



دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين

في صحيفتي "الرأي" و"الكويت تايمز" الكويتيتين

The Role of Public Relations in Achieving Job Satisfaction

for Workers in "Al Rai" and "Kuwait Times" Newspapers

إعداد:

يوسف عويد عتيق السعيدي

رقم الطالب: 401110205

إشراف:

د. صباح ياسين المفرجي

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإعلام

كلية الإعلام

جامعة الشرق الأوسط

الفصل الثاني / 2013

التفويض

أنا يوسف عويد السعدي أفوض جامعة الشرق الأوسط بتزويد نسخ من رسالتي ورقياً وإلكترونياً للمكتبات أو المنظمات أو الهيئات والمؤسسات المعنية بالأبحاث العلمية عند طلبها.

الاسم: يوسف عويد عتيق السعدي

التاريخ: 2013/5/27


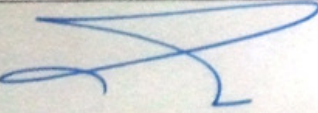
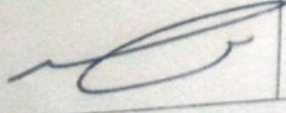
التوقيع: 

قرار لجنة المناقشة

نوقشت هذه الرسالة وعنوانها " دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في صحيفتي "الرأي" و"الكويت تايمز" الكويتيتين" وأجيزت بتاريخ

2013/5/27

أعضاء لجنة المناقشة

| الاسم | الصفة | التوقيع |
|-----------------------|-----------------|---|
| د. صباح ياسين المفرجي | مشرفاً ورئيساً |  |
| د. كامل خورشيد مراد | مناقشاً داخلياً |  |
| أ.د. تيسر أبو عرجة | مناقشاً خارجياً |  |

شكر وتقدير

أتقدم بالشكر الجزيل إلى الدكتور صباح ياسين مشرف هذه الرسالة لجهوده المبذولة معي وحرصه على إتمام الرسالة بأكمل وجه ممكن، كما ان الشكر موصول إلى الأساتذة الكرام أعضاء لجنة المناقشة لتفضلهم بقبول قراءة هذه الرسالة وتعزيزها بالملاحظات والتصويبات التي من شأنها إغناء الرسالة وتجويدها.

والشكر أيضاً لكافة أعضاء هيئة التدريس في كلية الإعلام في جامعة الشرق الأوسط، وفي مقدمتهم عميد الكلية الأستاذة الدكتورة حميدة سميسم.

كما أود أن أشكر أخي وصديقي .. خالد سعد العجمي لوقوفه بجانبني طوال مرحلة دراستي في الماجستير ودعمه لي وحرصه على تقديم النصائح لي فكل الشكر والتقدير له.

الإهداء

إلى والدي ووالدتي أطال الله في عمريهما وأمدهما بوافر الصحة... وهما اللذان
حرصا على متابعة تعليمي منذ الصغر وتذليل كافة العقبات والصعوبات التي واجهتني
في جميع مراحل حياتي، وأتمنى أن تكون هذه الرسالة بمثابة رد جزء بسيط جداً مما
قدّماه لي في حياتي ..

قائمة المحتويات

| الصفحة | الموضوع |
|---------|---|
| أ | العنوان |
| ب | التفويض |
| ج | قرار لجنة المناقشة |
| د | الشكر والتقدير |
| هـ | الإهداء |
| و- ز | قائمة المحتويات |
| ح - ط | قائمة الجداول |
| ي | قائمة الملحقات |
| ك - ل | الملخص باللغة العربية |
| م - ن | الملخص باللغة الإنجليزية |
| 1 - 9 | الفصل الأول: مقدمة عامة للدراسة |
| 1 | تمهيد |
| 2 | مشكلة الدراسة |
| 3 | أهداف الدراسة |
| 3 | أهمية الدراسة |
| 4 | أسئلة الدراسة وفرضياتها |
| 6 | مصطلحات الدراسة |
| 8 | حدود الدراسة |
| 8 | محددات الدراسة |
| 10 - 48 | الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة |
| 11 | تمهيد: |
| 12 | نظرية القيمة لجون لوك: |
| 14 | مفهوم العلاقات العامة: |

| | |
|---------|---|
| 17 | أهداف العلاقات العامة ووظائفها: |
| 21 | الأهمية المهنية للعلاقات العامة: |
| 24 | أهمية العنصر البشري في العلاقات العامة: |
| 26 | المسار الوظيفي في الإدارة والعلاقات العامة: |
| 29 | الرضا الوظيفي في المؤسسات ودور العلاقات العامة: |
| 29 | مفهوم الرضا الوظيفي وأهميته: |
| 29 | - العلاقات العامة في دولة الكويت. |
| 35 | الدراسات السابقة: |
| 48 | تعليق على الدراسات السابقة |
| 56 - 49 | الفصل الثالث: منهجية الدراسة (الطريقة والإجراءات) |
| 49 | منهج الدراسة |
| 49 | مجتمع الدراسة |
| 50 | عينة الدراسة |
| 52 | أدوات الدراسة |
| 52 | صدق الأداة |
| 53 | ثبات الأداة |
| 54 | متغيرات الدراسة |
| 54 | التحليل الإحصائي |
| 55 | إجراءات الدراسة |
| 79 - 57 | الفصل الرابع: نتائج الدراسة |
| 89 - 80 | الفصل الخامس: مناقشة نتائج الدراسة |
| 88 | توصيات الدراسة |
| 90 | المراجع |
| 101 | الملاحق |

قائمة الجداول

| رقم الصفحة | عنوان الجدول |
|------------|---|
| | جداول الفصل الثاني |
| 33 | الجدول (1) يبين المسميات المستخدمة لوصف وظيفة العلاقات العامة في الوزارات الكويتية. |
| | جداول الفصل الثالث |
| 51 | جدول (1) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغيرات اسم الصحيفة، والعمر، والمؤهل العملي، وسنوات الخبرة في المؤسسة، والوظيفة الحالية في المؤسسة. |
| 53 | الجدول (2) قيم معاملات الاتساق الداخلي باستخدام اختبار كرونباخ ألفا. |
| | جداول الفصل الرابع |
| 57 | الجدول (3) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور (دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في صحيفة الراي الكويتية) مرتبة ترتيباً تنازلياً. |
| 59 | الجدول (4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور (دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في صحيفة الكويت تايمز الكويتية) مرتبة ترتيباً تنازلياً. |
| 61 | الجدول (5) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور (العوامل الداخلية التي تؤثر في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في صحيفة الراي الكويتية) مرتبة ترتيباً تنازلياً. |
| 63 | الجدول (6) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور (العوامل الداخلية التي تؤثر في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في صحيفة الكويت تايمز الكويتية) مرتبة ترتيباً تنازلياً. |
| 65 | الجدول (7) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور (العوامل الخارجية التي تؤثر في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في صحيفة الراي الكويتية) مرتبة ترتيباً تنازلياً. |
| 66 | الجدول (8) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور (العوامل الخارجية التي تؤثر في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في صحيفة الكويت تايمز الكويتية) مرتبة ترتيباً تنازلياً. |

| | |
|----|--|
| 68 | الجدول (9) اختبار العينة المستقلة Independent Sample T – test للتعرف على الفروق ما بين مستويات الرضا بين العاملين في الصحيفتين المدروستين. |
| 70 | الجدول (10) اختبار التباين الأحادي للتعرف على الفروق في مستويات الرضا بين العاملين في صحيفة الراي الكويتية يعزى لمتغير الخبرة. |
| 72 | الجدول (11) اختبار شيفيه للمقارنات البعدية للتعرف على الفروقات ما بين فئات سنوات الخبرة. |
| 73 | الجدول (12) اختبار التباين الأحادي للتعرف على الفروق في مستويات الرضا بين العاملين في صحيفة الكويت تايمز الكويتية تبعاً لمتغير الخبرة. |
| 75 | الجدول (13) اختبار العينة المستقلة للتعرف على الفروق في مستويات الرضا بين العاملين في صحيفة الراي الكويتية تبعاً لمتغير الجنس. |
| 76 | الجدول (14) اختبار العينة المستقلة للتعرف على الفروق في مستويات الرضا بين العاملين في صحيفة كويت تايمز الكويتية تبعاً لمتغير الجنس |
| 77 | الجدول (15) اختبار التباين الأحادي للتعرف على مستويات الرضا حسب متغير العمر في صحيفة الراي الكويتية |
| 78 | الجدول (16) اختبار التباين الأحادي للتعرف على مستويات الرضا حسب متغير العمر في صحيفة كويت تايمز الكويتية |

قائمة الملاحق

| الصفحة | المحتوى |
|--------|--|
| 102 | ملحق رقم (1) أسماء محكمي الاستبانة |
| 103 | الملحق رقم (2) استبانة الدراسة بصورتها النهائية |

ملخص

دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين

في صحيفتي "الرأي" و"الكويت تايمز" الكويتيتين

The Role of Public Relations in Achieving Job Satisfaction

for Workers In "Al Rai" and "Kuwait Times" Newspapers

إعداد:

يوسف عويد عتيق السعيد

إشراف: الدكتور صباح ياسين

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في صحيفتي "الرأي" و"الكويت تايمز" الكويتيتين، ومعرفة العوامل المؤثرة في تحقيق ذلك الرضا، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي وعلى دراسة العلاقات العامة في مؤسستين صحفيتين هما "الراي" و"الكويت تايمز"، ووزعت استبانة الدراسة على عينة من (235) من العاملين في المؤسسات.

وكان من أهم نتائج الدراسة:

- أن أولوية المهام للعلاقات العامة قد تتغير من مؤسسة إلى أخرى، فقد يكون الاتصال الداخلي هو الأهم بالنسبة لبعض المؤسسات، وقد يكون الاتصال مع الجمهور الخارجي أو البيئة الخارجية هو الأهم بالنسبة لمؤسسات أخرى. وأهمية العدالة في الرواتب والأجور بالنسبة للعاملين، وكذلك العدالة في توزيع المهام والواجبات، وأهمية الضمان الصحي.

- أظهرت النتائج أهمية دراسة أولويات العاملين من قبل الإدارات ومن قبل العلاقات العامة على وجه الخصوص للعمل على هذه الأجندة حسب الأولويات في كل مؤسسة على حدة. كما أن الدراسة كشفت عن أهمية السياسات الحكومية تجاه حرية التعبير والرأي وتوفير المعلومات في التأثير على العاملين في المؤسسات الصحفية على وجه الخصوص، مما يترتب عليه رفع مستوى الرضا للعاملين، وتحقيق أفضل مستوى جودة للمنتج الذي تختص به المؤسسة، سواء كان سلعاً مادية أم مواد إعلامية وثقافية.

Abstract

The Role of Public Relations in Achieving Job Satisfaction for Workers In "Al Rai" and "Kuwait Times" Newspapers

Prepared by: Yousef Owaid Saidi

Supervised by: Dr. Sabah Yassin

The study aimed at identifying the role of public relations to achieving job satisfaction for workers in the " Al Rai " and "Kuwait Times" Kuwaitis newspapers, the study aimed also to find out the factors affecting the achievement of that satisfaction, the study relied on the descriptive and distributed a questionnaire study on a sample of (235) of the workers in the two journal institutions.

One of the most important results of the study includes:

1 - It turned out that the priority tasks of public relations may change from one institution to another, it may be internal communication is the most important for some institutions in one hand, or contacting with external audiences or external environment is the most important institutions in the other hand.

2 -The importance of justice in the salaries and wages for workers, as well as justice in the distribution of tasks and duties, and the importance of health insurance.

3 -The importance of studying these priorities by administrations and by public relationship in particular to work on this agenda, according to the priorities of each institution separately.

4 -The importance of government policies towards freedom of expression and opinion and the provision of information to influence the workers in the press institutions in particular, resulting in raising the level of satisfaction of

employees, and achieve the best quality of the product concerned by the institution, whether goods, material or media substances and cultural elements.

الفصل الأول: مقدمة عامة للدراسة

تمهيد:

تقوم العلاقات العامة بأدوار ووظائف مختلفة تجاه تحقيق مصالح جمهورها الخارجي وجمهورها الداخلي، ففيما يُعد الجمهور الخارجي مجموع المتعاملين والمنتفعين وأعضاء المجتمع الآخرين، فإن الجمهور الداخلي هو مجموع الموظفين والعاملين في المؤسسة نفسها، وفي كثير من المؤسسات يُعد الجمهور الداخلي أكثر أهمية من الجمهور الخارجي نتيجة لعدة أسباب، منها أن الجمهور الداخلي هو الذي يقوم بتقديم الخدمات أو يقوم بإنتاج السلع؛ ولولاه لما استطاعت المؤسسة الاستمرار في عملها.

والأفراد في الجمهور الداخلي "هم لبنة العلاقات العامة وجمهورها الداخلي والقائمون بأنشطة المؤسسة وسفراؤها في الخارج، ولذا فإن للعلاقات العامة دورها الرئيسي بالتأثير على فئاعة الأفراد في سياسة المؤسسة العمالية والإنتاجية وأهميتها لهم وللمؤسسة". (السلمي، 2002، 32) ويمكن تلخيص كافة تلك التأثيرات تجاه العاملين بأنها ما يسمى بالرضا الوظيفي للعاملين، وهذا الرضا هو الذي يؤثر على فئاعات الأفراد العاملين ويجعلهم أكثر إنتاجية وأكثر انتماءً للمؤسسة وأهدافها.

والرضا الوظيفي له تعريفات عديدة؛ وذلك لاختلاف المداخل التي تناول بها العلماء والباحثون المختلفون مفهوم الرضا الوظيفي، وهناك العديد من المحاولات التي بذلت لتحديد معنى محدد للرضا الوظيفي، منها على سبيل المثال أن الرضا الوظيفي هو الشعور النفسي بالفئاعة والارتياح والسعادة لإشباع الحاجات والرغبات والتوقعات مع العمل نفسه وبيئة العمل، مع الثقة والولاء والانتماء للعمل ومع العوامل والمؤثرات البيئية الداخلية والخارجية ذات العلاقة، وفي تعريف (لوك

(Locke) للرضا الوظيفي فهو اتجاه يُعد محصلة للعديد من الخبرات المحبوبة وغير المحبوبة المرتبطة بالعمل ويكشف عن نفسه بتقدير الفرد للعمل وإدارته. نقلاً عن: (الكردي، 2011)

وتسعى هذه الدراسة للكشف عن دور العلاقات العامة في المؤسسات الصحفية الكويتية تجاه تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في تلك المؤسسات، ليس بوصفهم أو بكونهم صحفيين، بل بكونهم عاملين مثلهم مثل أي مؤسسة أخرى، لهم حاجات وظيفية ونفسية واجتماعية واتصالية يمكن أن تسهم العلاقات العامة في تحقيق الكثير منها أو بعضها.

مشكلة الدراسة:

يُعد الرضا الوظيفي من أهم المقاييس التي تعتمد عليها الإدارات في تقدير سلامة تنظيم المؤسسة وسلامة العمل فيها، والرضا الوظيفي يُعدّ عنوان النجاح في دمج موظفي وعاملي أي مؤسسة سواء كانت مؤسسة خاصة أم مؤسسة حكومية، لأن حجم الإنتاجية أو مستواها وجودتها تتأثر بمستوى الرضا الوظيفي للعاملين في المؤسسة أو الشركة أو الدائرة، وينطبق ذلك على المؤسسات والمنظمات الإعلامية.

والرضا الوظيفي للعاملين في أي مؤسسة يتأثر بعدة عوامل وظروف داخلية وخارجية، فبعضها يتعلق بالقوانين والتعليمات المعمول بها، وبعضها يتعلق بالإدارة العامة وسياستها والحوافز التي تقدمها للعاملين، وبعضها الآخر يتعلق بإدارة العلاقات العامة خصوصاً فيما يتعلق بعملية الاتصال بين العاملين والإدارة العامة، أو فيما يتعلق باطلاع العاملين على المستجدات الداخلية أو الخارجية التي تؤثر عليهم أو على أعمالهم ووظائفهم.

وتتمثل مشكلة الدراسة في استكشاف دور العلاقات العامة في تحقيق مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في صحيفتي "الراي" و"الكويت تايمز" ، ومعرفة العوامل التي تؤثر في تحسين ذلك الرضا في المؤسسات الإعلامية الكويتية؟

فما دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في صحيفتي "الراي" و"الكويت تايمز" الكويتيتين، وما العوامل المؤثرة في تحقيق ذلك الرضا؟

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى:

- 1- استكشاف دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في الصحيفتين المشار إليهما.
- 2- معرفة العوامل الداخلية التي تؤثر في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في المؤسسات الإعلامية.
- 3- معرفة العوامل الخارجية التي تؤثر في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في المؤسسات الإعلامية.
- 4- التعرف على الفروق الفردية بين العاملين في المؤسسات الإعلامية الكويتية المؤثرة في مستويات الرضا الوظيفي.

أهمية الدراسة:

تعد هذه الدراسة مهمة لأنها ستزودنا بمعلومات عن طبيعة عمل العلاقات العامة في مجال الأفراد وإدارتهم والرضا الوظيفي لهم، وهي مهمات ووظائف كانت تعد من ضمن إدارة الأفراد وليس من ضمن عمل العلاقات العامة، لكن التطورات المتجددة في مجال الأعمال بدأت تهتم بهذا الجانب وقد أجريت أبحاث عديدة حوله في السنوات الأخيرة.

كذلك تكتسب هذه الدراسة أهميتها لأن أغلب أبحاث العلاقات العامة والإعلام لا تهتم غالباً بالرضا الوظيفي للعاملين وبالعوامل التي تؤثر في ذلك على حد معرفة الباحث، بل إن الكثير منها يهتم بالإعلاميين كقائمين بالاتصال، أو كصانعي الأخبار، أو يهتم بهم كجمهور عام، ولذلك من المؤمل أن تسهم الدراسة في التنبيه إلى ضرورة وأهمية النظر إلى الصحفيين بكونهم عاملين لهم حاجات وظيفية، من الممكن أن تسهم العلاقات العامة في تحقيقها، وبما يؤدي إلى تحقيق مستويات أفضل من الرضا الوظيفي، وبما يؤدي إلى رفع مستوى أداء هؤلاء العاملين في المؤسسات الصحفية التي يعملون بها.

أسئلة الدراسة:

السؤال الرئيسي للدراسة هو:

- ما مدى قيام العلاقات العامة بالإسهام في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في صحيفتي "الراي" و"الكويت تايمز" الكويتيتين؟

ويتفرع عن هذا السؤال الأسئلة التالية:

1- ما طبيعة دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في صحيفة الراي من وجهة نظر العاملين في المؤسسات الصحفية؟

2- ما طبيعة دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في صحيفة الكويت تايمز من وجهة نظر العاملين في المؤسسات الصحفية؟

3- ما العوامل الداخلية التي تؤثر في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في صحيفة الراي من وجهة نظر العاملين في المؤسسات الصحفية؟

4- ما العوامل الداخلية التي تؤثر في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في صحيفة كويت تايمز من وجهة نظر العاملين في المؤسسات الصحفية؟

5- ما العوامل الخارجية التي تؤثر في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في صحيفة الراي من وجهة نظر العاملين في المؤسسات الصحفية؟

6- ما العوامل الخارجية التي تؤثر في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في صحيفة كويت تايمز من وجهة نظر العاملين في المؤسسات الصحفية؟

فرضيات الدراسة:

وتتمثل في الفرضية الرئيسية التالية:

1- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في مستويات الرضا بين العاملين في الصحيفتين المدروستين تعزى إلى الصحيفة.

2- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في مستويات الرضا بين العاملين في الصحيفتين المدروستين تعزى إلى الدرجة الوظيفية للعاملين.

3- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في مستويات الرضا بين العاملين في الصحيفتين المدروستين تعزى إلى سنوات الخبرة للعاملين في العمل الصحفي.

4- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في مستويات الرضا بين العاملين في الصحيفتين المدروستين تعزى إلى جنس العاملين.

5- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في مستويات الرضا بين العاملين في الصحيفتين المدروستين تعزى إلى مستويات عُمر العاملين.

مصطلحات الدراسة:

- الرضا الوظيفي: هو الشعور النفسي بالفنائة والارتياح والسعادة لإشباع الحاجات والرغبات والتوقعات مع العمل نفسه وبيئة العمل، مع الثقة والولاء والانتماء للعمل ومع العوامل والمؤثرات البيئية الداخلية والخارجية ذات العلاقة.(الكردي، 2011) ويعتمد الباحث هذا التعريف تعريفاً إجرائياً للدراسة الحالية.
- العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي: هي كافة العوامل الداخلية (في المؤسسة) أو الخارجية (في المجتمع والدولة) التي يعدها العاملون في المؤسسة مؤثرة على رضاهم الوظيفي.
- العاملون في مؤسسات الإعلام الكويتية: هم كافة الموظفين على اختلاف تخصصاتهم ومهامهم في المؤسسة سواء كانوا يقومون بعمل إعلامي أم عمل إداري أم عمل فني أم عمل ميداني.
- مؤسسات الإعلام الكويتية: هي كافة المؤسسات التي تقوم بالعمل الإعلامي سواء كانت في الصحف المطبوعة أم الإذاعات أم محطات التلفزة أم الصحافة الإلكترونية.
- العوامل الداخلية المؤثرة: هي المتغيرات والعوامل التي ترتبط ببيئة العمل داخل المؤسسة سواء كان الجانب التنظيمي أم الجانب الاجتماعي أم الجانب المكاني ومواصفاته الخاصة بالعمل.
- العوامل الخارجية المؤثرة: هي المتغيرات والعوامل التي تؤثر على بيئة العمل داخل المؤسسة سواء كانت من البيئة المحيطة بالمؤسسة أم من المجتمع أم من المتعاملين مع المؤسسة كجمهور القراء والنظام السياسي وغير ذلك من عوامل قد تؤثر على أداء العاملين أو على رضاهم الوظيفي.

- صحيفة الراي:

جريدة الراي (جريدة الرأي العام سابقاً)، هي صحيفة كويتية يومية صادرة عن مجموعة الراي الإعلامية المالكة لقناة الراي أيضاً، وتعد جريدة "الرأي العام" الكويتية التي تأسست في 16 إبريل من عام 1961 من أولى المطبوعات في الجزيرة العربية، وفي العام 2004 أنشأت مؤسسة الراي فرعاً إعلامياً مرئياً تمثل بقناة " الراي " ، وهو الاسم الذي أصبحت تحمله الجريدة أيضاً بعد إنشاء مجموعة الراي الإعلامية في الكويت.(موقع صحيفة الراي ، 2013)

صحيفة « الراي » هي الصحيفة اليومية التي تحتل المرتبة الأولى في دولة الكويت منذ العام 2000 وحتى الآن، ، وتوزع الصحيفة ليس في داخل الكويت فقط بل أيضاً في دول أخرى مثل المملكة العربية السعودية والإمارات العربية المتحدة، مصر، لبنان، البحرين، قطر، سورية وإنكلترا. توجد هناك مجموعة من المكاتب تابعة للصحيفة وهي: مكتب الشويخ في الكويت، ومكتب القاهرة، ومكتب بيروت.

وتحرص الصحيفة على تغطية طيف متنوع من القضايا السياسية والاقتصادية والمالية والاجتماعية. ولذلك فإنه ليس من قبيل المصادفة أن صحيفة « الراي » مقروءة على نطاق واسع من جانب شريحة كبيرة من القادة البارزين سياسياً واقتصادياً في دولة الكويت كما في الدول العربية الأخرى.

إدارات الصحيفة:

إدارة التحرير، إدارة الإعلان والتسويق، إدارة التوزيع والاشتراكات، إدارة الإنتاج، الشؤون المالية والإدارية.

وقد وجد الباحث أن هناك حرصاً شديداً من قبل العاملين والموظفين في الصحيفة بعدم الإفصاح عن عدد الموظفين وعن طبيعة العمل داخل الصحيفة وذلك لأنها تعد معلومات سرية. على أساس أن هذه المعلومات من المحتمل أن تضر بالصحيفة حسب قولهم لأنها تعد مدرجة في سوق البورصة، خصوصاً أن الصحيفة قامت قبل مدة بالاستغناء عن عدد كبير من الموظفين في الصحيفة نتيجة لمشاكل مالية تعرضت لها الصحيفة.

وحسب مصادر مطلعة، فإن عدد الموظفين في الصحيفة يقدر من 150 إلى 170 موظفاً. أما موظفو العلاقات العامة فيقدر عددهم ما بين 8 موظفين إلى 12 موظفاً، وهؤلاء الموظفون تابعون للصحيفة والتلفزيون وليس للصحيفة فقط.

- صحيفة الكويت تايمز:

صحيفة كويت تايمز هي أول صحيفة يومية باللغة الإنجليزية في منطقة الخليج العربي، ومقرها الكويت. أصدرها يوسف صالح عليان في 24 سبتمبر من العام 1961 تصدر بحوالي ست وثلاثين صفحة من القطع الكبير، وهي تتناول التقارير المتعمقة بشأن الأحداث المحلية والأخبار الاقتصادية والتحليل وافتتاحيات على القضايا المحلية والإقليمية، والدولية، والترفيه والأخبار الرياضية وغيرها. (موقع صحيفة الكويت تايمز، 2013)

وحسب مصادر الصحيفة، فإن عدد الموظفين يبلغ تقريباً 150 موظفاً.

حدود الدراسة:

الحدود البشرية: وهي كافة العاملين من كويتيين وغير كويتيين في المؤسسات الإعلامية الكويتية.

الحدود المكانية: حدود دولة الكويت.

الحدود الزمانية: فترة الدراسة تبدأ من شهر تشرين الثاني 2012 إلى نهاية شهر إبريل/ أيار 2013.

محددات الدراسة:

تتحدد نتائج هذه الدراسة وفقاً لمدى صدق الأداة (الاستبيان) في قياس آراء العاملين في المؤسسات الإعلامية. وتتحدد بحدودها البشرية والمكانية والزمانية. أي أنه لا يمكن تعميم نتائج الدراسة في غير الحدود البشرية والمكانية والزمانية المشار إليها. وعليه لا يمكن تعميم نتائج الدراسة على غير العاملين في صحيفتي " الراي " و"الكويت تايمز" في الفترة المشار إليها في الحدود الزمنية.

الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة

أولاً : الإطار النظري

تمهيد:

نظرية الدراسة:

نظرية القيمة لجون لوك:

مفهوم العلاقات العامة:

أهداف العلاقات العامة ووظائفها:

الأهمية المهنية للعلاقات العامة:

أهمية العنصر البشري في العلاقات العامة:

المسار الوظيفي في الإدارة والعلاقات العامة:

الرضا الوظيفي في المؤسسات ودور العلاقات العامة:

مفهوم الرضا الوظيفي وأهميته:

- العلاقات العامة في دولة الكويت.

ثانياً: الدراسات السابقة

- ما يميز الدراسة عن الدراسات السابقة

الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة

أولاً: الإطار النظري

تمهيد:

يُعد الرضا الوظيفي أحد الموضوعات التي حظيت باهتمام الكثير من علماء النفس، وذلك لأن معظم الأفراد يقضون جزءاً كبيراً من حياتهم في العمل، وبالتالي من الأهمية بمكان أن يكون للرضا الوظيفي أهميته في حياتهم الشخصية والمهنية، كما أن هنالك وجهة نظر مفادها أن الرضا الوظيفي قد يؤدي إلى زيادة الإنتاجية ويترتب عليه الفائدة بالنسبة للمؤسسات والعاملين، مما زاد من أهمية دراسة هذا الموضوع في كافة مجالات الأعمال، وبناء عليه فقد كثرت البحوث والدراسات في مجال علم النفس الإداري حول موضوع الرضا الوظيفي وكشفت بعض نتائج البحوث النقاب عن أن الأفراد الراضين وظيفياً يعيشون حياة أطول من الأفراد غير الراضين، وهم أقل عرضة للقلق النفسي وأكثر تقديراً للذات، وأكبر قدرة على التكيف الاجتماعي، ويؤكد بعضهم أن هناك علاقة وثيقة بين الرضا عن الحياة والرضا الوظيفي، أي بمعنى أن الراضين وظيفياً راضون عن حياتهم والعكس صحيح. (العبد اللات، 2010)

وأطلق بعضهم على العصر الذي نعيش فيه العديد من المسميات، فمن عصر اكتشاف الفضاء إلى عصر الكمبيوتر إلى عصر التغيير السريع إلى عصر ثورة تكنولوجيا الاتصالات وغير ذلك من المسميات التي تشير إلى التغيير السريع والواسع في مناحٍ أساسية من مناحي الحياة. ولعله من الممكن أن نسمي هذا العصر "عصر الإدارة العلمية"، فما من نشاط أو اكتشاف أو اختراع أو خدمة إنتاجية أو تعليمية إلا ويكون من ورائها الإدارة تدفعها وتخرجها إلى حيز الوجود، فالإدارة هي المسؤولة عن النجاح أو الإخفاق الذي تصادفه مؤسسة من المؤسسات أو وزارة من الوزارات أو

مجتمع من المجتمعات، ولها اليد الطولى في تقرير الأمور وتصريف شؤون الحياة وتحقيق الأهداف التي يطمح أي مجتمع في الوصول إليها. (مطاوع، 2003) والعلاقات العامة في الحقيقة هي واحدة من الإدارات المتعددة والمتكاملة التي تكون الهيكل الإداري لأي مؤسسة أو منشأة، من تلك المؤسسات والمنشآت التي أقيمت وكونت على أسس علمية مدروسة، تأخذ بالاعتبار الاتجاهات والنتائج العلمية التي توصلت إليها العلوم المختلفة، خصوصاً علم الإدارة العامة، وإدارة الموارد البشرية، وإدارة الأفراد، وغير ذلك من المجالات والحقول.

وترينا بعض المواقف أن هنالك تداخلاً بين أعمال إدارة العلاقات العامة وإدارة الأفراد كما يلي (زويلف، 46، 2010):

1- قد تمارس إدارة الأفراد المقابلات الخارجية (External interview) أو تدير وتنظم صناديق الاقتراح، وكذلك الإعلان لدعوة الأفراد للاختيار والتعيين، بينما نرى أن هنالك أحداثاً تمارسها العلاقات العامة لها علاقة وثيقة بأنشطة إدارة الأفراد مثل الإعلان عن المفاوضات الجماعية ونشر التقارير السنوية، ونشر أسماء المتميزين من العاملين.

2- هنالك ميادين مشتركة وقاسم مشترك بينهما مثل استطلاع الرأي العام فيما يخص العاملين والاجتماعات ومواضيع المساومة الجماعية. ولعلاج هذا التداخل بين الجانبين يمكن أن تدار إدارة الأفراد وإدارة العلاقات العامة من قبل المدير العام للمؤسسة، أو أن يكون لكلا الإدارتين مدير واحد، أو قد تندمج كلا الإدارتين بإدارة واحدة تتولى أنشطتها.

نظرية القيمة لجون لوك (Value Theory):

هناك العديد من النظريات التي يجري استخدامها في دراسة الرضا الوظيفي، ومعظمها مستخدم في دراسات علم النفس والإدارة، وقد وجد الباحث أن أنسب نظرية لتفسير الدراسة الحالية هي نظرية القيمة.

قدم بعض الباحثين شرحاً لنظرية (لوك Locke) في الرضا الوظيفي، وأشاروا إلى أن (لوك) يرى أن الرضا الوظيفي حالة عاطفية سارة ناتجة عن إدراك الفرد أن الوظيفة التي يشغلها تتيح له تحقيق ممارسة القيم الوظيفية المهمة في نظره، وتكون هذه القيم منسجمة مع حاجات الفرد. (نقلاً عن: الزويد، 2011)

وقد ركز هذا المدخل على أن أي ناتج يكون ذا قيمة بالنسبة للفرد، بغض النظر عن ماهية هذا الناتج، فالرضا عن العمل هو نتيجة لحصول الفرد على ما يرغب فيه، وقد أيدت نتائج الأبحاث هذا الرأي، فكلما زاد التباعد بين ما هو قائم بالفعل، وبين رغبات الأفراد المتعلقة بالجوانب المختلفة لعملهم مثل الدافع، الترقية، شعور الفرد بالاستياء أو عدم الرضا عن العمل، وتكون هذه العلاقة أكبر بالنسبة لهؤلاء الأفراد الذين يعطون أهمية أكبر لهذا الجانب المعين. (القطار، 2011)

وهناك بعض المحددات التي تؤدي إلى تحقيق الرضا عن العمل، ومن ضمن هذه المحددات (القطار، 2011):

1. التباعد: أي أن الرضا عن العمل يتحقق من التقارب بين النواتج التي يرغب الفرد في تحقيقها، وتلك التي يحصل عليها فعلياً في مجال العمل.
2. العدالة: أي شعور الفرد بالعدالة عندما يحصل على ما يعتقد أنه يستحقه من العمل.
3. الوضع الشخصي المسبق للفرد: فقد تؤثر شخصية الفرد على مدى شعوره بالرضا عن العمل، فبالرغم من إمكانية التأثير على مستوى الرضا من خلال تغيير بيئة العمل، إلا أن الموقف الشخصي المسبق للفرد قد يؤثر على مستوى شعوره بالرضا، بالرغم من التغييرات الإيجابية في بيئة العمل.

ويرى الباحث أن نظرية القيمة، ستكون مفيدة جداً في تفسير وتوضيح العديد من الجوانب المتعلقة بالرضا الوظيفي للعاملين في المؤسسات الصحفيتين المدروستين، " الراي" و"الكويت تايمز"، وسيوضح ذلك من خلال مناقشة نتائج الدراسة في الفصل الخامس.

مفهوم العلاقات العامة:

تعد العلاقات العامة بمفهومها الحديث من الوظائف الإدارية الحديثة أملتتها تطورات العصر في العلم والتكنولوجيا وغيرهما ، ولا يزال باب الاجتهاد النظري والتطبيقي مفتوحاً أمام المزيد من تطوير أساليب الممارسة وطرائقها، وصقل المفاهيم النظرية للعلاقات العامة في ضوء الممارسة (حسين، 2005، 31)، لذلك فقد وجدت تعريفات متعددة للعلاقات العامة، نختار منها عدداً من التعريفات المشهورة وأخرى من التعريفات الحديثة:

وتعرف العلاقات العامة في إطارها المهني بأنها "تلك المهنة التي تعنى بتكوين سمعة المؤسسة من خلال الجهد المخطط الذي يسعى إلى بناء العلاقات المستمرة مع الجماهير، وكسب تأييدها لأعمال المؤسسة، والتأثير في آراء وسلوكيات الجماهير لتحقيق الفهم المشترك بين المؤسسة والجماهير".

(Harrison,2000,p.2)

ويعرفها المعهد البريطاني بأنها "إيجاد التفاهم المتبادل بين المنظمة وأفرادها وأي مجموعة من المجموعات أو الأفراد أو المنظمات، وما ينتج عن هذا التفاهم من إقامة سمعة طيبة وعلاقة مستمرة.(نقلاً عن: المصري،2000،ص5)

ووضع غريب عبد السميع تعريفاً يحدد أهم ملامح مهنة العلاقات العامة في العناصر التالية(غريب، 2003،ص 52):

- 1- هي مجموعة من العمليات التطبيقية للعلوم الاجتماعية.
- 2- هي مهنة يمارسها متخصصون على مستوى مناسب من العلم والخبرة والمهارة.

3- تستفيد منها المنظمات في إيجاد التفاهم والتكيف بينها وبين جماهيرها داخلياً وخارجياً.

4- تستخدم وسائل الاتصال استخداماً علمياً.

كما قدمت بعض التعريفات المهنية لمصطلح العلاقات العامة إطاراً شاملاً لمراحل أداء مهنة العلاقات العامة إذ عرفت بأنها "المهنة التي تتولى تخطيط وتنظيم وتوجيه وتقويم الأنشطة والأعمال المتعلقة بالجماهير المرتبطة بالمنظمة، وكذلك الرأي العام بهدف الاحتفاظ بعلاقات طيبة معه، وتستخدم في سبيل ذلك البحوث ومختلف وسائل الاتصال وفنونه على أسس أخلاقية مهنية لتحقيق هذه المهام". (الطماوي، 2003، 27).

إن العلاقات العامة في عصرنا الحالي الذي يعج بالجدید يوماً، أصبحت ركناً أساسياً من الأعمال الإدارية لأية مؤسسة، سواء كانت مؤسسة أعمال أم مؤسسة حكومية أم مؤسسة تطوعية خيرية كما أسلفنا. بحيث تتمكن المؤسسة من متابعة التطورات أولاً بأول لمواكبة المستجدات التي لها تأثير على أعمال المؤسسة من خلال جمهورها إما الداخلي أو الخارجي أو كلاهما معاً.

إن نظرة تأمل في المجالات التي تتصل أو تحتك بها العلاقات العامة في سبيل تحقيق مهماتها وواجباتها، توضح مدى حجم التحديات والمسؤوليات التي تتولاها هذه الإدارة أو هذه المهنة، إذ يتطلب تنفيذ المهمات والواجبات الحاجة إلى عدد كبير من المهارات والاختصاصات، فحاجات الجمهور الذي تتعامل معه العلاقات العامة حاجات كثيرة ومتنوعة ومتباينة بين مجال وآخر، ومجموعة وأخرى، فالعلاقات العامة تتعامل مع العاملين في المؤسسة أو المنشأة وهي مطالبة بالتعرف على حاجاتهم المختلفة، سواء كانت حاجات مهنية وظيفية، أم حاجات فنية أم حاجات اجتماعية ونفسية وغير ذلك مما سيكون له علاقة بالرضا الوظيفي وبالإنتاجية في المؤسسة. كذلك تتعامل العلاقات العامة مع جمهور خارجي متنوع، وهو جمهور المراجعين والمنفعين والمزودين والخبراء والفنيين والضيوف ووسائل الإعلام والمؤسسات الأخرى ذات الصلة.

ويصنف الجمهور في العلاقات العامة إلى عدة تصنيفات، أهمها أو أكثرها شيوعاً هو التصنيف الذي يقسمها إلى نوعين، بحيث إن الجمهور ينقسم إلى قسمين الداخلي (العاملين داخل المنظمة) والخارجي (العملاء والمؤسسات المنافسة وصناع القرار ووسائل الإعلام والمساهمين والمستثمرين والنخب في المجتمع....الخ). وتعرف حميدة سمييم مفهوم الجمهور (Public) بأنه "المجموعة من الأفراد يجمع بينهم ميل أو اتجاه أو عاطفة مشتركة أو إدراك في وحدة المصالح، لذلك يتولد لديهم شعور بالوحدة وتحقيق الذات، ويختلف مقدار هذا الشعور من جمهور إلى آخر، وتتصف وظيفة الجمهور كوحدة بكونها أكبر من وظيفة الفئة الاجتماعية (Social Category) التي تتكون فقط من الناس كالنساء العاملات أو خريجي الجامعة..الخ. (سمييم، 2005، 49)

. ويمثل العاملون في المؤسسة أو المنشأة تلك الجماعة الواعية من الناس التي تشترك بحكم الوظيفة في السعي إلى تحقيق أهداف معينة والقيام بمهام وواجبات محددة تقتضيها طبيعة العمل الذي تقوم به تلك المؤسسة أو المنشأة. وهذا هو المجال الذي تهتم به الدراسة الحالية.

أما الجمهور الخارجي، فهو كافة الأفراد الذين يقيمون خارج المؤسسة ويرتبطون بها ارتباطاً مباشراً أو غير مباشر. (زويلف، 104، 2010) وهؤلاء لهم حاجاتهم وظروفهم المختلفة جداً عن الجمهور الداخلي، وعلى العلاقات العامة أن تأخذ ذلك بعين الاعتبار، لكن هذا المجال لا يندرج ضمن اهتمام الدراسة الحالية.

أهداف العلاقات العامة ووظائفها:

إن دراسة أهداف العلاقات العامة ووظائفها أمر ضروري في البحوث والدراسات ليتبين مدى وجود رباط أو علاقة في هذه الوظائف وبين المهمات المطلوبة من العلاقات العامة في أمر محدد، أو في نطاق معين، وهو هنا في الدراسة الحالية، الأمر الذي يتعلق بتحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في بعض مؤسسات القطاع الخاص ، وهي الممثلة بمؤسستين صحفيتين، مؤسسة الراي ، ومؤسسة الكويت تايمز .

وقد أجمع مختصون وخبراء كُثر في أدبيات العلاقات العامة على أن الهدف الأساسي للعلاقات العامة يتركز على تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة أمام الجمهور الداخلي (العاملين وأمام الجمهور العام)، والحفاظ على صلات التواصل بين الأطراف المعنية بالمؤسسة، الجمهور الداخلي، والجمهور الخارجي، المساهمين، الإدارة. وزيادة كفاءة أداء المؤسسة وتعظيم القيم المضافة التي تعمل من أجلها سواء كانت خدمية غير ربحية أم ربحية. (داوود، 2010، ص 50)

وتتعدد الوظائف التي تقوم بها العلاقات العامة، فهي وظائف متغيرة ومتطورة أو متبدلة حسب المؤسسة وحسب المجتمع وحسب ظروف أخرى، إذ يلاحظ أن العديد من المؤسسات في البلاد العربية، تجعل الوظيفة الأساسية للعلاقات العامة تنحصر في استقبال المراجعين والضيوف وما يتصل بذلك من إقامة المراسم وطباعة المواد الدعائية وما شابه. لكن وظائف العلاقات العامة أوسع من ذلك بكثير، ورغم أن مهمات الاستقبال والمراسم هي من وظائف العلاقات العامة، لكن هذه الوظيفة هي الوظيفة الظاهرة في المؤسسة، لأنه يوجد الكثير من الوظائف التي لا يلمسها الناس مباشرة، وتلك الوظائف والمهمات تقدم للمؤسسة، لإدارتها، وللموظفين العاملين فيها، أو لزبائنهما

ومراجعتها أو للمجتمع الكثير من الخدمات التي قد لا يعرفون ما بذلته فيه العلاقات العامة من جهد.

وهناك خمس وظائف أساسية تقليدية للعلاقات العامة، وثمة من يضيف على ذلك وظائف أخرى، بدأت تظهر أهميتها حديثاً، مثل وظيفة المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع، أو وظيفة إدارة الأفراد، أو وظيفة تقديم الاستشارات الخارجية. والوظائف الأكثر شهرة للعلاقات العامة وهي:

1- البحث: (Facts finding)

ويسمىها زويلف (البحث عن الحقائق) (زويلف، 2010 ص 51) إذ تقوم العلاقات العامة بجمع وتحليل وبحث ودراسة اتجاهات الرأي العام لجماهير المؤسسة أو الهيئة، ومعرفة آرائهم واتجاهاتهم، حتى يمكن الحصول على حقائق صحيحة، فبالنسبة للجامعة مثلاً، يمكن معرفة اتجاهات الراي بين الأساتذة والطلبة وأولياء الأمور. وفي الجيش يمكن معرفة الراي بين الجنود والضباط وغيرهم من الفنيين. وفي الشركات والوزارات تدرس اتجاهات الرأي العام بين الموظفين والعمال. وبالإضافة إلى ذلك تقاس اتجاهات الراي بين الجماهير الخارجية كالمساهمين والمستهلكين والتجار. (فلحي، 2009) وقد مرت العلاقات العامة بمرحلة تغلب فيها الطابع الارتجالي لمعرفة اتجاهات الجمهور ونتيجة للتقدم العلمي والتكنولوجي أصبحت هناك طرق علمية في دراسة اتجاهات الجماهير وجمع المعلومات والبيانات المختلفة لدراسة المشكلة. (الدليمي، 2005، 42)

وتدرس العلاقات العامة كذلك التطورات المستمرة التي تحدث في الأوضاع الاقتصادية والاجتماعية والسياسية، وتقوم كذلك ببحث وتحليل وتلخيص جميع المسائل التي تهم الإدارة العليا ورفعها إليها. وتشمل الأبحاث أيضاً المبادئ الفنية للعلاقات العامة، وتحليل وسائل النشر كالصحافة

والإذاعة والتلفزيون والسينما، وتقدير مدى نجاح الحملات الإعلامية التي تقدمها، وتحديد أي الوسائل الإعلامية أكثر فعالية، فضلاً عن البحوث التي تتناول التطور الذي يطرأ على العلاقات العامة، وتدرس كذلك آراء واتجاهات قادة الرأي في المناهج، كالمعلمين ورؤساء النقابات ورجال الأعمال وغيرهم. (فلحي، 2009)

2- التخطيط: (Planning)

التخطيط هو عملية التفكير المنطقي المنظم لتحليل الإمكانيات المادية، والبشرية والمعنوية وتنظيمها بأفضل أسلوب يحقق الأهداف المرسومة. (الشيخلي وآخرون، 1986، 133)

وتتطلب هذه العملية الاستفادة من الدراسات السابقة، وضرورة توفير الأموال لتغطية النفقات، وضرورة توقيت الخطة في الوقت المناسب. (التهامي والداقوقي، ص 55)

وتكمن (أهمية التخطيط) بالنسبة للعلاقات العامة في تنفيذ برامج كاملة توجه لإنجاز أهداف محددة، وكسب ودعم وتأييد الإدارة العليا للمؤسسة، كما أن التخطيط يضع المؤسسة على الجانب الإيجابي بدلاً من الجانب الدفاعي، ويؤهلها لاختيار الموضوعات الجيدة في الأوقات المناسبة واستخدام الأساليب الفاعلة، وتستطيع المؤسسة بالتخطيط أن تستخدم أفضل أساليب ووسائل الاتصال، (المرجع السابق، ص 56) و يعد التخطيط من أساسيات العلاقات ففيه يمكن تحديد الإنجازات وقياس النتائج.

3- التنسيق: (Coordination)

تعمل العلاقات العامة على التنسيق بين الإدارات المختلفة لتحقيق التفاهم بينها، كما تعمل كحلقة اتصال وأداة تنسيق بين الموظفين والشخصيات المختلفة، وبين المستويات الدنيا والمستويات العليا، كما تنسق بين إدارة التسويق والمستهلكين، وإدارة المشتريات والموردين والمؤسسة وحملة أسهمها.

(فلحي، 2009، موقع الإنترنت) ويتعين على المدير أن يستخدم الموارد المالية، والأفراد العاملين داخل المنظمة، وتشمل الموارد المتاحة أيضاً الفرص المتاحة للاشتراك والتنسيق مع المنظمات الأخرى التي يمكن أن تساعد في بلوغ نتائج ذات منفعة متبادلة، والهدف من ذلك هو التطبيق الفعال لإستراتيجيات الاتصال التي وضعت في مرحلة التخطيط. (الجمال وعباد، 2005، 46)

4- الاتصال: (Communication)

والاتصال هو العملية التي يتم من خلالها نقل المعلومات وقد تكون رسالة شفوية أو مكتوبة أو صورة وحتى إشارة معبرة، والاتصالات ليست ذات اتجاه واحد، بل هي تسير في اتجاهين. (زويلف، 2010، 66) الاتصال يعني القيام بتنفيذ الخطط والاتصال بالجمهور المستهدفة، وتحديد الوسائل الإعلامية المناسبة لكل جمهور، وعقد المؤتمرات، وإنتاج الأفلام السينمائية والصور والشرائح، والاحتفاظ بمكتبة تضم البيانات التاريخية وإقامة الحفلات، وإعداد المهرجانات والمعارض والمباريات المختلفة، وتنظيم الندوات والمحاضرات، والأحاديث، والمناظرات. ولجهاز العلاقات العامة وظيفة إدارية، فهو يقدم الخدمات لسائر الإدارات ومساعدتها على أداء وظائفها المتصلة بالجمهور، فهي مثلاً تساعد إدارة شؤون العاملين في اختيار الموظفين والعمال وتدريبهم، والنظر في وسائل تشجيعهم وترقيتهم وحل مشاكلهم، وإعداد ما يلزم للعناية بصحتهم ورياضتهم وثقافتهم.

وتسعى العلاقات العامة إلى إقامة علاقات طيبة مع قادة الرأي في المجتمع بوضع الحقائق أمامهم، سواء في مكتبة المنظمة أم مكتب الإعلام، أم الدوريات السنوية. كما تعمل على إقامة علاقات طيبة مع معاهد التدريب، حتى يتسنى تدريب موظفيها وعمالها في هذه المعاهد، وكذلك مد هذه المعاهد بمساعدات التعليم، والسماح لطلاب المعاهد بزيارة المنظمة. (فلحي، 2009)

وتساعد العلاقات العامة الجمهور على تكوين رأيه، وذلك بمدد بكافة المعلومات ليكون رأيه مبنياً على أساس من الحقائق الصحيحة. كما تعمل على إحداث تغيير مقصود في اتجاهات الرأي العام وتحويله إلى صالح المؤسسة، وهي تمد المنشأة كذلك بكافة التطورات التي تحدث في الرأي العام.

5- التقييم: (Evaluation)

ويمثل التقييم المحطة النهائية في آلية عمل العلاقات العامة، كما أن هنالك علاقة عضوية بين هذه المرحلة وكافة المراحل الأخرى. إذ سيفيدنا التقييم في التعرف على جدوى المعلومات التي أفرزتها عملية البحث عن الحقائق. (زويلف، 2010، 76)

الأهمية المهنية للعلاقات العامة:

لا شك أن الوعي بأهمية العلاقات العامة يعد عنصراً أساسياً أو شرطاً أولياً لتقدير هذا الدور في عمل المؤسسات والمنظمات. وبما أن العصر الحديث يتميز بالتغيرات السريعة والأحداث المتلاحقة مما يجعل العلاقات العامة مهنة ضرورية. ولم يعد من الممكن أن تترك الأمور للصدفة في ظل المواقف الاجتماعية المعقدة التي تحتاج إلى دراسة مستمرة وبحث دقيق. (عجوة، 2000، ص 255). ولا تقتصر ضرورة مهنة العلاقات العامة على المنظمات فحسب، بل تقتزن هذه الضرورة بحياة المجتمع بدءاً بالفرد وانتهاءً بالدولة. وكلما زاد حجم الجماعة ازدادت مهام المهنة كما وتعقيداً وازدادت أهميتها في حياة المجتمع. (خضر 1998، ص 13). وبعد الحرب العالمية الثانية ازدادت أهمية العلاقات العامة بصورة ملحوظة فباتت تلعب دوراً كبيراً في المجتمعات العصرية، وكان للتقدم العلمي والتكنولوجي وتنوع وسائل الاتصال والإعلام المختلفة من صحافة وإذاعة وتلفزيون وأجهزة طباعة، تأثير كبير في زيادة أهمية وفعالية العلاقات العامة. (الدليمي، 2011، 51)

وتعرف العلاقات العامة في إطارها المهني بأنها "تلك المهنة التي تعنى بتكوين سمعة المؤسسة من خلال الجهد المخطط الذي يسعى إلى بناء العلاقات المستمرة مع الجماهير، وكسب تأييدها لأعمال المؤسسة، والتأثير في آراء وسلوكيات الجماهير لتحقيق الفهم المشترك بين المؤسسة والجماهير".

(Harrison,2000,p.2)

وتتضح أهمية ممارسة العلاقات العامة في إطارها المهني السليم من إدراك ضرورة لجوء المؤسسات المختلفة إلى استخدام استراتيجيات الإقناع في التعامل مع الجمهور، ذلك أنه غالباً ما يتكون لدى جماهير المؤسسة نوع من الشك في أعمالها وسياساتها. ومن هنا فقد أصبح الوجود السليم للإدارة المسؤولة عن ممارسة مهام العلاقات العامة داخل التنظيم الإداري للمؤسسة وتطبيقها بالمفهوم المهني الصحيح يعد أحد مؤشرات النجاح للمؤسسة. (العالم 2002، ص10).

كما تتضح أهمية العلاقات العامة في المجتمع المعاصر من خلال استعراض الحالات التي استطاعت فيها المهنة أن تحقق للمؤسسات التي تعمل لصالحها أرباحاً طائلة عن طريق تطوير البرامج الاتصالية التي ساعدت في تكوين علاقات إيجابية ومثمرة بين تلك المؤسسات وبين وسائل الإعلام والعملاء والعاملين والممولين والمستثمرين والجمهور العام أيضاً. (L.C Hon 1997.1-)

30)

وقد أصبح من الضروري لنجاح أي مؤسسة أن تكون لها صورة ذهنية محيية Favorable Image لدى الجماهير، مما يوضح أهمية مهنة العلاقات العامة التي تضطلع بتكوين هذه الصورة. ويرى (عجوة، 2002، 9) أن الصورة الذهنية هي "النتاج النهائي للانطباعات الذاتية التي تتكون عند الأفراد أو الجماعات إزاء شخص معين، أو نظام ما، أو شعب أو جنس بعينه، أو منشأة أو مؤسسة محلية أو دولية، أو مهنة معينة، أو أي شيء آخر يمكن أن يكون له تأثير على حياة الإنسان، وتتكون هذه الانطباعات من خلال التجارب المباشرة وترتبط هذه التجارب بعواطف

الأفراد واتجاهاتهم وعقائدهم، وبغض النظر عن صحة المعلومات التي تتضمنها خلاصة هذه التجارب، فهي تمثل بالنسبة لأصحابها واقعاً صادقاً ينظرون من خلاله إلى ما حولهم ويفهمونه أو يقدرونه على أساسها".

ومن هنا فإن العلاقات العامة تبرز كنشاط مهم تحرص عليه المؤسسات التي تعنى بتكوين صورة مشرقة لها في المجتمع.

وبما أن مهنة العلاقات العامة تسعى في جوهرها إلى خلق الصورة الذهنية الطيبة في نفوس أفراد المجتمع، فإن رضا العاملين بهذه المهنة وسلوكهم في المجتمع يؤثر تأثيراً قوياً على إرساء الصورة الإيجابية في أذهان الجماهير.

ويرى الباحث أن عملية بناء الصورة الذهنية تعتمد على مدى تفهم ممارس العلاقات العامة لدوره المهني، وممارسته الصحيحة للأنشطة الاتصالية، والتخطيط الجيد للبرامج، وأيضاً تفهم الإدارة العليا لدور المهنة بما يتيح الفرصة لممارس العلاقات العامة لمعاونة الإدارة في اتخاذ القرارات الصائبة

وإذا كانت الأهمية المهنية للعلاقات العامة تتبع من قدرة ممارسيها على بناء صورة المؤسسة التي ينتمون إليها في أذهان الجماهير، فإنه من الأهمية بمكان محاولة دراسة الصورة الذهنية التي يكونها ممارس مهنة العلاقات العامة عن مهنته والتعرف على ملامح إدراكه لدوره المهني ومدى علاقة هذه الصورة بمستوى أداء العاملين بالعلاقات العامة لمتطلباتهم المهنية والتعرف كذلك على الخصائص الديموغرافية من جنس وعمر ومستوى تعليمي وتدريبية لممارسي مهنة العلاقات العامة.

أهمية العنصر البشري في العلاقات العامة:

إن الأعمال كافة في شتى المجالات لا بد لها من الاعتماد على العنصر البشري أولاً وقبل أي شيء. وقد أثبت الواقع أن نجاح الجهاز التنظيمي في تحقيق أهداف المؤسسة يعتمد على الموارد البشرية المناسبة لشغل الوظائف المختلفة، وذلك باختيار العاملين الملائمين وتعيينهم في الوظائف التي تناسب استعداداتهم وصفاتهم الشخصية والقيام بتدريبهم لتحقيق تفهمهم للأعمال المسندة إليهم. ليشعر العامل بالرضا النفسي عن العمل الذي يقوم به والذي ينعكس على كفاءته الإنتاجية. (الطماوي، 2003، 116)

وتعد القوى العاملة رأس المال البشري من أهم الموارد التي يقاس بها تقدم المجتمعات على مختلف الأصعدة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية. فهي تعد الدعامة الرئيسية في تحقيق استراتيجيات التنمية والتحديث سواء من حيث بنيتها أو تركيبها أو من حيث قدرتها ومؤهلاتها ومهاراتها.

ويتوقف نجاح التنظيم في العلاقات العامة وفي أي عمل مؤسسي آخر على كفاءة العنصر البشري. ولا توجد فائدة من إنشاء تنظيم على أسس وقواعد علمية دون توافر الكادر البشري المؤهل للقيام بالواجبات التي يحددها التنظيم.

كما ترتبط المهنة دائماً بأشخاص يؤدونها، وبذلك فإن نجاح المهنة ما هو إلا محصل لنجاح هؤلاء الأشخاص في أداء مهامهم الوظيفية، ذلك أن جهاز العلاقات العامة لا يعد مجرد تجمع بشري غير هادف ولكنه حشد لإمكانات بشرية ومادية وفنية من نوعيات خاصة ومنظمة بطريقة هادفة لتحقيق وظائف محددة . ويتطلب تطور مهنة العلاقات العامة وجود كوادر بشرية لديها الاستعداد وتملك

الخبرة والعلم اللازمين لممارسة أنشطة هذه المهنة على أكمل وجه وبأعلى كفاءة ممكنة. (عبد الله 1991، ص 97).

ويتضح مما سبق أهمية العناية بوظيفة العلاقات العامة وضرورة إعطائها الموقع المناسب في الهيكل التنظيمي للمؤسسة وأهمية إسناد هذه الوظيفة لأشخاص مؤهلين ومتخصصين في تنفيذ أنشطتها وذلك لرفع مستوى أدائها.

ولما كانت النتيجة النهائية للاختيار الدقيق للعاملين في مهنة العلاقات العامة هي تحسين مستوى أداء العمل، وزيادة كفاءة الخدمات، ووضع الفرد المناسب في مكانه المناسب الذي يتلاءم مع مؤهلاته وقدراته واستعداداته وميوله، فينبغي للقائمين بالاختيار اتباع الأسلوب العلمي لتحقيق التوافق بين قدرات الأفراد المتقدمين للعمل وبين مستلزمات مهنة العلاقات العامة، لا أن يجري توظيف الممارسين من أجل التخفيف من حدة البطالة في المجتمع أو من أجل إرضاء بعض الجهات الاجتماعية في المجتمع أو الدولة مثلما يحدث في الكثير من الدول النامية.

ويتوقف النجاح في اختيار العاملين في أجهزة العلاقات العامة على الفهم الواضح لما تتوقعه المؤسسة من هذه الأجهزة ومن العاملين فيها. ويمثل هذا التوقع الهدف الذي يجب أن يؤخذ بعين الاعتبار عند إعداد الخطط والبرامج الخاصة بإمداد أجهزة العلاقات العامة بالممارسين ذوي الكفاءة والمقدرة.

وعلى ذلك فإن التطبيق السليم لمفاهيم العلاقات العامة يرتكز على وجود جهاز ذي خصائص ومواصفات معينة تمكنه من أداء دوره. ويتوقف نجاح هذا الدور على مدى اقتناع الإدارة العليا بأهمية هذا الدور، وكذلك على إدراك المشتغلين بالعلاقات العامة لأهمية دورهم. (يوسف، 2003،

واستناداً إلى أن المجتمع الحديث هو مجتمع المنظمات وأن أهم ميزة للتنظيم هي أن يقوم على كفاءة العاملين به تطلعاً إلى أكبر قدر من الإنجاز وتحقيق أعلى مستويات الأداء، فإن دراسة العاملين في مجال العلاقات العامة في المؤسسات الكويتية بأنماط ملكيتها المختلفة يعد أمراً في غاية الأهمية ذلك أن طبيعة الأفراد ومميزاتهم واتجاهاتهم تحدد طبيعة أداء المؤسسة، ومن هنا تتضح أهمية دراسة الجوانب الخاصة بأداء ممارسي العلاقات العامة وتصوراتهم عن المهنة التي يعملون بها لما لذلك من تأثير واضح على عمل المؤسسة ونجاحها.

المسار الوظيفي في الإدارة والعلاقات العامة:

يأتي مفهوم المسار الوظيفي في الإدارة والعلاقات العامة من حقل علوم الإدارة، لكن يمكن ملاحظة أنه يشكل نقطة لقاء مع مفاهيم العلاقات العامة لأنه يعالج موضوعاً أو مجالاً يعد من أهم مجالات عمل العلاقات العامة، ألا وهو مجال الجمهور الداخلي، كذلك سيلاحظ أن المهمات والمفاهيم في إطار هذا المفهوم تتصل بمهام العلاقات العامة التقليدية المعروفة، خصوصاً البحث، والتنسيق، التدريب، التنسيق بين الإدارات.

ويشير جمال الدين محمد المرسي إلى أنه يمكن النظر إلى مفهوم المسار الوظيفي من عدة زوايا، فقد ينظر إليه على أنه مجموعة الوظائف المتتالية التي يشغلها الفرد على امتداد عمره الوظيفي، والتي تتأثر باتجاهاته وطموحاته وآماله ومشاعره، وقد ينظر إلى المسار المهني من منظور الحركة داخل التنظيم، كما قد ينظر إلى المسار المهني أو الوظيفي لكونه سمة مميزة للموظف، إذ يتكون مسار كل موظف من عدة وظائف ومراكز إدارية وخبرات متنوعة. (المرسي، 2003، 76)

هناك أسباب عديدة تشجع القيام بتخطيط وتنمية المسار الوظيفي، ومن أهم هذه الأسباب ما يلي:

1. تحقيق أهداف الأفراد والمنظمة: (الطار، 2011)

فإذا كان الأفراد يهدفون إلى النمو في العمل والرضا عنه، فإن المنظمات تسعى إلى تحقيق الإنتاجية والربح، وتخطيط المسار الوظيفي بما يحققه من وضع الفرد المناسب في المكان المناسب، يساعد على تحقيق الهدفين معاً.

2. تخفيف القيود على حركة العمالة: (هاشم، 2010، 31)

فإن عدم وجود جهود لتخطيط وتنمية المسار الوظيفي، تعني فرض قيود على حركة العمالة، ووضعها داخل سياج لا تتحرك منه، فعدم وجود حركات ترقية ونقل تضر من هو صالح لها، وبالتالي فإن وجود أنشطة تخطيط وتنمية المسار الوظيفي يمكنها أن تطلق إمكانيات الأفراد، وتشجعهم على ذلك.

3. التقليل من تقادم العمالة: (هاشم، 2010، 33)

فإن عدم الاهتمام بتدريب العاملين، ونقلهم، أو حتى الاستغناء عنهم، يعني بقاء بعض العاملين في أماكنهم، حتى تتقادم مهاراتهم، وتقل دافعيتهم للعمل، ووجود أنشطة تخطيط وتنمية المسار الوظيفي (من خلال النقل والتدريب والاستغناء)، يعني تنشيط مهارات العاملين، وتجديدها، والإبقاء على ما يمكن الاستفادة منها من مهارات وقدرات.

4. تقليل تكلفة العمالة:

فالمزايا السابقة، تجعل ما ينفق على أنشطة تخطيط وتنمية المسار الوظيفي ذا عائد يفوق التكلفة، ففي المنظمات الناجحة يمكن أن يكون ما يتم إنفاقه على تخطيط وتنمية المسار الوظيفي كبيراً، لكن إنتاجية العمالة والأرباح تفوق بمراحل هذا الإنفاق، وفي المنظمات غير الناجحة لا توجد ما ينفق على الأمر، بينما تفوق تكلفة العمالة (ممثلة في الأجور والحوافز) العائد والربح، وتحقق بذلك خسائر فادحة. (الطار، 2011)

وترينا بعض المواقف أن هنالك تداخلاً بين أعمال إدارة العلاقات العامة وإدارة الأفراد كما يلي:
(زويلف، 46، 2010)

1- قد تمارس إدارة الأفراد المقابلات الخارجية (External interviews) أو تدير نظم وصناديق الاقتراح، وكذلك الإعلان لدعوة الأفراد للاختيار والتعيين، بينما نرى أن هنالك أحداثاً تمارسها العلاقات العامة لها علاقة وثيقة بأنشطة إدارة الأفراد مثل الإعلان عن المفاوضات الجماعية ونشر التقارير السنوية، ونشر أسماء المتميزين من العاملين.

2- هنالك ميادين مشتركة وقاسم مشترك بينهما مثل استطلاع الرأي العام فيما يخص العاملين والاجتماعات ومواضيع المساومة الجماعية. ولعلاج هذا التداخل بين الجانبين يمكن أن تدار إدارة الأفراد وإدارة العلاقات العامة من قبل المدير العام للمؤسسة. أو أن يكون لكلا الإدارتين مدير واحد، أو قد تندمج كلا الإدارتين بإدارة واحدة تتولى أنشطتها.

ومما سبق يتبين ما يمكن للعلاقات المساهمة به في مجال تنمية المسار الوظيفي، أو تنمية مهارات العاملين في المؤسسة، وتتنوع الأساليب والإجراءات التي يمكن أن تقوم بها العلاقات العامة في سبيل تحقيق ذلك، ومنها: التوجيه والإرشاد، إجراء البحوث والدراسات، توفير الدورات التدريبية في مختلف الاختصاصات التي يحتاجها العاملون، التنسيق مع الإدارة العليا من أجل تحسين ظروف عمل العاملين، وغير ذلك من الأساليب والإجراءات.

الرضا الوظيفي في المؤسسات ودور العلاقات العامة:

مفهوم الرضا الوظيفي وأهميته:

يُعدُّ الرضا الوظيفي موضوعاً إدارياً مهماً في المنظمات الخاصة والحكومية، وذلك لارتباطه بموضوع الأداء، والإنتاجية، والولاء التنظيمي. ورغم وضوح موضوع الرضا الوظيفي من الناحية النظرية، فإن ارتباطه بكثير من المتغيرات الداخلية والخارجية للمنظمة يجعله موضوعاً متغيراً لا يمكن التوصل لنتائج حوله من دراسات تطبيقية قليلة. لذا فعلى الباحثين أن يحاولوا، بصورة مستمرة، اكتشاف متغيرات جديدة تؤثر فيه، وترتبط به. ومما لا شك فيه أن تلك المتغيرات ترتبط بطبيعة المنظمة، ونوعية نشاطاتها وأهدافها، وطبيعة العاملين وتركيباتهم فيها. (العكش والحسين، 2008، 14)

يعرف الرضا الوظيفي تعريفات متعددة لأنه مفهوم يتشارك به عدد من الاختصاصات العلمية مثل علم النفس والتربية والإدارة والعلاقات العامة وغيرها،

ومن تعريفات الرضا الوظيفي المبسطة والشائعة هو التعريف الذي قدمه شيرمرهورن (Schermerhorn, Jr. John, R, 1996) الوارد في (العكش والحسين، 2008) :

الرضا الوظيفي : الدرجة التي يحسُّ بها الفرد بشعور إيجابي أو سلبي تجاه النواحي المختلفة للوظيفة التي يقوم بها.

- العلاقات العامة في دولة الكويت:

ظهرت في الكويت الحاجة إلى القيام ببعض وظائف العلاقات العامة في القطاعين الحكومي والخاص منذ بداية الخمسينيات من القرن الماضي، ويبدو أن هذه الحاجة نشأت مع حركة النمو الاقتصادي (الطفرة) التي بدأت بسبب عوائد النفط، فقد كثرت المشاريع وجاء رجال الأعمال

والتجار والعمال من شتى الأقطار، ومن هنا نشأت حاجات الإعلان عن المشاريع التي ترغب الدوائر الحكومية القيام بها، ولم يكن من وسائل اتصال متطورة آنذاك، وكانت وسائل الإعلام أيضاً في بدايتها من تلفزيون وصحف وإذاعة، مما دعا بعض الموظفين للاستعانة بالوسائل البسيطة للإعلان عن مشاريع الحكومة، ويشير (الشهابي وآخرون) إلى أن رجال الأعمال كانوا يتوجهون بأنفسهم إلى الدوائر الحكومية ليسألوها عن احتياجاتها، وكانت بعض الدوائر والوزارات تعلن عن تلك الاحتياجات بواسطة إعلانات خطية يتم تعليقها على جدران الدوائر أو الوزارات، إلى أن صدرت جريدة رسمية في سبتمبر من العام 1954 لتتولى نشر إعلانات دوائر الحكومة الكويتية فيما يخص حاجاتها من اللوازم والخدمات وبعض قراراتها، لكن إعلانات الحكومة لم تكن كافية، فما كان من أسرة التحرير إلا أن ملأت الصفحات المتبقية ببعض المقطوعات الأدبية، كما أدخلت الجريدة فيما بعد أبواباً أخرى في صفحاتها، منها (الكويت في صحف العالم) وغيرها. وكانت الجريدة توزع على نطاق محدود، خاصة لرجال الأعمال وشركات المقاولات، وهي أسبوعية الصدور، وقد لاقت تطوراً وزيادة في أعداد الصفحات تمشياً مع زيادة المناقشات والقرارات الحكومية، وإدخال أبواب جديدة كأسماء الوفيات وفقدان البطاقات الشخصية وجميع ما يتعلق بالعلاقة بين أجهزة الدولة والمواطن. (الشهابي وآخرون، 1997، ص113) وبهذه الخطوة، يتبين أن بعض الكويتيين بدؤوا ينتبهون لأهمية وظائف العلاقات العامة بالنسبة لحاجات الدوائر الحكومية، لذلك، كان التفكير في إصدار الجريدة الرسمية لتكون حلقة وصل مع الجمهور الخارجي، وخصوصاً رجال الأعمال والتجار الذين يوفرون لتلك الدوائر الكثير من احتياجاتها، وقد أصبحت هذه المهمة كما هو معروف من أهم وظائف العلاقات العامة نحو الجمهور الخارجي.

ظلت العلاقات العامة في الكويت حتى أواخر السبعينيات من القرن العشرين الماضي، دون الاهتمام المطلوب لا في الإدارات الحكومية ولا في مستوى الدراسات، بل قد تعتمد على مبادرات

بعض الموظفين أو بعض المثقفين والصحفيين، بدافع الحاجة الملحة أكثر من دواعي التخطيط والتأهيل.

ومنذ أواخر الثمانينيات من القرن الماضي بدأت الحكومة الكويتية تدخل دوائر العلاقات العامة إلى وزاراتها وهيئاتها، لكنها تأخرت في الاعتراف بجمعية ممارسي العلاقات العامة حتى العام 2006، وهذا الاعتراف المتأخر يعني أن الحكومة بدأت تتفهم الأهمية الكبيرة لهذه المهنة (موقع جمعية العلاقات العامة الكويتية، 2010)، وقبل ذلك بدأت الحكومة الكويتية باستحداث دوائر للعلاقات العامة في أغلب وزاراتها ومؤسساتها.

وكان من مظاهر هذا الاهتمام أن تبوأ الشيخ خالد عبد الله الصباح الرئاسة الفخرية لجمعية العلاقات العامة الكويتية، وقد أشاد بجهود الجمعية في إعادة الحياة لمهنة العلاقات العامة، عاداً أنها أحييت ميتاً وأنقذت مريضاً من العناية المركزة ليصبح عنصراً فاعلاً في المجتمع، وله دوره في الكويت وفي المنطقة كلها. (جريدة النهار الإلكترونية، 2012)

وقد عقدت جمعية العلاقات العامة الكويتية مؤتمرها الأول تحت شعار « دعم الكويت كمركز مالي واقتصادي » في الفترة من 12 - 13 أبريل 2012، وأوضح رئيس جمعية العلاقات العامة الكويتية بدر عبد الله المديرس أن الجمعية قامت بهدف خدمة المجتمع وتوعية أفرادها، وأنها سعت لإقامة هذا المؤتمر من منطلق مسؤوليتها الوطنية كجمعية نفع عام تحت مظلة وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل، وينبغي أن يكون للجمعية دور رئيسي في المشاركة الفعالة لوضع التصورات والاحتياجات التي تقع في مجال تخصصها. وكان من بين توصيات المؤتمر ضرورة قيام المؤسسات والشركات الكويتية الكبرى بإصدار مدونات أخلاقية تكون مرشداً وموجهاً لقرارات المديرين وسلوك العاملين في العلاقات العامة في مجالات عمل هذه الشركات؛ بما يضمن الكفاءة والأخلاقيات ومصالح الأطراف المختلفة، هذا إلى جانب العمل المشترك مع جمعيات العلاقات

العامة من أجل إصدار مدونات أخلاقية لأخلاقيات الإعلام والعلاقات العامة. (جمعية العلاقات العامة الكويتية، 2012)

كذلك، استضافت جمعية العلاقات العامة الكويتية المنتدى الخليجي السادس لممارسي العلاقات العامة في الفترة 6/5 - 2012/6/9. وقدمت جمعية العلاقات العامة الكويتية في المنتدى اقتراحاً بإنشاء اتحاد خليجي لجمعيات العلاقات العامة يكون مقره الكويت، كذلك عُرضَ في المؤتمر إصدار ميثاق شرف للعاملين في مجال العلاقات العامة وأوراق بحثية وورش عمل تهدف إلى تطوير عمل أجهزة العلاقات العامة في دول مجلس التعاون الخليجي سواء في القطاع العام أم الخاص. (وكالة كونا، 2012)

يذكر أن ممارس العلاقات العامة في الكويت لا يشترط فيه أن يكون خريجاً أكاديمياً بهذا التخصص أو تخصص الإعلام، بل إن ممارسي العلاقات العامة جاؤوا من مختلف التخصصات الأكاديمية وبعضهم لم يكمل تعليمه الجامعي في أي مجال دراسي. وقد بينت دراسة ميدانية قام بها (حسين، 1996) على عدد من الوزارات والمؤسسات والدوائر الحكومية والشركات وجمعيات تعاونية ومؤسسات صحفية ما يلي عن العلاقات العامة في دولة الكويت: (المديرس، 1997، 47)

1- إن 93.4% من الجهات التي أجريت عليها الدراسة توجد بها أجهزة متفرغة للعلاقات العامة على الرغم من اختلاف المسميات الوظيفية لهذه الأجهزة، بينما 6.6% من تلك الجهات لا توجد بها أجهزة متفرغة لممارسة العلاقات العامة.

2- تستخدم الوزارات والشركات والجمعيات وغيرها مسميات عديدة للعلاقات العامة هي: العلاقات العامة ونسبة 53.3%، العلاقات العامة والإعلام بنسبة 31.2%، مكتب الإعلام 2.5%، أما مسميات العلاقات العامة والمتابعة، العلاقات العامة والأمن، التوجيه المعنوي والعلاقات العامة، فقد استخدمت بنسب دون 2% من المسميات الأخرى.

3- بخصوص المستوى الإداري لجهاز العلاقات العامة، فقد تبين أن 59% من إدارة العلاقات العامة ترتبط بالإدارة العليا للمنشآت. مقابل حوالي 15% ذات ارتباط بمستوى إداري متوسط غير ذات صلة بالعلاقات العامة، ثم إدارة تنفيذية أو وسطى غير ذات صلة بالعلاقات العامة بنسبة حوالي 15% أيضاً. في حين أن ما نسبته حوالي 5% كانت على ارتباط بالإدارة التنفيذية أو الوسطى ذات الصلة بنشاط العلاقات العامة.

مسميات العلاقات العامة في الوزارات الحكومية الكويتية:

تعددت مسميات دوائر وممارسي العلاقات العامة في الوزارات الحكومية، وقد قام (العلاطي، 2011) باستقصاء هذه المسميات وحصرها فكانت كما في الجدول (1) التالي:

الجدول (1) يبين المسميات المستخدمة لوصف وظيفة العلاقات العامة في الوزارات الكويتية

| اسم الوزارة | مسمى العلاقات العامة فيها |
|-------------------------|--|
| وزارة المالية | إدارة الضيافة والمؤتمرات |
| وزارة الشؤون الاجتماعية | إدارة العلاقات العامة |
| وزارة الصناعة والتجارة | إدارة العلاقات العامة والإعلام |
| وزارة العدل | إدارة العلاقات العامة والإعلام |
| وزارة التعليم العالي | إدارة العلاقات العامة والإعلام |
| وزارة التربية | إدارة العلاقات العامة والإعلام |
| وزارة النفط | إدارة الإعلام الدولي والعلاقات العامة |
| وزارة الأشغال | إدارة العلاقات العامة |
| وزارة الكهرباء والماء | إدارة العلاقات العامة والإعلام |
| وزارة الداخلية | إدارة العلاقات العامة والتوجيه المعنوي |
| وزارة المواصلات | إدارة العلاقات العامة |

| | |
|---------------------------------|--|
| وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية | إدارة العلاقات العامة |
| وزارة البلدية | إدارة العلاقات العامة |
| وزارة الخارجية | قسم الخدمة العامة |
| وزارة الإعلام | إدارة العلاقات العامة |
| وزارة الدفاع | إدارة التوجيه المعنوي والعلاقات العامة |
| وزارة الصحة | إدارة العلاقات العامة والإعلام |

يلاحظ من الجدول (1) أعلاه أن معظم الوزارات الكويتية تستخدم مسمى العلاقات العامة باستثناء قليل منها مثل وزارة المالية التي اعتمدت مسمى " إدارة الضيافة والمؤتمرات" ووزارة الخارجية التي استخدمت "قسم الخدمة العامة"، فيما أضافت وزارتا الداخلية والدفاع فرعاً للتوجيه المعنوي لخصوصية المهمات الملقاة على عاتق هاتين الوزارتين. أما الشركات والمؤسسات الخاصة، فإن معظمها يفضل مسمى العلاقات العامة، أو العلاقات العامة والاتصال، أو أحياناً يستخدم مفهوم "الاستقبال" حينما لا تكون دائرة للعلاقات العامة ولا توجد لها حاجة، خصوصاً في المؤسسات والشركات الصغيرة، إذ يستعاض عن ذلك، ببعض الموظفين، الذين يقومون بأدوار استقبال المراجعين والزبائن والضيوف، ويقومون بإرشادهم ومرافقتهم أو تقديم بعض الخدمات لهم.

ثانياً : الدراسات السابقة: الدراسات العربية:

- دراسة جوهـر (1978) "أهداف ووظائف العلاقات العامة في مؤسسات الحكومة والقطاع العام بالعراق. وهدفت الدراسة إلى معرفة أهداف ووظائف العلاقات العامة في مؤسسات الحكومة والقطاع العام بالعراق.

أجرى الباحث دراسة ميدانية إذ قام بإجراء مسح شامل لأجهزة العلاقات العامة في العراق شمل الجهاز الإداري بتقسيماته الأربعة وهي: 1. الهيئات الاستشارية. 2. الوزارات والأجهزة الحكومية المركزية. 3. المؤسسات العامة. 4. المنشآت.
أهم نتائج الدراسة:

1. حددت أجهزة العلاقات العامة الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها بسبعة أهداف يحتل الإعلام عن المنظمة المرتبة الأولى من حيث الأهمية النسبية في الأجهزة الحكومية المركزية وفي المؤسسات العامة وعلى مستوى الدولة وفي المرتبة الثانية في المنشآت.
2. العلاقة بين العملية الإدارية ومستوى الارتباط الإداري ضعيفة في المنشآت أما على مستوى الدولة في الأجهزة الحكومية فهي ضعيفة جداً.
3. العملية الإدارية لأجهزة العلاقات العامة في القطاعات الثلاثة (الأجهزة الحكومية المركزية، المؤسسات العامة، المنشآت) مصابة بخلل كبير وهو خلل يؤدي إلى فشلها.
4. لا يعار البحث العلمي كنشاط أساسي من أنشطة العلاقات العامة إلا أهمية قليلة في حين أن التدريب والتقويم يعار لهما أهمية أعلى منه نسبياً، أما التخطيط والتنسيق فتعار لهما الأهمية الأكبر.

5. تحتل الصحف والمجلات العراقية المرتبة الأولى بين وسائل الاتصال التي تستخدمها أجهزة العلاقات العامة وإذا أخذنا النسبة المنخفضة من نصيب الفرد الواحد من الصحف يومياً لعرفنا طبيعة التأثير الذي يبلغ هذه الأجهزة والصحف معاً.

- دراسة بيبي، ممدوح (1991) "أهداف ووظائف العلاقات العامة في المؤسسات الصحفية في مصر" وهدفت إلى التعرف على أهداف العلاقات العامة ووظائفها في المؤسسات الصحفية، والجوانب التنظيمية للعلاقات العامة في المؤسسات الصحفية، وأجرى الباحث دراسة مسحية على عدد من المؤسسات الصحفية المصرية التي منها: مؤسسة الأهرام، أخبار اليوم، روز اليوسف، دار التحرير للنشر والطباعة كما قام بدراسة ميدانية على فئة متميزة من مفردات البحث هي مديرية العلاقات العامة.

أهم نتائج الدراسة:

1. تعددت وتوعدت الأهداف التي تسعى أجهزة العلاقات العامة في المؤسسات إلى تحقيقها ولكنها خلت من التوازن المطلوب بين الأهداف الموجهة للجمهور الداخلي والخارجي.
2. تعد أعمال "التسهيلات" وأعمال الاستقبالات هي الغالبة في وظائف العلاقات العامة في المؤسسات الصحفية كما حددها مديرو العلاقات العامة.
3. أكد مديرو أجهزة العلاقات العامة أن إدارة التحرير والإعلان تلعب دوراً مهماً في أداء مجموعة الوظائف الإعلامية والدعائية والإعلانية والترويجية للمؤسسة.
4. تتجه جميع المؤسسات الصحفية محل البحث فيما عدا وكالة أنباء الشرق الأوسط إلى وضع جهاز العلاقات العامة في مستوى إدارة وهو من المستويات الإدارية المتوسطة.
5. ينخفض بشدة مستوى التدريب بين العاملين في أجهزة العلاقات العامة بالمؤسسات الصحفية إذ لم تحصل نسبة 74.6% منهم على أي تدريب في مجال عمله.

6. تمارس جميع برامج وأنشطة العلاقات العامة في المؤسسات الصحفية دون تخطيط سواء كان ذلك دائماً أم أحياناً وذلك بنسبة (100%) وهذا يدل على أن ممارستها تعتمد على الاجتهادات الشخصية وتفتقد الأسلوب العلمي.

- دراسة حسين، سمير (1996) "إدارة العلاقات العامة بدولة الكويت: دراسة ميدانية".

هدفت الدراسة إلى التعرف على الجوانب الإدارية والتنظيمية وأساليب ممارسة العلاقات العامة في المنشآت المختلفة بدولة الكويت. وهدفت أيضاً إلى تقويم ممارسة العلاقات العامة في تلك المؤسسات التي خضعت للدراسة من القطاعين العام والخاص ومنظمات المجتمع المدني، وقد بلغ عددها (122) مفردة من مختلف القطاعات. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي وأداته الاستبيان. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها:

- 1- بلغ متوسط أعداد العاملين في العلاقات العامة (12) فرداً لكل جهة أو منشأة.
- 2- إن غالبية الوظائف في العلاقات العامة هي وظائف إدارية ومكتبية بنسبة (37.18%).
- 3- إن حملة شهادات الدراسات العليا (ماجستير ودكتوراه) في ممارسي العلاقات العامة تبلغ حوالي (4,5%) فيما (44.2%) تحمل مؤهلاً جامعياً.
- 4- إن نسبة (41.8%) من التخطيط للعلاقات العامة هو من نوع التخطيط "متوسط الأجل".

- دراسة الزعبي، قاسم (1996) "دور مركز التدريب الإذاعي والتلفزيوني في تنمية القوى البشرية في مؤسسة الإذاعة والتلفزيون الأردنية"، وهدفت إلى التعرف على الدور الذي يلعبه مركز التدريب في تنمية الكوادر البشرية في المؤسسة وركزت الدراسة على إسهام الدورات التدريبية في خلق الكوادر المدربة القادرة على التعاطي مع المتغيرات المحلية والإقليمية والدولية

وكذلك تأثر المشاركين في الدورات التدريبية إيجابياً سواء لجهة زيادة إنتاجيتهم أم لجهة زيادة مستوى معارفهم العلمية.

ركزت الدراسة كذلك على المعوقات التي تعترض طريق مركز التدريب الإعلامي ذات طبيعة هيكلية وإدارية وفنية ومالية وإشرافية.

وبينت الدراسة بأن إستراتيجية التدريب لمركز التدريب الإعلامي ترتبط وثيق الارتباط بالإستراتيجية العامة لمؤسسة الإذاعة والتلفزيون الأردنية وتعتمد على ما تملكه أو تسعى لامتلاكه من تقنيات حديثة ومتطورة ومن كوادر بشرية متخصصة في مختلف الحقول الإعلامية والتلفزيونية والفنية والهندسية والإدارية.

- دراسة العباسي، عبد الحميد (2002م) "الرضا الوظيفي لدى ضابط الأمن الكويتي "

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على درجة الرضا الوظيفي للضباط العاملين بوزارة الداخلية الكويتية وأثر الخصائص الشخصية والوظيفية على الرضا الوظيفي والولاء ، وذلك من خلال التحقق من الفروض التالية: تزيد نسبة الرضا الوظيفي والولاء لرجل الأمن الكويتي على 80%، وتوجد فروق ذات دلالة إحصائية للرضا الوظيفي والولاء لرجل الأمن الكويتي طبقاً للخصائص الشخصية والوظيفية، وتوجد علاقة ارتباطية ذات دلالة بين الرضا والولاء الكلي والرغبة في ترك العمل ونظام. وقد أعد استقصاء طبق على عينة من ضباط الأمن بلغ عددها 415 ضابطاً.

وقد توصلت الدراسة إلى أن نسبة الموافقة على الرضا الوظيفي الكلي تمثل 70%، والولاء الكلي 73%، والرغبة في ترك العمل 36%، وأن هناك علاقة طردية ومعنوية بين الرضا الوظيفي الكلي والولاء الكلي، ونظام الاتصال، في حين كانت العلاقة عكسية بينها جميعاً وبين الرغبة في ترك العمل، كما أظهرت الدراسة أن للخصائص الشخصية والوظيفية فروقاً معنوية على الرضا الوظيفي ما عدا الحالة الاجتماعية.

- دراسة طه، ريم (2003) تأثير بيئة المنظمة على السلوك الاتصالي لجهاز العلاقات العامة - دراسة ميدانية تحليلية “ وهدفت للتعرف على تأثير بيئة المنظمة على السلوك الاتصالي لجهاز العلاقات العامة في عدد من الشركات المصرية، وأجرت الباحثة دراسة ميدانية تحليلية على عينة عمدية قوامها 90 شركة.

وكان من أهم النتائج:

1. إن أهم أسباب عدم استعانة أجهزة العلاقات العامة بالبحوث هو عدم توفر الإمكانيات الفنية والمتخصصة لإجراء البحوث.

2. الانخفاض الشديد في نسبة أجهزة العلاقات العامة التي تقوم بإجراء البحوث بشكل دائم والارتفاع في نسبة الأجهزة التي لا تقوم بإجراء البحوث.

3. إن البحوث الخاصة بجمهور الشركة ورسائلها الاتصالية هي أهم البحوث التي تحظى باهتمام مديري العلاقات العامة بالشركات.

4. إن أول وأهم أساليب تحديد أهداف العلاقات العامة هو الخطة العامة للشركة ككل وهو ما يعكس إدراك ممارسي العلاقات العامة لأهمية وجود ارتباط بين الأهداف الإستراتيجية للشركة ككل والأهداف الإستراتيجية للعلاقات العامة.

5. إن نسبة كبيرة من أجهزة العلاقات العامة لا تستخدم سياسة تجزئة الجمهور إنما تميل للتعامل مع الجمهور ككتلة واحدة.

6. إن المستهلكين والعملاء هم أهم وأول الفئات الجماهيرية التي يوجد لها الكم الكبير من الأنشطة الاتصالية وبفارق صغير عن فئة الموظفين والعمال والشركات المصرية التي تعمل في نفس المجال.

- دراسة إبراهيم، نرمين (2004) دور العلاقات العامة في إدارة الأزمات دراسة تطبيقية على قطاع السياحة في مصر “ وهدفت الدراسة إلى التعرف على دور العلاقات العامة في إدارة الأزمات دراسة تطبيقية على قطاع السياحة في مصر، وأجرت الباحثة دراسة ميدانية تحليلية على عينة من المسؤولين المعنيين بالأزمة في وزارة السياحة والهيئات التابعة لها. وكان من أهم نتائج الدراسة:-

1. قامت الأجهزة الرسمية للسياحة باتخاذ مجموعة من الإجراءات الرسمية للتخفيف من آثار أزمة السياحة الناجمة عن أحداث 11 سبتمبر على المؤسسات السياحية الخاصة.
2. قامت الأجهزة الرسمية للسياحة بتنفيذ مجموعة من الأنشطة الاتصالية بشكل مكثف وجميعها أنشطة اتصال مواجهة شخصي وجمعي.
3. تم التنسيق مع وسائل الإعلام لنشر معلومات عن الإنجازات والمشروعات السياحية الجديدة وأن وسائل الإعلام استجابت لمواجهة الأزمة.
4. جاءت تغطية جريدة الأهرام للأزمة شاملة ومتنوعة وغطت الجريدة أبعاد الأزمة من حيث تأثيرها وانعكاساتها على قطاع السياحة في مصر والاقتصاد القومي، بينما جاءت تغطية جريدة الأخبار للأزمة منقوصة وغير كاملة بعكس الأهرام إذ إن الجريدة لم تتناول أبعاد الأزمة وأسبابها وتأثيراتها السلبية.
5. تقدير دولي من منظمة جازاء تنظيم المؤتمرات والاجتماعات الدولية الأمريكية للسياحة المصرية ممثلة في شخص وزير السياحة.
6. نمو سريع للسياحة الوافدة لمصر من الصيف وبمعدلات ضخمة.

- دراسة فلمبان، إيناس (1429 هـ - 2008 م) الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات بإدارة التربية والتعليم بمدينة مكة المكرمة. وهدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي ومستوى الالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات في مدينة مكة المكرمة، وكذلك التعرف على العلاقة بينهما، والوقوف على علاقة كل من الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي بعدد من المتغيرات مثل التخصص والجنس، والمستوى التعليمي والحالة الاجتماعية.

واستخدمت الدراسة منهج البحث الوصفي المسحي والاستبيان الذي طبق على عينة من (278) من المشرفين والمشرفات في التربية بمكة المكرمة.

وكان من أهم نتائج الدراسة أن كل المشرفين التربويين والمشرفات التربويات يتمتعون بمستوى عالٍ من الرضا الوظيفي ومستوى عالٍ من الالتزام التنظيمي. وبينت النتائج أيضاً وجود علاقة بين الرضا الوظيفي بأبعاده والالتزام التنظيمي بأبعاده المختلفة.

- دراسة خوام، سميح (2010) الرضا الوظيفي لدى العاملين وآثاره على الأداء الوظيفي، دراسة تطبيقية على (شبكة الجزيرة الفضائية).

طرحت مشكلة الدراسة العلاقة بين درجة الرضا الوظيفي وبين الأداء للموظفين في شبكة الجزيرة الفضائية، وهدفت إلى التعرف على أسباب الفروقات في الأداء الوظيفي بين الموظفين وارتباط زيادة مستوى الرضا الوظيفي بزيادة نسبة الأداء الوظيفي لدى الموظفين. وطبقت الدراسة الميدانية على موظفي الجزيرة في المقر الرئيسي في دولة قطر البالغ عددهم (1000) موظف تم اختيار عينة منهم من (100) موظف لتطبيق استمارة الدراسة.

وقد أظهرت الدراسة عدة نتائج منها:

- أن 80% عبروا عن رضاهم عن أدائهم الوظيفي بشكل جيد جداً وممتاز. وأن 68% من أفراد العينة يشعرون برضا عما يحصلون عليه مقابل ما يقدمونه من أعمال سواء بأجر أم بأوقات دوام. وأن (90%) منهم راضون عما يحصلون عليه من أجر شهري في الشبكة.
- بلغت نسبة الرضا عن العدالة في توزيع المهام على الموظفين 64%، مقابل 36% غير راضين عن ذلك بسبب سياسة المحسوبية وغيرها من الأسباب.
- إن 72% من أفراد العينة يشعرون بأن وظيفتهم تتناسب مع مؤهلهم العلمي، مقابل 28% غير راضين. وأن 72% أيضاً من أفراد العينة يشعرون بأن وظيفتهم تتناسب مع خبراتهم العملية، مقابل 28% غير راضين.
- إن 84% من أفراد العينة مقتنعون بأن مكان العمل يؤثر على الأداء الوظيفي.
- أن 68% من الموظفين يشعرون برضا عن التعامل بين الإدارة والموظفين، و (32%) لا يشعرون بذلك.

- دراسة الجمعية، أحمد (2010) الممارسة المهنية الصحفية والعوامل المؤثرة فيها. هدفت الدراسة إلى تحديد العوامل المؤثرة على واقع هذه الممارسة من منظور تكاملي يجمع بين العوامل المهنية وغير المهنية، ومدى تأثير كل عامل من هذه العوامل على واقع الممارسة المهنية، كذلك قدمت الدراسة رؤية قيادات العمل الصحفي لمستقبل الممارسة المهنية في الصحف السعودية. وكان من أهداف الدراسة التعرف على العوامل المؤثرة على الممارسة المهنية للصحفيين في الصحف السعودية؛ باستخدام أداة الاستبانة، إذ بلغ عدد أفراد العينة (294) مفردة، موزعة على (11) صحيفة.

وكان من أهم نتائج الدراسة ما يلي:

- 1- إن محيط الممارسة المهنية في الصحف السعودية مستقر مهنيًا وتقنيًا، بينما لا يزال يخضع تنظيمياً ووظيفياً إلى رؤى واجتهادات فردية.
- 2- قدّرت نتائج الدراسة حجم تأثير العوامل المهنية من داخل الصحف السعودية على الممارسة الصحفية بأنها متوسطة التأثير.
- 4- جاء في مقدمة العوامل المهنية المؤثرة على الممارسة المهنية "تقنية العمل الصحفي"، و"سياسة التحرير" في الترتيب الثاني، ثم "اقتصاديات الصحيفة" في الترتيب الثالث، واحتلت "مصادر المعلومات" الترتيب الرابع، وجاءت "الظروف الخاصة بالصناعة الصحفية" في الترتيب الخامس، وتبوّأت "شخصية رئيس التحرير" الترتيب السادس، وظهر "النظام الاتصالي" في آخر سلم العوامل المهنية المؤثرة في الممارسة الصحفية.
- 5- أظهرت نتائج الدراسة أن للعوامل غير المهنية مجتمعة تأثيراً "محدوداً" على الممارسة المهنية لأفراد عينة الدراسة؛ كما أظهرت أن النظام السياسي هو أكثر العوامل غير المهنية تأثيراً على الممارسة الصحفية من خارج الصحيفة، يليه قيم المجتمع وثقافته.
- 6- كشفت نتائج "اختبار بيرسون" أن الصحفيين يتأثرون في ممارساتهم بالعوامل التي تكون من خارج الصحيفة أكثر من تأثرهم بالعوامل التي تكون من داخل الصحيفة.
- 7- المهنية الصحفية لا تزال مرهونة بجهات أخرى خارج المنظمات الصحفية، مثل: (النظام السياسي، المجتمع، المؤسسات الحكومية، وزارة الثقافة والإعلام، مصادر المعلومات).
- دراسة المطيري، مشعل (2011) دور العلاقات العامة في شركات الاتصالات الكويتية: دراسة مقارنة بين شركتي زين والوطنية للاتصالات من منظور المسؤولية الاجتماعية.
- تمثلت مشكلة الدراسة في التعرف على تقييم زبائن شركات الاتصالات الكويتية لأنشطة وبرامج الشركات في المسؤولية الاجتماعية في مجالات: الزبائن، والمجتمع، والبيئة. بكون تلك المجالات

من أهم مجالات المسؤولية الاجتماعية إضافة إلى مجالات أخرى لم تكن محط اهتمام الدراسة. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي المقارن، إذ إنها قامت بوصف مجالات الأنشطة للمسؤولية الاجتماعية لشركتين (شركة زين للاتصالات، وشركة الوطنية للاتصالات) وقامت بإجراء مقارنة بينهما.

وقد جرى تطبيق الاستبيان على عينة من (339) مبحوثاً من زبائن الشركتين، وقد تم اختيار عينة الدراسة بالطريقة العشوائية من ضمن طلبة جامعة الكويت. من مختلف الكليات ومختلف السنوات ومن الجنسين (ذكوراً وإناثاً).

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان أهمها أن درجة رضا المبحوثين عن خدمات الشركتين في المجالات الثلاثة كانت متوسطة، وتبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى رضا المبحوثين بين الشركتين لصالح شركة زين للاتصالات.

- دراسة الفقهاء، جيهان (2012) دور دائرة العلاقات الدولية والعامّة بمؤسسة الإذاعة والتلفزيون الأردنية في تدريب العاملين بإدارتي الأخبار والبرامج.

هدفت الدراسة إلى الوقوف على الدور الذي يؤديه التدريب في تأهيل العاملين في مؤسسة الإذاعة والتلفزيون الأردنية ودور دائرة العلاقات الدولية في ذلك التأهيل. وكذلك هدفت إلى التعرف على المحاور أو الأهداف التي تسعى لها البرامج التدريبية للدائرة، وبيان مدى الرضا للعاملين عن تلك الأنشطة التدريبية. واستخدمت الدراسة لتحقيق أهدافها المنهج الوصفي المسحي وأداته الاستبيان الذي طبق على عينة من (263 موظفاً وموظفة) تعادل 52% من مجتمع الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها أن مستويات الرضا عند المبحوثين عن الدورات كانت منخفضة من وجهة نظر أفراد العينة، وهذا الانخفاض يعزى إلى مستوى إدراك أفراد العينة أهمية هذه الدورات و أن الدورات المعطاة غير مرضية للعينة. ولم تظهر النتائج أية فروق في

مستويات الرضا تبعاً لمتغيرات (الجنس، السن، الوظيفة) للمبحوثين، وأن موظفي إدارة الأخبار كانوا أكثر رضا عن الدورات عن العاملين في إدارة البرامج.

- الفضلي، وليد (2012) الدور التوعوي والإرشادي "إدارة العلاقات العامة والإعلام في الإدارة العامة للإطفاء": من وجهة نظر الجمهور الكويتي.

هدفت الدراسة لمعرفة مدى قيام إدارة العلاقات العامة والإعلام في الإدارة العامة للإطفاء الكويتية بدور توعوي وإرشادي للمواطنين الكويتيين والمقيمين من وجهة نظر هؤلاء، ومعرفة الوسائل المستخدمة في ذلك. وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي المسحي من خلال أداة الاستبانة التي طبقت على عينة طبقية عشوائية من المواطنين والمقيمين في دولة الكويت شملت (369) مبحوثاً من مختلف الفئات الاجتماعية والمهنية في دولة الكويت.

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان أهمها:

1- إن "وسيلة التحذيرات المباشرة عن طريق وسائل الإعلام الجماهيري" تعد من أكثر الوسائل فاعلية في الحد من الحوادث المدنية من وجهة نظر الجمهور الكويتي، ثم تأتي بعدها وسيلة "الصور الإيضاحية" وهي تلك التي تعبر عن مواقف وقائية أو دفاعية أو علاجية تتعلق بالسلامة العامة للمواطنين.

2- إن "أسلوب المشاهد التلفزيونية التمثيلية" ثم "أسلوب الأرقام والبيانات عن الأحداث والأضرار" تُعد من أكثر الأساليب فاعلية في معالجة الموضوعات التوعوية التي يمكن أن تستخدمها العلاقات العامة من وجهة نظر الجمهور الخارجي.

3- إن "الإعلانات والإرشادات عن طريق الإذاعات المحلية" و"الإعلانات والإرشادات عن طريق التلفزيون" يمكن أن تكون من أكثر الوسائل والوسائط الإعلامية فاعلية في المهمات الإرشادية للعلاقات العامة نحو الجمهور الخارجي.

ثانياً: الدراسات الأجنبية:

- دراسة سكامبيل وستيد (Scamble & Stead : 2009)

Study of type and Tenure as it pertains Job Satisfaction, Journal of Library Administration

وهدفت إلى معرفة العلاقة بين الرضا الوظيفي ومتغيرات العمر والأجور، ومدة العمل ، وأجريت الدراسة في الولايات المتحدة، وبلغت عينة الدراسة (64) فرداً يشكلون فريقاً مهنيّاً يعمل في المكتبات المتخصصة ومراكز الإعلام التربوي، وتوصلت الدراسة لعدة نتائج أهمها:

- عدم وجود علاقة بين متغير السن أو الخبرة والرضا الوظيفي.

- وجود علاقة إيجابية بين الأجور والرضا الوظيفي .

- دراسة لياكو وشوماخر (Liacqu, & Schumacher: 2010)

Total Quality Management Challenge to deal with job satisfaction for teacher in Urban School Education Leadership

هدفت الدراسة إلى التعرف على العوامل التي تؤدي إلى الشعور بالسعادة أو عدم الارتياح في العمل (الرضا الوظيفي)، واستخدم الباحث تقسيم هرزبرج (Herzberg,1968) في نظرية العاملين التي تركز على تحليل العوامل التي تؤثر على الرضا الوظيفي وعدم الرضا الوظيفي لأعضاء الهيئات التدريسية في الدراسات العليا الجامعية، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن العوامل المسببة للرضا عن العمل أو ما يسمى بالعوامل "الدافعة" تمثلت في الشعور بالإنجاز وفرص النمو، وتقدير الآخرين. وأشارت إلى أن إشباع هذه الحاجات وما تتطلبه من خدمات تقدمها المنظمة للعاملين فيها يؤدي إلى درجة عالية من الرضا عن العمل وتحسين الأداء. أما العوامل التي يؤدي

عدم وجودها إلى عدم الرضا (العوامل الصحية) فترتبط بالأجور، وبسياسة المنظمة، والإشراف الفني، والعلاقات الشخصية، وظروف العمل، والعلاقة مع الرؤساء، والمركز الاجتماعي.

- دراسة أبو سيرى (Abouserie,2010)

The Attitudes of teachers and head teachers towards Job satisfaction in
Tanzanian Primary schools

وهدفت إلى التحري عن علاقات ضغوط العمل واستراتيجيات التعامل معها من جهة، ومستويات الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس المدرسية من جهة أخرى، أجريت الدراسة في المدارس الثانوية التنزانية، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي من خلال تطبيق استبانتيين، الأولى للكشف عن عوامل ضغوط العمل واستراتيجيات التعامل معها والثانية لمعرفة العلاقة بين هذه العوامل والرضا الوظيفي للعاملين، وقد توصلت الدراسة لعدة نتائج تبين مدى تدني الخدمات الجامعية المقدمة للعاملين، ووجود علاقات مهمة إحصائياً بين الجانبين إذ تؤثر ضغوط العمل واستراتيجيات التعلم على مستوى الرضا الوظيفي للعاملين.

- دراسة ترويل وآخرين (Truell, Price, & et.al. : 2010).

"Implementers Teacher Job satisfaction in school management"

هدفت إلى معرفة علاقة الدوافع مع مستويات الرضا الوظيفي لأعضاء الهيئة التدريسية الجامعية، وأجريت الدراسة في مدارس مدينة سانتياغو، واستخدم الباحث نموذج هرزبرج (Hezberg) لتصنيف الدوافع لمعرفة علاقته بالرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس، وتوصلت الدراسة لعدة نتائج أهمها: وجود علاقات مهمة إحصائياً بين الدوافع الذاتية ومستويات الرضا الوظيفي.

ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة:

ينضح من خلال عرض الدراسات السابقة أن كل دراسة من الدراسات السابقة ركزت على أحد الجوانب أو العوامل التي تؤثر على الرضا الوظيفي ، فمنها ما حاول إيجاد علاقة بين نمط القيادة لدى المديرين كالنمط الديمقراطي أو التسلطي وعلاقته بالرضا الوظيفي للمعلمين ، ومنها ما ركز على دور العلاقات الإنسانية وعلاقتها بالرضا الوظيفي، وغير ذلك من الجوانب الأخرى. وتكاد تُجمع أغلب الدراسات على وجود علاقة قوية بين كل جانب من هذه الجوانب المادية والمعنوية في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين ومنهم المعلمون وتحسين أدائهم .

وتتميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في كونها تحاول دراسة دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في مؤسسات صحفية ليس بكونهم صحفيين في مؤسسات صحفية، بل بكونهم عاملين مثلهم مثل أي من العاملين الآخرين في مؤسسات القطاع الخاص الأخرى، وهذا البُعد غالباً ما أغفلته الدراسات الأخرى التي تجري على الصحفيين على حد علم الباحث.

وتتميز كذلك، بأنها تجمع بين مؤسستين صحفيتين، واحدة تنشر باللغة العربية، وأغلب العاملين فيها من العرب، والثانية تنشر باللغة الإنجليزية، وأغلب العاملين فيها من الأجانب.

كذلك، تتميز هذه الدراسة عن الدراسات الأخرى في أنها اعتمدت على عينة شاملة لكافة العاملين في الصحيفتين، مع أن الاستجابة لم تكن كلية، إلا أنه يمكن تعميمها على كافة أفراد مجتمع الدراسة في الصحيفتين، كون العينة جرى استخدامها بطريقة عشوائية.

الفصل الثالث: الطريقة والإجراءات

منهج الدراسة:

تستخدم الدراسة المنهج الوصفي المسحي بكونه منهجاً يحقق أهداف الدراسة المتمثلة في وصف ظاهرة معينة، بهدف التعرف على سمات هذه الظاهرة وتحليلها. والمنهج الوصفي يهدف إلى اكتشاف الوقائع ووصف الظواهر وصفاً دقيقاً وتحديد خصائصها كمياً وكيفياً كما تقوم بالكشف عن الحالة السابقة للظواهر وكيف وصلت إلى صورتها الحالية وتحاول التنبؤ بما ستكون عليه في المستقبل (إبراهيم، 2005: 40).

والدراسة الحالية، تهدف أول ما تهدف إلى وصف الحال المتعلقة بمدى الرضا الوظيفي، ودور العلاقات العامة في تحسين هذا الرضا، ومن ثم التعرف على بعض العوامل الداخلية والخارجية التي قد تؤثر في مستويات الرضا للعاملين، فهي تحاول الوصف، ثم تهدف إلى تفسير وتحليل الحالة التي عليها مستويات رضا العاملين.

مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من كافة العاملين في صحيفتي "الراي" و"الكويت تايمز"، إذ يبلغ عدد العاملين في جريدة "الراي" نحو (150-170) عاملاً في كافة الأعمال والتخصصات. (مصادر في صحيفة الراي، 2012)، بينما يبلغ عدد العاملين في صحيفة "الكويت تايمز" نحو (150) عاملاً في كافة التخصصات. (مقابلة مع العلاقات العامة في صحيفة الكويت تايمز، 2012).

ويأتي استخدام هاتين الصحيفتين لتمييزهما بعدد من الميزات، أهمها أن كلا منهما يُعد من أقدم الصحف الصادرة في الكويت، إذ صدر كل منهما في العام 1961، وصحيفة "الراي" تصدر باللغة العربية، وكافة موظفيها من الناطقين بالعربية، بينما تصدر "الكويت تايمز" باللغة الإنجليزية، وتوظف عددا من الصحفيين الأجانب.

عينة الدراسة:

اختار الباحث الاعتماد على عينة حصرية شاملة تضم كافة العاملين في صحيفتي "الراي" الناطقة بالعربية، و"الكويت تايمز" الناطقة بالإنجليزية. وذلك لقلّة عدد أفراد مجتمع الدراسة من موظفي الصحيفتين، بحيث يمكن إجراء المسح الشامل على هذا المجتمع، خصوصا وأن أغلب أفرادهم يعملون داخل المؤسسات، وعدد قليل منهم يعمل ميدانياً، أو في المكاتب الخارجية.

بعد حصر أعداد العاملين في الصحيفتين، قام الباحث بتوزيع استبانات الدراسة على كافة العاملين في الصحيفتين. وقد استجاب للاستبانة منهم في صحيفة "الراي" (127) عاملاً وموظفاً بنسبة (54.0%) من العينة المستجيبة، بينما استجاب (108) عاملاً وموظفاً في جريدة "الكويت تايمز" وبما يعادل نسبة (46.0%) من العينة المستجيبة.

والجدول (1) التالي يوضح نسب المستجيبين والخصائص الشخصية والديمغرافية لعينة الدراسة:

الجدول (1)

توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغيرات اسم الصحيفة، والعمر، والمؤهل العملي، وسنوات

الخبرة في المؤسسة، والوظيفة الحالية في المؤسسة.

| النسبة المئوية | التكرار | اسم الصحيفة التي تعمل بها |
|----------------|------------|--------------------------------|
| 54.0 | 127 | صحيفة الراي |
| 46.0 | 108 | صحيفة الكويت تايمز |
| 100 | 235 | المجموع |
| | | الجنس |
| 28.1 | 66 | ذكر |
| 71.9 | 169 | أنثى |
| | | العمر |
| 3.8 | 9 | أقل من 20 سنة |
| 40.4 | 95 | من 20-30 سنة |
| 41.7 | 98 | 31-40 سنة |
| 14.0 | 33 | أكثر من 40 سنة |
| | | المؤهل العلمي |
| 13.2 | 31 | ثانوية عامة فأقل |
| 24.3 | 57 | دبلوم متوسط |
| 58.7 | 138 | بكالوريوس |
| 3.8 | 9 | دراسات عليا |
| | | سنوات العمل والخبرة في المؤسسة |
| 13.6 | 32 | أقل من 3 أعوام |
| 33.6 | 79 | من 3 - 6 أعوام |
| 28.5 | 67 | من 7 - 10 أعوام |
| 18.7 | 44 | من 11 - 14 عام |
| 5.5 | 13 | من 15- فأكثر |
| | | الوظيفة في المؤسسة الحالية |
| 18.3 | 43 | وظيفة إدارية |
| 22.6 | 53 | التحرير |
| 12.8 | 30 | مراسل ميداني |
| 16.2 | 38 | أعمال فنية |
| 6.8 | 16 | تصوير |
| 10.2 | 24 | تسويق |
| 13.2 | 31 | أخرى |
| %100 | 235 | المجموع |

أداة الدراسة:

اعتمدت الدراسة على الاستبيان الذي طبق على عينة من العاملين في الصحيفتين المدروستين، بهدف جمع البيانات والمعلومات ذات الصلة بأهداف الدراسة وأسئلتها. ويُعد الاستبيان أو الاستقصاء أداة ملائمة للحصول على معلومات وبيانات وحقائق مرتبطة بواقع معين، ويقدم الاستبيان بشكل عدد من الأسئلة يُطلب الإجابة عنها من قبل عدد من الأفراد المعنيين بموضوع الاستبيان. (عبيدات، 1988، 121)

وقد تكونت أداة الدراسة من الأقسام التالية: (ملحق رقم 2)

- القسم الأول: المعلومات الديمغرافية، والمكونة من : اسم الصحيفة، الجنس (الجندر)، العمر، التأهيل العلمي، سنوات العمل والخبرة في المؤسسة الحالية، الوظيفة في المؤسسة الحالية.
- القسم الثاني : والذي يقيس أسئلة الدراسة، والذي يتمثل في المحاور التالية:
- المحور الأول: دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي.
 - المحور الثاني: العوامل الداخلية في تحقيق الرضا الوظيفي.
 - المحور الثالث: أهم العوامل الخارجية التي تؤثر في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في المؤسسة الصحفية التي يعمل بها الموظف.

صدق الأداة:

للتأكد من الصدق الظاهري للاستبانة كأداة قام الباحث بتحكيماها من قبل أساتذة مختصين بالإعلام والعلاقات العامة، و قام بالأخذ بالملاحظات والتوصيات التي اقترحها العدد الأكبر من المحكمين، إذ شملت هذه العملية: التخلي عن بعض الفقرات، إضافة فقرات جديدة، تعديل الصياغة اللغوية

للفقرات، وفي النهاية تم الانتهاء إلى الصيغة الأخيرة التي طبقت على عينة الدراسة، والملحق رقم (1) يتضمن أسماء محكمي الاستبانة. وتعد هذه الطريقة طريقة مناسبة للحكم على الصدق الظاهري للاستبيان، أي أن أسئلته يمكن أن تقيس ما وضعت لقياسه. (النحيمي والبياتي وخليفة، 2009)

ثبات أداة الدراسة:

ولحساب ثبات أداة الدراسة قام الباحث باستخدام طريقة معادلة الاتساق الداخلي باستخدام اختبار كرونباخ ألفا إذ بلغت قيم كرونباخ ألفا لجميع متغيرات الدراسة وللاستبانة بشكل عام (91.2%) وهي قيمة جيدة جداً لأنها أعلى من (60%) وهي النسبة المقبولة في البحوث والدراسات، والجدول (2) يوضح ذلك.

الجدول (2)

قيم معاملات الاتساق الداخلي باستخدام اختبار كرونباخ ألفا

| قيمة معامل الثبات | متغيرات الدراسة |
|-------------------|--|
| 90.5 | المحور الأول : دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي. |
| 89.4 | المحور الثاني: العوامل الداخلية في تحقيق الرضا الوظيفي. |
| 81.2 | المحور الثالث: العوامل الخارجية في تحقيق الرضا الوظيفي. |
| 91.2 | الأداة ككل |

متغيرات الدراسة:

أ- المتغيرات المستقلة:

وتتمثل في:

- 1- العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي. وتقسم إلى عوامل داخلية، تنظيمية، خارجية.
- 2- المتغيرات الديموغرافية: الجنس والعمر والمستوى التعليمي.
- 3- المتغيرات التنظيمية مثل: عدد سنوات الخبرة في المجال الحالي، وطبيعة العمل (إداري، كتابي، صحفي، ميداني، فني).

ب- المتغيرات التابعة:

وتتمثل في:

- 1- درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين في صحيفتي "الراي" و"الكويت تايمز" عن الظروف الداخلية في مؤسساتهم.
- 2- درجة الرضا لدى العاملين في صحيفتي "الراي" و"الكويت تايمز" عن دور العلاقات العامة في مؤسساتهم.

المعالجة الإحصائية:

للإجابة عن أسئلة الدراسة تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي والتحليلي وذلك باستخدام الرزمة الإحصائية (SPSS)، ومن أجل الإجابة عن أسئلة الدراسة تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وكذلك استخدم اختبار (كرونباخ ألفا) للتأكد من ثبات أداة الدراسة، واختبار (ت للعينة الواحدة) (One Sample T-test) للإجابة عن فرضية الدراسة.

وقد تم الاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي الوصفي للبيانات والتي تشمل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع محاور الدراسة المستقلة والفقرات المكونة لكل محور، وقد تم مراعاة أن يتدرج مقياس ليكرت المستخدم في الدراسة كما يلي:

| | | | | |
|-----------------|-----------|-----------|-------|------------|
| غير مؤثرة أبداً | غير مؤثرة | غير متأكد | مؤثرة | مؤثرة جداً |
|-----------------|-----------|-----------|-------|------------|

واعتماداً على ما تقدم فإن قيم المتوسطات الحسابية التي توصلت إليها الدراسة سيتم التعامل معها على النحو الآتي: (3.67 - فما فوق: مرتفع)، (2.34-3.66: متوسط)، (2.33 - فما دون: منخفض). وفقاً للمعادلة التالية:

القيمة العليا - القيمة الدنيا لبدائل الإجابة مقسومة على عدد المستويات، أي :

$$1.33 = \frac{4}{3} = \frac{(1-5)}{3}$$

$$3 \quad 3$$

وبذلك يكون المستوى المنخفض من $2.33 = 1.33 + 1$

ويكون المستوى المتوسط من $3.66 = 1.33 + 2.34$

ويكون المستوى العالي من $5 - 3.67$

إجراءات الدراسة:

قام الباحث في مرحلة لاحقة بالاتصال مع العلاقات العامة في الصحيفتين من أجل جمع معلومات أولية عن عينة الدراسة، وقام بالحصول على موافقتهم الأولية على إجراء الدراسة، وجرى تصميم استبانة الدراسة وتحكيمها حسب الأصول، ثم قام بتطبيق الاستبانة على عينة من العاملين في المؤسسات التي تم اختيارها كعينة، بعد ذلك قام الباحث بمراجعة الاستبانات والتأكد من صحتها كل على حدة قبل أن تخضع للتحليل الإحصائي. ثم بعد ذلك قام الباحث بكتابة تقرير نتائج الدراسة في الفصل الرابع، ومناقشة النتائج وكتابة التوصيات في الفصل الخامس.

الفصل الرابع: عرض نتائج الدراسة

يتضمن هذا الفصل عرضاً لنتائج أسئلة الدراسة وفرضياتها وكما يأتي:

1- نتائج السؤال الأول: ما طبيعة دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في

صحيفة الراي؟

للإجابة عن السؤال الأول، تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للتعرف على

استجابات أفراد عينة الدراسة عن "دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في

صحيفة الراي" الكويتية، والجدول (3) التالي يعرض نتائج هذا السؤال:

الجدول (3)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور (دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في صحيفة الراي الكويتية) مرتبة ترتيباً تنازلياً..

| الرقم | الفقرة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الترتيب | التقدير |
|-------|--|-----------------|-------------------|---------|---------|
| 7 | رفع مستوى الألفة بين الموظفين والمحافظة عليها. | 4.07 | 0.86 | 1 | مرتفع |
| 8 | تحسين مستوى الاتصال الوظيفي الهابط والصاعد بين الموظفين والإدارات. | 3.99 | 0.88 | 2 | مرتفع |
| 9 | تحسين مستوى التواصل الوظيفي بين الموظفين والإدارات. | 3.98 | 0.84 | 3 | مرتفع |
| 10 | إقامة الأنشطة الاحتفالية المشتركة. | 3.94 | 0.90 | 4 | مرتفع |
| 12 | السعي لإقامة المشاريع التعاونية المشتركة. | 3.91 | 0.96 | 5 | مرتفع |
| 11 | تحسين مستوى الاتصال مع البيئة الخارجية. | 3.87 | 0.91 | 6 | مرتفع |
| | المتوسط العام الحسابي | 3.96 | 0.89 | | مرتفع |

يتضح من الجدول رقم (3) أن المتوسطات الحسابية لـ (دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في صحيفة الراي الكويتية)، تراوحت ما بين (4.07 و 3.87) ، إذ حاز المحور على متوسط حسابي إجمالي (3.96)، وهو من المستوى المرتفع، وقد حازت الفقرة رقم (7) على أعلى متوسط حسابي إذ بلغ (4.07)، وبانحراف معياري (0.86)، وقد نصت الفقرة على (رفع مستوى الألفة بين الموظفين)، وفي المرتبة الثانية جاءت الفقرة رقم (8) بمتوسط حسابي (3.99) وانحراف معياري (0.88) وهو من المستوى المرتفع، إذ نصت الفقرة على (تحسين مستوى الاتصال الوظيفي الهابط والصاعد بين الموظفين والإدارات).

وجاءت الفقرة رقم (11) في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.87) وبانحراف معياري (0.91)، وهو من المستوى المرتفع إذ نصت الفقرة على أن (تحسين مستوى الاتصال مع البيئة الخارجية).

وهذا يفسر على أن دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في صحيفة الراي الكويتية كان مرتفع المستوى.

2- نتائج السؤال الثاني: ما دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في صحيفة الكويت تايمز؟

للإجابة عن السؤال الثاني، تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للتعرف على استجابات أفراد عينة الدراسة عن "دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في صحيفة الكويت تايمز" الكويتية، والجدول (4) التالي يعرض نتائج هذا السؤال:

الجدول (4)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور (دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في صحيفة الكويت تايمز الكويتية) مرتبة ترتيباً تنازلياً..

| الرقم | الفقرة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الترتيب | التقدير |
|-------|--|-----------------|-------------------|---------|---------|
| 8 | تحسين مستوى الاتصال الوظيفي الهابط والصاعد بين الموظفين والإدارات. | 4.83 | 0.37 | 1 | مرتفع |
| 11 | تحسين مستوى الاتصال مع البيئة الخارجية. | 4.78 | 0.42 | 2 | مرتفع |
| 7 | رفع مستوى الألفة بين الموظفين والمحافظة عليها. | 4.77 | 0.49 | 3 | مرتفع |
| 9 | تحسين مستوى التواصل الوظيفي بين الموظفين والإدارات. | 4.73 | 0.45 | 4 | مرتفع |
| 10 | إقامة الأنشطة الاحتفالية المشتركة. | 4.73 | 0.45 | 5 | مرتفع |
| 12 | السعي لإقامة المشاريع التعاونية المشتركة. | 4.71 | 0.45 | 6 | مرتفع |
| | المتوسط العام الحسابي | 4.76 | 0.44 | | مرتفع |

يتضح من الجدول رقم (4) أن المتوسطات الحسابية لـ (دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا

الوظيفي للعاملين في صحيفة الكويت تايمز الكويتية)، تراوحت ما بين (4.83 و 4.71) ، إذ حاز

المحور على متوسط حسابي إجمالي (4.76)، وهو من المستوى المرتفع، وقد حازت الفقرة رقم (8) على أعلى متوسط حسابي إذ بلغ (4.83)، وبانحراف معياري (0.37)، وقد نصت الفقرة على (تحسين مستوى الاتصال الوظيفي الهابط والصاعد بين الموظفين والإدارات)، وفي المرتبة الثانية جاءت الفقرة رقم (11) بمتوسط حسابي (4.78) وانحراف معياري (0.42) وهو من المستوى المرتفع، إذ نصت الفقرة على (تحسين مستوى الاتصال مع البيئة الخارجية). وجاءت الفقرة رقم (12) في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (4.71) وبانحراف معياري (0.45)، وهو من المستوى المرتفع إذ نصت الفقرة على أن (السعي لإقامة المشاريع التعاونية المشتركة). وهذا يفسر على أن دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في صحيفة الكويت تايمز الكويتية كان مرتفع المستوى.

3- نتائج السؤال الثالث: ما العوامل الداخلية التي تؤثر في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في صحيفة الراي؟

للإجابة عن السؤال الثالث، تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للتعرف على استجابات أفراد عينة الدراسة عن "أهم العوامل الداخلية التي تؤثر في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في صحيفة الراي" الكويتية، والجدول (5) التالي يعرض نتائج هذا السؤال:

الجدول (5)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور (العوامل الداخلية التي تؤثر في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في صحيفة الراي الكويتية) مرتبة ترتيباً تنازلياً..

| الرقم | الفقرة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الترتيب | التقدير |
|-------|---|-----------------|-------------------|---------|---------|
| 16 | العدالة في الرواتب والأجور. | 4.64 | 0.72 | 1 | مرتفع |
| 15 | العدالة في توزيع المهام والواجبات. | 4.57 | 0.73 | 2 | مرتفع |
| 17 | عدد ساعات العمل المطلوبة من الموظفين. | 4.54 | 0.77 | 3 | مرتفع |
| 14 | طبيعة العلاقات بين الموظفين أنفسهم. | 4.49 | 0.68 | 4 | مرتفع |
| 21 | مكافآت نهاية الخدمة للموظفين. | 4.46 | 0.70 | 5 | مرتفع |
| 22 | تنظيم الدورات التدريبية للموظفين. | 4.41 | 0.76 | 6 | مرتفع |
| 18 | وضوح التعليمات الإدارية بشأن الواجبات والحقوق للموظف. | 4.39 | 0.78 | 7 | مرتفع |
| 23 | احترام حق الموظف في الإجازات المرضية والترفيهية. | 4.39 | 0.71 | 8 | مرتفع |
| 20 | مكافآت العمل الإضافي للموظفين. | 4.38 | 0.72 | 9 | مرتفع |
| 13 | طبيعة العلاقة بين الإدارات والموظفين. | 4.32 | 0.77 | 10 | مرتفع |
| 19 | الضمان الصحي للموظفين. | 4.32 | 0.90 | 11 | مرتفع |
| | المتوسط العام الحسابي | 4.45 | 0.75 | | مرتفع |

يتضح من الجدول رقم (5) أن المتوسطات الحسابية لـ (العوامل الداخلية التي تؤثر في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في صحيفة الراي الكويتية)، تراوحت ما بين (4.32 و 4.64) ، إذ حاز المحور على متوسط حسابي إجمالي (4.45)، وهو من المستوى المرتفع، وقد حازت الفقرة رقم (16) على أعلى متوسط حسابي إذ بلغ (4.64)، وبانحراف معياري (0.72)، وقد نصت الفقرة على (العدالة في الرواتب والأجور)، وفي المرتبة الثانية جاءت الفقرة رقم (15) بمتوسط

حسابي (4.57) وانحراف معياري (0.73) وهو من المستوى المرتفع، إذ نصت الفقرة على (العدالة في توزيع المهام والواجبات).

وجاءت الفقرة رقم (19) في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (4.32) وانحراف معياري (0.90)، وهو من المستوى المرتفع إذ نصت الفقرة على أن (الضمان الصحي للموظفين).

وهذا يفسر على أن العوامل الداخلية تؤثر في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في صحيفة الراي الكويتية بمستوى مرتفع.

4- نتائج السؤال الرابع: ما العوامل الداخلية التي تؤثر في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في

صحيفة الكويت تايمز؟

للإجابة عن السؤال الرابع، تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للتعرف على استجابات أفراد عينة الدراسة عن "أهم العوامل الداخلية التي تؤثر في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في صحيفة الكويت تايمز الكويتية، والجدول (6) التالي يعرض نتائج هذا السؤال:

الجدول (6)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور (العوامل الداخلية التي تؤثر في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في صحيفة الكويت تايمز الكويتية) مرتبة ترتيباً تنازلياً..

| الرقم | الفقرة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الترتيب | التقدير |
|-------|---|-----------------|-------------------|---------|---------|
| 19 | الضمان الصحي للموظفين. | 4.82 | 0.38 | 1 | مرتفع |
| 15 | العدالة في توزيع المهام والواجبات. | 4.81 | 0.40 | 2 | مرتفع |
| 20 | مكافآت العمل الإضافي للموظفين. | 4.81 | 0.40 | 3 | مرتفع |
| 13 | طبيعة العلاقة بين الإدارات والموظفين. | 4.79 | 0.41 | 4 | مرتفع |
| 21 | مكافآت نهاية الخدمة للموظفين. | 4.79 | 0.41 | 5 | مرتفع |
| 14 | طبيعة العلاقات بين الموظفين أنفسهم. | 4.75 | 0.44 | 6 | مرتفع |
| 22 | تنظيم الدورات التدريبية للموظفين. | 4.72 | 0.45 | 7 | مرتفع |
| 23 | احترام حق الموظف في الإجازات المرضية والترفيهية. | 4.72 | 0.45 | 8 | مرتفع |
| 17 | عدد ساعات العمل المطلوبة من الموظفين. | 4.70 | 0.46 | 9 | مرتفع |
| 18 | وضوح التعليمات الإدارية بشأن الواجبات والحقوق للموظف. | 4.70 | 0.46 | 10 | مرتفع |
| 16 | العدالة في الرواتب والأجور. | 4.67 | 0.47 | 11 | مرتفع |
| | المتوسط العام الحسابي | 4.75 | 0.43 | | مرتفع |

يتضح من الجدول رقم (6) أن المتوسطات الحسابية لـ (العوامل الداخلية التي تؤثر في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في صحيفة الكويت تايمز الكويتية)، تراوحت ما بين (4.82) و (4.67)، إذ حاز المحور على متوسط حسابي إجمالي (4.75)، وهو من المستوى المرتفع، وقد حازت الفقرة رقم (19) على أعلى متوسط حسابي إذ بلغ (4.82)، وبانحراف معياري (0.38)، وقد نصت الفقرة على (الضمان الصحي للموظفين)، وفي المرتبة الثانية جاءت الفقرة رقم (15)

بمتوسط حسابي (4.81) وانحراف معياري (0.40) وهو من المستوى المرتفع، إذ نصت الفقرة على (العدالة في توزيع المهام والواجبات).

وجاءت الفقرة رقم (16) في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (4.67) وبانحراف معياري (0.47)، وهو من المستوى المرتفع إذ نصت الفقرة على أن (العدالة في الرواتب والأجور).

وهذا يفسر على أن العوامل الداخلية تؤثر في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في صحيفة الكويت تايمز الكويتية بمستوى مرتفع.

5- نتائج السؤال الخامس: ما العوامل الخارجية التي تؤثر في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في صحيفة الراي؟

للإجابة عن السؤال الخامس، تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للتعرف على استجابات أفراد عينة الدراسة عن "أهم العوامل الخارجية التي تؤثر في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في صحيفة الراي" الكويتية، والجدول (7) التالي يعرض نتائج هذا السؤال:

الجدول (7)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور (العوامل الخارجية التي تؤثر في

مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في صحيفة الراي الكويتية) مرتبة ترتيباً تنازلياً..

| الرقم | الفقرة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الترتيب | التقدير |
|-------|---|-----------------|-------------------|---------|---------|
| 24 | القوانين الخاصة بالعمل والعاملين | 4.56 | 0.60 | 1 | مرتفع |
| 27 | السياسات الحكومية تجاه حرية الرأي والتعبير وتوفير المعلومات. | 4.43 | 0.76 | 2 | مرتفع |
| 25 | التشريعات الخاصة بحريات التعبير والرأي والحصول على المعلومات. | 4.34 | 0.70 | 3 | مرتفع |
| 26 | موقف الرأي العام المحلي واتجاهاته. | 4.29 | 0.79 | 4 | مرتفع |
| | المتوسط العام الحسابي | 4.40 | 0.71 | | مرتفع |

يتضح من الجدول رقم (7) أن المتوسطات الحسابية لـ (العوامل الخارجية التي تؤثر في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في صحيفة الراي الكويتية)، تراوحت ما بين (4.29 و 4.56) ، إذ حاز المحور على متوسط حسابي إجمالي (4.40)، وهو من المستوى المرتفع، وقد حازت الفقرة رقم (24) على أعلى متوسط حسابي إذ بلغ (4.56)، وبانحراف معياري (0.60)، وهو من المستوى المرتفع وقد نصت الفقرة على (القوانين الخاصة بالعمل والعاملين)، وفي المرتبة الثانية جاءت الفقرة رقم (27) بمتوسط حسابي (4.43) وانحراف معياري (0.76) وهو من المستوى المرتفع، إذ نصت الفقرة على (التشريعات الخاصة بحريات التعبير والرأي والحصول على المعلومات).

وجاءت الفقرة رقم (26) في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (4.29) وبانحراف معياري (0.79)، وهو من المستوى المرتفع إذ نصت الفقرة على أن (موقف الرأي العام المحلي واتجاهاته).

وهذا يفسر على أن العوامل الخارجية تؤثر في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في صحيفة الراي الكويتية بمستوى مرتفع.

6- نتائج السؤال السادس: ما العوامل الخارجية التي تؤثر في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في صحيفة الكويت تايمز؟

للإجابة عن السؤال السادس، تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للتعرف على استجابات أفراد عينة الدراسة عن "أهم العوامل الخارجية التي تؤثر في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في صحيفة الكويت تايمز الكويتية، والجدول (8) التالي يعرض نتائج هذا السؤال:

الجدول (8)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور (العوامل الخارجية التي تؤثر في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في صحيفة الكويت تايمز الكويتية) مرتبة ترتيباً تنازلياً..

| الرقم | الفقرة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الترتيب | التقدير |
|-------|---|-----------------|-------------------|---------|---------|
| 25 | التشريعات الخاصة بحريات التعبير والرأي والحصول على المعلومات. | 4.76 | 0.43 | 1 | مرتفع |
| 24 | القوانين الخاصة بالعمل والعاملين | 4.72 | 0.45 | 2 | مرتفع |
| 26 | موقف الرأي العام المحلي واتجاهاته. | 4.71 | 0.45 | 3 | مرتفع |
| 27 | السياسات الحكومية تجاه حرية الرأي والتعبير وتوفير المعلومات. | 4.70 | 0.46 | 4 | مرتفع |
| | المتوسط العام الحسابي | 4.72 | 0.45 | | مرتفع |

يتضح من الجدول رقم (8) أن المتوسطات الحسابية لـ (العوامل الخارجية التي تؤثر في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في صحيفة الكويت تايمز الكويتية)، تراوحت ما بين (4.76 و 4.70)، إذ حاز المحور على متوسط حسابي إجمالي (4.70)، وهو من المستوى المرتفع، وقد حازت الفقرة رقم (25) على أعلى متوسط حسابي إذ بلغ (4.76)، وبانحراف معياري (0.43)، وقد نصت الفقرة على (التشريعات الخاصة بحريات التعبير والرأي والحصول على المعلومات)، وفي المرتبة الثانية جاءت الفقرة رقم (24) بمتوسط حسابي (4.72) وانحراف معياري (0.45) وهو من المستوى المرتفع، إذ نصت الفقرة على (القوانين الخاصة بالعمل والعاملين). وجاءت الفقرة رقم (27) في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (4.70) وبانحراف معياري (0.46)، وهو من المستوى المرتفع إذ نصت الفقرة على أن (السياسات الحكومية تجاه حرية الرأي والتعبير وتوفير المعلومات).

وهذا يفسر على أن العوامل الخارجية تؤثر في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في صحيفة الكويت تايمز الكويتية بمستوى مرتفع.

فرضيات الدراسة :

1- نتائج الفرضية الأولى: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في مستويات الرضا بين العاملين عن دور العلاقات العامة في الصحيفتين المدروستين تعزى إلى (الصحيفة التي يعملون بها)؟

لاختبار الفرضية الأولى، تم استخدام اختبار العينة المستقلة Independent Sample T- test للتعرف على الفروقات في مستويات الرضا بين العاملين في الصحيفتين المدروستين (الرأي والكويت تايمز الكويتيتين)، والجدول (9) يوضح ذلك:

الجدول (9)

اختبار العينة المستقلة Independent Sample T - test

للتعرف على الفروق ما بين مستويات الرضا بين العاملين في الصحيفتين المدروستين

| المصدر | الصحيفة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | العينة | درجات الحرية | قيمة (T) | الدلالة الإحصائية |
|------------------|--------------|-----------------|-------------------|--------|--------------|----------|-------------------|
| العلاقات العامة | الراي | 3.96 | 0.73 | 127 | 233 | 10.711- | *0.00 |
| | الكويت تايمز | 4.76 | 0.28 | 108 | | | |
| العوامل الداخلية | الراي | 4.45 | 0.53 | 127 | 233 | 5.522- | *0.00 |
| | الكويت تايمز | 4.75 | 0.25 | 108 | | | |
| العوامل الخارجية | الراي | 4.40 | 0.58 | 127 | 233 | 5.110- | *0.00 |
| | الكويت تايمز | 4.72 | 0.33 | 108 | | | |
| الرضا ككل | الراي | 4.30 | 0.44 | 127 | 233 | 9.577- | *0.00 |
| | الكويت تايمز | 4.75 | 0.23 | 108 | | | |

*دالة إحصائية عند مستوى (0.05)

يتضح من الجدول (9) وجود فروقات ذات دلالة إحصائية بين مستويات الرضا بين العاملين باختلاف متغير الصحيفة، إذ كانت الفروقات لصالح الموظفين العاملين في صحيفة الكويت تايمز فقد بلغ المتوسط الحسابي للعلاقات العامة في صحيفة الكويت تايمز (4.76) بينما بلغ المتوسط الحسابي للعاملين في صحيفة الراي (3.96) وبدلالة إحصائية أقل من مستوى (0.05).

وكانت الفروقات لصالح الموظفين العاملين في صحيفة الكويت تايمز بالنسبة للعوامل الداخلية، إذ بلغ المتوسط الحسابي للموظفين العاملين في الكويت تايمز (4.75) بينما حصل المتوسط الحسابي للموظفين العاملين في الراي (4.45) وبدلالة إحصائية أقل من (0.05).

وتبين أن الفروقات في العوامل الخارجية جاءت أيضاً لصالح الموظفين العاملين في صحيفة الكويت تايمز، إذ بلغ المتوسط الحسابي لهم (4.72)، وبلغ المتوسط الحسابي للموظفين العاملين في صحيفة الراي (4.40)، وبدلالة إحصائية أقل من مستوى (0.05).

وأما عن الرضا ككل فكان لصالح الموظفين العاملين في صحيفة الكويت تايمز، إذ بلغ متوسط استجاباتهم (4.75)، أما موظفو صحيفة الراي فبلغ متوسط استجاباتهم (4.30) وبدلالة إحصائية أقل من (0.05).

2- نتائج الفرضية الثانية: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في مستويات الرضا بين العاملين عن دور العلاقات العامة في الصحيفتين المدروستين تعزى إلى سنوات الخبرة للعاملين؟

للإجابة عن الفرضية الثانية تم استخدام اختبار التباين الأحادي للتعرف على الفروق في مستويات الرضا بين العاملين يعزى لمتغير الخبرة في:

1- صحيفة الراي الكويتية، والجدول (10) التالي يعرض نتائج هذه الفرضية:

الجدول (10)

اختبار التباين الأحادي للتعرف على الفروق في مستويات الرضا بين العاملين في صحيفة الراي الكويتية يعزى لمتغير الخبرة

| | | مجموع المربعات | درجات الحرية df | متوسط المربعات | قيمة F | الدالة الإحصائية Sig. |
|---------------------|-----------------------|-------------------|--------------------|-------------------|--------|-----------------------------|
| العلاقات العامة | بين المجموعا ت | 8.666 | 4 | 2.166 | 4.522 | .002* |
| | داخل المجموعا ت | 58.456 | 122 | .479 | | |
| | المجموع | 67.122 | 126 | | | |
| العوامل الداخلية | بين المجموعا ت | .831 | 4 | .208 | .741 | .566 |
| | داخل المجموعا ت | 34.185 | 122 | .280 | | |
| | المجموع | 35.015 | 126 | | | |
| العوامل الخارجية | بين المجموعا ت | .958 | 4 | .240 | .714 | .584 |
| | داخل المجموعا ت | 40.923 | 122 | .335 | | |
| | المجموع | 41.881 | 126 | | | |
| الرضا ككل | بين المجموعا ت | .828 | 4 | .207 | 1.073 | .373 |
| | داخل المجموعا ت | 23.522 | 122 | .193 | | |
| | المجموع | 24.350 | 126 | | | |

*دالة إحصائية عند مستوى (0.05)

يتضح من الجدول (10) وجود فروقات دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.05) بين مستويات الرضا عن دور العلاقات العامة في صحيفة الراي يعزى لمتغير الخبرة، وفي باقي المتغيرات المتمثلة في العوامل الداخلية، والعوامل الخارجية يعزى لمتغير سنوات الخبرة. ولمعرفة لصالح أي فئة من فئات سنوات الخبرة كانت الفروقات في محور العلاقات العامة، تم استخدام اختبار شيفيه للمقارنات البعدية، والجدول (11) يوضح ذلك:

الجدول (11)

اختبار شيفيه للمقارنات البعدية للتعرف على الفروقات ما بين فئات سنوات الخبرة

| | | الفرق بين المتوسطات | الدلالة الإحصائية |
|---------------------|---------------------|------------------------|----------------------|
| (I) EXPERIE N | (J) EXPERIE N | | |
| أقل من 3 أعوام | 6-3 أعوام | 0.019 | 1.000 |
| | 10-7 أعوام | .3543 | .518 |
| | 14-11 سنة | 0.043- | 1.000 |
| | 15- فأكثر | 1.0276 | *.028 |
| 6-3 أعوام | أقل من 3 أعوام | 0.019- | 1.000 |
| | 10-7 أعوام | .3353 | .291 |
| | 14-11 سنة | 0.062- | .999 |
| | 15 – فأكثر | 1.0085 | *.014 |
| 10-7 أعوام | أقل من 3 أعوام | -.3543 | .518 |
| | 6-3 أعوام | -.3353 | .291 |
| | 10-7 أعوام | -.3981 | .564 |
| | 15- فأكثر | .6733 | .243 |
| 14- 11 عام | أقل من 3 أعوام | 0.043 | 1.000 |
| | 6-3 أعوام | 0.062 | .999 |
| | 10-7 أعوام | .3981 | .564 |
| | 15- فأكثر | 1.0714 | *.037 |
| 15 – فأكثر | أقل من 3 أعوام | -1.0276 | *.028 |
| | 6-3 أعوام | -1.0085 | *.014 |
| | 10-7 أعوام | -.6733 | .243 |
| | 14-11 عاماً | -1.0714 | *.037 |

يتضح من الجدول (11) فيما يتعلق بالرضا عن دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي في صحيفة الراي الكويتية أن الفروقات جاءت لصالح الفئة العمرية (أقل من ثلاثة أعوام) ، ومن ثم لصالح الفئة العمرية (3-6 أعوام)، ومن ثم لصالح الفئة العمرية (11-14 عاماً).

2- صحيفة كويت تايمز الكويتية: والجدول (12) التالي يعرض نتائج هذه الفرضية:

الجدول (12)

اختبار التباين الأحادي للتعرف على الفروق في مستويات الرضا بين العاملين في صحيفة الكويت تايمز الكويتية تبعاً لمتغير الخبرة

| | | مجموع المربعات | درجات الحرية df | متوسط المربعات | قيمة F | الدلالة الإحصائية Sig. |
|---------------------|-----------------------|-------------------|--------------------|-------------------|--------|------------------------------|
| العلاقات العامة | بين المجموعا ت | .372 | 4 | 0.0929 | 1.155 | .335 |
| | داخل المجموعا ت | 8.281 | 103 | 0.0804 | | |
| | المجموع | 8.653 | 107 | | | |
| العوامل الداخلية | بين المجموعا ت | .166 | 4 | 0.0416 | .636 | .638 |
| | داخل المجموعا ت | 6.740 | 103 | 0.0654 | | |
| | المجموع | 6.906 | 107 | | | |
| العوامل الخارجية | بين المجموعا ت | .585 | 4 | .146 | 1.366 | .251 |
| | داخل المجموعا ت | 11.032 | 103 | .107 | | |
| | المجموع | 11.617 | 107 | | | |
| الرضا ككل | بين المجموعا ت | .169 | 4 | 0.0423 | .801 | .527 |

| | | | | | | |
|--|-----------------------|-------|-----|--------|--|--|
| | داخل المجموعا ت | 5.443 | 103 | 0.0528 | | |
| | المجموع | 5.613 | 107 | | | |

*دالة إحصائية عند مستوى (0.05)

يتضح من الجدول (12) عدم وجود فروقات دالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين مستويات الرضا والمتمثلة عن دور العلاقات العامة في العوامل الداخلية، والعوامل الخارجية، يعزى لمتغير سنوات الخبرة، في صحيفة الكويت تايمز الكويتية، أي أنه يوجد اتفاق في وجهات النظر عن مستوى الرضا ككل.

3- نتائج الفرضية الثالثة: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في مستويات الرضا بين العاملين عن دور العلاقات العامة في الصحيفتين المدروستين تعزى إلى جنس العاملين؟

للإجابة عن الفرضية الثالثة تم استخدام العينة المستقلة Independent Sample T-test للتعرف على الفروق في مستويات الرضا بين العاملين تبعاً لمتغير جنس العاملين في :

1- صحيفة الراي الكويتية، والجدول (13) التالي يعرض نتائج هذه الفرضية:

الجدول (13)

اختبار العينة المستقلة للتعرف على الفروق في مستويات الرضا بين العاملين في صحيفة الراي الكويتية تبعاً لمتغير الجنس

| المصدر | الجنس | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | العينة | درجات الحرية | قيمة (T) | الدلالة الإحصائية |
|------------------|-------|-----------------|-------------------|--------|--------------|----------|-------------------|
| العلاقات العامة | ذكر | 4.07 | 0.77 | 31 | 125 | 0.947 | 0.346 |
| | أنثى | 3.93 | 0.72 | 96 | | | |
| العوامل الداخلية | ذكر | 4.57 | 0.32 | 31 | 125 | 1.465 | 0.146 |
| | أنثى | 4.41 | 0.57 | 96 | | | |
| العوامل الخارجية | ذكر | 4.48 | 0.51 | 31 | 125 | 0.802 | 0.424 |
| | أنثى | 4.38 | 0.60 | 96 | | | |
| الرضا ككل | ذكر | 4.41 | 0.39 | 31 | 125 | 1.575 | 0.118 |
| | أنثى | 4.26 | 0.45 | 96 | | | |

*دالة إحصائية عند مستوى (0.05)

يتضح من الجدول (13) عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية بين مستويات الرضا بين العاملين عن دور العلاقات العامة باختلاف متغير الجنس في صحيفة الراي الكويتية، إذ كانت الفروقات بين المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن الرضا ككل قريبة جداً من بعضها البعض، وهذا يفسر في اتفاق وجهات النظر ما بين الذكور والإناث في مستويات الرضا.

2- صحيفة كويت تايمز الكويتية:

الجدول (14)

اختبار العينة المستقلة للتعرف على الفروق في مستويات الرضا بين العاملين في صحيفة كويت تايمز الكويتية تبعاً لمتغير الجنس

| المصدر | الجنس | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | العينة | درجات الحرية | قيمة (T) | الدلالة الإحصائية |
|------------------|-------|-----------------|-------------------|--------|--------------|----------|-------------------|
| العلاقات العامة | ذكر | 4.79 | 0.27 | 35 | 106 | 0.506 | 0.614 |
| | أنثى | 4.76 | 0.29 | 73 | | | |
| العوامل الداخلية | ذكر | 4.76 | 0.22 | 35 | 106 | 0.313 | 0.755 |
| | أنثى | 4.75 | 0.27 | 73 | | | |
| العوامل الخارجية | ذكر | 4.76 | 0.35 | 35 | 106 | 0.710 | 0.479 |
| | أنثى | 4.71 | 0.32 | 73 | | | |
| الرضا ككل | ذكر | 4.76 | 0.21 | 35 | 106 | 0.443 | 0.659 |
| | أنثى | 4.74 | 0.24 | 73 | | | |

*دالة إحصائية عند مستوى (0.05)

يتضح من الجدول (14) عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية بين مستويات الرضا بين العاملين عن دور العلاقات العامة باختلاف متغير الجنس في صحيفة كويت تايمز الكويتية، إذ كانت الفروقات بين المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن الرضا ككل قريبة جداً من بعضها البعض، وهذا يفسر في اتفاق وجهات النظر ما بين الذكور والإناث في مستويات الرضا.

4- نتائج الفرضية الرابعة: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في

مستويات الرضا بين العاملين عن دور العلاقات العامة في الصحيفتين المدروستين تعزى إلى

مستويات عُمر العاملين؟

1- متغير العمر في صحيفة الراي الكويتية:

الجدول (15)

اختبار التباين الأحادي للتعرف على مستويات الرضا حسب متغير العمر في صحيفة الراي الكويتية

| | | مجموع المربعات | درجات الحرية df | متوسط المربعات | قيمة F | الدلالة الإحصائية Sig. |
|------------------|----------------|----------------|-----------------|----------------|--------|------------------------|
| العلاقات العامة | بين المجموعات | 0.0915 | 3 | 0.0305 | .466 | .707 |
| | داخل المجموعات | 6.815 | 123 | 0.0655 | | |
| | المجموع | 6.906 | 126 | | | |
| العوامل الداخلية | بين المجموعات | 1.741 | 3 | .580 | 2.146 | .098 |
| | داخل المجموعات | 33.274 | 123 | .271 | | |
| | المجموع | 35.015 | 126 | | | |
| العوامل الخارجية | بين المجموعات | .217 | 3 | 7.231E-02 | .213 | .887 |
| | داخل المجموعات | 41.664 | 123 | .339 | | |
| | المجموع | 41.881 | 126 | | | |
| الرضا ككل | بين المجموعات | .831 | 3 | .208 | .741 | .566 |
| | داخل المجموعات | 34.185 | 123 | .280 | | |
| | المجموع | 35.015 | 126 | | | |

يتضح من الجدول (15) عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية بين مستويات الرضا بين

العاملين عن دور العلاقات العامة باختلاف متغير العمر في صحيفة الراي الكويتية، وهذا يفسر

في اتفاق وجهات النظر ما بين الأعمار في مستويات الرضا.

2- متغير العمر في صحيفة كويت تايمز:

الجدول (16)

اختبار التباين الأحادي للتعرف على مستويات الرضا حسب متغير العمر في صحيفة
كويت تايمز الكويتية

| | | مجموع المربعات | درجات الحرية df | متوسط المربعات | قيمة F | الدلالة الإحصائية Sig. |
|---------------------|-----------------------|----------------|--------------------|-------------------|--------|------------------------------|
| العلاقات العامة | بين المجموعا ت | .261 | 3 | 0.0871 | 1.080 | .361 |
| | داخل المجموعا ت | 8.392 | 104 | 0.0806 | | |
| | المجموع | 8.653 | 107 | | | |
| العوامل الداخلية | بين المجموعا ت | 0.0915 | 3 | 0.0305 | .466 | .707 |
| | داخل المجموعا ت | 6.815 | 104 | 0.0655 | | |
| | المجموع | 6.906 | 107 | | | |
| العوامل الخارجية | بين المجموعا ت | .116 | 3 | 0.0387 | .350 | .789 |
| | داخل المجموعا ت | 11.501 | 104 | .111 | | |
| | المجموع | 11.617 | 107 | | | |
| الرضا ككل | بين المجموعا ت | 0.0794 | 3 | 0.0264 | .498 | .685 |
| | داخل المجموعا ت | 5.533 | 104 | 0.0532 | | |
| | المجموع | 5.613 | 107 | | | |

يتضح من الجدول (16) عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية بين مستويات الرضا بين العاملين عن دور العلاقات العامة باختلاف متغير العمر في صحيفة كويت تايمز الكويتية، وهذا يفسر في اتفاق وجهات النظر ما بين الأعمار في مستويات الرضا.

الفصل الخامس

مناقشة نتائج الدراسة

يتضمن هذا الفصل مناقشة وتعليقاً على نتائج الدراسة، وكما يلي:

1- مناقشة نتائج السؤال الأول: ما طبيعة دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي

للعاملين في صحيفة الراي ؟

اتضح من نتائج هذا السؤال أن المتوسطات الحسابية لـ (دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في صحيفة الراي الكويتية)، حازت على متوسط حسابي إجمالي مرتفع بلغ (3.96)، وحازت الفقرة رقم (7) على أعلى متوسط حسابي إذ بلغ (4.07)، وهي التي تشير إلى دور العلاقات العامة في (رفع مستوى الألفة بين الموظفين)، وفي المرتبة الثانية جاءت الفقرة التي تشير إلى دور العلاقات العامة في (تحسين مستوى الاتصال الوظيفي الهابط والصاعد بين الموظفين والإدارات).

ومع أن الفقرة التي تشير إلى دور العلاقات العامة في (تحسين مستوى الاتصال مع البيئة الخارجية) جاءت في الرتبة الأخيرة، إلا أنها جاءت بمتوسط حسابي مرتفع أيضاً مما يدل على موافقة مرتفعة على دور العلاقات العامة في تحسين مستوى الاتصال مع البيئة الخارجية (المجتمع).

وهذا يفسر على أن دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في صحيفة الراي الكويتية كان مهماً من وجهة نظر العاملين في مؤسسة الراي الصحفية. وأن ذلك الدور الذي تضطلع به العلاقات العامة يُعد مهماً في الاتصال أيضاً بمختلف اتجاهاته.

وتتناقض هذه النتائج مع نتائج دراسة القاضي (1989) التي تعزو تدني الرضا عن دور العلاقات العامة نتيجة ضعف عملية الاتصال بين المستخدمين وجهاز العلاقات العامة.

2- مناقشة نتائج السؤال الثاني: ما طبيعة دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في صحيفة الكويت تايمز؟

اتضح من نتائج هذا السؤال أن المتوسطات الحسابية لـ (دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في صحيفة الكويت تايمز الكويتية)، حازت على متوسطات حسابية مرتفعة تراوحت ما بين (4.83 و 4.71) ، وقد حازت الفقرة التي تشير إلى دور العلاقات العامة في (تحسين مستوى الاتصال الوظيفي الهابط والصاعد بين الموظفين والإدارات)، وفي المرتبة الثانية جاءت الفقرة التي تشير إلى دور العلاقات العامة في (تحسين مستوى الاتصال مع البيئة الخارجية).

وجاءت الفقرة رقم (12) في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (4.71)، وهو من المستوى المرتفع إذ نصت الفقرة على أن (السعي لإقامة المشاريع التعاونية المشتركة).

وهذا يفسر على أن دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في صحيفة الكويت

تايمز الكويتية كان مهماً من وجهة نظر العاملين في هذه المؤسسة مثلهم مثل العاملين في

صحيفة الراي. وكان الفارق بين المؤسستين ينحصر في ترتيب الأولويات من حيث أهميتها.

3- مناقشة نتائج السؤال الثالث: ما العوامل الداخلية التي تؤثر في مستوى الرضا الوظيفي

للعاملين في صحيفة الراي ؟

اتضح من نتائج هذا السؤال أن المتوسطات الحسابية لـ (العوامل الداخلية التي تؤثر في مستوى

الرضا الوظيفي للعاملين في صحيفة الراي الكويتية)، تراوحت ما بين (4.64 و 4.32) ، وقد

حازت الفقرة التي نصت على (العدالة في الرواتب والأجور)، وفي المرتبة الثانية جاءت الفقرة التي نصت على (العدالة في توزيع المهام والواجبات)، وفي المرتبة الأخيرة جاءت الفقرة التي نصت على (الضمان الصحي للموظفين).

وهذا يفسر على أن العوامل الداخلية تؤثر في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في صحيفة الراي الكويتية من وجهة نظرهم وبمستوى موافقة مرتفع، مما يدل على أهمية العلاقات العامة في هذا الصعيد.

وتتقارب هذه النتائج مع نتائج دراسة سكامبيل وستيد (Scamble & Stead 2009) التي أشارت إلى وجود علاقة إيجابية بين الأجور والرضا الوظيفي. كذلك أشارت دراسة لياكو وشوماخر (Liacqu, & Schumacher: 2010) إلى نتائج مقارنة من هذه النتائج، فيما لم تتعرض الدراسات العربية إلى مثل هذه الفقرات.

4- مناقشة نتائج السؤال الرابع: ما العوامل الداخلية التي تؤثر في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في صحيفة الكويت تايمز؟

اتضح من نتائج هذا السؤال أن المتوسطات الحسابية لـ (العوامل الداخلية التي تؤثر في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في صحيفة الكويت تايمز الكويتية)، تراوحت ما بين (4.82 و 4.67) وقد حازت الفقرة التي نصت على (الضمان الصحي للموظفين)، وفي المرتبة الثانية جاءت الفقرة التي نصت على (العدالة في توزيع المهام والواجبات). وجاءت في المرتبة الأخيرة الفقرة التي نصت على (العدالة في الرواتب والأجور).

وهذا يفسر على أن العوامل الداخلية تؤثر في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في صحيفة الكويت تايمز من وجهة نظرهم وبمستوى موافقة مرتفع، مما يدل على أهمية العلاقات العامة في هذا الصعيد.

5- مناقشة نتائج السؤال الخامس: ما العوامل الخارجية التي تؤثر في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في صحيفة الراي؟

اتضح من نتائج هذا السؤال أن المتوسطات الحسابية لـ (العوامل الخارجية التي تؤثر في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في صحيفة الراي الكويتية)، تراوحت ما بين (4.29 و 4.56) وقد حازت الفقرة التي نصت على (القوانين الخاصة بالعمل والعاملين)، وفي المرتبة الثانية جاءت الفقرة التي نصت على (التشريعات الخاصة بحريات التعبير والراي والحصول على المعلومات). وجاءت الفقرة رقم (26) في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (4.29) وهو من المستوى المرتفع إذ نصت الفقرة على (موقف الرأي العام المحلي واتجاهاته). وهذا يفسر على أن الدور المهم للعلاقات العامة في التعامل مع العوامل الخارجية تؤثر في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في صحيفة الراي الكويتية بمتوسط حسابي مرتفع.

6- مناقشة نتائج السؤال السادس: ما العوامل الخارجية التي تؤثر في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في صحيفة الكويت تايمز؟

اتضح من نتائج هذا السؤال أن المتوسطات الحسابية لـ (العوامل الخارجية التي تؤثر في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في صحيفة الكويت تايمز الكويتية)، تراوحت ما بين (4.76 و

(4.70)، وقد حازت الفقرة التي نصت على (التشريعات الخاصة بحريات التعبير والرأي والحصول على المعلومات)، وفي المرتبة الثانية جاءت التي نصت على (القوانين الخاصة بالعمل والعاملين). وجاءت في المرتبة الأخيرة الفقرة التي نصت على (السياسات الحكومية تجاه حرية التعبير والرأي وتوفير المعلومات).

وهذا يفسر على أن الدور المهم للعلاقات العامة في التعامل مع العوامل الخارجية تؤثر في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في صحيفة الراي الكويتية وبمتوسط حسابي مرتفع. وتبين أهمية وجود التشريعات الخاصة بحريات التعبير والرأي والحصول على المعلومات في توفير المناخ الخارجي الملائم للعاملين في المؤسسات العامة أو الخاصة، خصوصاً المؤسسات الصحفية، فالتشريعات الضامنة لحرية التعبير والرأي والحصول على المعلومات هي أساس العمل الصحفي على وجه الخصوص مع أنها حق لكل مواطن.

مناقشة نتائج فرضيات الدراسة:

1- مناقشة نتائج الفرضية الأولى: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في مستويات الرضا بين العاملين في الصحيفتين المدروستين تعزى إلى (الصحيفة التي يعملون بها)؟

اتضح من خلال تحليل نتائج هذه الفرضية وجود فروقات ذات دلالة إحصائية بين مستويات الرضا بين العاملين باختلاف متغير الصحيفة، إذ كانت الفروقات لصالح الموظفين العاملين في صحيفة الكويت تايمز. إذ كان الرضا ككل لصالح الموظفين العاملين في صحيفة الكويت تايمز.

كذلك كانت الفروقات لصالح الموظفين العاملين في صحيفة الكويت تاييز بالنسبة للعوامل الداخلية والعوامل الخارجية أيضاً.

وتفسر هذه النتائج بأن موظفي صحيفة الكويت تاييز كانوا أكثر موافقة على الفقرات المتعلقة بأهمية دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي، أي أنهم قد يكونون أكثر إدراكاً أو أكثر حماساً أو أكثر حاجة إلى ذلك الدور من نظرائهم في صحيفة الراي الكويتية. وقد يعزى هذا الفرق لصالح العاملين في الكويت تاييز بسبب بعض العقبات المالية التي واجهت الصحيفة في الفترة الأخيرة وانعكست على رضا العاملين في صحيفة الراي الكويتية.

2- الفرضية الثانية: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في

مستويات الرضا بين العاملين في الصحيفتين المدروستين تعزى إلى سنوات الخبرة للعاملين؟

1- أولاً بالنسبة لصحيفة الراي الكويتية:

اتضح من خلال تحليل نتائج هذه الفرضية وجود فروقات دالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين مستويات الرضا عن العلاقات العامة في صحيفة الراي يعزى لمتغير الخبرة، واتضح أنه كانت الفروقات لصالح الفئة العمرية (أقل من ثلاثة أعوام) ، ومن ثم لصالح الفئة (3-6 أعوام)، ومن ثم لصالح الفئة (11-14).

2- ثانياً بالنسبة لصحيفة كويت تاييز الكويتية:

اتضح من خلال تحليل نتائج هذه الفرضية عدم وجود فروقات دالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين مستويات الرضا والمتمثلة في العلاقات العامة، والعوامل الداخلية، والعوامل الخارجية، يعزى لمتغير سنوات الخبرة، في صحيفة الكويت تاييز الكويتية، أي أنه يوجد اتفاق في وجهات النظر عن مستوى الرضا ككل.

3- مناقشة نتائج الفرضية الثالثة: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في مستويات الرضا بين العاملين في الصحيفتين المدروستين تعزى إلى جنس العاملين؟

1- أولاً بالنسبة لصحيفة الراي الكويتية:

اتضح من خلال تحليل نتائج هذه الفرضية عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية بين مستويات الرضا بين العاملين باختلاف متغير الجنس في صحيفة الراي الكويتية، إذ كانت الفروقات بين المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن الرضا ككل قريبة جداً من بعضها البعض، وهذا يفسر على أنه اتفاق في وجهات النظر ما بين الذكور والإناث في مستويات الرضا. وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إلى دراسة (الفقهاء، 2012) التي لم تظهر نتائجها أية فروق في مستويات الرضا تبعاً لمتغيرات (الجنس، السن، الوظيفة) للمبحوثين. ويبدو أن هذا الأمر عائد إلى أن مستويات العاملين التعليمية هي مستويات متقاربة، وهذا هو الأساس، إذ إن (13.2%) فقط من عينة الدراسة لا يتمتعون إلا بمستوى تعليمي من (ثانوية عامة أو أقل)، لكن النسبة الباقية (76.8%) يتمتعون بدراسات جامعية من مستوى الدبلوم فما فوق.

2- ثانياً صحيفة كويت تايمز الكويتية:

اتضح من خلال تحليل نتائج هذه الفرضية عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية بين مستويات الرضا بين العاملين باختلاف متغير الجنس في صحيفة كويت تايمز الكويتية، إذ كانت الفروقات بين المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن الرضا ككل قريبة جداً من بعضها البعض، وهذا يفسر على أنه اتفاق في وجهات النظر ما بين الذكور والإناث في مستويات الرضا.

4- مناقشة نتائج الفرضية الرابعة: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في مستويات الرضا بين العاملين في الصحيفتين المدروستين تعزى إلى مستويات عُمر العاملين؟

1- أولاً متغير العمر في صحيفة الراي الكويتية:

اتضح من خلال تحليل نتائج هذه الفرضية عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية بين مستويات الرضا بين العاملين باختلاف متغير العمر في صحيفة الراي الكويتية، وهذا يفسر في اتفاق في وجهات النظر ما بين الأعمار في مستويات الرضا. وهذا يقارب ما توصلت إليه دراسة سكامبيل وستيد (Scamble & Stead 2009) في عدم وجود علاقة بين متغير السن أو الخبرة والرضا الوظيفي. وكذلك نتائج دراسة (الفقهاء، 2012) التي أشرنا إليها سابقاً. وهذا بخلاف ما أشارت إليه دراسة العباسي(2002م) التي أظهرت أن للخصائص الشخصية والوظيفية فروقاً معنوية على الرضا الوظيفي ما عدا الحالة الاجتماعية.

2- ثانياً متغير العمر في صحيفة كويت تايمز:

اتضح من خلال تحليل نتائج هذه الفرضية عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية بين مستويات الرضا بين العاملين باختلاف متغير العمر في صحيفة كويت تايمز الكويتية، وهذا يفسر في اتفاق في وجهات النظر ما بين الأعمار في مستويات الرضا.

توصيات الدراسة:

بناء على النتائج التي انتهت إليها الدراسة، يوصي الباحث ما يلي:

- 1- أهمية اعتماد العلاقات العامة على البحوث المتجددة لتحديد الأولويات بالنسبة للجمهورين الداخلي والخارجي الذي تتعامل معه.
- 2- أهمية دراسة هذه الأولويات الخاصة بكل مؤسسة من قبل الإدارات ومن قبل العلاقات العامة على وجه الخصوص للعمل على هذا الأجندة حسب نتائج الدراسة وليس بتقليد المؤسسات الأخرى.
- 3- أهمية اعتماد القوانين الخاصة بالعمل والعاملين، كذلك، تبين مدى أهمية السياسات الحكومية تجاه حرية التعبير والرأي وتوفير المعلومات في التأثير على العاملين في المؤسسات الصحفية على وجه الخصوص، مما يرتب على الإدارات عموماً وإدارة العلاقات العامة خصوصاً العمل على تحسين تلك الشروط في سبيل تحقيق أفضل مستويات الرضا للعاملين، وأفضل مستوى جودة للمنتج الذي تختص به المؤسسة، سواء كان سلعاً مادية أم مواد إعلامية وثقافية.
- 4- أهمية دراسة التباين والفروق بين المؤسسات المختلفة لمعرفة أولويات العاملين واتجاهاتهم نحو العوامل المختلفة الداخلية والخارجية التي تؤثر على رضاهم الوظيفي، مما يدفع الباحث لتوصية العلاقات العامة بتحديد تلك العوامل وأهميتها بناء على دراسات ميدانية خاصة بكل مؤسسة.
- 5- ضرورة إيلاء المزيد من الاهتمام بإدارات العلاقات العامة، وتوسيع صلاحياتها، لتستطيع ممارسة دورها المنوط بها، وتعزيز قدرات ممارسي العلاقات العامة من خلال التعليم والتأهيل والتدريب المستمر.

6- يوصي الباحث الباحثين الآخرين بدراسة أثر الرضا الوظيفي للعاملين في المؤسسات والمنشآت العامة والخاصة في رفع مستوى الإنتاجية ورفع مستوى جودة المنتج أو الخدمة في تلك المؤسسات والمنشآت.

المراجع:**الكتب العربية:**

- إبراهيم، مروان عبد المجيد (2005) أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية، عمان: دار الوراق للنشر والتوزيع.
- الأمانة العامة لمجلس التعاون الخليجي (2004) دليل المؤسسات الإعلامية والصحفية بدول مجلس التعاون الخليجي، الرياض، دار طارق للنشر.
- التهامي، مختار، والداقوقي إبراهيم (1980) مبادئ العلاقات العامة في البلدان النامية، العراق، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي.
- الجمال، راسم محمد وعياد، خيرت معوض (2005) إدارة العلاقات العامة المدخل الإستراتيجي ، القاهرة:الدار المصرية اللبنانية.
- جمعية العلاقات العامة (2012) المؤتمر الأول لجمعية العلاقات العامة الكويتية، الكويت، جمعية العلاقات العامة.
- جمعية العلاقات العامة (2012) أعمال مؤتمر دور العلاقات العامة والإعلام في دعم الكويت كمركز مالي واقتصادي، الكويت، جمعية العلاقات العامة.
- حنفي، عبد الغفار (2002) السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية، الإسكندرية، دار الجامعة الجديدة للنشر.

- داوود، ربحي (2008) **تطور النظريات الاجتماعية**، عمان، دار تسنيم للنشر والتوزيع.
- الدليمي، عبد الرزاق (2005) **العلاقات العامة في التطبيق**، طبعة أولى، عمان، دار جرير.
- الدليمي، عبد الرزاق (2011) **الهندسة البشرية والعلاقات العامة: هندسة القبول والرضا**، عمان، دار وائل للنشر والتوزيع.
- زويلف، مهدي (2005) ، **إدارة الأفراد مدخل كمي** ، ط (3)، عمان، بدون دار نشر.
- زويلف، مهدي حسن (2010) **العلاقات العامة: نظريات وأساليب**، عمان، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع.
- سالم، فؤاد ورمضان، زياد والدهان، أميمة ومخامرة، محسن (1995)، **المفاهيم الإدارية الحديثة**، ط 5 ، مركز الكتب الأردني.
- السلمي، على (2002) **إدارة التميز (نماذج وتقنيات الإدارة في عصر المعلومات)** - دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع - القاهرة.
- سميسم، حميدة (2005) **نظريات الرأي العام**، القاهرة، الدار الثقافية للنشر.
- الشاويش، مصطفى (2004)، **إدارة الموارد البشرية "إدارة الأفراد"** ، ط 3 ، عمان، دار الشروق.
- الشهابي وآخرون (1997) **صحافة الكويت قبل الاستقلال، الكويت**، وزارة الإعلام، إدارة البحوث والترجمة.
- شوقي ، طريف (1993) **السلوك القيادي وفاعلية الإدارة** ، مكتبة غريب ، القاهرة.
- الشيلخي، عبد الرزاق إبراهيم وآخرون (1986) **العلاقات العامة**، بغداد.
- الصليبي، محمود عيد المسلم (2008) **الجودة الشاملة وأنماط القيادة التربوية**، عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع.

- الطماوي، جابر (2003) **العلاقات العامة وتطبيقاتها العلمية**، لامكان، لا دار نشر.
- العالم ، صفوت محمد (2002) **فنون العلاقات العامة**، القاهرة، دار الهاني للطباعة والنشر.
- عبد الله، محمد حسن (1991)، **الكويت والتنمية الثقافية العربية**، المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب، عالم المعرفة، الكويت.
- عبيدات، ذوقان، وعدس، عبد الرحمن، وعبد الحق، كايد (1988) **البحث العلمي: مفهومه، أدواته، أساليبه**، بدون طبعة، عمان: دار الفكر للنشر والتوزيع.
- عجوة، علي (2000) **الأسس العلمية للعلاقات العامة**، طبعة رابعة، القاهرة، عالم الكتب.
- عجوة، علي (2002) **العلاقات العامة والصورة الذهنية**، القاهرة، عالم الكتب.
- العميان، محمود (2005) **السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال**، ط3، عمان، دار وائل للنشر والتوزيع.
- غريب، عبد السميع غريب (2004) **الاتصال والعلاقات العامة في المجتمع المعاصر**، مؤسسة شباب الجامعة، مصر.
- الفريخ، سهام (1999) **هنا الكويت، الكويت**، دار قرطاس للنشر.
- القبلان، يوسف محمد، (1981) **آثار التدريب الوظيفي على الرضا الوظيفي في المملكة العربية السعودية**، معهد الإدارة العامة، الرياض .
- المديرس، فلاح (1994) **التجمعات السياسية الكويتية: مرحلة ما بعد التحرير**، الكويت، دار قرطاس للنشر والتوزيع.
- المرسي، جمال الدين محمد (2003) **الإدارة الإستراتيجية للموارد البشرية (المدخل لتحقيق ميزة تنافسية لمنظمة القرن الحادي والعشرين)** - دار الجامعة الإبراهيمية.

- المشعان، عويد (1993) دراسات في الفروق بين الجنسين في الرضا الوظيفي، الكويت، دار القلم للنشر والتوزيع.

- المشيخي، محمد بن عوض (2004) الإعلام في الخليج العربي: واقع ومستقبله، الكويت، دار الفلاح للنشر والتوزيع.

- المصري، أحمد (2000) العلاقات العامة، الإسكندرية، مؤسسة شباب الجامعة.

- مطاوع، إبراهيم عصمت (2003) الإدارة التربوية في الوطن العربي، ط1، القاهرة، مكتبة النهضة المصرية.

- المغربي، كامل محمد (2011) أساليب البحث العلمي في العلوم الإنسانية والاجتماعية، ط4، عمان: دار الثقافة.

- النعيمي، محمد عبد العال، والبياتي، عبد الجبار توفيق، وخليفة، غازي جمال (2009) طرق ومناهج البحث العلمي، عمان: دار الوراق.

- هاشم ، زكي محمود (2010) إدارة الموارد البشرية، الطبعة الثالثة، ذات السلاسل، الكويت.

- يوسف، محمد (2003) محاضرات في فن العلاقات العامة، القاهرة. بلا دار نشر.

الدراسات والأبحاث:

- إبراهيم ، نرمين علي السيد (2004) "دور العلاقات العامة في إدارة الأزمات دراسة تطبيقية

على قطاع السياحة في مصر" رسالة ماجستير. (القاهرة: قسم العلاقات العامة والإعلان كلية

الإعلام جامعة القاهرة، 2004)

- بيلى، ممدوح بسيوني (1991). "أهداف ووظائف العلاقات العامة في المؤسسات الصحفية في مصر" رسالة ماجستير. (القاهرة: قسم العلاقات العامة والإعلان كلية الإعلام جامعة القاهرة، 1991) 444 صفحة.

- أسعد، محسن أسعد، ورسلان، نبيل إسماعيل، (1984)، الرضا الوظيفي للقوى البشرية العاملة في المملكة العربية السعودية، مركز البحوث والتنمية، كلية الاقتصاد، جامعة الملك عبد العزيز، جدة.

- الأغبري، عبد الصمد (2002)، الرضا الوظيفي لدى عينة من مديري مدارس التعليم العام بالمنطقة الشرقية (دراسة ميدانية)، مجلة دراسات الخليج والجزيرة العربية، ع 109، مجلس النشر العلمي، جامعة الكويت.

- الجمعية، أحمد محمد (2010) الممارسة المهنية الصحفية والعوامل المؤثرة فيها، (دكتوراه، قسم الإعلام بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية)

- جوهر، محمد ناجي (1978) "دراسة ميدانية لأهداف ووظائف العلاقات العامة في مؤسسات الحكومة والقطاع العام بالعراق" رسالة ماجستير. (القاهرة: قسم العلاقات العامة والإعلان كلية الإعلام جامعة القاهرة، 1978).

- حسين، سمير محمد (1996) إدارة العلاقات العامة بدولة الكويت: دراسة ميدانية. في المديرس، بدر عبد الله (إعداد) (1997) المؤتمر الثاني للعلاقات العامة والإعلام، الكويت، جامعة الكويت.

- الحنيطي، إيمان محمد علي، (2000)، دراسة تحليلية للرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في كلية التربية الرياضية في الجامعات الأردنية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، الجامعة الأردنية.

- خضر ، سيد الشحات (1988) تكاليف المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الصحفية في مصر ، المفهوم والمشاكل والقياس - مجلة الإدارة ، مجلد 21 ، العدد الأول 1988 ص 7.
- خوام، حبيب سميح (2010) الرضا الوظيفي لدى العاملين وآثاره على الأداء الوظيفي، دراسة تطبيقية على (شبكة الجزيرة الفضائية). (أطروحة تحضيرية في إدارة الأعمال، الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي، المملكة المتحدة)
- الرويلي، نواف (2002)، الرضا الوظيفي لدى مديري ومديرات مدارس التعليم العام الحكومي بمنطقة الحدود الشمالية دراسة ميدانية، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم الإدارة التربوية والتخطيط، كلية التربية، جامعة الملك سعود.
- الزعبي، قاسم (1996). " دور مركز التدريب الإذاعي والتلفزيوني في تنمية القوى البشرية في مؤسسة الإذاعة والتلفزيون"، دراسة توثيقية عن التدريب، أرشيف مؤسسة الإذاعة والتلفزيون الأردنية.
- سلامة، رتيبة(2003) الممارسات الإدارية لمديري المدارس الثانوية العامة في الأردن وعلاقتها بالرضا الوظيفي والولاء التنظيمي للمعلمين. (رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا،الأردن).
- سلامة، عادل (1999) "الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس بكلية التربية بجامعة عين شمس"، مجلة كلية التربية ، ع23.
- طه، ريم أحمد عادل (2003) "تأثير بيئة المنظمة على السلوك الاتصالي لجهاز العلاقات العامة دراسة ميدانية تحليلية" (رسالة ماجستير، قسم العلاقات العامة والإعلان كلية الإعلام جامعة القاهرة، 2003).

- المطيري، مشعل (2011) دور العلاقات العامة في شركات الاتصالات الكويتية: دراسة مقارنة بين شركتي زين والوطنية للاتصالات من منظور المسؤولية الاجتماعية. (رسالة ماجستير غير منشورة) كلية الإعلام، جامعة الشرق الأوسط، عمان - الأردن.
- العباسي، عبد الحميد محمد، (2002). الرضا الوظيفي لدى ضابط الأمن الكويتي. (رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الكويت).
- العتيبي، آدم (1992) علاقة بعض المتغيرات الشخصية بالرضا الوظيفي، دراسة ميدانية مقارنة بين العمالة الوطنية والعمالة الوافدة في القطاع الحكومي بدولة الكويت، مجلة الإدارة العامة، معهد الإدارة العامة، الرياض.
- العديلي، ناصر (1981). الرضا الوظيفي دراسة ميدانية لاتجاهات ومواقف موظفي الأجهزة الحكومية في مدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية ، معهد الإدارة العامة (رسالة ماجستير منشورة في علم النفس الإداري من جامعة ولاية كاليفورنيا).
- العكش، فوزي عبد الله والحسين، أحمد مصطفى (2008) الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الخاصة والحكومية في الأردن: دراسة مقارنة لأعضاء هيئة التدريس في كليات العلوم الإدارية. مجلة المنارة، المجلد 14، العدد (1)، 2008، جامعة آل البيت، عمان، الأردن. 11-43.
- الفالح، نايف بن سليمان، (2001)، الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالرضا الوظيفي في الأجهزة الأمنية، (رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك عبد العزيز، الرياض، المملكة العربية السعودية).
- الفضلي، وليد مرزوق (2012) الدور التوعوي والإرشادي "لإدارة العلاقات العامة والإعلام

في الإدارة العامة للإطفاء": من وجهة نظر الجمهور الكويتي.(رسالة ماجستير غير منشورة) كلية الإعلام، جامعة الشرق الأوسط، عمان - الأردن.

- الفقهاء، جيهان (2012) دور دائرة العلاقات الدولية والعامة بمؤسسة الإذاعة والتلفزيون الأردنية في تدريب العاملين بإدارتي الأخبار والبرامج.

- فلمبان، إيناس فؤاد نواوي (1429 هـ - 2008 م) الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات بإدارة التربية والتعليم بمدينة مكة المكرمة.(رسالة ماجستير غير منشورة) كلية التربية، جامعة أم القرى بمكة، المملكة العربية السعودية.

- القاضي، أمجد بدر منصور (1989)"العلاقات العامة في مؤسسات الطيران مع التطبيق على "عالية" الملكية الأردنية"رسالة ماجستير. (القاهرة: قسم العلاقات العامة والإعلان كلية الإعلام جامعة القاهرة، 1989).

- النمر، سعود (1993)، الرضا الوظيفي للموظف السعودي في القطاعين العام والخاص، مجلة جامعة الملك سعود، مجلد (5)، الرياض.

المراجع الأجنبية:

- Abouserie (1991) ,R ,The Attitudes of teachers and head teachers towards Job satisfaction in Tanzanian Primary schools ". The Ohio State University , Dissertation Abstracts .

- Compell, J.P and V. Scarapelle(1983) Job Satisfaction , Journal of personal Psychology,V.101, No:4 ,P.36.

- Harrison, Shirley (2000) Public Relation: An introduction, 2nd ed., (London: Business Press, Thomson Learning).
- Hazard,(1991 B. seaton M :Teacher Job satisfaction , Educational Audiology,Hand book ,London ,Inc , p.1994 .
- Hon, L.C., (1997) "What Have You Done for Me Lately: Exploring Effectiveness in Public Relations" Journal of Public Relations Research, Vol.9,No.1.
- Scamel,R.W. and Stead ,B.N.A , Study of type and Tenure as it pertains Job Satisfaction, Journal of Library Administration , Vo. 1., pp.3-18 .
- Liaqu&Schumacher,(1992)) ." Total Quality Management Challenge to deal with job satisfaction for teacher in Urban School Education Leadership,50(3) P.11-51 .
- Truell , Price & etal . Implementers Teacher Job satisfaction in school management, Santiago, Preiffer, U .S A, 1991, pp1-11.

مراجع الإنترنت:

- جمعية العلاقات العامة الكويتية، (2013)

<http://www.kpra.org/links.php?page=20>".

- مجلس الأمة الكويتي، الموقع الإلكتروني، 2012

<http://www.kna.kw/clt/run.asp?id=334>

- جريدة النهار الإلكترونية، 2012

- الزويد، خالد إبراهيم (2011) "نظرية القيمة للوك" على الإنترنت، رابط

<http://kenanaonline.com/users/khalidalzward/posts/342679>

- العبد اللات، هيثم والفقهاء عادة (2010) "أثر الحوافز في تعزيز القيم الجوهرية" موقع طريق

التفوق والنجاح، الرابط:

<http://kenanaonline.com/users/ahmedkordy/posts/334524>

- العطار، محمد (2011) سلوك تنظيمي (13) ... الرضا عن العمل، في موقع "مفكرة الإسلام"

على الرابط

<http://www.islammemo.cc/fan-el-edara/Slook>

- الكردي، أحمد سيد (2011) سلوك الرضا الوظيفي، موقع إنترنت على الرابط

<http://kenanaonline.com/users/ahmedkordy/posts/277406>

- موقع صحيفة الراي ، 2013

[/http://www.alraimedia.com](http://www.alraimedia.com)

- موقع صحيفة الكويت تايمز، 2013

[/http://news.kuwaittimes.net](http://news.kuwaittimes.net)

- فلحي، محمد جاسم (2009) محاضرات موجزة، متوفرة على الرابط

<http://mediacom.jeeran.com/archive/2009/9/940262.html>

- وكالة كونا، الموقع الإلكتروني (2012)

<http://www.Kuna.Kw.com>

المقابلات:

- مقابلة الباحث مع العلاقات العامة في صحيفة "الراي" الكويتية، بتاريخ 2012/11/11
- مقابلة الباحث مع العلاقات العامة في صحيفة "كويت تايمز" الكويتية، بتاريخ 2012/11/11

ملاحق الدراسة

1- أسماء محكمي استبانة الدراسة

2- الاستبانة النهائية للدراسة

- ملحق رقم (1) أسماء محكمي الاستبانة

| الاسم | الجهة التي يعمل بها |
|-------------------------|-----------------------------------|
| أ.د. تيسير أبو عرجة | قسم الإعلام - جامعة بترا |
| أ.د. عبد الرزاق الدليمي | قسم الإعلام - جامعة بترا |
| د. زهير ياسين الطاهات | قسم الإعلام - جامعة بترا |
| د. كامل خورشيد مراد | كلية الإعلام - جامعة الشرق الأوسط |
| د. مناور الراجحي | قسم الإعلام - جامعة الكويت |

- الملحق رقم (2) استبانة الدراسة بصورتها النهائية



الأعضاء العاملين والعاملات في صحيفتي "الراي" و"الكويت تايمز":

تحية وبعد:

هذه الاستبانة هي أداة لدراسة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإعلام

بعنوان:

" دور العلاقات العامة بالإسهام في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في صحيفتي "الراي"

و"الكويت تايمز" الكويتيتين"

الرجاء الإجابة على فقرات وأسئلة الاستبانة حسب الخيار المناسب، علماً أن بيانات الاستبانة

ستعامل بسرية تامة ولن تستخدم لغير أغراض هذه الدراسة.

واقبلوا فائق الاحترام والتقدير.

الباحث يوسف السعيد

كلية الإعلام - جامعة الشرق الأوسط

هاتف الكويت (0555119032)

القسم الأول (بيانات أولية):

1- اسم الصحيفة التي تعمل بها:

1- صحيفة الراي. 2- صحيفة الكويت تايمز.

2- الجنس: 1- أنثى. 2- ذكر.

3- العمر: 1- أقل من عشرين سنة. 2- من 20 - 30 سنة.

3- من 31 - 40 سنة. 4- أكثر من 40 سنة.

4- التأهيل العلمي:

ثانوية عامة فأقل. دبلوم متوسط. بكالوريوس. دراسات عليا.

5- سنوات العمل والخبرة في المؤسسة الحالية:

1- أقل من ثلاثة أعوام. 2- من ثلاثة أعوام إلى ستة. 3- من سبعة أعوام إلى

عشرة. 4- من أحد عشر عاماً إلى أربعة عشر. 5- من خمسة عشر عاماً فأكثر.

6- الوظيفة في المؤسسة الحالية:

1- وظيفة إدارية. 2- التحرير. 3- مراسل ميداني. 4- أعمال فنية.

5- تصوير. 6- تسويق. 7- أخرى.

القسم الثاني: أسئلة الدراسة:

المحور الأول: دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي

- أرى أن دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين يتمثل في :-

| الفقرة | غير راض أبداً | غير راض | غير متأكد | راض | راض جداً |
|---|---------------|---------|-----------|-----|----------|
| دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين يتمثل في: | | | | | |
| 7 رفع مستوى الألفة بين الموظفين والمحافظه عليها | | | | | |
| 8 تحسين مستوى الاتصال الوظيفي الهابط والصاعد بين الموظفين والإدارات | | | | | |
| 9 تحسين مستوى التواصل الوظيفي بين الموظفين والإدارات | | | | | |
| 10 إقامة الأنشطة الاحتفالية المشتركة | | | | | |
| 11 تحسين مستوى الاتصال مع البيئة الخارجية | | | | | |
| 12 السعي لإقامة المشاريع التعاونية المشتركة | | | | | |

المحور الثاني: العوامل الداخلية في تحقيق الرضا الوظيفي

- أعتقد أن أهم العوامل الداخلية التي تؤثر في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في المؤسسة

الصحفية التي أعمل بها هي :-

| مؤثرة جداً | مؤثرة | غير متأكد | غير مؤثرة | غير مؤثرة أبداً | الفقرة أهم العوامل الداخلية تتمثل في: | |
|---------------|-------|--------------|--------------|-----------------------|--|---|
| | | | | | 13 | طبيعة العلاقة بين الإدارات والموظفين |
| | | | | | 14 | طبيعة العلاقات بين الموظفين أنفسهم |
| | | | | | 15 | العدالة في توزيع المهام والواجبات |
| | | | | | 16 | العدالة في الرواتب والأجور |
| | | | | | 17 | عدد ساعات العمل المطلوبة من الموظفين |
| | | | | | 18 | وضوح التعليمات الإدارية بشأن الواجبات والحقوق للموظف |
| | | | | | 19 | الضمان الصحي للموظفين |
| | | | | | 20 | مكافآت العمل الإضافي للموظفين |
| | | | | | 21 | مكافآت نهاية الخدمة للموظفين |
| | | | | | 22 | تنظيم الدورات التدريبية للموظفين |
| | | | | | 23 | احترام حق الموظف في الإجازات المرضية والترفيهية |

المحور الثالث: العوامل الخارجية:

- أرى ان أهم العوامل الخارجية التي تؤثر في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في المؤسسة

الصحفية التي أعمل بها هي :-

| مؤثرة جداً | مؤثرة | غير متأكد | غير مؤثرة | غير مؤثرة أبداً | الفقرة العوامل الخارجية المؤثرة في الرضا الوظيفي | |
|---------------|-------|--------------|--------------|-----------------------|---|----|
| | | | | | القوانين الخاصة بالعمل والعاملين | 24 |
| | | | | | التشريعات الخاصة بحريات التعبير والرأي والحصول على المعلومات | 25 |
| | | | | | موقف الرأي العام المحلي واتجاهاته | 26 |
| | | | | | السياسات الحكومية تجاه حرية الرأي والتعبير وتوفير المعلومات | 27 |