

الرضا الوظيفي لدى ممارسي العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية المصرية
دراسة مقارنة بين المؤسسات الخدمية والاقتصادية في إطار قانون الخدمة المدنية
رقم ٨١ لسنة ٢٠١٦

د. عبد الصادق حسن(*)

يعد القطاع الحكومي من أهم القطاعات العاملة في جمهورية مصر العربية، لما له من دور أساسي في تنمية الاقتصاد المصري، فنجاح أي منظمة يعتمد بشكل أساسي على مدى فاعلية أداء الأفراد العاملين بها لمهامهم وواجباتهم، وهذا الأخير يتأثر كثيرا بمستوى رضاهم عن العمل أو الوظيفة، فمن الطبيعي أن يختلف أداء فرد يشعر أنه راضي في عمله، بفرد آخر لا يشعر به و لا يلمس أن المنظمة التي يعمل بها تهتم بحالة الرضا لديه ومتطلباته، و هذا ما يؤكد أهمية الرضا الوظيفي في حياة المنظمة.

ويعد الجهاز الإداري للدولة والذي يعمل به قرابة ٦ مليون من العاملين بالحكومة في مختلف الوزارات والهيئات والمصالح المختلفة، من أكثر الأجهزة التي تحتاج لإصلاحات جذرية، وتطوير وتحديث في بنيته وتكوينه في كافة النواحي، وهو يعاني من كثير من المشاكل المتوطنة فيه منذ عشرات السنين، وعلى مدار الأعوام الماضية، طالب العديد من الخبراء والمختصين والمهتمين بتطوير الجهاز الإداري للدولة، بإصدار التشريعات والقوانين اللازمة لتحقيق التطوير والإصلاح لذلك الجهاز، حتى تم إصدار قانون "الخدمة المدنية" رقم ٨١ لسنة ٢٠١٦، ويعتبر ذلك القانون، البديل لقانون العاملين المدنيين بالدولة رقم ٤٧ لسنة ١٩٧٨.

وقد تضاربت الآراء حول القانون الجديد، حيث أشاد البعض به في كثير من مواده، والخاصة بالمعايير الجديدة للتعيين والمعاش المبكر، وأيضا تقييم العاملين، بالإضافة إلى اعتماد تحويل أقسام شئون العاملين إلى موارد بشرية، والذي سوف يساهم في تطوير الموظفين، بالإضافة لإسهامه في رفع الروح المعنوية عن طريق زيادة

(*) أستاذ الإعلام المشارك بالجامعة الأهلية بمملكة البحرين.

درجات الترقي في السلم الوظيفي، وفي الوقت نفسه نظمت العديد من النقابات العديد من الوقفات الاحتجاجية احتجاجاً على قانون الخدمة المدنية.

وتعمل العلاقات العامة في أية مؤسسة تعريف جمهور العاملين بأنواعه بكل أنشطة هذه المؤسسة على أساس من المعلومات الصادقة والحقائق، كما تستهدف أيضاً تنمية العلاقات الطيبة بين جماهير العاملين بعضهم البعض من جهة، وبينهم وبين الإدارة العليا من جهة أخرى، مما يؤدي إلى إيجاد هذه الروح وتنميتها باستمرار، ومحاولة ابتكار الحلول السريعة لمشاكل العاملين، لرفع مقومات الإنتاجية في المؤسسات، وهو ما يرتبط ارتباطاً مباشراً بنوعية الخدمة التي تقدمها المؤسسة في المقام الأول.

ونظراً لأهمية ممارسي العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية، حيث يقع عليهم العبء الأكبر مع مختلف فئات الجمهور الذي يتعامل مع الأجهزة الحكومية المصرية، تسعى الدراسة إلى التعرف على اتجاهات ممارسي العلاقات العامة نحو أبعاد الرضا الوظيفي من حيث الترقيات والعلاوات والأجازات وغيرها من الأبعاد في الأجهزة الحكومية الخدمية الخاضعة لتطبيق قانون الخدمة المدنية رقم ٨١ لسنة ٢٠١٦، والاقتصادية الغير خاضعة لتطبيق هذا القانون والتي يحكمها العمل بموجب لوائح وقوانين خاصة.

مشكلة الدراسة: تتركز وظيفة العلاقات العامة في العمل على إيجاد صلات وعلاقات قوية بين المنظمة وجماهيرها 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.

وتظهر أهمية الرضا الوظيفي لكونه يرتبط بالعنصر البشري في المنظمة وبدونه لا وجود للمنظمة، حيث لا يمكن لأي منظمة خدمات أن تنفذ أي إستراتيجية تسعى إلى إرضاء الجمهور الخارجي بدون إرضاء العاملين؛ حيث يلعب رضا الجمهور الداخلي دوراً كبيراً في تحسين جودة العمل وإرضاء الجمهور الخارجي، فعندما يتوافر الرضا الوظيفي لدى العاملين سيقومون ببناء علاقات جيدة مع المتعاملين مع المنظمة.

وفي ضوء إصدار الحكومة المصرية لقانون الخدمة المدنية رقم ٨١ لسنة ٢٠١٦، ومع بدايات تطبيق القانون، بدأت المشكلات التي يسببها القانون للعاملين في الظهور، وفي المقابل تحدثت الحكومة المصرية عن قانون الخدمة المدنية الذي يهدف لتحسين الخدمة المقدمة للمواطنين، والحديث عن مميزات القانون والتي ستؤدي إلى زيادة رضا الوظيفي للعاملين بالأجهزة الحكومية.

وتسعى الدراسة الحالية إلى التعرف على محددات الرضا الوظيفي لدى العاملين بالأجهزة الحكومية المصرية بالتطبيق على ممارسي العلاقات العامة في هذه الأجهزة، باعتبارهم واجهة الأجهزة الحكومية والذين يتعاملون بشكل مباشر مع المتعاملين معها، وذلك في ضوء غموض المعلومات عن رضا ممارسي العلاقات العامة عن قانون الخدمة المدنية الجديد، وهل المواد التي تضمنها هذا القانون كفيلة بتحقيق الرضا الوظيفي، والقضاء على المشاكل التي يواجهونها والمتعلقة بالترقيات والحوافز وأماكن العمل والمعاشات وغيرها من المحددات التي تؤدي للرضا الوظيفي بينهم، وذلك بالمقارنة بين ممارسي العلاقات العامة الخاضعين لتطبيق قانون الخدمة المدنية عليهم والغير الخاضعين لهذا القانون.

أهمية الدراسة:

- الأهمية العملية: إمكانية أن تفيد نتائج الدراسة الجهات المسؤولة عن قانون الخدمة المدنية من حيث تحديد مدى رضا ممارسي العلاقات العامة عن هذا القانون، وهل

أسهم في إضافة العديد من المميزات التي تحقق الرضا الوظيفي لديهم، والوقوف على مؤشرات هذه النتائج في الرضا الوظيفي، بما يلزم من بناء برامج وسياسات تسهم في رفع الأداء وزيادة الإنتاجية مما يؤكد على تحقيق الأهداف الإدارية المنشودة.

- **الأهمية العلمية:** تتناول الدراسة الرضا الوظيفي لدى ممارسي العلاقات العامة في ضوء تطبيق قانون الخدمة المدنية الجديد؛ لذا تحاول الدراسة إثراء المكتبة المصرية بموضوعات الرضا الوظيفي بين العاملين في الأجهزة الحكومية المصرية، والذي يعد إضافة علمية تساعد الباحثين في تقديم موضوعات مماثلة عن الرضا الوظيفي في قطاعات أخرى.
- أهمية ممارسي العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية المصرية، باعتبار أن تحقيق الرضا الوظيفي لديهم ينعكس على الجمهور المتعامل مع هذه الأجهزة من ناحية السلب أو الإيجاب.
- تأتي أهمية الدراسة من أهمية الرضا الوظيفي كونه يشكل أحد الأسباب أو الدوافع المهمة للأداء المتميز الذي يمكن أن يؤديه ممارسي العلاقات العامة في مختلف جوانب الوظيفة المنوطة به، وتزايد الحاجة في الوقت الحالي إلى توافر هذه المتغيرات لأهميتها الكبيرة في نجاح المنظمات، وقدرتها على تحقيق أهدافها التنظيمية، وقدرتها على مواجهة التحديات كما يلي:
- أ - **الرضا الوظيفي:** حيث أن إذا كان الفرد راضيا عن عمله فإنه سيبدل قصارى جهده في العمل أولا ليحافظ على هذا العمل وثانيا ليقوم برد الجميل للمنظمة التي أشعرته بالرضا الوظيفي.
- ب- **الدعم التنظيمي المدرك:** يوفر المناخ والبيئة المناسبة للعاملين لممارسة أعمالهم وما يعنيه من ارتقاء سلوكيات الأفراد بعد الاطمئنان إلي سيادة العدالة والمشاركة والاستقلالية والتقدير والمساندة وزيادة قناعتهم بقدرتهم في الحصول علي حقوقهم ومن ثم الوثوق في المنظمة.
- علي الرغم من كثرة الأبحاث التي تناولت موضوع الرضا الوظيفي، إلا أن هناك ندرة في الأبحاث والدراسات التي تناولته في القطاع الحكومي في جمهورية مصر العربية بعد إصدار القانون ٨١ لسنة ٢٠١٦، حيث تعتبر هذه الدراسة من أوائل الدراسات التي تهتم بقانون الخدمة المدنية رقم ٨١ لسنة ٢٠١٦، والذي يطبق على

الأجهزة الحكومية، ومدى تحقيقه للرضا الوظيفي بين العاملين بهذه الأجهزة بالتطبيق على ممارسي العلاقات العامة بها.

الدراسات السابقة :

دراسة **Dimas Agung Trisliatanto & et al**، ٢٠١٨^(١)، والتي استهدفت التعرف على العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي بالتطبيق على عينة قوامها ١٢٤ مفردة من المؤسسات الحكومية، وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج، من أهمها: توجد علاقة بين الدافعية للإنجاز ومستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين، وتوجد علاقة بين تقبل العاملين للوظيفة ومستوى الرضا الوظيفي نحوها، كما كشفت نتائج الدراسة أيضاً أن وجود علاقة بين الثقافة السائدة في المنظمة ومستوى الإنجاز من قبل العاملين في المنظمة .

دراسة **Jieun Lee**، ٢٠١٧^(٢)، والتي استهدفت التعرف على الرضا الوظيفي لدى المترجمين الفوريين المدربين في كوريا الجنوبية، بالتطبيق على عينة عمدية قوامها ١٥٠ مفردة، وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج، من أهمها: أن توافر عاملي الأمان الوظيفي والرواتب كانا من أهم العوامل المؤثرة في تحقيق الرضا الوظيفي لدى المترجمين الفوريين، كما كشفت نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مستويات الرضا الوظيفي والتقدم في العمر، حيث أن القليل من المترجمين المحترفين في مراحل سنية متقدمة كانوا متفائلين بشأن وظائفهم بالمقارنة بالخريجين الجدد، وكشفت نتائج الدراسة أيضاً أن الرضا الوظيفي ينخفض نسبياً لدى المترجمين الفوريين الأقل خبرة بسبب تدهور ظروف السوق للوافدين الجدد من المترجمين .

دراسة **أيمن محمد عبد الرازق أحمد**، ٢٠١٧^(٣)، والتي استهدفت التعرف على أثر الإصلاح الإداري علي تنمية الموارد البشرية والرضا الوظيفي في بيئة العمل في الأجهزة الإدارية في مصر، بالتطبيق على عينة عشوائية بسيطة قوامها ٤٠٠ مفردة، وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج، من أهمها: إن التغيير والتطوير داخل الأجهزة الإدارية يؤدي بدوره إلى الرضا عن العمل ورفع الروح المعنوية لهم مما يؤدي إلى الرضا الوظيفي، وكشفت نتائج الدراسة أن إعادة الهيكلة للعاملين ووضع كل عامل في مكانه المناسب حسب قدراته ومهاراته، ومستوى تعليمه داخل الأجهزة الإدارية سوف يؤدي بدوره إلى الرضا عن العمل ورفع الروح المعنوية لهم مما يؤدي إلى الرضا الوظيفي، كما أن إعادة النظر في تقييم الأداء الخاص بالعاملين وعمل تقييم عادل لهم

داخل الأجهزة الإدارية سوف يؤدي بدوره إلى الرضا عن العمل ورفع الروح المعنوية لهم مما يؤدي إلى الرضا الوظيفي.

دراسة **Zulqarnain, Wajid, Taimur-ul-Hassan**، ٢٠١٦^(٤)، والتي استهدفت التعرف على الرضا الوظيفي في المؤسسة الإعلامية الباكستانية، بالتطبيق على عينة قوامها ١٥٤ إعلامي يعملون في قنوات تلفزيونية خاصة، وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج، من أهمها: قوة الارتباط بين الرضا الوظيفي والأمن الوظيفي والراتب الشهري والمكافآت، وكشفت نتائج الدراسة عن وجود علاقة ارتباطية قوية بين الاستقلالية في التحرير وعدم وجود إملءات معينة وبين تحقيق الرضا الوظيفي، وكشفت نتائج الدراسة أيضاً أن مستوى الرضا الوظيفي لدى الإعلاميين في المؤسسات الخاصة مكوناً حاسماً يجب استكشافه لارتباطه بالسياسة التحريرية للوسيلة الإعلامية.

دراسة **Godfrey A. Steele & and Daniel Plenty**، ٢٠١٥^(٥)، والتي استهدفت التعرف على الاتصالات الإدارية بين الرؤساء والمرؤوسين ومدى تحقيق هذه الاتصالات للرضا الوظيفي بينهما، بالتطبيق على عينة قوامها ١٧٢ مفردة " ٢٠ من المديرين، ١٥٢ من المرؤوسين، وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج، من أهمها: عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المبحوثين في رضاهم الوظيفي عن الاتصالات الإدارية في محيط العمل، كما أشارت نتائج الدراسة عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الرؤساء والمرؤوسين في كيفية توظيف الاتصالات الإدارية في تحقيق الرضا الوظيفي، وكشفت نتائج الدراسة أيضاً عن عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المبحوثين في دلالة بعض المصطلحات المتعلقة بالرضا الوظيفي مثل الترقيات والحوافز ودورها في تحقيق الرضا الوظيفي.

دراسة **Khalid Al Tayyar**، ٢٠١٤^(٦)، والتي استهدفت التعرف على العلاقة بين الرضا الوظيفي والتحفيز للمعلمين في المدارس الثانوية للبنين في المملكة العربية السعودية، بالتطبيق على عينة عشوائية بسيطة قوامها ٧٣٧ معلم في ٢٤ مدرسة في مدينة الرياض، وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج، من أهمها: أن العوامل التي تؤثر على الرضا الوظيفي: تنمية قدرات المعلمين، زيادة الرواتب والترقية، النظام التعليمي، طبيعة العمل، والعلاقات الشخصية، وأشارت النتائج إلى أن المعلمين كانوا راضين بشكل عام عن وظائفهم، وأن العلاقات الشخصية عظمت من رضاهم الوظيفي، كما كشفت الدراسة عن وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي العام للمعلمين والتحفيز الخاص بهم .

دراسة **Abdullah Aldhuwaihi**، ٢٠١٤^(٧)، والتي استهدفت التعرف على العلاقة بين الثقافة التنظيمية والرضا الوظيفي، بالتطبيق على عينة عشوائية بسيطة من ٢٥٨ موظف في المكاتب الأمامية في ١٢ بنك من البنوك المحلية الإسلامية والبنوك غير الإسلامية والبنوك الأجنبية في المملكة العربية السعودية، وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج، من أهمها: أنه لا توجد علاقة بين نسبة دوران العمل والثقافة التنظيمية في البنوك السعودية، كما كشفت نتائج الدراسة عن أن ثقافة السوق كانت من أكثر الثقافات التنظيمية في الفئات الثلاث للبنوك السعودية، وكشفت نتائج الدراسة أيضاً عن وجود علاقة ارتباطية موجبة بين الثقافة التنظيمية والرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي.

دراسة **محمد بن عبد الله الشبتي، خالد بن عويد العنزي**، ٢٠١٤^(٨)، والتي استهدفت التعرف على عوامل الرضا الوظيفي من وجهة نظر معلمي محافظة القريات، وأثر كل من متغير المؤهل العلمي، والخبرة، والمرحلة التعليمية، على عوامل الرضا الوظيفي، بالتطبيق على عينة عشوائية طبقية قوامها ٣٠٣ مفردة، وقد أظهرت نتائج الدراسة إلى أن عوامل الرضا الوظيفي جاءت كما يأتي: بعد القيادة المدرسية جاء بالمرتبة الأولى، وبعد بيئة العمل جاء بالمرتبة الثانية، وبعد أساليب الزيارة الإشرافية جاء بالمرتبة الثالثة، بعد الجوانب المادية والحوافز جاء بالمرتبة الرابعة، وبعد التأهيل والتدريب جاء بالمرتبة الخامسة، كما أظهرت نتائج الدراسة أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي للمعلمين في محافظة القريات تعزى لمتغير المؤهل العلمي لصالح مؤهل البكالوريوس والدراسات العليا، كما أظهرت أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي للمعلمين في محافظة القريات تعزى لمتغير الخبرة لصالح الخبرة فوق عشر سنوات، وكذلك أظهرت النتائج بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير المرحلة التعليمية.

دراسة **أحمد أنور**، ٢٠١٤^(٩)، والتي استهدفت التعرف على تحديد العوامل التي تؤثر في الرضا الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين بالمدارس الحكومية والتي تتمثل في تحديد مستوى الرضا الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين بالمدارس الحكومية، بالتطبيق على مسح شامل للأخصائيين الاجتماعيين بالمدارس الثانوي الحكومي وتمثلت في ١١٧ أخصائي اجتماعي من الذكور والإناث، وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج، من أهمها: توصلت الدراسة إلى تحديد العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين بالمدارس الحكومية المتعلقة بمستوى الرضا الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين بالمدارس الحكومية، وكذلك العوامل المرتبطة ببيئة العمل الداخلية

والخارجية المؤثرة في الرضا الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين بالمدارس الحكومية، وتوصلت الدراسة إلي أن مستوى الرضا الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين بالمدارس الحكومية بنسبة ٨٩,٤٨%، وان العوامل المرتبطة ببيئة العمل الداخلية بلغت نسبة ٩٠,٨٦% وان العوامل المرتبطة ببيئة العمل الخارجية بلغت نسبتها ٦٧,٤٩%، وكشفت نتائج الدراسة عن عدم وجود فروق بين كلاً من (العمر - الحالة الاجتماعية - المستوى التعليمي - سنوات الخبرة - الدورات التدريبية في التخصص - الدخل الشهري) من ناحية والعوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين بالمدارس الحكومية من ناحية أخرى.

دراسة سمر السوق، ٢٠١٤^(١٠)، والتي استهدفت التعرف علي العلاقة بين ممارسة القيادة الخادمة وتحقيق الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لأعضاء هيئة التدريس ببعض الجامعات المصرية (جامعة القاهرة، جامعة عين شمس، جامعة المنوفية) كما أنها سعت لتحقيق مجموعة من الأهداف تمثلت في التعرف على مدى ممارسة الجامعات المصرية لأبعاد القيادة الخادمة وأوجه الاختلاف في ممارسة تلك الجامعات لها، وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج، من أهمها: انخفاض مستوى ممارسة القيادة الخادمة بالجامعات المصرية محل الدراسة حيث يرى ٤٥,٥% فقط من أعضاء هيئة التدريس بالجامعات محل الدراسة أنه يتم ممارسة القيادة الخادمة بتلك الجامعات، فضلاً عن أن ٤.٣٤% من أعضاء هيئة التدريس بهذه الجامعات يرون أنه لا يوجد ممارسة للقيادة الخادمة، والباقي ١.٢٠% من أعضاء هيئة التدريس بهذه الجامعات لا يدركون مفهوم القيادة الخادمة. كما تؤثر ممارسة القيادة الخادمة بأبعادها الثلاثة: الخدمة، الرؤية، التواصل في الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لأعضاء هيئة التدريس بالجامعات محل الدراسة، حيث وجود علاقة ارتباطية إيجابية بين ممارسة أبعاد القيادة الخادمة والرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس بالجامعات محل الدراسة، ووجود علاقة ارتباطية إيجابية بين ممارسة أبعاد القيادة الخادمة والالتزام التنظيمي لأعضاء هيئة التدريس بالجامعات محل الدراسة.

دراسة ياسمين عيسى، ٢٠١٤^(١١)، والتي استهدفت التعرف علي علاقة بين آداب التعامل بين الزملاء في العمل وعلاقته بالرضي الوظيفي لدي عينة من موظفي القطاع الحكومي، بالتطبيق على عينة قوامها ٢٩٨ موظف وموظفة بالقطاع الحكومي بمحافظة المنوفية، وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج، من أهمها: وجود علاقة ارتباطية سالبة دالة إحصائياً بين آداب التعامل في عشاء العمل وآداب الحديث في التليفون عند

مستوي دلالة ٠،٠٠٥، وكشفت نتائج الدراسة عن علاقة إرتباطية موجبة دالة إحصائياً بين آداب الحديث في التليفون وآداب التعامل في كل من (مع الرؤساء، مع الزملاء، وإجمالي آداب التعامل) والرضا في كل من (طبيعة العمل وظروفه، والعلاقات داخل العمل، العائد المادي والمعنوي، وإجمالي الرضا الوظيفي عند مستوي دلالة ٠،٠٠١، وكشفت نتائج الدراسة أيضاً عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات الموظفين من الذكور والإناث عينة الدراسة في آداب التعامل مع الزملاء عند مستوي دلالة أقل من ٠،٠٠٥ لصالح الإناث، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات الموظفين من الذكور والإناث عينة الدراسة في (الرضا عن طبيعة العمل وظروفه، الرضا عن العلاقات داخل العمل، الرضا عن العائد المادي والمعنوي، إجمالي محاور استبيان الرضا الوظيفي).

دراسة **مينا يوسف عبوده عبد الملك**، ٢٠١٤^(١٢)، والتي استهدفت التعرف علي علاقة كادر المعلم بكل من الرضا الوظيفي وبيعض سمات الشخصية لدى معلمى وموجهى التربية الرياضية، بالتطبيق على عينة قوامها (٦٨) معلم وموجه تربية رياضية، وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج، من أهمها: إجماع عينة البحث على عدم وجود أثر لكادر المعلم فى الرضا عن العائد المادى، وكشفت نتائج الدراسة أن من العوامل المؤثرة على عدم الرضا زيادة نصاب حصص التربية الرياضية وتوزيعها آخر اليوم الدراسى وزيادة كثافة الفصول، وكشفت نتائج الدراسة أيضاً انخفاض سمات العصبية والعدوانية والإكتئابية والقابلية للإستئارة لدى معلمى وموجهى التربية الرياضية، ويتمتع معلمى وموجهى التربية الرياضية بسمات الإجتماعية والهدوء ورباطة الجأش والسيطرة والضبط، وكشفت النتائج عن وجود ارتباط عكسي بين جميع أبعاد كادر المعلم والرضا الوظيفى وسمات العصبية والعدوانية والإكتئابية والقابلية للإستئارة.

دراسة **رحاب خضر**، ٢٠١٣^(١٣)، والتي استهدفت التعرف علي العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك ومستوي درجة الرضا الوظيفي، تم جمع البيانات الأولية بالاستقصاء عن طريق المقابلة الشخصية البسيطة لعينة عشوائية طبقية من العاملين بالمستشفيات الجامعية بمحافظة الشرقية ممثلة في ٤٥٠ مفردة، وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج، من أهمها: لا يوجد فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية في الدعم التنظيمي المدرك من قبل كل من الأطباء والتمريض والإداريين بالمستشفيات الخاضعة للدراسة، لا توجد فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية في معظم أبعاد الرضا الوظيفي لكل من الأطباء والتمريض والإداريين بالمستشفيات الخاضعة للدراسة ممثلة في (طبيعة العمل

وبيئته المادية، الأمان والاستقرار الوظيفي، الأجر، فرص الترقية)، بينما توجد فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية بين كل من الأطباء والتمريض والإداريين في بعدي الرضا عن العلاقة مع الزملاء والرضا عن العلاقة مع المشرف، علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية بين الدعم التنظيمي المدرك ومستوي الرضا الوظيفي، كما أظهرت النتائج رفض فرض العدم وقبول الفرض البديل للفروض الفرعية الثلاث بوجود علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية بين جميع أبعاد الدعم التنظيمي ممثلة في (العدالة التنظيمية، الدعم الإشرافي، ودعم الإدارة العليا) وبين مستوي الرضا الوظيفي، وأكثر هذه الأبعاد تأثيراً علي الرضا الوظيفي الدعم الإشرافي ثم دعم الإدارة العليا وأخيراً العدالة التنظيمية.

دراسة سارة بلخير، ٢٠١٣^(٤)، والتي استهدفت التعرف علي طبيعة العلاقة بين كل من القدرات الإبداعية لأعضاء الجهاز الأكاديمي (أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة) والسمات الابتكارية للجامعات اليمانية، بالتطبيق على عينة حصصية قوامها ٢٢٦ مفردة، وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج، من أهمها: عدم وجود فروق معنوية بين الذكور والإناث في القدرات الإبداعية للفرد، وكذلك عدم وجود فروق بين الكليات العملية والنظرية في الطلاقة، المرونة، والحساسية للمشكلات، في حين توجد فروق معنوية لصالح الكليات النظرية عن العملية في الأصالة، أيضاً توجد فروق معنوية لصالح أعضاء هيئة التدريس عن الهيئة المعاونة في الطلاقة والأصالة، وعدم وجود فروق معنوية لصالح أعضاء هيئة التدريس عن الهيئة المعاونة في المرونة والحساسية للمشكلات، كما كشفت نتائج الدراسة عن عدم وجود فروق معنوية بين الذكور والإناث في إدراك السمات الابتكارية للمنظمة (قيم الابتكار، الاتصالات، التفاعل بين الرؤساء والمرؤوسين، الإنفاق الابتكاري، مكافأة الابتكار، وتحقيق النتائج)، كذلك لا توجد فروق معنوية بين الكليات العملية والنظرية في إدراك السمات الابتكارية للمنظمة، وأيضاً عدم وجود فروق معنوية بين أعضاء هيئة التدريس وأعضاء الهيئة المعاونة في إدراك السمات الابتكارية للمنظمة.

دراسة DiClemente, Rebecca K & et al، ٢٠١٣^(٥)، والتي استهدفت التعرف على العلاقة بين الرضا الوظيفي ونمط الاتصالات والتوجيه الاجتماعي لأعضاء هيئة التدريس، بالتطبيق على عينة قوامها ١٢٢ large Mid-Atlantic university في الولايات المتحدة الأمريكية، وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج، من أهمها: أن تقارير أعضاء هيئة التدريس عن الرضا الوظيفي ارتبطت إيجابياً

بانطباعاتهم عن أساليب التواصل مع الآخرين خاصة الاتصالات المفتوحة مع إدارة الجامعة، وكشفت نتائج الدراسة أن الاتصالات المفتوحة ترتبط بنمط الاتصالات والتوجيه الاجتماعي لأعضاء هيئة التدريس، كما كشفت الدراسة أن من العوامل التي تؤدي إلى قلة الرضا الوظيفي تحفيز إدارة الجامعة لسلوكيات بعض الطلاب الخاطئة وعدم الاهتمام الكافي بالتدريس .

دراسة **Heather J. Carmack, Todd T. Holm**، ٢٠١٣^(١٦)، والتي استهدفت التعرف على تأثير الاحتراق النفسي والضغط المهنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى العاملين في الطب الشرعي، بالتطبيق على مسح شامل للأطباء الشرعيين قوامه ١١١ مفردة، ومدى تأثير الاحتراق النفسي والضغط المهنية على الرغبة في ترك العمل، وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج، من أهمها: الاحتراق النفسي والضغط المهنية ترتبط ارتباطاً وثيقاً برغبة الأطباء الشرعيين في ترك العمل، وكشفت نتائج الدراسة أن الطبيبات كان لديهم ضغوطاً مهنية واحتراق نفسي بالمقارنة بالأطباء الذكور، كما كشفت نتائج الدراسة أيضاً عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الأطباء والطبيبات في تحقيق الرضا الوظيفي لصالح الأطباء بالمقارنة بالطبيبات.

دراسة **& et al Mizunuma, Kimiyoshi**، ٢٠١٣^(١٧)، والتي استهدفت التعرف على العلاقة بين الرضا الوظيفي ومكان العمل والمتغيرات الديموجرافية على أطباء الأشعة في اليابان، بالتطبيق على عينة قوامها 3,986، وقد استخدم الباحثون الاستبيان البريدي للحصول على المعلومات، وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج، من أهمها: أنه فيما يتعلق الرضا الوظيفي العام كان الراضون للغاية ٣٠,٦٪ و ٣٧,١٪ راضون إلى حد ما ٧,٢٪ غير راضين إلى حد ما، وكشفت نتائج الدراسة أن الأطباء العاملين في الأشعة التشخيصية كانوا أكثر رضا من الأطباء العاملين في أشعة الأورام، وكشفت نتائج الدراسة أيضاً عن عدم وجود ذات دلالة إحصائية بين الأطباء والطبيبات فيما يتعلق بالرضا الوظيفي .

دراسة **نهلة سليمان**، ٢٠١٣^(١٨)، والتي استهدفت التعرف علي وتحديد نوع ودرجة تأثير المتغيرات الاجتماعية والفيزيقية المرتبطة بالرضا الوظيفي للقائم بالاتصال، قياس متوسط الرضا الوظيفي العام للقائم بالاتصال - عينة الدراسة - في المؤسسات الاعلامية والصحفية، بالتطبيق على عينة عمدية قوامها ٢٠٠ مفردة في الصحف والقنوات الفضائية القومية والخاصة (صحيفة الأهرام القومية وجريدة اليوم السابع الخاصة - القناة الفضائية المصرية وقناة المحور)، وقد استخدمت الدراسة مجموعة من الأدوات

تتمثل في استمارة استبيان من إعداد الباحثة، المقابلة الشخصية (المفتوحة) مع عدد من القائمين /القائمت بالاتصال في وسائل الاعلام المصرية واستخدام وسائل التواصل الاجتماعي الحديثة، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، من أهمها : عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية من الذكور والإناث في درجة تأثير العوامل المؤثرة، مكان الإقامة، سنوات الخبرة، القيم الاجتماعية السائدة، القيود الإدارية ونمط الملكية وفقاً لطبيعة ونوع المؤسسة الاعلامية، كما توصلت الدراسة أيضاً لوجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تأثير العوامل المؤثرة وفقاً للتخصص، نوع التأثير لرؤساء العمل وفقاً لطبيعة المؤسسة الاعلامية، القوانين التي تحكم العمل، وضعف الموارد المادية.

دراسة حصة الملا، ٢٠١٢^(١٩)، والتي استهدفت التعرف علي مستوى الرضا الوظيفي للقائمين بالاتصال في مختلف الوسائل الإعلامية في عينة الدراسة في ضوء العوامل الذاتية أو الداخلية المحفزة للعمل، وتمثلت عينة القائمين بالاتصال في الوسائل المسموعة فقد شملت (البرنامج العام) كإذاعة حكومية بالإضافة إلى (إذاعة مارينا إف أم) كإذاعة محلية خاصة فيما شملت عينة وسائل الإعلام المرئي (تلفزيون الكويت) الحكومي و(تلفزيون الرأي) الخاص كأول قناة تلفزيونية فضائية خاصة في الكويت كما اشتملت الدراسة أيضاً على القائمين بالاتصال في وكالة الانباء الكويتية (كونا) وصحيفة (أوان) الإلكترونية، وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج، من أهمها: معظم القائمين بالاتصال في عينة الدراسة من الذكور البالغ أعمارهم ٣٥٣ قائماً بالاتصال يمثلون ٦٧,١% بينما تنخفض أعداد الإناث من القائمين بالاتصال في عينة لدراسة لتبلغ ١٥٨ قائمة بالاتصال تمثلن ٣٠%، وكشفت نتائج الدراسة أن معظم القائمين بالاتصال في عينة الدراسة من الفئات الشابة الذين لا تتجاوز أعمارهم ٤٠ عاماً والذين بلغت جملة أعمارهم ٤٠٢ قائماً بالاتصال يمثلون ٧٦,٤% بينما تنخفض أعداد القائمين بالاتصال في عينة الدراسة الواقعين في فئتي العمر (٤١-٤٥ عاماً)، (٤٦ عاماً فأكثر) حيث لم تتجاوز أعمارهم ١١٢ قائماً بالاتصال يمثلون ٢١,٣%، كما كشفت نتائج الدراسة أيضاً أن معظم القائمين بالاتصال في عينة الدراسة من الكويتيين الذين بلغت أعمارهم ٣٥٣ قائماً بالاتصال يمثلون ٦٧,١% بينما تنخفض أعداد القائمين بالاتصال في عينة الدراسة الذين يحملون جنسيات أخرى، حيث بلغ حجمهم ١٥٠ قائماً بالاتصال يمثلون ٢٨,٥%.

دراسة Jakobsson, Ulf & et al, ٢٠١٢^(٢٠)، والتي استهدفت التعرف علي مستوى الرضا الوظيفي وعلاقته ببعض المتغيرات لدى هيئة التمريض في العناية

التميزة، بالتطبيق على عينة قوامها ٣١٢ من هيئة التمريض في ثلاث مناطق في جنوب السويد، وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج، من أهمها: أن مناخ العمل والعلاقات الشخصية المتميزة حققت معدلات عالية من الرضا الوظيفي لدى هيئة التمريض في العناية المتميزة، وكشفت نتائج الدراسة أيضاً أن الشعور بالقلق والخوف من المستقبل والإجهاد والاستنزاف في العمل من العوامل التي تحقق عدم الرضا الوظيفي، وكشفت نتائج الدراسة أيضاً أن القيادة والبيئة التنظيمية من العوامل التي تحقق الرضا الوظيفي لدى هيئة التمريض في العناية المتميزة، وأن المتغيرات الديموغرافية مثل سنوات الخبرة لم تكن مؤثرة في الرضا الوظيفي لديهم.

دراسة **Akhtar, Nadia; Naureen, Shazia**، ٢٠١٢^(٢١)، والتي استهدفت التعرف على الذكاء العاطفي والرضا الوظيفي بين معلمي المدارس الثانوية للإناث، بالتطبيق على عينة قوامها ١٠٠ معلمي المدارس الثانوية للإناث في منطقة روابندي الباكستانية، وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج، من أهمها: هناك علاقة طردية الذكاء العاطفي والرضا الوظيفي، كما كشفت نتائج الدراسة أن الذكاء العاطفي يلعب دوراً في رضا المعلمين تجاه وظائفهم، كما توجد علاقة إيجابية وعالية بين الذكاء العاطفي والرضا الوظيفي، وكشفت نتائج الدراسة أيضاً أن معظم المعلمين كانوا على مستوى عالٍ من الرضا الوظيفي بمتوسط حسابي ٣٤,٧٥، وأوصت الدراسة بضرورة تدريب المعلمين على تعزيز الذكاء العاطفي لديهم إلى جانب التدريب المهني.

دراسة **Michikazu Sekin&Takashi Tatsuse**، ٢٠١١^(٢٢)، والتي استهدفت التعرف على الرضا الوظيفي لدى موظفي الخدمة المدنية في اليابان، بالتطبيق على مسح شامل لمل في الحكومة المحلية التي تقع على الساحل الغربي لليابان قوامه ٤٢٨٦ شخصاً (٢٩٤٩ رجلاً و ١٣٣٧ امرأة) من العاملين، وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج، من أهمها: أن حوالي ثلثي المبحوثين راضين عن وظائفهم بنسبة ٦٥% مقابل ٣٥% للغير راضين عن وظائفهم، وكشفت نتائج الدراسة أن أهم جوانب الرضا الوظيفي تمثلت في المشاركة في العمل، وحسن اختيار العاملين في الحكومة المحلية، وكشفت نتائج الدراسة أيضاً عن أن كيفية استخدام قدرات العاملين حققت معدلات عالية من الرضا الوظيفي لدى العاملين .

دراسة **سامي علي أبو الروس، شفا سالم السقا**، ٢٠١٠^(٢٣)، والتي استهدفت التعرف على مستويات الرضا الوظيفي لدى العاملين في الوظائف العمومية عن نظام المزايا المرتبطة بالتقاعد ونهاية الخدمة، ذلك من خلال دراسة نظام التعويضات المالية

الحكومية في ظل تطبيق قانون الخدمة المدنية المعدل رقم "4" لسنة ٢٠٠٥، وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج، من أهمها: أن الرضا عن نظام المزايا المرتبطة بالتقاعد ونهاية الخدمة منخفض ومندني، ومعظم الموظفين ليس لديهم علم ودراية بنظام التعويضات المالية الحكومية، مما أثر سلباً على درجات الرضا الوظيفي، وذلك بسبب وجود خلل في طرق وآليات تطبيق نظام التعويضات المالية التي حددها قانون الخدمة المدنية المعدل. كذلك أظهرت الدراسة عدم الرضا عن ملائمة العلاوة الإضافية المصروفة على المعاش، وحجم المساهمة الحكومة (٢,٥%) في صندوق التأمين والمعاشات، بالإضافة إلى عدم الرضا عن حرمان صرف ذوي الوظيفة المتوفية المعاش إذا كان زوجها موظف حكومي، وإجمالاً كان مستوى رضا الإناث أقل من الذكور بما يتعلق بنظام نهاية الخدمة والتقاعد.

دراسة مجيد مصطفى منصور، ٢٠١٠^(٢٤)، والتي استهدفت التعرف إلى درجة الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة النجاح الوطنية، إضافة إلى تحديد أثر متغيري المؤهل العلمي والخبرة على ذلك، لتحقيق ذلك أجريت الدراسة على عينة قوامها ١٣٨ عضواً من أعضاء الهيئة التدريسية، وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج، من أهمها: أن درجة الرضا الكلية كانت متوسطة حيث وصلت النسبة المئوية للاستجابة إلى ٦١,٨%، وأن أقل مجالات الرضا كان مجال الترقيات والحوافز (٥٦%). كما أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الرضا تبعاً لمتغيري الخبرة لصالح الخبرة الأعلى، والمؤهل العلمي لصالح المؤهل الأقل، وكشفت نتائج الدراسة أن درجة الرضا الوظيفي تزداد مع زيادة الخبرة، والسبب الرئيس في ذلك لأن زيادة الخبرة يصاحبها زيادة في العمر، وبالتالي صعوبة الانتقال من عمل إلى آخر.

التعليق على الدراسات السابقة :

- أظهرت الدراسات السابقة أن من أهم عوامل نجاح العاملين في العمل، هو الرضا الوظيفي عن المهنة، كما يعد الرضا الوظيفي للعاملين من أهم مؤشرات نجاح المنظمة، حيث يمثل الرضا الوظيفي مجموع المشاعر والاتجاهات الايجابية التي يبديها العاملون نحو العمل بالمنظمة.
- أظهرت الدراسات السابقة أن موضوع الرضا الوظيفي وعدم الرضا الوظيفي أصبح من الموضوعات التي تحظى باهتمام الباحثين، وذلك يبحث 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 للموظف، وفقدان هذه العوامل يؤدي إلى وضع الموظف في حالة من عدم الرضا، وبالتالي ينعكس ذلك على أداءه في العمل وقيامه بواجباته على الوجه المطلوب.

- أظهرت الدراسات السابقة أن مفهوم الرضا الوظيفي ارتبط بالأداء الوظيفي للعاملين والقيام بالأدوار والواجبات المطلوبة منهم، كما نجد أن أداء الفرد يختلف من فرد لآخر ويعتمد ذلك على الجهد المبذول من قبل الفرد واقتناعه بأهداف المنظمة وولائه العميق لها والتزامه بواجباته المطلوبة وهذا الجهد مطلوب بشكل أكبر في مجال الخدمة العامة.

- اختلفت الموضوعات التي تم دراستها في الدراسات السابقة والتي سعت هذه الدراسات إلى اختبار العلاقة بين الرضا الوظيفي وبين العديد من العوامل، ومن هذه العوامل: الاتصالات الإدارية (دراسة Godfrey A. Steele & Daniel Plenty، ٢٠١٥)، التحفيز (دراسة Khalid Al Tayyar، ٢٠١٤)، الثقافة التنظيمية (دراسة Abdullah Aldhuwaih، ٢٠١٤)، المتغيرات الديموغرافية (دراسة محمد بن عبد الله الثبيتي، خالد بن عويد العنزي، ٢٠١٤)، القيادة الخادمة (دراسة سمر السوق، ٢٠١٤)، الدعم التنظيمي (دراسة رحاب خضر، ٢٠١٣)، القدرات الإبداعية (دراسة سارة بلخير، ٢٠١٣)، نمط الاتصالات والتوجيه الاجتماعي (دراسة DiClemente, Rebecca K & et al، ٢٠١٣)، الاحتراق النفسي والضغط المهنية (دراسة Heather J. Carmack, Todd T. Holm، ٢٠١٣)، الذكاء العاطفي (دراسة Akhtar, Nadia; Naureen، ٢٠١٢، Shazia).

- استخدمت الدراسات السابقة منهج المسح، واختلفت العينات المستخدمة في الدراسات السابقة، فمنها ما استخدم العينات الاحتمالية مثل العينة العشوائية البسيطة (دراسة Khalid Al Tayyar، ٢٠١٤)، العينة العشوائية الطبقية (دراسة رحاب خضر، ٢٠١٣)، واستخدمت بعض الدراسات العينات غير الاحتمالية مثل العينة الحصصية (دراسة سارة بلخير، ٢٠١٣)، العينة العمدية (دراسة نهلة سليمان، ٢٠١٣)، ومنها ما استخدم المسح الشامل (دراسة أحمد أنور، ٢٠١٤).

- اختلفت المجتمعات التي تم تطبيق الدراسات السابقة بها، فمنها ما تم تطبيقه في المجتمعات الغربية مثل الولايات المتحدة والسويد، ومنها ما تم تطبيقه في المجتمعات العربية مثل المملكة العربية السعودية وجمهورية مصر العربية، كما اختلفت فئات المؤسسات التي تم تطبيق الدراسات السابقة بها ما بين المؤسسات التعليمية مثل المدارس الثانوية (دراسة Khalid Al Tayyar، ٢٠١٤)، البنوك (دراسة Abdullah Aldhuwaihi، ٢٠١٤)، موظفو القطاع الحكومي (دراسة ياسمين عيسى، ٢٠١٤)، المستشفيات الصحية (دراسة رحاب خضر، ٢٠١٣)، الطب الشرعي (دراسة Heather J. Carmack, Todd T. Holm، ٢٠١٣)، أطباء الأشعة (دراسة Mizunuma, Kimiyoshi & et al، ٢٠١٣)، المؤسسات الاعلامية والصحفية (دراسة نهلة سليمان، ٢٠١٣)، موظفي الخدمة المدنية (دراسة Michikazu Sekine & Takashi Tatsuse، ٢٠١١).
- استخدمت الدراسات السابقة أداة الاستبيان للحصول على المعلومات الخاصة بموضوع الدراسة، ومنها ما استخدم أدوات أخرى بجانب أداة الاستبيان مثل المقابلة الشخصية (المفتوحة) (دراسة نهلة سليمان، ٢٠١٣).

أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة في الدراسة:

- من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة، اتضح أنها جاءت متنوعة من حيث الهدف والأهمية واختيار العينة والأدوات المستخدمة والنتائج واستطاعت الباحثة إدراك النقاط التي توقفت عندها تلك الدراسات . كما ساهمت تلك الدراسات في الآتي:
- تحديد مشكلة الدراسة وكيفية صياغتها، وصياغة الأهداف العامة للدراسة.
- تحديد المنهج العلمى المناسب للدراسة، تحديد ادوات جمع البيانات الملائمة للدراسة.
- لفت انتباه الباحث إلى العديد من المشكلات التي تناولتها الدراسات السابقة، والمرتبطة بالعاملين في الوظائف العامة والعوامل المرتبطة بتحقيق الرضا الوظيفي.
- تصميم استمارة الاستبيان الخاصة بالدراسة.

الإطار النظري للدراسة :

أولاً: مفهوم الرضا الوظيفي:

يعرف الرضا الوظيفي بأنه المشاعر الإيجابية الناتجة عن تصورات الفرد تجاه الوظيفة، ومدى شعورهم بأهمية الوظيفة التي يشغلونها، ومدى إشباع هذه الوظيفة لحاجاتهم، ومدى توافقهم مع زملائهم في العمل^(٢٥).

ثانياً: نظريات الرضا الوظيفي المستخدمة في الدراسة :

هناك العديد من النظريات التي تفسر ظاهرة الرضا أو عدم الرضا الوظيفي، وتعد النظريات التي تناولت موضوع الدافعية والحوافز نظريات مفسرة للرضا الوظيفي، وقد اعتمدت الدراسة على نظريتي العاملين، والدافعية والرضا في تطبيق هذه الدراسة:

أ. نظرية العاملين Herzberg's Two Factors Theory

تسمى أيضاً نظرية الصحة والدافعية ومضمون هذه النظرية يركز على أن لدى كافة الكائنات البشرية نوعان من الحاجات وهي الحاجة إلى تجنب الألم والحاجة إلى النماء النفسي، وتهم الأولى بسياسة المؤسسة، الإشراف الفني، الرواتب، العلاقات بين الأفراد في قمة الهرم الإداري، العلاقات بين التابعين والعلاقات بين الزملاء و، ظروف العمل، المكانة، الأمن الوظيفي، تأثيرات العمل على الحياة الشخصي، وتسمى عوامل الصحة^(٢٦)

والثانية تهتم بحاجات الانجاز، التقدير، طبيعة العمل نفسه، المسؤول، ية الترقى، احتمالية النماء وتسمى عوامل دافعية^(٢٧).

ب. نظرية ماسلو للدافعية والرضا:

Maslow's Theory of Motivation/Satisfaction

تقوم هذه النظرية على أن الحاجات غير المشبعة تصبح المحدد الرئيس للسلوك الفردي لحين إشباعها، فهي تؤدي إلى عدم اتزان الفرد وتدفعه إلى الإتيان بسلوك يؤدي إلى خفض حالة التوتر، وإعادة حالة التوازن الداخلي والفسولوجي ولا يزول التوتر إلا بإشباع الحاجة^(٢٨)، وقد قسم ماسلو هذه الحاجات إلى: حاجات مادية مثل: المأكل والملبس والمأوى والجنس^(٢٩)، وحاجات السلامة مثل: الحماية المادية، والحاجات الاجتماعية مثل وجود علاقات وثيقة مع الآخرين، احترام الذات من خلال احترام الآخرين للفرد، تحقيق الذات من خلال الإنجاز من خلال نمو الشخصية^(٣٠).

ثالثاً: كيفية حدوث الرضا الوظيفي: هناك العديد من العوامل التي تؤدي إلى حدوث الرضا الوظيفي ومنها: الحاجات التي يسعى الفرد لتحقيقها، والدافعية لإشباع تلك الحاجات، والأداء كوسيلة لإشباع تلك الحاجات، والإشباع كنتيجة للأداء الفعال، وأخيراً الرضا عن العمل الذي يؤديه^(٣١).

رابعاً: عوامل الرضا الوظيفي: تتعدد العناصر التي يمكن أن تحدد الرضا الوظيفي لدى الفرد بطبيعة وتنوع العمل وشموليته والفئات التي يتعامل معها بصورة مباشرة أو غير مباشرة، ويمكن القول إجمالاً أن كل ما يحيط بالفرد ويؤثر فيه قد يعتبر عاملاً من عوامل الرضا الوظيفي وعنصراً من عناصره، وتنقسم هذه العوامل إلى:

أ. **عوامل خاصة بالعاملين:** وتشمل الخصائص الديموغرافية وهي: مثل العمر والجنس والحالة الاجتماعية ومدة الخدمة^(٣٢).

ب. **عوامل خاصة بالعمل:** تشمل مجموعة العوامل المرتبطة بظروف العمل داخل المنظمة مثل الترقية والحوافز والمرتبات، كذلك العوامل المرتبطة بالمناخ التنظيمي داخل التنظيم مثل وجود المكان الملائم للعمل مثل التهوية والسلامة والأمان^(٣٣).

خامساً: الأداء الوظيفي: يعرف الأداء الوظيفي بأنه تنفيذ الموظف لأعماله ومسؤولياته التي تكلفه بها المنظمة أو الجهة التي ترتبط وظيفته بها، ويعني النتائج التي يحققها الموظف في المنظمة^(٣٤).

العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي: ويعتبر الرضا الوظيفي من العوامل الأساسية المؤثر على مستوى الأداء للموظفين، فعدم الرضا الوظيفي أو انخفاضه يؤدي إلى أداء ضعيف وإنتاجية أقل، والرضا الوظيفي يتأثر بعدد كبير من العوامل التنظيمية والشخصية للموظف، مثل العوامل الاجتماعية كالسن والمؤهل التعليمي والجنس والعادات والتقاليد، والعوامل التنظيمية كالمسؤوليات والواجبات ونظام الترقيات والحوافز في المنظمة^(٣٥).

سادساً: قانون الخدمة المدنية رقم ٨١ لسنة ٢٠١٦: وهو القانون الخاص بالعاملين في الأجهزة الحكومية المصرية مثل الوزارات والأجهزة الحكومية والهيئات العامة التي لا توجد لها لائحة خاصة بالخدمة المدنية الخاصة بها مثل الهيئة العامة للتأمينات الاجتماعية، أما باقي الهيئات العامة التي يوجد لها لائحة خاصة بالخدمة المدنية مثل هيئة قناة السويس والهيئة القومية لسكك حديد مصر، وهيئة النقل العام بالقاهرة والإسكندرية واتحاد الإذاعة والتلفزيون وغيرها فلا يطبق عليها قانون الخدمة المدنية

ويطبق عليها لوائحها الخاصة، ويطلق عليها الهيئات الاقتصادية والتي يبلغ عددها نحو ٢٢٣ هيئة لا يطبق عليها عدا الهيئات التي ليست لها لائحة داخلية.

أهداف الدراسة:

- التعرف على درجة الرضا الوظيفي لدى ممارسي العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية المصرية لدى ممارسي العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية المصرية بعد تطبيق قانون الخدمة المدنية رقم ٨١ لسنة ٢٠١٦.
- تحديد أهم العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي لدى ممارسي العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية المصرية بعد تطبيق قانون الخدمة المدنية رقم ٨١ لسنة ٢٠١٦.
- دراسة العلاقة بين متغيرات الرضا الوظيفي مثل: الراتب والحوافز والترقيات، وقواعد الإحالة إلى المعاش، وبيئة العمل، والتدريب لدى ممارسي العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية المصرية بعد تطبيق قانون الخدمة المدنية رقم ٨١ لسنة ٢٠١٦.
- التعرف على العلاقة بين المتغيرات الديموغرافية (النوع، المستوى التعليمي، التخصص العلمي، الدرجة الوظيفية) والرضا الوظيفي لدى ممارسي العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية المصرية بعد تطبيق قانون الخدمة المدنية رقم ٨١ لسنة ٢٠١٦.
- رصد العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي لدى ممارسي العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية المصرية بعد تطبيق قانون الخدمة المدنية رقم ٨١ لسنة ٢٠١٦.
- المقارنة بين الأجهزة الحكومية الخدمية والاقتصادية في مدى تحقق الرضا الوظيفي لدى ممارسي العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية المصرية بعد تطبيق قانون الخدمة المدنية رقم ٨١ لسنة ٢٠١٦.

تساؤلات الدراسة:

- ما درجة الرضا الوظيفي لدى ممارسي العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية المصرية لدى ممارسي العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية المصرية بعد تطبيق قانون الخدمة المدنية رقم ٨١ لسنة ٢٠١٦؟
- ما أهم العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي لدى ممارسي العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية المصرية بعد تطبيق قانون الخدمة المدنية رقم ٨١ لسنة ٢٠١٦؟

- ما العلاقة بين متغيرات الرضا الوظيفي مثل: الراتب والحوافز والترقيات، وقواعد الإحالة إلى المعاش، وبيئة العمل، والتدريب لدى ممارسي العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية المصرية بعد تطبيق قانون الخدمة المدنية رقم ٨١ لسنة ٢٠١٦؟
- ما العلاقة بين المتغيرات الديموغرافية (النوع، المستوى التعليمي، التخصص العلمي، الدرجة الوظيفية) والرضا الوظيفي لدى ممارسي العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية المصرية بعد تطبيق قانون الخدمة المدنية رقم ٨١ لسنة ٢٠١٦؟
- ما العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي لدى ممارسي العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية المصرية بعد تطبيق قانون الخدمة المدنية رقم ٨١ لسنة ٢٠١٦؟

فروض الدراسة:

- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين رضا المبحوثين عن وظيفة ممارس العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية المصرية والأداء الوظيفي لديهم.
- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الرضا الوظيفي لدى ممارسي العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية المصرية والأداء الوظيفي لديهم.
- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين توافر الظروف الملائمة للعمل في الأجهزة الحكومية المصرية والأداء الوظيفي لديهم.
- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الرضا عن مستوى الاتصالات لدى ممارسي العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية المصرية والأداء الوظيفي لديهم.
- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين العلاقات الإنسانية لدى ممارسي العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية المصرية وأبعاد الرضا الوظيفي لديهم.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات أبعاد الرضا الوظيفي طبقاً للمتغيرات الديموغرافية.

متغيرات الدراسة:

يمكن تحديد متغيرات الدراسة كما يلي :

- المتغير المستقل: الأداء الوظيفي لدى ممارسي العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية المصرية بعد تطبيق قانون الخدمة المدنية رقم ٨١ لسنة ٢٠١٦.

- المتغيرات الوسيطة: المتغيرات الديموغرافية "النوع، المستوى التعليمي، التخصص العلمي، الدرجة الوظيفية"، ومتغيرات الرضا الوظيفي "الراتب والحوافز والترقيات، وقواعد الإحالة إلى المعاش، وبيئة العمل، والتدريب".
 - المتغير التابع: الرضا الوظيفي لدى ممارسي العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية المصرية بعد تطبيق قانون الخدمة المدنية رقم ٨١ لسنة ٢٠١٦.
- نوع الدراسة:**

تنتمي هذه الدراسة إلى البحوث الوصفية، التي تستهدف تصوير وتحليل وتقويم خصائص مشكلة معينة أو ظاهرة محددة، حيث يسعى هذا النوع من البحوث إلى جمع البيانات والمعلومات الخاصة بأبعاد المشكلة ثم تسجيلها وتصنيفها وتحليلها تحليلًا شاملاً واستخلاص دلالات مفيدة، من خلالها يستطيع الباحث الوصول إلى نتائج تعالج مشكلة البحث في ضوء المعرفة النظرية ذات الصلة بموضوع البحث^(٣٦).

حيث يسعى الباحث إلى التعرف على محددات الرضا الوظيفي لدى ممارسي العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية المصرية بعد تطبيق قانون الخدمة المدنية رقم ٨١ لسنة ٢٠١٦.

منهج الدراسة:

هو طريقة من طرق البحث يتم من خلالها تطبيق خطوات المنهج العلمي تطبيقاً عملياً على دراسة ظاهرة أو مشكلة اجتماعية أو أوضاع اجتماعية معينة سائدة في منطقة جغرافية بحيث نحصل على كافة المعلومات التي تصور مختلف جوانب الظاهرة المدروسة، وبعد تصنيف البيانات وتحليلها يمكن الاستفادة منها في الأغراض العلمية، وتعد طريقة المسح من أنسب الطرق العلمية ملائمة للدراسات الوصفية بصفة عامة^(٣٧)، وتقوم الدراسة على مسح ممارسي العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية المصرية الخدمية منها والاقتصادية والتعرف على مستوى الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي عليهم بعد تطبيق قانون الخدمة المدنية ٨١ لسنة ٢٠١٦.

مجتمع الدراسة:

يمثل مجتمع الدراسة مجموعة المفردات التي يستهدف الباحث دراستها لتحقيق نتائج الدراسة، إلا أنه يصعب الوصول إلى هذا المجتمع المستهدف بضخامته، فيتم التركيز على المجتمع المتاح أو الممكن الوصول إليه والاقتراب منه لجمع البيانات، والذي يعد عادة جزءاً ممثلاً للمجتمع المستهدف، ويلبى حاجات الدراسة وأهدافها وتختار منه عينة الدراسة^(٣٨).

وفي هذه الدراسة تم اختيار الأجهزة الحكومية المصرية الخاضعة "الهيئات الخدمية" والغير خاضعة "الهيئات الاقتصادية" لقانون الخدمة المدنية رقم ٨١ لسنة ٢٠١٦ لتكون هي مجتمع الدراسة.

عينة الدراسة:

اعتمد الباحث في الدراسة الحالية على أسلوب العينة العمدية، ووفقاً للعينة العمدية يقوم الباحث باختيار مفردات العينة حسب سمات محددة، ويستبعد من لا تتوافر فيهم هذه السمات، وفي هذا النوع من العينات يكون الباحث على علم بأن العينة العمدية لا تمثل المجتمع الذي تسحب منه تمثيلاً صادقاً ولكنها تمثل فقط شريحة محددة أو مجموعة محددة من هذا المجتمع^(٣٩).

حيث تجرى الدراسة على عينة على عينة قوامها ٣١٤ مفردة من ممارسي العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية الخدمية المصرية والهيئات الاقتصادية، وفيما يلي خصائص عينة الدراسة :

جدول رقم (١)

خصائص عينة الدراسة (ن=٣١٤)

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة
النوع	ذكر	١٩٦	٦٢,٤٢
	أنثى	١١٨	٣٧,٥٨
نوع المؤهل العلمي	إعلام	١٠٣	٣٢,٨٠
	مؤهل عال	٢٠٧	٦٥,٩٢
المستوى التعليمي	بكالوريوس	٢٩٧	٩٤,٥٩
	دبلوم	٨	٢,٥٥
	ماجستير	٦	١,٩١
	دكتوراة	٣	٠,٩٦
الدرجة الوظيفية	الأولى	٥٢	١٦,٥٦
	الثانية	٧٩	٢٥,١٦
	الثالثة	١٨٣	٥٨,٢٨
نوع الجهة الحكومية	الأجهزة الخدمية	١٩١	٦٠,٨٣
	الهيئات الاقتصادية	١٢٣	٣٩,١٧

مقاييس الدراسة :

تضمنت مقاييس الدراسة عددًا من المقاييس التي تم إدخالها على البرنامج الإحصائي SPSS، حيث اعتمدت على المقياس الخماسي في الأسئلة المتعلقة بالاتجاهات: وتختلف درجات هذه المستويات من مقياس لآخر كما هو موضح في جداول الدراسة، ومن نماذج مقاييس الدراسة مايلي:

أ. مقياس توافر الظروف الملائمة للعمل لدى ممارسي العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية المصرية: تم إعداد هذا المقياس من خلال سؤال يشتمل على مجموعة من العبارات (راض جدا، راض، راض إلى حد ما، غير راض، غير راضي على الإطلاق، وتم إعطاء ٥ درجات لمن أجاب راض جدا، ٤ درجات لمن أجاب راض، ٣ درجات لمن أجاب راض إلى حد ما، درجتين لمن أجاب غير راضي، ودرجة واحدة لمن أجاب غير راضي على الإطلاق حيث تم سؤال المبحوثين عن توافر الظروف الملائمة للعمل، وذلك من خلال تحديد درجة الموافقة على هذه العبارات عدد ساعات العمل اليومي كافية لإنجاز العمل اليومي، توافر أجهزة الحاسب لتخزين المعلومات المتصلة بالنشاط، توافر الفرص للتطور المهني، توافر ظروف الأمن والسلامة في العمل، المشاركة في الدورات الخاصة بالعلاقات العامة أو الحاسب الآلي واللغات، توافر ظروف العمل المادية من حيث الإضاءة.

ب. مقياس العلاقات الإنسانية لدى ممارسي العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية المصرية: تم إعداد هذا المقياس من خلال سؤال يشتمل على مجموعة من العبارات (راض جدا، راض، راض إلى حد ما، غير راضي، غير راضي على الإطلاق، وتم إعطاء ٥ درجات لمن أجاب راض جدا، ٤ درجات لمن أجاب راض، ٣ درجات لمن أجاب راض إلى حد ما، درجتين لمن أجاب غير راضي، ودرجة واحدة لمن أجاب غير راضي على الإطلاق حيث تم سؤال المبحوثين عن العلاقات الإنسانية في العبارات الآتية: مراعاة شعور الآخرين والمحافظة على العلاقة القائمة معهم، العمل مع الزملاء كفريق تسوده روح التشجيع، التخلي عن بعض الرغبات للحفاظ على العلاقة مع الآخرين، تقبل آراء الزملاء والرؤساء واقتراحاتهم.

ج. الرضا عن نظام المرتبات لدى ممارسي العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية المصرية: تم إعداد هذا المقياس من خلال سؤال يشتمل على مجموعة من العبارات (راض جدا، راض، راض إلى حد ما، غير راض، غير راضي على الإطلاق)، وتم إعطاء ٥ درجات لمن أجاب راض جدا، ٤ درجات لمن أجاب راض،

٣ درجات لمن أجاب راض إلى حد ما، درجتين لمن أجاب غير راضي، ودرجة واحدة لمن أجاب غير راضي على الإطلاق حيث تم سؤال المبحوثين عن المرتبات من خلال بعض العبارات مثل: يحقق ضم العلاوات للأجر الوظيفي العدالة بين العاملين في المنظمة، يتناسب الراتب والدرجة العلمية، جدول المرتبات الموحد في القانون/ اللائحة يحقق الرضا عن نظام الرواتب.

٤. الرضا عن نظام العلاوات والمكافآت لدى ممارسي العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية المصرية: تم إعداد هذا المقياس من خلال سؤال يشتمل على مجموعة من العبارات (راض جداً، راض، راض إلى حد ما، غير راض، غير راضي على الإطلاق، وتم إعطاء ٥ درجات لمن أجاب راض جداً، ٤ درجات لمن أجاب راض، ٣ درجات لمن أجاب راض إلى حد ما، درجتين لمن أجاب غير راضي، ودرجة واحدة لمن أجاب غير راضي على الإطلاق حيث تم سؤال المبحوثين عن نظام العلاوات والمكافآت من خلال بعض العبارات مثل: تناسب بدل السفر مع ظروف غلاء المعيشة، العدالة في توزيع الحوافز والمكافآت، كفاية الأجر الإضافي بالنسبة للعمل، علاوة غلاء معيشة تتلاءم بشكل كافي مع الارتفاع في الأسعار، تتناسب العلاوة الدورية مع الوظيفة والجهد.

٥. الرضا عن نظام الأجازات لدى ممارسي العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية المصرية: تم إعداد هذا المقياس من خلال سؤال يشتمل على مجموعة من العبارات (راض جداً، راض، راض إلى حد ما، غير راض، غير راضي على الإطلاق، وتم إعطاء ٥ درجات لمن أجاب راض جداً، ٤ درجات لمن أجاب راض، ٣ درجات لمن أجاب راض إلى حد ما، درجتين لمن أجاب غير راضي، ودرجة واحدة لمن أجاب غير راضي على الإطلاق حيث تم سؤال المبحوثين عن نظام الأجازات من خلال بعض العبارات مثل: لا توجد معايير واضحة للأجازات المترتبة على إصابات العمل، توجد معايير واضحة للحصول على أجازات دراسية للحصول على مؤهل أعلى، يؤثر القانون / اللائحة على منح رصيد الأجازات السابقة، يتعسف المديرون في منحي الأجازات الخاصة.

٦. مقياس لرضا عن نظام التدريب لدى ممارسي العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية المصرية: تم إعداد هذا المقياس من خلال سؤال يشتمل على مجموعة من العبارات (راض جداً، راض، راض إلى حد ما، غير راض، غير راضي على الإطلاق، وتم إعطاء ٥ درجات لمن أجاب راض جداً، ٤ درجات لمن أجاب راض، ٣ درجات

لمن أجاب راض إلى حد ما، درجتين لمن أجاب غير راضي، ودرجة واحدة لمن أجاب غير راضي على الإطلاق حيث تم سؤال المبحوثين عن نظام التدريب من خلال بعض العبارات مثل: تحرص المؤسسة على عقد الدورات التدريبية في مراكز تدريبية، تنحصر موضوعات التدريب في مجال العلاقات العامة دون غيره من الموضوعات، تسمح المؤسسة بتحديد الاحتياجات التدريبية التي يحتاجها ممارسو العلاقات العامة، تمنح المؤسسة تفرغاً كاملاً لحضور الدورات التدريبية.

ز- مقياس الرضا عن نظام الترقيات لدى ممارسي العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية المصرية: تم إعداد هذا المقياس من خلال سؤال يشتمل على مجموعة من العبارات (راض جداً، راض، راض إلى حد ما، غير راض، غير راضي على الإطلاق، وتم إعطاء ٥ درجات لمن أجاب راض جداً، ٤ درجات لمن أجاب راض، ٣ درجات لمن أجاب راض إلى حد ما، درجتين لمن أجاب غير راضي، ودرجة واحدة لمن أجاب غير راضي على الإطلاق حيث تم سؤال المبحوثين عن نظام الترقيات من خلال بعض العبارات مثل: حقق القانون / اللائحة المساواة في الترقيات بإلغاء الترقيات أثناء الأجازات ٤,٢١، يضع القانون / اللائحة معايير واضحة للترقية بالأقدمية أو بالاختيار.

ح- مقياس الرضا عن أنظمة نهاية الخدمة لدى ممارسي العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية المصرية: تم إعداد هذا المقياس من خلال سؤال يشتمل على مجموعة من العبارات (راض جداً، راض، راض إلى حد ما، غير راض، غير راضي على الإطلاق، وتم إعطاء ٥ درجات لمن أجاب راض جداً، ٤ درجات لمن أجاب راض، ٣ درجات لمن أجاب راض إلى حد ما، درجتين لمن أجاب غير راضي، ودرجة واحدة لمن أجاب غير راضي على الإطلاق حيث تم سؤال المبحوثين عن أنظمة نهاية الخدمة من خلال بعض العبارات مثل: حقق القانون / اللائحة المساواة في الترقيات بإلغاء الترقيات أثناء الأجازات ٤,٢١، يضع القانون / اللائحة معايير واضحة للترقية بالأقدمية أو بالاختيار.

ج- مقياس الرضا عن قواعد الإحالة إلى المعاش لدى ممارسي العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية المصرية: تم إعداد هذا المقياس من خلال سؤال يشتمل على مجموعة من العبارات (راض جداً، راض، راض إلى حد ما، غير راض، غير راضي على الإطلاق، وتم إعطاء ٥ درجات لمن أجاب راض جداً، ٤ درجات لمن أجاب راض، ٣ درجات لمن أجاب راض إلى حد ما، درجتين لمن أجاب غير

راضي، ودرجة واحدة لمن أجاب غير راضي على الإطلاق حيث تم سؤال المبحوثين عن قواعد الإحالة إلى المعاش من خلال بعض العبارات مثل: تعد منحة الوفاة والجنزة التي يتم صرفها مناسبة، يشعني نظام الإحالة إلى المعاش على الاستمرار في العمل، حرمان الأولاد من المعاش بعد سن ٢٤ سنة غير عادل، قواعد الإحالة للمعاش معروفة لكل الفئات الوظيفية علاوة المعاش ملائمة ومتناسبة مع غلاء المعيشة.

خ- مقياس الأداء الوظيفي لدى ممارسي العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية المصرية: تم إعداد هذا المقياس من خلال سؤال يشتمل على مجموعة من العبارات (راض جداً، راض، راض إلى حد ما، غير راض، غير راضي على الإطلاق، وتم إعطاء ٥ درجات لمن أجاب راض جداً، ٤ درجات لمن أجاب راض، ٣ درجات لمن أجاب راض إلى حد ما، درجتين لمن أجاب غير راضي، ودرجة واحدة لمن أجاب غير راضي على الإطلاق حيث تم سؤال المبحوثين عن الأداء الوظيفي من خلال بعض العبارات مثل : يحسن أسلوب الثواب والعقاب المعتمد في من أداء العمل ، ينعكس التزام الإدارة بجودة الأداء على تحسين مستوى أداء العاملين، يبذل العاملون الجهد الكافي لإنجاز العمل الوظيفي في الوقت.

م. مقياس الرضا عن مستوى الاتصالات لدى ممارسي العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية المصرية: تم إعداد هذا المقياس من خلال سؤال يشتمل على مجموعة من العبارات (راض جداً، راض، راض إلى حد ما، غير راض، غير راضي على الإطلاق، وتم إعطاء ٥ درجات لمن أجاب راض جداً، ٤ درجات لمن أجاب راض، ٣ درجات لمن أجاب راض إلى حد ما، درجتين لمن أجاب غير راضي، ودرجة واحدة لمن أجاب غير راضي على الإطلاق حيث تم سؤال المبحوثين عن الرضا عن مستوى الاتصالات من خلال بعض العبارات مثل : نقص المعلومات عن الحد المطلوب يؤدي إلى إرباك عملية الاتصال، الاتصالات الغير رسمية ضرورية في نقل المعلومات بين العلاقات العامة والعاملين، تعمل قنوات الاتصال المستخدمة في المؤسسة بين الرئيس والمرؤوس توصل التعليمات والقرارات في الوقت المناسب.

أداة جمع البيانات:

اعتمدت الدراسة على أداة الاستبيان، والاستبيان هو عبارة عن نموذج يضم مجموعة من الأسئلة التي تدور حول موضوع ما يتم إرساله إلى المبحوثين بطريقة أو

بأخرى ليجيبوا على هذه الأسئلة ثم إعادتها ثانية إلى الهيئة المشرفة على البحث، ويتم ذلك دون مساعدة الباحث للمبحوثين في فهم الأسئلة أو تدوين الإجابة عليها^(٤٠).

ويتكون الاستبيان من مجموعة من الأسئلة التي يتم صياغتها بكل دقة وعناية للوصول إلى الإجابات من العينة التي تم اختيارها، حيث يتطلب الاستبيان الحيادية أثناء الإعداد وأيضاً أثناء التوزيع، ويلجأ الباحث إلى الاستبيان عند البحث عن أو الكشف عن الاتجاهات، ويكمن الهدف الأساسي منه هو التحقق من صحة أو خطأ الفرض الذي افترضه الباحث لمشكلة الدراسة^(٤١).

فاعتمدت الدراسة الحالية علي استمارة الاستبيان باعتبارها إحدى أدوات جمع البيانات، لجمع بيانات الدراسة الميدانية، للإجابة علي تساؤلاتها واختبار فروضها، وقد تم تطبيق الاستبيان من خلال الاعتماد على الاستبيان الإلكتروني على عينة قوامها ٣١٤ مفردة من ممارسي العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية المصرية .

وقام الباحث بتحديد أهداف الاستبيان في ضوء مشكلة الدراسة وفروضها ومتغيراتها، وكذلك تحديد أفراد العينة التي ستطبق عليهم استمارة الاستبيان، ومعرفة سماتهم من حيث النوع والمهنة والمستوى التعليمي، وذلك للوقوف علي الصياغة المناسبة للمبحوثين من ناحية، وتحقيق أهداف الدراسة من ناحية أخرى .

تم إعداد الاستمارة في شكلها الأولي في شكل أسئلة لقياس كل متغير من متغيرات الدراسة وذلك لمراعاة صدق المحتوى من خلال التأكد من أن العبارات التي تتضمنها الاستمارة تغطي أبعاد المشكلة موضوع الدراسة، مع مراعاة التسلسل المنطقي لهذه الأسئلة. وقد اعتمدت أسئلة الاستبيان بشكل أساسي علي الأسئلة المغلقة وذلك لتسهيل مهمة أفراد العينة حيث إن هذا النوع من الأسئلة لا يرهق المبحوثين ويوفر الوقت الذي تتطلبه الإجابة بالإضافة إلي تسهيل جمع البيانات وتفريغها وتحليلها.

أ. الاختبار القبلي Pre-Test:

يعد الاختبار القبلي خطوة مهمة تسبق إجراء الدراسة الميدانية. وتمثل في اختبار الاستبيان على عينة محدودة من العينة وذلك قبل تطبيقه بشكل كامل على العينة الأصلية، على أن تمثل هذه العينة الصغيرة كافة خصائص العينة الأصلية وألا يقل حجمها عن ١٠% من حجم العينة الأصلية، ويفيد هذا الإجراء في إعطاء الباحث معلومات لإعادة تصميم استمارة الاستبيان بشكل أفضل وتم إجراء إختبار قبلي على عينة قوامها حوالي

٣٠ مفردة من المثقفين، حيث مثلت معظم المتغيرات الديموغرافية التي إشمطت عليها العينة الأصلية للدراسة.

اختبار الصدق والثبات:

أ- اختبار الصدق: ويقصد باختبار الصدق في الدراسات الإعلامية اختبار قدرة أداة الدراسة على أن تقيس ما هو مطلوب قياسه، أو ما ينبغي عليها قياسه على ضوء أهداف الدراسة وتساؤلاتها^(٤٢).

حيث قام الباحث بإجراء اختبار الصدق لاستمارة الاستبيان، حيث اعتمد الباحث على أسلوب الصدق الظاهري face validity وذلك من خلال عرض الاستمارة على عدد من المحكين*، وذلك لفحص الاستمارة وإجراء التعديلات عليها والتأكد من ارتباط المضمون بالمتغير المراد قياسه، وسلامة ووضوح الصياغة، وبعد عرض استمارة الاستبيان على المحكمين قامت الباحثة بإجراء التعديلات ثم قامت بعرضها على المشرفين.

ب- اختبار الثبات: يعرف مفهوم الثبات بأنه الوصول إلى نفس النتائج بتكرار تطبيق الاستبيان على نفس العينة وفي نفس المواقف والظروف^(٤٣).

حيث اعتمد الباحث في التحقق من ثبات الأداة على أسلوب إعادة الاختبار وقد قام الباحث بتطبيق الاستمارة المعدة لذلك مرتان على عينة عددها (١٠ مفردات)، خلال ١٠ أيام، وبلغ معامل الثبات (٩٤%) وهذا يعني أنها على درجة عالية من الثبات.

حدود الدراسة:

الحدود الموضوعية: اقتصرت الدراسة على حدود موضوعها في التعرف على الرضا الوظيفي لدى ممارسي العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية المصرية بعد تطبيق قانون الخدمة المدنية رقم ٨١ لسنة ٢٠١٦.

الحدود المكانية: قام الباحث باختيار جميع الأجهزة الحكومية الخاضعة والغير خاضعة لقانون الخدمة المدنية رقم ٨١ لسنة ٢٠١٦ ليقوم بتطبيق الدراسة الميدانية عليها.

* المحكمون :

أ.د محمد معوض ، أستاذ الإعلام بمعهد الدراسات العليا للطفولة ، جامعة عين شمس.

د. محمد زين رستم ، أستاذ الإعلام المساعد ووكيل كلية الإعلام جامعة النهضة.

د. علام حمدان ، أستاذ الإحصاء المشارك بالجامعة الأهلية بجامعة البحرين.

د. ممدوح مكايي ، مدرس الإعلام بكلية الإعلام بجامعة بني سويف .

د. محمود جمال ، مدرس الإعلام بكلية الإعلام بجامعة بني سويف .

الحدود الزمانية: قام الباحث بتطبيق الدراسة الميدانية على ممارسي العلاقات العامة في خلال الفترة من ٢٠١٨/1/15 إلى ٢٠١٨/2/١٥، وذلك بعد الانتهاء من جمع الإطار النظري للدراسة، والانتهاء من إعداد الأدوات المستخدمة في الدراسة.

الحدود البشرية: اقتصرت الدراسة على عينة من ممارسي العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية المصرية.

تحليل وتفسير البيانات:

بمجرد الانتهاء من إعداد صحيفتي الدراسة الميدانية ومراجعتها مكتبياً أو ميدانياً، تم إدخال البيانات إلى الحاسب الآلي ؛ وذلك للقيام بالتحليل الإحصائي المطلوب، واختبار العلاقات بين المتغيرات، بالاعتماد على البرنامج الإحصائي SPSS.

- **الإحصاء الوصفي الخاصة بالتوزيع التكراري**، وذلك لجدولة هذا التكرارات "بسيطة مركبة" من فئات لتستهدف معرفة نسب هذه الفئات، مما يتيح جدولتها في سياق ونظام منطقي يستخدم الجداول الخاصة ومتغيراتها بنسبها المئوية.

- معامل ارتباط سبيرمان Spearman's correlation coefficient لدراسة شدة واتجاه العلاقة الارتباطية بين متغيرين من مستوى المسافة أو النسبة.

- اختبار "ت" T-test للمجموعات المستقلة، لدراسة الدلالة الإحصائية للفروق بين متوسطين حسابيين لمجموعتين من المبحوثين في أحد المتغيرات من نوع المسافة أو النسبة.

- اختبار Z-test لقياس مدى وجود فروق جوهرية بين نسبتين مؤبقتين.

- تحليل التباين (في اتجاه واحد One Way ANOVA لقياس الفروق ذات الدلالة الإحصائية بين ممارسي العلاقات العامة في مستوى الرضا الوظيفي طبقاً للمؤهل التعليمي والدرجة الوظيفية).

- اختبار شافيه Scheffe للمقارنات البعدية بين المجموعات، لمعرفة اتجاه الفروق الدالة إحصائياً بين ممارسي العلاقات العامة في مستوى الرضا الوظيفي طبقاً للمؤهل التعليمي والدرجة الوظيفية.

نتائج الدراسة الميدانية:

تسعى الدراسة إلى التعرف على اتجاهات ممارسي العلاقات العامة نحو قانون الخدمة المدنية والتعرف على أبعاد الرضا الوظيفي من حيث الترقيات والعلاوات

والأجازات وغيرها من الأبعاد والتي تضمنها قانون الخدمة المدنية رقم ٨١ لسنة ٢٠١٦، بالتطبيق على عينة عمدية على عينة قوامها ٣١٤ مفردة من ممارسي العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية المصرية الخاضعين لتطبيق قانون الخدمة المدنية والغير خاضعين لتطبيق القانون، وفيما يلي نتائج الدراسة الميدانية :

١. مدى مطالعة المبحوثين لمواد قانون الخدمة المدنية الجديد.

جدول رقم (٢)

توزيع المبحوثين طبقاً لنوع الجهة التي يعملون بها ومدى مطالعتهم لمواد قانون الخدمة المدنية الجديد

Z-test	المجموع الكلي		الهيئات الاقتصادية		الأجهزة الخدمية		مدى المطالعة
	%	ك	%	ك	%	ك	
٠,٩٢	٦٥,٨٣	٣١٤	٦٣,٤٠	١٢٣	٦٧,٤٩	١٩١	نعم
	٣٤,١٧	١٦٣	٣٦,٦٠	٧١	٣٢,٥١	٩٢	لا
	١٠٠	٤٧٧	١٠٠	١٩٤	١٠٠	٢٨٣	المجموع الكلي

تشير نتائج الجدول السابق إلى عدة نتائج، من أهمها:

- يتوزع المبحوثون طبقاً لنوع الجهة التي يعملون بها ومدى مطالعتهم لمواد قانون الخدمة المدنية الجديد - بالترتيب - كما يلي: طالعت نسبة ٦٥,٨٣% من المبحوثين القانون الجديد في مقابل نسبة ٣٤,١٧% لم تطالع المواد الخاصة بالقانون، وتشير النتائج السابقة إلى أن المبحوثين ربما يعتمدون على مصادر أخرى للتعرف على مواد القانون الجديد مثل الأصدقاء ووسائل الإعلام .
- تشير النتائج السابقة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المبحوثين طبقاً لنوع الجهة التي يعملون بها ومدى مطالعتهم لمواد قانون الخدمة المدنية الجديد، حيث جاءت قيمة Z-test.١ ٠,٩٢، وهي أقل من القيمة الجدولية ١,٩٦، والمنبئة بوجود علاقة فارقة بين المتغيرين بنسبة ثقة ٩٥%.

٢- الوسائل التي يعتمد عليها المبحوثون في مطالعة المواد المتعلقة بقانون الخدمة المدنية الجديد.

جدول رقم (٣)

توزيع المبحوثين طبقاً لنوع الجهة التي يعملون بها والوسائل التي يعتمدون عليها في مطالعة المواد المتعلقة بقانون الخدمة المدنية الجديد(*)

Z-test	المجموع الكلي		الهيئات الاقتصادية		الأجهزة الخدمية		الوسائل
	%	ك	%	ك	%	ك	
٠,٩٥	١٩,٧٥	٦٢	١٧,٠٧	٢١	٢١,٤٧	٤١	القنوات الفضائية
٠,٥٢	٥,٧٣	١٨	٤,٨٨	٦	٦,٢٨	١٢	القنوات التلفزيونية
١,٠٥	٣٩,٤٩	١٢٤	٤٣,٠٩	٥٣	٣٧,١٧	٧١	الصحف
٠,٣٦	٢,٨٧	٩	٢,٤٤	٣	٣,١٤	٦	الراديو
٤,٨٨	٤٣,٩٥	١٣٨	٦٠,٩٨	٧٥	٣٢,٩٨	٦٣	مطبوعات العلاقات العامة
٠,٦٧	٢٠,٠٦	٦٣	٢١,٩٥	٢٧	١٨,٨٥	٣٦	الملصقات
٤,١٣	٣٥,٦٧	١١٢	٤٩,٥٩	٦١	٢٦,٧٠	٥١	الكتب الدورية
١,٤٥	٣١,٨٥	١٠٠	٣٦,٥٩	٤٥	٢٨,٨٠	٥٥	الإنترنت
٥,٢٩	٤٤,٩٠	١٤١	٦٣,٤١	٧٨	٣٢,٩٨	٦٣	مواقع التواصل الاجتماعي
٠,٧٥	١٧,٥٢	٥٥	١٩,٥١	٢٤	١٦,٢٣	٣١	الندوات واللقاءات
٠,٠٧	٧,٩٦	٢٥	١٣,٠١	١٦	٤,٧١	٩	المحاضرات العامة
	٣١٤		١٢٣		١٩١		المجموع

(*) يمكن اختيار أكثر من بديل

تشير نتائج الجدول السابق إلى عدة نتائج، من أهمها :

- يتوزع المبحوثون طبقاً لنوع الجهة التي يعملون بها والوسائل التي يعتمدون عليها في مطالعة المواد المتعلقة بقانون الخدمة المدنية الجديد - بالترتيب - كما يلي:
مواقع التواصل الاجتماعي بنسبة ٤٤,٩٠%، مطبوعات العلاقات العامة بنسبة ٤٣,٩٥%، الصحف بنسبة ٣٩,٤٩%، الكتب الدورية بنسبة ٣٥,٦٧%، الإنترنت بنسبة ٣١,٨٥%، الملصقات بنسبة ٢٠,٠٦%، القنوات الفضائية بنسبة ١٩,٧٥%، الندوات واللقاءات بنسبة ١٧,٥٢%، المحاضرات العامة بنسبة ٧,٩٦%، القنوات التلفزيونية بنسبة ٥,٧٣%، الراديو بنسبة ٢,٨٧%.

- تشير النتائج السابقة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المبحوثين طبقاً لنوع الجهة التي يعملون بها والوسائل التي يعتمدون عليها في مطالعة المواد المتعلقة بقانون الخدمة المدنية الجديد لصالح الهيئات الاقتصادية في فئة: مطبوعات العلاقات العامة، الكتب الدورية، مواقع التواصل الاجتماعي بنسبة ٦٠,٩٨%، ٤٩,٥٩%، ٦٣,٤١% مقابل ٣٢,٩٨%، ٢٦,٧٠%، ٣٢,٩٨% للأجهزة الحكومية الخدمية، حيث جاءت قيم Z -test 4.88، 4.13، 5.29، وهي أكبر من القيمة الجدولية ٢,٥٨، والمنبئة بوجود علاقة فارقة بين المتغيرين بنسبة ثقة ٩٩%، وتشير النتائج السابقة إلى أن ممارسي العلاقات العامة في الهيئات الاقتصادية أكثر استخداماً للوسائل في مطالعة قانون الخدمة المدنية؛ ويرجع الباحث ذلك إلى أن قانون الخدمة المدنية أحدث جدلاً كبيراً في المجتمع المصري، وكانت هناك العديد من الهيئات الاقتصادية التي حاربت من أجل عدم تطبيق القانون عليها لأنه يضر بالعديد من المميزات التي يحصلون عليها من اللوائح التي تنظم العمل في الهيئات التابعين لها.

٣- مدى رضا المبحوثين عن وظيفة ممارس العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية المصرية

جدول رقم (٤)

توزيع المبحوثين طبقاً لنوع الجهة التي يعملون بها ومدى رضاهم عن وظيفة ممارس العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية المصرية

Z-test	المجموع الكلي		الهيئات الاقتصادية		الأجهزة الخدمية		مدى الرضا
	%	ك	%	ك	%	ك	
٨,١٤	٣١,٢١	٩٨	٥٧,٧٢	٧١	١٤,١٤	٢٧	راضي
٠,٩٩	٢٠,٧٠	٦٥	١٧,٨٩	٢٢	٢٢,٥١	٤٣	راضي إلى حد ما
٦,٧٤	٤٨,٠٩	١٥١	٢٤,٣٩	٣٠	٦٣,٣٥	١٢١	غير راضي
	١٠٠	٣١٤	١٠٠	١٢٣	١٠٠	١٩١	المجموع الكلي

تشير نتائج الجدول السابق إلى عدة نتائج، من أهمها:

- يتوزع المبحوثون طبقاً لنوع الجهة التي يعملون بها و مدى رضاهم عن وظيفة ممارس العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية المصرية - بالترتيب - كما يلي: غير راضي بنسبة ٤٨,٠٩%، في مقابل نسبة ٣١,٢١% راضية عن وظائفهم، ونسبة ٢٠,٧٠% راضية إلى حد ما، وتشير النتائج السابقة إلى أن حوالي نصف المبحوثين غير راضية عن وظائفهم، وأن قانون الخدمة المدنية الجديد أو اللوائح

الخاصة التي تحكم الهيئات الاقتصادية لم تحقق الرضا الوظيفي لممارسي العلاقات العامة، مما يشير إلى أن هناك خلل في المواد التي تحقق الرضا الوظيفي لممارسي العلاقات العامة .

- تشير النتائج السابقة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المبحوثين طبقاً لنوع الجهة التي يعملون بها ومدى رضاهم عن وظيفة ممارس العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية المصرية لصالح الأجهزة الحكومية الخدمية في فئة: غير راضي بنسبة ٦٣,٣٥% مقابل ٢٤,٣٩ للهيئات الاقتصادية حيث جاءت قيمة $Z\text{-test}$ 6.74%، وهي أكبر من القيمة الجدولية ٢,٥٨، والمنبئة بوجود علاقة فارقة بين المتغيرين بنسبة ثقة ٩٩%، وأشارت نتائج الدراسة أيضاً وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المبحوثين طبقاً لنوع الجهة التي يعملون بها ومدى رضاهم عن وظيفة ممارس العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية المصرية لصالح الهيئات الاقتصادية في فئة: راضي بنسبة ٥٧,٧٢% مقابل ١٤,١٤% للأجهزة الحكومية المصرية، حيث جاءت قيمة $Z\text{-test}$ 8.14، وهي أكبر من القيمة الجدولية ٢,٥٨، والمنبئة بوجود علاقة فارقة بين المتغيرين بنسبة ثقة ٩٩%.

٤- اتجاهات المبحوثين عن الرضا عن وظيفة ممارس العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية المصرية

جدول رقم (٥)

توزيع المبحوثين طبقاً لنوع الجهة التي يعملون بها واتجاهاتهم نحو الرضا عن وظيفة ممارس العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية المصرية

الرضا الوظيفي	المؤسسة	ن	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "ت" T-Test	درجة الحرية	مستوى المعنوية	المتوسط العام
الوصف الوظيفي لطبيعة عملي واضح ودقيق	الخدمية	١٩١	3.6429	1.47922	0.030	٣١٢	0.976	3.64
	الاقتصادية	١٢٣	٢١	1.45091				
تعتبر وظيفتي مصدرراً من مصادر سعادتتي	الخدمية	١٩١	3.6786	1.56980	-0.615	٣١٢	0.539	3.73
	الاقتصادية	١٢٣	3.7816	1.39715				
أشعر أنني أعمل في المكان المناسب حسب مؤهلي العلمي وخبرتي	الخدمية	١٩١	3.3857	1.64726	-0.832	٣١٢	0.406	3.46
	الاقتصادية	١٢٣	3.5345	1.51542				
أشعر بالرضا عن إنجازاتي وأدائي في العمل	الخدمية	١٩١	3.8851	1.37210	1.031	٣١٢	0.303	3.80
	الاقتصادية	١٢٣	3.7143	1.56069				
أقدم مصلحة العمل على المصلحة الشخصية	الخدمية	١٩١	3.5786	1.34682	-1.611	٣١٢	0.108	3.71
	الاقتصادية	١٢٣	3.8161	1.25876				
توفر لي وظيفتي الفرصة للنمو المهني	الخدمية	١٩١	3.7714	1.47567	-0.758	٣١٢	0.449	3.83
	الاقتصادية	١٢٣	3.8908	1.31009				
تتيح لي وظيفتي فرصة الإبداع والتطوير في مجال عملي	الخدمية	١٩١	3.2143	1.50197	-0.639	٣١٢	0.523	3.27
	الاقتصادية	١٢٣	3.3218	1.46634				
تتيح لي وظيفتي سلطة وصالحية كافية أداء عملي	الخدمية	١٩١	3.2071	1.32761	-0.417	٣١٢	0.677	3.24
	الاقتصادية	١٢٣	3.2701	1.33496				
تمنحي وظيفتي مكانة اجتماعية بين زمالتي في العمل	الخدمية	١٩١	4.4286	.94559	1.840	٣١٢	0.067	4.30
	الاقتصادية	١٢٣	4.2126	1.09948				
ساهمت عملية تقييم الأداء في رفع مستوى الرضا الوظيفي	الخدمية	١٩١	3.5143	1.33296	1.140	٣١٢	0.255	3.41
	الاقتصادية	١٢٣	3.3391	1.37061				

تشير نتائج الجدول السابق إلى عدة نتائج، من أهمها :

- يتوزع المبحوثون طبقاً لنوع الجهة التي يعملون بها والرضا عن وظيفة ممارس العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية المصرية- بالترتيب - كما يلي: تمنحني وظيفتي مكانة اجتماعية بين زملائي في العمل بمتوسط حسابي ٤,٣٠، توفر لي وظيفتي الفرصة للنمو المهني بمتوسط حسابي ٣,٨٣، أشعر بالرضا عن إنجازاتي وأدائي في العمل بمتوسط حسابي ٣,٨٠، تعتبر وظيفتي مصدراً من مصادر سعادتني بمتوسط حسابي ٣,٧٣، أقدم مصلحة العمل على المصلحة الشخصية بمتوسط حسابي ٣,٧١، الوصف الوظيفي لطبيعة عملي واضح ودقيق بمتوسط حسابي ٣,٦٤، أشعر أنني أعمل في المكان المناسب حسب مؤهلي العلمي وخبرتي بمتوسط حسابي ٣,٤٦، ساهمت عملية تقييم الأداء في رفع مستوى الرضا الوظيفي بمتوسط حسابي ٣,٤١، تتيح لي وظيفتي فرصة الإبداع والتطوير في مجال عملي بمتوسط حسابي ٣,٢٧، تتيح لي وظيفتي سلطة وصلاحيات كافية لأداء عملي بمتوسط حسابي ٣,٢٤.

- أشارت نتائج الدراسة التفصيلية إلى عدم وجود فروق بين الأجهزة الحكومية المصرية طبقاً لنوع الجهة التي يعملون بها والرضا عن وظيفة ممارس العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية المصرية، حيث جاءت قيم T-test غير دالة إحصائياً عند مستوى المعنوية أقل من القيمة ٠.٥ . الدالة إحصائياً.

٥- مقياس متوسط اتجاهات المبحوثين نحو الرضا عن وظيفة ممارس العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية المصرية

جدول رقم (٦)

اختبار "ت" لمعنوية الفروق بين نوع الجهة من حيث مقياس متوسط اتجاهات المبحوثين نحو الرضا عن وظيفة ممارس العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية المصرية

نوع المؤسسة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "ت" T-Test	درجة الحرية	مستوى المعنوية
الخدمية	١٩١	36.1357	10.9703	0.459	312	0.646
الاقتصادية	١٢٣	36.6897	10.3237			

تشير نتائج الجدول السابق إلى عدة نتائج، من أهمها :

- أشارت نتائج الدراسة إلى عدم وجود فروق بين الأجهزة الحكومية المصرية من حيث مقياس متوسط اتجاهاتهم نحو الرضا عن وظيفة ممارس العلاقات العامة في الأجهزة

الحكومية المصرية، والفارق غير دال إحصائياً، جاءت قيمة T-test 459، وهي قيمة غير دالة إحصائياً، عند مستوى المعنوية 646، وهي أكبر من القيمة 0,05، الدالة إحصائياً.

٦- توافر الظروف الملائمة للعمل لدى ممارسي العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية المصرية.

جدول رقم (٧)

توزيع المبحوثين طبقاً لنوع الجهة التي يعملون بها وتوافر الظروف الملائمة للعمل في الأجهزة الحكومية المصرية

توافر الظروف	المؤسسة	ن	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة " ت " T-Test	درجة الحرية	مستوى المعنوية	المتوسط العام
هناك تشجيع كبير من الرؤساء لتحسين العلاقات مع العاملين والمتعاملين	الخدمية	١٩١	1.2500	0.43457	0.176	٣١٢	0.726	1.24
	الاقتصادية	١٢٣	1.2414	0.42915				
توجد أوقات راحة أثناء الدوام الرسمي	الخدمية	١٩١	1.4429	0.49851	0.722	٣١٢	0.173	1.42
	الاقتصادية	١٢٣	1.4023	0.49178				
تتوافر ظروف العمل المادية من حيث الاضاءة	الخدمية	١٩١	1.3857	0.48851	0.535	٣١٢	0.294	1.36
	الاقتصادية	١٢٣	1.3563	0.48029				
توافر ظروف العمل المادية من حيث التهوية والتكييف	الخدمية	١٩١	1.2714	0.44629	0.845	٣١٢	0.095	1.24
	الاقتصادية	١٢٣	1.2299	0.42197				
تحرص جهة العمل على نظافة المكان	الخدمية	١٩١	1.3786	0.48677	3.022	٣١٢	0.000	1.29
	الاقتصادية	١٢٣	1.2241	0.41822				
تتيح لي وظيفتي فرصاً للمشاركة في الدورات الخاصة بالعلاقات العامة أو الحاسب الآلي واللغات	الخدمية	١٩١	1.5143	0.50159	1.470	٣١٢	0.123	1.46
	الاقتصادية	١٢٣	1.4310	0.49665				
توفر لي وظيفتي	الخدمية	١٩١	1.7786	0.41670	1.504	٣١٢	0.003	1.81

				0.36311	1.8448	١٢٣	الاقتصادية	فرصاً للتطور المهني واكتساب مهارات وخبرات جديدة
1.94	0.003	٣١٢	1.019	1.00961	1.8714	١٩١	الخدمية	تتوافر أجهزة الحاسب لتخزين المعلومات المتصلة بالنشاط
				1.35146	2.0115	١٢٣	الاقتصادية	
1.78	0.186	٣١٢	0.625	0.67414	1.8143	١٩١	الخدمية	تتوافر ظروف الأمن والسلامة في العمل
				0.72662	1.7644	١٢٣	الاقتصادية	
2.13	0.405	٣١٢	- 0.686	0.66459	2.1071	١٩١	الخدمية	عدد ساعات العمل اليومي كافية لإنجاز العمل اليومي وملائمة لاحتياجاتي
				0.71116	2.1609	١٢٣	الاقتصادية	

تشير نتائج الجدول السابق إلى عدة نتائج، من أهمها :

- يتوزع المبحوثون طبقاً لنوع الجهة التي يعملون بها وتتوافر الظروف الملائمة للعمل في الأجهزة الحكومية المصرية - بالترتيب - كما يلي: عدد ساعات العمل اليومي كافية لإنجاز العمل اليومي وملائمة لاحتياجاتي بمتوسط حسابي ٢,١٣، تتوافر أجهزة الحاسب لتخزين المعلومات المتصلة بالنشاط بمتوسط حسابي ١,٩٤، توفر لي وظيفتي فرصاً للتطور المهني واكتساب مهارات وخبرات جديدة بمتوسط حسابي ١,٨١، تتوافر ظروف الأمن والسلامة في العمل بمتوسط حسابي ١,٧٨، تتيح لي وظيفتي فرصاً للمشاركة في الدورات الخاصة بالعلاقات العامة أو الحاسب الآلي واللغات بمتوسط حسابي ١,٤٦، تتوافر ظروف العمل المادية من حيث الإضاءة بمتوسط حسابي ١,٣٦، تحرص جهة العمل على نظافة المكان بمتوسط حسابي ١,٢٩، توافر ظروف العمل المادية من حيث التهوية والتكييف و هناك تشجيع كبير من الرؤساء لتحسين العلاقات مع العاملين والمتعاملين بمتوسط حسابي ١,٢٤ لكل منهما على حدة .

- أشارت نتائج الدراسة التفصيلية إلى وجود فروق بين الأجهزة الحكومية المصرية طبقاً لاتجاهاتهم نحو توافر الظروف الملائمة للعمل في الأجهزة الحكومية المصرية لصالح الأجهزة الخدمية في: تحرص جهة العمل على نظافة المكان بمتوسط حسابي 1.3786 مقابل 1.2299 للهيئات الاقتصادية ، والفارق دال إحصائياً، جاءت قيمة T-test 3.022، وهي قيمة دالة إحصائياً، عند مستوى المعنوية ٠,٠٠٠، وهو أقل

من القيمة ٠,٠٥ الدالة إحصائياً، وكشفت نتائج الدراسة أيضاً وجود فروق بين الأجهزة الحكومية المصرية طبقاً لاتجاهاتهم نحو توافر الظروف الملائمة للعمل في الأجهزة الحكومية المصرية لصالح الهيئات الاقتصادية في: توفر لي وظيفتي فرصاً للتطور المهني واكتساب مهارات وخبرات جديدة، تتوافر أجهزة الحاسب لتخزين المعلومات المتصلة بالنشاط بمتوسط حسابي 1.8448، 2.0115 مقابل 1.7786، 1.8714 للأجهزة الحكومية الخدمية، والفارق دال إحصائياً، جاءت قيمتي T-test ٠,٠٠٣، ٠,٠٠٣ وهي قيم دالة إحصائياً، عند مستوى المعنوية ٠,٠٠٣، ٠,٠٠٣ وهو أقل من القيمة ٠,٠٥ الدالة إحصائياً.

٧- مقياس متوسط اتجاهات المبحوثين نحو توافر الظروف الملائمة للعمل في الأجهزة الحكومية المصرية

جدول رقم (٨)

اختبار "ت" لمعنوية الفروق بين نوع الجهة من حيث مقياس متوسط اتجاهات المبحوثين نحو توافر الظروف الملائمة للعمل في الأجهزة الحكومية المصرية

نوع المؤسسة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "ت" T-Test	درجة الحرية	مستوى المعنوية
الخدمية	١٩١	15.814	3.149	0.408	312	0.684
الاقتصادية	١٢٣	15.666	3.222			

تشير نتائج الجدول السابق إلى عدة نتائج، من أهمها :

- أشارت نتائج الدراسة إلى عدم وجود فروق بين الأجهزة الحكومية المصرية من حيث مقياس متوسط اتجاهاتهم نحو توافر الظروف الملائمة للعمل في الأجهزة الحكومية المصرية، والفارق غير دال إحصائياً، جاءت قيمة T-test 0.408، وهي قيمة غير دالة إحصائياً، عند مستوى المعنوية 0.684، وهي أكبر من القيمة ٠,٥ الدالة إحصائياً.

٨- الرضا عن العلاقات الإنسانية لدى ممارسي العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية المصرية.

جدول رقم (٩)

توزيع المبحوثين طبقاً لنوع الجهة التي يعملون بها والرضا عن العلاقات الإنسانية في الأجهزة الحكومية المصرية

الرضا عن العلاقات الإنسانية	المؤسسة	ن	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "ت" T-Test	درجة الحرية	مستوى المعنوية	المتوسط العام
يتوافر جو من الألفة والانسجام بين العاملين في الإدارة	الخدمية	١٩١	1.2553	0.43759	-2.704	٣١٢	0.007	1.33
	الاقتصادية	١٢٣	1.3988	0.49108				
تعمل الإدارة على حل مشاكل العاملين	الخدمية	١٩١	1.4539	0.49965	-0.862	٣١٢	0.389	1.48
	الاقتصادية	١٢٣	1.5029	0.50144				
يوجد نوع من التعاون بين وحدات الأقسام الإدارية المختلفة	الخدمية	١٩١	1.3404	0.47554	0.531	٣١٢	0.596	1.32
	الاقتصادية	١٢٣	1.3121	0.46471				
أحرص على المشاركة مع الزملاء في ندوات وورش عمل وأنشطة أخرى	الخدمية	١٩١	1.1702	0.37716	0.769	٣١٢	0.442	1.15
	الاقتصادية	١٢٣	1.1387	0.34667				
أتبادل المعومات ومصادر المعرفة مع الزملاء في العمل	الخدمية	١٩١	1.3546	0.48010	1.817	٣١٢	0.070	1.30
	الاقتصادية	١٢٣	1.2601	0.43997				
تتيح لي وظيفتي إقامة علاقات اجتماعية مع الزملاء في العمل	الخدمية	١٩١	1.5035	0.50177	-0.803	٣١٢	0.422	1.52
	الاقتصادية	١٢٣	1.5491	0.49902				
أعمل مع زملائي كفريق تسوده روح التشجيع	الخدمية	١٩١	1.7447	0.43759	0.096	٣١٢	0.923	1.74
	الاقتصادية	١٢٣	1.7399	0.43997				
أتقبل آراء الزملاء والرؤساء واقترحاتهم	الخدمية	١٩١	1.5177	0.50147	-0.349	٣١٢	0.727	1.52
	الاقتصادية	١٢٣	1.5376	0.50003				

1.68	0.463	٣١٢	0.734	0.45574	1.7092	١٩١	الخدمية	أتخلى عن بعض رغباتي لأحافظ على علاقاتي مع الآخرين.
				0.47139	1.6705	١٢٣	الاقتصادية	
2.42	0.002	٣١٢	3.120	0.85196	2.2128	١٩١	الخدمية	أراعي شعور الآخرين وأحافظ على العلاقة القائمة معهم
				1.21009	2.5896	١٢٣	الاقتصادية	

تشير نتائج الجدول السابق إلى عدة نتائج، من أهمها:

- يتوزع المبحوثون طبقاً لنوع الجهة التي يعملون بها والرضا عن العلاقات الإنسانية في الأجهزة الحكومية المصرية - بالترتيب - كما يلي: أراعي شعور الآخرين وأحافظ على العلاقة القائمة معهم بمتوسط حسابي ٢,٤٢، أعمل مع زملائي كفريق تسوده روح التشجيع بمتوسط حسابي ١,٧٤، أتخلى عن بعض رغباتي لأحافظ على علاقاتي مع الآخرين بمتوسط حسابي ١,٦٨، أتقبل آراء الزملاء والرؤساء واقتراحاتهم بمتوسط حسابي ١,٥٢، تتيح لي وظيفتي إقامة علاقات اجتماعية مع الزملاء في العمل، تتيح لي وظيفتي إقامة علاقات اجتماعية مع الزملاء في العمل بمتوسط حسابي ١,٥٢ لكل منهما على حدة، تعمل الإدارة على حل مشاكل العاملين بمتوسط حسابي ١,٤٨، يتوافر جو من الألفة والانسجام بين العاملين في الإدارة بمتوسط حسابي ١,٣٣، يوجد نوع من التعاون بين وحدات الأقسام الإدارية المختلفة بمتوسط حسابي ١,٣٢، أتبادل المعلومات ومصادر المعرفة مع الزملاء في العمل بمتوسط حسابي ١,٣٠، أحرص على المشاركة مع الزملاء في ندوات وورش عمل وأنشطة أخرى بمتوسط حسابي ١,١٥.
- أشارت نتائج الدراسة التفصيلية إلى وجود فروق بين الأجهزة الحكومية المصرية طبقاً لاتجاهاتهم نحو توافر الظروف الملائمة للعمل في الأجهزة الحكومية المصرية لصالح الهيئات الاقتصادية في : أراعي شعور الآخرين وأحافظ على العلاقة القائمة معهم بمتوسط حسابي ٢,٥٨٩٦ مقابل ٢,٢١٢٨ للأجهزة الحكومية الخدمية، والفارق دال إحصائياً، جاءت قيمة T-test 3.120، وهي قيمة دالة إحصائياً، عند مستوى المعنوية ٠,٠٠٢ وهو أقل من القيمة ٠.٥ . الدالة إحصائياً.

٩- مقياس متوسط اتجاهات المبحوثين نحو الرضا عن العلاقات الإنسانية في الأجهزة الحكومية المصرية

جدول رقم (١٠)

احتبار "ت" لمعنوية الفروق بين نوع الجهة من حيث مقياس متوسط اتجاهات المبحوثين نحو الرضا عن العلاقات الإنسانية في الأجهزة الحكومية المصرية

نوع المؤسسة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "ت" T-Test	درجة الحرية	مستوى المعنوية
الخدمية	١٩١	15.2624	2.52882	-1.467	312	.134
الاقتصادية	١٢٣	15.6994	2.70053			

تشير نتائج الجدول السابق إلى عدة نتائج، من أهمها:

- أشارت نتائج الدراسة إلى عدم وجود فروق بين الأجهزة الحكومية المصرية من حيث مقياس متوسط اتجاهاتهم نحو الرضا عن العلاقات الإنسانية في الأجهزة الحكومية، والفارق غير دال إحصائياً، جاءت قيمة T-test -1.467، وهي قيمة غير دالة إحصائياً، عند مستوى المعنوية 0.134، وهي أكبر من القيمة ٠,٠٥ الدالة إحصائياً.

١٠- الرضا عن نظام المرتبات لدى ممارسي العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية المصرية.

جدول رقم (١١)

توزيع المبحوثين طبقاً لنوع الجهة التي يعملون بها والرضا عن نظام المرتبات في الأجهزة الحكومية المصرية

المتوسط العام	مستوى المعنوية	درجة الحرية	قيمة "ت" T-Test	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	ن	المؤسسة	الرضا عن نظام المرتبات
2.73	0.062	٣١٢	-1.873	1.19943	2.5857	١٩١	الخدمية	يناسب نظام المرتبات والحوافز الفئات الوظيفية المختلفة
				1.32867	2.8563	١٢٣	الاقتصادية	
3.15	0.029	٣١٢	-2.199	1.29421	2.9643	١٩١	الخدمية	جدول المرتبات الموحد في القانون/ اللانحة يحقق الرضا عن نظام الرواتب
				1.41596	3.3046	١٢٣	الاقتصادية	
3.20	0.576	٣١٢	-0.559	1.37434	3.1571	١٩١	الخدمية	يتناسب الراتب والدرجة العلمية التي أحملها
				1.45128	3.2471	١٢٣	الاقتصادية	
3.24	0.022	٣١٢	-2.304	1.40567	3.0500	١٩١	الخدمية	يحقق ضم العلاوات للأجر الوظيفي العدالة بين العاملين في المنظمة
				1.33868	3.4080	١٢٣	الاقتصادية	
3.00	0.090	٣١٢	-1.700	1.30418	2.8643	١٩١	الخدمية	يكفي دخلي لإشباع حاجاتي الأساسية
				1.40029	3.1264	١٢٣	الاقتصادية	
2.93	0.017	٣١٢	-2.401	1.27097	2.6786	١٩١	الخدمية	يتناسب مرتبي مع أهمية العمل الذي أقوم به
				1.98755	3.1437	١٢٣	الاقتصادية	
2.87	0.009	٣١٢	-2.629	1.31360	2.6500	١٩١	الخدمية	يتناسب الراتب الذي أحصل عليه مع غلاء المعيشة
				1.40483	3.0575	١٢٣	الاقتصادية	
2.92	0.124	٣١٢	-1.540	1.36654	2.7857	١٩١	الخدمية	يتناسب الراتب مع العمل والجهد الذي أقوم به
				1.46598	3.0345	١٢٣	الاقتصادية	
2.44	0.001	٣١٢	-3.205	1.06275	2.2071	١٩١	الخدمية	راتبي يكفيني عن البحث عن وظيفة أخرى
				1.27263	2.6379	١٢٣	الاقتصادية	
3.13	0.361	٣١٢	-0.914	1.26816	3.0571	١٩١	الخدمية	اعتبر الراتب الذي أحصل عليه مرضياً لي بالمقارنة بالجهات الأخرى
				1.28293	3.1897	١٢٣	الاقتصادية	

تشير نتائج الجدول السابق إلى عدة نتائج، من أهمها :

- يتوزع المبحوثون طبقاً لنوع الجهة التي يعملون بها والرضا عن نظام المرتبات في الأجهزة الحكومية المصرية - بالترتيب - كما يلي يحقق ضم العلاوات للأجر الوظيفي العدالة بين العاملين في المنظمة بمتوسط حسابي ٣,٢٤، يتناسب الراتب والدرجة العلمية التي أحملها بمتوسط حسابي ٣,٢٠، جدول المرتبات الموحد في القانون/ اللائحة يحقق الرضا عن نظام الرواتب بمتوسط حسابي ٣,١٥، أعتبر الراتب الذي أحصل عليه مرضياً لي بالمقارنة بالجهات الأخرى بمتوسط حسابي ٣,١٣، يكفي دخلي لإشباع حاجاتي الأساسية بمتوسط حسابي ٣,٠٠ يتناسب مرتبي مع أهمية العمل الذي أقوم به بمتوسط حسابي ٢,٩٣، يتناسب الراتب مع العمل والجهد الذي أقوم به بمتوسط حسابي ٢,٩٢ يتناسب الراتب الذي أحصل عليه مع غلاء المعيشة بمتوسط حسابي ٢,٨٧، يناسب نظام المرتبات والحوافز الفئات الوظيفية المختلفة بمتوسط حسابي ٢,٧٣، يناسب نظام المرتبات والحوافز الفئات الوظيفية المختلفة بمتوسط حسابي ٢,٧٣.

- أشارت نتائج الدراسة التفصيلية إلى وجود فروق بين الأجهزة الحكومية المصرية طبقاً لاتجاهاتهم نحو الرضا عن نظام المرتبات في الأجهزة الحكومية المصرية لصالح الهيئات الاقتصادية في : جدول المرتبات الموحد في القانون/ اللائحة يحقق الرضا عن نظام الرواتب، يحقق ضم العلاوات للأجر الوظيفي العدالة بين العاملين في المنظمة، يتناسب مرتبي مع أهمية العمل الذي أقوم به، يتناسب الراتب الذي أحصل عليه مع غلاء المعيشة، راتبي يكفي عن البحث عن وظيفة أخرى بمتوسط حسابي 3.3046، 3.4080، 3.1437، 3.0575، 2.6379 مقابل 2.9643، 3.0500، 2.6786، 2.6500، 2.2071 للأجهزة الحكومية الخدمية ، والفارق دال إحصائياً، جاءت قيمة T-test ٢,١٩٩، ٢,٣٠٤، ٢,٤٠١، ٢,٦٢٩، ٣,٢٠٥، وهي قيم و دالة إحصائية، عند مستوى المعنوي ٠,٠٢٩، ٠,٠٢٢، ٠,٠١٧، ٠,٠٠٩، ٠,٠٠١ وهي أقل من القيمة ٠,٠٥. الدالة إحصائية، ومن الملاحظ أن جدول المرتبات في القانون ١٨ لسنة ٢٠١٥ قد لاقى معارضة شديدة من قبل العاملين في الدولة نظراً لأنه يشمل فئتين هما: الأجر الوظيفي ويضم ٨٠% من الراتب والأجر المكمل ويضم ٢٠% من الراتب؛ مما أثر على العديد من المكافآت والأجور الإضافية التي كان يحصل عليها الموظفون بالسلب.

١١- مقياس متوسط اتجاهات المبحوثين نحو الرضا عن المرتبات في الأجهزة الحكومية المصرية

جدول رقم (١٢)

اختبار "تخ" لمعنوية الفروق بين نوع الجهة من حيث مقياس متوسط اتجاهات المبحوثين المرتبات في الأجهزة الحكومية المصرية

مستوى المعنوية	درجة الحرية	قيمة "ت" T-Test	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	نوع المؤسسة
0.001	٣١٢	3.238	7.68068	28.0000	١٩١	الخدمية
			8.55279	31.0057	١٢٣	الاقتصادية

تشير نتائج الجدول السابق إلى عدة نتائج، من أهمها :

- أشارت نتائج الدراسة إلى وجود فروق بين الأجهزة الحكومية المصرية من حيث مقياس متوسط اتجاهاتهم نحو الرضا عن نظام المرتبات في الأجهزة الحكومية المصرية المصرية لصالح الهيئات الاقتصادية بمتوسط حسابي 31.0057 مقابل 28.0000 للأجهزة الخدمية الحكومية، والفارق دال إحصائياً، جاءت قيمة T-test 3.238، وهي قية دالة إحصائياً، عند مستوى المعنوية 0.001، وهي أكبر من القيمة ٠.٥ . الدالة إحصائياً.

١٢- الرضا عن نظام العلاوات والمكافآت لدى ممارسي العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية المصرية.

جدول رقم (١٣)

توزيع المبحوثين طبقاً لنوع الجهة التي يعملون بها والرضا عن نظام العلاوات والمكافآت في الأجهزة الحكومية المصرية

الرضا عن نظام العلاوات والمكافآت	المؤسسة	ن	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "ت" T-Test	درجة الحرية	مستوى المعنوية	المتوسط العام
يوجد عدالة في توزيع الحوافز والمكافآت	الخدمية	١٩١	4.2569	1.01559	1.588	٣١٢	0.113	4.14
	الاقتصادية	١٢٣	4.0471	1.28170				
علاوة غلاء معيشة تتلاءم بشكل كافي مع الارتفاع في الأسعار	الخدمية	١٩١	3.6389	1.34638	0.692	٣١٢	0.490	3.57
	الاقتصادية	١٢٣	3.5294	1.43982				
تتناسب العلاوة الدورية مع الوظيفة والجهد الذي أقوم به	الخدمية	١٩١	3.5000	1.27920	-0.117	٣١٢	0.907	3.50
	الاقتصادية	١٢٣	3.5176	1.38129				
يتناسب بدل السفر مع ظروف غلاء المعيشة	الخدمية	١٩١	4.3125	0.98569	1.116	٣١٢	0.265	4.23
	الاقتصادية	١٢٣	4.1765	1.14795				
تعتبر العلاوات الخاصة بالحصول على مؤهل علمي ملائمة ومشجعة	الخدمية	١٩١	3.6111	1.29610	1.956	٣١٢	0.051	3.44
	الاقتصادية	١٢٣	3.3059	1.44340				
يعتبر الأجر الإضافي كاف بالنسبة للعمل الذي أقوم به	الخدمية	١٩١	3.5824	1.33533	2.427	٣١٢	0.016	3.74
	الاقتصادية	١٢٣	3.9306	1.18057				
تزيد العلاوة التشجيعية الممنوحة بناء على تقارير الأداء من الرضا الوظيفي	الخدمية	١٩١	2.4653	1.23986	0.874	٣١٢	0.383	2.39
	الاقتصادية	١٢٣	2.3412	1.26447				

2.58	0.937	٣١٢	-0.079	1.32528	2.5764	١٩١	الخدمية	توجد معايير واضحة وشفافة في منح العلاوات التشجيعية
				1.31261	2.5882	١٢٣	الاقتصادية	
2.18	0.544	٣١٢	0.607	1.34313	2.2361	١٩١	الخدمية	تمنح العلاوات الخاصة "بدل طبيعة العمل وبدل الانتقال وبدل المظهر" لمن يستحقها
				1.25298	2.1471	١٢٣	الاقتصادية	
2.80	0.584	٣١٢	-0.549	1.30221	2.7569	١٩١	الخدمية	يتسم نظام العلاوات والحوافز المطبق بقانون الخدمة المدنية / اللوائح بالعدالة لكافة المستويات الوظيفية
				1.39888	2.8412	١٢٣	الاقتصادية	

تشير نتائج الجدول السابق إلى عدة نتائج، من أهمها :

- يتوزع المبحوثون طبقاً لنوع الجهة التي يعملون بها والرضا عن نظام العلاوات والمكافآت في الأجهزة الحكومية المصرية - بالترتيب - كما يلي : يتناسب بدل السفر مع ظروف غلاء المعيشة بمتوسط حسابي ٤,٢٣، يوجد عدالة في توزيع الحوافز والمكافآت بمتوسط حسابي ٤,١٤، يعتبر الأجر الإضافي كاف بالنسبة للعمل الذي أقوم به بمتوسط حسابي ٣,٧٤، علاوة غلاء معيشة تتلاءم بشكل كافي مع الارتفاع في الأسعار بمتوسط حسابي ٣,٥٧، تتناسب العلاوة الدورية مع الوظيفة والجهد الذي أقوم به بمتوسط حسابي ٣,٥٠ تعتبر العلاوات الخاصة بالحصول على مؤهل علمي ملائمة ومشجعة بمتوسط حسابي ٣,٤٤، يتسم نظام العلاوات والحوافز المطبق بقانون الخدمة المدنية / اللوائح بالعدالة لكافة المستويات الوظيفية ٢,٨٠، توجد معايير واضحة وشفافة في منح العلاوات التشجيعية بمتوسط حسابي ٢,٥٨، تزيد العلاوة التشجيعية الممنوحة بناء على تقارير الأداء من الرضا الوظيفي بمتوسط حسابي ٢,٣٩، تمنح العلاوات الخاصة "بدل طبيعة العمل وبدل الانتقال وبدل المظهر" لمن يستحقها بمتوسط حسابي ٢,١٨.
- أشارت نتائج الدراسة التفصيلية إلى وجود فروق بين الأجهزة الحكومية المصرية طبقاً لاتجاهاتهم نحو الرضا عن نظام العلاوات والمكافآت في الأجهزة الحكومية

المصرية لصالح الهيئات الاقتصادية في : يعتبر الأجر الإضافي كاف بالنسبة للعمل الذي أقوم به بمتوسط حسابي 3.9306 مقابل 3.5824 للأجهزة الحكومية الخدمية، والفارق دال إحصائياً، جاءت قيمة T-test ٢,٢٤٧، وهي قيمة دالة إحصائياً، عند مستوى المعنوية ٠,٠١٦، وهي أقل من القيمة ٠,٠٥ الدالة إحصائياً، ومن الملاحظ أن الأجور الإضافية والمتمثلة في المكافآت والعلاوات قد شهدت جدلاً كبيراً بين موظفي الحكومة لعدم وضوحها، حيث تم منح بموجب المادة ٤٠ من القانون منح علاوة دورية قدرها ٥% من الأجر الوظيفي بعد أن كانت تتراوح بين ١,٥ و ٦ جنيهاً شهرياً. أصبحت قيمة العلاوة التشجيعية ٢,٥% من الأجر الوظيفي بدلاً من أن كانت تتراوح بين ١,٥ و ٦ جنيهاً، كما أقر قانون الخدمة المدنية الجديد علاوة تشجيعية لكل من يحصل على مؤهل أعلى سواء بكالوريوس أو ماجستير أو دكتوراه، وتبلغ قيمة العلاوة التشجيعية ٢,٥% من الأجر الوظيفي، كما يتيح قانون الخدمة المدنية الجديد الجمع بين علاوة الماجستير والدكتوراه والحافز وذلك بقرار من رئاسة مجلس الوزراء فيما يخص الحوافز؛ وسبب قانون الخدمة المدنية الجديد خفض أجور جميع العاملين في أجهزة الدولة الحكومية والإدارية.

١٣ - مقياس متوسط اتجاهات المبحوثين نحو نظام العلاوات والمكافآت في الأجهزة الحكومية المصرية

جدول رقم (١٤)

اختبار "ت" لمعنوية الفروق بين نوع الجهة من حيث مقياس متوسط اتجاهات المبحوثين نحو نظام العلاوات والمكافآت في الأجهزة الحكومية المصرية

نوع المؤسسة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "ت" T-Test	درجة الحرية	مستوى المعنوية
الخدمية	١٩١	33.2847	7.25139	1.405	٣١٢	0.161
الاقتصادية	١٢٣	32.0765	7.87401			

تشير نتائج الجدول السابق إلى عدة نتائج، من أهمها :

- أشارت نتائج الدراسة إلى عدم وجود فروق بين الأجهزة الحكومية المصرية من حيث مقياس متوسط اتجاهاتهم نحو نظام العلاوات والمكافآت في الأجهزة الحكومية المصرية، والفارق غير دال إحصائياً، جاءت قيمة T-test ١,٤٠٥،

وهي قيمة غير دالة إحصائياً، عند مستوى المعنوية 161.، وهي أكبر من القيمة
0.05، الدالة إحصائياً.

١٤- الرضا عن نظام الأجازات لدى ممارسي العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية
المصرية:

جدول رقم (١٥)

توزيع المبحوثين طبقاً لنوع الجهة التي يعملون بها والرضا عن نظام الأجازات في
الأجهزة الحكومية المصرية

المتوسط العام	مستوى المعنوية	درجة الحرية	قيمة "ت" T-Test	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	ن	المؤسسة	الرضا عن نظام الأجازات
3.94	0.611	٣١٢	-0.510	1.25300	3.9078	١٩١	الخدمية	يوجد نظام محدد في الحصول على الأجازات الاعتيادية والعارضة والمرضية
				1.32715	3.9827	١٢٣	الاقتصادية	
4.12	0.445	٣١٢	-0.765	1.08658	4.0709	١٩١	الخدمية	يتعسف المديرون في منحي الأجازات الخاصة
				1.13644	4.1676	١٢٣	الاقتصادية	
3.81	0.930	٣١٢	0.087	1.27774	3.8227	١٩١	الخدمية	يؤثر نظام الأجازات في منحي الأجور الإضافية والمكافآت
				1.41566	3.8092	١٢٣	الاقتصادية	
4.16	0.707	٣١٢	-0.376	1.09271	4.1418	١٩١	الخدمية	يؤثر القانون / اللانحة على منحي رصيد الأجازات السابقة
				1.18789	4.1908	١٢٣	الاقتصادية	
3.93	0.662	٣١٢	0.438	1.12086	3.9716	١٩١	الخدمية	يؤثر نظام العمل جزء من الوقت على الأجازات الخاصة للعاملين كامل الوقت
				1.21449	3.9133	١٢٣	الاقتصادية	

4.16	0.736	٣١٢	0.337	0.98499	4.1915	١٩١	الخدمية	توجد معايير واضحة للحصول
				1.14651	4.1503	١٢٣	الاقتصادية	على أجازات دراسية للحصول على مؤهل أعلى
3.50	0.187	٣١٢	-1.322	1.31410	3.3972	١٩١	الخدمية	توجد معايير محددة لأجازات الوضع ورعاية الطفل في القانون/ اللائحة
				1.39659	3.6012	١٢٣	الاقتصادية	
3.41	0.577	٣١٢	-0.558	1.28958	3.3688	١٩١	الخدمية	تخضع الأجازات الخاصة بدون مرتب للأهواء الشخصية ولا يوجد نظام محدد لها
				1.30034	3.4509	١٢٣	الاقتصادية	
4.24	0.814	٣١٢	-0.236	0.97372	4.2270	١٩١	الخدمية	لا توجد معايير واضحة للأجازات المترتبة على إصابات العمل
				1.06424	4.2543	١٢٣	الاقتصادية	
3.49	0.824	٣١٢	-0.223	1.26255	3.4752	١٩١	الخدمية	يهتم القانون / اللائحة بذوي الحالات الخاصة في منحهم أجازات تراعي ظروفهم الصحية
				1.37087	3.5087	١٢٣	الاقتصادية	

تشير نتائج الجدول السابق إلى عدة نتائج، من أهمها :

- يتوزع المبحوثون طبقاً لنوع الجهة التي يعملون بها والرضا عن نظام الأجازات في الأجهزة الحكومية المصرية - بالترتيب - كما يلي: لا توجد معايير واضحة للأجازات المترتبة على إصابات العمل بمتوسط حسابي ٤,٢٤ توجد معايير واضحة للحصول على أجازات دراسية للحصول على مؤهل أعلى، يؤثر القانون/ اللائحة على منحي رصيد الأجازات السابقة بمتوسط حسابي ٤,١٦ لكل منهما

على حدة، يتعسف المدبرون في منحي الأجازات الخاصة بمتوسط حسابي ٤,١٢، يوجد نظام محدد في الحصول على الأجازات الاعتيادية والعارضة والمرضية بمتوسط حسابي ٣,٩٤، يؤثر نظام العمل جزء من الوقت على الأجازات الخاصة للعاملين كامل الوقت بمتوسط حسابي ٣,٩٣ يؤثر نظام الأجازات في منحي الأجور الإضافية والمكافآت بمتوسط حسابي ٣,٨١، توجد معايير محددة لأجازات الوضع ورعاية الطفل في القانون/ اللائحة بمتوسط حسابي ٣,٥٠، يهتم القانون / اللائحة بذوي الحالات الخاصة في منحهم أجازات تراعي ظروفهم الصحي بمتوسط حسابي ٣,٤٩، تخضع الأجازات الخاصة بدون مرتب للأهواء الشخصية ولا يوجد نظام محدد لها بمتوسط حسابي ٣,٤١، لا توجد معايير واضحة للأجازات المترتبة على إصابات العمل بمتوسط حسابي ٣,٢٤.

- أشارت نتائج الدراسة التفصيلية إلى عدم وجود فروق بين الأجهزة الحكومية المصرية طبقاً لاتجاهاتهم نحو الرضا عن نظام الأجازات في الأجهزة الحكومية المصرية، والفارق دال إحصائياً، جاءت قيمة T-test غير دالة إحصائياً، عند مستوى المعنوية أكبر من القيمة ٠,٠٥، الدالة إحصائياً، ومن الملاحظ أن قانون الخدمة المدنية قد سلب العاملين مميزات الحصول على رصيد نقدي نظير الأجازات المتراكمة، حيث نصت المادة ٤٧ من القانون على أنه يجب على الموظف أن يتقدم بطلب للحصول على كامل إجازاته الاعتيادية السنوية، ولا يجوز للوحدة ترحيلها إلا لأسباب تتعلق بمصلحة العمل وفي حدود الثلث على الأكثر ولمدة لا تزيد على ثلاث سنوات إذا لم يتقدم الموظف بطلب للحصول على إجازاته على النحو المشار إليه، سقط حقه فيها وفي اقتضاء مقابل عنها، أما إذا تقدم بطلب للحصول عليها ورفضته السلطة المختصة استحق مقابل نقدي عنها يصرف بعد مرور ثلاث سنوات على انتهاء العام المستحق عنه الإجازة على أساس أجره الوظيفي في هذا العام. وتبين اللائحة التنفيذية إجراءات الحصول على الإجازة وكيفية ترحيلها وإن كان توسع في منح الفئات ذوي الاحتياجات الخاصة إجازات إضافية، إلا أن القانون منع الترقية أثناء الحصول على أجازة خاصة بدون مرتب، كما منح للسلطة المختصة الحق في الموافقة على الأجازات الخاصة بدون مرتب أو رفضها.

١٥- مقياس متوسط اتجاهات المبحوثين نحو نظام الأجازات في الأجهزة الحكومية المصرية

جدول رقم (١٦)

احتبار "ت" لمعنوية الفروق بين نوع الجهة من حيث مقياس متوسط اتجاهات المبحوثين نحو نظام الأجازات في الأجهزة الحكومية المصرية

نوع المؤسسة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "ت" T-Test	درجة الحرية	مستوى المعنوية
الخدمية	١٩١	38.5745	8.07309	-0.458	٣١٢	0.647
الاقتصادية	١٢٣	39.0289	9.26511			

تشير نتائج الجدول السابق إلى عدة نتائج، من أهمها :

- أشارت نتائج الدراسة إلى عدم وجود فروق بين الأجهزة الحكومية المصرية من حيث مقياس متوسط اتجاهاتهم نحو نظام الأجازات في الأجهزة الحكومية المصرية، والفارق غير دال إحصائياً، جاءت قيمة T-test -0.458، وهي قيمة غير دالة إحصائياً، عند مستوى المعنوية 0.647، وهي أكبر من القيمة ٠,٠٥ الدالة إحصائياً.

١٦- الرضا عن نظام التدريب لدى ممارسي العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية المصرية.

جدول رقم (١٧)

توزيع المبحوثين طبقاً لنوع الجهة التي يعملون بها والرضا عن نظام التدريب في الأجهزة الحكومية المصرية

الرضا عن نظام التدريب	المؤسسة	ن	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "ت" T-Test	درجة الحرية	مستوى المعنوية	المتوسط العام
تسمح لنا المؤسسة بتحديد الاحتياجات التدريبية التي نحتاجها	الخدمية	١٩١	3.1071	1.27339	-0.552	٣١٢	0.581	3.15
	الاقتصادية	١٢٣	3.1897	1.34882				
تنحصر موضوعات التدريب في مجال العلاقات العامة دون غيره من الموضوعات	الخدمية	١٩١	3.1500	1.26903	-0.548	٣١٢	0.584	3.19
	الاقتصادية	١٢٣	3.2312	1.33109				
تمني الدورات التدريبية من المهارات الخاصة في مجال العلاقات العامة	الخدمية	١٩١	2.2571	1.08867	-1.379	٣١٢	0.169	2.35
	الاقتصادية	١٢٣	2.4425	1.25603				
تحرص المؤسسة على عقد الدورات التدريبية في مراكز تدريبية متخصصة	الخدمية	١٩١	3.4071	1.39318	-0.299	٣١٢	0.766	3.43
	الاقتصادية	١٢٣	3.4540	1.37511				
توفر جهات التدريب أحدث الطرق في مجال التدريب	الخدمية	١٩١	2.6500	1.26335	-1.693	٣١٢	0.091	2.79
	الاقتصادية	١٢٣	2.9080	1.40299				
نتيح لنا المؤسسة تطبيق الموضوعات التي تم التدريب عليها في مجال العمل	الخدمية	١٩١	2.5286	1.17799	-1.596	٣١٢	0.111	2.65
	الاقتصادية	١٢٣	2.7644	1.39226				

2.73	0.099	٣١٢	-1.657	1.25059	2.6071	١٩١	الخدمية	تستعين جهات التدريب بالمهارات من ذوي الكفاءة من المحاضرين والمدربين
				1.27404	2.8448	١٢٣	الاقتصادية	
2.88	0.061	٣١٢	-1.877	1.25717	2.7286	١٩١	الخدمية	تحرص المؤسسة على ضرورة اجتياز الدورات التدريبية كشرط للترقية في العمل
				1.38108	3.0115	١٢٣	الاقتصادية	
2.79	0.876	٣١٢	-0.156	1.31830	2.7857	١٩١	الخدمية	تؤثر الاعتمادات التدريبية المخصصة للتدريب على حضور الدورات التدريبية
				1.44802	2.8103	١٢٣	الاقتصادية	
2.90	0.664	٣١٢	-0.434	1.27065	2.8643	١٩١	الخدمية	تمنحني المؤسسة تفرغاً كاملاً لحضور الدورات التدريبية
				1.41661	2.9310	١٢٣	الاقتصادية	

تشير نتائج الجدول السابق إلى عدة نتائج، من أهمها :

- يتوزع المبحوثون طبقاً لنوع الجهة التي يعملون بها والرضا عن نظام التدريب في الأجهزة الحكومية المصرية - بالترتيب - كما يلي : تحرص المؤسسة على عقد الدورات التدريبية في مراكز تدريبية متخصصة بمتوسط حسابي 3.43، تنحصر موضوعات التدريب في مجال العلاقات العامة دون غيره من الموضوعات بمتوسط حسابي ٣,١٩، تسمح لنا المؤسسة بتحديد الاحتياجات التدريبية التي نحتاجه بمتوسط حسابي ٣,١٥، تمنحني المؤسسة تفرغاً كاملاً لحضور الدورات التدريبية بمتوسط حسابي ٢,٩٠، تحرص المؤسسة على ضرورة اجتياز الدورات التدريبية كشرط للترقية في العم بمتوسط حسابي ٢,٨٨، توفر جهات التدريب أحدث الطرق في مجال التدريب، تؤثر الاعتمادات التدريبية المخصصة للتدريب على حضور الدورات التدريبية بمتوسط حسابي ٢,٧٩ لكل منهما على حدة، تستعين جهات التدريب بالمهارات من ذوي الكفاءة من المحاضرين والمدربين بمتوسط حسابي ٢,٧٣، نتيج لنا المؤسسة تطبيق الموضوعات التي تم التدريب عليها في مجال العمل بمتوسط حسابي ٢,٦٥، تحرص المؤسسة على عقد الدورات التدريبية في

مراكز تدريبية متخصصة بمتوسط حسابي ٢,٤٣، تمنى الدورات التدريبية من المهارات الخاصة في مجال العلاقات العامة بمتوسط حسابي ٢,٣٥.

- أشارت نتائج الدراسة التفصيلية إلى عدم وجود فروق بين الأجهزة الحكومية المصرية طبقاً لاتجاهاتهم نحو الرضا عن نظام التدريب في الأجهزة الحكومية المصرية، والفارق دال إحصائياً، جاءت قيمة T-test غير دالة إحصائياً، عند مستوى المعنوية أكبر من القيمة ٠.٥. الدالة إحصائياً، ومن الملاحظ أن ميزانية التدريب متدنية جداً في الجهات الحكومية، لا يرتبط التدريب بالترقيات إلا في الوظائف الخاصة بالإدارة العليا وهي وظائف مدير عام فأعلى، أما وظائف ممارسي العلاقات العامة فلا يشترط التدريب كمعيار من معايير الترقية.

١٧- مقياس متوسط اتجاهات المبحوثين نحو نظام التدريب في الأجهزة الحكومية المصرية

جدول رقم (١٨)

اختبار "ت" لمعنوية الفروق بين نوع الجهة من حيث مقياس متوسط اتجاهات المبحوثين نحو نظام التدريب في الأجهزة الحكومية المصرية

نوع المؤسسة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "ت" T-Test	درجة الحرية	مستوى المعنوية
الخدمية	١٩١	28.0857	6.74349	-1.786	٣١٢	0.075
الاقتصادية	١٢٣	29.5145	7.26621			

تشير نتائج الجدول السابق إلى عدة نتائج، من أهمها :

- أشارت نتائج الدراسة إلى عدم وجود فروق بين الأجهزة الحكومية المصرية من حيث مقياس متوسط اتجاهاتهم نحو نظام التدريب في الأجهزة الحكومية المصرية، والفارق غير دال إحصائياً، جاءت قيمة T-test -1.786، وهي قيمة غير دالة إحصائياً، عند مستوى المعنوية 0.075، وهي أكبر من القيمة ٠,٥. الدالة إحصائياً.

١٨- الرضا عن نظام الترقيات لدى ممارسي العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية المصرية.

جدول رقم (١٩)

توزيع المبحوثين طبقاً لنوع الجهة التي يعملون بها والرضا عن نظام الترقيات في الأجهزة الحكومية المصرية

المتوسط العام	مستوى المعنوية	درجة الحرية	قيمة "ت" T-Test	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	ن	المؤسسة	الرضا عن نظام الترقيات
4.11	0.432	٣١٢	0.787	1.09407	4.1678	١٩١	الخدمية	يُنحى لي القانون / اللائحة تولى مناصب قيادية مستقبلاً
				1.21339	4.0643	١٢٣	الاقتصادية	
3.79	0.696	٣١٢	-0.391	1.43869	3.7622	١٩١	الخدمية	تعتبر العلاوة التي أحصل عليها بموجب الترقية ملائمة للوظيفة المترقى إليها
				1.38211	3.8246	١٢٣	الاقتصادية	
4.13	0.294	٣١٢	1.050	1.19773	4.2098	١٩١	الخدمية	وضع القانون / اللائحة معايير واضحة لتأخير الترقيات للعاملين بحيث لا تزيد عن مدة معينة
				1.24213	4.0643	١٢٣	الاقتصادية	
3.95	0.938	٣١٢	0.078	1.19785	3.9580	١٩١	الخدمية	أشعر بوجود ارتباط بين الاتقان في العمل والترقية
				1.22361	3.9474	١٢٣	الاقتصادية	
4.17	0.335	٣١٢	0.967	1.07440	4.2378	١٩١	الخدمية	يضع القانون / اللائحة معايير واضحة للترقية بالأقدمية أو بالاختبار
				1.12632	4.1170	١٢٣	الاقتصادية	
3.54	0.490	٣١٢	0.691	1.38980	3.6014	١٩١	الخدمية	يضع القانون / اللائحة معايير واضحة للمؤهل العلمي والدورات التدريبية في الترقية
				1.41989	3.4912	١٢٣	الاقتصادية	

3.42	0.765	٣١٢	0.300	1.34650	3.4545	١٩١	الخدمية	ألغى القانون / اللائحة من تراكم مدد الترقيات أو ما يسمى بالرسوب الوظيفي
				1.31808	3.4094	١٢٣	الاقتصادية	
4.21	0.997	٣١٢	0.003	1.12675	4.2168	١٩١	الخدمية	حقوق القانون / اللائحة المساواة في الترقيات بالغاء الترقيات أثناء الأجازات المختلفة
				1.05995	4.2164	١٢٣	الاقتصادية	
3.49	0.032	٣١٢	2.154	1.29341	3.6713	١٩١	الخدمية	وضع القانون / اللائحة معايير واضحة لوقف ترقيات العاملين بناء على الجزاءات التي حصلوا عليها
				1.41489	3.3392	١٢٣	الاقتصادية	
3.78	0.169	٣١٢	1.380	1.21670	3.8881	١٩١	الخدمية	وضع القانون / اللائحة معايير واضحة للعلاوات المستحقة بناء على الترقيات
				1.30738	3.6901	١٢٣	الاقتصادية	

تشير نتائج الجدول السابق إلى عدة نتائج، من أهمها :

- يتوزع المبحوثون طبقاً لنوع الجهة التي يعملون بها والرضا عن نظام الترقيات في الأجهزة الحكومية المصرية - بالترتيب - كما يلي : حقوق القانون / اللائحة المساواة في الترقيات بإلغاء الترقيات أثناء الأجازات المختلفة بمتوسط حسابي ٤,٢١، يضع القانون / اللائحة معايير واضحة للترقية بالأقدمية أو بالاختيار بمتوسط حسابي ٤,١٧، وضع القانون / اللائحة معايير واضحة لتأخير الترقيات للعاملين بحيث لا تزيد عن مدة معينة بمتوسط حسابي ٤,١٣، يتيح لي القانون / اللائحة تولي مناصب قيادية مستقبلاً بمتوسط حسابي ٤,١١، أشعر بوجود ارتباط بين الاتقان في العمل والترقية بمتوسط حسابي ٣,٩٥، تعتبر العلاوة التي أحصل عليها بموجب الترقية ملائمة للوظيفة المترقى إليها بمتوسط حسابي ٣,٧٩، وضع القانون / اللائحة معايير واضحة للعلاوات المستحقة بناء على الترقيات بمتوسط حسابي ٢,٧٨، يضع القانون / اللائحة معايير واضحة للمؤهل العلمي والدورات التدريبية في الترقية بمتوسط حسابي ٣,٥٤، وضع القانون / اللائحة معايير واضحة لوقف ترقيات العاملين بناء على الجزاءات التي حصلوا عليه بمتوسط حسابي ٣,٤٨، ومن

الملاحظ أن القانون في المادة ٢٩ منه اشترط للترقية أن يحصل الموظف على تقرير تقويم أداء بمرتبة كفاء في السنتين السابقتين مباشرة على الترقية، باستثناء الترقية بالاختيار في الوظائف التخصصية فيجب الحصول على تقرير تقويم أداء بمرتبة ممتاز، وهي من المواد التي يرى العاملون أنها لا تخضع لمعيار موضوعية ولكنها بناء على تقارير الرؤساء في العمل، كما نصت في المادة ٦٢ من القانون يجوز ترقية موظف وقع عليه جزاء من الجزاءين المبيّنين فيما يلي خلال الفترات الآتية: ستة أشهر في حالة الخصم من الأجر لمدة عشرة أيام إلى ثلاثين يوماً ، وسنة في حالة الخصم من الأجر لمدة تزيد على ثلاثين يوماً وتُحسب فترات الحرمان من الترقية المشار إليها من تاريخ صدور القرار بتوقيع الجزاء أو انتهاء فترة الحرمان من الترقية المترتبة على قرار جزاء سابق أيهما لاحق، كما قلل القانون الجديد من المدد البيئية اللازمة للترقية حيث عمد القانون الى تخفيض المدد البيئية اللازمة للترقية لتكون كل ثلاث سنوات، كما شجع المشرع الكفاءات من خلال زيادة نسب الترقية الاختيار.

- أشارت نتائج الدراسة التفصيلية إلى عدم وجود فروق بين الأجهزة الحكومية المصرية طبقاً لاتجاهاتهم نحو الرضا عن نظام الترقيات في الأجهزة الحكومية المصرية، والفارق غير دال إحصائياً، جاءت قيمة T-test غير دالة إحصائياً، وهي أكبر من القيمة ٠.٥ . الدالة إحصائياً.
- ١٩- مقياس متوسط اتجاهات المبحوثين نحو نظام الترقيات في الأجهزة الحكومية المصرية

جدول رقم (٢٠)

احتبار "ت" لمعنوية الفروق بين نوع الجهة من حيث مقياس متوسط اتجاهات المبحوثين نحو نظام الترقيات في الأجهزة الحكومية المصرية

نوع المؤسسة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "ت" T-Test	درجة الحرية	مستوى المعنوية
الخدمية	١٩١	39.1678	8.94190	0.957	٣١٢	0.340
الاقتصادية	١٢٣	38.1637	9.52317			

تشير نتائج الجدول السابق إلى عدة نتائج، من أهمها :

- أشارت نتائج الدراسة إلى عدم وجود فروق بين الأجهزة الحكومية المصرية من حيث مقياس متوسط اتجاهاتهم نحو نظام الترقيات في الأجهزة الحكومية المصرية، والفارق غير دال إحصائياً، جاءت قيمة T-test 1,405، وهي قيمة غير دالة إحصائياً، عند مستوى المعنوية 0.161، وهي أكبر من القيمة 0,05 الدالة إحصائياً.
- ٢٠- الرضا عن أنظمة نهاية الخدمة لدى ممارسي العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية المصرية.

جدول رقم (٢١)

توزيع المبحوثين طبقاً لنوع الجهة التي يعملون بها والرضا عن أنظمة نهاية الخدمة في الأجهزة الحكومية المصرية

الرضا عن أنظمة نهاية الخدمة	المؤسسة	ن	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "ت" T-Test	درجة الحرية	مستوى المعنوية	المتوسط العام
أشعر بالأمان لوجود التأمين الصحي بعد نهاية الخدمة	الخدمية	١٩١	4.1367	1.15596	0.328	٣١٢	0.743	4.11
	الاقتصادية	١٢٣	4.0909	1.28851				
يمنحني النظام المتبع في مكافآت نهاية الخدمة بالرضا عن الوظيفة والمؤسسة التي انتمى إليها	الخدمية	١٩١	4.0432	1.12205	1.920	٣١٢	0.056	3.89
	الاقتصادية	١٢٣	3.7784	1.28365				
الجزء الذي يتم خصمه من الراتب لمكافأة نهاية الخدمة مناسب للمكافأة	الخدمية	١٩١	4.1942	1.01352	0.961	٣١٢	0.338	4.12
	الاقتصادية	١٢٣	4.0739	1.17118				
مكافأة نهاية الخدمة تدفعني للاستمرار في العمل في المؤسسة	الخدمية	١٩١	3.5899	1.27866	1.573	٣١٢	0.117	3.45
	الاقتصادية	١٢٣	3.3409	1.48044				
تزيد قيمة المكافأة بتغير الوقت وليست عبارة عن قيمة ثابتة	الخدمية	١٩١	3.4101	1.25579	0.725	٣١٢	0.469	3.34
	الاقتصادية	١٢٣	3.3011	1.37537				

4.17	0.030	٣١٢	2.178	0.95717	4.3237	١٩١	الخدمية	لا أشعر بأن مكافأة نهاية الخدمة تضمن لي حياة كريمة بعد المعاش
				1.20603	4.0511	١٢٣	الاقتصادية	
3.45	0.747	٣١٢	0.323	1.29856	3.4820	١٩١	الخدمية	إلغاء الحصول على رصيد الإجازات في نهاية الخدمة أثر على الرضى الوظيفي لدي
				1.42063	3.4318	١٢٣	الاقتصادية	
3.74	0.174	٣١٢	1.362	1.18298	3.8561	١٩١	الخدمية	يوجد تفاوت كبير في مكافأة نهاية الخدمة بين العاملين في الدولة على الرغم من تشابه العمل الذي تؤديه
				1.34280	3.6591	١٢٣	الاقتصادية	
2.49	0.813	٣١٢	0.236	1.21802	2.5108	١٩١	الخدمية	لا تتناسب مكافأة نهاية الخدمة مع ما يتم خصمه من تأميمات
				1.27371	2.4773	١٢٣	الاقتصادية	
2.38	0.804	٣١٢	-0.248	1.25769	2.3669	١٩١	الخدمية	يؤثر عدم وجود صناديق خاصة لنهاية الخدمة في الجهة التي أعمل بها على مستوى الرضا الوظيفي لدي
				1.32742	2.4034	١٢٣	الاقتصادية	

تشير نتائج الجدول السابق إلى عدة نتائج، من أهمها :

- يتوزع المبحوثون طبقاً لنوع الجهة التي يعملون بها والرضا عن أنظمة نهاية الخدمة في الأجهزة الحكومية المصرية - بالترتيب - كما يلي : لا أشعر بأن مكافأة نهاية الخدمة تضمن لي حياة كريمة بعد المعاش بمتوسط حسابي ٤,١٧، الجزء الذي يتم خصمه من الراتب لمكافأة نهاية الخدمة مناسب للمكافأة بمتوسط حسابي ٤,١٢، أشعر بالأمان لوجود التأمين الصحي بعد نهاية الخدمة بمتوسط حسابي ٤,١١، يمنحني النظام المتبع في مكافآت نهاية الخدمة بالرضا عن الوظيفة والمؤسسة التي انتمى إليها بمتوسط حسابي ٣,٨٩، يوجد تفاوت كبير في مكافأة نهاية الخدمة بين العاملين في الدولة على الرغم من تشابه العمل الذي تؤديه بمتوسط حسابي ٣,٧٤،

مكافأة نهاية الخدمة تدفعني للاستمرار في العمل في المؤسسة، إلغاء الحصول على رصيد الإجازات في نهاية الخدمة أثر على الرضى الوظيفي لدي بمتوسط حسابي ٣,٤٥ لكل منهما على حدة، تزيد قيمة المكافأة بتغير الوقت وليست عبارة عن قيمة ثابتة بمتوسط حسابي ٣,٣٤ لا تتناسب مكافأة نهاية الخدمة مع ما يتم خصمه من تأمينات بمتوسط حسابي ٢,٤٩، يؤثر عدم وجود صناديق خاصة لنهاية الخدمة في الجهة التي أعمل بها على مستوى الرضا الوظيفي بمتوسط حسابي ٢,٣٨، ومن الملاحظ أن القانون لم يضع قواعد ثابتة خاصة بأنظمة نهاية الخدمة وإنما تركها لكل جهة، مما تسبب في الكثير من المشاكل بسبب تفاوت مكافآت نهاية الخدمة بشكل ملحوظ بين مختلف الجهات الحكومية .

- أشارت نتائج الدراسة التفصيلية إلى وجود فروق بين الأجهزة الحكومية المصرية طبقاً لاتجاهاتهم نحو الرضا عن أنظمة نهاية الخدمة في الأجهزة الحكومية المصرية لصالح الأجهزة الحكومية الخدمية بمتوسط حسابي 4.3237 مقابل 4.0511 للهيئات الاقتصادية، والفارق دال إحصائياً، جاءت قيمة T-test ٢,١٧٨ وهي قيمة دالة إحصائياً، عند مستوى المعنوية أقل من القيمة ٠.٥ . الدالة إحصائياً.

٢١- مقياس متوسط اتجاهات المبحوثين نحو أنظمة نهاية الخدمة في الأجهزة الحكومية المصرية

جدول رقم (٢٢)

احتبار "ت" لمعنوية الفروق بين نوع الجهة من حيث مقياس متوسط اتجاهات المبحوثين نحو أنظمة نهاية الخدمة في الأجهزة الحكومية المصرية

نوع المؤسسة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "ت" T-Test	درجة الحرية	مستوى المعنوية
الخدمية	١٩١	35.9137	7.62289	1.378	٣١٢	0.169
الاقتصادية	١٢٣	34.6080	8.88335			

تشير نتائج الجدول السابق إلى عدة نتائج، من أهمها :

- أشارت نتائج الدراسة إلى عدم وجود فروق بين الأجهزة الحكومية المصرية من حيث مقياس متوسط اتجاهاتهم نحو أنظمة نهاية الخدمة في الأجهزة الحكومية المصرية، والفارق غير دال إحصائياً، جاءت قيمة T-test 1.378، وهي قيمة غير دالة إحصائياً، عند مستوى المعنوية 0.169، وهي أكبر من القيمة ٠,٥ . الدالة إحصائياً.

٢٢ - الرضا عن قواعد الإحالة إلى المعاش لدى ممارسي العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية المصرية.

جدول رقم (٢٣)

توزيع المبحوثين طبقاً لنوع الجهة التي يعملون بها والرضا عن قواعد الإحالة إلى المعاش في الأجهزة الحكومية المصرية

الرضا عن قواعد الإحالة إلى المعاش	المؤسسة	ن	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "ت" T-Test	درجة الحرية	مستوى المعنوية	المتوسط العام
أشعر بالرضا نحو القواعد الجديدة الخاصة بالمعاش المبكر	الخدمية	١٩١	2.8623	1.29114	-	٣١٢	.162	2.98
	الاقتصادية	١٢٣	3.0739	1.35655				
يوفر لي المعاش الذي أحصل عليه حياة كريمة بعد الإحالة إلى المعاش	الخدمية	١٩١	2.3261	1.12803	-0.337	٣١٢	.736	2.35
	الاقتصادية	١٢٣	2.3693	1.12883				
قواعد الإحالة إلى المعاش بعد سن الخمسين تحقق لي الرضا نحو نظام الإحالة إلى المعاش	الخدمية	١٩١	3.1087	1.37594	.078	٣١٢	.938	3.10
	الاقتصادية	١٢٣	3.0966	1.35511				
الترقية إلى الدرجة الأعلى بعد الإحالة إلى المعاش تحقق لي الرضا نحو قواعد الإحالة إلى المعاش	الخدمية	١٩١	3.3188	1.54724	-0.390	٣١٢	.697	3.35
	الاقتصادية	١٢٣	3.3864	1.50376				
قواعد الإحالة إلى المعاش واضحة	الخدمية	١٩١	2.1667	.87615	1.468	٣١٢	.143	2.08
	الاقتصادية	١٢٣	2.0284	.78870				
تعد منحة الوفاة	الخدمية	١٩١	3.8696	1.30034	-0.311	٣١٢	.756	3.89

				1.25975	3.9148	١٢٣	الاقتصادية	والجائزة التي يتم صرفها مناسبة
3.87	.188	٣١٢	-	1.31410	3.7681	١٩١	الخدمية	يشعني نظام الإحالة إلى المعاش على الاستمرار في العمل
				1.25293	3.9602	١٢٣	الاقتصادية	
3.51	.559	٣١٢	.585	1.38758	3.5725	١٩١	الخدمية	علاوة المعاش ملائمة ومتناسبة مع غلاء المعيشة
				1.46562	3.4773	١٢٣	الاقتصادية	
3.73	.237	٣١٢	-	1.35054	3.6377	١٩١	الخدمية	حرمان الأولاد من المعاش بعد سن ٢٤ سنة غير عادل
				1.33134	3.8182	١٢٣	الاقتصادية	
2.73	.867	٣١٢	.167	1.29040	2.7464	١٩١	الخدمية	قواعد الإحالة للمعاش معروفة لكل الفئات الوظيفية
				1.31661	2.7216	١٢٣	الاقتصادية	

تشير نتائج الجدول السابق إلى عدة نتائج، من أهمها :

- يتوزع المبحوثون طبقاً لنوع الجهة التي يعملون بها والرضا عن قواعد الإحالة إلى المعاش في الأجهزة الحكومية المصرية - بالترتيب - كما يلي : تعد منحة الوفاة والجائزة التي يتم صرفها مناسبة بمتوسط حسابي 3.89، يشعني نظام الإحالة إلى المعاش على الاستمرار في العمل بمتوسط حسابي 3.87، حرمان الأولاد من المعاش بعد سن ٢٤ سنة غير عادل ، قواعد الإحالة للمعاش معروفة لكل الفئات الوظيفية بمتوسط حسابي ٣,٧٣ لكل منهما على حدة، علاوة المعاش ملائمة ومتناسبة مع غلاء المعيشة بمتوسط حسابي ٣,٥١، الترقية إلى الدرجة الأعلى بعد الإحالة إلى المعاش تحقق لي الرضا نحو قواعد الإحالة إلى المعاش بمتوسط حسابي ٣,٣٥، قواعد الإحالة إلى المعاش بعد سن الخمسين تحقق لي الرضا نحو نظام الإحالة إلى المعاش بمتوسط حسابي ٣,١٠ لا تتناسب قواعد الإحالة للمعاش معروفة لكل الفئات الوظيفية بمتوسط حسابي ٢,٧٣، أشعر بالرضا نحو القواعد الجديدة الخاصة بالمعاش المبكر بمتوسط حسابي ٢,٩٨، يوفري المعاش الذي أحصل عليه حياة كريمة بعد الإحالة إلى المعاش بمتوسط حسابي ٢,٢٥، قواعد الإحالة إلى المعاش واضحة بمتوسط حسابي ٢,٠٨، ومن الملاحظ أن القانون في المادة موظف الذي جاوز سن الخمسين أن يطلب إحالته للمعاش المبكر ما لم يكن قد اتخذت ضده

إجراءات تأديبية، ويتعين على الوحدة الاستجابة لهذا الطلب، وفي هذه الحالة تُسوى حقوقه التأمينية على النحو الآتي: إذا لم يكن قد جاوز سن الخامسة والخمسين، وتجاوزت مدة اشتراكه في نظام التأمين الاجتماعي عشرين عاماً ومضى على شغله الوظيفة أكثر من سنة، فيعتبر مُرقى إلى الوظيفة التالية لوظيفته من اليوم السابق على تاريخ إحالته للمعاش، وتُسوى حقوقه التأمينية بعد ترقبته على أساس مدة اشتراكه في نظام التأمين الاجتماعي مضافاً إليها خمس سنوات، وإذا كان قد جاوز سن الخامسة والخمسين، وجاوزت مدة اشتراكه في التأمينات الاجتماعية عشرين عاماً فتُسوى حقوقه التأمينية على أساس مدة اشتراكه في التأمينات الاجتماعية مضافاً إليها المدة الباقية لبلوغه السن المقررة لانتهاء الخدمة أو خمس سنوات أيهما أقل، ولا يجوز تعيين من يُحال للمعاش المبكر وفقاً لأحكام هذه المادة في أي من الوحدات الخاضعة لأحكام هذا القانون.

- أشارت نتائج الدراسة التفصيلية إلى عدم وجود فروق بين الأجهزة الحكومية المصرية طبقاً لاتجاهاتهم نحو الرضا عن قواعد الإحالة إلى المعاش في الأجهزة الحكومية المصرية، والفارق دال إحصائياً، جاءت قيم T-test غير دالة إحصائياً، عند مستوى المعنوية أكبر من القيمة ٠.٥. الدالة إحصائياً.

٢٣- مقياس متوسط اتجاهات المبحوثين نحو قواعد الإحالة إلى المعاش في الأجهزة الحكومية المصرية

جدول رقم (٢٤)

احتبار "ت" لمعنوية الفروق بين نوع الجهة من حيث مقياس متوسط اتجاهات المبحوثين نحو قواعد الإحالة إلى المعاش في الأجهزة الحكومية المصرية

نوع المؤسسة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "ت" T-Test	درجة الحرية	مستوى المعنوية
الخدمية	١٩١	31.3768	7.13704	0.608	٣١٢	0.544
الاقتصادية	١٢٣	31.8466	6.51804			

تشير نتائج الجدول السابق إلى عدة نتائج، من أهمها:

- أشارت نتائج الدراسة إلى عدم وجود فروق بين الأجهزة الحكومية المصرية من حيث مقياس متوسط اتجاهاتهم نحو قواعد الإحالة إلى المعاش في الأجهزة الحكومية

المصرية، والفارق غير دال إحصائياً، جاءت قيمة T-test 608.، وهي قية غير دالة إحصائياً، عند مستوى المعنوية 544.، وهي أكبر من القيمة 0.05. الدالة إحصائياً.
٢٤- الأداء الوظيفي لدى ممارسي العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية المصرية.

جدول رقم (٢٥)

توزيع المبحوثين طبقاً لنوع الجهة التي يعملون بها والأداء الوظيفي لدى ممارسي العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية المصرية.

الأداء الوظيفي	المؤسسة	ن	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "ت" T-Test	درجة الحرية	مستوى المعنوية	المتوسط العام
يتميز عملي في المؤسسة بالإتقان والجودة	الخدمية	١٩١	1.7826	.81903	-0.038	٣١٢	.970	1.78
	الاقتصادية	١٢٣	1.7869	.66118				
أحرص دائماً على تنفيذ كل التعليمات الصادرة لي	الخدمية	١٩١	1.9526	.89405	2.276	٣١٢	.024	2.00
	الاقتصادية	١٢٣	2.2459	.94262				
معايير الأداء التي تستخدمها المؤسسة قادرة على قياس الأداء بفعالية	الخدمية	١٩١	1.9802	.94470	1.844-	٣١٢	.066	2.03
	الاقتصادية	١٢٣	2.2459	1.24707				

1.44	.785	٣١٢	.274	.64437	1.4506	١٩١	الخدمية	يؤثر نظام
				.53101	1.4262	١٢٣	الاقتصادية	العقوبات والجزاءات المعتمد في المؤسسة في تحسين الأداء الوظيفي وتطويره
1.57	.008	٣١٢	-2.676	.71584	1.5217	١٩١	الخدمية	تعدد
				1.00843	1.8197	١٢٣	الاقتصادية	مصادر اتخاذ القرار تعيق من الأداء الجيد في العمل
2.57	.008	٣١٢	-2.677	.88472	2.4980	١٩١	الخدمية	أشعر بأن
				1.27116	2.8689	١٢٣	الاقتصادية	أسلوب الثواب والعقاب المعتمد في وزارتي يحسن من أداء عملي

2.02	.777	٣١٢	-.283	.80656	2.0158	١٩١	الخدمية	تتوفر لدى الجاهزية والاستعداد والرغبة للعمل خارج أوقات الدوام الرسمي
				.90233	2.0492	١٢٣	الاقتصادية	من أجل أداء المهام المطلوبة منه
2.21	.561	٣١٢	.581	.79990	2.2332	١٩١	الخدمية	ينعكس التزام الإدارة بجودة الأداء على تحسين مستوى أداء العاملين
				.96920	2.1639	١٢٣	الاقتصادية	
1.89	.020	٣١٢	2.335	1.33940	2.1967	١٩١	الخدمية	يتوفر لدى العاملين الاستعداد التام للعمل خارج أوقات الدوام
				1.06718	1.8221	١٢٣	الاقتصادية	

الرسمي بهدف إنجاز حجم الأداء الوظيفي المطلوب								
بيئذ العاملون الجهد الكافي لإنجاز العمل الوظيفي في الوقت المحدد	الاقتصادية	١٢٣	2.0492	.90233	.108	٣١٢	.914	2.06

تشير نتائج الجدول السابق إلى عدة نتائج، من أهمها :

- يتوزع المبحوثون طبقاً لنوع الجهة التي يعملون بها والأداء الوظيفي لدى ممارسي العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية المصرية - بالترتيب - كما يلي :
أشعر بأن أسلوب الثواب والعقاب المعتمد في وزارتي يحسن من أداء عملي بمتوسط حسابي ٢,٥٧، ينعكس التزام الإدارة بجودة الأداء على تحسين مستوى أداء العاملين بمتوسط حسابي 2.21، يبيئذ العاملون الجهد الكافي لإنجاز العمل الوظيفي في الوقت المحدد بمتوسط حسابي ٢,٠٦، معايير الأداء التي تستخدمها المؤسسة قادرة على قياس الأداء بفعالية بمتوسط حسابي ٢,٠٣ تتوفر لدى الجاهزية والاستعداد والرغبة للعمل خارج أوقات الدوام الرسمي من أجل أداء المهام المطلوبة منه بمتوسط حسابي ٢,٠٢، أحرص دائماً على تنفيذ كل التعليمات الصادرة لي بمتوسط حسابي ٢,٠٠، تتوفر لدى العاملين الاستعداد التام للعمل خارج أوقات الدوام الرسمي بهدف إنجاز حجم الأداء الوظيفي المطلوب بمتوسط حسابي ١,٨٩، يتميز عملي في المؤسسة بالإتقان والجودة بمتوسط حسابي ١,٧٨، تعدد مصادر اتخاذ القرار تعيق من الأداء الجيد في العمل بمتوسط حسابي

١,٥٧، يؤثر نظام العقوبات والجزاءات المعتمد في المؤسسة في تحسين الأداء الوظيفي وتطويره بمتوسط حسابي ١,٤٤.

- أشارت نتائج الدراسة التفصيلية إلى وجود فروق بين الأجهزة الحكومية المصرية طبقاً لاتجاهاتهم نحو الأداء الوظيفي في الأجهزة الحكومية المصرية في الأجهزة الحكومية المصرية لصالح الأجهزة الخدمية الحكومية في : يتوفر لدى العاملين الاستعداد التام للعمل خارج أوقات الدوام الرسمي بهدف إنجاز حجم الأداء الوظيفي المطلوب بمتوسط حسابي 2.1967 مقابل 1.8221 للهيئات الاقتصادية، والفارق دال إحصائياً، وجاءت قيمة T-test 2.335، وهي دالة إحصائياً، عند مستوى المعنوية ٠.٢٠، وهي أقل من القيمة ٠.٥. الدالة إحصائياً، كما أشارت أشارت نتائج الدراسة التفصيلية إلى وجود فروق بين الأجهزة الحكومية المصرية طبقاً لاتجاهاتهم نحو الأداء الوظيفي في الأجهزة الحكومية المصرية في الأجهزة الحكومية المصرية لصالح الأجهزة الاقتصادية في أحرص دائماً على تنفيذ كل التعليمات الصادرة لي، تعدد مصادر اتخاذ القرار تعيق من الأداء الجيد في العمل، أشعر بأن أسلوب الثواب والعقاب المعتمد في وزارتي يحسن من أداء عملي بمتوسط حسابي 2.2459، 1.8197، 2.8689 مقابل 1.9526، 1.5217، 2.4980، والفارق دال إحصائياً، وجاءت قيم T-test 2.276، ٢,٦٧٦، ٢,٦٧٧، وهي دالة إحصائياً، عند مستوى المعنوية ٠,٠٢٤، ٠,٠٠٨، ٠,٠٠٨، وهي أقل من القيمة ٠,٠٥ الدالة إحصائياً.

٢٥- مقياس متوسط اتجاهات المبحوثين نحو الأداء الوظيفي لدى ممارسي العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية المصرية

جدول رقم (٢٦)

احتبار "ت" لمعنوية الفروق بين نوع الجهة من حيث مقياس متوسط اتجاهات المبحوثين نحو الأداء الوظيفي في الأجهزة الحكومية المصرية

نوع المؤسسة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "ت" T-Test	درجة الحرية	مستوى المعنوية
الخدمية	١٩١	19.3202	3.55851	2.946	٣١٢	0.003
الاقتصادية	١٢٣	20.8525	3.99515			

تشير نتائج الجدول السابق إلى عدة نتائج، من أهمها :

- أشارت نتائج الدراسة إلى وجود فروق بين الأجهزة الحكومية المصرية من حيث مقياس متوسط اتجاهاتهم نحو الأداء الوظيفي في الأجهزة الحكومية المصرية في الأجهزة الحكومية المصرية لصالح الهيئات الاقتصادية بمتوسط حسابي 3.99515 مقابل 3.55851 للأجهزة الخدمية الحكومية، والفارق دال إحصائياً، جاءت قيمة T-test 2.946، وهي قيمة دالة إحصائياً، عند مستوى المعنوية 0.003، وهي أقل من القيمة 0.05. الدالة إحصائياً.

٢٦- الرضا عن مستوى الاتصالات لدى ممارسي العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية المصرية

جدول رقم (٢٧)

توزيع المبحوثين طبقاً لنوع الجهة التي يعملون بها والرضا عن مستوى الاتصالات لدى ممارسي العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية المصرية.

مستوى الاتصالات	المؤسسة	ن	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "ت" T-Test	درجة الحرية	مستوى المعنوية	المتوسط العام
يؤدي انسياب التعليمات الإدارية حسب التسلسل الوظيفي يؤدي إلى سرعة إنجاز العمل	الخدمية	١٩١	1.9565	0.91400	0.679	٣١٢	0.497	1.93
	الاقتصادية	١٢٣	1.8689	0.86555				
تعمل قنوات الاتصال المستخدمة في المؤسسة بين الرئيس والمرؤوس توصل التعليمات والقرارات في الوقت المناسب	الخدمية	١٩١	1.8852	0.68553	2.970	٣١٢	0.003	2.23
	الاقتصادية	١٢٣	2.3162	1.08142				

1.43	0.219	٣١٢	1.231-	0.58956	1.4190	١٩١	الخدمية	يؤدي استخدام وسائل الاتصال الحديثة إلى الدقة في أداء أعمال العلاقات العامة
				0.64824	1.5246	١٢٣	الاقتصادية	
1.62	0.962	٣١٢	0.048	0.84767	1.6285	١٩١	الخدمية	الاتصالات الواضحة في المؤسسة تسهل انسياب المعلومات مما يساعد في رفع كفاءة الأداء فيها
				0.58206	1.6230	١٢٣	الاقتصادية	
2.74	0.000	٣١٢	4.600	0.55810	2.2951	١٩١	الخدمية	نقص المعلومات عن الحد المطلوب يؤدي إلى إرباك عملية الاتصال
				0.90038	2.8498	١٢٣	الاقتصادية	
2.16	0.002	٣١٢	3.162	0.77470	2.2332	١٩١	الخدمية	توافر مهارات الاتصال و التفاعل بين الموظفين ينعكس ايجابيا على المؤسسة وبيئة العمل فيها
				0.53867	1.9016	١٢٣	الاقتصادية	
2.32	0.025	٣١٢	2.253	0.83351	2.3715	١٩١	الخدمية	الاتصالات الغير رسمية ضرورية في نقل المعلومات بين العلاقات العامة والعمالين
				0.63504	2.1148	١٢٣	الاقتصادية	
2.11	0.000	٣١٢	5.815	0.55908	1.4098	١٩١	الخدمية	الاتصالات الإدارية في المؤسسة تعمل على توفير المناخ الايجابي الذي
				1.13577	2.2806	١٢٣	الاقتصادية	

يرغب العاملين في العلاقات العامة في الانجاز							
2.00	0.396	٣١٢	0.850-	0.82832	1.9802	١٩١	الخدمية
				0.88119	2.0820	١٢٣	الاقتصادية
1.80	0.866	٣١٢	0.169	0.82498	1.8063	١٩١	الخدمية
				0.70981	1.7869	١٢٣	الاقتصادية

تشير نتائج الجدول السابق إلى عدة نتائج، من أهمها :

- يتوزع المبحوثون طبقاً لنوع الجهة التي يعملون بها والرضا عن مستوى الاتصالات لدى ممارسي العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية المصرية – بالترتيب – كما يلي : نقص المعلومات عن الحد المطلوب يؤدي إلى إرباك عملية الاتصال بمتوسط حسابي ٢,٧٤، الاتصالات الغير رسمية ضرورية في نقل المعلومات بين العلاقات العامة والعاملين بمتوسط حسابي 2.32، تعمل قنوات الاتصال المستخدمة في المؤسسة بين الرئيس والمرؤوس توصل التعليمات والقرارات في الوقت المناسب بمتوسط حسابي ٢,٢٣ توافر مهارات الاتصال و التفاعل بين الموظفين ينعكس ايجابيا على المؤسسة وبيئة العمل فيها بمتوسط حسابي ٢,١٦، الاتصالات الإدارية في المؤسسة تعمل على توفير المناخ الايجابي الذي يرغب العاملين في العلاقات العامة في الانجاز بمتوسط حسابي ٢,١١، استخدام وسائل التقنية الحديثة يؤدي إلى تقليل الجهد المبذول بين العاملين وإدارة العلاقات العامة بمتوسط حسابي ٢,٠٠، يؤدي انسياب التعليمات الإدارية حسب التسلسل الوظيفي يؤدي إلى سرعة انجاز العمل بمتوسط حسابي ١,٩٣ استخدام وسائل التقنية الحديثة يؤدي إلى سرعة إنجاز أعمال العلاقات العامة في الوقت المحدد دون تأخير بمتوسط حسابي ١,٨٠، الاتصالات الواضحة في المؤسسة

تسهّل انسياب المعلومات مما يساعد في رفع كفاءة الأداء فيها بمتوسط حسابي ١,٦٢، يؤدي استخدام وسائل الاتصال الحديثة إلى الدقة في أداء أعمال العلاقات العامة بمتوسط حسابي ١,٤٣.

- أشارت نتائج الدراسة التفصيلية إلى وجود فروق بين الأجهزة الحكومية المصرية طبقاً لاتجاهاتهم نحو الرضا عن مستوى الاتصالات لدى ممارسي العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية المصرية لصالح الأجهزة الخدمية الحكومية في توافر مهارات الاتصال و التفاعل بين الموظفين ينعكس ايجابيا على المؤسسة وبيئة العمل فيها، الاتصالات الغير رسمية ضرورية في نقل المعلومات بين العلاقات العامة والعاملين، بمتوسط حسابي 2.2332، 2.3715 مقابل 1.9016، 2.1148 للهيئات الاقتصادية، والفارق دال إحصائياً، وجاءت قيمة T-test ٣,١٦٢، وهي دالة إحصائياً، عند مستوى المعنوية، ٠,٠٠٢، ٠,٠٢٥، وهي أقل من القيمة ٠,٠٥ الدالة إحصائياً، كما أشارت نتائج الدراسة التفصيلية إلى وجود فروق بين الأجهزة الحكومية المصرية طبقاً لاتجاهاتهم والرضا عن مستوى الاتصالات لدى ممارسي العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية المصرية في الأجهزة الحكومية المصرية في العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية المصرية لصالح الهيئات الاقتصادية في: تعمل قنوات الاتصال المستخدمة في المؤسسة بين الرئيس والمرؤوس توصل التعليمات والقرارات في الوقت المناسب، نقص المعلومات عن الحد المطلوب يؤدي إلى إرباك عملية الاتصال، الاتصالات الإدارية في المؤسسة تعمل على توفير المناخ الايجابي الذي يرغّب العاملين في العلاقات العامة في الانجاز بمتوسط حسابي 2.3162، 2.8498، 2.2806 مقابل 1.8852، 2.2951، 1.4098 للأجهزة الخدمية الحكومية، والفارق دال إحصائياً، وجاءت قيم T-test 2.970، 4.600، 5.815، وهي دالة إحصائياً، عند مستوى المعنوية 0.003، ٠,٠٠٠، ٠,٠٠٠، وهي أقل من القيمة ٠,٠٥ الدالة إحصائياً.

٢٧- مقياس متوسط اتجاهات المبحوثين الرضا عن مستوى الاتصالات لدى ممارسي العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية المصرية لدى ممارسي العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية المصرية

جدول رقم (٢٨)

اختبار "ت" لمعنوية الفروق بين نوع الجهة من حيث مقياس متوسط اتجاهات المبحوثين نحو الرضا عن مستوى الاتصالات لدى ممارسي العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية المصرية في الأجهزة الحكومية المصرية

نوع المؤسسة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "ت" T-Test	درجة الحرية	مستوى المعنوية
الخدمية	١٩١	18.4918	2.83210	4.990	٣١٢	.000
الاقتصادية	١٢٣	20.8419	3.40382			

تشير نتائج الجدول السابق إلى عدة نتائج، من أهمها :

- أشارت نتائج الدراسة إلى وجود فروق بين الأجهزة الحكومية المصرية من حيث مقياس متوسط اتجاهاتهم والرضا عن مستوى الاتصالات لدى ممارسي العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية المصرية في الأجهزة الحكومية المصرية في الأجهزة الحكومية المصرية لصالح الهيئات الاقتصادية بمتوسط حسابي 20.8419 مقابل 18.4918 للأجهزة الخدمية الحكومية، والفارق دال إحصائياً، جاءت قيمة T-test 4.990، وهي قيمة دالة إحصائياً، عند مستوى المعنوية 0.000، وهي أقل من القيمة ٠,٠٥ الدالة إحصائياً.

ثالثاً: اختبار فروض الدراسة:

الفرض الأول: توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين رضا المبحوثين عن وظيفة ممارس العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية المصرية والأداء الوظيفي لديهم.

جدول رقم (٢٩) معامل سبيرمان للارتباط بين رضا المبحوثين عن وظيفة ممارس العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية المصرية والأداء الوظيفي لديهم*

العلاقة بين الرضا عن وظيفة ممارس العلاقات العامة والأداء الوظيفي لديهم	حجم العينة	قيمة معامل سبيرمان للارتباط	مستوى المعنوية	الدلالة الإحصائية
	٣١٤	0.561	0.000	دال إحصائياً

* معامل الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة 0.05.

- تشير نتائج الجدول السابق إلى وجود علاقة ارتباطية بين رضا المبحوثين عن وظيفة ممارس العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية المصرية والأداء الوظيفي لديهم، حيث بلغ معامل ارتباط سبيرمان 0,561، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى معنوية 0,000، وهي أقل من القيمة 0.05. الدالة إحصائياً، أي كلما زاد رضا المبحوثين عن وظيفة ممارس العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية المصرية كلما زاد الرضا الوظيفي لديهم.

الفرض الثاني: توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الرضا الوظيفي لدى ممارسي العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية المصرية والأداء الوظيفي لديهم*.

جدول رقم (30) معامل سبيرمان للارتباط بين أبعاد الرضا الوظيفي لدى ممارسي العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية المصرية والأداء الوظيفي لديهم

أبعاد الرضا والأداء	حجم العينة	قيمة معامل سبيرمان للارتباط	مستوى المعنوية	الدلالة الإحصائية
المرتبات	314	0.423	0.000	دال إحصائياً
العلاوات والمكافآت	314	0.313	0.002	دال إحصائياً
الأجازات	314	0.537	0.005	دال إحصائياً
التدريب	314	0.087	0.213	غير دال إحصائياً
الترقيات	314	0.261	0.000	دال إحصائياً
أنظمة نهاية الخدمة	314	0,491	0.000	دال إحصائياً
قواعد الإحالة إلى المعاش	314	0.212	0.000	دال إحصائياً

* معامل الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة 0.05.

تشير نتائج الجدول السابق إلى عدة نتائج من أهمها:

أ. **العلاقة بين المرتبات والأداء الوظيفي:** وجود علاقة ارتباطية بين رضا المبحوثين عن المرتبات في الأجهزة الحكومية المصرية والأداء الوظيفي لديهم، حيث بلغ معامل ارتباط سبيرمان 0,423، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى معنوية 0,000، وهي أقل من القيمة 0.05. الدالة إحصائياً، أي كلما زاد رضا المبحوثين عن المرتبات في الأجهزة الحكومية المصرية كلما زاد الأداء الوظيفي لديهم.

ب. **العلاقة بين العلاوات والمكافآت والأداء الوظيفي:** وجود علاقة ارتباطية متوسطة بين رضا المبحوثين عن العلاوات والمكافآت في الأجهزة الحكومية المصرية والأداء الوظيفي لديهم، حيث بلغ معامل ارتباط سبيرمان 0,313، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى معنوية 0,002، وهي أقل من القيمة 0.05. الدالة إحصائياً،

أي كلما زاد رضا المبحوثين عن العلاوات والمكافآت في الأجهزة الحكومية المصرية كلما زاد الأداء الوظيفي لديهم.

ث. **العلاقة بين الأجازات والمكافآت والأداء الوظيفي:** وجود علاقة ارتباطية متوسطة بين رضا المبحوثين عن الأجازات في الأجهزة الحكومية المصرية والأداء الوظيفي لديهم، حيث بلغ معامل ارتباط سبيرمان 0.537، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى معنوية 0.005، وهي أقل من القيمة 0.05 الدالة إحصائياً، أي كلما زاد رضا المبحوثين عن الأجازات في الأجهزة الحكومية المصرية كلما زاد الأداء الوظيفي لديهم.

ث. **العلاقة بين التدريب والمكافآت والأداء الوظيفي:** عدم وجود علاقة ارتباطية بين رضا المبحوثين عن التدريب في الأجهزة الحكومية المصرية والأداء الوظيفي لديهم، حيث بلغ معامل ارتباط سبيرمان 0.087، وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوى معنوية 0.213.

ج. **العلاقة بين الترقيات والمكافآت والأداء الوظيفي:** وجود علاقة ارتباطية ضعيفة بين رضا المبحوثين عن الترقيات في الأجهزة الحكومية المصرية والأداء الوظيفي لديهم، حيث بلغ معامل ارتباط سبيرمان 0.261، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى معنوية 0.000، وهي أقل من القيمة 0.05 الدالة إحصائياً، أي كلما زاد رضا المبحوثين عن الترقيات في الأجهزة الحكومية المصرية كلما زاد الأداء الوظيفي لديهم.

ح. **العلاقة بين قواعد الإحالة إلى المعاش والأداء الوظيفي:** وجود علاقة ارتباطية ضعيفة بين رضا المبحوثين عن قواعد الإحالة إلى المعاش في الأجهزة الحكومية المصرية والأداء الوظيفي لديهم، حيث بلغ معامل ارتباط سبيرمان 0.212، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى معنوية 0.000، وهي أقل من القيمة 0.05 الدالة إحصائياً، أي كلما زاد رضا المبحوثين عن قواعد الإحالة إلى المعاش في الأجهزة الحكومية المصرية كلما زاد الأداء الوظيفي لديهم.

خ. **العلاقة بين أنظمة نهاية الخدمة والأداء الوظيفي:** وجود علاقة ارتباطية متوسطة بين رضا المبحوثين عن أنظمة نهاية الخدمة في الأجهزة الحكومية المصرية والأداء الوظيفي لديهم، حيث بلغ معامل ارتباط سبيرمان 0.491، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى معنوية 0.000، وهي أقل من القيمة 0.05 الدالة إحصائياً، أي

كلما زاد رضا المبحوثين عن أنظمة نهاية الخدمة في الأجهزة الحكومية المصرية كلما زاد الأداء الوظيفي لديهم.

د. العلاقة بين أنظمة نهاية الخدمة والمكافآت والأداء الوظيفي: وجود علاقة ارتباطية متوسطة بين رضا المبحوثين عن أنظمة نهاية الخدمة في الأجهزة الحكومية المصرية والأداء الوظيفي لديهم، حيث بلغ معامل ارتباط سبيرمان 491، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى معنوية 0.000، وهي أقل من القيمة 0.05. الدالة إحصائياً، أي كلما زاد رضا المبحوثين عن أنظمة نهاية الخدمة في الأجهزة الحكومية المصرية كلما زاد الأداء الوظيفي لديهم.

الفرض الثالث: توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين توافر الظروف الملائمة للعمل في الأجهزة الحكومية المصرية والأداء الوظيفي لديهم.

جدول رقم (٣١)

معامل سبيرمان للارتباط بين توافر الظروف الملائمة للعمل في الأجهزة الحكومية المصرية والأداء الوظيفي لديهم*

العلاقة بين توافر الظروف الملائمة للعمل والأداء الوظيفي لديهم	حجم العينة	قيمة معامل سبيرمان للارتباط	مستوى المعنوية	الدلالة الإحصائية
	٣١٤	٠,٧١٢	0.000	دال إحصائياً

* معامل الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة 0.05

- تشير نتائج الجدول السابق إلى وجود علاقة ارتباطية قوية بين توافر الظروف الملائمة للعمل في الأجهزة الحكومية المصرية والأداء الوظيفي لديهم، حيث بلغ معامل ارتباط سبيرمان ٠,٧١٢، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى معنوية ٠,٠٠٠، وهي أقل من القيمة 0.05 الدالة إحصائياً، أي كلما زاد الظروف الملائمة للعمل في الأجهزة الحكومية المصرية كلما زاد الأداء الوظيفي لديهم.

الفرض الرابع: توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الرضا عن مستوى الاتصالات لدى ممارسي العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية المصرية والأداء الوظيفي لديهم.

جدول رقم (٣٢)

معامل سبيرمان للارتباط بين الرضا عن مستوى الاتصالات لدى ممارسي العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية المصرية والآداء الوظيفي لديهم*

العلاقة بين الرضا عن مستوى الاتصالات والآداء الوظيفي لديهم	حجم العينة	قيمة معامل سبيرمان للارتباط	مستوى المعنوية	الدلالة الإحصائية
	٣١٤	٠,٠٥٤	0.098	غير دال إحصائياً

* معامل الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة 0.05

- تشير نتائج الجدول السابق إلى عدم وجود علاقة ارتباطية بين الرضا عن مستوى الاتصالات لدى ممارسي العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية المصرية والآداء الوظيفي لديهم، حيث بلغ معامل ارتباط سبيرمان ٠,٠٥٤، وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوى معنوية 0.098، وهي أكبر من القيمة 0.05 الدالة إحصائياً.
- الفرض الخامس: توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين العلاقات الإنسانية لدى ممارسي العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية المصرية وأبعاد الوظيفي لديهم*.

جدول رقم (٣٣)

معامل سبيرمان للارتباط بين الرضا عن مستوى العلاقات الإنسانية لدى ممارسي العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية المصرية والآداء الوظيفي لديهم*.

العلاقة بين العلاقات الإنسانية والآداء الوظيفي لديهم	حجم العينة	قيمة معامل سبيرمان للارتباط	مستوى المعنوية	الدلالة الإحصائية
	٣١٤	٠,١٠٩	0.041	غير دال إحصائياً

* معامل الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة 0.05

- تشير نتائج الجدول السابق إلى عدم علاقة ارتباطية ضعيفة بين الرضا عن مستوى العلاقات الإنسانية لدى ممارسي العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية المصرية والآداء الوظيفي لديهم، حيث بلغ معامل ارتباط سبيرمان ٠,١٠٩، وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوى معنوية 0.041، وهي أكبر من القيمة 0.05 الدالة إحصائياً، أي كلما زاد الرضا عن مستوى العلاقات الإنسانية لدى ممارسي العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية المصرية كلما زاد الآداء الوظيفي لديهم.

الفرض السادس: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات أبعاد الرضا الوظيفي طبقاً للمتغيرات الديموغرافية.

جدول رقم (٣٤)

اختبار "ت" لمعنوية الفرق بين ممارسي العلاقات العامة في متوسطات أبعاد الرضا الوظيفي طبقاً للمتغيرات الديموغرافية

أبعاد الرضا الوظيفي	النوع	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	درجة الحرية	مستوى المعنوية
النوع	ذكور	١٩٦	1.8016	0.63528	0.700	٣١٢	0.484
	إناث	١١٨	1.8487	0.67852			
نوع المؤسسة	خدمية	١٩١	1.6032	0.65988	1.698	٣١٢	0.090
	اقتصادية	١٢٣	1.7171	0.63473			
نوع المؤهل العلمي	إعلام	١٠٣	1.7697	0.75001	2.028	٣١٢	0.043
	مؤهل عال	٢٠٧	1.6194	0.69909			

يتضح من بيانات الجدول السابق عدة نتائج من أهمها :

النوع: أظهر استخدام "ت" T-Test عدم وجود فروق دالة إحصائية بين ممارسي العلاقات العامة من الذكور والإناث في أبعاد الرضا الوظيفي، و النتائج المبينة في الجدول رقم (٣١) والتي تبين أن قيمة "ت" 0.700، و قيمة مستوى المعنوية تساوي ٠,٤٨٤، وهي أكبر من ٠,٠٥، وهي القيمة الدالة إحصائياً، وعند درجة حرية (٣١٢)، مما يدل على عدم قبول الفرضية، أي لا توجد علاقة تعزى لمتغير النوع وأبعاد الرضا الوظيفي،

نوع المؤسسة: أظهر استخدام "ت" T-Test عدم وجود فروق دالة إحصائية بين ممارسي العلاقات العامة من في المؤسسات الخدمية والاقتصادية في أبعاد الرضا الوظيفي، والنتائج المبينة في الجدول رقم (٣١) والتي تبين أن قيمة "ت" ١,٦٩٨، و قيمة مستوى المعنوية تساوي ٠,٠٩٠، وهي أكبر من ٠,٠٥، وهي القيمة الدالة إحصائياً، وعند درجة حرية (٣١٢)، مما يدل على عدم قبول الفرضية، أي لا توجد علاقة تعزى لمتغير نوع المؤسسة وأبعاد الرضا الوظيفي.

نوع المؤهل العلمي: أظهر استخدام "ت" T-Test وجود فروق دالة إحصائية بين ممارسي العلاقات العامة من الحاصلين على بكالوريوس الإعلام والتخصصات الأخرى في أبعاد الرضا الوظيفي، لصالح بكالوريوس الإعلام

بمتوسط حسابي 1.7697 مقابل 1.6194 للتخصصات الأخرى، حيث جاءت قيمة "ت" 2,028، وهي قيمة دالة عند مستوى معنوية 0,043، وهي أقل من 0,05، وهي القيمة الدالة إحصائياً، وعند درجة حرية (312)، مما يدل على قبول الفرضية، أي علاقة تعزى لمتغير التخصص العلمي وأبعاد الرضا الوظيفي.

جدول (٣٥)

مصدر التباين ومجموع المربعات ودرجات الحرية ومتوسط المربعات وقيمة "ف" ومستوى الدلالة تعزى لمتغيرات المستوى التعليمي والدرجة الوظيفية

الأبعاد	المصدر	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	مستوى المعنوية
المستوى التعليمي	بين المجموعات	2.485	3	1.242	2.072	0.127
	داخل المجموعات	237.475	310	.600		
	المجموع	239.960	313			
الدرجة الوظيفية	بين المجموعات	3.970	3	1.985	3.866	0.022
	داخل المجموعات	203.323	310	.513		
	المجموع	207.293	313			

يتضح من بيانات الجدول السابق عدة نتائج من أهمها :

أ. بالنسبة للمستوى التعليمي: أظهر استخدام "ت" F-Test عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين ممارسي العلاقات العامة من حيث المستوى التعليمي وأبعاد الرضا الوظيفي، و النتائج المبينة في الجدول رقم (٣١) والتي تبين أن قيمة "ف" 2.072، و قيمة مستوى المعنوية تساوي 0.127، وهي أكبر من 0.05، وهي القيمة الدالة إحصائياً، مما يدل على عدم قبول الفرضية، أي لا توجد علاقة تعزى لمتغير المستوى التعليمي وأبعاد الرضا الوظيفي.

ب. بالنسبة للدرجة الوظيفية : أظهر استخدام "ت" F-Test وجود فروق دالة إحصائياً بين ممارسي العلاقات العامة من حيث الدرجة الوظيفية وأبعاد الرضا الوظيفي، و النتائج المبينة في الجدول رقم (٣١) والتي تبين أن قيمة "ف" 3,866، و قيمة مستوى المعنوية تساوي 0,022، وهي أقل من 0,05، وهي القيمة الدالة إحصائياً، مما يدل على عدم قبول الفرضية، أي لا توجد علاقة تعزى لمتغير الدرجة الوظيفية وأبعاد الرضا الوظيفي.

جدول (٣٦)

نتائج اختبار شيفيه Scheffe Test للتعرف إلى اتجاه الفروق ودلالاتها في العلاقة بين الدرجة الوظيفية وأبعاد الرضا الوظيفي

الدرجة الوظيفية	الثالثة	الثانية	الأولى
الثالثة	-	-	-
الثانية	2.791	-	-
الأولى	4.053	8.049	-

يتضح من الجدول السابق وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ٠,٠١، تعزي لمتغير الدرجة الوظيفية وأبعاد الرضا الوظيفي بين الدرجة الثانية والأولى، ولم تتضح فروق بين الدرجة الثالثة وأبعاد الرضا الوظيفي، مما يشير إلى عدم وجود علاقة بين ممارسي العلاقات العامة من الدرجة الثالثة وهي بداية التعيين وحتى ٨ سنوات خبرة، مما يشير إلى علاقة الخيرة بالرضا الوظيفي.

مناقشة نتائج الدراسة:

أولاً: المعرفة بقانون الخدمة المدنية ٨١ لسنة ٢٠١٦: كشفت نتائج الدراسة أن أكثر من ثلثي ممارسي العلاقات العامة طالعوا قانون الخدمة المدنية رقم ٨١ لسنة ٢٠١٦، ومن الملاحظ أن مواقع التواصل الاجتماعي ومطبوعات العلاقات العامة والصحف كانت من أكثر الوسائل التي اعتمد عليها المبحوثون في التعرف على مواد قانون الخدمة المدنية الجديد بالمقارنة بالوسائل الأخرى مثل الكتب الدورية التي تفسر كيفية تطبيق قانون الخدمة الجديد.

ثانياً: الرضا عن وظيفة ممارس العلاقات العامة وبعض العوامل المتعلقة بالعمل في الأجهزة الحكومية المصرية:

أ. توافر الظروف الملائمة للعمل لدى ممارسي العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية المصرية: كشفت نتائج الدراسة أن هناك العديد من الظروف الملائمة للعمل التي يجب توافرها في الأجهزة الحكومية المصرية مثل عدد ساعات العمل اليومي كافية لإنجاز العمل اليومي، توافر أجهزة الحاسب لتخزين المعلومات المتصلة بالنشاط، توافر الفرص للتطور المهني، توافر ظروف الأمن والسلامة في العمل، المشاركة في الدورات الخاصة بالعلاقات العامة أو الحاسب الآلي واللغات، توافر ظروف العمل المادية من حيث الاضاعة، وكشفت نتائج الدراسة عن عدم

وجود فروق بين الأجهزة الحكومية المصرية من حيث مقياس متوسط اتجاهاتهم نحو توافر الظروف الملائمة للعمل في الأجهزة الحكومية المصرية.

ب. **العلاقات الإنسانية لدى ممارسي العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية المصرية:** كشفت نتائج الدراسة أن الرضا عن العلاقات الإنسانية في الأجهزة الحكومية المصرية تمثل في العديد من العوامل مثل : مراعاة شعور الآخرين والمحافظة على العلاقة القائمة معهم، العمل مع الزملاء كفريق تسوده روح التشجيع، التخلي عن بعض الرغبات للحفاظ على العلاقة مع الآخرين، تقبل آراء الزملاء والرؤساء واقتراحاتهم، وكشفت نتائج الدراسة عن عدم وجود فروق بين الأجهزة الحكومية المصرية من حيث مقياس متوسط اتجاهاتهم نحو الرضا عن العلاقات الإنسانية في الأجهزة الحكومية.

ثالثاً: **أبعاد الرضا الوظيفي لدى ممارسي العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية المصرية:** تمثلت أبعاد الرضا الوظيفي لدى ممارسي العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية المصرية فيما يلي:

أ. **الرضا عن نظام المرتبات لدى ممارسي العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية المصرية:** كشفت نتائج الدراسة أن الرضا عن نظام المرتبات في الأجهزة الحكومية المصرية تمثل في : يحقق ضم العلاوات للأجر الوظيفي العدالة بين العاملين في المنظمة، يتناسب الراتب والدرجة العلمية، جدول المرتبات الموحد في القانون/ اللائحة يحقق الرضا عن نظام الرواتب، وكشفت نتائج الدراسة وجود فروق بين الأجهزة الحكومية المصرية من حيث مقياس متوسط اتجاهاتهم نحو الرضا عن نظام المرتبات في الأجهزة الحكومية المصرية المصرية لصالح الهيئات الاقتصادية، ومن الملاحظ أن المرتبات وزيادتها من الأمور التي تحقق الرضا الوظيفي للعاملين (دراسة Khalid Al Tayyar، ٢٠١٤).

ب. **الرضا عن نظام العلاوات والمكافآت لدى ممارسي العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية المصرية:** كشفت نتائج الدراسة أن الرضا عن نظام العلاوات والمكافآت في الأجهزة الحكومية المصرية تمثل في : تتناسب بدل السفر مع ظروف غلاء المعيشة، العدالة في توزيع الحوافز والمكافآت، كفاية الأجر الإضافي بالنسبة للعمل، علاوة غلاء معيشة تتلاءم بشكل كافي مع الارتفاع في الأسعار، تتناسب العلاوة الدورية مع الوظيفة والجهد (دراسة محمد بن عبد الله الثبيتي، خالد بن عويد العنزي، ٢٠١٤)، وكشفت نتائج الدراسة وجود فروق بين

الأجهزة الحكومية المصرية طبقاً لاتجاهاتهم نحو الرضا عن نظام العلاوات والمكافآت في الأجهزة الحكومية المصرية لصالح الهيئات الاقتصادية.

ت. **نظام الأجازات لدى ممارسي العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية المصرية:** كشفت نتائج الدراسة أن الرضا عن نظام الأجازات في الأجهزة الحكومية المصرية تمثل في : لا توجد معايير واضحة للأجازات المترتبة على إصابات العمل، توجد معايير واضحة للحصول على أجازات دراسية للحصول على مؤهل أعلى، يؤثر القانون / اللائحة على منح رصيد الأجازات السابقة، يتعسف المديرون في منحي الأجازات الخاصة، يوجد نظام محدد في الحصول على الأجازات الاعتيادية والعارضة والمرضية، وكشفت نتائج الدراسة عدم وجود فروق بين الأجهزة الحكومية المصرية من حيث مقياس متوسط اتجاهاتهم نحو نظام الأجازات في الأجهزة الحكومية المصرية.

ث. **الرضا عن نظام التدريب لدى ممارسي العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية المصرية:** كشفت نتائج الدراسة أن الرضا عن نظام التدريب في الأجهزة الحكومية المصرية تمثل في : تحرص المؤسسة على عقد الدورات التدريبية في مراكز تدريبية، تنحصر موضوعات التدريب في مجال العلاقات العامة دون غيره من الموضوعات، تسمح المؤسسة بتحديد الاحتياجات التدريبية التي يحتاجها ممارسو العلاقات العامة، تمنح المؤسسة تفرغاً كاملاً لحضور الدورات التدريبية، تحرص المؤسسة على ضرورة اجتياز الدورات التدريبية كشرط للترقية في العمل، وكشفت نتائج الدراسة عدم وجود فروق بين الأجهزة الحكومية المصرية طبقاً لاتجاهاتهم نحو الرضا عن نظام التدريب في الأجهزة الحكومية المصرية.

ج. **الرضا عن نظام الترقيات لدى ممارسي العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية المصرية:** كشفت نتائج الدراسة أن الرضا عن نظام الترقيات في الأجهزة الحكومية المصرية تمثل في : حقق القانون / اللائحة المساواة في الترقيات بإلغاء الترقيات أثناء الأجازات ٤,٢١، يضع القانون / اللائحة معايير واضحة للترقية بالأقدمية أو بالاختيار، وضع القانون / اللائحة معايير واضحة لتأخير الترقيات للعاملين بحيث لا تزيد عن مدة معينة، يتيح لي القانون / اللائحة تولي مناصب قيادية مستقبلاً، أشعر بوجود ارتباط بين الاتقان في العمل والترقية، وكشفت نتائج الدراسة عن عدم وجود فروق بين الأجهزة الحكومية المصرية طبقاً لاتجاهاتهم نحو الرضا عن نظام الترقيات في الأجهزة الحكومية المصرية.

ج. الرضا عن أنظمة نهاية الخدمة لدى ممارسي العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية المصرية: كشفت نتائج الدراسة أن الرضا عن أنظمة نهاية الخدمة في الأجهزة الحكومية المصرية تمثل في : لعدم الشعور بأن مكافأة نهاية الخدمة تضمن حياة كريمة بعد المعاش، الجزء الذي يتم خصمه من الراتب لمكافأة نهاية الخدمة مناسب للمكافأة، الشعور بالأمان لوجود التأمين الصحي بعد نهاية الخدمة، يوجد تفاوت كبير في مكافأة نهاية الخدمة بين العاملين في الدولة على الرغم من تشابه العمل الذي يؤديه، وكشفت نتائج الدراسة عدم وجود فروق بين الأجهزة الحكومية المصرية من حيث مقياس متوسط اتجاهاتهم نحو أنظمة نهاية الخدمة في الأجهزة الحكومية المصرية.

ح. الرضا عن قواعد الإحالة إلى المعاش لدى ممارسي العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية المصرية: كشفت نتائج الدراسة أن الرضا عن قواعد الإحالة إلى المعاش في الأجهزة الحكومية المصرية تمثل في : تعدد منحة الوفاة والجنزة التي يتم صرفها مناسبة، يشعني نظام الإحالة إلى المعاش على الاستمرار في العمل، حرمان الأولاد من المعاش بعد سن ٢٤ سنة غير عادل، قواعد الإحالة للمعاش معروفة لكل الفئات الوظيفية علاوة المعاش ملائمة ومتناسبة مع غلاء المعيشة، الترقية إلى الدرجة الأعلى بعد الإحالة إلى المعاش تحقق الرضا نحو قواعد الإحالة إلى المعاش، وأشارت نتائج الدراسة عن عدم وجود فروق بين الأجهزة الحكومية المصرية طبقاً لاتجاهاتهم نحو الرضا عن قواعد الإحالة إلى المعاش في الأجهزة الحكومية المصرية، ومن الملاحظ أن أن الرضا عن نظام المزايا المرتبطة بالتقاعد ونهاية الخدمة منخفض ومتدني، ومعظم الموظفين ليس لديهم علم ودراية بنظام التعويضات المالية الحكومية، مما أثر سلبياً على درجات الرضا الوظيفي(دراسة سامي علي أبو الروس، شفا سالم السقا، ٢٠١٠)، ومن الملاحظ أن طبيعة العمل وبيئته المادية، الأمان والاستقرار الوظيفي، الأجر، فرص الترقية من العوامل التي تحقق الرضا الوظيفي ، وأن طبيعة العمل وبيئته المادية، الأمان والاستقرار الوظيفي، الأجر، فرص الترقية (دراسة رحاب خضر، ٢٠١٣).

رابعاً: الأداء الوظيفي لدى ممارسي العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية المصرية: كشفت نتائج الدراسة أن الأداء الوظيفي لدى ممارسي العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية المصرية تمثل في: يحسن أسلوب الثواب والعقاب المعتمد في من أداء العمل ، ينعكس التزام الإدارة بجودة الأداء على تحسين مستوى أداء العاملين، يبذل العاملون

الجهد الكافي لإنجاز العمل الوظيفي في الوقت، معايير الأداء التي تستخدمها المؤسسة قادرة على قياس الأداء بفعالية، تتوفر لدى الجاهزية والاستعداد والرغبة للعمل خارج أوقات الدوام الرسمي من أجل أداء المهام المطلوبة منه، وكشفت نتائج الدراسة عن وجود فروق بين الأجهزة الحكومية المصرية طبقاً لاتجاهاتهم نحو الأداء الوظيفي في الأجهزة الحكومية المصرية في الأجهزة الحكومية المصرية لصالح الأجهزة الخدمية الحكومية.

خامساً: الرضا عن مستوى الاتصالات لدى ممارسي العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية المصرية: كشفت نتائج الدراسة أن مستوى الاتصالات لدى ممارسي العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية المصرية تمثل في: نقص المعلومات عن الحد المطلوب يؤدي إلى إرباك عملية الاتصال، الاتصالات الغير رسمية ضرورية في نقل المعلومات بين العلاقات العامة والعاملين، تعمل قنوات الاتصال المستخدمة في المؤسسة بين الرئيس والمرؤوس توصل التعليمات والقرارات في الوقت المناسب، توافر مهارات الاتصال و التفاعل بين الموظفين ينعكس ايجابيا على المؤسسة وبيئة العمل فيها، وكشفت نتائج الدراسة عن وجود فروق بين الأجهزة الحكومية المصرية طبقاً لاتجاهاتهم نحو الرضا عن مستوى الاتصالات لدى ممارسي العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية المصرية لصالح الأجهزة الخدمية الحكومية، وتختلف هذه النتائج مع نتائج الدراسات السابقة والتي كشفت عن عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المبحوثين في رضاهم الوظيفي عن الاتصالات الإدارية في محيط العمل (دراسة Godfrey A. Steele & and Daniel Plenty، ٢٠١٥).

سادساً: اختبار فروض الدراسة: كشفت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية بين رضا المبحوثين عن وظيفة ممارس العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية المصرية والأداء الوظيفي لديهم، ووجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الرضا الوظيفي لدى ممارسي العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية المصرية والأداء الوظيفي لديهم في الأبعاد المختلفة باستثناء بعد التدريب، وتختلف هذه النتائج مع دراسة (دراسة Godfrey A. Steele & and Daniel Plenty، ٢٠١٥) والتي أشارت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المبحوثين في دلالة بعض المصطلحات المتعلقة بالرضا الوظيفي مثل الترقيات والحوافز ودورها في تحقيق الرضا الوظيفي، وكشفت نتائج الدراسة أيضاً عن وجود علاقة ارتباطية قوية بين توافر الظروف الملائمة للعمل في الأجهزة الحكومية المصرية والأداء الوظيفي لديهم، وفي المقابل كشفت نتائج

الدراسة عن عدم وجود علاقة ارتباطية بين الرضا عن مستوى الاتصالات لدى ممارسي العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية المصرية والأداء الوظيفي لديهم، عدم علاقة ارتباطية ضعيفة بين الرضا عن مستوى العلاقات الإنسانية لدى ممارسي العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية المصرية والأداء الوظيفي لديهم (دراسة Heather J. Carmack, Todd T. Holm، ٢٠١٣)، وتختلف نتائج الدراسة مع الدراسات السابقة والتي أثبتت علاقة النوع بتحقيق الرضا الوظيفي (دراسة ياسمين عيسى، ٢٠١٤)، كما كشف اختبار فروض الدراسة عدم وجود فروق دالة إحصائية بين ممارسي العلاقات العامة من في أبعاد الرضا الوظيفي طبقاً للنوع ونوع المؤسسة والمستوى التعليمي (دراسة محمد بن عبد الله الثبتي، خالد بن عويد العنزي، ٢٠١٤)، ووجود فروق طبقاً للتخصص العلمي، والدرجة الوظيفية (دراسة محمد بن عبد الله الثبتي، خالد بن عويد العنزي، ٢٠١٤)، وفي المقابل أثبتت الدراسات السابقة أن المتغيرات الديموغرافية مثل سنوات الخبرة لم تكن مؤثرة في الرضا الوظيفي (وأن المتغيرات الديموغرافية مثل سنوات الخبرة لم تكن مؤثرة في الرضا الوظيفي).

توصيات الدراسة:

- ضرورة توحيد أنظمة الرواتب والأجور ومعاشات ما بعد الخدمة لكافة القطاعات المدنية بحيث يكون هناك نظام واحد يحقق العدالة والمساواة بين جميع الموظفين، كما يجب وضع نظام محفز للترقيات يؤدي إلى استقرار الموظفين في وظائفهم وتطوير قدراتهم ويسهم في تحقيق الرضا الوظيفي مما ينعكس إيجابياً على تطوير الجهاز الإداري .
- الاهتمام بعقد العديد من المحاضرات والندوات لشرح المواد المختلفة لقانون الخدمة المدنية، وخصوصاً المواد التي تؤثر تأثيراً مباشراً على ممارس العلاقات العامة بصفة خاصة والعاملين في الجهاز الإداري للدولة بصفة عامة وهي المواد المتعلقة بالترقيات والأجازات ومكافآت نهاية الخدمة والإحالة إلى المعاش .
- إعادة النظر في قوانين الإحالة إلى المعاش المبكر، بحيث تضمن عوامل أكثر فعالية بدلاً من النصوص الموجودة حالياً في القانون والتي تعطي مميزات خمس سنوات إضافية خصوصاً مع تدني قيمة المعاش الذي يحصل عليه الموظف، من خلال زيادة حصة الحكومة في نسبة التأمينات.
- الاهتمام بالتدريب الإداري لممارسي العلاقات العامة والاعتماد على المحاضرين والمدربين من ذوي الخبرة في مجال ممارسة العلاقات العامة .

- الاهتمام بتطوير نظم الاتصالات في المؤسسات الحكومية، وضرورة الاعتماد على وسائل التواصل الحديثة مثل البريد الإلكتروني الداخلي Outlook في التواصل مع العاملين.
- العمل على تفعيل أثر نظام المكافآت من خلال توجيهها لمن يستحقها، وأن تكون أداة رافعة لمستوى الأداء في زيادة التنافس البناء بين الموظفين في الحصول على المكافآت.
- دعم وتعزيز الاتصالات الإدارية (الرسمية وغير الرسمية) وتوجيهها بشكل ينسجم وأهداف المؤسسة، والعمل على ترسيخ ثقافة العمل بروح الفريق الواحد كحافز معنوي للوصول لمستويات الأداء المخططة.
- وضع العديد من الضوابط الخاصة بمكافآت نهاية الخدمة في الجهات الحكومية والخاصة بعدم وجود تفاوت كبير في قيمة هذه المكافآت حتى يتحقق الرضا الوظيفي لدى العاملين.

المراجع:

1. Dimas Agung Trisliatanto, Tan Evan Tandiyono, Dimaz Ganjar Harry Pradana, Pristiandi Teguh Cahya, Nur Anilawati, 2018, Job Satisfaction And Job Motivation Toward Performance Through Organizational Commitment, *Advances in Social Science, Education and Humanities Research (ASSEHR)*, volume 98, pp58-65.
2. Jieun Lee. 2017, Professional interpreters' Job satisfaction and relevant factors A case study of trained interpreters in South Korea, *The Journal of the American Translation & Interpreting Studies Association*, Vol. 12 Issue 3, p427-448
٣. أيمن محمد عبد الرازق أحمد، أثر الإصلاح الإداري علي تنمية الموارد البشرية والرضا الوظيفي في بيئة العمل في الأجهزة الإدارية في مصر، رسالة ماجستير، غير منشورة، جامعة عين شمس. معهد الدراسات والبحوث البيئية، ٢٠١٧
4. Zulqarnain, Wajid; Taimur-ul- Hassan, 2016, Antecedents of Job Satisfaction in Pakistani Media Organization, **Global Media Journal: Pakistan Edition**. Spring, Vol. 9, Issue 1, p1-10.
5. Steele, Godfrey A.; Plenty, Daniel, 2015, Supervisor–Subordinate Communication Competence and Job and Communication Satisfaction, **Journal of Business Communication**, Jun, Vol. 52 Issue 3, p294-318.
6. Khalid Al Tayyar, 2014, J Job Satisfaction and Motivation amongst Secondary School Teachers in Saudi Arabia , **Un- Published PHD Thesis**, University of York.
7. Abdullah Aldhuwaihi, 2013, The Influence of Organizational Culture on Job Satisfaction, Organizational Commitment and Turnover Intention: A Study on The Banking Sector in The Kingdom of Saudi Arabia, **Un- Published Master Thesis**, Victoria University, Faculty of Business and Law.
٨. محمد بن عبد الله الثبيتي، خالد بن عويد العنزي، عوامل الرضا الوظيفي لدى معلمي محافظة القريات من وجهة نظرهم دراسة إدارة التربية والتعليم بمحافظة القريات، *المجلة الدولية التربوية المتخصصة*، المجلد ٣، العدد ٦، يونيو، ٢٠١٤.

٩. أحمد محمد فتحي أنور، تحديد العوامل التي تؤثر في الرضا الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين بالمدارس الحكومية، رسالة ماجستير، غير منشورة، جامعة الفيوم، كلية الخدمة الاجتماعية، ٢٠١٤.
١٠. سمر محمود محمود شيخ السوق، القيادة الخادمة وعلاقتها بالرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي : دراسة تطبيقية علي الجامعات المصرية، رسالة ماجستير، غير منشورة جامعة المنوفية. كلية التجارة.
١١. ياسمين عبد العزيز محمد عيسي، آداب التعامل بين الزملاء في العمل وعلاقته بالرضا الوظيفي، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة المنوفية. كلية الإقتصاد المنزلي، ٢٠١٤.
١٢. مينا يوسف عبوده عبد الملك، كادر المعلم وعلاقته بالرضا الوظيفي وبعض سمات الشخصية لدى معلمى وموجهى التربية الرياضية بمحافظة الشرقية، رسالة ماجستير، غير منشورة، جامعة بنها، كلية التربية الرياضية ٢٠١٤.
١٣. رحاب عبدالفتاح علي خضر، العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك ومستوي درجة الرضا الوظيفي : دراسة تطبيقية على المستشفيات الجامعية بمحافظة الشرقية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة بنها، كلية التجارة، ٢٠١٣.
١٤. سارة محمد سعيد بلخير، العلاقة بين إدراك السمات الابتكارية للمنظمة وبعض العوامل الشخصية والوظيفية وأثر ذلك على الرضا عن العمل: دراسة تطبيقية على الجامعات اليمنية، رسالة ماجستير، غير منشورة ،جامعة أسيوط. كلية التجارة .
15. Rebecca K. DiClemente, Elizabeth A. Ditrinco, Kaitlyn E. Gibbons, Scott A. Myers, 2013, The Relationship Between Instructor Job Satisfaction and Communicator Style and Socio-Communicative Orientation, **Communication Research Reports** ,Vol. 30, No. 4, October–December, pp. 347–351.
16. Heather J. Carmack, Todd T. Holm, 2013, Stress, Burnout, Job Satisfaction, and Intent to Leave Among Collegiate Forensic Educators, **National Forensic Journal.**, Vol. 31 Issue 1, p41-59.
17. Sone, Miyuki; Mizunuma, Kimiyoshi; Nakajima, Yasuo; Yasunaga, Hideo; Ohtomo, Kuni., 2013, Job satisfaction, income, workload, workplace, and demographics of Japanese radiologists in the 2008 survey, **Japanese Journal of Radiology**, vol 31, Issue 5 May ,pp 364-70.

١٨. نهلة السيد محمد سليمان، المتغيرات الاجتماعية والفيزيقية المرتبطة بالرضا الوظيفي للقائم بالاتصال : دراسة مقارنة بين الذكور والإناث في مجال الإعلام، رسالة ماجستير، غير منشورة، جامعة عين شمس، معهد الدراسات والبحوث البيئية، ٢٠١٣.
١٩. حصة محمد الملا، العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي للقائم بالاتصال في وسائل الإعلام الكويتية، دراسة مسحية، رسالة دكتوراه، غير منشورة، جامعة حلوان. كلية الآداب، ٢٠١٢.
20. Wallin, Anneli Orrung; Jakobsson, Ulf; Edberg, Anna-Karin, 2012, Job satisfaction and associated variables among nurse assistants working in residential care, **International Psychogeriatrics**, Vol 24, Issue 12 ,Dec ,pp 1904-1918.
21. Akhtar, Nadia; Naureen, Shazia, 2012, An Investigation of Relationship between Emotional Intelligence and Job Satisfaction among Female Secondary School Teachers in Private Schools of Rawalpindi., **Language in India**, Jun, Vol. 12 Issue 6, p139-150.
22. Michikazu Sekine, Takashi Tatsuse, 2011, Explaining global job satisfaction by facets of job satisfaction: the Japanese civil servants study, **Environ Health Prev Med** Vol 16, Issue 2, pp133–137.
٢٣. سامي علي أبوالروس، شفا سالم السقا، مدى رضا العاملين في مؤسسات القطاع العام في قطاع غزة عن نظام المزايا المرتبطة بالتقاعد ونهاية الخدمة حالة دراسية على وزارة الشؤون الاجتماعية في قطاع غزة – فلسطين، **مجلة جامعة الأزهر بغزة، سلسلة العلوم الإنسانية، المجلد ١٢، العدد ٢، ٢٠١٠.**
٢٤. مجيد مصطفى منصور، درجة الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة النجاح الوطنية في فلسطين، **مجلة جامعة الأزهر بغزة، سلسلة العلوم الإنسانية، المجلد ١٢، العدد ١، ٢٠١٠.**
25. Anna F. Carmon, Amy N. Miller, Kristen J. Brasher, 2013, Privacy Orientations: A Look at Family Satisfaction, Job Satisfaction, and Work–Life Balance, **Communication Reports**, Vol. 26, No. 2, July–December 2013, p107.
26. Tan, T-H. Amna, W., 2011, “Herzberg’s motivation-hygiene theory and job satisfaction in the Malaysian retail sector: the mediating effect of love of money”, **Asian Academy of Management Journal**, Vol. 16 No. 1, pp. 79-80.

27. Scott Reinardy, 2009, Beyond Satisfaction: Journalists Doubt Career Intentions as Organizational Support Diminishes and Job Satisfaction Declines, **Atlantic Journal of Communication**, Vol17, pp131-132.
28. Drumea, Mihnea C. 2012b, "European Regulations on Workers of Member States", **Contemporary Readings in Law and Social Justice** Vol 4, Issue 1,p266.
29. Saifuddin Khan Saif, Allah Nawaz, Farzand Ali Jan, Muhammad Imran Khan, 2012, Synthesizing The Theories Of Job-Satisfaction Across The Cultural/Attitudinal Dementions, **Interdisciplinary Journal Of Contemporary Research In Business**, January 2012 Vol 3, No 9,pp1384-1385.
30. Popescu, Gheorghe H. 2015, "Increased Medical Malpractice Expenditures as a Main Determinant of Growth in Health Care Spending," **American Journal of Medical Research**, Vol 2, Issue 1, p 84.
٣١. طريف شوقي فرج، السلوك القيادي وفعالية الإدارة، عمان، دار وائل للنشر، ٢٠٠٢، ص ٢٢٠.
32. Saba, I. (2011), "Measuring the job satisfaction level of the academic staff in Bahawalpur colleges", **International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences**, Vol. 1, No. 1, p13.
33. Datuk Abdul Rahman Idris Ismail Hussein Amzat,2010, Structural equation models of management and decision-making styles with job satisfaction of academic staff in Malaysian research university, **International Journal of Educational Management**, Vol. 26 No. 7,p 622.
34. Chishti, Saeed ul Hassan; Rafiq, Maryam; Rahman, Fazalur; Jumani, Nabi Bux; Ajmal, Muhammad,2010, .Impact of Participative Management on Employee Job Satisfaction and Performance in Pakistan, **Language in India**. Dec, Vol. 10 Issue 12, p95.

35. George Lăzăroiu, Employee Motivation And Job Performance, **Linguistic and Philosophical Investigations**, Vol. 14, 2015, pp. 100.
٣٦. سمير محمد حسين، **بحوث الإعلام : الأسس والمبادئ**، القاهرة ، عالم الكتب، ١٩٧٦، ص١٣٣، ١٣٤
٣٧. طه عبدالعاطى نجم، **مناهج البحث الاعلامى**، الطبعة الاولى، الإسكندرية، دار كلة للنشر والتوزيع، ٢٠١٥، ص١١٠، ١١١.
٣٨. محمد عبدالحميد، **البحث العلمى في الدراسات الإعلامية**، مرجع سابق، ص١٣٠.
٣٩. سامى طايح، **بحوث الإعلام**، القاهرة، دار النهضة العربية، ٢٠٠١، ص٣٠٦.
٤٠. غادة اليمانى، **قياس الرأى العام، طنطا**، ٢٠١٢، ص ١٨٤.
٤١. طه عبدالعاطى نجم، **مناهج البحث الاعلامى**، مرجع سابق، ص ٣٣٥ - ٣٣٦.
٤٢. عاطف عدلى العبد، زكي أحمد عزمي، **الأسلوب الإحصائي واستخداماته في بحوث الرأى العام والإعلام**، القاهرة: دار الفكر العربي، ١٩٩٤، ص٣١.
٤٣. **المرجع السابق**، ص٣٩.