

Final Project 2

PMG 497

نموذج المشروع النهائي ٢

أثر العوامل التنظيمية والوظيفية في جودة العلاقات العامة

أسم الطالب

ساره ناصر عسيري

المشروع النهائي- ٢

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبد الرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

٢٠٢٦/٠٤/٢٤

٢٠٢٦-١٤٤٧

الشكر والتقدير

الحمد لله الذي بيده تتم الصالحات والصلاة والسلام على رسول الله وخاتم المرسلين، أتقدم بخالص شكري وعظيم امتناني إلى **الدكتور/ عبد الرحيم نادر** مدرس مادة المشروع على ما أفاض به من غزير علمه وعميق خبرته قبل وأثناء وبعد في المادة العلمية لمشروع التخرج النهائي، فقد كانت لمحاضراته وملاحظاته وتوجيهاته أكبر الأثر في تعديل وتنقيح المضمون بما ساعد في ظهور المشروع بهذا الشكل، كما أتقدم **للدكتورة/ الاء احمد** بأسمى آيات الشكر والامتنان، فبفضلها وواسع علمها ووافر مجهود، فقد كانت ومازالت نعم المعلم والموجه للباحث بعبائها المتميز وتوجيهاتها السديدة وارشاداتها الغالية، كما أتقدم كذلك **للدكتورة/ ساره فريد** بوافر الشكر على ما قدمته لي من علم وخبرة أثناء مشروع البحث، وعلى ما قدمته لي من توجيهات وارشادات استهدفت ابرز الجانب العملي الميداني من الدراسة.

ولا يفوتني أن أتقدم بشكري وتقديري **لجامعة ميدأوشن ممثلة في الكادر التعليمي وأعضاء الهيئة الأكاديمية والإدارية** على مجهوداتهم الغالية معي لإنجاز هذا العمل، فلهم كل الشكر وعظيم الاحترام، كما أشكر جميع أعضاء قسم إدارة الأعمال بالكلية على توجيهاتهم السديدة أثناء إعداد الخطة وتسجيلها وأثناء القيام بالدراسة والبحث. كما لا يفوتني أن أتقدم باسمي معاني الحب والامتنان **لأفراد عائلتي الحبيبة** التي تحملت معي عناء الدراسة بنفس راضية، وبالأخص **أمي الغالية**، فلا أجد من الكلمات ما يعبر عن عميق تمنياتي بأن ترى ما وصلت إليه اليوم، كما **أشكر أخوتي** اللذين عاشا هذا البحث خطوة بخطوة وحرصا على إبداء كل تعاون كلما لجأت إليهما، فلا يمكن أن انسي فضلهما عليّ، فتمنيتي لهما بالتوفيق والنجاح في حياتهما. كما **أشكرا بنائي الغاليين** فقد كانوا لهم من حمل العبء نصيب. وختاما أتوجه إلى الله داعية أن يجعل هذا العمل في ميزان حسناتي، فإن أصبنا فالصواب من عند الله وان قصرنا فالتقصير من أنفسنا، فالكمال لله وحده وحسبي أنني اجتهدت وما توفيقني إلا بالله عليه توكلت واليه أنيب.

الإهداء

إلى من أفضّلها على نفسي، ولم لا؛ فلقد ضحّت من أجلي ولم تدّخر جهدًا في سبيل إسعادي على الدّوام (أمّي الحبيبة).

نسير في دروب الحياة، ويبقى من يُسيطر على أذهاننا في كل مسلك نسلكه صاحب الوجه الطيب، والأفعال الحسنة. فلم يخل عليّ طيلة حياته (والدي العزيز رحمة الله).

إلى أصدقائي، وجميع من وقفوا بجواري وساعدوني بكل ما يملكون، وفي أصعدة كثيرة. ولا ينبغي أن أنسى أساتذتي ممن كان لهم الدور الأكبر في مُساندتي ومُدّي بالمعلومات القيّمة.

أهدي لكم بحث تخرّجي

داعيًا المولى - عزّ وجلّ - أن يُطيل في أعماركم، ويرزقكم بالخيرات.

مستخلص الدراسة

هدفت هذه الدراسة على دور العوامل التنظيمية والوظيفية في نجاح جودة أداء العلاقات العامة في مؤسسات الحكومية وتحديد طبيعة واتجاه العلاقة بين العوامل التنظيمية (الدعم التنظيمي المدرك، وسائل اتصال فعالة والهيكل التنظيمي) والعوامل الوظيفية (وضوح دور العلاقات العامة ودرجة الاستقلالية) في أداء دور العلاقات العامة، كما كشفت الدراسة مستوى إدراك العينة للعوامل التنظيمية والوظيفية الذي تقدمها المؤسسات الحكومية وايضاً إلى مستوى جودة أداء العلاقات العامة، كما كشفت عن الفروق بين استبانات الباحثين حول درجة الارتباط للعوامل التنظيمية والوظيفية في العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية تبعاً للمتغيرات الشخصية.

وقد أستخدم المنهج الوصفي التحليلي في إجراء الدراسة كونه من أكثر المناهج استخداماً في دراسة الظواهر الاجتماعية والإنسانية ولأنه يناسب موضوع البحث والذي يعتمد على دراسة الظاهرة، وقت تمثل مجتمع البحث الحالي في جميع الأفراد الذين يكونون موضوع مشكلة الدراسة في المؤسسات الحكومية وهي تتوزع على مناطق جغرافية متباعدة بالمنطقة الوسطى، وتتمثل عينة الدراسة في الموظفين الإداريين والأكاديميين في المؤسسات الحكومية وقد تم أستخدم طريقة العينة العشوائية من خلال توزيع الاستبانة على الباحثين في هذه المؤسسات وقد بلغ حجم العينة (٢٥٢) موظف. سوف تسهم الدراسة الحالية إضافة حول معرفة العلاقة بين العوامل التنظيمية والوظيفية على جودة أداء العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية وأهميتها لمعالجة الاحتياج الإداري لمقومات هذه الدائرة وأتباع المنهجية العلمية في تنفيذ مهامها، كما ستقدم هذه الدراسة وضوح دور نجاح أداء العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية في مدى تبيان الارتباط التنظيمي والوظيفي لتعزيز العلاقة مع المستويات الإدارية لدائرة العلاقات العامة ليسهم لتحقيق أهداف المؤسسات الحكومية.

وقد أظهرت الدراسة إلى عدد من النتائج من أهمها وجود علاقة ذات دلالة احصائية للعوامل التنظيمية والوظيفية على أداء إدارة العلاقات العامة بمؤسسات الجهات الحكومية، وبناء على نتائج الدراسة جاءت أهم التوصيات وهي:

- ضرورة منح ومشاركة العاملين مزيداً من الحرية في اتخاذ إجراءات العمل وطرح الأفكار.
- 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 وأنشطة المؤسسات ذات العلاقة.
- ضرورة تقسيم الوقت بين المهام الوظيفية اللازمة لإنجاز العمل.

جدول المحتويات

٢	الشكر والتقدير
٣	الإهداء
٤	مستخلص الدراسة
٧	قائمة الجداول
٨	قائمة الأشكال
٩	١. الفصل الأول الإطار العام للدراسة
١٠	١,١. المقدمة
١١	١,٢. مشكلة البحث
١٢	١,٢,١. الفجوات النظرية
١٢	١,٢,٢. الفجوات التطبيقية
١٣	١,٣. أهمية البحث
١٣	١,٣,١. الفجوات النظرية
١٤	١,٣,٢. الفجوات التطبيقية
١٥	١,٤. أسئلة الدراسة
١٦	١,٥. نموذج الدراسة
١٧	١,٦. أهداف الدراسة
١٧	١,٧. فرضية الدراسة
١٨	١,٨. منهجية الدراسة
١٩	١,٩. الدراسة الميدانية
٢٠	١,١٠. مخطط المشروع المقترح
٢١	٢. الفصل الثاني الدراسات السابقة
٢٢	٢,١. المقدمة
٢٢	٢,٢. مفهوم العلاقات العامة
٢٣	٢,٣. مفهوم المبادئ العامة للعلاقات العامة
٢٤	٢,٤. الفرق بين العلاقات العامة والعلاقات الانسانية
٢٥	٢,٥. الخاتمة
٢٦	٣. الفصل الثالث منهجية البحث
٢٧	٣,١. تمهيد
٢٧	٣,٢. مجتمع الدراسة
٢٧	٣,٣. مجتمع البحث وعينته
٢٨	٣,٤. خصائص عينة الدراسة
٣٥	٣,٥. أداة الدراسة
٣٥	٣,٦. بناء أداة الدراسة
٣٦	٤. الفصل الرابع التحليل الإحصائي
٣٧	٤,١. بناء أداة الدراسة

٣٧	٤,٢. صدق أداة الدراسة
٣٨	٤,٣. المحور الأول
٣٨	٤,٤. المحور الثاني
٣٨	٤,٥. المحور الثالث
٣٩	٤,٦. ثبات أداة الدراسة
٣٩	٤,٧. احتساب الدرجات على أداة الدراسة
٣٩	٤,٨. أساليب تحليل البيانات
٤٠	٤,٩. نتائج الدراسة
٤٨	٥. الفصل الخامس مناقشة النتائج
٤٩	٥,١. مقدمة
٤٩	٥,٢. ملخص الدراسة
٤٩	٥,٣. نتائج الدراسة
٥٠	٥,٤. توصيات الدراسة
٥٠	٥,٥. مقترحات الدراسة
٥١	قائمة الملاحق
٥٧	قائمة المراجع

قائمة الجداول

رقم الصفحة	المحتوى	رقم الشكل
٢٧	توزيع أفراد الدراسة وفق متغير طبيعة العمل	١
٢٨	توزيع أفراد الدراسة وفق متغير مؤسسات الجهات الحكومية	٢
٢٩	توزيع أفراد الدراسة وفق متغير الجنس	٣
٣٠	توزيع أفراد الدراسة وفق متغير العمر	٤
٣١	توزيع أفراد الدراسة وفق متغير المؤهل العلمي	٥
٣٢	توزيع أفراد الدراسة وفق متغير القسم أو الإدارة	٦
٣٣	توزيع أفراد الدراسة وفق متغير سنوات الخبرة	٧
٣٦	المحور الأول العوامل التنظيمية	٨
٣٦	المحور الثاني العوامل الوظيفية	٩
٣٦	المحور الثالث جودة أداء العلاقات العامة	١٠
٣٧	أداة الدراسة بمختلف المحاور	١١
٣٧	درجات الموافقة للفقرات	١٢
٣٨	المتغير الأول للعوامل التنظيمية البعد الأول الدعم التنظيمي المدرك	١٣
٣٩	المتغير الأول للعوامل التنظيمية البعد الثاني الهيكل التنظيمي	١٤
٤٠	المتغير الأول للعوامل التنظيمية البعد الثالث وسائل الاتصال الفعالة	١٥
٤١	المتغير الثاني للعوامل الوظيفية البعد الأول درجة الاستقلالية	١٦
٤٢	المتغير الثاني للعوامل الوظيفية البعد الثاني وضوح دور العلاقات العامة	١٧
٤٣	المتغير الثالث جودة أداء العلاقات العامة	١٨
٤٤	تأثير العوامل التنظيمية على أداء إدارة العلاقات العامة بمؤسسات الجهات الحكومية	١٩
٤٤	تأثير العوامل الوظيفية على أداء إدارة العلاقات العامة بمؤسسات الجهات الحكومية	٢٠
٤٥	الفرق بين العوامل التنظيمية والوظيفية في العلاقات العامة في مؤسسات الجهات الحكومية	٢١

قائمة الأشكال

رقم الشكل	المحتوى	رقم الصفحة
١	نموذج الدراسة (من اعداد الطالب)	١٥
٢	منهجية الدراسة (من اعداد الطالب)	١٧
٣	توزيع أفراد الدراسة وفق متغير طبيعة العمل	٢٧
٤	توزيع أفراد الدراسة وفق متغير مؤسسات الجهات الحكومية	٢٨
٥	توزيع أفراد الدراسة وفق متغير الجنس	٢٩
٦	توزيع أفراد الدراسة وفق متغير العمر	٣٠
٧	توزيع أفراد الدراسة وفق متغير المؤهل العلمي	٣١
٨	توزيع أفراد الدراسة وفق متغير القسم أو الإدارة	٣٢
٩	توزيع أفراد الدراسة وفق متغير سنوات الخبرة	٣٣

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

١,١ المقدمة:

ظهر مصطلح العلاقات العامة Public Relation قرابة نهاية القرن التاسع عشر، وشاع استخدامه في منتصف القرن العشرين، وتعددت تعريفاته، وبالرغم من شيوعه في أوساط الأعمال إلا أنه كان يستخدم لوصف مجموعة متنوعة وواسعة من النشاطات مما ألبسه غموضاً وإبهاماً فالبعض يعرف العلاقات العامة بأنها مجموعة من النشاطات تقوم بها هيئة أو اتحاد أو حكومة أو أي تنظيم في البناء الاجتماعي، من أجل خلق علاقات جيدة وطيبة وسليمة مع الجماهير المختلفة، التي تتعامل معها، كجمهور المستهلكين والمستخدمين وحملة الأسهم، وكذلك الجمهور بوجه عام، وذلك لتفسير نفسها للمجتمع حتى تكتسب رضاه.

واهم ما أشار إليه هذا التعريف هو أنه لم يقصر العلاقات العامة على نوع معين من المؤسسات أو الأجهزة أو على نوع معين من المهن، بل أنه أوضح أن العلاقات العامة تمارس في كافة المؤسسات والأجهزة المختلفة، سواء كانت حكومية أو غير حكومية، صناعية أو تجارية أو خدمية أو غيرها، كما أن هذا التعريف اهتم بتوضيح الهدف من العلاقات العامة، وهو تكوين علاقات طيبة بين تلك المؤسسات وبين الجماهير التي تتعامل معها أو تتصل بها، حتى تكتسب تلك المؤسسات في النهاية رضى المجتمع الذي تعيش فيه. (محمد، ٢٠٢٤، ٧)

وفي بداية عام ١٩٠٠ كان دور العلاقات العامة هو إخبار الناس عن أخبار المنظمة من دون السماع لهم أو حتى معرفة وجهات نظرهم بمعنى اتجاه واحد لإعطاء الأخبار وعندما دخلت أمريكا الحرب العالمية الأولى اهتمت الحكومة بالعلاقات العامة وكونت لجنة الهدف منها توحيد الشعب الأمريكي خلف قرار الحكومة بدخول الحرب. وبعد الحرب تطورت العلاقات العامة وبدأت تهتم بالرأي الآخر وكان هناك تبادل منافع بين الجهات والجمهور المستهدف. وبدأت تأخذ العلاقات العامة دور مهم في الجهات الربحية وغير الربحية بإعطاء متخذ القرار معلومات صحيحة عن الواقع المحيط وبدا التبادل المشترك بين المنظمة وجمهورها بالتطور لتكون علاقة شراكة بين أطراف هدفها الربح سوياً. وتمحور دور العلاقات العامة لتكون الناصح الأمين للقيادة العليا في المنظمات التي يتبعونها، وتتبع إدارة العلاقات العامة عادة الرجل الأول في المنظمة والهدف من ذلك لتكون قريبة من صاحب القرار وأخذ الدعم اللازم للقيام بمهامها المناطة بها. (العبدلي-عبيد، ٢٠١٠)

وتمثل علاقة أي منشأة بالأفراد والجماهير جزءاً مهماً ومعبراً من وظيفة العلاقات العامة؛ لذلك نرى عدداً من العاملين في هذا القطاع يمضون ساعات من أوقاتهم

في نشاطات تسعى إلى بناء صورة المنشأة النمطية وتعزيزها، سواء أكانت للجماهير أم الجهات الأخرى.

وتستهدف العلاقات العامة في المنشأة الآتي:

١. المتدربين: هم أهم جمهور مستهدف وأفضل موظفي علاقات عامه بدون مقابل وهم سفراء الجهة في المجتمع. ويمثل رأي المتدربين مصدر مهم لتكوين الصورة الذهنية عن الجهة.

٢. الموظفين: يمثلون مصدر من مصادر تكوين الرأي العام عن المنشأة ودورهم في المجتمع مهم وهم على ثلاث فئات هي: يمثلون مصدر من مصادر تكوين الرأي العام عن المنشأة ودورهم في المجتمع مهم وهم على ثلاث فئات:

الفئة الأولى: المؤيدين للمنشأة في توجهاتها ويجب الاستفادة منهم في تحسين الصورة الذهنية لها.

الفئة الثانية: التي لا يوجد لديهم أي موقف لا إيجاب ولا سلبي وهذه فئة نستطيع كسبهم وجعلهم في صف المنشأة.

الفئة الثالثة: الذين يحملون مواقف سلبية أو بمعنى آخر عدوانية وهذه فئة يجب أن يكون التعامل معها بصورة خاصة ومدرسة.

٢, ١ 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 وإيضاً 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 والمرتكزات 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 البحث فقد برزت مشكلة الدراسة في النقاط الآتية:

١. الغموض وعدم الوضوح الذي يحيط بأنشطة ومهام وادوار جودة اداء 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؟

١,٢,١ الفجوات النظرية:

تتنصب المشكلة النظرية للبحث حول تساؤلات تتعلق بكيفية تأثير العوامل التنظيمية والوظيفية داخل بيئة العمل مما يتطلب فهم أساسيات التنظيم الوظيفي كما يتطلب البحث في الفجوات المعرفية الحالية، لدى الموظفين.

١,٢,٢ الفجوات التطبيقية:

أما على المستوى التطبيقي، فتتمثل المشكلة في كيفية تطبيق استراتيجيات العوامل التنظيمية والوظيفية بطريقة فعالة لتحسين جودة أداء العلاقات العامة في المنشأة بين الموظفين. يتطلب ذلك دراسة كيفية تأثير هذه الاستراتيجيات على سلوكيات الموظفين وإنتاجيتهم. يهدف البحث الى تقديم توصيات عملية للمديرين حول كيفية استغلال العوامل التنظيمية والوظيفية لتحسين جودة العمل لدى أي منشأة.

١,٣ أهمية البحث :

- تأتي أهمية الدراسة في هذا الموضوع على النحو التالي:
- في الأهمية المعرفية:
- أ. سوف تسهم الدراسة الحالية إضافة حول معرفة العلاقة بين العوامل التنظيمية والوظيفية في جودة أداء دور العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية.
- ب. سوف تقدم الدراسة مجموعة من التوصيات التي تتعلق بمفاهيم تعزيز ودعم المتغيرات المستقلة لدور العلاقات العامة لدى الإدارة بالمنشأة.
- ج. سوف تكتسب دراسة العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية أهميتها لمعالجة الاحتياج الإداري لمقومات هذه الدائرة وأتباع المنهجية العلمية في تنفيذ مهامها.
- د. الاستفادة من الأبحاث السابقة في هذا الموضوع وإخراجها بطريقة سهلة وتحديثها بمعلومات وحقائق

١,٣,١ الفجوات النظرية:

لتحقيق السمعة الطيبة للمنظمة وتدعيم صورتها الذهنية لكل المشروعات صغيرة كانت أم كبيرة، حكومية أم خاصة لها مثل شخصية الإنسان الفرد، ويحكم الأفراد على المشروع كما يحكمون على الفرد، وتسمى الانطباعات الشعورية واللاشعورية عند الجماهير بالصورة الذهنية، وتهدف أنشطة العلاقات العامة إلى توطيد سمعة المنظمة باعتبار أن السمعة الطيبة هي إحدى الدعائم الأساسية التي يقوم عليها كيان المنظمة، لذلك كان من الضروري لكل المنظمات مهما كان نوعها، تحديد الصورة الذهنية التي تريدها عند جماهيرها حتى تقوم بتخطيط أعمالها في ضوء هذه الصورة الذهنية المطلوبة، وتعتبر الصورة الذهنية للمنظمة من أحسن المؤشرات عن نجاح المنظمة أو فشلها، لأنها مقياس لقدرة الإدارة على تحقيق مسؤولياتها الاجتماعية تجاه المجتمع.

٢, ٣, ١ الفجوات التطبيقية:

يتمثل أهمية البحث في تقديم رؤى عملية للمديرين وصناع القرار في المنظمات. من خلال فهم كيفية تأثير العوامل التنظيمية والوظيفية، والذي يمكن للمديرين وضع استراتيجيات فعالة تساهم في تحسين إنتاجية الموظفين ورضاهم الوظيفي. كما يمكن أن يساعد البحث في تحديد التحديات التي قد تواجه المنظمات في تنفيذ هذه الاستراتيجيات، مما يمكنها من تطوير حلول مبتكرة تتناسب مع احتياجات بيئة العمل، والتي قد تساهم في تحقيق تحسينات ملحوظة في المنشأة.

١,٤ 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:
وعليه 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

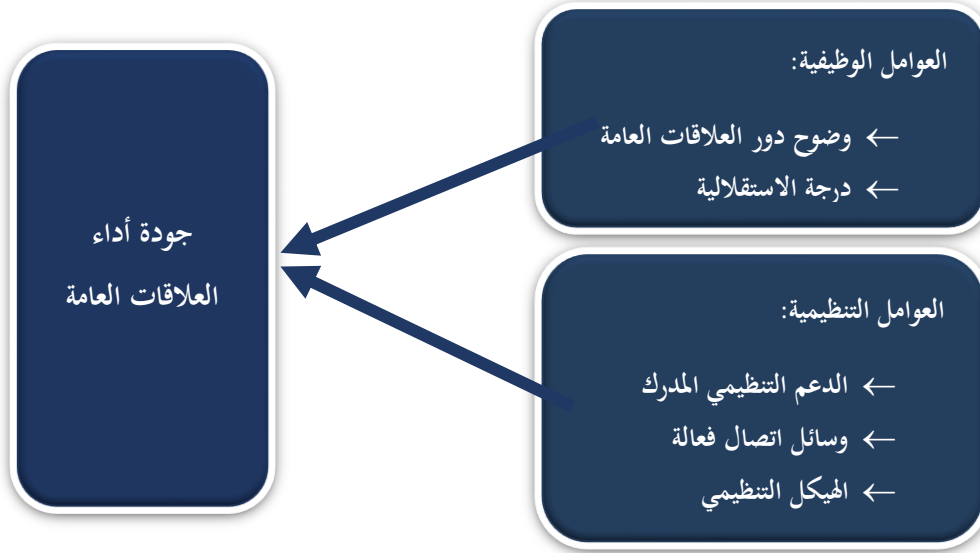
► وسائل اتصال فعالة

العوامل الوظيفية:

► درجة استقلالية العلاقات العامة في المؤسسات والجهات الرسمية

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

١,٥ نموذج الدراسة:



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

١,٦ اهداف الدراسة:

- تهدف هذه الدراسة الى تحقيق عدد من الأهداف وهي:
- أ. تحديد طبيعة واتجاه العلاقة بين العوامل التنظيمية (الدعم التنظيمي المدرك، وسائل اتصال فعالة، والهيكل التنظيمي) والعوامل الوظيفية (وضوح دور العلاقات العامة ودرجة الاستقلالية) على جودة أداء العلاقات العامة.
 - ب. التعرف إلى مستوى إدراك العينة للعوامل التنظيمية والوظيفية الذي تقدمه الجهة.
 - ج. التعرف إلى مستوى نجاح أداء العلاقات العامة في الجهة.

١,٧ فرضيات الدراسة:

- تقوم هذه الدراسة إلى عدد من الفرضيات سوف نلخصه كالآتي:
- ▶ الفرضية الأولى: تؤثر العوامل التنظيمية على أداء إدارة العلاقات العامة بمؤسسات الجهات الرسمية.
- ▶ الفرضية الثانية: تؤثر العوامل الوظيفية على أداء إدارة العلاقات العامة بمؤسسات الجهات الرسمية.
- ▶ الفرضية الثالثة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول العوامل التنظيمية والوظيفية في العلاقات العامة في مؤسسات الجهات الرسمية، تعزى إلى المتغيرات الشخصية المتمثلة في (العمر، الجنس، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة في المؤسسة).
- ▶ الفرضية الرابعة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات الباحثين نحو جودة أداء إدارة العلاقات العامة في المؤسسات الرسمية، تعزى إلى (طبيعة المؤسسة، التخصص).

١,٨ منهجية الدراسة:

شكل ٢: منهجية الدراسة



تم التصميم بواسطة: الباحثة (٢٠٢٥)

٩, ١ الدارسة الميدانية:

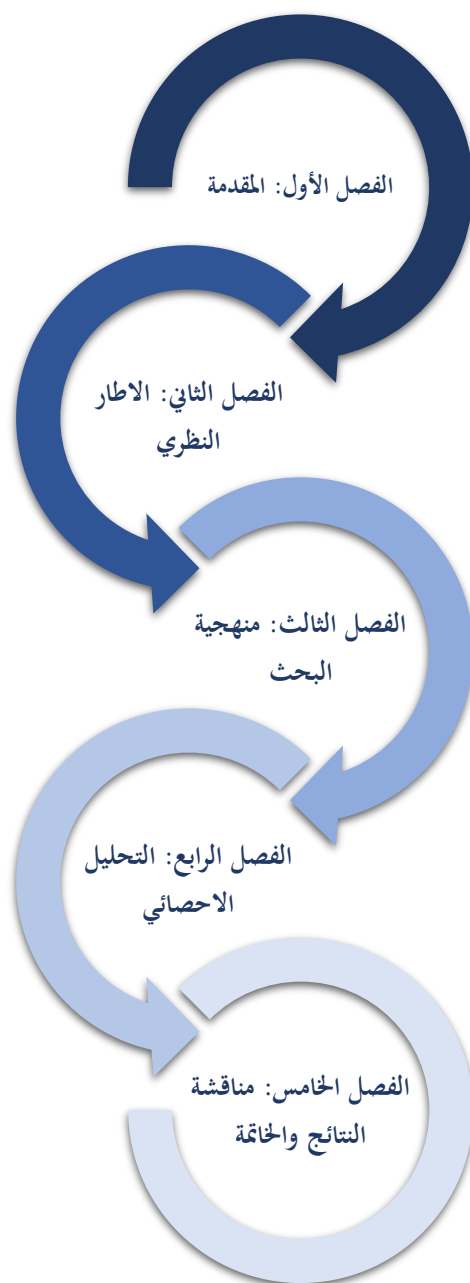
■ مركز الحماية الفكرية، هو مركز عالمي يختص بتعزيز الوعي الديني والفكري بوسطية الإسلام وقيم اعتداله، في مواجهة مفاهيم التطرف والإرهاب، مستهدفًا جذورها الفكرية، عبر منظومة مبادراته وبرامجه. ويسهم المركز في تعزيز الوعي بمنهج الوسطية الإسلامية، وتفكيك مفاهيم التطرف والإرهاب من خلال نشر المفاهيم الصحيحة للدين والفكر المستنير، وحماية المجتمعات من أفكار التطرف والإرهاب.

ويقوم مركز الحماية الفكرية بعدد من المهام هي: إيضاح حقيقة الإسلام الداعية للسلام، واستهداف الجذور الفكرية للأيدولوجية المتطرفة، وتحصين المجتمعات المسلمة من تسلل أفكار التطرف، وتعزيز قيم الاعتدال والوسطية، وتقديم مبادرات فكرية للتحالف الإسلامي العسكري لمحاربة الإرهاب. (موقع سعوديبيديا)

■ يُعدّ مطار الملك خالد الدوليّ أحد أهمّ البوابات الجوية في المملكة العربية السعودية. افتُتح عام ١٩٨٣م في مدينة الرياض ليواكب النمو المتسارع للمنطقة ويُلبّي الاحتياجات المتزايدة للسفر المحلي والدولي. يمتد المطار على مساحة تقارب ٢٢٥ كيلومترًا مربعًا، ويقع على بُعد نحو ٣٥ كيلومترًا شمال وسط مدينة الرياض. يضمّ المطار خمس صالات ركاب حديثة تُوفّر مجموعة واسعة من الخدمات والمرافق، بما في ذلك ٤٠ جسرًا لصعود الركاب مباشرةً إلى الطائرات. كما يحتوي على مواقف سيارات شاسعة تتسع لأكثر من ١١,٦٠٠ مركبة. ويتألّف هيكل المطار من الصالة الملكية، وبرج المراقبة المركزي، ومدرجين متوازيين يبلغ طول كل منهما ٤,٢٦٠ مترًا (أي ما يُعادل ١٣,٩٨٠ قدمًا)، مما يُتيح استقبال أغلب أنواع الطائرات وتشغيل الرحلات على مدار الساعة.

■ الشؤون الصحية في المملكة العربية السعودية (ممثلة بوزارة الصحة وقطاعات مثل الحرس الوطني) هي الجهات المسؤولة عن تقديم الرعاية الصحية الشاملة، الوقاية من الأمراض، ووضع التنظيمات الطبية. تهدف إلى تحقيق أعلى مستويات الجودة العلاجية، وتطوير القطاع الصحي، وتعزيز الصحة العامة عبر مدن طبية متقدمة ومراكز أولية، ضمن رؤية ٢٠٣٠.

١,١٠ مخطط المشروع المقترح:



الفصل الثاني: الدراسات السابقة

٢,١ المقدمة:

في بيئات العمل المعاصرة، لم تعد الكفاءة الفردية أو التوصيات الوظيفية وحدها كافية لضمان أداء مؤسسي متميز، بل أصبح التركيز ينصب على الجوانب النفسية والسلوكية للعاملين، وفي مقدمتها مستوى الثقة بين الموظف والمنظمة. إذ تُعد الثقة التنظيمية أحد المفاهيم الأساسية التي ترتبط مباشرة بجودة العلاقات الداخلية، ومدى التزام الأفراد نحو أهداف المؤسسة وقيمها. فكلما شعر الموظف أن بيئة العمل تحترمه وتمنحه التقدير والعدالة والدعم، زادت ثقته في المنظمة، مما ينعكس إيجاباً على درجة تفاعله واندماجه في العمل. (أبو هلال، ٢٠١٨)

٢,٢ مفهوم العلاقات العامة:

هي من الوظائف الإدارية التي تساهم في تعزيز التواصل مع العملاء، وربط طبيعة عمل المنشأة مع الآراء العامة، وتعرف أيضاً، بأنها النشاط الذي تقوم به إدارة المؤسسة من أجل التعريف بطبيعة عملها للناس، عن طريق استخدام مجموعة من وسائل الاتصال والإعلان المتاحة لتطبيق رؤيتها، وقياس مدى رضا الناس عن الخدمات، أو السلع التي تقدمها لهم، لذلك يجمع مفهوم العلاقات العامة بين الفن، وعلم الإدارة؛ فاختيار الوسيلة المناسبة للتواصل مع الآخرين يُعدّ نوعاً من أنواع الفنون، أمّا دراسته والتعرف عليه من أجل تطبيقه يعدّ علماً قائماً بذاته. (خضر، ٢٠١٩)

العلاقات العامة هي عملية استراتيجية للاتصال تهدف إلى بناء علاقات متبادلة ومجدية بين المنظمات وجمهورها. يمكن تلخيص هذه العملية بأنها جهود مُوجَّهة نحو تحقيق أهداف معينة تشمل التأثير في آراء واتجاهات الجمهور، وبناء الثقة، وتعزيز سمعة المنظمة أو الفرد. (أدوات لتنظيم وإدارة الأعمال، ٢٠٢٥)

لتحقيق أهداف العلاقات العامة، يعتمد المحترفون في هذا المجال على مجموعة متنوعة من الأدوات والتقنيات، بما في ذلك بناء علاقات متينة مع وسائل الإعلام، وإدارة وسائل التواصل الاجتماعي بفعالية، والمشاركة في الأنشطة المجتمعية، وإدارة الأزمات بشكل محترف، وتنظيم الفعاليات، وإنشاء محتوى جذاب وملهم.

ببساطة، يمكن اعتبار العلاقات العامة استراتيجية لإدارة وتشكيل الإعلام المتعلق بالمنظمة بهدف الحفاظ على سمعتها وعلامتها التجارية بطريقة إيجابية. وتتضمن هذه الاستراتيجية عناصر مثل:

- تحديد المعلومات التي يجب نشرها.
- صياغة المعلومات بشكل فعال وجذاب.

- تحديد وسائل الاتصال المناسبة لنشر هذه المعلومات بشكل فعال.

٢,٣ مفهوم المبادئ العامة للعلاقات العامة:

- تشمل المبادئ الأساسية للعلاقات العامة على ما يلي:
١. الطبيعة العلمية والفنية للممارسات الخاصة بالعلاقات العامة. أي أن مفهوم العلاقات العامة يتضمن الجانبين العلمي والفني - علم وفن - وبالتالي فإن هذا المفهوم يتطلب أنشطة تخطيطية وتنظيمية وتنسيقية ومتابعة مستمرة بالإضافة إلى مجموعة من الخبرات الاتصالية في التفاعل الانساني والاجتماعي من زوايا النفسية المتنوعة بالإضافة إلى اعتمادها على الأساليب العملية في تكوين مشاعر ومواقف المستهدفين.
 ٢. أن العلاقات العامة هي علاقة تأخذ طابع الأخذ والعطاء من طرفي العملية الاتصالية الهادفة لتحقيق أهداف محددة وبالتالي فإن الحيوية والفاعلية في عملية إجراء الاتصال بين المرسل والمستقبل من المبادئ الأساسية الكفيلة بأحداث الأثر المخطط له.
 ٣. أن وظيفة العلاقات العامة موجودة في كل المؤسسات العامة والخاصة، سواء أكانت حكومية أم أهلية. ذلك أن كافة المؤسسات تحتاج لهذه الأداة الإدارية الترويجية في الترويج لما تقدمه من سلع أو خدمات أو أفكار.
 ٤. أهمية توفر مبادئ عامة وأخلاقية عند ممارسة أنشطة العلاقات العامة التي يجب أن تعكس مهمة وأهداف والرؤية العامة للمؤسسة المعنية وبما ينسجم والمسؤولية الاجتماعية المناطة والمطلوب تحقيقها. بهدف تعزيز قيم الارتباط والانتماء بين طرفي المعادلة.
 ٥. ضرورة تطابق وظيفة العلاقات العامة كأداة ترويج جزءا أساسية من الخطة الترويجية للمؤسسة المعنية، بالإضافة إلى أن نشاط العلاقات لا بد من أن يعمل على تشكيل مواقف الرأي العام بطريقة ايجابية تخدم أهداف المؤسسة ورسالتها وخططها وبرامجها الجاري تنفيذها على أرض الواقع الميداني. (عبيدات، ٢٠٢٢)

٢,٤ الفرق بين العلاقات العامة والعلاقات الإنسانية:

يوجد اختلاف بين العلاقات العامة والعلاقات الإنسانية، فالعلاقات الإنسانية تركز على العنصر البشري والاعتبارات الإنسانية، وتهتم بالتكامل بين الأفراد في محيط العمل بالشكل الذي يدفعهم ويحفزهم إلى العمل بإنتاجية عالية ويتعاون، مع حصولهم على إشباع حاجاتهم الطبيعية والنفسية والاجتماعية. وتعني مراعاة الاعتبارات الإنسانية في العمل أن تأخذ الإدارة في اعتبارها المطالب الأساسية للإنسان في الحياة. ويرى (سكوت Scott) أن العلاقات الإنسانية تشير إلى عمليات حفز الأفراد في موقف معين، بشكل فعال يؤدي إلى الوصول إلى توازن في الأهداف يعطي المزيد من الإرضاء الإنساني، كما يساعد على تحقيق مطالب المشروع، أي تؤدي العلاقات الإنسانية إلى ارتفاع في الإنتاجية، وزيادة في الفعالية التنظيمية، وأفراد سعداء يشعرون بالرضا عن أعمالهم.

ويمكن أن نستخلص مما سبق ثلاثة أهداف رئيسية للعلاقات الإنسانية هي:

١. أن تعمل على تنمية روح التعاون بين الأفراد والمجموعات في محيط العمل.

٢. أن تحفز الأفراد والمجموعات على الإنتاج.

٣. أن تمكن الأفراد من إشباع حاجاتهم الاقتصادية والنفسية والاجتماعية.

٢,٥ الخاتمة:

تُمثل العلاقات العامة أداة استراتيجية حيوية في بناء سمعة المؤسسات وتعزيز ثقتها مع أصحاب المصلحة، فهي ليست مجرد ترويج، بل هي حلقة وصل تبني علاقات مستدامة ومصادقية عبر التواصل الفعال والشفاف. في العصر الرقمي، تزداد أهميتها بضرورة تبني استراتيجيات مبتكرة ومواكبة التطورات التكنولوجية، لتشكيل رأي عام إيجابي والتأثير على الأهداف التنظيمية بنجاح.

الفصل الثالث منهجية البحث

٣,١. 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 والتحقق من صدقها وثباتها، والمعالجة الإحصائية المستخدمة في تحليل النتائج.

٣,٢ منهج الدراسة:

من أجل تحقيق أهداف الدراسة، سوف تقوم الباحثة 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).

٣,٣ مجتمع البحث وعينه:

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 والإداريين والفنيين في مؤسسات الجهات الحكومية وستقوم الباحثة باستخدام طريقة العينة العشوائية من خلال توزيع الاستبانة على الباحثين في هذه المؤسسات وقد بلغ حجم العينة (٢٥٢) موظف.

٣,٤ خصائص عينة الدراسة:

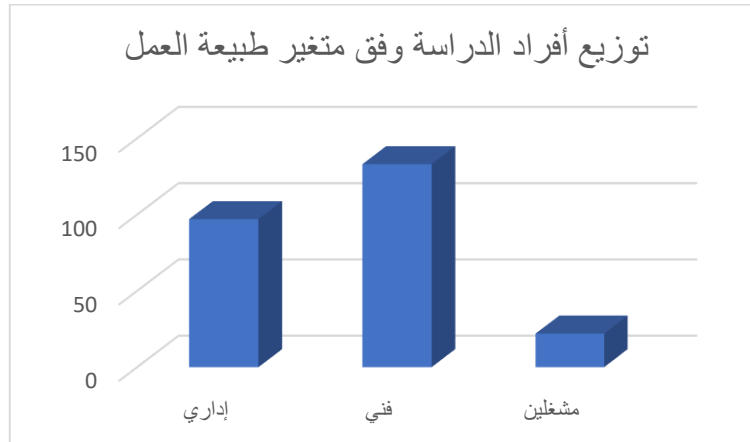
تم حساب التكرارات والنسب المئوية لأفراد عينة البحث وفقاً للمتغيرات:

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 فنيين، 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.

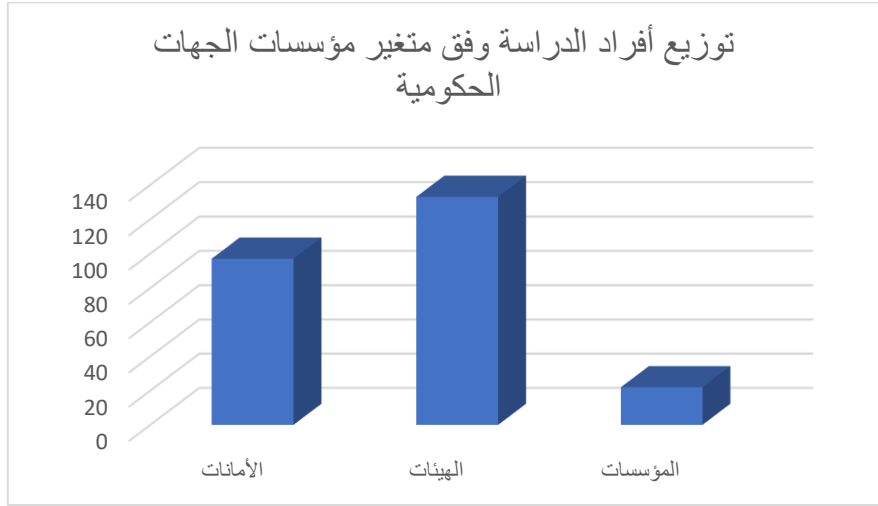


ثانياً: مؤسسات الجهات الحكومية:

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.

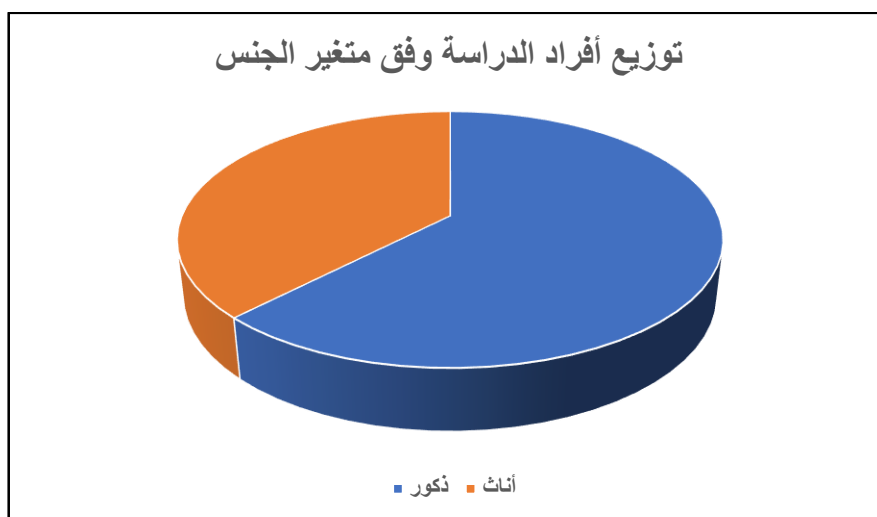


ثالثاً: الجنس

جدول رقم (٣) توزيع أفراد الدراسة وفق متغير الجنس

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

يتضح 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 أنثى.

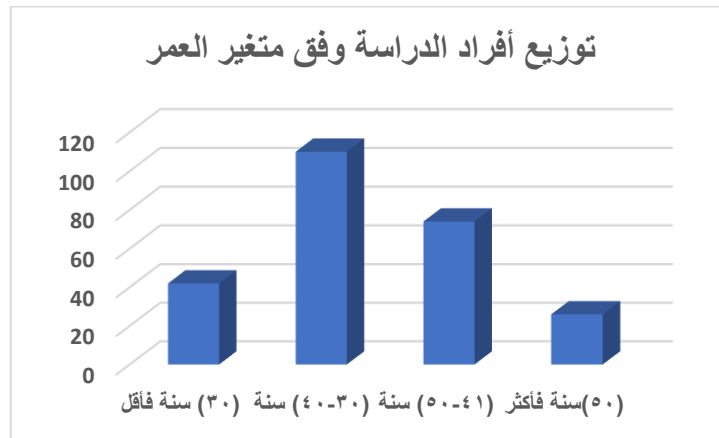


رابعاً: العمر

جدول رقم (٤) توزيع أفراد الدراسة وفق متغير العمر

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

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.

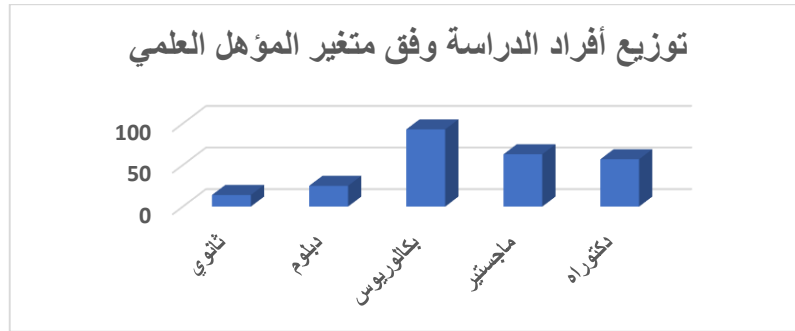


خامساً: المؤهل العلمي

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

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

يتُّضح 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.

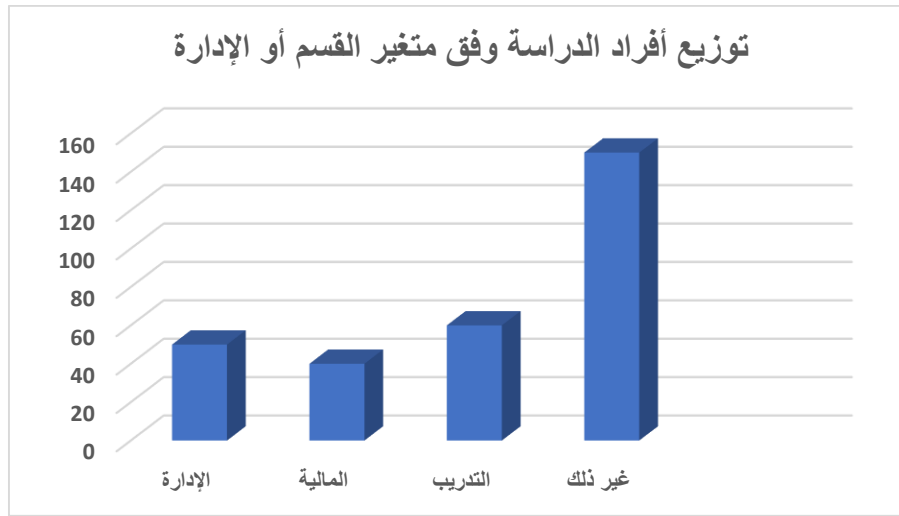


سادساً: القسم أو الإدارة

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	٨,٤%
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 (٨,٤%) من إجمالي أفراد الدراسة يعملون بالتدريب.

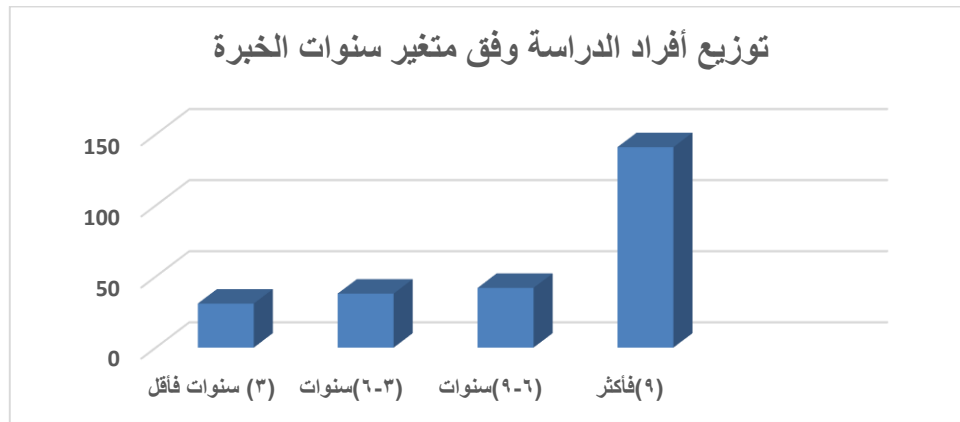


سابعاً: عدد سنوات الخبرة

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

سنوات الخبرة	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.



٣,٥ 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

٣,٦ 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

٤,١ بناء أداة الدراسة:

تمّ تصميم أداة الدراسة (استبانة) بهدف التعرف على دور العوامل التنظيمية والوظيفية على جودة أداء العلاقات العامة في مؤسسات الجهات الحكومية، وقد قام الباحث 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، التخصص، عدد سنوات الخبرة).

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

■ **المتغير الأول:** العوامل التنظيمية ويتكون من (٢١) فقرة مقسمة على ثلاثة أبعاد رئيسية هي (الدعم التنظيمي المدرك، الهيكل التنظيمي، وسائل اتصال فعالة).

■ **المتغير الثاني:** العوامل الوظيفية ويتكون من (١٤) فقرة مقسمة على بعدين رئيسيين هما (درجة الاستقلالية، وضوح دور العلاقات العامة)

■ **المتغير الثالث:** جودة أداء العلاقات العامة، ويتكون من (١٠) فقرات.

٤,٢ صدق أداة الدراسة:

إن صدق الأداة يعني التأكد من أنها سوف تقيس ما أعدت لقياسه، كما يُقصد بالصدق " شمول الاستبانة لكل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية، ووضوح فقراتها ومفرداتها من ناحية أخرى، بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمها (العساف، ١٤٣٣هـ، ص ٣١٠) وقد قام الباحث بالتأكد من صدق أداة الدراسة من خلال القيام بما يلي:

١. صدق الظاهري للأداة (التحكي):

بعد الانتهاء من بناء أداة الدراسة، تمّ عرضها على عدد من منسوبي الإدارة العليا بالجهة؛ وذلك للاسترشاد بأرائهم، وقد طُلب منهم إبداء الرأي حول مدى وضوح العبارات، ومدى ملائمتها لما وُضعت لأجله، ومدى مناسبة العبارات للمحور الذي تنتمي إليه، مع وضع التعديلات والاقتراحات التي يمكن من خلالها تطوير الاستبانة.

وقد تمّ الأخذ بملاحظاتهم، واعتماد العبارة التي اتفق عليها من قبلهم بنسبة تزيد عن (٨٥٪) فأكثر وبذلك أصبحت الاستبانة في شكلها النهائي بعد التأكد من صدقها الظاهري مكونة من (٤٥) فقرة مقسمة على ثلاثة محاور رئيسية.

٢. صدق البناء لأداة الدراسة:

بعد التأكد من الصدق الظاهري لأداة الدراسة (الاستبانة) قام الباحث بحساب معامل الارتباط بيرسون؛ لمعرفة صدق البناء للاستبانة، حيث تم حساب معامل الارتباط بين درجة كل عبارة من عبارات الاستبانة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه العبارة، كما يلي:

٣,٤ المحور الأول: العوامل التنظيمية

جدول رقم (٨) المحور الأول العوامل التنظيمية

معامل ارتباط بيرسون	رقم الفقرة	معامل ارتباط بيرسون	رقم الفقرة
**٠,٧٨٦	١٢	**٠,٨٩٢	١
**٠,٦٤٧	١٣	**٠,٧٢١	٢
**٠,٦٠٧	١٤	**٠,٧٩٨	٣
**٠,٧١٤	١٥	**٠,٨٠١	٤
**٠,٧٧٥	١٦	**٠,٣٢٧	٥
**٠,٥٤٣	١٧	**٠,٣٤٦	٦
**٠,٧٦٨	١٨	**٠,٨٠٧	٧
**٠,٧٨٦	١٩	**٠,٦٢١	٨
**٠,٦٢٤	٢٠	**٠,٧٢٣	٩
**٠,٦٣٤	٢١	**٠,٧٤٠	١٠
* دال عند مستوى دلالة ٠,٠٥	** دال عند مستوى دلالة ٠,٠١	**٠,٨٧٠	١١

يتضح من الجدول السابق أن معاملات الارتباط بين الفقرات والدرجة الكلية للمحور الأول جاءت جميعها معاملات جيدة ومقبولة؛ حيث كانت كلها دالة عند مستوى دلالة أقل أو يساوي (٠,٠٥).

٤,٤ المحور الثاني: العوامل الوظيفية

جدول رقم (٩) المحور الثاني العوامل الوظيفية

معامل ارتباط بيرسون	رقم الفقرة	معامل ارتباط بيرسون	رقم الفقرة
**٠,٥٣٤	٨	**٠,٥٨٧	١
**٠,٧٨٣	٩	**٠,٨٣٩	٢
**٠,٥١١	١٠	**٠,٧٢٦	٣
**٠,٦٦٣	١١	**٠,٧٦٦	٤
**٠,٧٥	١٢	**٠,٦٩٤	٥
**٠,٧٣٥	١٣	**٠,٨٢٨	٦
**٠,٧٢٦	١٤	**٠,٧٤٤	٧
* دال عند مستوى دلالة ٠,٠٥	** دال عند مستوى دلالة ٠,٠١		

يتضح من الجدول السابق أن معاملات الارتباط بين الفقرات والدرجة الكلية للمحور الثاني جاءت جميعها معاملات جيدة ومقبولة؛ حيث كانت كلها دالة عند مستوى دلالة أقل أو يساوي (٠,٠٥).

٤,٥ المحور الثالث: جودة أداء العلاقات العامة

جدول رقم (١٠) المحور الثالث جودة أداء العلاقات العامة

معامل ارتباط بيرسون	رقم الفقرة	معامل ارتباط بيرسون	رقم الفقرة
**٠,٨٢٤	٦	**٠,٣٩٩	١
**٠,٧٢٢	٧	**٠,٦٣٨	٢
**٠,٨٤٢	٨	**٠,٨٠٨	٣
**٠,٧٤٦	٩	**٠,٦٥٨	٤
**٠,٧٤٤	١٠	**٠,٧٣٧	٥
* دال عند مستوى دلالة ٠,٠٥	** دال عند مستوى دلالة ٠,٠١		

يُتضح من الجدول السابق أن معاملات الارتباط بين الفقرات والدرجة الكلية للمحور الثالث جاءت جميعها معاملات جيدة ومقبولة؛ حيث كانت كلها دالة عند مستوى دلالة أقل أو يساوي (0,05)

٤,٦ ثبات أداة الدراسة:

تم التأكد من ثبات أداة الدراسة باستخدام معادلة ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha وذلك بعد تطبيقها على عينة الدراسة، والجدول التالي يوضح معاملات الثبات حسب معادلة ألفا كرونباخ لمختلف أبعاد الأداة.

جدول رقم (١١) أداة الدراسة بمختلف المحاور

محاور الاستبانة	عدد الفقرات	معامل الثبات بطريقة ألفا كرونباخ
المحور الأول: العوامل التنظيمية	٢١	٠,٨٤٧
المحور الثاني: العوامل الوظيفية	١٤	٠,٨١٨
المحور الثالث: جودة أداء العلاقات العامة	١٠	٠,٩١٦
الدرجة الكلية للأداة (الثبات العام)	٤٥	٠,٨٧٢

تشير نتائج الجدول السابق إلى أن معاملات الثبات بطريقة ألفا كرونباخ كانت مناسبة لأغراض البحث العلمي؛ إذ إنها كانت أقل معاملات الثبات على محور العوامل الوظيفية، وبلغت (0.818)، في حين بلغت أعلى معاملات الثبات على محور جودة أداء العلاقات العامة، وبلغت (0.916) كما تشير نتائج الجدول السابق إلى ارتفاع معاملات الثبات بطريقة ألفا كرونباخ على الدرجة الكلية، حيث بلغت (0.872).

٤,٧ احتساب الدرجات على أداة الدراسة:

بعد أن تم تطبيق أداة الدراسة على عينة الدراسة، قام الباحث برصد الدرجات باستخدام مقياس ليكرت السباعي، حيث إنه لكل عبارة سبعة مستويات، بحيث تعطى درجة لكل مستوى موافقة، حيث الدرجة (1) للاستجابة (غير موافق بشدة)، والدرجة (7) للاستجابة (موافق بشدة).

٤,٨ أساليب تحليل البيانات:

استخدم الباحث لتحليل بيانات الدراسة ومعالجتها إحصائياً البرنامج الإحصائي (spss) Statistical Package for Social Sciences الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية، ومن ثم قام الباحث باستخراج النتائج وتفسيرها.

وكانت الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة الحالية كما يلي

١. التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسّطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والترتيب لاستجابات أفراد عينة الدراسة للعبارة حسب درجة الموافقة، وللحكم على درجة الموافقة للفقرة تم اعتماد التصنيف التالي

جدول رقم (١٢) درجات الموافقة للفقرات

الدرجة	١-١,٨٥	١,٨٦-٢,٧١	٢,٧٢-٣,٥٧	٣,٥٨-٤,٤٣	٤,٤٤-٥,٢٩	٥,٣٠-٦,١٥	٦,١٦-٧
درجة الموافقة	غير موافق بشدة	غير موافق	غير موافق نوعاً ما	محايد	موافق نوعاً ما	موافق	موافق بشدة

٢. معادلة ألفا كرونباخ، للتحقق من ثبات أداة الدراسة.
٣. معامل الارتباط بيرسون، للتحقق من الاتساق الداخلي (صدق البناء) لعبارة أداة الدراسة.
٤. تحليل الانحدار (Regression Test).
٥. تحليل التباين الأحادي ANOV.
٦. اختبارات العينات المستقلة (Independent Sample T test)

٤,٩ نتائج الدراسة:

يتناول هذا الفصل عرضاً للنتائج التي توصلت إليها الدراسة الحالية، وذلك من خلال عرض استجابات أفراد عينة الدراسة لعبارات الأداة، 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 والانحرافات المعيارية والترتيب لكل فقرة من فقرات أبعاد المحور الأول كما يلي:

البعد الأول: الدعم التنظيمي المدرك

جدول رقم (١٣) المتغير الأول للعوامل التنظيمية البعد الأول الدعم التنظيمي المدرك

رقم الفقر	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتبة
١	تراعي المؤسسة التي أعمل بها قيم وأهداف العاملين الشخصية	٤,٨٢	١,٥٨٠	٣
٢	تحرص المؤسسة الى أعمل بها على أخذ رأي العاملين فيما يخص إجراءات العمل	٤,٥٢	١,٦٠٣	١٠
٣	تراعي المؤسسة التي أعمل بها مصلحة العاملين عند اتخاذ القرارات ذات العلاقة بالعمل المستقبلي	٤,٦١	١,٦٢٢	٨
٤	تقدر المؤسسة الى أعمل بها إسهامات العاملين في كل الأحوال والظروف	٤,٧٦	١,٦٣٨	٦
٥	تمنح المؤسسة التي أعمل بها العاملين الأعمال التي تتلاءم مع قدراتهم بقدر الامكان	٤,٧٨	١,٦٤٥	٥
٦	تحرص المؤسسة التي أعمل بها تسخير مواردها لمساعدة العاملين في أداء وظائفهم	٤,٨٨	١,٥٨٢	١
٧	تبذل المؤسسة التي أعمل بها قصارى جهدها لمساعدة حل مشكلات العمل	٤,٨٨	١,٥١٩	٢
٨	تبدي المؤسسة الى أعمل بها اهتماماً كافياً بدعم الاستقرار الوظيفي للعاملين	٤,٧١	١,٧٠٦	٧
٩	تحرص المؤسسة التي أعمل بها على إشعار العاملين بأنها فخورة عند تحقيقهم إنجازاً لها	٤,٨٥	١,٦٣٦	٤
١٠	تحرص المؤسسة التي أعمل بها على جعل الوظائف أكثر متعة بقدر استطاعتها	٤,٥٩	١,٦٠١	٩
-	المتوسط العام	٤,٧٤	١,٦١	-

يتبين من الجدول السابق أن الدعم التنظيمي المدرك لأفراد عينة الدراسة جاء بدرجة موافق (موافق نوعاً ما) من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، حيث جاء المتوسط العام لبعد الدعم التنظيمي المدرك (٤,٧٤)، بانحراف معياري بلغ (١,٦١) وهي قيمة مرتفعة تدل على تباين آراء أفراد عينة الدراسة حول مدى تطبيق الدعم التنظيمي المدرك، وتراوحت قيم الانحرافات المعيارية لفقرات هذا البعد بين

(١,٧٠٦-١,٥١٩) 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" بمتوسط حسابي بلغ (٤,٨٨)، وانحراف معياري بلغ (١,٥٨٢)، ودرجة موافق (موافق نوعاً ما)، والعبارة رقم (٧): "تبذل المؤسسة التي أعمل بها قصارى جهدها لمساعدة حل مشكلات العمل" بمتوسط حسابي بلغ (٤,٨٨)، وانحراف معياري بلغ (١,٥١٩)، 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" بمتوسط حسابي بلغ (٤,٥٢)، وانحراف معياري بلغ (١,٦٠٣)، ودرجة موافق (موافق نوعاً ما)، وجاءت باقي فقرات البعد بدرجات موافق (موافق نوعاً ما).

ويرى الباحث أن الدعم التنظيمي المدرك لأفراد عينة الدراسة جاء ت 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

جدول رقم (١٤) المتغير الأول للعوامل التنظيمية البعد الثاني الهيكل التنظيمي

رقم الفقر	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
١	تشجيع المؤسسة العاملين على اقتراح تعديلات خاصة تتعلق بأدوارهم الوظيفية وانشطة العمل ذات العلاقة	٤,٦٠	١,٥٢١	٥
٢	يوجد لدى المؤسسة قوانين وإجراءات مكتوبة تقود إلى تحسين جودة الإداء	٥,٠٦	١,٥٤٦	١
٣	يوجد لدى المؤسسة قوانين وإجراءات مكتوبة تدعم الحلول الإبداعية للمشكلات	٤,٧٧	١,٥٣٢	٢
٤	يتصف هيكل المؤسسة بوجود عدد قليل من المستويات الإدارية بين الدوائر التشغيلية والرئيسية يُمف	٤,٧٦	١,٤٩٩	٣
٥	تقوم المؤسسة بتدريب العاملين على مهارات العمل ضمن فريق لإنجاز مهام العمل يشمل تعاوني	٤,٧٣	١,٥٤٦	٤
-	المتوسط العام	٤,٧٨	١,٥٣	-

يتبين من الجدول السابق أن الهيكل التنظيمي جاء بدرجة موافق (موافق نوعاً ما) من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، حيث جاء المتوسط العام لبعد الهيكل التنظيمي (٤,٧٨)، بانحراف معياري بلغ (١,٥٣)، وهي قيمة مرتفعة تدل على تباين آراء أفراد عينة الدراسة حول مدى تطبيق الهيكل التنظيمي، وتراوحت قيم الانحرافات المعيارية لفقرات هذا البعد بين (١,٥٤٦-١,٤٩٩) 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 الداء" بمتوسط حسابي بلغ (٥,٠٦)، وانحراف معياري بلغ (١,٥٤٦)، ودرجة موافق (موافق نوعاً ما)، بينما جاءت في الترتيب الأخير العبارة رقم (١) "تشجيع المؤسسة العاملين على

اقتراح تعديلات خاصة تتعلق بأدوارهم الوظيفية وانشطة العمل ذات العلاقة" بمتوسط حسابي بلغ (٤,٦)، وانحراف معياري بلغ (١,٥٢١)، ودرجة موافق (موافق نوعا ما)، وجاءت باقي فقرات البعد بدرجات موافق (موافق نوعا ما).

ويرى الباحث أن الهيكل التنظيمي لأفراد عينة الدراسة جاءت بدرجات موافق (موافق نوعا 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

جدول رقم (١٥) المتغير الأول للعوامل التنظيمية البعد الثالث وسائل الاتصال الفعالة

رقم الفقر	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
١	تصدر المؤسسة منشورات داخلية حول أنشطتها	٥,٣٦	١,٥٥٩	١
٢	تصدر المؤسسة نشرات مختلفة حول الأقسام والإدارات	٥,٠٤	١,٥٩٢	٣
٣	توفر أو تتيح المؤسسة البيانات والمعلومات المتعلقة بأنشطتها عبر وسائل التواصل المتعددة	٥,٣٦	١,٤٠٦	٢
٤	تأخذ المؤسسة بعين الاعتبار آراء ومقترحات الأقسام والإدارات فيما يتعلق باتجاهات العمل المستقبلية لديها (الخطط، السياسات، البرامج)	٤,٨٢	١,٥٥٦	٥
٥	تسعى المؤسسة الى توصيل معلومات دقيقة للأقسام والإدارات لبناء رؤية واضحة عنها	٤,٩٨	١,٤٧٢	٤
٦	لدى المؤسسة اليات ووسائل تمنحها فهم وتحليل آراء الأقسام والإدارات فيما يتعلق بأنشطتها وخططها المستقبلية	٤,٧٨	١,٤٧٤	٦
-	المتوسط العام	٥,٠٦	١,٥١	-

يتبين من الجدول السابق أن وسائل الاتصال الفعالة جاءت بدرجات موافق (موافق نوعا ما) من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، حيث جاء المتوسط العام لبعد وسائل الاتصال الفعالة (٥,٠٦)، بانحراف معياري بلغ (١,٥١)، وهي قيمة مرتفعة تدل على تباين آراء أفراد عينة الدراسة حول مدى تطبيق وسائل الاتصال الفعالة، وتراوح قيم الانحرافات المعيارية لفقرات هذا البعد بين (١,٤٠٦-١,٥٩٢) 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"، بمتوسط حسابي بلغ (٥,٣٦)، وانحراف معياري بلغ (١,٥٥٩)، ودرجة موافق (موافق نوعا ما)، بينما جاءت في الترتيب الأخير العبارة رقم (٦) "لدى المؤسسة اليات ووسائل تمنحها فهم وتحليل آراء الأقسام والإدارات فيما يتعلق بأنشطتها وخططها المستقبلية"، بمتوسط حسابي بلغ (٤,٧٨)، وانحراف معياري بلغ (١,٤٧٤)، ودرجة موافق (موافق نوعا ما)، وجاءت باقي فقرات البعد بدرجات موافق (موافق نوعا ما). ويرى الباحث أن مدى تطبيق وسائل الاتصال الفعالة من وجهة نظر لأفراد عينة الدراسة جاءت بدرجات موافق (موافق نوعا 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

لدراسة فقرات المحور الثاني، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب لكل فقرة من فقرات أبعاد المحور الثاني كما يلي:

البعد الأول: درجة الاستقلالية

جدول رقم (١٦) المتغير الثاني للعوامل الوظيفية البعد الأول درجة الاستقلالية

رقم الفقر	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتبة
١	تمنح المؤسسة موظفيها الحرية في اتخاذ القرارات بشأن جدولة مهام عملهم	٤,٥٢	١,٦٩٩	٧
٢	تمنح المؤسسة لموظفيها إمكانية وضع الخطط حول كيفية إنجاز مهام عملهم	٤,٧٤	١,٦٦٥	١
٣	تتيح المؤسسة لموظفيها الفرصة للمبادرة وابداء الرأي والتفكير في كيفية تنفيذ مهام عملهم	٤,٧٤	١,٦٥٣	٥
٤	تمنح المؤسسة موظفيها إمكانية اختيار الطرق المثل لأداء مهام عملهم	٤,٧٢	١,٦٩٢	٣
٥	تسمح المؤسسة لموظفيها بتغيير وتعديل الطريقة الاعتيادية في تقييم العمل حسب الأولوية	٤,٥٦	١,٥٨٧	٥
٦	تمنح المؤسسة موظفيها استقلالية واضحة في اتخاذ القرارات	٤,٤٣	١,٦٩٨	٨
٧	تمنح المؤسسة موظفيها الحرية في اتخاذ القرارات فيما يتعلق بأولويات أداء مهام عملهم	٤,٥٨	١,٦٨١	٤
٨	لدى الموظفين في المؤسسة القدرة على تعديل اهداف الوظيفة الخاصة بهم وفق ما يفترض أنجازه من مخرجات	٤,٥٤	١,٦٦٤	٦
-	المتوسط العام	٤,٦٠	١,٦٧	-

يتبين من الجدول السابق أن درجة الاستقلالية جاءت بدرجة موافق (موافق نوعاً ما) من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، حيث جاء المتوسط العام لبعد درجة الاستقلالية (٤,٦٠)، بانحراف معياري بلغ (١,٦٧)، وهي قيمة مرتفعة تدل على تباين آراء أفراد عينة الدراسة حول مدى تطبيق درجة الاستقلالية، وتراوحت قيم الانحرافات المعيارية لفقرات هذا البعد بين (١,٥٨٧-١,٦٩٩)، 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 " بمتوسط حسابي بلغ (٤,٧٤)، وانحراف معياري بلغ (١,٦٦٥)، ودرجة موافق (موافق نوعاً ما)، بينما جاءت في الترتيب الأخير العبارة رقم (٦) " تمنح المؤسسة لموظفيها استقلالية واضحة في اتخاذ القرارات " بمتوسط حسابي بلغ (٤,٤٣)، وانحراف معياري بلغ (١,٦٩٨)، ودرجة موافقة (محايد)، وجاءت باقي فقرات البعد بدرجات موافقة (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

جدول رقم (١٧) المتغير الثاني للعوامل الوظيفية البعد الثاني وضوح دور العلاقات العامة

رقم الفقر	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
١	يندرج عملي ضمن المهام المخطط لها من قبل المؤسسة	٥,١٠	١,٦١٥	١
٢	توجد رؤية واضحة لدى المؤسسة فيما يتعلق بالنتائج المتوقعة	٤,٨٥	١,٥٧٩	٥
٣	يتمتع موظفي المؤسسة بدراية تامه بالجوانب والمهام الوظيفية التي من المفترض ان تقود الى تحقيق نتائج ايجابية	٤,٩٣	١,٥١٧	٣
٤	يتم تقسيم الوقت بين المهام الوظيفية حسب الأولوية	٤,٧٩	١,٤٦٤	٦
٥	يتم جدولة المهام الوظيفية اليومية حسب الأولوية	٤,٩٧	١,٤٧٧	٢
٦	يتم تحديد الإجراءات اللازمة لتنفيذ كل مهمة من مهماتي الوظيفية	٤,٩١	١,٤٣٨	٤
-	المتوسط العام	٤,٩٣	١,٥٢	-

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 (٤,٩٣)، بانحراف معياري بلغ (١,٥٢)، وهي قيمة مرتفعة تدل على تباين آراء أفراد عينة الدراسة حول مدى وضوح دور العلاقات العامة، وتراوح قيم الانحرافات المعيارية لفقرات هذا البعد بين (١,٦١٥) - (١,٤٣٨) 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"، بمتوسط حسابي بلغ (٥,١)، وانحراف معياري بلغ (١,٦١٥)، ودرجة موافق (موافق نوعاً ما)، بينما جاءت في الترتيب الأخير العبارة رقم (٤) "يتم تقسيم الوقت بين المهام الوظيفية حسب الأولوية"، بمتوسط حسابي بلغ (٤,٧٩)، وانحراف معياري بلغ (١,٤٦٤)، 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

لدراسة فقرات المحور الثالث، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب لكل فقرة من فقرات المحور الثالث كما يلي:

جدول رقم (١٨) المتغير الثالث جودة أداء العلاقات العامة

رقم الفقر	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتبة
١	تستطيع العلاقات العامة تفهم الحاجات الخاصة بالمستفيدين	٤,٩٠	١,٤٨٢	٤
٢	تضع العلاقات العامة مصلحة العاملين أولاً	٤,٦٤	١,٦٢٤	١٠
٣	تجيب العلاقات العامة عن استفسارات العاملين بمصادقية	٤,٨٤	١,٥٥٨	٧
٤	تحرص العلاقات العامة على تقديم الخدمة بشكل صحيح	٤,٩٢	١,٥٠٣	٣
٥	العلاقات العامة مستعدة لتقديم الخدمة في أي وقت	٤,٨٨	١,٥٣٥	٦
٦	تلبي العلاقات العامة طلبات العاملين فوراً	٤,٦٦	١,٥٥٧	٩
٧	تمتلك العلاقات العامة سلوكاً أمن في تقديم الخدمة	٤,٩٤	١,٥٥٨	٢
٨	سلوك العلاقات العامة معي يشعرنني بالأمان	٤,٩٠	١,٦٤٦	٥
٩	العلاقات العامة على دراية كافية برغبات واحتياجات العاملين	٤,٧٥	١,٥٥٩	٨
١٠	يتعامل موظفو العلاقات بلطف وكياسة	٥,١٢	١,٥٩٦	١
-	المتوسط العام	٤,٨٦	١,٥٦	-

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 (٤,٨٦)، بانحراف معياري بلغ (١,٥٦)، وهي قيمة مرتفعة تدل على تباين آراء أفراد عينة الدراسة حول جودة أداء العلاقات العامة، وتراوحت قيم الانحرافات المعيارية لفقرات هذا البعد بين (١,٤٨٢-١,٦٤٦) 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"، بمتوسط حسابي بلغ (٥,١٢)، وانحراف معياري بلغ (١,٥٩٦)، ودرجة موافق (موافق نوعاً ما)، والعبارة رقم (٧): "تمتلك العلاقات العامة سلوكاً أمن في تقديم الخدمة"، بمتوسط حسابي بلغ (٤,٩٤)، وانحراف معياري بلغ (١,٥٥٨)، ودرجة موافق (موافق نوعاً ما) بينما جاءت في الترتيب الأخير العبارة رقم (٢) "تضع العلاقات العامة مصلحة العاملين أولاً"، بمتوسط حسابي بلغ (٤,٦٤)، وانحراف معياري بلغ (١,٦٢٤)، 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

ثانياً: التحقق من فروض الدارسة

الفرضية الأولى: تؤثر العوامل التنظيمية على أداء إدارة العلاقات العامة بمؤسسات الجهات الحكومية. للتحقق من صحة هذا الفرض تم استخدام أسلوب الانحدار المتعدد (Analysis Regression Stepwise).

جدول رقم (١٩) تأثير العوامل التنظيمية على أداء إدارة العلاقات العامة بمؤسسات الجهات الحكومية

المتغيرات المستقلة	معاملات الانحدار	قيمة اختبار T	مستوى الدلالة
المقدار الثابت	٠,٢٢٨	١,٢١٢	٠,٢٢٧
الدعم التنظيمي المدرك	٠,٣١٧	٤,٥١٣	٠,٠٠٠
الهيكل التنظيمي	٠,٢٢٠	٢,٨٤١	٠,٠٠٥
وسائل الاتصال الفعالة	٠,٤٠٩	٦٠,٩٣	٠,٠٠٠
معامل الارتباط = ٠,٨٥٥	معامل التحديد المعدل = ٠,٧٢٨		
قيمة الاختيار $F = ٢٢٤,٤٣٠$	القيمة الاجمالية = ٠,٠٠		

من الجدول السابق نجد ان معامل الارتباط جاء مساويا (٠,٨٥٥) مما يدل على انه بزيادة العوامل التنظيمية

يزداد جودة أداء إدارة العلاقات العامة بمؤسسات الجهات الحكومية وجاء معامل التحديد مساويا (٠,٧٢٨) ومنها نستنتج ان العوامل التنظيمية (الدعم التنظيمي المدرك، الهيكل التنظيمي، وسائل اتصال فعالة) تفسر ما يقارب من (٧٢,٨%) من التباين الحاصل في أداء إدارة العلاقات العامة بمؤسسات الجهات الحكومية وجاءت قيمة F مساوية (٢٤٤,٤٣٠) وهي قيمة ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة مساويا (٠,٠٠) أقل من (٠,٠٥) مما يدل على وجود تأثير ذات دلالة احصائية للعوامل التنظيمية على جودة العلاقات العامة بمؤسسات الجهات الحكومية و صلاحية النموذج للتنبؤ بالمتغير (جودة أداء العلاقات العامة) ويمكن ذلك من خلال المعادلة
جودة أداء العلاقات العامة = (٠,٢٢٨) + (٠,٣١٧) الدعم التنظيمي المدرك + (٠,٢٢٠) الهيكل التنظيمي + (٠,٤٠٩) وسائل الاتصال الفعالة

الفرضية الثانية: تؤثر العوامل الوظيفية على أداء إدارة العلاقات العامة بمؤسسات الجهات الحكومية. للتحقق من صحة هذا الفرض تم استخدام أسلوب الانحدار المتعدد (Analysis Regression Stepwise).

جدول رقم (٢٠) تأثير العوامل الوظيفية على أداء إدارة العلاقات العامة بمؤسسات الجهات الحكومية

المتغيرات المستقلة	معاملات الانحدار	قيمة اختبار T	مستوى الدلالة
المقدار الثابت	٠,٧٠١	٤,٠٥٦	٠,٠٠٠
درجة الاستقلالية	٠,٢٨٤	٥,٤٧٩	٠,٠٠٠
وضوح دور العلاقات العامة	٠,٥٧٨	٩,٩٧٨	٠,٠٠٠
معامل الارتباط = ٠,٨٤٩	معامل التحديد المعدل = ٠,٧١٩		
قيمة الاختيار $F = ٣٢١,٦٧٣$	القيمة الاجمالية = ٠,٠٠		

من الجدول السابق نجد ان معامل الارتباط جاء مساويا (٠,٨٤٩) مما يدل على انه بزيادة العوامل الوظيفية

يزداد أداء إدارة العلاقات العامة بمؤسسات الجهات الحكومية وجاء معامل التحديد مساويا (٠,٧١٩) ومنها نستنتج ان العوامل الوظيفية (درجة الاستقلالية، وضوح دور العلاقات العامة تفسر ما يقارب من (٧١,٩%) من التباين الحاصل في أداء إدارة العلاقات العامة بمؤسسات الجهات الحكومية وجاءت قيمة F مساوية (٣٢١,٦٧٣) وهي قيمة ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة مساويا (٠,٠٠) أقل من

(٠,٠٥) مما يدل على وجود تأثير ذات دلالة إحصائية للعوامل الوظيفية على جودة أداء العلاقات العامة بمؤسسات الجهات الحكومية و صلاحية النموذج للتنبؤ بالمتغير (جودة أداء العلاقات العامة) ويمكن ذلك من خلال المعادلة
 جودة أداء العلاقات العامة = (٠,٧٠١) + (٠,٢٨٤) درجة الاستقلالية + (٠,٥٧٨) وضوح دور العلاقات العامة.

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، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة في المؤسسة). وعلى سبيل المثال

النتائج المتعلقة بمتغير العمر:

للتعرّف على الفروق حول العوامل التنظيمية والوظيفية في العلاقات العامة في مؤسسات التعليم العالي، تعزى إلى العمر، تمّ استخدام تحليل التباين الأحادي (ANOVA) وبيّن الجدول التالي هذه النتائج:

جدول رقم (٢١) الفرق بين العوامل التنظيمية والوظيفية في العلاقات العامة بمؤسسات الجهات الحكومية

المتغير	المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
العوامل التنظيمية	بين المجموعات	٢٧,٢٣٨	٣	٩,٠٧٩	٦,١٥٧	٠,٠٠٠
	داخل المجموعات	٣٦٥,٧٣٤	٢٤٨	١,٤٧٥		
	المجموع	٣٩٢,٩٧٢	٢٥١	-		
العوامل الوظيفية	بين المجموعات	٣٥,٧٢٧	٣	١١,٩٠٩	٦,٦٣٥	٠,٠٠٠
	داخل المجموعات	٤٤٥,١١٦	٢٤٨	١,٧٩٥		
	المجموع	٤٨٠,٨٤٣	٢٥١	-		

تشير النتائج بالجدول السابق والمتعلقة بمتغير العمر إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول العوامل التنظيمية والوظيفية في العلاقات العامة في مؤسسات الجهات الحكومية، تعزى إلى العمر، فقد جاء مستوى الدلالة ذا قيمة أقل من (0.05) مما يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات عينة الدراسة حول العوامل التنظيمية والوظيفية في العلاقات العامة في مؤسسات الجهات الحكومية، تعزى إلى العمر.

الفصل الخامس

مناقشة النتائج

٥,١ مقدمة:

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

٥,٢ 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 مؤسسا 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)

٥,٣ 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 لبعـد الدعم التنظيمي المدرك (٤,٧٤)، بانحراف معياري بلغ (١,٦١).

• الهيكل التنظيمي

جاء بدرجة موافقة (موافق نوعاً ما) من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، حيث جاء المتوسط العام لبعـد الهيكل التنظيمي (٤,٧٨)، بانحراف معياري بلغ (١,٥٣).

• وسائل الاتصال الفعالة

جاءت بدرجة موافق (موافق نوعاً ما) من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، حيث جاء المتوسط العام لبعـد وسائل الاتصال الفعالة (٥,٠٦) بانحراف معياري بلغ (١,٥١).

• درجة الاستقلالية

جاءت بدرجة موافق (موافق نوعاً ما) من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، حيث جاء المتوسط العام لبعـد درجة الاستقلالية (٤,٦٠)، بانحراف معياري بلغ (١,٦٧).

- وضوح دور العلاقات العامة
جاء بدرجة موافق (موافق نوعاً ما) من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، حيث جاء المتوسط العام لبعده وضوح دور العلاقات العامة (٤,٩٣)، بانحراف معياري بلغ (١,٥٢).
- جودة أداء العلاقات العامة
جاءت بدرجة موافق (موافق نوعاً ما) من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، حيث جاء المتوسط العام لمحو جودة أداء العلاقات العامة (٤,٨٦) بانحراف معياري بلغ (١,٥٦).
- 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 إحصائية 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.

٥,٤ 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.

٥,٥ 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.

قائمة الملاحق

مقدمة الاستبيان:

السادة الأفاضل،

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

نحن نقوم بإجراء بحث علمي يهدف إلى "أثر العوامل التنظيمية والوظيفية بالمنشأة مع الأفراد من وجهة نظر الموظفين بالتطبيق على المؤسسات والجهات الحكومية". يسعى هذا الاستبيان إلى جمع بيانات حول تجاربكم وآرائكم، والتي ستساهم بشكل كبير في تحليل العلاقة بين أثر التواصل الداخلي داخل المنظمة بين الأفراد. هذا البحث جزء من متطلبات الحصول على شهادة البكالوريوس في إدارة المشاريع من جامعة ميدأوشن، نأمل منكم قراءة الاستبيان بدقة والإجابة على جميع الأسئلة بوضع علامة صح في المربع المناسب بما يعبر عن رأيكم.

نشكركم مقدماً على تقديركم لأهمية هذه الدراسة وتعاونكم معنا لتحقيق نجاحها. نود أن نؤكد أن المعلومات التي ستتم جمعها من خلال هذا الاستبيان ستستخدم فقط لأغراض البحث العلمي وستُعامل بسرية تامة.

البيانات الشخصية

القسم أو الإدارة:	الجنس:
☐ الشؤون الإدارية	☐ ذكر
☐ الشؤون المالية	☐ أنثى
☐ التدريب	
☐ غير ذلك	
	المستوى التعليمي:
	☐ تعليم ثانوي
	☐ بكالوريوس
	☐ ماجستير
	☐ دكتوراه
	☐ أخرى
	العمر:
	☐ أقل من ٣٠ سنة
	☐ من ٣٠ سنة إلى ٤٠ سنة
	☐ من ٤٠ سنة إلى ٥٠ سنة
	☐ أكثر من ٥٠ سنة
	سنوات الخبرة:
	☐ أقل من ٥ سنين
	☐ من ٥ إلى ١٠ سنوات
	☐ من ١٠ إلى ١٥ سنة
	☐ من ١٥ سنة فأكثر
	طبيعة العمل:
	☐ إداريين
	☐ فنيين
	☐ مشغلين
	جهة العمل:
	☐ الأمانات
	☐ الهيئات
	☐ المؤسسات

المتغير الأول / العوامل التنظيمية

البعد الأول: الدعم التنظيمي المدرك

رقم الفقر	الفقرة	نعم	محايد	لا
١	تراعي المؤسسة التي أعمل بها قيم وأهداف العاملين الشخصية			
٢	تحرص المؤسسة التي أعمل بها على أخذ رأي العاملين فيما يخص إجراءات العمل			
٣	تراعي المؤسسة التي أعمل بها مصلحة العاملين عند اتخاذ القرارات ذات العلاقة بالعمل المستقبلي			
٤	تقدر المؤسسة الى أعمل بها إسهامات العاملين في كل الحوال والظروف			
٥	تمنح المؤسسة التي أعمل بها العاملين الأعمال التي تتلاءم مع قدراتهم بقدر الامكان			
٦	تحرص المؤسسة التي أعمل بها تسخير مواردها لمساعدة العاملين في أداء وظائفهم			
٧	تبذل المؤسسة التي أعمل بها قصارى جهدها لمساعدة حل مشكلات العمل			
٨	تبدي المؤسسة الى أعمل بها اهتماماً كافياً بدعم الاستقرار الوظيفي للعاملين			
٩	تحرص المؤسسة التي أعمل بها على إشعار العاملين بأنها فخورة عند تحقيقهم إنجازاً لها			
١٠	تحرص المؤسسة التي أعمل بها على جعل الوظائف أكثر متعة بقدر استطاعتها			

البعد الثاني: الهيكل التنظيمي

رقم الفقر	الفقرة	نعم	محايد	لا
١	تشجيع المؤسسة العاملين على اقتراح تعديلات خاصة تتعلق بأدوارهم الوظيفية وانشطة العمل ذات العلاقة			
٢	يوجد لدى المؤسسة قوانين وإجراءات مكتوبة تقود إلى تحسين جودة الإداء			
٣	يوجد لدى المؤسسة قوانين وإجراءات مكتوبة تدعم الحلول الإبداعية للمشكلات			
٤	يتصف هيكل المؤسسة بوجود عدد قليل من المستويات الإدارية بين الدوائر التشغيلية والإدارة الرئيسية			
٥	تقوم المؤسسة بتدريب العاملين على مهارات العمل ضمن فريق لإنجاز مهام العمل بشكل تعاوني			

البعد الثالث: وسائل الاتصال الفعالة

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

المتغير الثاني /العوامل الوظيفية

البعد الأول: درجة الاستقلالية

رقم الفقر	الفقرة	نعم	محايد	لا
١	تمنح المؤسسة موظفيها الحرية في اتخاذ القرارات بشأن جدولة مهام عملهم			
٢	تمنح المؤسسة لموظفيها إمكانية وضع الخطط حول كيفية إنجاز مهام عملهم			
٣	تتيح المؤسسة لموظفيها الفرصة للمبادرة وابداء الرأي والتفكير في كيفية تنفيذ مهام عملهم			
٤	تمنح المؤسسة موظفيها إمكانية اختيار الطرق المثل لأداء مهام عملهم			
٥	تسمح المؤسسة لموظفيها بتغيير وتعديل الطريقة الاعتيادية في تقييم العمل حسب الأولوية			
٦	تمنح المؤسسة موظفيها استقلالية واضحة في اتخاذ القرارات			
٧	تمنح المؤسسة موظفيها الحرية في اتخاذ القرارات فيما يتعلق بأولويات أداء مهام عملهم			
٨	لدى الموظفين في المؤسسة القدرة على تعديل اهداف الوظيفة الخاصة بهم وفق ما يفترض أنجازه من مخرجات			

البعد الثاني: وضوح دور العلاقات العامة

رقم الفقر	الفقرة	نعم	محايد	لا
١	يندرج عملي ضمن المهام المخطط لها من قبل المؤسسة			
٢	توجد رؤية واضحة لدى المؤسسة فيما يتعلق بالنتائج المتوقعة			
٣	يتمتع موظفي المؤسسة بدراية تامة بالجوانب والمهام الوظيفية التي من المفترض ان تقود الى تحقيق نتائج ايجابية			
٤	يتم تقسيم الوقت بين المهام الوظيفية حسب الأولوية			
٥	يتم جدولة المهام الوظيفية اليومية حسب الأولوية			
٦	يتم تحديد الإجراءات اللازمة لتنفيذ كل مهمة من مهام الوظيفية			

المتغير الثالث/ جودة أداء العلاقات العامة

رقم الفقر	الفقرة	نعم	محايد	لا
١	تستطيع العلاقات العامة تفهم الحاجات الخاصة بالمستفيدين			
٢	تضع العلاقات العامة مصلحة العاملين اولاً			
٣	تجيب العلاقات العامة عن استفسارات العاملين بمصداقية			
٤	تحرص العلاقات العامة على تقديم الخدمة بشكل صحيح			
٥	العلاقات العامة مستعدة لتقديم الخدمة في أي وقت			
٦	تلبى العلاقات العامة طلبات العاملين فوراً			
٧	تمتلك العلاقات العامة سلوكاً أمن في تقديم الخدمة			
٨	سلوك العلاقات العامة معي يشعرني بالأمان			
٩	العلاقات العامة على دراية كافية برغبات واحتياجات العاملين			
١٠	يتعامل موظفو العلاقات بلطف وكياسة			

قائمة المراجع:

- ← : المرجع الالكتروني للمعلومات
- ← : فنون العلاقات العامة (مدونة متخصصة في شؤون العلاقات العامة)
- ← : موقع أدوات التنظيم وإدارة الاعمال
- ← : رسالة ماجستير من جامعة الشرقية بسلطنة عمان
- ← : إصدارات المركز الديمقراطي العربي