Dirasat, Human and Social Sciences, Volume 50, No. 1, 2023

Deanship of Scientific Research

The Use of Management by Objectives by the Departments of Public Relations in Jordanian Universities and its Impact on their Job Performance: A Survey Study

Ghalib Shatnawi[1]*, Ahmmad S. Mohammad[2]

[1] Yarmouk University, Jordan.

Received: 16/7/2021
Revised: 24/10/2021
Accepted: 25/11/2021
Published: 30/1/2023

* *Corresponding author:*
gh_shatanawi@yu.edu.jo

Citation: Shatnawi, G. ., & Mohammad, A. S. . (2023). The Use of Management by Objectives by the Departments of Public Relations in Jordanian Universities and its Impact on their Job Performance: A Survey Study. *Dirasat: Human and Social Sciences*, *50*(1), 515–537. https://doi.org/10.35516/hum.v50i1.4439

Abstract

This study aimed to examine and identify to what extent could public relations departments in Jordanian universities apply and practice the administration with objectives and its reflection on these departments` employees` job performance. This study relied on the descriptive approach and it targeted comprehensively all 49 employees working in the P.R. departments of all Jordanian universities in the northern rejoin, the employees` responses were collected by using a questionnaire tool. The main results revealed by this study are, practicing management by objectives in the public relations departments of Jordanian universities and practicing the principle of participation are moderately practiced, while the principle of setting goals to be practiced at a high degree, the principle of supporting senior management and oversight is practiced at a moderate level, but the principle of evaluation is practiced at a low level. The study also reveals that employees` functional performance was high. The study also showed the existence of a statistically significant relationship between practicing the principle of participation and job performance. On the other hand, there was no statistically significant relationship between the principles of setting goals, support for senior management, oversight, evaluation, and job performance. The study also reveals that there were statistically significant differences between the type of university and job performance.

Keywords: Practice, public relations departments, management by objective, Jordanian Universities, job performance.

ممارسة إدارات العلاقات العامة بالجامعات الأردنية للإدارة بالأهداف و انعكاسها على أدائها الوظيفي: دراسة مسحية

غالب شطناوي[1]*، أحمد سمير محمد[2]

جامعة اليرموك ، الأردن.

ملخّص

هدفت هذه الدراسة إلى تعرُّف مدى ممارسة إدارات العلاقات العامة بالجامعات الأردنية للإدارة بالأهداف وانعكاسها على أدائها الوظيفي واعتمدت على المنهج الوصفي المسحي، وجرى الحصول على البيانات من المبحوثين باستخدام أداة الإستبانة التي وُزّعتتوزيعها باستخدام أسلوب الحصر الشامل على العاملين في إدارات العلاقات العامة بالجامعات الأردنية في إقليم الشمال والبالغ عددهم (49) مفردة، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: إن ممارسة الإدارة بالاهداف في إدارات العلاقات العامة بالجامعات الأردنية تمارس بدرجة متوسطة، وأن مبدأ المشاركة يمارس بدرجة متوسطة، بينما مبدأ تحديد الأهداف يمارس بدرجة مرتفعة، كما إن مبدأ دعم الإدارة العليا والرقابة يمارسان بدرجة متوسطة، في حين مبدأ التقييم يمارس بدرجة منخفضة، وإن مستوى الأداء الوظيفي للعاملين كان مرتفعًا جدًا، كما بيّنت الدراسة وجود علاقة ذات دلاله إحصائية بين ممارسة مبدأ المشاركة والأداء الوظيفي وعدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مبدأ :تحديد الأهداف، دعم الإدارة العليا، الرقابة، التقييم، والأداء الوظيفي، ووجود فروق ذات دلاله إحصائية بين نوع الجامعة والأداء الوظيفي.

الكلمات الدالة: الممارسة، إدارات العلاقات العامة، الإدارة بالاهداف، الجامعات الأردنية، الأداء الوظيفي.

© 2023 DSR Publishers/ The University of Jordan.

This article is an open access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY-NC) license https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/

المقدمة

تعدُّ إدارات العلاقات العامة في الجامعات من الأجهزة المهمة التي ترتكز عليها الجامعة في نشاطها المتصل مع الطلاب والأساتذة والموظفين ومع جماهيرها الخارجية. فهي تساعد الإدارة العليا على تحقيق أهدافها وبناء الثقة المتبادلة بين الجامعة وجمهورها، فكما تشير جمعية العلاقات العامة الدولية بأن العلاقات العامة "هي وظيفة الإدارة المستمرة والمخططة التي تسعى بها المؤسسة والمنظمات الخاصة والعامة لكسب تفاهم وتعاطف وتأييد الجمهور والحفاظ على استمرار هذ التفاهم والتعاطف وذلك من خلال قياس اتجاه الرأي لضمان توافقه قدر الإمكان مع سياساتها وأنشطتها وتحقيق المزيد من التعاون الخلاق والأداء الفعال للمصالح المشتركة" (Kafi & Kafi, 2017, p98).

ولما يقع على عاتق إدارات العلاقات العامة في الجامعات الأردنية من دور كبير في الترويج لرؤية الجامعات ورسالتها، فإن ذلك يتطلب جهدًا كبيرًا وأداءً فاعلًا، ويقتضي ذلك مواكبة الأساليب الإدارية الحديثة التي أثبت فاعليتها كالإدارة بالأهداف. ومن هذا المنطلق جاءت هذه الدراسة لدراسة وقياس مدى ممارسة الإدارة بالأهداف في إدارات العلاقات العامة وانعكاسها على أداء العاملين فيها.

مشكلة الدراسة

بالرغم من التوسع الكمي الذي شهده التعليم الجامعي إلا أن الدراسات التي أجريت حول واقع التعليم في الجامعات العربية أظهرت أنه يعاني من بعض السلبيات ومن أبرزها المركزية الزائدة والبروقراطية وضعف التخطيط وتضارب التشريعات والقوانين والأنظمة وتدني مستوى تأهيل الموارد البشرية (Alkhatib & Maayah, 2006, p166).

كما خلصت بعض الدراسات كـ (Al-Qusayreen,2014, p63) (Akilat, 2002, p69) (al-aistal, 2008, p84) إلى التوصية بإجراء دراسات حول تطبيق نمط الإدارة بالأهداف في إدارة الجامعات الأردنية الخاصة، واستخدام نموذج الإدارة بالأهداف في إدارة الإشراف التربوي، وأثر الإدارة بالأهداف على دافعية الإنجاز في المدارس والجامعات والكليات. وعليه فإن مشكلة هذه الدراسة تتمثل في محاولة تعرُّف مدى ممارسة إدارات العلاقات العامة بالجامعات الأردنية للإدارة بالاهداف وانعكاسها على أدائها الوظيفي، وينبثق عن هذه المشكلة مجموعة المشكلات الفرعية التالية التي تسعى إلى تعرُّف :

مستوى الأداء الوظيفي لإدارات العلاقات العامة بالجامعات الأردنية.

انعكاس ممارسة مبادئ الإدارة بالأهداف على الأداء الوظيفي.

أهمية الدراسة

تتمثل أهمية هذه الدراسة في الاعتبارات النظرية والتطبيقية التالية:

الأهمية النظرية:

الإثراء المعرفي لانعكاسات الإدارة بالأهداف على الأداء الوظيفي للعاملين في إدارات العلاقات العامة بالجامعات الأردنية.

محدودية الدراسات التي سعت إلى الربط بين الإدارة بالأهداف وانعكاسها على الأداء الوظيفي خاصة في إدارات العلاقات العامة بالجامعات الأردنية.

الأهمية التطبيقية:

إلقاء الضوء على انعكاسات الإدارة بالأهداف على الأداء الوظيفي الذي من شأنه أن يزيد من اهتمام بعض الباحثين في إجراء دراسات ربط الأداء الوظيفي في إدارات العلاقات العامة بمتغيرات أخرى.

تمكّن هذه الدراسة القطاعات العامة والخاصة من الإفادة من نتائجها في توضيح إمكانية تبني الإدارة بالأهداف في إداراتها، وماهي المبادئ المهمة التي يجب أن تركز عليها الإدارات على نحو عام.

أهمية مجتمع الدراسة كونه يتعامل مع شريحة كبيرة من الجمهور، وهكذابحاجة لعمليات التطوير والتحسين الإدارية بما يحقق الأهداف العامة للجامعات.

أسئلة الدراسة

تهدف هذه الدراسة للإجابة عن التساؤل الرئيس التالي: ما **مدى ممارسة إدارات العلاقات العامة بالجامعات الأردنية للإدارة بالأهداف و انعكاسها على أدائها الوظيفي؟**، وللإجابة عن التساؤل الرئيس تسعى الدراسة إلى لإجابة عن التساؤلات الفرعية التالية:

ما مبادئ الإدارة بالأهداف التي تمارس في إدارات العلاقات العامة بالجامعات الأردنية؟

ما مستوى الأداء الوظيفي لإدارات العلاقات العامة بالجامعات الأردنية من حيث (دافعية الأداء، جودة الأداء، سرعة الأداء، حجم الأداء)؟

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى تعرُّف **مدى ممارسة إدارات العلاقات العامة بالجامعات الأردنية للإدارة بالأهداف و انعكاسها على أدائها الوظيفي**.

وينبثق عن الهدف الرئيس جملة من الأهداف الفرعية تسعى الدراسة إلى تعرُّفها، وتتمثل في:

مبادئ الإدارة بالأهداف التي تمارس في إدارات العلاقات العامة بالجامعات الأردنية.

مستوى الأداء الوظيفي لإدارات العلاقات العامة بالجامعات الأردنية من حيث (دافعية الأداء، جودة الأداء، سرعة الأداء، حجم الأداء).

فروض الدراسة

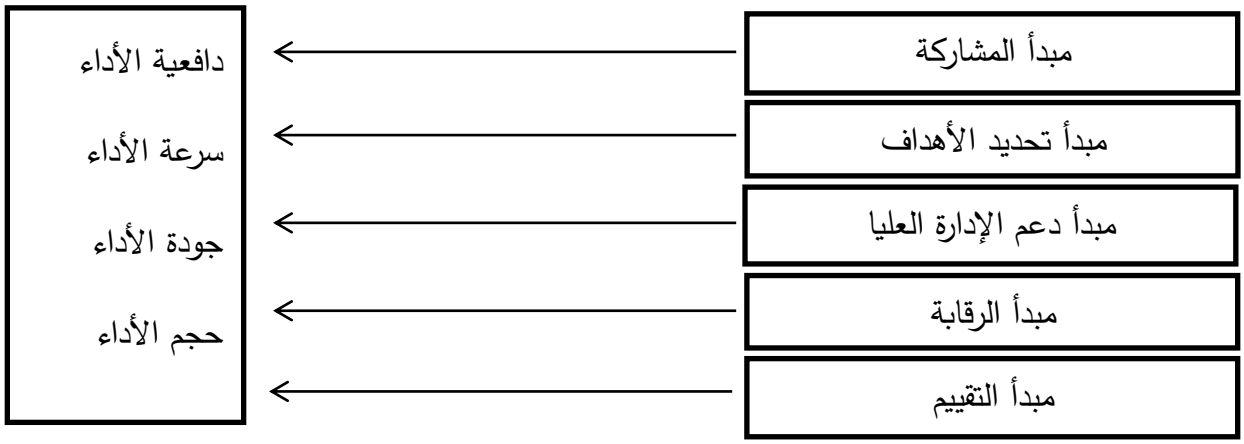
الفرض الأول: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ممارسة مبادئ الإدارة بالأهداف والأداء الوظيفي للعاملين في إدارات العلاقات العامة بالجامعات الأردنية.

الفرض الثاني: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المبحوثين من حيث مستوى أدائهم الوظيفي والمتغيرات الديموغرافية المتمثلة بـ: النوع الإجتماعي، العمر، الجامعة، المؤهل التعليمي، المستوى الوظيفي، الخبرة العلمية.

نموذج الدراسة

تقوم هذه الدراسة على اختيار نموذج لها يحدد المتغيرات الرئيسة فيها ويبيّن المعايير التي ترتكز عليها، ولإعداد نموذج الدراسة الحالية تم الإفادة من الدراسات السابقة كدراسة (AL-harbi,2008؛ ALhasan,2002؛ ALrashidi,2014؛ ALsharif,2003) ويبيّن الشكل أدناه نموذج الدراسة الذي يعكس الإدارة بالأهداف كمتغير مستقل بمبادئه الخمسة وانعكاسها على معايير الأداء العاملين كمتغير تابع:

المتغير المستقل (مبادئ الإدارة بالأهداف) المتغير التابع (الأداء الوظيفي)



توظيف النموذج في الدراسة

تم توظيف النموذج في هذه الدراسة في بناء الإطار العام للمنهجية وانعكاس محاوره في أسئلة أداة الدراسة ومضمون فقراتها التي تتناسب مع طبيعة متغيرات النموذج.

مفاهيم الدراسة

إدارات العلاقات العامة بعدّ أنها أصبحت مفهومًا شائعًا(common knowledge)، يكتفي الباحث بتعريفها إجرائيًا: أنها الإدارات والأجهزة والدوائر والوحدات والأقسام بمختلف مسمياتها التي تقوم بمهام العلاقات العامة في الجامعات الأردنية.

الإدارة بالأهداف إجرائيًا: عملية إدارية تشاركية بين الإدارة العليا في إدارات العلاقات العامة في الجامعات الأردنية والموظفين فيها، لوضع وتحديد أهداف إداراة العلاقات العامة وفق نتائج مرغوبة باستخدام الموارد البشرية والمادية بطريقة مثلى وخلال فترة زمنية محددة وتتمثل في هذه الدراسة بالمبادئ التالية (المشاركة، تحديد الأهداف، دعم الإدارة العليا، الرقابة، التقييم).

الأداء الوظيفي إجرائيًا: الحصيلة والنتيجة التي تحققها إدارات العلاقات العامة بالجامعات الأردنية من خلال النشاطات وإتمام وإنجاز العمل المكلّف به العاملين فيها أيًّا كانت صفتهم الوظيفية متمثلة بـ(دافعية الأداء، سرعة الأداء، جودة الأداء، حجم الأداء).

الجامعات الأردنية إجرائيًا: هي جامعات إقليم الشمال، الحكومية: اليرموك، العلوم والتكنولوجيا، آل البيت، البلقاء التطبيقية(كلية بنات إربد)، والخاصة: جدارا، أربد الاهلية، عجلون الوطنية، جرش.

الدراسات السابقة

دراسة **Masa'deh & Al-dmour & Abuhashesh (2019) بعنوان:" Factors that affect Employees' Job Satisfaction and Performance to Increase Customers' Satisfactions "** (العوامل التي تؤثر في الرضا الوظيفي للموظفين والأداء لزيادة رضا العملاء). هدفت

الدراسة إلى تحديد العوامل التي تشجع الموظف على البقاء في عمله مدة طويلة تم التركيز على الأجور وثقافة المؤسسة والرضا الوظيفي والتدريب والأمان الوظيفي طبقت الدراسة على مجتمع العمال في القطاع الصناعي في الأردن، تم اختيارهم بطريقة العينة العشوائية وزعت على 137 مفردة عن طريق أداة الإستبانة. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: إن العوامل التي تؤثر في الرضا الوظيفي هي الرواتب بالدرجة الأولى بينما جاء التوتر أقل عامل مؤثر، وأن هناك علاقة ذات دلاله ارتباطية بين الرواتب المالية والرضا الوظيفي.

دراسة **AL-Farra & AL-Hindi (2018) بعنوان:" تطبيق الإدارة بالأهداف في المؤسسات الحكومية و أثرها في تأهيل قيادة بديلة دراسة حالة: وزارة الداخلية والأمن الوطني – قطاع غزة"**، **هدفت** الدراسة إلى تعرُّف واقع تطبيق الإدارة بالأهداف في المؤسسات الحكومية وأثرها في تأهيل قيادة بديلة واستخدمت **المنهج** الوصفي التحليلي وتكون **مجتمع** الدراسة من العاملين في المناصب الإشرافية في الشق المدني في وزارة الداخلية والأمن الوطني – قطاع غزة، وطبقت على **عينة** عشوائية قوامها 254 مفردة باستخدام **أداة** الإستبانة لجمع المعلومات. وتوصلت الدراسة الى عدة **نتائج** أهمها: يطبق أسلوب الإدارة بالأهداف في الوزارة بدرجة متوسطة، كما توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين مبادئ الإدارة بالأهداف وتأهيل القيادة البديلة.

دراسة **AL-Shammari (2017) بعنوان: "درجة تطبيق مديري المدارس للإدارة بالأهداف وسبل تحسينها". هدفت** الدراسة إلى تعرُّف درجة تطبيق مديري المدارس للإدارة بالأهداف في مدارس محافظة حفر الباطن في المملكة العربية السعودية وسبل التحسين اللازمة للتطبيق والكشف عن ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغرات الجنس والمؤهل العلمي وسنوات الخدمة واستخدمت **المنهج** الوصفي المسحي وتكون **مجتمع** الدراسة من مديري المدارس في محافظة حفر الباطن حيث بلغت **عينة** الدراسة 467 مفردة وتم استخدام **إداة** الإستبانة لجمع المعلومات وتوصلت الدراسة إلى عدة **نتائج** أهمها: إن درجة تطبيق الإدارة بالأهداف في مدارس محافظة حفر الباطن جاءت بدرجة كبيرة، ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمتغيرات الدراسة ماعدا متغير الجنس جاء لصالح الإناث.

دراسة **AL-Meshal (2017) بعنوان:"أثر الإدارة بالأهداف في اتخاذ القرار في قطاع الصحافة والنشر والمطبوعات بوزارة الإعلام الكويتية". هدفت** الدراسة إلى تعرُّف أثر الإدارة بالأهداف في اتخاذ القرار في قطاع الصحافة والنشر والمطبوعات في وزارة الإعلام بدولة الكويت واستخدمت **المنهج** الوصفي التحليلي وتكون **مجتمع** الدراسة من شاغلي الوظائف الإشرافية في قطاع الصحافة والنشر والمطبوعات بوزارة الإعلام الكويتية على **عينة** قوامها 85 مفردة باستخدام **أداة** الإستبانة لجمع المعلومات، وتوصلت الدراسة إلى عدة **نتائج** أهمها: إن مستوى ممارسة الإدارة بالإهداف في قطاع الصحافة والنشر والمطبوعات في وزارة الإعلام بدولة الكويت جاء بدرجة متوسطة. كما أظهرت الدراسة وجود علاقة ذات دلالة بين أبعاد الإدارة بالأهداف واتخاذ القرار في قطاع الصحافة والنشر والمطبوعات جاءت بدرجة متوسطة.

دراسة **Evans-Obinna (2016) بعنوان:" Management by objective: a top down planning technique for effective Nigerian secondary schools"**(الإدارة بالأهداف: أسلوب تخطيط من أعلى إلى أسفل للمدارس الثانوية النيجيرية الفعالة). هدفت الدراسة إلى تعرُّف مدى إدارك مديري ومعلمي المدارس للإدارة بالأهداف كأسلوب تخطيط للإدارة الفعالة للمدارس الثانوية في نيجيريا، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وتكون مجتمع الدراسة من مديري ومعلمي المدارس الثانوية في المناطق التعليمية (اموهيا،وابا،واوهافيا) في ولاية اوبيا، واستخدمت أداة الإستبانة للحصول على المعلومات من عينة قوامها 520 مفردة وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: أن الإدارة بالأهداف تعزز القيادة التعاونية. وأن تفويض الصلاحيات يساعد على اكتشاف العاملين المؤهلين للترقية كما يعمل على تحسين الصورة العامة للمؤسسة.

دراسة **AL-Aifa (2015) بعنوان:"أثر العلاقات الإنسانية على الأداء الوظيفي للعاملين-دراسة ميدانية: المركب المنجمي للفوسفات بجبل العنق ولاية تبسة". هدفت** الدراسة إلى إبراز أثر العلاقات الإنسانية على الأداء الوظيفي للعاملين في المركب المنجمي بالجزائر، وتم استخدام **المنهج** الوصفي المسحي باستخدام **أداة** الإستبانة لجمع المعلومات وتكون مجتمع الدراسة من العاملين في المركب المنجمي للفوسفات بالجزائر، وتم اختيار **عينة** قوامها 100 مفردة تم اختيارهم من مجتمع الدراسة بطريقة عشوائية وتوصلت الدراسة إلى عدة **نتائج** أهمها: إن العلاقات الإنسانية تؤثر في الإداء الوظيفي للعاملين في المركب المنجمي للفوسفات بجبل العنق رغم أن مستوى العلاقات الأنسانية في المركب ضعيف، كما أن غالبية المبحوثين يرون بأن الإنتماء القبلي والإقليمي يؤثر في العلاقات بين العاملين.

دراسة **AL-Rashedi عام (2014) بعنوان:"أثر استخدام طريقة الإدارة بالأهداف في أداء العاملين: دراسة تطبيقية في مؤسسة البترول الوطنية في دولة الكويت". هدفت** الدراسة إلى اختبار أثر استخدام طريقة الإدارة بالأهداف في أداء العاملين في مؤسسة البترول الوطنية بدولة الكويت وتم استخدام **المنهج** الوصفي المسحي باستخدام **أداة** الإستبانة لجمع المعلومات وتكون **مجتمع** الدراسة من العاملين في مؤسسة البترول الوطنية حيث بلغت **عينة** الدراسة 380 مفردة وتوصلت الدراسة إلى عدة **نتائج** أهمها: إن مستوى استخدام طريقة الإدارة بالأهداف من وجهة نظر العاملين كان متوسطًا وإن بعد إلتزام العاملين في تحقيق الأهداف كان الأكثر تأثيرًا في أداء العاملين في مؤسسة البترول الوطنية في الكويت، كما أنه يوجد أثر ذو دلالة معنوية لاستخدام طريقة الإدارة بالأهداف بأبعادها في أداء العاملين.

دراسة**Harahap & Rafiki & Muda** عام**(2014)** بعنوان:" **Factors influencing employees' performance: A study on the Islamic banks in Indonesia**(العوامل المؤثرة في أداء الموظفين:دراسة على البنوك الإسلامية في اندونيسيا). هدفت هذه الدراسة إلى تحليل العوامل المؤثرة في أداء الموظفين في البنوك الإسلامية ما إذا كانت هذه العوامل لها تأثيرات جزئية ومتزامنة على أداء الموظفين، تم استخدام المنهج المسحي والطريقة النوعية في تطبيق هذه الدراسة، وتم الاعتماد على أداة الإستبانة للحصول على المعلومات وزعت على 47 مفردة من العاملين في البنك ووصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهما: أن العوامل التي تؤثر في أداء الموظفين ومستوى رضاهم متمثلة بالتوتر وعوامل التحفيز والإتصال.

دراسة **Ifeoma & Wenceslaus** عام**(2014)** بعنوان:" **Management by Objectives (MBO) Imperatives for Transforming Higher Education for a Globalized World**". هدفت الدراسة إلى تعرُّف مدى تطبيق الإدارة بالأهداف في المؤسسات التعليمية العليا في جنوب شرق نيجيريا. تم تطبيق الدراسة على 510 مفردة من العاملين في المؤسسات التعليمية العليا وهم 15 مسجل و45 مدير برنامج و75 عميد كلية و375 مدير قسم تم اختيارهم بطريقة العينة العشوائية وتم استخدام أداة الإستبانة للحصول على المعلومات. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: يرى المبحوثين أنه من الأفضل تضمين شروط وأهداف المؤسسة في عمليات نقل الأداء والمنهج وضمان الجودة وأعمال اللجان بالإضافة إلى تحديد رؤية المؤسسة لأي توجهات مستقبلية وان الادارة بالاهداف تمارس بدرجة متوسطه. وأن موظفوا الجامعات لديهم قابلية تطبيق الإدارة بالأهداف بنفس المستوى.

بعد استعراض الباحث للدراسات السابقة وجد أن بعض الدراسات تتناول الإدارة بالأهداف فقط دون ربطها ببعض المتغيرات الأخرى، بينما ركزت بعض الدراسات على الأداء الوظيفي والعوامل المؤثرة فيه على نحو عام وعدم الإشارة إلى تأثير الإدارة بالأهداف في الأداء، وفي الدراسات التي استعرضها الباحث في الأدب النظري لم يجد أي ربط بين الإدارة بالأهداف والأداء الوظيفي في إدارات العلاقات العامة. ويشير الباحث إلى أن الدراسة الحالية:

اتفقت مع الدراسات السابقة في النقاط التالية:

في قياس مدى ممارسة الإدارة بالأهداف كدراسة**(AL-farra & ALhinidi,2008)** ودراسة **(AL-Shammari,2018)** ودراسة **(Al-Qusayreen،2014)** ودراسة **(Ifeoma & Wenceslaus،2014)**.

أنها تندرج ضمن البحوث الوصفية واتبعت منهج المسح كغالبية الدراسات السابقة مثل دراسة **(AL-Shammari,2018)** و**(Al-Qusayreen،2014)** و**(AL-Aifa,2015)** و**(AL-Rashedi,2014)**.

استخدام أداة الإستبانة لجمع البيانات والمعلومات من المبحوثين.

أوجه الإفادة من الدراسات السابقة:

جاءت هذه للدراسة استكمالًا للجهود السابقة التي بذلت في مجال الإدارة بالأهداف والأداء الوظيفي ضمن حلقات البحث العلمي التراكمي.

تم الإفادة من نتائجها والمقارنة بينها وبين نتائج هذه الدراسة لتعرُّف مدى الإتفاق والإختلاف وتقديم التوصيات.

تم الإفادة من الدراسات السابقة في صياغة المشكلة البحثية وتحديد المتغيرات وبناء استبانة الدراسة الحالية وتحديد مجالاتها وبنودها.

إجراءات الدراسة

نوع الدراسة

تندرج هذه الدراسة ضمن نوع البحوث الوصفية، حيث تصف المشكلة في هذه الدراسة بمدى ممارسة الإدارة بالأهداف في إدارات العلاقات العامة بالجامعات الأردنية وانعكاس الممارسة على أدائهم العاملين فيها.

منهج الدراسة

تعتمد الدراسة على المنهج المسحي الذي يعدُّ من أهم المناهج التي تعتمد عليها الدراسات الوصفية في مجال الإعلام، والمشكلة في هذه الدراسة هي: ممارسة إدارات العلاقات العامة في الجامعات الأردنية للإدارة بالأهداف وانعكاسها على أدائها الوظيفي.

مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من إدارات العلاقات العامة بالجامعات الأردنية في إقليم الشمال (مديرون وموظفون) وعددها 8 جامعات وهي: الجامعات الحكومية (اليرموك،العلوم والتكنولوجيا، آل البيت، البلقاء التطبيقية) والجامعات الخاصة (جدارا، أربد الاهلية، عجلون الوطنية، جرش الأهلية). وتشمل جميع العاملين في إدارات العلاقات العامة (مدراء – موظفون).

الجدول (1) الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة

المتغير	تقسيم الفئة	التكرار	النسبة %	إجمالي العينة
النوع	ذكر	31	63.3	49
	أنثى	18	36.7	
العمر	30 فأقل	26	53.1	49
	من 31 إلى 40	20	40.8	
	من 41 إلى 50	3	6.1	
	51 فأكثر	0	0.0	
الجامعة	رسمية	40	81.6	49
	خاصة	9	18.4	
المؤهل العلمي	ثانوية فأقل	8	16.3	49
	بكالوريوس	40	81.6	
	دراسات عليا	1	2.0	
المسمى الوظيفي	مدير	7	14.3	49
	مساعد مدير	4	8.2	
	رئيس قسم	4	8.2	
	إداري	29	59.2	
	موظف	5	10.2	
الخبرة العملية	5 سنوات فأقل	34	69.4	49
	من 6 إلى 10 سنوات	9	18.4	
	من 11 إلى 15 سنة	5	10.2	
	16 سنة فأكثر	1	2.0	

أداة الدراسة

تم اعتماد الإستبانة كأداة بحثية لجمع البيانات والمعلومات من المبحوثين ولتحقيق أهداف الدراسة تم تطوير الإستبانة بناء على أدبيات التراث العلمي والدراسات السابقة ذات العلاقة المباشرة بموضوع الدراسة، وتكونت الإستبانة من ثلاثة محاور هي:

المحور الأول: يشمل أسئلة عن المعلومات الديموغرافية للمبحوثين (كالنوع الإجتماعي والعمر والمؤهل التعليمي والمستوى الوظيفي والخبرة العملية).

المحور الثاني: يشمل أسئلة عن درجة ممارسة إدارات العلاقات العامة في الجامعات الأردنية للإدارة بالأهداف حول المبادئ الأساسية التي تقوم عليها الإدارة بالأهداف وهي (المشاركة، تحديد الأهداف، دعم الإدارة العليا، الرقابة، التقييم).

المحور الثالث: يشمل أسئلة عن مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في إدارات العلاقات العامة بالجامعات الأردنية في أبعاده التالية (دافعية الأداء، سرعة الأداء، جودة الأداء، حجم الأداء).

علمًا أنه لقياس درجة الممارسة ومستوى الأداء الوظيفي تم استخدام مقياس ليكارت الخماسي وتم وضع قيمة لكل درجة وفق الجدول التالي:

الجدول (2) معيار قياس فقرات ممارسة مبادئ الإدارة بالأهداف

بدائل الإجابة		الدرجة
بدرجة كبيرة	موافق بشدة	5
بدرجة متوسطة	موافق	4
بدرجة ضعيفة	محايد	3
لا أعرف	معارض	2
لا تمارس	معارض بشدة	1

الجدول (4) درجة الحكم على المتوسط الحسابي للفقرات

الدرجة	مدى متوسطها الحسابي
عالية جدًا	4.21 فأكثر
عالية	4.20 – 3.41
متوسطة	3.40 – 2.61
منخفضة	2.60 – 1.18
منخفضة جدًا	فأقل

صدق الأداة: تم تطبيق الإستبانة على عينة استكشافية للتأكد من الصدق الظاهري للأداة وأسئلتها، ومدى سلامة صياغة الأسئلة والفقرات بحيث تكون مفهومة للمبحوثين، والأخذ بالملاحظات التي يبديها المبحوثين والإفادة منها، مما يساعد على تحسين الأداة وتحقيق الأغراض التي وضعت من أجلها. كما تم عرض الأداة على عدد من ذوي الإختصاص (المحكمين)*، وفي ضوء ملاحظاتهم وتوصياتهم تم إجراء التعديلات المناسبة مما جعل الأداة ذات صلاحية عالية للتطبيق على مجتمع الدراسة.

***المحكمين:**

ا.د. حاتم علاونة/ كلية الإعلام/ جامعة اليرموك.

د. أمجد القاضي/ كلية الإعلام/ جامعة اليرموك.

د. كامل خورشيد/ كلية الإعلام/ جامعة الشرق الأوسط.

الثبات: ولتحقيق ثبات الأداة تم احتساب معامل ألفا كرونباخ بعدّه مؤشرًا على التجانس الداخلي للفقرات. ويبيّن الجدول **(5)** نتائج معامل ألفا كورنباخ لفقرات أداة الدراسة حسب كل مبدأ ومستوى الأداء الوظيفي ككل.

الجدول (5) معامل الاتساق الداخلي ألفا كورنباخ لمبادئ الإدارة بالأهداف والأداء الوظيفي ككل.

المجال	عدد الفقرات	الاتساق الداخلي
فقرات مبدأ المشاركة	8	0.778
فقرات مبدأ تحديد الأهداف	8	0.737
فقرات مبدأ دعم الإدارة العليا	8	0.715
فقرات مبدأ الرقابة	8	0.569
فقرات مبدأ التقييم	8	0.821
فقرات مستوى الأداء الوظيفي الكلي	20	0.747

يتضح من بيانات الجدول **(4)** قيم الثبات لمتغيرات الدراسة، التي تراوحت بين **(0.569)** كحد أدني و**(0.821)** كحد أعلى وتدلّ المؤشرات على تمتع أداة الدراسة بقدرتها على تحقيق أغراض الدراسة.

الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

لجأ الباحث إلى البرنامج الإحصائي (spss) للعلوم الإجتماعية لاستخدام الأساليب والمؤشرات الإحصائية التي تناسب أسئلة الدراسة والمتوفرة في البرنامج المذكور، نذكرها كما يلي:

التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية والوزن المئوي.

اختبار (T-test) لإيجاد الفروق ذات الإحتمالين.

اختبار (Anova) تحليل التباين الأحادي لإيجاد الفروق للمتغيرات المتعددة.

اختبار كرونباخ الفا Cronbach Alpha لثبات أداة الدراسة.

معامل ارتباط بيرسون Pearsonلقياس شدة العلاقة.

حدود الدراسة

الحدود الزمنية: تم إجراء هذه الدراسة في الفصل الأول للعام الدراسي 2019/2020.

الحدود المكانية: الأردن– إقليم الشمال.

الحدود البشرية: العاملون في إدارات العلاقات العامة بالجامعات الأردنية (مدراء، موظفون).

الحدود الموضوعية: اقتصرت هذه الدراسة على تعرُّف مدى ممارسة إدارات العلاقات العامة بالجامعات الأردنية للإدارة بالأهداف بأبعادها (المشاركة، تحديد الأهداف، دعم الإدارة العليا، الرقابة، التقييم) وانعكاسها على أدائهم الوظيفي بمعاييره (دافعية الأداء، سرعة الأداء، جودة الأداء، حجم الأداء).

الأدب النظري

ظهر مفهوم الإدارة بالأهداف Management by Objective(MBO) ضمن التطورات الحديثة لعلم الإدارة ليهتم بالعنصر البشري المؤهل وتحديد الأهداف وحسن الأداء والفعالية والقيادة واستغلال الكوادر والموارد، فأول من روج لهذا الأسلوب عالم الإدارة بيتر دركر Druckerفي منتصف القرن العشرين عام 1954.

حيث يرىDruker(12p،1976) الإدارة بالأهداف على أنها أحد أنواع الإدارة التي تتميز باتخاذ الأهداف منهجًا لها في العمل الإداري، وكذلك في الوقت ذاته أداة تقوم على إنجاز الهدف والالتزام بالعمل، وهي الطريقة التي تجد فيها العاملين على شكل متكامل في ما بينهم داخل التنظيم، فيوجهون أنفسهم لتحقيق أهداف المؤسسة وأغراضها. وأشار Abdel Wahab (1984،ص17) إلى أن المؤسسات تحتاج إلى نظام إداري يعطي الاهتمام للأهداف التي يمكن أن يمارسها العاملون بما يحقق الصالح العام للمؤسسة والأفراد. فيتناول الباحث في هذا الفصل أسلوب الإدارة بالأهداف كأحد الأساليب الإدارية الحديثة.

ويمكن الاستدلال على أهمية تطبيق الإدارة بالأهداف (Gouda & Zoubi, 2008, p52-53) أنها تسعى إلى تقديم المساعدة من قبل الإدارة لتعرُّف المشكلات، وإيجاد الحلول لتلك المشاكل من خلال المشاركة الجماعية للرؤساء والمرؤوسين، ودورها في تنمية القدرات الإدارية ورفعها للرؤساء والمرؤوسين، واختيار البدائل السلمية مع تحديد الأهداف، وتقوية علاقة الرؤساء والمرؤوسين وذلك من خلال إنجاز الأهداف بتعاون تام، ورفع الروح المعنوية للعاملين من خلال إشراكهم في صناعة القرار، كما تكمن أهمتها في تفعيل مبدأ المرونة والعمل على التخلص من الروتين في المؤسسة، ومساهمتها في تحديد الأخطاء واكتشافها وملاحظة القصور لدى العاملين غير القادرين على تنفيذ أعمالهم، وزيادة الرقابة الفعالة، وكذا مراقبة الأداء وتقويمه.

تطبيق الإدارة بالأهداف في الجامعات

ويجمل (AL-Bustan,2010,p234-235) **الأهداف** التي يسعى ممارسو العلاقات العامة إلى تحقيقها عند تطبيق الادارة بالاهداف في الجامعات؛ فهي تعمل على تحديد الإتجاه العام لسلوك الأفراد في أثناء تأديتهم العمل؛ وذلك لأن الإدارة بالأهداف تقوم على استراتيجية إدارية تستهدف تفعيل الجهد البشري وتوجيهه بكفاءة من خلال دعم الإبتكار والتطوير، كما أن تقوم على تحقيق غايات الجامعة ويتم ذلك من خلال التحديد الدقيق للنشاطات المختلفة التي تسهم في تحقيق الأهداف التي تضعها الجامعة لنفسها ويتم من خلال دفع العاملين للعمل في ظل رؤية واضحة للأهداف التي شارك المرؤسين رؤسائهم في تحديدها وصياغتها والإلتزام بتحقيقها، واسهامها في زيادة الكفاءة الإنتاجية للجامعة وزيادة كفاءة كل عامل في الجامعة وتحديد الحاجات اللازمة لإنجاز الأهداف وتعريف العاملين بالجامعه لما لهذا الهدف من أهمية في التقويم والرقابة، وكذلك التنسيق والتكامل بين عمليات البحث والتخطيط في سبيل تحسين الإنتاج مع ربط الخطط بالأداء والتركيز على النتائج بدلًا من النشاطات والتعرف على الأفراد الذين يستحقون الترقي وتغيير طرق الثواب والعقاب وربطها بالإنجاز.

مفهوم الأداء الوظيفي

يشيرWagner,jhon & Hollenbeck (1992،162p) بأن الأداء هو حصيلة تفاعل عاملي القدرة والدافعية معًا حيث العلاقة واضحة بين المتغيرين فالفرد قد يمتلك القدرة على أداء عمل معين ولكنه لن يكون قادرًا على إنجازه بكفاءة وفاعلية إن لم تكن لديه الدافعية الكافية لأدائه والعكس صحيح فيمكن أن تتوافر لدى الفرد الدافعية الكافية لأداء العمل لكنه قد لا يؤديه بالشكل المطلوب لعدم توافر القدرة على ذلك.

أهمية تقييم الأداء الوظيفي

يشير (AL-Hiti,2009, p265-266) بأهمية تقييم الأداء الوظيفي في النقاط التالية:

الترقية فتكشف قدرات العاملين وإمكانية ترقيتهم أو نقلهم إلى وظائف أخرى تتناسب مع قدراتهم وبحسب تقييمهم.

تقييم المشرفين والمدراء تحديد وتعرُّف مدى فاعلية الإدارة العليا في تنمية وتطوير من يشرفون عليهم من العاملين.

تعديل نظام المرتبات والأجور وإيجاد نظام موضوعي للمكافآت بحسب معايير ثابتة.

تقديم المشورة واقتراح وسائل وسبل تحسين جوانب الضعف في أداء العاملين.

نتائج الدراسة ومناقشتها

الجدول (6) مبادئ الإدارة بالأهداف التي تمارس في إدارات العلاقات العامة بالجامعات الأردنية

المبدأ	المتوسط العام	الإنحراف المعياري	المرتبة	الدرجة
المشاركة	3.170	0.610	3	متوسطة
تحديد الأهداف	3.660	0.455	1	مرتفعة
دعم الإدارة العليا	3.040	0.590	4	متوسطه
الرقابة	3.360	0.420	2	متوسطه
التقييم	2.380	0.744	5	منخفضة
المتوسط الحسابي والإنحراف المعياري العام	**3.122**	**0.563**		**متوسطة**

يتبيّن من بيانات الجدول (6) أن ممارسة الإدارة بالأهداف في إدارات العلاقات العامة بالجامعات الأردنية قد جاءت بدرجة متوسطة على نحو عام، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.122) بانحراف معياري (0.653).

وعلى مستوى ممارسة المبادئ فقد جاء في المرتبة الأولى مبدأ تحديد الأهداف بمتوسط حسابي (3.660) وانحراف معياري (0.455) وبدرجةٍ متوسطة، وجاء في المرتبة الثانية مبدأ الرقابة بمتوسط حسابي (3.360) وانحراف معياري (0.420) بدرجةٍ مُرتفعة، وجاء في المرتبة الثالثة مبدأ المشاركة بمتوسط حسابي (3.170) وانحراف معياري (0.610) بدرجةٍ متوسطة، وجاء في المرتبة الرابعة مبدأ دعم الإدارة العليا بمتوسط حسابي (3.040) وانحراف معياري (0.590) بدرجةٍ متوسطة، وجاء في المرتبة الأخيرة مبدأ التقييم بمتوسط حسابي (2.380) وانحراف معياري (0.744) بدرجةٍ مُنخفضة. ويُستدل من هذه النتائج بأن هناك اهتمام نسبي لإدارات العلاقات العامة في الجامعات الأردنية، باتباع الأساليب الإدارية الحديثة: كالإدارة بالأهداف، وهذا يُعزى كما يشير AL-Majali إلى أن الجامعات الأردنية قد تحوّلت إلى مُؤسّسات حكوميّة (Journal of Scientific Research,2009,p12)، وهذا يقودنا إلى عدم اهتمام الجامعات للتّمحص لمُمارسة الإدارة بالأهداف؛ كونها تقوم على التّشاركية بين الإدارة والعاملين في تحديد الأهداف وعملية الرقابة والتقييم؛ إذ إن تطبيقها بحاجة إلى مزيد من: الوقت، والجهد، وقناعة الإدارات العليا بأهميتها، ليؤكد طحنون في مقال له بصحيفة (البيان الاقتصادي) تحت عنوان (معوقات الإدارة بالأهداف) بتاريخ 29 مايو 2013: "أنّ تطبيق الإدارة بالأهداف يحتاج إلى قناعة الإدارة العليا، ومرونة في تقبّلها ومُمارستها وقبول التّغيير ومدى إقناع العاملين بأهميّة تطبيقها". واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (AL-Farra & AL-Hindi,2018) التي أشارت إلى أن درجة تطبيق الإدارة بالأهداف في المؤسسات الحكومية في غزة كانت بدرجة متوسطة، وأيدت ذلك دراسة (AL-Meshal,2017) حيث كانت درجة تطبيق الإدارة بالأهداف في قطاع الصحافة والنشر بوزارة الإعلام الكويتية متوسطة، ودراسة (Wenceslaus،2014 & Ifeoma) التي تشير إلى أن الإدارة بالأهداف تمارس بدرجة متوسطة في المؤسسات التعليمية العليا في نيجيريا. واختلفت هذه النتيجة مع دراسة (AL-Shammari,2018) التي أشارت إلى أن درجة تطبيق الإدارة بالأهداف في مدارس محافظة حفر الباطن بالسعودية جاءت بدرجة كبيرة، ودراسة (AL-khudar & AL-mohammed,2016) إذ كانت درجة ممارسة مديرات مكاتب التعليم بمدينة الرياض للإدارة بالأهداف بدرجة عالية.

الجدول (7) ممارسة مبدأ المشاركة في إدارات العلاقات العامة بالجامعات الاردنية

الفقرة	بدرجة كبيرة		بدرجة متوسطة		بدرجة ضعيفة		لا اعرف		لا تمارس		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المرتبة
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%			
يُطلب من العاملين المشاركة في تحديد وصياغة أهداف الإدارة	8	16.3	24	49.0	9	18.4	3	6.1	5	10.2	3.550	1.156	1
يتمتع العاملون بالحرية في إبداء آرائهم واقتراحاتهم عند تحديد الأهداف	4	8.2	12	245	23	46.9	7	143	3	6.1	3.140	0.979	4
يتم إجراء اللقاءات والاجتماعات للتشاور والبحث في الأهداف الموضوعة	5	10.2	17	34.7	17	34.7	4	8.2	6	12.2	3.220	1.141	3
يتعاون المدراء مع العاملين في تحديد الاستراتيجيات المناسبة التي تسهم في تحقيق الأهداف	2	4.1	11	22.4	24	49.0	9	18.4	3	61	3.000	0.913	7
تسهم الإدارة في حل مشاكل العاملين التي يواجهونها في تحديد الأهداف	4	8.2	9	18.4	28	57.1	5	10.2	3	6.1	3.120	0.927	5

الفقرة	بدرجة كبيرة		بدرجة متوسطة		بدرجة ضعيفة		لا اعرف		لا تمارس		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المرتبة
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%			
يتم إشراك العاملين في ترتيب الأهداف وفق أهميتها وأولوياتها	2	4.1	7	14.3	32	65.3	6	12.2	2	4.1	3.020	0.777	6
يشترك العاملون في تحديد الجهة المسئولة عن تنفيذ وتحقيق الأهداف	4	8.2	17	34.7	23	46.9	2	4.1	3	6.1	3.350	0.925	2
يتم تبادل المعرفة والخبرة بين الإدارة والعاملين عند المشاركة في تحديد الأهداف	1	2.0	13	26.5	23	46.9	8	16.3	4	8.2	2.980	0.924	8
المتوسط العام	**3.170**												

يتبيّن من بيانات الجدول (7) أن المتوسطات الحسابية للفقرات تراوحت ما بين (2.980 – 3.550) كما بلغ متوسط العام (3.170) ويشير إلى أن درجة ممارسة مبدأ المشاركة في إدارات العلاقات العامة بالجامعات الأردنية جاء بدرجة متوسطة. أما على مستوى الفقرات فقد احتلت المرتبة الأولى الفقرة رقم (1)، التيتنص على أنه "يُطلب من العاملين المشاركة في تحديد وصياغة أهداف الإدارة" بمتوسط حسابي (3.550) وانحراف معياري (1.156) بدرجة مرتفعة، وفي المرتبة الأخيرة جاءت الفقرة رقم (8) ونصها "يتم تبادل المعرفة والخبرة بين الإدارة والعاملين عند المشاركة في تحديد الأهداف" بمتوسط حسابي (2.980) وانحراف معياري (0.924) بدرجة متوسطة.

ويُستدلّ من هذه النّتائج أن مُمارسة المُشاركة بين إدارة العلاقات العامّة والعاملين فيها في وضع أهدافٍ للإدارة كان بدرجة مُتوسطة، وقد يعود يعود لتحفّظ الإدارة في بعض صلاحياتها، وفرض آرائها ومقترحاتها وتطبيق نظامها الإداري، دون إعطاء الفرصة كاملةً للعاملين في إعطاء مقترحاتهم والأخذ بها، وربما يعوذ كذلك لاحتمالية تجاوز الإدارة لإشراك بعض العاملين، لعدم ارتباط طبيعة وظائف بعض العاملين في رسم السياسية الإدارية، وتحديد الأهداف والمُساهمة في صناعة اتخاذ القرار كأن يكونوا فنيين في التّصوير والمونتاج والطباعة، فكما يشير(moayedi & azizi،2011،24) أنّه يصعُب تحقيق التّشاركية عندما لا تتطابق مصالح الإدارة مع رغبات وتطلعات العاملين، وعندما لا يتقبّل نظام الإدارة فكرة التغيير والاعتراف بالعاملين داخل الكيان التّنظيمي للمُؤسسة، ويمكن القول أيضا: أنّ درجة مُمارسة مبدأ المُشاركة كان مُتوسطا نتيجة حداثة مُمارسة هذا النّظام في إدارات العلاقات العامّة بالجامعات الأردنية. واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (AL-Farra & AL-Hindi,2018)التي أشارت إلى أن تطبيق مبدأ المشاركة في المؤسسات الحكومية في غزة بدرجة متوسطة. وتعارضت مع دراسة (AL-Meshal,2017) حيث أن درجة مستوى ممارسة مبدأ المشاركة في قطاع الصحافة والنشر والمطبوعات بوزارة الإعلام الكويتية كان مرتفعًا.

الجدول (8) ممارسة مبدأ تحديد الأهداف في إدارات العلاقات العامة بالجامعات الاردنية

الفقرة	بدرجة كبيرة		بدرجة متوسطة		بدرجة ضعيفة		لا اعرف		لا تمارس		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المرتبة
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%			
تنبثق الأهداف الفرعية من الأهداف العامة للجامعة	25	51.0	14	28.6	6	12.2	4	8.2	0	0	4.220	0.963	2
يتم وضع الأهداف في ضوء تحديد الحاجات	2	4.1	13	26.5	30	61.2	3	6.1	1	2.0	3.240	0.723	6
يوجد تدرج عند وضع الأهداف	2	4.1	21	42.9	22	44.9	4	8.2	0	0	3.430	0.707	5
تتكامل الأهداف بحيث ترتبط مع بعضها البعض	9	18.4	26	53.1	12	24.5	1	2.0	1	2.0	3.840	0.825	4
يتم ربط الأهداف بالنتائج المتوقعة	2	4.1	14	28.6	27	55.1	5	10.2	1	2.0	3.220	0.771	7
تعدُّ الأهداف المعيار والمرجع لاتخاذ اي قرار	2	4.1	5	10.2	35	71.4	7	14.3	0	0	3.040	0.644	8
تراعي الإدارة الإمكانيات المادية والبشرية اللازمة لتحقيق الأهداف	19	38.8	25	51.0	4	8.2	0	0	1	2.0	4.240	0.778	1
يتم مراعاة مرونة الاهداف عند تحديدها	11	22.4	30	61.2	7	14.3	1	2.0	0	0	4.040	0.676	3
المتوسط العام	**3.660**												

يتبيّن من بيانات الجدول (8) أن المتوسطات الحسابية للفقرات تتراوح ما بين (3.040 – 4.240) وتدلّ على أن ممارسة إدارات العلاقات العامة لمبدأ تحديد الأهداف في الجامعات الاردنية جاء بدرجة مرتفعة بمتوسط حسابي (3.660).

وعلى مستوى الفقرات جاءت الفقرة رقم (7) في المرتبة الأولى، التيتنص على "تراعي الإدارة الإمكانيات المادية والبشرية اللازمة لتحقيق الأهداف" بمتوسط حسابي (4.240) وانحراف معياري (0.778) بدرجة مرتفعة جدًا، وجاءت الفقرة رقم (6) في المرتبة الاخيرة، التيتنص على "تعدُّ الأهداف المعيار والمرجع لاتخاذ أي قرار" بمتوسط حسابي (3.040) وانحراف معياري (0.644) بدرجة متوسطة. ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أهمية تحديد أهداف العلاقات العامة كونها ترسم ملامح تنفيذ خطتها بعيدًا عن العشوائية والتخبط أو أنه قد تفرض أهداف العلاقات العامة من قبل الإدارة العليا للجامعة وتعمل إداراة العلاقات العامة على تقديمها في سياقات محددة بما يتناسب مع طبيعة سياستها. واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (AL-khudar & AL-mohammed,2016) بأن درجة ممارسة مبدأ تحديد الأهداف في مكاتب التعليم بمدينة حفر الباطن كانت بدرجة مرتفعة، ودراسة (Al-Qusayreen,2014) التي تشير إلى ممارسة مبدأ تحديد الأهداف في مدارس مديريات التربية والتعليم في لواء بني كنانة كان مرتفعًا، ودراسة (AL-Shammari,2018) حيث تفيد بأن درجة تطبيق مبدأ تحديد الأهداف في مدارس محافظة حفر الباطن بالرياض كانت بدرجة كبيرة، ودراسة (AL-Farra & AL-Hindi,2018) التي جاء بها أن تطبيق مبدأ تحديد الأهداف كان بدرجة كبيرة.

الجدول (9) ممارسة مبدأ دعم الإدارة العليا في إدارات العلاقات العامة بالجامعات الاردنية

الفقرة	بدرجة كبيرة		بدرجة متوسطة		بدرجة ضعيفة		لا أعرف		لا تمارس		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المرتبة
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%			
تعمل الإدارة على توفير الموارد البشرية والمادية اللازمة لتحقيق الأهداف	22	44.9	21	42.9	5	1.02	0	0	1	2.0	4.290	0.816	1
تعطي الإدارة الصلاحية للعاملين في سبيل تحقيق الأهداف	2	4.1	8	16.3	29	59.2	5	10.2	5	10.2	2.940	0.922	4
تسعى الإدارة إلى تنسيق الجهود بين العاملين لتحقيق الإهداف	2	4.1	11	22.4	30	61.2	2	4.1	4	8.2	3.100	0.872	2
تحرص الإدارة وضع الشخص المناسب في المكان المناسب بناء على الامكانيات والإهداف المطلوبة	3	6.1	7	14.3	21	42.9	7	14.3	11	22.4	2.670	1.162	7
تسعى الإدارة إلى بناء علاقات انسانية بين الرؤساء والعاملين وبين العاملين أنفسهم	1	2.0	10	20.4	22	44.9	7	14.3	9	18.4	2.730	1.056	6
تحفّز الإدارة المتميزين وتكافئهم نظير أعمالهم وفقًا للأهداف الموضوعة	1	2.0	20	40.8	17	34.7	3	6.1	8	16.3	3.060	1.107	3
تعمل الإدارة على تدريب وتأهيل العاملين	0	0	17	34.7	20	40.8	1	2.0	11	22.4	2.880	1.130	5
تراعي الإدارة العدالة في توزيع المهام دون تحيز	1	2.0	6	12.2	30	61.2	0	0	12	24.5	2.670	1.049	8
المتوسط العام	**3.040**												

يتبيّن من بيانات الجدول (9) أن المتوسطات الحسابية للفقرات تراوحت بين (2.670 – 4.290) كما بلغ المتوسط الحسابي للمبدأ ككل (3.040) أي أن ممارسة مبدأ الأدارة العيا جاءت بدرجة متوسطة. وفي مستوى الفقرات جاءت الفقرة رقم (1) بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.290) وانحراف معياري (0.816)، التيتنص على "تعمل الإدارة على توفير الموارد البشرية والمادية اللازمة لتحقيق الأهداف" وبدرجة مرتفعة جدًا، وفي المرتبة الاخيرة جاءت الفقرة رقم (8) بمتوسط حسابي (2.670) وانحراف معياري (1.049) حيث كان نصها "تراعي الإدارة العدالة في توزيع المهام دون تحيُّز" وبدرجة متوسطة.

ويستدلّ من هذه النتائج أن دعم الادارة العليا كان بدرجة متوسطة؛ وذلك لعدم إيمان الإدارة العُليا بأهميّة العلاقات العامّة، وما تقوم به من أدوار اتّصالية، وربما لا تأخذ الإدارة العُليا بالتّوصيات التي قد ترفعها لها إدارة العلاقات العامّة؛ للتحسين من أدائها وتحقيق الأهداف، وقد يُعزى لبعد العلاقات العامّة من دائرة صنع القرار، فكما يشير قيراط في مقاله: (متاعب العلاقات العامّة) بصحيفة الوطن العربي الإلكترونية وبوابة الشرق بتاريخ 2013/12/14: "أن بعد جهاز العلاقات العامّة عن دائرة صنع القرار يعمل على تهميشها وتجريدها من مهامها الاستراتيجية داخل المُؤسّسة، فلا يمكن

أن تكون فاعلة". واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (AL-Farra & AL-Hindi,2018)، التي جاء فيها أن درجة تطبيق مبدأ دعم الإدارة العليا في المؤسسات الحكومية كانت بدرجة متوسطة. ودراسة (AL-Rashedi،2014) بأن درجة الثقة بين الرئيس والمرؤسين كانت متوسطة في مؤسسة شركة البترول الوطنية في دولة الكويت.

الجدول (10) ممارسة مبدأ الرقابة في إدارات العلاقات العامة بالجامعات الاردنية

الفقرة	بدرجة كبيرة		بدرجة متوسطة		بدرجة ضعيفة		لا اعرف		لا تمارس		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المرتبة
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%			
تمارس الرقابة من خلال متابعة تنفيذ المهام الموكلة للعاملين	2	4.1	5	10.2	18	36.7	4	8.2	20	40.8	2.290	1.225	8
تمارس الرقابة من خلال نسبة ما تم إنجازه من الأهداف	2	4.1	5	10.2	19	38.8	11	22.4	12	24.5	2.470	1.101	7
المشاركة في التخطيط ووضع الأهداف يمنح العاملين الإلتزام بالعمل	1	2.0	15	30.6	30	61.2	1	2.0	2	4.1	3.240	0.723	6
أشعر بواجب أخلاقي يدفعني لتحقيق الأهداف وفق ما هو مخطط لها	14	28.6	31	63.3	4	8.2	0	0	0	0	4.200	0.577	1
تعزز الرقابة الذاتية للعاملين من خلال تعرُّف الأهداف والنتائج المرجوة منهم	2	4.1	18	36.7	25	51.0	3	6.1	1	2.0	3.350	0.751	5
اهتمام الإدارة العليا بمشاكل العاملين تغرس فيهم رقابة داخلية وتدفعهم لبذل المزيد من الجهد	2	4.1	19	38.8	24	49.0	3	6.1	1	2.0	3.730	0.755	4
شغفي وتطلعي وحبي للعمل يولد لدي رغبة في تنفيذ المهام الموكلة إلي وفق ما هو مخطط له	10	20.4	30	61.2	9	18.4	0	0	0	0	4.020	0.629	2
ثقة الإدارة تعطيني دافع أكبر للانجاز وتحقيق أداء متميز	8	16.3	32	65.3	7	14.3	1	2.0	1	2.0	3.920	0.759	3
المتوسط العام	**3.360**												

توضح بيانات الجدول (10) مدى ممارسة إدارات العلاقات العامة لمبدأ الرقابة بالجامعات الأردنية حيث تراوحت المتوسطات الحسابية للفقرات ما بين (2.290 – 4.200)، كما بلغ المتوسط الحسابي للمبدأ ككل (3.360) أي بدرجة متوسطة.

وعلى مستوى الفقرات فقد جاءت الفقرة رقم (4) بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.200) وانحراف معياري (0.577) ونصها "أشعر بواجب أخلاقي يدفعني لتحقيق الأهداف وفق ما هو مخطط لها" وبدرجة مرتفعة، وفي المرتبة الاخيرة جاءت الفقرة رقم (1) بمتوسط حسابي (2.290) وانحراف معياري (1.225) ونصها "تمارس الرقابة من خلال متابعة تنفيذ المهام الموكلة للعاملين" وبدرجة منخفضة.

ويستدلُّ من هذه النّتائج أنّ درجة ممارسة الرّقابة كانت بدرجة متوسطة؛ لعدم وجود معايير إدارية واضحة لعمليّة الرّقابة، وأنّ التزام العاملين بأداء أعمالهم كواجب مهني وأخلاقي يدفعهم للعمل على نحو يتواكب مع خطّة العلاقات العامّة، فكما يوضّح (AL-Nuaimi,2008, p166-167): "أنّ أكبر معوّقات الرّقابة: عدم تبني الإدارة العُليا إجراءات رقابيّة مُناسبة تضمن تصحيح ومعالجة الانحرافات"، ويؤكد ذلك حصول الفقرة رقم (4) على المرتبة الأولى، ونصّها: "أشعر بواجب أخلاقي يدفعني لتحقيق الأهداف، وفق ما هو مخطط لها" بدرجة مُرتفعة، والفقرة رقم (1) في المرتبة الأخيرة، ونصها: "تُمارس الرّقابة من خلال مُتابعة تنفيذ المهام المُوكلة للعاملين وبدرجة منخفضة"، وهي تؤكد غياب النّظام الرّقابي ومعايير وإجراءات الرّقابة على العاملين، وأنّ رقابة المُمارسة في إدارات العلاقات العامّة: هي رقابة ذاتيّة نابعة من قبل العاملين كواجب أخلاقي وشغفهم للعمل. واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (AL-Meshal,2017)، التيجاء فيها أن مستوى ممارسة مبدأ الرقابة في قطاع الصحافة والنشر والمطبوعات في وزارة الإعلام بدولة الكويت كانت متوسطة. واختلفت مع دراسة (AL-Farra & AL-Hindi,2018)التي تشير إلى أن درجة تطبيق مبدأ الرقابة في المؤسسات الحكومية بقطاع غزة كان بدرجة كبيرة، ودراسة (AL-Shammari,2018) التي تفيد بأن درجة تطبيق المراجعة الدورية التي تشير للرقابة كانت بدرجة كبيرة.

الجدول (11) ممارسة مبدأ التقييم في إدارات العلاقات العامة بالجامعات الاردنية

الفقرة	بدرجة كبيرة		بدرجة متوسطة		بدرجة ضعيفة		لا اعرف		لا تمارس		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المرتبة
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%			
يتم استخدام نظام التغذية الراجعة كوسيلة لتقييم أداء العاملين	2	4.1	10	20.4	19	38.8	5	10.2	13	26.5	2.650	1.200	4
يتم التركيز على مدى تحقيق الأهداف الموضوعة	1	2.0	7	14.3	16	32.7	13	26.5	12	24.5	2.430	1.080	5
تعتمد الإدارة على أسلوب تقييم العاملين لإنفسهم ضمن الأساليب المتبعة	2	4.1	4	8.2	8	16.3	1	2.0	34	69.4	1.760	1.234	7
يتم قياس مدى تقدم العمل وتحقيق الأهداف بصورة دورية لتعديل الخطط في حال الحاجة	0	0	5	10.2	37	75.5	1	2.0	6	12.2	2.840	0.773	2
يتم مراجعة نظام تدفق المعلومات بصورة مستمرة لتحقق الأهداف	3	6.1	4	8.2	8	163	6	12.2	28	57.1	1.940	1.281	6
يتم مراجعة قنوات الاتصال المستخدمة بما يضمن انسياب المعلومات بين المستويات الإدارية	1	2.0	9	18.4	32	65.3	2	4.1	5	10.2	2.980	0.854	1
يطلع العاملون على نتائج تقييم أدائهم	1	2.0	4	8.2	6	12.2	2	4.1	36	73.5	1.610	1.115	8
تتم محاسبة العاملين وفق نتائج التقييم	4	8.2	10	20.4	20	40.8	2	4.1	13	26.5	2.800	1.274	3
المتوسط العام	2.380												

تشير بيانات الجدول **(11)** إلى أن المتوسطات الحسابية لممارسة مبدأ التقييم في إدارات العلاقات العامة بالجامعات الأردنية للفقرات تراوحت ما بين **(1.610 – 2.980)** حيث بلغ المتوسط الحسابي للمبدأ ككل **(2.380)** أي بدرجة منخفضة. وعلى مستوى الفقرات جاءت في المرتبة الأولى الفقرة رقم (6) بمتوسط حسابي (2.980) وانحراف معياري (0.854)، التيتنص على **"يتم** مراجعة قنوات الإتصال المستخدمة بما يضمن انسياب المعلومات بين المستويات الإدارية" وبدرجة متوسطة، وفي المرتبة الاخيرة جاءت الفقرة رقم (7) بمتوسط حسابي (1.610) وانحراف معياري (1.115) ونصها "يطلع العاملون على نتائج تقييم أدائهم" وبدرجة منخفضة جدًا.

ويستدل من هذه النتائج أن درجة ممارسة التقييم في إدارات العلاقات العامة كانت منخفضة نتيجة عدم اهتمام إدارات العلاقات العامة لعملية تقييم وتقويم البرامج والنشاطات التي تقوم بها لغياب المؤشرات والمعايير الواضحة والمحددة لعملية التقييم ولعدم إيمان الإدارة العليا بأهمية العلاقات العامة والأدوار التي تقوم بها وهذا ما تؤكده درجة ممارسة مبدأ دعم الادارة العليا حيث كانت متوسطة، وما يؤكده أيضًا حصول الفقرة رقم (3) على المرتبة السابعة ونصها "تعتمد الإدارة على أسلوب تقييم العاملين لإنفسهم ضمن الأساليب المتبعة" والفقرة رقم (7) في المرتبة الثامنة والأخيرة وتنص على "يطلع العاملون على نتائج تقييم أدائهم" ويُعزى لعدم وجود نظام يتسم بالشفافية والوضوح يتيح للعاملين تقييم أدائهم أو الإطلاع على نتائج التقييم.

ومن ناحية أخرى يمكن القول إن انخفاض ممارسة مبدأ التقييم يعود إلى أن العلاقات العامة تسعى إلى تحقيق أهداف قصيرة ومتوسطة وطويلة المدى فيمكن قياس وتقييم الأهداف القصيرة ولكن يصعب قياس المتوسطة والبعيدة المدى كما أن الهدف العام للعلاقات العامة هو التأثير في الجمهور وتحقيق الفهم المتبادل وتكمن صعوبة قياس وتقييم هذا الهدف إذ أنه بحاجه إلى الوقت والجهد.

واختلفت نتيجة هذه الدراسة مع ما توصلت إليه دراسة (AL-Farra & AL-Hindi,2018)التي أشارت إلى أن درجة تطبيق التقييم في المؤسسات الحكومية بقطاع غزة كانت متوسطة، كما اختلفت مع دراسة (AL-Shammari,2018) بأن درجة تطبيق مبدأ تقويم الإنجاز السنوي في مدارس محافظة حفر الباطن بالرياض كانت كبيرة، وكذلك دراسة (Al-Qusayreen,2014)التي أظهرت أن درجة تطبيق تقويم الإنجاز السنوي في مدارس مديريات التربية والتعليم في لواء بني كنانة كانت مرتفعة.

الجدول (12)المتوسط الحسابي لمؤشر الأداء الوظيفي العام

مؤشر الأداء	المتوسط الحسابي	مستوى الأداء
دافعية الأداء	4.406	مرتفع جداً
سرعة الأداء	3.972	مرتفع
جودة الأداء	4.016	مرتفع
حجم الأداء	3.522	مرتفع
الأداء الوظيفي العام	**3.980**	**مرتفع**

يتبيّن من بيانات الجدول (12) أن الأداء الوظيفي العام لإدارات العلاقات العامة في الجامعات الأردنية كان مرتفعًا بمتوسط حسابي (3.980)، حيث كان مؤشر دافعية الأداء مرتفعًا جدًا بمتوسط حسابي (4.406)، وتساوت مؤشرات (سرعة الأداء، جودةالأداء، حجم الأداء) إذ كانت بمتسوى مرتفع وبمتوسطات حسابية تراوحت بين (3.522 – 4.016).

الجدول (13) الاداء الوظيفي في ادارات العلاقات العامة بالجامعات الأردنية من حيث (دافعية الاداء)

الفقرة	مو افق بشدة		مو افق		محايد		معارض		معارض بشدة		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المرتبة
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%			
لدي الرغبة للنجاح وتحقيق مستوى وظيفي ممتاز	40	81.6	9	18.4	0	0	0	0	0	0	4.820	0.391	1
ابذل جهد في تطوير قدراتي ومهاراتي لتساعدني في تأدية مهامي	40	81.6	8	16.3	1	2.0	0	0	0	0	4.800	0.456	2
اشعر بمنافسة زملائي الأكثر مني خبرة	27	55.1	15	30.6	5	10.2	2	4.1	0	0	4.370	0.834	3
لدي الحماس والاستعداد والمثابرة لتحقيق الأهداف الموكلة إلي	14	28.6	20	40.8	15	30.6	0	0	0	0	3.980	0.777	5
أسعى إلى تقديم أفضل ما لدي من مهارات وقدرات سعيًا لتحقيق الأهداف المرجوة	10	20.4	34	69.4	3	6.1	2	4.1	0	0	4.060	0.659	4
المتوسط العام = 4.406 بدرجة مرتفعة جدا													

يتبيّن من بيانات الجدول **(13)** أن مؤشر دافعية الأداء في إدارات العلاقات العامة بالجامعات الأردنية كان بدرجة مرتفعة جدًا بمتوسط حسابي (4.406). فمن حيث الفقرات جاءت في المرتبة الأولى الفقرة رقم (1) بمتوسط حسابي (4.820) وانحراف معياري (0.390) وكان نصها **"لدي الرغبة للنجاح وتحقيق مستوى وظيفي ممتاز"** وبدرجة مرتفعة جدًا، وفي المرتبة الأخيرة جاءت الفقرة رقم (4) بمتوسط حسابي (3.980) وانحراف معياري (0.777) وكان نصها "أسعى إلى تقديم أفضل ما لديّ من مهارات وقدرات سعيًا لتحقيق الأهداف المرجوة" وبدرجة متوسطة.

ويستدل من هذه النتيجة أن العاملين في إدارات العلاقات العامّة بالجامعات الأردنيّة يؤدون أعمالهم؛ لإشباع حاجاتهم ورغباتهم وإثبات ذواتهم، فهم ليسوا مرغمين أو مجبرين على تأدية المهام المُوكلة إليهم، كما يوجد تناغم وانسجام بين المهام المُوكلة إليهم، والهدف من تحقيقها، وحاجاتهم النّفسيّة، ولذا جاءت الفقرة رقم (1) في المرتبة الأولى، التي تنصّ على أنّه: "لديّ الرغبة للنجاح وتحقيق مستوى وظيفي ممتاز" لتترجم هذه الرغبات إلى سلوك عملي في تطوير مهاراتهم وقدراتهم، لتأتي في الرتبة الثّانية الفقرة رقم (2) ونصها: "أبذل قصارى جهدي في تطوير قدراتي ومهاراتي لتساعدني في تأدية مهامي"، ليؤكّد (saf,2019, p207-20 Abu AL-As) أنّ الدافعيّة والرّغبة في الأداء لا بد أن تتفاعل مع سلوك الفرد وقدراته، فقوّة الدّافعيّة تُؤدّي إلى استخدام الفرد لقُدراته في أداء العمل، والرّغبة مشروطة بقدرة العمل على إشباع حاجة الفرد، ويشير ماسلو نقلا عن أبي العساف والمرعي: أنّ الحاجات الإنسانية للبقاء مُتنوّعة، وذكر منها: الحاجة إلى إثبات الذّات بأن يستطيع الفرد أن يفهم حقيقته، ويُدركها، ويعرف قيمة كفاءته وقدراته ويسعى إلى تطويرها.

الجدول (14) الاداء الوظيفي في ادارات العلاقات العامة بالجامعات الأردنية من حيث (سرعة الاداء)

الفقرة	مو افق بشدة		مو افق		محايد		معارض		معارض بشدة		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المرتبة
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%			
أبذل جهدًا كبيرًا لانجاز العمل في وقته	3	6.1	18	36.7	27	55.1	1	2.0	0	0	3.470	0.649	4
أتجنب الزيارات الشخصية للزملاء حتى لا أهدر وقتي على حساب انجاز مهامي	4	8.2	20	40.8	9	18.4	16	32.7	0	0	3.240	1.011	5
أسعى إلى متابعة المهام الموكلة إلي للحفاظ على انجازها في وقتها	7	14.3	27	55.1	14	28.6	1	2.0	0	0	3.820	0.697	3
ألتزم بأوقات الحضور والانصراف في العمل	39	79.6	9	18.4	0	0	1	2.0	0	0	4.760	0.560	1
أنظم وقتي بما يتناسب مع المهام الموكلة إلي في العمل	34	69.4	12	24.5	1	2.0	1	2.0	1	2.0	4.570	0.816	2
المتوسط العام = 3.972 بدرجة مرتفعة													

يتبيّن من بيانات الجدول **(14)** أن مؤشر سرعة الأداء في إدارات العلاقات العامة بالجامعات الأدرنية كان بدرجة مرتفعة بمتوسط عام **(3.972)**.

وأما على مستوى الفقرات فقد جاءت في المرتبة الأولى الفقرة رقم (4) بمتوسط حسابي (4.760) وانحراف معياري (0.560)، التيتنص على **"إلتزم باوقات الحضور والانصراف في العمل"** وبدرجة مرتفعة جدًا، وفي المرتبة الأخيرة جاءت الفقرة رقم (2) بمتوسط حسابي (3.240) وانحراف معياري (1.011) وبدرجة متوسطة ونصها **" أتجنب الزيارات الشخصية للزملاء حتى لا أهدروقتي على حساب انجاز مهامي ".**

ويستدل من هذه النّتيجة أن مُستوى سرعة الأداء، كان مرتفعا؛ نتيجة المهام التي وقعت على عاتق إدارات العلاقات العامة، خاصة المُتعلّقة: بترتيب الزّيارات، والاستقبال، وإقامة الفعاليات والندوات والمؤتمرات، وبعد تعامل المؤسسة مع تكنولوجيا المعلومات ووسائل الإتصال الحديثة السّرعة في أداء المهام، وهكذا سرعة التّواصل والإنجاز، مع الإشارة إلى أن السرعة لا تعني أن يكون الأداء ذو جودة ومطابقا للخطة.

الجدول (15) الأداء الوظيفي في ادارات العلاقات العامة بالجامعات الأردنية من حيث (جودة الاداء)

الفقرة	مو افق بشدة		مو افق		محايد		معارض		معارض بشدة		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المرتبة
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%			
أقوم بتأدية أعمالي وفقًا للمعايير واللوائح المحددة	9	18.4	22	44.9	17	34.7	1	2.0	0	0	3.800	0.763	4
أسعى إلى فهم المهام الموكلة إلي حتى أتمكن من أدائها على نحو صحيح	38	776	9	184	1	2.0	0	0	1	2.0	4.690	0.713	1
أسعى إلى أن أكون متميزًا في أداء عملي	12	24.5	35	71.4	1	2.0	1	2.0	0	0	4.180	0.565	3
أتقيد بالأنظمة والخطط لانجاز عملي	33	67.3	12	24.5	1	2.0	3	6.1	0	0	4.530	0.819	2
تقوم الإدارة بمتابعتي للاهتمام بدقة الأداء	4	8.2	18	36.7	5	10.2	12	24.5	10	2.04	2.880	1.333	5
المتوسط العام = 4.016 بدرجة مرتفعة													

يتبيّن من بيانات الجدول **(15)** أن جودة الأداء في إدارات العلاقات العامة بالجامعات الأردنية كان بدرجة مرتفعة بمتوسط حسابي **(4.016)**.

وعلى مستوى الفقرات جاءت في المرتبة الأولى الفقرة رقم (2) بمتوسط حسابي (4.690) وانحراف معياري (0.713)، التيتنص على **"أسعى إلى فهم المهام الموكلة إليّ حتى أتمكن من أدائها على نحو صحيح"** وبدرجة مترفعة جدًا، وفي المرتبة الأخيرة جاءت الفقرة رقم (5) بمتوسط حسابي (2.880) وانحراف معياري (1.333) حيث تنص على **"تقوم الإدارة بمتابعتي للاهتمام بدقة الأداء"** وبدرجة منخفضة.

ويستدل من هذه النّتائج بأن مُستوى جودة الأداء في إدارات العلاقات العامّة بالجامعات الأردنية كان مرتفعا، ويُعزى ذلك لفهم العاملين طبيعة عملهم والمهام الموكلة إليهم، وتقيّدهم بالأنظمة والمعايير المُتّبعة لتحقيق الأهداف، ويُؤكّد (Youssef,2011,61) ضرورة أن تعمل العلاقات العامة وفق المعايير والنظم واللوائح، فدقّة الأداء والمعلومات لها تأثير كبير على جمهورها، وبعدّها وظيفة اتّصالية تمثّل أحد الوظائف المهمّة في المُؤسّسة، التي تعمل على خلق صورة إيجابية، فلا بد أن يكون أدائها مُتّسما بالدقة والجودة والموضوعية، كي تحقّق أهدافها.

الجدول (16) الأداء الوظيفي في ادارات العلاقات العامة بالجامعات الأردنية من حيث (حجم الاداء)

الفقرة	مو افق بشدة		مو افق		محايد		معارض		معارض بشدة		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المرتبة
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%			
يتناسب حجم المهام الموكلة إلي مع قدراتي ومهاراتي	1	2.0	23	46.9	3	6.1	21	42.9	1	2.0	3.040	1.040	4
أسعى إلى إنجاز عملي بمستوى أكبر من الحجم المطلوب	2	4.1	22	44.9	0	0	23	46.9	2	4.1	2.980	1.127	5
يتم انجاز العمل حسب الخطط المتفق عليها سابقًا	6	12.2	38	77.6	1	2.0	4	8.2	0	0	3.940	0.689	2
كمية الأداء كبيرة جدًا ولا أستطيع انجازها في وقتها	3	6.1	32	65.3	4	8.2	10	20.4	0	0	3.570	0.890	3
أخطط للعمل قبل البدء فيها حسب الأولويات حتى لا أهدر طاقاتي	9	18.4	37	75.5	1	2.0	2	4.1	0	0	4.080	0.607	1
المتوسط العام = 3.522 بدرجة مرتفعة													

يتبيّن من بيانات الجدول **(16)** أن حجم الأداء في إدارات العلاقات العامة بالجامعات الأدرنية كان بدرجة مرتفعة بمتوسط حسابي **(3.522)**.

وعلى مستوى الفقرات جاءت في المرتبة الأولى الفقرة رقم (5) بمتوسط حسابي (4.080) وانحراف معياري (0.607) حيث تنص على **"أُخطط للعمل قبل البدء فيه حسب الأولويات حتى لا أهدر طاقتي"** وبدرجة مرتفعة، وفي المرتبة الأخيرة جاءت الفقرة رقم (2) بمتوسط حسابي (2.980) وانحراف معياري (1.127) حيث تنص على **"أسعى إلى إنجاز عملي بمستوى أكبر من الحجم المطلوب"** وبدرجة متوسطة.

ويستدل من النتائج أن مستوى حجم الأداء كان مرتفعًا وذلك يعزو لكمية المهام التي تقوم بها العلاقات العامة في الجامعات وطبيعة أنشطتها المتنوعة داخل الجامعة وخارجها فمن الطبيعي أن يكون حجم الأداء مرتفعًا، ولذلك جاءت في المرتبة الأولى الفقرة رقم **(5)** ونصها **"اخطط للعمل قبل البدء فيه حسب الاولويات حتى لا أهدر طاقتي"** لتوضح أن المبحوثين بحاجة إلى التخطيط قبل البدء بالعمل وترتيب الألويات نتيجة كثرة المهام الموكلة إليهم بحيث يستطيعون تأديتها في وقتها، لتعزز ذلك الفقرة رقم **(4)**،التي جاءت في المرتبة الثالثة حيث تنص على **"كمية الاداء كبيرة جدًا ولا أستطيع انجازها في وقتها"** وتفسيرها أن هناك حجم المهام كبير والوقت المتاح لاتمامها ضيق.

نتائج اختبار الفروض

الفرض الأول: يوجد علاقة ذات دلالة احصائية بين ممارسة مبادئ الإدارة بالأهداف (المشاركة، تحديد الأهداف، دعم الإدارة العليا، الرقابة، التقييم) والأداء الوظيفي للعاملين في ادارات العلاقات العامة بالجامعات الاردنية.

الجدول (17) معامل بيرسون للعلاقة بين ممارسة مبادئ الادارة بالاهداف والاداء الوظيفي

	مبادئ الإدار بالأهداف	المشاركة	تحديد الأهداف	دعم الادارة العليا	الرقابة	التقييم
مستوى الأداء الوظيفي	المتوسط الحسابي	3.170	3.660	3.040	3.360	2.380
	الانحراف المعياري	0.610	0.455	0.590	0.420	0.744
	قيمة p.c	-0.283	-0.003	-0.046	0.174	-0.242
	sig	0.048	0.986	0.752	0.231	0.093

من بيانات الجدول **(17)** يتبين ما يلي:

وجود علاقة إيجابية دالة أحصائيًا **(a=0.05)** بين ممارسة مبدأ المشاركة والأداء الوظيفي للعاملين حيث بلغ مستوى المعنوية **(0.048)** وهي داله وبلغت قيمة معامل بيرسون **(-0.283)** وهذه النتجية تشير إلى قبول الفرض، أي أنه كلما زاد مستوى ممارسة مبدأ المشاركة كان تأثيره على الأداء الوظيفي أكبر.

عدم وجود علاقة إيجابية دالة أحصائيًا **(a=0.05)** بين ممارسة مبدأ تحديد الأهداف والأداء الوظيفي للعاملين حيث بلغ مستوى المعنوية **(0.986)** وهي غير دالة وبلغت قيمة معامل بيرسون **(0.003-)** وهذه النتجية تشير إلى عدم قبول الفرض، أي أنه كلما قل مستوى ممارسة مبدأ تحديد الأهداف كان تأثيره على الأداء الوظيفي أقل.

عدم وجود علاقة إيجابية دالة إحصائيًا **(a=0.05)** بين ممارسة مبدأ دعم الإدارة العليا والأداء الوظيفي للعاملين حيث بلغ مستوى المعنوية **(0.752)** وهي غير داله وبلغت قيمة معامل بيرسون **(0.046-)** وهذه النتجية تشير إلى عدم قبول الفرض.

عدم وجود علاقة إيجابية دالة إحصائيًا **(a=0.05)** بين ممارسة مبدأ الرقابة والأداء الوظيفي للعاملين حيث بلغ مستوى المعنوية **(0.231)** وهي غير داله وبلغت قيمة معامل بيرسون **(0.174)** وهذه النتجية تشير إلى عدم قبول الفرض.

عدم وجود علاقة إيجابية دالة إحصائيًا **(a=0.05)** بين ممارسة مبدأ التقييم والاداء الوظيفي للعاملين حيث بلغ مستوى المعنوية **(0.093)** وهي غير داله وبلغت قيمة معامل بيرسون **(0.242-)** وهذه النتجية تشير الى عدم قبول الفرض.

الفرض الثاني: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المبحوثين من حيث مستوى أدائهم الوظيفي والمتغيرات الديموغرافية المتمثلة بـ:النوع الإجتماعي، العمر، الجامعة، المؤهل التعليمي، المستوى الوظيفي، الخبرة العلمية.

الجدول (18) أثر النوع الاجتماعي على الاداء الوظيفي

مؤشرات الأداء	تقسيم الفئات	العدد	متوسط حسابي	انحراف معياري	درجة الحرية	قيمة "ت"	الدلالة الاحصائية	الدلالة
دافعية الأداء	ذكور	31	4.390	0.337	47	-0.243	0.517	غير دال
	اناث	18	4.420	0.489				
سرعة الأداء	ذكور	31	3.970	0.331	47	-0.078	0.137	غير دال
	اناث	18	3.980	0.569				
جودة الأداء	ذكور	31	4.050	0.412	47	0.586	0.471	غير دال
	اناث	18	3.970	0.514				
حجم الأداء	ذكور	31	3.570	0.442	47	0.900	0.721	غير دال
	اناث	18	3.440	0.497				
الاداء الوظيفي الكلي						**0.410**	**0.684**	**غيردال**

يتبيّن من بيانات الجدول (18) ما يلي:

لا توجد فروق ذات دلاله إحصائية بين النوع الإجتماعي للمبحوثين "ذكر- إنثى" عند مستوى "الأداء الوظيفي الكلي" حيث بلغت قيمة "ت" **(0.410)** وهي غير داله إحصائيًا عند مستوى المعنوية **(0.684)**. وتجب الإشارة إلى أن:

لا توجد فروق ذات دلاله إحصائية بين النوع الاجتماعي للمبحوثين "ذكر وانثى" عند مؤشر" دافعية الأداء" حيث بلغت قيمة "ت" **(0.243-)** وهي غير داله إحصائيا عند مستوى المعنوية **(0.517)**.

لا توجد فروق ذات دلاله إحصائية بين النوع الإجتماعي للمبحوثين "ذكر وأنثى" عند مؤشر" سرعة الإداء" حيث بلغت قيمة "ت" **(0.078-)** وهي غير داله إحصائيًا عند مستوى المعنوية **(0.137)**.

لا توجد فروق ذات دلاله إحصائية بين النوع الإجتماعي للمبحوثين "ذكر وأنثى" عند مؤشر " جودة الأداء" حيث بلغت قيمة "ت" **(0.586)** وهي غير دالة إحصائيًا عند مستوى المعنوية **(0.471)**.

لا توجد فروق ذات دلاله إحصائية بين النوع الإجتماعي للمبحوثين "ذكر وأنثى" عند مؤشر " حجم الأداء" حيث بلغت قيمة "ت" **(0.900)** وهي غير دالة إحصائيًا عند مستوى المعنوية **(0.821)**.

الجدول (19) أثر العمر على الأداء الوظيفي

مؤشرات الأداء	تقسيم الفئات	العدد	متوسط حسابي	انحراف معياري	درجة الحرية	قيمة "ف"	الدلالة الاحصائية	الدلالة
دافعية الأداء	30 فأقل	26	4.520	0.331	46/2	2.402	0.102	غير دال
	من 31 إلى 40	20	4.290	0.447				
	من 41 إلى 50	3	4.200	0.346				
سرعة الأداء	30 فأقل	26	3.970	0.318	46/2	0.016	0.985	غير دال
	من 31 إلى 40	20	3.980	0.573				
	من 41 إلى 50	3	3.930	0.115				
جودة الأداء	30 فأقل	26	4.000	0.416	46/2	0.045	0.956	غير دال
	من 31 إلى 40	20	4.040	0.526				
	من 41 إلى 50	3	4.000	0.200				
حجم الأداء	30 فأقل	26	3.550	0.088	46/2	0.773	0.467	غير دال
	من 31 إلى 40	20	3.540	0.112				
	من 41 إلى 50	3	3.200	0.000				
الأداء الوظيفي الكلي						**0.398**	**0.674**	**غيردال**

يتبيّن من بيانات الجدول **(19)** ما يلي:

لا توجد فروق ذات دلاله إحصائية بين عمر المبحوثين "30-فأقل، 31- 40، 41-50 " عند مستوى "الأداء الوظيفي الكلي" حيث بلغت قيمة "ف" **(0.398)** وهي غير داله إحصائيا عند مستوى المعنوية **(0.674)**. وتجب الإشارة إلى أن:

لا توجد فروق ذات دلاله إحصائية بين عمر المبحوثين "30-فأقل، 31- 40، 41-50" عند مؤشر "دافعية الأداء" حيث بلغت قيمة "ف" **(2.402)** وهي غير داله إحصائيإ عند مستوى المعنوية **(0.102)**.

لا توجد فروق ذات دلاله إحصائية بين عمر المبحوثين "30-فأقل، 31- 40، 41-50" عند مؤشر "سرعة الأداء" حيث بلغت قيمة "ف" **(0.016)** وهي غير داله إحصائيًا عند مستوى المعنوية **(0.985)**.

لا توجد فروق ذات دلاله إحصائية بين عمر المبحوثين "30-فأقل، 31- 40، 41-50" عند مؤشر "جودة الأداء" حيث بلغت قيمة "ف" **(0.045)** وهي غير داله إحصائيًا عند مستوى المعنوية **(0.956)**.

لا توجد فروق ذات دلاله إحصائية بين عمر المبحوثين "30-فأقل، 31- 40، 41-50" عند مؤشر "حجم الأداء" حيث بلغت قيمة "ف" **(0.773)** وهي غير داله إحصائيًا عند مستوى المعنوية **(0.467)**.

الجدول (20) أثر نوع الجامعة على الاداء الوظيفي

مؤشرات الأداء	نوع الجامعة	العدد	متوسط حسابي	انحراف معياري	درجة الحرية	قيمة "ت"	الدلالة الاحصائية	الدلالة
دافعية الأداء	رسمية	42	4.490	0.266	47	4.084	0.004	دال
	خاصة	7	3.910	0.662				
سرعة الأداء	رسمية	42	4.020	0.289	47	1.963	0.000	دال
	خاصة	7	3.690	0.886				
جودة الأداء	رسمية	42	4.090	0.328	47	2.839	0.000	دال
	خاصة	7	3.600	0.800				
حجم الأداء	رسمية	42	3.560	0.405	47	1.484	0.006	دال
	خاصة	7	3.290	0.710				
الأداء الوظيفي الكلي						**3.385**	**0.000**	**دال**

يتبيّن من بيانات الجدول **(20)** ما يلي:

توجد فروق ذات دلاله إحصائية بين نوع الجامعة المبحوثين "رسمية، خاصة " عند مستوى "الأداء الوظيفي الكلي" حيث بلغت قيمة "ت" **(3.385)** وهي داله إحصائيًا عند مستوى المعنوية **(0.000)**.

توجد فروق ذات دلاله إحصائية بين نوع الجامعة المبحوثين "رسمية، خاصة " عند مؤشر "دافعية الأداء" حيث بلغت قيمة "ت" **(4.084)** وهي داله إحصائيًا عند مستوى المعنوية **(0.004)**.

توجد فروق ذات دلاله إحصائية بين نوع الجامعة المبحوثين "رسمية، خاصة " عند مؤشر "سرعة الأداء" حيث بلغت قيمة "ت" **(1.963)** وهي داله إحصائيًا عند مستوى المعنوية **(0.000)**.

توجد فروق ذات دلاله إحصائية بين نوع الجامعة المبحوثين "رسمية، خاصة " عند مؤشر "جودة الأداء" حيث بلغت قيمة "ت" **(2.839)** وهي داله إحصائيًا عند مستوى المعنوية **(0.000)**.

توجد فروق ذات دلاله إحصائية بين نوع الجامعة المبحوثين "رسمية، خاصة " عند مؤشر "حجم الأداء" حيث بلغت قيمة "ت" **(1.484)** وهي داله إحصائيًا عند مستوى المعنوية **(0.006)**.

الجدول (21) أثر المؤهل العلمي على الأداء الوظيفي

مؤشرات الأداء	تقسيم الفئات	العدد	متوسط حسابي	انحراف معياري	درجة الحرية	قيمة "ف"	الدلالة الاحصائية	الدلالة
دافعية الأداء	ثانوية فأقل	8	4.380	0.392	46/2	0.516	0.600	غير دال
	بكالوريوس	40	4.400	0.400				
	دراسات عليا	1	4.800	0				
سرعة الأداء	ثانوية فأقل	8	4.030	0.225	46/2	0.603	0.551	غير دال
	بكالوريوس	40	3.950	0.459				
	دراسات عليا	1	4.400	0				
جودة الأداء	ثانوية فأقل	8	4.000	0.239	46/2	0.086	0.918	غير دال
	بكالوريوس	40	4.020	0.487				
	دراسات عليا	1	4.200	0				
حجم الأداء	ثانوية فأقل	8	3.750	0.233	46/2	1.437	0.248	غير دال
	بكالوريوس	40	3.470	0.487				
	دراسات عليا	1	3.800	0				
الأداء الوظيفي الكلي						**0.653**	**0.525**	**غيردال**

يتبين من بيانات الجدول **(21)** ما يلي:

لا توجد فروق ذات دلاله إحصائية بين المؤهل العلمي للمبحوثين عند مستوى "الأداء الوظيفي الكلي" حيث بلغت قيمة "ف" **(0.653)** وهي غير داله إحصائيًا عند مستوى المعنوية **(0.525)**. وتجب الإشارة إلى أن:

لا توجد فروق ذات دلاله إحصائية بين المؤهل العلمي للمبحوثين "" عند مؤشر "دافعية الأداء" حيث بلغت قيمة "ف" **(0.516)** وهي غير داله إحصائيًا عند مستوى المعنوية **(0.600)**.

لا يوجد فروق ذات دلاله إحصائية بين المؤهل العلمي للمبحوثين "" عند مؤشر "سرعة الأداء" حيث بلغت قيمة "ف" **(0.603)** وهي غير داله إحصائيًا عند مستوى المعنوية **(0.551)**.

لا يوجد فروق ذات دلاله إحصائية بين المؤهل العلمي للمبحوثين "" عند مؤشر "جودة الأداء" حيث بلغت قيمة "ف" **(0.086)** وهي غير داله إحصائيًا عند مستوى المعنوية **(0.918)**.

لا يوجد فروق ذات دلاله إحصائية بين المؤهل العلمي للمبحوثين "" عند مؤشر "حجم الأداء" حيث بلغت قيمة "ف" **(1.437)** وهي غير داله إحصائيًا عند مستوى المعنوية **(0.248)**.

الجدول (22) أثر المسى الوظيفي على الاداء الوظيفي

مؤشرات الأداء	تقسيم الفئات	العدد	متوسط حسابي	انحراف معياري	درجة الحرية	قيمة "ف"	الدلالة الاحصائية	الدلالة
دافعية الأداء	مدير	7	4.230	0.725	44/4	0.489	0.744	غير دال
	مساعد مدير	4	4.500	0.529				
	رئيس قسم	4	4.500	0.476				
	إداري	29	4.410	0.264				
	موظف	5	4.480	0.363				
سرعة الأداء	مدير	7	3.800	0.894	44/4	0.554	0.697	غير دال
	مساعد مدير	4	4.000	0.365				
	رئيس قسم	4	3.800	0.231				
	إداري	29	4.030	0.319				
	موظف	5	4.000	0.200				
جودة الأداء	مدير	7	3.910	0.823	44/4	0.125	0.973	غير دال
	مساعد مدير	4	4.000	0.283				
	رئيس قسم	4	4.100	0.346				
	إداري	29	4.030	0.392				
	موظف	5	4.040	0.385				
حجم الأداء	مدير	7	2.260	0.586	44/4	2.068	0.101	غير دال
	مساعد مدير	4	3.800	0.163				
	رئيس قسم	4	3.850	0.100				
	إداري	29	3.460	0.460				
	موظف	5	3.760	0.358				
الأداء الوظيفي الكلي						**0.729**	**0.577**	**غير دال**

يتبين من بيانات الجدول **(22)** ما يلي:

لا توجد فروق ذات دلاله إحصائية بين المسى الوظيفي للمبحوثين "مدير، مساعد مدير، رئيس قسم، إدراي، موظف" عند مستوى "الأداء الوظيفي الكلي" حيث بلغت قيمة "ف" **(0.729)** وهي غير داله إحصائيًا عند مستوى المعنوية **(0.577)**، وتجب الإشارة إلى أنه:

لا توجد فروق ذات دلاله إحصائية بين المسى للمبحوثين "مدير، مساعد مدير، رئيس قسم، إدراي، موظف " عند مؤشر "دافعية الأداء" حيث بلغت قيمة "ف" **(0.489)** وهي غير داله إحصائيًا عند مستوى المعنوية **(0.744)**.

لا توجد فروق ذات دلاله إحصائية بين المسى للمبحوثين "مدير، مساعد مدير، رئيس قسم، إدراي، موظف " عند مؤشر "سرعة الأداء" حيث بلغت قيمة "ف" **(0.554)** وهي غير داله إحصائيًا عند مستوى المعنوية **(0.697)**.

لا يوجد فروق ذات دلاله إحصائية بين المسى للمبحوثين "مدير، مساعد مدير، رئيس قسم، إدراي، موظف " عند مؤشر "جودة الأداء" حيث بلغت

قيمة "ف" **(0.125)** وهي غير داله إحصائيًا عند مستوى المعنوية **(0.973)**.

لا يوجد فروق ذات دلاله إحصائية بين المسمى للمبحوثين "مدير، مساعد مدير، رئيس قسم، إدراي، موظف " عند مؤشر "حجم الأداء" حيث بلغت قيمة "ف" **(2.068)** وهي غير داله إحصائيًا عند مستوى المعنوية **(0.101)**.

الجدول (23) أثرسنوات الخبرة على الاداء الوظيفي

مؤشرات الأداء	تقسيم الفئات	العدد	متوسط حسابي	انحراف معياري	درجة الحرية	قيمة "ف"	الدلالة الاحصائية	الدلالة
دافعية الأداء	5 سنوات فأقل	34	4.450	0.404	45/3	1.824	0.156	غير دال
	من 6 الى 10 سنوات	9	4.220	0.380				
	من 11 الى 15 سنة	5	4.520	0.179				
	16 سنة فأكثر	1	3.800	0				
سرعة الأداء	5 سنوات فأقل	34	3.940	0.357	45/3	0.386	0.764	غير دال
	من 6 الى 10 سنوات	9	4.110	0.722				
	من 11 الى 15 سنة	5	3.920	0.228				
	16 سنة فأكثر	1	4.000	0				
جودة الأداء	5 سنوات فأقل	34	3.990	0.428	45/3	0.206	0.891	غير دال
	من 6 الى 10 سنوات	9	4.090	0.593				
	من 11 الى 15 سنة	5	4.080	0.415				
	16 سنة فأكثر	1	3.800	0				
حجم الأداء	5 سنوات فأقل	34	3.520	0.460	45/3	0.867	0.465	غير دال
	من 6 الى 10 سنوات	9	3.690	0.511				
	من 11 الى 15 سنة	5	3.320	0.390				
	16 سنة فأكثر	1	3.200	0				
الأداء الوظيفي الكلي						**0.291**	**0.831**	**غيردال**

يتبيّن من بيانات الجدول **(23)** ما يلي:

لا توجد فروق ذات دلاله إحصائية بين المسمى الوظيفي للمبحوثين "5 سنوات فأقل، 6-10سنوات، 11 - 15 سنة، 16 سنة فاكثر " عند مستوى "الأداء الوظيفي الكلي" حيث بلغت قيمة "ف" **(0.291)** غير داله إحصائيًا عند مستوى المعنوية **(0.831)**، وتجب الإشارة إلى أنه:

لا توجد فروق ذات دلاله إحصائية بين المسمى الوظيفي للمبحوثين "5 سنوات فأقل، 6-10سنوات، 11- 15 سنة، 16 سنة فاكثر " عند مؤشر "دافعية الأداء " حيث بلغت قيمة "ف" **(1.824)** غير داله إحصائيًا عند مستوى المعنوية **(0.156)**.

لا توجد فروق ذات دلاله إحصائية بين المسمى الوظيفي للمبحوثين "5 سنوات فأقل، 6-10سنوات، 11- 15 سنة، 16 سنة فاكثر " عند مؤشر "سرعة الأداء " حيث بلغت قيمة "ف" **(0.386)** غير داله إحصائيًا عند مستوى المعنوية **(0.764)**.

لا توجد فروق ذات دلاله إحصائية بين المسمى الوظيفي للمبحوثين "5 سنوات فأقل، 6-10سنوات، 11- 15 سنة، 16 سنة فاكثر " عند مؤشر "جودة الأداء " حيث بلغت قيمة "ف" **(0.206)** غير داله إحصائيًا عند مستوى المعنوية **(0.891)**.

لا توجد فروق ذات دلاله إحصائية بين المسمى الوظيفي للمبحوثين "5 سنوات فأقل، 6-10سنوات، 11- 15 سنة، 16 سنة فأكثر " عند مؤشر "حجم الأداء " حيث بلغت قيمة "ف" **(0.867)** غير داله إحصائيًا عند مستوى المعنوية **(0.465)**.

أبرزالنتائج التي تم التوصل إليها:

- تمارس الإدارة بالأهداف في إدارات العلاقات العامة بالجامعات الأردنية بدرجة متوسطة.
- إن ممارسة مبدأ تحديد الأهداف جاء بدرجة مرتفعة، ومبدأ المشاركة ودعم الإدارة العليا والرقابة جاء بدرجة متوسط، ومبدأ التقييم جاء بدرجة منخفضة.
- مستوى الأداء الوظيفي لإدارت العلاقات العامة بالجامعات الأردنية كان مرتفعاً بدرجة كبيرة.
- وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين ممارسة مبدأ المشاركة والأداء الوظيفي.
- عدم وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين ممارسة مبادئ (تحديد الأهداف، دعم الإدارة العليا، الرقابة،التقييم) والأداء الوظيفي.

- عدم وجود فروق ذات دلاله إحصائية بين (النوع الإجتماعي، العمر، نوع الجمعة، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة) للمبحوثين والأداء الوظيفي.

التوصيات

- تبني الأساليب الإدارية الحديث كالإدارة بالأهداف في الجامعات الأردنية.
- توفير بيئة إدارية وتنظيمية ملائمة تزيد من ممارسة الإدارة بالأهداف.
- اشراك العاملين في تحديد الأهداف وإعداد الخطط واطلاعهم عليها قبل اعتمادها.
- على إدارات العلاقات العام وضع معايير واضحة وموضوعية لتقييم إداء العاملين وإشراكهم في تقييم أدائهم.
- إجراء دراسة حول: واقع ممارسة الإدارة بالأهداف في إدارات العلاقات العامة في الجامعات الحكومية والأهلية (دراسة مقارنة).

المصادروالمراجع

أبوزيد،أحمد.(2005). "جامعات المستقبل وتداول المعرفة".مجلة العربي. العدد564. ص20-25. الكويت.

الأسطل،طارق.(2008). "درجة تطبيق نموذج الإدارة بالأهداف في الجامعات الأردنية الخاصة في عمان من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية". رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة الشرق الأوسط. عمان. الأردن.

البستان،أحمد وعبالجواد، عبد الله وبولس،وصفي.(2010). الإدارة والإشراف التربوي. عمان:دار حنين للنشر والتوزيع.

الحربي،موسى بن سليمان.(2008). "دور الإدارة بالأهداف في تطوير الكفايات لمديري المدارس في منطقة تبوك التعليمية من وجهة نظرهم". رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة مؤتة. الأردن.

الحسن،حسام.(2002). "الإدارة بالأهداف دراسة ميدانية للشركات المشمولة بالقرار الوزاري رقم 78 تاريخ1999/1/17 ".رسالة ماجستير غير منشورة. كلية الاقتصاد. جامعة دمش. سورية.

الخضير،رنا والمحيميد،سعد.(2016). "واقع ممارسة الأدارة بالاهداف لدى مديرات مكاتب التعليم بمدينة الرياض من وجهة نظر المشرفات". المجلة التربوية المتخصصة، المجلد5، العدد4، ص336- 386.

الرشيدي،محمد.(2014). "أثر استخدام طريقة الإدارة بالأهداف في أداء العاملين:دراسة تطبيقية في مؤسسة البترول الوطنية في دولة الكويت". رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة الشرق الأوسط. الأردن.

الشريف،طلال.(2002). "الأنماط القيادية وعلاقتها بالأداء الوظيفي". رسالة ماجستير غير منشورة. جماعة نايف العربية للعلوم الأمنية. السعودية.

الشمري،محمد.(2013). "دور العلاقات العامة في وكالة الأنباء الكويتية(كونا) في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين فيها – دراسة تطبيقية". رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإعلام. جامعة الشرق الأوسط. عمان.

المجالي،عبدالسلام.(2009) الجمعية الاردنية للبحث العلمي. مجلة البحث العلمي.ص12.

عبدالوهاب،علي محمد.(1984). الإدارة بالأهداف النظرية والتطبيق. القاهرة: مكتبة غريب للطباعة والنشر.

عقيلات،هند.(2002)." درجة تطبيق نموذج الإدارة بالأهداف في الإشراف التربوي من وجهة نظر المشرفين التربويين في محافظات الشمال". رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة الشرق الأوسط. عمان.

العيفة،محمد.(2015). "أثر العلاقات الإنسانية على الأداء الوظيفي للعاملين دراسة ميدانية:المركب المنجمي للفوسفات بجبل العنق ولاية تبسة". مجلة الباحث، الجزائر، العدد127،15-137.

الفرا،ماجد والهندي،أشرف.(2018). "تطبيق الإدارة بالأهداف في المؤسسات الحكومية وأثرها في تأهيل قيادة بديلة دراسة حالة: وزارة الداخلية والأمن الوطني – قطاع غزة". مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الإقتصادية والإدارية. فلسطين، العدد1،26-32.

القصيرين،براء.(2014). "درجة ممارسة الإدارة بالأهداف لدى مديري مدارس مديرية التربية والتعليم في لواء بني كنانة وعلاقتها بدافعية الإنجاز لمعلميهم". رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة آل البيت. الأردن.

كافي،مصطفى وكافي،هبه.(2017). الإتصال والعلاقات العامة في المؤسسة السياحية وتطبيقها. ألفا للوثائق.قسطنطنية.الجزائر.

المشعل، أحمد.(2017). "أثر الإدارة بالأهداف في اتخاذ القرار في قطاع الصحافة والنشر والمطبوعات بوزارة الإعلام الكويتية ". رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة آل البيت. الأردن.

الهيتي،صلاح.(2009). تحليل أسس الإدارة العامة منظور معاصر. عمان: دار اليازودي للنشر.

References

Abdel Wahab, Ali Mohamed. (1984). management with theoretical and practical objectives. Cairo: Gharib library for printing and publishing.

Abu Al-assaf, Supporter and Al-Marei, Haitham. (2019). human resource management. Dar Amjad for publishing and distribution.

Abuhashesh, Mohammad and Al-Dmour, Rand and Masa'deh, Ra'ed(2019) factors that affect employee's job satisfaction and performance to increase customers' satisfactions, journal of human resources management research, 23 pages.. volume 2019, article id 354277.

Akilat, India. (2002). the degree of application of the management by objectives model in educational supervision from the point of view of educational supervisors in the northern governorates. A magister message that is not published. Middle East University. Oman.

Al-Aifa, Muhammad. (2015). the impact of human relations on the job performance of workers: a field study: the phosphate mining complex in jebel el anq, tebessa province. The researcher magazine, Algeria, issue 15, 127-137.

Al-Astal,Tareq (2008). The degree of application of management by objectives on private Jordanian universities in Amman from faculty members' point of view. a magister message that is not published. Middle East University. Jordan.

Al-Bustan, Ahmed and Abdel-Gawad, Abdullah and Paul, and Wasfi. (2010). educational administration and supervision. kuwait: al Falah library for publishing and distribution.

Al-Farra, Majid and Al-Hindi, Ashraf. (2018). the application of management by objectives in governmental institutions and its impact on the rehabilitation of an alternative leadership, a case study: the ministry of interior and national security - gaza. Journal of the Islamic university of economic and administrative studies. Palestine, vol 26. p1-32.

Al-Harbi, Musa bin Suleiman. (2008). the role of management by objectives in developing the competencies for school principals in tabuk educational directorate from their point of view. A magister message that is not published. Mutah University. Jordan.

Al-Hassan, Hossam (2002). "Management by objectives: a field study for companies covered by ministerial resolution no. 78 dated 17/1/1999." unpublished master's thesis. Faculty of economics. Damascus University. Syrian.

Al-hiti, Salah. (2009). analysis of the foundations of public administration, a contemporary perspective. Amman: al-Yazoudi publishing house.

Al-khatib, Ahmed and Maayah, Adel. (2006). creative management of universities: modern models. i 1. Amman: Jadara publishing.

Al-Khudar,Rana & Al-Mohammed, Sa'd(2016) the reality of applying management by objectives by managers of supervision offices in Riyadh city from the perspective of supervisors. Specialized international educational journal. volume 5. issue 4. pp. 336-386.

Al-Meshal,Ahmed (2017). The impact of management by objectives on decision-making in the press, publishing and publications sector in the Kuwaiti ministry of information. a magister message that is not published. Middle East University. jordan.

Al-Nuaimi, Muhammad and Sweis, Ratib. (2008). contemporary quality management. Amman: Dar al-Yazuri for publishing and distribution.

Al-qusayreen, Bara' (2014). The degree of management practice by objectives among school principals of the directorate of education in bani kenana district and its relationship to the achievement motivation of their teachers. A magister message that is not published. Al al-Bayt University. Jordan.

Al-Rashedi,Mohammad (2014) the impact of using technique management by objectives (mbo) on performance of employees (an applied study in the national oil institution in state of Kuwait). a magister message that is not published. Middle East University. Jordan.

Al-Shammari, Muhammad. (2013). the role of public relations in the Kuwait news agency (Kuna) in achieving job satisfaction for its employees - an applied study. unpublished master's thesis, college of mass communication. Middle East University. oman.

Drucker, P. F. (1976). What results should you expect? A users' guide to mbo. Public administration review, 36(1), 12-19..vol.63.

Evans-obinna, R. (2016). Management by objective: a top down planning technique for effective Nigerian secondary school management in 21st century. International journal of education, learning and development, 3(12), pp. 70 – 81.

Gouda, Mahfouz and Zoubi, Hassan. (2008). business organizations: concepts and functions. Jordan. Wael publishing house.

Kafi, Mustafa and Kafi, Heba. (2017). communication and public relations in the tourism establishment and its application. Alfa Documents. Constantinople .Algeria.

Majali, Abdul Salam. (2009) the Jordanian society for scientific research. Journal of scientific research. p. 12.

Moayedi, A. A., & Azizi, M. (2011). Participatory management opportunity for optimizing in agricultural extension education. Procedure-social and behavioral sciences, 15, 1531-1534.

Muda, I., Rafiki, A., & Harahap, M. R. (2014). Factors influencing employees' performance: a study on the Islamic banks in Indonesia. International Journal of Business and Social Science, 5(2).

Ofojebe, W. N., & Olibie, E. I. (2014). Management by objectives (mbo) imperatives for transforming higher education for a globalised world. Journal of international education and leadership, 4(2), n2.

Sharif, Talal. (2002). leadership styles and their relationship to job performance. A magister message that is not published. naif arab society for security sciences. Saudi Arabia.

Wagner, I., john, A. &Hollenbeck, J. R. (1992). Organizational behavior, Englewood cliffs, New Jersey: prentice hell. inc.

Youssef, Mahmoud. (2011). public relations in the service of the political candidate. i 1. Beirut: Arab thought house.