



SIATS Journals

The journal of media and social studies for specialized researches (JMSSR)

Journal home page: <http://www.siats.co.uk>



## مجلة الإعلام والعلوم الاجتماعية للأبحاث التخصصية

المجلد 1، العدد 4، كانون الثاني 2017م.

e ISSN 0127-7448

### دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي للهيئات التدريسية في الجامعات الأردنية (دراسة حالة)

أ.د عبد الرزاق محمد الدليمي

كلية الإعلام / جامعة البترا/عمّان - الأردن

[Abedd2005@gmail.com](mailto:Abedd2005@gmail.com)

د.محمد صاحب سلطان

كلية الإعلام/جامعة البتراء/ الأردن

[Msultan55@yahoo.com](mailto:Msultan55@yahoo.com)

1437هـ-2017م



---

#### ARTICLE INFO

---

**Article history:**

Received 15/9/2016

Received in revised form 15/10/2016

Accepted 15/11/2016

Available online 15/1/2017

---

### Abstract

Job satisfaction is affected in any organization by several factors, both internal and external, and the circumstances of each respect the laws and regulations and instructions in place and some of the others on the senior management, policy and incentives offered to employees, and some public relations and communication and motivational audience internal and external functions of the organization, and the mechanism of action to achieve this satisfaction, so the goal of our research to indicate the role of public relations in achieving job satisfaction of the teaching staff in the Jordanian private and public universities and knowledge of internal and external factors that affect the level of job satisfaction.

To achieve the goals of research, researchers adopted a descriptive analytical method, using the questionnaire tool that was applied to a sample of (300) pedagogy (176 males and 124 females) for the collection of data in the sample that was selected random stratified way through the faculty Jordan University and Yarmouk University AL State University as well as working in Petra University bodies, the blue, the Middle East, Zaytuna own, not to mention the advantage of conducting personal interviews with stakeholders and use the style of note direct and indirect the fact that researchers are of the same university community.

**Key words:** Job Satisfaction, Public Relations, A faculty member, A practitioner of public relations



### ملخص

يتأثر الرضا الوظيفي في أية منظمة بعوامل عدة، وظروف داخلية وخارجية، بعضها يتعلق بالقوانين والأنظمة والتعليمات المعمول بها، وبعضها الآخر يتعلق بالإدارة العليا وسياساتها والحوافز التي تقدمها للعاملين، وبعضها يتعلق بالعلاقات العامة وما تقوم به من مهام اتصالية وتحفيزية لجمهور المنظمة الداخلي والخارجي، والية عملها في تحقيق ذلك الرضا؛ لذا هدف بحثنا إلى بيان دور العلاقات العامة، في تحقيق الرضا الوظيفي للهيئات التدريسية في الجامعات الأردنية الخاصة والحكومية، ومعرفة العوامل الداخلية والخارجية، التي تؤثر على مستوى الرضا الوظيفي. ولتحقيق أهداف البحث، تبني الباحثون المنهج الوصفي التحليلي، مستخدمين في ذلك أداة الاستبانة، التي تم تطبيقها على عينة بلغت (300) تدريسي (176 ذكور و 124 إناث)؛ لجمع البيانات عن عينة البحث، التي تم اختيارها بالطريقة العشوائية الطبقية، من خلال الهيئات التدريسية العاملة في الجامعة الأردنية، وجامعة اليرموك، وجامعة البلقاء الحكومية، فضلاً عن الهيئات العاملة في جامعة البترا، الزرقاء، الشرق الأوسط، الزيتونة الخاصة، ناهيك عن الاستفادة من إجراء المقابلات الشخصية مع ذوي العلاقة، واستخدام أسلوب الملاحظة المباشرة وغير المباشرة؛ ذلك أن الباحثون ينتمون لذات الوسط الجامعي، وخلص البحث إلى مجموعة من النتائج والتوصيات.

**الكلمات المفتاحية:** الرضا الوظيفي، العلاقات العامة، عضو هيئة التدريس، ممارس العلاقات العامة.

### مقدمة

تقوم الجامعات الأردنية الحكومية والخاصة، بدور مهم وفاعل في تحقيق الأهداف التربوية والتعليمية المنشودة؛ فهي التي تعنى بالمساهمة في تعميق الهوية الوطنية، التكوين الأساسي والتكوين المستمر، تنمية ونشر العلم والمعرفة والثقافة، إعداد الشباب للاندماج في الحياة العملية خاصة بواسطة تنمية المهارات، البحث العلمي والتكنولوجي، القيام بمهام أعمال الخبرة، المساهمة في التنمية الشاملة للبلاد، المساهمة في تطوير الحضارة الإنسانية بإعداد أجيال المستقبل وتفتح لهم آفاق المعرفة والعمل والبناء. ويمثل عضو هيئة التدريس في هذه المؤسسات، حجر الزاوية في العملية التعليمية؛ لكونه يؤلف الأداة الفعالة، التي تؤدي بالجامعة إلى الاضطلاع بمسؤوليتها، وحمل رسالتها الرامية إلى تطوير التعليم وخدمة المجتمع والنهوض نحو التقدم العلمي.

ومن المعروف أن الكفاءات الجيدة إذا توافرت، لا تستطيع أن تعمل بمعزل عن المناخ الذي يهيئ لها الظروف المواتية للتعبير عن طاقتها والوصول بها أعلى المستويات الإنتاجية، فإنه من اللازم أن تتوفر لهذه الكفاءات الأجواء العملية الملائمة لتحقيق طموحاتها العلمية، وتحقيق معدلات مرتفعة من الأداء والإنتاجية العلمية، ورفع مستوى رضاها الوظيفي؛ مما يساهم في إضفاء الجودة والفاعلية على مخرجات نظام الجامعة.

وانطلاقاً من أهمية دور أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية الحكومية والخاصة، ودور الإدارة العليا في هذه الجامعات في تهيئة الظروف الملائمة داخل أروقة الجامعة، والتي تساعد على زيادة فاعليتها وتطورها وتحسين الأداء العلمي والإداري، فقد هدف بحثنا إلى إلقاء الضوء على هذه الظروف والعوامل المحيطة بأعضاء هيئة التدريس؛ عن طريق التعرف على مستوى الرضا الوظيفي، وكذلك مستوى الإنتاجية العلمية لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية والعلاقة بينهما.

كما استهدف البحث أيضاً، التعرف على تأثير بعض المتغيرات الديموغرافية مثل: النوع، والعمر، والعبء التدريسي، والمرتبة الأكاديمية، وسنوات الخبرة في الجامعة، والوظيفة الإدارية، على كل مستوى محاور الرضا الوظيفي، وكذا مستوى الإنتاجية العلمية، ومستوى كل من الرضا الوظيفي العام والإنتاجية العلمية لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية، والتي تمثلت بها عينة البحث، الجامعة الأردنية، وجامعة اليرموك، وجامعة البلقاء، وهن من الجامعات الحكومية، فضلاً عن الجامعات الخاصة التي تمثلت بجامعة البترا، وجامعة الشرق الأوسط، وجامعة الزيتونة، وجامعة الزرقاء، إلى جانب التعرف على آراء ومقترحات أفراد العينة، فيما يتعلق بزيادة مستوى الرضا الوظيفي، وكذلك مقترحاتهم لتطوير الإنتاجية العلمية، ثم وضع أسئلة لتحقيق هذه الأهداف، ولاسيما بيان دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي، وما تقوم به من مهام اتصالية وتحفيزية والية عملها في تحقيق ذلك الرضا. وتأسيساً على ذلك فإن موضوع البحث وأدواته المعتمدة، يمثلان معياراً تأصيلياً بالبحث والتقصي؛ لما يشكله من أهمية في الطرح والمعالجة.

### أولاً: مشكلة البحث

تتمثل مشكلة البحث في معرفة دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي للهيئات التدريسية في الجامعات الأردنية، ومعرفة العوامل التي تؤثر في تحسين ذلك الرضا، الذي يشكل نقطة الانطلاق في تحسين الأداء الوظيفي، والذي ينعكس سلباً أو إيجاباً على مستوى فاعلية التدريسي وقدرته على العطاء الذي ينعكس أيضاً على سمعة الجامعة في علاقاتها مع المتعاملين معها، وهذا الأمر دفعنا إلى البحث عن دور العلاقات العامة في تحقيق ذلك الرضا من وجهة نظر الهيئات التدريسية في الجامعات الأردنية، وما العوامل المؤثرة في تحقيق الرضا الوظيفي للهيئات التدريسية في الجامعات الأردنية، وما العوامل المؤثرة في تحقيق ذلك الرضا من وجهة نظر الهيئات التدريسية نفسها؟

وقد تم طرح التساؤلات الآتية:

- ما درجة الرضا الوظيفي عن طبيعة العمل وظروفه في الجامعات الأردنية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية؟

- ما درجة الرضا الوظيفي عن المردود المادي في الجامعات الأردنية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية؟  
- ما درجة الرضا عن الأمن والاستقرار الوظيفي في الجامعات الأردنية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية؟

- ما درجة الرضا عن العلاقة مع الزملاء في الجامعات الأردنية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية؟  
- ما درجة الرضا عن علاقة أعضاء الهيئة التدريسية مع العمادات في الجامعات الأردنية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية؟

- ما درجة الرضا عن دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي في الجامعات الأردنية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية؟

- ما درجة الرضا عن دور العلاقات العامة بتوثيق علاقة الجامعة مع المجتمع المحلي في الجامعات الأردنية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية؟

### ثانياً: أهمية البحث

تكمن أهمية البحث في معرفة مستوى الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية، وعن الإجراءات المتبعة في عمل العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي، وما سيتمخض عنها من نتائج لتحسين ذلك الأداء. وكذلك مستوى الإنتاجية العلمية لديهم، ويتوقع الباحثون أن تستفيد من نتائج البحث جهات كثيرة منها: وزارة التعليم العالي، إدارات الجامعات الأردنية، كذلك الباحثون المهتمون بهذا الجانب.

### ثالثاً: أهداف البحث

يهدف البحث الحالي إلى:

- 1- التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية، فيما يتعلق بمحور صفات ومميزات العمل، خصائص بيئة العمل، السياسات والممارسات الإدارية، العلاقات الإنسانية.
- 2- التعرف على درجة الرضا الوظيفي بشكل عام لأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية.
- 3- التعرف على مستوى الإنتاجية العلمية لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية.
- 4- التعرف على طبيعة العلاقة بين كل من مستوى الرضا الوظيفي، وكذلك مستوى الإنتاجية العلمية لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية، وبعض المتغيرات الديموغرافية مثل: (النوع، العمر، العبء التدريسي، المرتبة الأكاديمية، سنوات الخبرة في الجامعة، الوظيفة الإدارية).
- 5- تحديد العلاقة بين مستوى الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية ومستوى لإنتاجية العلمية.
- 6- التعرف على دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي للهيئات التدريسية في الجامعات الأردنية.
- 7- التعرف على المقترحات التي يراها أعضاء هيئة التدريس لرفع مستوى الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية.
- 8- تقديم مقترحات لتطوير العملية الإنتاجية لأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية من خلال الرضا الوظيفي.

### رابعاً: مصطلحات البحث وتعريفاته الإجرائية

- **الرضا الوظيفي:** يعرف الرضا الوظيفي إجرائياً بأنه: مجموعة مشاعر أعضاء هيئة التدريس نحو مجالات الرضا صفات ومميزات العمل، وخصائص بيئة العمل، والسياسات والممارسات الإدارية، والعلاقات الإنسانية) ..
- **الدور:** يشير الدور إلى معايير السلوك أو القواعد التي تحكم وصفاً معيناً في البناء الاجتماعي، أو الوظيفي، أو الأداء الذي يقوم به الأعلام بالنسبة للجمهور في مجالات مختلفة.<sup>(1)</sup>
- ويقصد به إجرائياً: الجهود المبذولة التي يقوم بها ممارسو العلاقات العامة لتحقيق الرضا الوظيفي للعاملين.
- **العلاقات العامة:** تعد العلاقات العامة بمثابة الجسر الذي تؤدي إلى التعبير، كما تعد الوسيلة المناسبة لتعديل الاتجاهات الجديدة التي أحدثت التغيير، كذلك تعد من وسائل استمالة الاتجاهات بهدف خلق التغيير،

(1) عبد الرزاق الدليمي، المدخل إلى العلاقات العامة، ط6، عمان: الثقافة للنشر والتوزيع، 2011، ص 8.

فضلا عن مساعدتها للمنظمة على الرؤية الشاملة للمجتمع ككل، وتقديم المشورة وتوفير المعرفة الخلاقة اللازمة؛ لتحقيق تكيف الجماعات مع بعضها البعض، بناءً على مجال واسع ومتنوع من الخبرة.<sup>(2)</sup>

أما إجرائيا فيقصد بها: الجهود الوظيفية التي يؤديها ممارسو العلاقات العامة؛ لإيصال رسالة المؤسسة إلى الجمهور سواء أكان داخليا أو خارجيا، بهدف تحقيق أهدافها وتعزيز الثقة بينها وبين جمهورها.

**- عضو هيئة التدريس:** يتحدد إجرائيا لأغراض هذا البحث بأنه: (عضو هيئة التدريس في الجامعة الموجود على رأس عمله أثناء إجراء البحث) وهم:

-الأستاذ.

- الأستاذ المشارك.

- الأستاذ المساعد.

- المحاضر المتفرغ.

- المدرس.

- المدرس المساعد (حسب معايير الاعتماد الخاص).

- الأستاذ الممارس (حسب معايير الاعتماد الخاص).

**- ممارس العلاقات العامة:** ويقصد بها لأغراض هذا البحث: كل موظف في الجامعة منتسب رسميا لإدارة أو قسم العلاقات العامة، وكذلك كل من يقوم بمهام وصلاحيات ووظائف العلاقات العامة تحت مسمى أو آخر في إدارة أو قسم؛ قد يكون قسم التسويق، أو الجودة، أو إدارة الخدمات، أو قسم الإعلام، أو إدارة الجودة، أو إدارة خدمة الزبائن في الجامعات عينة البحث.

#### خامسا: حدود البحث

**1- الحدود المكانية:** الجامعات الأردنية المبحوثة وهي: (الجامعة الأردنية الحكومية، جامعة البلقاء الحكومية، جامعة اليرموك الحكومية، جامعة البتراء الخاصة، جامعة الزيتونة الخاصة، جامعة الشرق الأوسط الخاصة، جامعة الزرقاء الخاصة).

**2- الحدود البشرية:** عينة من أعضاء هيئة التدريس من العاملين في الجامعات الأردنية موضوع البحث، موزعين على الدرجات الأكاديمية (أستاذ مساعد، أستاذ مشارك، أستاذ).

**3- الحدود الزمنية:** الفصل الدراسي الثاني من العام الجامعي 2015/2016، للفترة الزمنية من 2016/3/1 ولغاية 2016/5/30.

(2) محمد صاحب سلطان، العلاقات العامة في المنظمات الدولية، ط2، عمان: دار الميسرة للنشر والتوزيع، 2014، ص35.

### سادسا: المنهج المستخدم

ينتمي هذا البحث إلى الدراسات الوصفية، التي تستهدف تقرير خصائص ظاهرة مُعيّنة أو موقف ما تغلب عليه صفة التحديد. ولأغراض تحقيق أهداف البحث، وللإجابة عن ما طرح من تساؤلات؛ تم الاعتماد على أسلوب تحليل المضمون؛ لغايات دراسة المضامين المقدّمة في مجلة الأطفال الأردنية «حاتم»، وذلك من خلال رصد وتحليل مضامين المواد التحريرية المنشورة على صفحاتها، ومن ثم استخلاص القيم التي تضمّنتها تلك المواد.

### الإطار النظري

#### أولاً: النظريات الإعلامية

وجد الباحثون أن النظريات المناسبة لهذا البحث هي:

**نظرية العاملين:** وهي من النظريات المفسرة للرضا الوظيفي، وترتبط أصلاً بتطبيق نظرية (ماسلو) للحاجات في مواقع العمل؛ حيث أكد (هيرزبرج) أن هناك مجموعتان من العوامل، إحداها تعتبر بمثابة دوافع تؤدي إلى رضا العاملين عن أعمالهم، وأطلق عليها عوامل مرتبطة بالوظيفة أو العمل نفسه، وقد حصرها في إحساس الفرد بالإنجاز، وتحمل المسؤولية، وتوفير فرص الترقية للوظائف الأعلى، والمشاركة في اتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل، أما المجموعة الأخرى من العوامل، فيعتبرها بمثابة دوافع تؤدي إلى عدم رضا العاملين عن أعمالهم، وأطلق عليها عوامل محيطية بالوظيفة أو العمل، وقد حصرها في تلك الظروف التي تحيط بالعمل كالرئاسة، أو الإدارة، أو الإشراف، أو نمط القيادة، وطبيعة العلاقات بالبيئة المحيطة بين الفرد وزملائه وبينه وبين رؤسائه، وظروف البيئة المحيطة بالعمل.<sup>(3)</sup>

**نظرية عدالة العائد:** فسر (فروم) الرضا الوظيفي على أساس أن عملية الرضا أو عدم الرضا تحدث نتيجة للمقارنة التي يجريها الفرد بين ما كان يتوقعه من عوائد السلوك الذي يتبعه، وبين المنفعة الشخصية التي يحققها بالفعل، ومن ثم فإن هذه المقارنة تؤدي بالفرد إلى المفاضلة بين عدة بدائل مختلفة؛ لاختيار نشاط معين يحقق العائد المتوقع، بحيث تتطابق مع المنفعة التي يجنيها بالفعل، وهذه المنفعة تضم الجانبين المادي والمعنوي معاً، وتفترض نظرية عدالة العائد في تفسيرها للرضا الوظيفي، أن الفرد يحاول الحصول على العائد أثناء قيامه بعمل ما، ويتوقف رضاه على مدى اتفاق العائد الذي يحصل عليه من عمله مع ما يعتقد أنه يستحقه. ومن خلال التفسير الموضح عبر النظريتين تبين للباحثين أن النتائج المتوخاة من هذا البحث تنسجم مع ماتم طرحه في الإطار النظري المشار إليه، لأنهما تصبان في ذات الاتجاه الخاص بتحقيق الرضا الوظيفي وسبل ادامته من خلال الدور الذي تلعبه العلاقات العامة في هذا الاتجاه.

(3) عبد الرزاق الدليمي، مرجع سابق، ص 69.

### ثانياً: الدراسات السابقة

1. دراسة العكش والحسين (2005): (الرّضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الخاصة والحكومية في الأردن: دراسة مقارنة لأعضاء هيئة التدريس في كليات العلوم الإدارية). هدفت الدراسة إلى مقارنة مدى توافر الرّضا الوظيفي بين أعضاء هيئة التدريس في كليات العلوم الإدارية في الجامعات الحكومية والخاصة في الأردن.
2. دراسة الطيب (2008): (أثر المناخ التنظيمي على الرضا الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية دراسة حالة). هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر تقصي المناخ التنظيمي في شركة الاتصالات الفلسطينية على الرضا الوظيفي للعاملين بها.
3. دراسة يوسف (2010): (التحفيز وأثره في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين في منشآت القطاع الصناعي بالمدينة الصناعية بمكة المكرمة). هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أنواع الحوافز المادية والمعنوية المقدمة للعاملين في منشآت القطاع الصناعي بالمدينة الصناعية بمكة المكرمة.
4. دراسة عوض الله (2010): (أثر التحفيز ودوره في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين). هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أوجه القصور في نظم وأساليب الحوافز المطبقة على العاملين، وفيما يتعلق بالحوافز المادية أو الحوافز المعنوية بالنسبة للموظفين أو الإداريين.
5. دراسة السعيد (2013): (دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في صحيفتي الراي والكويت تايمز الكويتيتين). هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في صحيفتي الراي والكويت تايمز الكويتيتين، ومعرفة العوامل المؤثرة في تحقيق ذلك الرضا.
6. دراسة Gratto (2001): (العلاقة بين المناخ التنظيمي والرضا الوظيفي للقائمين على إدارة مؤسسات دعم وصيانة المشاريع). هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف العلاقة بين المناخ التنظيمي وأبعاد الرضا الوظيفي للمديرين القائمين على إدارة مؤسسات تعمل في صيانة وتشغيل المعدات، والآلات في الولايات المتحدة الأمريكية، كما هدفت إلى تحديد إذا ما كان هناك اختلافات ذات دلالة جوهريّة في الرضا الوظيفي تعزى لمتغيرات (الجنس، والعرق، وتصنيف المؤسسة من حيث حجمها ونوعها، وسنوات الخبرة في المؤسسة).
- 7-دراسة Thomas (2001): (أخلاقيات موظفي العلاقات العامة في الجامعات: مفاهيم وتطبيقات).

هدفت هذه الدراسة التعرف على اتجاهات موظفي العلاقات العامة في ثلاث جامعات عامة في ولاية Minnesota وأنشطتهم.

### التعقيب على الدراسات السابقة:

تم الاستفادة من الدراسات السابقة بدراستنا الحالية من حيث التأطير العلمي للدراسة وإعداد الاستبيان وتفريغ المعلومات، ولم تلتقي نتائج بحثنا مع أي مما خرجت به الدراسات السابقة بشقيها العربية والاجنبية باستثناء دراسة العكش والحسين، لكنها امتازت عن الدراسات السابقة بأنها تناولت دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي للهيئات التدريسية في الجامعات الأردنية: دراسة حالة عن الرضا الوظيفي من وجهة نظر العاملين فيها.

### الإطار التطبيقي

#### أولاً: اختبار ثبات أداة البحث

لاختبار ثبات أداة البحث قام الباحثون بإيجاد معامل (كرونباخ ألفا) على عينة استطلاعية، وكانت النتائج كما مبين في الجدول الآتي:

#### الجدول (1)

#### معاملات كرونباخ ألفا لاختبار ثبات أداة البحث

| المجال                                                     | معامل كرونباخ ألفا |
|------------------------------------------------------------|--------------------|
| مستوى الرضا الوظيفي عن طبيعة العمل وظروفه                  | 0.89               |
| مستوى الرضا عن المردود المادي                              | 0.80               |
| الأمن والاستقرار الوظيفي                                   | 0.87               |
| مستوى الرضا عن العلاقة مع الزملاء                          | 0.88               |
| مستوى الرضا عن علاقة أعضاء الهيئة التدريسية مع العمادات    | 0.88               |
| دور العلاقات العامة داخل المؤسسة في تحقيق الرضا الوظيفي    | 0.81               |
| دور العلاقات العامة بتوثيق علاقة المؤسسة مع المجتمع المحلي | 0.80               |
| المعدل                                                     | 0.89               |

نلاحظ من خلال الجدول السابق، أن جميع قيم معاملات (ألفا) تمتلك صدقية قياس المتغيرات.

## ثانياً: المتغيرات الديموغرافية

## الجدول (2)

توزيع أفراد عينة البحث تبعاً للمتغيرات الديموغرافية

| المتغير                     | الفئة                         | النسبة المئوية |
|-----------------------------|-------------------------------|----------------|
| النوع                       | ذكر                           | 58.7           |
|                             | أنثى                          | 41.3           |
| العمر                       | أقل من 30 سنوات               | 6.7            |
|                             | من 30-40 سنة                  | 33.3           |
|                             | من 41-50 سنة                  | 43.3           |
|                             | من 51-60 سنة                  | 8.7            |
|                             | أكثر من 61 سنة                | 8              |
| المؤهل العلمي               | ماجستير                       | 26.7           |
|                             | دكتوراه                       | 73.3           |
| الاختصاص                    | إنسانية                       | 76             |
|                             | هندسية ومعلوماتية<br>ورياضيات | 16             |
|                             | صيدلة وعلوم طبية وكيميائية    | 6.7            |
| الخبرة في مجال التدريس      | خمس سنوات فأقل                | 31             |
|                             | من 6-10 سنوات                 | 31             |
|                             | من 11-15 سنة                  | 16.7           |
|                             | 16 سنة فأكثر                  | 21.3           |
| عدد سنوات الخدمة في الجامعة | خمس سنوات فأقل                | 46.7           |
|                             | من 6-10 سنوات                 | 33.3           |
|                             | من 11-15 سنة                  | 12             |
|                             | 16 سنة فأكثر                  | 8              |
| المنصب                      | من غير منصب                   | 84.7           |
|                             | منصب وظيفي                    | 15.3           |
| الجنسية                     | أردني                         | 89.3           |

|      |              |                               |
|------|--------------|-------------------------------|
| 10.7 | غير أردني    |                               |
| 16   | أستاذ        | الرتبة الأكاديمية             |
| 26.7 | مشارك        |                               |
| 30.7 | مساعد        |                               |
| 26.7 | مدرس         |                               |
| 77.3 | متزوج        | الحالة الاجتماعية             |
| 17.3 | أعزب         |                               |
| 76   | نعم          | لديك أبناء                    |
| 24   | لا           |                               |
| 19.7 | 1 أو 2       | عدد الأبناء                   |
| 41.7 | 3 أو 4       |                               |
| 14.4 | أكثر من 5    |                               |
| 25.3 | أقل من 1200  | الدخل الشهري بالدينار الأردني |
| 34.7 | من 1200-1500 |                               |
| 21.3 | من 1600-2000 |                               |
| 18.7 | أكثر من 2000 |                               |
| 100  | المجموع      |                               |

يبين الجدول (2) توزيع أفراد عينة البحث تبعاً للمتغيرات الديموغرافية، حيث تبين ما يلي:

1. النوع: بلغت نسبة الذكور أفراد عينة البحث (58.7%)، ونسبة الإناث (41.3%).
2. العمر: بلغت نسبة أفراد عينة البحث ممن تقل أعمارهم عن 30 (6.7%)، ومن تتراوح أعمارهم ما بين (30-40 سنة) (33.3%)، ومن تتراوح أعمارهم ما بين (41-50 سنة) (43.3%)، ومن (51-60 سنة) (8.7%)، ومن تزيد أعمارهم عن 60 سنة (8%).
3. المؤهل العلمي: بلغت نسبة أفراد عينة البحث الحاصلين على درجة الماجستير (26.7%)، والحاصلين على درجة الدكتوراه (73.3%).
4. الاختصاص: بلغت نسبة أفراد عينة البحث من التخصصات الإنسانية (76.0%)، ومن تخصص الهندسة والمعلوماتية والرياضيات (16.0%)، ومن تخصص الصيدلة والعلوم الطبية والكيميائية (6.7%).
5. الخبرة في مجال التدريس: بلغت نسبة من خبرتهم من أفراد عينة البحث خمس سنوات فأقل (31.0%)، ومن تتراوح خبرتهم ما بين (6-10 سنوات) (31.0%)، ومن تتراوح خبرتهم ما بين (11-15 سنة) (31.0%).

- سنة (16.7%)، ونسبة من تزيد خبرتهم في مجال التدريس عن 15 سنة (21.3%).
6. عدد سنوات الخدمة في الجامعة: بلغت نسبة من تتراوح سنوات خدمتهم في الجامعة من أفراد عينة البحث خمس سنوات فأقل (46.7%)، ومن تتراوح خدمتهم ما بين (6-10 سنوات) (33.3%)، ومن تتراوح خدمتهم ما بين (11-15 سنة) (12.0%)، ونسبة من تزيد خدمتهم في الجامعة عن 15 سنة (8.0%).
7. المنصب: بلغت نسبة أفراد عينة البحث ممن هم من غير منصب وظيفي (84.7%)، ومن هم من ذوي المنصب الوظيفي (15.3%).
8. الجنسية: بلغت نسبة أفراد عينة البحث من الجنسية الأردنية (89.3%)، ومن الجنسيات الأخرى (10.7%).
9. الرتبة الأكاديمية: بلغت نسبة الأستاذ من أفراد عينة البحث (16%)، ونسبة الأستاذ المشارك (26.7%)، والمساعد (30.7%)، والمدرس (26.7%).
10. الحالة الاجتماعية: بلغت نسبة أفراد عينة البحث من المتزوجين (77.3%)، ومن غير المتزوجين (17.3%).
11. الأبناء: بلغت نسبة أفراد عينة البحث ممن لديهم أبناء (76%).
12. الدخل الشهري: بلغت نسبة أفراد عينة البحث ممن يقل دخلهم عن 1200 دينار (25.3%)، ومن يتراوح دخلهم ما بين (1200-1500 دينار) (34.7%)، ومن يتراوح دخلهم ما بين (1600-2000 دينار) (21.3%)، ومن يزيد دخلهم عن 2000 دينار (18.7%).

### ثالثاً: الإجابة عن أسئلة البحث

- للإجابة عن أسئلة البحث تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والنسب المئوية، والترتيب. وقد تم توزيع المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد عينة البحث على أسئلة الاستبيان باعتماد المعايير التالية:
- درجة الموافقة المرتفعة: وتشمل الفقرات التي حصلت على متوسطات حسابية أكبر من (3.66) ونسبة مئوية أكبر من (73.2%).
- درجة الموافقة المتوسطة: وتشمل مجموعة الفقرات التي تراوحت متوسطاتها الحسابية بين (2.34-3.66) ونسبة مئوية (46.8%-73.2%).
- درجة الموافقة المتدنية: وتشمل مجموعة الفقرات التي حصلت على متوسطات حسابية أقل من (2.34) ونسبة مئوية أقل من (46.8%).
- السؤال الأول: ما درجة الرضا الوظيفي عن طبيعة العمل وظروفه في الجامعات الأردنية من وجهة نظر

## أعضاء الهيئة التدريسية؟

يشير الجدول (3) إلى درجة تقديرات أفراد عينة البحث على الفقرات المعبرة عن الرضا الوظيفي عن طبيعة العمل وظروفه.

## الجدول (3)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات المعبرة عن الرضا الوظيفي عن طبيعة العمل

| الدرجة<br>التقدير | النسبة<br>المئوية | الانحراف<br>المعياري | المتوسط<br>الحسابي | الفقرة                                                                                              |
|-------------------|-------------------|----------------------|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| مرتفعة            | 89.0              | 0.68                 | 4.45               | تمنحني مهنتي التقدير والاحترام في المجتمع.                                                          |
| مرتفعة            | 84.0              | 0.954                | 4.2                | موقع عملي مناسب يسهل علي الوصول إليه                                                                |
| مرتفعة            | 84.0              | 0.784                | 4.2                | تحقق لي وظيفتي الشعور بالإنجاز                                                                      |
| مرتفعة            | 78.6              | 0.986                | 3.93               | يتيح لي عملي المشاركة بالدورات التي لها علاقة بالعمل مما يساعدي على التطور والإبداع                 |
| مرتفعة            | 78.6              | 0.93                 | 3.93               | تضمن القوانين وتشريعات العمل حقوقي الخاصة                                                           |
| مرتفعة            | 78.4              | 0.936                | 3.92               | تحرص إدارة الجامعة على الاهتمام بالطلبة ومتابعة شؤونهم بما في ذلك حرصها على عملية الإرشاد والتوجيه  |
| مرتفعة            | 77.8              | 1.08                 | 3.89               | يوفر عملي الأدوات التقنية المناسبة (تلفون، كمبيوتر، انترنت...)                                      |
| مرتفعة            | 76.6              | 0.973                | 3.83               | الظروف التي أعمل بها مناسبة                                                                         |
| مرتفعة            | 76.2              | 1.056                | 3.81               | تشجع الجامعة روح البحث العلمي وتدعم المبادرات العلمية                                               |
| مرتفعة            | 75.6              | 1.12                 | 3.78               | أشعر بالأمان الوظيفي في العمل                                                                       |
| مرتفعة            | 74.8              | 1.016                | 3.74               | تحرص الجامعة بشكل حقيقي على تطوير أداء المدرسين وخلق فرص التنافس بينهم وتكريم المتميزين بعدالة تامة |
| مرتفعة            | 74.4              | 1.152                | 3.72               | تتوفر ظروف مناسبة في العمل كالتهووية والتدفئة                                                       |
| مرتفعة            | 74.2              | 1.211                | 3.71               | تحرص إدارة الجامعة على توفير أثاث مكثتي مريح ومناسب لطبيعة العمل                                    |

|        |      |       |      |                                                                                                     |
|--------|------|-------|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| مرتفعة | 73.6 | 1.037 | 3.68 | اشعر بالعدالة حيال الواجبات الملقاة على عاتقي في العمل                                              |
| متوسطة | 72.6 | 1.032 | 3.63 | يتمتع أعضاء الهيئة التدريسية بحقوقهم وواجباتهم                                                      |
| متوسطة | 72.2 | 1.026 | 3.61 | تتحم الجامعة بتوفير كافة الخدمات الصحية والأنشطة الاجتماعية                                         |
| متوسطة | 72.0 | 1.047 | 3.6  | تحرص الجامعة على توضيح التعليمات والقوانين والتشريعات بطريقة تساعد التدريسي على تنفيذها بشكل ايجابي |
| متوسطة | 71.0 | 1.076 | 3.55 | أستطيع التعبير عن رأيي بحرية                                                                        |
| متوسطة | 65.8 | 1.154 | 3.29 | تستخدم إدارة الجامعة والعمادات سياسة الباب المفتوح لاستقبال ملاحظات الهيئة التدريسية                |
| متوسطة | 65.6 | 1.241 | 3.28 | يوفر عملي أماكن خاصة للاستراحة                                                                      |
| مرتفعة | 75.8 | 0.649 | 3.79 | المعدل                                                                                              |

يتضح من الجدول (3) أن الدرجة الكلية للرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية جاءت مرتفعة، وبلغت (3.79) بنسبة مئوية (75.8%)، وقد حصلت الفقرة "تمنحني مهنتي التقدير والاحترام في المجتمع" على أعلى الدرجات، والفقرة "يوفر عملي أماكن خاصة للاستراحة" على أقلها بدرجة متوسطة.

السؤال الثاني: ما درجة الرضا الوظيفي عن المردود المادي في الجامعات الأردنية من وجهة نظر أعضاء

الهيئة التدريسية؟

يشير الجدول (4) إلى درجة تقديرات أفراد عينة البحث على الفقرات المعبرة عن مستوى الرضا عن المردود المادي.

#### الجدول (4)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات المعبرة عن مستوى الرضا عن المردود المادي

| الدرجة | النسبة المئوية | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | الفقرة                                                                                   |
|--------|----------------|-------------------|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| مرتفعة | 81.4           | 0.965             | 4.07            | أرى من المناسب إجراء تغيير في مواقع رؤساء الأقسام والعمداء في مدة لا تزيد عن أربع سنوات. |
| مرتفعة | 74.6           | 1.064             | 3.73            | عميد الكلية مستوعب لمهامه ومسؤولياته اتجاه المدرسين والموظفين والطلبة.                   |

|        |      |       |      |                                                                                                        |
|--------|------|-------|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| متوسطة | 70.2 | 1.09  | 3.51 | توجد معايير وضوابط واضحة تعتمدها الجامعة في الترقية                                                    |
| متوسطة | 68.6 | 1.215 | 3.43 | يغطي دخلي احتياجي الأساسية ويؤمن لي حياة جيدة                                                          |
| متوسطة | 68.0 | 1.235 | 3.4  | يتناسب الدخل الذي أحصل عليه مع خبراتي ومع الجهد الذي أبذله في عملي                                     |
| متوسطة | 67.8 | 1.197 | 3.39 | لا تعتمد الحوافز في الجامعة على العلاقات الشخصية وأهواء العميد                                         |
| متوسطة | 66.6 | 1.052 | 3.33 | يضمن لي عملي راتب داخل الجامعة أفضل من نظرائي في الجامعات الأخرى                                       |
| متوسطة | 66.2 | 1.339 | 3.31 | راتبي يغطي تكاليف عائلي                                                                                |
| متوسطة | 66.2 | 1.145 | 3.31 | تسعى الجامعة لتحقيق العدالة بين المدرسين في طرح المكافآت والترقيات                                     |
| متوسطة | 65.6 | 1.23  | 3.28 | هناك تداول للمواقع القيادية في الكليات وأقسامها في الجامعة.                                            |
| متوسطة | 61.0 | 1.167 | 3.05 | ترضي المكافآت والحوافز العائدة لي طموحي التي أسعى إليها.                                               |
| متوسطة | 57.8 | 1.175 | 2.89 | تحرص الجامعة على الأخذ بعين الاعتبار الزيادات الملحوظة في التضخم المالي في البلد وتعويض التدريس عن ذلك |
| متوسطة | 67.8 | 0.800 | 3.39 | المعدل                                                                                                 |

يتضح من الجدول (4) أن الدرجة الكلية للرضا عن المردود المادي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية جاءت متوسطة وبلغت (3.39) بنسبة مئوية (67.8%)، وقد حصلت الفقرة "أرى من المناسب إجراء تغيير في مواقع رؤساء الأقسام والعمداء في مدة لا تزيد عن أربع سنوات" على أعلى الدرجات، والفقرة "التضخم المالي في البلد وتعويض التدريس عن ذلك" على أقلها بدرجة متوسطة.

**السؤال الثالث: ما درجة الرضا عن الأمن والاستقرار الوظيفي في الجامعات الأردنية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية؟**

يشير الجدول (5) إلى درجة تقديرات أفراد عينة البحث على الفقرات المعبرة عن الأمن والاستقرار.

## الجدول (5)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات المعبرة عن الأمن والاستقرار

| الفقرة                                                                           | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | النسبة المئوية | درجة التقدير |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------|----------------|--------------|
| تمنح الجامعة للعاملين فيها فرصا للالتحاق لأبنائهم بكليات الجامعة وبتسهيلات مالية | 3.91            | 0.889             | 78.2           | مرتفعة       |
| لا أرغب في تغيير الجامعة التي أعمل فيها إذا وجدت مكانا آخر                       | 3.8             | 1.08              | 76.0           | مرتفعة       |
| تمنح الجامعة للعاملين فيها فرصا لتأمين مستقبلهم                                  | 3.7             | 1.012             | 74.0           | مرتفعة       |
| تفرض الجامعة المكانة الاجتماعية والاقتصادية للعاملين فيها                        | 3.56            | 0.981             | 71.2           | متوسطة       |
| تمنح الجامعة للعاملين فيها الشعور بالأمن الوظيفي                                 | 3.52            | 1.239             | 70.4           | متوسطة       |
| تمنح الجامعة للعاملين فيها فرصا للنمو المهني                                     | 3.41            | 1.198             | 68.2           | متوسطة       |
| توفر الجامعة للعاملين فيها فرصة الحراك الوظيفي إلى مواقع متقدمة                  | 3.32            | 1.06              | 66.4           | متوسطة       |
| تتيح الجامعة للعاملين فيها المشاركة في اتخاذ القرار                              | 2.99            | 1.216             | 59.8           | متوسطة       |
| المعدل                                                                           | 3.51            | 0.760             | 70.1           | متوسطة       |

يتضح من الجدول (5) أن الدرجة الكلية للرضا عن الأمن والاستقرار الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية جاءت متوسطة وبلغت (3.51) بنسبة مئوية (70.1%)، وقد حصلت الفقرة "تمنح الجامعة للعاملين فيها فرصا للالتحاق لأبنائهم بكليات الجامعة وبتسهيلات مالية" على أعلى الدرجات، والفقرة "تتيح الجامعة للعاملين فيها المشاركة في اتخاذ القرار" على أقلها بدرجة متوسطة.

السؤال الرابع: ما درجة الرضا عن العلاقة مع الزملاء في الجامعات الأردنية من وجهة نظر أعضاء

الهيئة التدريسية؟

يشير الجدول (6) إلى درجة تقديرات أفراد عينة البحث على الفقرات المعبرة عن العلاقة مع الزملاء.

## الجدول (6)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات المعبرة عن العلاقة مع الزملاء

| الدرجة التقدير | النسبة المئوية | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | الفقرة                                                                                        |
|----------------|----------------|-------------------|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| مرتفعة         | 75.6           | 1.14              | 3.78            | يقدر زملائي في العمل ضرورة احترام بعضهم بعضاً                                                 |
| مرتفعة         | 73.4           | 1.185             | 3.67            | يهتم زملائي بضرورة رفع مستوى الألفة بين الموظفين والمحافظة عليها                              |
| متوسطة         | 72.8           | 1.188             | 3.64            | يحرص زملائي في القسم والكلية على تبادل المعلومات بغرض تحقيق أهداف العملية التربوية والتعليمية |
| متوسطة         | 72.8           | 1.099             | 3.64            | تتسم العلاقات الشخصية مع زملاء العمل بالمتانة                                                 |
| متوسطة         | 70.6           | 1.113             | 3.53            | يتعاون زملائي للقيام بمسؤوليات العمل الموكلة للقسم                                            |
| متوسطة         | 70.2           | 1.174             | 3.51            | يحرص زملائي على إقامة علاقة تتسم بروح الفريق الواحد بين الموظفين                              |
| متوسطة         | 66.6           | 1.208             | 3.33            | يهتم زملائي في العمل بالأنشطة الاجتماعية فيما بينهم                                           |
| متوسطة         | 71.7           | 0.982             | 3.58            | المعدل                                                                                        |

يتضح من الجدول (6) أن الدرجة الكلية للرضا عن العلاقة مع الزملاء لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية جاءت متوسطة وبلغت (3.58) بنسبة مئوية (71.7%)، وقد حصلت الفقرة "يقدر زملائي في العمل ضرورة احترام بعضهم بعضاً" على أعلى الدرجات، والفقرة "يهتم زملائي في العمل بالأنشطة الاجتماعية فيما بينهم" على أقلها بدرجة متوسطة.

السؤال الخامس: ما درجة الرضا عن علاقة أعضاء الهيئة التدريسية مع العمادات في الجامعات الأردنية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية؟  
يشير الجدول (7) إلى درجة تقديرات أفراد عينة الدراسة على الفقرات المعبرة عن علاقة الهيئة التدريسية مع العمادات.

## الجدول (7)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات المعبرة عن علاقة أعضاء الهيئة التدريسية مع العمادات

| الدرجة<br>التقدير | النسبة<br>المئوية | الانحراف<br>المعياري | المتوسط<br>الحسابي | الفقرة                                                                                                     |
|-------------------|-------------------|----------------------|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| مرتفعة            | 78.0              | 0.997                | 3.9                | تتسم علاقتي مع رؤسائي في الجامعة بالتقدير والاحترام.                                                       |
| مرتفعة            | 76.2              | 1.057                | 3.81               | يحرص رؤسائي على تفهم الظروف الشخصية لأعضاء الهيئة التدريسية                                                |
| مرتفعة            | 74.2              | 0.959                | 3.71               | وضح التعليمات الإدارية والأكاديمية بشأن الواجبات والحقوق لأعضاء الهيئة التدريسية                           |
| مرتفعة            | 73.6              | 1.073                | 3.68               | يبادر رؤسائي في المساعدة على حل مشكلات أعضاء الهيئة التدريسية في الكلية                                    |
| متوسطة            | 72.8              | 1.014                | 3.64               | يساند رؤسائي أعضاء الهيئة التدريسية بالعمل عند الطلب                                                       |
| متوسطة            | 71.4              | 1.105                | 3.57               | وجود نوع من الانسجام ما بين الإدارة العليا للجامعة والعمادات والمدرسين بهدف تحقيق أهداف الجامعة            |
| متوسطة            | 70.2              | 1.101                | 3.51               | تتحم الإدارة العليا في الجامعة بمشكلات وملاحظات المدرسين ذات العلاقة بالعمل، وتحاول إعطاء الحلول العلاجية. |
| متوسطة            | 68.8              | 1.195                | 3.44               | يأخذ الرؤساء بعين الاعتبار القرارات التي اتخذها تجاه مهنتي                                                 |
| متوسطة            | 68.4              | 1.16                 | 3.42               | يسعى الرؤساء للعدالة بين أعضاء الهيئة التدريسية                                                            |
| متوسطة            | 67.2              | 1.245                | 3.36               | يقيم رؤسائي أداء أعضاء الهيئة التدريسية بطريقة مباشرة ومنطقية                                              |
| متوسطة            | 66.0              | 1.108                | 3.3                | الجامعة حريصة على الاتصال الوظيفي الهابط والصاعد بين المدرسين والإدارات                                    |

|        |      |       |      |        |
|--------|------|-------|------|--------|
| متوسطة | 71.5 | 0.853 | 3.58 | المعدل |
|--------|------|-------|------|--------|

يتضح من الجدول (7) أن الدرجة الكلية للرضا عن علاقة أعضاء الهيئة التدريسية مع العمادات لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية جاءت متوسطة وبلغت (3.58) بنسبة مئوية (71.5%)، وقد حصلت الفقرة "تتسم علاقتي مع رؤسائي في الجامعة بالتقدير والاحترام على أعلى الدرجات، والفقرة "الجامعة حريصة على الاتصال الوظيفي الهابط والصاعد بين المدرسين والإدارات" على أقلها بدرجة متوسطة.

**السؤال السادس: ما درجة الرضا عن دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي في الجامعات الأردنية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية؟**

يشير الجدول (8) إلى درجة تقديرات أفراد عينة البحث على الفقرات المعبرة عن دور العلاقات العامة في المؤسسة في تحقيق الرضا الوظيفي.

#### الجدول (8)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات المعبرة عن دور العلاقات العامة في المؤسسة في تحقيق الرضا

| الدرجة | النسبة المئوية | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | الفقرة                                                                                       |
|--------|----------------|-------------------|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| مرتفعة | 74.6           | 1.152             | 3.73            | تسعى إدارة العلاقات العامة إلى نشر الوعي بين أعضاء الهيئة التدريسية بأنظمة الجامعة وقوانينها |
| متوسطة | 73.2           | 1.099             | 3.66            | رفع مستوى الألفة بين أعضاء الهيئة التدريسية والمحافظة عليها                                  |
| متوسطة | 70.8           | 1.174             | 3.54            | تحسين مستوى التواصل الوظيفي بين أعضاء الهيئة التدريسية والإدارات                             |
| متوسطة | 69.2           | 1.088             | 3.46            | تسهم إدارة العلاقات العامة في توصيل شكاوى أعضاء الهيئة التدريسية للإدارات العليا بغية حلها   |
| متوسطة | 69.0           | 1.268             | 3.45            | تأمين المتطلبات الخاصة بأمن أعضاء الهيئة التدريسية                                           |
| متوسطة | 66.4           | 1.026             | 3.32            | تأخذ إدارة العلاقات العامة رغبات أعضاء الهيئة التدريسية بعين الاعتبار بهدف تطوير العمل       |
| متوسطة | 62.0           | 1.326             | 3.1             | أقامة أنشطة ترفيهية لأعضاء الهيئة التدريسية                                                  |

|        |      |       |      |                                                 |
|--------|------|-------|------|-------------------------------------------------|
| متوسطة | 59.6 | 1.374 | 2.98 | توفير مكان مخصص لاستراحة أعضاء الهيئة التدريسية |
| متوسطة | 68.0 | 0.969 | 3.40 | المعدل                                          |

يتضح من الجدول (8) أن الدرجة الكلية للرضا عن دور العلاقات العامة داخل المؤسسة الجامعية في تحقيق الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية جاءت متوسطة وبلغت (3.40) بنسبة مئوية (68.0%)، وقد حصلت الفقرة "تسعى إدارة العلاقات العامة إلى نشر الوعي بين أعضاء الهيئة التدريسية بأنظمة الجامعة وقوانينها" على أعلى الدرجات، والفقرة "توفير مكان مخصص لاستراحة أعضاء الهيئة التدريسية" على أقلها بدرجة متوسطة.

**السؤال السابع: ما درجة الرضا عن دور العلاقات العامة بتوثيق علاقة الجامعة مع المجتمع المحلي في الجامعات الأردنية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية؟**

يشير الجدول (9) إلى درجة تقديرات أفراد عينة البحث على الفقرات المعبرة عن دور العلاقات العامة بتوثيق علاقة الجامعة مع المجتمع المحلي.

#### الجدول (9)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات المعبرة عن دور العلاقات العامة بتوثيق علاقة المؤسسة مع المجتمع المحلي

| الدرجة | النسبة المئوية | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | الفقرة                                                                                  |
|--------|----------------|-------------------|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| مرتفعة | 79.4           | 1.04              | 3.97            | تشارك إدارة العلاقات العامة بالمناسبات الوطنية                                          |
| متوسطة | 72.0           | 1.117             | 3.6             | تحرص إدارة العلاقات العامة على تزويد المجتمع بآخر التطورات والخدمات التي تقدمها الجامعة |
| متوسطة | 71.6           | 0.949             | 3.58            | السعي لإقامة المشاريع التعاونية المشتركة مع المجتمع المحلي.                             |
| متوسطة | 70.0           | 0.952             | 3.5             | تسعى إدارة العلاقات العامة إلى كسب ثقة الرأي العام وتأييده                              |
| متوسطة | 68.6           | 1.049             | 3.43            | تقوم العلاقات العامة بإصدار نشرات لتعريف المجتمع المحلي بخدمات الجامعة                  |
| متوسطة | 68.6           | 1.163             | 3.43            | تتابع إدارة العلاقات العامة الشكاوى وانتقادات العملاء حول الخدمات المقدمة من الجامعة    |

| المتوسطة | 71.7 | 0.863 | 3.58 | المعدل |
|----------|------|-------|------|--------|
|----------|------|-------|------|--------|

يتضح من الجدول (9) أن الدرجة الكلية للرضا عن دور العلاقات العامة بتوثيق علاقة الجامعة مع المجتمع المحلي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية جاءت متوسطة وبلغت (3.58) بنسبة مئوية (71.7%)، وقد حصلت الفقرة "تشارك إدارة العلاقات العامة بالمناسبات الوطنية" على أعلى الدرجات، والفقرة "تتابع إدارة العلاقات العامة الشكاوى وانتقادات العملاء حول الخدمات المقدمة من الجامعة" على أقلها بدرجة متوسطة.

### الاستنتاجات

فيما يلي ملخص لأهم النتائج التي توصل إليها البحث:  
أولاً: أن المستوى العام للرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية يقع عند مستوى متوسط.

- أن محور العلاقات الإنسانية كان مصدراً أساسياً لرضا أعضاء هيئة التدريس.
- أن محور خصائص بيئة العمل كان أقل مصادر الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس.
- تطابق مستوى الرضا الوظيفي بشكل عام مع مستوى الرضا الوظيفي للمحاور مجتمعة لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية حيث عبر مستوى رضاهم لفظياً عن (راض إلى حد ما).
- تدني المستوى العام للإنتاجية العلمية لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الحكومية قياساً إلى الجامعات الخاصة.
- عدم وجود فروق دالة إحصائية في جميع محاور الرضا الوظيفي تعزى لمتغير النوع، والعبء التدريسي، وعدد سنوات الخبرة في الجامعات الأردنية.
- أعضاء هيئة التدريس الذين يقعون في الفئة العمرية (50 سنة فأكثر) هم أكثر رضا من زملائهم ذوي العمر (أقل من 50 سنة) ، (40--أقل من 49) في محور صفات ومميزات العمل وفي محور السياسات والممارسات الإدارية.
- أعضاء هيئة التدريس من هم برتبة أستاذ مساعد أكثر رضا من زملائهم الأساتذة والأساتذة المشاركين في محور صفات ومميزات العمل وكذلك أعضاء هيئة التدريس ممن هم برتبة أستاذ مشارك أكثر رضا من زملائهم الأساتذة والأساتذة المساعدين في محور السياسات والممارسات الإدارية.
- أساتذة الكليات الإنسانية أكثر رضا من أساتذة الكليات التطبيقية في محاور صفات ومميزات العمل وخصائص بيئة العمل والسياسات والممارسات الإدارية.

— أعضاء هيئة التدريس الذين يمارسون وظائف إدارية أكثر رضا من زملائهم الذين لا يمارسون وظائف إدارية في محوري خصائص بيئة العمل والسياسات والممارسات الإدارية.

### ثانياً: فيما يتعلق بالمتغيرات والإنتاجية:

- أعضاء هيئة التدريس الذكور أكثر إنتاجية للكتب العلمية المؤلفة.
- وجود أثر لمتغير العبء التدريسي على مناقشة رسائل الدراسات العليا.
- وجود أثر لمتغير العبء التدريسي على الإنتاجية العلمية للكتب العلمية المؤلفة والإشراف على رسائل الدراسات العليا ومناقشتها.
- وجود أثر لمتغير عدد سنوات الخبرة على الإشراف على رسائل الدراسات العليا ومناقشتها.
- وجود أثر لمتغير الوظيفة الإدارية على الإشراف على رسائل الدراسات العليا.

### ثالثاً: فيما يتعلق بالمتغيرات وكل من الرضا الوظيفي والإنتاجية العلمية:

- وجود أثر لمتغير النوع وعدد سنوات الخبرة في الجامعة على الإنتاجية العلمية لأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية.
- وجود أثر لمتغير العمر والمرتبة الأكاديمية على كل من مستوى الرضا الوظيفي والإنتاجية العلمية لأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية.
- وجود أثر لمتغير الوظيفة الإدارية على مستوى الرضا الوظيفي ومستوى الإنتاجية العلمية لأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية.

### التوصيات والمقترحات

في ضوء نتائج هذا البحث ومناقشتها يوصي الباحثان بما يأتي:

- 1- ضرورة أن تولى الجهات المسؤولة في الجامعات الأردنية اهتمامها برفع مستوى الرضا الوظيفي المتدني لدى البعض من أعضاء هيئة التدريس بالجامعة، من خلال دراسة العوامل التي أشار إليها هذا البحث وانخفاض عندها المستوى العام للرضا الوظيفي.
- 2- يشكل محور خصائص بيئة العمل والسياسات والممارسات الإدارية مصدراً رئيساً لانخفاض مستوى الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية لذا ينبغي على الجامعة أن تهتم بتحسين ظروف العمل بالكليات وتوفير المناخ العلمي الملائم للعمل فيها، كما ينبغي على إدارة الجامعة تسهيل الإجراءات الإدارية

لحصول أعضاء هيئة التدريس على المستحقات والمشاركة في الندوات والمؤتمرات العلمية خارج المملكة وتذليل الإجراءات الإدارية المتبعة للحصول على التفرغ العلمي بالإضافة إلى إعادة النظر في شروط ومعايير الترقيات العلمية في الجامعة والاهتمام بالخدمات الأخرى.

3- ضرورة إتاحة الفرصة لممارسي العلاقات العامة في الجامعات الأردنية بتنمية قدراتهم عن طريق البحث والتطوير للمساعدة في عمليات صنع القرار بجامعاتهم لزيادة دورهم في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين.

4- الاطلاع على التجارب الناجحة للجامعات العالمية في تحقيق الرضا الوظيفي ومحاولة الاستفادة من تلك التجارب في الجامعات الأردنية.

5- إجراء تقييم دوري لممارسي العلاقات العامة في الجامعات الأردنية لمعرفة قدرتهم على تطبيق مفاهيم العلاقات العامة بتحقيق الرضا الوظيفي لمنتسبي الجامعة.

6- نظرا لعدم رضا أعضاء هيئة التدريس من هم برتبة أستاذ وأستاذ مشارك في محور صفات ومميزات العمل فإن الباحثون يوصون بزيادة الاهتمام بحملة اللقب العلمي أستاذ وأستاذ مشارك والعمل على إعطائهم فرصا أكثر لحضور المؤتمرات والندوات العلمية والدورات التدريبية وورش العمل في مجالهم ومساواتهم بما يحصل عليه لقب أستاذ وأستاذ مشارك في الدول الأخرى.

7- ضرورة أن تولي الجهات المسؤولة في الجامعات اهتمامها برفع مستوى الإنتاجية العلمية المنخفض لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية من خلال التركيز على العناصر التي لها صلة وثيقة بالإنتاجية العلمية مثل زيادة الدعم المالي لأغراض البحث العلمي لأعضاء هيئة التدريس والاهتمام بعقد الندوات وإتاحة الفرص لأعضاء هيئة التدريس للمشاركة في الندوات واللقاءات والمؤتمرات العلمية في الداخل والخارج بالإضافة إلى إعطاء فرصة أكبر للبحث العلمي وتوفير التجهيزات المطلوبة لإجراء البحوث العلمية من معامل وقاعات ومكتبات.. الخ

8- ضرورة أن تجري الإدارات الجامعية تقييما فعليا للمعايير الإدارية التي وردت في الاستبيان الخاص بهذا البحث.

9- إجراء دراسة معمقة للتحقيق عن أسباب انخفاض مستوى الرضا الوظيفي لدى أساتذة الكليات التطبيقية عند مقارنتهم بزملائهم أساتذة الكليات الإنسانية.

10- ضرورة أن تولي الجهات المسؤولة في الجامعات الأردنية أهمية كبيرة للنتائج ذات الدلالة التي تم التوصل إليها بهذا البحث كتوصيات لأصحاب القرار في الجامعات في مجال التخطيط المستقبلي لعلها تسهم في توضيح الرؤيا وإثارة الطريق نحو مستقبل أفضل في الجامعات الأردنية.

11- تشجيع وتوسيع قنوات الاتصال الإداري والعلاقات الاجتماعية بين أعضاء هيئة التدريس في العمل من خلال تفعيل دور العلاقات العامة في هذا الشأن.

12- ضرورة أن تولي الجهات المسؤولة في الجامعات الأردنية اهتمامها بتطوير الأنظمة الإدارية بالجامعة بما يخدم تسهيلات المعاملات لأعضاء هيئة التدريس، اخذين في الاعتبار أن الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس أمر أساسي ومهم للإنتاج العلمي سواء بالنسبة للتدريس أو البحوث فلا بد لإدارة الجامعة أن تجري تقويمًا فعليًا لتطبيق المقاييس الإدارية التي وردت في الاستبيان الخاص بهذا البحث بالنسبة للوضع الحالي.

### المقترحات:

وبناء على ما أسفر عنه هذا البحث بجانبها النظري والميداني من نتائج ومعطيات ذات علاقة مباشرة بدرجة الرضا الوظيفي والإنتاجية العلمية لأفراد البحث فإن هذه النتائج تشكل مؤشرات مهمة لرسم السياسات الإدارية والعلمية المتعلقة بتوفير المناخ الملائم لرفع مستوى الرضا الوظيفي والإنتاجية العلمية لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية ومن المفيد الإشارة إلى دلالات هذه النتائج لموجهات عامة لسياسة التطوير المستقبلية ولذا يشار إلى النتائج ذات الدلالة التي تم التوصل إليها في هذا البحث كتوصيات لأصحاب القرار في الجامعات الأردنية في مجال التخطيط المستقبلي لعلها تسهم في توضيح الرؤيا وإنارة الطريق نحو مستقبل أفضل في الجامعات الأردنية ويوجز الباحثان المقترحات الآتية:

1- إن تولي الجهات المسؤولة في الجامعات الأردنية اهتمامها برفع مستوى الرضا الوظيفي ومستوى الإنتاجية العلمية لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية من خلال الاهتمام بالعوامل التي أشار إليها هذا البحث في توصياته العامة.

2- الاهتمام بتحسين ظروف العمل بالكليات وتوفير المناخ العلمي الملائم للعمل فيها.

3- تقديم الحوافز التشجيعية وتسهيل حضور المؤتمرات والندوات لأعضاء هيئة التدريس ذوي الألقاب العلمية أستاذ وأستاذ مشارك.

4- إن تولي الجهات المسؤولة في الجامعات الأردنية اهتمامها برفع مستوى الرضا الوظيفي لدى أساتذة الكليات التطبيقية.

5- ضرورة تشجيع وتوسيع قنوات الاتصال الإداري والعلاقات الاجتماعية بين أعضاء هيئة التدريس.

6- توفير الظروف الملائمة لتسهيل المعاملات الإدارية لأعضاء هيئة التدريس.

7- الاهتمام بما أشار إليه أفراد البحث من مقترحات منها:

أ- زيادة العائد المادي والمتمثل في الرواتب الشهرية والبدلات والانتدابات والمخصصات مع إقرار هيكل أجور المحاضرات الإضافية لأعضاء هيئة التدريس.

ب- ضرورة تطوير وتسهيل المعاملات الإدارية على مستوى إدارة الجامعة لحصول أعضاء هيئة التدريس على مستحقاتهم المالية أولاً بأول.

- ج- تطوير الأنظمة الإدارية في الجامعات الأردنية على مستوى إدارة الجامعة أو الكلية أو القسم مع الاهتمام بالأنماط والاتجاهات الإدارية وتطويرها بما يخدم تسهيل المعاملات لأعضاء هيئة التدريس
- د- دعم البحث العلمي عن طريق الاهتمام بالحوافز التشجيعية والاعتمادات المالية والاهتمام بإجازات التفرغ العلمي وصرف المكافآت والتجهيزات العلمية المختلفة وبخاصة المكتبة المركزية للجامعة ومكتبات الكليات ورفدها بالكتب والدوريات الجديدة.
- هـ- منح أعضاء هيئة التدريس الفرصة الجيدة للمشاركة في المؤتمرات العلمية والندوات والورش العلمية في الداخل والخارج.
- و- تخفيف العبء التدريسي والأعباء الإدارية بما يخدم العملية التعليمية.
- ز- الاهتمام بقطاع الخدمات والتسهيلات الصحية والتعليمية والفنية والاجتماعية والترفيهية.
- ح- تنمية العلاقات الإنسانية والاجتماعية بين أعضاء هيئة التدريس في الجامعة والإداريين وبين الأقسام والكليات وذلك بزيادة الاهتمام بالنوادي الترفيهية والاجتماعية وزيادة علاقة الجامعة بالمجتمع.
- ط- توفير المناخ المناسب للتدريس في الكليات حتى تكون بيئة صالحة للإبداع العلمي.
- ي- وضوح العلاقة بين الإدارة وأعضاء هيئة التدريس، مع منحهم الحرية العلمية الأكاديمية وتنمية الشعور بالأمن الوظيفي وحرية اتخاذ القرار.

### قائمة المراجع العربية

1. الدليمي، عبد الرزاق، المدخل إلى العلاقات العامة، ط6، عمان: الثقافة للنشر والتوزيع، 2011.
2. الدليمي، عبد الرزاق، العلاقات العامة والعولمة، ط6، عمان: دار جرير للنشر والتوزيع، 2013.
3. الدليمي، عبد الرزاق، الهندسة البشرية والعلاقات العامة، هندسة الرضا والقبول، ط6، عمان: دار وائل للنشر والتوزيع، 2011.
4. الدليمي، عبد الرزاق، العلاقات العامة في التطبيق، ط6، عمان: دار جرير للنشر والتوزيع، 2013.
5. سلطان، محمد صاحب، العلاقات العامة ووسائل الاتصال، ط2، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2015.
6. سلطان، محمد صاحب، العلاقات العامة في المنظمات الدولية، ط2، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2014.
7. سلطان، محمد صاحب، إدارة المؤسسات الإعلامية \_ أنماط أساليب القيادة، ط2، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2015.
8. الصرايرة، محمد نجيب، إستراتيجية إدارة الموارد البشرية، ط1، عمان: دار الرائد للطباعة والنشر، 2011.
9. السعيد، يوسف، دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في صحيفتي الراي والكويت تايمز الكويتيتين، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2011.
10. عوض الله، ميرفت، أثر التحفيز ودوره في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين نموذج البحث إدارة حسابات المشتركين في بلدية غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا في غزة، 2012.

### قائمة المراجع الأجنبية

1. Gratto, Frederic J. "The relationship Between Organizational Climate and Job Satisfaction for Directors of Physical Plants", Unpublished Doctoral Dissertation of Philosophy, The University of Florida, 2001.
2. Thomas, Edward, Grier, "university public relations and Employee Morale: perceptions and practices", Unpublished Doctoral Dissertation of Education, faculty of Graduate school, university of Minnesota, 2011.

