

الرضا الوظيفي للقائم بالاتصال في ممارسة العلاقات العامة: دراسة مسحية
على المؤسسات الخاصة في دولة الإمارات العربية المتحدة للمدة من ١٥
تشرين الثاني/ نوفمبر ٢٠١٩ لغاية ١٥ شباط/ فبراير ٢٠٢٠

د. خالد إبراهيم عبدالعزيز إسحاق - جامعة الشارقة - كلية

الاتصال - قسم العلاقات العامة

khalidgrud@hotmail.com

(مُلخَصُ البَحْث)

تناول البحث الرضا الوظيفي للقائم بالاتصال في ممارسة العلاقات العامة بالتطبيق على المؤسسات الخاصة في دولة الإمارات العربية المتحدة، وهدف البحث الكشف عن مستوى الرضا الوظيفي لدى القائم بالاتصال في العلاقات العامة في المؤسسات الخاصة من حيث الرضا عن الأجر، وعلاقته بزملائه، وصلته بقيادة المؤسسة، ووضوح سياسة المؤسسة، وعدالة التطور الوظيفي، والتحفيز الوظيفي، وبيئة العمل. واعتمد الباحث على منهج المسح الإعلامي بوساطة الاستبانة كأداة أساسية لجمع المعلومات. ومن أهم نتائج البحث: أشارت إلى أن مستوى الرضا الوظيفي للقائم بالاتصال في العلاقات العامة من حيث الأجر والمكافآت مرتفع جداً. وأن الأجر الذي يحصل عليه يتناسب مع مهامه، وأن هذا الأجر يشجعه للقيام بالعمل بشكل أفضل، وأن سياسة الأجر المتبعة عادلة، وأن الأجر الذي يحصل عليه يسد احتياجاته. ولذلك أنه راضٍ تماماً عن الأجر الذي يتلقاه. وقد أوصى البحث بمراعاة أسلوب العمل المتبع بالمؤسسة بما يتيح تكوين علاقات إنسانية بين زملاء المهنة، وأن يتم تقدير ممارس العلاقات العامة بناءً على الجهد الذي يقدمه وليس على العلاقات الشخصية والاجتماعية.

الكلمات المفتاحية: الرضا الوظيفي - القائم بالاتصال - العوامل المؤثرة - المؤسسات الخاصة

المبحث الأول: الإطار المنهجي: - Methodological Framework

مقدمة: Introduction

إن نجاح الجهاز التنظيمي في تحقيق أهداف المؤسسة يعتمد على الموارد البشرية المناسبة لشغل الوظائف المختلفة، وذلك باختيار العاملين الملائمين وتعيينهم في الوظائف التي تتناسب استعداداتهم وصفاتهم الشخصية والقيام بتدريبهم

لتحقيق تفهمهم للأعمال المسندة إليهم ليشعر العامل بالرضا النفسي عن العمل الذي يقوم به والذي ينعكس على كفاءته الإنتاجية (السعيد، ٢٠١٣، ص ١١٦). كما يعتبر العنصر البشري الدعامة الرئيسة لنجاح المنظمات وتحقيقها لأهدافها، لذلك لا بد من زيادة الاهتمام به، والعمل على إرضائه وتحقيق أهدافه (عبدالباقي، ٢٠٠٣، ص ٢٢٩). وإن المنظمات سواءً أكانت اقتصادية أم اجتماعية أم سياسية أم ثقافية، جميعها تقف على ركائز معينة ومن ضمن هذه الركائز تحقيق الرضا الوظيفي، وذلك من منطلق أن القوى العاملة تُعدُّ حجر الأساس في أي عمل، وأن استثمار هذه القوى ينعكس بصورة إيجابية على جودة ومخرجات العمل (النوافعة، ٢٠١٨، ص ١٤). وأن الرضا الوظيفي أحدث تطوراً بل تحولاً ملحوظاً في نظم الإدارة لأنه يربط العنصر البشري في المنظمة وبدونه لا وجود للمنظمة ولا يمكن لأي منظمة أن تنفذ استراتيجية اتصالية تسويقية تسعى إلى رضا الزبائن بدون رضا العاملين، لأن في قطاع الخدمات رضا العاملين يؤدي دوراً كبيراً في تحسين الجودة ورضا الزبون، فالعامل أو الموظف الذي لديه رضا كبير سيقوم ببناء علاقات جيدة ومميزة مع المتلقين من خلال طريقة التعامل وأسلوب أداء الخدمات (مرسي، ٢٠٠٣، ص ٢٣). ولكل ما سبق جاءت هذه الدراسة للتعرف على مستوى الرضا الوظيفي للقائم بالاتصال في العلاقات العامة في المؤسسات الخاصة.

مشكلة البحث: Research Problem

أن غياب الرضا الوظيفي لدى القائم بالاتصال في ممارسة العلاقات العامة يقلل من مستوى رضاه الوظيفي بسبب انخفاض معنوياته وبالتالي انخفاض إنتاجيته. أما في حالة توفر الرضا الوظيفي فإنه يقدم المزيد من الجهد والتفاني في العمل مما ينعكس إيجاباً على سمعة المؤسسة. وعليه تتمثل المشكلة الرئيسة للبحث في الإجابة عن السؤال التالي: هل القائم بالاتصال في العلاقات العامة في المؤسسات الخاصة راضٍ عن عمله، من حيث ظروف العمل البيئية والمادية والمتمثلة في ساعات عمله والأجر والمكافآت والتقدير والاحترام.

أهمية البحث: Research Importance

تزايد اهتمام الدراسات في الكثير من بلدان العالم المتقدم بمتغير (الرضا الوظيفي) إلا أن هذا المتغير لم يجد ما يستحق من اهتمام في أدب ودراسات الإدارة في العالم العربي، ولقد أكد بعض الباحثين العرب على أن أغلب دراسات الرضا الوظيفي من الموضوعات التي ينبغي أن تظل موضوعاً للبحث والدراسة بين مدة وأخرى عند القادة والمشرفين والمهتمين بالتطوير الإداري في العمل، وذلك

لأسباب متعددة فما يرضى عنه الفرد بالتغير في مراحل حياته فيما لا يعد مرضياً حالياً قد يكون مرضياً مستقبلاً (صبري، ١٩٩١، ص ٣٤٥). كما تتمثل الأهمية في كيف يمكن للإدارات العليا في المؤسسات الخاصة تلبية رغبات وحاجات القائم بالاتصال في ممارسة العلاقات العامة حتى يتمكن من أداء دوره كاملاً مما ينعكس إيجاباً على مكانة المؤسسة في أذهان جمهورها.

أهداف البحث: Research Goals

الكشف عن مستوى الرضا الوظيفي لدى القائم بالاتصال في ممارسة العلاقات العامة في المؤسسات الخاصة من خلال التعرف على مستوى رضاه عن الأجور والمكافآت، وعلاقاته مع زملاء العمل، وصلته بقيادة مؤسسته، ووضوح سياسة المؤسسة، وعدالة التطور الوظيفي، واساليب التحفيز الوظيفي، وجاهزية بيئة عمل المؤسسة. وتزويد المديرين والجهات المسؤولة بالآراء والأفكار التي تساعد على تحسين اتجاهات العاملين نحو العمل.

تساؤلات البحث: Research Questions

١. ما مستوى الرضا الوظيفي للقائم بالاتصال في العلاقات العامة من حيث الأجور والمكافآت، ومن حيث علاقاته مع زملاء العمل في المؤسسات الخاصة؟
٢. ما مستوى الرضا الوظيفي للقائم بالاتصال في العلاقات العامة من حيث صلته مع قيادة المؤسسة، ومن حيث وضوح سياسة المؤسسات الخاصة التي يعمل فيها؟
٣. ما مستوى الرضا الوظيفي للقائم بالاتصال في العلاقات العامة من حيث مراعاة عدالة التطور الوظيفي، ومن حيث اساليب التحفيز الوظيفي في المؤسسات الخاصة؟
٤. ما مستوى الرضا الوظيفي للقائم بالاتصال في العلاقات العامة من حيث جاهزية بيئة عمل المؤسسة الخاصة؟

منهج البحث: Research Methodology

يعد هذا البحث من البحوث الوصفية التي تهتم بجمع الحقائق العلمية لوصف الظاهرة المدروسة. وتم الاعتماد على منهج المسح الإعلامي الذي يعد بوصفه من أنسب المناهج العلمية التي تلائم الدراسات الوصفية. وذلك لأنه يمثل أنموذجاً معيارياً لخطوات جمع البيانات من المفردات البشرية، وعرض هذه البيانات في صورة يمكن الاستفادة منها في بناء قاعدة معرفية (عبدالحמיד، ٢٠٠٤، ص ١٥٨).

Previous Studies: الدراسات السابقة:

أولاً: دراسة (النواعة، ٢٠١٨): هدفت للكشف عن أثر الرضا الوظيفي لأعضاء الهيئة الإدارية بمتغيراته (النمو الوظيفي، التحفيز، بيئة العمل، المهام الوظيفية) على الولاء الوظيفي بمتغيراته (الانتماء، المشاركة في العمل، الالتزام التنظيمي، الثقة في الإدارة) في الجامعات الأردنية الخاصة في عمان. واستخدم المنهج الوصفي التحليلي وأداة الاستبيان. وتوصلت الدراسة إلى أنّ مدى الرضا الوظيفي لأعضاء الهيئة الإدارية في الجامعات الأردنية الخاصة كان بمستوى متوسط من وجهة نظر أفراد العينة، حيث كان الاهتمام مصبوحاً على بيئة العمل، المهام الوظيفية، الاهتمام بالنمو الوظيفي، التحفيز على الترتيب.

ثانياً: دراسة (عياد، ٢٠١٧): سعت الدراسة للتعرف على الرضا الوظيفي لممارسي العلاقات العامة في المنظمات الحكومية وتحديد أهم العوامل التي ترتبط به، واعتمد الباحث على منهج المسح من خلال تصميم استمارة استقصاء تتضمن مجموعة من الأسئلة التي تستجيب لمشكلة الدراسة. وتوصلت إلى وجود مستوى جيد من الرضا الوظيفي لدى ممارسي العلاقات العامة في المنظمات الحكومية، وهذا الرضا كان تجاه كل أبعاد الرضا الوظيفي التي تم دراستها وهي المقابل المادي والراتب ودرجة الولاء للمنظمة، وطبيعة العلاقة بين الرئيس والمرؤوس، والعمل في وظيفة العلاقات العامة، وفرص التدريب والتأهيل، ونمط الإدارة وعملية اتخاذ القرار في المنظمة، وسياسات المنظمة وبيئة العمل.

ثالثاً: دراسة (صالح، ٢٠١٦): هدفت لمعرفة الرضا الوظيفي للقائم بالاتصال في الإذاعة ورصد كل العوامل المؤثرة على رضاه عن العمل. واعتمد على المنهج الوصفي والاستبانة. وتوصلت الدراسة إلى أن إذاعة قالمة تعمل على توفير الظروف المادية والمعنوية الملائمة مع طبيعة العمل من خلال توفير فرص للإعلاميين العاملين بالإذاعة وأن أغلب القائمين بالاتصال في إذاعة قالمة راضون عن عملهم والظروف الموجودة بالمؤسسة.

رابعاً: دراسة (محمود، ٢٠١٥): هدفت الدراسة إلى بيان دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في شركة الخطوط الجوية الملكية الأردنية، ومعرفة العوامل الداخلية والخارجية التي تؤثر في مستوى الرضا الوظيفي. واعتمد على المنهج الوصفي والتحليلي والاستبانة وإجراء المقابلات والملاحظة المباشرة وغير المباشرة. وتوصلت إلى أن التعاون والتنسيق بين جهاز العلاقات العامة وإدارات الأقسام الأخرى في الشركة كان متوسط المستوى من وجهة نظر العاملين، ووجود

أثر للتعاون والتنسيق في جهاز العلاقات العامة على الرضا الوظيفي للعاملين في الشركة.

خامساً: دراسة (العلاونة، ٢٠١٣): للتعرف على مستوى الرضا الوظيفي الكلي لدى جمهور ممارسي العلاقات العامة في المستشفيات السعودية تبعاً للسمات الديمغرافية. واعتمد على منهج المسح الإعلامي والاستبانة في جمع المعلومات. وتوصلت الدراسة إلى الرضا عن الأجر لدى ممارسي العلاقات العامة في المستشفيات السعودية، وأن أغلب الممارسين من فئة الذكور وأن خبرتهم لا تزيد عن خمس سنوات. بينما جاء الرضا عن الاستقرار الوظيفي في المرتبة الأخيرة والأقل تأييداً.

سادساً: دراسة (السعيد، ٢٠١٣): هدفت الدراسة لمعرفة العوامل الداخلية والخارجية التي تؤثر في مستوى الرضا الوظيفي في المؤسسات الإعلامية الكويتية والتعرف على الفروق الفردية بين العاملين بهذه المؤسسات. واعتمد الباحث المنهج الوصفي المسحي والاستبانة وتوصلت إلى أن دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في صحيفة الرأي الكويتية كان مهماً من وجهة نظر العاملين في مؤسسة الرأي الصحفية وأن ذلك الدور الذي تضطلع به العلاقات العامة يعد مهماً في الاتصال بمختلف اتجاهاته.

سابعاً: دراسة (حويحي، ٢٠٠٨): التعرف على طبيعة العلاقة بين بعض السمات الشخصية لأفراد العينة وبين الرضا الوظيفي والتعرف على المجالات الأكثر إثارة للقلق وعدم الرضا بين العاملين من أجل العمل على علاجها. واعتمد على المنهج الوصفي التحليلي والاستبانة كأداة لجمع المعلومات. وتوصلت الدراسة إلى أن لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات عينة الدراسة حول أثر العوامل المسببة للرضا الوظيفي على رغبة العاملين في الاستمرار بالعمل تعزي للمتغيرات الشخصية التالية (النوع الاجتماعي "ذكور إناث"، العمر، الحالة الاجتماعية، عدد أفراد الأسرة، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، الراتب، الدرجة الوظيفية، طبيعة الوظيفة).

علاقة البحث بالدراسات السابقة: Research Relationship with Previous Studies

تراوحت موضوعات الدراسات السابقة بين أثر الرضا الوظيفي لأعضاء الهيئة الإدارية على الولاء الوظيفي، والرضا الوظيفي لممارسي العلاقات العامة في المنظمات الحكومية، والرضا الوظيفي للقائم بالاتصال في الإذاعة، ودور العلاقات

العامة في تحقيق الرضا الوظيفي، والعوامل الداخلية والخارجية التي تؤثر في مستوى الرضا الوظيفي في المؤسسات الإعلامية، طبيعة العلاقة بين بعض السمات الشخصية لأفراد العينة وبين الرضا الوظيفي. بينما تناول هذا البحث الرضا الوظيفي للقائم بالاتصال في العلاقات العامة في المؤسسات الخاصة.

مصطلحات البحث: Research Terms

الرضا الوظيفي: أنه ردة فعل الموظفين ومشاعرهم العاطفية الناتجة عن عملهم وخبراتهم الوظيفية، وهو موقف الموظفين نحو ظروف عملهم أو البيئات التي تؤثر على رغبتهم (النوافعة، ٢٠١٨، ص ٩).

العوامل المؤثرة: هي كافة العوامل الداخلية التي يعتبرها القائم بالاتصال في العلاقات العامة بالمؤسسة مؤثرة على رضاه الوظيفي.

القائم بالاتصال: هو أي شخص أو فريق منظم يرتبط مباشرة بنقل المعلومات من فرد إلى آخر عبر الوسيلة الإعلامية أو أي فرد آخر له علاقة تسيير أو مراقبة أو نشر الرسائل إلى الجمهور عبر الوسيلة الإعلامية (البيومي، ١٩٩١، ص ٧).

مجموعة الفجيرة الوطنية: هي مؤسسة ذات ملكية خاصة أنشئت منذ العام ١٩٨٢، وتضم أكثر من ٤٠ شركة تعمل وتقدم منتجات عالية الجودة في الإمارات العربية المتحدة ومقرها إمارة الفجيرة، من خلال أكثر من (٤٠٠٠) ألف موظف (موقع المؤسسة، <http://www.fng.ae>).

المؤسسات الخاصة: تكون المؤسسة ملك لشخص واحد أو مجموعة من الأشخاص، والتي تهدف إلى تحقيق الربح (صناعية، زراعية، خدمية)، والتي لا تهدف إلى تحقيق ارباح (الغرف التجارية، الجمعيات التعاونية).

المبحث الثاني: الإطار النظري: - Theoretical Framework

أولاً/ ماهية الرضا الوظيفي:

يعد مفهوم الرضا من أكثر مفاهيم علم النفس التنظيمي غموضاً، وذلك لأنه حالة انفعالية يصعب قياسها ودراساتها بكل موضوعية (الكثيري، ٢٠١٨، ص ٢٦). ولعل غموض هذا المفهوم هو الذي أدى إلى ظهور المئات من البحوث والدراسات المتتالية له، ومهما يكن فإن أي دراسة جديدة لموضوع الرضا الوظيفي في محيط العمل لا يمكن أن نتجاهل النسق الاجتماعي والاقتصادي الذي تنشط فيه المنظمة. وقد تعددت مدارس الفكر التي تناولت الرضا الوظيفي بداية من المدرسة الكلاسيكية التي ركزت على الأجر بوصفه العامل المؤثر على الرضا الوظيفي إلى مدرسة العلاقات الإنسانية التي اهتمت بالفرد كأساس لرفع كفاية المنظمة، حتى

ظهرت أهمية العنصر البيئي وتحليل النظم واللذان أشارا لأهمية توافق الفرد مع المنظمة وضرورة تحقيق التكامل بين الطرفين (محمود، ٢٠١٥، ص ٢٩). وقد تم تعريفه بأنه مجموعة من المشاعر والأحاسيس التي تلخص حالة السعادة من جراء العمل في المؤسسة الإعلامية مما يساعد على تحقيق الرضا الوظيفي عند القائمين بالاتصال (صالح، ٢٠١٦، ص ١٠). أو انه حالة السرور لدى الكائن العضوي عندما يحقق هدفه وميوله الدافعية السائدة .. وبشكل عام يتم تقسيم الرضا الوظيفي إلى نوعين (شرايدة، ٢٠١٠، ص ٢٦):

(١) الرضا العام: ويعرف بأنه الاتجاه العام للفرد نحو عمله ككل فإما هو راضٍ أو غير راضٍ هكذا بصفة مطلقة، ولا يسمح هذا المؤشر بتحديد الجوانب النوعية والتي يرضى عنها الموظف أو العامل أكثر من غيرها ولا مقدار ذلك، فضلاً عن الجوانب التي لا يرضى عنها أصلاً بيد أنه يفيد في إلقاء نظرة عامة على الموقف العامل إزاء عمله بصفة عامة.

(٢) الرضا النوعي (الجزئي): ويشير إلى رضا الفرد على كل جانب من الجوانب على حدة، وتشمل تلك الجوانب على سياسة المنظمة، والأجور، والإشراف، وفرص الترقية، والرعاية الصحية والاجتماعية، وظروف العمل واساليب الاتصال داخل المنظمة والعلاقات مع الزملاء، وتقيد معرفة هذه الجوانب في التعرف على مصادر التي يمكن أن تسهم في زيادة أو تخفيض الرضا الوظيفي.

ثانياً/ أهمية الرضا الوظيفي:

(١) يحفز العاملين للحد من الصراعات الداخلية ومعوقات الأداء الفعال، فالعلاقة بين الفرد والمنظمة علاقة تبادلية، إذ لكل طرف توقعات من الطرف الآخر، حيث يبذل الأفراد الجهد في تحقيق أهداف المنظمة ويتوقعون المقابل المادي والمعنوي منها، كما أن المنظمات تسعى باستمرار إلى تقصي سلوك الأفراد لديها خاصة في ظل تزايد ضغوط العمل، لذلك تعمل إلى تحقيق الولاء الوظيفي، الذي يكون له دور في الأزمات التي تمر بها المنظمة، لذلك لا بد من تحقيق الرضا الوظيفي لإيجاد الولاء الوظيفي (جرايدي، شطاح، ٢٠١٣).

(٢) يؤدي إلي زيادة الانتاجية، وتعزيز رضا العملاء وولائهم، فضلاً عن أن الرضا الوظيفي يؤدي إلى تحسين العمل الجماعي، وبالتالي تصبح المنتجات أكثر جودة والعامل الذي يشعر بالرضا الوظيفي سيكون أكثر التزاماً وأكثر إنتاجية لمنظمتة . (Elewa, 2017).

(٣) يرتبط بالرضا العام للفرد، إذ يغلب على الأفراد السعداء في حياتهم العائلية أن يكونوا سعداء في وظائفهم حيث تبين أن الموظفين الذين كانوا يواجهون نزاعات أسرية أقل رضا من غيرهم، بحيث ينقلوا تلك النزاعات إلى أماكن عملهم (Ismail & Razak, 2016).

(٤) بعض الموظفين يتمتعون برضا أعلى، إذ يعملون بدوام كامل، ومن ناحية أخرى فمنهم من يفضل العمل نهاراً ومنهم من يفضله ليلاً ومنهم من يميل للعمل بلا انقطاع يرتاح للنظام الذي يحتوي مدد راحة، أما بالنسبة للعلاقة بين الرضا الوظيفي والعمر فقد تبين أن الموظفين إذا كانوا أكبر سنّاً فهم أكثر رضاً من الشباب (Tamara, 2016).

ثالثاً/ العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي: تعددت الدراسات والأبحاث حول تحديد العوامل التي تؤثر على الرضا الوظيفي. ولقد تم التوصل لمجموعة من العوامل ترتبط بعلاقة طردية مع الرضا الوظيفي وتدور معه وجوداً وعدماً، ومن أهمها ما يلي:

(١) الأجر والمكافآت: يعد الأجر وسيلة مهمة لإشباع الحاجات المادية والاجتماعية للأفراد وقد أشارت الكثير من الدراسات إلى علاقة طردية بين مستوى الدخل والرضا عن العمل، فكلما زاد مستوى الدخل، ارتفع رضاهم عن العمل والعكس صحيح.

(٢) التطور الوظيفي: أن المنظمة التي تتيح للأفراد فرصة الترقية وفقاً للكفاية، تسهم في تحقيق الرضا الوظيفي، إذ إنّ إشباع الحاجات العليا (التطور والنمو) ذو أهمية لدى الأفراد ذوي الحاجات العليا.

(٣) نمط القيادة: توجد علاقة بين نمط القيادة ورضا العاملين، فالنمط القيادي الديمقراطي يؤدي إلى تنمية المشاعر الإيجابية نحو العمل والمنظمة لدى الأفراد العاملين إذ يشعرون بأنهم مركز اهتمام القائد، والعكس يكون في ظل القيادة البيروقراطية إذ إنّ هذا الأسلوب في القيادة يؤدي إلى تبلور مشاعر الاستياء وعدم الرضا.

(٤) الظروف المادية للعمل: تؤثر ظروف العمل المادية من تهوية، وإضاءة، ورطوبة، وحرارة، وضوضاء على درجة تقبل الفرد لبيئة العمل، ولذلك فإن الظروف البيئية الجيدة تؤدي إلى رضا الأفراد عن بيئة العمل (عباس، ٢٠٠٦، ص ١٧٦-١٧٧).

(٥) العلاقة مع الزملاء: هناك أهمية بالغة للعلاقة بين الزملاء والعلاقات الإنسانية والعمل، وإن التآلف والانسجام بين أعضاء الجماعة العاملة من أقوى البواعث على

رفع مستوى الإنتاج، وإن إشراك الجماعة العاملة مع الإدارة في اتخاذ القرارات ووضع خطط العمل من أقوى العوامل على رفع مستوى الإنتاج ودعم العلاقات الإنسانية بالمؤسسة (علي، ٢٠١٥، ص ٢٣٦).

(٦) **الاستقرار الوظيفي:** إن الضمان أو الاستقرار الذي توفره الإدارة للعاملين في العمل، له تأثير كبير في معنوياتهم، وبالتالي في إنتاجيتهم لأن العمل المستقر يضمن دخلاً ثابتاً للفرد ليعيش به مع أسرته براحة واطمئنان، ويكون في وضع أحسن من حيث قدراته على العمل والعطاء دون خوف من الغد (علي، ٢٠١٥، ص ٢٣٧).

(٧) **التحفيز الوظيفي:** هو قوة تُمكن الأفراد من المضي بمهامهم في اتجاه تحقيق أهداف المنظمة، وكذلك يدفع الموظفين إلى نتيجة أفضل من حيث الإنتاجية والأداء والمثابرة. فالموظفون المحفزون هم أكثر توجهاً نحو الاستقلال الذاتي والحرية وهم أكثر اعتماداً على الذات مقارنة بالموظفين الأقل دوافع مما يؤدي إلى الاستفادة من فرص التطوير بشكل أكثر دقة.

(٨) **المهام الوظيفية:** له تأثير على الرضا الوظيفي، فمضمونها وطبيعتها وظروفها يختلف من شخص لآخر، فهناك وظائف إشرافية، ووظائف كتابية، ووظائف فنية، وأخرى ميدانية غير مستقرة، وقد لا تناسب طبيعة العمل قدرات الشخص فيصبح غير راضٍ عن عمله، وقد يحدث العكس فتكون الاستجابة إيجابية (النوافعة، ٢٠١٨، ص ٢٠-٢٢).

(٩) **قدرات الفرد ومعرفته بالعمل:** يتوقف الأداء على متغيري الرغبة في العمل والقدرة والمعرفة، وإن إسناد أعمال أو مهام تتناسب مع قدرة ومعرفة العاملين يؤدي إلى تدعيم أدائهم وهذا ينعكس على الرضا الذي يتحقق لهم جراء ذلك، فإن تهيئة البرامج التدريبية والتطويرية لرفع قدرات العاملين يمنحهم شعور بأهميتهم في المنظمة ويترتب على ذلك ارتفاع في رضاهم.

(١٠) **الإشراف والإدارة:** ويتعلق بنمط الإشراف وعلاقة الرئيس بمرؤوسيه، والتفاعل بين العاملين والتعاملات المتبادلة بينهم في إطار العمل أو خارجه. ومدى توافر العلاقات الإنسانية بين الرؤساء والمرؤوسين إذ يجب أن تشوب العلاقات الاجتماعية والنفسية الجيدة بين الرؤساء والمرؤوسين، ويعد الإشراف أمر ضروري لحسن سيرورة العمل وتوجيهه، ويلاحظ أن الحاجات الأساسية التي تدفع الفرد العامل للعمل شعوره بأنه يتطور وتزداد خبرته بوساطة توجيهه وإرشاده وإمداده بالتجارب والخبرات اللازمة للعمل (خطاب، ١٩٩٩، ص ٦٨).

(١١) **ساعات العمل:** يمكننا أن نفترض أنه بالقدر الذي توفر ساعات العمل حرية استعمال وقت الراحة، وتزيد من هذا الوقت، بالقدر الذي يزيد به الرضا عن العمل. وبالقدر الذي تتعارض ساعات العمل مع وقت الراحة والحرية في استعماله، ينخفض بنفس القدر الرضا عن العمل. وتجدر الإشارة إلى تأثير ساعات العمل على الإجهاد، فإطالة وقت العمل يؤدي إلى الإجهاد، وبالتالي حصول انخفاض معنوي في العمل. ومن الطبيعي أنه كلما زادت كثافة الجهد المبذول في كل وحدة زمن، كان أثر وقت العمل على الإجهاد وعلى درجة الاستياء أكبر (الكثيري، ٢٠١٨، ص ٣٨).

(١٢) **سياسة المنظمة:** وهي تشير إلى وجود أنظمة عمل ولوائح وإجراءات وقواعد تنظيم العمل وتوضيح التصرفات وتسلسلها بشكل يسير العمل ولا يعرقله فكلما كانت هذه السياسة تتصف بالمرونة، والتكامل، والاستقرار وتوافر المعلومات الكاملة يكون هناك ضمان نسبي للرضا الوظيفي (عاشور، ١٩٨٣، ص ١٥١). ومن جهة أخرى هناك قسم من الباحثين صنف أغلب العوامل سابقة الذكر ضمن مجموعات كما يلي (حلمي، ١٩٩٩، ص ٢٢١):

(أ) **العوامل الذاتية (الشخصية):** التي تتعلق بالعاملين أنفسهم مثل العمر، والنوع الاجتماعي، والمستوى التعليمي، والخبرة، وقدرات الفرد الذهنية والبدنية وغيرها من العوامل المرتبطة بذات الفرد والتي لها تأثير على الرضا الوظيفي.

(ب) **العوامل التنظيمية:** أي ترتبط بالتنظيم داخل المنظمة مثل الوظيفة نفسها وما تقدمه من إشباع لشاغلها، والعلاقة بالرؤساء والزملاء، وإجراءات العمل وشكل الدوام، وظروف العمل وشروطه.

(ج) **العوامل البيئية:** وتتعلق بجماعات العمل والبيئة التي نشأ فيها الفرد أو البيئة التي ينتمي إليها، وكذلك تأثير ثقافة المجتمع الذي يعيش فيه وهذه العوامل قد تشمل على الانتماء الاجتماعي ونظرة المجتمع. ويتعلق بالبيئة المادية للعمل وكل مستلزمات ومتطلبات انجاز المهام والواجبات التي تفرضها الوظيفة.

رابعاً/ قياس الرضا الوظيفي:

إن معرفة اتجاهات الأفراد نحو العمل ليست بالعملية السهلة، لأنه من الصعب معرفة حقيقة تلك الاتجاهات بدقة عن طريق الملاحظة، أو استنتاجها بدقة من خلال سلوك الفرد، فإلى حد كبير يعتمد في قياس الرضا عن العمل على ما يذكره الفرد، وعادة لا يستطيع الفرد الإفصاح بصورة صادقة عما بداخله ويمكن حصر الأساليب المستعملة في الوقت الحاضر في نوعين (محمد، ٢٠٠٣، ص ٢٣٥):

(أ) **المقاييس الموضوعية:** إذ يمكن قياس اتجاه العاملين ورضاهم عن طريق استعمال أساليب معينة مثل الغياب، معدل الاستقالة أو ترك الخدمة، معدل الحوادث في العمل، وكذلك معدل الشكاوى ومستوى إنتاج الموظف.

(ب) **المقاييس الذاتية:** وهي التي تعتمد على جمع المعلومات من العاملين بواسطة وسائل محددة مثل تصميم استمارة الاستقصاء تتضمن قائمة أسئلة خاصة بالرضا الوظيفي توجه إلى الأفراد العاملين بالمنظمة من أجل معرفة رضاهم عن العمل وباستعمال طريقة المقابلات الشخصية التي يجريها الباحثون مع العاملين في المنظمة، ولكل طريقة مزاياها وعيوبها وظروف تطبيقها.

خامساً/ نظريات الرضا الوظيفي: كانت النظرية الأولى في الرضا الوظيفي جاء بها هوبك عام ١٩٣٥، والذي رأى فيه أن الرضا الوظيفي حالة كلية من العقل (الكثيري، ٢٠١٨، ص ٢٩). وأن الرضا الوظيفي ظاهرة معقدة ولا يوجد حتى الآن نظرية شاملة يمكن تعميمها، ولكن من النظريات الأكثر شهرة الآتي:

(١) **نظرية ماسلو:** تعد نظرية عالم النفس أبراهام ماسلو (Abraham Maslow 1954) من أولى النظريات المهمة لتفسير سلوك الإنسان في مجال العمل، وقد صنف الحاجات إلى اجتماعية وتشمل على (الحاجة إلى تحقيق الذات، والحاجة إلى التقدير والاحترام، والحاجة للانتماء، والحاجة للأمن والحماية)، وحاجات فسيولوجية وتشمل على (الغذاء، والماء، والهواء) (جلدة، ٢٠٠٨، ص ١٢١): وترى هذه النظرية أن دوافع الفرد العامل لا تقاس بالدوافع الاقتصادية والاجتماعية فقط، وإنما ثمة دوافع أسمى من ذلك لا تقل أهمية في تأثيرها على سلوك الفرد. وقد قسم ماسلو الحاجات الإنسانية إلى خمسة مستويات، وأن حاجات الأفراد يمكن أن يتم ترتيبها على شكل هرم، في إشارة إلى الأسبقية التي تحظى بها هذه الحاجات لدى الأفراد، ويتم الانتقال من مستوى إلى آخر حسب الترتيب المقدم من طرف ماسلو إذا ما أريد إشباعها وهذه الحاجات يمكن تمثيله بالشكل التالي (جلاّب، ٢٠١١، ص ٢١٨):

(٢) **نظرية العاملين:** وهي نظرية ظهرت في (١٩٥٩) قلصت المستويات الخمس للحاجات في هرم ماسلو الى مستويين إثنين، فقد وضع هيرزبرغ (Herzberg) مجموعتين من العوامل:

(أ) **العوامل الوقائية:** وهي تقابل حاجات المستويات الدنيا لسلم ماسلو (الحاجات المادية، وحاجات السلامة والأمن، والحاجات الاجتماعية). كما أن هذه العوامل تتعلق ببيئة العمل بتمثلها في (الظروف المادية، والعلاقات في العمل، وقيمة أداء العمل وأهميته للمؤسسة،

والإشراف) إذ تسهم في تقليص عدم الرضا والاستياء، وخلق حالة من درجة الحياد، إلا أنها لا تخلق التحفيز والدافعية لأداء أفضل للمهام.

(ب) **العوامل الدافعة:** وهي التي تمثل حاجات المستويات الأعلى لسلم ماسلو، فهي عبارة عن جملة (الإنجاز وأداء العمل، والمسؤولية المعطاة في العمل، ومحتوى العمل، والتقدم والنمو في العمل، والاعتبار) وهذه العوامل جميعها متعلقة بمحتوى العمل. وقد تدفع بالموظفين إلى بذل قصارى جهودهم لتنفيذ أهدافهم، وترفع من معنوياتهم للعمل، مما يؤدي إلى رضا العاملين عن العمل.

المبحث الثالث: الإجراءات المنهجية: - Methodology Procedures

مجتمع البحث وعينته: هي جزء من مجتمع البحث الأصلي، يختارها الباحث بأساليب مختلفة وبطريقة تمثل المجتمع الأصلي، ويحقق أغراض البحث، وتغني الباحث من متاعب دراسة المجتمع الأصلي (عطوي، ٢٠٠٠، ص ٨٥). وقد تم تحديد العينة القصدية واختيار الأفراد الذين لديهم البيانات والمعلومات بشكل مقصود والبالغ عددهم (١٠٠) مفردة. ويتمتع هؤلاء الأفراد بدرجة مقبولة من الموضوعية والثقة في آرائهم ومن القائمين بالاتصال في العلاقات العامة بمجموعة الفجيرة الوطنية. وشملت المؤسسات التالية (الخليج لتوزيع البترول، وشركة الفجيرة للاستثمار، وشركة الخليج الدولية للتجارة، والفجيرة الوطنية للصناعات، وشركة الفجيرة الدولية للتجارة، والديار للتعليم، وعقارات الفجيرة الوطنية، وخدمات الفجيرة الرياضية).

جدول (١): الخصائص الديمغرافية لعينة البحث

الرقم	المتغيرات	البيان	التكرارات	النسبة %
١	النوع الاجتماعي	ذكر	٤٤	%٤٤
		أنثى	٥٦	%٥٦
٢	الجنسية	مواطن	٣٥	%٣٥
		مقيم	٦٥	%٦٥
٣	العمر	أقل من ٢٥ سنة	٢٥	%٢٥
		٢٦ - ٣٥ سنة	٣٠	%٣٠
		٣٦ - ٤٥ سنة	٢٠	%٢٠
		٤٦ - ٥٥ سنة	١٥	%١٥
		٥٦ فأكثر	١٠	%١٠
٤	المستوى التعليمي	أقل من الثانوي	١٠	%١٠
		ثانوي	١٥	%١٥

٦٥%	٦٥	جامعي		
١٠%	١٠	فوق الجامعي		
٤٤%	٤٤	متزوج	الحالة الاجتماعية	٥
٤٠%	٤٠	غير متزوج		
١٦%	١٦	أخرى (مطلق، أرمل)		
٤٥%	٤٥	علاقات عامة	التخصص	٦
٢٠%	٢٠	إعلام		
٣٥%	٣٥	أخرى		
٢٢%	٢٢	أقل من ٥ سنة	سنوات الخبرة	٧
٣٦%	٣٦	٦ - ١٠ سنة		
١٨%	١٨	١١ - ١٥ سنة		
١٧%	١٧	١٦ - ٢٠ سنة		
٠٧%	٠٧	٢١ سنة فأكثر		

الدراسة الميدانية ٢٠٢٠

أسلوب جمع البيانات: تم جمع البيانات والمعلومات من طريق الجانب النظري المتمثل في الكتب والدراسات والبحوث والدراسات السابقة والرسائل الجامعية. أما البيانات الثانوية تم جمعها بوساطة تصميم الاستبانة. إذ تم تصميم وتطبيق الاستبانة في المدة من ١٥ تشرين الثاني/ نوفمبر ٢٠١٩ لغاية ١٥ شباط/ فبراير ٢٠٢٠.

صدق الأداة: تم اختبار صدق أداة الدراسة بالاستعانة بمجموعة من المحكمين من أعضاء هيئة التدريس في مجال تخصصي العلاقات العامة وإدارة الأعمال والاستفادة من ملحوظاتهم بإعادة النظر في بناء الاستبانة على ضوء ملحوظات المحكمين.

ثبات أداة البحث: لحساب قيم معامل الثبات لمجتمع البحث في الدراسة المسحية، قام الباحث بحساب معامل الثبات بطريقة التناسق الداخلي باستعمال معامل ألفا كرونباخ 'Alpha-Cornbach'، كما هو موضح بالجدول الموضح أدناه. وتكون النتيجة مقبولة إحصائياً إذا كانت قيمة كرونباخ ألفا أكبر من (٠,٦٠)، وكلما زادت القيمة دل هذا على درجات ثبات أعلى لأداة البحث.

جدول (٢): معامل الثبات لمجتمع البحث

المحور	عدد الفقرات	قيمة ألفا كرونباخ
الأول	٠٧	٠,٨٤
الثاني	٣٥	٠,٨٦
الثبات العام	٤٢	٠,٨٥

الدراسة الميدانية ٢٠٢٠

جدول (٢) يوضح أن محاور الاستبانة تتمتع بقيمة ثبات عالية إذ بلغت قيمة معامل الثبات (ألفا) في العينة التحليلية (٠,٨٤، ٠,٨٦) للمحورين الأول والثاني على التوالي، وبلغ الثبات العام للأداة (٠,٨٥). وتدل هذه النسب على ثبات وتجانس داخلي لمؤشرات محاور الاستبانة.

وصف الأداة: تم تصميم الاستبانة في محورين؛ الأول احتوى على المعلومات الديمغرافية، والثاني احتوى على مؤشرات قياس الرضا الوظيفي باستعمال مقياس ليكرت (Likert) الخماسي (أوافق بشدة، وأوافق، ومحايد، ولا أوافق، ولا أوافق بشدة). وتجدر الإشارة إلى أنه لتحديد طول خلايا مقياس ليكرت الخماسي تم حساب المدى (٥-١=٤)، وتم تقسيمه على عدد خلايا المقياس للحصول على طول الخلية الصحيح أي (٥/٤ = ٠,٨٠) بعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس وهي "الواحد الصحيح"، وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، وهكذا يستطيع الباحث تفسير النتائج كما يلي (العمر، ٢٠٠٤):

- إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي تقع ما بين (١ إلى أقل من ١,٨٠) فإن هذا يعني أن مستوى الرضا الوظيفي هو ضعيف جداً.
- أما إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي تقع ما بين (١,٨٠ إلى أقل من ٢,٦٠) فإن هذا يعني أن مستوى الرضا الوظيفي هو ضعيف.
- وإذا كانت قيمة المتوسط الحسابي تقع ما بين (٢,٦٠ إلى أقل من ٣,٤٠) فإن هذا يعني أن مستوى الرضا الوظيفي هو متوسط.
- وإذا كانت قيمة المتوسط الحسابي تقع ما بين (٣,٤٠ إلى أقل من ٤,٢٠) فإن هذا يعني أن مستوى الرضا الوظيفي هو مستوى مرتفع إلى حد ما.
- وإذا كانت قيمة المتوسط الحسابي تقع ما بين (٤,٢٠ إلى ٥) فإن هذا يعني أن مستوى الرضا الوظيفي هو مستوى مرتفع جداً.

المعالجة الإحصائية: لتحقيق أهداف البحث وتحليل البيانات التي تم جمعها، قام الباحث بإدخال البيانات إلى الحاسب الآلي باستعمال برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، ومن ثم القيام بالعمليات التالية:

١. اختبار الثبات معاملاً "ألفا كرونباخ - Alpha Cronbach" بهدف التحقق من مقدار الاتساق الداخلي كأحد المؤشرات على ثبات أداة البحث.

٢. استنتاج الإحصاء الوصفي (Descriptive statistics) من خلال التكرارات والنسب المئوية لبيانات البحث.

٣. حساب المتوسط الحسابي لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض آراء عينة البحث عن كل عبارة من متغيرات البحث الأساسية. وهذا يفيد في ترتيب العبارات من حيث درجة الاستجابة.

٤. حساب الانحراف المعياري للتعرف على مدى تشتت آراء أفراد عينة البحث عن كل عبارة من عبارات متغيرات البحث عن متوسطها الحسابي، فكلما اقتربت قيمته من الصفر، تركزت الآراء وانخفض تشتتها بين المقياس. أما إذا كان الانحراف المعياري واحد صحيح أو أعلى فيعني عدم تركيز الاتجاهات وتشتتها.

جدول (٣): مستوى الرضا الوظيفي عن الأجور والمكافآت

التقدير	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الاستجابة					البيان	
			أوافق بشدة	أوافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة		
مرتفع جداً	0.88	4.66	78	8	3	8	3	ت	الأجر الذي أحصل عليه يتناسب مع مهامي في المؤسسة
			%٧٨	%٨	%٣	%٨	%٣	%	
مرتفع	1.14	4.02	44	26	12	14	4	ت	الأجر الذي أحصل عليه يسد احتياجاتي
			44%	26%	12%	14%	4%	%	
مرتفع جداً	0.77	4.40	52	30	12	4	2	ت	سياسة الأجور المتبعة في المؤسسة عادلة
			%٥٢	%٣٠	%١٢	%٤	%٢	%	
مرتفع جداً	0.77	4.48	60	22	22	4	2	ت	الأجر الذي اتقاضاه يشجع على القيام بالعمل بشكل أفضل
			%٦٠	%٢٢	%٢٢	%٤	%٢	%	
مرتفع	1.04	3.97	38	30	16	14	2	ت	أنا راضي تماماً عن الأجر الذي أتلقاه من عملي
			%٣٨	%٣٠	%١٦	%١٤	%٢	%	

جدول (٣) يوضح أن مستوى الرضا الوظيفي للقائم بالاتصال في العلاقات العامة من حيث الأجور والمكافآت في المؤسسات الخاصة مرتفع جداً. حيث أن الأجر الذي يحصل عليه يتناسب مع مهامه بنسبة ٨٦%، وبمتوسط حسابي ٤,٦٦، وانحراف معياري (٠,٨٨). والأجر الذي يتقاضاه يشجعه على القيام بالعمل بشكل أفضل بنسبة ٨٢%، وبمتوسط حسابي (٤,٤٨)، وانحراف معياري (٠,٧٧). وأن سياسة الأجور المتبعة عادلة بنسبة ٨٢%، وبمتوسط حسابي (٤,٤٠)، وانحراف معياري (٠,٧٧). وأن الأجر الذي يحصل عليه يسد احتياجاته بنسبة ٧٠%، وبمتوسط حسابي (٤,٠٢)، وانحراف معياري (١,١٤). كما أنه راضي تماماً عن الأجر الذي يتلقاه من عمله بنسبة ٦٨%، وبمتوسط حسابي (٣,٩٧)، وانحراف معياري (١,٠٤).

جدول (٤): مستوى الرضا الوظيفي عن العلاقة مع الزملاء

التقدير	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الاستجابة					البيان
			أوافق بشدة	أوافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	
مرتفع	1.28	3.88	44	20	16	12	8	ت أجد التعاون من زملائي في العمل عند مواجهتي صعوبة في أداء مهامي
			%٤٤	%٢٠	%١٦	%١٢	%٨	
مرتفع	1.39	3.48	٣٢	٢٢	١٦	١٨	١٢	ت تربطني بزملائي علاقات الود والتفاهم ولا أجد صعوبة في التكيف معهم
			%٣٢	%٢٢	%١٦	%١٨	%١٢	
متوسط	1.48	3.37	32	20	14	18	16	ت إن أسلوب العمل المتبع بالمؤسسة يتيح تكوين علاقات إنسانية بين الزملاء
			%٣٢	%٢٠	%١٤	%١٨	%١٦	
مرتفع	1.24	3.80	42	14	22	18	4	ت يسود جو جيد ضمن مجموعة عملي بالمؤسسة
			%٤٢	%١٤	%٢٢	%١٨	%٤	
مرتفع	1.07	4.04	٤٠	٣٤	١٠	١٢	٤	ت أشعر بأنني أعامل باحترام في مكان عملي
			%40	%٣٤	%١٠	%١٢	%٤	

جدول (٤) نجد به أن مستوى الرضا الوظيفي للقائم بالاتصال في ممارسة العلاقات العامة من حيث علاقاته مع زملائه في المؤسسات الخاصة مرتفع. إذ يشعر بأنه يتم معاملته باحترام في مكان عمله بنسبة ٧٤%، وبمتوسط حسابي ٤,٠٤، وانحراف معياري (١,٠٧). وأنه يجد التعاون من زملائه في العمل عند

مواجهة أي صعوبة في أداء مهامه بنسبة ٦٤%، وبمتوسط حسابي (٣,٨٨)، وانحراف معياري (١,٢٨). ويسود جو جيد ضمن مجموعة العمل بمؤسسته بنسبة ٥٦%، وبمتوسط حسابي (٣,٨٠)، وانحراف معياري (١,٢٤). وتربطه مع زملائه في العمل علاقات الود والتفاهم ولا يجد صعوبة في التكيف معهم بنسبة ٥٤%، وبمتوسط حسابي (٣,٤٨)، وانحراف معياري (١,٣٩). كما أن أسلوب العمل المتبع في مؤسسته يتيح تكوين علاقات إنسانية بين زملائه بنسبة ٥٢%، وبمتوسط حسابي (٣,٣٧) وانحراف معياري (٣,٤٨).

جدول (٥): مستوى الرضا الوظيفي عن نمط القيادة

التقدير	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الاستجابة					البيان
			أوافق بشدة	أوافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	
مرتفع جداً	0.84	4.24	4	6	22	30	48	ت لدى قيادة المؤسسة القدرة على اتخاذ قرارات سليمة مبنية على المعلومات والخبرات المتوفرة
			%٤	%٦	%٢٢	%٣٠	%٤٨	
مرتفع جداً	0.74	4.51	٤	٦	١٢	٢٦	٦٢	ت يقوم مديري المباشر بتعريف برؤية ورسالة وأهداف المؤسسة بكفاءة ويسعى لتحقيقها
			%٤	%٦	%١٢	%٢٦	%٦٢	
متوسط	1.35	3.24	١٦	١٨	٣٢	١٦	٢٨	ت قيادة المؤسسة على استعداد لقبول التغييرات وتبادل الآراء والحوار مع الموظفين
			16%	18%	32%	16%	28%	
مرتفع	1.24	3.66	8	20	22	24	36	ت يحرص المسؤول المباشر على تفويض صلاحيات كافية للموظفين وتدريبهم على تحمل مسؤولية التنفيذ
			%٨	%٢٠	%٢٢	%٢٤	%٣٦	
مرتفع	1.16	3.80	٨	١٢	٢٨	٢٤	٣٨	ت الإدارة العليا تشجع الموظفين على الابتكار والتطوير في العمل
			%٨	%١٢	%٢٨	%٢٤	%٣٨	

جدول (٥) يوضح أن مستوى الرضا الوظيفي للقائم بالاتصال في العلاقات العامة عن نمط القيادة في المؤسسات الخاصة مرتفع. إذ يقوم المدير المباشر بتعريفهم برؤية وأهداف المؤسسة والسعي لتحقيقها بنسبة (٨٨%)، وبمتوسط حسابي (٤,٥١)، وانحراف معياري (٠,٧٤). وأن لدى قيادة المؤسسة القدرة على اتخاذ قرارات سليمة مبنية على المعلومات والخبرات المتوفرة بنسبة (٧٨%)، وبمتوسط حسابي (٤,٢٤)، وانحراف معياري (٠,٨٤). وأن الإدارة العليا تشجع الموظفين على الابتكار والتطوير في العمل بنسبة (٦٢%)، وبمتوسط حسابي (٣,٨٠)، وانحراف معياري (١,١٦). ويحرص المسؤول المباشر على تفويض صلاحيات كافية للموظفين وتدريبهم على تحمل مسؤولية التنفيذ بنسبة (٦٠%)، وبمتوسط حسابي (٣,٦٦)، وانحراف معياري (١,٢٤). وأن لدى قيادة المؤسسة التي يعملون بها تقبل أية تغييرات أو مستجدات وعلى استعداد لتبادل الآراء والحوار مع الموظفين بنسبة (٤٤%)، وبمتوسط حسابي (٣,٢٤)، وانحراف معياري (١,٣٥).

جدول (٦): مستوى الرضا الوظيفي عن سياسة المؤسسة

التقدير	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الاستجابة				البيان	
			أوافق بشدة	أوافق	محايد	غير موافق بشدة		
مرتفع جداً	0.77	4.40	٢	٤	١٢	٣٠	٥٢	ت هناك آلية واضحة لضمان تكافؤ الفرص بين الموظفين
			%٢	%٤	%١٢	%٣٠	%٥٢	
مرتفع جداً	0.61	4.60	٢	٢	٨	٢٦	٦٢	ت أستطيع الاطلاع على المعلومات والبيانات كافة والخاصة بعلمي بسهولة ووضوح
			%٢	%٢	%٨	%٢٦	%٦٢	
مرتفع جداً	0.97	4.20	٢	١٠	١٤	٢٦	٤٨	ت يقوم القادة والمدراء في جهة عملي بإتخاذ القرارات بوضوح وشفافية
			%٢	%١٠	%١٤	%٢٦	%٤٨	
مرتفع	1.16	3.80	٦	١٠	٢٦	٢٢	٣٦	ت في مكان عملي تقدم الامتيازات والدعم للإثبات والذكور بنفس المستوى
			%٦	%١٠	%٢٦	%٢٢	%٣٦	
متوسط	1.45	3.02	١٦	٣٠	١٦	١٢	٢٦	ت يتم تقدير الموظف في جهة عملي بناء على الجهد الذي يقدمه وليس وفق العلاقات الاجتماعية والشخصية
			%١٦	%٣٠	%١٦	%١٢	%٢٦	

جدول (٦) نجد به أن مستوى الرضا الوظيفي للقائم بالاتصال في العلاقات العامة عن سياسة المؤسسة في المؤسسات الخاصة مرتفع. إذ يستطيع الاطلاع على المعلومات والبيانات كافة والخاصة بالعمل بسهولة ووضوح بنسبة (٨٨%)، وبمتوسط حسابي (٤,٦٠)، وانحراف معياري (٠,٦١). وأن هناك آلية واضحة لضمان تكافؤ الفرص بين الموظفين (زيادة الراتب، الحوافز، التدريب..). بنسبة (٨٢%)، وبمتوسط حسابي (٤,٤٠)، وانحراف معياري (٠,٧٧). وأن القادة والمدراء في العمل يتخذون القرارات بوضوح وشفافية بنسبة (٧٤%)، وبمتوسط حسابي (٤,٢٠)، وانحراف معياري (٠,٩٧). وأن تقديم الامتيازات والدعم في مكان العمل للإناث والذكور بنفس المستوى بنسبة (٥٨%)، وبمتوسط حسابي (٣,٨٠)، وانحراف معياري (١,١٦). كما يتم تقديره في العمل بناءً على الجهد الذي يقدمه وليس بناءً على العلاقات الاجتماعية والشخصية بنسبة (٣٨%)، وبمتوسط حسابي (٣,٠٢)، وانحراف معياري (١,٤٥).

جدول (٧): مستوى الرضا الوظيفي عن التطور (الترقية) الوظيفي

التقدير	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الاستجابة					البيان
			غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	
مرتفع جداً	0.84	4.24	٢	٤	٢٠	٢٨	٤٦	لا أجد أي عوائق في رفع التظلم على نتيجة ترقيتي
			%٢	%٤	%٢٠	%٢٨	%٤٦	
متوسط	1.35	3.24	١٤	١٦	٣٠	١٤	٢٦	يحرص المسؤول المباشر على تخطيط مسارك الوظيفي وتعريفك به
			%١٤	%١٦	%٣٠	%١٤	%٢٦	
مرتفع جداً	0.83	4.68	٣	٦	٦	٦	٧٩	ترتبط الترقية التي أحصل عليها دائماً بتوقعاتي وطموحاتي
			%٣	%٦	%٦	%٦	%٧٩	
مرتفع	1.24	3.66	٦	١٨	٢٠	٢٢	٣٤	تحرص المؤسسة على توفير فرص متكافئة لموظفيها للتطور المهني
			%٦	%١٨	%20	22%	34%	
متوسط	1.62	3.13	10	26	28	14	22	هناك خطة كاملة للتدريب لتنمية قدراتي في مجال عملي
			10%	26%	28%	14%	22%	

جدول (٧) يوضح أن مستوى الرضا الوظيفي للقائم بالاتصال في العلاقات العامة عن التطور والترقية الوظيفي في المؤسسات الخاصة مرتفع. إذ أن الترقية التي يحصل عليها دائماً وفقاً لتوقعاته وطموحاته بنسبة (٨٥%)، بمتوسط حسابي (٤,٦٨)، وانحراف معياري (٠,٨٣). وأنه لا يجد أي عوائق في رفع التظلم على نتيجة ترقياته بنسبة (٧٤%)، وبمتوسط حسابي (٤,٢٤)، وانحراف معياري

(٠,٨٤). وأن المؤسسة تحرص على توفير فرص متكافئة لموظفيها من أجل التطور المهني بنسبة (٥٦%)، وبمتوسط حسابي (٣,٦٦)، وانحراف معياري (١,٢٤). وأن المسؤول المباشر يحرص على تخطيط مساره الوظيفي وتعريفه به بنسبة (٤٠%)، وبمتوسط حسابي (٣,٢٤)، وانحراف معياري (١,٣٥). وأن هناك خطة كاملة للتدريب لتنمية قدراته في مجال العلاقات العامة بنسبة (٣٦%)، وبمتوسط حسابي (٣,١٣)، وانحراف معياري (١,٦٢).

جدول (٨): مستوى الرضا الوظيفي عن التحفيز الوظيفي

التقدير	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الاستجابة					البيان	
			أوافق بشدة	أوافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة		
مرتفع	1.16	3.80	6	10	26	22	36	ت	كلما أدت عملاً متميزاً أجد التقدير على جهودي والثناء عليها
			%٦	%١٠	%٢٦	22%	36%	%	
مرتفع جداً	0.97	4.20	2	10	14	26	48	ت	تحرص المؤسسة على توفير تأمين صحي لموظفيها
			%٢	%١٠	%١٤	%٢٦	%٤٨	%	
متوسط	1.45	3.02	١٦	٣٠	١٦	١٢	٢٦	ت	توفر المؤسسة للموظفين مزايا تتماشى مع القانون
			%١٦	%٣٠	%١٦	%١٢	%٢٦	%	
مرتفع جداً	1.00	4.44	٦	٤	٦	٢٢	٦٢	ت	توفر لي المؤسسة الأمان الوظيفي
			%٦	%٤	%٦	%٢٢	%٦٢	%	
مرتفع جداً	0.56	4.75	٢	٤	٢	١٨	٧٤	ت	أنا راضي تماماً عن المزايا والحوافز التي أتلقاها من عملي
			2%	4%	2%	18%	%٧٤	%	

جدول (٨) نجد به أن مستوى الرضا الوظيفي للقائم بالاتصال في العلاقات العامة عن التحفيز الوظيفي في المؤسسات الخاصة مرتفع. إذ أنه راضي تماماً عن المزايا والحوافز التي يتلقاها من عمله بنسبة (٩٢%)، وبمتوسط حسابي (٤,٧٥)، وانحراف معياري (٠,٥٦). وأن المؤسسة توفر له الأمان الوظيفي بنسبة (٨٤%)، وبمتوسط حسابي (٤,٤٤)، وانحراف معياري (١,٠٠). وأن مؤسسته التي يعمل بها تحرص على توفير تأمين صحي لموظفيها بنسبة (٧٤%)، وبمتوسط حسابي (٤,٢٠)، وانحراف معياري (٠,٩٧). وأنه كلما أدى عملاً متميزاً يجد التقدير على جهوده والثناء عليه بنسبة (٥٨%)، وبمتوسط حسابي (٣,٨٠)، وانحراف معياري (١,١٦). كما أن المؤسسة توفر للموظفين مزايا تتماشى مع القانون (السكن، المكافآت المالية والمادية..). بنسبة (٣٨%)، وبمتوسط حسابي (٣,٠٢)، وانحراف معياري (١,٤٥).

جدول (٩): مستوى الرضا الوظيفي عن بيئة العمل

التقدير	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الاستجابة					البيان	
			أوافق بشدة	أوافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة		
مرتفع جداً	0.64	4.46	2	2	10	34	52	ت	كفاية الأدوات المكتبية اللازمة لك لإنجاز العمل
			%٢	%٢	%١٠	%٣٤	%٥٢	%	
مرتفع جداً	0.73	4.64	٢	٤	٤	٢٤	٦٦	ت	تحرص المؤسسة على عمل صيانة دورية لمختلف مرافق الخدمة وضمان فعالية عملها
			%٢	%٤	%٤	%٢٤	%٦٦	%	
مرتفع جداً	1.26	3.95	8	١٢	١٠	٢٦	٤٤	ت	المؤسسة تطبق معايير وإجراءات الأمن والسلامة وتعريف الموظفين بها
			8%	%١٢	%١٠	%٢٦	%٤٤	%	
مرتفع جداً	1.47	3.68	١٦	١٠	١٠	٢٤	٤٠	ت	المؤسسة توفر بيئة عمل مريحة وصحية وأمنة ومناسبة للموظفين
			%١٦	%١٠	%١٠	%٢٤	%٤٠	%	
مرتفع جداً	0.73	4.56	٢	٣	١٢	١٨	٦٥	ت	المؤسسة تهتم بتوفير بيئة عمل تراعي التنوع الثقافي والاجتماعي للموظفين والتعامل معهم دون تمييز
			%٢	%٣	%١٢	%١٨	%٦٥	%	

جدول (٩) يوضح أن مستوى الرضا الوظيفي للقائم بالاتصال في العلاقات العامة عن بيئة العمل في المؤسسات الخاصة مرتفع جداً. إذ أن مؤسته تحرص على عمل صيانة دورية لمختلف مرافق الخدمة وضمان فعالية عملها بنسبة (٩٠%)، وبمتوسط حسابي (٤,٦٤)، وانحراف معياري (٠,٧٣). وأن الأدوات اللازمة لإنجاز العمل ذات كفاية (قرطاسية، أجهزة.. بنسبة (٨٦%)، وبمتوسط حسابي (٤,٤٦)، وانحراف معياري (٠,٦٤). وأن المؤسسة تهتم بتوفير بيئة عمل تراعي التنوع الثقافي والاجتماعي للموظفين والتعامل معهم دون تمييز بنسبة (٨٣%)، وبمتوسط حسابي (٤,٥٦)، وانحراف معياري (٠,٧٣). وأن المؤسسة التي يعمل بها تطبق معايير وإجراءات الأمن والسلامة وتعريف الموظفين بها (مخارج الحريق، جرس إنذار.. بنسبة (٧٠%)، وبمتوسط حسابي (٣,٩٥)، وانحراف معياري (١,٢٦). كما أن المؤسسة توفر بيئة عمل مريحة وصحية وأمنة ومناسبة للموظفين (التكييف، الإضاءة، النظافة.. بنسبة (٦٤%)، وبمتوسط حسابي (٣,٦٨)، وانحراف معياري (١,٤٧).

نتائج الدراسة: Research Results

- من خلال البحث تم التوصل إلى أن مستوى الرضا الوظيفي للقائم بالاتصال في ممارسة العلاقات العامة في المؤسسات الخاصة تتمثل في الآتي:
١. أن مستوى الرضا الوظيفي من حيث الأجور والمكافآت مرتفع جداً. إذ إنَّ الأجر الذي يحصل عليه يتناسب مع مهامه ، وأنَّ هذا الأجر يشجعه للقيام بالعمل بشكل أفضل، وأن سياسة الأجور المتبعة عادلة، وأنَّ الأجر الذي يحصل عليه يسد احتياجاته. وعليه أنه راضي تماماً عن الأجر الذي يتلقاه.
 ٢. إنَّ مستوى الرضا الوظيفي من حيث علاقته بزملائه مرتفع. إذ يشعر أنه يتم معاملته باحترام في مكان العمل، ويجد التعاون من زملائه عند مواجهة أي صعوبة في أداء مهامه، ويسود جو جيد ضمن مجموعة العمل بالمؤسسة، وتربطه علاقات الود والتفاهم مع زملائه ولا يجد صعوبة في التكيف معهم، كما أنَّ اسلوب العمل المتبع في المؤسسة يتيح له تكوين علاقات إنسانية مع زملائه.
 ٣. مستوى الرضا الوظيفي عن نمط القيادة مرتفع جداً. إذ يقوم المدير المباشر بتعريفه برؤية المؤسسة وأهدافها والسعي لتحقيقها، وإنَّ قيادة المؤسسة لها القدرة على اتخاذ قرارات سليمة مبنية على المعلومات والخبرات، وإنَّ الإدارة العليا تشجع الموظفين على الابتكار والتطوير في العمل، ويحرص المسؤول المباشر على تفويض صلاحيات كافية للموظفين وتدريبهم على تحمل مسؤولية التنفيذ، كما أنَّ قيادة المؤسسة على استعداد لتقبل التغييرات وتبادل الآراء والحوار مع الموظفين.
 ٤. إنَّ مستوى الرضا الوظيفي عن سياسة المؤسسة مرتفع. إذ يستطيع الاطلاع على كافة المعلومات والبيانات الخاصة بالعمل بسهولة ووضوح، وأنَّ هناك آلية واضحة لضمان تكافؤ الفرص بين الموظفين، وأنَّ القادة والمديرين في العمل يتخذون القرارات بوضوح وشفافية، وأن تقديم الامتيازات والدعم في مكان العمل للإنجازات والذكور بالمستوى نفسه ، كما يتم تقديره في العمل بناءً على الجهد الذي يقدمه وليس على العلاقات الاجتماعية والشخصية.
 ٥. مستوى الرضا الوظيفي عن الترقية الوظيفية مرتفع. إذ أنَّ الترقية التي يحصل عليها دائماً وفقاً لتوقعاته وطموحاته، وأنه لا يجد أي عوائق في رفع التظلم على نتيجة ترقياته، وأنَّ المؤسسة تحرص على توفير فرص متكافئة لموظفيها من أجل التطور المهني، وأنَّ المسؤول المباشر يحرص على تخطيط مساره الوظيفي وتعريفه به، وأنَّ هناك خطة كاملة للتدريب لتنمية قدراته في مجال العلاقات العامة.

٦. إنَّ مستوى الرضا الوظيفي عن التحفيز الوظيفي مرتفع. إذ أنَّه راضٍ تماماً عن المزايا والحوافز التي يتلقاها من عمله، وأنَّ المؤسسة توفر له الأمان الوظيفي، وأنَّ مؤسسته التي يعمل بها تحرص على توفير تأمين صحي لموظفيها، وأنَّه كلما أدَّى عملاً متميزاً يجد التقدير على جهوده والثناء عليه، كما أنَّ المؤسسة توفر للموظفين مزايا تتماشى مع القانون.

٧. إنَّ مستوى الرضا الوظيفي عن بيئة العمل مرتفع جداً. إذ أنَّ المؤسسة تحرص على عمل صيانة دورية لمختلف مرافق الخدمة وضمان فعالية عملها، وأنَّ الأدوات اللازمة لإنجاز العمل ذات كفاية، وأنَّ المؤسسة تهتم بتوفير بيئة عمل تراعي التنوع الثقافي والاجتماعي للموظفين والتعامل معهم دون تمييز، وأنَّ المؤسسة تطبق معايير وإجراءات الأمان والسلامة وتعريف الموظفين بها، كما أنَّ المؤسسة توفر بيئة عمل مريحة وصحية وأمنة ومناسبة للموظفين.

٨. أشارت أدبيات البحث إلى أنَّ العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي ليس نتيجة عامل واحد، بل هو نتيجة تفاعل مجموعة من العوامل، منها ما هو متعلق بذات الفرد، أو بيئة العمل، أو الظروف التنظيمية التي تعتمدها المنظمة.

توصيات البحث: Research Recommendations

على المؤسسات الخاصة مراعاة الآتي:

١. مراجعة أسلوب العمل الذي تعتمده المؤسسة الخاصة بما يتيح تكوين علاقات إنسانية بين ممارسي العلاقات العامة.
٢. على القيادات في المؤسسات الخاصة أن تكون على استعداد لقبول التغييرات وتبادل الآراء والحوار مع ممارسي العلاقات العامة.
٣. أن يتم تقدير ممارس العلاقات العامة بناءً على الجهد الذي يقدمه للمؤسسة وليس على وفق العلاقات الاجتماعية والشخصية.
٤. ضرورة وضع خطة واضحة وكاملة للتدريب بالمؤسسات الخاصة لتنمية قدرات القائم بالاتصال في ممارسة العلاقات العامة حتى يتطور مهنيًا وإداريًا.
٥. ضرورة توفير مزايا وفوائد للقائم بالاتصال في ممارسة العلاقات العامة بالمؤسسات الخاصة تماشيًا مع القانون حتى يتمكن من أداء دوره كاملاً مما ينعكس إيجاباً على مكانة المؤسسة في أذهان جمهورها.
٦. إجراء مزيد من البحوث المماثلة في بلدان عربية مختلفة للتعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى القائم بالاتصال في ممارسة العلاقات العامة في المؤسسات العامة والخاصة.

المراجع:

١. البيومي، عادل فهمي (١٩٩١). البرامج الدينية في التلفزيون المصري ودورها في التنقيف الديني للشباب، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القاهرة، كلية الإعلام.
٢. السعيد، يوسف عويد عتيق (٢٠١٣). دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في صحيفتي "الرأي" و"الكويت تايمز" الكويتيتين، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، كلية الإعلام.
٣. العلاونة، حاتم سليم (٢٠١٣). الرضا الوظيفي لدى ممارسي العلاقات العامة في المستشفيات السعودية، مجلة الآداب والعلوم الاجتماعية، جامعة السلطان قابوس.
٤. العمر، بدران بن عبد الرحمن (٢٠٠٤). التحليل الإحصائي للبيانات في البحث العلمي باستخدام SPSS، الرياض: المملكة العربية السعودية.
٥. الكثيري، فاطمة عوض (٢٠١٨). الرضا الوظيفي كمؤشر لفعالية نظام حكومة إدارة الموارد البشرية في المؤسسات البرلمانية في دولة الإمارات العربية المتحدة.
٦. النوافعة، راجي حابس (٢٠١٨). أثر الرضا الوظيفي لأعضاء الهيئة الإدارية على الولاء الوظيفي في الجامعات الأردنية الخاصة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، كلية إدارة الأعمال.
٧. جرايدي، أسماء، وشطاح، شاهيناز (٢٠١٣). أثر الرضا الوظيفي على تحقيق الولاء التنظيمي، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة قاصدي مباح ورقلة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية.
٨. جلاب، إحسان دهش (٢٠١١). إدارة السلوك التنظيمي في عصر التغيير، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.
٩. جلدة، سليم بطرس (٢٠٠٨). مدخل معاصر إلى العلاقات العامة، ط١، عمان: دار الإعلام للنشر والتوزيع.
١٠. حلمي، فارس (١٩٩٩). مدخل إلى علم النفس الصناعي والتنظيمي، عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع.
١١. حويحي، مروان أحمد (٢٠٠٨). أثر العوامل المسببة للرضا الوظيفي على رغبة العاملين في الاستمرار بالعمل، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية "غزة"، قسم إدارة الأعمال.
١٢. خطاب، عايد سيد (١٩٩٩). الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية، القاهرة: مكتبة عين الشمس.
١٣. شرايدة، سالم تيسير (٢٠١٠). الرضا الوظيفي أطر نظرية وتطبيقات عملية، عمان: دار الصفا للنشر والتوزيع.
١٤. صالح، عرفاوي وآخرون (٢٠١٦). الرضا الوظيفي عند القارئ بالاتصال، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة قالمة (٨ ماي ١٩٤٥)، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.
١٥. صبري، هشام محمد (١٩٩١). الأساليب المختلفة لإدارة الصراع التنظيمي وأثرها على درجة رضا العاملين، مصر: دار المعرفة للنشر والتوزيع.

١٦. عاشور، أحمد صقر (١٩٨٣). إدارة القوى العاملة - الأسس السلوكية وأدوات البحث التطبيقي، بيروت/ لبنان: دار النهضة العربية.
١٧. عباس سهيلة محمد (٢٠٠٦). إدارة الموارد البشرية، مدخل استراتيجي، عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.
١٨. عبدالباقي، صلاح الدين محمد (٢٠٠٣). السلوك التنظيمي - مدخل تنظيمي معاصر، الإسكندرية: مطبعة الدار الجامعية.
١٩. عبدالحמיד، عبد الحميد (١٩٩٧). نظريات الإعلام واتجاهات التأثير، ط١، القاهرة: عالم الكتاب.
٢٠. عبدالحמיד، محمد (٢٠٠٤). البحث العلمي في الدراسات الإعلامية، ط١ (القاهرة: عالم الكتب).
٢١. عطوي، جودت عزت (٢٠٠٠). أساليب المنهج العلمي، مفاهيمه، أدواته، طرقه الإحصائية، ط١، عمان: دار الثقافة للنشر والتوزيع، والدار العلمية الدولية للنشر والتوزيع.
٢٢. علي، أشرف محمد أحمد (٢٠١٥). الرضا الوظيفي لدى أساتذة الجامعات السودانية وعلاقته ببعض المتغيرات، مجلة جامعة الفاشر للعلوم الإنسانية، العدد الخامس.
٢٣. عياد، خيرت (٢٠١٧). الرضا الوظيفي لممارسي العلاقات العامة دراسة مسحية على الدوائر والهيئات الحكومية الإماراتية، المجلة العربية لبحوث الإعلام والاتصال، العدد (١٧).
٢٤. محمد، عبد الباقي صلاح الدين (٢٠٠٣). السلوك التنظيمي: مدخل تطبيقي معاصر، الإسكندرية: دار الجامعة الجديدة.
٢٥. محمود، أمل ياسين محمد (٢٠١٥). دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في شركة الخطوط الجوية الملكية الأردنية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة البترا، كلية الإعلام.
٢٦. مرسي، جمال (٢٠٠٣). الرضا الوظيفي، الإسكندرية: الدار الجامعية.

References:

1. Al-Bayoumi, Adel Fahmy (1991). Religious Programs on Egyptian TV and it is role in Religious Education for Youth, Unpublished Master Thesis, Cairo University, Faculty of Mass Communication.
2. Al Saeedi, Youssef Owaid Atiq (2013). The Role of Public Relations in Achieve job satisfaction For Employments in the Kuwaiti newspaper "Al-Rai" and "Kuwait Times", Unpublished Master Thesis, Middle East University, Faculty of Media.
3. Allowance, Hatem Selim (2013). Job Satisfaction for Public Relations Practitioners in Saudi Hospitals, Journal of Arts and Social Sciences, Sultan Qaboos University.
4. Al Omer, Badran bin Abdul Rahman (2004): Statistical Analysis of the Data in Scientific Research Using SPSS, Riyadh: Saudi Arabia.
5. Alkathiri, Fatima Awad (2018): Job Satisfaction as an Indicator For the effectiveness of the Human Resource Management Government System in the Parliamentary Institutions in the United Arab Emirates.
6. Alnoafah, Raji Habis (2018): Impact of job satisfaction For Members of the Administrative Body on Job Loyalty in Private Jordanian

- Universities, Unpublished Master Thesis, Middle East University, Faculty of Business.
7. Jryde, Asma and Shatah, Shahinaz (2013): Impact of Job Satisfaction on Achieving Organizational Loyalty, Unpublished Master Thesis, University of Kasdi Merbah Ouragla.
 8. Gulab, Ehsan Dahesh (2011): Organizational Behavior Management in Change Age, Amman: Dar Safa for Printing, Publishing & Distribution.
 9. Glda, Salim Boutros (2008): A contemporary Introduction to Public Relations, First Edition, Amman: Dar Al-Aalam for Publishing & Distribution.
 10. Helmy, Faris (1999): Introduction to Industrial and Organizational Psychology, Amman: Dar Al-Shorok for Publishing & Distribution.
 11. Hawaii, Marwan Ahmed (2008). Impact Factors of Causing Job Satisfaction on Employees Wish to Keep Working, Unpublished Master Thesis, Islamic University of Gaza, Business Administration Department.
 12. Khattab, Ayed Syed (1999). Strategic Management for Human Resources, Cairo: Ain Shams Library.
 13. Shraideh, Salem Tayseer (2010). Job Satisfaction: Theoretical Frameworks and Practical Applications, Amman: Dar Safa for Printing, Publishing & Distribution.
 14. Saleh, Arfaoui et al (2016): Job satisfaction for Communicator, Unpublished Master Thesis, University of Guelma (8 Mai 1945), College of Humanities and Social Sciences.
 15. Sabry, Hisham Mohamed (1991). Various Methods of Managing Organizational Conflict and its Impact on the Degree of Employees Satisfaction, Egypt: Dar El marefah for Publishing & Distribution.
 16. Ashour, Ahmed Saqr (1983). Workforce Management- Behavioral Foundations and Applied Research Tools, Beirut: Dar Alnahda Al Arabia.
 17. Abbas, Suhaila Muhammad (2006). Human Resource Management- Strategic Approach, Amman: Dar Wael For Publishing.
 18. Abdul Baqi, Salah Uddin Mohammed (2003). Organizational Behavior - Contemporary Organizational Approach, Alexandria: El Dar Elgamaya.
 19. Abdel Hamid, Abdel Hamid (1997). Media Theories and Impact Trends, First Edition, Cairo: Alam Al-Kotob.
 20. Abdul Hamid, Mohamed (2004). Scientific Research in Media Studies, First Edition, Cairo: Alam Al-Kotob.
 21. Atwi, Jawdat Ezzat (2000). Scientific Methods Techniques: Concepts, Tools and Statistical Methods, First Edition, Amman: Dar Al Thaqafa for Publishing & Distributing.
 22. Ali, Ashraf Mohamed Ahmed (2015). Job Satisfaction with Sudanese Universities Professors, Its Relationship to Some Variables, Journal of Al-Fashir University for Humanities, Issue 5.
 23. Ayyad, Khairat (2017). Job Satisfaction for Public Relations Practitioners, A Survey Study on Emirati Departments and Government Bodies, Saudi Association for Media Communication, Issue 17.
 24. Mohamed, Abdel Baqi Salah El-Din (2003). Organizational Behavior: Contemporary Application Approach, Alexandria: Dar Al gamaa Elgadida.
 25. Mahmoud, Amal Yassin Mohamed (2015). The Role of Public Relations in Achieving Job Satisfaction, For Employees of the Royal

Jordanian Airlines, Unpublished Master Thesis, Petra University, Faculty of Communication.

26. Morsi, Gamal (2003). Job Satisfaction, Alexandria: El Dar Elgamaya.

27. Elewa, E (2017), Effects of Job Rotation and Role Stress on Job Satisfaction and Organizational Commitment, Among Large Scale of Administrative Staff in Nonprofit Organizations, the Islamic University–Gaza.

28. Ismail, A. & Razak, M. R. A. (2016). Effect of Job Satisfaction on Organizational Commitment. Management & Marketing Journal, 14 (1).

29. Tamara, S (2014): Research on the Relationship Between Internal Communication Climate and Job Satisfaction and Employee Loyalty, Trziste/Market, 26(1).

Job satisfaction of the communicator in the practice of public relations: A survey study on private establishments in the United Arab Emirates for the period November 15, 2019 to February 15, 2020.**Abstract:**

This research addressed the job satisfaction of the communicator in the practice of public relations in private establishments in the United Arab Emirates. The research aimed to find out level of job satisfaction of the communicator in public relations in private establishments, through satisfaction for his salary and bonuses, his relationship with their colleagues, his links with their institution's leadership, clarity of institution's policy, Justice of job development, job stimulation, and work environment. The researcher used media survey methodology and questionnaire as an essential tool for collecting information. Some of the important results of the research are: The level of job satisfaction of the communicator in public relations from his salary and bonuses is very high, the salary he receives is suitable with his duties, this salary encourages him to do work better, the salaries policy followed is fair, the salary he receives meets his needs, and therefore he is completely satisfied with the salary he receives. The research recommends: The institution should review the work method to allow the formation of human relationships between colleagues, the Public relations practitioner is appreciated based on his efforts not on personal and social relationships.

Key Words: Job Satisfaction – Communicator - Affecting Factors - private establishments