

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

٢٠٢٦/٠٤/١٧

٢٠٢٦-١٤٤٧

الفصل الرابع

التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

بناء أداة الدراسة:

تمّ تصميم أداة الدراسة (استبانة) بهدف التعرّف 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 رئيسة 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.

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 مَنْ يستخدمها (العساف، ١٤٣٣هـ، ص ٣١٠) وقد قام الباحث بالتأكد من صدق أداة الدراسة من خلال القيام بما يلي:

١. صدق الظاهري للأداة (التحكمي):

بعد الانتهاء من بناء أداة الدراسة، تمّ عرضها على عدد من منسوبي الإدارة العليا بالجهة؛ وذلك للاسترشاد بأرائهم، وقد طلب منهم إبداء الرأي حول مدى وضوح العبارات، ومدى ملاءمتها 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 اتُفق 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:

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 ٠,٠١ * دال عند مستوى دلالة ٠,٠٥		**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).

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 ٠,٠١ * دال عند مستوى دلالة ٠,٠٥			

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).

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 (٠,٠٥).

ثبات أداة الدراسة:

تمّ التأكد من ثبات أداة الدراسة باستخدام معادلة (ألفا كرو نباخ) Cronbach'a Alpha وذلك بعد تطبيقها على عينة الدراسة، والجدول التالي يوضح معاملات الثبات حسب معادلة ألفا كرو نباخ لمختلف أبعاد الأداة.

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

تشير نتائج الجدول السابق إلى أن معاملات الثبات بطريقة ألفا كرو نباخ 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 كرو نباخ على الدرجة الكلية، حيث بلغت (0.872).

احتساب الدرجات على أداة الدراسة:

بعد أن تمّ 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).

أساليب تحليل البيانات:

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

وكانت الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة الحالية كما يلي

١. التكرارات، والذنب المئوية، والمتوسّطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والترتيب لاستجابات أفراد عينة الدراسة للعبارات حسب درجة الموافقة، وللحكم على درجة الموافقة للفقرة تمّ اعتماد التصنيف التالي

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 كرو نباخ، للتحقق من ثبات أداة الدراسة.

٣. معامل الارتباط بيرسون، للتحقق من الاتساق الداخلي (صدق البناء) لعبارات أداة الدراسة.

٤. تحليل الانحدار (Regression Test) .

٥. تحليل التباين الأحادي ANOV .

٦. اختبارات للعينات المستقلة (Independent Sample T test)

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

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 الحوال 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، وتراوح قيم الانحرافات المعيارية لفقرات هذا البعد بين (١,٥١٩-١,٧٠٦) 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 اعمل بها على أخذ رأي العاملين قيما يخص إجراءات العمل" بمتوسط حسابي بلغ (٤,٥٢)، وانحراف معياري بلغ (١,٦٠٣)، ودرجة موافق (موافق نوعا ما)، وجاءت باقي فقرات البعد بدرجات موافق (موافق نوعا ما). ويرى الباحث أن الدعم التنظيمي المدرك لأفراد عينة الدراسة جاء ت بدرجة موافق (موافق نوعا 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	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 يُصنف	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 نوعا 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 (١,٤٩٩-١,٥٤٦) 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 نوعا 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 جاء ت بدرجة 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

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 بدرجة موافق (موافق نوعاً 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، وتراوحت 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 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"، بمتوسط حسابي بلغ (٤,٧٨)، وانحراف معياري بلغ (١,٤٧٤)، 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

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

البعد الاول :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 موظفيها 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

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 مهام 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، وتراوحت 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:

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	تتلبى 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 يشعري 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).

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	٦,٠٩٣	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).

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 احصائية 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) ويبين الجدول التالي هذه النتائج:

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.

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.

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)

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 لبعء 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 لبعء 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 لبعـد 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 لمحور 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.

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.

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