

## دور العلاقات العامة في تحسين بيئة الأداء لدى العاملين بالمؤسسات العامة بدولة الكويت

محمد عباس حمزة البلوشي<sup>١</sup> , محمد فتحي عزازي<sup>٢</sup> , جمال طاهر أبو الفتوح<sup>٣</sup>

<sup>١</sup>باحث دراسات عليا بقسم المسوح - معهد الدراسات والبحوث البيئية - جامعة مدينة السادات

<sup>٢</sup>أستاذ البيئة النباتية المساعد - رئيس قسم مسوح الموارد الطبيعية - جامعة مدينة السادات

<sup>٣</sup>أستاذ إدارة الأعمال المساعد بكلية التجارة - جامعة الزقازيق

### ملخص البحث :

هدف البحث إلى دراسة دور العلاقات العامة في تحسين بيئة الأداء للعاملين بالمؤسسات العامة بدولة الكويت ومدى نجاحها في تحقيق أهدافها وفقاً للمعايير المرسومة والمحددة من قبل ، ولتحقيق هذا الغرض فقد قام الباحث باستخدام استبانة للحصول على استجابات العاملين بإحدى المؤسسات العامة بالكويت وتحليلها لدراسة دور العلاقات العامة في تطوير أداء العاملين من عدمه ، وبعد إخضاع بيانات البحث للمعالجة الإحصائية توصل الباحث من خلال التطبيق على عينة مكونة من (٢٠٠) موظف من موظفي الهيئة العامة للبيئة بالكويت إلى عدد من النتائج أهمها أن برامج العلاقات العامة في الهيئة العامة للبيئة بالكويت لا تحقق الفاعلية المتوقعة في مجال وضع أهدافها ، حيث تبين من خلال تحليل بيانات الدراسة بأن أهداف العلاقات العامة غير واضحة وغير محددة وغير قابلة للقياس ، وأن إدارة العلاقات العامة لا تهتم باستقصاء آراء الإدارات المختلفة لمعالجة المشكلات التي تواجهها ، كما أنه لا يوجد معرفة كافية لدى العاملين بوجود توافق بين أهداف برامج العلاقات العامة وأهداف الشركة بصفة عامة

### ABSTRACT :

The purpose of this study is to study the role of public relations in improving the performance environment for the employees of public institutions in Kuwait and the extent to which they succeeded in achieving their objectives according to the criteria determined and defined. For this purpose, the researcher used a questionnaire to obtain the responses of employees in one of the public institutions in Kuwait and analyze them to study the role of public relations in the development of the performance of the workers or not, and after subjecting the study data to statistical processing, the researcher through the application to a sample of (200) employees of the General Authority for the Environment in Kuwait to a number of results, In the Environment Public Authority in Kuwait does not achieve the expected effectiveness in the field of setting its objectives The analysis of the study data shows that the objectives of public relations are unclear, indeterminate and un-measurable, and that the Public Relations Department is not interested in surveying the views of different departments to address the problems that they face. Company in general.

### مشكلة البحث وتساؤلاته :

تعتبر المهمة الكبرى للعلاقات العامة هي التوفيق بين عناصر المجتمع وهيئاته ومؤسساته والتنسيق بين مصالحه المختلفة بهدف تحسين بيئة العمل والأداء لدى العاملين بالمؤسسات العامة بالدولة ، من هنا تظهر مشكلة البحث والتي يمكن صياغتها من خلال التساؤل التالي ما هو دور العلاقات العامة في تحسين بيئة العمل لدى العاملين بالمؤسسات الحكومية الكويتية ؟ ومن هذا التساؤل الرئيسي تنفرع منه أسئلة فرعية هي :

١- ما هو واقع العلاقات العامة وأهميتها داخل الهيئة العامة للبيئة بالكويت ؟

٢- ما علاقة مجالات العلاقات العامة بالأداء الوظيفي للعاملين بالهيئة العامة للبيئة بالكويت ؟

٣- ما هو دور العلاقات العامة في تحسين بيئة أداء العاملين بالهيئة العامة للبيئة بالكويت ؟

٤- ما هي المعوقات والعقبات التي تواجه العلاقات العامة من أجل تحسين بيئة العمل لدى العاملين بالهيئة العامة للبيئة بالكويت ؟

٥- هل تختلف استجابات العاملين بالهيئة العامة للبيئة بالكويت نحو معوقات برامج العلاقات العامة بالهيئة العامة للبيئة باختلاف الجنس و سنوات الخبرة والمسمى الوظيفي ؟

#### أهداف البحث :

- ١- التعرف على مستوى وواقع العلاقات العامة وأهميتها داخل الهيئة العامة للبيئة بالكويت .
- ٢- التعرف على علاقة مجالات العلاقات العامة بالأداء الوظيفي للعاملين بالهيئة العامة للبيئة بالكويت .
- ٣- التعرف على دور العلاقات العامة من أجل تحسين بيئة أداء العاملين بالهيئة العامة للبيئة بالكويت.
- ٤- التعرف على المعوقات التي تواجه العلاقات العامة من أجل تحسين بيئة العمل لدى العاملين بالمؤسسات العامة بالكويت .
- ٥- التعرف على دلالة الفروق بين العاملين بالهيئة العامة للبيئة بالكويت نحو معوقات برامج العلاقات العامة بالهيئة العامة للبيئة باختلاف الجنس و سنوات الخبرة والمسمى الوظيفي .

#### أهمية البحث :

ترجع أهمية البحث إلى أهمية العلاقات العامة ودورها في مساندة وتهيئة الظروف البيئية المناسبة للإدارة العليا لتحسين بيئة العمل بالمؤسسات العامة بالكويت ، وذلك لأن العلاقات العامة تلعب دوراً مهماً في تحديد فشل أو نجاح المنظمات الحكومية ، فالعلاقات العامة توفر شق وقائي من خلال قيامها باتخاذ التدابير اللازمة لحماية الأرواح والممتلكات والأموال وذلك بوضع الخطط واللوائح والنظم العلمية السليمة بهدف تحسين بيئة العمل للعاملين ، فضلاً عن شق إجرائي ينظم سير العمل ، ليس هذا فحسب بل تلعب العلاقات العامة دوراً مهماً في التخطيط والتنسيق والتوجيه والرقابة بين مختلف المؤسسات الحكومية مما يعظم الفائدة في الاستفادة منها ومن مجالاتها المختلفة .

#### مصطلحات البحث :

##### - مفهوم العلاقات العامة :

يشير مفهوم العلاقات العامة إلى أنها فلسفة اجتماعية للإدارة تصاغ في سياسات و أفعال ترمي إلى ضمان تحقيق الثقة و التفاهم المتبادل بين المؤسسة و جماهيرها من خلال عملية اتصال ذات اتجاهين . ( التلاوي ، ٢٠٠٨ ، ص٨ )

##### - مفهوم الأداء الوظيفي :

يشير مفهوم الأداء إلى العمل أو الانجاز أو التنفيذ، والأداء هو الفعل المبذول أو النشاط الذي تم انجازه، والأداء هو ناتج جهد معين قام ببذله فرد لانجاز عمل معين . ( باجاير ، ٢٠٠٠ ، ص٢٤ )

#### حدود البحث :

**الحدود الموضوعية :** اقتصر هذا البحث على دور العلاقات العامة في تحسين أداء العاملين بالمؤسسات العامة بدولة الكويت .

**الحدود البشرية :** اقتصر هذا البحث على العاملين في بعض المؤسسات العامة بالكويت .

**الحدود المكانية :** سوف يطبق البحث على العاملين في الدوائر الحكومية بالكويت .

#### بعض الدراسات السابقة :

- دراسة ( بوضياف ٢٠١٠ ) :

بعنوان "فعالية العلاقات العامة في المؤسسة الجزائرية ، دراسة ميدانية للمؤسسة الوطنية البيتروكيميا " .

وقد هدفت الدراسة إلى اختبار مدى تمتع العلاقات العامة بمكانة تسمح لها بمزاولة مهامها على أكمل وجه ، ومدى اهتمام العلاقات العامة بجماهيرها الداخلية والخارجية ، و توصلت الدراسة إلى عدة نتائج هي : أن العلاقات العامة في المؤسسة الوطنية البيتروكيميا لم تصل بعد إلى المكانة اللائقة التي تسمح لها بمزاولة مهامها على أكمل وجه ، بالإضافة إلى نقص المختصين في مجال العلاقات العامة .

- دراسة سمية (٢٠١٣) :

### بغوان " فعالية العلاقات العامة فى المؤسسات المالية ، حالة البنك الخارجى "

وقد هدفت الدراسة إلى معرفة المشاكل التى تعاني منها العلاقات العامة داخل البنك ، و تقييم فعالية العلاقات العامة ومعرفة دورها فى إنجاح العمل الإدارى ، وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها أن العلاقات العامة تتمتع بمكانة مرموقة داخل البنك وتلعب دوراً مهماً فى تفعيل الاتصالات الداخلية والخارجية وتوطيد العلاقات الشخصية . كما تمكن البنك من تقديم صورة مشرفة إيجابية عن أعماله .

- دراسة (حمد وآخرون ٢٠١٤) :

### بغوان "تقييم فاعلية العلاقات العامة فى المؤسسات الحكومية بالتطبيق على شركة شيكان للتأمين وإعادة التأمين فى الفترة المحدودة من ٢٠١١-٢٠١٣" ،

وقد هدفت الدراسة إلى تقييم برامج العلاقات العامة التى تقدمها المؤسسات الحكومية بالسودان ، وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها : عدم وجود خبرة كافية نتيجة لعدم تأهيل وتدريب العاملين بإدارة العلاقات العامة بالشركة ، وضعف الميزانية المخصصة لنشاط العلاقات العامة بالشركة وعدم توفر وسائل الاتصال وقلة عدد العاملين بإدارة العلاقات العامة بالشركة .

### ➤ التعليق على الدراسات السابقة :

ركزت الدراسات السابقة على الدور الهام الذى يجب أن تقوم به العلاقات العامة داخل جميع المؤسسات الحكومية والأهلية ، وبيان أنواع المشاكل والمعوقات التى تواجه عمل العلاقات العامة داخل هذه المؤسسات ، وقد استفاد الباحث من ذلك فى صياغة خطة الدراسة وتقسيم عناصرها ، ووضع تساؤلات الدراسة ، وتتفق هذه الدراسة مع الدراسات السابقة فى ذلك ولكن تختلف هذه الدراسة عن غيرها فى كونها تهدف إلى دراسة واقع العلاقات العامة داخل إحدى المؤسسات العامة بالكويت ، خاصة وأن هذه المؤسسات تلعب دوراً هاماً فى الاقتصاد الكويتى ، ولها تأثيرات وتداعيات غير عادية ، وقد جاءت هذه الدراسة لتوضح أوجه القصور فى مجال الأهداف والأنشطة والممارسات الخاصة بالعلاقات العامة داخل المؤسسات العامة ، مما يساعده فى إجراء عمليات التقييم بشكل مستمر وتصحيح أية أخطاء فى الأجل القصير بما يعود على المؤسسة وموظفيها بالإيجاب وعلى الاقتصاد الكويتى بالتحسن .

### منهج البحث والمجتمع والعينة :

اعتمد الباحث فى هذا البحث على المنهج الوصفي التحليلي فى توضيح دور العلاقات العامة فى تحسين بيئة أداء العاملين بالمؤسسات العامة بالكويت ، وقد تم اختيار هذا المنهج بناءً على الاعتبارات التالية:

- ١- أن هذا المنهج يتماشى مع طبيعة الدراسة كونه يهتم بدراسة الظواهر والمشكلات الإنسانية والاجتماعية .
- ٢- أن هذا المنهج يشتمل على أدوات وأساليب البحث العلمى .

### وقد استخدم الباحث مصدرين أساسيين للمعلومات :

١-المصادر الأولية: لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع البحث من خلال تصميم استمارة استقصاء ( استبانة ) كأداة رئيسية للبحث ، صممت خصيصاً لغرض الدراسة ووزعت على عينة البحث .

٢-المصادر الثانوية : حيث اعتمد الباحث على الكتب والمراجع العربية الأجنبية والدوريات والمؤتمرات التى تناولت موضوع الدراسة بالإضافة الى الاستفادة من مواقع الانترنت فى هذا المجال . ويعرف مجتمع البحث بأنه جميع مفردات الظاهرة التى يدرسها الباحث ، وبذلك فإن مجتمع البحث هو جميع الأفراد أو الأشياء الذين يكونون موضوع مشكلة الدراسة

( عبيدات آخرون ٢٠٠١ ، ص ١٣١ ) . وسيكون مجتمع هذا البحث من مجموعة العاملين والموظفين بالهيئة العامة للبيئة بدولة الكويت ، والعدد التقريبي حوالى ٤٠٢ شخصاً يمثلون عدة أقسام بالهيئة العامة للبيئة بالكويت . كما يعرف القحطاني وآخرون (٢٠٠٠م، ص ٢٦٩) عينة الدراسة بأنها عبارة عن مجموعة الوحدات أو الأفراد التى يتم اختيارها من مجتمع الدراسة لتمثل المجتمع محل البحث . وفي هذا البحث أخذ الباحث عينة مكونة من ٢٠% من مجتمع الدراسة البالغ حجمه (١٠٠٢ موظفاً)، ومن ثم يبلغ حجم العينة ٢٠٠ من موظفي الهيئة العامة للبيئة بدولة الكويت .

## أداة البحث :

قام الباحث بتصميم استبانة الدراسة معتمدا على تلك الدراسات التي تناولت العلاقات العامة والأداء الوظيفي لمعرفة آراء العاملين بالهيئة العامة للبيئة بالكويت حول دور العلاقات العامة في تحسين بيئة الأداء داخل الهيئة العامة للبيئة بالكويت ، وتشتمل أداة الدراسة على المعلومات والمحاوّر التالية :

**القسم الأول:** البيانات الشخصية لأفراد العينة من العاملين وتضمنت الجنس ، و المسمى الوظيفي ، المؤهل العلمي وسنوات الخبرة .

**القسم الثاني :** ويشمل ثلاث مجالات لبرامج العلاقات العامة ، بحيث يتعلق المجال الأول بأهداف برامج العلاقات العامة ويحتوي على ١٥ فقرة . والمجال الثاني يتناول تخطيط أنشطة وممارسات العلاقات العامة ويشمل ١٥ فقرة ، بينما يتناول المجال الثالث معوقات العلاقات العامة والتي تحول دون تحقيق الفعالية في أداء العاملين بالمؤسسة ويشمل ١٠ معوقات .

**القسم الثالث :** عبارات الأداء الوظيفي ويشمل ١٧ عبارة .

## إجراءات تطبيق البحث :

بعد القيام بتوزيع ( ٨٠ ) استبانة ، تابع الباحث عملية جمع الإستبانات واستكمال تعبئتها ، وذلك للحصول على أكبر نسبة من المستجيبين، وبعد ذلك تم إدخال البيانات ومعالجتها إحصائيا بالحاسب الآلي عن طريق برنامج ( SPSS ) ومن ثم قام الباحث بتحليل البيانات واستخراج النتائج .

## الأساليب الإحصائية المستخدمة في البحث:

لتحقيق أهداف البحث وتحليل البيانات التي تمّ جمعها ، تمّ استخدام العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة باستخدام الحزم الإحصائية للعلوم الإجتماعية والتي يرمز لها اختصار الرمز ( SPSS ) وفيما يلي مجموعة الأساليب الإحصائية التي قام الباحث باستخدامها :

- تم حساب التكرارات والنسب المئوية للمتغيرات الشخصية لوصف أفراد عينة الدراسة .
- معامل ارتباط بيرسون (Person Correlation Coefficient) بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه العبارة ، وذلك لتقدير الاتساق الداخلي لأداة الدراسة ، وكذلك لدراسة العلاقة بين متغيرات الدراسة .
- معامل الفا كرونباخ (Alpha cronbac) لقياس ثبات أداة الدراسة .
- المتوسط الحسابي (Mean) وذلك لمعرفة مدى ارتفاع او انخفاض استجابات أفراد الدراسة على كل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة الأساسية مع العلم بأنه يفيد في ترتيب العبارات حسب أعلى متوسط حسابي ( عبد الرازق وآخرون ، ٢٠٠٢ ، ص ٨٩ ) .
- الانحراف المعياري (Standard Deviation) للتعرف على مدى انحراف استجابات أفراد الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة ولكل محور من المحاور الرئيسة عن متوسطها الحسابي ، ويلاحظ أن الانحراف المعياري يوضح التشتت في استجابات أفراد الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة إلى جانب المحاور الرئيسة ، (إذا كان الانحراف المعياري أقل من الواحد الصحيح) فيعني تركيز الاستجابات وعدم تشتتها ، أما إذا كان الانحراف المعياري واحدا فأكثر فيعني هذا عدم تركيز الاستجابات وتشتتها) علما بأنه يفيد في ترتيب العبارات حسب المتوسط الحسابي لصالح أقل تشتت ( فهمي ، ٢٠٠٥م ، ص ١١٥ ) .
- اختبار (ت) وتحليل التباين لدراسة الفروق بين استجابات العاملين نحو معوقات برامج العلاقات العامة بالهيئة العامة للبيئة باختلاف الجنس و سنوات الخبرة و المسمى الوظيفي.

صدق وثبات أداة البحث :

أولاً: الصدق:

قام الباحث بتطبيق أداة البحث على عينة استطلاعية قوامها (٨٠) من العاملين بالهيئة العامة للبيئة الكويت ، وتم حساب معامل ارتباط بيرسون لمعرفة الصدق الداخلي لعبارات الاستبانة ، و يوضح الجدول التالي نتائج صدق الاتساق الداخلي ، وتم تقريب القيم إلى أقرب رقمين عشريين.

جدول (١): صدق الاتساق الداخلي لعبارات محاور أداة البحث :

انشطة وممارسات العلاقات العامة (ارتباطه بالدرجة الكلية= ٠,٧١)				أهداف برامج العلاقات العامة (ارتباطه بالدرجة الكلية= ٠,٧٠)			
الارتباط	م	الارتباط	م	الارتباط	م	الارتباط	م
* ٠,٦٧	٩	* ٠,٦١	١	* ٠,٦٥	٩	* ٠,٥٢	١
* ٠,٦٣	١٠	* ٠,٧٢	٢	* ٠,٥٩	١٠	* ٠,٦٧	٢
* ٠,٥٠	١١	* ٠,٥٧	٣	* ٠,٦٢	١١	* ٠,٥٩	٣
* ٠,٥٨	١٢	* ٠,٥٥	٤	* ٠,٦٦	١٢	* ٠,٦٤	٤
* ٠,٦٩	١٣	* ٠,٥٣	٥	* ٠,٥٠	١٣	* ٠,٦٠	٥
* ٠,٦٤	١٤	* ٠,٦٠	٦	* ٠,٦١	١٤	* ٠,٥٤	٦
* ٠,٦٨	١٥	* ٠,٦٥	٧	* ٠,٦٧	١٥	* ٠,٦٠	٧
		* ٠,٥٥	٨			* ٠,٦٢	٨
معوقات العلاقات العامة : (ارتباطه بالدرجة الكلية= ٠,٦٦)							
الارتباط	م	الارتباط	م	الارتباط	م	الارتباط	م
* ٠,٦٩	٠	* ٠,٦٩	٧	* ٠,٧٥	٤	* ٠,٦٠	١
		* ٠,٦٤	٨	٠,٦١	٥	* ٠,٦٧	٢
		* ٠,٦٨	٩	* ٠,٥٨	٦	* ٠,٦٩	٣
عبارات الأداء الوظيفي (ارتباطه بالدرجة الكلية= ٠,٦٨)							
الارتباط	م	الارتباط	م	الارتباط	م	الارتباط	م
* ٠,٥٣	١٦	* ٠,٧٦	١١	* ٠,٥٢	٦	* ٠,٦٤	
* ٠,٥١	١٧	* ٠,٥٧	١٢	* ٠,٦٠	٧	* ٠,٥٣	٢
		* ٠,٦١	١٣	* ٠,٧٠	٨	* ٠,٧٤	٣
		* ٠,٦٦	١٤	* ٠,٥٥	٩	* ٠,٥٩	٤
		* ٠,٥٦	١٥	* ٠,٦١	١٠	* ٠,٥٢	٥

\* دلالة إحصائية عند مستوي الدلالة ٠,٠٥ .

وتوضح نتائج الجدول أعلاه أن جميع قيم معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات كل محور والقيمة الكلية لإجمالي فقرات المحور التابعة له الفقرة على مستوى محاور الدراسة قد تراوحت ما بين ( ٠,٥٠ إلى ٠,٧٦ ) وكلها كانت موجبة ودالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ( ٠,٠٥ ) ، ويفسر ذلك وجود علاقة ارتباط موجبة ودالة إحصائياً بين إجابات عينة التقنيين من موظفي الهيئة العامة للبيئة بدولة الكويت على كل فقرة من

فقرات كل محور وإجمالي الإجابات على جميع فقرات المحور التابعة له الفقرة ، وكذلك بين إجابات الدرجة الكلية للمحور والدرجة الكلية لجميع محاور الاستبانة ، مما يدل ذلك على صدق المحتوى و المضمون لفقرات ومحاور استبانة الدراسة ، أي أن هناك صدق لاتساق الفقرة مع محورها وصدق لاتساق المحور مع الاستبانة ككل .

#### ثانياً : قياس الثبات (Reliability):

لقياس مدى ثبات أداة البحث ، استخدم الباحث طريقة معامل ألفا كرونباخ ، وفيما يلي نتائج معامل الثبات .

جدول (٢) : ثبات فقرات محاور أداة البحث باستخدام معامل ألفا كرونباخ:

معامل الثبات	المحاور	عدد العبارات
٠,٧١	أهداف برامج العلاقات العامة	١٥
٠,٦٨	أنشطة وممارسات العلاقات العامة	١٥
٠,٥٤	معوقات العلاقات العامة	١٠
٠,٧٣	الأداء الوظيفي	١٧
٠,٦٩	الاستبانة ككل	٥٧

وبلاحظ من نتائج الجدول أعلاه أن معاملات الثبات لجميع محاور أداة الدراسة مرتفعة ، حيث بلغت قيمة معامل الثبات الكلي لجميع فقرات الأداة القيمة (٠,٦٩) وهي نسبة عالية ومقبولة لأغراض الدراسة ، مما يدل على أن الفقرات المكونة للاستبانة تعطي نتائج مستقرة وثابتة ولا تتغير في حالة إعادة تطبيقها على عينة موظفي الهيئة العامة للبيئة بدولة الكويت مرة أخرى ، وبالتالي توجد طمأنينة تجاه تحليل بيانات الأداة المستخدمة في هذه الدراسة .

#### نتائج تحليل بيانات البحث :

##### ➤ أولاً: وصف خصائص عينة البحث:

فيما يلي نعرض لأهم سمات وصفات وخصائص عينة البحث من الناحية الديموجرافية.

##### ١- من حيث العمر:

يوضح جدول رقم (٣) خصائص العينة من حيث فئات العمر على النحو التالي :

جدول رقم (٣) : توزيع أفراد العينة حسب العمر

العمر	التكرار	النسبة المئوية
٣٠ سنة فأقل	٤٥	٢٢,٥
٣١-٤٠ سنة	١١٤	٥٧,٥
٤١-٥٠ سنة	٣٥	١٧,٥
٥١-٦٠ سنة	٦	٢,٥
الإجمالي	٢٠٠	١٠٠%

يتضح لنا من الجدول السابق أن أكثر الفئات العمرية تكراراً كانت الفئة ما بين ٣١-٤٠ عاماً ثم تلاها الفترة العمرية الأقل من ثلاثين عاماً ثم تلاها الفترة العمرية من ٤١-٥٠ عاماً ثم تلاها الفئة العمرية الأخيرة والتي تتراوح ما بين ٥١-٦٠ عاماً ، وهذا هو الوضع الطبيعي لمعظم الشركات الكويتية .

##### ٢- من حيث الجنس :

يوضح جدول رقم (٤) توزيع أفراد العينة من حيث الجنس على النحو التالي :

جدول رقم (٤) : توزيع أفراد العينة حسب الجنس

النسبة	التكرار	الجنس
٧٧,٥	١٥٥	ذكر
٢٢,٥	٤٥	أنثى
%١٠٠	٢٠٠	إجمالي

يتضح لنا من الجدول السابق أن النسبة الأكبر كانت لصالح الذكور بنسبة ٧٧,٥% مقارنة بـ ٢٢,٥% للإناث وذلك لأن طبيعة العمل في مجال البيئة تقتضى ظروف عمل قاسية بعض الشيء مما يناسب الرجال أكثر من السيدات .

### ٣- من حيث المسمى الوظيفي :

يوضح جدول رقم (٥) توزيع أفراد العينة من حيث الناحية الوظيفية والمهنية على النحو التالي :

جدول رقم (٥) : توزيع أفراد العينة حسب المسمى الوظيفي

النسبة المئوية %	التكرار	المستوى الوظيفي
٣,٥	٧	مدير عام
٨	١٦	مدير
٨,٥	١٧	رئيس قسم
٥٠	١٠٠	إدارى
٣٠	٦٠	فنى
%١٠٠	٢٠٠	إجمالي

يلاحظ من الجدول السابق أن من يعمل بوظيفة إدارى كان لها النصيب الأكبر وحازت على المركز الأول بنسبة ٥٠% من حجم العينة ثم وظيفة فنى بنسبة ٣٠% ثم رئيس قسم بنسبة ٨,٥% ثم مدير بنسبة ٨% ثم مدير عام بنسبة ٣,٥% وبهذا فقد جاءت العينة ممثلة كل أنواع الموظفين العاملين بمجال النفط .

### ٤- من حيث المستوى العلمى:

يوضح جدول رقم (٦) توزيع أفراد العينة من حيث المستوى التعليمى على النحو التالي :

جدول رقم (٦) : توزيع أفراد العينة حسب المستوى العلمى

النسبة المئوية	التكرار	المستوى العلمى
٥,٥	١١	ثانوى أو أقل
١٠,٥	٢١	دبلوم
٧٥	١٥٠	بكالوريوس
٥,٥	١١	ماجستير
٣,٥	٧	دكتوراه
%١٠٠	٢٠٠	إجمالي

يلاحظ من الجدول السابق أن أكثر العمالة من الناحية العلمية كانت من الحاصلين على بكالوريوس ثم الدبلوم ثم من يحصلون على الماجستير والثانوية العامة ثم حملة الدكتوراه وبهذا يوجد تنوع من حيث المستوى العلمى للعاملين بمجال البيئة .

٥- من حيث عدد سنوات الخبرة :

يوضح جدول رقم (٧) توزيع أفراد العينة من حيث عدد سنوات الخبرة .

جدول رقم (٧) : توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة

عدد السنوات	التكرار	النسبة المئوية
٥ سنوات فأقل	٤٢	٢١
٦-١٠ سنوات	٧٩	٣٩,٥
١١-١٥ سنة	٥٧	٢٨,٥
أكثر من ١٥ سنة	٣	١,٥
إجمالي	٢٠٠	%١٠٠

يلاحظ من الجدول السابق أن الفئة التي لديها النسبة الأكبر لسنوات الخبرة كانت الفئة من (٦-١٠ سنوات) خبرة ثم تلتها الفئة (١١-١٥ سنة) خبرة ثم الفئة الخمس سنوات أو أقل. ثم تأتي الفئة الأخيرة وهي التي تشمل عدد سنوات خبرة من (٢١-٣٠ سنة) لتحل المركز الأخير في الترتيب وفقاً لبيانات العينة .

➤ ثانياً: عرض لنتائج تساؤلات البحث :

- مناقشة نتائج سؤال الدراسة الأول: " ما هو واقع العلاقات العامة وأهميتها داخل الهيئة العامة للبيئة بالكويت؟ " ، وللإجابة على هذا السؤال ، يبين الجدول التالي المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات موافقات موظفي الهيئة العامة للبيئة بدولة الكويت حول توافر مجالات العلاقات العامة في الهيئة العامة للبيئة بدولة الكويت (بأبعادها الثلاث : الأهداف والأنشطة والمعوقات )، بالإضافة إلى درجة كل عبارة داخل بعدها طبقاً لقيمة المتوسط الحسابي لدرجات توافرها ، وكذلك المتوسط العام لإجمالي عبارات كل بعد .

جدول رقم (٨): واقع العلاقات العامة في الهيئة العامة للبيئة بدولة الكويت :

الدرجة	الانحراف	المتوسط	١- أهداف العلاقات العامة في الهيئة العامة للبيئة بدولة الكويت
متوسط	٠,٨٣	٣,٤	تعريف الجماهير بأهداف وسياسات ومنتجات المؤسسة
متوسط	٠,٨٥	٣,٣	إعطاء فكرة للإدارة العامة عن اتجاهات جماهير المؤسسة
منخفض	٠,٩٢	٢,٤	المساهمة في القضاء على المشاكل الداخلية والتي تؤدي إلى عرقلة العمل داخل المؤسسة
مرتفع	٠,٨١	٣,٦	الحصول على تأييد الجماهير ورضاها عن نشاطات المؤسسة
متوسط	٠,٨٤	٣,٣٢	نصح وإرشاد الإدارة العليا في اتخاذ القرارات المناسبة ووضع السياسات السليمة
منخفض	٠,٩٦	٢,٣٥	تحقيق الاتصال الفعال داخل المؤسسة
منخفض	٠,٩٨	٢,٢٥	تحقيق المرونة في العمل داخل المؤسسة
منخفض	٠,٩٩	٢,٢	تحقيق الأداء الفعال لمختلف العاملين بالمؤسسة
منخفض	١,٠٢	٢	الحفاظ على سمعة المؤسسة
منخفض	١,٠٥	١,٩٥	تنشيط وتحقيق التعاون بين العاملين داخل المؤسسة
منخفض	١,٠٦	١,٩	تنمية الشعور بالانتماء للمؤسسة
مرتفع	٠,٨٢	٣,٥	تجنب سوء التفاهم بين الزملاء داخل المؤسسة
منخفض	١,٠٩	١,٨	خلق المناخ الجيد للعمل داخل المؤسسة
منخفض	١,١٢	١,٧	تحفيز العاملين على إنجاز الأعمال بالمكافآت



تابع جدول رقم(٨): واقع العلاقات العامة في الهيئة العامة للبيئة بدولة الكويت :

الدرجة	الانحراف	المتوسط	تابع أنشطة وممارسات العلاقات العامة في الهيئة العامة للبيئة
منخفض	١،١٧	١،٦٥	إشباع حاجة الأفراد الاقتصادية والنفسية والاجتماعية
منخفض			المتوسط العام لأهداف العلاقات العامة في الهيئة العامة للبيئة بالكويت = ٢،٤٨
٢- أنشطة وممارسات العلاقات العامة في الهيئة العامة للبيئة بالكويت :			
مرتفع	٠،٩	٣،٥	إقامة علاقات جيدة مع كافة المؤسسات الحكومية وغير الحكومية
متوسط	٠،٩٢	٣،٤	متابعة ما ينشر عن المؤسسة والمؤسسات ذات الصلة في وسائل الإعلام.
متوسط	٠،٩٣	٣،٢٥	التواصل مع وسائل الإعلام بشكل دائم ، ودعوتهم لتغطية فعاليات وأنشطة المؤسسة.
متوسط	٠،٩٦	٢،٧	إعداد ردود على ما قد ينشر من قضايا تتعلق بالمؤسسة
مرتفع	٠،٨٨	٣،٦	إعداد النشرات والكتيبات عن المؤسسة وتوزيعها.
منخفض	٠،٩٩	٢،٤	تقوية جسور الثقة بين المؤسسة ومؤسسات المجتمع المحلي.
مرتفع	٠،٨٩	٣،٥٥	الاستعداد لاستقبال ضيوف المؤسسة ووضع برامج للترحيب بهم.
منخفض	١،٠١	٢،٣	تنظيم المؤتمرات الصحفية والاجتماعات المتنوعة والإشراف عليها.
منخفض	١،٠٣	٢،٢	تنظيم اللقاءات الاجتماعية للعاملين بالمؤسسة والإشراف عليها.
منخفض	١،٠٥	٢	إعداد وتنظيم المناسبات الخاصة ( الندوات - المعارض - المؤتمرات - ورش العمل - المحاضرات - الفعاليات - الاحتفالات الوطنية ) .
منخفض	١،٠٧	١،٩	تنظيم زيارات مجتمعية لإطلاع الجمهور على أنشطة المؤسسة
منخفض	١،٠٩	١،٨	تنفيذ ومتابعة البرامج التدريبية الخاصة بموظفي المؤسسة
منخفض	١،١	١،٧٥	التعاون مع الجهات المعنية بالمؤسسة لتذليل أية صعوبات قد تواجه المؤسسة أو جمهورها.
منخفض	١،١٤	١،٦	متابعة والإشراف على الموقع الإلكتروني للمؤسسة على شبكة المعلومات العالمية وتزويده بالأخبار المهمة والقرارات والتعميمات والقوانين الجديدة.
منخفض	١،١٥	١،٦	متابعة الشكاوي والاقتراحات
متوسط			المتوسط العام لعبارات أنشطة وممارسات العلاقات العامة = ٢،٥
٣- معوقات العلاقات العامة في الهيئة العامة للبيئة بالكويت:			
مرتفع	٠،٧٥	٣،٩٥	القصور في فهم وظيفة العلاقات العامة وعدم الاهتمام بها
مرتفع	٠،٧٦	٣،٩	لا تزال وظيفة العلاقات العامة في البداية
مرتفع	٠،٧٧	٣،٨٦	عدم وجود إدارة متخصصة وتوزيع النشاط على أكثر من جهة
مرتفع	٠،٧٨	٣،٨٥	التغيرات المستمرة للإشراف على الإدارة العليا
مرتفع	٠،٧٩	٣،٨	لا يقوم جهاز العلاقات العامة على جهاز علمي واضح
مرتفع	٠،٨٠	٣،٧٧	افتقار إدارات العلاقات العامة في بعض المؤسسات الى الموافقة الصريحة على الأهداف التي تضعها
مرتفع	٠،٨١	٣،٧٥	عدم اعتراف الإدارة في بعض المؤسسات بإمكانية الأخذ بالتخطيط في ممارسة أنظمة العلاقات العامة
مرتفع	٠،٨٢	٣،٧	شعور بعض رجال العلاقات العامة بافتقارهم الى الوقت الذي يضيع تحت ضغط العمل اليومي بمشكلاته المتعددة

تابع جدول رقم(٨): واقع العلاقات العامة في الهيئة العامة للبيئة بدولة الكويت :

الدرجة	الانحراف	المتوسط	تابع معوقات العلاقات العامة في الهيئة العامة للبيئة بالكويت:
مرتفع	٠,٨٤	٣,٦٥	الإحباط الذى يتعرض له رجال العلاقات العامة داخل المؤسسة خلال محاولاتهم لتبادل الجهود والتنسيق مع الإدارات الفرعية
مرتفع	٠,٨٥	٣,٦٢	عملية التخفيض المستمر لميزانيات العلاقات العامة فى كثير من المجتمعات ومن بينها مصر بدعوى "ترشيد الإنفاق
مرتفع			المتوسط العام معوقات العلاقات العامة في الهيئة العامة للبيئة بالكويت = ٣,٧٩

وتوضح نتائج الجدول أعلاه أن واقع العلاقات العامة بالهيئة العامة للبيئة بالكويت منخفض طبقاً لتصورات موظفي الهيئة ، حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي لمجال وضع الأهداف القيمة (٢,٤٨) وهي قيمة منخفضة ، بينما جاءت استجابات العاملين بالهيئة العامة للبيئة بالكويت نحو أنشطة وممارسات العلاقات العامة بمتوسط حسابي وقدره (٢,٥) وهي قيمة متوسطة ، بينما جاءت تصورات العاملين بالهيئة العامة للبيئة عن المعوقات التي تحول دون تحقيق العلاقات العامة لأهدافها مرتفعة (بمتوسط قدره ٣,٧٩).

**وفيما يتعلق بمحور أهداف العلاقات العامة ،** جاءت أعلى تصورات موظفي الهيئة العامة للبيئة بالكويت على النحو التالي :

- الحصول على تأييد الجماهير ورضاها عن نشاطات المؤسسة .
- تجنب سوء التفاهم بين الزملاء داخل المؤسسة .
- تعريف الجماهير بأهداف وسياسات ومنتجات المؤسسة .
- نصح وإرشاد الإدارة العليا في اتخاذ القرارات المناسبة ووضع السياسات السليمة .

**وفيما يتعلق بمحور أنشطة وممارسات العلاقات العامة ،** جاءت أعلى تصورات موظفي الهيئة العامة للبيئة بالكويت على النحو التالي :

- الاستعداد لاستقبال ضيوف المؤسسة ووضع برامج للترحيب بهم .

**وفيما يتعلق بمحور معوقات العلاقات العامة،**جاءت استجابات موظفي الهيئة العامة للبيئة بالكويت على جميع المعوقات مرتفعة ، وجاء ترتيبها على النحو التالي :

- القصور في فهم وظيفة العلاقات العامة وعدم الاهتمام بها .
- لا تزال وظيفة العلاقات العامة في البداية .
- عدم وجود إدارة متخصصة وتوزيع النشاط على أكثر من جهة .
- التغييرات المستمرة للإشراف على الإدارة العليا .
- لا يقوم جهاز العلاقات العامة على جهاز علمي واضح .
- افتقار إدارات العلاقات العامة في بعض المؤسسات الى الموافقة الصريحة على الأهداف التي تضعها .

كما توضح نتائج الجدول أيضا أن قيم الانحرافات المعيارية قد تراوحت ما بين (٠,٧٥ إلى ١,١٧) لتدل على وجود فروق طفيفة بين استجابات المبحوثين نحو العبارات المختلفة لمحاور أداة الدراسة ، بما يفسر اتفاق غالبية العاملين بالهيئة العامة للبيئة بالكويت على النتائج النهائية كمؤشرات لقيم المتوسطات الحسابية لعبارات ومحاور الأداة ككل .

➤ نتائج سؤال الدراسة الثاني:

" ما علاقة مجالات العلاقات العامة بالأداء الوظيفي للعاملين بالهيئة العامة للبيئة بالكويت ؟" وللإجابة على هذا السؤال ، ولدراسة هذه العلاقة بين مجالات العلاقات العامة وتحسين أداء العاملين بالهيئة العامة للبيئة بالكويت تم استخدام معامل ارتباط بيرسون ، ويوضح الجدول التالي نتائج هذه العلاقة .

جدول رقم (٩):

العلاقة بين مجالات العلاقات العامة وتحسين أداء العاملين بالهيئة العامة للبيئة بالكويت :

المتغيران	معامل الارتباط	مستوي الدلالة	اتجاه العلاقة
أهداف العلاقات العامة وأداء العاملين بالهيئة العامة للبيئة	٠,٤٣**	٠,٠٠٠	طردية
أنشطة وممارسات العلاقات العامة وأداء العاملين بالهيئة العامة للبيئة	٠,٤١**	٠,٠٠٠	طردية
معوقات العلاقات العامة وأداء العاملين بالهيئة العامة للبيئة	-٠,٥٤**	٠,٠٠٠	عكسية

\*\* دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠١) فأقل .

وتوضح نتائج الجدول السابق وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠,٠١) فأقل بين أهداف العلاقات العامة وأنشطة برامجها وأداء العاملين بالهيئة العامة للبيئة بالكويت ، بما يفسر انه في حالة واقعية أهداف العلاقات العامة ودقة ممارسة أنشطة برامجها فإن ذلك يؤدي إلى تحسين مستوى الأداء لدى العاملين بقطاع الهيئة العامة للبيئة بالكويت ، بينما توجد علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين معوقات العلاقات العامة وتحسين أداء العاملين بالهيئة العامة للبيئة بالكويت ، بما يدل ذلك على أن هذه المعوقات تحول دون تحسين أداء العاملين بالهيئة العامة للبيئة بالكويت .

➤ نتائج سؤال الدراسة الثالث :

" ما هو دور العلاقات العامة في تحسين بيئة أداء العاملين بالهيئة العامة للبيئة بالكويت ؟" ، وللإجابة على هذا السؤال ، تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد بين محاور العلاقات العامة بالهيئة العامة للبيئة بالكويت وأداء العاملين بالهيئة ، ويوضح الجدول التالي نتائج تحليل الانحدار .

جدول رقم ( ١٠ ) نتائج تحليل الانحدار لمتغيرات الدراسة :

مصدر التغير	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط مجموع المربعات	قيمة (ف)
الانحدار	٢	٥,٨٢٥	٣,٨٨٣	**١٢,٣٦٦
الخطأ	١٩٧	٦١,٩٤	٠,٣١٤	
الكلية	١٩٩	٦٧,٧٦٥	معامل التحديد = ٥٢ %	

\*\* دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ٠,٠١

مناقشة نتائج تحليل الانحدار بين متغيرات الدراسة :

تم تقدير معادلة الانحدار لبيانات متغيرات الدراسة علي النحو التالي :

$$Y' = (2.81) + (1.071)\chi_1 + 0.54\chi_2 - 0.53\chi_3$$

وتعبر القيم المقدرة لمعامل المعادلة علي معدلات تغير المتغير التابع (الأداء الوظيفي) تبعا للتغيرات التي تحدث للمتغيرات المستقلة (أهداف العلاقات العامة وأنشطة وممارسات العلاقات العامة و معوقات العلاقات العامة) ، حيث تبلغ قيمة معدل تغير الأداء الوظيفي تبعا لتغير أهداف العلاقات العامة القيمة (١,٠٧١) ، بينما تبلغ قيمة معدل تغير الأداء الوظيفي تبعا لتغير أنشطة وممارسات العلاقات العامة القيمة (٠,٥٤) ، كما تبلغ قيمة معدل تغير الأداء الوظيفي تبعا لتغير معوقات العلاقات العامة القيمة (-٠,٥٣) .

- صياغة الفرض الإحصائي :

الفرض الصفري : معادلة الانحدار غير معنوية

الفرض البديل : معادلة الانحدار معنوية

- القيمة المحسوبة لاختبار (ف) = ١٢,٣٦٦

وتوضح نتائج الجدول أعلاه معنوية معادلة الانحدار المقدر عند مستوى معنوية (٠,٠١) بما يؤكد دور وأثر العلاقات العامة في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين بالهيئة العامة للبيئة بالكويت ، بما يتفق مع دلالات معاملات قيم الارتباط ما بين المتغيرات وبعضها كما أوضحتها نتائج جدول معاملات الارتباط . وبلغت قيمة معامل التحديد القيمة (٥٢%) ، بما يدل على أن متغيرات الدراسة (أهداف العلاقات العامة وأنشطة وممارسات العلاقات العامة ، بالإضافة إلى معوقات العلاقات العامة ) تفسر إجمالاً ما قيمته (٥٢%) من التغيرات التي تحدث للأداء الوظيفي ، والنسبة الباقية (٤٨%) ترجع لمتغيرات وعوامل أخرى لم تتضمنها معادلة الانحدار المستخدمة في التحليل .

➤ نتائج سؤال الدراسة الرابع :

" ما هي المعوقات والعقبات التي تواجه العلاقات العامة من أجل تحسين بيئة العمل لدى العاملين بالمؤسسات العامة بالكويت ؟ " ،

وللإجابة عن هذا السؤال ، أوضحت نتائج الجدول رقم (٨) موافقة موظفي الهيئة العامة للبيئة بالكويت وبدرجة مرتفعة علي المعوقات التي تضمنتها أداة الدراسة والتي تحول دون تحسين أداء العاملين بالهيئة ، وجاء ترتيب المعوقات والعقبات على النحو التالي :

- أولاً: القصور في فهم وظيفة العلاقات العامة وعدم الاهتمام بها ،
- ثانياً: لا تزال وظيفة العلاقات العامة في البداية ،
- ثالثاً: عدم وجود إدارة متخصصة وتوزيع النشاط على أكثر من جهة ،
- رابعاً: التغيرات المستمرة للإشراف على الإدارة العليا ،
- خامساً: لا يقوم جهاز العلاقات العامة على جهاز علمي واضح ،
- سادساً: افتقار إدارات العلاقات العامة في بعض المؤسسات الى الموافقة الصريحة على الأهداف التي تضعها ،
- سابعاً: عدم اعتراف الإدارة في بعض المؤسسات بإمكانية الأخذ بالتخطيط في ممارسة أنظمة العلاقات العامة ،
- ثامناً: شعور بعض رجال العلاقات العامة بافتقارهم الى الوقت الذي يضيع تحت ضغط العمل اليومي بمشكلاته المتعددة ،
- تاسعاً: الإحباط الذي يتعرض له رجال العلاقات العامة داخل المؤسسة خلال محاولاتهم لتبادل الجهود والتنسيق مع الإدارات الفرعية ،
- عاشراً: عملية التخفيض المستمر لميزانيات العلاقات العامة في كثير من المجتمعات ومن بينها مصر بدعوى "ترشيد الإنفاق" ،

ويرى الباحث ، أن الدرجة المرتفعة لموافقات العاملين بالهيئة العامة للبيئة بالكويت على معوقات العلاقات العامة التي تحول دون تحسين أداء العاملين بالهيئة ليبرر درجة موافقتهم المنخفضة نحو أهداف العلاقات العامة وأنشطة برامجها ، بما يستلزم ضرورة التصدي لهذه المعوقات و تذليلها بهدف تطوير وتحسين بيئة أداء العاملين بالهيئة العامة للبيئة بدولة الكويت .

- نتائج سؤال الدراسة الخامس :

" هل تختلف استجابات العاملين بالهيئة العامة للبيئة بالكويت نحو معوقات برامج العلاقات العامة بالهيئة العامة للبيئة باختلاف الجنس و سنوات الخبرة والمسمى الوظيفي ؟ " ،

وللإجابة على هذا السؤال تم استخدام الاختبار الإحصائي المناسب لكل متغير من المتغيرات المستقلة السابقة، والتي سوف نتبين تباعاً من خلال عرض النتائج التي تم التوصل إليها، وذلك على النحو التالي:

(١) دلالة الفروق بين استجابات العاملين نحو معوقات برامج العلاقات العامة بالهيئة العامة للبيئة باختلاف الجنس ، وذلك باستخدام اختبار (ت) للمجموعتين المستقلتين ، ويوضح الجدول رقم (١١) النتائج التي تم التوصل إليها .

جدول رقم (١١) : دلالة الفروق بين آراء العاملين بالهيئة العامة للبيئة نحو معوقات برامج العلاقات العامة باختلاف النوع.

المحور	النوع	العدد	المتوسط	الانحراف	قيمة (ت)	الدلالة
تقييم برامج العلاقات العامة	ذكور	١٥٥	٢,٥٠	١,٠٣	٥,٠١	٠,٠٦
	إناث	٤٥	٢,٣٥	٠,٩٧		

\* دلالة إحصائية عند مستوي الدلالة ٠,٠٥

وتوضح نتائج الجدول السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠,٠٥) بين وجهات نظر العاملين بالهيئة العامة للبيئة بالكويت نحو معوقات برامج العلاقات العامة بالهيئة باختلاف الجنس ، ويتضح ذلك من خلال التقارب الواضح بين قيمة المتوسط الحسابي لاستجابات العاملين من الذكور والإناث نحو معوقات برامج العلاقات العامة بالهيئة العامة للبيئة بالكويت .

(٢) دلالة الفروق بين استجابات العاملين نحو معوقات برامج العلاقات العامة بالهيئة العامة للبيئة بالكويت باختلاف سنوات الخبرة ، وذلك باستخدام تحليل التباين ، ويوضح الجدول رقم (١٢) النتائج التي تم التوصل إليها .

جدول رقم (١٢) : دلالة الفروق بين آراء العاملين بالهيئة العامة للبيئة بالكويت نحو معوقات برامج العلاقات العامة باختلاف سنوات الخبرة.

الدلالة	قيمة(ف)	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
٠,٠٠٨	١٨٩,٣٨	٣,٣٧	٣	١٠,٢٢١	بين المجموعات
		٠,٠١٧	١٩٦	٣,٥١٨	داخل المجموعات
			١٩٩	١٣,٧٣٩	الكلية

وتوضح نتائج الجدول أعلاه عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات موظفي الهيئة العامة للبيئة بالكويت نحو معوقات برامج العلاقات العامة والتي ترجع إلى سنوات الخبرة ، أي أن سنوات الخبرة لا تؤثر في استجابات المبحوثين نحو معوقات برامج العلاقات العامة بالهيئة العامة للبيئة بالكويت .

(٣) دلالة الفروق بين استجابات العاملين نحو معوقات برامج العلاقات العامة بالهيئة العامة للبيئة بالكويت باختلاف المسمى الوظيفي ، وذلك باستخدام تحليل التباين ، ويوضح الجدول رقم (١٣) النتائج التي تم التوصل إليها .

جدول رقم (١٣) : دلالة الفروق بين آراء العاملين بالهيئة العامة للبيئة بالكويت نحو معوقات برامج العلاقات العامة باختلاف المسمى الوظيفي.

الدلالة	قيمة (ف)	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
٠,١ ٢	١٣١,٥٣	٢,١٠٢	٤	٨,٤٣٤	بين المجموعات
		٠,٠١٧	١٩٥	٣,١١٠	داخل المجموعات
			١٩٩	١١,٥٤٤	الكلية

وتوضح نتائج الجدول أعلاه عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات موظفي الهيئة العامة للبيئة بالكويت نحو معوقات برامج العلاقات العامة والتي ترجع إلى سنوات الخبرة ، أي أن المسمى الوظيفي لا يؤثر في استجابات المبحوثين نحو معوقات برامج العلاقات العامة بالهيئة العامة للبيئة بالكويت .

#### ❖ أهم النتائج والتوصيات :

أولاً: أهم النتائج : بعد تحليل بيانات البحث ، تم التوصل إلى النتائج التالية :

##### ١- فيما يتعلق بمحور أهداف العلاقات العامة :

جاءت درجة تصورات العاملين بالهيئة العامة للبيئة بالكويت منخفضة ، وجاء ترتيب عبارات هذا المحور على النحو التالي :

- الحصول على تأييد الجماهير ورضاها عن نشاطات المؤسسة .
- تجنب سوء التفاهم بين الزملاء داخل المؤسسة .
- تعريف الجماهير بأهداف وسياسات ومنتجات المؤسسة .
- نصح وإرشاد الإدارة العليا في اتخاذ القرارات المناسبة ووضع السياسات السليمة .

##### ٢- فيما يتعلق بمحور أنشطة وممارسات العلاقات العامة ، جاءت أعلى تصورات موظفي الهيئة العامة للبيئة بالكويت على النحو التالي :

- الاستعداد لاستقبال ضيوف المؤسسة ووضع برامج للترحيب بهم .

##### ٣- فيما يتعلق بمحور معوقات العلاقات العامة ، جاءت استجابات موظفي الهيئة العامة للبيئة بالكويت على جميع المعوقات مرتفعة ، وجاء ترتيبها على النحو التالي : - القصور في فهم وظيفة العلاقات العامة وعدم الاهتمام بها .

- لا تزال وظيفة العلاقات العامة في البداية .
- عدم وجود إدارة متخصصة وتوزيع النشاط على أكثر من جهة .
- التغييرات المستمرة للإشراف على الإدارة العليا .
- لا يقوم جهاز العلاقات العامة على جهاز علمي واضح .
- افتقار إدارات العلاقات العامة في بعض المؤسسات إلى الموافقة الصريحة على الأهداف التي تضعها .

##### ٤- فيما يتعلق بعلاقة العلاقات العامة ودورها في تحسين أداء العاملين بالهيئة العامة للبيئة بالكويت : أوضحت النتائج ما يلي :

- وجود وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠,٠١) فأقل بين أهداف العلاقات العامة وأنشطة برامجها وأداء العاملين بالهيئة العامة للبيئة بالكويت ، بينما توجد علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين معوقات العلاقات العامة وتحسين أداء العاملين بالهيئة العامة للبيئة بالكويت ، بما يدل ذلك على أن هذه المعوقات تحول دون تحسين أداء العاملين بالهيئة العامة للبيئة بالكويت .

- معنوية معادلة الانحدار المقدر عند مستوى معنوية (٠,٠١) بما يؤكد دور وأثر العلاقات العامة في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين بالهيئة العامة للبيئة بالكويت ، بما يتفق مع دلالات معاملات قيم الارتباط ما بين المتغيرات وبعضها كما أوضحتها نتائج جدول معاملات الارتباط . وبلغت قيمة معامل التحديد القيمة (٥٢%) ، بما يدل على أن متغيرات الدراسة (أهداف العلاقات العامة وأنشطة وممارسات العلاقات العامة ، بالإضافة إلى معوقات العلاقات العامة ) تفسر إجمالاً ما قيمته (٥٢%) من التغيرات التي تحدث للأداء الوظيفي ، والنسبة الباقية (٤٨%) ترجع لمتغيرات وعوامل أخرى لم تتضمنها معادلة الانحدار المستخدمة في التحليل .

٥- كذلك عدم وجود فروق بين استجابات العاملين بالهيئة العامة للبيئة بالكويت نحو معوقات برامج العلاقات العامة بالهيئة العامة للبيئة باختلاف الجنس و سنوات الخبرة والمسمى الوظيفي .

ثانياً: أهم التوصيات :

بعد عرض نتائج الدراسة ، تم صياغة التوصيات التالية :

- ١- ضرورة العمل على وجود إدارة خاصة بالعلاقات العامة تعمل على توفير احتياجات المؤسسة .
- ٢ - ضرورة العمل على إقامة دورات تدريبية لتوعية الموظفين لمفهوم العلاقات العامة باعتبارها عصب الحياة داخل المؤسسة .
- ٣- ضرورة مشاركة الموظفين بأرائهم من أجل الشعور بالانتماء للمؤسسة .
- ٤ - ضرورة خلق بيئة عمل تقوم على الولاء والإخلاص والالتزام بهدف التنوع في الأفكار والتخصصات المتعددة داخل الهيئة العامة للبيئة بالكويت.
- ٥ - ضرورة الالتزام بنظام علمي في استخدام أسلوب التحفيز من خلال منح المكافآت التي تحفز الموظفين نحو انجاز أعمالهم بفعالية وكفاءة .
- ٦ - ضرورة الاعتراف بأهمية دور العلاقات العامة في تحسين بيئة أداء العاملين بالهيئة العامة للبيئة بالكويت.
- ٧ - ضرورة التصدي لمعوقات العلاقات العامة التي تحول دون تطوير الأداء الوظيفي للعاملين بالمؤسسات العامة بدولة الكويت .
- ٨ - ضرورة ابتكار وسائل اتصالية جديدة تعمل على تنشيط التعاون الدائم بين العاملين وإبراز قدراتهم.
- ٩- ضرورة إجراء العديد من الدراسات حول موضوع العلاقات العامة والتحفيز معتمدين في ذلك على الربط بين العلاقات العامة والأداء .
- ١٠ - ضرورة العمل على تنمية روح التعاون والتفاهم بين الموظفين بما يخلق لهم المناخ الجيد للعمل ، وهذا ما يعني أن العلاقات العامة تعمل على تحسين الأداء من خلال عملية الاتصال التي بدورها تعتبر أهم ركيزة في المؤسسة .
- ١١ - ضرورة تزويد إدارة العلاقات العامة بالكفاءات والكوادر البشرية المدربة والتي تستطيع تنفيذ برامج العلاقات العامة بكفاءة وفاعلية .
- ١٢ - يجب أن تسعى إدارة العلاقات العامة لتحسين وتطوير الصورة الذهنية لدى الجمهور سواء كان داخلياً أو خارجياً .
- ١٣ - يجب على إدارة العلاقات العامة أن تقوم بوضع أهداف واضحة ومحددة قابلة للقياس ، وان تكون واقعية ويمكن تطبيقها في الواقع .
- ١٤ - ضرورة أن يكون هناك توافقاً بين أهداف برامج العلاقات العامة وأهداف الشركة.
- ١٥ - ضرورة أن تعمل العلاقات العامة على تحسين العلاقات الاجتماعية بين العاملين داخل الشركة
- ١٦ - ضرورة تزويد كل المتعاملين مع الشركة بكل البيانات التي تهمهم .

❖ المراجع

- ١- التلاوي ، نهى ٢٠٠٨، بعنوان العلاقات العامة في تشكيل الصورة الذهنية لرجال الأعمال ، دراسة ميدانية على عينة من مؤسسات الأعمال ، كلية التجارة ، جامعة المنيا.
- ٢- القحطاني، سعيد وآخرون. منهج البحث في العلوم السلوكية. الرياض: المؤلفون. ٢٠٠٢م. ٣-باجابر، عادل، ٢٠٠٠-: "الاتجاهات نحو المهنة وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى الأخصائيين الاجتماعيين والأخصائيات الاجتماعيات العاملين بالمستشفيات الحكومية المركزية بالمنطقة الغربية" رسالة ماجستير ، جامعة أم القرى ، مكة المكرمة.
- ٤-بوضياف، عاطف ٢٠٠٩، فعالية العلاقات العامة في المؤسسة الجزائرية رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الإعلام والاتصال،جامعة منتوري.
- ٥- حمد ، سعاد عبد الله محمد ، وآخرون ، ٢٠١٤ تقييم فاعلية العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية بالتطبيق على شركة شيكان للتأمين وإعادة تأمين المحدودة في الفترة من ٢٠١١-٢٠١٣ ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الدراسات العليا ، جامعة القرآن الكريم والعلوم الإسلامية ، السودان
- ٦- سمية ، أبيش ، ٢٠١٣ ، فعالية العلاقات العامة في المؤسسات المالية ، دراسة حالة البنك الخارجي ، وكالة تقرت نموذجاً ، بحث مقدم إلى كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة ، الجزائر
- ٧- عبد الرازق ، وآخرون ٢٠٠٢ ، مبادئ الإحصاء الوصفي ، الإسكندرية ، الدار الجامعية.
- ٨- عبيدات ، .شذى (٢٠٠٣) " واقع استراتيجية وظائف الموارد البشرية في قطاع البنوك الأردنية" رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، الأردن .
- ٩- فهمي ، محمد شامل ٢٠٠٥، الإحصاء بلا معاناة المفاهيم والتطبيقات باستخدام spssمعهد الإدارة العامة ، الرياض .

- 11- Huertas, A. (2008). Public Relations and Tourism :Fighting for the role of University Public Relations in Tourism. Virgili, Spain
- 12- Sandin, D. & Tobias S. (2006). Public Relations As Perceived and Practiced by Commercial Banks. Lulea University of Technology