وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة الدكتور يحي فارس بالمدية

كلية العلوم الإجتماعية و الإنسانية

قسم علوم الإعلام والإتصال

دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي بالمؤسسة التربوية

- دراسة ميدانية لثانوية موسى بن نصير بقصر البخاري-

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماســتر في علوم الإعلام والإتصال

تخصص إتصال وعلاقات عامة

إعداد الطالبتين :

مطمورة كريمة

بلخير مسعودة

إشراف الأستاذ :

فار كمال

السنة الجامعية :2021 ـ 2022

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة الدكتور يحي فارس بالمدية

كلية العلوم الإجتماعية و الإنسانية

قسم علوم الإعلام والإتصال

دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي في المؤسسة التربوية

- دراسة ميدانية لثانوية موسى بن نصير بقصر البخاري-

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والإتصال

تخصص إتصال وعلاقات عامة

إعداد الطالبتين:

مطمورة كريمة

بلخير مسعودة

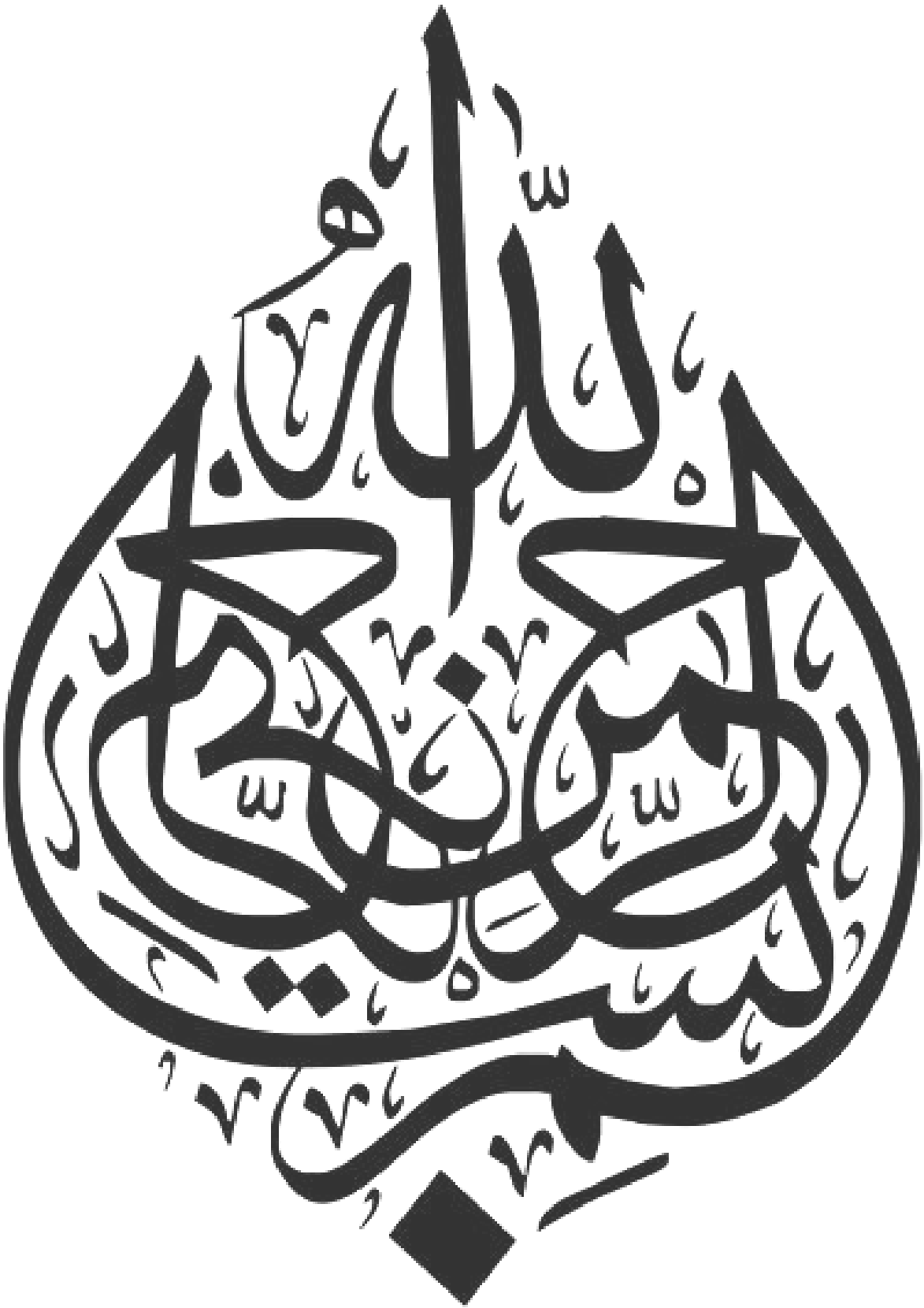
إشراف الأستاذ:

فار كمال

لجنة المناقشة

رئيسا	.....
مشرفا	.....
مناقشا	.....

السنة الجامعية: 2021 ـ 2022



الإهداء

من حملتني وهنا على وهن، وسهرت في صغري ، ومدت لي يد العون في الكبر، إلى نبع الحنان وعالم الأمان، وأعز ما لي في هذا الوجود أمي الحبيبة .

إلى من سعى وشقى لأنعم بالراحة والهناء ، إلى الذي لم يبخل عليّ بشيء من أجل دفعي إلى طريق النجاح إلى من أفنى من عمره السنين لأصل إلى هذا المستوى إلى أبي الغالي .

إلى من حبهم يجري في عروقي ،ويلهج بذكراهم فؤادي إخوتي وأخواتي يمينة، عويشة، أمال، ندى الياسمين، منال، محمد، عبد القادر، ميسوم

إلى كل الأصدقاء

إلى كل من وسعتهم ذاكرتي و لم تسعهم مذكرتي .

و إلى كل الأحباب والأقارب .

"كريمـــــــــــة"

الإهداء

إلى منبع الحنان والعطاء، إلى من ربتني وأحسنت تربيتي، إلى من تعبت من أجلي أمي الغالية، اللهم اشفها وعافيها.

إلى أبي مصدر الأمان والحنان إلى من تعب لأجلي، اللهم ارحمه واغفر له واجعل قبره روضة من رياض الجنة .

إلى إخوتي الذين دعموني طيلة مسيرتي الدراسية.

" مسعـــــودة"

شكر و عرفان



الشكر لله أولا، إذ وفقنا لإتمام هذا العمل، وطوع لنا إمكانات إعداده وانجازه.

وأتقدم بالشكر الجزيل وامتناننا وتقديرنا إلى الأستاذ الدكتور "فار كمال " الذي تفضل بقبوله الإشراف على المذكرة والذي نرى فيه صورة مجسمة للخير والفضل ومثالاً طيبا للبذل والعطاء و الذي غمرنا بفائض علمه وتوجيهاته القيمة التي كان لها الأثر الطيب في إخراج هذه المذكرة في صورتها النهائية.

والشكر والامتنان لأعضاء لجنة المناقشة لتفضلهم قبول مراجعة ومناقشة هذه المذكرة.

كما لا ننسى الشكر والتقدير لكل الأساتذة الذين ساهموا في نجاح مسيرتنا الدراسية.

خطـــــة الدراســـــــــة:

مقدمة

الإطار المنهجي للدراسة

1- إشكالية الدراسة وتساؤلاتها

2- أسباب إختيار الدراسة

3- أهداف الدراسة

4- أهمية الدراسة

5- منهج الدراسة

6- أدوات الدراسة

7- مجتمع البحث

8- عينة الدراسة

9- مفاهيم الدراسة

10- مجالات الدراسة

11- الدراسات السابقة

الإطار النظري للدراسة

الفصل الأول: مدخل نظري للعلاقات العامة.

المبحث الأول: مفهوم العلاقات العامة

المبحث الثاني: مقومات العلاقات العامة في المؤسسة

المبحث الثالث: وظائف العلاقات العامة

المبحث الرابع: أهمية العلاقات العامة.

الفصل الثاني: مدخل نظري لرضا الوظيفي.

المبحث الأول: مفهوم الرضا الوظيفي.

المبحث الثاني: عناصر الرضا الوظيفي

المبحث الثالث: محددات ومؤشرات الرضا الوظيفي

المبحث الرابع: أهمية الرضا الوظيفي.

الفصل الثالث: تحقيق الرضا الوظيفي من خلال أنشطة ووسائل العلاقات العامة .

المبحث الأول: دور برامج العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي.

المبحث الثاني: دور أنشطة العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي.

المبحث الثالث: دور وسائل العلاقات العامة وأهميتها في تحقيق الرضا الوظيفي.

الإطار التطبيقي للدراسة

الفصل الأول: دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي في ثانوية موسى بن نصير

المبحث الأول: لمحة عن ثانوية موسى بن نصير.

المبحث الثاني: عرض وتحليل نتائج الدراسة.

المبحث الثالث: النتائج العامة للدراسة

خاتمة

قائمة المصادر و المراجع

الملاحق

ملخص الدراسة:

تطرقت هذه الدراسة إلى معرفة دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي في المؤسسة التربوية " دراسة ميدانية لثانوية موسى بن نصير"، وكذلك للتعرف على طبيعة العلاقات العامة بهذه المؤسسة، ومدى شعور الأساتذة بالرضا من خلال ما توفره من وسائل اتصالية وأنشطة وبرامج تهدف إلى تحقيق الرضا الوظيفي بالثانوية.

وتندرج هذه الدراسة ضمن الدراسات الوصفية التحليلية، التي اعتمدنا فيها على المنهج الوصفي، وتمثل مجتمع البحث في كل موظفي وعمال ثانوية قصر البخاري المكون من **123** مفردة، تم اختيار العينة القصدية التي تمثلت في **58** مفردة من أساتذة الثانوية ، ولاستكمال مجريات البحث استخدمنا كل من الأدوات البحثية التالية:

استمارة الاستبيان التي وزعت على 58 أستاذ وتم استرجاعها كلها، وأداة المقابلة التي خصصناها لعينة من الأساتذة ومدير وناظر الثانوية، أما الملاحظة فكانت مكملة لبقية الأدوات.

وقد جاءت هذه الدراسة بأهم النتائج نذكر منها مايلي:

- أن طبيعة العلاقات العامة في "ثانوية موسى بن نصير"، أن طبيعة العلاقات العامة في "ثانوية موسى بن نصير"، يحكمها الاتصال الجيد الذي انعكس إيجابا على الجو العام للمؤسسة

- ومن بين النتائج نجد، أن المؤسسة يسودها جو من العلاقات الطيبة بين جميع موظفيها بما فيهم الأساتذة، وهذا ما عبر عنه غالبية المبحوثين، ومرد ذلك كون القيادة تتوفر على مهارات اتصال ساهمت في كسب رضا الأساتذة.

- العلاقات الجيدة عملت على بناء الصورة الذهنية حسنة للمؤسسة، ومرد ذلك للأسلوب المنتهج من قبل الإدارة.

– اعتماد المؤسسة على الوسائل الاتصالية خاصة المكتوبة منها لتحقيق أهدافها في نشر المعلومات وتوصيلها بكل شفافية، ولكن بالرغم من تفعيل الأنواع الأخرى إلا أن العلاقات العامة الفعالة في المؤسسة بقدر ما تكون على دراية بطبيعة الاتصال ووسائله بقدر ما تصل إلى تحقيق ما تصبوا إليه في تحقيق الرضا الوظيفي.

– توفير المؤسسة لظروف عمل ملائمة، وأخذ بالاقتراحات، ساهم في إعادة التوازن والاستقرار، وهذا ما عبر عنه غالبية المبحوثين من خلال رضاهم عن طريقة العمل وأسلوب تعامل الإدارة .

– من خلال النتائج التي توصلنا إليها، فيما يخص فاعلية الأنشطة نجد أن المؤسسة تفتقد لإستراتيجية واضحة في التنظيم والتخطيط لأنشطة وبرامج العلاقات العامة على الرغم من دورها في تفعيل العلاقة بين المؤسسة وموظفيها.

STUDY SUMMARY:

This study dealt with the knowledge of the role of public relations in achieving job satisfaction in the educational, " A field study of mosa bin nasir high school", as well as to identify the nature of the public relations of this institution, and the degree of satisfaction, of the professors through the provision of communication means, activities and programs aimed at achieving job satisfaction in high school, this study is part of the analytical descriptive studies, in which we relied on the descriptive approach, and the research community was represented in all the employees and workers of Qasr Al-Bukhari high school, which consisted of 123 items, in order to complete the course of the research, we used each of the following research tools, the questionnaire that was distributed to 58 professors and all were retrieved, and the interview tool that we allocated to a sample of professors, the director and the headmaster of the secondary school, and the note was complementary to the rest tools.

- This study came with the most important results, among which we mention the following: the nature of public relations at Musa Bin Naseer high school is governed by good communication, which contributed to building good relations between professors and helped create a spirit of belonging in the institution, however, we find that it lacks good planning for public relations.

- Among the results, we find that the institution has an atmosphere of good relations between all its employees, including the professors, and this is what the majority of the respondents are about and this is due to the leadership that is available communication skills, engaging everyone and following an open door policy.
- The reflection of these relations on the mental image of the institution, and this is due to the approach adopted by summary.

The institution lacks a clear strategy in organizing and planning public relations activities and programs.

مقدمة

مقـــــــــدمة

أصبحت العلاقات العامة كممارسة ونشاط اتصالي لا يمكن لأي مؤسسة تجاهله مهما كان حجمها أو طبيعة نشاطها، وهذا نسبة للدور الذي تؤديه برامجها وأنشطتها في مجال التخطيط للمؤسسة، وصناعة التفاهم المتبادل والمستمر بين المنشأة والجماهير التي تتعامل معها، سواء أكانت داخلية تمثل القطاعات التابعة للمؤسسة وموظفيها أو جماهير خارجية تستفيد مما تقدمه المؤسسة من منتجات أو خدمات.

تعتبر العلاقات العامة ضرورة من ضروريات الحياة، فأينما يوجد تجمع إنساني فلابد من قيام علاقات جيدة بين أفراد المجتمع، وبدون التفاهم تنشأ الخلافات وتبدأ الصراعات فالعلاقات العامة مرآة عاكسة لوضع القائم، فإذا كانت المرآة غير سليمة فإنها تعكس صورة مشوهة، أما إذا كانت سليمة ولامعة فإنها تعكس التفاهم الطيب بين المنظمة وجمهورها، وتبرز أهمية العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية خاصة التربوية منها كونها تسعى دائما إلى خلق صورة طيبة وبناء علاقات حسنة مع موظفيها الأمر الذي يحقق الاستمرارية بعيدا عن الصراعات.

فإذا تشكل الرضا الوظيفي للعاملين يصبح قوة دافعة لتنفيذ الخطط والبرامج التي تستهدفها المؤسسة، لأن العنصر البشري هو الرأس المال الحقيقي لجميع المؤسسات، فهو المسؤول عن الإنتاج وتنفيذ الخطط، كما يعتبر الرضا الوظيفي من العوامل المهمة لقياس

نجاح المؤسسات، نظرا لأن شعور الموظف بالراحة ومعالجة المشكلات التي تواجهه في مكان عمله، مع تزويده بالخدمات الضرورية يحفزه لبذل المزيد من الجهد لأداء المهام الموكلة إليه والتعاون مع زملائه، ومع إدارته المباشرة، والرضا الوظيفي هو وسيلة وليس غاية وهو من العوامل المهمة في تحقيق أهداف المؤسسة.

وفي إطار دراستنا حول دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي في المؤسسة التربوية، تم تسليط الضوء على هذا القطاع كونه يشهد العديد من الإضرابات التي خصت بها الأساتذة على وجه خاص، ولمعرفة مدى مساهمة العلاقات العامة من خلال ما سطرته من برامج وأنشطة اتصالية لتحقيق التفاهم والاستقرار، تم اختيارنا لمؤسسة موسى بن نصير كونها أقدم ثانوية على مستوى دائرة قصر البخاري، يعود تأسيسها لسنة **1980** وكذلك أنها مصدر لمخرجات وطاقات متميزة، ولكن خلال سنوات قليلة مضت شهدت صراعات واضطرابات الأمر الذي حفزنا لمعرفة طبيعة العلاقات العامة ومدى مساهمتها في تحقيق الرضا الوظيفي للأساتذة، وقد دامت فترة الدراسة من فيفري إلى غاية 29 ماي 2022.

للوصول إلى حقائق موضوعية تم انتهاج مسار منهجي محدد تمثل باختصار في: تحديد الإطار النظري لعناصر الموضوع، ثم تحديد إجراءات البحث الميداني من حيث اختبار مجالات الدراسة، وجمع المادة الميدانية ثم تحليلها واستخلاص النتائج.

وتحقيقا لما سبق قسمنا البحث الى ثلاث، الإطار المنهجي الذي تضمن الإشكالية وتساؤلاتها وأسباب اختيارها، وكذلك أهميتها وأهدافها، وذكر المنهج المعتمد وأدواته ومجتمع

البحث والعينة، فضلا عن تحديد المفاهيم الرئيسية المستخدمة فيها، وكذا بيان أهم الدراسات السابقة مع التعقيب عليها.

أما الإطار النظري الذي ضم ثلاثة فصول فقد خصص الأول كمدخل نظري للعلاقات العامة مع ذكر مفهومها ومقوماتها، وظائفها وأهميتها، أما الثاني فتناولنا فيه مدخل نظري للرضا الوظيفي، مفهومه، عناصره، محدداته ومؤشراته، وأخيرا أهمية الرضا الوظيفي، أما الفصل الثالث تضمن تحقيق الرضا الوظيفي من خلال أنشطة ووسائل العلاقات العامة، وضّم كل من، دور أنشطة العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي، وكذا دور وسائل العلاقات العامة وأهميتها في تحقيق الرضا الوظيفي، بالإضافة إلى آليات اتصالية أخرى.

وبالنسبة للإطار التطبيقي الذي ضم الفصل الرابع تضمن التعريف بالمؤسسة وهياكلها التنظيمي، ثم إلى عرض وتحليل البيانات استمارة الاستبيان، وأخيرا النتائج العامة للدراسة.

الإطار المنهجي

1- إشكالية الدراسة وتساؤلاتها:

تحتل العلاقات العامة بمختلف عملياتها الإدارية مركزا مؤثرا في جميع المؤسسات المختلفة في المجتمع سواء كانت تجارية أو صناعية أو تربوية تعليمية، فهي تعد من الوظائف الإدارية التي لا يمكن الاستغناء عنها وهذا لامتلاكها مكانة كبيرة ومتميزة في المؤسسات المعاصرة، والاعتراف بها حيث أنها وظيفة إدارية ذات طابع مخطط ومستمر، تهدف إلى كسب التفاهم وتأييد الجماهير من جهة، وبناء سمعة طيبة وصورة ذهنية مقبولة وحسنة عن المؤسسة من جهة أخرى، مستخدمة في ذلك جميع الأساليب الاتصالية التي تعمل على تقيّم اتجاهات الجمهور، وهذا من أجل تطابق السياسات والإجراءات مع مصالح جماهيرها الداخلية والخارجية على حد سواء، وعلى هذا النحو فإن العلاقات العامة في سعيها المستمر تعمل على تعزيز الفهم والثقة مع الزبائن والمستخدمين والجمهور بشكل عام.

تكتسي العلاقات العامة أهمية كبيرة، حيث تنعكس إيجابا على العديد من المؤسسات التي تسعى جاهدة إلى تحقيق التوازن بينها وبين جماهيرها وهذا من باب أنها مؤسسة ذات نسق مفتوح يضم الأفراد والجماعات التي تعمل معا لتحقيق أهداف مشتركة من حيث تبادل المعلومات والآراء والاقتراحات والخطط والسياسات.

وفي المقابل، فإن نجاح المؤسسة لا يكمن إلا عن طريق الموارد البشرية التي توليها اهتماما بالغا بالتركيز على تحسين وتطوير قدرات ومهارات هذه الأخيرة من أجل إنجاز المهام الموكلة إليها بفاعلية وكفاءة عالية، وهذا من خلال تفعيل جانب مهم وهو الرضا الوظيفي الذي من شأنه أن يعزز الثقة ويعطي طاقة ايجابية للعمل ويبني روح التواصل بين الموظفين والمدراء، فهو بمثابة مفتاح المؤسسة لأنه يمثل القالب لتدفق المعلومات بين مختلف الأقسام فيعمل على الربط بين أهدافها وأهداف الأفراد العاملين فيها من خلال

تدعيم اتصالاتهم ببعض وتعاونهم والشعور بأن مصالح المؤسسة ليست متعارضة مع مصالحهم.

ومنه فإن عدم إدراك المؤسسة لأهمية العلاقات العامة ودورها في خلق الاهتمام والانسجام بين الإدارة وموظفيها يؤثر سلبا على الرضا الوظيفي، وبالتالي يقلص فرص تحقيق الأهداف المرجوة من جهة ومن جهة أخرى إهمال المؤسسة للتنظيم الذي تسهر عليه لضمان السير الحسن لبرامجها وأنشطتها مما يؤدي إلى حدوث سوء تفاهم بين الإدارة والموظف الذي ينعكس بدوره على الرضا الوظيفي لديه.

وفي هذا الجانب، فإن دراسة دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي لدى الأساتذة ، يعد أحد الإشكاليات المهمة في المؤسسة التربوية الجزائرية التي عرفت في الآونة الأخيرة، ظهور حالة من عدم الرضا التي أدت بالأساتذة لتبني خيار الإضرابات والشكاوي للمطالبة بتحسين ظروفهم المهنية والمشاركة في اتخاذ القرار وفي هذا الإطار، تعتبر ثانوية موسى بن نصير من المؤسسات التربوية التي تسعى جاهدة إلى إرساء العلاقات العامة كنشاط اتصالي يهدف لتحقيق الرضا الوظيفي لدى أساتذتها، ومنه يمكن طرح التساؤل المحوري التالي:

" كيف يمكن فهم الدور الذي تؤديه العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي لدى أساتذة ثانوية موسى بن نصير"؟.

وينتج عن هذا السؤال مجموعة من الأسئلة الفرعية:

- ما طبيعة العلاقات العامة في ثانوية موسى بن نصير؟
- ما مدى شعور الأساتذة بالرضا الوظيفي بثانوية موسى بن نصير ؟
- ماهي جملة الوسائل الاتصالية المعتمدة لتحقيق الرضا الوظيفي لأساتذة ثانوية موسى بن نصير؟
- ماهي الأنشطة والبرامج الكفيلة بتحقيق الرضا الوظيفي لأساتذة ثانوية موسى بن نصير؟

2- أسباب اختيار الموضوع:

على الباحث أن يختار أولا موضوع الدراسة والذي يكون على أساس دوافع وميولات تدفعه إلى البحث في ذلك الموضوع وبالتالي فقد اخترنا موضوعنا هذا والمتمثل في دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي للأساتذة لأسباب نوجزها فيما يلي:

أ- الأسباب الشخصية:

- الرغبة في دراسة هذا الموضوع والكشف عن واقع الرضا الوظيفي لدى الأساتذة في المؤسسة.

- قرب المؤسسة من مكان الإقامة.

- ملاحظتنا لقلة الاهتمام بالرضا الوظيفي لدى الأساتذة.

- الرغبة الذاتية في التعرف على دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي والتعرف على الاستراتيجيات المتخذة في المؤسسة.

ب- الأسباب الموضوعية:

- الاهتمام بمجال العلاقات العامة والاعتماد عليها كوسيلة لزيادة فاعليتها في تحقيق الرضا الوظيفي.

- إبراز أهمية الشعور بالرضا الوظيفي للأساتذة من خلال ما توظف العلاقات العامة من آليات لذلك.

3- أهداف الدراسة:

- معرفة طبيعة العلاقات العامة في المؤسسة (ثانوية موسى ابن النصير).

- التعرف على شعور الأساتذة بالرضا الوظيفي بثانوية موسى بن نصير.

– التعرف على الوسائل المستخدمة من قبل العلاقات العامة لتحقيق الرضا الوظيفي للأساتذة بثانوية موسى بن نصير.

– التعرف على مختلف الأنشطة والبرامج الاتصالية المعتمدة من قبل العلاقات العامة لتحقيق الرضا الوظيفي للأساتذة بثانوية موسى بن نصير.

4- أهمية الدراسة:

تنبثق أهمية الدراسة من أهمية الموضوع بمختلف تغيراته، فهي تسعى للفت انتباه الجهات الوصية بضرورة الاهتمام بمجال العلاقات العامة في المؤسسات التربوية كونها نشاط ووظيفة إدارية تسعى للعمل على تحقيق الأهداف وتجسيد المهام المنوط بها.

وكذلك تكمن أهميتها من خلال البرامج والأنشطة المختلفة التي تخلق نوعا من الانسجام والتفاهم بين جميع عمال وموظفي المؤسسة فهي تسعى بذلك إلى التقليل من حدة الصراعات والنزاعات الموجودة وتحقق بذلك الرضا الوظيفي .

وكذلك فإن هذه الدراسة ستساعدنا على معرفة الدور الحقيقي للعلاقات العامة من خلال ما سنتوصل إليه من نتائج التي ستكون مرجع علمي للمؤسسة المستقبلة.

5- منهج الدراسة:

يعتبر المنهج خطوة رئيسية في ترتيب وتنظيم أفكار الباحث للوصول إلى نتائج منطقية، فالمنهج يعرف بأنه الأسلوب الذي يستخدمه الباحث في دراسة ظاهرة معينة والذي من خلاله يتم تنظيم الأفكار المتنوعة بطريقة تمكنه من علاج مشكلة البحث .[1]

فدراستنا هذه تندرج ضمن الدراسة الوصفية التحليلية ومن أجل الإجابة على إشكالية بحثنا ولمحاولة اختبار صحة التساؤلات المقدمة تم الاعتماد على المنهج الوصفي الذي عرفه حسن

[1]– محمد سرحان علي المحمودي، **مناهج البحث العلمي**، ط3، مكتبة الوسطية للنشر والتوزيع، صنعاء، 2015، ص35.

عبد العال (2004:166) "على أنه استقصاء ينصب على ظاهرة من الظواهر كما هي قائمة في الحاضر، يقصد تشخيصها وكشف جوانبها، وتحديد العلاقات بين عناصرها وبينها وبين ظواهر أخرى" ويشير إلى أن الأسلوب الوصفي في البحث أحد أشكال التحليل والتفسير العلمي المنظم لوصف الظاهرة، أو مشكلة محددة وتصويرها كميا عن طريق جمع بيانات ومعلومات مقننة عن الظاهرة أو المشكلة وتصنيفها وتحليلها وإخضاعها للدراسة الدقيقة". [1]

وعليه فمنهج الوصفي هو الأكثر ملائمة لموضوعنا من أجل الكشف عن مساهمة العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي لدى أساتذة ثانوية موسى بن نصير وأنه يكفل لنا جمع أكبر قدر ممكن من المعلومات اللازمة.

6- أدوات الدراسة:

تعتبر عملية جمع البيانات من المراحل الهامة التي تحتاج إلى عناية خاصة من قبل الباحث، وذلك للحصول على نتائج صحيحة ودقيقة تتطابق مع الواقع، وهذا يتوقف على الاختيار السليم لأدوات جمع البيانات.[2]

وقد اعتمدنا في بحثنا على أكثر من أداة حتى نستطيع أن ندرس الموضوع ونلم بجميع أبعاده وتتمثل هذه الأدوات في:

أ- **الاستبيان:** يعرف على أنه وسيلة لجمع البيانات من المبحوثين بواسطة استمارة استبيان تتكون من مجموعة من الأسئلة المعدة مسبقا والمطلوب من المبحوث الإجابة بنفسه عليها، مع عدم وجود للباحث أثناء قيام المبحوث بالإجابة على هذه الأسئلة.[3]

---

[1]- عبد الرحمان سيد سليمان، **مناهج البحث** ، د ط ، عالم الكتب، جامعة عين الشمس، د ب ن، 2014، ص131.

[2]- منال هلال المزاهرة، **بحوث الإعلام (الأسس والمبادئ)** ، د ط ، دار كنوز للمعرفة العلمية لنشر والتوزيع ، الأردن عمان، 2011، ص 280.

[3]- مدحت أبو النصر، **مناهج البحث في الخدمة الاجتماعية**، ط1،المجموعة العربية للتدريب و النشر، مصر، القاهرة، 2017 ، ص 181.

أعدت استمارة البحث بناءا على عدد من القراءات المنهجية لمجموعة من الدراسات السابقة التي تناولت موضوع العلاقات العامة و دورها في تحقيق الرضا الوظيفي حيث أفادتنا في كيفية إعداد الأسئلة.

وبما أن أستاذ الطور الثانوي هو محور الدراسة فمن خلال الاستبيان حاولنا التعرف على مساهمة العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي عن طريق الأسئلة المتعلقة بالموضوع والحصول على معلومات وبيانات لاستكمال الجانب التطبيقي لدراستنا.

واشتملت استمارة الاستبيان على أربعة محاور تضمنت **24** سؤال بالإضافة إلى محور البيانات الشخصية، وقد تنوعت الأسئلة بين المغلقة والمفتوحة وأدرجت في شكل أسئلة استفهامية.

وقد اعتمدنا هذه الأداة باعتبار أن الأساتذة هم العينة محل البحث وإمكانية فهمهم وإستعابهم للأسئلة والإجابة عنها دون حضور الباحث.

وتم تحكيم استمارة الاستبيان من قبل أساتذة الإعلام والاتصال بجامعة يحي فارس بالمدية، وهم الأستاذ موسى العيدي والأستاذ رابح بلقاسمي اللذان زودانا بملاحظات تمت الاستفادة منها وتدارك الخطاء التي وردت فيه وتعديلها.

بـ- المقابلة: هي تفاعل لفظي منظم بين الباحث والمبحوث أو بين الباحث وشخص آخر لتحقيق هدف معين وتظهر أهمية المقابلة في الحصول على بيانات ومعلومات جديدة لا يمكن الحصول عليها إلا عن طريقها.[1]

وعلى هذا الأساس حاولنا الاستفادة من الإمكانات التي تتيحها المقابلة كأداة تساعد على التعمق في تحليل البيانات من جهة ومن جهة أخرى إكمال المعلومات التي تحصلنا

[1]- سعد سلمان المشهداني، **مناهج البحث الإعلامي**، ط1، دار الكتاب الجامعي ، لبنان بيروت،2017، ص43.

عليها من الأدوات الأخرى المستخدمة لنفس الغرض، وقد أجرينا المقابلات مع كل من المدير وناظر الثانوية وعينة من الأساتذة، حيث أعطينا فرصة لتعبير عن أرائهم بحرية تامة.

جـ- الملاحظة: تعتبر الملاحظة من أهم أوات جمع المعلومات الخاصة بظاهرة ما، ويمكن أن نعرفها على: أنها مشاهدة الظاهرة محل الدراسة عن كثب في إطارها المتميز ووفقا لظروفها الطبيعية، حيث يتمكن الباحث من مراقبة تصرفات وتفاعلات المبحوثين.[1]

وبالتالي فالملاحظة عملية تسجيل لسلوك الأفراد والأشياء والأحداث من خلال وجود الباحث موقع الحدث ليسجل ما يلاحظه، وعلى ضوء ذلك دعمنا بحثا هذا بالملاحظة البسيطة.

- **الملاحظة البسيطة:** وهي التي بواسطتها تتم ملاحظة الظاهرة كما تحدث تلقائيا دون إخضاعها لأي نوع من الضبط العملي، ويلجا الباحث فيها لاستخدام آلات أو أدوات دقيقة للقياس أو وسائل للتأكد من دقة الملاحظة وموضوعها وتعرف أحيانا بالملاحظة غير المشاركة، إذ تسمى بالملاحظة البسيطة فإنها تبقى علمية عن الملاحظة العادية لرجا الشارع والتي لا تتعلق بأي موضوع معين.[2]

وقد قمنا بإجراء الملاحظة المنتظمة ابتدا من 03 أفريل إلى غاية 28 من نفس السنة.

7- **مجتمع البحث :** هو المجموعة الكلية من العناصر التي يسعى الباحث إلى أن يعمم عليها النتائج ذات العلاقة بالمشكلة المدروسة، وهو مجتمع محدد الملامح، إذ كلما زاد تحديد هذه الملامح كلما زادت إمكانية إجراء دارسة يمكن تعميم نتائجها عليه.[3]

---

[1]- مصطفى السيد أحمد، **البحث العلمي(مفهومه، إجراءاته، ومناهجه)**، ط2، دار الفلاحة للطباعة والنشر، مصر، 2003، ص157.

[2]- على غريب، **أبجديات المنهجية في كتابة الرسائل الجامعية**، ط2، جامعة منتوري، مخبر علم اجتماع الاتصال، الجزائر، 2009، ص 127.

[3]- ناهدة عبد زيد الديلمي، **أسس وقواعد البحث العلمي**، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن عمان، 2016، ص 80.

حتى نصل إلى النتائج التي نسعى إلى تحقيقها لابد من تحديد مجتمع البحث أو المجال البشري، وعليه فقد تمثل مجتمع دراستنا على عمال وموظفي ثانوية موسى بن نصير الواقعة بدائرة قصر البخاري التي تبعد عن مقر الولاية بـ 60 كلم، والمتكون من 123 مفردة مقسمين كآتي: 65 مفردة تضّم كل من الطاقم الإداري، والعمال المهنيين البالغ عددهم 18، و58 مفردة تضّم الأساتذة لجميع الأطوار والتخصصات، وتم اختيار هذه المؤسسة كونها الأقدم من بين الثانويات المتواجدة بالدائرة فقد أسست عام 1980 كما أنها قريبة من مقر السكن وكذلك كون هذا المجتمع مفرداته متشابهة مع باقي المؤسسات التربوية الأخرى(الثانوية) من حيث الطاقم الإداري نظام التدريس وفئة الأساتذة، لذا بالإمكان أن نقوم بهذه الدراسة بأي مؤسسة كانت وتعميم النتائج على جميع مفرداتها.

8- عينة الدراسة:

تعرف العينة بأنها طريقة جمع البيانات والمعلومات عن عناصر وحالات محددة، ويتم اختيارها بأسلوب معين من جميع عناصر ومفردات ومجتمع الدراسة وبما يخدم ويتناسب ويعمل على تحقيق أهداف الدراسة.[1]

وفيما يخص موضوع بحثنا فقد تم اختيار العينة القصدية وهي التي يلجأ إليها الباحث عندما تتوفر لديه بيانات أو معلومات كاملة عن مجتمع البحث وخصائصه وصفاته وفي هذه الحالة يلجا لاختيار عينة عمديه تتكون من مفردات معينة تمثل المجتمع الأصلي تمثيلا صحيحا، وغالبا ما تعطي نتائج أقرب إلى النتائج التي يمكن الوصول إليها باستخدام العينات الأخرى.[2]

وقد تم اختيارنا لعينة الدراسة بطريقة قصديه والمتمثلة في أساتذة ثانوية موسى بن نصير بقصر البخاري البالغ عددهم **58** مفردة من جميع التخصصات، وما قادنا لاختيار

[1]- ربحي مصطفى عليان، عثمان محمد غنيم، ط5،**أساليب البحث العلمي النظرية والتطبيق**، دار صفا للنشر والتوزيع، الأردن عمان، 2014، ص189.

[2] - وجيه محجوب، **أصول البحث العلمي ومناهجه**، ط1،دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن عمان، 2005، ص 198.

هذه العينة هو المعرفة الجيدة للأساتذة والتفاعل معهم، فهم يمثلون فئة مهمة في المجتمع وركيزة أساسية له، وكذلك كون هذه الفئة تشهد العديد من الشكاوي والإضرابات ما قادنا إلى تسليط الضوء على الدور الذي تلعبه العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي في المؤسسة التربوية.

- جدول يتضمن توزيع أفراد العينة حسب الشعب التعليمية

الرقم	الشعب التعليمية	عدد المناصب	الرقم	الشعب التعليمية	عدد المناصب
01	رياضيات	7	09	الإجتماعيات	5
02	علوم فيزيائية	5	10	لغة فرنسية	6
03	علوم طبيعية	6	11	لغة انجليزية	5
04	العلوم الإسلامية	3	12	لغة إسبانية	1
05	أدب عربي	6	13	هندسة ميكانيكية	1
06	فلسفة	3	14	هندسة كهربائية	1
07	إعلام ألي	2	15	تسير وإقتصاد	2
08	موسيقى	1	16	تربية بدنية ورياضية	4

9- تحديد مفاهيم الدراسة:

- مفهوم العلاقات العامة:

لغة: هي عبارة عن مفهوم مركب من كلمتين:

العلاقات Les relation: هي روابط تجمع أو تربط شخصين أو شيئين، تتضمن التفاعل والارتباط، يقال شيء له علاقة مع هذا الشيء.[1]

عامة Publique: يعني كل جماعة او شريحة من المجتمع تكون المؤسسة أو المنظمة على علاقة بها. [2]

اصطلاحا: هناك عدة تعاريف للعلاقات العامة نورد منها:

[1] - أحمد زكي بدوي، **معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية**، ط2، مكتبة لبنان، بيروت، 1993، ص347.

[2] - **معجم الموفق لمصطلحات الإعلامية**، د ط، مركز ثقة للدعوة والإعلام، الإمارات العربية المتحدة، 2000، ص 304.

– تعريف أدريان باراديز Adrian Bardeez: العلاقات العامة هي التعامل الناجح مع الأفراد والاهتمام بنشاط يؤدي إلى منفعة الأفراد وكسب ثقتهم.[1]

– عرفها عبد الرحمان عزي: هي علم وفن يتضمن أي جهد تبذله المؤسسة وأي قرار تتخذه وأي سياسة تتبناها، وأي رسالة تصدرها أو تستقبلها مادامت تستهدف تعزيز التفاهم بين المؤسسة وكل أو بعض جماهيرها.[2]

التعريف الإجرائي: من خلال التعاريف المقدمة يمكننا وضع تعريف إجرائي حسب موضوع دراستنا: فالعلاقات العامة هي جملة البرامج والأنشطة الاتصالية التي تقوم بها إدارة ثانوية موسى بن نصير بهدف خلق جو من التفاهم والثقة والتنسيق بين الأساتذة وكذا العمل على بناء صورة طيبة لتحقيق إستمراريتها.

- مفهوم الرضا الوظيفي:

– الرضا لغة: عرف في معجم معاني اللغة العربية فيقال رضي أو قبل أو الرضا بمعنى القبول أو القناعة هو ضد السخط وارتضاه معناه رآه أهلا له.[3]

– اصطلاحا: يعرفه محمد ناصر العبدلي بأنه الشعور النفسي بالقناعة والارتياح أو السعادة لإشباع الحاجات والرغبات والتوقعات من العمل نفسه وبيئة العمل مع الثقة والانتماء للعمل ومع العوامل والمؤثرات الداخلية والخارجية.[4]

---

[1]- باية بووزة، **آليات التجديد في صناعة العلاقات العامة الرقمية**، ط1، دار المجد للنشر والتوزيع، سطيف الجزائر، 2021، ص 20.

2 - عبد الرحمان عزي، **دعوة لفهم المصطلحات الحديثة في الإعلام والاتصال** ، ط1، دار المتوسطية للنشر، 2011، ص 21.

[3]- نجيب إسكندر، **معجم المعاني للمترادف والمتوارد والنقيص من أسماء وأفعال وأدوات التعبير**، ط1، مطبعة الزمان، العراق، 1971، ص 170.

[4]- أحمد صقر عاشور، **إدارة القوة العاملة- الأسس السلوكية وأدوات البحث التطبيقي**، دط، دار النهضة العربية، لبنان، 1999، ص 138.

– يعرفه "سترونج" بأنه حصيلة العوامل المتعلقة بالعمل والتي تجعل الفرد محبا له مقبلا عليه في بدء يومه دون أي غضاضة.[1]

التعريف الإجرائي: هو الشعور بمدى رضا الأستاذ عما توفره المؤسسة من وسائل مادية ومعنوية أثناء أداء لعمله وكذا وما يحمله من انطباع إيجابي عنها المؤسسة.

10- مجالات الدراسة:

تعتبر من الخطوات الهامة في تصميم البحوث لتحديد مجالاتها المختلفة و المتمثلة في ثلاثة مجالات هي :

– **المجال الجغرافي:** يتمثل المجال الجغرافي لدراستنا في ثانوية موسى بن نصير الواقعة بدائرة قصر البخاري التي تقع جنوب الولاية المدية وتبعد عنها بحوالي 60 كلم.

– **المجال البشري:** لقد شملت الدراسة مجالا بشريا تمثل في جميع أساتذة التعليم الثانوي العاملين بثانوية موسى بن نصير بقصر البخاري.

– **المجال الزمني:** الفترة الزمنية للدراسة الميدانية كانت بداية من شهر فيفري 2022 إلى غاية 29 ماي من نفس السنة.

11- الدراسات السابقة :

- **الدراسة الأولى:** للباحث يوسف عويد عتيق السعيدي بعنوان: دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في صحيفتي " الرأي " و "الكويت تايمز" الكويتيتين.

تمحورت إشكالية الدراسة في معرفة مدى قيام العلاقات العامة بالإسهام في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في صحيفتي "الرأي " و "الكويت تايمز"، وتفرع عن هذا السؤال الأسئلة الفرعية التالية:

[1]- منال البارودي، **الرضا الوظيفي وفن التعامل مع الرؤساء و المرؤوسين**، ط1، المجموعة العربية للتدريب و النشر، القاهرة، 2015، ص 38.

– ما طبيعة دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في صحيفة الرأي من وجهة نظر العاملين في المؤسسات الصحفية؟

– ماطبيعة دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في صحيفة كويت تايمز من وجهة نظر العاملين في المؤسسات الصحفية؟

– ما العوامل الداخلية التي تؤثر في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في صحيفة الرأي من وجهة نظر العاملين في المؤسسات الصحفية؟

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

كما هدفت الدراسة لمعرفة العوامل المؤثرة على مستوى رضا العاملين بالمؤسستين وكذا التعرف على الفروق الفردية بين العاملين في المؤسسات الإعلامية وقد استخدم الباحث لاستكمال خطوات بحثه المنهج الوصفي المسحي كما اعتمد على أداة الاستبيان في جمع المعلومات.[1]

خرجت الدراسة بعدد من النتائج من أهمها: أن دور العلاقات العامة مهم في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في صحيفتي الرأي والكويت تايمز من وجهة نظر العاملين فيهما، وكذا الدور الذي تطلع به العلاقات العامة يعد مهما في الاتصال بمختلف اتجاهاته، وكان الفرق بين المؤسستين من حيث ترتيب الأولويات كل حسب أهميته.

- **الدراسة الثانية:** لباحثان شرفي شهرة وجبارة جهاد، بعنوان دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي لجمهور الداخلي، دراسة ميدانية بالمؤسسات الاقتصادية، سونلغاز أم البواقي.

[1]- يوسف عويد عتيق السعيدي ، **دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي لعاملين في صحيفتي" الرأي والكويت تايمز" الكويتيتين**، أطروحة مقدمة للحصول على درجة الماجستير في الإعلام، جامعة الشرق الأوسط، الكويت، 2013.

تمحورت إشكالية الدراسة في التعرف على دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في المؤسسة الاقتصادية، وهدفت لمعرفة العوامل المؤثرة في مستوى الرضا والتعرف على أساليب عمل العلاقات العامة لتحقيق الرضا الوظيفي للعاملين بالمؤسسات الاقتصادية.

وللإجابة عن سؤال الإشكالية تم طرح التساؤلات الفرعية التالية:

- ما العوامل الداخلية المؤثرة في تحقيق الرضا الوظيفي؟
- ما الأساليب التي تعتمد عليها العلاقات العامة في تفعيل وتحقيق الرضا الوظيفي؟
- هل أنشطة العلاقات العامة فعالة في تحقيق الرضا الوظيفي؟

ولاستكمال الدراسة استخدما المنهج الوصفي معتمدين في ذلك على استمارة الاستبيان لجمع البيانات وقد خرجت الدراسة بعدد من النتائج نذكر منها: أن العلاقات العامة بأهدافها ومختلف أنشطتها وحققت رضا وظيفي لجمهورها الداخلي بالمؤسسة الاقتصادية، وأكدت[1] الدراسة على الدور الفعال للعلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي، وكشفت الدراسة عن وجود قسم مستقل للعلاقات العامة وأنها تؤدي مهامها بشكل دائم ومنسق.

الدراسة الثالثة: من إعداد الباحث عبد الرحمان عبد السلام إدريس ادم، بعنوان توظيف أنشطة العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين" دراسة وصفية تحليلية بالتطبيق على العاملين بجامعة السودان للعلوم و التكنولوجيا.

[1]- شهرة شرفي، جهاد جبارة، **دور العلاقات العمة في تحقيق الرضا الوظيفي لجمهور الداخلي- دراسة ميدانية المؤسسة الإقتصادية" سونلغاز" بأم البواقي**، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والإتصال تخصص، إتصال وعلاقات عامة، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، قسم العلوم الإنسانية، 2015/2014

تمحورت مشكلة الدراسة في مدى توظيف أنشطة العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين بجامعة السودان لعلوم والتكنولوجيا، وتفرعت إشكالية الدراسة للتساؤلات الآتية:

– ما طبيعة الأنشطة التي تمارسها إدارة العلاقات العامة بجامعة السودان في سبيل تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين؟

– ما الدور الذي تؤديه إدارة العلاقات العامة بتحسين بيئة العمل والأسلوب الإداري والحوافز بما يهيئ الجو للإبداع في العمل والانتماء للمؤسسة؟

– هل تملك إدارة العلاقات العامة موظفين مؤهلين ومدربين وتمويل يساعدها في تنفيذ برامجها وأنشطتها المستهدفة؟

كما هدفت الدراسة للتعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين ، والكشف عن برامج وأنشطة إدارة العلاقات العامة الموجهة لتحقيق الرضا الوظيفي، كما وظف الباحث المنهج الوصفي التحليلي لاستكمال متطلبات البحث، وقد اعتمد على أداة الملاحظة والمقابلة والاستبيان في جمع المعلومات والبيانات.[1]

وتوصل الباحث إلى عدد من النتائج منها، انخفاض الرضا الوظيفي لدى العاملين بجامعة السودان خلال فترة الدراسة، وأن أنشطة إدارة العلاقات العامة بالجامعة لا تساعد في تحقيق الرضا الوظيفي من وجهة نظر المبحوثين، كما أن بيئة العمل غير ملائمة ويوجد عدم تناسب بين أجور العاملين وحوافزهم والمهام الوظيفية التي يؤدونها.

[1]- أدم عبد الرحمان عبد السلام إدريس ، **توظيف أنشطة العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي لعاملين" دراسة وصفية تحليلية بالتطبيق على العاملين بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا**، رسالة لنيل درجة الماجستير في علوم الاتصال تخصص العلاقات العامة والإعلان، كلية الدراسات العليا، السودان، 2020.

- **الدراسة الرابعة:** للباحثة أمل ياسين محمد محمود بعنوان دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي لعاملين في شركة الخطوط الجوية الملكية الأردنية دراسة حالة.

تمحورت إشكالية الدراسة في دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي في شركة الخطوط الجوية الملكية الأردنية وأهم العوامل المؤثرة في تحقيق ذلك الرضا، هدفت الدراسة إلى معرفة العوامل الداخلية والخارجية التي تؤثر على مستوى الرضا الوظيفي.

وفي ضوء المشكلة تسعى الدراسة للإجابة على التساؤلات الأتية:

– ما مدى التعاون والتنسيق بين جهاز العلاقات العامة وإدارة الأقسام الأخرى في شركة الخطوط الجوية الملكية الأردنية؟

– ما طبيعة دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في شركة الخطوط الجوية الملكية الأردنية؟

– ما العوامل الداخلية التي تؤثر في مستوى الرضا الوظيفي في شركة الخطوط الجوية الملكية الأردنية؟

واستندت الدراسة على فرضيات صفرية[1]

–الفرضية الأولى: لا يوجد ثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05 as) للتعاون والتنسيق في جهاز العلاقات العامة على الرضا الوظيفي للعاملين في شركة الخطوط الجوية الملكية الأردنية.

[1]- أمل ياسين محمد محمود، **دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في شركة الخطوط الجوية الملكية الأردنية"دراسة حالة"** أطروحة مقدمة للحصول على درجة الماجستير في الصحافة والإعلام ، جامعة البترا، الأردن، 2015.

– الفرضية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى (as 0.05) لنوعية القنوات الاتصالية التي تستخدمها العلاقات العامة على الرضا الوظيفي للعاملين في شركة الخطوط الجوية الملكية الأردنية.

وقد اعتمدت في دراستها على المنهج الوصفي التحليلي، ولجمع البيانات استخدمت كل من الملاحظة بأنواعها، والمقابلة الرسمية وغير الرسمية واستمارة الاستبيان.

كما توصلت الدراسة إلى النتائج التالية: وجود أثر للتعاون والتنسيق في جهاز العلاقات العامة على الرضا الوظيفي لعاملين في الشركة، بالإضافة على وجود أثر في توجيه الاتصالات التي تستخدمها العلاقات العامة على الرضا الوظيفي لعاملين في شركة الخطوط الجوية الأردنية.

*** حدود الاستفادة من الدراسات السابقة:**

تكمن أهمية الدراسات المقدمة، كونها ساعدتنا في تحديد الدراسة واختيار الأسئلة الملائمة كما استفدنا منها نظريا ومنهجيا في صياغة أسئلة الاستمارة وفي اختيار الأدوات لجمع المعلومات وكذلك في اختيار المنهج المناسب.

*أوجه تشابه الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية:

– تتشابه في موضوع الدراسة الخاص بدور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي

– أدوات جمع البيانات (الملاحظة، المقابلة، استمارة الاستبيان).

– المنهج المستخدم (المنهج الوصفي)

*أوجه الاختلاف:

تختلف دراستنا مع الدراسات السابقة في النقاط التالية:

– اختلاف في الأهداف والأسئلة الخاصة بكل دراسة

– في طبيعة المؤسسة المعتمد عليها في المجال التطبيقي .

الإطار النظري

الفصل الأول

مدخـــل نظـــري للعلاقـــات العامـــــة

تمهيد

- مفهوم العلاقات العامة
- مقومات العلاقات العامة في المؤسسة
- وظائف العلاقات العامة
- أهمية العلاقات العامة

خاتمة

تمهيد:

تعد العلاقات العامة وظيفة إدارية مهمة ودعامة أساسية في تطور المنظمات، فهي جزء لا يتجزأ من نشاط أي مؤسسة تسعى لتحقيق أهدافها والحصول على ثقة جماهيرها سواء كانت داخلية أو خارجية، ففي هذا الصدد تؤكد العديد من الدراسات العلمية أن العلاقات العامة تستطيع بالفعل أن تؤدي دورا حيويا في صياغة السياسات والإستراتيجيات بالمؤسسات المعاصرة، فهي تساعد على حل المشاكل وتبقيها على إطلاع بجميع المتغيرات الطارئة كونها تملك الأساليب الفعالة لذات الغرض.

وعليه سنتناول في هذا الفصل مجموعة من المفاهيم الخاصة بالعلاقات العامة وكذا أهم المرتكزات أو الأسس التي تقوم عليها إضافة إلى الوظائف المنوط بها والأهمية التي تحضا بها في أي مؤسسة .

المبحث الأول: مفهوم العلاقات العامة

تعد العلاقات العامة من أكثر الألفاظ استخداما في عصرنا الحالي، فهو مصطلح يحمل معان كثيرة ومفاهيم مختلفة حسب المهمة الوظيفية المحددة لها، فبعض التعاريف تركز على الجانب الاتصالي، بينما يركز البعض على الجانب الإداري، فيما يركز بعضها الأخر على الجانبين الإداري و الاتصالي، ومنه سندرج التعاريف التالية:

– يعرفها معهد العلاقات العامة البريطانية بأنها الجهود المخططة والمستمرة لإقامة علاقة طيبة والمحافظة على التفاهم المتبادل بين المنظمة وجماهيرها.[1]

– وعرفت أيضا بأنها نشاط إداري و اتصالي يستخدمه أشخاص مهنيون في العلاقات العامة لبناء سمعة المؤسسة من خلال برامجها العلاجية "التصحيحية" مستخدمة في ذلك عملياتها المتمثلة في البحث والتخطيط والتنفيذ والمتابعة، ملتزمة بقيم الجمال والأخلاق في تحقيق أهدافها.[2]

– ويعرفها د.جريزويلد(Denny Griswold): بأنها الوظيفة التي تقوم بها الإدارة لتقويم الإتجاهات، وتحديد سياسات الفرد أو المنظمة بما يتفق مع مصلحة الجمهور وتنفيذ برامج بهدف كسب رضا هذا الجمهور وتفاهمه.[3]

– تعريف علي عجوة: العلاقات العامة هي الجهود المخططة التي يقوم بها الفرد أو المؤسسة أو الدولة لكسب ثقة الجمهور وتحقيق التفاهم المتبادل من خلال الاتصالات المستمرة والسياسات والأفعال المرغوبة لتلبية احتياجات الجمهور في إطار ما هو ممكن ومشروع.[4]

---

[1]- عبد الكريم سرحان، عائدة فخر الدين، **مدخل إلى العلاقات العامة والاتصال**، ط1، دار الشامل لنر و التوزيع، الأردن، 2022، ص 21

[2]- أحمد صبيح، **إستراتيجية العلاقات العامة والإعلام بمصلحة الجمارك**، دط، دار النهضة العربية للنشر و التوزيع، مصر، 2010 ص 41

[3]- ياسر عبد الله طبت، **العلاقات العامة في المؤسسات الإعلامية**، مطبعة أبو عمار للنشر والتوزيع، جامعة إفريقيا العالمية، 2019، ص 23

[4]- محمد كمال القاضي، **العلاقات العامة (الاتصال، التنظيم الإدارة)**، ط2، المركز الإعلامي للشرق الأوسط، مصر القاهرة، 2008، ص8.

المبحث الثاني: مقومات العلاقات العامة في المؤسسة

يقصد بالمقومات الأسس التي تقوم عليها العلاقات العامة أو القواعد التي تبنى عليها هذه الظاهرة بجهودها وأنشطتها والتي تشكل الأعمدة الرئيسة لها، وقد تزداد دائرة هذه المرتكزات أو تضيق بحسب الأهداف المرجوة من ممارسة العلاقات العامة، ولقد عدد الباحثون مجموعة من هذه الأسس نختار منها ما يلي:

– تحديد الهدف تحديدا واضحا لكل وحدة وقطاع: بما يتطلبه هذا التحديد من تقرير أهداف واقعية وفي حدود الممكن ويقتضي التحديد الدقيق للأهداف أن يشترك المرؤوسين والرؤساء معا اشتراكا حقيقيا ومجديا لينمو لدى الأفراد الحافز لتحقيق هذه الأهداف.

– اختيار القيادة الصالحة: وهذا هو الأساس الذي بدونه ينهار كل أساس عند إتباع هذا الأسلوب في الإدارة فيجب مراعاة توافر شروط الصلاحية التامة في كل قائد على اختلاف المستويات التي تؤهله لممارسة هذا الأسلوب في الإدارة.

– منح القادة المساندة والثقة التامة والدفع المستمر: وهذه اعتبارات أساسية لفاعلية المديرين فالملاحظة أن المدير الذي يستمتع بثقة ومساندة القيادة يكون أكثر انطلاقا وإنجازا وأكثر استعدادا لاتخاذ القرارات الصعبة وتحمل مسؤولية هذه القرارات.[1]

– الديمومة والاستمرارية: كسب ثقة الجمهور لن يتحقق إلا عن طريق العمل المستمر والدءوب للعلاقات العامة وفي كافة الأوقات ودون انقطاع من أجل الحفاظ على صلة التواصل لتبادل الآراء والمعلومات والسعي لتحقيق ما يطلبه الجمهور الذي تخضع حاجاته ورغباته للتنفيذ والتبديل المستمر.[2]

[1]- فوزي عبد الغني، **إدارة العلاقات العامة**، د ط، دار النهضة العربية، القاهرة، 2006، ص16.

[2]- فهمي محمد العدوي، **مفاهيم جديدة في العلاقات العامة**، ط1، دار أسامة للنشر،الأردن عمان،2011، ص139.

– التخطيط البرامجي: إن اختلاف البرامج والأهداف التي تسعى العلاقات العامة لتحقيقها يتطلب دائما إعداد مسبقا وتخطيط دقيق يحزم جهود العلاقات العامة نحو تحقيق أهدافها لأنها تحافظ بشكل جيد للوصول لأفضل النتائج المرجوة.

– الإمكانيات المتاحة: كغيرها من الأنشطة تتطلب ممارسة الجهود الخاصة ببرامج العلاقات العامة وتوفير ما يلزم تلكم الجهود من إمكانيات وفي مقدمتها الميزانيات المالية اللازمة ويمكن اعتبار هذه الأخيرة التي يجب توفرها لممارسة أنشطة العلاقات العامة.

– تكنولوجيا الاتصال ووسائله: تعتبر تكنولوجيا الاتصال من المرتكزات الأساسية في أنشطة العلاقات العامة كونها ركنا أساسيا ضمن عناصر عملية الاتصال و الاعتماد عليها في تنفيذ أي نوع من أنواع البرامج كون أن التحولات الكبيرة التي أحدثتها تكنولوجيا الاتصال ووسائطه المتعددة يسهل بشكل كبير في ممارسة أعمال العلاقات العامة وفتح الآفاق أمامها بمختلف التقنيات.[1]

المبحث الثالث: وظائف العلاقات العامة

للعلاقات العامة وظائف متعددة اختلفت من خالها وجهات النظر حول طبيعة وواقعية تلك الوظائف، إذ غالبا ما ينظر للعلاقات العامة كوسيلة لضبط الجمهور، وذلك عن طريق توجيه تفكيره نحو ما يرضى المؤسسة ويشبع احتياجاتها ويحقق أهدافها، وترى وجهة نظر أخرى أن وظيفة العلاقات العامة هي الاستجابة لمتطلبات واحتياجات الجماهير بهدف تحقيق الاستقرار وحل المشكلات، وعليه نحدد أهم هذه الوظائف فيما يلي:

يرى هندركس Hendrex: أن العلاقات العامة كعملية تعد أسلوبا ومنهجا لحل المشكلات وهذا يتضح من خلال أربعة خطوات رئيسية:

[1]- عماد الدين تاج السر فقير عمر، **إعداد وإنتاج المواد الإعلامية للعلاقات العامة**، ط 1، دار البداية، عمان، 2013 ص ص 31 32.

– الأبحاث: وتتضمن دراسة الجمهور والمؤسسة والإلمام بكل المتغيرات المتعلقة بهم، ودراسة المشكلات الظاهرة والكامنة ووضع الحلول لها، أيضا دراسة الجماهير النوعية للمؤسسة ووضع أفضل الإستراتيجيات لكسب تأييدها.

– وضع الأهداف: الخاصة ببرامج حل المشكلات، وتتضمن تلك الأهداف أنماط التأثير في آراء وسلوك واتجاهات المتعاملين مع المؤسسة.

– التخطيط: ويمثل التخطيط للبرامج والحملات الاتصالية الوظيفية الثلاث للعلاقات العامة

– الوظيفة التقييمية: وتنقسم إلى شقين، أولها: الشق الخاص ببرامج النصح والإرشاد، وكذلك برامج الضبط والتنظيم، وثانيهما: تقييم الأهداف في ضوء النتائج.[1]

– وظيفة التنسيق: تقوم إدارة العلاقات العامة بالتنسيق بين أقسامها، وبن الإدارات الأخرى في المؤسسة، وذلك بما يختص بالأنشطة التي تقوم وتعمل بها، وارتباطها بهذه الإدارة بحيث تؤدي في النهاية إلى فاعلية القيام بالأنشطة.

– وظيفة الاتصال: ويقصد به القيام بتنفيذ الخطط المختلفة التي تتبعها المؤسسة والاتصال بالجماهير المستهدفة، وتحديد الوسائل الإعلامية المختلفة والمناسبة لكل جمهور، والاتصال بالهيئات والأفراد في الخارج وقادة الرأي، ومراكز المعلومات بجميع أنواعها المختلفة.[2]

– وظيفة الإدارة: وتقوم فيها الإدارة بدور الداعم لمختلف الإدارات والأقسام في المؤسسة والمعاون على أداء مهامها، وتختلف المهام الإدارية للعلاقات العامة بحسب اختلاف الدوار لتلك الأقسام والإدارات.

---

[1]- شدوان علي شيبة، **العلاقات العامة بين النظرية والتطبيق**، د ط، دار المعرفة الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، القاهرة، 2016، ص، 49،50.

[2]- عبد الكريم سرحان، عائدة فخر الدين، **نفس المرجع السابق**، ص35.

– وظيفة الإنتاج: وهي عملية إعداد وتهيئة المواد والبرامج الإعلامية المختلفة التي يكون هدفها تحسين الصورة الذهنية لجمهور تجاه المؤسسة.[1]

المبحث الرابع: أهمية العلاقات العامة

العلاقات العامة من خلال ما تطبقه من استراتيجيات تعد الحد الفاصل لأي مؤسسة فهي إما أن تضمن لها الاستمرار والتقدم أو قد تسبب لها التراجع والانهيار، لذلك فهي أداة ذات أهمية بالغة إذا استعملت بشكل صحيح يمكنها من التغلب على العقبات التي تعترضها، ومنه يمكن إيجاز أهمية العلاقات العامة في النقاط التالية:

– تسعى العلاقات العامة إلى دعم ثقة الجمهور بالمنظمة وبناء سمعة طيبة لها عن طريق زيادة فهم وتقدير الجمهور لرسالة المنظمة وإنجازاتها وخدماتها.

– تسهم العلاقات العامة الجيدة في زيادة علاقات العمل الجيدة بالمنظمة مما يسير تدبير احتياجاتها من أفراد القوى العاملة ذات الكفاءة والقدرة وبالتالي التخفيض من معدل دوران العمل فيها.[2]

– تسهم العلاقات العامة الجيدة في تحسن تقدير وفهم المشكلات الإدارية سواء من قبل العاملين الذين يكونون على دراية بحقيقة المواقف وأحوال المنظمة أو من قبل الجمهور الذي يتعامل معها.[3]

---

[1]- عماد الدين تاج السر فقير عمر، **نفس المرجع السابق**، ص 28.

[2]- هشام حمدي رضا، **إدارة العلاقات العامة والبروتوكولات**، ط1،دار الراية للنشر، الأردن عمان، 2010، ص 19.

[3]- عبد الناصر أحمد جرادات، لبنان هاتف الشامي، **أسس العلاقات العامة بين النظرية والتطبيق**، د ط ،دار اليازوري العلمية للنشر، الأردن عمان، 2009، ص 47.

– كما تعمل العلاقات العامة الجيدة في توجيه وإرشاد الإدارة إلى تطلعات الجمهور واتجاهاته التي تخدمها المنظمة وبالتالي تكون الاتجاهات والتطلعات تحت نظر المنظمة عند وضع الخطوط والسياسات والبرامج.

– العلاقات العامة الجيدة التي تمارس بطريقة مهنية مخططة تساعد المنظمة على الاتصال الفعال بمختلف جماهيرها وتدعم الصداقة وتنمي الثقة في المنظمة من الذين يسهمون في تطورها.[1]

– زيادة أهمية الرأي العام خصوصا في البلاد الديمقراطية لذلك يلزم لكي تستمر الحكومات في السلطة الحصول على تأييد الرأي العام ولكي تنجح المنظمات الإدارية لابد من كسب تأييد الجماهير التي تتعامل معها.[2]

– تضخم المؤسسات والمنظمات والشركات ولكي تنجح هذه الأخيرة لابد من تحقيق الاتصال بينها وبين الجماهير المتعامل معها، لذلك لابد من أن تنظم برامج العلاقات العامة وترسم لها خططا حتى يمكن أن تتواصل وتكسب تأييد الجماهير المتعاملة معها.

– ظهور وسائل إعلام ضخمة نتيجة التقدم الفكري والفني في الطبعة وتصميم المجلات.

– العلاقات العامة تزيد من مصداقية العلامة التجارية للمؤسسة وهذه المصداقية هي ما يعزز الثقة بين المؤسسة والعملاء.[3]

---

[1]- عبد الناصر أحمد جرادات، لبنان هاتف الشامي، المرجع نفسه، ص 47.

[2]- أنعام حسن أيوب وآخرون، **العلاقات العامة والإتصال في الخدمة الإجتماعية**، ط1، مكتبة الحامد للنشر، الأردن عمان، ص23.

[3]- هشام حمدي رضا، **نفس المرجع السابق**، ص9.

ومن هنا يمكن أن نقول أن للعلاقات العامة أهمية بالغة في المؤسسات كونها تشكل جزءا أساسيا في تطوير العلاقات المتبادلة والإيجابية بين المؤسسة وجمهورها والمؤسسات الأخرى فهي بذلك سلاح فعال في المجتمع المعاصر.

خلاصة الفصل:

نتوصل من خلال ما ذكرناه سابقا أن العلاقات العامة ركيزة أساسية لكل مؤسسة ولا يمكن الاستغناء عنها باعتبارها نشاط اتصالي يمارس من أجل تحقيق الأهداف المسطرة والمخطط لها من قبل الإدارة، وأيضا للعلاقات العامة عدة وظائف تقوم بها تظهر من خلالها الأهمية التي تميزها في تحديد السياسات وإنجازات المؤسسة.

الفصل الثاني

مدخـــــل نظـــــري للرضـــــــــــا الوظيفـــــي

تمهيد

- مفهوم الرضا الوظيفي
- عناصر الرضا الوظيفي
- محددات ومؤشرات الرضا الوظيفي
- أهمية الرضا الوظيفي

خاتمة

تمهيد:

يعد موضوع الرضا الوظيفي من أبرز المواضيع التي استحوذت على اهتمام الدارسين في مجال الإدارة والأعمال، لما له من أثر على أداء الفرد وأحاسيسه ومشاعره نحو وظيفته أو عمله.

وعلى هذا النحو نجد أن جميع المؤسسات تسعى لتحقيق هذا الهدف وذلك باستغلال كل الموارد المتاحة لاهتمام بالعنصر البشري كونه المعيار الأساسي لنجاح أو فشل المؤسسة، وعلى هذا الأساس تعمل على تنمية العلاقات بينها وبين الأفراد العاملين فيها لتحقيق ما تم التخطيط له وإنشاء قاعدة للرضا والتفاهم تخدم مصلحة كلا الطرفين.

وعليه سنتناول في هذا الفصل ما يوضح عمل المؤسسات في تحقيق الرضا الوظيفي نستهلها بالتعريف به وأهم عناصره ومحدداته ومؤشراته لتليها الأهمية التي يحظى بها في أي مؤسسة كانت.

المبحث الأول: مفهوم الرضا الوظيفي

لقد تعددت تعريفات الرضا الوظيفي وذلك لاختلاف المداخل التي تناول بها العلماء والباحثون هذا المفهوم فهناك العديد من المحاولات لتحديد معنى محدد للرضا الوظيفي نذكر منها:

– تعريف"كانو وميلر" 1992 بأنه حالة عقلية تتحقق إذا ما تناسب المكافأة أو فاقت مستوى توقعات الفرد.

– وتعريف كل من "برنك وآمك" بأنه يمثل حصيلة مشاعر العاملين تجاه عدة أبعاد منفصلة في العمل، هي الأجر وطبيعة العمل ونظام الإشراف والظروف الفيزيقية للعمل وجماعة العمل وفرص الترقي، وسياسة المنظمة هي التي تجعل العامل يقبل على العمل بنشاط.

– كما يعرفه كل من "بلوم وفرنش" على أنه حصيلة الاتجاهات المختلفة التي يكونها الفرد تجاه عمله والمرتبطة بعدة أمور (العوامل) هي الأجور والحوافز وظروف العمل وفرص الترقي والتقدير العادل والعلاقات الاجتماعية في العمل والمعاملة الحسنة والإشراف.[1]

– ويعرفه "لوك" على أنه حالة الفرد حينما يحقق هدفه من خلال عمله وهو حالته الشعورية حينما يشبع حاجاته عن طريق عمله.[2]

يمكن القول أن الرضا الوظيفي مفهوم متعدد الأبعاد يتمثل في الرضا الكلي الذي يستمده الفرد من وظيفته ومن جماعة العمل التي يعمل معها ومع الذين يخضع لإشرافهم، كذلك من البيئة والمنظمة التي يعمل فيها وعليه فإن الرضا الوظيفي هو عبارة عن شعور

---

[1]- إيهاب عيسى المصري، طارق عبد الرؤوف عامر، **الولاء المؤسسي والرضا الوظيفي والمهني**، ط1،المؤسسة العربية للعلوم والثقافة، القاهرة، 2014، ص ص ص23 24 25

[2]- عصام عبد اللطيف عمر، **الرضا الوظيفي ومهارات إدارة ضغوط العمل**، ط1، نيوليك للنشر والتدريب، ط1، مصر القاهرة، 2015، ص8.

داخلي يحس به الفرد (عامل، موظف) تجاه ما يقوم به من عمل وذلك لإشباع احتياجاته ورغباته وتوقعاته في بيئة عمله.

المبحث الثاني: عناصر الرضا الوظيفي

أثبتت الدراسات والأبحاث التي تناولت الرضا على أنه يوجد مستوى عام للرضا ينعكس فيما يقرره الأفراد من الرضا عن العوامل المختلفة للعمل وأن درجة رضا الأفراد تعد عاملا من العوامل التي قد تؤثر على درجة الرضا عن العوامل الأخرى، وهذه العوامل يمكن تحديدها كما يلي:

– الرضا عن الأجر: ويقصد به الثمن أو المقابل الذي يحصل عليه الفرد نظير المجهودات التي يبذلها سواء كانت جسمية أو فكرية، ويعتبر "هرزبرج ورفقائه" 1959 أن توافر الأجر لا يسبب الرضا أو السعادة وإنما يمنع فقط مشاعر الاستياء من أن تستحوذ على الفرد، ولكن الدراسات التي أجريت في الولايات المتحدة الأمريكية والمصانع الانجليزية تشير إلى وجود علاقة طردية بين مستوى الرضا الوظيفي ومستوى الدخل فكلما زاد الدخل زاد الرضا والعكس بالعكس.[1]

– الرضا عن محتوى العمل: توصل عدد من الباحثين أن محتوى العمل هو العامل الرئيسي للسعادة و ربما يكون الوحيد بالنسبة لبعض العاملين إزاء عدة متغيرات متصلة بمحتوى العمل مثلا:

* درجة تنوع مهام العمل.

* درجة السيطرة الذاتية المتاحة للفرد.

[1]- عصام عبد الوهاب الدباغ، **إدارة الأفراد**، د ط، دار زهوان للنشر والتوزيع، الأردن عمان، 2009، ص 106.

* استخدام الفرد لقدراته. [1]

– الرضا عن فرص الترقية: يعني بالترقية نقل العامل من وضع وظيفي أقل إلى وضع وظيفي أكبر، إن أثر الترقية الفعلي على الرضا يتوقف على مدى توقع الموظف لها، فحصول الفرد على ترقية لم يتوقعها، تحقق سعادة أكبر عن حالة كون هذه الترقية متوقعة ، والعكس فعدم حصول الفرد لما يتوقعه عن ترقية أكبر يحدث له استياء أكبر.[2]

– الرضا عن الإشراف: إن المشرف الذي يسعى لكسب ولاء العامل ويهتم بقضاياه ومشاكله ومشاعره مما يؤدي إلى تقديم أداء متميز يعبر من خلاله العامل عن رضاه عن مثل هذه المعاملات.[3]

ويتحقق الرضا عن الإشراف بتحقق العوامل التالية:

* إظهار روح الصداقة في العمل.

* تفهم مشكلات العامل ووجهات نظره.

* مساندة العمال وتقديم يد العون لهم.

* وجود استعداد للتفاهم بين المشرف وسلوكه ومن ثم اختياره للوظائف القيادية.

* المعايشة السلمية في العمل بين المشرف والعمال.[4]

1- عصام عبد اللطيف عمر، **نفس المرجع السابق**، ص24.

2- فاروق عبده فيله ومحمد عبد المجيد، **السلوك التنظيمي في المؤسسة التربوية**، ط 1،دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن، 2005 ص ص، 263،262.

3- منصور فهمي، **إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية**، د ط، دار النهضة العربية، مصر، 1976،ص 176.

4- برياح محمد الأمين، موساوي يحي، تأثير **الرضا الوظيفي على أداء الموارد البشرية دراسة حالة المؤسسة العمومية الإستشفائية بمغنية**، مذكرة لنيل شهادة الماستر، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة مغنية، تلمسان، 2016،2015، ص ص،6 7 .

– الرضا عن جماعة العمل: إذا تواجد الموظف في بيئة يرتاح لها ومع الموظفين يستطيع التفاهم معهم فإنه لابد أنه سيرضى عن عمله وربما سيصبح هذا العامل مؤشرا قويا في رضاه عن العمل.[1]

– الرضا عن ظروف العمل: تؤثر ظروف العمل المادية مثل درجة الحرارة والتهوية والرطوبة والنظافة على درجة رضا الموظف عن بيئة العمل وتشير الدراسات إلى أن درجة جودة ظروف العمل المادية تؤثر على قوة الجذب التي تربط الموظف بعمله.[2]

المبحث الثالث: محددات الرضا الوظيفي

عند مزاولة العامل لمهامه داخل المؤسسة فإنه يتأثر بعوامل مختلفة، إما بطريقة مباشرة أو غير مباشرة وهذا التأثير يكون سلبي أو إيجابي ومنه سنتطرق إلى أهم هته المحددات:

– الأجر(الراتب): يشمل الثمن الذي يحصل عليه العامل مقابل المجهود الجسمي أو العقلي الذي يبذله في العمل، ويتم توزيع الأجر بطرق مختلفة حسب مجال العمل أو حسب الأجر الشهري أو حسب الخبرة في العمل أو كمية الإنتاج.

وتكمن أهمية الراتب كونه المردود الرئيسي للموظف في تلبية حاجاته المعيشية ومتطلبات حياته الاجتماعية، لذلك يأتي كأهم الاعتبارات عند اختيار الوظيفة أو البقاء فيها أو الرضا عنها.

– الترقية: نعني بالترقية نقل الموظف من وضع وظيفي أقل إلى وضع وظيفي أعلى وذلك بنقله إلى وظيفة أو فئة أحسن، و الأثر الفعلي على الرضا يتوقف على متوقع الموظف لها

[1]- علي السلمي، **السلوك الإنساني في الإدارة**، د ط، مكتبة عريب، مصر، 1987،ص، 52.

[2]- صلاح الشواني، **مفاهيم أساسية في إدارة الأفراد**، د ط، جامعة بيروت لبنان، د س ن، ص 72.

فحصوله على ترقية لم يتوقعها يحقق له سعادة أكبر والعكس إذا لم يتحصل عليها يحدث لديه استياء كبير. [1]

وتبرز أهمية الترقية من خلال عدة جوانب نذكر:

* تحفيز الموظفين على الاستمرار في الخدمة وتدفعهم إلى جودة الأداء.

* تحقيق الرضا الوظيفي عند اقتناع الموظفين بعدالة الترقية.

* تقدير الموظف أصحاب الخبرات الطويلة.

– الإشراف: هو عملية إدارية تهدف إلى توجيه نشاط العاملين فهو يعد الجهد الذي يبذله العامل نحو جماعة العمل من الناحية الإدارية لتحقيق أهداف المؤسسة.

طرق الإشراف: هناك طرق كثيرة للإشراف ومن أبرزها ما يلي:

أ– الطريقة المباشرة: تتم بالاعتماد على التوجيه، إعطاء تعليمات والتعزيز.

ب– الطريقة التعاونية: تشتمل على حل المشكلات، الحوار والمناقشة والعرض.

ج– الطريقة غير المباشرة: تظهر من خلال الاستماع والإيضاح، التشجيع والتقويم.

وتكمن أهمية الإشراف في كون العامل لما يحس بالاهتمام بمشاعره وحل مشكلاته يؤدي هذا إلى أداء متميز يعبر من خلاله عن رضاه.

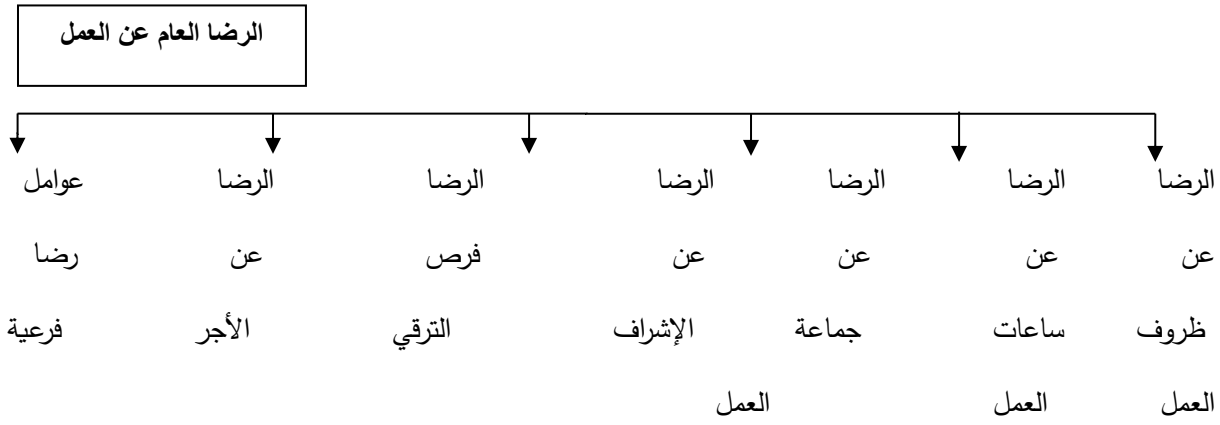
– ظروف العمل: هي كل ما يحيط بالعامل في عمله ويؤثر على سلوكه وأدائه وميوله اتجاه العمل والمجموعة التي يعمل معها والإدارة التي ينتمي إليها حيث تؤدي البيئة التي يعمل فيها دورا كبيرا في تحقيق الرضا فتوفر الشروط من نظافة وتهوية وإضاءة جيدة يساعد الموظف بأداء عمله بإتقان، والظروف الجيدة تمثل مركز جذب للعامل وتجعله أكثر ارتباطا بوظيفته.

[1]- فاروق عبده فليه، محمد عبد المجيد، **نفس المرجع السابق**، ص، 264.

– محتوى العمل: هو كل ما ينطوي عليه العمل من مسؤوليات وعلاقات وإنجازات يشعر من خلالها الفرد بأهميته واحترامه من الآخرين، بما أن العمل الذي يمتاز بتنوع الأنشطة والتجديد تقل فيه عوامل الملل النفسي والشعور بالاستياء.[1]

– جماعة العمل: طبيعة العلاقات السائدة بين العاملين تلعب دورا هاما في الرضا عن العمل فهي تخفف مشاق العمل، فكل ما كانت جماعة العمل متكاملة ومترابطة تؤدى المهام على أحسن وجه.

– ساعات العمل: كلما كانت ساعات العمل تراعي فيها وقت الراحة للفرد يزيد رضاه عن العمل أما إذا تعارضت مع وقت راحته انخفض مقدار الرضا فكلما قلت زاد أثرها على الرضا، والشكل الموالي يوضح أن الرضا العام عن العمل هو محصلة لرضا الفرد عن أجره، محتوى عمله، فرصه في الترقي، رئيسه و الجماعة التي يعمل معها، ساعات العمل، وظروف العمل. (2)



[1]- فاروق عبده فليه، محمد عبد المجيد، **المرجع نفسه**، ص، ص، 263، 264.

[2]- فاروق عبده فليه، محمد عبد المجيد، **المرجع نفسه**، ص، 261.

– الحوافز: تعتبر الحوافز مؤثر خارجي يحرك سلوك الفرد لإشباع رغباته من أجل تخفيف حالات التوتر لذلك فإن الحفز لا يمكن ملاحظته بطريقة مباشرة وتأثيره على سلوك العامل بل يمكن استنتاجه، فللحوافز أهمية بالغة للمؤسسة كونها تحقق جملة من الأهداف فهي تجسد العدالة التنظيمية داخل المنظمة كما أنها تشبع احتياجات العاملين بالإضافة إلى زيادة نواتج العمل[1]

– تأثير الرضا الوظيفي على الأداء: وباستعراض الدراسات المعاصرة حول هذا التأثير، نجد أن معظم النماذج النظرية الحديثة تقدم فروضا أكثر تعقيدا من طرح مدرسة العلاقات الإنسانية، ومن بين هذه النماذج نموذج بوتر ولولر(1976) ويتلخص في إعطاء محددات خاصة للأداء والرضا بحيث أن الأداء يحدده الجهد الذي يبذله العامل متفاعلا مع قدراته، أما الرضا فيتحدد بناء على ما يحصل عليه العامل من العوائد واقتناعه بعدالتها، والعلاقات التي تربط بين رضا العامل وعدالة العوائد، يصنعها انطلاقا من أدائه بمعنى أن تأثير رضا الفرد بأدائه يتم من خلال ما يعطى له من عوائد نتيجة لأدائه.[2]

*** مؤشرات عدم الرضا الوظيفي:**

تتجسد حالة الرضا أو عدم الرضا لدى أي فرد عامل بالمؤسسة في مظاهر كالإضراب، التمارض، الشكاوي، إضافة إلى الغياب ودوران العمل كل هذه المؤشرات تشكل مشكلات كبيرة بالنسبة للمؤسسات فهي تؤدي إلى انخفاض إنتاجها وتدهور أدائها، ونظرا لأهميتها سنوجزها فيما يلي:

[1]- بشير العلاق، **تنظيم وإدارة العلاقات العامة**، د ط، دار اليازوري للنشر والتوزيع، الأردن عمان، 2010، ص 189.

[2]- جلال عبد الحليم، **محددات الرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي**، ط1،دار حامد للنشر والتوزيع، الأردن عمان، 2016، ص ص، 175، 176.

– التمارض: إن حالة عدم الرضا تخلق لدى الفرد نوع من التوتر والقلق، فمن أجل التخلص من عمل غير راضي عنه، يلجأ الفرد إلى ظاهرة التمارض أي إظهار نفسه في حالة مرض، وهذا السلوك ما هو إلا تعبير عن مشاكل في العمل وملل ومن الظروف الحيطة به.

– كثرة الشكاوي: إن الاستياء من طرق المعاملة أو الظروف المحيطة بالعمل تدفع بالعاملين المستاءين إلى رفع شكاويهم كتابيا أو شفهيا لرؤسائهم.[1]

فنسبة الشكاوي المقدمة تعكس لنا مستوى الرضا، الأمر الذي يتوجب أخذها بعين الاعتبار لإيجاد الحلول الممكنة.

– الإضراب: مما لاشك فيه أن حدوث الإضراب يعكس بالفعل تواجد اختلال في العلاقات التنظيمية (علاقة العمل، العلاقات الإنسانية) لذا يعد أهم مؤشر الدال على وجود مشاعر عدم الرضا ويعبر عن وضعية العمل التي يعيشونها التي لا تتوافق مع متطلباتهم.

– اللامبالاة والتخريب: إن عدم الانسجام والتكيف مع محيط العمل يظهر عدة أشكال من التخريب واللامبالاة التي تترجم لنا حالة عدم الرضا التي تنتاب الفرد العامل، إذ يلجأ إلى تخريب ممتلكات المؤسسة كأدوات الإنتاج مثلا.

– الرضا عن العمل والإصابات: من الباحثين من يفترض وجود علاقة سلبية بين الرضا عن العمل ومعدل الحوادث، فالفرد الذي لا يشعر بالرضا عن عمله يكون أقرب إلى التعرض من الإصابات عن الفرد الذي يشعر بالرضا.[2]

[1]- خير الدين ابن خرور، **علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي للمدرسين في المؤسسة التربوية الجزائرية**، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، جامعة محمد خضير، بسكرة، 2010،2011، ص 99.

[2]- خير الدين ابن خرور، **المرجع نفسه**، ص100.

ومنه نستخلص أن الرضا عن العمل يمثل الإشباعات التي يحصل عليها الفرد من المصادر المختلفة التي تربط تصوره بالوظيفة التي يشغلها ، وبالتالي فبقدر ما تمثل هذه الوظيفة مصدر إشباعات له بقدر ما يزيد رضاه عنها ويزيد بالتالي ارتباطه بها.

المبحث الرابع: أهمية الرضا الوظيفي

يعد الرضا الوظيفي قضية ذات أهمية على المستويين الفردي والمجتمعي على حد سواء، فرضا الفرد عن وظيفته يعتبر أساسا لتوافقه النفسي في محيط بيئته بصفة عامة وفي محيط وظيفته بصفة خاصة، وتكمن أهميته فيما يلي:

إن لرضا الأفراد أهمية كبيرة حيث يعتبر في الأغلب مقياسا لمدى فاعلية الأداء، إذا كان رضا الأفراد الكلي مرتفعا فإن ذلك سيؤدي إلى نتائج مرغوب فيها تضاهي تلك التي تنويها المنظمة عندما تقوم برفع أجور عمالها أو بتطبيق برنامج للمكافآت التشجيعية أو نظام الخدمات، ومن ناحية أخرى فإن عدم الرضا يسهم في التغييب عن العمل وإلى كثرة حوادث العمل والتأخر عنه وترك العاملين المؤسسات التي يعملون بها والانتقال إلى مؤسسات أخرى ويؤدي إلى تفاقم المشكلات العمالية وزيادة شكاوي العمال من أوضاع العمل والتوجه لإنشاء اتحادات عمالية للدفاع عن مصالحهم كما أنه يتولد عن عدم الرضا مناخ تنظيمي غير صحي.[1]

وإجمالا الرضا الوظيفي يعبر عن مشاعر العاملين اتجاه أعمالهم نتيجة إدراكهم لما تقدمه الوظيفة لهم ولما ينبغي أن يحصلوا عليه منها، كما أنه الحالة التي يتكامل فيها الفرد مع وظيفته، فيصبح إنسانا تستغرقه الوظيفة ويتفاعل معها من خلال طموحه الوظيفي ورغبته

[1]- عصام عبد اللطيف عمر،**نفس المرجع السابق**، ص ص، 11، 12.

في النمو والتقدم وتحقيق أهدافه الاجتماعية ، ولا شك أن الرضا عن العمل أو عدمه ليس مطلقا بل هو مسألة نسبية، إذ أنه نتيجة تفاعل بين ما يريده الفرد وما يحل عليه فعلا.

والرضا الوظيفي لم يعد في الوقت الحاضر مرتبطا بالجانب المادي المحسوس فقط كالراتب مثلا بل تعداه إلى الجوانب المعنوية الأخرى التي أثبتت الكثير من البحوث أنها أهم من الجانب المادي، فالإشباع المعنوي للفرد وتحقيق ذاته أصبح مطلبا أساسيا للموظف العصري، ولم يعد المال هو القوة الدافعة الوحيدة للفرد في عمله،[1] فهو يعد أحد العناصر المهمة في تحقيق الأمن والاستقرار النفسي والفكري والوظيفي للأفراد العاملين بمختلف المستويات الإدارية، حيث يدفعهم طوعا إلى زيادة الإنتاج وهو في نهاية المطاف ما تنشده كل مؤسسة.[2]

وتتجلى أهمية الرضا الوظيفي للعلاقات العامة كونه مفهوما ليس بجديد عنها، فهو يعد أهم هدف تسعى لتحقيقه سواء داخل المؤسسة مع جماهيرها الداخلية أو الخارجية، حيث تتمثل القاعدة الأساسية التي تعمل لها بصورة خاصة في الإدارة العامة في " جعل الموظف يعمل برضا وسعادة ويكن واثقا من إنتاجيته ونجاحه، فهو مطلب أساسي وهدف رئيسي ينشده الجميع، لأن عدم توافر الحد الأدنى من الرضا لدى الفرد، لاسيما في مجال التعليم قد يكون له انعكاسات خطيرة على مستوى العملية التعليمية بشكل عام، ومخرجاتها على وجه الخصوص، خاصة إذا ما ارتبط ذلك بمديري المدارس الذين يمثلون قمة هرم الإدارات المدرسية.[3]

---

[1]- إيهاب عيسى المصري، طارق عبد الرؤوف عامر، **نفس المرجع السابق**، ص ص، 31،32.

[2]- عبد الستار مر كمال، **الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى معلمي المؤسسات التربوية المختصة**، مذكرة لنيل ماجستير تخصص علم الاجتماع، قسم العلوم الاجتماعية، جامعة زين عاشور، الجلفة، 2014/2013، ص07.

[3]- ايهاب عيسى المصري، طارق عبد الرؤوف عامر، **نفس المرجع السابق** ،ص 33.

نستخلص أن أهمية الرضا الوظيفي مطلب تسعى العلاقات العامة لتحقيقه كون أن الفرد عندما يشعر بالراحة أثناء قيامه بعمله مؤشر إيجابي على ما تم إعداده من خطط لتحقيق الأهداف الخاصة بالمؤسسة.

خلاصة الفصل:

في الأخير يمكن القول بأن للرضا الوظيفي أهمية بالغة، فهو يعبر عن الحالة النفسية السارة التي يصل إليها الموظف عند درجة إشباع معينة، تحدث جراء تعرضه لمجموعة من العوامل النفسية والاجتماعية المهنية والمادية، فما تطمح إليه المؤسسة هو أن يحقق الرضا الوظيفي أهدافها وأهداف العاملين معا ويحسن الأداء وزيد من إنتاجية الفرد وولائه وارتباطه بها أكثر، ويقلل من دوران العمل والشكاوي والحوادث ومعدلات الغياب، فتوفر جو يسوده الاتفاق والتعاون والثقة والعدالة ويرفع الروح المعنوية ويزيد درجة الرضا لديهم وكذلك معالجة مشاكل العاملين يدفعهم لبذل المزيد من الجهد وبالتالي المساهمة الفعالة في تحقيق الأهداف المنشودة.

الفصل الثالث

تحقيق الرضا الوظيفي من خلال أنشطة ووسائل العلاقات العامة.

تمهيد

- دور التخطيط للعلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي.
- دور أنشطة العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي.
- دور وسائل العلاقات العامة وأهميتها في تحقيق الرضا الوظيفي.

خلاصة

تمهيد:

تسعى العلاقات العامة إلى تحقيق أهدافها من خلال استغلالها لكل الموارد المتاحة، من بينها العنصر البشري الذي يعد الرأس المال الحقيقي لجميع المؤسسات سواء كانت حكومية أو خاصة والداعم لاستمرارها فهو المسؤول عن الإنتاج وتنفيذ الخطط ولكن هذا لا يتحقق إلا من خلال الرضا الوظيفي الذي يعتبر من العوامل المهمة لقياس نجاح المنظمات ، كون أن شعور الموظف بالراحة ومعالجة المشاكل التي يواجهها في مكان عمله، وتزويده بالخدمات الضرورية يحفزه لبذل المزيد من الجهد لأداء مهامه، والتعاون مع زملائه وكذا مع إدارته المباشرة .

ومن خلال هذا سنورد أهم الأساليب التحفيزية والبرامج والأنشطة بالإضافة إلى الوسائل التي سطرتها العلاقات العامة لتحقيق الرضا الوظيفي للعامل وإشباع حاجاته.

المبحث الأول: دور التخطيط للعلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي.

تسعى العلاقات العامة من خلال الخطط التي ترسمها إلى إرساء آليات وعمل برامج تحسن من خلالها طاقات المورد البشري وتحافظ على قدراته الإنتاجية والإبداعية لتصل بذلك إلى تحقيق الرضا الوظيفي وإعطاء صورة واضحة لعمل العلاقات العامة .

لذا سنعرض مجموعة من البرامج التي تستهدف السلوك الإنساني للعاملين بالمؤسسات بما يحافظ على المستوى المطلوب من الرضا الوظيفي وكذا دفعهم باتجاه تحقيق أهداف تلك المؤسسات، ومن أهم هذه البرامج:

– برامج صيانة القوى العاملة: مثل برامج التدريب وتنمية المهارات الإبداعية، برامج إعادة النظر في سياسة الحوافز والأجور وهي عبارة عن مجموعة من الإجراءات التي تستهدف عدم تآكل مهارات وخبرات العاملين، إضافة إلى قابليتهم للإبداع والابتكار.

– برامج تحسين بيئة وظروف العمل: وتشتمل على الإجراءات التالية:

* تهيئة مكان عمل نظيف ومرتب، وتقليل من الضوضاء بعزل مصادرها

* معالجة حالات التعب والإرهاق وهذا بإعادة النظر في ساعات العمل والاعتماد على مبدأ حاجة العاملين للراحة وتحديد النشاط.

– برامج الرفاهية الاجتماعية: وهي تعني الاهتمام بالحوافز المعنوية ذات الطابع الاجتماعي كالنوادي ، توفير وسائل نقل مريحة، توفير أبنية سكنية للعاملين.

– برامج الأمن والسلامة المهنية: وهي تصمم وفقا للخطوات التالية:

- تجزئة العمل: يقصد بها دراسة وتحليل كل عمل على حدا منذ بدايته إلى نهايته.

- تحديد مصدر الخطر: والذي يكون إما ببيئة العمل المادية وظروفها، أو بيئة العمل الاجتماعية، أو الفرد نفسه.[1]
- تحديد نوع المخاطر المهنية والحد من حدوثها .
- المتابعة والتفتيش والرقابة المستمرة.

– برامج الرعاية الصحية: في كثير من الدول هناك تشريعات قانونية تفرض التزاما صحيا على المؤسسة لتقوم من خلاله بتقديم خدمات طبية تهتم بالناحية النفسية والعقلية للعاملين ، فالاعتبارات الإنسانية تقضي بضرورة وقوف المؤسسة إلى جانب العامل المريض.

– برامج فرق العمل المدارة ذاتيا: وهي جماعات يتم تشكيلها من العمال والمسؤولين عن إنتاج سلعة أو تقديم خدمة والموجودين في قاعدة الهرم التنظيمي، وهي جماعات تسعى إلى تحديد المشاكل وتضع الحلول المناسبة لها ويرتكز عملها فقط على الجوانب الفنية وليس الجوانب الإدارية، ومثل هذه الجماعات تساهم في زيادة الإنتاجية وتحسين النوعية وتقليل التكاليف.

– برامج حلقات الجودة: وهي تتمثل في فرق عمل تتشكل تطوعيا من جميع مستويات المنظمة أي أن كل فرد في المؤسسة يستطيع أن ينظم إليها، وتسعى هذه الحلقات إلى دراسة مشاكل العمل واقتراح الحلول فهي تهدف إلى تحسين الروح المعنوية للعاملين ، تشجيع القدرات الإبداعية للعاملين، وكذا رفع درجة الوعي لدى العاملين.

– برامج الجودة الشاملة: قد انتشرت في المؤسسات الحديثة مجموعة من الظواهر التي تعرقل سير العمل الإداري لها، مثل زيادة الاجتماعات غير المنتجة، غياب الحلول الفعالة للمشكلات القائمة، تسرب العاملين الأكفاء، طول الفترة الزمنية لتنفيذ العمليات، وغيرها من الظواهر التي تسبب انخفاض الروح المعنوية للعمال ومن ثم انخفاض درجة الرضا مما ينعكس سلبا على الإنتاجية، وهذا ما أدى إلى ضرورة اللجوء إلى برامج الجودة الشاملة والتي تعني القيام بالعمل

[1]- محمد الصيرفي، **إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية**، د ط، دار قنديل للنشر والتوزيع، الأردن عمان، 2003، ص ص 276،278.

بالشكل الصحيح من أول خطوة مع ضرورة الاعتماد على تقييم العمل في معرفة مدى تحسين الأداء.[1]

إن لم تكن هناك برامج لعمل العلاقات العامة فإنها لن تستطيع تحقيق أهدافها بفعالية، كما لا يمكن التحقق من نتائج عملها بشكل دقيق، إذ أن برامج العلاقات العامة ليست برنامجا على المدى القصير أو رد فعل لحدث ما، وإنما هي جهد مخطط ومدروس لإرساء والمحافظة على تفاهم متبادل بين المؤسسة والجمهور.

فبرامج العلاقات العامة تساعد على زيادة فرص نجاح المؤسسة، ومن ثم تحسين ظروف العمل وإمكانياته والاهتمام بالعامل ككائن حي له حاجياته ومتطلباته المتزايدة من ترويح ورعاية صحية وثقافية واجتماعية داخل العمل وخارجه، كما أن برامج العلاقات العامة لا تدع مجال للسيطرة والدكتاتورية فيما يخص هيئة الإدارة، بل إنها تتيح الفرص للابتكار الشخصي وعرض مقترحات التي تظهرها الخبرة والتعامل مع الأفراد والجماهير، فالمدراء لا يستطيعون فرض سياستهم الذاتية دون اشتراك هيئة الإدارة واختصاصي العلاقات العامة معهم في تحمل المسؤولية بل أن سياسة المؤسسة ترسم كنتيجة لأفكار جمهورها وكصدى لما يبديه الاختصاصيون من مشورة ومقترحات، وفي هذا تقدير للشخصية الإنسانية وتمكين للعاملين من تنمية ملكاتهم واستعداداتهم الخاصة وتهيئة فرص الترقي للنابهين منهم ولأكفاء من اختصاصي العلاقات العامة.

كما تساعد برامج العلاقات العامة المتعاملين مع المؤسسة على المشاركة في المسؤوليات الاجتماعية لها عن طريق تبصيرهم بما بمكانتها ووجودها والعقبات التي تواجهها وتنتظره منهم من تأييد يساعد يساعدها على تحمل مسؤولية سياستها العامة ويتحقق عنصر

[1]- محمد الصيرفي، **المرجع نفسه**، ص، 279،281.

التضامن والتماسك بين طرفين، ذلك التماسك الذي لا غنى عنه لتحقيق الأهداف الاجتماعية لبرامج العلاقات العامة.[1]

نستخلص أن العلاقات العامة تعمل لتحقيق رضا العاملين مستعينة بجملة من البرامج التي تعمل على الإلمام بمختلف الجوانب الإدارية والإنسانية.

المبحث الثاني: دور أنشطة العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي.

يعمل ممارس العلاقات العامة على استخدام الأنشطة والطرق المختلفة لتحفيز الموظفين على تأدية أعمالهم داخل المؤسسة بكل جدية، وهذا تماشيا مع ما ترصده من إمكانيات مادية لتحقيق الرضا الوظيفي، والدفع بهم لزيادة الإنتاج وتحقيق أهداف المؤسسة ومن بين هذه المحفزات نذكر مايلي:

– تلبية الحاجات في العمل: لأن الأفراد ليسوا بحاجة إلى المكافئات والمال فقط وإنما بحاجة إلى الاحترام والتفاعل كذلك، فعند التخطيط للوظائف وتصميمها ولظروف العمل والأشكال والهياكل التنظيمية يجب أن يوضع في الاعتبار توفر الوقت الكافي للاستمتاع بالحياة الشخصية، تقدير العمل الجيد، مستوى عال من الاهتمام والإشباع الوظيفي، الترقيات المستمرة.

– توازن حاجات الجماعة: للأفراد الذين يعملون كجز من الجماعة حاجات تختلف عن حاجات الجماعة الأخرى إلا أنه من المهم للأفراد أن يشعروا بالانتماء للجماعة لذا يتوجب أن توجد طريقة للتوازن بين حاجات الجماعة والفرد، هذا يأتي من خلال استخدام التنافس الداخلي بين أعضاء الفريق لتنشيط روح الفريق.

[1]- محمد عبد الغني، **مفهوم وأهمية برامج العلاقات العامة**، الرابطwww.scribd.com: http تاريخ وساعة الولوج 2022/05/07 ، 14:20.

3- الحافز خارج مكان العمل: إن الأنشطة الرياضية هي أحد المجالات التي يميل إليها الأفراد لإشباع حاجاتهم الشخصية خارج العمل، لذلك يجب إقامة نوادي رياضية للعب مع جماعات العمل والاستمتاع بأوقات الراحة أو تأمين رحلات داخل أو خارج البلاد.

- وضع الحاجات الأساسية وترسيخها في العمل بحسب العوامل الصحية:

ومن العوامل الصحية نذكر:

*الراتب ومكاسب أخرى: وتشمل الدخل الرئيسي والانجازات وبنود أخرى يجب أخذها في الحسبان.[1]

*ظروف العمل: ساعات العمل تكون مناسبة وتصميم مكان العمل والتسهيلات المقدمة للوظيفة بحيث تؤمن لعاملين الأمان الوظيفي والسلامة.

*الحياة الشخصية: هي تمثل الفترة التي يقضيها مع عائلته وأصدقائه وهي مهمة جدا للعامل في أخذ فترة راحة.

- رفع حافز العمل وزيادته: ومن المحفزات التي تدفع الأفراد للإنجاز، هي التي يتعين على المدير أن يهدف لتوفيرها والإمداد بها للحفاظ على العمل مرضيا، حتى يستمتع الفرد بالإنجاز معتمدا تماما على إدراك هذا الإنجاز.

والمحفزات تأتي أو ترتكز على تحقيق النمو والإنجاز الشخصي من أداء المهام، ويمكن زيادة الحافز ورفعه وتدعيمه بزيادة مسؤولياتهم وبالتالي تنمية وظائفهم وإثرائها، ومن المحفزات نذكر:

*الإنجاز: إن بلوغ الأهداف والغايات مهمة بصفة خاصة لأن الحاجة التقدمية والتصاعدية الملحة للإنجاز هي ذاتها دافع إنساني أساسي، وهي تعتبر أحد أقوى المحفزات، وكما تعد مصدرا كبيرا للإشباع والرضا.

[1]- أمل ياسين محمد محمود، **نفس المرجع السابق**، ص38.

*الاهتمام الوظيفي: إن الوظيفة التي توفر المتعة الإيجابية والمرضية للأفراد والجماعات وستكون دافعا ومحفزا قويا.

*المسؤولية: إن فرصة ممارسة السلطة والنفوذ قد تتطلب مهارات قيادية ومخاطرة في صنع القرار واتخاذ توجيه ذاتي، كلها تزيد من احترام الذات وتقديرها وهي تعد من المحفزات القوية.

*التقدم: إن الترقية والتقدم وزيادة المكافئات على الانجاز مهمة، إلا أن الحافز الرئيسي قد يكون هو الشعور بأن التقدم ممكن ومحتمل، لذلك على ممارس العلاقات العامة أن يكون صادقا معهم.[1]

– المعاملة الحسنة: على ممارس العلاقات العامة أن يأخذ بعين الاعتبار الكيفية التي يتعامل بها مع فريق العمل لذا عليه الأخذ بالنصائح الآتية:

– عدم تقديم الوعود إن لم تستطع الوفاء بها.

– عدم مطالبة الآخر بفعل شيء لا تفعله.

– إبداء الاحترام للآخرين.

– تعزيز المناقشات: تشجع الإدارة المحفزة والدافعة للمناقشة، لأن بالمناقشة نستطيع تقريب وجهات النظر المتعارضة باحترام لذا البدء بدوافع النقاش تكون باحترام.

– معالجة انخفاض مستوى الأداء في العمل: إن أكثر الطرق فاعلية لمعالجة انخفاض مستوى أداء الأفراد هو التعاطف والتفاهم الإنساني لظروفهم، ومن الطرق المفيدة في ذلك هي المقابلات الشخصية لأنها تمكن الطرف الأخر من الاستجابة بالقدر الذي يقضيه هذا الموقف الصعب، وأن يحاول ممارس العلاقات العامة أن يصل معه إلى أسباب عدم رضاه، كما يجب عليه أن

1- أمل ياسين محمد محمود، **المرجع نفسه**، ص ص، 39، 40.

يستمع جيدا لما يقوله، ويحاول أن يصل معه إلى حل، ويجب أن يذكره بأنه يمكن اللجوء إليه في حال حدوث أي مشكل أخر في المستقبل.

– الاعتراف بالتفوق في العمل: أسلوب العمل الحديث يتضمن فيه ترقية الأفراد تبعا لإنجازاتهم والإسهامات البارزة لهم، والتي تعمل على ترقية الموظفين ومنحهم المكافئات، لذا يجب أن تكون بقدر المنفعة التي يقدمها الفرد للمؤسسة.

– التحفيز من خلال التغيير: ويتم بطريقتين "الطريقة الأولى وهي طريقة التحفيز التدريجي" المعروف بـ (كايزن) مستعمل في اليابان وهو ضروري للأفراد المطبقين لنظام

الإدارة الإجمالية الجيدة، والتي في طريقها لتحسين كل عملية وكل منتج بطرق متقدمة بحيث يتم فيها حث جميع الموظفين للبحث دائما عن طرق لتحسين أي عنصر من عناصر أدائهم في العمل.[1]

" أما طريقة التغيير الجوهري" تسمى (كايكاكو) بمعنى التغيير الجذري وتعيد تعريف عمل المؤسسة بالنظر إلى الهدف النهائي، وباختبار كل عملية ومعرفة كيفية مساهمة كل عملية في تحقيق الهدف النهائي، وهي تهتم أيضا بكيفية تحسين هذه المساهمة أو التخلص منها نهائيا في حالات عدم إفادة العملية لأي هدف، لذلك فإن هذه الطريقة تركز فقط على الأنشطة التي من شأنها أن تضيف قيمة للعمل.[2]

مما ورد تتجلى أهمية العلاقات بأساليبها وأنشطتها المختلفة لتحقيق الرضا الوظيفي كونها الرابط مابين الإدارة والعاملين، فمن واجباتها عمل جسر للتواصل لنقل مشاكل الموظفين

[1] - أمل ياسين محمد محمود، **المرجع نفسه**، ص ص، 40،41.

[2]- أمل ياسين محمد محمود، **المرجع نفسه**، ص ،42

وقضاياهم وإيجاد حلول لها كما تعمل على مبدأ التحفيز والقابلية للإنتاج لتضمن بذلك الاستمرارية والتقدم.

المبحث الثالث: دور وسائل العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي.

يعد الاتصال المحور الرئيسي للعلاقات العامة لذا فهي توفر وسائل متعددة يمكن من خلالها تبادل المعلومات والأفكار والآراء والمشاعر بين الإدارة وموظفيها، بهدف تحقيق التفاهم المشترك وحل الخلافات، وتوحيد وتنسيق الجهود، لذا يتعين عليها اختيار الوسيلة التي تساهم بكفاءة وفعالية في نقل المعلومات بالكمية والنوعية المطلوبة إلى الجهات والأفراد الذين يحتاجونها في الوقت المناسب وبدون تحريف.

وعليه سنستعرض فيما يلي الوسائل التالية للاتصال:

1- الوسائل الاتصالية المباشر:

* تنظيم الحفلات والدعوات الخاصة: يمثل نوعا من الاتصال المباشر فقد يكون لأغراض التكريم أو الحفاوة أو الاستقبال.[1]

* سياسة الباب المفتوح: تتيح لأي مورد بشري بتقديم شكواه للإدارة العليا دون استئذان من رئيسه المباشر فهي تساعد على حل المشاكل وتعزيز فعالية الاتصال الصاعد.

* رعاية العاملين بالمؤسسة: تقدم خدمات في حالة العجز أو الإصابة وكذا في حالة الوفاة وغيرها من المواقف التي تستدعي وقوف المؤسسة إلى جوار عمالها.

* الزيارات: تعتبر من المجالات الهامة التي تعمل عليها إدارة العلاقات العامة في تنظيم زيارات للجمهور تلفت بذلك نظرهم للمؤسسة وتشجعهم على احترامها.

[1]- عبد الفتاح محمود احمد، **الإتصال اللفظي وغير اللفظي**، ط 1،المجموعة العربية للتدريب والنشر، مر القاهرة، 2012،ص29.

* المقابلات الشخصية: تتمثل الميزة الكبرى للمقابلات الشخصية في التفاعل الإنساني الذي يحدث فيها، كما أنها تسمح لمن يجرون المقابلات بملاحظة تعبيرات الوجه واستخلاص الإيحاءات اللفظية .[1]

بالإضافة إلى وسائل أخرى كالمؤتمرات، الندوات، اجتماع اللجان.

2- الوسائل الاتصالية غير المباشرة:

* الوسائل الكتابية: وهي من الوسائل التبليغية التنظيمية التي تتميز بالطابع الرسمي والدقيق في تحديد المرسل إليه ومن أهمها:

- المذكرات المكتوبة: وهي تتعلق بموضوع معين كملخص اجتماع لإعطاء بعض القرارات أو تقرير لمشاريع أو تقرير يخص طرح مشكلة أو اقتراح حلول لها.

- المذكرات: تمثل النصائح والتوجيهات والتعليمات التي ترسل من الإدارة للفئة المستهدفة وهي وسيلة اتصال عملياتي.

- مجلة المنظمة الداخلية: تصدرها المؤسسة خصيصا لجمهورها الداخلي تتضمن مواضيع تهمهم وتلبي رغباتهم.

- لوحة الإعلانات: يمكن أن تلصق لوحة الإعلانات في أماكن رئيسية وهامة داخل المؤسسة بحيث يستطيع كافة الموظفين رؤيتها والحصول على المعلومات ذاتها في الوقت ذاته، وهذه المعلومات يمكن أن تتضمن مواعيد المسابقات، أخبار هامة عن العمل، الدعوة لاجتماعات وساعات العمل، افتتاح أقسام جديدة وإلى ما هنالك من أخبار يستطيع الموظف قراءتها كل يوم.

[1]- ميرهان منصور ابوسنة، **محاضرات في العلاقات العامة والإعلان**، د ط، كلية التربية النوعية ، جامعة المنوفية، د ب ن، د س ن، ص ص ص 85،86،87،88.

– صندوق الاقتراحات: عبارة عن علبة توضع في مكان معين بالمنظمة تسمح للجمهور الداخلي بمختلف مستوياتهم التنظيمية بوضع اقتراحاتهم وأفكارهم وآرائهم حول ما يخص المنظمة.[1]

* كما أن العلاقات العامة تستخدم طرق أخرى غير المباشرة لتعزيز صورة المؤسسة مثل:

– التبرعات.

– رصد الجوائز.

– المشاركة في الأنشطة الاجتماعية والبيئية.

– تمويل البرامج والبحوث.

–الحفلات الفنية.[2]

3– الوسائل الإلكترونية:

– الجرائد الهاتفية: تسمح لكل مورد بشري من سماع المعلومات عن منظمته بتشكيل رقم الهاتف ويتم بشكل آلي على شكل رسائل.

– الانترنت: حيث تكون شبكة الانترنت في محيط خاص محجوزة لأعضاء المنظمة في أي مكان يتواجدون فيه لتزويدهم بالمعلومات وتلغي بذلك الحواجز الجغرافية.

– المحاضرات المرئية: تسمح هذه التكنولوجيا بخلق شروط الاجتماع للمتباعدين جغرافيا بالتواصل عن طريق نظام الاتصالات بالصوت والصورة مجهزة بكاميرات ومكبرات الصوت.

[1]- آمال عميرات، **مهارات الاتصال في العلاقات العامة**، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن عمان، 2019، ص ص 49،50.

[2]- صالح خليل أبو أصبع، **العلاقات العامة والاتصال الإنساني**، طبعة الكترونية، جامعة الاستقلال، أريحا فلسطين، 2019، ص 98.

– مواقع التواصل الاجتماعي: تكلفتها تكاد تكون منعدمة وفاعليتها كبيرة إن أحسنت دائرة العلاقات العامة استغلالها لربط مواردها البشرية بشركاتهم والاستماع لشكواهم ومقترحاتهم.

– البريد الإلكتروني: يتميز بالإعلام والاتصال السريع وتبادل المعلومات، كما يسمح بالاستغناء عن العديد من الوسائل الأخرى كالهاتف و الفاكس.[1]

تحتل الوسائل مكانة مهمة بين عناصر عملية الاتصال للعلاقات العامة باعتبارها القناة التي يبلغ الخبير بواسطتها رسالة معينة إلى الجمهور لتحقيق أهدافه الاتصالية، ولهذا فإن التعرف على الوسيلة ومعرفة مكانتها وخصائصها واستخداماتها يعد أحد الجوانب الإستراتيجية التي تهم أي مسئول عن عملية الاتصال للعلاقات العامة.

[1]- آمال عميرات، **نفس المرجع السابق** ، ص ص، 51، 52.

خلاصة الفصل:

من خلال ما سبق نستنتج أن العلاقات العامة حتى تستطيع أن تنجح ويكون أداؤها جيدا وتحقق أهدافها عليها أن توفر الظروف الملائمة المتمثلة في الحوافز التي تعد عاملا هاما يساعد في رفع درجة ولاء الموظفين وانتمائهم وإحساسهم بتحقيق الذات، والإحساس بالأمان وتلبية الحاجات وكذا البرامج والأنشطة المختلفة التي تعزز العلاقات وتنظم الخدمات وتساعد على انتماء الأفراد وتلبية حاجاتهم وإشباع رغباتهم مثل القيام بالرحلات، والتعاون في بعض المشاريع الاجتماعية وغيرها وكذلك الدور الاتصالي الذي يضفي الشفافية في نقل المعلومات وإيصالها بكل مصداقية عن طريق ما توفره من الوسائل الفعالة لذلك.

الإطار التطبيقي

الفصل الرابع

دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي بثانوية موسى بن نصير

تمهيد

- **لمحة عن ثانوية موسى بن نصير.**
- **عرض وتحليل نتائج الدراسة.**
- **النتائج العامة للدراسة**

خاتمة

تمهيـــد

بعد الانتهاء من الجانب النظري لهذه الدراسة، نصل إلى الجانب التطبيقي، ذلك أن عملية معالجة البيانات الميدانية تمثل المرحلة النهائية في مراحل البحث العلمي.

يتضمن الفصل الرابع ثلاثة مباحث أساسية حيث يأتي المحث الأول لتقديم لمحة عن مجتمع الدراسة المتمثل في ثانوية موسى بن نصير مستعرضين لمحة عامة عن المؤسسة وما تحويه من هياكل مادية وبشرية، لنخص المبحث الثاني بعرض وتحليل البيانات وتفسيرها من خلال تبويبها والتعليق عيها لنستخلص في المبحث الثالث أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة.

المبحث الأول: لمحة عن ثانوية موسى بن نصير

تعد ثانوية موسى بن نصير من أقدم الثانويات التي أنشأت ببلدية قصر البخاري فقد شيدت بتاريخ 1980/09/30 تحت 106/80 لتفتح أبوابها للدارسة عام 1983، يتميز نوع النظام بها " داخلي، نصف خارجي، خارجي" ، تصل طاقة الإستعاب إلى 900 تلميذ مقسمين كالأتي 112 داخلي، 140 نصف خارجي، 684 خارجي، تحوي مجموعة من الأجنحة نذكر منها على التوالي:

أ- **الجناح البيداغوجي:** الذي يتكون من 32 حجرة للدارسة وستة مخابر للعلوم الطبيعية والفيزيائية، مخبرين لمعلوماتية والتكنولوجية، مكتبة للمطالعة، ومدرج.

ب- **الجناح الإداري:** الذي يضّم ثمانية مكاتب خاصة بموظفي الإدارة، قاعة للأساتذة، قاعة للاجتماعات، قاعة للأرشيف، حجابه قاعة للانتظار.

ج- **جناح الفضاءات التربوية:** فهي تحوي منشأة رياضية، مطعم، ثلاثة مراقد مستعملة ثلاثة غير مستعملة، وحدة للكشف والمتابعة، ستة سكنات وظيفية، كما يسمح نظام المؤسسة بإيواء المفتشين وكذلك إقامة دورات تكوينية لصالح الأساتذة.

كما تتوفر المؤسسة على (42) جهاز لإعلام الآلي موزعين على موظفي الإدارة ومخابر التدريس.

* **الخريطة التربوية للمؤسسة:** يبين الجدول الأتي توزيع الموظفين حسب احتياجات الثانوية

الموظفون	عدد المناصب	الموظفون	عدد المناصب
مدير الثانوية	01	مساعد رئيسي للتربية	03
ناظر الثانوية	01	ملحق بالمخابر	02
مستشار التربية	02	عون إدارة رئيسي	02
مستشار التوجيه والإرشاد	02	كاتب مديرية	01

مساعد وثائقي رئيسي	01	عون إدارة	02
ملحق رئيسي بالمخابر	01	كاتب إداري	01
نائب مقتصد	02	عون حفظ البيانات	02
مشرف التربية	10	مسئول الخدمة الداخلية	01
ممرض ذو شهادة دولة	01	العمال المهنيين	18

* **الخريطة التربوية**: جدول يبين توزيع الأساتذة حسب الشعب التعليمية.

الرقم	الشعب	المناصب	الرقم	الشعب	المناصب
01	رياضيات	7	09	الاجتماعيات	5
02	علوم فيزيائية	5	10	لغة فرنسية	6
03	علوم طبيعية	6	11	لغة انجليزية	5
04	العلوم الإسلامية	3	12	لغة إسبانية	1
05	أدب عربي	6	13	هندسة ميكانيكية	1
06	فلسفة	3	14	هندسة كهربائية	1
07	إعلام ألي	2	15	تسير وإقتصاد	2
08	موسيقى	1	16	تربية بدنية ورياضية	4
المجمـــــــــــــــــــــــوع					**58**

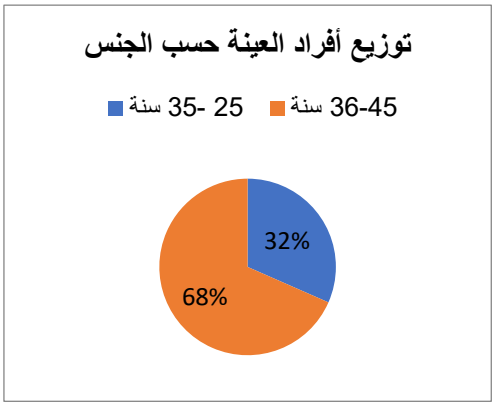
المبحث الثاني: عرض وتحليل البيانات:

يتضمن هذا المبحث عرض وتحليل الجداول البسيطة المتعلقة ببيانات المحور الأول الخاص بالبيانات الشخصية أما المحور الثاني متعلق بطبيعة العلاقات العامة في المؤسسة كما يتضمن المحور الثالث وسائل العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي والمحور الرابع المتضمن جملة الأنشطة والبرامج المستخدمة في العلاقات العامة:

- عرض وتحليل الجداول البسيطة:

الجدول رقم (01): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس.

التكرارات / الجنس	ك	%
أنثى	39	% 67.2
ذكر	19	% 32.8
المجموع	58	%100

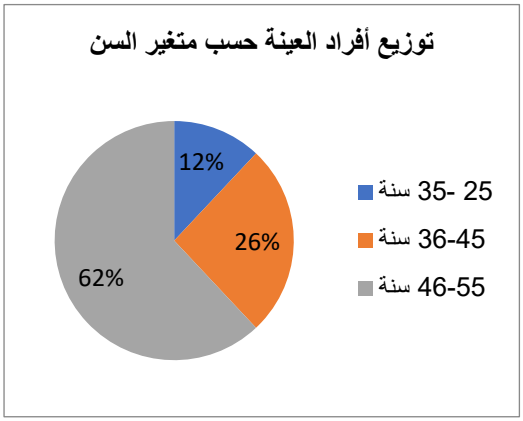


من خلال الجدول المبين أعلاه، نلاحظ أن نسبة الإناث تفوق نسبة الذكور على مستوى ثانوية موسى بن نصير، حيث بلغت نسبة الإناث **67.2%** من مجموع أفراد العينة، أما نسبة الذكور تعتبر اقل فقد قدرت نسبتها بـ **32.8%** فقط.

فمن خلال النسب نستنتج أن هذا التفاوت يرجع لميول المرأة لمهنة التدريس، وكذلك لنمط التوظيف الخاص بالمؤسسة الجزائرية.

الجدول رقم (02): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير السن.

التكرارات / السن	ك	%
25 -35 سنة	07	%12.1
36-45 سنة	15	% 25.9

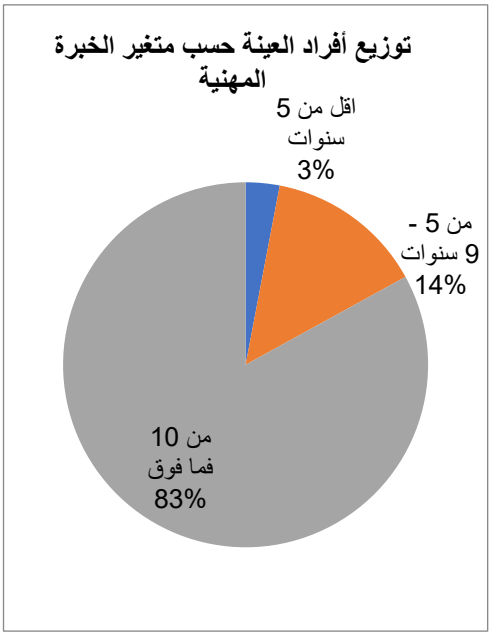


46-55 سنة	36	% 62
المجموع	58	% 100

من خلال النتائج المدونة في الجدول أعلاه، نلاحظ أن الفئة التي لها أعلى نسبة هم الذين تتراوح أعمارهم ما بين "46-55 سنة" بنسبة **62%**، ثم تليها الفئة العمرية ما بين "36-45سنة" بنسبة **25.9%** ، أما الفئة التي تتراوح أعمارهم ما بين "25 -35 سنة" كانت نسبتها **12.1%**، وما يلاحظ من خلال هذه النسب نلاحظ وجود تراجع من قبل الشباب في اختيار مهنة التدريس.

الجدول رقم (03): يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية.

التكرارات / سنوات الخبرة	ك	%
اقل من 5 س	02	% 3.45
من 5 إلى 9 س	08	% 13.8
من 10 فما فوق	48	% 82.75
المجموع	58	% 100



إن المدة التي يقضيها الفرد في المؤسسة تؤثر على تكوين علاقته واتصالاته في مكان عمله.

فمن من خلال القراءة الأولية للجدول، نلاحظ أن نسبة**82.75%** التي مثلتها فئة "من10 سنوات فما فوق" هي أكبر نسبة في الجدول، لتأتي فئة من "5 إلى 9 سنوات" بنسبة **13.8%**، وتليها بعد ذلك الفئة الأقل "من 5 سنوات" بنسبة **3.45%**.

ومنه نستنتج أن أغلبية أفراد العينة يتمتعون بالأقدمية في المؤسسة، وبالتالي يملكون الخبرة في مجال عملهم، وكذلك يملكون علاقات واتصالات داخل المؤسسة وهذا ما يضفي على إجاباتهم الدقة والشمول.

الجدول رقم (04): يوضح تقييم الأساتذة لأسلوب تعامل الإدارة.

التكرارات / الإجابة	ك	%
جيد	30	% 51.7
مقبول	17	% 29.3
مقبول نوعا ما	11	19%
سيء	0	%0
المجموع	58	% 100

من خلال القراءة للجدول رقم (04)، الذي يبين لنا أسلوب تعامل الإدارة مع الأساتذة ترتب النسب على النحو التالي، **جيدة** بنسبة **51.7%** كأعلى نسبة ، ثم بعدها درجة **مقبول** بنسبة**29.3%** لتليها درجة مقبول نوعا ما بنسبة **19%** ،أما الإجابة بسيء فهي بنسبة معدومة.

وفيما سبق نستنتج أن الأساتذة على وفاق مع الإدارة من خلال ما توفره من جو يساعد على العمل، ويخلق الثقة وتعطي بذلك صورة حسنة عنها.

الجدول رقم (05): يوضح مدى حصول الأساتذة على المعلومات الجديدة.

التكرارات / الإجابة	ك	%
نعم	55	% 94.8
لا	3	% 5.2
المجموع	58	% 100

من خلال ما تم عرضه في الجدول أعلاه، نلاحظ أن نسبة **94.8%** من المبحوثين الذين عبروا عن حصولهم على المعلومات الإدارية الجديدة في وقتها، أما الإجابة بـ "**لا**" كانت بنسبة **5.2%**.

ومنه نستنتج أن غالبية المبحوثين أكدوا على حصولهم على المعلومات بطريقة آنية، وهذا لتبني الإدارة أسلوب الشفافية ، وقد أكد هذا المدير خلال المقابلة التي أجريت معه "أن المراسلات عندما تصلنا في الوقع الإلكتروني الخاص بالإدارة يتم طبعها وإطلاع الأساتذة عليها وإمضاؤها من قبلهم لتعلق بعدها في قاعة الأساتذة"،[1] وهذا يؤكد الحرص في توصيل المعلومات.

الجدول رقم (06): يوضح طبيعة العلاقة القائمة بين الأساتذة.

التكرارات / الإجابة	ك	%
جيدة	45	% 77.6
جيدة جدا	11	% 18.9
سيئة	02	% 3.5

[1]- مقابلة مع مدير الثانوية، أبو الأنوار قويدري ، يوم الخميس 2022/05/29 على الساعة 10:00 ، بمكتبه.

سيئة جدا	0	00
المجموع	58	% 100

بالرجوع إلى الجدول رقم (06)، يتبين لنا أن معظم أفراد العينة أكدوا أن علاقتهم "**جيدة**" مع زملائهم في العمل بنسبته **77.6%**، ، أما "**جيدة جدا**" فكانت بنسبة **18.9%**، لتأتي الإجابة "**سيئة**" بنسبة **3.5%**، وفي الأخير "**سيئة جدا**" بنسبة منعدمة.

وعليه نستنتج، أن العلاقات الحسنة تحدد بنسبة كبيرة سلوك الأستاذ في رضاه عن عمله عندما يعمل مع جماعة يتوافق معها، فبذلك يتحقق لديه الرضا الوظيفي، لذلك يعتبر الرضا عن جماعة العمل من عناصر الرضا الوظيفي التي تم التطرق لها في الجانب النظري.

الجدول رقم (07): يوضح انطباع الأساتذة تجاه مؤسستهم.

التكرارات / الاجابة	**ك**	**%**
جيدة	03	%5.1
جيدة جدا	53	%91.3
سيئة	01	%3.6
سيئة جدا	00	%00
المجموع	58	% 100

يتبين لنا من خلال هذا الجدول، أن الصورة التي يحملها الأساتذة عن مؤسستهم "**جيدة جدا**" بنسبة **91.3%**، وهذا راجع لما تبذله الإدارة من مجهودات لتحسين صورتها من خلال بناء علاقة طيبة مع موظفيها وتوفير مناخ جيد للعمل، وقد لمسنا هذا من خلال السؤال حول

تقييم المناخ العام لمؤسسة أجابنا ناظر الثانوية "أنه في نهاية كل موسم يتلقون طلبات كثيرة من قبل أولياء التلاميذ يودون تسجيل أولادهم بالثانوية"،[1] وهذا يدل على أن المؤسسة استطاعت تعيد صورتها الحسنة ليس فقط لدى جمهورها الداخلي ولكن حتى الخارجي، أما "**جيدة**" فكانت بنسبة **5.1%**، "**وسيئة**" بنسبة **3.6%** ، في حين تنعدم في إجابة "**سيئة جدا**".

ومنه نستنتج، أن من أهداف العلاقات العامة هي بناء صورة ذهنية لدى جمهور المؤسسة، وهذا ما تقوم به إدارة الثانوية في رسم صورة حسنة وعمل علاقات طيبة حتى تحقق بذلك الرضا الوظيفي للأستاذ.

الجدول رقم (08): يبين شعور الأساتذة بالرضا والارتياح أثناء مزاولتهم للعمل.

التكرارات / الإجابة	ك	%
نعم	40	% 69
لا	18	% 31
المجموع	58	% 100

من خلال الجدول المبين أعلاه، يظهر لنا أن الأفراد المبحوثين في دراستنا الحالية عبروا عن شعورهم بالارتياح بنسبة **69%**، وهذا ما يدل على وجود الرضا الوظيفي، وكذلك على توفر البيئة ملائمة تسمح لهم بتأدية عملهم بكل رضا، وكذا نمط الإشراف الذي يعطي حرية أكبر دون ضغوط، في حين تنفي فئة أخرى ذلك بنسبة **31%**، وأرجعوا ذلك إلى تصرفات بعض التلاميذ أثناء الحصص، عدم ملائمة البرنامج الدراسي لمستوى التلاميذ، ونقص الهياكل المادية.

[1]- مقابلة مع ناظر الثانوية، سعيد وزان ، يوم الاثنين 2022/05/20 على الساعة 11:15 بمكتبه.

الجدول رقم(09): رأي الأساتذة المبحوثين في التقييم الإدارة لهم.

التكرارات / الاجابة	ك	%
نعم	46	% 79.3
لا	12	% 20.4
المجموع	58	% 100

من خلال النتائج الموضحة في الجدول أعلاه، يتبين لنا أن نسبة **79.3%** من المبحوثين عبروا عن رضاهم على تقييم الإدارة، ويرجع هذا الارتفاع إلى أن عملية تقييم تحقق الرضا الوظيفي كون أنها تمس جميع جوانب الوظيفة مما يجعل الأستاذ يحس بالاهتمام من قبل الإدارة ، بينما الذين أجابوا عكس ذلك قدرت بنسبة **20.4%**.

الجدول رقم(10): يوضح الوسائل الاتصالية التي يحصل من خلالها الأساتذة على المعلومات.

التكرارات / الإجابة	ك	%
كتابية	50	% 86.2
شفهية	02	% 3.46
وسائل الكترونية	06	% 10.34
المجموع	58	% 100

من خلال الجدول المبين أعلاه، نجد أن نسبة **86.2%** من الأفراد المبحوثين تتحصل على التعليمات والمعلومات عن طريق الوسائل "**الكتابية**"، فمن خلال قيامنا بالبحث الميداني

لاحظنا أن كافة التعليمات تعلق بقاعة الأساتذة حتى يتم الإطلاع عليها، وقد أكد لنا المدير في مقابلة معه حسب قوله أن "الإدارة تكتب ولا تتكلم "،[1] بينما الإجابات حول "**الوسائل الإلكترونية**" كانت بنسبة **10.34%**، وقد أكد لنا الأساتذة خلال المقابلة التي أجريناها معهم، حيث صرحت لنا أستاذة بقولها "أن الإدارة تعلمنا بكل مراسلة تخصنا فأحيانا عندما لا نكون متواجدين في العمل يتم إبلاغنا عن طريق الهاتف أو الإيميل المهم أن المعلومة تصلنا بأي طريقة كانت"،[2] لتأتي في الأخير "**الشفهية**" بنسبة **3.46%**.

ومنه نستنتج، أن الإدارة تعمل بنظام الاتصال الرسمي الذي يضمن حسب رأي المدير وصول المعلومات للجميع، كما أوضح لنا" أن المراسلات عندما تصلنا في البريد الإلكتروني الخاص بالإدارة يتم طبعها وإطلاع الأساتذة عليها وإمضاؤها من قبلهم لتعلق بعدها في قاعة الأساتذة، كما أشار إلى أن المؤسسة تتوفر على فضاء مفتوح للرقمنة، أي أن الإدارة لا تعتمد فقط على الوسائل التقليدية المكتوبة، وإنما على وسائل اتصالية مختلفة في إيصال المعلومات، ولكن اعتماد المدير على الأسلوب الكتابي مرده الحرص على إيصال المعلومات لكافة الأساتذة.

الجدول رقم (11): يبين الجهات التي يصل بها الأستاذ لإدلاء بانشغالاته وأرائه.

التكرارات / الإجابة	ك	%
المدير	22	%34.48
الناظر	33	%56.90
المشرف	3	%5.17

[1]- مقابلة مع مدير الثانوية، المرجع نفسه.

[2]- مقابلة مع أستاذة الفيزياء، م ب، يوم الأحد 2022/05/08، على الساعة 10:15، بقاعة الأساتذة.

احد الزملاء	2	%3.44
المجموع	58	100

من خلال الجدول المبين أعلاه، نلاحظ أن نسبة **56.90%** من أفراد العينة عبرت عن توجهها إلى ناظر الثانوية، ويرجع هذا طبقا للمهام الموكلة إليه وكذلك نلاحظ أهمية احترام السلم الإداري في طرح الإنشغلات، بينما الذين يتصلون بالمدير كانت بنسبة **34.48%**، فحسب ما لحظناه هو تواصله المباشر مع الأستاذة، وهذا ما أكدته إحدى الأستاذات بقولها أنه" ساعدنا في ضبط التلاميذ وأعاد الهيبة والاستقرار للمؤسسة"،[1] بينما الذين يتصلون بالمشرف كانت بنسبة**5.17%**، لتأتي في الأخير نسبة **3.44%** الذين يتصلون بأحد الزملاء.

الجدول رقم(12): يوضح مدى وجود أنشطة تكريمية لفائدة الأساتذة خلال الموسم الدراسي

.

التكرارات / الإجابة	**ك**	**%**
دائما	00	% 00
أحيانا	00	% 00
نادرا	19	% 32.8
نادرا جدا	39	% 67.2
المجموع	58	% 100

إن النشاطات الترفيهية والتثقيفية وكذا التكريمات، عامل مهم في خلق علاقة طيبة وثقة متبادلة ما بين الإدارة والأستاذ، وهذا مؤشرة هام يعمل على التحفيز والعمل بجد.

[1]- مقابلة مع أستاذة تاريخ وجغرافيا، حياة بوزار ، يوم الأحد 2022/05/08 على الساعة 11:24بقاعة الأساتذة.

فمن خلال الجدول المبين أعلاه، نلاحظ أن إجابات المبحوثين تباينت نسبتها بين " **نادرا جدا**" بـ **67.2%**، و "**نادرا**" بنسبة **32.8%**، ويرجع السبب في ذلك حسب ما صرح به لنا ناظر ومدير الثانوية، "أن الإدارة العليا تخصص ميزانية لتكريم التلاميذ، أما الأساتذة فالمؤسسة تقوم بعمل تضامني تكرم من خلاله فئة الأساتذة المحالين على التقاعد"،[1] وهذا ما يدل على أن إدارة الثانوية على دراية بأهمية الحوافز كونها تعزز الولاء والانتماء وتحسن من نفسية الأستاذ، في حين تنعدم النسبة في إجابة" **دائما** و**أحيانا**".

ومنه نستنتج أن الأنشطة تعد من الحوافز التي تسعى المؤسسة لتحقيقها كونها تعمل على نمو الإنجاز الشخصي من أداء للمهام، وكذا تدعيم للوظائف وإثرائها.

الجدول رقم(13): يوضح مدى مشاركة الأساتذة في الأنشطة والفعاليات التي تقوم بها المؤسسة.

التكرارات / الإجابة	ك	%
نعم	12	% 79.31
لا	46	% 20.69
المجموع	58	% 100

من خلال نتائج المبينة في الجدول أعلاه، يتضح أن أغلبية المبحوثين عبروا بنسبة**79.31%** عن مشاركتهم في الأنشطة والفعاليات التي تقوم بها المؤسسة، في حين تنفي ذلك ما نسبته**20.69%**. ومنه نستنتج حرص الإدارة على إقامة النشاطات كعامل مهم لرفع روح الولاء والانتماء للمؤسسة.

[1]- مقابلة مع ناظر الثانوية، نفس المرجع السابق.

- عرض وتحليل الجداول المركبة:

الجدول رقم (14) يوضح أسلوب تعامل الإدارة مع الأستاذ حسب متغير الجنس.

أسلوب الإدارة / الجنس	تقييم الأساتذة لأسلوب تعامل الإدارة				المجمـــــوع
	جيد	مقبول	مقبول نوعا ما	سيء	
ذكر	5 %26.31	4 %21.5	10 %52.7	00 %00	19 %100
أنثى	25 %64.1	13 %33.3	1 %1.7	00 %00	39 %100
المجمـــــوع	30 %51.7	17 %29.3	11 %19	00 %00	58 %100

من خلال قراءة الجدول، الذي يوضح تقييم الأساتذة لأسلوب الإدارة حسب متغير الجنس، نجد أن أعلى نسبة للإناث بـ **64.1%** بتقدير "**جيد**"، ثم بنسبة **33.3%** من نفس الفئة عبرت على أن أسلوب تعامل الإدارة "**مقبول**"، لتليها نسبة **1.7%** واللاتي أجبن بتقدير "**مقبول نوعا ما**"، وتنعدم النسبة في إجابة سيء، في حين نرى أن نسبة المبحوثين من الذكور الذين أكدوا أن الأسلوب "**جيد**" بنسبة **26.31%**، بينما **21.5%** أجابوا بتقدير **مقبول**، وأخيرا **52.7%** أجابوا بتقدير "**مقبول نوعا ما**".

مما سبق نستنتج، ترى غالبية المبحوثين من الإناث أن الأسلوب تعامل الإدارة على العموم جيد ، وهذا ما أكدته إحدى الأستاذات خلال المقابلة التي أجريناها معها، حيث صرحت أنه "لا يوجد تمييز فالكل متساويين من حيث ساعات التدريس وطريقة المعاملة"،[1] أما بالنسبة للذكور الذين عبروا بتقدير مقبول نوعا ما يرجع هذا إلى طبيعة كلا الجنسين من حيث طريقة

[1]- مقابلة مع أستاذة العلوم الطبيعية، عائشة بن يعقوب، يوم الأحد 2022/05/08، على الساعة 9:30 بقاعة الأساتذة.

المعاملة، وعلى العموم نرى بأن أسلوب الإدارة مقبول إلى حد ما فهي تسعى بذلك إلى خلق التوازن الذي يحفظ استقرار المؤسسة.

الجدول رقم(15): يوضح علاقة الأستاذ بزملائه في العمل حسب متغير الجنس.

الجنس	تقيم الأساتذة علاقتك بزملائك في العمل				المجمـــــوع
	جيدة	جيدة جدا	سيئة	سيئة جدا	
ذكر	14 %73.7	3 %15.8	2 %10.53	00 %00	19 %100
أنثى	31 %79.5	8 %20.51	00 %00	00 %00	39 %100
المجمـــــوع	45 %77.6	11 %18.9	2 %3.5	00 %00	58 %100

عندما يتواجد الموظف في بيئة يرتاح لها ومع موظفين يستطيع التفاهم معهم، فلابد أنه سيرضى عن عمله.

فمن خلال النتائج المدونة في الجدول أعلاه، التي توضح علاقة الأساتذة بزملائهم في العمل حسب متغير الجنس، نجد أن نسبة **79.5%** من فئة الإناث طبيعة العلاقة بينهم "**جيدة**"، وما تمثله نسبة **20.51%** أكدن أنها "**جيدة جدا**"، بينما تنعدم في إجابة "**سيئة وسيئة جدا**"، في حين أن نسبة **73.7%** من الذكور عبروا على أن العلاقات بينهم "**جيدة**"، وبنسبة **15.8%** يرون أنها "**جيدة جدا**"، وهذا مؤشر وظيفي إيجابي يبين أهمية التنسيق وطبيعة العمل في جماعة مما يسمح بالوصول إلى الأهداف المسطرة من قبل المؤسسة كما يضمن لها الاستمرارية والاستقرار، و نسبة **10.53%** ترى أنها "**سيئة**"، بينما تنعدم عند إجابة "**سيئة جدا**".

من خلال هذه النتائج نستنتج، أن كلا الجنسين عبروا على أن علاقاتهم ببعض جيدة، وهذا مؤشر إيجابي يدل على وجود ألفة واحترام، مما يعكس الدور الفعال الذي تقوم به الإدارة

فهي تعمل على مبدأ التنسيق الذي يعد من الوظائف الأساسية للعلاقات العامة، وهو مؤشر وظيفي إيجابي يبين أهمية التنسيق وطبيعة العمل في جماعة مما يسمح بالوصول إلى الأهداف المسطرة من قبل المؤسسة مما يضمن لها الاستمرارية بعيدا عن الصراعات.

الجدول رقم(16): يبين مدى شعور الأستاذ بالارتياح أثناء العمل حسب متغير الجنس

الشعور بالارتياح / الجنس	مدى شعور الأستاذ بالارتياح أثناء قيامه بعمله		المجمـــــوع
	نعم	لا	
ذكر	15 %78.9	4 %21.1	19 %100
أنثى	25 %64.1	14 %35.9	39 %100
المجمـــــوع	40 %69	18 %31	58 %100

إن الهدف من التعرف على مدى شعور الأستاذ بالارتياح في محيط العمل، هو معرفة طبيعة العلاقات القائمة والتنظيم السائد في المؤسسة التربوية، لما له من تأثير في أداء الأساتذة وإقبالهم على عملهم وشعورهم بالارتياح النفسي، وبالتالي ارتفاع درجة ولائهم للمؤسسة ودرجة رضاهم الوظيفي.

وبالرجوع إلى الجدول رقم**(15)**، الذي يوضح مدى شعور الأساتذة بالارتياح أثناء مزاولته لعمله حسب متغير الجنس، حيث نجد أن، نسبة **87.9%** من الذكور، و بنسبة **64.1%** من الإناث عبروا عن شعورهم بالارتياح أثناء قيامهم بعملهم، في حين بنسبة **21.1%** من الذكور، وبنسبة**35.9%** من الإناث عبروا عن عدم شعورهم بالارتياح في محيط عملهم.

نستنتج أن، غالبية المبحوثين من الذكور والإناث عبروا عن شعورهم بالارتياح في العمل، وهذا يعد من أحد المؤشرات الدالة على رضا الأستاذ وتوفر مناخ جيد وظروف عمل

ملائمة، التي تعد من محددات الرضا الوظيفي الذي تم التطرق إليه في الإطار النظري، فكل ما كان المناخ ملائم ساعد ذلك على بذل مجهود أكبر، وهذا مرده لسعي الإدارة على توفير مناخ مناسب يعمل على جذب الموظف لعمله، في حين نجد أن الذين عبروا بالعكس وأرجعوا ذلك إلى:

غياب الوسائل والإمكانيات المساعدة على العمل كمخابر، كما أرجع ناظر الثانوية سبب في ذلك "أن التعليمة الوزارية التي أصدرت بعد جائحة كورونا عممت استغلال المخابرة كحجرات للدارسة والاستغناء عن الجانب التطبيقي " [1].

ومن الأسباب أيضا عدم ملائمة البرنامج الدراسي مع مستويات ومتطلبات بعض التلاميذ، وكذلك نقص الهياكل المادية " الأقسام غير مرممة "، بالإضافة إلى نظام التفويج المعمول به بعد جائحة كورونا، وكثافة البرنامج الدراسي، بحيث يطالب الأستاذ بضرورة إكماله خلال السنة الدراسية خاصة في الأقسام النهائية، مما قد يعرضه لما يسمى بعبء الدور وتعني قيام الفرد بمهام لا يستطيع إنجازها في الوقت المناسب مما يزيد من صعوبة العمل.

الجدول رقم (17): يوضح مدى أهمية الترقية لدى الأستاذ حسب متغير الجنس.

عامل الترقية / الجنس	أهمية الترقية كعامل مؤثر على الأستاذ		المجمـــــوع
	نعم	لا	
ذكر	18 %94.7	1 %5.3	19 %100
أنثى	24 %61.53	15 %38.47	39 %100
المجمـــــوع	42 %72.42	16 %27.58	58 %100

إن الاستمرارية في الأداء تعتمد على قناعة العامل ورضاه، فهي تحدد بمدى التقارب بين العوائد الفعلية التي تم الحصول عليها وما يعتقد الفرد من المؤسسة لإشباع حاجاته الدنيا، كالترقية والأجور والأمن الوظيفي.

[1]- مقابلة مع ناظر الثانوية، نفس المرجع السابق.

فمن خلال النتائج المدونة في الجدول أعلاه، التي توضح أهمية الترقية لدى الأستاذ حسب متغير الجنس، حيث نجد أن نسبة **94.5%** من الذكور عبروا على أن الترقية عامل مؤثر على الأستاذ، بينما نسبة **5.3%** من نفس الفئة أكدوا عكس ذلك، أما بالنسبة للإناث نلاحظ أن نسبة **61.53%** أكدوا أن الترقية عامل مؤثر، في حين أن نسبة **38،48%** يرون عكس ذلك.

وعليه نستخلص، أن غالبية أفراد العينة الذين يمثلون كلا الجنسين يولون أهمية اكبر لعامل الترقية لرغبتهم في الارتقاء في السلم الوظيفي، وتحقيق دخل مادي أعلى ومكانة اجتماعية عالية، أما نسبة 38.48% من الإناث اللاتي عبرن عكس ذلك ربما هذا لعدم توفر لديهن عنصر الأقدمية في العمل كون أن الترقية تخضع لشروط، ولكن ما تجدر الإشارة إليه، أن الحوافز وبالأخص المادية منها من أهم العوامل التي تجعل الأفراد ينهضون بعملهم على نحو أفضل ويبذلون معه جهدا أكبر، فهي تساهم في رفع المعنويات بقصد تحقيق أهداف المؤسسة، وهذا ما تسعى الإدارة إليه حتى تصل للرضا الوظيفي، وعليه نرى أن الإدارة تنتهج أسلوب الاعتراف بالتفوق في العمل الذي يعد من الأساليب الحديثة للعلاقات العامة بحيث يتضمن ترقية الأفراد تبعا لإنجازاتهم الشخصية.

الجدول رقم(18): يوضح أسلوب تعامل الإدارة مع الأستاذ حسب متغير السن.

أسلوب الإدارة / السن	تقييم الأستاذ لأسلوب تعامل الإدارة معه				المجمـــــوع
	جيد	مقبول	مقبول نوعا ما	سيئ	
25-35 سنة	5 %71.4	2 % 28.6	00 %00	00 % 00	7 %100
36- 45 سنة	11 % 73.3	03 % 20	1 % 6.66	00 %00	15 %100
46- 55 سنة	25 % 69.4	11 % 30.5	00 %	00 %00	36 %100
المجمـــــوع	30 %51.7	17 29.3%	11 %19	00 %00	58 %100

تشكل التفاعلات الداخلية بين أطراف العملية التربوية داخل المؤسسات التعليمية المحرك الأساسي لفاعلية هذه المؤسسات وقدرتها على الإنتاج، وهذا الإنتاج مرهون بمدى التفاعل الإيجابي بين تلك الأطراف، ذلك أن العلاقات في بيئة العمل تؤثر على كفاءة العملية الإنتاجية.

من خلال الجدول المبين أعلاه، الذي يوضح تقييم الأستاذ لأسلوب تعامل الإدارة حسب متغير السن، نجد أنها "**جيدة**" بنسبة **73.3%** للأفراد الذين تتراوح أعمارهم بين"36-45 سنة"، وبنسبة **20%** أجابوا بدرجة "**مقبول**"، أما بدرجة "**مقبول نوعا ما**" فكانت بنسبة **6.66%**، بينما تنعدم النسبة في إجابة "**سيء**"، أما لدى الفئة العمرية بين" 25-35 سنة "فكان تقييمهم لعلاقتهم بزملائهم "**جيد**" بنسبة **71.4%**، في حين تعود نسبة**28.6%** عن إجابة "**بمقبول**"، غير أنها تنعدم النسبة عند إجابة "**مقبول نوعا ما وسيء**" لنفس الفئة، وعبرت الفئة المبحوثة التي يتراوح عمرها بين" 46-55 سنة" بدرجة "**جيد**" بنسبة **69.44%**، في حين عاد التقييم بدرجة "**مقبول**" بنسبة **30.5%**، بينما انعدمت النسبة في إجابة "**مقبول نوعا ما وسيء**".

ومنه نستنتج، أن الاتجاه العام يميل إلى أن معظم أفراد العينة باختلاف فئاتهم العمرية، أكدوا أن أسلوب تعامل الإدارة جيد، وهذا مؤشر يدل على وجود اتصال جيد وفعال مرده للفلسفة والأسلوب الذي يتبعه المدير في تسيير المؤسسة، حيث أنه يعمل على إعادة التوازن في العلاقات داخل المؤسسة، وإيجاد مناخ ملائم وجيد للأساتذة، بعيدا عن الفوضى والصراعات التي عاشتها قبلا.

الجدول رقم (19): يبين تقييم الأساتذة لعلاقتهم بزملائهم في العمل حسب متغير السن.

علاقة الأستاذ بزملائه / السن	تقييم الأساتذة لعلاقتهم بزملائهم في العمل				المجمـــــوع
	جيدة	جيدة جدا	سيئة	سيئة جدا	
25 -35 سنة	6 %85.7	0 %00	1 %14.3	00 %00	7 %100
36-45 سنة	10 %66.6	05 %33.4	00 %00	00 %00	15 %100

46-55 سنة	32 %88.8	04 11.2%	00 %00	00 %00	36 %100
المجمـــــوع	48 %82.6	9 15.6%	1 %1.8	00 %00	58 %100

من خلال النتائج المدونة في الجدول أعلاه، التي توضح علاقة الأساتذة بزملائهم حسب متغير السن، حيث نجد أن الأفراد الذين تتراوح أعمارهم بين"46- 55 سنة" علاقاتهم "**جيدة**" بنسبة **88.8%**، تليها إجابة "**مقبول**" لنفس الفئة بنسبة **11.2%**، بينما تنعدم في إجابة "**مقبول نوعا ما** و**سيئ**"، أما الفئة العمرية بين" 25-35 سنة" فكان تقييمهم لعلاقتهم بزملائهم "**جيدة**" بنسبة **85.7%**، في حين تعود نسبة**14.3%** عن إجابة سيء، غير أنها تنعدم النسبة عند إجابة "**مقبول** و**مقبول نوعا ما**" لنفس الفئة، وعبرت الفئة المبحوثة التي يتراوح عمرها بين" 36-45 سنة" أن طبيعة علاقتهم ببعضهم "**جيدة**" بنسبة **66.6 %**، ومن نفس الفئة أجابوا بدرجة "**مقبول**" بنسبة بـ **3.44%**، بينما انعدمت النسبة في إجابة "**مقبول نوعا ما** و**سيء**".

ومنه نستنتج، أن النسب متقاربة بين الفئات العمرية الثلاث، حيث أنهم عبروا على أن العلاقات السائدة بينهم جيدة، وهذا يدل على وجود فهم مشترك وعلاقات تسودها الألفة بين جميع الأساتذة، ومرد ذلك في سعي الإدارة إلى تحسين وترقية العلاقات ورسم الخطط الواضحة مبدأها التنسيق بين جميع الأطراف حتى تحقق بذلك أهدافها، في حين الأفراد الذين لا يتوافقون مع زملائهم ربما يعود ذلك لشخصيتهم.

الجدول رقم (20): يبين تقييم الأساتذة لأسلوب تعامل الإدارة حسب متغير الخبرة المهنية.

	تقييم الأستاذ لأسلوب تعامل الإدارة				المجموع
	جيد	مقبول	مقبول نوعا ما	سيء	
اقل من 5 سنوات	00 %00	02 %100	00 %00	00 %00	2 %100
5 إلى 9 سنوات	00 %00	00 %00	08 %100	00 %00	8 %100
من 10 فما فوق	30 %62.5	15 %31.25	03 %6.25	00 %	48 %100
المجموع	30 51.7%	17 29.3%	11 19%	00 %00	58 %100

من خلال نتائج الجدول المبينة أعلاه، التي توضح تقييم الأساتذة لأسلوب الإدارة حسب متغير الخبرة المهنية، حيث نجد أن نسبة **62.5%** من المبحوثين الذين يملكون خبرة مهنية" 10 سنوات فما فوق" أجابوا بتقدير "**جيد**" حول أسلوب تعامل الإدارة معهم، أما بنسبة **31.25%** أجابوا بتقدير "**مقبول**"، بينما بدرجة مقبول نوعا ما فكانت بنسبة **6.25%**، وتنعدم النسبة في درجة "**سيء**"، أما الفئة التي تملك خبرة مهنية أقل" من 5 سنوات " أجابت بتقدير "**مقبول**" بنسبة **100%**، بينما تنعدم النسبة في كل من "**جيد، مقبول نوعا ما وسيء**"، أما فيما يخص الفئة التي تملك خبرة مهنية بين" 5-9 سنوات" أجابوا بتقدير "**مقبول نوعا ما**" بنسبة **100%**، بينما تنعدم النسبة في إجابة "**جيد، مقبول وسيء**".

ومما سبق نستنتج، أن غالبية المبحوثين راضين على أسلوب تعامل الإدارة، ويرجع هذا لمبدأ الذي يعمل عليه مدير المؤسسة في إعادة ضبط الأمور، المتابعة اليومية، وعمله الدءوب في تحسين صورة المؤسسة.

الجدول رقم (21): يوضح الرد المقدم من طرف مصالح الإدارة على انشغالات الأساتذة حسب متغير الخبرة المهنية.

الخبرة المهنية	رد مصالح الإدارة على انشغالاتك الأساتذة				المجمـــــوع
	مقبول دائما	مقبول نوعا ما	غير مقبول	لم ترد نهائيا	
أقل من 5 سنوات	00 %00	02 00%	00 %00	00 %00	2 %100
5- 9 سنوات	00 %00	00 %00	08 %100	00 %00	8 %100
10 سنوات فما فوق	39 %81.25	09 %18.75	00 %	00 %00	48 %100
المجمـــــوع	39 %67.24	11 %18.97	8 %13.79	00 %00	58 %100

من خلال نتائج الجدول أعلاه، التي توضح طريقة الرد المقدم من الإدارة على انشغالات الأساتذة حسب متغير خبرة المهنية، حيث نجد أن نسبة **81.25%** من المبحوثين الذين يملكون خبرة مهنية "من 10 سنوات فما فوق" أجابوا على أن رد مصالح الإدارة حول انشغالاتهم يكون "**مقبول دائما**"، بينما بنسبة **18.75%** للذين كانت إجاباتهم "**مقبولة نوعا ما**"، بينما تنعدم النسبة في إجابة "**غير مقبول ولا ترد نهائيا**"، ونلاحظ أن المبحوثين الذين يملكون خبرة مهنية أقل "من5 سنوات" أجابوا بدرجة "**مقبول نوعا ما**" بنسبة **100%**، بينما تنعدم النسبة في إجابة "**مقبول دائما**"، "**مقبول نوعا ما ولم ترد نهائيا**"، أما المبحوثين الذين يملكون خبرة مهنية بين "5-9 سنوات" أجابوا بدرجة "**غير مقبول**" بنسبة **100%**، في حين تنعدم النسبة في إجابة "**مقبول دائما**"، "**مقبول نوعا ما ولم ترد نهائيا**".

ومنه نستنتج، أن معظم الأساتذة راضين عن طريقة رد الإدارة على انشغالاتهم، مما يزيد عندهم الإحساس بروح الولاء والانتماء للمؤسسة، ويعزز الرضا الوظيفي لديهم، فهم يرون أنها معقولة وكثيرا من الأحيان تأخذها الإدارة بعين الاعتبار.

الجدول رقم (22): يبين علاقة الأستاذ بزملائه في العمل حسب متغير الخبرة المهنية.

الخبرة المهنية	تقييم الأساتذة لعلاقاتهم لزملائهم في العمل				المجمـــــوع
	جيدة	جيدة جدا	سيئة	سيئة جدا	
أقل من 5 سنوات	00 %00	02 %100	00 %00	00 %00	2 %100
5- 9 سنوات	5 %62.5	03 %37.5	00 %00	00 %00	8 %100
10 سنوات فما فوق	40 %83.3	6 %12.5	2 %4.2	00 %00	48 %100
المجمـــــوع	45 %77.6	11 %18.9	2 %3.5	00 %00	58 %100

أن دور العامل لا يقتصر على أداء العمل فحسب، بل يشمل أيضا حسن التواصل والتوافق مع جماعة العمل من خلال سلوكه الاجتماعي في بيئة العمل، وهذا ما يبرز أهمية دور الجماعة في العمل، وهو ما أكده w.ouchi بقوله " انتماؤنا إلى جماعة له تأثير كبير على مواقفنا ودوافعنا وسلوكياتنا من أية ظاهرة اجتماعية أخرى..... إن انتماءنا إلى جماعة يؤثر في سلوكنا أكثر من كل أنواع الرقابة الإدارية والأجور والترقية".[1]

بالرجوع للجدول أعلاه، الذي يبين العلاقة التي تربط الأساتذة ببعض حسب متغير الخبرة المهنية، نجد أن نسبة **100%** من المبحوثين الذين يملكون خبرة مهنية اقل "من 5 سنوات" أكدوا على أن علاقتهم بزملائهم بالعمل "**جيدة جدا**"، بينما تنعدم النسبة في إجابة "**جيدة**"، "**سيئة وسيئة جدا**"، وفي هذا الصياغ طرحنا سؤال عن أهمية التنسيق بين الأساتذة، أجابتنا إحدى الأستاذات "أنه يوجد تنسيق فنحن نتناقش حول كل ما يخص البرنامج الدراسي،

[1] w.ouchi (1982) :théorie « Z » , faire face au défi japonais, editions inter, franece, p 40

كما أن هناك لكل مادة أستاذ يمتلك خبرة مهنية أعلى ينسق بيننا ونستشيره في كل الأمور"،[1] فهذه العلاقات ساعدتهم كثيرا في التكيف وهذا من خلال النصائح والإرشادات التي يقدمها لهم الأساتذة ذوي الخبرة، أما الفئة التي تملك خبرة مهنية "10 سنوات فما فوق" كانت بنسبة **83.3 %** بتقدير "**جيد**"، أما بنسبة **12.5%** أجابوا بتقدير "**جيد جدا**"، وهذا في حين نسبة **4.2%** أجابوا بتقدير "**سيء**"، بينما تنعدم الإجابة في "**سيئة جدا**"، بينما الفئة التي لها خبرة مهنية من "5–9 سنوات" نجد أن نسبة **62.5 %** أكدوا أن علاقتهم بزملائهم بالعمل "**جيدة**"، وبنسبة **37.5%** أكدوا أنها "**جيدة جدا**"، بينما تنعدم النسبة في إجابة "**سيئة وسيئة جد**".

ومن خلال هذا نستنتج، أن غالبية المبحوثين أكدوا على حسن علاقتهم مع زملائهم في العمل، وهذا يدل على حسن التوافق والتواصل مع جماعة العمل، وما يتيح ذلك من تأثير في رفع درجة الارتباط بالمهنة وبالتالي تحقيق الأهداف التي تسعى الإدارة إليها.

الجدول رقم(23): يوضح مدى رضا الأساتذة عن طريقة العمل في المؤسسة حسب متغير الخبرة المهنية.

الخبرة المهنية	رضا الأستاذ عن طريقة العمل في هذه المؤسسة		المجمـــــوع
	نعم	لا	
أقل من 5 سنوات	02 %100	00 %00	2 %100
5– 9 سنوات	05 %62.5	03 %37.5	8 %100
10 سنوات فما فوق	37 %77	11 %23	48 %100
المجمـــــوع	44 %75.9	14 %24.1	58 %100

[1]- مقابلة مع أستاذة تاريخ وجغرافيا ، نفس المرجع السابق.

من خلال القراء الأولية للجدول المبين أعلاه، الذي يوضح مدى رضا الأساتذة عن طريقة العمل حسب متغير الخبرة المهنية، حيث نجد أن نسبة **100%** من الذين لديهم خبرة مهنية "أقل من 5 سنوات" راضين عن طريقة العمل في المؤسسة، أما نسبة **77%** من الذين يملكون خبرة" 10سنوات فما فوق" عبروا عن رضاهم على طريقة العمل، ونسبة **23%** من نفس الفئة أكدت عكس ذلك، في حين نجد أن نسبة **62.5%** من الفئة التي لها خبرة مهنية بين" 5 إلى 9 سنوات" راضية عن طريقة العمل وبنسبة **37.5%** من نفس الفئة عبرت عكس ذلك.

نستنتج من هذا، أن السعي الدائم للإدارة من أجل توفير جو ومناخ يتناسب وطبيعة العمل أوجد بذلك رضا وظيفي لدى الأساتذة عن طريقة العمل بالمؤسسة، وهذا ما أكدته هذه النتائج، وما لاحظناه خلال البحث الميداني.

الجدول رقم(24): يوضح مدى شعور الأستاذ بالارتياح أثناء قيامه بعمله وعلاقته بأسلوب تعامل الإدارة .

		تقييم الأساتذة لأسلوب تعامل الإدارة				المجمـوع
		جيد	مقبول	مقبول نوعا ما	سيء	
مدى شعور الأساتذة بالارتياح أثناء قيامهم بعملهم	نعم	14 %35	15 %37.5	11 %27.5	00 %	40 %100
	لا	16 %88	02 %22	00 %	00 %	18 %100
المجمـــــوع		30 %51.7	17 %29.3	11 %19	00 %00	58 %100

من خلال نتائج الجدول أعلاه، يتضح أن العلاقة بين تقييم الأساتذة لأسلوب تعامل الإدارة ومدى شعورهم بالارتياح أثناء العمل، فهو معبر عنه بنسبة **37.5%** بتقدير "**مقبول**"، بينما نجد أنها "**جيدة**" بنسبة **35%** للذين عبروا عن رضاهم على أسلوب الإدارة الذي يشعرهم بالارتياح أثناء العمل، بالإضافة إلى نسبة **27.5%** التي قيمته على أساس أنه "**مقبول نوعا ما**"، بينما تنعدم في إجابة "**سيئة**"، في حين نجد أن المبحوثين الذين لا يشعرون بالارتياح أثناء عملهم، عبروا بنسبة **88%** على أن أسلوب تعامل الإدارة معهم "**جيد**"، وبنسبة **22%** أنه "**مقبول**"، بينما تنعدم الإجابة في "**مقبول نوعا وسيء**".

وفي الأخير نستنتج، أن الأسلوب الذي تعتمده الإدارة مقبول حسب غالبية المبحوثين، وهذا مرده إلى حسن التسيير و الدور فعال الذي يقوم به مدير المؤسسة لإيجاد جو ملائم يمنح الشعور بالارتياح لدى الأستاذ عند مزاولته لعمله، فهذا يدفعه لرضا الوظيفي ويحفزه على بذل جهد أكبر.

الجدول رقم(25): يبين أهمية الأجر بالنسبة للأساتذة وعلاقته بالرضا عن طريقة العمل في المؤسسة.

		أهمية الأجر في تحفيز الأستاذ		المجمـوع
		نعم	لا	
مدى راضا الأستاذ عن طريقة العمل في هذه المؤسسة	نعم	44 %100	00 %00	44 %100
	لا	02 %14.3	12 %85.7	14 %100
المجمـــــوع		46 %79.31	12 %29.69	58 %100

من خلال الجدول أعلاه، الذي يوضح العلاقة بين رضا الأستاذ عن طريقة العمل ومحفز الأجر، حيث نجد أن نسبة **100%** ترى أن الأجر عامل مدعم للأستاذ، وهذا ما توضحه"

نظرية ماسلو في تفسير سلوك الإنسان على أساس حاجاته الإنسانية التي ترتب حسب الأولوية من ناحية الحاجات والإشباعات"، أما نسبة **14.3%** من المبحوثين الذين يرون أن الأجر عامل محفز لأداء الأستاذ هم لا يشعرون بالرضا عن طريقة العمل في المؤسسة، وفي حين أن نسبة **85.7%** الذين يرون أن الأجر لا يشكل عامل محفز ومدعم لأداء الأستاذ، وأكدوا أنهم غير راضيين عن طريقة العمل في المؤسسة.

ومنه نستنتج أن المبحوثين كانت إجاباتهم متباينة حول الأجر وربما هذا راجع كونه لا يلبي الحاجات الأساسية، وهذا ما يكون سببا في عدم الرضا عن طريقة العمل في المؤسسة.

الجدول رقم (26): يبين مدى رضا الأستاذ عن طريقة العمل وتقييمهم لأسلوب تعامل الإدارة.

		تقييم الأساتذة لأسلوب تعامل الإدارة				المجمـــوع
		جيد	مقبول	مقبول نوعا ما	سيء	
راضا الأستاذ عن طريقة العمل في المؤسسة	نعم	27 %61.3	15 %34	02 %4.7	00 %00	44 %100
	لا	03 %21.4	02 %14.3	09 %64.3	00 %00	14 %100
المجمـــــوع		30 %51.7	17 %29.3	11 %19	00 %00	58 %100

من خلال النتائج المدونة في الجدول أعلاه، التي توضح العلاقة بين مدى رضا الأستاذ عن طريقة العمل في المؤسسة وأسلوب الإدارة في التعامل معه، حيث نجد أن نسبة**61.3%** أكدوا أن أسلوب الإدارة معهم "**جيد**"، وبنسبة **34%** يرون أنه "**مقبول**"، بينما عبرت بنسبة **4.7%** عن رضاهم على طريقة العمل بالمؤسسة بـ "**مقبول نوعا ما**"، بينما تنعدم في إجابة "**سيء**"، أما المبحوثين الذين عبروا عن عدم رضاهم عن طريقة العمل في هذه المؤسسة،

أجابوا حول أسلوب تعامل الإدارة بـ "**جيد** بنسبة **21.4%**، وبتقدير "**مقبول نوعا ما**" بنسبة **64.3%**، بينما تنعدم في إجابة "**سيء**".

ومنه نستنتج، أن معظم الأساتذة عبروا عن نجاح المخطط التنظيمي الذي تتبعه الإدارة، كونها تعمل على خلق جو ملائم للعمل وتحفز على بذل مجهودات أكبر، كما سعت إلى خلق اتصال إيجابي ساعد على الاستقرار ومد جسور للتفاهم، فمن خلال سؤال عن هل هناك فضاءات عمل يتم إشراك الأساتذة والأخذ بآرائهم أجاب" نعم يتم إشراكهم والأخذ بآرائهم، فالفضاءات المعمول بها هي المجالس التعليمية ففي بداية السنة هناك مجالس تحضيرية أين يتم فيها التخطيط لبداية الموسم الدراسي، أما المجالس الخاصة بنهاية الموسم الدراسي يتم في طرح جميع المسائل البيداغوجية وكافة الانشغالات التي يتم معالجتها بعد كل بداية موسم، كما أن هناك مجالس التنسيق الإداري، وكذا مجالس الأقسام الفصلية ومجالس التأديب، كلها يتم إشراك الأساتذة فيها، بالإضافة إلى الأبواب المفتوحة التي نستقبل من خلالها جميع الشكاوي والانشغالات[1].

الجدول رقم (27): يبين علاقة الأساتذة بزملائهم في العمل ومدى مشاركتهم في الأنشطة الفعاليات.

		تقييم الأساتذة لعلاقتهم بزملائهم في العمل				المجمـوع
		جيدة	جيدة جدا	سيئة	سيئة جدا	
أهمية المشاركة في الأنشطة والفعاليات التي تقوم بها المؤسسة	نعم	03 %25	07 %8.3	02 %16.7	00 %00	12 %100
	لا	42 %91.30	04 % 8.7	00 %00	00 %00	46 %100
المجمـــــوع		45 %77.6	11 %18.9	02 %3.5	00 %00	58 %100

[1]- مقابلة مع مدير الثانوية، نفس المرجع السابق.

من خلال القراءة الأولية للجدول، الذي يوضح العلاقة بين الأساتذة وزملائهم بالعمل ومدى ومشاركتهم في الأنشطة والفعاليات، حيث نجد أن نسبة **58.3%** من المبحوثين الذين لديهم علاقات "**جيدة جدا**" مع زملائهم في العمل يشاركون في الأنشطة والفعاليات التي تقوم بها المؤسسة، وهذا ما لاحظناه أثناء إجراء الدراسة، التفاعل الاجتماعي الجيد بين الأساتذة خارج أوقات التدريس أثناء الجلوس في قاعة الأساتذة، بحيث يتجاذبون أطراف الحديث حول المواضيع المختلفة، بينما بنسبة **8.7%** من نفس الفئة لا يشاركون في الأنشطة والفعاليات، أما الفئة التي أكدت أن علاقاتها بزملائها "**جيدة**" بنسبة **25%** يشاركون في الأنشطة، وبنسبة **91.3%** ترى عكس ذلك، وأخيرا الفئة التي ترى أن علاقتها بزملائها "**سيئة**" بنسبة **16.7%** لا يشاركون في الأنشطة.

وعليه نستنتج، أن المبحوثين الذين لديهم علاقات جيدة بزملائهم يتفاعلون مع بعضهم من خلال الأنشطة والفعاليات التي تقوم بها المؤسسة، وهذا مؤشر إيجابي على أهمية الأنشطة في خلق روح الانتماء والتحفيز وترك الانطباع الطيب والصورة الحسنة، وهو يعد من الأهداف التي تسعى المؤسسة إلى تحقيقه، أما بقية المبحوثين الذين تربطهم علاقات جيدة ولا يشاركون في الأنشطة ربما هذا راجع لعدم اهتمام هذه الفئة بأهميتها أو لا تشبع رغباتهم.

الجدول رقم (28): يبين مدى شعور الأستاذ بالارتياح وعلاقته بالمشاركة في الأنشطة والفعاليات التي تقوم بها المؤسسة

		مشاركة الأساتذة في الأنشطة والفعاليات التي تقوم بها المؤسسة		المجمـوع
		نعم	لا	
مدى شعور الأستاذ بالارتياح أثناء قيامه بعمله	نعم	06 %15	34 %85	40 %100
	لا	06 %33.3	12 %66.7	18 %100
المجمـــــوع		12 %20.69	46 %79.31	58 %100

يعد الوقت عامل مؤثر على رضا الوظيفي للعامل، فمن الضروري إيجاد فترات للراحة كإجراء للحفاظ على النمط الجيد للأداء.

فمن خلال الجدول المبين أعلاه، الذي يوضح العلاقة بين مدى شعور الأساتذة بالارتياح أثناء مزاولتهم للعمل ومشاركتهم في الأنشطة والفعاليات التي تقوم بها المؤسسة، حيث نجد أن، المبحوثين الذين عبروا عن عدم شعورهم بالارتياح لا يشاركون في الأنشطة والفعاليات داخل المؤسسة كانت النسبة بين **85% و66.7%**، يرجع السبب في ذلك حسب ما صرح به لنا ناظر الثانوية أن" هناك فضاءات مثل النوادي الخاصة بالمسرح الموسيقى النادي الأخضر والنادي الرياضي، ولكن منذ أن قلصت أيام الدراسة وكذلك إجراءات البرتوكول الصحي لجائحة كورونا، أصبح لا يوجد وقت كافي لمثل هذه الأنشطة ولكن نضطر لعمها وتكون أثناء الحصص الأمر الذي يحول دون حضور جميع الأساتذة وتكون مقتصرة على عينة من الأساتذة دون الآخرين بسبب أن ذلك يأخذ الوقت المخصص لراحتهم"،[1] في حين الذين عبروا عن شعورهم بالارتياح أكدوا أنهم يشاركون في الأنشطة ما بين **33.3% و15%.**

ومنه نستنتج أن المبحوثين كانت إجاباتهم متباينة بين عدم الشعور بالارتياح وعدم المشاركة في الأنشطة، وهذا راجع حسب ما صرح به أحد الأساتذة أن" الحجم الساعي المقدر بـ 18 ساعة في الأسبوع وكثافة المقرر الدراسي يمنع من المشاركة في الفعاليات، فهو يأخذ من راحة الأستاذ".[2] فنظرا لطول فترة العمل ينتج تعب وإجهاد الأمر الذي يحول دون المشاركة فيها.

وكذلك يعود هذا حسب المقابلة التي أجريناها مع المدير، حيث قال" أن ضيق الوقت بسبب نظام التفويج الجديد، اختزلت فيه الأنشطة وأصبحت مناسباتية وأغلبها ندوات ومحاضرات التي تعنى خاصة بالمناسبات التاريخية " [3]، وعليه يمكن القول أن على الرغم من ذلك نجد أن الإدارة تسعى للمحافظة على مثل هذه الأنشطة كونها من الأساليب التحفيزية.

[1]- مقابلة مع ناظر الثانوية، نفس المرجع السابق.

[2]- مقابلة مع مدير الثانوية، نفس المرجع السابق.

[3]- مقابلة مع أستاذ فلسفة، أحمد يحياوي، يوم الأحد 2022/05/08، على الساعة 10:30 بقاعة الأساتذة.

الجدول رقم(29): يبين علاقة رضا الأستاذة عن طريقة العمل بالمؤسسة وأهمية الأنشطة والفعاليات في إشباع رغباتهم واهتماماتهم.

		أهمية الأنشطة والفعالية في إشباع اهتمامات ورغبات الأساتذة		المجمـوع
		نعم	لا	
تقييم الأساتذة عن طريقة العمل في المؤسسة	نعم	24 %54.54	20 %45.46	44 %100
	لا	04 %28.57	10 %71.43	14 %100
المجمـــــوع		28 %48.28	30 %51.72	58 %100

من خلال النتائج المدونة في الجدول أعلاه، التي توضح العلاقة بين مدى رضا الأساتذة عن طريقة العمل وأهمية الأنشطة والفعاليات التي تقوم بها المؤسسة في إشباع رغباتهم، حيث نجد أن نسبة **54.54%** من المبحوثين الذين يرون أن الأنشطة والفعاليات تعكس اهتماماتهم ورغباتهم، عبروا عن شعورهم بالرضا عن طريقة العمل بالمؤسسة، بينما نسبة **28.57%** من نفس الفئة تؤكد عكس ذلك، أما الفئة التي ترى أن الأنشطة لا تعكس اهتماماتها، هي راضية عن طريقة العمل بالمؤسسة بنسبة **45.46%**، في حين أن نسبة **71.43%** من نفس الفئة ترى عكس ذلك.

ومنه نستنتج، أن غالبية المبحوثين عبروا عن رضاهم على طريقة العمل بالمؤسسة، كون أن الإدارة تقوم بدور التنسيق والتنظيم على أكمل وجه وهذا ما أكدته النتائج، وهذا بدوره ساعد على بناء علاقات جيدة وزيادة الألفة والاحترام بين الأساتذة، أما فئة المبحوثين الذين يرون أن هذه الأنشطة والفعاليات لا تشبع رغباتهم واهتماماتهم ربما كونها مقتصرة على بعض الأنشطة دون سواها.

المبحث الثالث: النتائج العامة للدراسة

انطلاقا من العمل الميداني الذي قمنا به، وعلى ضوء التساؤلات المطروحة توصلت دراساتنا للنتائج التالية:

- من خلال النتائج التي توصلنا إليها، نجد أن طبيعة العلاقات العامة في "ثانوية موسى بن نصير"، يحكمها الاتصال الجيد الذي انعكس إيجابا على الجو العام للمؤسسة، ولكن رغم ذلك نجد أنها تفتقد للتخطيط الجيد للعلاقات العامة.

- ومن بين النتائج نجد، أن المؤسسة يسودها جو من العلاقات الطيبة بين جميع موظفيها بما فيهم الأساتذة، وهذا ما عبر عنه غالبية المبحوثين، ومرد ذلك كون القيادة تتوفر على مهارات اتصال ساهمت في كسب رضا الأساتذة.

- يتجسد واقع العلاقات الجيدة في بناء الصورة الذهنية حسنة للمؤسسة، ومرد ذلك لأسلوب تعامل الإدارة مع الأساتذة.

- اعتماد المؤسسة على الوسائل الاتصالية خاصة المكتوبة منها والإعلانات لتحقيق أهدافها في نشر المعلومات وتوصيلها بكل شفافية، ولكن بالرغم من تفعيل الأنواع الأخرى إلا أن العلاقات العامة الفعالة في المؤسسة بقدر ما تكون على دراية بطبيعة الاتصال ووسائله بقدر ما تصل إلى تحقيق ما تصبوا إليه في تحقيق الرضا الوظيفي.

- توفير المؤسسة لظروف عمل ملائمة، وأخذ بالاقتراحات، ساهم في إعادة التوازن والاستقرار، وهذا ما عبر عنه غالبية المبحوثين من خلال رضاهم عن طريقة العمل وأسلوب تعامل الإدارة.

- من خلال النتائج التي توصلنا إليها، فيما يخص فاعلية الأنشطة نجد أن المؤسسة تفتقد لإستراتيجية واضحة في التنظيم والتخطيط لأنشطة كالحفلات التكريمية وبرامج العلاقات العامة على الرغم من دورها في تفعيل العلاقة بين المؤسسة وموظفيها.

- يقوم مسؤولي المؤسسة بالأخذ بآراء واقتراحات العاملين مما ساهم في إعادة التوازن والاستقرار في المؤسسة مقارنة بما كانت عليه سابقا.

-الاخذ بالآليات في تحقيق الرضا الوظيفي من خلال توفير جو مناسب وتعزيز الفهم المشترك والثقة المتبادلة.

خاتمة

خاتمة عامة:

لقد أصبحت العلاقات العامة ذات أهمية بالغة في جل المؤسسات على اختلاف نشاطها، إذ بات لا يستغنى عنها كوظيفة من وظائف التسيير والتنظيم، فهي تعمل على رسم السياسات والإستراتيجيات، وإعداد البرامج والخطط التي تبنى على أسس علمية مدروسة يسهر عليها مختصون بالعلاقات العامة لتنفيذها باستخدام التقنيات والوسائل المناسبة.

وبالنظر إلى المؤسسات التربوية التي أصبحت تحاكي المؤسسات الاقتصادية في ضّم جهاز للعلاقات العامة، أو الاستعانة منها بتقنيات الاتصال لمواكبة التطورات الحاصلة بهدف خدمة جماهيرها، وبناء صورة جيدة لها، كان نموذج دراستنا ثانوية موسى بن نصير كعينة نتعرف من خلالها على دور العلاقات العامة فيها، وانطلاقا من النتائج التي توصلنا إليها، أنه بالرغم من افتقادها للإستراتيجية أو التخطيط الجيد للعلاقات العامة، إلا أنها تتميز بالاتصال الجيد الذي ساهم في بناء علاقات طيبة بين الأساتذة وساعد على خلق روح الانتماء، وبناء صورة ذهنية حسنة، ولكن حتى يتم تفعيل دور العلاقات العامة بهذه المؤسسات، وجب على المسؤولين " الإدارة العليا " العمل على أن يكون هناك مصلحة أو جهاز خاص بالعلاقات العامة يسهر عليه أناس من ذوي الاختصاص لديهم أساليب ناجعة مبنية على أسس واضحة ومنظمة يأخذون على عاتقهم مسؤولية تطوير وإنجاح هذه المؤسسات.

وفي الأخير نرجو أن تكون هذه الدراسة لبنة إضافية من لبنات البحث العلمي في ميدان العلاقات العام، كما نرجو أن نكون قد استطعنا إضافة لو بالشيء القليل في هذا البحث المتواضع.

قائمة المراجع

قائمة المراجع :

أ. باللغة العربية

أولا: القواميس والمعاجم

1- إسكندر نجيب ، معجم المعاني للمترادف والمتوارد والنقيص من أسماء وأفعال وأدوات التعبير، ط1، مطبعة الزمان، العراق، 1971.

2- بدوي أحمد زكي ، معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، ط2، مكتبة لبنان، بيروت، 1993.

3- معجم الموفق للمصطلحات الإعلامية، د ط، مركز ثقة للدعوة والإعلام، الإمارات العربية المتحدة، 2000.

ثانيا: الكتب

4- أبو أصبع صالح خليل ، العلاقات العامة والاتصال الإنساني، طبعة الكترونية، جامعة الاستقلال، أريحا فلسطين، 2019.

5- أبو النصر مدحت ، مناهج البحث في الخدمة الاجتماعية، ط1،المجموعة العربية للتدريب و النشر، مصر، القاهرة، 2017.

6- ابوسنة ميرهان منصور ، محاضرات في العلاقات العامة والإعلان، د ط، كلية التربية النوعية ، جامعة المنوفية، د ب ن، د س ن.

7- أحمد مصطفى السيد ، البحث العلمي(مفهومه، إجراءاته، ومناهجه)، ط2، دار الفلاحة للطباعة والنشر، مصر، 2003.

8- أيوب أنعام حسن وآخرون، العلاقات العامة والإتصال في الخدمة الإجتماعية، ط1، مكتبة الحامد للنشر، الأردن عمان، د س ن .

9- البارودي منال ، الرضا الوظيفي وفن التعامل مع الرؤساء و المرؤوسين، ط1، المجموعة العربية للتدريب و النشر، القاهرة، 2015.

10- الدباغ عصام عبد الوهاب ، إدارة الأفراد، د ط، دار زهوان للنشر والتوزيع، الأردن عمان، 2009.

11- الديلمي ناهدة عبد زيد ، أسس وقواعد البحث العلمي، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن عمان، 2016.

12- السلمي علي ، السلوك الإنساني في الإدارة، د ط، مكتبة عريب، مصر، 1987.

13- الشواني صلاح ، مفاهيم أساسية في إدارة الأفراد، د ط، جامعة بيروت لبنان، د س ن.

14- الصيرفي محمد ، إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية، د ط، دار قنديل للنشر والتوزيع، الأردن عمان، 2003.

15- العدوي فهمي محمد ، مفاهيم جديدة في العلاقات العامة، ط1، دار أسامة للنشر،الأردن عمان،2011.

16- العلاق بشير ، تنظيم وإدارة العلاقات العامة، د ط، دار اليازوري للنشر والتوزيع، الأردن عمان، 2010.

17- القاضي محمد كمال ، العلاقات العامة (الاتصال، التنظيم الإدارة)، ط2، المركز الإعلامي للشرق الأوسط، مصر القاهرة، 2008.

18- المحمودي محمد سرحان علي ، مناهج البحث العلمي، ط3، مكتبة الوسطية للنشر والتوزيع، صنعاء، 2015.

19- المزاهرة منال هلال ، بحوث الإعلام (الأسس والمبادئ) ، د ط ، دار كنوز للمعرفة العلمية لنشر والتوزيع ، الأردن عمان، 2011.

20- المشهداني سعد سلمان ، مناهج البحث الإعلامي، ط1، دار الكتاب الجامعي ، لبنان بيروت،2017.

21- المصري إيهاب عيسى ، طارق عبد الرؤوف عامر، الولاء المؤسسي والرضا الوظيفي والمهني، ط1،المؤسسة العربية للعلوم والثقافة، القاهرة، 2014.

22- بووزة باية ، آليات التجديد في صناعة العلاقات العامة الرقمية، ط1، دار المجد للنشر والتوزيع، سطيف الجزائر، 2021.

23- جرادات عبد الناصر أحمد ، لبنان هاتف الشامي، أسس العلاقات العامة بين النظرية والتطبيق، د ط ،دار اليازوري العلمية للنشر، الأردن عمان، 2009.

24- رضا هشام حمدي ، إدارة العلاقات العامة والبروتوكولات، ط1،دار الراية للنشر، الأردن عمان، 2010.

25- سرحان عبد الكريم ، عائدة فخر الدين، مدخل إلى العلاقات العامة والاتصال، ط1، دار الشامل للنشر و التوزيع، الأردن، 2022.

26- سليمان عبد الرحمان سيد ، مناهج البحث ، د ط ، عالم الكتب، جامعة عين الشمس، د ب ن، 2014.

27- شيبة شدوان علي ، العلاقات العامة بين النظرية والتطبيق، د ط، دار المعرفة الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، القاهرة.

28- صبيح أحمد ، إستراتيجية العلاقات العامة والإعلام بمصلحة الجمارك، دط، دار النهضة العربية للنشر و التوزيع، مصر، 2010 .

29- طبت ياسر عبد الله ، العلاقات العامة في المؤسسات الإعلامية، مطبعة أبو عمار للنشر والتوزيع، جامعة إفريقيا العالمية، 2019.

30- عاشور أحمد صقر ، إدارة القوة العاملة- الأسس السلوكية وأدوات البحث التطبيقي، دط، دار النهضة العربية، لبنان، 1999.

31- عبد الحليم جلال ، محددات الرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي، ط1،دار حامد للنشر والتوزيع، الأردن عمان، 2016.

32- عبد الغني فوزي ، إدارة العلاقات العامة، د ط، دار النهضة العربية، القاهرة، 2006.

33- عبد الفتاح محمود احمد، الإتصال اللفظي وغير اللفظي، ط 1،المجموعة العربية للتدريب والنشر، مصر القاهرة، 2012.

34- عزي عبد الرحمان ، دعوة لفهم المصطلحات الحديثة في الإعلام والاتصال ، ط1، دار المتوسطية للنشر، 2011.

35- عليان ربحي مصطفى ، عثمان محمد غنيم، ط5،أساليب البحث العلمي النظرية والتطبيق، دار صفا للنشر والتوزيع، الأردن عمان، 2014.

36- عمر عصام عبد اللطيف ، الرضا الوظيفي ومهارات إدارة ضغوط العمل، ط1، نيوليك للنشر والتدريب، ط1، مصر القاهرة، 2015.

37- عمر عماد الدين تاج السر فقير ، إعداد وإنتاج المواد الإعلامية للعلاقات العامة، ط 1، دار البداية، عمان، 2013

38- عميرات آمال ، مهارات الاتصال في العلاقات العامة، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن عمان، 2019.

39- غريب على ، أبجديات المنهجية في كتابة الرسائل الجامعية، ط2، جامعة منتوري، مخبر علم اجتماع الاتصال، الجزائر، 2009.

40- فهمي منصور ، إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية، د ط، دار النهضة العربية، مصر، 1976.

41- فيله فاروق عبده ومحمد عبد المجيد، السلوك التنظيمي في المؤسسة التربوية، ط 1،دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن، 2005 .

42- محجوب وجيه ، أصول البحث العلمي ومناهجه، ط1،دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن عمان، 2005.

ثالثا: المذكرات والرسائل الجامعية :

43- ابن خرور خير الدين ، علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي للمدرسين في المؤسسة التربوية الجزائرية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، جامعة محمد خضير، بسكرة، 2010،2011.

44- أدم عبد الرحمان عبد السلام إدريس ، توظيف أنشطة العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي لعاملين" دراسة وصفية تحليلية بالتطبيق على العاملين بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا،رسالة لنيل درجة الماجستير في علوم الاتصال تخصص العلاقات العامة والإعلان، كلية الدراسات العليا، السودان، 2020.

45- السعيدي يوسف عويد عتيق ، دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي لعاملين في صحيفتي" الرأي والكويت تايمز" الكويتيتين، رسالة لحصول على درجة الماجستير في الإعلام، جامعة الشرق الأوسط، الكويت، 2013.

46- برياح محمد الأمين، موساوي يحي، تأثير الرضا الوظيفي على أداء الموارد البشرية دراسة حالة المؤسسة العمومية الإستشفائية بمغنية، مذكرة لنيل شهادة الماستر، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة مغنية، تلمسان، 2015،2016.

47- بضياف عاطف ، فعالية العلاقات العامة في المؤسسة الجزائرية "دراسة ميدانية بالمؤسسة الوطنية للبتر وكيمياء- سكيكدة- مذكرة لنيل الماجستير ،كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، تخصص اتصال وعلاقات عامة، جامعة منتوري قسنطينة ، 2009-2010 .

48- شرفي شهرة ، جبارة جهاد ، دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي لجمهور الداخلي- دراسة ميدانية بالمؤسسة الاقتصادية" سونلغاز" بأم البواقي، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، قسم العلوم الإنسانية، 2015/2014. 49- محمود أمل ياسين محمد ، دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في شركة الخطوط الجوية الملكية الأردنية"دراسة حالة" أطروحة مقدمة للحصول على درجة الماجستير في الصحافة والإعلام ، جامعة البترا، الأردن، 2015.

50- مر كمال عبد الستار ، الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى معلمي المؤسسات التربوية المختصة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الماجستير تخصص علم الاجتماع، قسم العلوم الاجتماعية، جامعة زين عاشور، الجلفة، 2014/2013.

د- الموقع الإلكتروني

51- عبد الغني محمد ، مفهوم وأهمية برامج العلاقات العامة، الرابطhttp :www.scribd.com تاريخ وساعة الولوج 2022/05/07 ، 14:20.

هـ- المقابلات

52- مقابلة مع مدير الثانوية، قويدري أبو الأنوار، يوم الخميس 2022/05/29 على الساعة 10:00 ، بمكتبه.

53- مقابلة مع أستاذة العلوم الطبيعية، بن يعقوب عائشة، يوم الأحد 2022/05/08، على الساعة9:30 بقاعة الأساتذة.

54- مقابلة مع أستاذة تاريخ وجغرافيا، بوزار حياة، يوم الأحد 2022/05/08 على الساعة 11:24 بقاعة الأساتذة.

55- مقابلة مع أستاذة الفيزياء، م ب، يوم الأحد 2022/05/08، على الساعة 10:15، بقاعة الأساتذة.

56- مقابلة مع ناظر الثانوية، وزان سعيد ، يوم الاثنين 2022/05/20 على الساعة 11:15 بمكتبه.

57- مقابلة مع أستاذ فلسفة، يحياوي أحمد ، يوم الأحد 2022/05/08، على الساعة 10:30 بقاعة الأساتذة

ب. باللغة الأجنبية:

A/- LES Livres

58- w.ouchi (1982) :théorie « Z » , faire face au défi japonais, editions inter, franece

الملاحق

جامعة الدكتور يحي فارس المدية

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال

تخصص اتصال وعلاقات عامة

دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي في المؤسسة التربوية

" دراسة ميدانية لثانوية موسى بن نصير بقصر البخاري "

يندرج هذا الاستبيان في إطار إنجاز مذكرة الماستر في علوم الإعلام والاتصال – تخصص اتصال وعلاقات عامة– حول الموضوع المشار إليه أعلاه.

ملاحظة: الرجاء الإجابة على أسئلة الإستمارة بوضع علامة x أمام العبارة المناسبة .

وأعلمكم أن المعلومات الواردة في هذه الاستمارة تبقى سرية وتستخدم لأغراض البحث العلمي.

إعداد الطالبتين: تحت إشراف الأستاذ:

مطمورة كريمة فار كمال

بلخير مسعودة

السنة الجامعية **2022/2021**

المحور الأول: البيانات الشخصية

* الجنس:

ذكر ☐ أنثى ☐

* السن:

- من 25 إلى 35 سنة ☐ - من 36 إلى 45 سنة ☐

- من 46 إلى 55 سنة ☐ - من 65 فما فوق ☐

* الأقدمية في العمل:

- أقل من 5 سنوات ☐

- من 5 إلى 9 سنوات ☐

- من 10 سنوات فما فوق ☐

المحور الثاني: طبيعة العلاقات العامة في المؤسسة(ثانوية موسى بن نصير).

1- هل ترى أسلوب تعامل الإدارة معك؟

جيد ☐ مقبول ☐ مقبول نوعا ما ☐ سيء ☐

2- هل تتلقى المعلومات الإدارية في الوقت المناسب ؟

نعم ☐ لا ☐

3- هل يتم توصيل انشغالاتك بطريقة سلسة ؟

نعم ☐ لا ☐

إذا كان الجواب **لا** لماذا؟.....

4- كيف يكون رد مصالح الإدارة على انشغالاتك؟

مقبول دائما ☐ مقبول نوعا ما ☐ غير مقبول ☐ عدم الرد ☐

5- كيف تقيّم علاقتك بزملائك في العمل ؟

جيدة ☐ جيدة جدا ☐ حسنة ☐ سيئة ☐

6- كيف ترى علاقتك بمسؤولك المباشر في العمل ؟

جيدة ☐ جيدة جدا ☐ سيئة ☐ سيئة جدا ☐

7- ما هي الصورة التي تحملها عن مؤسستك ؟

جيدة ☐ جيدة جدا ☐ سيئة ☐ سيئة جدا ☐

المحور الثالث: الرضا الوظيفي لدى الأساتذة بالمؤسسة (ثانوية موسى بن نصير).

1- هل تشعر بالارتياح أثناء قيامك بعملك ؟

نعم ☐ لا ☐

إذا كانت الإجابة بـ **لا** فهل هذا راجع إلى:

- وجود صراعات داخل المؤسسة ☐
- غياب الوسائل والإمكانية المساعدة في العمل ☐
- عدم الأخذ بمقترحاتكم ☐

أخرى

أذكرها.....

2- هل أنت راض عن طريقة العمل في هذه المؤسسة؟

نعم ☐ لا ☐

إذا كان الجواب بـ لا علل.....

3- برأيك هل يشكل الأجر عامل محفز ومدعم لأداء الأستاذ ؟

نعم ☐ لا ☐

4- هل الترقية عامل مؤثر على الأستاذ ؟

نعم ☐ لا ☐

5- هل تتلقى صعوبات أثناء قيامك بعملك ؟

نعم ☐ لا ☐

إذا كان الجواب نعم، ما نوع هذه الصعوبات.....

6- هل ترى تقيّم الإدارة لأدائك يحقق لك الرضا الوظيفي؟

نعم ☐ لا ☐

المحور الرابع: وسائل العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي في المؤسسة (ثانوية موسى بن نصير).

1- كيف تتحصل على المعلومات والتعليمات من الإدارة؟

كتابية ☐ شفهية ☐ وسائل إلكترونية ☐

2- ما نوع الوسيلة الاتصالية التي تفضلها لتوصيل انشغالاتك وآرائك؟

شفهيا ☐ الهاتف ☐ المراسلات ☐ سجل الاقتراحات ☐ الموقع الإلكتروني ☐

أخرى أذكرها.....

3- ماهي الجهات التي تتصل بها للتعبير عن انشغالاتك وآرائك ؟

المدير ☐ الناظر ☐ المشرف التربوي ☐ احد الزملاء ☐

جهات أخرى أذكرها.....

4- هل تجد صعوبة في توصيل انشغالاتك وآرائك؟

نعم ☐ لا ☐

5- هل الوسائل التي توفرها الإدارة لكم فعالة في توصيل المعلومات ؟

نعم ☐ لا ☐

إذا كان لا علل.....

المحور الخامس: أنشطة وبرامج العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي في المؤسسة (ثانوية موسى بن نصير).

1- هل تنظم المؤسسة احتفالات تكريمية لفائدة الأساتذة في نهاية المواسم الدراسية؟

دائما ☐ أحيانا ☐ نادرا ☐ نادرا جدا ☐

2- هل تشارك في الأنشطة والفعاليات التي تقوم بها المؤسسة ؟

نعم ☐ لا ☐

3- هل تعكس هذه الأنشطة والفعاليات اهتمامات ورغبات الأساتذة ؟

نعم ☐ لا ☐

4- ماهي أهم الأنشطة التي تجدها فعالة في مؤسستك؟

الاجتماعات ☐ الندوات ☐ الحفلات والتكريمات ☐

أذكر أخرى.....

5- كيف تركز مؤسستكم على إعداد وتنظيم الأنشطة والفعاليات بشكل:

منتظم ☐ مناسباتي ☐ متذبذب ☐

6- هل هناك تنسيق بين مختلف المهام والأنشطة والفعاليات التي تنظمها مؤسستكم ؟

نعم ☐ لا ☐

جامعة الدكتور يحي فارس المدية

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال

تخصص اتصال وعلاقات عامة

دليل المقابلة

نحن طلبة السنة الثانية ماستر اتصال وعلاقات عامة بصدد إنجاز مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر، الموسومة بعنوان: دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي في المؤسسة التربوية " دراسة ميدانية لثانوية موسى بن نصير". لذا نرجو منكم الإجابة بكل موضوعية على أسئلتنا، كما نحيطكم علما أن إجاباتكم لا تستعمل إلا لأغراض علمية.

نحييكم على حسن تعاونكم .

السنة الجامعية 2022/2021

أ- أسئلة المقابلة موجه للأساتذة:

1- هل تعمل إدارتك على مرافقتك في عملك؟

2- هل تحرص دائما على تنفيذ توصيات وتعليمات الإدارة؟

3- هل تعلم الإدارة في حال وجود طارئ أو مشكل؟

4- هل تقدم اقتراحات وأراء للجهة المسئولة؟

5- هل يوجد تنسيق ومشاركة فيما بينكم خلال الموسم الدراسي؟

6- في رأيك هل الأساليب الاتصالية كفيلة بتحقيق التنسيق والانسجام فيما بينكم؟

7- هل تجد ساعات التدريس مناسبة أم هي مكثفة؟

8- هل الأسلوب الذي يتعامل به المدير معكم يشعركم بالراحة أثناء العمل؟

بـ - أسئلة المقابلة موجه لمدير والناظر:

1- هل فيه فضاءات عمل يتم فيها إشراك الأساتذة والأخذ بآرائكم؟

2- ماهي أهم الانشغالات التي يطرحونها الأساتذة وكيف تتم معالجتها؟

3- ماهي الوسائل الاتصالية المثلى التي يتم بها إيصال التعليمات والقرارات للأساتذة؟

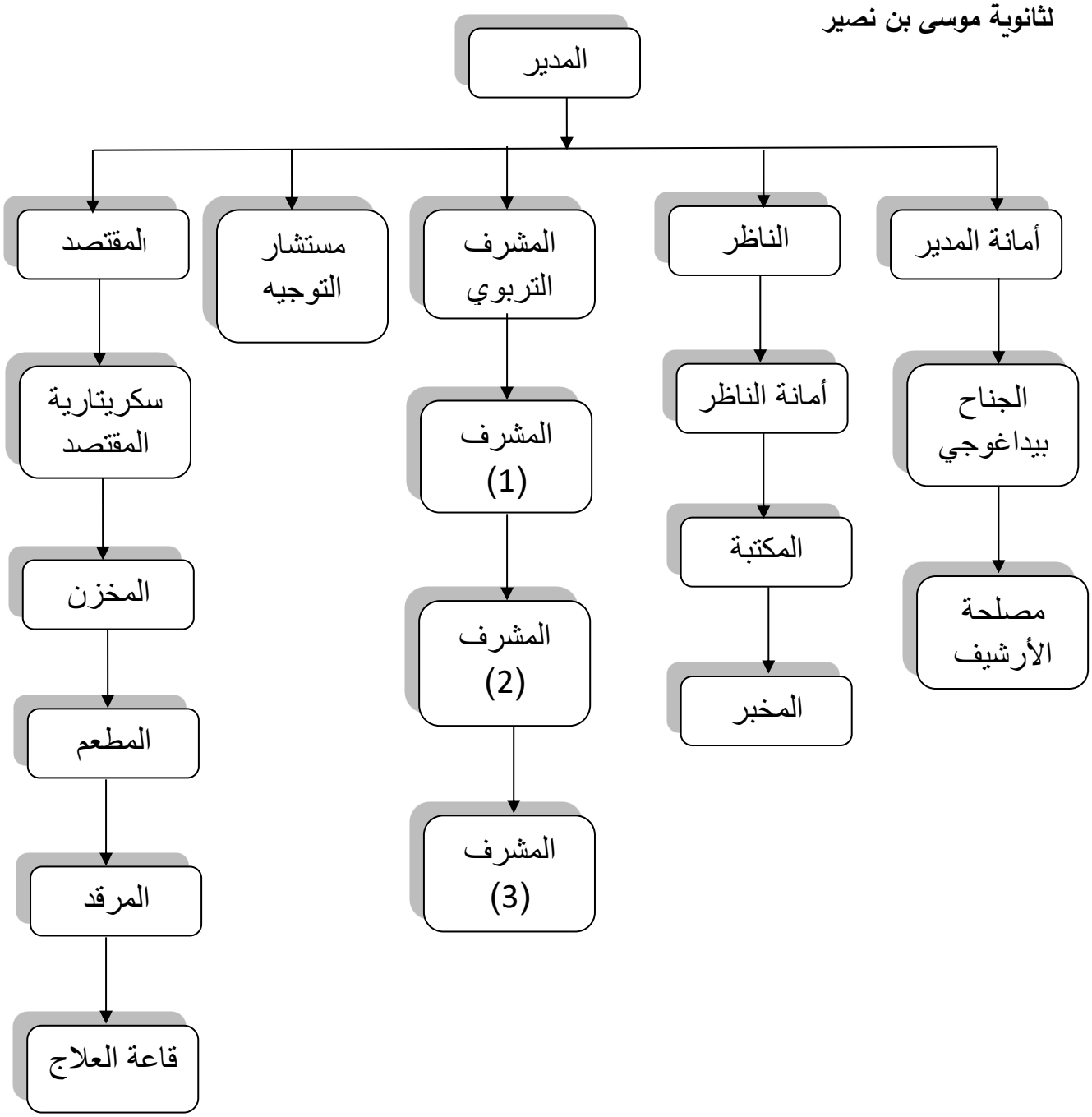
5- هل يتم تكريم الأساتذة نهاية المواسم الدراسية؟

6- كيف تقيمون المناخ العام للمؤسسة؟

7- هل توفر المؤسسة الوسائل والإمكانيات للأساتذة لتنفيذ عمله؟

الهيكل التنظيمي:

لثانوية موسى بن نصير



وزارة التربية الوطنية

مديرية التربية لولاية المدية

المؤسسة : ثانوية موسى بن نصير قصر البخاري

رقم الهاتف : 25696877

العنوان الكامل : ثانوية موسى ب

البريد الإلكتروني للمؤسسة :

رقم المكانوغرافي : 16007

رقم حساب الخزينة (RIB) : 00826001126000079/79

الدائرة : قصر البخاري

البلدية : قصر البخاري

البطاقة الوصفية نموذج (933)

السنة الدراسية : 2021 / 2022

ترسل عن طريق السلم الاداري إلى مديرية تسيير الموارد البشرية و المالية، المديرية الفرعية لمراقبة تسيير المؤسسات العمومية تحت الوصاية قبل : 31 ديسمبر من كل سنة .

1. المعلومات العامة :

تاريخ بناء المؤسسة : 1980-09-30

رقم وتاريخ قرار إنشاء أو تحويل المؤسسة : 106/80/1980/09/30

نوع المؤسسة : ابتدائية / متوسطة / ثانوية / ثانوية متعددة الأطوار / قاعدة :

نوع النظام : داخلي / نصف داخلي / خارجي

رقم و تاريخ مقرر إنشاء النظام أو إلغائه :

طاقة الإستعاب : 240 / 130

طبيعة البناء : صلب / جاهز / صلب وجاهز

مساحة المؤسسة بالمتر المربع : المبنية : 1.5هكتار غير المبنية : 1.5هكتار المجموع : 3هكتار

2 . معلومات حول المحلات :

أ . الجناح البيداغوجي:

نوع المحلات	حجرات الدراسة	مخابر العلوم الطبيعية والعلوم الفيزيائية	مخابر المعلوماتية والتكنولوجيا	ورشة للتربية التشكيلية	ورشة للتربية الموسيقية	قاعة متعددة النشاطات	مكتبة وقاعة مطالعة	المدرج	المجموع (1)
مستعملة	32	06	02	00	00	00	01	01	42
غير المستعملة	00	00	00	00	00	00	00	00	00
المجمـــوع	32	06	02	00	00	00	01	01	42

ب . الجناح الإداري:

نوع المحلات	مكاتب الإدارة	قاعة الأساتذة	قاعة الإجتماعات	قاعة التوثيق والإعلام المدرسي	قاعة الأرشيف	الحجابة وقاعة الإنتظار	المجموع (2)
مستعملة	08	01	01	00	01	01	12
غير المستعملة	00	00	00	00	00	00	00
المجمـــوع	08	01	01	00	01	01	12

ج . فضاءات تربوية:

نوع المحلات	منشآت رياضية	فضاءات للنوادي الثقافية والعلمية	المجموع (3)
مستعملـــة	01	00	01
غير المستعملة	00	00	00
المجمـــوع	01	00	01

د . مرافق أخرى:

مطعم	مراقد	وحدة الكشف والمتابعة	المكتبات الوظيفية	المجموع (4)	المجموع العام (1+2+3+4)
01	03	01	06	11	66
00	03	00	00	03	03
01	06	01	06	14	69

* هل يستفيد تلاميذ المؤسسة في مؤسسة أخرى من الايواء ؟ نعم / لا أذكر إسم المؤسسة المستقبلة :

* هل يستفيد تلاميذ المؤسسة في مؤسسة أخرى من الاطعام ؟ نعم / لا أذكر إسم المؤسسة المستقبلة :

* هل تقام بالمؤسسة العمليات التالية : إيواء المقتشين / التكـــوين / التجمـــيع / التصحيح

* هل تتوفر المؤسسة على ربط بشبكة الأنترنت ؟ نعم / لا

3 . أجهزة الإعلام الآلي:

عدد الاجهزة المستعملة في :

الادارة : 10 قاعات التدريس : 00 مخابر الإعلام الآلي: 32 المجمـــوع : 42

4 . أجهزة التكييف:

عدد الاجهزة المستعملة في :

الادارة : 08 قاعات التدريس : 70 مخابر الاعلام الآلي: 02 المجمـــوع : 80

5 . حظيرة السيارات : الحصة النظرية :

الرقم : ..... التاريخ : .....

الطـــراز	الصـــنف	سنة أول إستعمال	رقم التسجيـــل	حالة الســـيارة

أشطب على العـــبارات غير المناســـبة

06/ مواظبة التلاميذ:

السنوات	الأقسام	ج م ع ت 1	ج م ع ت 2	ج م ع ت 3	ج م ع ت 4	ج م ع ت 5	ج م أ 1	ج م أ 2	المجموع
الاولى	مسجلون	43	42	42	41	40	46	46	300
	غائبون	03	/	03	/	02	06	02	16

السنوات	الأقسام	2 ت ر	2 ت إ	2 ر	2ع ت1	2ع ت 2	2 أ ف 1	2أ ف2	2 أ ل	المجموع
الثانية	مسجلون	09	19	15	49	50	42	44	27	255
	غائبون	/	01	/	/	02	02	03	01	09

السنوات	الأقسام	3ت ر	3 ت إ	3ر	3 ع ت 1	3 ع ت 2	3 ع ت 3	3أ ف1	3 أ ف 2	3 أ ل	المجموع
الثالثة	مسجلون	11	30	12	41	39	41	35	36	16	261
	غائبون	/	03	/	01	01	03	01	04	03	16

07/خلاصة عامة :

التعداد	الأساتذة	مشرفي ومساعدي التربية	مساعدي التربية(عقود ما قبل التشغيل)	العمال المكلفون بالإستشارة التربوية	التلاميذ
المسجلون	62	16	01	02	816
الغائبون	04	00	00	/	41
الحاضرون	58	16	01	02	775

08/ملاحظات الرقابة العامة :

09/ملاحظات الطاقم الإداري:

مستشار التربية	الناظر	المـــدير
1-التسجيل		
2- تحويل		
3- شطب		

حرر بقصر البخاري في :2021/12/12

مستشار التربية

الناظر

المدير

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التربية الوطنية

مديرية التربية لولاية: المدية
مصلحة التمدرس والامتحانات
مكتب التعليم الثانوي

السنة الدراسية: 2022/2021

الخريطة الادارية

ثانوية موسى بن نصير
البلدية : قصر البخاري
الدائرة : قصر البخاري

داخلي	نصف خارجي	خارجي	المجموع
112	140	648	900

تعديلات المناصب

مناصب مالية مستحدثة	العدد
مستشار التوجيه والارشاد م	1

مناصب مالية محذوفة	العدد

التشكيلة الجديدة

موظفو باب 2-31/31	م مفتوحة
مدير ثانوية	1
ناظر ثانوية	1
مقتصد رئيسي	1
مقتصد	
مستشار التربية	2
مستشاررئيسي للتوجيه	
متصرف محلل	
مستشار التوجيه والارشاد م	2
ممرض متخصص ص ع	
ممرض للصحة العمومية	
مشرف رئيسي للتربية	
مساعد متصرف	
مساعد وثائقي أ م رئيسي	1
ملحق رئيسي بالمخابر	1
مساعد وثائقي أ م	
نائب مقتصد	2
مشرف التربية	10
ممرض ذو شهادة دولة	1
مساعد تمريض رئيسي	0

موظفو باب 2-31/31	م مفتوحة
مساعد تمريض	0
مساعد رئيسي للتربية	3
ملحق بالمخابر	2
عون إدارة رئيسي	2
كاتب مديرية	1
عون ادارة	2
معاون تقني للمخبر	0
مساعد التربية	0
كاتب	1
عون تقني للمخبر	0
عون حفظ البيانات	2
عامل مهني خارج الصنف	
مسؤول مخزن	0
مسؤول خدمة داخلية	1
مسؤول مطبخ	0
مناصب عليا	
رئيس مخزن	0
رئيس مطعم	0
مسؤول مصلحة داخلية	0

العمال المهنيين			
عامل مهني صنف 1	مرسم	عامل مهني مستوى 3	متعاقد
عامل مهني صنف 1		عامل مهني مستوى 3	2
مخـــزني		مخـــزني	1
طباخ صنف 1		طباخ مستوى 3	2
مسؤولة غسيل		مسؤولة غسيل	
عامل مهني صنف 2	مرسم	عامل مهني مستوى 2	متعاقد
بواب مؤسسة		بواب مؤسسة	
عامل مهني صنف 2		عامل مهني مستوى 2	2
طباخ صنف 2		طباخ مستوى 2	1
بياضة مرقعة		بياضة مرقعة	
الاطار	مرسم	الاطار	متعاقد
سائق سيارة صنف1		سائق سيارة مستوى2	
سائق سيارة صنف 2		سائق سيارة مستوى1	1
الاطار			متعاقد
عون الوقاية من المستوى 2			1
عون الوقاية من المستوى 1			1
عامل مهني من المستوى 1			18
المجموع العام			65

قم : 02	التاريخ: 2022/09/19

ملاحظة: هذه المناصب بما فيها مناصب الثانوية الجديدة لقصر البخاري

مـــديـــر التـــربيـــة

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التربية الوطنية

مديرية التربية لولاية : المدية
مصلحة التمدرس والامتحانات
مكتب التعليم الثانوي

السنة الدراسية :2022/2021

الخـريطـة التـربـويـة

المؤسسة: موسى بن نصير البلدية: قصر البخاري الدائرة:قصر البخاري

الجذعان المشتركان	أداب		علوم وتكنولوجيا	
	ت	ف	ت	ف
	91	3	212	5

المستويات / الشعب	السنة الثانية			السنة الثالثة		
	ت	ف		ت	ف	
أداب وفلسفة	97	3		92	3	
لغات أجنبية	12	1		21	1	
علوم تجريبية	93	3		114	3	
رياضيات	10	1		12	1	
تسيير واقتصاد	25	1		34	1	
هـ. ميكانيكية	8	1	1	6	1	1
هـ. كهربائية	7	1		5	1	
هـ. مدنية	0	0		0	0	
هـ. الطرائق	0	0		0	0	

المناصب المالية المفتوحة			
رياضيات	7	هـ. ميكانيكية	1
علوم فيزيائية	6	هـ. كهربائية	2
علوم طبيعية	6	هـ. مدنية	0
العلوم الإسلامية	3	هـ. الطرائق	0
أدب عربي	7	تسيير وإقتصاد	2
فلسفة	3	تربية بدنية ورياضية	4
الاجتماعيات	5	إعلام آلي	2
لغة فرنسية	6	رسم فني	
لغة إنجليزية	6	موسيقى	1
لغة ألمانية		لغة أمازيغية	
لغة إسبانية	1	المجموع	62
لغة ايطالية			

المستوى	السنة الاولى	السنة الثانية	السنة الثالثة	المجموع العام
التلاميذ	303	252	284	839
الافواج	8	10	10	28

رقم الخريطة : 03	التاريخ : 2021/09/30
سبب التعديل : اضافة منصب الموسيقى	

مـديـر التـربيـة

ملاحظة: استاذ اللغة الاسبانية من مؤسستكم يكمل نصابه بثانوية سعد دحلب
استاذ الاعلام الالي من مؤسسكم يكمل نصابه 9سا بثا/ اولاد عنتر

مدير التربية لولاية المدية
زين الدين بن بوزيد

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

	الصفحة
البسملة	/
الإهداء	/
شكر وعرفان	/
خطة الدراسة	/
ملخص البحث	I – IV
مقدمة	أ-ج
الإطار المنهجي للدراسة	
إشكالية الدراسة وتساؤلاتها	17-18
أسباب اختيار الدراسة	19
أهداف الدراسة	19-20
أهمية الدراسة	20
منهج الدراسة	20-21
أدوات الدراسة	21-23
مجتمع البحث	23-24
عينة الدراسة	24-25
مفاهيم الدراسة	25-27
مجالات الدراسة	27
الدراسات السابقة	27-32
الإطار النظري لدراسة	
الفصل الأول: مدخل نظري للعلاقات العامة	
تمهيد	35
المبحث الأول: مفهوم العلاقات العامة	36
المبحث الثاني: مقومات العلاقات العامة في المؤسسة	37-38
المبحث الثالث: وظائف العلاقات العامة	38-40
المبحث الرابع: أهمية العلاقات العامة.	40-42
خلاصة الفصل.	43
الفصل الثاني: مدخل نظري لرضا الوظيفي.	
تمهيد	45
المبحث الأول: مفهوم الرضا الوظيفي	46-47
المبحث الثاني: عناصر الرضا الوظيفي	47-49
المبحث الثالث: محددات ومؤشرات الرضا الوظيفي	49-54

المبحث الرابع: أهمية الرضا الوظيفي.	**56-54**
خلاصة الفصل	**57**
الفصل الثالث: تحقيق الرضا الوظيفي من خلال أنشطة ووسائل العلاقات العامة	
تمهيد	**59**
المبحث الأول: دور التخطيط للعلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي	**63-60**
المبحث الثاني: دور أنشطة العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي	**67-63**
المبحث الثالث: دور وسائل العلاقات العامة وأهميتها في تحقيق الرضا الوظيفي	**71-68**
خلاصة الفصل	**72**
الإطار التطبيقي للدراسة	
الفصل الرابع: دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي في ثانوية موسى بن نصير	
تمهيد	**75**
المبحث الأول: لمحة عن ثانوية موسى بن نصير	**77-76**
المبحث الثاني: عرض وتحليل نتائج الدراسة	**105-78**
المبحث الثالث: النتائج العامة للدراسة	**107-106**
خاتمة	**110-109**
قائمة المصادر و المراجع	**115-112**
الملاحق	**129-117**

فهرس الجداول والأشكال

فهرس الجداول والأشكال البيانية

رقم الجدول	عنوان الجدول والأشكال البيانية	الصفحة
01	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	78
02	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير السن	78-79
03	يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية	79
04	يوضح تقييم الأساتذة لأسلوب تعامل الإدارة.	80
05	يوضح مدى حصول الأساتذة على المعلومات الجديدة	81
06	يوضح طبيعة العلاقة القائمة بين الأساتذة	81-82
07	يوضح انطباع الأساتذة تجاه مؤسستهم	82
08	يبين شعور الأساتذة بالرضا والارتياح أثناء مزاولتهم للعمل	83
09	رأي الأساتذة المبحوثين في التقييم المقدم من قبل الإدارة	84
10	يوضح الوسائل الاتصالية التي يحصل من خلالها الأساتذة على المعلومات	84
11	يبين الجهات التي يصل بها الأستاذ لإدلاء بانشغالاته وأرائه	85-86
12	يوضح مدى وجود أنشطة تكريمية لفائدة الأساتذة خلال الموسم الدراسي	86
13	يوضح مشاركة الأساتذة في الأنشطة والفعاليات التي تقوم بها المؤسسة	87
14	يوضح أسلوب تعامل الإدارة مع الأستاذ حسب متغير الجنس	88
15	يوضح علاقة الأستاذ بزملائه بالعمل حسب متغير الجنس	89
16	يبين مدى شعور الأستاذ بالارتياح أثناء العمل حسب متغير الجنس	90
17	يوضح الترقية عامل مؤثر على الأستاذ حسب متغير الجنس	91
18	يوضح أسلوب تعامل الإدارة مع الأستاذ حسب متغير السن	92
19	يبين تقييم علاقة الزملاء في العمل حسب متغير السن	93-94
20	يبين تقييم الأساتذة لأسلوب الإدارة حسب متغير الخبرة المهنية	95
21	يوضح الرد النهائي المقدم من طرف مصالح الإدارة على انشغالات الأساتذة حسب متغير الخبرة المهنية.	96
22	يبين علاقة الأستاذ بزملائه بالعمل حسب متغير الخبرة المهنية	97
23	يوضح الرضا عن طريقة العمل في المؤسسة حسب متغير الخبرة المهنية	98
24	يوضح مدى شعور الأستاذ بالارتياح أثناء قيامه بعمله وعلاقته بأسلوب الإدارة	99
25	يبين علاقة الرضا عن طريقة العمل وعلاقتها بمحفز الأجر	100
26	يبين مدى رضا الأستاذ عن طريقة العمل وعلاقته بأسلوب الإدارة	101
27	يبين علاقة الأساتذة بزملائهم في العمل من خلال مشاركتهم في الأنشطة الفعاليات	102
28	يبين مدى شعور الأستاذ بالارتياح وعلاقته بالمشاركة في الأنشطة والفعاليات التي تقوم بها المؤسسة	103
29	يبين علاقة رضا الأستاذة عن طريقة العمل بالمؤسسة من خلال المشاركة في الأنشطة والفعاليات التي تقام بها	105

فهرس الأشكال

الرقم	فهرس الدوائر النسبية الخاص بالبيانات الشخصية	الصفحة
01	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	78
02	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير السن	78-79
03	يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية	79