

بحث بعنوان

دور العلاقات العامة في الرضا الوظيفي للجمهور الداخلي

معاذ حمد عيسى الزغايبة

مدير العلاقات العامة

بلدية الطفيلة الكبرى

الملخص :

تناول الباحث مفهوم العلاقات العامة بأنها هي جسر للتغيير ووسيلة جيدة لتصحيح الاتجاهات الجديدة التي أحدثت التغيير في المنظمة للجمهور، داخل وخارج المنظمة على حد سواء، للمساعدة في تحقيق أهداف المنظمة، وزيادة الثقة بين المنظمة وجمهورها، وتأسيس سمعة طيبة وعلاقات قوية وجهد وظيفي للقيام به وتناول أيضا أهم أسس ومبادئ العلاقات العامة وشمل البحث مفهوم الرضا الوظيفي وأهميته وأهدافه وصولا إلى الدراسات العلمية التي من خلالها تم الاستناد على النتائج والتوصيات.

Abstract

The researcher dealt with the concept of public relations as a bridge to change and a good way to correct the new trends that brought about change in the organization to the public, both inside and outside the organization, to help achieve the goals of the organization, increase trust between the organization and its public, establish a good reputation, strong relationships and a functional effort to do and deal with Also, the most important foundations and principles of public relations. The research included the concept of job satisfaction, its importance and objectives, leading to scientific studies through which the results and recommendations were based.

المقدمة

وظيفة العلاقات العامة، التي يمثل الاتصال هو جوهرها، هي واحدة من أقدم الوظائف وهي معروفة للإنسان لأنها وظيفة مرتبطة بجانب مهم من عملية الإدارة و لذلك تهدف إلى القيام بسلسلة من الأنشطة التي تشكل صورة أكثر جاذبية للمؤسسة، بهدف رئيسي هو إقناع وتكوين معتقدات إيجابية حول المؤسسة ودورها في البيئة المحيطة بها، وتتناول الهيكل الداخلي الملزم من خلال محاولة إبراز صورة جذابة للمؤسسة ككل تظهر اسم العلاقات العامة في أدبيات الإدارة في أوائل القرن الثامن عشر، لكن الأهمية الإدارية لطبيعة العمل لم تظهر إلا في وقت لاحق في التاريخ. ويرجع ذلك إلى حقيقة أن مؤسساتهم كانت صغيرة، وكان إنتاجهم منخفضًا، وتبادلهم وتسويقهم تقليديًا ، لذلك لم يولوا اهتمامًا كبيرًا بالمتغيرات خارج حدودهم.

يتأثر الرضا الوظيفي للموظف في المؤسسة بعدة عوامل وظروف داخلية بعضها يتعلق بالقوانين والأنظمة المعمول بها، وبعضها يتعلق بالإدارة وسياساتها والحوافز التي تقدمها للموظفين، وبعضها يتعلق بإدارة العلاقات العامة. فيما يتعلق بعملية الاتصال بين الموظفين والإدارة، أو التطورات الداخلية أو الخارجية التي تؤثر على الموظفين، أو إبلاغ الموظفين بالعمل.

مشكلة البحث:

مشكلة البحث هنا تتلخص في معرفة دور العلاقات العامة في تحفيز وتطوير قدرات العاملين والموظفين في القطاعين العام والخاص، ودورها وقدرتها في استثمار طاقات العاملين وإيجاد الطرق والوسائل المناسبة والمشجعة في التحفيز، وخلق جو مناسب من التفاهم بين العاملين والإدارة العليا، وجعلها بيئة مناسبة للاتصال والتواصل.

اسئلة البحث :

- ما هو دور العلاقات العامة في الرضا الوظيفي للجمهور الداخلي؟
- ما هو الهدف من العلاقات العامة في الرضا الوظيفي للجمهور الداخلي؟

منهجية البحث :

استخدم الباحث في هذا البحث المنهج الاستقرائي بالاعتماد على الدراسات السابقة والمقالات المتوفرة في المكتبة العربية ومواقع الانترنت والتي من خلالها سوف تقوم الباحث في استخلاص اهم النتائج والتوصيات.

اهمية البحث :

تكمن اهمية البحث من الناحية النظرية في تعزيز واثراء المكتبة العربية لعنوان دور العلاقات العامة في الرضا الوظيفي للجمهور الداخلي اما من الناحية العلمية فهي تساعد في اتخاذ القرارات لكبار المسؤولين في المؤسسات الحكومية لدور العلاقات العامة في الرضا الوظيفي للجمهور الداخلي.

اهداف البحث :

يهدف البحث الى دراسة ما يلي :

- أهمية العلاقات العامة وأسباب الاهتمام بها
- أهمية الرضا الوظيفي
- نتائج الرضا وعدم الرضا الوظيفيين

الإطار النظري:

العلاقات العامة: هي جسر للتغيير ووسيلة جيدة لتصحيح الاتجاهات الجديدة التي أحدثت التغيير في المنظمة للجمهور، داخل وخارج المنظمة على حد سواء، للمساعدة في تحقيق أهداف المنظمة، وزيادة الثقة بين المنظمة وجمهورها، وتأسيس سمعة طيبة وعلاقات قوية وجهد وظيفي للقيام به.

إحدى الوظائف الرئيسية للمؤسسة تتمثل إحدى الوظائف الرئيسية للمؤسسة في تعزيز العلاقة بين المؤسسة و جماهيرها الداخلية والخارجية وسائل الاتصال والإعلام المتاحة، كما أنها تنقل آراء الجمهور والطلبات بأمانة إلى إدارة المؤسسة، لذلك فهي اتصال ثنائي الاتجاه.

ومن وظائف العلاقات العامة

- البحث.
- التخطيط.
- الاتصال.
- التنسيق.
- التقويم.

أسس ومبادئ العلاقات العامة

مبادئ العلاقات العامة:

العمل على خلق تفاهم متبادل بين المؤسسة وجميع العاملين ابتداء من داخل المؤسسة والعمل على التماسك الداخلي للجمهور وتعزيز روح المجموعة والتعاون داخل المؤسسة.

من أجل كسب ثقة ورضا الجمهور نعتبر الصدق والأمانة في وصف كل ما ننشره حتى تنجح المؤسسة وتستمر لفترة طويلة.

التزام بالأسلوب الاحترافي والتزم بهدف الإنصاف والاتساق القول والفعل والالتزام بالمبادئ والقيم الأخلاقية السامية في كل ما نقوم به.

المساهمة في رفاهية المجتمع وتقدير أفراد أكثر من مجرد تحقيق أكبر كسب مادي وهذا يعمل على كسب تأييد الجمهور داخل المؤسسة وخارجها.

إتباع مناهج البحث العلمي المبنية على المنطق والتحليل الموضوعي في حل أي مشكلة حتى يمكن الوصول إلى قرار سليم مبني على الواقع.

تجنب اتخاذ موقف دفاعي في إخفاء العيوب والتعقيدات هذا يلقي حجاباً من المعلومات المضللة ، ويحجب الحقيقة ، ويعيق وضوح الرؤية.

اسس العلاقات العامة :

المسؤولية الاجتماعية:

من واجبات المؤسسة أن تكون عضوًا مفيدًا في المجتمع. حيث تساهم أنشطة العلاقات العامة في تقدم ورفاهية المؤسسة، وتستند إلى مسؤولية تلبية جميع رغبات وميول المؤسسة لرفع مستوى المعيشة يقدم الأفراد المنح والمستلزمات التعليمية، ويقدمون المنح، ويقومون بإجراء البحوث لمعالجة القضايا الاجتماعية، ومن هناك العمل لتحقيق الفوائد العامة والخاصة للمؤسسة هذان المصلحان تتدخل العلاقات العامة للتوفيق بينهما وتقديم الحلول الممكنة.

تقديم المعلومات الصحيحة وكشف الحقائق للجمهور

الإدارة الحديثة تعمل بشفافية ووضوح، وإذا ما انخرطت المؤسسة في عمل صريح، فبتجنب التسرع فإنها تجتذب الجمهور وتعالج المشاكل، ويمكن التخلص من أي شك قد يؤدي إلى ذلك ظهور إشاعات تضر بالمؤسسات وتخدم مصالحها.

إتباع المنهج العلمي في العمل

يقضي هذا المبدأ إتباع المنهج العلمي لدراسة المشكلات التي قد تواجه المؤسسة ومحاولة حلها قصد الوصول إلى قرارات سليمة في الأخير وذلك بإتباع طرق المنهج العلمي.

أهمية العلاقات العامة وأسباب الاهتمام بها

- زيادة تدخل الدولة في الحياة الاقتصادية والاجتماعية. وهذا يتطلب من المواطنين تبني خطط الدولة وقراراتها التي تمس حياة المواطنين لذلك، فإن الدعم الشعبي ضروري لنجاح هذه الخطط لا يتم ذلك إلا بالشرح لهم وتهيئة الرأي العام لتقبله.
- أدت الأسواق المتنامية، وزيادة حجم الإنتاج، وارتفاع التكاليف، ووجود منافسة شديدة للوصول إلى أقصى حد من المستهلكين، إلى قيام الشركات باستخدام جميع أنواع العروض الترويجية والإعلانات والمعلومات. تم تكليف قسم العلاقات العامة بالشركة بشرح منتجاتها وخدماتها وخياراتها للجمهور، وفهم رغباتهم واحتياجاتهم وأفكارهم وصياغة سياسات الإنتاج والتسويق وفقاً لذلك.
- زيادة قوة الرأي العام وانتشار الديمقراطية وزيادة ثقافة الجماهير حيث تمكن مؤسسات الدولة والأعمال من التواصل مع الجمهور، والاستفادة الكاملة من جهود إدارة العلاقات العامة، والاهتمام بالمصلحة العامة وسلامة بيئتها ، وتحديد مشاكلها وآمالها وتطلعاتها.
- بناء سمعة طيبة للمنظمة في البيئة التي تعيش فيها لدعم بقائها واستمراريتها وتأكيد هويتها وانتمائها للبيئة.
- إن أثر البحث والأبحاث السلوكية على تفعيل وتفعيل العلاقات العامة في مؤسسات الأعمال وتشجيع الناس على الاهتمام بالعلاقات العامة بعد البحث الموضوعي، هو تمرين علمي صادق بعيد عن التحيز والخداع، وسهل عليهم الحقائق.

الهدف من العلاقات العامة :

- تعزيز سمعة المؤسسة من خلال تعزيز الفهم العام والوعي العام بالخدمات التي تقدمها والأنشطة.
- تحظى أنشطة المؤسسة بتقدير كبير من قبل عامة الناس وأولئك المرتبطين بالمؤسسة.
- اكتساب فهم واسع للقضايا والصعوبات التي تواجه الإدارة.
- يرفع مكانة المؤسسة وما يترتب عليها من أرباح.
- الترويج لسلع المنظمة وخدماتها ومبيعاتها.
- اكتساب ثقة الجمهور.
- تقديم الخدمات الاجتماعية والثقافية والصحية والرياضية للعاملين في المؤسسات ومرافقها.

وسائل الاتصال المستخدمة في العلاقات العامة

وسائل الاتصال العامة: وهي وسائل للاتصال الجماهيري من صحف وإذاعة وهي موجهة للجمهور العام على اختلاف أنواعه، وهي تستخدم على مستوى الدولة.

وسائل الاتصال الخاصة: إنها وسيلة التأسيس ويتم إعدادها من قبل المسؤولين بشكل منظم وموجه بشكل أساسي إلى جمهور المؤسسة ويتميز بالتركيز على أنشطة المؤسسة وأهدافها.

الرضا الوظيفي :

الرضا والرفاهية التي تلبي الاحتياجات والرغبات والتوقعات من خلال عوامل التفضيل والعمل نفسه وبيئة العمل والثقة والولاء والانتماء للناس داخل وخارج العمل والمرتبب به.

كل شيء لتحقيق رضا الموظف واستجابته والشعور بالرضا عن العمل في المؤسسة ويمكن النظر إلى الرضا الوظيفي كمظلة تنتمي إليها مجموعة من العوامل المترابطة. إنه يؤثر على مستوى الإنتاجية، أو هو عملية التوفيق بين ما هو متاح وما يمكن تحقيقه بالفعل، ويخلص إلى أنه يعتمد على الإدراك.

أهمية الرضا الوظيفي

يسمح الرضا الوظيفي للعمال بالتركيز أكثر على المهام الموكلة إليهم، وبالتالي زيادة مستويات فعاليتهم وفعاليتهم.

الإنتاجية العالية والرضا الوظيفي تخلق رغبة لدى العاملين في تحقيق وتحسين أدائهم وإبداعهم.

انخفاض تكاليف الإنتاج ؛ يساهم الرضا الوظيفي بشكل كبير في تقليل التغيب والإضرابات والشكاوى وحتى التوقف عن العمل ولاء كبير للمؤسسة عندما يشعر العمال أن عملهم يلبي احتياجاتهم المادية، فإنهم يشعرون بمزيد من الارتباط بالمنظمة ويكونون أكثر استعدادًا لتقديم تضحيات من أجلها.

أهداف الرضا الوظيفي

يتمتع العاملون الراضون عن وظائفهم بصحة نفسية وعقلية وجسدية أفضل، الأمر الذي ينعكس في زيادة الإنتاجية وجودة المنتجات والخدمات المقدمة للمستهلكين، والعكس صحيح.

<https://jasps.com>

انخفاض واضح وملموس في مستوى العيوب والمراضة والدوران والحوادث ، وتحقيق مستويات عالية من الأمان والسرقة والخيانة والضياع والتوقف عن العمل وغيرها من السلبيات المرتبطة بضعف الأداء البشري.

انخفاض واضح وملموس في شكاوى مكان العمل والظلم والإحباط. ينعكس هذا بشكل إيجابي من خلال توليد ولاء عالٍ، والانتماء إلى منظمة، والسعي بلا هوادة إلى تحقيق أهدافها.

تتسم روح الثقة والمودة والتعاون بين القيادة الإدارية والمرؤوسين و بين العاملين أنفسهم مما يساهم بتحقيق الانجاز الفعال في هذا المجال.

نتائج الرضا وعدم الرضا الوظيفيين

نتائج الرضا الوظيفي

1- مستوى الأداء :

وهذا يعني أن أداء الفرد وفعالته في المهام الموكلة إليه من أهم أولويات المنظمة ، ويمكن قياسها من حيث نوع الجهد وأنماطه. أداء. تشير العلاقة بين الرضا والأداء أيضًا إلى أن الأفراد الذين يؤدون عملهم على أعلى مستوى وحتما بالرضا عن هذه الوظيفة..

2- الالتزام الوظيفي

يدل على رغبة الفرد القوية في الاستمرار كعضو في المنظمة ورغبته في بذل قصارى جهده من أجل المنظمة، وإذا كان الرضا الوظيفي للفرد ينعكس في التزامه بالعمل في المنظمة، فهو يعمل بالإضافة إلى الشعور من الانتماء والولاء والتضحية من أجله نظام للناس ليصبحوا كمثل الأسرة.

3- سلوك الفرد

تشير الدراسات إلى أن الأفراد الذين يشعرون بالرضا عن وظائفهم يحسنون سلوكهم في جميع الجوانب كلما زاد رضاه، زاد دافعه للبقاء في هذه الوظيفة، لكسب حب الآخرين، والشعور بالسعادة والرضا.

أثار عدم الرضا الوظيفي

الغياب:

عدم الرضا هو أحد العوامل الرئيسية التي يمكن الاعتماد عليها في عملية تحليل وتبرير التغيب، حيث أظهرت الدراسات وجود علاقة سلبية بين الرضا الوظيفي والتغيب عن العمل.

ترك العمل

الأفراد الذين يتخذون قرار ترك وظائفهم طواعية هم تعبير واضح عن عدم الرضا عن وظائفهم ولا يمكنهم إكمال المهام التي لم يكونوا راضين عنها.

التوقف عن العمل

الإضراب: يعبر عن الإحباط أو الإهمال الذي يعاني منه العامل في العمل.

الإصابات: حوادث مكان العمل وإصابات مكان العمل تؤدي إلى التغيب عن العمل. هذه الإصابات هي مظهر جزئي لعدم الرضا الوظيفي للفرد. هذه طريقته في الخروج من جو العمل الذي لا يحبه.

ج- التمارض العمال غير راضين عن وظائفهم ويشكون من المرض لتترك بيئة العمل.

دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي في الشركات

يتأثر الرضا الوظيفي في المنظمة بعدة عوامل داخلية وخارجية حيث يحترم كل مصطلح القوانين واللوائح والتوجيهات السارية والعوامل الأخرى المتعلقة بالإدارة العليا والسياسات والحوافز المقدمة للموظفين.

تمثل العلاقات الجوانب الإيجابية لأي حضارة وأنها تمثل الدافع المعنوي لزيادة الإنتاج والتقدم في هذه الحضارة، ولأنها ركن من أركان التقدم في العديد من جوانب تطور الإنتاج من حيث العوامل النفسية وأثرها على أداء العامل، وأهميتها في زيادة الإنتاجية و الاهتمام بالوظيفة الاجتماعية للمنظمات.

وذلك من ناحية أن العمل يعتبر نشاطاً اجتماعياً، وإشباع الحاجات النفسية للعامل أكثر أهمية من الظروف الفيزيائية للعمل، وأن الجمع بينها يعود على الإنتاج، وأن نشاط العمل يتمركز بدرجة كبيرة من الأهمية بالنسبة للحياة الاجتماعية للعامل، وقد تتشكل هذه الأخيرة وفقاً لذلك النشاط وحيث إن الإنسان كائن اجتماعي يعيش في جماعة وسط بيئة اجتماعية منظمة.

أما بالنسبة لوجود علاقات اجتماعية مع الآخرين من حوله أو مع المقربين منه، فهذا يعني أنه يتعاون، ويتنافس، ومتسامح، وغير متسامح، ويقود، ويخضع، وينتمي، اجتماعياً، ويؤدي إلى ظهور عمليات تسمح لنا بالتأثير عملية التغيير من بين العلاقات الإنسانية، يمكن القول أنه عنصر مهم في تحقيق كل من غرض المنظمة والرضا الوظيفي.

<https://jasps.com>

وصنف عوامل الرضا الوظيفي المتعلقة بإدارة العلاقات العامة إلى عوامل داخلية خاصة بالفرد، وعوامل خاصة بمحتوى الوظيفة، وعوامل خاصة بالاداء، وعوامل تنظيمية، ويركز الباحث هنا على العوامل التنظيمية بحكم صلتها المباشرة بوظائف العلاقات العامة، باعتبار أن العلاقات العامة جهة معنية بتنسيق وتنظيم العمل بين الإدارات المختلفة داخل المؤسسة، وتدعيم الانتماء التنظيمي وتحقيق التفاهم الذي يزيل المشكلات التنظيمية والعقبات المرتبطة بالعمل، وكل ما من شأنه إحداث اضطرابات بين العامل ومؤسسته، وينتهي في نهاية المطاف بالرضا الوظيفي الذي يحقق مصالح الطرفين بكفاءة عالية.

إن إيجاد بيئة عمل مناسبة مع تقديم الحوافز المادية والمعنوية، وتطبيق مبادئ الإدارة الحديثة كل ذلك يسهم في زيادة شعور الموظف بانتمائه إلى شركته أو مؤسسته التي يعمل فيها، حيث يأتي هنا الدور الأكبر للمديرين في تقديم المحفزات مع الاعتراف بما حققوه من إنجازات، إضافة إلى استخدام السلوك الداعم للمرؤوسين، وإقامة علاقات ودية وصادقة معهم، وحسن السيطرة على المواقف المختلفة التي يمر بها كلاهما

الدراسات السابقة :

دراسة جبار, جهاد & بوغان, أسماء & شرفي (2015)، دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي للجمهور الداخلي: هدفت دراستنا الى معرفة دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي للجمهور الداخلي في مؤسسة سونلغاز لإنتاج الغاز والكهرباء-بأم البواقي- والتعرف على العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي، والاساليب المستعملة لتحقيقه ومدى فعاليتها، ومعرفة الانشطة التي تساهم في التأثير على الرضا الوظيفي. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، وقامت الباحثتين باختيار مجتمع البحث المتمثل في 175 موظف وموظفة بالمؤسسة، ولتحقيق اهداف الدراسة قمنا بمقابلة مع مسؤول قسم العلاقات العامة، ووزعت

<https://jasps.com>

الاستمارة على العاملين، واسترجع منها 169 استمارة فيما جاءت اهم نتائج الدراسة: -ان العلاقات العامة في المؤسسة تؤدي مهامها بشكل دائم ومنسق ومسير وتعتمد على الاتصال النازل اكثر شيء ان من اهم العوامل التي تؤثر في مستوى الرضا الوظيفي للجمهور الداخلي في هذه المؤسسة هي طبيعة العلاقات الجيدة بين الموظفين ورؤسائهم، وبين بعضهم البعض والمبنية على الاحترام والتقدير ان الاساليب التي تعتمدها العلاقات العامة في تفعيل الرضا الوظيفي هي توزيع المهام حسب المؤهل العلمي واسلوب الترقية والتكريمات، كما انها تساهم في كسر الروتين نجاح أنشطة العلاقات العامة تتمثل في طريقة ايصال مقترحات الموظفين.

دراسة أمل ياسين محمد محمود (2015)، دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في شركة الخطوط الجوية الملكية الاردنية / دراسة حالة: يتأثر الرضا الوظيفي في اي منظمة بعوامل عدة وظروف داخلية وخارجية بعضها يتعلق بالقوانين والتعليمات المعمول بها وبعضها الاخر يتعلق بالادارة العامة وسياساتها والحوافز التي تقدمها للعاملين، وبعضها يتعلق بالعلاقات العامة وما تقوم به من مهام إتصالية وتحفيزية لجمهور المنظمة الداخلية والخارجية، والية عملها في تحقيق ذلك الرضا، لذلك:

هدفت الدراسة إلى بيان دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في شركة الخطوط الجوية الملكية الاردنية، ومعرفة العوامل الداخلية والخارجية التي تؤثر في مستوى الرضا الوظيفي

ولتحقيق أهداف الدراسة، تبنت الباحثة المنهج الوصفي والمنهج التحليلي دراسة حالة، مستخدمة في ذلك أداة الاستبانة التي تم تطبيقها على عينة بلغت (460)، شخصا لجمع البيانات من عينة الدراسة التي تم اختيارها بالطريقة العشوائية الطبقية، من خلال العاملين في شركة الخطوط الجوية الملكية الاردنية، فضلا

<https://jasps.com>

عن الاستفادة من إجراء المقابلات الشخصية مع ذوي العلاقة، واستخدام أسلوب الملاحظة المباشرة وغير المباشرة.

دراسة باخة, زينب; بوبسيط, سميرة (2016)، دور نشاط العلاقات العامة في دعم الرضا الوظيفي للجمهور الداخلي: تهدف هذه الدراسة إلى دراسة دور نشاط العلاقات العامة في دعم الرضا الوظيفي حيث تم إجرائها بمديرية الشباب والرياضة لولاية جيجل وحاولت الدراسة الإجابة على التساؤل الرئيسي التالي: ما دور النشاط العلاقات العامة في دعم الرضا الوظيفي للجمهور الداخلي بمديرية الشباب والرياضة وللإجابة على هذا التساؤل تم صياغة عدة فرضيات هي: يساهم نشاط البحث والتخطيط في دعم الرضا الوظيفي للجمهور الداخل بمديرية الشباب والرياضة لولاية جيجل، يساهم نشاط الإدارة والإنتاج في دعم الرضا الوظيفي للجمهور الداخلي بمديرية الشباب والرياضة لولاية جيجل، يساهم نشاط الإتصال والتنسيق في دعم الرضا الوظيفي للجمهور الداخلي بمديرية الشباب والرياضة لولاية جيجل، وقد تم الإعتماد على المنهج الوصفي كما تو أخذ العينة من مجتمع الدراسة بمديرية الشباب والرياضة لولاية جيجل مكونة من 60 فردا كما اعتمدت الدراسة على الملاحظة والإستمارة والمقابلة كأدوات لجمع البيانات وبعد جمع البيانات وتحليلها وتفسيرها تم التوصل إلى نتائج الدراسة. يساهم نشاط البحث والتخطيط في دعم الرضا الوظيفي للجمهور الداخل بمديرية الشباب والرياضة لولاية جيجل، يساهم نشاط الإدارة والإنتاج في دعم الرضا الوظيفي للجمهور الداخلي بمديرية الشباب والرياضة لولاية جيجل، يساهم نشاط الإتصال والتنسيق في دعم الرضا الوظيفي للجمهور الداخلي بمديرية الشباب و الرياضة لولاية جيجل.

<https://jasps.com>

دراسة عبد الصادق حسن. الرضا الوظيفي لدى ممارسي العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية المصرية: تتركز وظيفة العلاقات العامة في العمل على إيجاد صلات وعلاقات قوية بين المنظمة و جماهيرها الداخلية والخارجية، بهدف الوصول إلى أقصى درجة من الفهم المتبادل والمعرفة المتكاملة بين الطرفين؛ بما يؤدي في النهاية إلى رفع الكفاءة الإنتاجية كنتاج نهائي لنشاط العلاقات العامة داخل المنظمة، وإلى ارتقاء شهرة المنظمة، وسمعتها الطيبة ومكانتها المتميزة بين الجمهور الخارجي كنتاج نهائي لنشاط العلاقات العامة مع البيئة والمجتمع وجمهور العاملين معها.

وقد ازداد الحاجة في الآونة الأخيرة على تطوير أقسام العلاقات العامة؛ نظراً للدور الذي يلعبه هذا الجهاز وأهميته لكل منظمة حيث يقوم بنقل صورة للأنشطة والخدمات التي تقدمها للجمهور وحاجة الجمهور للحصول على تلك المعلومات.

ويعتبر ممارس العلاقات العامة هو أحد أهم عناصر العملية الإدارية؛ وهو يتأثر بالكثير من المتغيرات والظروف المادية والمعنوية في العمل، وقد أصبح موضوع الرضا الوظيفي وعدم الرضا الوظيفي من الموضوعات التي تحظى باهتمام الباحثين وذلك ببحث الجوانب المختلفة لوسائل ومصادر الرضا لدى الموظف وقياس درجة رضا الأفراد نحو وظائفهم وكذلك بحث أسباب ومصادر عدم الرضا ولقد تم التوصل إلى مجموعة من العوامل التي تؤدي إلى الرضا واعتبار وجودها ضرورياً وأساساً لتحقيق الرضا المنشود لممارسي العلاقات، وفقدان هذه العوامل يؤدي إلى وضع الموظف في حالة من عدم الرضا وبالتالي ينعكس ذلك على أداءه في العمل وقيامه بواجباته على الوجه المطلوب وقد ارتبط مفهوم الرضا الوظيفي بالأداء الوظيفي للعاملين والقيام بالأدوار والواجبات المطلوبة منهم.

النتائج والتوصيات

النتائج :

وجود تأثيرات تعاون وتنسيق لمعدات العلاقات العامة على الرضا الوظيفي للموظفي في القطاعات العامة والخاصة.

كانت قنوات الاتصال المستخدمة في العلاقات العامة الداخلية ذات جودة متوسطة بشكل عام من وجهة نظر العامل.

التوصيات :

الحاجة إلى تعزيز ولاء الموظفين وانتمائهم للقيم في المؤسسات النظراء من خلال المكافآت والحوافز المادية والمعنوية لزيادة الرضا الوظيفي.

إجراء تقييمات دورية لموظفي العلاقات العامة لتقييم قدرتهم على تطبيق مفاهيم العلاقات العامة لتحقيق الرضا الوظيفي للموظفي في القطاعات العامة والخاصة.

ضرورة تحديث التقنيات المستخدمة في قنوات الاتصال مع الجماهير الخارجية والداخلية في القطاعات العامة والخاصة.

المصادر والمراجع :

عز الدين, يحيى بن عبدالعزيز يحيى, الداغر, & مجدي محمد. مشرف. (2019). دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في ديوان وزارة الداخلية السعودية: دراسة ميدانية (Doctoral dissertation), جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية).

الناشر مجلة مركز جزيرة العرب للبحوث التربوية والإنسانية. (2022). doi. org/10.56793/pcra221394. أنماط القيادة التربوية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى معلمات المرحلة الثانوية في محافظة حفر الباطن. مجلة مركز جزيرة العرب للبحوث التربوية والإنسانية, 2(14), 79-108.

شرفي, شهرة, جبار, جهاد, & بوعنان. (2015). دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي للجمهور الداخلي.

مناجزة, مرام محمد. دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين في شركات الاتصالات الأردنية: دراسة مسحية (Doctoral dissertation, جامعة اليرموك).

د. محمود شاكر سعيد و د. خالد بن عبدالعزيز الحرفش. (2010). مفاهيم أمنية. Naif Arab University (NAUSS).

حسن, & عبد الصادق. (2018). الرضا الوظيفي لدى ممارسي العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية المصرية. المجلة المصرية لبحوث الأعلام, 2018(65), 43-133.

باخة, بوبسيط, سميرة, كعواش, & رؤوف (مشرفا). (2016). دور نشاط العلاقات العامة في دعم الرضا الوظيفي للجمهور الداخلي (Doctoral dissertation).