

## توظيف أنشطة العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين

دراسة وصفية تحليلية بالتطبيق على العاملين بجامعة السودان للعلوم

والتكنولوجيا -يناير 2016م - ديسمبر 2017م

د. عبدالله فتحي عبدالله خوجلي \*

أ. عبد الرحمن عبد السلام إدريس آدم \*

### مستخلص:

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، والكشف عن أنشطة إدارة العلاقات العامة الموجهة لتحقيق الرضا الوظيفي للعاملين. نظراً إلى أنّ الرضا الوظيفي يعتبر أهم العوامل الأساسية التي تؤثر على أداء العاملين بالمؤسسات الحكومية والخاصة، اتبع الباحثين المنهج الوصفي التحليلي في إجراء الدراسة، وتوصلاً إلى عدد من النتائج أهمها: انخفاض الرضا الوظيفي لدى العاملين بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا خلال مدة الدراسة، وأنّ أنشطة إدارة العلاقات العامة بالجامعة لا تساعد في تحقيق الرضا الوظيفي من وجهة نظر المبحوثين، وقد خرجت الدراسة بتوصيات أهمها ضرورة وضع خطة متكاملة للعمل بإدارة العلاقات العامة بالطرق العلمية السليمة، مع الاهتمام بالإصلاح الإداري وتطوير بيئة العمل وتحسين شروط خدمة الأساتذة والموظفين والعمال وتدريبهم.

\* أستاذ مشارك كلية علوم الاتصال - جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا

\* أستاذ- جامعة الخرطوم

## **Abstract**

The study aimed at identifying the level of job satisfaction among staff of Sudan University of Science and Technology (SUST), and discovering public relations activities which directed to achieve job satisfaction among staff members. Since job satisfaction is the most important factors that affect the staff performance in both public and private institutions . The Researcher has adopted descriptive analytical method to conduct the study, and obtained to many results, the most important of which is that there is a low job satisfaction among (SUST) staff during study period, and that public relations activities does ont help in achieving job satisfaction according to research respondents point of view .

The most important recommendation is setting-up strategic plan aimed update work in public relations administration according to scientific proper methods, and attention to administrative reform at (SUST), adding to develop work environment in all university unites, and improve teachers, and employee's fees.

أصبحت العلاقات العامة نشاطاً لا يمكن تجاهل، نسبة للدور المهم الذي تؤديه أنشطتها في مجال التخطيط وصناعة التفاهم المتبادل والمستمر بين المنشأة والجمهور التي تتعامل معها، سواء أكانت جماهير داخلية تمثل القطاعات التابعة للمؤسسة وموظفيها، أو جماهير خارجية تستفيد مما تقدمه المؤسسة من منتجات أو خدمات.

يمثل الرضا الوظيفي للعاملين القوة الدافعة لتنفيذ الخطط والبرامج التي تستهدفها المؤسسات على اختلافها، لأنّ العنصر البشري هو رأس المال الحقيقي لجميع المؤسسات والمنظمات، وهو المسؤول عن الإنتاج وتنفيذ الخطط، كما يعد الرضا الوظيفي من العوامل المهمة لقياس نجاح المؤسسات لأنّه محفز لبذل المزيد من الجهد لكنه وسيلة وليس غاية. لقد جاء اختيار الباحثين (جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا) لأنها تعد واحدة من أكبر مؤسسات التعليم العالي في السودان وتتمتع بمكانة عالمية مرموقة، وتقع منشأتها في العاصمة السودانية الخرطوم، حيث يعود تأسيسها إلى العام 1990م بعد أن تمّ ترفيع معهد الكليات التكنولوجية الذي أنشئ في العام 1975م، وتضم الجامعة 24 كلية، وتقدم برامج تعليمية متنوعة على مستوى البكالوريوس، والدراسات العليا "الدكتوراة والماجستير والدبلوم العالي".<sup>(1)</sup>

#### مشكلة البحث:

تتمثل مشكلة البحث في ضعف انتماء العاملين في القطاع العام لمؤسساتهم بصورة عامة وعلى مؤسسات التعليم العالي بصورة خاصة، تراجع مستوى الرضا الوظيفي يؤثر على تدني الإنتاج والإنتاجية، بالإضافة إلى الشكاوي المتنامية من تدهور الوظيفة العامة وعدم جدواها، الأمر الذي يشير مباشرة إلى

<sup>(1)</sup> الموقع الإلكتروني لجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، 2020م.

قصور أنشطة العلاقات العامة وبرامجها. ويسعى الباحث للإجابة على السؤال:  
 ما مدى توظيف أنشطة العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين  
 بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا؟  
 أهمية البحث:

تتضح الأهمية العلمية لهذه الدراسة من أهمية المورد البشري في تنمية  
 المؤسسة وتطويرها، وفي ربط الدراسة ما بين علم الإدارة والاجتماع وعلم  
 النفس والعلاقات العامة، لأنّ الرضا الوظيفي من أهم المقاييس التي تعتمد عليها  
 الإدارة الحديثة في التأكد من سلامة تنظيم المؤسسة وسلامة العمل فيها، ويؤثر  
 الرضا الوظيفي ويتأثر بالجوانب الاجتماعية والاقتصادية الخاصة بالعاملين،  
 بجانب تأثيره على مستوى جودة الإنتاج أو الخدمات التي تقدمها المؤسسة، وفي  
 الوقت نفسه يرتبط الرضا الوظيفي بظروف داخلية وخارجية، تتباين من موظف  
 لآخر، غير أنّ إدارة العلاقات العامة مسؤولة عن تعزيزه بحكم عملها كقناة  
 وصل ما بين الإدارة العليا والجمهور الداخلي للمؤسسة، وتتيح الدراسة التعمق  
 في بحوث الرضا الوظيفي والجودة في ممارسة مهنة العلاقات العامة، كما تفتح  
 الباب للمزيد من الدراسات في هذا الجانب.

#### أهداف البحث:

- 1/ يهدف البحث للتعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين بجامعة  
 السودان للعلوم والتكنولوجيا، والتعرف على المشكلات الوظيفية التي تقابلهم.
- 2/ التعرف على مدى وعي إدارة العلاقات العامة في الجامعة بأهمية دورها في  
 تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين بمختلف درجاتهم.
- 3/ الكشف عن أنشطة إدارة العلاقات العامة الموجهة لتحقيق الرضا الوظيفي  
 للعاملين وتقييمها، بجانب تقديم مقترحات تجعل العاملين في الجامعة أكثر انتماء.

### تساؤلات البحث:

- 1/ ما طبيعة الأنشطة التي تمارسها إدارة العلاقات العامة بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا في سبيل تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين؟
- 2/ إلى أي مدى أوفت الإدارة العليا للجامعة بتحسين بيئة العمل والأسلوب الإداري والحوافز بما يهيئ الجو للإبداع في العمل والانتماء للمؤسسة؟
- 3/ ما مدى اهتمام إدارة العلاقات العامة بإجراء بحوث لقياس مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين بالجامعة؟

### منهج البحث:

يعرّف منهج البحث بأنه الطريق المؤدي إلى الكشف عن الحقيقة في العلوم بواسطة مجموعة من القواعد العامة.<sup>(1)</sup>

وإستخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي لأنه يعتمد على تجميع الحقائق والمعلومات ثمّ مقارنتها وتحليلها وتفسيرها للوصول إلى تعليمات مقبولة، كما أنه المنهج الأكثر شيوعاً في هذا النوع من البحوث العلمية ويعتبر الوسيلة التي تؤدي إلى الغرض المطلوب للكشف عن الحقيقة بواسطة مجموعة من القواعد العامة.

### أدوات جمع البيانات :

**الملاحظة:** يتم الاستعانة بهذه الأداة في المسائل التي لا تحتاج إلى اختبارات ميدانية ، ويرصدها الباحثان خلال إجراء الدراسة وبالاعتماد على الخبرة في المجال ووجود الباحثان في بيئة البحث، ومن خلالها يحصل الباحثان على وصف مفصل لأنشطة الجمهور، وسلوكهم، وأفعالهم، وتفاعلاتهم.

(1) سعد سليمان المشهداني، مناهج البحث الإعلامي، ص 159 ، دار الكتاب الجامعي، 2017م ، العين العين

**المقابلة:** وتعني عقد لقاءات مباشرة مع المتخصصين واستنطاقهم في مسائل مرتبطة بالبحث للحصول على المعلومات من أجل الاستعانة بها واستخدامها في البحث العلمي واستخلاص نتائجه وتوصياته.<sup>(1)</sup>

**الاستبيان:** وهو من أبرز الأدوات المستخدمة في الأبحاث العلمية ، وعلى وجه الخصوص في الأبحاث التربوية والاجتماعية، فهو سبيل الباحثان للحصول على البيانات والمعلومات المتعلقة بمفردات الدراسة ، وهو عبارة عن مجموعة من الخطوات المنتظمة التي تبدأ بتحديد البيانات المطلوبة وتنتهي باستقبال استمارات الاستقصاء عن المبحوثين ، وهو من أكثر أدوات جمع المعلومات شيوعاً واستخداماً.<sup>(2)</sup>

**مفهوم الرضا الوظيفي:** بدأ الاهتمام بالرضا الوظيفي مع بداية القرن العشرين إذ يشير كثير من الباحثين إلى أنّ العقود الثلاثة الأولى هي البداية ، بالرغم من تعدد الدراسات التي تناولت الرضا الوظيفي إلا أنه ما زال هناك اختلاف حول تحديد تعريف أو مفهوم واضح ومحدد لهذا المصطلح ، والسبب يرجع إلى ارتباطه بمشاعر الفرد التي غالباً يصعب تفسيرها لأنها متغيرة بتغير مشاعر الأفراد في المواقف المختلفة ، حيث أنّ النفس البشرية تميل للعمل فما دام هناك شخص يعمل فهو إما يكون راضياً عن عمله وإما أن يكون غير راضٍ عن هذا العمل.

هنالك العديد من المحاولات التي بذلت لتحديد معنى محدد للرضا الوظيفي، وعلى سبيل المثال: إن الرضا الوظيفي هو الشعور النفسي بالقناعة والارتياح والسعادة لإشباع الحاجات والرغبات والتوقعات مع العمل نفسه وبيئة العمل ،

(1) محمد بن عبد العزيز الحيزان، البحوث الإعلامية أسسها أساليبها مجالاتها، ص 18، مكتبة الملك فهد، 2004م، الرياض

(2) سعد سليمان المشهداني، مرجع سابق ، ص 94

مع الثقة والولاء والانتماء للعمل ومع العوامل والمؤثرات البيئية والداخلية والخارجية ذات العلاقة.

أن مفهوم الرضا الوظيفي عن العمل مفهوم مركب وله عدة أوجه حيث يرى بعض المتخصصين أن إشباع حاجات العاملين هو أحد المحددات الخاصة بالرضا .

وآخرون يعطون الأهمية لبعض الجوانب الاجتماعية مثل الروابط وأواصر الصداقة التي تربط العاملين بعضهم البعض ، ومنهم من يرجع مستوى الرضا إلى موقف المرؤوسين من رؤسائهم ونمط الإشراف الذي يخضعون له. وباختصار فإن الرضا الوظيفي هو دلالة لسعادة الإنسان واستقراره في عمله وما يحققه له هذا العمل من وفاء وإشباع لحاجاته والرضا عن علاقات العمل والرضا عن زملاء العمل والرضا عن الرؤساء والرضا عن بيئة العمل والرضا عن سياسات الأفراد.(1)

وللرضا الوظيفي آثار إيجابية بالغة على المنظمات أهمها أثره على الأداء ، الولاء ، والصحة العضوية والعقلية للأفراد ، ويقصد بالأداء "قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله كماً ونوعاً" ، فلقد كانت العلاقة الفعلية بين الرضا الوظيفي والأداء موضوعاً للجدل بين المنظرين على اعتبار أن هذين المتغيرين من أهم المتغيرات التنظيمية فعالية ؛ ويرى أصحاب هذا الاتجاه أن الرضا يؤدي إلى تحقيق الأداء المرتفع وفسر ذلك بأن العامل إذا ارتفع رضاه عن عمله زاد حماسه للعمل ، مما ينتج عنه إقبال وامتنان كبيران تجاه عمله ، وهذا يؤدي بالضرورة إلى ارتفاع عمله وإنتاجه والعكس صحيح.

(1) عصام عبد اللطيف، الرضا الوظيفي ومهارة إدارة ضغوط العمل، 2015، نيولينك للنشر والتدريب، القاهرة، ص 5

الإنسان هو العنصر المفكر والرئيس في الإنتاج والخدمات وهو الوسيلة والغاية من عملية الإنتاج والخدمات ، وهو أيضاً ضمير المنظمة وقلبها النابض وإحساسها الواعي لما يدور حولها من أحداث ، وقديماً كانت الإدارة تصب اهتمامها على العنصر التقني والأجهزة والآلات وتفترض أن العامل سيتكيف مع هذه التقنيات بقليل من التدريب والتوجيه والحزم والعقاب ، ولكن نتيجة لتراكم المعرفة وتطور البحوث في علم الإدارة وما يصاحبها من أفرع المعرفة وخاصة علم النفس والاجتماع ، بدأت الإدارة تتبع مناهج مختلفة لما كانت عليه في التعامل مع الموارد البشرية.

ويعد الرضا الوظيفي أحد الموضوعات التي حظيت باهتمام كبير من علماء النفس فالرضا الوظيفي يؤدي إلى زيادة الإنتاجية وتترتب عليه الفائدة بالنسبة للمؤسسات والعاملين مما زاد من أهمية دراسة هذا الموضوع، لذلك تزايدت البحوث والدراسات في مجال علم النفس الإداري حول موضوع الرضا الوظيفي، وكشفت بعض نتائج البحوث عن أن الأفراد الراضين وظيفياً يعيشون حياة أطول من الأفراد غير الراضين ، وهم أقل عرضة للقلق النفسي وأكثر تقديراً للذات وأكبر قدرة على التكيف الاجتماعي ، فهناك علاقة وثيقة بين الرضا عن الحياة والرضا الوظيفي، أي بمعنى أن الراضين وظيفياً راضين عن حياتهم والعكس صحيح.<sup>(1)</sup>

ومن ناحية أخرى فإن عدم الرضا يسهم في التغيب عن العمل، ويؤدي إلى تفاقم المشكلات العمالية وزيادة شكاوي العاملين كما أنه يتولد عن عدم الرضا مناخ تنظيمي غير صحيح.

إلى ذلك ذهب "ليكرت Likert" أنه "يصعب تحقيق مستوى إنتاج رفيع على مدى طويل من الزمن في ظل عدم الرضا .

(1) المرجع نفسه، ص 10

كما أشار إلى أنّ الجمع بين زيادة الإنتاج وعدم الرضا في آن واحد لا بد أن يؤدي إلى تسرب العناصر الرفيعة المستوى في المنظمة إضافة إلى تدني مستوى منتجاتها ومن ثمّ فإنّ ثمة نوعاً من الاتفاق بأنّ من أوضح الدلالات على تدني ظروف العمل في منظمة ما يتمثل في انخفاض مستوى الرضا لدى العاملين".

### دوافع الاهتمام بالرضا الوظيفي

تتلخص دوافع الاهتمام بالرضا الوظيفي في النقاط الآتية:

- أ- إن ارتفاع درجة الرضا الوظيفي يؤدي إلى انخفاض نسبة غياب الموظفين.
  - ب- إن ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي يؤدي إلى ارتفاع مستوى الطموح لدى الموظفين في المؤسسات المختلفة.
  - ت- إن الأفراد ذوي درجات الرضا الوظيفي المرتفع يكونون أكثر رضا عن وقت فراغهم وخاصة مع عائلاتهم وكذلك أكثر رضا عن الحياة بصفة عامة.
  - ث- إن الموظفين الأكثر رضا عن عملهم يكونون أقل عرضة لحوادث العمل.
  - ج- هناك علاقة وثيقة ما بين الرضا والإنتاج في العمل ، وكلما كان هناك درجة عالية من الرضا أدى ذلك إلى زيادة الإنتاج.
- وعموماً "يعد الرضا الوظيفي للموظفين من أهمّ مؤشرات الصحة والعافية للدائرة ومدى فاعليتها على افتراض أن الدائرة التي لا يشعر الموظفون فيها بالرضا سيكون حظها قليل من النجاح مقارنة بالتي هي أكثر استعداداً للاستمرار بوظيفته وتحقيق أهداف المنظمة كما أنّه يكون أكثر نشاطاً وحماساً في العمل وأهم ما يميز أهمية دراسة الرضا الوظيفي أنّه يتناول مشاعر الإنسان إزاء العمل الذي يؤديه والبيئة المحيطة به".<sup>(1)</sup>

(1) عصام عبد اللطيف، المرجع نفسه ، ص 13

واهتم علم النفس الصناعي أو علم النفس التنظيمي الذي يعرفه "فريزر Fraser" بأنه "دراسة الإنسان في حالة العمل"<sup>(1)</sup>، اهتم بدراسة محورين أساسيين أولهما المحور الإنساني بما ينتظم شخصية الفرد من سمات شخصية وذكاء وقدرات عقلية واتجاهات واستعدادات وميول تشكل شخصيته وتحدد سلوكه وأدائه، والمحور الثاني هو ما يتطلبه الفرد من مواصفات معينة لازمة لأدائه وتختلف هذه المواصفات باختلاف العمل وطبيعته وما يتطلبه من مواصفات، ولا بد أن يتطابق المحوران معاً في كل من الفرد والعمل.<sup>(2)</sup>

وتتسق رؤية "دريفر Drever" لعلم النفس الصناعي مع الأطروحة السابقة ويقدم شيئاً من التفصيل حيث يقول أنه "الفرع من علم النفس التطبيقي الذي يهتم بتطبيق مناهج بحث علم النفس ونتائجه في المشكلات التي تنشأ في المجال الصناعي أو الاقتصادي بما فيها اختيار العمال وتدريبهم وطرق العمل وظروفه".

ويهدف في الأساس إلى تحقيق عدة أهداف أبرزها:

- 1- زيادة الكفاءة الصناعية .
- 2- زيادة توافق العامل وعمله .
- 3- إنشاء نوع من الاستقرار الصناعي بإزالة مصادر الشكوى والمنازعات بين العمال وأصحاب العمل.

ويرى "فريزر Fraser" أنّ هدف علم النفس الصناعي تحسين الموقف في العمل وأن يصبح الإنسان أكثر إنتاجاً وأقل خطورة وأقل إتعاباً وأقل بغضاً وأكثر رضاءً، وأن تكون اتجاهات العمال وروحهم المعنوية مساعدة على تحقيق أهداف العمل الرسمية، لهذا يذكر "فريزر" أن أخصائي علم النفس الصناعي

<sup>(1)</sup> فرج عبد القادر طه، علم النفس الصناعي والتنظيمي، دار المعارف، ط 1، القاهرة 1988، ص 9

<sup>(2)</sup> الأكاديمية العربية البريطانية، 2020، الإنترنت

يحاول حل المشكلات التي تقع عبر زيادة الإشباعات غير المادية في مجال العمل حتى لا يصبح العمل مجرد روتين خال من المعنى يجبر الفرد على تحمله ليكسب عيشه.

كما أنّ معرفة متطلبات العمل والخصائص الشخصية وقياس مدى امتلاك الأفراد لتلك الخصائص حتى يمكن استخدام ذلك كأساس لوضع الشخص في العمل المناسب له أكثر من غيره، بجانب زيادة إنتاجية الإنسان عن طريق تحسين طرق العمل وتطوير الآلات والمعدات وتحسين وسائل التدريب.<sup>(1)</sup>

**العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي:**

#### أ- تقييم الوظائف Job Evaluation:-

يقصد بتقييم الوظائف Job Evaluation تحديد قيمة مالية لكل وظيفة داخل مؤسسة العمل على أساس من الموضوعية والعدالة ويعد الأجر الذي يتقاضاه العامل عن عمله ذا قيمة كبرى

في تحديد مستوى معيشتة وإشباع حاجاته، ولا بد من أن يكون هذا الأجر مجزياً وعادلاً بحيث يتناسب وقيمة العمل الذي يؤديه العامل دون تفضيل على زملائه كي يحق لنا عندئذٍ أن نطالبه بإنتاج عال وأن نحاسبه عند التقصير.

ولكي نبقى على روح العامل المعنوية مرتفعة ونجعل اتجاهاته نحو العمل إيجابية ، لا بد من جعله يحس بعدالة أجره وموضوعية تحديده ، وذلك عن طريق التحقيق الفعلي لذلك وليس عن طريق تزييف الوعي أو الدعاية الجوفاء ، وتقييم الوظائف (أو تقييم العمال) على أسس علمية موضوعية هو مدخلنا المناسب لتحقيق ذلك. ويجب أن يؤدي هذا التقييم إلى وضع سياسة عادلة للأجور والمرتبات والعلاوات والترقيات.

<sup>(1)</sup> فرج عبد القادر طه، مرجع سابق ص 13

### ب- ظروف العمل الطبيعية:-

لا شك أنّ تحقيق الملائمة بين العامل وعمله بالطرق العلمية سوف تفيد في تحقيق زيادة الإنتاج كماً وكيفاً، وتقتضي بالضرورة أن توافر ظروف عمل طبيعية مناسبة تساعد على أداء عمله وترضيه عنه ، وهناك ظروف تعد مهمة إلى حد كبير:

1/ الإضاءة: الإضاءة الكافية والمناسبة عامل مهم لا بد من توافره في بيئة العمل.

2/ الحرارة: ينبغي توافر بيئة عمل ذات درجة حرارة معتدلة سواء كان العمل عضلياً أو ذهنياً، لأن كفاءة الفرد تقل كلما زادت درجة الحرارة أو انخفضت عن المعدل المناسب.

3/ التهوية: أكدت العديد من الدراسات أنّ الإنتاج يتأثر بجودة التهوية ، وبينت بحوث لجنة التهوية التابعة لولاية نيويورك أنّ الحرارة المرتفعة والهواء الراكد يخلان بالعمل البدني.

4/ الأجر: يعد الأجر الذي يتقاضاه العامل من أهم عناصر بيئة العمل ، وهو إلى جانب هذا عنصر يجمع بين الجانب الطبيعي والاجتماعي والنفسي في ذات الوقت ، لأنّ الأجر الذي يحصل عليه الفرد لقاء عمله هو المصدر الأساسي لإشباع أغلب متطلباته وحاجاته الأساسية.

لقد اعتبر "بلوم و روس Blum and Russ" أنّ هناك خمسة حوافز أساسية بالنسبة للعامل وهي بالترتيب:

أ- الترقية Advancement

ب- ساعات العمل Hours of work

ج- المرتب (أو الأجر) Salary

## خ- الأمن Security

### د- العلاقات مع المشرف Supervisor Relationship

والترقية والأمن هما أكثر الحوافز أهمية ، وساعات العمل أقل أهمية وجاء ترتيب الأجر في المقام الثالث بالنسبة للرجال والرابع للنساء وجاء ترتيب العلاقة مع المشرف في المقام الرابع لدى الرجال والثالث عند النساء.

6/ التعب والملل: يعرف بأنه انخفاض الإنتاجية أو الكفاءة أو القدرة على الاستمرار في العمل بسبب بذل الطاقة السابق في إنجاز العمل ، هذا من جهة العمل ، أما من ناحية الفرد هو الأحاسيس والمشاعر المعقدة والصعوبة المتزايدة التي يخبرها الفرد بعد استمراره في العمل لفترة طويلة وأن التعب يمكن أن يكون عقلياً أو عضلياً أو حسياً أو عصبياً.

• أما الملل: فهو حالة نفسية تنتج من أي نشاط ينقصه الدافع أو من الاستمرار في موقف لا يميل إليه الفرد ، وتتميز هذه الحالة بضعف الاهتمام وكراهية استمرار النشاط أو المواقف.<sup>(1)</sup>

وفي كتابه "الرضا الوظيفي ومهارة ضغوط العمل" صنف الباحث عصام عبد اللطيف استشاري تدريب وتنمية الموارد البشرية عوامل الرضا الوظيفي إلى خمس نقاط على النحو التالي:

أولاً: عوامل داخلية أو خاصة بالفرد: وتشمل:-

أ- حاجات الفرد: حيث لكل فرد حاجات تختلف عن الآخرين في نوعها ودرجة إشباعها وهذه الحاجات تشبع من خلال العمل وكلما توافر الإشباع المناسب توافر في مقابله الرضا المناسب.

(1) فرج عبد القادر طه، المرجع نفسه، ص 225

ب- اتفاق العمل مع قيم الفرد: توجد لدى الأفراد العديد من القيم والتي يمكن تحقيقها في نطاق العمل وبقدر تحقيقها يرتفع الرضا الوظيفي ومن هذه القيم القيادة وإتقان العمل والإبداع.

ج- الشعور باحترام الذات: فهو من الأشياء التي يسعى الإنسان إلى تحقيقها في أكثر من مجال، ومن مجالات تحقيقها المهمة مجال العمل سواء كان ذلك عن طريق المركز الذي يشغله أو طبيعة الوظيفة ومكانتها ومعرفة أفراد المجتمع لقيمة هذه الوظيفة ومكانتها، مما يؤدي للإحساس بالرضا.

د- خصائص شخصية الفرد وظروفه: وتتمثل في إدراكه وشخصيته وقدراته واستعداداته وطموحه وذكاءه ومدى ولائه وانتمائه للدائرة وعمره الزمني وتجاربه ودخله الشهري ومدى ما تؤديه هذه الخصائص في إنجاز الفرد للعمل والقيام بمسؤولياته الوظيفية أي انعكاسها الإيجابي على الرضا.

#### ثانياً: عوامل خاصة بمحتوى الوظيفة:

من العوامل التي تؤدي دوراً مهماً في تحديد الرضا الوظيفي للعاملين محتوى الوظيفة نفسها من حيث نوعها ومهامها والنسق الذي تسير عليه ، فبعض الأعمال تحتاج إلى الدقة وسرعة التنفيذ فربما يكون مستوى الرضا فيها منخفض مقارنة بالأعمال التي يمكن للعامل أن يقوم فيها بمهام متعددة ويوجد فيها إثراء وظيفي وتمكنه من الأداء بطريقة فيها قدراته وإمكاناته وخبراته وإبداعاته، كل ذلك ينعكس في شكل رضا وظيفي عالي.

#### ثالثاً: عوامل خاصة بالأداء:

أ- يرتبط الأداء بمكافآت وحوافز العمل وشعور الفرد بأن قدراته تساعد على تحقيق الأداء المطلوب بما يتواءم مع الأهداف المحددة.

ب- إدراك الفرد بأنّ حوافز ومكافآت العمل ذات أهمية وقيمة بالنسبة له وإدراكهم بالعدالة في التوزيع بالنسبة للعوائد ومكافآت العمل ، أي أنه يتناسب مع ما يقدمه من عمل للدائرة بالنسبة للآخرين.

#### رابعاً: عوامل خاصة بمستوى الإنجاز الذي يحققه الفرد:

وهو مدى ما يترتب على الجهد الذي يبذله الفرد من خلال أدائه لعمله والنتائج التي يتوصل إليها كالرضا والإنتاجية والتسيب الوظيفي ودورات العمل ، فبعض الأفراد قد لا يكتفي بأداء العمل فقط ولكن قد يكون لديه رغبة في إنجاز أعمال تتفق مع أهداف معينة فكما كانت درجة الطموح متساوية أو قريبة من الأهداف التي تم تحقيقها كلما كان الرضا بصورة جيدة أو أكبر.

#### خامساً: العوامل التنظيمية:

تشمل الأنظمة والإجراءات والرواتب والحوافز المادية والمعنوية ونوع القيادة وأساليب اتخاذ القرار والإشراف والرقابة والعلاقات بين الزملاء وعلاقة كل ذلك ببيئة وظروف ونوع العمل ، وقد أكدت الدراسات والأبحاث أنّ الدخل المالي إذا كان مناسباً للفرد فإنه قد يحقق درجة عالية من الرضا، وكذلك مركز الفرد التنظيمي ذلك المركز الذي يتيح له النمو ويوجد فيه فرص للترقي بالإضافة إلى نمط الإشراف السائد ودرجة الرقابة التي تفرض على أوجه النشاط التي يمارسها الفرد.<sup>(1)</sup>

#### دور أنشطة العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي :

تمثل العلاقات العامة مدخلاً أساسياً لتنظيم وإدارة المؤسسات الحديثة، وهي مجموعة الأنشطة الاتصالية والأعمال المخططة التي تهدف إلى تحسين صورة

(1) عصام عبد اللطيف، الرضا الوظيفي ومهارة إدارة ضغوط العمل، 2015، نيولينك للنشر والتدريب، القاهرة ، ص 16

المؤسسة في محيطها العام، وتمتاز العلاقات العامة في المؤسسات الحديثة بأنها نشاط متعدد الأهداف والغايات، ومسؤوليتها بناء علاقات قوية ومتميزة بين المؤسسة وجمهورها، والمجتمع المحلي الذي تعيش فيه، وإبراز الصورة المشرفة للمؤسسة كونها تعمل لخدمة هذا المجتمع وتحقيق مصلحة الطرفين.<sup>(1)</sup> وهنا تبرز أهمية أنشطة العلاقات العامة الموجهة إلى العاملين أو الجمهور الداخلي باعتبارهم القوى التي تحيل أهداف المؤسسة وبرامجها إلى أرض الواقع، وتتولى تنفيذها على الوجه المطلوب والكفاءة التي ترضيها الإدارة العليا ، لذلك وجب التفاهم مع جمهور العاملين الذين يمثلون الجمهور الداخلي أولاً وإرضائهم قبل التفكير في غيرهم.<sup>(2)</sup>

وتتجلى أهمية العلاقات العامة وأنشطتها المختلفة في تحقيق الرضا الوظيفي من كونها الرابط ما بين الإدارة والعاملين، ومن واجباتها الاتصال بالإدارة ونقل مشكلات العاملين وقضاياهم والشروع في حلها مع الجهات ذات الصلة، وفي الجامعات تستهدف الأساتذة والموظفين بوصفهم الجمهور الداخلي للعلاقات العامة، حيث يمثلون العمود الفقري للجامعة ويشمل الجمهور الداخلي أعضاء هيئة التدريس والموظفين الذين يمثلون مصدر من مصادر تكوين الرأي العام عن الجامعة ودورهم في المجتمع مهم وهم على ثلاث فئات:

الفئة الأولى: المؤيدين للجامعة في توجهاتها ويجب الاستفادة منهم في تحسين الصورة الذهنية للجامعة.

الفئة الثانية: التي لا يوجد لديهم أي موقف لا إيجابي ولا سلبي، وهذه فئة نستطيع كسبهم وجعلهم في صف الجامعة.

(1) محمد جواد المشهداني: العلاقات العامة ودورها في تحقيق أهداف المؤسسة، مجلة الباحث الإعلامي

– كلية الإعلام الجامعة العراقية ، 2012م ص 108

(2) محمد وسمي الشمري، دور العلاقات العامة في وكالة الأنباء الكويتية "كونا" في تحقيق الرضا

الوظيفي ، رسالة ماجستير منشورة، 2013م، ص 40

الفئة الثالثة: الذين يحملون مواقف سلبية أو بمعنى آخر عدوانية، وهذه فئة يجب أن يكون التعامل معها بصورة خاصة ومدروسة.<sup>(1)</sup>

**الانتماء التنظيمي وتأثيره على إدارة العلاقات العامة:**

صنّف الباحث محمد سرور 2015، عوامل الرضا الوظيفي ذات الصلة بإدارة العلاقات العامة إلى عوامل داخلية خاصة بالفرد ، وعوامل خاصة بمحتوى الوظيفة ، وعوامل خاصة بالأداء ، وعوامل تنظيمية<sup>(2)</sup>، ويركز الباحث هنا على العوامل التنظيمية بحكم صلتها المباشرة بوظائف العلاقات العامة.

إنّ الانتماء أحد الأهداف الإنسانية الذي تسعى جميع المنظمات إلى تحقيقه لما له من آثار إيجابية في الفرد والمنظمة في الوقت نفسه ، حيث يساعد على استقرار العمل فضلاً عن تنمية الدوافع الإيجابية لدى العاملين وزيادة رضاهم ، فالعديد من الدراسات العربية والأجنبية تناولت الانتماء التنظيمي " Organizational Commitment" ، وهو ما يشير إلى درجة الإخلاص والولاء التي يبديها الفرد تجاه عمله وانعكاسات ذلك على تقبل الفرد أهداف المنظمة التي يعمل بها وتفانيه ورغبته القوية وجهده المتواصل لتحقيق أهدافها.

وهنا يكون سلوك الموظف أو الموظفة يفوق السلوك المتوقع منه من جانب المنظمة ، حيث يكون لدى الفرد رغبة في إعطاء جزء من وقته وجهده من أجل الإسهام في نجاح المنظمة واستمرارها والاستعداد لبذل مجهود أكبر والقيام بأعمال تطوعية وتحمل مسؤوليات إضافية.

ومفهوم الانتماء التنظيمي أعمق من مفهوم الرضا عن العمل.

(1) عبد اللطيف محمد سعيد، العلاقات العامة نشأتها وتطورها في السودان، ط 2، محمد إبراهيم

للطباعة، 2013م ، الخرطوم ص 92

(2) محمد سرور الحريري، إدارة العلاقات العامة والعلاقات الدولية، ط 1 ، 2015، زمزم ناشرون

وموزعون ، الأردن ص 98

وقد يكون الفرد راضياً عن عمله ولكنه يكره المنظمة التي يعمل فيها ويرغب في ممارسة العمل في منظمة أخرى والعكس صحيح.<sup>(1)</sup>

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

تعددت مفاهيم الانتماء التنظيمي وتنوعت وقد اتفق الباحثون على مفاهيم الانتماء التي يمكن أن تندرج تحت ثلاث مداخل.

ويلاحظ الباحثان أن هذه المفاهيم ذات علاقة وثيقة بالأهداف والأنشطة والأدوار التي تؤديها العلاقات العامة في أي مؤسسة، ومساعدتها لاستدامة التوافق والتفاهم بين المنظمة وجمهورها بشقيه الداخلي والخارجي:

### 1. مدخل التبادل:

يعتمد على مفهوم الانتماء التنظيمي الذي قدمه "بيكر piker" في سنة 1960م والذي أوضح أن الانتماء التنظيمي يعكس ارتباط الفرد بالمنظمة وعدم رغبته في تركها نتيجة لوجود منافع أو فوائد "Sidebets" سيفقدها إذا ترك المنظمة ، ولا تقتصر هذه المنافع والفوائد على الناحية المادية فقط بل تمتد لتشمل الناحية المعنوية أيضاً مثل مركز الشخص في المنظمة أو الصداقات التي كونها.

(1) محمد سرور الحريري، المرجع نفسه، ص 103

## 2. المدخل النفسي:

ويعتمد هذا المدخل على مفهوم الانتماء التنظيمي الذي قدمه "بورتر porter" وزملائه ووفقاً لهذا المدخل فإن الانتماء التنظيمي يمكن وصفه من خلال ثلاثة عناصر:

أ- قبول القيم وأهداف المنظمة

ب- رغبة الفرد في بذل جهود غير عادية لصالح المنظمة

ت- رغبة الفرد في الحفاظ على عضوية المنظمة

## 3. المدخل المشترك:

يشمل عدة أبعاد أولها الانتماء الاستمراري الذي يعكس "ميل الفرد للاستمرار في العمل في المنظمة بسبب الخسائر التي سيتحملها إذا ترك المنظمة"، والانتماء العاطفي الذي يعكس "ارتباط الفرد وتوافقه واحتوائه مع المنظمة التي يعمل بها" ويتفق هذا المفهوم مع المدخل النفسي، بجانب الانتماء المعياري الذي يعكس "تعهد الفرد الأدبي بالبقاء في المنظمة بسبب القيم التي يعتنقها الفرد" وتتبع هذه القيم من مصدرين:

أ- أولها القيم التي يعتنقها الفرد قبل التحاقه بالمنظمة من الأسرة والثقافة الاجتماعية.

ب- ثانيها القيم التي يكتسبها الفرد بعد التحاقه بالمنظمة والناجمة عن التطبيق التنظيمي.<sup>(1)</sup>

## الدراسة الميدانية

أولاً: نبذة عن جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا

مرّت جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا منذ تأسيسها بمراحل عديدة؛ بدأت بمدرسة الخرطوم الفنية، إذ يرجع تأسيس جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا

<sup>(1)</sup> محمد سرور الحريري، مرجع سابق، ص 106

عميقاً في تاريخ السودان الحديث في محطات تطور التعليم بالسودان عبر مدرسة الخرطوم الفنية، ومدرسة التجارة 1902م مروراً بمعهد الخرطوم الفني 1950م ومعهد شمبات الزراعي 1954م.

ومعهد الموسيقى والمسرح والمعهد العالي للتربية الرياضية للمعلمين والمعلم الكبير ، ثم تأسيس معهد الكليات التكنولوجية عام 1975م ليكون من هذه المؤسسات أكبر مؤسسة للتعليم التقني في السودان ثم ترفيعه إلى جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا في العام 1990م؛ ووصلت الجامعة خلال عقد ونصف لعشرة أضعاف من حيث البرامج الدراسية وأعداد الطلاب، بالإضافة إلى علاقات ثقافية وعلمية بالعديد من المؤسسات خارج السودان مما أكسبها المكانة العالمية المرموقة والاعتراف العالمي.

تضم جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا 24 كلية تقدم برامج على مستويات الدراسات العليا (الدكتوراه والماجستير والدبلوم العالي) والدراسات على مستوى البكالوريوس والدبلوم التقني كما تقدم برامج التدريب والدراسات المستمرة. كما تضم الجامعة 6 عمادات وأربعة معاهد، بجانب عدد من المراكز و 4 حاضنات، ويمتد عطاء الجامعة العلمي والأكاديمي في مستويات الدراسات العليا والدراسات الجامعية والدبلوم الوسيط إلى ولايات السودان وخارج البلاد ، حيث أنشأت الجامعة المعهد البيطري في الصومال، حيث المعهد البيطري وإلى السعودية والإمارات ودولة جنوب السودان.<sup>(1)</sup>

<sup>(1)</sup> كُتِبَت جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، 2018م ، ص 3

جدول (أ): أعضاء هيئة التدريس ومساعدى التدريس بجامعة السودان للعلمين

2015م - و2018م وفقاً للدرجة الوظيفية

2018	2015	الدرجة العلمية
98	85	أستاذ
207	210	أستاذ مشارك
426	410	أستاذ مساعد
496	543	محاضر
114	170	مساعد تدريس
<b>1,341</b>	<b>1,418</b>	<b>المجموع</b>

المصدر: (كُتيب جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، 2018م، ص 17 -

وزارة التعليم العالي، 2016م، ص 63<sup>(1)</sup>)

جدول (ب): يوضح هجرة أعضاء هيئة التدريس من جامعة السودان للعلوم

والتكنولوجيا للعام 2016م

المجموع	مساعد تدريس		محاضر		أستاذ مساعد		أستاذ مشارك		أستاذ	
	إناث	ذكور	إناث	ذكور	إناث	ذكور	إناث	ذكور	إناث	ذكور
63	6	1	9	4	8	15	1	11	1	7

المصدر: وزارة التعليم العالي، 2016، ص 67<sup>(2)</sup>

نُبذة تعريفية عن إدارة العلاقات العامة والإعلام بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا:

<sup>(1)</sup> وثائق وزارة التعليم العالي، جمهورية السودان 2016 م ، ص 63

<sup>(2)</sup> وثائق وزارة التعليم العالي، جمهورية السودان 2016 م ، ص 67

أنشئ قسم العلاقات العامة في العام 1981م كمكتب صغير وبموظف واحد تابع للإدارة التنفيذية لمكتب مدير معهد الكليات التكنولوجية (وقتها) ، ثم تطور المكتب ليصبح قسماً بعد أن أنشئت جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا في العام 1990م ليضم عدداً من الأفراد ، وازدادت مهامه اتساعاً فأصبح القسم يقوم بأعمال المراسم، وتوثيق أنشطة الجامعة المختلفة والرصد اليومي لمحتويات وسائل الإعلام.

بجانب تغطية أنشطة الجامعة وعكسها إعلامياً، وإصدار نشرة اجتماعية والمشاركة في تحرير صحيفة "التكنولوجيا". وتقع مكاتب إدارة العلاقات العامة برئاسة الجامعة بالمقرن (الجناح الغربي)، وتتبع إدارياً لمدير الجامعة. ويتكون الهيكل الحالي للعلاقات العامة بالجامعة من ثلاثة أقسام هي:

1. قسم الاتصال والإعلام  
Communication & Media Section
2. قسم المراسم  
Credentials Section
3. قسم المطبوعات والإعلان  
Publications & Advertising Section<sup>(1)</sup>

ثانياً: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

يضم مجتمع هذا البحث جميع فئات العاملين في جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا بشقيهم الأكاديمي والإداري من كافة كليات الجامعة ووحداتها. واختار الباحثان العينة الحصصية لإخضاع جزء من مجتمع البحث الأصلي للدراسة بحيث يغطي تنوع الفئات المذكورة، وقام الباحثان بتوزيع الاستبانة على 135 مبحوثاً وتمت الإجابة على 93 استمارة بشكل كامل وتمثل البقية

(1) وثائق إدارة العلاقات العامة والإعلام، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، 2010م

الاستمارات غير الصالحة للتحليل (درجة عدم الاستجابة)، وتمّ حساب العينة باستخدام طريقة العينة العشوائية البسيطة والتي تسمح بإعطاء فرصة إختيار متساوي لجميع أفراد المجتمع.

وتمّ تدعيم الاستبانة بمقابلة مع كبير المستشارين بالإدارة القانونية لجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا ومستشارة أخرى من العاملين بالإدارة القانونية، حيث تعرّف الباحث على الرؤية القانونية لفض النزاعات الإدارية بين إدارة الجامعة ومنسوبيها، كما تعرّف على المظالم التي تمت إحالتها إلى محكمة العمل للفصل فيها.

الاستبانة التي صممها الباحثان أجزت بواسطة خبراء، وتحتوي على خمسة محاور أساسية ذات أسئلة مغلقة ومحور أخير للأسئلة المفتوحة أتاحت للمبحوثين حرية الاختيار دون قيود. وراعى الباحثان وضع أسئلة بسيطة واضحة المعاني تحقق أهداف الدراسة.

وفي هذا الجزء يركز الباحثان على استخلاص نتائج البحث من عينة الدراسة، وذلك باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية Statistical Package for Social Sciences (SPSS) باستخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة والتي تتمثل في (النسب المئوية، الجداول التكرارية) حسب طبيعة البيانات التي تم جمعها.

جدول رقم (1) : التوزيع التكراري لمتغير النوع

النسبة المئوية	التكرار	الفئة
43.0%	40	ذكر
57.0%	53	أنثى
100.0	93	المجموع

من خلال نتائج التحليل الإحصائي بالجدول أعلاه ، يظهر أن نسبة 57.0 % من أفراد العينة من الإناث و 43.0 % من أفراد العينة من الذكور. وهذا دليل على تفوق الإناث باعتبارهن الأكثر استقراراً في العمل بالجامعة على خلاف الذكور، كما تفيد النتائج بأنّ جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا لا تضع نوع الجنس كعنصر أو ميزة تفضيلية لتولي المناصب الإدارية والفنية أو الالتحاق بهيئة التدريس بمؤسسات الجامعة المختلفة.

جدول رقم (2) : التوزيع التكراري النسبي لمتغير العمر

النسبة المئوية	التكرار	الفئة
2.2%	2	أقل من 25 سنة
31.2%	29	25 إلى 35 سنة
41.9%	39	36 إلى 46 سنة
24.7%	23	أكثر من 47
100.0	93	المجموع

من خلال النتائج أعلاه ، يُلاحظ أنّ أعلى فئة عمرية من أفراد العينة هي فئة الأشخاص الذين تتراوح أعمارهم ما بين 36 إلى 46 سنة ، حيث بلغت نسبتهم حوالي 41.9%، أمّا أقل فئة فهي فئة الأشخاص الذين تقل أعمارهم من 25 سنة حيث بلغت نسبتهم حوالي 2.2% وكما موضح بالشكل أدناه. وهذا يشير إلى أنّ جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا تتمتع بقوى عاملة مختلطة ما بين الشباب ذوي الخبرة الجيدة في ممارسة عملهم الأكاديمي والإداري ، والكبار الذين يتمتعون بالأسبقية والخبرات المتراكمة ، مع استيعاب الجامعة لأفراد جُدد لشغل وظائف مداخل الخدمة ومساعدتي التدريس والتقنيين ومعاونيهم.

جدول رقم (3) : التوزيع التكراري النسبي لمتغير الحالة الاجتماعية

الفئة	التكرار	النسبة المئوية
أعزب	18	19.4%
متزوج	67	72.0%
أرمل	2	2.2%
مطلق	6	6.5%
<b>المجموع</b>	<b>93</b>	<b>100.0</b>

من خلال نتائج التحليل الإحصائي البارزة بالجدول أعلاه ، يُلاحظ الباحثان أنّ نسبة أفراد العينة المتزوجين يشكلون أعلى نسبة من بين المبحوثين حيث تبلغ حوالي 72.0% ، وأقل نسبة هي نسبة الأرامل إذ بلغت حوالي 2.2% . وهذا دليل واضح على الاستقرار الاجتماعي الذي تتمتع به الغالبية العظمى من أفراد العينة ، وانعكاساته الإيجابية على العمل. إضافة إلى أنّ النسبة الثانية من حيث الترتيب تشير إلى أفراد العينة غير المتزوجين وترمز إلى شريحة الشباب في مقتبل العمر ويشكلون أقلية مقارنة بالمتزوجين.

جدول رقم (4) : التوزيع التكراري النسبي لمتغير المستوى التعليمي

الفئة	التكرار	النسبة المئوية
ثانوي	6	6.5%
جامعي	27	29.0%
فوق الجامعي	60	64.5%
<b>المجموع</b>	<b>93</b>	<b>100.0</b>

تُظهر نتائج التحليل الإحصائي بالجدول أعلاه ، أن نسبة الأشخاص الذين مستواهم التعليمي فوق الجامعي بلغت 64.5% كأعلى نسبة وسط أفراد العينة ، مقارنة بنسبة 6.5% التي تمثل الأشخاص أصحاب المستوى التعليمي الثانوي. وتعكس هذه النتائج اهتمام إدارة جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا بتأهيل منسوبيها، كما تعكس في الوقت نفسه رغبة العاملين في حصد المعارف والترقي في سلم التأهيل، وتدلل على ارتفاع طموحات العاملين بالجامعة وتطلعهم إلى مستويات أكاديمية وإدارية عالية جداً.

**جدول رقم (5) : التوزيع التكراري النسبي لمتغير سنوات الخبرة**

الفئة	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	9	9.7%
5 إلى 10 سنوات	24	25.8%
11 إلى 16 سنة	23	24.7%
أكثر من 17 سنة	37	39.8%
<b>المجموع</b>	<b>93</b>	<b>100.0</b>

يتضح من خلال نتائج التحليل الإحصائي بالجدول أعلاه ، أن أكثر أفراد عينة البحث من الأشخاص الذين تتجاوز سنوات خبرتهم العملية بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا فترة 17 سنة ، حيث بلغت نسبتهم حوالي 39.8% ، أما أقل نسبة فبلغت 9.7% وتمثل الأشخاص الذين تقل سنوات خبرتهم من 5 سنوات. وتُظهر هذه النسب حقيقة مهمة ، وهي أنّ هذه الدراسة أصابت الفئة المستهدفة من المبحوثين بشكل ممتاز ، حيث تؤكد البيانات أعلاه أنّ نسبة 90.3% من أفراد العينة يتمتعون بخبرة عملية طويلة تتراوح ما بين 5 إلى أكثر من 17

سنة، وهذا يعني أنهم خبراء وكانوا يعملون خلال الإطار الزمني للبحث (يناير 2016 - ديسمبر 2017م) ، وأن أكثرهم سبق تلك الفترة بسنوات طويلة وهو ما يجعلهم مؤهلين لتقديم إجابات تعبر عن تجاربهم الشخصية ومعرفتهم بطبيعة العمل والإجراءات الإدارية بالجامعة وطبيعة الأنشطة التي تمارسها إدارة العلاقات العامة.

**جدول رقم (6) : التوزيع التكراري النسبي لمتغير الدرجة العلمية**

النسبة المئوية	التكرار	الفئة
6.5%	6	أستاذ
8.6%	8	أستاذ مشارك
12.9%	12	أستاذ مساعد
18.3%	17	محاضر
3.2%	3	مساعد تدريس
15.1%	14	تقني
<b>64.5%</b>	<b>60</b>	<b>المجموع</b>
35.5%	33	القيم المفقودة
<b>100.0</b>	<b>93</b>	<b>المجموع</b>

من خلال نتائج التحليل الإحصائي بالجدول أعلاه ، يُلاحظ أن نسبة الأشخاص الذين درجتهم العلمية محاضر تمثل أعلى نسبة من المبحوثين حيث بلغت حوالي 18.3% ، أما أدنى نسبة فهي 3.2% للمبحوثين الذين درجتهم العلمية "مساعد تدريس".

ويفسر ذلك بأن المحاضرون هم أكثر أعضاء هيئة التدريس عدداً بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا ، إذ تبلغ نسبتهم حوالي 37.0% من حصة

أعضاء هيئة التدريس بالجامعة ، تليهم فئة الأساتذة المساعدين بنسبة 31.8% ، ثم الأساتذة المشاركين بواقع 15.4% ، ثم الأساتذة بنسبة تبلغ 7.3% من مجموع أعضاء هيئة التدريس بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا ، مقابل 8.5% لفئة مساعدي التدريس. وتشير القيم المفقودة التي تبلغ 35.5% إلى أفراد عينة البحث من غير أعضاء هيئة التدريس، لأن الدراسة تشمل العاملين بالجامعة بشتى مجالات عملهم (أساتذة، موظفين، وعمال).

**جدول رقم (7) : التوزيع التكراري النسبي لمتغير نوع الوظيفة**

النسبة المئوية	التكرار	الفئة
4.3%	4	مدير إدارة
4.3%	4	عميد
5.4%	5	مسجل
20.4%	19	رئيس قسم
49.5%	46	موظف
3.2%	3	عامل
87.1%	81	المجموع
12.9%	12	القيم المفقودة
100.0	93	المجموع

يتضح من نتائج التحليل الإحصائي بالجدول أعلاه أن نسبة الموظفين هي الأعلى وسط أفراد العينة بالنسبة لمتغير نوع الوظيفة حيث كانت حوالي 49.5% ، وجاءت نسبة رؤساء الأقسام في المرتبة الثانية بواقع 20.4%، والمسجلون بنسبة 5.4%، بينما أشارك العمداء مع مديري الإدارات في نسبة 4.3% ، مقابل 3.2% ممن يشغلون وظيفة عامل.

ويبين الجدول أعلاه أنّ الموظفين يمثلون أكثر الفئات الإدارية بالجامعة ، وتفيد القيم المفقودة الظاهرة في الجدولين رقم (6) و (7) بأنّ نسبة مقدرة من أعضاء هيئة التدريس بالجامعة يشغلون مهاماً إدارية ويجمعون ما بين التدريس والمناصب الإدارية ، كما تعكس القيم المفقودة نفسها حصول بعض الموظفين والعاملين في إدارات الجامعة على درجات تأهيل علميا تضاهي مؤهلات أعضاء هيئة التدريس.

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي لمتغير "دور أنشطة إدارة العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي" أن اتجاه رأي الأغلبية لاستجابات محور دور أنشطة إدارة العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي هو "لا أوفق" لكل عبارات المحور عدا العبارة الرابعة كانت استجابتها "أوافق"؛ وهذا إن دلّ إنما يدل على أن أنشطة إدارة العلاقات العامة بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا لا تساعد في تحقيق الرضا الوظيفي.

وأشارت نتائج التحليل أيضاً إلى وجود فجوة ما بين إدارة العلاقات العامة والعاملين بالجامعة ، بسبب ضعف أنشطة العلاقات العامة الهادفة لتحقيق الولاء والانتماء للجامعة وعدم تفعيل الأنشطة الاجتماعية والثقافية ، كما أنّ غياب بحوث الرضا الوظيفي يشير إلى عدم اهتمام إدارة العلاقات العامة بالقيام

بدورها الموجه للجمهور الداخلي وتجاهلها لقضاياها وعدم تقديمها إلى الإدارة العليا لتعديل سياساتها تجاههم.

وأوضحت نتائج التحليل الإحصائي لمتغير "بيئة العمل ودورها في الرضا الوظيفي" أن اتجاه رأي الأغلبية لاستجابات محور بيئة العمل ودورها في الرضا الوظيفي هو "لا أوفق"، وأكد 94,7% من أفراد العينة عدم موافقتهم على تناسب الأجر الذي يتقاضاه العاملون مع العمل الذي يؤديه، كما أفاد 68,8% بعدم ملائمة بيئة العمل للإبداع في ممارسة المهام اليومية، وأجمع غالبية الباحثين أن إدارة الجامعة لا تهتم بمتابعة احتياجات العاملين، وأكد أفراد العينة أن نظام الحوافز المتبع بالجامعة لا يساعد في إشباع حاجات العاملين بالجامعة بنسبة بلغت 69,9%. في الوقت نفسه يتفق 74,2% من أفراد العينة على أن عطاء العاملين بالجامعة يرتبط بالاستقرار الوظيفي وبيئة العمل المثالية. ولاحظ الباحثان خلال طوافهما على العديد من كليات الجامعة ومراكزها ومؤسساتها المختلفة برئاسة الجامعة وفروعها، أن هناك تدهوراً في بيئة العمل وقلة مكاتب الأساتذة والموظفين واكتظاظها، مع ضعف التهوية والإنارة وتهالك الأثاثات في بعض المكاتب، وهذا الأمر يعزز النتائج المذكورة أعلاه.

وكشفت نتائج تحليل متغير "النمط الإداري بالجامعة وتأثيره على الرضا الوظيفي"، أن اتجاهات أفراد العينة لمتغير النمط الإداري بالجامعة وتأثيره على الرضا الوظيفي سلبية، حيث ذكر 60,3% من الباحثين أن العمل بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا مجرد روتين يجبر عليه الفرد ليكسب عيشه. ووفقاً لنتائج التحليل فإن 58,1% من الباحثين يعتقدون بأن الإجراءات الإدارية داخل الجامعة لا تتم بسهولة، كما أن 63,5% من الباحثين يرون أن الأسلوب الإداري المتبع لا يحقق رسالة الجامعة ولا راحة الأساتذة وبقية العاملين.

من ناحية أخرى أشار 59,1% من المبحوثين إلى وجود نزاعات وحالة عدم رضا إزاء النمط الإداري بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا. وهذه النتائج برهنتها مقابلة الباحث مع إدارة الشؤون القانونية حيث كشفت مستشارة قانونية بالإدارة القانونية بجامعة السودان في مقابلة مع الباحث عن رفع 10 دعاوى قضائية للمحاكم خلال فترة الدراسة بعضها قدمها العاملين (المتعاقدين) ضد إدارة الجامعة وبعضها الآخر قدمته إدارة الجامعة ضد بعض منسوبيها ، حيث ربح العاملين بعض القضايا وربحت إدارة الجامعة قضايا أخرى ولا تزال بعض تلك الدعاوى أمام محكمة العمل ، ونستنتج من ذلك ضرورة تقوية الروابط بين إدارة الجامعة والعاملين وتيسير الإجراءات الإدارية ، بما يساعد على تحقيق الرضا الوظيفي. كما أن إدارة العلاقات العامة يجب عليها القيام بمسؤوليتها في ربط العاملين بالإدارة العليا واستدامة التفاهم المشترك بين الطرفين.

وأظهرت نتائج التحليل الإحصائي لمتغير الرضا الوظيفي للعاملين في جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا أنّ 44,1% من حصيصة المبحوثين غير راضين عن عملهم بالجامعة ، وأبرزت النتائج أنّ 54,9% من أفراد العينة يفكرون في اعتزال العمل بحثاً عن فرصة وظيفية أخرى أكثر فائدة ، حيث وأبدى 45,2% من أفراد عينة البحث عدم رغبتهم في الاستمرار بوظائفهم الحالية لفترة طويلة. وأثبتت النتائج أنّ 67,7% من أفراد العينة يجمعون على أنّ قيم العدالة والإنصاف والمساواة غير مطبقة بشكل مرضٍ من إدارة جامعة السودان.

#### خاتمة:

استهدفت هذه الدراسة التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا ، والكشف عن المشكلات الوظيفية التي تقابلهم ، وتقديم مقترحات لتجود أداء العاملين وتقوية انتمائهم إلى الجامعة على ضوء نتائج الدراسة ، باعتبار العنصر البشري هو العمود الفقري لأي مؤسسة

ولا تنهض تلك المؤسسة إلا باختيارها لأفضل العناصر وتهيئة بيئة العمل وتبني خطط للتطوير المستمر والتدريب حتى يبدع كل فرد في موقع عمله. وتوصل الباحثان إلى عدد من النتائج أبرزها انخفاض مستوى الرضا الوظيفي للعاملين بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا مع ضعف الروح المعنوية، نتيجة لقصور أنشطة العلاقات العامة بالإضافة إلى مشكلات ذات صلة ببيئة العمل والنمط الإداري المتبع والتميز بين العاملين ، أما أبرز التوصيات فتتلخص في ضرورة تحقيق العدالة الوظيفية بين العاملين ومنحهم الأجور والحوافز التي تغطي احتياجاتهم ، وإجراء إصلاحات هيكلية شاملة بإدارات الجامعة تجعل العاملين أكثر إنتماءً وحماساً وقدرة على الإبداع في ممارسة عملهم، ومن المهم أن تضع الإدارة العليا للجامعة قضية الرضا الوظيفي للعاملين ضمن أولوياتها الأساسية، وتعمل على تقوية إدارة العلاقات العامة وتفعيل دورها وسط العاملين لأن العلاقات العامة تبدأ من الداخل.

#### نتائج الدراسة:

الدراسة أصابت عينة من المبحوثين ذوي الخبرة العملية الممتدة حيث تتراوح الخبرة التي يتمتع بها 90.3% من الخاضعين للدراسة ما بين أكثر من 17 سنة إلى أكثر من 5 سنوات، وهذا جعل إجاباتهم على الاستبانة تعبر عن تجارب عميقة ومعرفة واسعة بطبيعة العمل والإجراءات الإدارية بالجامعة وطبيعة الأنشطة التي تمارسها إدارة العلاقات العامة بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، وتمثلت النتائج التي توصلت إليها الدراسة في:

1/ أثبتت الدراسة أن السمة العامة للرضا الوظيفي لدى العاملين بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا هي الانخفاض.

2/ يتمتع غالبية منسوبي الجامعة من العاملين بالاستقرار الاجتماعي مما ينعكس بشكل إيجابي على عملهم.

3/ أتضح أن ثلثي الأساتذة والموظفين بجامعة السودان من حملة الشهادات فوق الجامعية، وثلثهم من حملة الشهادات الجامعية أما نسبة ضئيلة تحمل شهادات ثانوية من فئة العمال.

4/ أوضحت الدراسة عدم وجود ميزانية محددة لإدارة العلاقات العامة، وأن أنشطة إدارة العلاقات العامة بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا لا تساعد في تحقيق الرضا الوظيفي من وجهة نظر المبحوثين.

5/ أظهرت الدراسة عدم ملائمة بيئة العمل، وأتضح ضعف الروح المعنوية للعاملين بالجامعة، وعدم تناسب الأجر الذي يحصل عليه العاملين مقارنة بالمهام الملقاة على عاتقهم، بالإضافة إلى شح الحوافز خلال فترة الدراسة.

6/ كشفت الدراسة عن نزاعات إدارية بين إدارة جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا وبعض العاملين، وأثبتت أن غالبية أفراد مجتمع البحث يرون أن العمل بالجامعة مجرد روتين يجبر عليه الفرد لكسب العيش، وترى نسبة كبيرة من المبحوثين أن الأسلوب الإداري المتبع بالجامعة خلال فترة الدراسة تقليدي وبطيء ولا يحقق رسالة الجامعة ولا راحة الأساتذة وبقية العاملين.

7/ كشفت الدراسة عن ضعف أنشطة العلاقات العامة الموجهة للجمهور الداخلي، وغياب بحوث الرضا الوظيفي بالإضافة إلى ارتفاع ظاهرة هجرة الأساتذة من جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.

#### التوصيات:

توصي الدراسة بالإجراءات التالية:-

1/ يجب على إدارة جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا الاهتمام بتحقيق الرضا الوظيفي للعاملين ورفع مستوى الامتيازات الوظيفية المقدمة لهم.

2/ على متخذي القرار وضع خطة استراتيجية للإصلاح الإداري بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا تتضمن تطوير بيئة العمل بكافة مرافق الجامعة

وترقية النمط الإداري وتحسين شروط خدمة الأساتذة والموظفين والعمال وتدريبهم.

3/ ضرورة قيام إدارة الجامعة بالحد من هجرة أعضاء هيئة التدريس بمنح الأساتذة والباحثين المتميزين حوافز وامتيازات إضافية لاستبقائهم بالجامعة والاستفادة منهم في تدريب الباحثين الناشئين وتدريب الطلاب.

4/ ضرورة وضع خطة متكاملة للعمل بإدارة العلاقات العامة بالطرق العلمية السليمة، وتنفيذ أنشطة وبرامج لرفع الروح المعنوية للعاملين وعكس مشكلاتهم للإدارة العليا بهدف تحقق الرضا الوظيفي للعاملين بالجامعة.

5/ توصي الدراسة بأهمية تفعيل دور إدارة العلاقات العامة في إجراء البحوث والدراسات العلمية الدورية، خاصة ذات الصلة بقياس حالة الرضا الوظيفي لدى العاملين ورفع توصياتها لإدارة الجامعة العليا.

6/ توصي الدراسة بتطوير الموارد الذاتية للجامعة وتوظيف جزء منها لتحقيق رضا العاملين وأسرتهم.

7/ تحقيق العدالة الوظيفية بين العاملين، ومعالجة النزاعات بين إدارة الجامعة والعاملين بصورة ودية في إطار المؤسسة بعيداً عن اللجوء إلى التقاضي أمام محكمة العمل.

## المصادر والمراجع:

- (1) الحريري، محمد سرور، إدارة العلاقات العامة والعلاقات الدولية، ط 1 ، 2015، زمزم ناشرون وموزعون ، الأردن، ص 98 ، 103 ، 106
- (2) الحيزان، محمد بن عبد العزيز، البحوث الإعلامية أسسها أساليبها مجالاتها، ط 2، 2004 م ، مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض، ص 18
- (3) سعيد، عبد اللطيف محمد، العلاقات العامة نشأتها وتطورها في السودان، ط 2، 2013 الخرطوم، محمد إبراهيم للطباعة ، ص 92
- (4) طه، فرج عبد القادر، علم النفس الصناعي والتنظيمي، ط1، 1988 ، دار المعارف ، القاهرة، ص 9 ، 13
- (5) عبد اللطيف، عصام عمر، الرضا الوظيفي ومهارة إدارة ضغوط العمل ، ط 1، نيولينك للنشر والتدريب ، 2015م ، القاهرة ، ص 5 ، 10 ، 13 ، 16
- (6) الشمري، محمد وسمي، دور العلاقات العامة في وكالة الأنباء الكويتية "كونا" في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين، رسالة ماجستير منشورة - كلية الإعلام جامعة الشرق الأوسط 2012م- 2013م ، ص 40
- (7) المشهداني، محمد جواد زين الدين: العلاقات العامة ودورها في تحقيق أهداف المؤسسة: دراسة ميدانية لأقسام العلاقات العامة في جامعتي المستنصرية والعراقية، مجلة الباحث الإعلامي - كلية الإعلام الجامعة العراقية ، 2012م ، ص 108
- (8) كُتَيْب جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا ، 2018م، ص 3
- (9) سعد سليمان المشهداني، مناهج البحث الإعلامي، ط 1، 2017م، دار الكتاب الجامعي ، العين ، ص 159 ، 94
- (10) وزارة التعليم العالي والبحث العلمي: ورقة عن "التعليم العالي الواقع والتحديات" أكتوبر 2016م ، السودان، ص 63 ، 67

الموقع الإلكتروني لجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا

[www.sustech.edu](http://www.sustech.edu)

(12) الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي [www.abahe.uk](http://www.abahe.uk)

(13) وثائق إدارة العلاقات العامة والإعلام، جامعة السودان للعلوم

والتكنولوجيا، 2020م