

أسم الطالب: ساره ناصر عسيري  
رقم هوية الطالب: ١٠٦١٣٩١٦٧٦  
كلية: إدارة المشاريع

جامعة ميدأوشن

إشراف الدكتور: عبدالرحيم نادر  
عضو هيئة التدريس/كلية الإدارة/جامعة ميدأوشن  
تاريخ التقديم: ٢٠٢٥/١١/٢٨  
الفصل الدراسي: ٢٠٢٥



أثر العوامل التنظيمية والوظيفية في جودة  
العلاقات العامة

## جدول المحتويات

|    |                                  |
|----|----------------------------------|
| ٣  | الفصل الأول الإطار العام للدراسة |
| ٤  | مشكلة البحث                      |
| ٥  | أسئلة الدراسة                    |
| ٦  | نموذج الدراسة                    |
| ٧  | مصطلحات ومفاهيم الدراسة          |
| ٧  | العوامل التنظيمية                |
| ٧  | الدعم التنظيمي المدرك            |
| ٨  | وسائل اتصال فعالة                |
| ٨  | أهمية الاتصال الفعال             |
| ٩  | الهيكل التنظيمي                  |
| ٩  | وضوح الدور الوظيفي               |
| ١٠ | درجة الاستقلالية                 |
| ١٠ | الجودة                           |
| ١١ | الفصل الثاني الإطار النظري       |
| ١٢ | مفهوم العلاقات العامة            |
| ١٥ | الفصل الثالث منهجية البحث        |
| ١٦ | تمهيد                            |
| ١٧ | خصائص عينة الدراسة               |
| ١٧ | طبيعة العمل                      |
| ١٨ | مؤسسات الجهات الحكومية           |
| ١٩ | الجنس                            |
| ٢٠ | العمر                            |
| ٢١ | المؤهل العلمي                    |
| ٢٢ | القسم أو الإدارة                 |
| ٢٣ | عدد سنوات الخبرة                 |
| ٢٤ | أداة الدراسة                     |

---

|    |                                           |
|----|-------------------------------------------|
| ٢٥ | الفصل الرابع التحليل الإحصائي             |
| ٢٦ | المتغير الأول: العوامل التنظيمية          |
| ٣٠ | المتغير الثاني: العوامل الوظيفية          |
| ٣٢ | المتغير الثالث: جودة أداء العلاقات العامة |
| ٣٤ | الفصل الخامس مناقشة النتائج والخاتمة      |
| ٣٥ | مقدمة                                     |
| ٣٥ | ملخص الدراسة                              |
| ٣٦ | نتائج الدراسة                             |

## الفصل الأول الإطار العام للدراسة

## مشكلة البحث:

تنطلق مشكلة الدراسة خلال التواجد في بيئة العمل في المنشأة ومن خلال احتكاك ببعض القضايا التي تصب في موضوع البحث، تعتقد بعض الإدارات بأن مهنة العلاقات العامة في المؤسسات مجرد توصيل بريد وتنفيذ معاملات وتصلح لأي شخص مهما كانت درجته وتخصصه فكان القصور في اختيار الأشخاص غير المناسبين وعدم فاعلية تأثيرهم على أداء مهمة العلاقات العامة وايضا عدم تفعيل العوامل التنظيمية والوظيفية بدائرة العلاقات العامة بكفاءة عالية في المنشأة حتى تتمكن من أداء دورها حسب المطلوب. يأتي بحث دور العوامل التنظيمية والوظيفية في نجاح جودة أداء إدارة العلاقات العامة في المنشأة في السلطنة من الأهمية الكبيرة لكونه ركيزة يقوم عليها تأسيس العلاقات العامة وقيامها بدورها على المثل والمركزات العلمية في الخدمة العامة.

وتعد العلاقات العامة من الأنشطة الاتصالية والإدارية المهمة التي اعتمدتها المؤسسات والجهات الحكومية. ولا سيما في العقود الأخيرة بعدما ازدادت الحاجة لدور البرامج وأنشطة العلاقات العامة لتحقيق أهداف المؤسسة، وهنا تكمن مشكلة البحث التي تنطلق من الغموض وعدم الوضوح الذي يحيط بأنشطة ومهام وأدوار أداء العلاقات العامة في مؤسسات وجهات الحكومية والعوامل المؤثرة فيها، وبناء على المقابلات التي أجريت مع المعنيين بالبحث فقد برزت مشكلة الدراسة في النقاط الآتية:

١. الغموض وعدم الوضوح الذي يحيط بأنشطة ومهام وأدوار جودة أداء العلاقات العامة في المؤسسات والجهات الحكومية.
٢. غياب المحددات التي تنظم العلاقة بين العلاقات العامة مع المؤسسات الأخرى في المجتمع.
٣. نظرة الإدارات العليا للعلاقات العامة كدائرة تكميلية وتنسيقية فقط.
٤. عدم وجود استراتيجيات وسياسات واضحة تتعلق بدائرة العلاقات العامة وخصوصاً إدارة السمعة.

هنا برزت الحاجة الى هذا البحث للكشف عن ذلك الواقع وتحليله وتقويمه من خلال الاسترشاد بالطرق العلمية والمنهجية، لذلك يتطلع الباحث إلى الاجابة على السؤال الرئيسي التالي:  
إلى أي مدى تساهم العوامل التنظيمية والوظيفية في نجاح جودة أداء العلاقات العامة في المؤسسات والجهات الحكومية؟

### أسئلة الدراسة:

بناء على الدارسات السابقة وفي ضوء ما توصل اليه الباحثون حول تأثير العوامل التنظيمية والوظيفية على أداء إدارة العلاقات العامة، ووفق نظر الباحث فإنه يعتبر الانموذج الامثل والاكمل بالنسبة لهذه الدراسة هو النموذج الاخير الذي قام كل من ( Mishra and others, 2011) بتحديدده بعمل تقسيم لهذه العوامل ليسهل دراسة كل مجموعة منها على حدة، حيث قام الباحث باختيار العوامل التي تعزي للمنظمة لما لها من أثر بالغ وكبير على نجاح أداء إدارة العلاقات العامة وعالية سيكون المتغير التابع لهذه الدراسة جودة أداء العلاقات العامة في المؤسسات والجهات الرسمية.

أما المتغيرات المستقلة فهي مجموعة من عوامل النجاح:  
العوامل التنظيمية:

► الدعم التنظيمي المدرك

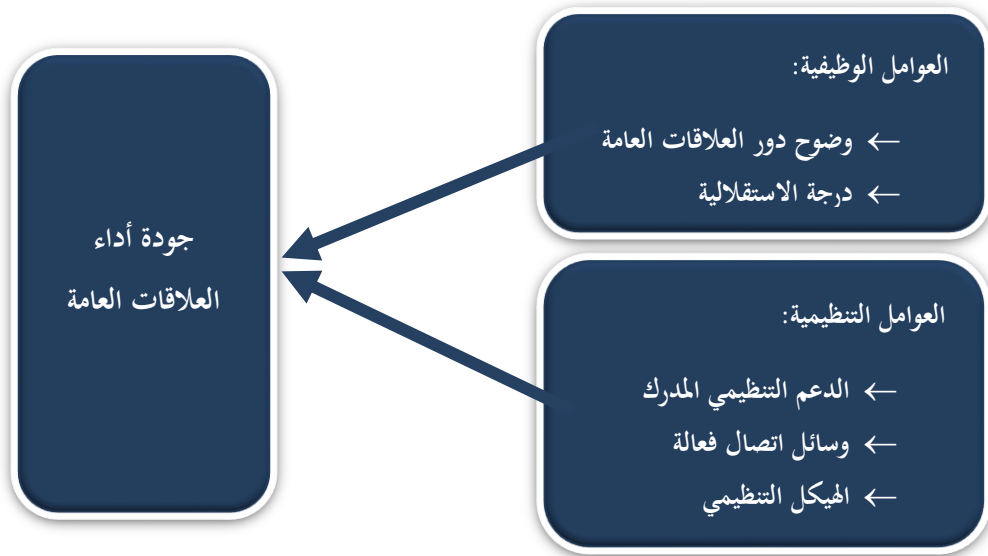
► الهيكل التنظيمي

► وسائل اتصال فعالة

العوامل الوظيفية:

► درجة استقلالية العلاقات العامة في المؤسسات والجهات الرسمية

► وضوح دور العلاقات العامة في المؤسسة (سياسة العلاقات العامة)

نموذج الدراسة:

شكل ١: جرد بواسطة الباحث بناء على دراسة (Mishra and others,2011)

## مصطلحات ومفاهيم الدراسة:

### العوامل التنظيمية :

عرفها شين في كتابه الثقافة التنظيمية والقيادة هي مجموع المبادئ الأساسية التي اخترعتها الجماعة أو اكتشفتها أو طورتها أثناء حل مشكلاتها للتكيف الخارجي والاندماج الداخلي والتي أثبتت فعاليتها ومن ثم تعليمها للأعضاء الجدد كأحسن طريقة للشعور بالمشكلات وإدارتها وفهمها (قلا عن مصطفى عشوي: الخلفية الثقافية للقيادة في المؤسسة الاقتصادية ، عبد الحفيظ مقدم :مرجع سابق 1987ص 273). هي عبارة عن منظومة من القيم والتقارير والقواعد التي يشترك فيها أعضاء التنظيم حيث أن لكل منظمة أعمال ثقافة خاصة تعبر عن شخصيتها وانما تظهر أولاً في أفراد التنظيم ولأن الأفراد هم بالدرجة الأولى جزء من النسيج الاجتماعي والثقافي التي تتواجد فيه المنظمة لذلك فإنهم يجلبون معهم قيمهم وعاداتهم التي تساهم في التأثير من خلال الثقافة التنظيمية كما تأثر في الطرق التي يعمل بها الأفراد. (سعد ياسين غالب :الإدارة الاستراتيجية، دار اليازوري عمان ٢٠٠٢ص ٩٠).

كما عرفها كويبرغ وتشسمير (مجلة علوم الإدارة 2016 Koberg and Chusmir) على أنها نظام مشترك للقيم والمعتقدات يؤدي إلى قواعد وأخلاق تحكم السلوك وبالتالي إيجاد طريقة مميزة لعمل المنظمة .والثقافة التنظيمية تعني كذلك طرق التفكير والسلوك التي يشترك فيها أعضاء الوحدة الاجتماعية.

### الدعم التنظيمي المدرك:

بأنه جميع الأشكال المساعدات المعنوية والمادية التي تقدمها المنظمة على شكل حوافز ومكافآت، والتي تمثل اهتمام المنظمة بالعاملين لديها، مما يؤدي الى زيادة حافزيه الأداء لدى العاملين وبدوره يؤدي إلى تحقيق أهداف المنظمة بشكل أمثل، ويعرفه Fu and Lihua ٢٠١٢ بأنه إدراك الفرد لتقدير المنظمة له ولإسهاماته وللنتائج المترتبة على جهده ومدى اهتمامها برعايته، ولذلك كلما كبر مدى الاهتمام بالعاملين كلما بذل العاملون جهداً أكبر لمساعدة المنظمة. (اثر الارتباط الوظيفي والدعم التنظيمي المدرك على الأداء الوظيفي في المؤسسات الأكاديمية الفلسطينية، محمد حسن خليل – 2016).

### وسائل اتصال فعالة :

الاتصال القادر على إيصال أي رسالة أو معلومة أو طلب أو أمر ذي هدف وغاية بشكل سلس وبسيط، بحيث يتمكن كلا الطرفين من استيعاب الرسالة وتقبل كل ما يصدر عن الطرف الآخر من أفعال أو أقوال لأجل الهدف الذي جاء لأجله هذا الاتصال، وهو اتصال يتميز بأنه مريح ومجد لكل من الطرفين، ويساهم في تقويض جميع العقبات والحواجز بينهما، لكونه لا يتم إلا في أجواء من التصالح والتفاهم، ويتطلب جهد كل من الطرفين في إنجازه (عالية ريب الله -2020)

### أهمية الاتصال الفعال:

- يُعزى النجاح بحسب بعض الدراسات بنسبة ٨٥% منه إلى مهارات الاتصال والتواصل، و١٥% إلى إتقان مهارات العمل، ولأجل ذلك ارتبط نجاح المرء في حياته بمقدار تمكنه من مهارات الاتصال الفعال.
- تسيير سلوك الأفراد وتوجيهها نحو الأمور المرغوب فيها.
- المواءمة والتقريب بين وجهات النظر والمفاهيم والأفكار وتوحيد أساليب العمل.
- الحصول على المعلومات والبيانات المطلوبة وتحويلها لمراكز اتخاذ القرارات.
- توصيل أفكار ووجهات نظر الأفراد إلى جهات اتخاذ القرارات، مما يؤدي إلى الربط بين أفكار الأفراد ومراكز صنع السياسات والقرارات، مما يحقق المشاركة والانسجام.
- إكساب الفرد صفة الهدوء والتأني وسعة الصدر، مما يقوده إلى أن يكون حكيماً في إطلاق قراراته وأحكامه.
- اتخاذ قرارات صحيحة وإطلاق أحكام ملائمة وسليمة دون أن يكون هناك تعصب أو إجبار في الرأي.

### الهيكل التنظيمي:

هو الطريقة التي تخصص بها المسؤولية والسلطة في المنظمة، وتوضح فيها إجراءات العمل خلال أعضاء المنظمة. (Gernain 1996)

من هنا نجد أن الهيكل التنظيمي يعني: بناء يحدد الإدارات، وأجزائها الداخلية، بحيث يحتوي على مستويات إدارية ضمن شكل هرمي، وهو يضمن تأمين الإطار الملائم لعمليات التشغيل، والأداء المتوقع، والسماح بتنسيق النشاطات، والرقابة عليها، بهدف اتخاذ القرار من قبل الإدارة (دائرة أثر العوامل الشخصية والتنظيمية على - سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة هناء بن ساسي/٢٠٧٩)

### وضوح الدور الوظيفي:

هي المعلومات التي يحتاجها الفرد لإداء عمله وسلطاته وصلاحياته، لإنجاز العمل على أكمل وجه لإنجاز أهداف المنظمة، على العكس من ذلك فإن غموض الدور الوظيفي على أنه نتيجة للنقص في المعلومات المطلوبة لإنجاز المهام المنوطة بدور وظيفي معين، سيجعل الموظف يتردد في اتخاذ القرارات الإدارية، يؤدي عدم وضوح النشاط الذي يقع في محيط العلاقات العامة إلى تضارب الاختصاصات في المنشآت المختلفة، مما يعرقل سير العمل ويؤدي إلى سوء التفاهم بين الإدارات، وبعضها البعض، يؤدي عدم وضوح الاختصاصات إلى عدم إمكانية تنظيم إدارة العلاقات العامة تنظيمًا سليمًا بحيث تؤدي الأعمال المنوطة بها على أحسن وجه، يؤدي عدم وضوح مفهوم العلاقات العامة إلى إهمال الإدارة العليا لها، الأمر الذي يؤدي بدوره إلى الاستغناء عن خدماتها أو على الأقل عدم وضعها في المكان المناسب، يؤدي عدم الاتفاق على تحديد نشاط العلاقات العامة إلى صعوبة تحديد ميزانية لأعمالها. (Mohamed Eissa, Marketing & Social media Manager, Arab Association for Women- 2018)

**درجة الاستقلالية:**

يقصد به الاستقلال الوظيفي في العمل الذي يعبر عن درجة الحرية والتقدير المسموح والذي يشعر به الموظف في أداء عمله بالطريقة التي تناسبه وحسب أولوياته دون أن تفرض عليه من جهة أخرى أو مدى الشعور الموظف بالاستقلالية والحرية وامكانية استخدام القوة التقديرية من خلال جدولة وإجراءات العمل المستخدمة لتأدية العمل والذي يؤدي إلى رفع مستوى الشعور بالمسؤولية وبالنتائج المترتبة على أداء العمل والذي يؤدي بدوره إلى مستويات أعلى من الأداء والإنتاجية. (Bowditch et al 2009 & Adinolofi et al 2005)

**الجودة:**

في اشتقاقها اللغوي على فعل جاد، وتعني كون الشيء جيداً، ويقال جاد المتاع، وجاد العمل فهو جيد فالجودة مصدر من لفظ (جاد) والذي يشير إلى التفوق في شيء ماء او منتج ما كما إنها تعني درجة المطابقة للمعايير الموضوعية (مجدي، ٢٠١٣). كما يعرف الأداء: بأنه نشاط يمكن الفرد من إنجاز المهمة والهدف المخصص له بنجاح، ويتوقف ذلك على القيود العادية للاستخدام المعقول للموارد المتاحة للمنظمة (عقيل ٢٠٠٦ م). وتشير أساسيات علم الإدارة بأن الأداء هو محصلة تفاعل ثلاث عوامل هي القدرة والدافعية الإمكانيات، فقد يمتلك الفرد القدرة على أداء عمل معين ولاكن لن يكون قادراً على تأديته بشكل جيد إذا لم يكن لديه الدافع لتأديته، (داغر ٢٠٠٠)

## الفصل الثاني الإطار النظري

## أولاً: مفهوم العلاقات العامة:

إن البحث عن تعريف للعلاقات العامة لا يعتبر من قبيل الاستمتاع بالجدل النظري أو الترف الأكاديمي، بل أن له دواعيه ومبرراته من وجهة النظر العملية، حيث يوجد في كتب العلاقات العامة عدد وافر من تعريفات العلاقات العامة، وتؤكد جميعها أن العلاقات العامة وظيفة تهتم بعلاقة المؤسسات بالجمهور، كما تبرز أهمية الاهتمام بهذه العلاقة.

ويرى (الجمال، ٢٠٠٥) أن العلاقات العامة تتمر منذ السنوات الأخيرة من القرن العشرين والأولى من القرن الحادي والعشرين بتحويلات كبيرة تؤثر مباشرة على الطريقة التي يدرك بها المديرون كيفية إدارة العلاقات العامة.

فالعلاقات العامة تساعد المنظمات على خدمة الفرد بأفضل صورة والمساهمة في خدمة الفرد ورفاهيته، حيث تعتبر السبيل الوحيد لبقاء أي منظمة مهما كان نوعها وهدفها، ولا تتمكن المنظمة من تحقيق ذلك إلا إذا علمت ماهي رغبات الفرد وتعرفت على حاجاته (الشيخلي، وآخرون، ١٩٨٦).

وتتفق معظم التعريفات للعلاقات العامة على أنها وظيفة تشمل كل ما من شأنه التأثير في العلاقات بين المؤسسات والجمهور، وأما نقاط الاختلاف بينها، فتتصدر في التفاصيل التي تشرح الكيفية التي يمكن من خلالها تحسين علاقة المؤسسات بهذه الجماهير، وترجع هذه الاختلافات إلى سببين هما (العناد، ١٤١٤هـ).

١. اختلاف الوقت الذي ظهر فيه التعريف.

٢. اختلاف الخلفية العلمية والعملية للقائم بعملية التعريف.

لذلك سوف نلاحظ تباين تلك التعريفات بحسب الرؤية أو النظرة التي ينظر منها أو بها كل كاتب لمفهوم العلاقات العامة، وسيحاول الباحث سرد التعريفات التي تنتظر للعلاقات العامة من الناحية الإدارية. (أبو سليم، ٢٠٠٦م: ١٦)

فقد عرفت جمعية العلاقات الدولية العلاقات العامة بأنها "وظيفة الإدارة المستمرة والمخططة التي تسعى بها المؤسسات والمنظمات الخاصة والعامة، لكسب تفاهم وتعاطف وتأييد الجماهير التي تهمها، والحفاظ على استمرار هذا التفاهم والتعاطف والتأييد" (العناد، ١٤١٤هـ).

أما ريكس هارلو، فقد عرف العلاقات العامة بأنها "وظيفة إدارية مميزة، تساعد على بناء الاتصال الفعال، والفهم المتبادل، والموافقة والتعاون المشترك بين المنظمة وجماهيرها الداخلية والخارجية، وتعمل على مواجهة المشكلات التي تواجه الإدارة، واقتراح الحلول المناسبة لها، وإمدادها بتيار مستمر من المعلومات والبيانات، مما يجعلها متجاوبة مع الرأي العام. وتحديد مسؤولية الإدارة تجاه اهتمامات الجماهير، وتؤكد وتساعد على مواكبة التغيير، كما تستخدم العلاقات العامة كنظام للتنبؤ للمساعدة على المعرفة المبكرة للاتجاهات وتوقعها. وتستخدم لذلك بحوث الاتصال وطرقه ووسائله وفنونه على أسس أخلاقية لتحقيق هذه المهمات الأساسية" (ston, 1997).

مما سبق نجد من خلال التعريفات السابقة للعلاقات العامة أن هناك سمات مشتركة بينها رغم اختلاف الأسلوب أو التفاصيل بين تعريف وآخر، ومن هذه السمات كما يراها كل من (الشرمان، ٢٠٠١؛ الشبخلي وآخرون، ١٩٨٦) ما يلي:

١. أن العلاقات العامة عملية طويلة المدى ودائمة ومستمرة.
٢. أنها تستخدم الأسلوب العلمي لتضمن تحقيق أهدافها بأقل جهد وأقصر وقت وأخفض تكلفة.
٣. أنها وظيفة قياس وتقويم اتجاهات الجماهير المختلفة التي لها صلة بالمنظمة.
٤. تحاول العلاقات العامة إحداث قدر من التكيف أو التوافق بين مواقف واتجاهات وسياسات هيئة معينة ومواقف واتجاهات وراء الجماهير النوعية التي ترتبط مصالحها العامة والعكس صحيح.
٥. أن العلاقات العامة وظيفة اتصالية تستهدف بناء جسور من الوفاق والفهم المتبادل والتعاون المشترك.
٦. أنها ضرورية في جميع المنظمات وعلى مختلف المستويات ويجب أن تشمل برامجها مختلف جوانب الحياة في المجتمعات.

٧. انها فلسفة للإدارة تجاه المجتمع.
  ٨. اهتمام العلاقات العامة بتحليل سلوك الجماهير.
  ٩. مصدر مهم من مصادر المعلومات والتغذية المرتدة للمؤسسات.
- ويرى (عجوة، ٢٠٠٠) أن العلاقات العامة عملية مستمرة ومخططة تتميز بأربع مراحل رئيسية هي: البحث وجمع المعلومات، التخطيط، والاتصال ثم التقويم.

## الفصل الثالث منهجية البحث

**تمهيد:**

تهدف هذه الدراسة الى التعرف على دور العوامل التنظيمية والوظيفية على جودة أداء العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية.

ويتناول هذا الفصل وصف لإجراءات البحث الميدانية التي قامت بها الباحثة لتحقيق أهداف البحث، وتتضمن تحديد المنهج المتبع في البحث، ومجتمع البحث، وعينة البحث، وأداة البحث والتحقيق من صدقها وثباتها، والمعالجة الإحصائية المستخدمة في تحليل النتائج.

**منهج الدراسة:**

من أجل تحقيق أهداف الدراسة، سوف يقوم الباحث باستخدام المنهج الوصفي التحليلي ويعرف المنهج الوصفي التحليلي بأنه: "ذلك النوع من البحوث الذي يتم بواسطته استجواب جميع أفراد مجتمع البحث، أو عينة كبيرة منهم، وذلك بهدف وصف الظاهرة المدروسة، من حيث طبيعتها، ودرجة وجودها فقط (العساف، ١٤٣٣هـ، ص ١٧٩).

**مجتمع البحث وعينته:**

يتمثل مجتمع البحث الحالي في جميع الأفراد الذين يكونون موضوع مشكلة الدراسة وبناء عليه فان مجتمع الدراسة يتمثل في مؤسسات الجهات الحكومية وهي تتوزع في المنطقة الوسطى.

تتمثل عينة الدراسة في الموظفين الإداريين والفنيين في مؤسسات الجهات الحكومية وسيقوم الباحث باستخدام طريقة العينة العشوائية من خلال توزيع الاستبانة على الباحثين في هذه المؤسسات وقد بلغ حجم العينة (٢٥٢) موظف.

## خصائص عينة الدراسة:

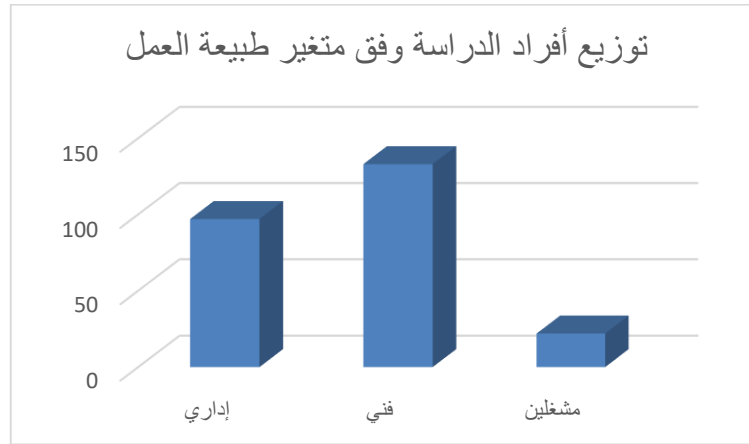
تم حساب التكرارات والنسب المئوية لأفراد عينة البحث وفقاً للمتغيرات:

## أولاً: طبيعة العمل

جدول رقم (١) توزيع أفراد الدراسة وفق متغير طبيعة العمل

| طبيعة العمل | التكرار | النسبة المئوية |
|-------------|---------|----------------|
| إداريين     | ٩٧      | ٣٨,٥%          |
| فنيين       | ١٣٣     | ٥٢,٨%          |
| مشغلين      | ٢٢      | ٨,٧%           |
| المجموع     | ٢٥٢     | ١٠٠%           |

يتضح من الجدول السابق أن (١٣٣) من أفراد الدراسة بنسبة (٥٢,٨%) من إجمالي أفراد الدراسة يعملون إداريين، و(٩٧) من أفراد الدراسة بنسبة (٣٨,٥%) من إجمالي أفراد الدراسة إداريين، في حين أن (٢٢) من أفراد الدراسة بنسبة (٨,٧%) من إجمالي أفراد الدراسة مشغلين.

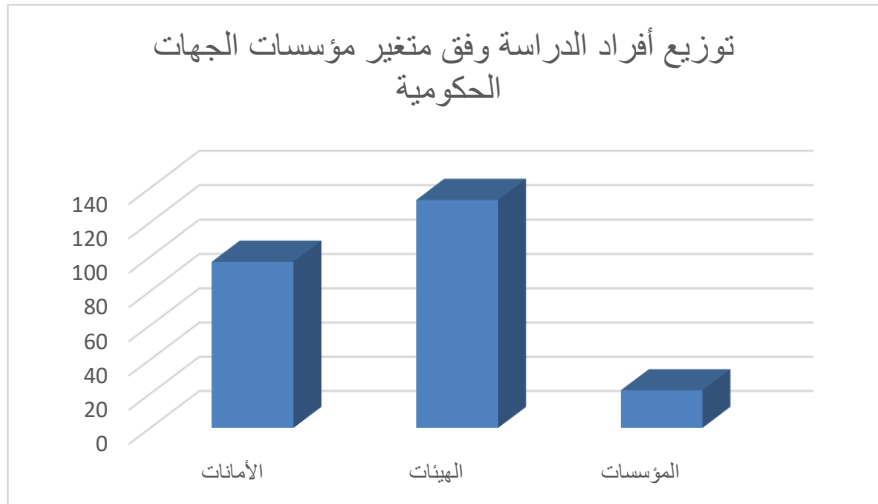


## ثانياً: مؤسسات الجهات الحكومية:

جدول رقم (٢) توزيع أفراد الدراسة وفق متغير مؤسسات الجهات الحكومية

| النسبة المئوية | التكرار | المؤسسات والجهات الحكومية |
|----------------|---------|---------------------------|
| ٣٨,٥%          | ٩٧      | الأمانات                  |
| ٥٢,٨%          | ١٣٣     | الهيئات                   |
| ٨,٧%           | ٢٢      | المؤسسات                  |
| ١٠٠%           | ٢٥٢     | المجموع                   |

يتضح من الجدول السابق أن (١٣٣) من أفراد الدراسة بنسبة (٥٢,٨%) من إجمالي أفراد الدراسة يعملون بالهيئات، و(٩٧) من أفراد الدراسة بنسبة (٣٨,٥%) من إجمالي أفراد الدراسة بالأمانات، في حين أن (٢٢) من أفراد الدراسة بنسبة (٨,٧%) من إجمالي أفراد الدراسة بالمؤسسات.

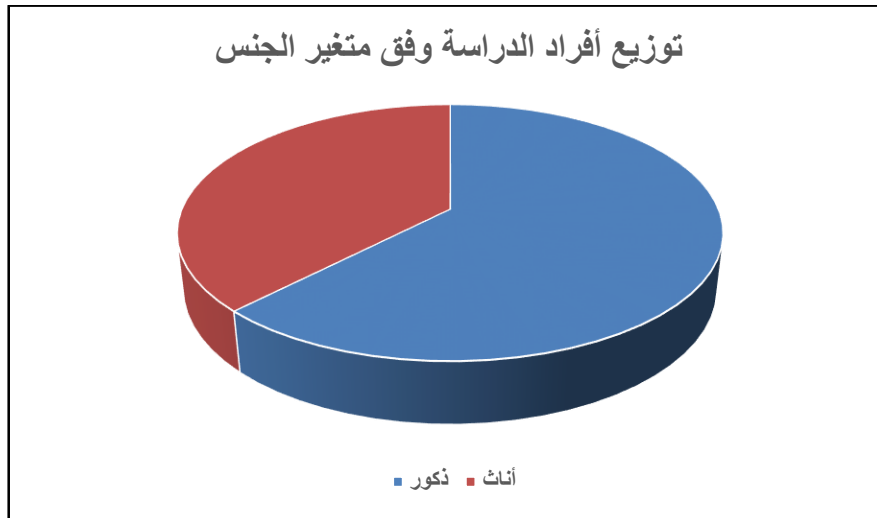


## ثالثاً: الجنس

جدول رقم (٣) توزيع أفراد الدراسة وفق متغير الجنس

| الجنس   | التكرار | النسبة المئوية |
|---------|---------|----------------|
| ذكر     | ١٥٧     | ٦٢,٣%          |
| أنثى    | ٩٥      | ٣٧,٧%          |
| المجموع | ٢٥٢     | ١٠٠%           |

يتُّضح من الجدول السابق أن (١٥٧) من أفراد الدراسة بنسبة (٦٢,٣%) من إجمالي أفراد الدراسة ذكور، و(٩٥) من أفراد الدراسة بنسبة (٣٧,٧%) من إجمالي أفراد الدراسة أناث.

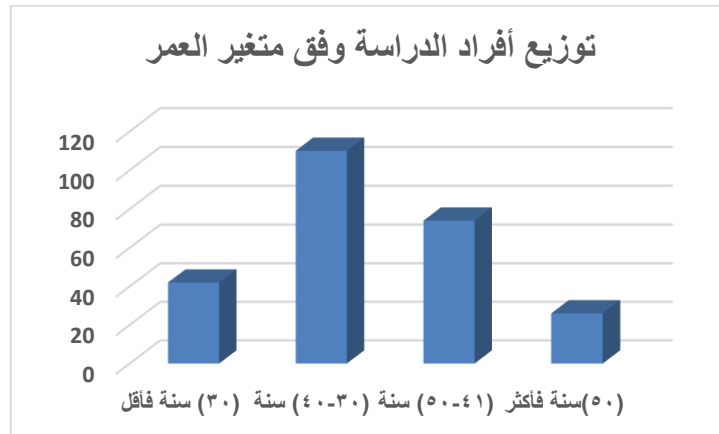


## رابعاً: العمر

جدول رقم (٤) توزيع أفراد الدراسة وفق متغير العمر

| النسبة المئوية | التكرار | الجنس          |
|----------------|---------|----------------|
| ١٦,٧%          | ٤٢      | (٣٠) سنة فأقل  |
| ٤٣,٧%          | ١١٠     | سنة (٤٠-٣٠)    |
| ٢٩,٤%          | ٧٤      | سنة (٥٠-٤١)    |
| ١٠,٣%          | ٢٦      | (٥٠) سنة فأكثر |
| ١٠٠%           | ٢٥٢     | المجموع        |

يتضح من الجدول السابق أن (١١٠) من أفراد الدراسة بنسبة (٤٣,٧%) من إجمالي أفراد الدراسة أعمارهم من ٣٠ الى ٤٠ سنة، و(٧٤) من أفراد الدراسة بنسبة (٢٩,٤%) من إجمالي أفراد الدراسة أعمارهم من ٤١ الى ٥٠ سنة، و(٤٢) من أفراد الدراسة بنسبة (١٦,٧%) من إجمالي أفراد الدراسة أعمارهم ٣٠ سنة فأقل، و(٢٦) من أفراد الدراسة بنسبة (١٠,٣%) من إجمالي أفراد الدراسة أعمارهم ٥٠ سنة فأكثر.

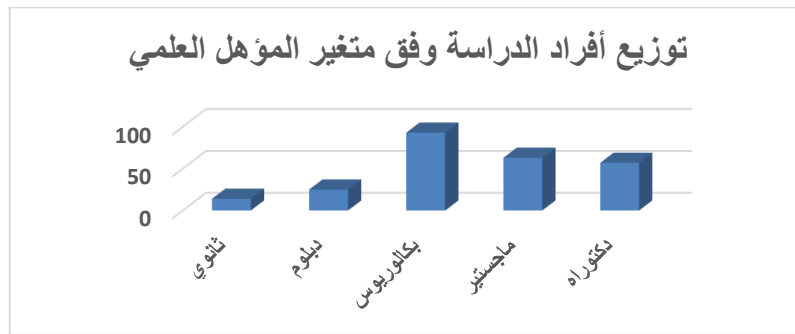


## خامساً: المؤهل العلمي

جدول رقم (٥) توزيع أفراد الدراسة وفق متغير المؤهل العلمي

| النسبة المئوية | التكرار | الجنس     |
|----------------|---------|-----------|
| ٥,٦%           | ١٤      | ثانوي     |
| ٩,٩%           | ٢٥      | دبلوم     |
| ٣٦,٩%          | ٩٣      | بكالوريوس |
| ٢٥,٠%          | ٦٣      | ماجستير   |
| ٢٢,٦%          | ٥٧      | دكتوراه   |
| ١٠٠%           | ٢٥٢     | المجموع   |

يتضح من الجدول السابق أن (٩٣) من أفراد الدراسة بنسبة (٣٦,٩%) من إجمالي أفراد الدراسة مؤهلهم التعليمي بكالوريوس، و(٦٣) من أفراد الدراسة بنسبة (٢٥%) من إجمالي أفراد الدراسة مؤهلهم التعليمي ماجستير، و(٥٧) من أفراد الدراسة بنسبة (٢٢,٦%) من إجمالي أفراد الدراسة مؤهلهم التعليمي دكتوراه، و(٢٥) من أفراد الدراسة بنسبة (٩,٩%) من إجمالي أفراد الدراسة مؤهلهم التعليمي دبلوم، و(١٤) من أفراد الدراسة بنسبة (٥,٦%) من إجمالي أفراد الدراسة مؤهلهم التعليمي ثانوي.

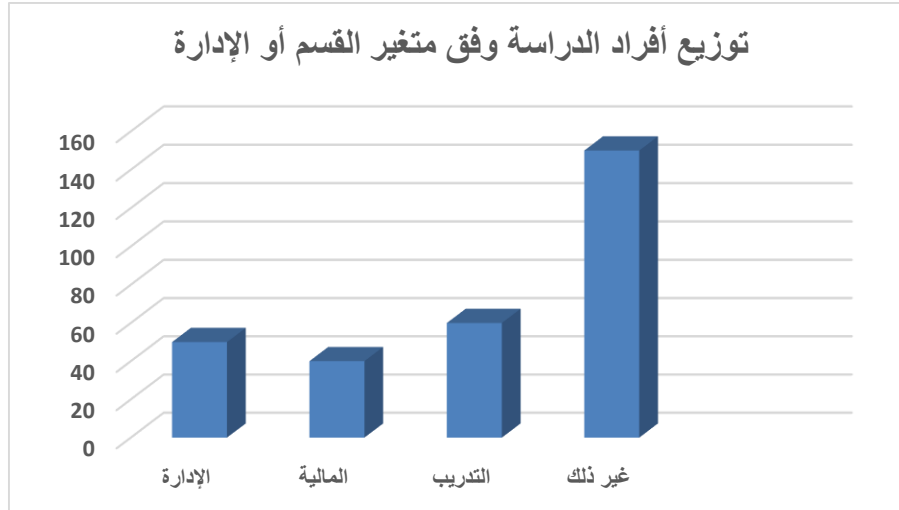


## سادساً: القسم أو الإدارة

جدول رقم (٦) توزيع أفراد الدراسة وفق متغير القسم أو الإدارة

| القسم أو الإدارة | التكرار | النسبة المئوية |
|------------------|---------|----------------|
| الشؤون الإدارية  | ٧٩      | ٣١,٣%          |
| الشؤون المالية   | ٣٢      | ١٢,٧%          |
| التدريب          | ٢١      | ٨,٣%           |
| غير ذلك          | ١٢٠     | ٤٧,٦%          |
| المجموع          | ٢٥٢     | ١٠٠%           |

يتضح من الجدول السابق أن (٧٩) من أفراد الدراسة بنسبة (٣١,٣%) من إجمالي أفراد الدراسة يعملون في الإدارة، و(٣٢) من أفراد الدراسة بنسبة (١٢,٧%) من إجمالي أفراد الدراسة يعملون في المالية، و(٢١) من أفراد الدراسة بنسبة (٨,٣%) من إجمالي أفراد الدراسة يعملون بالتدريب.

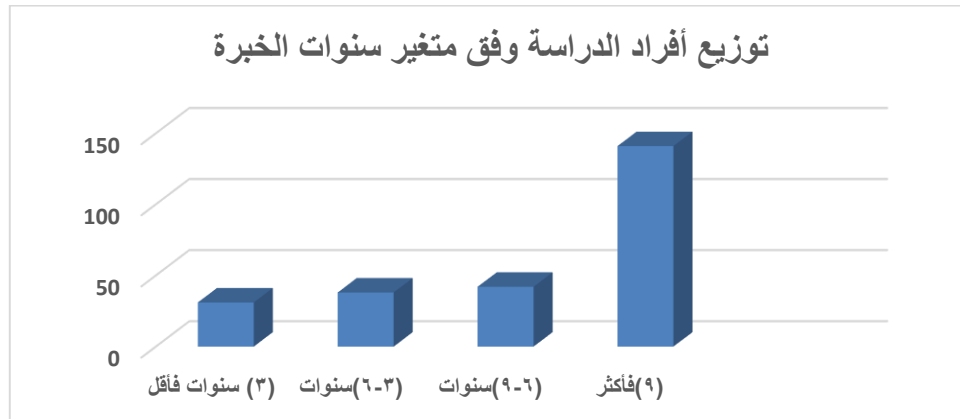


## سابعاً: عدد سنوات الخبرة

جدول رقم (٧) توزيع أفراد الدراسة وفق متغير سنوات الخبرة

| القسم أو الإدارة | التكرار | النسبة المئوية |
|------------------|---------|----------------|
| (٣) سنوات فأقل   | ٣١      | ١٢,٣%          |
| (٦-٣) سنوات      | ٣٨      | ١٥,١%          |
| (٩-٦) سنوات      | ٤٢      | ١٦,٧%          |
| (٩) سنوات فأكثر  | ١٤١     | ٥٦,٠%          |
| المجموع          | ٢٥٢     | ١٠٠%           |

يتضح من الجدول السابق أن (١٤١) من أفراد الدراسة بنسبة (٥٦%) من إجمالي أفراد الدراسة عدد سنوات الخبرة ٩ سنوات فأكثر، و(٤٢) من أفراد الدراسة بنسبة (١٦,٧%) من إجمالي أفراد الدراسة عدد سنوات الخبرة من ٦ الى ٩ سنوات، و(٣٨) من أفراد الدراسة بنسبة (١٥,١%) من إجمالي أفراد الدراسة عدد سنوات الخبرة من ٣ الى ٦ سنوات، و(٣١) من أفراد الدراسة بنسبة (١٢,٣%) من إجمالي أفراد الدراسة عدد سنوات الخبرة ٣ سنوات فأقل.



## أداة الدراسة:

بعد أن تم الاطلاع على الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع البحث والاستعانة بالإطار النظري للبحث، قامت الباحثة ببناء وتطوير الاستبانة أداة لجمع بيانات الدراسة، لمناسبتها لتحقيق أهداف الدراسة، والإجابة عن تساؤلاتها

## بناء أداة الدراسة:

تم تصميم أداة الدراسة (استبانة) بهدف التعرف على دور العوامل التنظيمية والوظيفية على جودة أداء العلاقات العامة في مؤسسات الجهات الحكومية بالمنطقة الوسطى، وقد قامت الباحثة بإعداد الاستبانة بصورتها المبدئية، من خلال مراجعة الأدبيات المتعلقة بهدف البحث، وكذلك بعد الاطلاع على الدراسات السابقة ومراجعة أدواتها المتعلقة بموضوع الدراسة الحالية، حيث تكونت الاستبانة من جزأين رئيسيين، على النحو التالي:

**الجزء الأول:** ويحتوي على البيانات الأولية التي اشتملت على متغيرات الدراسة، وهي (طبيعة العمل/ المؤسسة التي تعمل بها/ الجنس/ العمر/ المؤهل التعليمي/ القسم أو الإدارة/ عدد سنوات الخبرة).

**الجزء الثاني:** ويشتمل على ثلاثة متغيرات رئيسية تتعلق بأسئلة الدراسة، وهي:

**المتغير الأول:** العوامل التنظيمية وتتكون من ثلاثة أبعاد رئيسية هي (الدعم التنظيمي المدرك، الهيكل التنظيمي، وسائل اتصال فعالة) .

**المتغير الثاني:** العوامل الوظيفية وتتكون من بعدين رئيسيين هما (درجة الاستقلالية، وضوح دور العلاقات العامة) .

**المتغير الثالث:** جودة أداء العلاقات العامة.

## الفصل الرابع التحليل الإحصائي

**نتائج الدراسة:**

يتناول هذا الفصل عرضاً للنتائج التي توصلت إليها الدراسة الحالية، وذلك من خلال عرض استجابات أفراد عينة الدراسة لعبارات الأداء، ومعالجتها إحصائياً، وصولاً إلى النتائج وتحليلها وتفسيرها، في ضوء الأطر النظرية، والدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة، ويقوم الباحث بمناقشة النتائج التي توصلت إليها الدراسة وتفسيرها، من خلال الإجابة عن أسئلتها.

**أولاً: دراسة متغيرات الاستبيان****المتغير الأول: العوامل التنظيمية**

لدراسة فقرات المحور الأول، تم حساب المتوسطات الحسابية والتكرار والترتيب لكل فقرة من فقرات أبعاد المحور الأول كما يلي:

**البعد الأول: الدعم التنظيمي المدرك**

| رقم الفقر | الفقرة                                                                                     | تكرار | الرتبة |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------|-------|--------|
| ١         | تراعي المؤسسة التي أعمل بها قيم وأهداف العاملين الشخصية                                    | ٢٣    | ٣      |
| ٢         | تحرص المؤسسة الى أعمل بها على أخذ رأي العاملين فيما يخص إجراءات العمل                      | ٢١    | ١٠     |
| ٣         | تراعي المؤسسة التي أعمل بها مصلحة العاملين عند اتخاذ القرارات ذات العلاقة بالعمل المستقبلي | ٢٣    | ٨      |
| ٤         | تقدر المؤسسة الى أعمل بها إسهامات العاملين في كل الحوال والظروف                            | ٢٣    | ٦      |
| ٥         | تمنح المؤسسة التي أعمل بها العاملين الأعمال التي تتلاءم مع قدراتهم بقدر الامكان            | ٢٣    | ٥      |
| ٦         | تحرص المؤسسة التي أعمل بها تسخير مواردها لمساعدة العاملين في أداء وظائفهم                  | ٤٤    | ١      |
| ٧         | تبذل المؤسسة التي أعمل بها قصارى جهدها لمساعدة حل مشكلات العمل                             | ٢٥    | ٢      |
| ٨         | تبدي المؤسسة الى أعمل بها اهتماماً كافياً بدعم الاستقرار الوظيفي للعاملين                  | ٢٣    | ٧      |

|               |    |   |                                                                                   |
|---------------|----|---|-----------------------------------------------------------------------------------|
| ٩             | ٢٣ | ٤ | تحرص المؤسسة التي أعمل بها على إشعار العاملين بأنها فخورة عند تحقيقهم إنجازاً لها |
| ١٠            | ٢٤ | ٩ | تحرص المؤسسة التي أعمل بها على جعل الوظائف أكثر متعة بقدر استطاعتها               |
| المتوسط العام |    |   | ٢٥,٢٠                                                                             |
|               |    |   | ٤٤                                                                                |

يتبين من الجدول السابق أن وضوح دور العلاقات العامة جاء بدرجة موافق (موافق نوعاً ما) من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، حيث جاء المتوسط العام لبعد وضوح دور العلاقات العامة (٢٥,٢٠) بعدد تكرار (٤٤) وهي قيمة مرتفعة تدل على تباين آراء أفراد عينة الدراسة حول مدى وضوح دور العلاقات العامة، وتراوحت قيم التكرار لفقرات هذا البعد بين (٢١-٤٤) وجاءت جميع الفقرات ذات قيم مرتفعة، مما يدل على تباين آراء أفراد عينة الدراسة حول تلك الفقرات.

وجاءت في الترتيب الأول العبارة رقم (٦): "تحرص المؤسسة التي أعمل بها على تسخير مواردها لمساعدة العاملين في أداء وظائفهم" بتكرار بلغ (٤٤) ودرجة موافق (موافق نوعاً ما)، والعبارة رقم (٧): "تبذل المؤسسة التي أعمل بها قصارى جهدها لمساعدة حل مشكلات العمل" بعدد تكرار (٢٥) ودرجة موافق (موافق نوعاً ما)، بينما جاءت في الترتيب الأخير العبارة رقم (٢) "تحرص المؤسسة التي أعمل بها على أخذ رأي العاملين فيما يخص إجراءات العمل" بعدد تكرار بلغ (٢١) ودرجة موافق (موافق نوعاً ما)، وجاءت باقي فقرات البعد بدرجات موافق (موافق نوعاً ما).

ويرى الباحث أن الدعم التنظيمي المدرك لأفراد عينة الدراسة جاء بدرجة موافق (موافق نوعاً ما) من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، وهذا يدل على مدى تطبيق الدعم التنظيمي المدرك داخل مؤسسات الجهات الحكومية من وجهة نظر الموظفين الإداريين والفنيين والمشغلين

## البعد الثاني: الهيكل التنظيمي

| رقم الفقر | الفقرة                                                                                          | تكرار | الرتبة |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|--------|
| ١         | تشجيع المؤسسة العاملين على اقتراح تعديلات خاصة تتعلق بأدوارهم الوظيفية وأنشطة العمل ذات العلاقة | ٣٧    | ٥      |
| ٢         | يوجد لدى المؤسسة قوانين وإجراءات مكتوبة تقود إلى تحسين جودة الأداء                              | ٦٠    | ١      |
| ٣         | يوجد لدى المؤسسة قوانين وإجراءات مكتوبة تدعم الحلول الإبداعية للمشكلات                          | ٥٦    | ٢      |
| ٤         | يتصف هيكل المؤسسة بوجود عدد قليل من المستويات الإدارية بين الدوائر التشغيلية والرئيسية يصف      | ٥١    | ٣      |
| ٥         | تقوم المؤسسة بتدريب العاملين على مهارات العمل ضمن فريق لإنجاز مهام العمل يشمل تعاوني            | ٤٨    | ٤      |
| ٦٠        | المتوسط العام                                                                                   | ٥٠,٤٠ | ٦٠     |

يتبين من الجدول السابق أن الهيكل التنظيمي جاء بدرجة موافق (موافق نوعاً ما) من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، حيث جاء المتوسط العام لبعده الهيكل التنظيمي (٥٠,٤٠) بعدد تكرار (٦٠) وهي قيمة مرتفعة تدل على تباين آراء أفراد عينة الدراسة حول مدى تطبيق الهيكل التنظيمي، وتراوحت قيم التكرار لفقرات هذا البعد بين (٦٠-٣٧) وجاءت جميع الفقرات ذات قيم مرتفعة، مما يدل على تباين آراء أفراد عينة الدراسة حول تلك الفقرات.

وجاءت في الترتيب الأول العبارة رقم (٢): "يوجد لدى المؤسسة قوانين وإجراءات مكتوبة تقود إلى تحسين جودة الأداء" بتكرار بلغ (٦٠) ودرجة موافق (موافق نوعاً ما)، بينما جاءت في الترتيب الأخير العبارة رقم (١) "تشجيع المؤسسة العاملين على اقتراح تعديلات خاصة تتعلق بأدوارهم الوظيفية وأنشطة العمل ذات العلاقة" بعدد تكرار بلغ (٣٧) ودرجة موافق (موافق نوعاً ما)، وجاءت باقي فقرات البعد بدرجات موافق (موافق نوعاً ما).

ويرى الباحث أن الهيكل التنظيمي لأفراد عينة الدراسة جاء بدرجة موافق (موافق نوعاً ما) من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، وهذا يدل على مدى تطبيق الهيكل التنظيمي داخل مؤسسات الجهات الحكومية من وجهة نظر الموظفين الإداريين والفنيين والمشغلين

## البعد الثالث: وسائل الاتصال الفعالة

| رقم الفقر | الفقرة                                                                                                                           | تكرار | الرتبة |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|--------|
| ١         | تصدر المؤسسة منشورات داخلية حول أنشطتها                                                                                          | ٦٩    | ١      |
| ٢         | تصدر المؤسسة نشرات مختلفة حول الأقسام والإدارات                                                                                  | ٤٥    | ٣      |
| ٣         | توفر أو تتيح المؤسسة البيانات والمعلومات المتعلقة بأنشطتها عبر وسائل التواصل المتعددة                                            | ٥٥    | ٢      |
| ٤         | تأخذ المؤسسة بعين الاعتبار آراء ومقترحات الأقسام والإدارات فيما يتعلق باتجاهات العمل المستقبلية لديها (الخطط، السياسات، البرامج) | ٣٠    | ٥      |
| ٥         | تسعى المؤسسة الى توصيل معلومات دقيقة للأقسام والإدارات لبناء رؤية واضحة عنها                                                     | ٣٥    | ٤      |
| ٦         | لدى المؤسسة اليات ووسائل تمنحها فهم وتحليل آراء الأقسام والإدارات فيما يتعلق بأنشطتها وخططها المستقبلية                          | ١٨    | ٦      |
|           | المتوسط العام                                                                                                                    | ٤٢    | ٦٩     |

يتبين من الجدول السابق أن وسائل الاتصال الفعالة جاء بدرجة موافق (موافق نوعاً ما) من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، حيث جاء المتوسط العام لبعد وسائل الاتصال الفعالة (٤٢) بعدد تكرار (٦٩) وهي قيمة مرتفعة تدل على تباين آراء أفراد عينة الدراسة حول مدى تطبيق الهيكل التنظيمي، وتراوحت قيم التكرار لفقرات هذا البعد بين (٦٩-١٨) وجاءت جميع الفقرات ذات قيم مرتفعة، مما يدل على تباين آراء أفراد عينة الدراسة حول تلك الفقرات.

وجاءت في الترتيب الأول العبارة رقم (١): "تصدر المؤسسة منشورات داخلية حول أنشطتها وأنشطة الأقسام والإدارات" بتكرار بلغ (٦٩) ودرجة موافق (موافق نوعاً ما)، بينما جاءت في الترتيب الأخير العبارة رقم (٦) "لدى المؤسسة اليات ووسائل تمنحها فهم وتحليل آراء الأقسام والإدارات فيما يتعلق بأنشطتها وخططها المستقبلية" بعدد تكرار بلغ (١٨) ودرجة موافق (موافق نوعاً ما)، وجاءت باقي فقرات البعد بدرجات موافق (موافق نوعاً ما).

ويرى الباحث أن مدى تطبيق وسائل الاتصال الفعالة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة جاء بدرجة موافق (موافق نوعاً ما) من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، وهذا يدل على مدى تطبيق

وسائل الاتصال الفعالة داخل مؤسسات الجهات الحكومية من وجهة نظر الموظفين الإداريين والفنيين والمشغلين

#### المتغير الثاني: العوامل الوظيفية

لدارسة فقرات المحور الثاني، تم حساب المتوسطات الحسابية والتكرار والترتيب لكل فقرة من فقرات أبعاد المحور الثاني كما يلي:

#### البعد الأول: درجة الاستقلالية

| رقم الفقر | الفقرة                                                                                          | تكرار | الرتبة |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|--------|
| ١         | تمنح المؤسسة موظفيها الحرية في اتخاذ القرارات بشأن جدولة مهام عملهم                             | ٣٥    | ٧      |
| ٢         | تمنح المؤسسة لموظفيها إمكانية وضع الخطط حول كيفية إنجاز مهام عملهم                              | ٥٠    | ١      |
| ٣         | تتيح المؤسسة لموظفيها الفرصة للمبادرة وابداء الرأي والتفكير في كيفية تنفيذ مهام عملهم           | ٤٢    | ٥      |
| ٤         | تمنح المؤسسة موظفيها إمكانية اختيار الطرق المثل لأداء مهام عملهم                                | ٤٠    | ٣      |
| ٥         | تسمح المؤسسة لموظفيها بتغيير وتعديل الطريقة الاعتيادية في تقييم العمل حسب الأولوية              | ٢٣    | ٥      |
| ٦         | تمنح المؤسسة موظفيها استقلالية واضحة في اتخاذ القرارات                                          | ١٥    | ٨      |
| ٧         | تمنح المؤسسة موظفيها الحرية في اتخاذ القرارات فيما يتعلق بأولويات أداء مهام عملهم               | ٢٥    | ٤      |
| ٨         | لدى الموظفين في المؤسسة القدرة على تعديل اهداف الوظيفة الخاصة بهم وفق ما يفترض أنجازه من مخرجات | ٢٢    | ٦      |
| ٥٠        | المتوسط العام                                                                                   | ٣١,٥٠ |        |

يتبين من الجدول السابق أن درجة الاستقلالية جاءت بدرجة موافق (موافق نوعاً ما) من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، حيث جاء المتوسط العام لبعدها درجة الاستقلالية (٣١,٥٠) بعدد تكرار (٥٠) وهي قيمة مرتفعة تدل على تباين آراء أفراد عينة الدراسة حول مدى تطبيق درجة

الاستقلالية، وتراوحت قيم التكرار لفقرات هذا البعد بين (١٥-٥٠) وجاءت جميع الفقرات ذات قيم مرتفعة، مما يدل على تباين آراء أفراد عينة الدراسة حول تلك الفقرات. وجاءت في الترتيب الأول العبارة رقم (٢): " تمنح المؤسسة لموظفيها إمكانية وضع الخطط حول كيفية إنجاز مهام عملهم " بتكرار بلغ (٥٠) ودرجة موافق (موافق نوعاً ما)، بينما جاءت في الترتيب الأخير العبارة رقم (٦) " تمنح المؤسسة موظفيها استقلالية واضحة في اتخاذ القرارات " بعدد تكرار بلغ (١٥) ودرجة موافق (موافق نوعاً ما)، وجاءت باقي فقرات البعد بدرجات موافق (موافق نوعاً ما).

ويرى الباحث أن مدى تطبيق درجة الاستقلالية جاءت بدرجة موافق (موافق نوعاً ما) من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، وهذا يدل على مدى تطبيق درجة الاستقلالية داخل مؤسسات الجهات الحكومية من وجهة نظر الموظفين الإداريين والفنيين والمشغلين

#### البعد الثاني: وضوح دور العلاقات العامة

| رقم الفقر | الفقرة                                                                                                    | تكرار | الرتبة |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|--------|
| ١         | يندرج عملي ضمن المهام المخطط لها من قبل المؤسسة                                                           | ٨٠    | ١      |
| ٢         | توجد رؤية واضحة لدى المؤسسة فيما يتعلق بالنتائج المتوقعة                                                  | ٦٠    | ٥      |
| ٣         | يتمتع موظفي المؤسسة بدراية تامه بالجوانب والمهام الوظيفية التي من المفترض ان تقود الى تحقيق نتائج ايجابية | ٤٥    | ٣      |
| ٤         | يتم تقسيم الوقت بين المهام الوظيفية حسب الأولوية                                                          | ١٧    | ٦      |
| ٥         | يتم جدولة المهام الوظيفية اليومية حسب الأولوية                                                            | ٢٧    | ٢      |
| ٦         | يتم تحديد الإجراءات اللازمة لتنفيذ كل مهمة من مهام الوظيفية                                               | ٢٣    | ٤      |
|           | المتوسط العام                                                                                             | ٤٢    | ٨٠     |

يتبين من الجدول السابق أن وضوح دور العلاقات العامة جاء بدرجة موافق (موافق نوعاً ما) من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، حيث جاء المتوسط العام لبعد وضوح دور العلاقات العامة (٤٢) بعدد تكرار (٨٠) وهي قيمة مرتفعة تدل على تباين آراء أفراد عينة الدراسة حول مدى وضوح

دور العلاقات العامة، وتراوح قيم التكرار لفقرات هذا البعد بين (٨٠-١٧) وجاءت جميع الفقرات ذات قيم مرتفعة، مما يدل على تباين آراء أفراد عينة الدراسة حول تلك الفقرات. وجاءت في الترتيب الأول العبارة رقم (١): " يندرج عملي ضمن المهام المخطط لها من قبل المؤسسة " بتكرار بلغ (٨٠) ودرجة موافق (موافق نوعاً ما)، بينما جاءت في الترتيب الأخير العبارة رقم (٤) " يتم تقسيم الوقت بين المهام الوظيفية حسب الأولوية " بعدد تكرار بلغ (١٧) ودرجة موافقة (محايد)، وجاءت باقي فقرات البعد بدرجات موافق (موافق نوعاً ما). ويرى الباحث أن مدى وضوح دور العلاقات العامة جاء بدرجة موافق (موافق نوعاً ما) من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، وهذا يدل على مدى وضوح دور العلاقات العامة داخل مؤسسات الجهات الحكومية من وجهة نظر الموظفين الإداريين والفنيين والمشغلين

#### المتغير الثالث: جودة أداء العلاقات العامة

لدارسة فقرات المحور الثالث، تم حساب المتوسطات الحسابية والتكرار والترتيب لكل فقرة من فقرات أبعاد المحور الثاني كما يلي:

| رقم الفقر | الفقرة                                                    | تكرار | الرتبة |
|-----------|-----------------------------------------------------------|-------|--------|
| ١         | تستطيع العلاقات العامة تفهم الحاجات الخاصة بالمستفيدين    | ٢٥    | ٤      |
| ٢         | تضع العلاقات العامة مصلحة العاملين أولاً                  | ٧     | ١٠     |
| ٣         | تجيب العلاقات العامة عن استفسارات العاملين بمصداقية       | ١٢    | ٧      |
| ٤         | تحرص العلاقات العامة على تقديم الخدمة بشكل صحيح           | ٣٠    | ٣      |
| ٥         | العلاقات العامة مستعدة لتقديم الخدمة في أي وقت            | ٢٨    | ٦      |
| ٦         | تلبي العلاقات العامة طلبات العاملين فوراً                 | ٩     | ٩      |
| ٧         | تمتلك العلاقات العامة سلوكاً أمن في تقديم الخدمة          | ٤٠    | ٢      |
| ٨         | سلوك العلاقات العامة معي يشعني بالأمان                    | ٢٥    | ٥      |
| ٩         | العلاقات العامة على دراية كافية برغبات واحتياجات العاملين | ١٨    | ٨      |
| ١٠        | يتعامل موظفو العلاقات بلطف وكياسة                         | ٥٨    | ١      |
|           | المتوسط العام                                             | ٢٥,٢٠ | ٥٨     |

يتبين من الجدول السابق أن جودة أداء العلاقات العامة جاءت بدرجة موافق (موافق نوعاً ما) من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، حيث جاء المتوسط العام لجودة أداء العلاقات العامة (٢٥,٢٠) بعدد تكرار (٥٨) وهي قيمة مرتفعة تدل على تباين آراء أفراد عينة الدراسة حول مدى وضوح دور العلاقات العامة، وتراوحت قيم التكرار لفقرات هذا البعد بين (٥٨-٧) وجاءت جميع الفقرات ذات قيم مرتفعة، مما يدل على تباين آراء أفراد عينة الدراسة حول تلك الفقرات. وجاءت في الترتيب الأول العبارة رقم (١٠): "يتعامل موظفو العلاقات بلطف وكياسة" بتكرار بلغ (٥٨) ودرجة موافق (موافق نوعاً ما)، والعبارة رقم (٧): "تمتلك العلاقات العامة سلوكاً أمن في تقديم الخدمة" بتكرار بلغ (٤٠) ودرجة موافق (موافق نوعاً ما) بينما جاءت في الترتيب الأخير العبارة رقم (٢) "تضع العلاقات العامة مصلحة العاملين أولاً" بعدد تكرار بلغ (٧) ودرجة موافق (موافق نوعاً ما)، وجاءت باقي فقرات البعد بدرجات موافق (موافق نوعاً ما). ويرى الباحث أن جودة أداء العلاقات العامة جاءت بدرجة موافق (موافق نوعاً ما) من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، وهذا يدل على مدى جودة أداء العلاقات العامة داخل مؤسسات الجهات الحكومية من وجهة نظر الموظفين الإداريين والفنيين والمشغلين

## الفصل الخامس مناقشة النتائج والخاتمة

**مقدمة:**

عرض الباحث في الفصل السابق نتائج البحث الميدانية، وذلك من خلال عرض استجابات أفراد عينة البحث على تساؤلات البحث ومعالجتها إحصائيًا باستخدام مفاهيم الإحصاء الوصفي وأساليبه الإحصائية، وصولاً إلى النتائج وتحليلها وتفسيرها. وسيتم في هذا الفصل تناول ملخص الدراسة، وينتهي بتقديم التوصيات والبحوث المقترحة.

**ملخص الدراسة:**

احتوت هذه الدراسة على خمسة فصول، بالإضافة إلى المراجع والملاحق. وهدفت الدراسة إلى التعرف على دور العوامل التنظيمية والوظيفية على جودة أداء العلاقات العامة في المؤسسات والجهات الحكومية. وسعت الدراسة لتحقيق أهدافها من خلال الإجابة عن السؤال الرئيسي التالي: إلى أي مدى تساهم العوامل التنظيمية والوظيفية في نجاح جودة أداء العلاقات العامة في مؤسسات الجهات الحكومية؟ وذلك من خلال التحقق من الفرضيات التالية:

**الفرضية الأولى:** تؤثر العوامل التنظيمية على أداء إدارة العلاقات العامة بمؤسسات الجهات الحكومية.

**الفرضية الثانية:** تؤثر العوامل الوظيفية على أداء العلاقات العامة بمؤسسات الجهات الحكومية.

**الفرضية الثالثة:** توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول العوامل التنظيمية والوظيفية في العلاقات العامة في مؤسسات الجهات الحكومية، تعزى إلى المتغيرات الشخصية المتمثلة في (العمر، الجنس، المؤهل العلمي، جهة العمل، سنوات الخبرة في المؤسسة).

**الفرضية الرابعة:** توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات الباحثين نحو أداء إدارة العلاقات العامة في المؤسسات والجهات الحكومية، تعزى إلى (طبيعة المؤسسة التخصص)

**نتائج الدراسة:**

ويتمثل ذلك في عرض أبرز النتائج التي توصل إليها البحث فيما يتعلق بالإجابة عن تساؤلاته وتحقيق أهدافه، على النحو التالي:

- الدعم التنظيمي المدرك لأفراد عينة الدراسة جاءت بدرجة موافق (موافق نوعاً ما) من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، حيث جاء المتوسط العام لبعد الدعم التنظيمي المدرك (٢٥,٢٠)، بعدد تكرار بلغ (٤٤).
- الهيكل التنظيمي جاء بدرجة موافقة (موافق نوعاً ما) من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، حيث جاء المتوسط العام لبعد الهيكل التنظيمي (٥٠,٤٠)، بعدد تكرار بلغ (٦٠).
- وسائل الاتصال الفعالة جاءت بدرجة موافق (موافق نوعاً ما) من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، حيث جاء المتوسط العام لبعد وسائل الاتصال الفعالة (٤٢) بعدد تكرار بلغ (٦٩).
- درجة الاستقلالية جاءت بدرجة موافق (موافق نوعاً ما) من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، حيث جاء المتوسط العام لبعد درجة الاستقلالية (٣١,٥٠)، بعدد تكرار بلغ (٥٠).
- وضوح دور العلاقات العامة جاء بدرجة موافق (موافق نوعاً ما) من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، حيث جاء المتوسط العام لبعد وضوح دور العلاقات العامة (٤٢)، بعدد تكرار بلغ (٨٠).
- جودة أداء العلاقات العامة جاءت بدرجة موافق (موافق نوعاً ما) من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، حيث جاء المتوسط العام لمحوّر جودة أداء العلاقات العامة (٢٥,٢٠) بعدد تكرار بلغ (٥٨).
- وجود تأثير ذات دلالة احصائية للعوامل التنظيمية على جودة أداء العلاقات العامة بمؤسسات الجهات الحكومية.
- وجود تأثير ذات دلالة احصائية للعوامل الوظيفية على جودة أداء العلاقات العامة بمؤسسات الجهات الحكومية.
- وجود فروق حول العوامل التنظيمية في العلاقات العامة في مؤسسات الجهات الحكومية تعزى إلى العمر وكان هذا الفرق لصالح الفئة الأكبر عمراً (٥٠) سنة فأكثر.
- عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية حول العوامل التنظيمية والوظيفية في العلاقات العامة في مؤسسات الجهات الحكومية، تعزى إلى الجنس.

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات عينة الدراسة حول العوامل التنظيمية والوظيفية في العلاقات العامة في مؤسسات التعليم العالي، تعزى إلى سنوات الخبرة في المؤسسة.

#### توصيات الدراسة:

في ضوء ما توصلت إليه الدراسة الحالية من نتائج، يمكن للباحث وضع التوصيات على النحو الآتي:

- ضرورة منح ومشاركة العاملين مزيداً من الحرية في اتخاذ إجراءات العمل وطرح الأفكار.
- حرص المؤسسة على جعل وظيفة العلاقات العامة أكثر متعة بقدر استطاعتها.
- مراعاة المؤسسة مصلحة العاملين في العلاقات العامة عند اتخاذ القرارات ذات العلاقة بالعمل المستقبلي.
- ضرورة تشجيع المؤسسة العاملين في العلاقات العامة على اقتراح تعديلات خاصة تتعلق بأدوارهم الوظيفية والأنشطة ذات العلاقة.
- أهمية منح المؤسسة موظفيها الحرية في اتخاذ القرارات بشأن جدولة مهام عملهم.
- ضرورة تقسيم الوقت بين المهام الوظيفية اللازمة لإنجاز العمل.

#### مقترحات الدراسة:

- ✓ إجراء المزيد من الدراسات المماثلة في بيئات ومناطق ومجتمعات مهنية أخرى.
- ✓ إجراء المزيد من الدراسات التي تهدف إلى التعرف على دور العوامل التنظيمية والوظيفية على جودة أداء العلاقات العامة، مع متغيرات أخرى غير متغيرات الدراسة الحالية.
- ✓ إجراء المزيد من الدراسات التي تهدف إلى التعرف على أهم المعوقات التي تحد من جودة أداء العلاقات العامة في مؤسسات الجهات الحكومية، وكيفية التغلب عليها.