر التباين
0.785	0.356	0.138	3	0.415	بين المجموعات
		0.389	65	25.255	داخل المجموعات
			68	25.670	المجموع

### 6) الوزارة التي تعمل بها

أظهر استخدام تحليل التباين في اتجاه واحد (One way Anova) وجود فروق بين الوزارة التي تعمل بها عينة الدراسة وتأثير مستوى الرضا عن زملاء العمل (الرؤساء والموظفين) على مجمل الرضا الوظيفي لديهم، حيث بلغت قيمة ف (2.390) عند مستوى معنوية (0.023)، وهي دالة إحصائياً لأنها أصغر من (0.05)، كما هو موضح في الجدول رقم (47).

جدول 47: اختبار (Anova) بين الوزارة التي تعمل بها عينة الدراسة وتأثير مستوى الرضا عن زملاء العمل

P	قيمة (F)	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصادر التباين
0.023	2.390	.7880	13	7.096	بين المجموعات
		.3300	55	18.143	داخل المجموعات
			68	25.239	المجموع

ولمعرفة مصادر التباين بين الوزارة التي تعمل بها عينة الدراسة وتأثير مستوى الرضا عن زملاء العمل (الرؤساء والموظفين)، تم إجراء تحليل التباين البعدي بطريقة (LSD) كما يبين الجدول رقم (48).

جدول 48: اختبار LSD بين الوزارة التي تعمل بها عينة الدراسة وتأثير مستوى الرضا عن زملاء العمل

P	الفرق بين المتوسطين	العدد (N)	المقارنة مع الفئات الأخرى	فئة الوزارة التي تعمل بها العينة
0.004	-1.301*	4	الخارجية وشؤون المغتربين	العمل
0.002	-1.244*	8	الداخلية	
0.005	-1.138*	8	التعليم العالي والبحث العلمي	

0.015	-0.974*	8	التربية والتعليم	
0.018	-0.963*	7	المالية	
0.044	-0.867*	5	الصناعة والتجارة والتمويل	
0.043	0.641*	6	الأشغال العامة والإسكان	الداخلية
0.007	0.725*	13	الصحة	

يتضح من خلال الجدول السابق أن ممارسي العلاقات العامة العاملين في "وزارة الخارجية وشؤون المغتربين" هم أكثر الفئات التي يؤثر مستوى الرضا عن زملاء العمل (الرؤساء والموظفين) على مجمل الرضا الوظيفي لديهم، يليهم من يعملون في "وزارة الداخلية"، ثم "وزارة التعليم العالي والبحث العلمي"، ثم "وزارة التربية والتعليم"، ثم "وزارة المالية"، ثم "وزارة الصناعة والتجارة والتمويل"، ثم "وزارة الأشغال العامة والإسكان"، ثم "وزارة الصحة"، وأخيراً "وزارة العمل".

### (7) المسمى الوظيفي

أظهر استخدام تحليل التباين في اتجاه واحد (One way Anova) عدم وجود فروق بين المسمى الوظيفي لعينة الدراسة وتأثير مستوى الرضا عن زملاء العمل على مجمل الرضا الوظيفي لديهم، حيث بلغت قيمة  $F$  (0.223) عند مستوى معنوية (0.800)، وهي غير دالة إحصائياً لأنها أكبر من (0.05)، كما هو موضح في الجدول رقم (49).

جدول 49: اختبار (Anova) بين المسمى الوظيفي وتأثير مستوى الرضا عن زملاء العمل

$P$	قيمة (F)	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصادر التباين
0.800	0.223	0.086	2	0.173	بين المجموعات
		0.386	66	25.497	داخل المجموعات
			68	25.670	المجموع

## 8 سنوات الخبرة

أظهر استخدام تحليل التباين في اتجاه واحد (One way Anova) عدم وجود فروق في تأثير مستوى الرضا عن زملاء العمل على مجمل الرضا الوظيفي لدى عينة الدراسة يعزى لمتغير سنوات الخبرة، حيث بلغت قيمة ف (0.430) عند مستوى معنوية (0.733)، وهي غير دالة إحصائياً لأنها أكبر من (0.05) كما هو موضح في الجدول رقم (50).

جدول 50: اختبار (Anova) بين سنوات الخبرة ومستوى الرضا عن زملاء العمل

P	قيمة (F)	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصادر التباين
0.733	0.430	0.166	3	0.499	بين المجموعات
		0.387	65	25.171	داخل المجموعات
			68	25.670	المجموع

**الفرض الخامس:** توجد فروق ذات دلالة إحصائية في رضا ممارسي العلاقات العامة في الوزارات الأردنية عن الاستقرار الوظيفي تعزى للعوامل الديموغرافية التالية (النوع الاجتماعي، العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، التخصص الجامعي، الوزارة التي تعمل بها عينة الدراسة، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة).

## 1 النوع الاجتماعي

أظهر اختبار (T-Test) عدم وجود فروق دالة إحصائية بين ذكور وإناث عينة الدراسة في تأثير مستوى الرضا عن الاستقرار الوظيفي لدى ممارسي العلاقات العامة في الوزارات الأردنية على مجمل الرضا الوظيفي لديهم، حيث بلغت قيمة ت (0.627) عند درجة حرية (67) ومستوى معنوية (0.978)، وهي غير دالة إحصائياً لأنها أكبر من (0.05)، كما يشير الجدول رقم (51).

جدول 51: اختبار T لدراسة الفرق بين الذكور والإناث في تأثير مستوى الرضا عن الاستقرار الوظيفي

P	درجة الحرية (DF)	قيمة (T)	الانحراف المعياري (SD)	الوسط الحسابي (M)	العدد (N)	النوع الاجتماعي
0.978	67	0.627	.5870	3.28	50	ذكر
			.4840	3.37	19	أنثى

## (2) العمر

أظهر استخدام تحليل التباين في اتجاه واحد (One way Anova) عدم وجود فروق في تأثير مستوى الرضا عن الاستقرار الوظيفي لدى ممارسي العلاقات العامة في الوزارات الأردنية على مجمل الرضا الوظيفي تعزى لمتغير عمر مفردات العينة، حيث بلغت قيمة ف (1.199) عند مستوى معنوية (0.317)، وهي غير دالة إحصائياً لأنها أكبر من (0.05) كما هو موضح في الجدول رقم (52).

جدول 52: اختبار (Anova) بين عمر العينة وتأثير مستوى الرضا عن الاستقرار الوظيفي

P	قيمة (F)	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصادر التباين
0.317	1.199	0.370	3	1.109	بين المجموعات
		0.308	65	20.029	داخل المجموعات
			68	21.138	المجموع

## (3) الحالة الاجتماعية

أظهر استخدام تحليل التباين في اتجاه واحد (One way Anova) عدم وجود فروق بين الحالة الاجتماعية لعينة الدراسة وتأثير مستوى الرضا عن الاستقرار الوظيفي على مجمل الرضا الوظيفي لديهم، حيث بلغت قيمة ف (1.290) عند مستوى معنوية (0.285)، وهي غير دالة إحصائياً لأنها أكبر من (0.05)، كما هو موضح في الجدول رقم (53).

جدول 53: اختبار (Anova) بين الحالة الاجتماعية للعينة وتأثير مستوى الرضا عن الاستقرار الوظيفي

P	قيمة (F)	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصادر التباين
0.285	1.290	.3960	3	1.188	بين المجموعات
		.3070	65	19.950	داخل المجموعات
			68	21.138	المجموع

#### (4) المؤهل العلمي

أظهر استخدام تحليل التباين في اتجاه واحد (One way Anova) عدم وجود فروق في تأثير مستوى الرضا عن الاستقرار الوظيفي لدى ممارسي العلاقات العامة في الوزارات الأردنية على مجمل الرضا الوظيفي تعزى لمتغير المؤهل العلمي، حيث بلغت قيمة ف (1.708) عند مستوى معنوية (0.174)، وهي غير دالة إحصائياً لأنها أكبر من (0.05)، كما هو موضح في الجدول رقم (54).

جدول 54: اختبار (Anova) بين المؤهل العلمي وتأثير مستوى الرضا عن الاستقرار الوظيفي

P	قيمة (F)	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصادر التباين
0.174	1.708	0.515	3	1.545	بين المجموعات
		0.301	65	19.593	داخل المجموعات
			68	21.138	المجموع

#### (5) التخصص الجامعي

أظهر استخدام تحليل التباين في اتجاه واحد (One way Anova) عدم وجود فروق بين التخصص الجامعي لعينة الدراسة وتأثير مستوى الرضا عن الاستقرار الوظيفي على مجمل الرضا الوظيفي لديهم، حيث بلغت قيمة ف (0.616) عند مستوى معنوية (0.607)، وهي غير دالة إحصائياً لأنها أكبر من (0.05)، كما هو موضح في الجدول رقم (55).

جدول 55: اختبار (Anova) بين التخصص الجامعي للعينة وتأثير مستوى الرضا عن الاستقرار الوظيفي

مصادر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F)	P
بين المجموعات	0.584	3	0.195	0.616	0.607
داخل المجموعات	20.554	65	0.316		
المجموع	21.138	68			

### 6) الوزارة التي تعمل بها

أظهر استخدام تحليل التباين في اتجاه واحد (One way Anova) عدم وجود فروق بين الوزارة التي تعمل بها عينة الدراسة وتأثير مستوى الرضا عن الاستقرار الوظيفي على مجمل الرضا الوظيفي لديهم، حيث بلغت قيمة ف (1.445) عند مستوى معنوية (0.192)، وهي غير دالة إحصائياً لأنها أكبر من (0.05)، كما هو موضح في الجدول رقم (56).

جدول 56: اختبار (Anova) بين الوزارة التي تعمل بها العينة وتأثير مستوى الرضا عن الاستقرار الوظيفي

مصادر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F)	P
بين المجموعات	3.956	3	0.440	1.445	0.192
داخل المجموعات	16.728	65	0.304		
المجموع	20.684	68			

### 7) المسمى الوظيفي

أظهر استخدام تحليل التباين في اتجاه واحد (One way Anova) عدم وجود فروق بين المسمى الوظيفي لعينة الدراسة وتأثير مستوى الرضا عن الاستقرار الوظيفي على مجمل الرضا الوظيفي لديهم، حيث بلغت قيمة ف (0.390) عند مستوى معنوية (0.679)، وهي غير دالة إحصائياً لأنها أكبر من (0.05)، كما هو موضح في الجدول رقم (57).

جدول 57: اختبار (Anova) بين المسمى الوظيفي وتأثير مستوى الرضا عن الاستقرار الوظيفي

مصادر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F)	P
بين المجموعات	0.247	2	0.123	0.390	0.679
داخل المجموعات	20.891	66	0.317		
المجموع	21.138	68			

### 8) سنوات الخبرة

أظهر استخدام تحليل التباين في اتجاه واحد (One way Anova) عدم وجود فروق في تأثير مستوى الرضا عن الاستقرار الوظيفي على مجمل الرضا الوظيفي لدى عينة الدراسة يعزى لمتغير سنوات الخبرة، حيث بلغت قيمة ف (0.750) عند مستوى معنوية (0.526)، وهي غير دالة إحصائياً لأنها أكبر من (0.05) كما هو موضح في الجدول رقم (58).

جدول 58: اختبار (Anova) بين سنوات الخبرة ومستوى الرضا عن الاستقرار الوظيفي

مصادر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F)	P
بين المجموعات	0.707	3	0.236	0.750	0.526
داخل المجموعات	20.430	65	0.314		
المجموع	21.138	68			

**الفرض السادس:** توجد فروق ذات دلالة إحصائية في رضا ممارسي العلاقات العامة في الوزارات الأردنية عن النمو والارتقاء الوظيفي تعزى للعوامل الديموغرافية التالية (النوع الاجتماعي، العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، التخصص الجامعي، الوزارة التي تعمل بها عينة الدراسة، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة).

### 1) النوع الاجتماعي

أظهر اختبار (T-Test) عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين ذكور وإناث عينة الدراسة في تأثير مستوى الرضا عن النمو والارتقاء الوظيفي لدى ممارسي العلاقات العامة في الوزارات

الأردنية على مجمل الرضا الوظيفي لديهم، حيث بلغت قيمة ت (0.303) عند درجة حرية (67) ومستوى معنوية (0.401)، وهي غير دالة إحصائياً لأنها أكبر من (0.05)، كما يشير الجدول رقم (59).

جدول 59: اختبار T لدراسة الفرق بين الذكور والإناث في تأثير مستوى الرضا عن النمو والارتقاء الوظيفي

النوع الاجتماعي	العدد (N)	الوسط الحسابي (M)	الانحراف المعياري (SD)	قيمة (T)	درجة الحرية (DF)	P
ذكر	50	3.25	.628	0.303	67	0.401
أنثى	19	3.31	.805			

## (2) العمر

أظهر استخدام تحليل التباين في اتجاه واحد (One way Anova) عدم وجود فروق في تأثير مستوى الرضا عن النمو والارتقاء الوظيفي لدى ممارسي العلاقات العامة في الوزارات الأردنية على مجمل الرضا الوظيفي تعزى لمتغير عمر مفردات العينة، حيث بلغت قيمة ف (1.585) عند مستوى معنوية (0.201)، وهي غير دالة إحصائياً لأنها أكبر من (0.05) كما هو موضح في الجدول رقم (60).

جدول 60: اختبار (Anova) بين عمر العينة وتأثير مستوى الرضا عن النمو والارتقاء الوظيفي

مصادر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F)	P
بين المجموعات	2.131	3	0.710	1.585	0.201
داخل المجموعات	29.125	65	0.448		
المجموع	31.256	68			

## (3) الحالة الاجتماعية

أظهر استخدام تحليل التباين في اتجاه واحد (One way Anova) عدم وجود فروق بين الحالة الاجتماعية لعينة الدراسة وتأثير مستوى الرضا عن النمو والارتقاء الوظيفي على مجمل

الرضا الوظيفي لديهم، حيث بلغت قيمة ف (0.872) عند مستوى معنوية (0.460)، وهي غير دالة إحصائياً لأنها أكبر من (0.05)، كما هو موضح في الجدول رقم (61).

جدول 61: اختبار (Anova) بين الحالة الاجتماعية للعينة وتأثير مستوى الرضا عن النمو والارتقاء الوظيفي

P	قيمة (F)	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصادر التباين
0.460	0.872	0.403	3	1.209	بين المجموعات
		0.462	65	30.047	داخل المجموعات
			68	31.256	المجموع

#### (4) المؤهل العلمي

أظهر استخدام تحليل التباين في اتجاه واحد (One way Anova) عدم وجود فروق في تأثير مستوى الرضا عن النمو والارتقاء الوظيفي لدى ممارسي العلاقات العامة في الوزارات الأردنية على مجمل الرضا الوظيفي تعزى لمتغير المؤهل العلمي، حيث بلغت قيمة ف (1.491) عند مستوى معنوية (0.225)، وهي غير دالة إحصائياً لأنها أكبر من (0.05)، كما هو موضح في الجدول رقم (62).

جدول 62: اختبار (Anova) بين المؤهل العلمي وتأثير مستوى الرضا عن النمو والارتقاء الوظيفي

P	قيمة (F)	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصادر التباين
0.225	1.491	0.671	3	2.013	بين المجموعات
		0.450	65	29.243	داخل المجموعات
			68	31.256	المجموع

#### (5) التخصص الجامعي

أظهر استخدام تحليل التباين في اتجاه واحد (One way Anova) عدم وجود فروق بين التخصص الجامعي لعينة الدراسة وتأثير مستوى الرضا عن النمو والارتقاء الوظيفي على مجمل

الرضا الوظيفي لديهم، حيث بلغت قيمة ف (1.168) عند مستوى معنوية (0.329)، وهي غير دالة إحصائياً لأنها أكبر من (0.05)، كما هو موضح في الجدول رقم (63).

جدول 63: اختبار (Anova) بين التخصص الجامعي للعينة وتأثير مستوى الرضا عن النمو والارتقاء الوظيفي

P	قيمة (F)	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصادر التباين
0.329	1.168	0.533	3	1.599	بين المجموعات
		0.456	65	29.657	داخل المجموعات
			68	31.256	المجموع

### 6) الوزارة التي تعمل بها

أظهر استخدام تحليل التباين في اتجاه واحد (One way Anova) وجود فروق بين الوزارة التي تعمل بها عينة الدراسة وتأثير مستوى الرضا عن النمو والارتقاء الوظيفي على مجمل الرضا الوظيفي لديهم، حيث بلغت قيمة ف (3.687) عند مستوى معنوية (0.001)، وهي دالة إحصائياً لأنها أصغر من (0.05)، كما هو موضح في الجدول رقم (64).

جدول 64: اختبار (Anova) بين الوزارة التي تعمل بها العينة وتأثير الرضا عن النمو والارتقاء الوظيفي

P	قيمة (F)	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصادر التباين
0.001	3.687	1.295	3	11.655	بين المجموعات
		0.351	65	19.316	داخل المجموعات
			68	30.971	المجموع

ولمعرفة مصادر التباين بين الوزارة التي تعمل بها عينة الدراسة وتأثير مستوى الرضا عن النمو والارتقاء الوظيفي، تم إجراء تحليل التباين البعدي بطريقة (LSD) كما يبيّن الجدول رقم (65).

جدول 65: اختبار LSD بين الوزارة التي تعمل بها العينة وتأثير مستوى الرضا عن النمو والارتقاء الوظيفي

<i>P</i>	الفرق بين المتوسطين	العدد (N)	المقارنة مع الفئات الأخرى	فئة الوزارة التي تعمل بها العينة
0.000	-1.209*	8	الداخلية	الصحة
0.000	-1.095*	8	التعليم العالي والبحث العلمي	
0.001	-0.993*	7	المالية	
0.004	-0.872*	6	الأشغال العامة والإسكان	
0.002	-0.868*	8	التربية والتعليم	
0.014	-0.857*	4	الخارجية وشؤون المغتربين	
0.048	-0.629*	5	الصناعة والتجارة والتموين	الداخلية
0.015	1.004*	3	العمل	

يتضح من خلال الجدول السابق أن ممارسي العلاقات العامة العاملين في "وزارة الداخلية" هم أكثر الفئات التي يؤثر مستوى الرضا عن النمو والارتقاء الوظيفي على مجمل الرضا الوظيفي لديهم، يليهم من يعملون في "وزارة التعليم العالي والبحث العلمي"، ثم "وزارة المالية"، ثم "الأشغال العامة والإسكان"، ثم "وزارة التربية والتعليم"، ثم "وزارة الخارجية وشؤون المغتربين"، ثم "الصناعة والتجارة والتموين"، ثم وزارة "العمل"، وأخيراً "وزارة الصحة".

### (7) المسمى الوظيفي

أظهر استخدام تحليل التباين في اتجاه واحد (One way Anova) عدم وجود فروق بين المسمى الوظيفي لعينة الدراسة وتأثير مستوى الرضا عن النمو والارتقاء الوظيفي على مجمل الرضا الوظيفي لديهم، حيث بلغت قيمة  $F$  (1.257) عند مستوى معنوية (0.291)، وهي غير دالة إحصائياً لأنها أكبر من (0.05)، كما هو موضح في الجدول رقم (66).

جدول 66: اختبار (Anova) بين المسمى الوظيفي وتأثير مستوى الرضا عن النمو والارتقاء الوظيفي

P	قيمة (F)	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصادر التباين
0.291	1.257	0.574	2	1.147	بين المجموعات
		0.456	66	30.109	داخل المجموعات
			68	31.256	المجموع

### 8 سنوات الخبرة

أظهر استخدام تحليل التباين في اتجاه واحد (One way Anova) عدم وجود فروق في تأثير مستوى الرضا عن النمو والارتقاء الوظيفي على مجمل الرضا الوظيفي لدى عينة الدراسة يعزى لمتغير سنوات الخبرة، حيث بلغت قيمة ف (0.288) عند مستوى معنوية (0.834)، وهي غير دالة إحصائياً لأنها أكبر من (0.05) كما هو موضح في الجدول رقم (67).

جدول 67: اختبار (Anova) بين سنوات الخبرة ومستوى الرضا عن النمو والارتقاء الوظيفي

P	قيمة (F)	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصادر التباين
0.834	0.288	0.136	3	0.409	بين المجموعات
		0.475	65	30.846	داخل المجموعات
			68	31.256	المجموع

الفرض السابع: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مدى تحقيق المهنة للرضا عن الذات لدى ممارسي العلاقات العامة في الوزارات الأردنية تعزى للعوامل الديموغرافية التالية (النوع الاجتماعي، العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، التخصص الجامعي، الوزارة التي تعمل بها عينة الدراسة، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة).

### 1 النوع الاجتماعي

أظهر اختبار (T-Test) عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين ذكور وإناث عينة الدراسة في مدى تحقيق المهنة للرضا عن الذات لدى ممارسي العلاقات العامة في الوزارات الأردنية، حيث

بلغت قيمة ت (0.102) عند درجة حرية (67) ومستوى معنوية (0.375)، وهي غير دالة إحصائياً لأنها أكبر من (0.05)، كما يشير الجدول رقم (68).

جدول 68: اختبار T لدراسة الفرق بين الذكور والإناث في مدى تحقيق المهنة للرضا عن الذات

P	درجة الحرية (DF)	قيمة (T)	الانحراف المعياري (SD)	الوسط الحسابي (M)	العدد (N)	النوع الاجتماعي
0.375	67	0.102	0.538	3.70	50	ذكر
			0.413	3.72	19	أنثى

## (2) العمر

أظهر استخدام تحليل التباين في اتجاه واحد (One way Anova) عدم وجود فروق في مدى تحقيق المهنة للرضا عن الذات لدى ممارسي العلاقات العامة في الوزارات الأردنية تعزى لمتغير عمر مفردات العينة، حيث بلغت قيمة ف (1.373) عند مستوى معنوية (0.259)، وهي غير دالة إحصائياً لأنها أكبر من (0.05) كما هو موضح في الجدول رقم (69).

جدول 69: اختبار (Anova) بين عمر العينة ومدى تحقيق المهنة للرضا عن الذات

P	قيمة (F)	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصادر التباين
0.259	1.373	0.340	3	1.021	بين المجموعات
		0.248	65	16.114	داخل المجموعات
			68	17.135	المجموع

## (3) الحالة الاجتماعية

أظهر استخدام تحليل التباين في اتجاه واحد (One way Anova) وجود فروق بين الحالة الاجتماعية لعينة الدراسة ومدى تحقيق المهنة للرضا عن الذات، حيث بلغت قيمة ف (4.667) عند مستوى معنوية (0.013)، وهي دالة إحصائياً لأنها أصغر من (0.05)، كما هو موضح في الجدول رقم (70).

جدول 70: اختبار (Anova) بين الحالة الاجتماعية لعينة الدراسة ومدى تحقيق المهنة للرضا عن الذات

P	قيمة (F)	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصادر التباين
0.013	4.667	1.070	3	2.141	بين المجموعات
		0.229	65	14.907	داخل المجموعات
			68	17.048	المجموع

ولمعرفة مصادر التباين بين الحالة الاجتماعية ومدى تحقيق المهنة للرضا عن الذات لدى

عينة الدراسة، تم إجراء تحليل التباين البعدي بطريقة (LSD) كما يبين الجدول رقم (71).

جدول 71: اختبار LSD بين الحالة الاجتماعية ومدى تحقيق المهنة للرضا عن الذات

P	الفرق بين المتوسطين	العدد (N)	المقارنة مع الفئات الأخرى	فئة الحالة الاجتماعية
0.013	0.347*	17	أعزب	متزوج
0.042	0.468*	5	مطلق	

يظهر من خلال الجدول السابق أن فئة "متزوج" هي أكثر الفئات التي تحقق المهنة لها نوع من الرضا عن الذات، يليها فئة "أعزب"، ثم فئة "مطلق".

#### 4) المؤهل العلمي

أظهر استخدام تحليل التباين في اتجاه واحد (One way Anova) وجود فروق في مدى

تحقيق المهنة للرضا عن الذات لدى ممارسي العلاقات العامة في الوزارات الأردنية تعزى لمتغير

المؤهل العلمي، حيث بلغت قيمة ف (2.991) عند مستوى معنوية (0.037)، وهي دالة إحصائياً

لأنها أصغر من (0.05)، كما هو موضح في الجدول رقم (72).

جدول 72: اختبار (Anova) بين المؤهل العلمي ومدى تحقيق المهنة للرضا عن الذات

P	قيمة (F)	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصادر التباين
0.037	2.991	0.693	3	2.078	بين المجموعات
		0.232	65	15.057	داخل المجموعات
			68	17.135	المجموع

ولمعرفة مصادر التباين بين المؤهل العلمي ومدى تحقيق المهنة للرضا عن الذات لدى عينة

الدراسة، تم إجراء تحليل التباين البعدي بطريقة (LSD) كما بيّن الجدول رقم (73).

جدول 73: اختبار LSD بين المؤهل العلمي ومدى تحقيق المهنة للرضا عن الذات

P	الفرق بين المتوسطين	العدد (N)	المقارنة مع الفئات الأخرى	فئة المؤهل العلمي
0.007	0.727*	22	دبلوم (كلية)	دكتوراه
0.005	0.744*	36	بكالوريوس	
0.047	0.611*	7	ماجستير	

يظهر من خلال الجدول السابق أن من يحملون شهادة "دكتوراه" هم أكثر الفئات التي تحقق

المهنة لهم نوع من الرضا عن الذات، يليهم من يحملون شهادة "ماجستير"، ثم شهادة "دبلوم (كلية)،

وأخيراً شهادة "بكالوريوس".

### (5) التخصص الجامعي

أظهر استخدام تحليل التباين في اتجاه واحد (One way Anova) عدم وجود فروق بين

التخصص الجامعي لعينة الدراسة ومدى تحقيق المهنة للرضا عن الذات، حيث بلغت قيمة ف

(2.475) عند مستوى معنوية (0.069)، وهي غير دالة إحصائياً لأنها أكبر من (0.05)، كما

هو موضح في الجدول رقم (74).

جدول 74: اختبار (Anova) بين التخصص الجامعي لعينة الدراسة ومدى تحقيق المهنة للرضا عن الذات

P	قيمة (F)	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصادر التباين
0.069	2.475	0.586	3	1.757	بين المجموعات
		0.237	65	15.378	داخل المجموعات
			68	17.135	المجموع

## 6) الوزارة التي تعمل بها

أظهر استخدام تحليل التباين في اتجاه واحد (One way Anova) وجود فروق بين الوزارة التي تعمل بها عينة الدراسة ومدى تحقيق المهنة للرضا عن الذات، حيث بلغت قيمة  $F$  (2.516) عند مستوى معنوية (0.017)، وهي دالة إحصائياً لأنها أصغر من (0.05)، كما هو موضح في الجدول رقم (75).

جدول 75: اختبار (Anova) بين الوزارة التي تعمل بها عينة الدراسة ومدى تحقيق المهنة للرضا عن الذات

$P$	قيمة (F)	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصادر التباين
0.017	2.516	0.535	3	4.813	بين المجموعات
		0.213	65	11.692	داخل المجموعات
			68	16.504	المجموع

ولمعرفة مصادر التباين بين الوزارة التي تعمل بها عينة الدراسة ومدى تحقيق المهنة للرضا عن الذات، تم إجراء تحليل التباين البعدي بطريقة (LSD) كما يبين الجدول رقم (76).

جدول 76: اختبار LSD بين الوزارة التي تعمل بها عينة الدراسة ومدى تحقيق المهنة للرضا عن الذات

$P$	الفرق بين المتوسطين	العدد (N)	المقارنة مع الفئات الأخرى	فئة الوزارة التي تعمل بها العينة
0.000	-1.343*	4	الخارجية وشؤون المغتربين	العمل
0.008	-1.037*	3	العدل	
0.004	-0.926*	8	التعليم العالي والبحث العلمي	
0.008	-0.856*	8	الداخلية	
0.010	-0.847*	7	المالية	
0.030	-0.748*	5	الصناعة والتجارة والتموين	
0.038	-0.662*	8	التربية والتعليم	
0.034	-0.644*	13	الصحة	
0.002	0.972*	6	الأشغال العامة والإسكان	الخارجية وشؤون المغتربين

يتضح من خلال الجدول السابق أن ممارسي العلاقات العامة العاملين في "وزارة الخارجية وشؤون المغتربين" هم أكثر الفئات الذين تحقق لهم مهنتهم نوع من الرضا عن ذاتهم، يليهم من يعملون في "العدل"، ثم "وزارة التعليم العالي والبحث العلمي"، ثم "وزارة الداخلية"، ثم "وزارة المالية"، ثم "وزارة الصناعة والتجارة والتموين"، ثم "وزارة التربية والتعليم"، ثم "وزارة الصحة"، ثم "وزارة الأشغال العامة والإسكان"، وأخيراً "وزارة العمل".

### 7) المسمى الوظيفي

أظهر استخدام تحليل التباين في اتجاه واحد (One way Anova) عدم وجود فروق بين المسمى الوظيفي لعينة الدراسة ومدى تحقيق المهنة للرضا عن الذات، حيث بلغت قيمة ف (1.443) عند مستوى معنوية (0.244)، وهي غير دالة إحصائياً لأنها أكبر من (0.05)، كما هو موضح في الجدول رقم (77).

جدول 77: اختبار (Anova) بين المسمى الوظيفي ومدى تحقيق المهنة للرضا عن الذات

مصادر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F)	P
بين المجموعات	0.718	2	0.359	1.443	0.244
داخل المجموعات	16.417	66	0.249		
المجموع	17.135	68			

### 8) سنوات الخبرة

أظهر استخدام تحليل التباين في اتجاه واحد (One way Anova) عدم وجود فروق في مدى تحقيق المهنة للرضا عن الذات لدى عينة الدراسة يعزى لمتغير سنوات الخبرة، حيث بلغت قيمة ف (0.675) عند مستوى معنوية (0.571)، وهي غير دالة إحصائياً لأنها أكبر من (0.05) كما هو موضح في الجدول رقم (78).

جدول 78: اختبار (Anova) بين سنوات الخبرة ومستوى الرضا عن النمو والارتقاء الوظيفي

<i>P</i>	قيمة (F)	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصادر التباين
0.571	0.675	0.172	3	0.517	بين المجموعات
		0.256	65	16.618	داخل المجموعات
			68	17.135	المجموع

## خلاصة نتائج الدراسة

تشير نتائج الدراسة فيما يتعلق بالعوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي لممارسي العلاقات العامة في الوزارات الأردنية إلى:

1. بلغت نسبة ممارسي العلاقات العامة في الوزارات الأردنية ممن يشعرون بالرضا عن وظائفهم (92.8%)، فيما بلغت نسبة من لا يشعرون بالرضا (7.2%).
2. أكثر العناصر التي تحقق الرضا الوظيفي لممارسي العلاقات العامة في الوزارات الأردنية في مستوى الرضا عن الوظيفة هي: "أشعر بالسعادة عن الوظيفة التي أقوم بها"، وكذلك "أستمتع بأوقات عملي كموظف علاقات عامة".
3. أبرز العناصر التي تحقق الرضا الوظيفي لممارسي العلاقات العامة في الوزارات الأردنية في مستوى الرضا عن الأجر هي: "يتناسب راتبي الشهري مع رواتب زملائي العاملين في نفس المجال وفي نفس الوزارة"، وكذلك "الدخل الشهري الذي أحصل عليه يكفي لسد احتياجاتي".
4. أكثر العناصر التي تحقق الرضا الوظيفي لممارسي العلاقات العامة في الوزارات الأردنية في مستوى الرضا عن بيئة العمل هي: "توفر لي الوزارة مكاناً لأداء عباداتي"، وكذلك "توفر لي الوزارة الإمكانيات والتسهيلات اللازمة لإنجاز عملي بسهولة مثل المكاتب والكراسي والإضاءة".
5. أبرز العناصر التي تحقق الرضا الوظيفي لممارسي العلاقات العامة في الوزارات الأردنية في مستوى الرضا عن زملاء العمل هي: "تتيح لي وظيفتي بناء علاقات صداقة مع الآخرين"، وكذلك "علاقتي مع الموظفين في الدوائر الأخرى يسودها الود والمحبة".

6. أكثر العناصر التي تحقق الرضا الوظيفي لممارسي العلاقات العامة في الوزارات الأردنية في مستوى الرضا عن الاستقرار الوظيفي هي: "توفر لي الوزارة صندوق ضمان اجتماعي"، وكذلك "توفر لي وظيفتي برنامجاً للرعاية الصحية (تأمين صحي)".
7. أهم العناصر التي تحقق الرضا الوظيفي لممارسي العلاقات العامة في الوزارات الأردنية في مستوى الرضا عن النمو والارتقاء الوظيفي هي: "يتيح لي عملي اكتساب خبرات جديدة في مجال العلاقات العامة"، وكذلك "يقوم رؤساء العمل بتقييم أداء الموظفين في دائرة العلاقات العامة".
8. أكثر العناصر تحقيقاً للرضا الوظيفي لممارسي العلاقات العامة في الوزارات الأردنية في مستوى الرضا عن الذات هي: "أشعر بتقدير لذاتي عند إنجاز عملي بإتقان"، وكذلك "العمل في مجال العلاقات العامة يمكنني من الحصول على تقدير الآخرين".
9. أبرز المعوقات التي تحول دون تحقيق الرضا الوظيفي لدى ممارسي العلاقات العامة في الوزارات الأردنية من وجهة نظر عينة الدراسة هي: "لا يوجد عدد كافٍ من الموظفين في دائرة العلاقات العامة لتحقيق أهدافها"، وكذلك "نظام الأجور والمكافآت لا يتناسب مع المهام التي يقوم بها موظفو العلاقات العامة".

## خلاصة اختبار الفروض

1. ثبت عدم صحة الفرض الأول القائل بوجود فروق دالة إحصائياً في رضا ممارسي

العلاقات العامة في الوزارات الأردنية عن الوظيفة تعزى للمتغيرات التالية: النوع

الاجتماعي، العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، التخصص الجامعي، الوزارة التي

يعملون بها، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة.

2. ثبت صحة الفرض الثاني القائل بوجود فروق دالة إحصائياً في رضا ممارسي العلاقات

العامة في الوزارات الأردنية عن الأجر تعزى لمتغير النوع الاجتماعي، التخصص

الجامعي، الوزارة التي يعملون بها، في حين لم يثبت الجزء المتعلق بوجود فروق في

رضا ممارسي العلاقات العامة عن الأجر تعزى لمتغير العمر، الحالة الاجتماعية،

المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة.

3. ثبت عدم صحة الفرض الثالث القائل بوجود فروق دالة إحصائياً في رضا ممارسي

العلاقات العامة في الوزارات الأردنية عن بيئة العمل تعزى لمتغير النوع الاجتماعي،

العمر، الحالة الاجتماعية، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة، في حين ثبت الجزء المتعلق

بوجود فروق في رضا ممارسي العلاقات العامة عن بيئة العمل تعزى لمتغير المؤهل

العلمي، التخصص الجامعي، الوزارة التي يعملون بها.

4. ثبت عدم صحة الفرض الرابع القائل بوجود فروق دالة إحصائياً في رضا ممارسي

العلاقات العامة في الوزارات الأردنية عن زملاء العمل تعزى لمتغير النوع الاجتماعي،

العمر، الحالة الاجتماعية، التخصص الجامعي، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة، في

حين ثبت الجزء المتعلق بوجود فروق في رضا ممارسي العلاقات العامة عن زملاء العمل تعزى لمتغير المؤهل العلمي، الوزارة التي يعملون بها.

5. ثبت عدم صحة الفرض الخامس القائل بوجود فروق دالة إحصائياً في رضا ممارسي العلاقات العامة في الوزارات الأردنية عن الاستقرار الوظيفي تعزى لمتغير النوع الاجتماعي، العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، التخصص الجامعي، الوزارة التي يعملون بها، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة.

6. ثبت عدم صحة الفرض السادس القائل بوجود فروق دالة إحصائياً في رضا ممارسي العلاقات العامة في الوزارات الأردنية عن النمو والارتقاء الوظيفي تعزى لمتغير النوع الاجتماعي، العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة، في حين ثبت الجزء المتعلق بوجود فروق في رضا ممارسي العلاقات العامة عن النمو والارتقاء الوظيفي تعزى لمتغير الوزارة التي يعملون بها.

7. ثبت عدم صحة الفرض الخامس القائل بوجود فروق دالة إحصائياً في رضا ممارسي العلاقات العامة في الوزارات الأردنية عن مدى تحقيق المهنة للرضا عن الذات تعزى لمتغير النوع الاجتماعي، العمر، التخصص الجامعي، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة، في حين ثبت الجزء المتعلق بوجود فروق في رضا ممارسي العلاقات العامة عن مدى تحقيق المهنة للرضا عن الذات تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، الوزارة التي يعملون بها.

## توصيات الدراسة

بناءً على ما توصلت إليه الدراسة من نتائج، يوصي الباحث بما يلي:

1. ينبغي على المسؤولين عن تحديد الرواتب في الوزارات الأردنية إعادة النظر في الدخل الشهري لممارسي العلاقات العامة في الوزارات، مع الأخذ بعين الاعتبار المهام التي يقومون بها، وكذلك معدلات غلاء المعيشة والتغير في مستوى أسعار السلع والخدمات، نظراً لأن زيادة الدخل الشهري لممارسي العلاقات العامة من شأنه أن يحسن من مستوى الرضا الوظيفي لديهم مما ينعكس إيجاباً على أدائهم لمهام الوظيفة التي يشغلونها.
2. ينبغي إعادة النظر في نظام الترقيات الخاص بإدارة العلاقات العامة في الوزارات الأردنية، حيث أثبتت نتائج الدراسة الحالية عدم رضا ممارسي العلاقات العامة عن طرق ونظام الترقية المعمول به داخل الوزارات التي يعملون بها، مما قد يؤدي إلى إيجاد نوع من الاحباط لدى ممارسي العلاقات العامة نظراً لعدم إيلاء إدارة العلاقات العامة أي اهتمام لخبرات الممارسين أو لمؤهلاتهم العلمية والعملية.
3. التركيز على حملة الشهادات الجامعية المرتبطة بتخصص العلاقات العامة بالدرجة الأولى، والإعلام بالدرجة الثانية، لأن ذلك من شأنه أن يعزز من أداء إدارة العلاقات العامة في الوزارات الأردنية، كما يحسن من قدرة الممارسين على مواجهة الصعوبات التي يتعرضون لها، مع التركيز على تأهيل غير حملة الشهادات الإعلامية وظيفياً ليقوموا بأداء المهام المطلوبة منهم بالشكل المناسب.

4. ضرورة إيلاء ممارسي العلاقات العامة في الوزارات الأردنية مزيداً من الاهتمام من حيث تأهيلهم وتدريبهم بشكل مستمر، وعقد الدورات التي من شأنها تحسين أدائهم الوظيفي، مما ينعكس إيجاباً على مستوى الرضا الوظيفي لديهم.
5. زيادة الاهتمام بإدارة العلاقات العامة في الوزارات الأردنية، وتوظيف المزيد من دارسي العلاقات العامة، نظراً لأن أبرز الصعوبات التي يواجهها الممارسين هي عدم وجود عدد كافٍ من الموظفين في دوائر العلاقات العامة في هذه الوزارات.
6. إجراء دراسات أخرى مرتبطة بالرضا الوظيفي لدى ممارسي العلاقات العامة في المؤسسات الأردنية سواء الحكومية أو الخاصة، نظراً لقلّة الدراسات الأردنية التي تناولت هذا الموضوع بالبحث والتحليل.

## قائمة المصادر

### أولاً: الكتب العربية

1. أحمد، محمد (2003) *الخدمة الاجتماعية في مجال العلاقات العامة* (دار المعرفة الجامعية).
2. البطوش، بسام (2007) *تاريخ الأردن وفلسطين* (عمان: دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع).
3. الجمال، راسم (2009) *العلاقات العامة الدولية والاتصال بين الثقافات* (القاهرة: الدار المصرية اللبنانية).
4. الرفاعي، أحمد (1998) *مناهج البحث العلمي: تطبيقات إدارية واقتصادية* (عمان: دار وائل).
5. الشناق، عبد المجيد (1997) *المدخل إلى تاريخ الأردن وحضارته* (عمان: دار البشير للنشر).
6. الصحن، محمد (2003) *العلاقات العامة: المبادئ والتطبيق* (الاسكندرية: الدار الجامعية للطباعة والنشر والتوزيع).
7. العدوي، فهمي (2011) *المفاهيم الجديدة في العلاقات العامة* (عمان: دار أسامة).
8. العطية، ماجدة (2003) *سلوك المنظمة وسلوك الفرد والجماعة* (الأردن: دار الشروق للنشر والتوزيع).
9. جودة، محفوظ (2006) *العلاقات العامة: مفاهيم وممارسات*، ط 4 (عمان: دار زهران للنشر والتوزيع).
10. حجاب، محمد (2003) *أساسيات البحوث الإعلامية واجتماعية*، ط 2 (القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع).
11. حسن، راوية (2000) *إدارة الموارد البشرية* (الاسكندرية: الدار الجامعية للنشر والتوزيع).

12. رشوان، حسين (1997) *العلاقات العامة والإعلام من منظور علم الاجتماع* (الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث).

13. سلطان، محمد (2004) *السلوك الإنساني في المنظمات* (الإسكندرية: دار الجامعة الجديدة).

14. شوقي، فرج (2002) *السلوك القيادي وفعاليتيه الإدارية* (القاهرة: دار غريب للنشر).

15. عبده، محمد (2004) *مقدمة في العلاقات العامة* (القاهرة: دار المعارف).

16. عجوة، علي (2000) *الأسس العلمية للعلاقات العامة*، ط 4 (القاهرة: عالم الكتب).

17. عجوة، علي (2001) *العلاقات العامة بين النظرية والتطبيق* (القاهرة: عالم الكتب).

18. عساف، عبد المعطي، صالح، محمد (2004) *أسس العلاقات العامة* (عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع).

19. عليان، ربحي، الطوباسي، عدنان (2005) *الاتصال والعلاقات العامة* (الأردن: الجامعة الأردنية).

20. عمر، السيد (2002) *البحث الإعلامي: مفهومه وإجراءاته ومناهجه*، ط 2 (بيروت: مكتبة الفلاح).

21. فهد، ابراهيم، كنجو، كنجو (1998) *العلاقات العامة وإدارتها: مدخل وظيفي* (مؤسسة الوراق).

22. كامل، أسامة، الصيرفي، محمد (2006) *أدارة العلاقات العامة* (البحرين: مؤسسة لورد للشؤون الجامعية).

23. Sailesh. S (1997) *Management of Public Relations and communication* (New Delhi: Vikas Publishing House pvtlt).

24. Wilcox. D et al (2003) *Public Relations: Strategies and Tactics*, 7<sup>th</sup> Edition (USA: Allyn & Bacon).

## ثانياً: الرسائل الجامعية العربية والأجنبية

25. أبو زريق، سارة (2013) العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي لممارسي العلاقات العامة في الجامعات الأردنية الحكومية والخاصة وتأثيرها على الأداء، رسالة ماجستير غير منشورة (الأردن: جامعة اليرموك).
26. الزيدان، خالد (2014) الرضا الوظيفي وعلاقته بفاعلية الذات لدى عينة من معلمي التربية الخاصة بمراحل التعليم بمنطقة حائل، رسالة ماجستير غير منشورة (السعودية: جامعة أم القرى).
27. السعيد، يوسف (2013) دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في صحيفتي الرأي والكويت تايمز الكويتيين، رسالة ماجستير غير منشورة (الأردن: جامعة الشرق الأوسط).
28. الشديفات، عدنان (2013) الصورة الذهنية لدائرة العلاقات العامة والإعلام لدى أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الأردنية، رسالة ماجستير غير منشورة (الأردن: جامعة الشرق الأوسط).
29. الشمري، محمد (2013) دور العلاقات العامة في وكالة الأنباء الكويتية "كونا" في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين فيها، رسالة ماجستير غير منشورة (الأردن: جامعة الشرق الأوسط).
30. الشهري، علي (2002) الرضا الوظيفي وعلاقته بالإنتاجية: دراسة تطبيقية لموظفي الجمارك في منطقة الرياض، رسالة ماجستير غير منشورة (السعودية: أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية).
31. الطيب، إيهاب (2008) أثر المناخ التنظيمي على الرضا الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية، رسالة ماجستير غير منشورة (فلسطين: الجامعة الإسلامية، غزة).
32. الوابل، عبد الرحمن (2005) دور الحوافز المادية والمعنوية في رفع مستوى أداء العاملين من وجهة نظر ضباط الأمن العام المشاركين في موسم الحج، رسالة ماجستير غير منشورة (السعودية: جامعة نايف للعلوم الأمنية).

33. بضيف، عاطف (2010) فعالية العلاقات العامة في المؤسسة الجزائرية، رسالة ماجستير غير منشورة (الجزائر: جامعة منتوري).
34. بوخمخ، عبد الفتاح (2002) تحليل وتقييم الأداء في المنشأة الصناعية، أطروحة دكتوراه غير منشورة (الجزائر: جامعة منتوري).
35. بوخنان، سليمة (2008) التكوين المهني والكفاءة الإنتاجية، رسالة ماجستير غير منشورة (الجزائر: جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة).
36. بوكروش، بسمة (2012) سياسة التحفيز وتنمية العلاقات العامة في المؤسسة، رسالة ماجستير غير منشورة (الجزائر: جامعة عنابة).
37. خوام، سميح (2010) الرضا الوظيفي لدى العاملين وآثاره على الأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية على شبكة الجزيرة الفضائية، رسالة ماجستير غير منشورة (المملكة المتحدة: الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي).
38. زوريش، سامية (2014) محددات الرضا الوظيفي وأثرها على أداء الموظفين في المؤسسة، رسالة ماجستير غير منشورة (الجزائر: جامعة ألكلي محم أولحاج).
39. شنوفي، نور الدين (2005) تفعيل نظام تقييم أداء العامل في المؤسسة العمومية الاقتصادية، أطروحة دكتوراه غير منشورة (الجزائر: جامعة الجزائر).
40. طويل، كريمة (2008) الدافعية والرضا الوظيفي وتأثيرهما على أداء الإطارات في الشركة الوطنية للسيارات الصناعية بالروبية، رسالة ماجستير غير منشورة (الجزائر: جامعة الجزائر).
41. عتوم، أحمد (2010) أهمية الأنشطة الاتصالية في عمل العلاقات العامة: دراسة ميدانية في الوزارات الأردنية، رسالة ماجستير غير منشورة (الأردن: جامعة الشرق الأوسط).
42. عزيون، زهية (2007) التحفيز وأثره على الرضا الوظيفي للمورد البشرية في المؤسسة الاقتصادية، رسالة ماجستير غير منشورة (الجزائر: جامعة 20 أوت 1955).
43. عسلي، نور الدين (2009) إدارة الصراع وأثرها على الرضا الوظيفي للعاملين، رسالة ماجستير غير منشورة (الجزائر: جامعة الجزائر).

44. مباركي، صبرين (2014) دور إدارة الأداء البشري في تحقيق الرضا الوظيفي بالمنظمة: دراسة حالة المجلس الشعبي البلدي في بسكرة، رسالة ماجستير غير منشورة (الجزائر: جامعة محمد خيضر).

45. محيسن، وجدي (2014) مدى رضا موظفي وكالة الغوث العاملين في وكالة الغوث بقطاع غزة عن أنظمة التعويض والحوافز، رسالة ماجستير غير منشورة (فلسطين: الجامعة الإسلامية في غزة).

46. Resheske. M (2001) A Descriptive Study of Job Satisfaction and its Relationship with Group Cohesion, *Unpublished Master Thesis* (The Graduate College, University of Wisconsin-Stout).

#### ثالثاً: الدوريات العربية والأجنبية:

52. الثبتي، محمد، العنزي، خالد (2014) عوامل الرضا الوظيفي لدى معلمي محافظة القريات من وجهة نظرهم: دراسة إدارة التربية والتعليم بمحافظة القريات، *المجلة الدولية التربوية المتخصصة*، المجلد 3، العدد 6، ص ص 99-118.

53. عطيان، مراد، أبو سلمى، عبد الله (2015) أثر ممارسة أخلاقيات عمل إدارات الموارد البشرية على تحقيق رضا العاملين: دراسة ميدانية في شركات الاتصالات الخلوية في الأردن، *دراسات/العلوم الإدارية*، المجلد 41، العدد 2، ص ص 388-401.

54. الطاهر، أحمد (2012) الرضا الوظيفي بين أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الحكومية السودانية، *مجلة العلوم والثقافة*، المجلد 12، العدد 2، ص ص 79-93.

55. Al-Hussami. M (2008) A Study of Nurses' Job Satisfaction: The Relationship to Organizational Commitment, Perceived Organizational Support, Transactional Leadership, Transformational Leadership, and Level of Education, *European Journal of Scientific Research*, Vol. 22, No.2, p 286-295.

56. Edward. L (1999) Guidelines for Implementing New Technology in Public Relations, *Public Relations Quarterly*, Vol. 44, No.3.

57. Khuond. M, Tien.B (2013) Factors Influencing Employee Loyalty Directly and Indirectly Through Job Satisfaction: A Study of

Banking Sector in Ho Chi Minh City, *International Journal of Current Research and Academic Review*, Vol. 1, No. 4, p 81-95.

58. Lander. F (2009), Multiple Impacts Of Organizational Climate And Individual Value System Upon Job Satisfaction, *Personnel Psychology Journal*, 22, pp 171-183..
59. Sempane. M et al (2002) Job Satisfaction in Relation to Organizational Culture, *Journal of Industrial Psychology*, Vol. 28, No2.
60. Strenski. J (1998) Public Relations in the New Millennium, *Public Relations Quarterly*, Vol. 43, No. 3.
61. Wadhwa. D et al (2011) A Study on Factors Influencing Employee Job Satisfaction -A Study in Cement Industry of Chhattisgarh, *UMBS*, Vol. 1, No. 3, p 109-111.

رابعاً: المراجع الإلكترونية:

62. موقع جلالة الملك عبد الله (2016) الأردن: السلطة التنفيذية،

Retrieved July 9, 2016 from: <http://www.kingabdullah.jo//>.

63. وزارة التخطيط والتعاون الدولي (2016) عن الوزارة،

Retrieved June 26, 2016 from: <http://www.mop.gov.jo/>.

64. وزارة المالية (2016) عن الوزارة،

Retrieved June 28, 2016 from: <http://www.mof.gov.jo/>.

65. وزارة الأشغال العامة والإسكان (2016) عن الوزارة،

Retrieved June 26, 2016 from: <http://www.mpwh.gov.jo/>.

66. وزارة الأوقاف والشؤون والمقدسات الإسلامية (2016) عن الوزارة،

Retrieved June 26, 2016 from: <http://www.awqaf.gov.jo/>.

67. وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات (2016) عن الوزارة،

Retrieved June 27, 2016 from: <http://www.awqaf.gov.jo/>.

68. وزارة البيئة (2016) الوزارة،

Retrieved June 28, 2016 from: <http://www.moenv.gov.jo/>.

69. وزارة التنمية الاجتماعية (2016) نشأة وزارة التنمية الاجتماعية وتطورها،

Retrieved June 26, 2016 from: <http://www.awqaf.gov.jo/>.

70. وزارة التعليم العالي والبحث العلمي (2016) نبذة عن وزارة التعليم العالي،

Retrieved June 25, 2016 from: <http://www.awqaf.gov.jo/>.

71. وزارة الثقافة (2016) وزارة الثقافة: نشأتها، مسيرتها وتطورها،

Retrieved June 25, 2016 from: <http://www.awqaf.gov.jo/>.

72. وزارة الصناعة والتجارة والتموين (2016) نبذة عن الوزارة،

Retrieved June 26, 2016 from: <http://www.mit.gov.jo/>.

73. وزارة الطاقة والثروة المعدنية (2016) عن الوزارة،

Retrieved June 26, 2016 from: <http://www.memr.gov.jo/>.

74. وزارة الداخلية (2016) نبذة عن وزارة الداخلية،

Retrieved June 27, 2016 from: <http://www.moi.gov.jo/>.

75. وزارة الدولة لشؤون الإعلام والاتصال (2016) عن الوزارة،

Retrieved June 26, 2016 from: <http://www.jmm.jo/>.

76. وزارة السياحة والآثار (2016) عن الوزارة،

Retrieved June 27, 2016 from: <http://www.awqaf.gov.jo/>.

77. وزارة الشباب (2016) نشأة الوزارة،

Retrieved June 26, 2016 from: <http://www.moy.gov.jo/>.

78. وزارة الشؤون البلدية (2016) الوزارة،

Retrieved June 27, 2016 from: <http://www.awqaf.gov.jo/>.

79. وزارة الصحة (2016) عن وزارة الصحة،

Retrieved June 27, 2016 from: <http://www.awqaf.gov.jo/>.

80. وزارة العمل (2016) نشأة الوزارة وتطورها،

Retrieved June 26, 2016 from: <http://www.awqaf.gov.jo/>.

81. وزارة العدل (2016) عن الوزارة،

Retrieved June 26, 2016 from: <http://www.awqaf.gov.jo/>.

82. وزارة الخارجية وشؤون المغتربين (2016) عن الوزارة،

Retrieved June 26, 2016 from: <http://www.awqaf.gov.jo/>.

83. وزارة الشؤون السياسية والبرلمانية (2016) عن الوزارة،

Retrieved June 27, 2016 from: <http://www.moppa.gov.jo/>.

84. وزارة المياه والري (2016) عن الوزارة،

Retrieved June 27, 2016 from: <http://www.mwi.gov.jo/>.

85. وزارة النقل (2016) عن الوزارة،

Retrieved June 28, 2016 from: <http://www.mot.gov.jo/>.

86. وزارة تطوير القطاع العام (2016) عن الوزارة،

Retrieved June 28, 2016 from: <http://www.mopds.gov.jo/>.

87. ويكيبيديا (2016) وزارة التربية والتعليم (الأردن)،

Retrieved June 26, 2016 from: <https://ar.wikipedia.org>.

88. ويكيبيديا (2016) وزارة الزراعة (الأردن)،

Retrieved June 26, 2016 from: <https://ar.wikipedia.org>.

ملحق رقم (1):

أداة الدراسة



جامعة اليرموك..

كلية الإعلام..

قسم الصحافة..

استبانة حول:

**" العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي لممارسي العلاقات العامة في**

**الوزارات الأردنية"**

**"دراسة ميدانية"**

حضرة الأستاذ/ الأستاذة في دائرة العلاقات العامة، تحية طيبة وبعد:

يقوم الباحث بإجراء دراسة ميدانية بعنوان "العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي لممارسي العلاقات العامة في الوزارات الأردنية"، بهدف معرفة مدى رضا ممارسي العلاقات العامة في الوزارات الأردنية عن وظائفهم، أجورهم، البيئة المحيطة بالعمل، العلاقة مع الزملاء، الاستقرار والنمو والارتقاء الوظيفي، ومدى تحقيق وظيفة العلاقات العامة للرضا عن الذات، لذا فإنني أرجو التكرم بالإجابة عن أسئلة الاستبانة بدقة وموضوعية، علماً بأن المعلومات التي سيتم الحصول عليها لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي، ولكم جزيل الشكر على حسن تعاونكم.

الباحث:

محمد بن علي أحمد الدخيل

## العوامل الديموغرافية

### (1) النوع الاجتماعي

( ) ذكر ( ) أنثى

### (2) العمر

( ) أقل من 30 ( ) 30-35 أقل من 35 ( ) 35-40 أقل من 40 ( ) فأكثر

### (3) الحالة الاجتماعية

( ) أعزب ( ) متزوج ( ) مطلق ( ) أرملة

### (4) المؤهل العلمي

( ) دبلوم (كلية) ( ) بكالوريوس ( ) ماجستير ( ) دكتوراه

### (5) التخصص الجامعي

( ) علاقات عامة ( ) إعلام ( ) إدارة ( ) غير ذلك يرجى ذكره.....

### (6) الوزارة التي تعمل بها

.....

### (7) المسمى الوظيفي

( ) مدير دائرة ( ) رئيس قسم ( ) موظف

### (8) سنوات الخبرة

( ) أقل من سنة ( ) سنة – أقل من 5 سنة  
( ) 5- أقل من 10 سنوات ( ) 10 سنوات فأكثر

9) هل أنت راضٍ عن وظيفتك كممارس للعلاقات العامة في الوزارة التي تعمل بها ؟  
 ( ) إلى حدٍ كبير ( ) إلى حدٍ ما ( ) غير راضٍ

10) يرجى تحديد درجة موافقتك على العبارات التالية والتي تخص رضاك عن وظيفتك داخل الوزارة.

معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق بشدة	الرضا عن الوظيفة	الدرجة
					1. أشعر بالسعادة عن الوظيفة التي أقوم بها.	
					2. أستمتع بأوقات عملي كموظف علاقات عامة.	
					3. لا أشعر بالملل أو الاستياء من وظيفتي.	
					4. تتناسب وظيفة العلاقات العامة مع مؤهلاتي العلمية.	
					5. أشعر أن وظيفتي حققت لي آمالي كونها تصب في مجال تخصصي.	
					6. لا تواجهني صعوبات في أداء عملي.	
					7. أشعر بأنني سعيد بوظيفتي في دائرة العلاقات العامة أكثر من زملائي في الدوائر الأخرى.	
					8. لا أرغب باستبدال وظيفتي بوظيفة أخرى.	
					9. أشعر بأن وظيفتي ذات أهمية كبيرة في الوزارة التي أعمل بها.	
					10. المهام والواجبات المطلوبة مني واضحة ودقيقة.	
					11. المهام والواجبات المطلوبة مني تتناسب مع مجال تخصصي.	

11) يرجى تحديد درجة موافقتك على العبارات التالية والتي تخص رضاك عن الأجر الذي تتقاضاه من العمل في الوزارة.

معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق بشدة	الرضا عن الأجر	الدرجة
					1. الدخل الشهري الذي أحصل عليه يكفي لسد احتياجاتي.	
					2. يتناسب دخلي الشهري مع العمل والمهام التي أقوم بها.	
					3. يتناسب دخلي الشهري مع المستوى الاقتصادي العام في المجتمع.	

					4. العلاوات والمكافآت التي أحصل عليها مجزية مقارنةً بغيري.
					5. يتناسب راتبي مع سنوات خبرتي في مجال العلاقات العامة.
					6. نسبة الزيادة السنوية على دخلي الشهري جيدة.
					7. يتناسب راتبي الشهري مع رواتب زملائي العاملين في نفس المجال وفي نفس الوزارة.
					8. يتناسب راتبي الشهري مع رواتب زملائي العاملين في نفس المجال في الوزارات الأخرى.
					9. أستطيع توفير جزء جيد من راتبي الشهري.
					10. يتناسب راتبي مع الدرجة العلمية التي أحملها.
					11. يوفر لي راتبي درجة مقبولة من الرفاهية.

12) يرجى تحديد درجة موافقتك على العبارات التالية والتي تخص رضاك عن بيئة العمل داخل الوزارة.

معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق بشدة	الرضا عن بيئة العمل	ترتيب
					1. توفر لي الوزارة مواصلات نقل من وإلى مكان عملي.	
					2. ساعات ومواعيد العمل مناسبة لوظيفتي.	
					3. توفر لي الوزارة مكاناً لأداء عباداتي.	
					4. توفر لي وظيفتي نوع من الأمان والحماية من المخاطر المهنية.	
					5. توفر لي الوزارة كافتيريا ذات أسعار مخفضة.	
					6. توفر لي الوزارة بيئة عمل مناسبة للظروف الجوية مثل التكييف والتدفئة.	
					7. يتوفر لي الوسائل الاتصالية التي تساهم في إنجاز عملي مثل الكمبيوتر والانترنت والهاتف.	
					8. توفر لي الوزارة الإمكانيات والتسهيلات اللازمة لإنجاز عملي بسهولة مثل المكاتب والكراسي والإضاءة.	
					9. توفر لي وظيفتي أوقات للراحة أثناء ساعات العمل.	
					10. يليق مكان العمل بالوظيفة التي أقوم بها.	

13) يرجى تحديد درجة موافقتك على العبارات التالية والتي تخص رضاك عن زملاء العمل في الوزارة.

معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق بشدة	الرضا عن زملاء العمل (الرؤساء والموظفين)	ترتيب
					1. يتعامل رؤسائي معي بمودة وتقدير واحترام.	
					2. يساعدني رؤسائي في حل مشاكل العمل التي أتعرض لها.	
					3. يقوم رؤسائي بتبادل وجهات النظر معي في الأمور الحساسة.	
					4. أشارك في صنع القرارات المرتبطة بعمل دائرة العلاقات العامة.	
					5. أشارك زملائي ويشاركونني بالمعلومات المرتبطة بتطوير عملنا.	
					6. يتعامل الموظفون في إدارة العلاقات العامة بروح الفريق الواحد.	
					7. علاقتي مع الموظفين في دائرة العلاقات العامة يسودها الود والمحبة.	
					8. علاقتي مع الموظفين في الدوائر الأخرى يسودها الود والمحبة.	
					9. يتقبل رؤسائي الاقتراحات التي أقدمها فيما يخص تطوير مهنتي بالود والمحبة.	
					10. تتيح لي وظيفتي بناء علاقات صداقة مع الآخرين.	
					11. أحصل على قدر عالي من التحفيز والتشجيع فيما يخص وظيفتي.	
					12. يراعي رؤسائي قدرات وكفاءات الموظفين في دائرة العلاقات العامة.	
					13. أتبادل الخبرات مع زملائي في العمل.	

14) يرجى تحديد درجة موافقتك على العبارات التالية والتي تخص رضاك عن مستوى الاستقرار الوظيفي في الوزارة.

معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق بشدة	الرضا عن الاستقرار الوظيفي	ترتيب
					1. تمنحني وظيفتي شعوراً بالاستقرار.	
					2. يشعرني رؤسائي بأني عضو مهم وفاعل في إدارة العلاقات العامة.	
					3. توفر لي وظيفتي برنامجاً للرعاية الصحية (تأمين صحي).	
					4. توفر لي الوزارة صندوق ضمان اجتماعي.	

					5. أشعر بالاطمئنان لاستمراري في العمل داخل الوزارة.
					6. توفر لي الوزارة نوع من الأمان في حال حدوث مرض أو عجز صحي.
					7. الراتب النقاعي الذي أحصل عليه في نهاية الخدمة مناسب لي.
					8. مكافأة نهاية الخدمة مناسبة وكافية بالنسبة لي.

15) يرجى تحديد درجة موافقتك على العبارات التالية والتي تخص رضاك عن إمكانية النمو والارتقاء الوظيفي داخل الوزارة.

معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق بشدة	الرضا عن النمو والارتقاء الوظيفي	ترتيب
					1. نظام الترقية في وظيفتي مرتبط بكفاءة أداء الموظفين.	
					2. نظام الترقية يخضع لشروط واضحة ودقيقة ومناسبة.	
					3. يقوم رؤساء العمل بتقييم أداء الموظفين في دائرة العلاقات العامة.	
					4. تعمل إدارة العلاقات العامة على تنمية قدرات الموظفين في الدائرة.	
					5. توفر لي الترقية عوائد مادية جيدة.	
					6. تقوم إدارة العلاقات العامة بعقد دورات تدريبية للموظفين في الدائرة.	
					7. ترشح الوزارة المتميزين وذوي الكفاءة للدراسات العليا بهدف تحسين أدائهم الوظيفي.	
					8. فرص الترقية في عملي متاحة بشكل مناسب.	
					9. فرص الترقية متكافئة بين جميع العاملين في دائرة العلاقات العامة.	
					10. يوفر لي عملي فرصة لتطوير أدائي ومهاراتي.	
					11. يتيح لي عملي اكتساب خبرات جديدة في مجال العلاقات العامة.	

16) يرجى تحديد درجة موافقتك على العبارات التالية والتي تخص مدى تحقيق وظيفتك لرضاك عن ذاتك.

معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق بشدة	الدرجة
					1. تشعرني مهنتي بأنني أحقق طموحاتي.
					2. أشعر بسعادة كبيرة في أدائي لوظيفتي.
					3. أحصل على تعامل لائق من رؤسائي في دائرة العلاقات العامة.
					4. أحصل على تعامل لائق من رؤساء الإدارات الأخرى.
					5. أشعر بأن ما أقوم به ذي أهمية للوزارة.
					6. أشعر بأنني فرد منتج في المجتمع الذي أعيش به.
					7. العمل في مجال العلاقات العامة يمكنني من الحصول على تقدير الآخرين.
					8. يوفر لي العمل في مجال العلاقات العامة مركزاً اجتماعياً مرموقاً.
					9. أشعر بتقدير ذاتي عند إنجاز عملي بإتقان.

17) يرجى تحديد درجة تأييدك للمعوقات التي تحول دون تحقيق الرضا الوظيفي لدى ممارسي العلاقات العامة في الوزارة التي تعمل بها.

معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق بشدة	الدرجة
					1. لا يوجد عدد كافٍ من الموظفين في دائرة العلاقات العامة لتحقيق أهدافها.
					2. لا يوجد نظام واضح لترقيات موظفي العلاقات العامة.
					3. يواجه موظفو العلاقات العامة العديد من الصعوبات بسبب ندرة الدورات التدريبية.
					4. نظام الأجور والمكافآت لا يتناسب مع المهام التي يقوم بها موظفو العلاقات العامة.
					5. لا يوجد بيئة عمل مناسبة لموظفي العلاقات العامة.
					6. لا يوجد ضمانات من شأنها أن تُشعر الموظفين بالاستقرار الوظيفي.
					7. عدم تقدير الإدارة العليا لما أقوم به من مهام.

					8. لا يوجد نظام تقاعدي يضمن حياة كريمة للموظفين.
					9. لا يوجد أهداف واضحة لإدارة العلاقات العامة في الوزارة.
					10. لا يوجد مخصصات مالية كافية لإدارة العلاقات العامة من أجل تحقيق أهدافها.
					11. لا تلتزم إدارة العلاقات العامة بنظام تكافؤ الفرص بين الموظفين.
					12. لا يوجد خطة واضحة لتطوير أداء ممارسي العلاقات العامة في الوزارة.
					13. ساعات العمل في إدارة العلاقات العامة طويلة بالنسبة للإدارات الأخرى داخل الوزارة.

انتهت الاستبانة

كل الشكر والتقدير لحسن تعاونكم

## ملحق رقم (2):

### قائمة المحكمون

1. أ.د. عزت حجاب / أستاذ دكتور / جامعة الشرق الأوسط - كلية الإعلام.
2. د. حاتم علاونة / أستاذ مشارك / جامعة اليرموك - كلية الإعلام.
3. د. عبد الباسط شاهين / أستاذ مشارك / جامعة اليرموك - كلية الإعلام.
4. د. أحمد حسين / أستاذ مشارك / جامعة البترا - قسم الصحافة والإعلام.
5. د. محمود السماسيري / أستاذ مساعد / جامعة اليرموك - كلية الإعلام.