

**”استخدام العلاقات العامة الإلكترونية في تحقيق الرضا الوظيفي  
للعاملين بقطاع الرياضة بوزارة الشباب والرياضة”**

**إعداد**

**د/ صفوت مبروك حشيش**

**أستاذ مساعد كرة القدم بقسم الإدارة الرياضية- كلية التربية  
الرياضية بنين بالقاهرة جامعة الأزهر.**

**د/ احمد عيسى عبد الله**

**مدرس بقسم الإدارة الرياضية - كلية التربية الرياضية بنين  
بالقاهرة جامعة الأزهر.**

"استخدام العلاقات العامة الإلكترونية في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين بقطاع الرياضة  
بوزارة الشباب والرياضة"

صفوت مبروك حشيش، أحمد عيسى عبد الله

قسم الإدارة الرياضية، كلية التربية الرياضية بنين بالقاهرة، جامعة الأزهر، مصر.

#### ملخص البحث:

تلعب الرياضة حالياً دوراً هاماً في التنمية الاقتصادية للمجتمعات الحديثة حيث أصبحت صناعة قائمة على استخدام العلوم الحديثة، لذا أصبح من الضروري توفير نظام للعلاقات العامة الإلكترونية تستطيع أن تصل الرياضة من خلالها إلى العالمية لتطبيق مفهوم محلية العمل وعالمية الفكر ومن وجهة نظر الباحثان أن هذا البحث يهدف الى التعرف على استخدام العلاقات العامة الإلكترونية في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين بقطاع الرياضة بوزارة الشباب والرياضة، واستخدم الباحثان المنهج الوصفي وذلك لمناسبته لطبيعة البحث وأهدافه وإجراءاته وتم اختيار عينة البحث بالطريقة العمدية العشوائية و عددهم (178) فرداً من جميع العاملين في المستويات الإدارية المختلفة (35 عينة استطلاعية، 143 عينة أساسية) وكانت من اهم نتائج البحث عدم خبرة موظفين العلاقات العامة تجاه الأدوات الإلكترونية، وجود وسائل للعلاقات العامة الإلكترونية ولكن تستخدمها إدارات أخرى غير العلاقات العامة، لا يتناسب الراتب مع الدرجة العلمية ولكن يتناسب مع الدرجة الوظيفية فقط وأوصى الباحثان بالعمل على زيادة الدورات التدريبية للعاملين والتي تساعد العاملين على تجديد الأفكار وتنمية واكتساب مهارات ومعارف جديدة ترفع من مستوى أدائهم لأعمالهم وتساعدهم في عملية الترقى الوظيفي، تحقيق مبدأ تكافؤ الفرص في اختيار اللجان ، وضع معايير للمكافآت والحوافز.

الكلمات المفتاحية: العلاقات العامة الإلكترونية، الرضا الوظيفي، وزارة الشباب والرياضة.

## **'Using electronic public relations to achieve job satisfaction for workers in the sports sector at the Ministry of Youth and Sports'**

Safwat Mabrouk hashish, Ahmed Essa Abdullah

Department of Sports Administration - Faculty of Physical Education - Al-Azhar University.

### **Abstract:**

Sport currently plays an important role in the economic development of modern societies as it has become an industry based on the use of modern science, so it has become necessary to provide a system of electronic public relations through which sport can reach the global application of the concept of local work and global thought and from the viewpoint of the researchers that this research aims To identify the use of electronic public relations in achieving job satisfaction for workers in the sports sector at the Ministry of Youth and Sports, and the researchers used the descriptive approach to suit the nature of the research, its goals, and its procedures

The research sample was chosen by the random, deliberate method, their number is (178) individuals from all employees at different administrative levels (35 exploratory samples, 143 basic samples). One of the most important results of the research was the lack of experience of public relations employees towards electronic tools, the presence of means for electronic public relations but used by other departments Other than public relations, the salary is not commensurate with the academic degree, but it is commensurate with the job degree only. The researchers recommended work to increase training courses for workers that help workers to renew ideas, develop and acquire new skills and knowledge that raise the level of their performance to work. To them and help them in the process of career advancement, achieving the principle of equal opportunities in selecting committees, setting standards for rewards and incentives.

**Keywords:** Electronic public relations, Job Satisfaction, Ministry of Youth and Sports

مقدمة:

تلعب الرياضة حالياً دوراً هاماً في التنمية الاقتصادية للمجتمعات الحديثة حيث أصبحت صناعة قائمة على استخدام العلوم الحديثة، لذا أصبح من الضروري توفير نظام للعلاقات العامة الإلكترونية تستطيع أن تصل الرياضة من خلالها إلى العالمية لتطبيق مفهوم محلية العمل وعالمية الفكر.

ويزداد اهتمام المؤسسات المعاصرة بممارسة وظيفة العلاقات العامة خلال السنوات الأخيرة، ولم يعد من الممكن إغفال هذه الوظيفة في الهيكل الإداري لأي مؤسسة على الرغم من اختلاف ما بها وإدراك مفهومها الحقيقي بين مؤسسة وأخرى أو بين دولة وأخرى فالعلاقات العامة وظيفة إدارية متميزة تساعد على إقامة خطوط اتصال ودعمها وفهم متبادل، وتعاون مشترك بين هيئة ما وجماهيرها. (6: 4)

ويعد علم العلاقات العامة ظاهرة اجتماعية كأحد الجوانب التطبيقية لعلم الاجتماع الحديث، وتفسير ذلك أن الإنسان لا يعيش في عزلة عن الناس بل تقتضي ظروف الحياة الاتصال بالآخرين والتعامل معهم في ضوء ذلك فإن توافق الأفراد والجماعات والواقع الاجتماعي أمر هام وضروري لا يمكن الاستغناء عنه من أجل الصالح العام. (9: 154).

ويعتبر الرضا الوظيفي هو مجموعة المشاعر الوجدانية التي يشعر بها الفرد نحو العمل الذي يشغله حالياً وهذه المشاعر قد تكون سلبية أو إيجابية وهي تعبر عن مدى الإشباع الذي يتصوره الفرد من عمله" (7: 295).

#### نظرية العاملين للرضا الوظيفي:

هذه النظرية قام بوضعها هرزبيرج (Hertzberg) وهي ترتبط بالأساس بتطبيق نظرية (ماسو) للحاجات في مواقع العمل، حيث يحددها "هرزبيرج في مجموعتين من العوامل:

- الأولى: عوامل مرتبطة بالوظيفة أو العمل نفسه: وهي بمثابة دوافع تؤدي إلى رضا العاملين عن أعمالهم، وقد قام بحصرها في إحساس الفرد بالإنجاز وتحمل المسؤولية، وتوفير فرص الترقية للوظائف الأعلى والمشاركة في اتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل.
- الثانية: عوامل محيطية بالوظيفة أو العمل: وهي عبارة عن دوافع تؤدي إلى عدم رضا العمال عن أعمالهم وحصرها في الظروف التي تحيط بالعمل كالرئاسة أو الإدارة أو الإشراف أو نمط القيادة، وطبيعة العلاقات بين الموظف وزملائه، وبينه وبين رؤسائه، وظروف البيئة المحيطة بالعمل (8: 17).

### كيفية استخدام هذه النظرية في الدراسة:

يمكن استخدام هذه النظرية عن طريق استخدام الأدوات الإلكترونية داخل العلاقات العامة مما يؤدي إلى شعور العاملين بالرضا الوظيفي من خلال نشر إنجازات العاملين عبر الوسائل الإلكترونية مثل:

- 1- نشر الترفيقات للعاملين.
- 2- نشر المكافآت والحوافز.
- 3- نشر العلاوات التشجيعية.
- 4- الإعلان عن المصايف والرحلات.
- 5- الإعلان عن الحج والعمرة.

### أنواع الرضا الوظيفي:

1- الرضا الكلي: يمثل رضا الموظف عن جميع جوانب ومكونات العمل، وهنا يكون الموظف قد وصل لأقصى درجات الرضا عن عمله، ولكن ليس من الضروري أن تتوافر في هذا العمل كل عناصر الرضا التي سبق ذكرها، لأن هذا يتوقف على طبيعة الموظف نفسه، فهو ربما لا يعتبر جميع تلك العناصر مهمة بالتالي الموظف وحده من يستطيع أن يحدد تلك العناصر التي تتوافق معه.

2- الرضا الجزئي: يمثل شعور الفرد الوجداني عن بعض أجزاء ومكونات العمل، وهنا يكون الموظف قد وصل لدرجة رضا كافية عن بعض جوانب العمل وبالتالي اكتفى بها أو ربما لازال الاستياء موجوداً لكنه يؤدي أعماله (14:90-91).

وتعتبر وزارة الشباب والرياضة هي المسؤولة عن تخطيط وتنظيم كل ما يتعلق بالشباب والرياضة ف مصر، ويوضح الدستور فيما يختص برعاية الشباب و الرياضة في المادة (84) على ان ممارسة الرياضة حق للجميع، وعلى مؤسسات الدولة والمجتمع اكتشاف الموهوبين رياضياً ورعايتهم، واتخاذ ما يلزم من تدابير لتشجيع ممارسة الرياضة. وينظم القانون شئون الرياضة والهيئات الرياضية الأهلية وفقاً للمعايير الدولية، وكيفية الفصل فى المنازعات الرياضية.

## مشكلة البحث:

يعتبر العنصر البشري القائم على إدارة المؤسسات هو العمود الفقري لها، وهو الأساس في تحسين الأداء، وعليه يتوقف نجاحها أو فشلها، فمن دون رضا العاملين في المؤسسة يقل الإنتاج، وتزداد الاحتياجات، فالجمهور الداخلي هو نقطة البدء في العلاقات العامة فهو من الجماهير الأساسية التي يجب أن تتعامل معها إدارات العلاقات العامة بوزارة الشباب والرياضة كما يجب توفير الأدوات الإلكترونية الحديثة للعلاقات العامة للوصول إلى تلك الجماهير بشكل أسرع وبطريقة أدق لتحقيق الأهداف.

تعتبر وزارة الشباب والرياضة هي المنوطة بكثير من المهام والمسئوليات التي تعددت في العصر الحالي؛ الأمر الذي جعلها في كثير من الحالات تعتمد في صنع قراراتها على عديد من الأجهزة الاستشارية والمؤسسات المختلفة في الدولة؛ الشيء الذي كان ينبغي أن يترتب عليه اهتمام الباحثين في مجال الإدارة الرياضية بدور العلاقات العامة الإلكترونية حتى نصل إلى قرارات رشيدة عند هذا المستوي الهام.

تتمثل المشكلة البحثية في دراسة العلاقة بين استخدام أدوات العلاقات العامة الإلكترونية، وتحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في قطاع الرياضة بوزارة الشباب والرياضة " سواء كانت من خلال معرفة العلاقة بالعاملين والمديرين - ضغوط العمل - نظام الرواتب والحوافز والترقيات -"، مع الأخذ في الاعتبار أهمية تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في مجال العلاقات العامة ومدى تأثيرها في طبيعة الأنشطة التي تقوم بها ومدى الإشباع المتحققة من جراء استخدام التكنولوجيات الحديثة لدى العاملين وكذلك أيضا الأخذ في الاعتبار مدى أهمية الأنترنت، وشبكة التواصل الاجتماعي، والبريد الإلكتروني وكل الأشكال التكنولوجية الحديثة ولاسيما في مدى تقبل العاملين لاستخدام أدوات العلاقات العامة الإلكترونية، والدور الذي تقوم به من جراء استخدام تلك التكنولوجيا في ممارسة مهنة العلاقات العامة لتحقيق الرضا الوظيفي للعاملين.

## أسباب تناول مشكلة البحث:

1- نتيجة الانتقادات التي وجهت إلى نظم الإدارة التقليدية من عدم الاهتمام بالعلاقات العامة الإلكترونية وخاصة بوزارة الشباب والرياضة.

2- الاهتمام بتوافر الوسائل الإلكترونية الحديثة للعلاقات العامة الإلكترونية بوزارة الشباب والرياضة.

3- تقديم الوضع الحالي وإظهار نقاط القوة والضعف بالنسبة للجمهور الداخلي (العاملين بوزارة الشباب والرياضة) وتعزيز نقاط القوة والتخفيف من حدة نواحي القصور والعمل على إزالتها .

4- الحفاظ على الوصول بوزارة الشباب والرياضة إلى مستوى الريادة وتحقيق الأهداف.

5- استخدام نظام لصقل وتأهيل العاملين بوزارة الشباب والرياضة للعمل على الوسائل الإلكترونية في العلاقات العامة.

هدف البحث:

يهدف البحث بصورة رئيسية إلى التعرف على استخدام العلاقات العامة الإلكترونية في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين بقطاع الرياضة بوزارة الشباب والرياضة.

تساؤلات البحث:

- ما هي وسائل العلاقات العامة الإلكترونية بقطاع الرياضة بوزارة الشباب والرياضة؟
- ما هي الفاعلية الذاتية والتأثيرات الاجتماعية بقطاع الرياضة بوزارة الشباب والرياضة؟
- ما هو الرضا الوظيفي في المجال الرياضي بقطاع الرياضة بوزارة الشباب والرياضة؟
- ما هي احتياجات الرضا الوظيفي بقطاع الرياضة بوزارة الشباب والرياضة؟

المصطلحات المستخدمة في البحث.

العلاقات العامة في المجال الرياضي:

هي الجهود المخططة التي يقوم بها الفرد أو المنظمة أو الدولة لكسب ثقة الجمهور وتحقيق التفاهم المتبادل من خلال الاتصالات المستمرة والسياسات والأفعال المرغوبة لتلبية احتياجات الجمهور في إطار ما هو ممكن ومشروع (3: 22).

العلاقات العامة الإلكترونية:

هي استخدام وسائل الاتصال عبر الأنترنت وكذا التكنولوجيا الجديدة للتواصل بشكل فعال مع أصحاب المصالح المختلفة للمنظمة (5).

## الرضا الوظيفي:

"هو مفهوم متعدد الأبعاد ويتمثل في الرضا الكلي الذي يستمدّه الموظف من وظيفته وجماعة العمل التي يعمل معها ورواساتها الذين يخضع لإشرافهم وكذلك من المنشأة والبيئة اللتين يعمل فيهما وبالنمط التكويني لشخصيته" (2:35).

## الدراسات المرتبطة:

### (أولاً) الدراسات العربية:

1- دراسة أحمد رمضان عبد العزيز (2013م) (1) بعنوان "تقويم إدارة العلاقات العامة باتحاد الشرطة الرياضي" هدفت هذه الدراسة إلى تقويم إدارة العلاقات العامة باتحاد الشرطة الرياضي من خلال (الأهداف - التخطيط - الجوانب التنظيمية - التقويم) وكان من أهم نتائجها إغفال بعض الجوانب التنظيمية للعلاقات العامة باتحاد الشرطة الرياضي، وتوصل أيضاً أن العلاقات العامة باتحاد الشرطة الرياضي ساهمت بشكل واضح وفعال في تحسين الصورة الذهنية لاتحاد الشرطة الرياضي 0

2- دراسة محمود بهاء سيد (2015) (13) بعنوان "اليات التخطيط لإدارة العلاقات العامة في الأندية الرياضية" وهدفت الدراسة إلى معرفة واقع التخطيط في إدارة العلاقات العامة والسياسات اللازمة للتخطيط ومعرفة برامج العلاقات العامة بالأندية الرياضية وكان من أهم النتائج عدم الاهتمام بدور العلاقات العامة في تسويق الأحداث الرياضية، وعدم الاهتمام بالتخطيط وتنظيم الحفلات عند الأحداث الرياضية.

3- دراسة نهى سليمان القليوبى (2016) ( 15 ) بعنوان "تقويم دور العلاقات العامة في إدارة الأزمات بالأندية الرياضية" تهدف إلى تقويم دور العلاقات العامة في إدارة الأزمات بالأندية الرياضية (قبل- أثناء- بعد) حدوثها واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي لمناسبه لطبيعة البحث وبما يتمشى مع تحقيق الهدف منه وقد بلغ إجمالي العينة ( 66)مبحوثاً، وقد توصلت إلى ما يلي أن تعامل إدارة العلاقات العامة داخل الأندية الرياضية مع الأزمات قبل حدوثها لا يحقق النتائج المرجوة بفاعلية وأن تعامل إدارة العلاقات العامة داخل الأندية الرياضية مع الأزمات أثناء حدوثها يحقق النتائج.

4- دراسة وفاء كاظم جاسم (2017) ( 16 ) بعنوان "دراسة واقع العلاقات العامة للعاملين في الهيئات الإدارية الرياضية في محافظة بابل" وتهدف إلى التعرف على العلاقات العامة للهيئات الإدارية والأنشطة الرياضية في محافظة بابل وقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي على عينة قوامها 28من العاملين في الهيئات الإدارية للأندية

الرياضية والمؤسسات وزارة الشباب والرياضة في محافظة بابل، وقد استخدمت الاستبيان كأداة من أدوات جمع البيانات ومن أهم الاستنتاجات جاء تأثير العلاقات العامة على الأنشطة الرياضية للمستهلكين في الأندية الرياضية في المرتبة الأولى كما هم عنصر لبرامج العلاقات العامة تلاه وظائف واختصاصات برامج العلاقات العامة في الأندية الرياضية وقد أوصت الباحثة إلي أن تتبنى وزارة الرياضة والشباب العراقية تطبيق برامج الأنشطة الرياضية ضمن برامج العلاقات العامة كأسلوب عمل في مختلف الأندية الرياضية على كافة المستويات التنظيمية وفق برنامج منظم وتكوين فريق عمل استشاري.

دراسة ( Donald K. Wright & Others ) (2015) (17): بعنوان "استخدام وسائل الإعلام الاجتماعية في ممارسة العلاقات العامة" عن طريق تحليل استمر لمدة عشر سنوات لمعرفة أحدث وسائل الإعلام الاجتماعية وغيرها من وسائل الإعلام الجديدة لتغيرات جذرية في ممارسة مهنة العلاقات العامة، وقد أرسلت استمارة الاستقصاء عبر البريد الإلكتروني لقائمة أعضاء جمعية العلاقات العامة الأمريكية والجمعية الدولية للعلاقات العامة ومعهد العلاقات العامة وقد أظهرت النتائج أن جميع النسخ العالمية من المواقع الإلكترونية تستخدم مواقعها لأغراض العلاقات العامة بصورة أكبر من تحقيق أهدافها.

#### إجراءات البحث:

#### منهج البحث:

استخدم الباحثان المنهج الوصفي بالأسلوب المسحي نظراً لملائمته لطبيعة البحث وأهدافه وإجراءاته عن طريق وصف ما هو كائن وتحليله واستخلاص الحقائق منه وتحليل وتفسير النتائج التي تم التوصل إليها.

#### مجتمع البحث:

يتمثل مجتمع البحث في جميع الكوادر الإدارية العاملة بقطاع الرياضة بوزارة الشباب والرياضة.

#### عينة البحث:

اختار الباحثان عينة ممثلة لمجتمع البحث بالطريقة العمدية العشوائية، عددهم (178) فرداً من جميع العاملين في المستويات الإدارية المختلفة (35 عينة استطلاعية، 143 عينة أساسية) وهي كالتالي:

### جدول (1) توصيف عينة البحث الأساسية

م	وزارة الشباب والرياضة	عينة الدراسة
1	مدير تنفيذي	1
2	رؤساء الإدارات	7
3	مدير إدارة	21
4	العاملين	114
	الإجمالي	143

### جدول (2) توصيف عينة البحث الاستطلاعية

م	وزارة الشباب والرياضة	عينة الدراسة
1	مدير تنفيذي	1
2	رؤساء الإدارات	2
3	مدير إدارة	5
4	العاملين	27
	الإجمالي	35

### أدوات جمع البيانات:

استخدم الباحثان في جمع بيانات البحث استمارة استبيان من تصميم الباحثان وقد اتبعا الخطوات التالية في إعدادها:

- 1- القراءات النظرية للمراجع العلمية والدراسات المرتبطة بموضوع البحث.
- 2- تحديد المحاور وعبارات استمارة الاستبيان حسب الأهداف الموضوعية.
- 3- عرض الاستبيان بصورته الأولية على السادة الخبراء مرفق (2) لإقرار أو إضافة أو حذف المحاور أو العبارات.
- 4- تمت الموافقة على محاور وعبارات الاستبيان، وبلغ إجمالي عبارات استمارة الاستبيان (69) عبارة في الصورة قبل النهائية ويوضح جدول رقم (3) عدد العبارات لكل محور

### جدول (3)

عدد العبارات الخاصة بكل محور من محاور الاستبيان

م	اسم المحور	عدد العبارات
1	وسائل العلاقات العامة الإلكترونية بقطاع الرياضة بوزارة الشباب والرياضة.	22
2	الفاعلية الذاتية والتأثيرات الاجتماعية بقطاع الرياضة بوزارة الشباب والرياضة.	15
3	الرضا الوظيفي للعاملين في المجال الرياضي بقطاع الرياضة بوزارة الشباب والرياضة	14
4	احتياجات الرضا الوظيفي بقطاع الرياضة بوزارة الشباب والرياضة.	18
	الإجمالي	69

وضع الباحثان ميزان ثلاثي التقدير هو موافق (ثلاث درجات) تعديل (درجتان) وغير موافق (درجه واحدة)، وقاما بعرضها على مجموعة من الخبراء بلغ عددهم (10) خبراء (مرفق 1) لاستطلاع رأيهم حول مدى مناسبة المحاور المقترحة لاستمارة الاستبيان، حيث تم حساب النسبة المئوية لدرجة اتفاقهم على المحاور.

#### الدراسة الاستطلاعية:

قام الباحثان بإجراء دراسة استطلاعية على عينة قوامها (35) فرد من خارج عينة الدراسة الأساسية ومن داخل مجتمع البحث، في الفترة من السبت (9 / 3 / 2019 م) الى الأحد (24 / 3 / 2019 م)، واستهدفت التعرف على وضوح ومناسبة صياغة العبارات لمستوى فهم العينة وإجراء المعاملات العلمية، وقد أظهرت نتائجها وضوح التعليمات الخاصة بأداة جمع البيانات، مناسبة صياغة العبارات لمستوى فهم العينة وتم إجراء المعاملات العلمية الخاصة بإيجاد صدق وثبات استمارة الاستبيان.

## المعاملات العلمية لاستمارة الاستبيان:

أولاً: الصدق:

قام الباحثان بحساب معامل صدق الاتساق الداخلي في الفترة من السبت 2019/3/9م وحتى الأحد 2019/3/24م وذلك من خلال إيجاد معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة من عبارات الاستبيان والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه، وكذلك معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة من عبارات الاستبيان والدرجة الكلية للاستبيان، كما تم حساب معاملات الارتباط بين الدرجة الكلية لكل محور والدرجة الكلية للاستبيان ككل.

### جدول (4)

صدق الاتساق الداخلي بين العبارة والمحور لاستمارة الاستبيان دور العلاقات العامة الإلكترونية في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين بقطاع الرياضة بوزارة الشباب والرياضة.

ن = 35

المحور الأول		المحور الثاني		المحور الثالث		المحور الرابع	
قيمة "ر"	م	قيمة "ر"	م	قيمة "ر"	م	قيمة "ر"	م
0.630	23	0.714	38	0.436	52	0.607	1
0.779	24	0.607	39	0.669	53	0.693	2
0.604	25	0.806	40	0.503	54	0.475	3
0.496	26	0.599	41	0.560	55	0.681	4
0.660	27	0.454	42	0.684	56	0.693	5
0.655	28	0.787	43	0.466	57	0.701	6
0.557	29	0.513	44	0.433	58	0.469	7
0.575	30	0.459	45	0.859	59	0.638	8
0.189	31	0.622	46	0.568	60	0.490	9
0.0561	32	0.560	47	0.743	61	0.701	10

المحور الأول		المحور الثاني		المحور الثالث		المحور الرابع	
0.653	11	0.405	33	0.547	48	0.649	62
0.756	12	0.698	34	0.520	49	0.776	63
0.705	13	0.609	35	0.407	50	0.550	64
0.578	14	0.630	36	0.583	51	0.584	65
0.764	15	0.592	37			0.495	66
0.544	16					0.492	67
0.450	17					0.557	68
0.520	18					0.591	69
0.456	19						
0.497	20						
0.532	21						
0.584	22						

قيمة ر الجدولية عند مستوى معنوية  $0.05 = 0.361$  \* = دال

كما يوضح جدول (4) وجود ارتباط ذو دلالة إحصائية بين العبارة والمحور الخاص بها مما يشير إلى صدق الاتساق الداخلي لاستمارة وذلك عند مستوى معنوية  $0.05$

#### جدول (5)

صدق الاتساق الداخلي بين المحور والمجموع الكلي للمحاور لاستمارة استبيان دور العلاقات العامة الإلكترونية في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين بقطاع الرياضة بوزارة الشباب والرياضة.  $n = 35$

م	المحاور	معامل الارتباط
1	المحور الأول	*0.897
2	المحور الثاني	*0.890
3	المحور الثالث	*0.972
4	المحور الرابع	*0.912

قيمة ر الجدولية عند مستوى معنوية  $0.05 = 0.361$  \* = دال

يوضح جدول (5) وجود ارتباط ذو دلالة إحصائية بين مجموع المحور وبين المجموع الكلي للاستمارة وذلك عند مستوى معنوية 0.05، وأن قيمة الارتباط بين المحور وبين المجموع الكلي للمحاور قد انحصرت ما بين (0.897 - 0.97) مما يشير إلى صدق اتساق داخلي عالي لعبارات ومحاور استمارة الاستبيان.

ثانياً: الثبات

قام الباحثان بحساب معامل الثبات لاستمارة الاستبيان في الفترة من 2019/3/30م وحتى الأحد 2019/4/14م عن طريق إعادة التطبيق " Test - Retest" حيث تم تطبيق الاستمارة على عينة البحث الاستطلاعية والتي يبلغ قوامها (35) فرد ممثلة لمجتمع البحث، وتم إعادة تطبيق استمارة الاستبيان على نفس العينة للتأكد من ثبات الاستمارة، وكان بفاصل زمني قدره (15) يوم، وتم حساب معامل الارتباط بين التطبيقين، والجدول رقم (6) يوضح معامل الثبات لكل محور من محاور استمارة الاستبيان.

جدول (6)

قيم معاملات الثبات بطريقة ألفا Alpha (ن = 35)

م	المحاور	قيمة ألفا
1	الأول	0.791
2	الثاني	0.815
3	الثالث	0.797
4	الرابع	0.822

\* قيمة الارتباط الجدولية عند مستوى معنوية (0.05) = (0.361)

يتضح من جدول (6) أن قيم ألفا Alpha جاءت دالة عند مستوي (0.05) على جميع محاور الاستبيان، مما يدل ثبات الاستبيان .

جدول ( 7 )

عدد العبارات الخاصة بالاستبيان ومحاوره

م	المحور	عدد العبارات الاولية	عدد العبارات المحذوفة	عدد العبارات النهائية
1	وسائل العلاقات العامة الالكترونية بقطاع الرياضة بوزارة الشباب والرياضة.	25	3	22
2	الفاعلية الذاتية والتأثيرات الاجتماعية بقطاع الرياضة بوزارة الشباب والرياضة.	16	1	15
3	- الرضا الوظيفي للعاملين في المجال الرياضي بقطاع الرياضة بوزارة الشباب والرياضة	14	-	14
4	احتياجات الرضا الوظيفي بقطاع الرياضة بوزارة الشباب والرياضة.	20	2	18
	الإجمالي	75	6	69

الدراسة الأساسية:

قام الباحثان بتطبيق استمارة الاستبيان في صورتها النهائية على عينة البحث الأساسية المكونة من (143) فرداً، وذلك في الفترة من الأربعاء 17 / 4 / 2019م وحتى الخميس 23 / 5 / 2019م وبعد الانتهاء من تطبيق الاستبيان تم تجميعه وتنظيمه وتفريغ البيانات وجدولتها لإجراء المعالجات الإحصائية المناسبة.

المعالجات الإحصائية:

- استعان الباحثان بالبرنامج الإحصائي spss ، وقد استخدم في ذلك المعالجات الإحصائية التالية: التكرار - النسبة المئوية - معامل الارتباط - الثبات بطريقة الفا كرو نباخ - كا<sup>2</sup> .

"استخدام العلاقات العامة الإلكترونية في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين بقطاع الرياضة بوزارة الشباب والرياضة"  
د/ صفوت ميروك حشيش، د/ أحمد عيسى عبد الله

## عرض ومناقشة النتائج:

### جدول (8)

المحور الأول: عرض نتائج " وسائل العلاقات العامة الإلكترونية بوزارة الشباب والرياضة  
" حسب إجابات عينة الدراسة  
(ن=143)

م	العبارات	أوافق		إلى حد ما		لا أوافق		مجموع الدرجات المقدره	الوزن النسبي %	كا
		%	ك	%	ك	%	ك			
1	الحاسب الآلى والانترنت	76.2	32	22.4	2	1.4	2	393	91.6	128.0
2	مواقع مشاركة الصور بوزارة الشباب والرياضة	69.2	39	27.3	5	3.5	5	380	88.6	95.2
3	الإنترنت (الشبكة الداخلية)	65.7	43	30.1	6	4.2	6	374	87.2	82.0
4	التليفون المحمول	65.7	33	23.1	16	11.2	16	364	84.8	70.7
5	البريد الإلكتروني بالوزارة	73.4	28	19.6	10	7.0	10	381	88.8	107.0
6	الوسائط المتعددة	76.2	29	20.3	5	3.5	5	390	90.9	124.6
7	الفيديو تكست	75.5	31	21.7	4	2.8	4	390	90.9	122.4
8	المؤتمرات عن بعد	69.2	38	26.6	6	4.2	6	379	88.3	93.8
9	رسائل فورية	75.5	24	16.8	11	7.7	11	383	89.3	116.5
10	الشبكات الاجتماعية	71.3	27	18.9	14	9.8	14	374	87.2	94.8
11	موقع وزارة الشباب والرياضة	77.6	29	20.3	3	2.1	3	394	91.8	133.5
12	الإكسترنات (شبكة أوسع نطاقا من الانترنت)	62.2	42	29.4	12	8.4	12	363	84.6	63.3
13	الاستبيانات الالكترونية بالوزارة	77.6	23	16.1	9	6.3	9	388	90.4	128.5

م	العبارات	أوافق		إلى حد ما		لا أوافق		مجموع الدرجات المقدره	الوزن النسبي %	كا
		%	ك	%	ك	%	ك			
14	الرددشة	72.7	104	25.9	37	1.4	2	388	90.4	112.9
15	الويب	70.6	101	27.3	39	2.1	3	384	89.5	103.2
16	منتديات العلاقات العامة	62.9	90	26.6	38	10.5	15	361	84.1	62.0
17	الرسائل القصيرة sms	74.8	107	20.3	29	4.9	7	386	90.0	116.0
18	المدونات	68.5	98	21.7	31	9.8	14	370	86.2	82.9
19	مواقع مشاركة الفيديوهات	66.4	95	23.1	33	10.5	15	366	85.3	74.0
20	المجوعات الاخبارية	72.7	104	20.3	29	7.0	10	380	88.6	103.8
21	الدوائر التلفزيونية المغلقة	74.1	106	18.2	26	7.7	11	381	88.8	109.6
22	التليتكست	69.9	100	21.0	30	9.1	13	373	86.9	89.3

قيمة كا الجدولية عند مستوي (0.05) = 5.99

يتضح من الجدول ( 8 ) وجود فروق ذات دلالة معنوية في جميع عبارات محور وسائل العلاقات العامة الإلكترونية حيث أن كا المحسوبة أكبر من كا الجدولية عند مستوى معنوي (0.05) حيث حصلت جميع عبارات المحور الأول علي نسبة أكثر من 70% ، ويتضح أن العبارتين (1- 11) حصلتا على أعلى فروق ذات دلالة معنوية لصالح الذين أجابوا ب ( أوافق ) وتشير العبارة (11) إلى أن أدوات العلاقات العامة الإلكترونية الأكثر استخداما موقع وزارة الشباب والرياضة ، وتشير العبارة (1) من أدوات العلاقات العامة الإلكتروني أيضا الحاسب الألي والإنترنت .

ويتفق ذلك مع دراسة محمد عبد الله (2011) (12) وكانت أهم نتائجها أن أكثر الأدوات الحديثة المستعان بها في العلاقات العامة على الترتيب هي الكمبيوتر والإنترنت والمحمول والبريد الإلكتروني والموقع الإلكتروني.

"استخدام العلاقات العامة الإلكترونية في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين بقطاع الرياضة بوزارة الشباب والرياضة"  
د/ صفوت ميروك حشيش، د/ أحمد عيسى عبد الله

ويدل ذلك الى أن أنشطة وبرامج وزارة الشباب والرياضة تعمل من خلال الحاسب الآلي ومن خلالها يتم إصدار الأوامر والمعلومات الخاصة بكل الإدارات المركزية والعامة ومتابعتها.

ويرجع ذلك أن وسائل العلاقات العامة الإلكترونية تقوم بها إدارات غير العلاقات العامة مثل إدارة الحاسب الآلي.

ويرى الباحثان أنه يجب اقناع ودعم الإدارة العليا بأهمية وسائل وأدوات العلاقات العامة الإلكترونية وتدريب وتأهيل الموظفين على استخدام الأدوات الإلكترونية وتطوير إجراءات العمل بما يتناسب مع أسلوب العلاقات العامة الإلكترونية.

ويتضح أن العبارتين (12-16) حصلتا على أقل فروق ذات دلالة معنوية لصالح الذين أجابوا ب ( أوافق ) وتشير العبارة (12) من أدوات العلاقات العامة الإلكترونية الأقل استخداماً الإكسترنات (شبكة أوسع نطاقاً من الإنترنت)، وتشير العبارة (16) من أدوات العلاقات العامة الإلكترونية منتديات العلاقات العامة

ويرى الباحثان ضرورة استخدام الإكسترنات ومنتديات العلاقات العامة وذلك لأهميته في تقديم الأخبار والمعلومات حول التطورات والأنظمة المهمة لموظفي الوزارة.

ويؤكد فؤاد بكري (2015) (11) على أهداف الإكسترنات ومنتديات العلاقات العامة وهي تبادل البيانات بين أطراف المنظمات للمشاركة في تلك البيانات، وتقاسم الأخبار والاهتمامات مع المنظمات الأخرى

ويؤكد الباحثان على أن الوسائل والأدوات الإلكترونية تقوم بتصميم البيانات والمعلومات على الإنترنت بشكل مبتكر لجذب اهتمام الجمهور الخارجي المستهدف للوزارة وتعتمد على الأبحاث واستطلاعات الرأي وتقييمات الناس وانطباعاتهم في توقع الأزمات واقتراح الحلول المبتكرة لحلها، وتدعيم دور الوزارة عند الجمهور.

ويرى الباحثان النتائج المقترحة في هذا المحور تتمثل في :

1- ضرورة إنشاء جهاز إداري يقوم على وتدريب تأهيل الموظفين على استخدام الوسائل والأدوات الإلكترونية.

2- أن تقوم ادارة العلاقات العامة بوزارة الشباب والرياضة بعملها ولا تقوم به إدارات أخرى مثل إدارة الحاسب الآلي.

جدول (9)

المحور الثاني: عرض نتائج (الفاعلية الذاتية والتأثيرات الاجتماعية لوسائل العلاقات العامة الإلكترونية بوزارة الشباب والرياضة

(ن=143)

م	العبارات	أوافق		إلى حد ما		لا أوافق		مجموع الدرجات المقدرة	الوزن النسبي %	كا
		ك	%	ك	%	ك	%			
23	لأشعر بالرهبة من استخدام الوسائل والادوات	90	62.9	38	26.6	15	10.5	361	84.1	62.0
24	تتوافق هذه الوسائل مع الأدوات الأخرى المستخدمة في عملي	93	65.0	34	23.8	16	11.2	363	84.6	68.2
25	استخدامي لهذه الوسائل يزيد من فاعليتي في عملي	88	61.5	42	29.4	13	9.1	361	84.1	60.1
26	استخدامي لهذه الوسائل يزيد من إنتاجي	90	62.9	41	28.7	12	8.4	364	84.8	65.3
27	تفاعلي مع هذه الوسائل واضح ومفهوم	83	58.0	43	30.1	17	11.9	352	82.1	46.4
28	إستعمال هذه الوسائل يتطلب الكثير من الجهد العقلي	89	62.2	36	25.2	18	12.6	357	83.2	57.2
29	لا أجد سهولة في استخدام هذه الوسائل لتنفيذ ما أود تنفيذه	85	59.4	38	26.6	20	14.0	351	81.8	47.3
30	هذه الوسائل مفيدة في عملي	79	55.2	39	27.3	25	17.5	340	79.3	33.0
31	استخدامي لهذه الوسائل يحسن من أداء عملي	121	84.6	0	0.0	22	15.4	385	89.7	174.6
32	أجد صعوبة تجاه إستخدام هذه الوسائل	116	81.1	0	0.0	27	18.9	375	87.4	154.8

"استخدام العلاقات العامة الإلكترونية في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين بقطاع الرياضة بوزارة الشباب والرياضة"  
د/ صفوت ميروك حشيش، د/ أحمد عيسى عبد الله

م	العبارات	أوافق		إلى حد ما		لا أوافق		مجموع الدرجات المقدره	الوزن النسبي %	كا 2
		ك	%	ك	%	ك	%			
33	اثناء العمل بهذه الوسائل اشعر بالتوتر	50	35.0	69	48.3	24	16.8	312	72.7	21.4
34	لدى القدرة على التحكم فى استخدام هذه الوسائل	77	53.8	41	28.7	25	17.5	338	78.8	29.8
35	اشعر بعم الرحة عند استخدام هذه الوسائل	74	51.7	46	32.2	23	16.1	337	78.6	27.4
36	أجد متعة فى استخدام هذه الوسائل	79	55.2	40	28.0	24	16.8	341	79.5	33.6
37	عملية الاستخدام الفعلى لهذه الوسائل لطيفة	85	59.4	38	26.6	20	14.0	351	81.8	47.3

قيمة كا 2 الجدولية عند مستوي (0.05) = 5.99

يتضح من الجدول (9) وجود فروق ذات دلالة معنوية في جميع عبارات محور الفاعلية الذاتية والتأثيرات الاجتماعية لوسائل العلاقات العامة الإلكترونية بوزارة الشباب والرياضة) حيث إن كا 2 المحسوبة أكبر من كا 2 الجدولية عند مستوي معنوي (0.05) حيث حصلت جميع العبارات علي نسبة أكثر من 70%، ويتضح أن العبارتين (31- 32) حصلتا على أعلى فروق ذات دلالة معنوية لصالح الذين أجابوا ب (أوافق) وتشير العبارة (31) إلى أن استخدامي لهذه الوسائل يحسن من أداء عملي، وتشير العبارة (32) أجد صعوبة تجاه استخدام هذه الأدوات.

ويتفق صلاح عبد الحميد (2011) (9) على أهمية الوسائل الإلكترونية فى العمل مما يوفر سرعة التبادل مع الآخرين بالإضافة علي قدرة إرسال المعلومات التي تهدف إلى توصيلها إلى الجمهور بسرعة وسهولة

ويرجع صعوبة استخدام هذه الأدوات إلى أن موظفي العلاقات العامة بوزارة الشباب والرياضة ليس عندهم خبرة كافية فى الأجهزة الإلكترونية واستهلاك وقت كبير للجلوس على هذه الأدوات.

ويرى الباحثان ضرورة الانتقال من إدارة الصورة الذهنية للوزارة التي تمارسها وسائل الإعلام إلى إدارة السمعة الإلكترونية للوزارة والتي تؤديها الأدوات الإلكترونية، و الكيفية التي تتم

بها إدارة السمعة الإلكترونية ومزاياها والفرص والتحديات التي تطرحها على مستوى ممارسة العلاقات العامة، و أخيرا إلى إبراز مدى وعي العالم بإدارة الأدوات الإلكترونية.

ويتضح أن العبارتين (33- 35) حصلنا على أقل فروق ذات دلالة معنوية لصالح الذين أجابوا ب (أوافق) وتشير العبارة (33) إلى أنه أثناء العمل بهذه الوسائل اشعر بالتوتر كما تشير العبارة (35) إلى اشعر بعم الراحة عند استخدام هذه الوسائل.

ويرجع الشعور بعدم الراحة إلى أن الجلوس طويلاً على الحاسوب يتسبب في زيادة الشعور بالاكنتاب والانطواء، واستهلاك الوقت الكبير على جهاز الحاسوب، وبالتالي تقليل قدرة الفرد على التواصل مع الآخرين.

ويرى الباحثان أنه يعتبر الحل الأفضل هو أخذ فترات راحة متكررة أثناء الجلوس على الحاسوب، وتفعيل بعض البرامج الترويحية خلال الفترات لتجديد النشاط.

ويرى الباحثان أيضاً أن الحاجة إلى استخدام التكنولوجيا الحديثة ضرورة ملحة في عمل العلاقات العامة بهدف زيادة كفاءتها للوصول للهدف المنشود للوزارة، إذ أن دور الأدوات الإلكترونية تسهيل العملية الاتصالية وتطوير مجال العلاقات العامة وتقديم نظرة كلية على انعكاسات تكنولوجيا الاتصال على أداء الوزارة وتوفير الوقت والجهد.

ويرى الباحثان النتائج المقترحة في هذا البعد تتمثل في:

1- تفعيل البرامج الترويحية الرياضية لتخفيف الشعور بالاكنتاب والانطواء بسبب الأدوات الإلكترونية.

2- عمل دورات تأهيل وصقل للعاملين بوزارة الشباب والرياضة في العلاقات العامة تجاه هذه الأدوات الإلكترونية.

3- يجب توفير الوسائل الإلكترونية داخل العلاقات العامة.

"استخدام العلاقات العامة الإلكترونية في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين بقطاع الرياضة بوزارة الشباب والرياضة"  
د/ صفوت مبروك حشيش، د/ أحمد عيسى عبد الله

### جدول ( 10 )

المحور الثالث : عرض نتائج "الرضا الوظيفي للعاملين فى القطاع الرياضى بوزارة الشباب والرياضة"

"(ن=143)"

م	العبارات	اوافق		الى حد ما		لا اوافق		مجموع الدرجات المقدرة	%	تكا
		ك	%	ك	%	ك	%			
38	تهتم الوزارة بميول ورغبات العاملين	87	60.8	32	22.4	24	16.8	349	81.4	49.4
39	لايشعرنى من حولى بأهمية مكانتى فى العمل	79	55.2	37	25.9	27	18.9	338	78.8	32.0
40	تهتم الوزارة بتطوير العاملين وتنمية قدراتهم	83	58.0	35	24.5	25	17.5	344	80.2	40.4
41	ألمس باستمرار تقدير المستفيدين من عمل الوزارة وخدماتها لما أقوم به من عمل .	86	60.1	34	23.8	23	16.1	349	81.4	47.6
42	تقوم الوزارة بتحفيز وتكريم المتميزين	97	67.8	31	21.7	15	10.5	368	85.8	79.4
43	أذهب الى عملى متحمسا مع بدء ساعات العمل	93	65.0	32	22.4	18	12.6	361	84.1	66.8
44	سأكون سعيدا لو توافرت لى فرصة عمل بمكان آخر أكثر ملائمة لقدراتى	87	60.8	39	27.3	17	11.9	356	83.0	53.8
45	لدى الرغبة فى استكمال حياتى المهنية فى الوزارة	88	61.5	35	24.5	20	14.0	354	82.5	53.6
46	ترسل الوزارة دعوات للوزارات الاخرى التى يتعامل معها فى المناسبات والاعياد	81	56.6	40	28.0	22	15.4	345	80.4	38.4

م	العبارات	اوافق		الي حد ما		لا اوافق		مجموع الدرجات المقدرة	%	كا
		ك	%	ك	%	ك	%			
47	توجد أنشطة للموظفين فى المناسبات (ترفيهية ، رياضية، ثقافية ، فنية،رحلات)	86	60.1	32	22.4	25	17.5	347	80.9	46.8
48	يتم تنظيم حفلات لتكريم الابطال الرياضيين وإبراز ما يحققونه من إنجازات	93	65.0	30	21.0	20	14.0	359	83.7	65.8
49	توفر الوزارة مصايف للعاملين بها شاملة المواصلات والسكن	97	67.8	30	21.0	16	11.2	367	85.5	78.8
50	لا أشعر بالسعادة أحيانا أثناء تأدية عملى	84	58.7	35	24.5	24	16.8	346	80.7	42.9
51	تخصص الوزارة ببرامج رياضية للعاملين على مدار السنة	82	57.3	34	23.8	27	18.9	341	79.5	37.7

قيمة كا الجدولية عند مستوي (0.05) = 5.99

يتضح من الجدول ( 10 ) وجود فروق ذات دلالة معنوية في جميع عبارات محور الرضا الوظيفي للعاملين فى القطاع الرياضي بوزارة الشباب والرياضة حيث أن كا المحسوبة أكبر من كا الجدولية عند مستوى معنوي (0.05) حيث حصلت جميع العبارات على نسبة أكثر من 70% وهذا ما ارتضاه الباحث لتفسير نتائج العبارات ، ويتضح أن العبارتين (42- 49)حصلتا على أعلى فروق ذات دلالة معنوية لصالح الذين أجابوا ب ( أوافق ) ، وتشير العبارة ( 48 ) تقوم الوزارة بتحفيز وتكريم المتميزين ، وتشير العبارة ( 49 ) توفر الوزارة مصايف للعاملين به شاملة المواصلات والسكن .

وبدل ذلك على أن المصايف للعاملين تكون بالاقتراع العشوائي على الدرجات الوظيفية والأماكن المحددة، وقد تكون ضمن البرامج الترويجية للوزارة لكسب رضى العاملين وتهينتهم النفسية للعمل وإنجاز الأعمال.

وتؤكد دراسة وفاء كاظم جاسم (2017) (16) أن تتبنى وزارة الرياضة والشباب تطبيق برامج الأنشطة الرياضية ضمن برامج العلاقات العامة كأسلوب عمل في مختلف الأندية الرياضية على كافة المستويات التنظيمية.

ويتفق هذا مع دراسة عبدالله حمدان المرضي (2014م) (10) والتي من أهم نتائجها توفير البطولات الرياضية والمصايف للعاملين (6: 102).

ويؤكد الباحثان أن البرامج الرياضية والترفيهية تهدف إلى توثيق العلاقة بين الوزارة والعاملين بها وتجديد نشاط ودفع الملل الذي قد ينشأ عن العمل الجاد المستمر.

ويتضح أن العبارتين (39- 51) حصلتا على أقل فروق ذات دلالة معنوية لصالح الذين أجابوا ب (أوافق) وتشير العبارة (39) لايشعرني من حولي بأهمية مكانتي في العمل، وتشير العبارة (51) أن تخصص الوزارة برامج رياضية للعاملين على مدار السنة...

ويرى الباحثان أن المجال الرياضي من المجالات التي تحتاج الى دعم العلاقات العامة ، فهناك من يحرص على ممارسة الرياضة بغرض الاستفادة من آثارها الإيجابية على صحته وحيويته ،وهناك من يتعلق بها بغرض أصدقاء العمل، والمسؤولين الذين يحرصون على الاهتمام بالرياضة وحضور منافستها فهم مقتنعون أن الرياضة تحقق تكوين شخصية متكاملة من كافة الجوانب .

جدول (11)

المحور الرابع: عرض نتائج " احتياجات الرضا الوظيفي بوزارة الشباب والرياضة " حول عبارات البعد الأول (نظام الرواتب والحوافز والترقيات في الوزارة التي تعمل بها) (ن=143)

م	العبارات	أوافق		إلى حد ما		لا أوافق		مجموع الدرجات المقدرة	الوزن النسبي %	كا2
		%	ك	%	ك	%	ك			
	البعد الأول : نظام الرواتب والحوافز والترقيات في الوزارة التي تعمل بها									
52	ضعف المعايير العادلة لصرف الحوافز المادية والمكافآت	90	62.9	34	23.8	19	13.3	357	83.2	58.8
53	يتناسب الراتب الذي أتقاضاه مع خبراتي الوظيفية	51	35.7	71	49.7	21	14.7	316	73.7	26.6
54	توجد معايير عادلة ومعلنة للتقدم الوظيفي	46	32.2	32	22.4	65	45.5	267	62.2	11.5
55	يسمح لي الراتب الذي أتقاضاه بالعيش الكريم والتفرغ التام في العمل	44	30.8	38	26.6	61	42.7	269	62.7	6.0
56	يتيح لي تفوقى فى عملى الحصول على مكافآت ومنح اضافية	83	58.0	37	25.9	23	16.1	346	80.7	41.4
57	لا يتناسب الراتب الذي أتقاضاه مع طبيعة عملى	90	62.9	31	21.7	22	15.4	354	82.5	57.3
58	لا يتيح لي تفوقى فى عملى فرصا للتقدم الحقيقى	89	62.2	30	21.0	24	16.8	351	81.8	54.2
59	لا يتناسب الراتب الذي أتقاضاه مع الدرجة العلمية التي أحملها	82	57.3	34	23.8	27	18.9	341	79.5	37.7

قيمة كا2 الجدولية عند مستوي (0.05) = 5.99

يتضح من الجدول (11) وجود فروق ذات دلالة معنوية في جميع عبارات محور احتياجات الرضا الوظيفي بوزارة الشباب والرياضة (نظام الرواتب والحوافز والترقيات في الوزارة التي تعمل بها) حيث أن كا2 المحسوبة أكبر من كا2 الجدولية عند مستوى معنوي (0.05) حيث حصلت جميع العبارات على نسبة أكثر من 70% ، ويتضح أن العبارة (52) حصلت على أعلى فروق ذات دلالة معنوية لصالح الذين أجابوا ب ( أوافق ) وتشير العبارة (52) إلى أن ضعف المعايير العادلة لصرف الحوافز المادية والبدلات والمكافآت .

ويختلف ذلك مع عبد الله حمدين المرضى (2014) ( 10 ) إذ جاء نظام الأجر والحوافز في المرتبة الأولى ثم الأمن الوظيفي ثم أسلوب الإدارة والإشراف ثم الترقية ثم العلاقة مع الزملاء

ويرجع ضعف المعايير بسبب أنه في المناسبات تكون المكافأة موحدة على جميع العاملين رغم اختلاف المستويات والدرجات الوظيفية وأيضاً مكافآت اللجان ليس لها معيار بسبب عدم تكافؤ الفرص في اختيار اللجان وعد وجود معيار محدد في اختيار أعضاء اللجان .

ويرى الباحثان أن وجود المعايير وتطبيقها على العاملين يزيد من مقدار الرضا الوظيفي لديهم، كما أن ذلك يدفعه أيضاً للعمل على تطوير قدراته ومهاراته كي يكون مؤهلاً للترقية للوظيفة الأعلى درجة والأكثر أجراً.

ويؤكد الباحثان على ان تكافؤ الفرص والمساواة في المكافأة في أي مجال سواء كان إدارياً أو رياضياً أو فنياً أو في مجال العمل هو العامل المحوري الذي يدفع الجميع نحو التفوق والإبداع.

ويتضح أن العبارة (54) حصلت على أقل فروق ذات دلالة معنوية لصالح الذين أجابوا ب (أوافق) وتشير العبارة (54) إلى وجود معايير عادلة ومعلنة للترقي الوظيفي.

ويرجع ذلك إلى أن معايير الترقية تنوعت (الأقدمية - الكفاءة - الإنتاجية - التطوير الذاتي - المؤهلات العلمية - الخبرات والدورات - المهارات القيادية .. وغيرها) إلا أن الصعوبة لا تزال في إيجاد المعادلة العادلة التي تربط تلك المعايير مع بعضها لتشكل قانوناً للترقية.

ويؤكد الباحثان: أن من احتياجات الرضا الوظيفي عوامل يجب أن يحصل عليها الفرد لكونه يعمل في وظيفة معينة وليست مرتبطة بطبيعة تصميم الوظيفة نفسها وتلك العوامل هي الأجر النقدي، حوافز مادية أخرى (مثل إجازات تعليم أو تدريب بمرتب-

إجازات مرضية بمرتب-السكن-خدمات صحية-مواصلات- ملابس- وجبات غذائية مجانية)، الشعور بالأمن فى الوظيفة عن طريق (الاستمرار فى العمل- تأمين إصابات العمل - معاشات)، مدى وجود فرص الترقية وطبيعة العلاقات مع الآخرين (الزملاء - الرؤساء - المرؤوسين - مجموعة العمل).

ويرى الباحثان أن نظام الرواتب والحوافز والترقيات المقترحة فى الوزارة تتمثل فى:

1- وجود معايير وقوانين للترقية.

2- وجود ضوابط وشروط تضبط الدقة فى تطبيق الرواتب والحوافز.

3- تحقيق مبدأ تكافؤ الفرص فى اختيار اللجان.

### تابع جدول (11)

تابع المحور الرابع: عرض نتائج " احتياجات الرضا الوظيفي بوزارة الشباب والرياضة " حول عبارات البعد الثاني العلاقة بين العاملين والمديرين فى الوزارة التي تعمل بها (ن=143)

م	العبارات	أوافق		إلى حد ما		لا أوافق		مجموع الدرجات المقدره	الوزن النسبى %	قيمة كا2
		%	ك	%	ك	%	ك			
البعد الثانى: العلاقة بين العاملين والمديرين فى الوزارة التي تعمل بها										
60	يوفر لى مديرى الدعم المعنوى والمهنى اللازمين لانجاز عملى وعلى أكمل وجه .	80	55.9	42	29.4	21	14.7	345	80.4	37.6
61	لايتعاون رئيسى معى إذا ما واجهتنى مشكلة عملية أو شخصية	76	53.1	43	30.1	24	16.8	338	78.8	29.1
62	يتشارك الزملاء فيما بينهم المناسبات الاجتماعية	86	60.1	35	24.5	22	15.4	350	81.6	48.1
63	المنافسة الوظيفية بين الزملاء لاتمثل لى دافعا مستمرا لتجويد عملى وتطويره .	81	56.6	37	25.9	25	17.5	342	79.7	36.5

"استخدام العلاقات العامة الإلكترونية في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين بقطاع الرياضة بوزارة الشباب والرياضة"  
د/ صفوت ميروك حشيش، د/ أحمد عيسى عبد الله

م	العبارات	أوافق		إلى حد ما		لا أوافق		مجموع الدرجات المقدرة	الوزن النسبي %	قيمة كا2
		%	ك	%	ك	%	ك			
64	يتقبل مديري ملاحظاتي وأفكاري المتعلقة بتطوير العمل	82	57.3	41	28.7	20	14.0	348	81.1	41.8
65	. ضعف مشاركة زملاء في الأنشطة الاجتماعية التي تتيجها الوزارة	77	53.8	40	28.0	26	18.2	337	78.6	29.2
66	يوفر لي مديري كل ماأحتاجه لممارسة عملي .	79	55.2	39	27.3	25	17.5	340	79.3	33.0
67	تسود بين زملاء العمل روح من المودة والتعاون المثمر	82	57.3	39	27.3	22	15.4	346	80.7	40.2
68	. لايقدر رؤسائي عملي ولا يثنون عليه	75	52.4	47	32.9	21	14.7	340	79.3	30.6
69	يعاملني رؤسائي في العمل معاملة انسانية حسنة .	74	51.7	42	29.4	27	18.9	333	77.6	24.2

قيمة كا2 الجدولية عند مستوي (0.05) = 5.99

يتضح من الجدول (11) وجود فروق ذات دلالة معنوية في جميع عبارات محور " احتياجات الرضا الوظيفي بوزارة الشباب والرياضة " حول عبارات البعد الثاني (العلاقة بين العاملين والمديرين في الوزارة التي تعمل بها) حيث أن كا2 المحسوبة أكبر من كا2 الجدولية عند مستوى معنوي (0.05) حيث حصلت جميع عبارات البعد الثاني من المحور الرابع علي نسبة أكثر من 70%، ويتضح أن العبارتين (62-64) حصلنا على أعلى فروق ذات دلالة معنوية لصالح الذين أجابوا ب ( أوافق ) وتشير العبارة (62) أن يتشارك زملاء فيما بينهم المناسبات الاجتماعية ، وتشير العبارة (64) أن يتقبل مديري ملاحظاتي وأفكاري المتعلقة بتطوير العمل

ويرجع سبب مشاركة الزملاء فيما بينهم في المناسبات الاجتماعية إلى أن الوزارة تقوم بتوفير البرامج الاجتماعية وتوفير المواصلات اللازمة للمشاركة في المناسبات.

ويدل ذلك على أن العلاقات الجيدة تبدأ بالعاملين أولاً فيجب خلق روح الجماعة والتعاون بين العاملين أولاً مع اختلاف مستوياتهم الإدارية ثم بعد ذلك تبدأ العلاقات مع الجمهور الخارجي.

يرى الباحثان أن العلاقات العامة عمليات تطبيقية للعلوم الاجتماعية والسلوكية لأنها تتعامل مع كائنات إنسانية حية ذات طبائع مختلفة وتكوينات نفسية متغيرة ولذا يجب معرفة سيكولوجية الأفراد ووضع البرامج المناسبة لهم بما يحقق نجاح العمل.

ويتضح أن العبارة (65- 69) حصلت على أقل فروق ذات دلالة معنوية لصالح الذين أجابوا ب (أوافق) وتشير العبارة (65) ضعف مشاركة الزملاء في الأنشطة الاجتماعية التي تتيحها الوزارة، وتشير العبارة (69) يعاملني رؤسائي في العمل معاملة إنسانية حسنة...

ويرجع ضعف مشاركة الزملاء في الأنشطة الاجتماعية بسبب عدم وجود أنشطة ثابتة سنويا وضعف الإعلان عن هذه الأنشطة.

ويختلف ذلك مع دراسة Miles (2010) (18) حيث تؤكد الدراسة على الاهتمام بالوعي الاجتماعي وبرامج التطوير المهني وحل المشكلات مما يؤدي إلى تحسن الرضا الوظيفي.

ويؤكد الباحثان أنه يجب على مسئول العلاقات العامة بوزارة الشباب والرياضة إتباع الأسلوب الديمقراطي لتسود بالمؤسسة روح معنوية عالية وتتاح الفرصة للابتكار وعرض المقترحات ولا يستطيع المدبرون أن يفرضوا سياساتهم الإدارية دون إشراك الإدارة والعاملين في تحمل المسؤولية .

ويرى الباحثان من خلال مناقشة نتائج البعد الخاص بالعلاقة بين العاملين والمدبرين في الوزارة التي تعمل بها أنه يجب تطبيق القاعدة الأساسية والتي تقول اجعل الموظف يعمل برضا وكن واثقا من عطائه.

ويرى الباحثان التصور المقترح لهذا البعد يتمثل في:

- 1- يجب تفعيل الأنشطة الرياضية على مستوى مديريات الوزارة على مستوى الجمهورية.
- 2- ضرورة وجود أنشطة رياضية ثانوية ثابتة.

## الاستنتاجات:

### الاستنتاجات الخاصة بالمحور الأول وسائل العلاقات العامة الإلكترونية بقطاع الرياضة بوزارة الشباب والرياضة:

- 1- أكثر أدوات العلاقات العامة الإلكترونية استخداما الحاسب الآلي وموقع الوزارة.
- 2- وجود وسائل للعلاقات العامة الإلكترونية ولكن تستخدمها إدارات أخرى غير العلاقات العامة.
- 3- اهمال بعض وسائل العلاقات العامة الإلكترونية مثل الإكسترنانت ودوائر التلفزيون المغلقة.
- 4- بعض وسائل العلاقات العامة الإلكترونية حصلت على نسبة متوسطة مثل الاستبيانات الإلكترونية ومنتديات العلاقات العامة.

### الاستنتاجات الخاصة بالمحور الثاني الفاعلية الذاتية لأدوات العلاقات العامة الإلكترونية بقطاع الرياضة بوزارة الشباب والرياضة:

- 1- الصعوبة في استخدام هذه الأدوات للعاملين.
- 2- عدم خبرة موظفي العلاقات العامة بوزارة الشباب والرياضة تجاه الأدوات الإلكترونية.
- 3- الجلوس طويلا على هذه الأدوات يتسبب في زيادة الشعور بالاكنتاب والانطواء .
- 4- نقص الادوات الالكترونية بسبب انعدام الخبرة لدى الموظفين تجاه الادوات الالكترونية.

### الاستنتاجات الخاصة بالمحور الثالث الرضا الوظيفي بقطاع الرياضة بوزارة الشباب والرياضة :

- 1- توفر الوزارة مصايف للعاملين عن طريق الاقتراع العشوائى على الدرجات الوظيفية للمتقدمين.
- 2- تقوم الوزارة بتحفيز وتكريم المتميزين.
- 3- تهتم الوزارة بتطوير العاملين وتنمية قدراتهم .

## الاستنتاجات الخاصة بالمحور الرابع احتياجات الرضا الوظيفي للعاملين بقطاع الرياضة بوزارة الشباب والرياضة

البعد الأول: نظام الرواتب والحوافز والترقيات في الهيئة التي تعمل بها :

- 1- ضعف معايير الحوافز المادية والبدلات والمكافآت .
- 2- عدم وجود معايير لمكافآت اللجان.
- 3- لا يتناسب الراتب مع الدرجة العلمية ولكن يتناسب مع الدرجة الوظيفية فقط.
- 4- معايير الترقى غير كافية.
- 5- عدم تكافؤ الفرص في اختيار اللجان.

البعد الثاني: العلاقة بين الزملاء والمديرين في الوزارة التي تعمل بها :

- 1- مشاركة الزملاء فيما بينهم في المناسبات الشخصية والعائلية وتوفير الوزارة وسائل المواصلات اللازمة لذلك.
- 2- تقوم ادارة العلاقات العامة بالإعلان عن المناسبات (حالات وفاة - حالات أفراح - سن المعاش
- 3- تسود روح المودة والتعاون بين الزملاء في العمل.
- 4- عدم وجود أنشطة ثانوية ثابتة.

### التوصيات:

في ضوء النتائج والبيانات التي توصل إليها الباحثان وبناء على الاستنتاجات يوصى الباحثان بما يلي:

- 1- ضرورة إنشاء مركز إعلامي داخل العلاقات العامة بوزارة الشباب والرياضة وأن يتم تعيين متحدث رسمي للوزارة.
- 2- ضرورة تفعيل اللجان الرياضية وتعيين متخصصين بها.
- 3- وضع لائحة للجنة الرياضية تتوافق مع قانون الرياضة واحتياجات العاملين مع الاستعانة بخبراء التشريعات والقوانين في الرياضة.
- 4- إقامة قنوات اتصالية مباشرة بين العاملين والمسئولين بالإدارة العليا في المؤسسات وذلك من خلال عقد الاجتماعات وتنظيم اللقاءات فضلا عن إتباع " سياسة الباب

المفتوح " فمثل هذه الإجراءات تشعر العاملين باهتمام وتقدير الإدارة العليا لهم هذا من شأنه زيادة ثقة العاملين وولائهم للمؤسسة.

5- العمل على زيادة الدورات التدريبية للعاملين والتي تساعد العاملين على تجديد الأفكار وتنمية واكتساب مهارات ومعارف جديدة ترفع من مستوى أدائهم لأعمالهم وتساعدهم في عملية الترقى الوظيفي.

6- المشاركة الفعالة من قبل أجهزة العلاقات العامة للقيام بتكريم العاملين المثاليين دون مجاملات وذلك من خلال الحفلات التي تقوم بها الوزارة فهذا له أكبر الأثر في رفع الروح المعنوية للعاملين المثاليين وإشعارهم بتقدير المؤسسة لهم فضلا عن أنه يمثل عنصر دفع وتحفيز لباقي العاملين للاجتهاد في العمل.

7- التعامل مع شكاوى العاملين وأخذها مأخذ الجدية والعمل على إزالة أسباب شكوى مما يؤدي إلى شعور العاملين بالاطمئنان والثقة في الوزارة.

## المراجع:

### أولا المراجع العربية:

- 1- أحمد رمضان عبد العزيز (2013): "تقويم إدارة العلاقات العامة باتحاد الشرطة الرياضي" رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية الرياضية للبنين بالهرم جامعة حلوان.
- 2- أحمد محمد عبد الله (2005): العلاقات العامة والرأي العام (المفاهيم والتطبيقات الإدارية) القاهرة مطبعة الزهران.
- 3- أشرف عبد المغيث (2003)، أخلاقيات ممارسة العلاقات العامة على شبكة الإنترنت المؤتمر العلمي السنوي التاسع، كلية الإعلام، جامعة القاهرة
- 4- إيمان حسن خلوف (2010): "واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية فى الضفة الغربية من وجهة نظر المديرين والمديرات " رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح، نابلس، فلسطين.
- 5- حسن الشافعي (1999): إدارة العلاقات العامة فى الأندية الرياضية، بحث منشور بمجلة كلية، التربية الرياضية، جامعة الزقازيق، العدد 19.
- 6- حسنين شفيق (2006)، الاعلام الالكتروني، (رحمه برس للطباعة والنشر القاهرة )
- 7- سوسن سالم الشيخ (2000) : النموذج الإسلامى للرضا الوظيفى: نموذج مقترح" المجلة العلمية لكلية التجارة، فرع جامعة الأزهر للبنات العدد 13.
- 8- شكوى السيد أحمد (1991): "الرضا عن العمل لدى معلمى ومعلمات الرياضيات وعلاقته بتأهيلهم العلمى وخبراتهم التدريسية" (كلية التربية، جامعة قطر).
- 9- صلاح محمد عبد الحميد (2011): الإعلام الجديد، مؤسسة طبية للنشر والتوزيع القاهرة.
- 10- عبدالله حمدى المرضي (2014م) العوامل المؤثرة فى الرضا الوظيفي لدى العاملين للعلاقات العامة فى الاندية الليبية .
- 11- فؤادة البكرى (2015) :، العلاقات العامة وتغير ثقافة المنظمات ، الطبعة الأولى عالم الكتب، القاهرة.

- 12- محمد عبدالله اليدومي (2011) " استخدام التقنيات الحديثة فى العلاقات العامة بشركات الاتصالات بالجمهورية اليمنية " رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الآداب، قسم الاعلام، جامعة أسيوط.
- 13- محمود، بهاء سيد (2015) اليات التخطيط لإدارة العلاقات العامة فى الأندية الرياضية بحث منشور المؤتمر الدولي لعلوم الرياضة والصحة كلية التربية الرياضية جامعة أسيوط.
- 14- مى الخاجة (2007): استخدامات شبكة المعلومات فى أجهزة العلاقات العام فى المؤسسات الامارتية، المجلة المصرية لبحوث الاعلام، المجلد الثانى- العدد الرابع، كلية الاعلام جامعة القاهرة.
- 15- نهى سليمان القليوبى (2016) تقويم دور العلاقات العامة فى إدارة الأزمات بالأندية الرياضية المجلة العلمية للتربية البدنية وعلوم الرياضة كلية التربية الرياضية للبنين جامعة حلوان.
- 16- وفاء كاظم جاسم (2017) دراسة واقع العلاقات العامة للعاملين فى الهيئات الإدارية الرياضية فى محافظة بابل "بحث منشور مجلة علوم التربية الرياضية - كلية التربية الرياضية جامعة بابل

ثانيا: المراجع الأجنبية:

- 17- Donald K. Wright & michella drifka Hinson (2015), examing social and emerging media use in public relations practice: aten-years longitudinal analysis, public relations journal, vol 9, no.2. p.1-26.
- 18- Miles., S "job satisfaction perceived career plateau. and the perception of promoapility: A correlation study in television media "PHD. (Walden University,2010).

ثالثا: مراجع الشبكة العنكبوتية الدولية:

- 19- [www.veecos.net|portal\index.php](http://www.veecos.net|portal\index.php) Option= comcontent&view = article&id =9367: 2013