ISSN(Print): 1813-4521 OnIine ISSN:2663-7502
Journal Of the Iraqia University
available online at: https://www.iasj.net/iasj/issue/2776

دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي لدى اعضاء هيئة التدريس في الجامعات العراقية / جامعتي بغداد والعراقية انموذجا

م.د. هناء كاظم كاصد

قسم الاعلام كلية الاداب جامعة الانبار

hanaa.kadum@uoanbar.edu.iq

The Role of Public Relations in Achieving the Job Satisfaction Among Faculty Members in Iraqia Universities /Baghdad and Iraqi Universities as a Model

Dr. Hanaa Kadum Kassed

Department of Media,, College of Art , University of Anbar, Ramadi , Iraq

Abstract

The research aims to explore the public relations activities that are directed to achieve job satisfaction for the faculty members of Baghdad and Iraqia Universities. The research objectives highlights that job satisfaction which represents the most important basic factor that affects the performance of the faculty. The university has an effective role as an important educational institution in society, and this is the attention to the human element, which represents the cornerstone of its advancement. The research relied on the descriptive analytical method, using a questionnaire tool that was applied to a purposive sample of (112) faculty members in the Faculty of Mass Communication from Baghdad and Iraqia Universities. The research reached a set of results, the most important of which are: there is an agreement among faculty members that public relations perform its tasks to the fullest extent. In addition to the lack of agreement between the university's provision of financial support for publishing and scientific research. Finally, the impartiality of faculty members towards providing infrastructure, participating in making appropriate decisions, and fairness and objectivity in granting letters of thanks and appreciation.

Keywords: Public relations, Job satisfaction, Faculty

المستخلص :

يهدف البحث الى الكشف عن أنشطة العلاقات العامة الموجهة لتحقيق الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس في جامعتي بغداد والعراقية ، وتبرز أهمية البحث في ان الرضا الوظيفي يعد أهم العوامل الأساسية التي تؤثر على أداء هيئة التدريس ، خاصة وان للجامعة دور فعال كمؤسسة تعليمية مهمة في المجتمع ، وهذا يدعوا الى الاهتمام بالعنصر البشري الذي يمثل حجر الاساس للنهوض بها . واعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي مستخدما في ذلك أداة الاستبانة التي تم تطبيقها على عينة قصدية قوامها (١١٢) من اعضاء هيئة التدريس في كلية الاعلام من جامعتي بغداد والعراقية. وتوصل البحث الى مجموعة من النتائج اهمها : وجود اتفاق بين اعضاء هيئة التدريس بان العلاقات العامة تقوم بمهامها على اكمل وجه، اضافة الى عدم وجود اتفاق بينهم فيما يتعلق بتقديم الجامعة دعما ماليا للنشر والبحث العلمي. واخيرا حيادية اعضاء هيئة التدريس تجاه كل من توفير البنى التحتية، والمشاركة في اتخاذ القرارات المناسبة والعدالة والموضوعية في منح كتب الشكر والتقدير.

الكلمات المفتاحية : العلاقات العامة – الرضا الوظيفي – هيئة التدريس

المبحث الاول : الاطار المنهجي :

اولا: مشكلة البحث:

تكمن مشكلة البحث في الحاجة إلى الوصول إلى الرضا الوظيفي لهيئة التدريس في كلية الاعلام من جامعتي (بغداد والعراقية) من خلال العلاقات العامة ودورها الفعال لتحقيق الهدف الرئيس لأي مؤسسة، ألا وهو زيادة الإنتاجية وهذا لا يتحقق إلا بالتوظيف الصحي لمفهوم العلاقات العامة في الجامعة. فالعلاقات العامة لا تقتصر على الانشطة الخارجية و الجمهور الخارجي، والحملات، وغيرها لأن أساس نجاحها هو الجمهور الداخلي، ومدى رضاهم عن المؤسسة هو من يرفع قيمتها ، فالعلاقات العامة الصحيحة هي التي تبدأ من الداخل، ثم تنطلق للخارج . لذلك لابد من البحث عن دور العلاقات العامة في الوصول إلى الرضا الوظيفي لهيئة التدريس في كلية الاعلام من جامعتي (بغداد والعراقية) بالتالي يسعى البحث عن الاجابة على التساؤل الرئيس وهو: مدى توظيف أنشطة العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي لهيئة التدريس في كلية الاعلام من جامعتي بغداد والعراقية؟

ثالثا: اهمية البحث :

١- الاهمية العلمية : تكمن أهمية البحث من اهمية العنصر البشري في تنمية المؤسسة وتطورها ، بالتالي يعتبر احدى اهم نجاح المؤسسات هو رضا العاملين عنها ، ومن هنا تنبع أهمية الدراسة في معرفة مستوى الرضا الوظيفي لدى اعضاء هيئة التدريس في كلية الاعلام من جامعتي بغداد والعراقية وهذا سيساعدنا في معرفة الدور الحقيقي للعلاقات العامة وانشطتها المتبعة في الجامعة لتحقيق الرضا الوظيفي. علما ان الجمهور الداخلي (أعضاء هيئة التدريس) يمثلون مصدر رئيس من مصادر تكوين الرأي العام عن الجامعة ودورهم في المجتمع مهم (ادم ،٢٠٢١ ، ص٩١).

٢- الاهمية العملية : ان هذا البحث سيساعدنا على معرفة الدور الحقيقي للعلاقات العامة لتحقيق الرضا الوظيفي ، كما أننا سنعمل على تحديد انشطتها التي من خلالها تؤثر في الرضا الوظيفي، بالتالي فان نتائج البحث سيساعد على تحسين اداء العلاقات العامة في الجامعة وهذا سينعكس على تحسين مستوى الانتاجية العلمية لدى اعضاء هيئة التدريس. وايضا سنعمل على ان يكون بحثنا مرجع علمي تستفيد منه الجامعات العراقية ووزارة التعليم العالي والبحث العلمي .

ثالثا: اهداف البحث :

يهدف البحث الى:

- التعرف على مستوى الالفة بين اعضاء هيئة التدريس
- التعرف على وضوح التعليمات التي تصدر عن الإدارة
- التعرف على مدى الاهتمام بتنمية قدرات التدريسين عن طريق الدورات التدريبية المتنوعة
- التعرف على مدى مستوى الاتصال الوظيفي بين الإدارات العليا والتدريسين.
- التعرف على مدى مشاركة عضو هيئة التدريس في اتخاذ القرارات

رابعا: منهج البحث :

تم استخدام المنهج الوصفي ، ويعرف المنهج بانه " الطريق المؤدي إلى الكشف عن الحقيقة في العلوم بواسطة مجموعة من القواعد العامة تهيمن على سير العقل وتحديد عملياته للوصول إلى نتيجة معلومة "(المشهداني، ٢٠١٧، ص١٥٩).ويركز المنهج الوصفي على بحث الواقع الموجود لغرض فهمه وكيفية التعامل معه (عليان،٢٠٠١، ص٤٧)، وتستهدف المناهج الوصفية تحقيق عدد من الأهداف منها جمع المعلومات الدقيقة عن اي ظاهرة او نشاط ، وصياغة مجموعة من النتائج تقوم على اساسها اصلاحات اجتماعية (المشهداني، ٢٠١٧، ص١٦٢).وعليه فالمنهج المناسب هو المنهج الوصفي فهو الاكثر ملائمة لبحثنا من أجل الكشف عن دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي في المؤسسة الاكاديمية ، كما تم الاعتماد على استمارة الاستبيان* ، وهي أداة من أدوات البحث العلمي تستعمل على نطاق واسع للحصول على معلومات

* تم عرض الاستمارة على مجموعة من خبراء الاعلام وهم كل من : أ.د حافظ ياسين الهيتي/ جامعة الانبار –كلية الاداب – قسم الاعلام . أ.د مؤيد خلف حسين/جامعة الانبار –كلية الاداب – قسم الاعلام . أ.د محمد حامد عبد الجابري/جامعة الانبار –كلية الاداب – قسم الاعلام. أ.د سالم جاسم محمد/ جامعة بغداد / كلية الاعلام / قسم العلاقات العامة . أ.م.د لانه صابر محمد سعيد/جامعة السليمانية /كلية العلوم الانسانية/قسم العلاقات العامة.

من خلال استثارة الأفراد المبحوثين بطريقة منهجية ومقننة لتقديم حقائق أو آراء، أو أفكار معينة بموضوع البحث (المشهداني، ٢٠١٧ ، ص٩٤)، وتضمنت استمارة البحث على نوعين من الاسئلة الاولى الاسئلة الديموغرافية والثانية الاسئلة المتعلقة بانشطة العلاقات العامة في بيئة العمل ودورها في الرضا الوظيفي لدى اعضاء هيئة التدريس في الجامعات العراقية.

خامسا: مجتمع البحث وعينته: ويعرف مجتمع البحث بانه " جميع مفردات الظاهرة المراد دراستها، سواء أكانت هذه المفردات بشراً، أم مؤسسةً، أم أنشطة تربوية"(المشهداني، ٢٠١٧ ، ص٤٣). ضم مجتمع البحث جامعتي (بغداد والعراقية) ، وتعتبر الجامعتين من المؤسسات الاكاديمية الكبيرة في العراق ولها اثر في المجتمع ، ولذلك من المهم جداً أن يكون لدى هيئة التدريس فيها رضا وظيفي للقيام بعملهم على أكمل وجه وتقديم أقصى ما لديهم. اضافة الى كونهما تركزتا في بغداد . أما عينة البحث فهي " تلك المجموعة من أفراد المجتمع الذين يختارهم الباحث ليكونوا هم مصدر جمع بياناته في أثناء تنفيذه لبحثه. وتتم عملية اختيار العينة أو تحديدها وفق أسس علمية وأساليب خاصة تتناسب مع موضوع وهدف البحث" (المشهداني، ، ٢٠١٧ ، ص٤٣). فكانت عينة البحث كليتي الاعلام من جامعتي بغداد والعراقية كونهم على مقربة من دراستي اضافة الى كونهما، الكليتين الوحيدتين في بغداد، واعتمد البحث على العينة القصدية حيث "يختار الباحث المفردات في هذه العينة بطريقة عمدية طبقا لما يراه من سمات او خصائص تتوفر في المفردات بما يخدم اهداف البحث. مثل دراسة اراء واتجاهات اعضاء هيئة التدريس المتخصصين" (المشهداني، ، ٢٠١٧ ، ص٨٠). بالتالي تم اختيار قصدي لهيئة التدريس من كلية الاعلام في جامعتي بغداد والعراقية، حيث كان المجموع الكلي لجامعة بغداد (١٠٠)* ، اما الجامعة العراقية فكان المجموع الكلي (١٠٨)** وأجريت هذه الدراسة على عينة بلغت (١١٢) من كلتا الجامعتين، حيث تم استبعاد الاستمارات الغير صالحة.

سادسا: حدود البحث :

الحدود المكانية : وتمثلت بالجامعات العراقية الحكومية لدراسة مجتمع البحث في محافظة بغداد المتمثلة بجامعتي بغداد والعراقية.

الحدود البشرية : وتحددت بهيئة التدريس بكلية الاعلام من جامعتي بغداد والعراقية موزعة على الدرجات الأكاديمية (استاذ، استاذ مساعد، مدرس ، مدرس مساعد)

الحدود الزمنية : تحددت المدة من ٢٠٢٤/١/٤ الى ٢٠٢٤/٢/٢٩ وهي المدة التي اعتمدها الباحث في ارسال استمارة الاستبيان الكترونيا ونتيجة لضعف الاستجابة تم توزيعها يدويا بعد اسبوعين من ارسالها الكترونيا ومن ثم تحليلها.

سابعا: الصدق والثبات: تمثل العلاقة بين صدق الاختبار وثباته وجهان لشيء واحد هو "مدى صلاحية ذلك الاختبار في أن يقيس ما وضع لقياسه وفي إعطائه نتائج متماثلة، إذ يفترض في الاختبار أن يكون صادقاً وثابتاً، ولذا يفترض أن تكون العلاقة بين كل منهما علاقة ارتباطية عالية بحيث يمكن الاعتماد على هذه الصورة في التفسير والتعميم" (المشهداني، ٢٠١٧، ص١٥١). ويقصد بالصدق في البحث " هو أن تؤدي وتقيس أسئلة الاستبانة ما وضع لقياسه، ويقصد وضوح الاستبانة وفقراتها ومفرداتها ومفهومة لمن تشملهم الاستبانة وكذلك تكون صالحة للتحليل الإحصائي" (المشهداني، ٢٠١٧، ص١٥١). وللتأكُّد من صدق الأداة ، تم استخدام الصدق الظاهري ويقصد به " إذا كان مظهر الأداة يدل على قياس ما وضعت لقياسه" (المشهداني، ٢٠١٧، ص١٥٣) بالتالي تم عرض الاستمارة على مجموعة من المحكمين* من ذوي الاختصاص وطلب منهم تصحيح الفقرات والحكم عليها فابدوا موافقتهم عليها مع اجراء بعض التعديلات في صياغتها، والابقاء على الاسئلة التي حصلت على نسبة اتفاق (٨٠ %). اما الثبات فيعرف في البحث على انه" إمكانية تكرار تطبيق الاستمارة والحصول على نتائج ثابتة كل مرة " (المشهداني، ٢٠١٧، ص١٥٣). وللتاكد من ثبات المقياس تم استخدام الاتساق الداخلي وذلك بتطبيق معادلة الفا كرونباخ (النبهان ،٢٠١٣، ص٣٠٠) لاستجابات افراد العينة الاستطلاعية وقد بلغت نسبة الثبات (٩٤٪) وهي نسبة ثبات تؤكد امكانية استخدام الاداة ، وبذلك اصبح الاختبار جاهزا للتطبيق على العينة الاساسية.

ثامنا: مصطلحات البحث :

---

* تم تحديد العدد استنادا الى أ.د. عمار طاهر محمد عميد كلية الاعلام جامعة بغداد، بتاريخ ٢٠٢٤/١/٢

** تم تحديد العدد استنادا الى أ.م.د. محمد احمد مخلف معاون العميد للشؤون العلمية كلية الاعلام الجامعة العراقية ، بتاريخ ٢٠٢٤/١/٢

- الدور: يشير إلى "معايير السلوك أو القواعد التي تحكم وصفا معينا في البناء الاجتماعي، أو الوظيفي، أو الأداء الذي يقوم به الأعلام بالنسبة للجمهور في مجالات مختلفة " (الدليمي، ٢٠١١، ص ٨). اجرائيا يقصد به: الجهود المخططة التي تقوم بها ادارة العلاقات العامة لتحقيق الرضا الوظيفي للعاملين فيها.
- العلاقات العامة : تعد العلاقات العامة اليوم مهمة بالنسبة للمؤسسات المعاصرة ، حيث تهدف إلى تحقيق الانسجام والتكيف بين المؤسسة وجمهورها الذي يتعامل معها ، فهي افضل طريقة لتوعية جمهور المؤسسة بمخططات الادارة العليا بالتالي تحقيق سمعه طيبة وعلاقات رصينة
- الرضا الوظيفي : شعور وتصور الفرد فيما يتعلق بعمله وكيف يشعر بالرضا عن نفسه في المؤسسة، والتي تجعل الشخص في النهاية يقول بصدق إنني راضٍ عن وظيفتي
- هيئة التدريس : يقصد به الكادر التدريسي الموجود في الجامعة وهم : استاذ – استاذ مساعد – مدرس – مدرس مساعد

تاسعا: الدراسات السابقة :

١- دراسة MUH. KADARISMAN (٢٠١٢) : وكانت دراسته بعنوان (Analysis on Factors that Influence Job Satisfaction of Government Employees) يركز هذا البحث على مدى تحقيق الرضا الوظيفي والعوامل التي تؤثر فيه ، وما يجب القيام به من أجل زيادة الرضا الوظيفي لموظفي الحكومة العاملين في أمانة بوجور ريجنسي. استخدمت هذه الدراسة تحليل نطاق المعايير (analisis rentang kriteria) ، وكان من اهم النتائج التي توصلت اليها هذه الدراسة هي أن موظفي الحكومة كانوا على مستوى مرضي ، وكانت من الاسباب التي جعلت الموظفين الحكوميين راضين عن وظائفهم هي : الراتب ، الفوائد والتسهيلات، العلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين ، العلاقة بين زملاء العمل، السلامة في العمل، التعليم، الإنجازات المهنية .

٢- دراسة يوسف عويد عتيق السعيدي (٢٠١٣) :هدفت الدراسة الى التعرف على دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في صحيفتي الراي والكويت تايمز الكويتيتين، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي مستخدمة استمارة الاستبانة موزعة على (٢٣٥) من العاملين في المؤسستين . واهم ما توصلت اليه الدراسة كان اولوية العلاقات العامة تختلف من مؤسسة الى اخرى فقد يكون الاتصال بالجمهور الداخلي هو الاهم بالنسبة لبعض المؤسسات وقد يكون العكس اي الاتصال بالجمهور الخارجي هو الاهم للبعض الاخر. واهمية العدالة في الرواتب والاجور بالنسبة للعاملين وايضا العدالة في توزيع الواجبات واهمية الضمان الصحي .

٣- دراسة أمل ياسين محمد محمود (٢٠١٥) : هدفت الدراسة إلى بيان دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في شركة الخطوط الجوية الملكية الاردنيةٌ ، ومعرفة العوامل الداخلية والخارجية التي تؤثر في مستوى الرضا الوظيفي. واعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي واستخدمت استمارة الاستبيان على عينة بلغت (٤٦٠) كأداة للوصول الى النتائج وكان من اهمها : ان التعاون ما بين جهاز العلاقات العامة وادارة الاقسام الاخرى اضافة الى نوعية القنوات الاتصالية المستخدمة من قبل العلاقات العامة في الشركة كانت ذات مستوى متوسط . اضافة الى وجود اثر للتعاون في جهاز العلاقات العامة على الرضا الوظيفي للعاملين في الشركة وايضا اثر لنوعية القنوات الاتصالية التي تستخدمها العلاقات العامة على الرضا الوظيفي للعاملين في الشركة .

٤- دراسة عبد الرحمن عبد السلام إدريس آدم (٢٠٢٠): هدفت الدراسة إلى التعرّف على مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا. واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي واعتمد على استمارة الاستبيان على عينة بلغ قوامها (١٣٥) كأداة للوصول الى النتائج وكان من ابرزها: انخفاض مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين بالجامعة خلال مدة الدراسة. وإن العلاقات العامة بالجامعة لا تساعد في تحقيق الرضا الوظيفي، اضافة الى عدم توافق أجور العاملين وحوافزهم بالمهام الوظيفية التي يؤدوها.

٥- دراسة د. عبد الرزاق محمد الدليمي و د. محمد صاحب سلطان (٢٠١٧):وكان بحثهم عن معرفة دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي للهيئات التدريسية في الجامعات الأردنية (الجامعة الأردنية الحكومية، جامعة البلقاء الحكومية، جامعة اليرموك الحكومية، جامعة البتراء الخاصة، جامعة الزيتونة الخاصة، جامعة الشرق الأوسط الخاصة، جامعة الزرقاء الخاصة) وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وتم الاعتماد على اداة الاستبانة التي تم تطبيقها على عينة قوامها (٣٠٠) تدريسي ، واهم ما وصل اليه البحث ان الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية يقع عند مستوى متوسط .

علاقة الدراسات السابقة بالدراسة الحالية :يتضح من الدراسات السابقة انها عالجت جانبا من جوانب بحثنا الحالي ، وهذا ساعدنا على الوقوف على الاطار العام للبحث والاطلاع على اساليب البحث المستخدمة اضافة الى الاستفادة من صياغة اسئلة الاستبيان . بالتالي فان ابرز اوجه

الشبه بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية هو بحثهم في قضية الرضا الوظيفي والتنبيه بضرورة ممارسة العلاقات العامة وانشطتها وفقا لأساس علمي من اجل تحقيق الخطط والانشطة الموجهة للجمهور. اما ابرز اوجه الاختلاف فهو ان الدراسات السابقة ركزت بشكل كبير على المؤسسات وعلى الفئات الادارية وبشكل نادر على فئات هيئة التدريس لذلك كان بالأحرى اجراء مثل هذه الدراسة لمحاوله الوقوف على أهم العوامل والمستجدات ومحاولة أيضا لتلافي أوجه القصور في البيئة الجامعية في جامعتي (بغداد والعراقية) بشكل عام وكلية الاعلام بشكل خاص ، فضلا عن الاختلاف في المجال الزماني و المكاني .

المبحث الثاني: الاطار النظري :

اولا: العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية :العلاقات العامة أصبحت جزءاً أساسيا من بنية المؤسسات ، وهي تسهم بدرجة كبيرة في نجاح المؤسسات وتطورها، ولأن المؤسسات الحكومية من أهدافها الأساسية تقديم الخدمات لتحقيق المصالح العامة، بالتالي عليها الاهتمام بالعلاقات الجيدة بالجماهير، وإنشاء إدارة متخصصة في العلاقات العامة يكون هدفها الأساسي بناء جسور التواصل بينها وبين جمهورها (آدم، ٢٠٢٠، ص٥٠). تظهر أهمية العلاقات العامة مع الجمهور في المؤسسات المعاصرة؛ من خلال ما تؤديه من مهام في تكوين الصورة الذهنية للمؤسسة لدى المجتمع الذي تعمل فيه، ولدى مختلف فئات المتعاملين معها على أساس المعلومات الصحيحة، فالواضح أن بقاء أي مؤسسة يعتمد على مدى قدرتها على الظهور بصورة طيبة ترضي تطلعات جماهيرها، وتلبي طموحهم إضافة إلى تكوين صورة ذهنية جيدة تعتمد عليها المؤسسة في استمرارها وبقائها، حيث تعكس هذه الصورة الذهنية سلوك المؤسسة بصفة عامة، وتساعد بصفة أساسية على تسهيل قيامها بعملها في المجتمع الذي يعيش فيه (عبد الفضيل،٢٠١٥ ، ص٧٦).إن إحدى أهم وظائف العلاقات العامة سواء في المؤسسات الحكومية أو الخاصة الاهتمام بالموظفين، وتوفر البيئة الملائمة لهم لزيادة إنتاجية المؤسسة، وليستطيع الموظف أن يقدم أفضل ما لديه، حيث يعد العنصر البشري المحرك الأساس لتقديم الخدمات، والانتاج في المؤسسات. فمهما تطورت الاجهزة والمعدات يبقى العنصر البشري الاساس لأدارتها بالتالي لا يستطيع العنصر البشري العمل بكفاءة ما لم يكن هنالك دوافع معنوية لتأدية عمله، إضافة إلى الحاجة إلى اجراء دارسات على الجمهور الداخلي لمعرفة احتياجاتهم، ورغباتهم، ومحاولة إشباع تلك الحاجات، ومعرفة الصعوبات التي تواجه الموظف وتعيقه عن أداء عمله ، والتوصل إلى حلول للمعوقات ، وتوفير البيئة المناسبة للعمل مع مراعاة الجوانب النفسية، والاجتماعية ليتحقق الرضا الوظيفي للجمهور الداخلي في المؤسسة (أبو بكر، لباط ،٢٠١٨، ص٣٢). لذلك نجد استخدام البحوث العلمية في تحديد أفضل الطرق للوصول الى الفئات الجماهيرية بعد تحديدها ، ويتطلب هذا تحديد قنوات التأثر والاتصال ويعتبر التحديد الدقيق ضروريا حتى يمكن تصميم الرسالة بشكل دقيق يحقق كسب اهتمام الجمهور الموجه اليه وكلما ازدات درجة العناية بتحديد الفئات الجماهيرية المختلفة كلما أمكن اكتشاف طرق أكثر للوصول اليها والتأثير فيها (عبد الفضيل،٢٠١٥، ص٧٧). بالتالي ادركت المؤسسات بمختلف انواعها ان نجاحها مرتبط بدور العلاقات العامة فيها وهذا الواقع اعطى اهمية واعتراف بالعلاقات العامة وبالنتيجة لا يمكن تجنب العلاقات العامة فبدونها لا يتم اي نشاط ولا يتحقق اي هدف وهذا معناه ان العلاقات العامة ظاهرة اجتماعية حتمية (فاطمة ،٢٠١٤ ، ص٢٧٠) .

ثانيا: انشطة العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية:

العلاقات العامة عبارة عن انشطة تتغير بمرور الوقت وتقود الى تحقيق هدف ما. ويعتبر نشاط العلاقات العامة في اي مؤسسة حكومية جزءا مهما فهو صوت المؤسسة الذي ينصت اليه الجمهور(الداخلي والخارجي) لمعرفة ما تقوم به ، كما يمثل مؤشر لقياس نشاط المؤسسة الحكومية ومدى نجاحها في تحقيق اهدافها. ولتحقيق نشاطات العلاقات العامة الاهداف المنشودة ينبغي ان تكون في اعلى درجات التنظيم فمن غير تنظيم محكم تذهب جميع جهود العلاقات العامة سدى. ويعمل التنظيم السليم لنشاطات العلاقات العامة على تفعيل هذه النشاطات لدرجة تمكنها من تحقيق مستوى عال من الكفاءة والفعالية (جاسم ، ٢٠٢٢، ص٥).ويتمثل الهدف الرئيسي للعلاقات العامة في توفير مناخ يساعد المؤسسة على بناء صورة ايجابية لها لدى جماهيرها الداخلية والخارجية (الدليمي، ٢٠١٥، ص٤٩) فعمليا تبدأ العلاقات العامة السليمة من داخل المؤسسة اي من الجمهور الداخلي، وعلى الادارة ان تجعل العلاقات مع جمهورها الداخلي تماما مثل العائلة المنظمة. ومن الصعب على المؤسسة ترسيخ صورة ايجابية للجمهور الخارجي دون تحقيق الرضا المناسب لدى جمهورها الداخلي ، ولذلك يقع على عاتق العلاقات العامة في المؤسسة مسؤولية كبيرة تجاه جمهورها الداخلي الذي يمثل المرآة العاكسة لواقع المؤسسة لدى جمهورها الخارجي ومصدر الصورة الذهنية لديه، كما انه عصب الحياة داخل المؤسسة (خلوف، ٢٠١٩، ص١٣٢). بالتالي هناك مجموعة من الانشطة التي تساعد المؤسسة على بناء صورة ايجابية لها لدى جمهورها (الداخلي والخارجي) ومنها (الدليمي، ٢٠١٥، ص٤٩):

- تنمية التعاون بين المؤسسة وجماهيرها (الداخلية والخارجية)
- نقل اتجاهات الراي العام للجماهير (الداخلية والخارجية) للادارة العليا
- تهيئة مناخ ملائم للعمل داخل المؤسسة
- تنمية التفاهم المشترك والمتبادل بين المؤسسة وجمهورها (الداخلي والخارجي)
- تعزيز ثقة الجمهور (الداخلي والخارجي) بالمؤسسة

ثالثا: الرضا الوظيفي والعوامل المؤثرة فيه :

الرضا في مصطلح علم النفس "أحد محاور التوافق النفسي للفرد. ولظاهرة الرضا أهمية في التفاعل وهي أكثر استقرارا لمعرفة مدى توافق الإنسان في جوانب حياته المختلفة وبه الفرد يكون أكثر انتاجية وأكثر ايجابية في التوافق النفسي" (محمد ، ٢٠١٨، ص٩). بدأ التركيز على الرضا الوظيفي مع بداية القرن العشرين اذ يوضح الكثير من الباحثين أن العقود الثلاثة الأولى من القرن العشرين هي البداية، وبالرغم من تعدد البحوث التي تناولت الرضا الوظيفي إلا أنه ما زال هناك اختلاف بشان تحديد تعريف محدد للرضا الوظيفي والسبب يعود إلى علاقته بمشاعر الفرد التي كثيرا ما يصعب تفسيرها (محمد، ٢٠١٨ ، ص٩). وقد تعددت تعريفات الرضا فعلى سبيل المثال ان الرضا الوظيفي ظاهرة نفسية مرتبطة مع الإنسان الذي يتسم بالرغبات، والحاجات المتعددة، والمتغيرة من وقت لآخر (أبو بكر، لباط ،٢٠١٨، ص٢٧)، كما يعرف الرضا الوظيفي بانه" توفير المؤسسة المتطلبات الأساسية اللازمة لأداء العمل، وكل الوسائل اللازمة المادية والمعنوية لأداء الأعمال " (محمد، ٢٠١٨ ، ص٥). وفي تعريف اخر يشير ان الرضا الوظيفي "رد الفعل العاطفي الايجابي للافراد العاملين تجاه وظيفة معينة "(p11, 2014, Sofia & Pitaloka) ، وهناك من يرى بانه "عبارة عن شعورا يحمل تعبيرا عن جملة من المتغيرات المكونه والمحيطة ببيئة العمل التي يعمل بها الفرد ويترجم هذا في موقف الموظف اتجاه عمله ، فالمحرك الاساسي لدافعية الافراد لاداء العمل بجدية مما يؤدي الى زيادة فرص الرقي والتقدم في العمل وزيادة نسبة النجاح هو درجة رضاهم عن المهام والوظائف الموجهة اليهم" (دلال ، خيرة، ٢٠١٩، ص١) من التعريفات السابقة يمكن ان نستنتج ان الرضا الوظيفي هو شعور داخلي ايجابي تجاه وظيفة معينة وهذا يجعل الفرد راضيا واكثر انتاجية في عمله ومحقق لرغباته وميوله وطموحاته ومن العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي هي الرضا عن الوظيفة، الاجور والحوافز والمكافات، مجموعة العمل، بيئة العمل المادية، النواحي الاجتماعية، القيادة والاشراف، شفافية التواصل بين القادة والموظفين، النمو والارتقاء الوظيفي (محمد ، ٢٠١٨، ص١٥). وهناك ثلاثة انواع من الرضا الوظيفي هي، الرضا الداخلي الذي ياتي من متعة الفرد بعمله واحساسه بالانجاز ومن احساسه بقدراته الشخصية نتيجة هذا الانجاز ، اما النوع الثاني فهو الرضا الخارجي الذي يرتبط بالاجر وتوقعات الفرد بقيمه واهدافه، والنوع الثالث هو الرضا الذاتي الذي يرتبط بالظروف النفسية والطبيعية والوظيفية التي تصاحب عمل الفرد (محمد ، ٢٠١٨، ص١٦). اهمية الرضا الوظيفي تظهر من خلال علاقته بالعنصر البشري في المؤسسة فمن دونه لا وجود للمؤسسة كذلك لا يمكن لاي مؤسسة ان تنفذ اي من اهدافها دون ارضاء موظفيها (عطية، عباس ، ٢٠١٩، ص٧)، لذلك للرضا الوظيفي اهمية في المؤسسة من حيث ارتفاع في مستوى الفعالية الانتاجية، مستوى الولاء للمؤسسة ،انخفاض معدلات الشكاوي والاضرابات (أبو بكر، لباط ،٢٠١٨،ص٢٩).

رابعا: العلاقات العامة وعلاقتها بالرضا الوظيفي اكد العديد من الباحثين ان العلاقات العامة نشاط يهدف الى تحقيق التفاهم و التعاون بين المؤسسة وجمهورها، ويعرفها ادوارد بيرنيز "أنها التواصل بالمعلومات عن طريق الإقناع والملائمة بين سياسات المؤسسة واتجاه على الجهور للحصول على التأييد العام لأهداف المؤسسة ونشاطها" (خلف ، بولص ، ٢٠١٢، ص١١٧).أصبحت العلاقات العامة نشاطا لا يمكن تجاهله ، نسبة للدور الذي تؤديه انشطتها في مجال صناعة التفاهم المتبادل بين المؤسسة وجماهيرها سواء كانت جماهير داخلية او خارجية . ويمثل الرضا الوظيفي للجمهور الداخلي القوة الدافعة لتنفيذ الخطط التي تستهدفها المؤسسات على اختلافها لان العنصر البشري هو راس المال الحقيقي لجميع المؤسسات ، كما يعد الرضا الوظيفي من العوامل المهمة لقياس نجاح المؤسسات (ادم ، ٢٠٢١، ص١) . تتجلى أهمية العلاقات العامة وأنشطتها المختلفة في تحقيق الرضا الوظيفي من كونها الرابط ما بين الإدارة والجمهور الداخلي ، ومن واجباتها الاتصال بالإدارة ونقل مشكلات الجمهور الداخلي وقضاياهم والشروع في حلها مع الجهات ذات الصلة (ادم ، ٢٠٢١، ص٩١) فالعلاقة بين العلاقات العامة والرضا الوظيفي علاقة طردية ، فالعلاقات العامة تعمل في اي مؤسسة على تعريف الجمهور الداخلي بأنشطتها على اساس المعلومات الصادقة كما تهدف ايضا الى اقامة العلاقات الطيبة بين الجمهور والادارة العليا من جهة والجمهور فيما بينهم من جهة اخرى ، وهذا بدوره يؤدي الى رفع مقومات الانتاجية في المؤسسة (حسن ، ٢٠١٨، ص٤٤)، بينما الرضا الوظيفي يحفز العاملين للحد من الصراعات الداخلية ومعوقات اداء الفعال ، حيث يبذل

الافراد جهودهم لتحقيق اهداف المؤسسة ويتوقعون المقابل المادي والمعنوي منها، لذلك فالمؤسسات تسعى باستمرار الى تقصي سلوك الافراد لديها خاصة في ظل تزايد ضغوط العمل ، لتحقيق الولاء الوظيفي ، الذي يكون له دور في الازمات التي تمر بها المؤسسة (إسحاق ،٢٠٢٠، ص٦٢٥).

الفصل الثالث : الإطار الميداني :

المحور الأول: خصائص عينة البحث :

أولا : النوع الاجتماعي:أظهرت النتائج الخاصة بالنوع الاجتماعي للمبحوثين أن الأغلبية كانت من الذكور بتكرار (٦٠) وبنسبة مئوية (٥٤٪) ، قياسًا إلى عدد الإناث والتي جاءت بتكرار (٥٢) ونسبة مئوية (٤٦٪) ، وكما موضح في جدول رقم(١). وهذا دليل على تفوق الذكور باعتبارهم الأكثر استقراراً في العمل بالجامعة على خلاف الاناث.

جدول رقم (١) التوزيع التكراري لمتغير النوع

النوع الاجتماعي	الجامعة		التكرار	النسبة المئوية
	جامعة بغداد	الجامعة العراقية		
ذكر	31	29	60	54%
انثى	25	27	52	46%
المجموع	56	56	112	100%

ثانيا : الفئات العمرية:وفيما يتعلق بالفئات العمرية لعينة البحث، جاءت بالمرتبة الاولى الفئة العمرية (٢٥الى ٣٤ سنة) بتكرار (٣٤) ونسبة مئوية (٣٠٪) ، في حين جاءت بالمرتبة الثانية الفئة العمرية (٤٥الى ٥٤ سنة) بتكرار (٣٢) ونسبة مئوية (٢٩٪) ، بينما جاءت بالمرتبة الثالثة الفئة العمرية (٣٥الى ٤٤ سنة) بتكرار (٣١) ونسبة مئوية (٢٨٪)، في حين كانت أقل فئة عمرية (٥٥ فما فوق) بتكرار (١٥) ونسبة مئوية (١٣٪) ، وكما موضح في جدول رقم(٢). وهذا يشير إلى قوى عاملة مختلطة ما بين الشباب ذوي الخبرة الجيدة في ممارسة عملهم الأكاديمي ، والكبار الذين يتمتعون بالأسبقية والخبرات المتراكمة.

جدول رقم (٢) التوزيع التكراري لمتغير العمر

الفئات العمرية	الجامعة		التكرار	النسبة المئوية
	جامعة بغداد	الجامعة العراقية		
٢٥الى ٣٤	9	25	34	30%
٣٥الى ٤٤	19	12	31	28%
٤٥الى ٥٤	21	11	32	29%
٥٥ فما فوق	7	8	15	13%
المجموع	56	56	112	100%

ثالثا : المستوى التعليمي:أما على صعيد المستوى التعليمي لعينة البحث؛ جاءت بالمرتبة الأولى فئة شهادة الدكتوراة بتكرار (٧٠) ونسبة مئوية (٦٣٪) ، وفي المرتبة الثانية جاءت فئة شهادة الماجستير بتكرار (٤٢) ونسبة مئوية (٣٧٪) وكما موضح في الجدول رقم (٣) . وهذا مؤشر جيد بأن يكون اغلب المبحوثين من هيئة التدريس هم من حملة شهادة الدكتوراة ، وهذا يدل على الرغبة في حصد المعارف والترقي في سلم التأهيل، وتدل هذه النتائج على ارتفاع طموحات العاملين بالجامعة وتطلعهم إلى مستويات أكاديمية وأداريه عالية جداً.

جدول رقم (٣) التوزيع التكراري لمتغير المستوى التعليمي				
المستوى التعليمي	الجامعة		التكرار	النسبة المئوية
	جامعة بغداد	الجامعة العراقية		
دكتوراه	41	29	70	63%
ماجستير	15	27	42	37%
المجموع	56	56	112	100%

رابعا المرتبة العلمية: أما على صعيد المرتبة العلمية لعينة البحث؛ جاءت بالمرتبة الأولى الدرجة العلمية (مدرس مساعد) بتكرار (٣٦) ونسبة مئوية (٣٢٪)، وفي المرتبة الثانية جاءت الدرجة العلمية (استاذ مساعد) بتكرار (٣٤) ونسبة مئوية (٣٠٪)، وفي المرتبة الثالثة جاءت الدرجة العلمية (مدرس) بتكرار (٢٢) ونسبة مئوية (٢٠٪)، في حين كانت أقل درجة علمية (استاذ) بتكرار (٢٠) ونسبة مئوية (١٨٪)، كما موضح في جدول رقم (٤). ويرجع ذلك أن الجامعة لديها الفئة العمرية الشابة من ذوي الخبرة الجيدة في ممارسة عملهم الأكاديمي لتغطية كافة نشاطات التدريس والتنظيم .

جدول رقم (٤) التوزيع التكراري لمتغير المرتبة العلمية				
المرتبة العلمية	الجامعة		التكرار	النسبة المئوية
	جامعة بغداد	الجامعة العراقية		
استاذ	12	8	20	18%
استاذ مساعد	21	13	34	30%
مدرس	8	14	22	20%
مدرس مساعد	15	21	36	32%
المجموع	56	56	112	100%

خامسا : الخبرة المهنية:

وفيما يتعلق بالخبرة المهنية لعينة البحث، جاءت بالمرتبة الاولى الخبرة المهنية (من ١٧ سنة فما فوق) بتكرار (٣٩) ونسبة مئوية (٣٤٪)، ، في حين جاءت بالمرتبة الثانية الخبرة المهنية (اقل من خمس سنوات) بتكرار (٣٣) ونسبة مئوية (٢٩٪)، بينما جاءت بالمرتبة الثالثة الخبرة المهنية (من ١١ الى ١٦ سنة) بتكرار (٢٥) ونسبة مئوية (٢٢٪)، في حين كانت أقل خبرة مهنية (من ٥ الى ١٠ سنة) بتكرار (١٥) ونسبة مئوية (١٣٪)، وكما موضح في جدول رقم (٥). وهذا يرجع الى ان عينة البحث على العموم ذات خبرة مهنية طويلة وقد يرجع ذلك كون المؤسسة قديمة المنشأ، ومن ناحية أخرى هذا يعني أنهم خبراء ومؤهلين لتقديم إجابات تعبر عن تجارب عميقة ومعرفة راسخة بالعمل والإجراءات الإدارية بالجامعة وبطبيعة الأنشطة التي تمارسها إدارة العلاقات العامة.

جدول رقم (٥) التوزيع التكراري لمتغير الخبرة المهنية				
الخبرة المهنية	الجامعة		التكرار	النسبة المئوية
	جامعة بغداد	الجامعة العراقية		
اقل من خمس سنوات	16	17	33	29%
من ٥ الى ١٠ سنة	4	11	15	13%
من ١١ الى ١٦ سنة	9	16	25	22%
من ١٧ سنة فما فوق	27	12	39	34%
المجموع	56	56	112	100%

المحور الثاني: انشطة العلاقات العامة في بيئة العمل ودورها في الرضا الوظيفي

السؤال الاول : جعل العلاقة بين زملاء العمل متناغمة نلاحظ من خلال الجدول رقم (٦) والذي يوضح (نشاط العلاقات العامة في جعل العلاقة بين زملاء العمل متناغمة)، حيث جاءت بالمرتبة الاولى من نصيب (اتفق) بتكرار (٦٦) وبنسبة مئوية (٥٩٪)، تليها في المرتبة الثانية (محايد) بتكرار (٣٦) وبنسبة مئوية (٣٢٪) ، في حين كانت أقل مرتبة (لا اتفق) وذلك بتكرار (١٠) وبنسبة مئوية (٩٪) . ومنه نستنتج بأن العلاقات العامة تقوم بمهامها على اكمل وجه في حين يمكن إرجاع الفئة الذين يرون أن العلاقات العامة لا تقوم بمهامها أنهم أشخاص لا يدركون مهامها.

جدول رقم (٦) التوزيع التكراري لفقرة (عملت على جعل العلاقة بين زملاء العمل متناغمة)

المقياس	الجامعة		تكرار	النسبة المئوية	الترتيب	اتجاه رأي الأغلبية
	جامعة بغداد	الجامعة العراقية				
اتفق	29	37	66	59%	1	اتفق
محايد	20	16	36	32%		
لا اتفق	7	3	10	9%		
المجموع	56	56	112	100%		

السؤال الثاني : سعت لاحترام حق التدريسي في الاجازات المرضية والترفيهية : نلاحظ من خلال الجدول رقم (٧) والذي يوضح (نشاط العلاقات العامة في السعي لاحترام حق التدريسي في الاجازات المرضية والترفيهية)، حيث جاءت بالمرتبة الاولى من نصيب (اتفق) بتكرار (٦٩) وبنسبة مئوية (٦٢٪)، تليها في المرتبة الثانية (محايد) بتكرار (٢٦) وبنسبة مئوية (٢٣٪) ، في حين كانت أقل مرتبة (لا اتفق) وذلك بتكرار (١٧) وبنسبة مئوية (١٥٪)، ومنه نستنتج الى مسالة التفاهم المتبادل والتواصل بين العلاقات العامة والبيئة التدريسية.

جدول رقم (٧) التوزيع التكراري لفقرة (سعت لاحترام حق التدريسي في الاجازات المرضية والترفيهية)

المقياس	الجامعة		تكرار	النسبة المئوية	الترتيب	اتجاه رأي الأغلبية
	جامعة بغداد	الجامعة العراقية				
اتفق	22	47	69	62%	1	اتفق
محايد	19	7	26	23%		
لا اتفق	15	2	17	15%		
المجموع	56	56	112	100%		

السؤال الثالث : اسهمت في ايضاح التعليمات التي تصدر عن الإدارة: نلاحظ من خلال الجدول رقم (٨) والذي يوضح (مساهمة العلاقات العامة في وضوح التعليمات التي تصدر عن الإدارة)، حيث جاءت بالمرتبة الاولى من نصيب (اتفق) بتكرار (٦٤) وبنسبة مئوية (٥٧٪)، تليها في المرتبة الثانية (محايد) بتكرار (٣٩) وبنسبة مئوية (٣٥٪) ، في حين كانت أقل مرتبة (لا اتفق) وذلك بتكرار (٩) وبنسبة مئوية (٨٪) . ونستنتج من ذلك الى وجود الروابط بين العلاقات العامة والتدريسين في وضوح الإجراءات الإدارية واستدامة التفاهم المشترك بين الطرفين.

جدول رقم (٨) التوزيع التكراري لفقرة (اسهمت في وضوح التعليمات التي تصدر عن الإدارة)

المقياس	الجامعة		تكرار	النسبة المئوية	الترتيب	اتجاه رأي الأغلبية
	جامعة بغداد	الجامعة العراقية				
اتفق	30	34	64	57%	1	اتفق
محايد	22	17	39	35%		
لا اتفق	4	5	9	8%		

المجموع	56	56	112	100%		

السؤال الرابع : الاسهام في توفير قاعات دراسية حديثة مزودة بكل المستلزمات الدراسية:نلاحظ من خلال الجدول رقم (٩) والذي يوضح (مساهمة العلاقات العامة في توفير قاعات دراسية حديثة مزودة بكل المستلزمات الدراسية)، حيث جاءت بالمرتبة الاولى من نصيب (محايد) بتكرار (٤٨) وبنسبة مئوية (٤٣٪)، تليها في المرتبة الثانية (اتفق) بتكرار (٤٣) وبنسبة مئوية (٣٨٪) ، بينما كانت أقل مرتبة (لا اتفق) وذلك بتكرار (٢١) وبنسبة مئوية (١٩٪)، ونستنتج من النتائج ضرورة تهيئة الاحتياجات الملحة خاصة في مجال تأهيل وتطوير البيئة الجامعية من قاعات ومواد تعليمية اخرى، وتجاه هذا الوضع يجب ان تسهم العلاقات العامة بلفت انتباه الجامعة الى احتياجات الكلية لتوجيه إيراداتها الذاتية

جدول رقم (٩) التوزيع التكراري لفقرة (الاسهام في توفير قاعات دراسية حديثة مزودة بكل المستلزمات الدراسية)

المقياس	الجامعة		تكرار	النسبة المئوية	الترتيب	اتجاه رأي الأغلبية
	جامعة بغداد	الجامعة العراقية				
اتفق	19	24	43	38%	2	محايد
محايد	27	21	48	43%		
لا اتفق	10	11	21	19%		
المجموع	56	56	112	100%		

لتطوير البنية التحتية.

السؤال الخامس: توفير مكاتب خاصة بأعضاء هيئة التدريس: نلاحظ من خلال الجدول رقم (١٠) والذي يوضح (نشاط العلاقات العامة في توفر مكاتب خاصة بأعضاء هيئة التدريس)، حيث جاءت بالمرتبة الاولى من نصيب (اتفق) بتكرار (٤٣) وبنسبة مئوية (٣٨٪)، تليها في المرتبة الثانية (محايد) بتكرار (٣٨) وبنسبة مئوية (٣٤٪) ، في حين كانت أقل مرتبة (لا اتفق) وذلك بتكرار (٣١) وبنسبة مئوية (٢٨٪) . اظهرت النتائج تهيئة مكاتب خاصة بأعضاء هيئة التدريس أي بيئة عمل مادية مناسبة والتي تدفع الاساتذة على الحفاظ على الروح المعنوية نحو المزيد من تجويد العمل.

جدول رقم (١٠) التوزيع التكراري لفقرة (عملت على توفر مكاتب خاصة بأعضاء هيئة التدريس)

المقياس	الجامعة		تكرار	النسبة المئوية	الترتيب	اتجاه رأي الأغلبية
	جامعة بغداد	الجامعة العراقية				
اتفق	27	16	43	38%	1	اتفق
محايد	16	22	38	34%		
لا اتفق	13	18	31	28%		
المجموع	56	56	112	100%		

السؤال السادس: لفت انتباه الجامعة للاهتمام بتنمية قدرات التدريسيين عن طريق الدورات التدريبية المتنوعة :

نلاحظ من خلال الجدول رقم (١١) والذي يوضح (نشاط العلاقات العامة في لفت انتباه الجامعة للاهتمام بتنمية قدرات التدريسيين عن طريق الدورات التدريبية المتنوعة)، حيث جاءت بالمرتبة الاولى من نصيب (اتفق) بتكرار (٥٧) وبنسبة مئوية (٥١٪)، تليها في المرتبة الثانية (محايد) بتكرار (٤٢) وبنسبة مئوية (٣٨٪) ، في حين كانت أقل مرتبة (لا اتفق) وذلك بتكرار (١٣) وبنسبة مئوية (١١٪) . ونستنتج من النتائج دور العلاقات العامة لتجود بأداء هيئة التدريس من خلال تبني خطط للتطوير المستمر والتدريب حتى يبدع كل فرد في موقع عمله .

جدول رقم (١١) التوزيع التكراري لفقرة (لفتت انتباه الجامعة للاهتمام بتنمية قدرات التدريسين عن طريق الدورات التدريبية المتنوعة)						
المقياس	الجامعة		تكرار	النسبة المئوية	الترتيب	اتجاه رأي الأغلبية
	جامعة بغداد	الجامعة العراقية				
اتفق	26	31	57	51%	1	اتفق
محايد	23	19	42	38%		
لا اتفق	7	6	13	11%		
المجموع	56	56	112	100%		

السؤال السابع : حرصت على تقديم الجامعة دعما ماليا للنشر والبحث العلمي:

نلاحظ من خلال الجدول رقم (١٢) والذي يوضح (حرص العلاقات العامة على تقديم الجامعة دعما ماليا للنشر والبحث العلمي)، حيث جاءت بالمرتبة الاولى من نصيب (لا اتفق) بتكرار (٤١) وبنسبة مئوية (٣٦٪)، تليها في المرتبة الثانية (محايد) بتكرار (٣٩) وبنسبة مئوية (٣٥٪) ، في حين كانت أقل مرتبة (اتفق) وذلك بتكرار (٣٢) وبنسبة مئوية (٢٩٪). ونستنتج من النتائج عدم حرص الجامعة على

جدول رقم (١٢) التوزيع التكراري لفقرة (حرصت على تقديم الجامعة دعما ماليا للنشر والبحث العلمي)						
المقياس	الجامعة		تكرار	النسبة المئوية	الترتيب	اتجاه رأي الأغلبية
	جامعة بغداد	الجامعة العراقية				
اتفق	12	20	32	29%	3	لا اتفق
محايد	18	21	39	35%		
لا اتفق	26	15	41	36%		
المجموع	56	56	112	100%		

تقديم دعما ماليا للنشر والبحث العلمي وهذا يشير الى عدم الاهتمام بالحوافز التشجيعية والاعتمادات المالية لهيئة التدريس.

السؤال الثامن: دعمت تطبيق العدالة والموضوعية في توزيع الاشراف على الرسائل والاطاريح العلمية:نلاحظ من خلال الجدول رقم (١٣) والذي يوضح (نشاط العلاقات العامة في دعم تطبيق العدالة والموضوعية في توزيع الاشراف على الرسائل والاطاريح العلمية)، حيث جاءت بالمرتبة الاولى من نصيب (اتفق) بتكرار (٥٢) وبنسبة مئوية (٤٦٪)، تليها في المرتبة الثانية (محايد) بتكرار (٤٠) وبنسبة مئوية (٣٦٪) ، في حين كانت أقل مرتبة (لا اتفق) وذلك بتكرار (٢٠) وبنسبة مئوية (١٨٪)، ونستنتج من النتائج ارتفاع مستوى تطبيق العدالة والموضوعية في توزيع الاشراف على الرسائل والاطاريح العلمية حتى يتسنى للكلية عدالة توزيع هذه الرسائل والاطاريح بين جميع أعضاء هيئة التدريس بالكلية دون تمييز لأي من أعضاء هيئة التدريس دون الآخرين.

جدول رقم (١٣) التوزيع التكراري لفقرة (دعمت تطبيق العدالة والموضوعية في توزيع الاشراف على الرسائل والاطاريح العلمية)						
المقياس	الجامعة		تكرار	النسبة المئوية	الترتيب	اتجاه رأي الأغلبية
	جامعة بغداد	الجامعة العراقية				
اتفق	16	36	52	46%	1	اتفق
محايد	25	15	40	36%		
لا اتفق	15	5	20	18%		
المجموع	56	56	112	100%		

السؤال التاسع : سهلت الطريقة التي تتم بها الترقية: نلاحظ من خلال الجدول رقم (١٤) والذي يوضح (نشاط العلاقات العامة في تسهيل الطريقة التي تتم بها الترقية)، حيث جاءت بالمرتبة الاولى من نصيب (اتفق) بتكرار (٤٧) وبنسبة مئوية (٤٢٪)، تليها في المرتبة الثانية (محايد) بتكرار (٣٧) وبنسبة مئوية (٣٣٪) ، في حين كانت أقل مرتبة (لا اتفق) وذلك بتكرار (٢٨) وبنسبة مئوية (٢٥٪) . ونستنتج من النتائج رضا اعضاء هيئة التدريس عن الترقية التي تمنحه الإشباع المادي والمعنوي إلى جانب الزيادة التي سيحصل عليها الموظف في راتبه الشهري .

جدول رقم (١٤) التوزيع التكراري لفقرة (سهلت الطريقة التي تتم بها الترقية)						
المقياس	الجامعة		تكرار	النسبة المئوية	الترتيب	اتجاه رأي الأغلبية
	جامعة بغداد	الجامعة العراقية				
اتفق	13	34	47	42%	1	اتفق
محايد	19	18	37	33%		
لا اتفق	24	4	28	25%		
المجموع	56	56	112	100%		

السؤال العاشر: اسهمت في رفع مستوى الالفة بين الموظفين والمحافظة عليها: نلاحظ من خلال الجدول رقم (١٥) والذي يوضح (نشاط العلاقات العامة في المساهمة في رفع مستوى الالفة بين الموظفين والمحافظة عليها)، حيث جاءت بالمرتبة الاولى من نصيب (اتفق) بتكرار (٦٣) وبنسبة مئوية (٥٦٪)، تليها في المرتبة الثانية (محايد) بتكرار (٢٩) وبنسبة مئوية (٢٦٪) ، في حين كانت أقل مرتبة (لا اتفق) وذلك بتكرار (٢٠) وبنسبة مئوية (١٨٪). ونستنتج من النتائج تفوق نشاط العلاقات العامة القيام بمسؤوليتها في رفع مستوى الالفة بين اعضاء هيئة التدريس واستدامة التفاهم المشترك من خلال تقوية الروابط بينهم.

جدول رقم (١٥) التوزيع التكراري لفقرة(اسهمت في رفع مستوى الالفة بين الموظفين والمحافظة عليها)						
المقياس	الجامعة		تكرار	النسبة المئوية	الترتيب	اتجاه رأي الأغلبية
	جامعة بغداد	الجامعة العراقية				
اتفق	24	39	63	56%	1	اتفق
محايد	17	12	29	26%		
لا اتفق	15	5	20	18%		
المجموع	56	56	112	100%		

السؤال الحادي عشر: عملت على تحسين مستوى الاتصال الوظيفي بين الإدارات العليا والتدريسين:

نلاحظ من خلال الجدول رقم (١٦) والذي يوضح (نشاط العلاقات العامة في تحسين مستوى الاتصال الوظيفي بين الإدارات العليا والتدريسين)، حيث جاءت بالمرتبة الاولى من نصيب (اتفق) بتكرار (٦٣) وبنسبة مئوية (٥٦٪)، تليها في المرتبة الثانية (محايد) بتكرار (٣٦) وبنسبة مئوية (٣٢٪) ، في حين كانت أقل مرتبة (لا اتفق) وذلك بتكرار (١٣) وبنسبة مئوية (١٢٪) . اظهرت النتائج إلى وجود تفاهم بين الإدارات العليا والتدريسين ، بسبب نشاط العلاقات العامة الهادف لتحقيق مستوى اتصال بينهم، اضافة الى انه يشير إلى اهتمام العلاقات العامة بالقيام بدورها الموجه للجمهور الداخلي واهتمامها لقضاياه وتقديمها إلى الإدارة العليا لتعديل سياساتها تجاههم.

جدول رقم (١٦) التوزيع التكراري لفقرة (عملت على تحسين مستوى الاتصال الوظيفي بين الإدارات العليا والتدريسين)						
المقياس	الجامعة		تكرار	النسبة المئوية	الترتيب	اتجاه رأي الأغلبية
	جامعة بغداد	الجامعة العراقية				
اتفق	22	41	63	56%	1	اتفق

محايد	25	11	36	32%		
لا اتفق	9	4	13	12%		
المجموع	56	56	112	100%		

السؤال الثاني عشر : عملت على تقدير واحترام الادارة لعضو هيئة التدريس: نلاحظ من خلال الجدول رقم (١٧) والذي يوضح (نشاط العلاقات العامة على تقدير واحترام الادارة لعضو هيئة التدريس)، حيث جاءت بالمرتبة الاولى من نصيب (اتفق) بتكرار (٦٧) وبنسبة مئوية (٦٠٪)، تليها في المرتبة الثانية (محايد) بتكرار (٢٨) وبنسبة مئوية (٢٥٪) ، في حين كانت أقل مرتبة (لا اتفق) وذلك بتكرار (١٧) وبنسبة مئوية (١٥٪). ونستنتج من النتائج إن احترام الادارة لأعضاء هيئة التدريس وتقدير احتياجاتهم المعرفية والنفسية ومؤازرتهم على تحقيق أهدافهم التعليمية تعتبر مؤشرات إيجابية لجودة التعليم الجامعي.

جدول رقم (١٧) التوزيع التكراري لفقرة (عملت على تقدير واحترام الادارة لعضو هيئة التدريس)

المقياس	الجامعة		تكرار	النسبة المئوية	الترتيب	اتجاه رأي الأغلبية
	جامعة بغداد	الجامعة العراقية				
اتفق	26	41	67	60%	1	اتفق
محايد	19	9	28	25%		
لا اتفق	11	6	17	15%		
المجموع	56	56	112	100%		

السؤال الثالث عشر : حرصت على مشاركة عضو هيئة التدريس في اتخاذ القرارات:

نلاحظ من خلال الجدول رقم (١٨) والذي يوضح (حرص العلاقات العامة على مشاركة عضو هيئة التدريس في اتخاذ القرارات)، حيث جاءت بالمرتبة الاولى من نصيب (محايد) بتكرار (٤٢) وبنسبة مئوية (٣٨٪)، تليها في المرتبة الثانية (اتفق) بتكرار (٤٠) وبنسبة مئوية (٣٦٪) ، في حين كانت أقل مرتبة (لا اتفق) وذلك بتكرار (٣٠) وبنسبة مئوية (٢٦٪) . وتشير النتائج الى ضرورة العمل على اشراك هيئة التدريس في اتخاذ القرارات لان مقدار النجاح الذي تحققه أي مؤسسة يتوقف الى حد كبير على قدرة وكفاءة موظفيها على المشاركة في اتخاذ القرارات المناسبة. اضاقة الى أن جميع المداخل الادارية الحديثة تتجه الى مبدأ العمل ضمن الفريق والعمل التشاركي كأساس لأحداث التطوير والتغيير الاداري الصحيح.

جدول رقم (١٨) التوزيع التكراري لفقرة (حرصت على مشاركة عضو هيئة التدريس في اتخاذ القرارات)

المقياس	الجامعة		تكرار	النسبة المئوية	الترتيب	اتجاه رأي الأغلبية
	جامعة بغداد	الجامعة العراقية				
اتفق	11	29	40	36%	2	محايد
محايد	28	14	42	38%		
لا اتفق	17	13	30	26%		
المجموع	56	56	112	100%		

السؤال الرابع عشر : حرصت على مشاركة الادارة العليا للتدريسين في المناسبات الاجتماعية: نلاحظ من خلال الجدول رقم (١٩) والذي يوضح (حرص العلاقات العامة على مشاركة الادارة العليا للتدريسين في المناسبات الاجتماعية)، حيث جاءت بالمرتبة الاولى من نصيب (اتفق) بتكرار (٥١) وبنسبة مئوية (٤٦٪)، تليها في المرتبة الثانية (محايد) بتكرار (٤١) وبنسبة مئوية (٣٧٪) ، في حين كانت أقل مرتبة

(لا اتفق) وذلك بتكرار (٢٠) وبنسبة مئوية (١٧٪) . اثبتت النتائج الى عدم وجود فجوة في انشطة العلاقات العامة حيث حرصت على مشاركة الإدارة العليا بالأنشطة الاجتماعية الخاصة بهيئة التدريس .

جدول رقم (١٩) التوزيع التكراري لفقرة (حرصت على مشاركة الادارة العليا للتدريسين في المناسبات الاجتماعية)						
المقياس	الجامعة		تكرار	النسبة المئوية	الترتيب	اتجاه رأي الأغلبية
	جامعة بغداد	الجامعة العراقية				
اتفق	21	30	51	46%	1	اتفق
محايد	25	16	41	37%		
لا اتفق	10	10	20	17%		
المجموع	56	56	112	100%		

السؤال الخامس عشر : سعت لتطبيق العدالة والموضوعية في منح كتب الشكر والتقدير:نلاحظ من خلال الجدول رقم (٢٠) والذي يوضح (حرص العلاقات العامة لتطبيق العدالة والموضوعية في منح كتب الشكر والتقدير)، حيث جاءت بالمرتبة الاولى من نصيب (محايد) بتكرار (٤٨) وبنسبة مئوية (٤٣٪)، تليها في المرتبة الثانية (اتفق) بتكرار (٤٦) وبنسبة مئوية (٤١٪) ، بينما كانت أقل مرتبة (لا اتفق) وذلك بتكرار (١٨) وبنسبة مئوية (١٦٪) . اثبتت النتائج على ضرورة العمل على العدالة والموضوعية في منح كتب الشكر والتقدير لان لها آثاراً مادية علاوة على مالها من آثار معنوية تنعكس بصورة إيجابية على حُسن أداء التدريسي لمهام وظيفته

جدول رقم (٢٠) التوزيع التكراري لفقرة (سعت لتطبيق العدالة والموضوعية في منح كتب الشكر والتقدير)						
المقياس	الجامعة		تكرار	النسبة المئوية	الترتيب	اتجاه رأي الأغلبية
	جامعة بغداد	الجامعة العراقية				
اتفق	19	27	46	41%	2	محايد
محايد	25	23	48	43%		
لا اتفق	12	6	18	16%		
المجموع	56	56	112	100%		

السؤال السادس عشر : سعت لتطبيق العدالة والموضوعية في مراعاة الالقاب العلمية:

نلاحظ من خلال الجدول رقم (٢١) والذي يوضح (حرص العلاقات العامة لتطبيق العدالة والموضوعية في مراعاة الالقاب العلمية)، حيث جاءت بالمرتبة الاولى من نصيب (اتفق) بتكرار (٥١) وبنسبة مئوية (٤٦٪)، تليها في المرتبة الثانية (محايد) بتكرار (٤٤) وبنسبة مئوية (٣٩٪) ، في حين كانت أقل مرتبة (لا اتفق) وذلك بتكرار (١٧) وبنسبة مئوية (١٥٪). اثبتت النتائج الى وجود اتفاق بين اعضاء هيئة التدريس على تطبيق العدالة والموضوعية في مراعاة الالقاب العلمية.

جدول رقم (٢١) التوزيع التكراري لفقرة (سعت لتطبيق العدالة والموضوعية في مراعاة الالقاب العلمية)						
المقياس	الجامعة		تكرار	النسبة المئوية	الترتيب	اتجاه رأي الأغلبية
	جامعة بغداد	الجامعة العراقية				
اتفق	18	33	51	46%	1	اتفق
محايد	25	19	44	39%		

لا اتفق	13	4	17	15%		
المجموع	56	56	112	100%		

الاستنتاجات:

١- دور العلاقات العامة في رفع مستوى الالفة بين اعضاء هيئة التدريس والمحافظة عليها كان مرتفع ، كون العلاقات العامة تقوم على خلق وتوطيد التفاهم والقبول والتعاون بين المؤسسة وجماهيرها، ويشمل ذلك سيطرة إدارة المؤسسة على المشكلات والمسائل التي تواجهها.

٢- وضوح التعليمات التي تصدر عن الإدارة الى اعضاء هيئة التدريس دليل على نشاط العلاقات العامة في تقديم المعلومات بشكل مستمر ومنتظم عن سياسة وخطط المؤسسة التعليمية لاعضاء هيئة التدريس واعلامها ، فضلا عن تقديم النصح للادارة العليا فيما يتعلق بردود الفعل الحالية والمتوقعة للسياسات القائمة او المرتقبة.

٣- الاهتمام بتنمية قدرات التدريسيين ، وذلك لبروز اهمية العنصر البشري في عصرنا هذا كونه العنصر الاهم في توليد الثروة من خلال تنمية معارف وقدرات ومهارات رأس المال البشري، ويعد تطوير عضو هيئة التدريس في الجامعات البعد الأهم في تطوير منظومة التعليم الجامعي، لتكون اكثر كفاءة وفعالية لسد حاجات الجامعة والمجتمع.

٤- ارتفاع مستوى الاتصال الوظيفي بين الإدارات العليا والتدريسين، لان الدراسات العلمية اكدت على ان الممارسة السليمة للعلاقات العامة الفعالة تبدا من الداخل أي (الجمهور الداخلي) وهذا الاتصال يشعرهم انهم بحق يلعبون دورا مهما في المؤسسة وهذا بدوره يجعلهم اكثر ميلا للتفاني والعمل معا مع الادارة العليا لتحقيق الاهداف ورؤيا المؤسسة.

٥- حيادية مشاركة عضو هيئة التدريس في اتخاذ القرارات، علما ان المساهمة الفعَّالة في زيادة عدد متخذي القرارات على التنبؤ بالاحتمالات المستقبلية لأي قرار يتم اتخاذه، أو لأية مشكلة يتم التعامل معها، يسهم في اتخاذ القرار الأنسب وتقبّله بالصورة الأمثل، وهذا ما على الجامعة القيام به.

التوصيات :

بناءً على ما توصل إليه البحث من نتائج، يوصي الباحث بما يلي:

١. يجب على الإدارة العليا للجامعة تخصيص ميزانية منفصلة لإدارة العلاقات العامة تمكنها من تنفيذ برامجها المستهدفة.
٢. ضرورة الاهتمام بممارسي العلاقات العامة من حيث تأهيلهم وتدريبهم بشكل مستمر، التي من شأنها تحسين أدائهم الوظيفي، مما ينعكس إيجاباً على مستوى الرضا الوظيفي لديهم والذي ينعكس على عملهم.
٣. اجراء المزيد من الدراسات المرتبطة بالرضا الوظيفي لدى ممارسي العلاقات العامة في المؤسسات العراقية الخاصة، نظرا لقلة الدراسات التي تناولت هذا الموضوع بالبحث والتحليل.
٤. ضرورة تقديم دعما ماليا للنشر والبحث العلمي لاعضاء هيئة التدريس، وتوفير البنى التحتية المتمثلة بقاعات دراسية حديثة مزودة بكل المستلزمات الدراسية .
٥. ضرورة الاهتمام بتحقيق العدالة والموضوعية في منح كتب الشكر والتقدير وحصولهم عليها ضمن نظام متكامل.
٦. دعم وتعزيز مشاركة اعضاء هيئة التدريس في اتخاذ القرارات لانها تعتبر مفتاح نجاح أي مؤسسة في العصر الحديث.

المصادر :

اولا: المصادر باللغة العربية :

أ. الكتب :

١. الدليمي، عبد الرزاق ،٢٠١١، المدخل إلى العلاقات العامة، ط ٦ ، عمان، الثقافة للنشر والتوزيع.
٢. الدليمي، عبد الرزاق، ٢٠١٥، العلاقات العامة وادارة الازمات، عمان ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
٣. المشهداني، سعد سليمان ،(٢٠١٧)، مناهج البحث الإعلامي، دولة الامارات العربية المتحدة – الجمهورية اللبنانية ، دار الكتاب الجامعي.
٤. النبهان ، موسى ، (٢٠١٣)، اساسيات القياس في العلوم السلوكية ، ط ٢ ، عمان ، دار الشروق للنشر والتوزيع
٥. خلوف، محمود محمد، ٢٠١٩، العلاقات العامة في العصر الرقمي، عمان، دار اسامة للنشر والتوزيع .
٦. عبد الحميد ، محمد ، ٢٠٠٠، البحث العلمي في الدراسات الاعلامية ، القاهرة ، عالم الكتب .

٧. عليان ، ربحي مصطفى،(٢٠٠١) ، البحث العلمي اسسه مناهجه واساليبه اجراءاته ، عمان ، بيت الافكار الدولية .
٨. نجم ، طه عبد العاطي ، ٢٠١٥، مناهج البحث الاعلامي، الاسكندرية ، داركلمة للنشر والتوزيع
٩. محمد ، مصطفى ،(٢٠١٨) ، الرضا الوظيفي وأثره على تطوير الأداء، عمان ، دار ابن النفيس للنشر والتوزيع .

ب. المجلات :

١- اسحاق ،.خالد ابراهيم عبد العزيز،٢٠٢٠، الرضا الوظيفي للقائم بالاتصال في ممارسة العلاقات العامة : دراسة مسحية على المؤسسات الخاصة في دولة الامارات العربية المتحدة للمدة من ١٥ تشرين الثاني ٢٠١٩ لغاية ١٥ شباط ٢٠٢٠ ، مجلة الاداب (١٣٤) ، ٦١٩-
٢- جاسم ، سهاد عادل ، ٢٠٢٢، اهمية العلاقات العامة في امانة بغداد في تحقيق التنمية المستدامة ، Journal of Media Studies and Research ، (٦)٢، ١٥١-١٧٤.
٣- حسن ،عبد الصادق. (٢٠١٨). الرضا الوظيفي لدى ممارسي العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية المصرية. المجلة المصرية لبحوث الأعلام ، (٦٥) ،٤٣-١٣٣ .
٤- خلف وبولص ،حذيفة زيدان و نداء حازم ، (٢٠١٢)، نشاط العلاقات العامة في هيئة التعليم التقني. الباحث الاعلامي، (١٧) ٤، ١١٥-
٥- فاطمة ، مانع، ٢٠١٤، أهمية العلاقات العامة في تحسين الصورالذهنية للمؤسسة ، مجلة الاقتصاد الجديد ، (١٠)١ ،٢٦٩- ٢٩٠
٦- فليح ،علي موفق ،٢٠٢٢، الصورة الذهنية للصين لدى الجمهور العراقي بعد جائحة فيروس كورونا ، مجلة المستنصرية للدراسات العربية والدولية ، (٧٨) ١٩، ١٨٦-١٩٨ .

ج. الرسائل والاطاريح :

١. آدم, عبد الرحمن عبد السلام إدريس (٢٠٢٠). توظيف أنشطة العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين : دراسة وصفية تحليلية بالتطبيق على العاملين بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا في الفترة من يناير ٢٠١٦ م ديسمبر ٢٠١٧ م (اطروحة دكتوراة ،جامعة السودان
٢. السعيدي ، يوسف عويد عتيق ، ٢٠١٣، دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في صحيفتي الراي والكويت تايمز الكويتيتين ،(رسالة ماجستير ، جامعة الشرق الاوسط ، كلية الاعلام)
٣. دلال ، بن يوب و لبيض خيرة. (٢٠١٩). الرضـــا الوظيفـــي وأثره في تحســين أداء العاملـين: دراسة ميدانية لمؤسسة"عمر بن عمر"- بوعاتي محمود. (رسالة ماجستير ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية)
٤. محمود ، أمل ياسين محمد ،٢٠١٥ ، دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في شركة الخطوط الجوية الملكية الأردنية / دراسة حالة ، (رسالة ماجستير ، جامعة البترا ، كلية العلوم).

د. المواقع الالكترونية :

١- أبو بكر, أسيل و تسنيم لباط . (٢٠١٨). دور العلاقات العامة في الرضا الوظيفي للموظفين (جامعة القدس المفتوحة/ فرع نابلس نموذجا) تاريخ الوصول ٢٠٢٣/١/٢٢
٢- عبد الفضيل، شاذلي عوض. (٢٠١٥) . فاعلية العلاقات العامة في تطوير أداء المؤسسات الحكومية.(رسالة ماجستير، جامعة السودان للعلوم التكنولوجيا). https://repository.sustech.edu/bitstream/handle/ تاريخ الوصول ٢٠٢٣/١/٢٢
٣- عطية ،راغب فخري واسامة طارق عباس. (٢٠١٩). الرضا الوظيفي وعلاقته بفاعلية الأداء. مجلة دراسات محاسبية ومالية . المؤتمر الوطني الرابع لطلبة الدراسات العليا . file:///C:/Users/communcation/Downloads/jpgiafs,+1.pdf تاريخ الوصول ٢٠٢٣/١/٢٢

ثانيا: المصادر باللغة الانكليزية :

1- Kadarisman , M. (2013). Analysis on factors that influence job satisfaction of government employees. BISNIS & BIROKRASI: Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, 19(1). 55-68.
2- Pitaloka, E., & Sofia, I. P. (2014). The effect of work environment, job satisfaction, organization commitment on OCB of internal auditors. International Journal of Business, Economics and Law, 5(2), 10-18

ثالثا : المصادر العربية مترجمة :

A. The Books

1. Al-Dulaimi, Abdulrazzaq, 2011, Introduction to public relation, 6 editions, Amman, Al-Thaqafa for publishing and distribution.
2. Al-Dulaimi, Abdulrazzaq, 2015, Public relations and crisis management, Amman Al-Yazoori Scientific house for publishing and distribution.
3. Al-Mashhadany, Saad Sulaiman, (2017), Media research methodology, UAE, the Republic of Lebanon.
4. Al-Nabhan, Mousa, (2013), Measurement Fundamentals in behavioral sciences, 2 editions, Amman, Al-Shorooq House for publishing and distribution.
5. Khaloof, Mahmoud Mohammed,2019, Public Relation in the Digital age, Amman, Osama House for publishing
6. Abdulhameed, Mohammed, (2000), scientific Research in media studies, Cairo, Book world.
7. Alyan,Rabhi Moustafa, (2001)Scientific Research and its fundamentals, Methodology, aspects and procedures,Amman, International Ideas House.
8. Najim, Taha Abed Al-Ati,2015, Seintafic Research Methodology, Alexandria, Kalema House for publishing and distribution.
9. Mohammed Mostafa, (2018), Job satisfaction and its impact on performance development, Amman, Ibn Al-Nafis House for publishing and distribution.

B. Journals:

1. Ishaq,Khalid Ibrahim Abdulazeez,2020 Job satisfaction of the communicator in the practice of public relations: A survey study on private institutions in the UAE 15 Nov,2019 until 15 Feb,2020, Arts Jornal (134) ,619-646.
2. Jasim,Suhad Adil,2022,Public Relations Importance in the municipality of Baghdad in achieving sustainable development , Journal of Media Studies and Research, 2(6), 151-174.
3. Hassan, Abdul Sadiq. (2018) Job satisfaction among public relations practitioners in Egyptian government institutions, Egyptian Journal) , (65), 43-133.
4. Khalaf and Boulos, Hudhayfah Zaidan and Nidaa Hazem, (2012) Public Relations Activity in the Technical Education Authority.Media researcher, 4(17), 115-136.
5. Fatima, Mana 2014, The importance of public relations in improving the mental images of the institution, Al-Iqtisad Al-Jadeed Journal, 1(10), 269-290.
6. Flaih, Ali Muwafaq 2022, The mental image of China among the Iraqi public after the Corona virus pandemic, Al- Mustansiriya Journal of Arab and International Studies, (78) 19, 186-198.

C. Letters and thesis:

1. Adam Abdel Rahman Abdel Salam Idris (2020) Employing public relations activities to achieve the employees Job satisfaction: A descriptive analytical study applied to employees at the Sudan University of Science and Technology in the period from January 2016 AD to December 2017 AD. (Doctoral thesis, Sudan University of Science and Technology),
2. Al-Saidi, Yousif Awaid atiq ,2013, The role of public relations in achieving job satisfaction for employees of the two Kuwaiti newspapers, Al-Rai and Al-Kuwait Times. (Master's thesis, Middle East University, Faculty of Media).
3. Dalal, Bin Youb, and walbaidh Khaira (2015) Job satisfaction and its impact on improving the performance of the employees, a field study, for, 'Omar bin Omar" Buaati Mahmoud institution, (thesis, Master's degree, College of Humanities and Social Sciences)
4. Mahmoud, Amal Yassin Muhammad 2015, The role of public relations in achieving job satisfaction for employees of Royal Jordanian Airlines / case study, (Master's thesis, University of Petra, Faculty of Science).

D. websites:

1. Abu Bakr, Asil and Tasneem labat (2018) The role of public relations in employees' job satisfaction (Al Quds Open University Nablus branch is a model). Retrieved January 22, 2023, from https://repository.najah.edu/server/api/core/bitstreams/02d017e3-2900-4003-88e6-b8f031ec03e1/content
2. Abdel-Fadil Shathli Awad (2015) - The effectiveness of public relations in developing the performance of government institutions (Master thesis, Sudan University of Science & Technology) Retrieved January 22, 2023, from https://repository.sustech.edu/bitstream/handle/
3. Attia Ragheb Fakhri and Osama Tariq Abbas (2019). Job satisfaction and its relationship to performance effectiveness. Journal of Accounting and Financial Studies Fourth National Conference Postgraduate Students. Retrieved January 22, 2023, from :///C:/Users/communcation/Downloads/jpgiafs,+1.pdf