

بررسی کارآمدی روابط عمومی و عوامل مؤثر بر آن

مطالعه موردی: ادارات آموزش و پرورش استان گلستان

غلامرضا خوش فر*

علیرضا خواجه شاهکوئی**

سیدرضا حسینی***

علی اکبر محمدرضایی نوده****

تاریخ دریافت: ۸۴/۶/۱۰

تاریخ پذیرش: ۸۴/۶/۱۷

چکیده

برای این که سازمان‌ها بتوانند روابطی منطقی با مردم و گرفتن نظرات و دیدگاه‌های مشتریان داشته باشند، واحدی تحت عنوان «روابط عمومی» پدید آورده‌اند و این واحد به عنوان مجرای ارتباطی سازمان با مشتریان، و دیگر سازمان‌ها، و آحاد جامعه تلقی

* عضو هیئت علمی دانشگاه نور مازندران و دانشجوی دکتری جامعه‌شناسی در دانشگاه علامه طباطبایی

** عضو هیئت علمی دانشگاه مازندران

*** مدیر روابط عمومی سازمان آموزش و پرورش استان گلستان.

**** کارشناس ارشد جامعه‌شناسی دانشگاه مازندران.

می‌شود که سازمان‌ها از طریق این واحد به بیان اهداف، دیدگاه‌ها، نقد عملکرد سازمان‌ها، گرفتن نظرات مردم و لحاظ کردن آن‌ها در فرآیند برنامه‌ریزی سازمانی می‌پردازند. با توجه به موارد فوق، هدف اصلی این پژوهش بررسی عوامل مؤثر بر کارآمدی روابط سازمانی و مآلاً بررسی عوامل مؤثر بر کارآمدی روابط عمومی‌ها در آموزش و پرورش استان گلستان است.

روش تحقیق، روش پیمایشی بوده و برای جمع‌آوری اطلاعات از ابزار مصاحبه، بررسی اسناد و عمدتاً پرسشنامه استفاده شده است. برای تعیین پایایی ابزار تحقیق از ضریب آلفای کراباخ استفاده شد که مقدار آن $0/92$ حاصل گردید. جامعه آماری این پژوهش را کلیه کارکنان اداری و آموزشی شاغل به کار در سازمان، ادارات و واحدهای آموزشی آموزش و پرورش استان گلستان در سال $82 - 81$ تشکیل می‌دهند که تعداد کارکنان اداری 1403 نفر و تعداد کارکنان آموزشی $25/302$ نفر بوده است. برای تعیین حجم نمونه این تحقیق از فرمول منطقی کوکران استفاده شده است که مطابق آن 458 نفر از کارکنان اداری و آموزشی به عنوان نمونه آماری این تحقیق مشخص شده‌اند که به شیوه نمونه‌گیری تصادفی سیستماتیک توأم با روش طبقه‌ای متناسب انتخاب شده و مورد مطالعه قرار گرفته‌اند.

نتایج و یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد که بین سن و سطح تحصیلات با ارزیابی کارکنان نسبت به اثربخشی فعالیت‌های روابط عمومی، همبستگی منفی معنی‌داری وجود دارد. لذا جهت تغییر نگرش کارکنان نسبت به روابط عمومی باید برنامه‌ریزی برای کارکنان جوان‌تر و کم‌سوادتر صورت پذیرد. بر اساس آنالیز واریانس یکطرفه مشخص شده است که ارزیابی‌های مناطق آموزش و پرورش ناحیه یک و دو گرگان، علی‌آباد کتول، آق‌قلا، کلالة، بندرگز و رامیان، از کارایی و اثربخشی روابط عمومی، در سطح نازلی قرار دارد. لذا در برنامه‌ریزی‌ها و گسترش فعالیت‌های روابط عمومی، این مناطق باید در اولویت قرار گیرند. مقایسه میانگین‌ها نشان می‌دهد که کارکنان آموزشی نگرش منفی‌تری نسبت به روابط عمومی‌ها دارند، لذا در اجرای برنامه‌های تغییر نگرش، این

دسته از کارکنان باید در اولویت قرار گیرند.

واژه‌های کلیدی: آموزش و پرورش، استان گلستان، روابط عمومی، سازمان، کارآمدی، کارکنان آموزشی، کارکنان اداری

مقدمه

با علم به این که امروزه به عنوان یک اصل اساسی در مدیریت پذیرفته شده است که افراد و مؤسسات برای رسیدن هر چه بهتر و راحت‌تر به اهداف خود نیازمند به حسن رابطه، درک متقابل و توسعه تفاهم با یکدیگر و عموم مردم هستند، بدین منظور اقدام به تأسیس واحد یا بخشی تحت عنوان «روابط عمومی» می‌نمایند تا از طریق آن ارتباط مفید و مؤثری با افراد داخل و خارج سازمان برقرار سازند.

در این خصوص تاکنون تعاریف گوناگونی از سوی صاحب‌نظران، کارشناسان و مؤلفان کتب این رشته بیان گردیده است که از آن جمله می‌توان گفت: «روابط عمومی عبارتست از کارها و کوشش‌هایی که در جهت برقراری ارتباط صحیح و ایجاد حسن نیت و تفاهم با عموم و تلاش‌هایی که برای استقرار ارتباط بین کارمندان بخش‌های مختلف و کادر اداری و مدیریت به عمل می‌آید» (میر سعیدقاسمی، ۱۳۸۳: ۱۹). در فرهنگ علوم اقتصادی ذیل واژه روابط عمومی آمده است: «روابط میان فرد یا واحد اقتصادی با یک سازمان دیگر و با مردم» (فرهنگ علوم اقتصادی، ۱۳۶۳: ۱۰۶).

نویسنده کتاب ماهیت روابط عمومی چنین می‌نویسد: «روابط عمومی اشتراک حرفه‌ای نزدیک به صد هزار نفر انسان است که وجه مشترکشان شغل و حرفه آنها است، و وجه اختلاف نزدیک در این است که تعداد زیادی در میان آنها پیدا نمی‌شوند که کاملاً درباره ماهیت حرفه خود هم عقیده باشند» (Marston, 1963: 40). نویسنده دیگری به نام جی. تانستال (J. Tunstal) در این زمینه می‌گوید: «ده‌ها تعریف برای روابط عمومی وجود دارد که معمولاً وجه مشترک با هم دارند» (Tunstal, 1964). باید گفت که فعالیت‌های روابط عمومی از همان ابتدا که انسان زندگی خود را به شکل دسته

جمعی آغاز کرد، وجود داشته است، اما آن چه ما اکنون به عنوان یک شغل و حرفه می‌شناسیم، زائیده شرایط اقتصادی، اجتماعی و سیاسی قرن اخیر است. به طوری که پیشرفت صنعت و تکنولوژی باعث ایجاد دفاتر روابط عمومی گردید و اصطلاح روابط عمومی (Public Relations) برای نخستین بار در ایالات متحده در سال ۱۹۰۶ و در نوشته‌های «اتحادیه راه آهن ایالات متحده» به کار برده شد و در دهه اول قرن بیستم، نخستین دفاتر روابط عمومی در مؤسسات این کشور ایجاد گردید. اما در ایران برای نخستین بار در شرکت نفت ایران در سال ۱۳۳۰ این اصطلاح پدیدار گشت (میر سعید قاضی، ۱۳۷۰: ۳۶).

بیان مسئله و ضرورت موضوع

«در دهه‌های اخیر نظام‌های آموزشی تحت تأثیر تغییرات اقتصادی - اجتماعی، تغییرات فن‌آورانه (تکنولوژیک) و حرکت به سوی جهانی شدن قرار داشته‌اند. این تغییرات موجب شده است که نظام‌های یاد شده بیش از پیش به جنبه‌های کار آبی و اثربخشی فعالیت‌های خود حساس شوند» (بازرگان، ۱۳۷۷: ۱۲۵). از طرف دیگر، امروزه با توجه به اهمیت اطلاع‌رسانی سازمان‌ها به جامعه و افزایش نقش روابط عمومی در فرآیند ارتباط متقابل افراد و سازمان‌ها به نظر می‌رسد که روابط عمومی‌ها نقش بسیار مهمی در تحقق اهداف سازمان‌ها ایفا می‌نمایند. در زمینه اهمیت ارتباطات و نقش آن در زندگی انسان‌ها در عصر جدید گفته می‌شود که «ارتباطات منشأ فرهنگ بوده و بدون آن هیچ یک از عناصر حیات جمعی پدید نمی‌آید. همچنین ارتباطات اجتماعی به عنوان محور فرهنگ و حیات جمع، محدوده‌ای بس وسیع دارد که دربرگیرنده تمامی صور روابط انسانی است» (ساروخانی، ۱۳۸۲: ۱۵). امروزه ما با رقابت شدید بین وسایل ارتباط جمعی مواجهیم به طوری که کاربرد وسایل ارتباط جمعی در تحقق اهداف جمعی، آن‌ها را در رقابت با یکدیگر قرار داده است. به عنوان نمونه، در مورد رقابت درونی وسایل ارتباطی می‌توان رویارویی سینما و تلویزیون را

مثال زد. به طوری که «در سال ۱۹۵۶ یعنی زمانی که گیرنده‌های تلویزیونی در کشور امریکا به مرز تاریخی خود یعنی ۱۳ میلیون رسید، و تعداد بلیط‌های فروخته شده برای سینما از ۱۴۰۰ میلیون در سال ۱۹۵۰ به ۱۱۰۰ میلیون در سال ۱۹۵۶ کاهش یافت» (معمد نژاد، ۱۳۵۵: ۳۵۶). این کاهش گرچه نشان دهنده رقابت این دو وسیله ارتباطی است، ولی نباید غفلت نمود که سینما و تلویزیون با تمام تمایزاتی که دارند، در صحنه‌ای مشابه عمل می‌کنند و دارای اشتراک زمینه‌اند. در هر حال امروزه ارتباطات و اطلاعات و وسایل ارتباط جمعی در خدمت روابط انسانی و اعتلای فرهنگ و شخصیت انسان اهمیتی در خور پیدا کرده‌اند و روابط عمومی‌ها نیز، هم به عنوان ابزار و هم به عنوان هدف در جهت تحقق اهداف سازمان‌ها نقش برجسته‌ای پیدا کرده‌اند. لذا بررسی علمی عملکرد و ارزیابی وضعیت فعلی و مطلوب روابط عمومی‌ها و آگاهی از نظرات افراد و گروه‌هایی که با روابط عمومی در سازمان‌ها سروکار دارند، می‌تواند در بهبود روش‌ها و ارتقای کارآمدی آن‌ها مؤثر واقع شود. بنابراین در این جا ضرورت دارد تا درباره وضعیت موجود روابط عمومی آموزش و پرورش استان گلستان تحقیقی صورت پذیرد تا با شناسایی عوامل مؤثر بر کارآمدی روابط عمومی و شناخت نظرات کارشناسان و کارکنان آموزش و پرورش و همچنین آگاهی از نظرات استفاده‌کنندگان از خدمات روابط عمومی، پیشنهادهایی در خصوص بهبود عملکرد این واحدها در سازمان و واحدهای تابعه آن ارائه گردد. برای پیدا کردن برخی از چالش‌ها و مشکلات می‌توان پرسش‌هایی را به شرح ذیل مطرح نمود تا با پاسخگویی به آن‌ها بتوان به هدف تحقیق دست یافت.

۱- فعالیت‌ها و اقدامات روابط عمومی کدامند؟

۲- کارآمدی روابط عمومی در سازمان آموزش و پرورش و ادارات تابعه آن چقدر

است؟

۳- چه عواملی بر کارآمدی روابط عمومی تأثیرگذارند؟

۴- ذهنیت (ارزیابی) کارکنان و کارشناسان ستادی و صفی آموزش و پرورش درباره

کارایی و عملکرد روابط عمومی چیست؟

با توجه به پرسش‌های فوق و مشکلاتی که در حوزه روابط عمومی‌ها به طور اعم و در آموزش و پرورش به طور اخص وجود دارد، مسئله تحقیق را به طور مشخص‌تر به صورت زیر می‌توان مطرح نمود:

«مهم‌ترین عوامل مؤثر بر کارآمدی روابط عمومی‌ها در آموزش و پرورش استان گلستان جهت ارتقای کیفیت عملکرد، کدامند؟»

با پاسخ به پرسش فوق می‌توان به اهداف این طرح پژوهشی دست یافت. چراکه با پاسخ به این پرسش اولاً میزان کارآمدی روابط عمومی به عنوان متغیر وابسته تحقیق مشخص می‌شود؛ ثانیاً عوامل مؤثر بر میزان کارآمدی شناسایی می‌شوند؛ ثالثاً مهم‌ترین عوامل مؤثر از میان عوامل مختلف شناسایی و معرفی می‌شوند؛ و رابعاً در سایه این نتایج می‌توان جهت ارتقای کیفی عملکرد روابط عمومی‌ها پیشنهادهایی نیز ارائه نمود.

مبانی نظری تحقیق

«در ارتباطات اجتماعی، دانش و فن اداره کردن روابط بین یک «سازمان» و گروهی از مردم را روابط عمومی می‌دانند. سازمان می‌تواند یک شرکت، یک مؤسسه خصوصی یا دولتی یا حتی یک دولت باشد و از سوی دیگر مردم می‌توانند به طور کلی هر گروهی از مردم باشند که به یک سازمان معین مربوط هستند یا خدمات آن سازمان را پذیرفته‌اند» (محمدی‌فر، ۱۳۷۸: ۲۰۴). اهداف سازمان در دو محیط قابل پیشرفت است: محیط اول، محیط درون سازمان است که متشکل از مدیریت، نیروی انسانی، فرهنگ سازمان، منابع مالی، فیزیکی و تکنولوژی است، و محیط پیرامون که خود به دو قسمت محیط ویژه یا تخصصی یا محیط صنعت و محیط عمومی تقسیم می‌شود. دولت، رقبا، رسانه‌های گروهی، مردم و ساختارهای اقتصادی - اجتماعی، روشنفکران و نخبگان، از جمله عوامل مهم محیطی محسوب می‌شوند. محیط بیرونی امروزی

سازمان‌ها جزء محیط‌هایی است که پیچیده و پویا تلقی می‌شود و از نظر ظرفیت، توان و استعداد‌های مادی نیز محدود است. بنابراین، تغییر، چالش، پویایی و دگرگونی مداوم، اختراعات، ابداعات، عمر کوتاه محصولات، توسعه مستمر تکنولوژی، اطلاعات و نیازهای متنوع و ناپایدار از ویژگی‌های آن تلقی می‌شود. لذا، خلاقیت، نوآوری و ابتکارات لحظه به لحظه، ویژگی سازمان‌های فعال و پویای امروز است و اگر سازمان‌هایی نتوانند به امواج گسیل شده از محیط پیرامونی خود جواب مناسب بدهند، به سرعت گرفتار تلاطم و سرنگونی خواهند شد. بنابراین، عمده هدف مدیران سازمان‌ها در جهان امروز عبارت است از بقای سازمان و کارآفرینی؛ بقای سازمان به آن مفهوم که سازمان‌ها نه تنها باید بتوانند با تهدیدات مقابله کنند، بلکه خود، سازندگان امواج در محیط باشند و تهدیدها را به فرصت‌ها تبدیل کنند و امکان سازگاری سازمان و جامعه را فراهم آورند. امروزه دیگر هدف یک سازمان، تنها سودهی، افزایش کارایی، کاهش هزینه و افزایش سود سهام نمی‌تواند باشد، هر چند که چنین مقوله‌هایی از نگاه کلاسیک‌ها در دهه‌های قبل، هدف مدیریت یا سازمان تلقی می‌شد. ولی نگرش سیستماتیک امروزه هدف‌هایی همچون انعطاف‌پذیری، سیال بودن ساختار سازمان، خدمات اجتماعی، بقای سازمان و بودن سازمان همانند یک شهروند را در نظر دارند. امروزه اگر سازمانی می‌خواهد در جامعه‌ای رشد کند، باید در مقابل بسیاری از انتظارات جامعه پاسخ منطقی بدهد.

با دگرگونی و تحول در ساختارهای اداری، سیاسی و مطابق با نظر ماکس وبر تبدیل سازمان‌های سنتی یا کاریزماتیک به سازمان‌های عقلانی و به تعبیری دیگر، کنش‌های غیرعقلانی به کنش‌های عقلانی در فرآیند اداره امور اجتماعی، سیاسی و... جامعه، این زمینه را پدید آورد که سازمان‌های مختلفی با ساختارهای نوین پدید آیند. سازمان‌های نوین در طول زمان در معرض تحول و دگرگونی زیادی قرار گرفته‌اند و با توجه به اهداف و ساختار سازمان‌ها و چگونگی عمل آن‌ها و نوع برخوردی که سازمان‌ها با شهروندان دارند، بر پیچیدگی فعالیت سازمان‌ها افزوده شده است.

با رشد و تکامل سازمان‌های بوروکراتیک و عقل‌گرا و افول نظرات اندیشمندان مدیریت کلاسیک و تقویت مدیریت مبتنی بر روابط انسانی و اقتضایی و تقویت دیدگاه‌های اندیشمندانی مانند التون مائو و اتزیونی می‌توان این مسئله را مطرح نمود که در فرآیند فعالیت سازمان‌ها دیگر نمی‌توان به صورت مکانیکی، سنت‌گرا، و کاریزماتیک عمل نمود، بلکه باید برای این که کرامت و اکرام انسان‌ها که هدف تمامی طرح‌ها و برنامه‌های توسعه‌ای تمامی سازمان‌هاست، به ایجاد تعامل بین سازمان و مشتریان و استفاده‌کنندگان آن، روابط بین سازمانی ایجاد نمود. در این راستا اندیشمندان مدیریت به تقسیم‌بندی سازمان‌های مختلف بر مبنای ماهیت و ساختار سازمان‌ها پرداخته‌اند، به طوری که برای هر سازمان بر اساس اهداف و نتایج حاصل از آن، روابط مدیریتی خاصی را در نظر گرفته‌اند و با توجه به ساختار سازمانی، روابط مکانیکی، ارگانیکی و سازمان‌های متعدد ایجاد شده‌اند که در تمامی این روابط توجه به روابط متقابل بین سازمان و مشتریان معطوف شده و برای این که سازمان‌ها بتوانند روابطی منطقی با مردم و گرفتن نظرات و دیدگاه‌های مشتریان داشته باشند، واحدی تحت عنوان روابط عمومی را پدید آورده‌اند و این واحد به عنوان کانال ارتباطی سازمان با مشتریان، دیگر سازمان‌ها، و آحاد جامعه عمل می‌کند و سازمان‌ها از طریق ایجاد این واحد به بیان اهداف، دیدگاه‌ها، نقد عملکرد سازمانی و گرفتن نظرات مردم جهت لحاظ کردن آن‌ها در فرآیند برنامه‌ریزی سازمانی خویش می‌پردازند (نصیری، ۱۳۷۶: ۱۰۳).

روش تحقیق

این مطالعه در دو سطح کتابخانه‌ای و بررسی‌های میدانی انجام گرفته است. روش غالب در این پژوهش، روش تحقیق توصیفی از نوع پیمایشی (Survey) بوده و برای جمع‌آوری اطلاعات از ابزار مصاحبه، بررسی اسناد و پرسشنامه استفاده شده و پایایی پرسشنامه از طریق پیش‌آزمون و محاسبه آلفای کرانباخ انجام گرفته و مشخص گردیده

است که مقدار آلفای به دست آمده برابر $0/92$ است که از پایایی قابل قبول و نسبتاً بالایی برخوردار است. دو نوع پرسشنامه برای کارکنان آموزشی و اداری به طور مستقل طراحی شده و پرسش‌های مربوطه به کارآمدی روابط عمومی و نیز پرسش‌های زمینه‌ای برای سنجش تأثیر متغیرهای مستقل در هر دو پرسشنامه گنجانده شدند. به طوری که در پرسشنامه اول و دوم متغیر وابسته در قالب طیف لیکرت مورد سنجش قرار گرفته است. جامعه آماری این تحقیق راکلیه کارکنان اداری و آموزشی شاغل به کار در سازمان، ادارات و واحدهای آموزشی آموزش و پرورش استان گلستان در سال تحصیلی ۱۳۸۱-۸۲ تشکیل می‌دهند که بر مبنای اطلاعات حاصله تعداد کارکنان اداری ۱۴۰۳ نفر و تعداد کارکنان آموزشی ۲۵/۳۰۲ نفر هستند (سالنامه آماری استان گلستان، ۱۳۸۰: ۴۱۴ - ۴۱۶). حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران (رفیع پور، ۱۳۶۲: ۳۸۴) محاسبه گردید و نمونه‌های مورد مطالعه نیز با استفاده از شیوه نمونه‌گیری تلفیقی مرکب از نمونه‌گیری طبقه‌ای (منصورفر، ۱۳۶۴: ۲۸۲) و نمونه‌گیری با احتمال متناسب با حجم خوشه [Probability Proportional to Size] (سرابی، ۱۳۷۲: ۲۰) و به روش تصادفی سیستماتیک تعداد ۲۳۰ نفر به عنوان نمونه آماری گروه اول (کارکنان اداری) و تعداد ۲۲۸ نفر به عنوان نمونه آماری گروه دوم (کارکنان آموزشی) انتخاب شدند و مورد مطالعه قرار گرفتند.

تجزیه و تحلیل داده‌ها نیز همانند اغلب تحقیقات اجتماعی با استفاده از آمار توصیفی برای توصیف داده‌ها و آمار استنباطی برای تحلیل داده‌ها انجام گرفته است. برای تجزیه و تحلیل نتایج و پاسخ به پرسش‌های پژوهش از تکنیک‌های تحلیل همبستگی، مقایسه میانگین‌ها و آنالیز واریانس یکطرفه، متناسب با سطح سنجش داده‌ها استفاده شده است. تمامی مراحل استخراج، طبقه‌بندی و پردازش داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار آماری SPSS تحت ویندوز (نسخه یازدهم) انجام گرفته است.

یافته‌های تحقیق

از آن‌جا که هدف اصلی این پژوهش توصیف ارزیابی پاسخگویان نسبت به کارآمدی و اثربخشی روابط عمومی‌ها در سازمان و ادارات آموزش و پرورش استان گلستان و شناسایی عوامل مؤثر بر آن بوده است، لذا در این قسمت در ابتدا ارزیابی کیفیت عملکرد روابط عمومی از دیدگاه کارکنان آموزشی و اداری و سپس تحلیل رابطه بین متغیرها و نتیجه آزمون‌های آماری ارائه می‌گردد.

الف - ارزیابی کیفیت عملکرد روابط عمومی

جهت ارزیابی کیفیت عملکرد روابط عمومی سازمان آموزش و پرورش و ادارات تابعه آن در ابتدا فعالیت‌های مختلف روابط عمومی و در قالب عبارت‌های قابل ارزیابی طبق مقیاس لیکرت مورد ارزیابی قرار گرفت که نتیجه ارزیابی پاسخگویان به شرح جداول شماره ۱ و ۲ است.

با توجه به ارزیابی کارکنان آموزشی از کیفیت عملکرد روابط عمومی‌ها می‌توان نتایج حاصله را در مقولات ۱۲ گانه فوق به سه دسته به شرح ذیل تقسیم کرد:

(۱) مقولات با کیفیت عملکرد قوی که عبارتند از:

- میزان صداقت در گفتار و کردار

- احساس مسئولیت و تعهد در اجرای وظایف

- میزان توجه به نظرات مراجعان

(۲) مقولات با کیفیت عملکرد متوسط که عبارتند از:

- ایجاد فضای تفاهم آمیز در محیط کار

- میزان تلاش برای رفع مسائل و مشکلات مراجعان

- میزان انعکاس عملکرد اداره

- میزان آشنایی با مشکلات مراجعان

بررسی کارآمدی روابط عمومی... / ۱۳۳

جدول شماره ۱ - توزیع ارزیابی کارکنان آموزشی نسبت به کیفیت عملکرد روابط عمومی

میانگین	جمع درصد	اظهار نشده	خیلی زیاد	زیاد	کم	خیلی کم	مقولات مورد ارزیابی
۲/۳۲	۱۰۰	۲۴/۶	۳/۵	۲۲/۴	۳۱/۱	۸/۳	میزان توجه به نظرات ارباب رجوع
۲/۱۴	۱۰۰	۳۷/۳	۴/۴	۱۳/۲	۳۲/۵	۱۲/۷	میزان انعکاس مسائل و مشکلات به مسئولان
۲/۲۱	۱۰۰	۳۶/۴	۳/۹	۱۹/۳	۲۶/۸	۱۳/۶	میزان آشنایی با مشکلات ارباب رجوع
۲/۴۴	۱۰۰	۳۶/۸	۶/۱	۲۵/۴	۲۱/۹	۹/۶	میزان صداقت در گفتار و کردار
۲/۱۹	۱۰۰	۴۲/۱	۳/۹	۱۵/۸	۲۵/۹	۱۲/۳	ایجاد زمینه در خلاقیت و نوآوری در کار
۲/۲۷	۱۰۰	۳۸/۲	۴/۸	۱۸/۴	۲۷/۶	۱۱	ایجاد فضای تفاهم آمیز در محیط کار
۲/۱۹	۱۰۰	۳۹/۵	۴/۴	۱۷/۱	۲۵	۱۴	میزان تلاش در جهت رفع نیازهای مراجعان
۲/۰۹	۱۰۰	۳۹/۹	۳/۹	۱۴/۵	۲۷/۲	۱۴/۵	میزان تلاش برای شناساندن جایگاه روابط عمومی
۲/۰۹	۱۰۰	۳۹/۹	۴/۴	۱۲/۳	۲۸/۱	۱۵/۴	میزان تلاش برای ارتقای سطح آگاهی مخاطبان خود
۲/۴۰	۱۰۰	۴۲/۵	۵/۳	۲۲/۴	۲۰/۲	۹/۶	احساس مسئولیت و تعهد در اجرای وظایف
	۱۰۰	۳۹	۵/۳	۱۸	۲۵/۴	۱۲/۳	میزان تلاش برای رفع مشکلات مراجعان
۲/۲۴	۱۰۰	۴۱/۷	۵/۳	۱۴/۵	۲۸/۱	۱۰/۵	میزان انعکاس عملکرد سازمان یا اداره آموزش و پرورش
		۲/۲۴					میانگین میانگین‌ها

مأخذ: یافته‌های تحقیق

۳) مقولات با کیفیت عملکرد ضعیف که عبارتند از:

- ایجاد زمینه برای خلاقیت و نوآوری در کار
- میزان تلاش در جهت رفع نیازهای مراجعان
- میزان انعکاس مسائل و مشکلات به مسئولان
- میزان تلاش برای شناساندن جایگاه روابط عمومی
- میزان تلاش برای ارتقای سطح آگاهی مخاطبان خود

با توجه به دسته بندی فوق بدیهی است که روابط عمومی ها باید برای ارتقای کیفیت عملکرد خود به مقولات مندرج در بند «۳» توجه بیش تری مبذول فرمایند.

با توجه به ارزیابی کارکنان اداری از کیفیت عملکرد روابط عمومی ها می توان نتایج حاصله را در مقولات ۱۴ گانه فوق به سه دسته به شرح ذیل تقسیم کرد:

۱) مقولات با کیفیت عملکرد قوی که عبارتند از:

- احساس مسئولیت و تعهد در عمل به وظایف
- میزان صداقت در رفتار و کردار
- ایجاد فضای تفاهم آمیز در محیط کار
- نحوه انعکاس عملکرد سازمان یا اداره آموزش و پرورش
- میزان تلاش برای رفع مسائل و مشکلات مراجعان

۲) مقولات با کیفیت عملکرد متوسط که عبارتند از:

- میزان انعکاس مسائل و مشکلات به مسئولان
- میزان توجه به نظرات ارباب رجوع
- میزان تلاش برای شناساندن جایگاه روابط عمومی
- میزان آشنایی با مشکلات ارباب رجوع
- میزان آشنایی تخصصی با حرفه روابط عمومی
- میزان حمایت از کارکنان
- میزان تلاش برای ارتقای سطح آگاهی کارکنان

بررسی کارآمدی روابط عمومی... / ۱۳۵

جدول شماره ۲- توزیع ارزیابی کارکنان اداری نسبت به کیفیت عملکرد روابط عمومی

میانگین	جمع درصد	اظهار نشده	خیلی زیاد	زیاد	کم	خیلی کم	مقولات مورد ارزیابی
۳/۰۲	۱۰۰	۳/۵	۲۴/۳	۵۳	۱۶/۵	۲/۶	میزان توجه به نظرات مراجعان
۳/۰۴	۱۰۰	۳	۲۷/۴	۴۹/۱	۱۷/۸	۲/۶	میزان انعکاس مسائل و مشکلات به مسئولان
۲/۹۲	۱۰۰	۵/۲	۲۲/۶	۴۵/۲	۲۳/۹	۳	میزان آشنایی تخصصی با حرفه روابط عمومی
۲/۹۳	۱۰۰	۵/۲	۱۸/۷	۵۳/۵	۲۰/۴	۲/۲	میزان آشنایی با مشکلات مراجعان
۳/۴۷	۱۰۰	۴/۸	۵۲/۲	۳۶/۵	۵/۷	۰/۹	میزان صداقت در گفتار و کردار
۲/۷۱	۱۰۰	۴/۸	۱۵/۲	۴۱/۳	۳۴/۸	۳/۹	ایجاد زمینه در خلاقیت‌های کارکنان
۳/۲۳	۱۰۰	۳	۴	۳۷/۴	۱۰	۲/۲	ایجاد فضای تفاهم آمیز در محیط کار
۲/۴۲	۱۰۰	۴/۸	۹/۶	۳۲/۶	۴۱/۳	۱۱/۷	میزان تلاش در جهت رفع نیازهای مادی کارکنان
۲/۸۷	۱۰۰	۳	۲۱/۳	۴۸/۳	۲۱/۷	۵/۷	میزان حمایت از کارکنان
۲/۹۷	۱۰۰	۳/۵	۲۷/۴	۴۲/۶	۲۳	۳/۵	میزان تلاش برای شناساندن جایگاه روابط عمومی
۲/۸۲	۱۰۰	۵/۲	۱۸/۷	۴۵/۷	۲۵/۲	۵/۲	میزان تلاش برای ارتقای سطح آگاهی کارکنان
۳/۴۸	۱۰۰	۳	۵۴/۳	۳۷	۴/۳	۱/۳	احساس مسئولیت و تعهد در اجرای وظایف
۳/۱۴	۱۰۰	۳/۵	۳۴/۳	۴۴/۳	۱۵/۲	۲/۶	میزان تلاش برای رفع مشکلات مراجعان
۳/۲۰	۱۰۰	۴/۳	۳۷	۴۲/۶	۱۵/۲	۰/۹	نحوه انعکاس عملکرد سازمان یا اداره آموزش و پرورش
۳/۰۱							میانگین میانگین‌ها

مأخذ: یافته‌های تحقیق

۳) مقولات با کیفیت عملکرد ضعیف که عبارتند از:

- ایجاد زمینه برای خلاقیت و نوآوری در کار

-- میزان تلاش در جهت رفع نیازهای مادی کارکنان

با توجه به دسته بندی فوق بدیهی است که روابط عمومی ها باید برای ارتقای کیفیت عملکرد خود به مقولات مندرج در بندهای «۲ و ۳» توجه بیش تری مبذول فرمایند.

ب - همبستگی ها

برای پی بردن به رابطه بین مفاهیم اصلی تحقیق به عنوان متغیر وابسته فاصله‌ای با متغیرهای فاصله‌ای دیگر، از آزمون ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد که نتیجه محاسبات آماری به شرح جدول صفحه بعد است:

جدول شماره ۳- همبستگی بین متغیرهای مستقل با اثربخشی و کارآمدی روابط عمومی ها

(کارکنان آموزشی)

متغیر مستقل	نام آزمون	مقدار آزمون	سطح معنی داری (Sig)
سن		۰/۲۰۰	۰/۲۹۸
تحصیلات		۰/۲۷۶	۰/۱۴۷
سابقه کار	ضریب همبستگی پیرسون	۰/۶۵۳	۰/۰۰۰
تعداد مراجعه به روابط عمومی		-۰/۴۸۷	۰/۰۳۵

مأخذ: یافته‌های تحقیق

همچنان که از سطح معنی داری آزمون ضریب همبستگی پیرسون برمی آید، متغیرهای سن و سطح تحصیلات هیچ گونه رابطه معنی داری با ارزیابی اثربخشی و کارآمدی روابط عمومی ها نشان نمی دهند. در حالی که سابقه کار دارای ضریب همبستگی مثبت معنی دار و تعدد مراجعه به روابط عمومی ها دارای ضریب همبستگی منفی معنی دار با ارزیابی کارکنان آموزشی از اثربخشی و کارآمدی روابط عمومی هستند. به عبارت دیگر، هر چه کارکنان آموزشی سابقه کار بیشتری داشته باشند ارزیابی مثبت تری نسبت به کارآمدی روابط عمومی دارند و هر چه تعداد مراجعه آنان به روابط عمومی بیشتر باشد، ارزیابی منفی تری نسبت به کارآمدی روابط عمومی دارند.

جدول شماره ۴ - همبستگی بین متغیرهای مستقل با اثربخشی و کارآمدی روابط عمومی ها

(کارکنان اداری)

متغیر مستقل	نام آزمون	مقدار آزمون	سطح معنی داری (Sig)
سن		-۰/۲۷۱	۰/۰۰۲
تحصیلات	ضریب همبستگی پیرسون	۰/۰۶۷	۰/۴۴۲
سابقه کار		-۰/۲۳۶	۰/۰۰۶

مأخذ: یافته های تحقیق

همچنان که سطح معنی داری آزمون نشان می دهد، ارزیابی کارکنان اداری هیچ رابطه معنی داری با سطح تحصیلات آنان ندارد، ولی دارای رابطه منفی معنی داری با سن و سابقه کار آنان است. یعنی هر چه سن کارکنان اداری بیشتر و سابقه کار آنان نیز بیشتر باشد، نگرش منفی تری نسبت به روابط عمومی ها دارند و ارزیابی آنان نسبت به

کارآمدی و اثربخشی روابط عمومی منفی می‌گردد. سن و سابقه کار بیش‌تر، توأم با تجربه و دانش بیش‌تر است، لذا کارکنان اداری که سابقه و به طریق اولی سن بیش‌تری داشتند، ارزیابی منفی تری از عملکرد روابط عمومی ارائه نموده‌اند.

ج - مقایسه میانگین‌ها

برای سنجش تفاوت بین دو گروه مستقل از پاسخگویان از آزمون مقایسه میانگین‌ها (T-Test) استفاده شد که نتیجه محاسبات آن به شرح جداول زیر است.

جدول شماره ۵- خلاصه شاخص‌های آماری آزمون (T-Test) (کارکنان آموزشی)

نام متغیر	گروه‌های مستقل	میانگین	انحراف معیار	مقدار آزمون T	سطح معنی داری (Sig)
جنس	مرد	۱۲/۹۶	۳/۵۷	۰/۹۵۴	۰/۳۶۱
	زن	۱۲/۰۰	۱/۴۱		
وضع تأهل	مجرد	۱۱/۰۰	۲/۹۲	۰/۹۳۳	۰/۴۹۸
	متأهل	۱۲/۹۶	۳/۴۰		
محل سکونت	روستا	۱۱/۴۲	۳/۷۷	۱/۱۶۴	۰/۲۷۴
	شهر	۱۳/۲۸	۳/۲۵		
مراجعه به روابط عمومی	بلی	۱۲/۸۲	۳/۴۱	۰/۰۰۵	۰/۹۹۶
	خیر	۱۲/۸۳	۳/۴۳		
آگاهی نسبت به اهداف روابط عمومی‌ها	بلی	۱۲/۹۳	۳/۵۵	۰/۹۵۶	۰/۳۵۰
	خیر	۱۱/۷۰	۲/۸۶		

مأخذ: یافته‌های تحقیق

بر اساس سطح معنی داری آزمون، تفاوت میانگین ارزیابی‌های کارکنان آموزشی بر حسب گروه‌های دوگانه مستقل نشان می‌دهد که هیچ‌گونه تفاوت معنی داری بین این

گروه‌های مستقل وجود ندارد. به عبارت دیگر، کلیه گروه‌های اجتماعی مرد و زن، مجرد و متأهل، روستایی و شهری و... همه و همه ارزیابی‌های یکسانی نسبت به کارآمدی و اثربخشی روابط عمومی‌ها داشته‌اند. بنا براین نمی‌توان این متغیرها را به عنوان عوامل موثر بر کارآمدی روابط عمومی تلقی و برای آن‌ها حساب چندانی باز نمود. احتمالاً روابط عمومی بیش‌تر تحت تاثیر عوامل ساختاری و سازمانی است و عواملی نظیر جنسیت، وضع تأهل، محل سکونت و حتی عواملی مثل مراجعه و عدم مراجعه به روابط عمومی و آگاهی از اهداف آن نیز تاثیر چندانی بر کارآمدی و اثربخشی روابط عمومی ندارد.

جدول شماره ۶- خلاصه شاخص‌های آماری آزمون (T-Test) (کارکنان اداری)

نام متغیر	گروه‌های مستقل	میانگین	انحراف معیار	مقدار آزمون T	سطح معنی داری (Sig)
جنس	مرد	۰/۰۴۹	۲/۵۶۷	۰/۲۵۱	۰/۸۱۳
	زن	۰/۳۰۴	۲/۲۱۴		
وضع تأهل	مجرد	۱/۵۹۸	۲/۴۱۲	۰/۹۰۸	۰/۵۲۷
	متأهل	۰/۰۳۵	۲/۵۵۱		
واحد اداری	صفی	۰/۳۰۱	۲/۷۴۱	۰/۹۴۲	۰/۳۵۳
	ستادی	۰/۳۱۵	۲/۵۴۴		
ماهیت کار	کارشناسی	۰/۱۴۷	۲/۷۷۶	۰/۰۰۵۰/۰۴۸	۰/۹۶۲
	مدیریتی	۰/۱۷۴	۲/۱۵۱		
			۳/۴۳		
آگاهی نسبت به اهداف روابط عمومی‌ها	بلی	۰/۰۸۹	۲/۵۵۹	۰/۹۵۶۰/۸۱۶	۰/۴۲۹
	خیر	۰/۵۴۴	۲/۵۶۶		

مأخذ: یافته‌های تحقیق

بر اساس سطح معنی داری آزمون، تفاوت میانگین ارزیابی های کارکنان اداری بر حسب گروه های دو گانه مستقل نشان می دهد که هیچ گونه تفاوت معنی داری بین گروه های مستقل وجود ندارد. به عبارت دیگر، کلیه گروه های اجتماعی مرد و زن، مجرد و متأهل، صفی و ستادی، کارشناسی و مدیریتی و... همه و همه ارزیابی های یکسانی نسبت به کارآمدی و اثربخشی روابط عمومی ها داشته اند.

د - آنالیز واریانس یک طرفه (One Way)

به منظور مقایسه ارزیابی های پاسخگویان بر حسب گروه های چند گانه (بیش از دو مورد)، از آزمون آنالیز واریانس یک طرفه (F) استفاده شد که نتایج محاسبات آماری به شرح جداول زیر است.

جدول شماره ۷- خلاصه شاخص های آماری آزمون آنالیز واریانس یک طرفه بر حسب

شهرستان های محل (محل کارکنان آموزشی)

منبع تغییرات	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	مقدار آزمون F	سطح معنی داری (Sig)
بین گروهی	۶/۴۹۷	۴	۱/۶۲۴	۱/۶۱۱	۰/۲۰۴
درون گروهی	۲۴/۱۹۲	۲۴	۱/۰۰۸		
کل	۳۰/۶۹۰	۲۸			

بر اساس سطح معنی داری آزمون آنالیز واریانس یک طرفه می توان قضاوت نمود که تفاوت معنی داری بین مناطق مختلف آموزش و پرورش استان به لحاظ ارزیابی اثربخشی و کارآمدی روابط عمومی ها وجود ندارد. به عبارت دیگر، کلیه پاسخگویان ساکن شهرستان های مختلف استان ارزیابی های یکسانی نسبت به کارآمدی روابط عمومی ها ارائه نموده اند. بنابر این مانند عوامل دیگر نظیر جنسیت و وضع تأهل، عامل منشأ اجتماعی یعنی محل سکونت افراد نیز تاثیری بر ارزیابی آن ها از کارآمدی و اثربخشی روابط عمومی ندارد.

بررسی کارآمدی روابط عمومی... / ۱۴۱

جدول شماره ۸ - خلاصه شاخص‌های آماری آزمون آنالیز واریانس یک طرفه برحسب رشته

تحصیلی (کارکنان آموزشی)

منبع تغییرات	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	مقدار آزمون F	سطح معنی داری (Sig)
بین‌گروهی	۲/۸۹۰	۳	۰/۹۶۳	۰/۸۶۶	۰/۴۷۲
درون‌گروهی	۲۷/۸۰۰	۲۵	۱/۱۱۲		
کل	۳۰/۶۹۰	۲۸			

براساس سطح معنی داری آزمون آنالیز واریانس یک طرفه می‌توان قضاوت نمود که تفاوت معنی داری بین رشته‌های مختلف تحصیلی کارکنان آموزشی به لحاظ ارزیابی اثربخشی و کارآمدی روابط عمومی‌ها وجود ندارد. به عبارت دیگر، کلیه پاسخگویان رشته‌های مختلف تحصیلی ارزیابی‌های یکسانی نسبت به کارآمدی روابط عمومی‌ها ارائه نموده‌اند. بدین ترتیب تفاوت در رشته تحصیلی کارکنان آموزشی تأثیری در ارزیابی آنان از کارآمدی روابط عمومی نداشته است.

جدول شماره ۹ - خلاصه شاخص‌های آماری آزمون آنالیز واریانس یک طرفه برحسب

شهرستان محل کارکنان اداری

منبع تغییرات	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	مقدار آزمون F	سطح معنی داری (Sig)
بین‌گروهی	۲۱۰/۷۳۴	۱۵	۱۴/۰۴۹	۲/۵۳۶	۰/۰۰۳
درون‌گروهی	۶۵۹/۲۹۸	۱۱۹	۵/۵۴۰		
کل	۸۷۰/۰۳۲	۱۳۴			

بر اساس سطح معنی داری آزمون آنالیز واریانس یک طرفه می توان قضاوت نمود که تفاوت معنی داری بین شهرستان های مختلف محل خدمت کارکنان اداری به لحاظ ارزیابی اثربخشی و کارآمدی روابط عمومی ها وجود دارد. به عبارت دیگر، کارکنان اداری ساکن شهرستان های مختلف استان ارزیابی های متفاوتی نسبت به کارآمدی روابط عمومی ها ارائه نموده اند. به طوری که از مناطق مختلف آموزش و پرورش استان، مناطق آزاد شهر و مرواه تپه در رده بالا، مناطق مینودشت، گالیکش، بندر ترکمن، گمیشان، کردکوی، گنبد کاووس و سازمان استان در رده متوسط و ناحیه یک و دو گرگان، علی آباد کتول، آق قلا، کلالة و بندرگز در رده پایین ارزیابی قرار می گیرند. این تفاوت ها نماگرهای مناسبی برای برنامه ریزی و سیاست گذاری آتی محسوب می شوند، به طوری که برای ایجاد تغییر در نگرش کارکنان اداری باید اولویت را به شهرستانهای رده پایین داد.

جدول شماره ۱۰ - خلاصه شاخص های آماری آزمون آنالیز واریانس یک طرفه بر حسب رشته

تحصیلی کارکنان اداری

منبع تغییرات	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	مقدار آزمون F	سطح معنی داری (Sig)
بین گروهی	۴۸/۷۹۹	۵	۹۷۶۰	۱/۵۰۴	۰/۱۹۳
درون گروهی	۷۷۸/۴۵۷	۱۲۰	۶/۴۸۷		
کل	۸۲۷/۲۵۶	۱۲۵			

بر اساس سطح معنی داری آزمون آنالیز واریانس یک طرفه می توان قضاوت نمود که تفاوت معنی داری بین رشته های مختلف تحصیلی کارکنان اداری به لحاظ ارزیابی اثربخشی و کارآمدی روابط عمومی ها وجود ندارد. به عبارت دیگر، کلیه کارکنان اداری با رشته های مختلف تحصیلی ارزیابی های یکسانی نسبت به کارآمدی روابط عمومی ها

ارائه نموده‌اند. با این حال، تفاوت‌های جزئی بین دانش آموختگان رشته‌های مختلف دیده می‌شود، به طوری که دانش آموختگان رشته‌های فنی و مهندسی ارزیابی مثبت‌تری نسبت به دانش آموختگان علوم پایه، علوم تجربی و علوم انسانی ارائه نموده‌اند.

جدول شماره ۱۱ - خلاصه شاخص‌های آماری آزمون آنالیز واریانس یک طرفه بر حسب پست

سازمانی کارکنان اداری

منبع تغییرات	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	مقدار آزمون F	سطح معنی داری (Sig)
بین‌گروهی	۲۱/۶۳۲	۴	۵/۴۰۸	۰/۹۰۹	۰/۴۶۱
درون‌گروهی	۷۴۳/۴۸۵	۱۲۵	۵/۹۴۸		
کل	۷۶۵/۱۱۷	۱۲۹			

بر اساس سطح معنی داری آزمون آنالیز واریانس یک طرفه می‌توان قضاوت نمود که تفاوت معنی داری بین پست‌های سازمانی مختلف کارکنان اداری به لحاظ ارزیابی اثربخشی و کارآمدی روابط عمومی‌ها وجود ندارد. به عبارت دیگر، کلیه پاسخگویان پست‌های مختلف سازمانی ارزیابی‌های یکسانی نسبت به کارآمدی روابط عمومی‌ها ارائه نموده‌اند. با این حال، تفاوت‌های جزئی بین صاحبان پست‌های مختلف دیده می‌شود، به طوری که پاسخگویان دارای پست سازمانی کارمندی ارزیابی مثبت‌تری نسبت به صاحبان پست‌های مالی، اجرایی و آموزشی ارائه نموده‌اند.

بحث و نتیجه‌گیری

این تحقیق در پی آن بوده که با بررسی عوامل مؤثر بر کارآمدی روابط عمومی سازمان و ادارت آموزش و پرورش استان گلستان، و شناخت نقاط قوت و ضعف

واحدهای روابط عمومی مناطق مختلف آموزش و پرورش، به ارائه پیشنهادهاى کاربردى جهت تقويت اين واحدها در سطح استان گلستان پردازد. در اين خصوص، با انجام دادن مطالعه از نوع پيمائيشى به شناسايى مسائل، چالش‌ها، و مشكلاتى كه به طور كلى در حوزه روابط عمومى آموزش و پرورش وجود دارند پرداخته شد كه به طور خلاصه، اين مسائل و چالش‌ها عبارتند از: ۱- ابهام در جاىگاه روابط عمومى ۲- عدم توافق بر سر تعريف روابط عمومى ۳- فقدان تئورى مشخص براى روابط عمومى ۴- پايين بودن شأن روابط عمومى در آموزش و پرورش ۵- فقدان قدرت و اقتدار لازم در روابط عمومى ۶- انجام دادن كار ارتباطى (وظايف روابط عمومى) توسط ساير بخش‌ها ۷- وجود بينش غيرتخصصى درباره روابط عمومى ۸- عدم باور واقعى مسئولان و مديران نسبت به روابط عمومى ۹- دخالت افراد غيرمتخصص در كار روابط عمومى ۱۰- عدم واگذارى وظايف واقعى (مهندسى اجتماعى) به روابط عمومى ۱۱- عدم تبين روابط عمومى براى مسئولان و مديران جامعه ۱۲- رسوخ فرهنگ ابزاري در روابط عمومى ۱۳- فقدان نظام ارتباطى مناسب ۱۴- ضعف آموزش‌هاى تخصصى ۱۵- ضعف قوانين و مقررات ۱۶- وجود شبكه‌هاى غيررسمى در سازمان ۱۷- كمبود نيروى انساني متخصص و دانش آموزته ۱۸- فقدان اعتبار خاص براى روابط عمومى ۱۹- كمبود امكانات و تجهيزات و ۲۰- فقدان پست ادارى خاص براى روابط عمومى.

باتوجه به نتايج حاصل از مطالعه پيمائيشى، شاخص ميانگين نشان مى‌دهد كه كاركنان آموزشى اولويت فعاليت‌هاى موجود روابط عمومى‌ها را به ميزان ۲/۹۲ يعنى در بين دو حد «كم» و «زياد» ارزيايى نموده‌اند. در حالى كه كاركنان ادارى اولويت فعاليت‌هاى موجود روابط عمومى‌ها را در حد «زياد» و حتى بيش از «زياد» ارزيايى نموده‌اند. اين تفاوت نشان مى‌دهد كه كاركنان آموزشى از فعاليت‌هاى موجود روابط عمومى رضايتمندترى داشته‌اند و لذا بيش‌تر از كاركنان ادارى خواهان تغيير در وضع موجود هستند. از طرفى، مقايسه ارزيايى‌ها نشان مى‌دهد كه كاركنان آموزشى كيفيت عملکرد روابط عمومى را در حد «كم» (۲/۶۹ از ۴) ارزيايى کرده‌اند، در حالى كه

کارکنان اداری کیفیت عملکرد روابط عمومی ها را در حد «زیاد» می دانند. با بررسی نتایج حاصل در خصوص میزان اثربخشی و کارآمدی روابط عمومی ها نیز ارزیابی دو گروه همانند کیفیت های قبلی تفاوت داشته و کارکنان آموزشی اثربخشی و کارآمدی روابط عمومی ها را در حد کم تر از «زیاد» ارزیابی نموده اند، در حالی که کارکنان اداری آن را در حد بیش از «زیاد» ارزیابی کرده اند.

بررسی موانع و مشکلات موجود بر سر راه تحقق اهداف روابط عمومی از سوی پاسخگویان نشان می دهد که دو گروه از کارکنان آموزش و پرورش دیدگاه های متفاوتی در این خصوص دارند. در این زمینه کارکنان آموزشی مهم ترین موانع بر سر راه تحقق اهداف روابط عمومی را عدم آگاهی مسئولان مربوطه (۲/۲۷ درصد)، نیز ارباب رجوع (۲/۲۷ درصد) و پس از آن عدم برنامه ریزی (۹۱/۱۴ درصد) و عدم استفاده از افراد متخصص و خلاق در واحدهای روابط عمومی (۴/۱۱ درصد) می دانند، در حالی که کارکنان اداری مهم ترین موانع تحقق اهداف روابط عمومی را کمبود امکانات و تجهیزات (۸۲/۱۷ درصد)، نامشخص بودن شرح وظایف (۱۷/۱۲ درصد)، ضعف شیوه ارتباطات و اطلاع رسانی موجود (۱۰ درصد)، و فقدان نیروی انسانی متخصص (۲۷/۸ درصد) دانسته اند و موارد دیگری مانند حجم زیاد کارهای ارجاع شده به روابط عمومی ها، اختیارات محدود، تنوع اهداف، وجود نگرش های مزاحم، ضعف مدیریت، عدم همکاری واحدهای مختلف سازمان با روابط عمومی و فقدان پست سازمانی کافی برای کارکنان روابط عمومی را به عنوان موانع بعدی ذکر نموده اند.

بررسی مقایسه ای نظرات دو گروه از پاسخگویان نشان می دهد که اغلب نظرات دو گروه شبیه به یکدیگر است و در مجموع، مهم ترین موانع تحقق اهداف روابط عمومی را باید در شیوه سازماندهی و مدیریت آن جست و جو کرد. به عبارت دیگر، رفع موانع تحقق اهداف روابط عمومی عمدتاً درون سازمانی است و اغلب مسائل و چالش های آن در داخل سازمان آموزش و پرورش قابل بررسی و حل و فصل هستند.

بررسی مقایسه ای پیشنهاد های دو گروه از پاسخگویان نشان می دهد که بیشترین

مسائل و مشکلات فعلی روابط عمومی به مسائل درون‌سازمانی برمی‌گردد و نیاز به بازنگری و اصلاح در درون ساختار آموزش و پرورش دارد. به نظر می‌رسد بسیاری از پیشنهادها قابلیت اجرایی دارند و می‌توانند در عمل مورد استفاده قرار گیرند. مدیریت علمی و استفاده از کادر متخصص و آموزش نیروی انسانی از جمله مهم‌ترین راه‌کارهای حل مسائل فعلی روابط عمومی‌ها و ابزاری برای ارتقای وضع فعلی آنها به شمار می‌رود.

نتایج محاسبات ضرایب همبستگی نشان می‌دهد که بین سن و سطح تحصیلات کارکنان آموزشی با اثربخشی و کارآمدی روابط عمومی رابطه‌ی معنی‌دار وجود ندارد، اما بین سابقه‌ی کار با متغیر وابسته در سطح ۹۹ درصد رابطه‌ی معنی‌دار مستقیم و بین متغیر مستقل تعداد مراجعه به روابط عمومی با کارآمدی روابط عمومی در سطح ۹۵ درصد رابطه‌ی معنی‌دار معکوس وجود دارد. همین‌طور نتایج این آزمون نشان می‌دهد که بین سطح تحصیلات کارکنان اداری با اثربخشی و کارآمدی روابط عمومی در سطح ۹۵ درصد رابطه‌ی معنی‌دار وجود ندارد، اما بین سابقه‌ی کار و سن کارکنان آموزشی با کارآمدی روابط عمومی در سطح ۹۹ درصد رابطه‌ی معنی‌دار معکوسی وجود دارد. همین‌طور این آزمون نشان می‌دهد که متغیر مستقل شهرستان‌های محل کار کارکنان اداری توانسته در سطح ۹۵ درصد تفاوتی را در متغیر وابسته ایجاد کند، اما رشته‌ی تحصیلی و پست سازمانی آنان نتوانسته در این زمینه تفاوت معنی‌داری ایجاد نماید.

ارائه پیشنهادها

در این قسمت با توجه به نتایج بررسی‌های توصیفی و تحلیلی به عمل آمده، پیشنهادهایی به شرح زیر ارائه می‌گردد:

- ۱- ترتیبی اتخاذ گردد تا جایگاه روابط عمومی در سازمان آموزش و پرورش مشخص شود.
- ۲- برای بالنده نمودن واحد روابط عمومی، مسئولان در انتخاب مدیران آموزش و

- پرورش دقت و توجه بیش‌تری نمایند تا از بروز مسائل و مشکلات جلوگیری شود.
- ۳- ضروری است با به‌کارگیری نیروهای متخصص و ترمیم فرهنگ اداری، نقش و جایگاه واقعی روابط عمومی بیش از پیش در ادارات مشخص گردد.
- ۴- نتایج مشاهدات میدانی و مصاحبه‌های عمیق نشان می‌دهد که واحدهای روابط عمومی فاقد اعتبارات مالی لازم هستند. لذا پیشنهاد می‌گردد که به این امر توجه لازم مبذول شود تا مسئولان روابط عمومی به منظور تأمین نیازهای مالی واحدهای خود برای اجرای برنامه‌ها، درگیر روابط ناسالم اداری نشوند.
- ۵- به منظور تبیین جایگاه روابط عمومی در سازمان‌ها به ویژه سازمان آموزش و پرورش برای مدیران سطوح مختلف سازمانی یک کارگاه آموزشی (Workshop) به صورت کلاسیک طراحی و اجرا گردد تا بینش و نگرش مطلوب در میان مدیران نسبت به جایگاه و نقش روابط عمومی در سازمان ایجاد گردد.
- ۶- بررسی کارشناسانه محققان نشان می‌دهد که مسئولان روابط عمومی از دانش لازم برای اداره امور برخوردار نیستند. بنابراین پیشنهاد می‌گردد که با برگزاری کلاس‌های آموزش ضمن خدمت، زمینه دانش‌افزایی و به تبع آن، بالندگی روابط عمومی‌ها فراهم گردد.
- ۷- بر اساس مصاحبه‌هایی که با کارکنان آموزشی انجام گرفته و همچنین نتایج تحقیق نشان می‌دهد که متأسفانه کارکنان آموزشی نگرش مثبتی نسبت به روابط عمومی ندارند. بنابراین پیشنهاد می‌گردد که مسئولان با اقدامات مؤثر از بروز و گسترش چنین نگرشی جلوگیری نمایند.
- ۸- بررسی نتایج نشان می‌دهد که کارکنان آموزشی از اهداف وزارت و سازمان آموزش و پرورش نسبت به ایجاد واحدهای کارشناسی روابط عمومی بی‌اطلاع یا کم‌اطلاع هستند. لذا پیشنهاد می‌گردد که در راستای کیفیت‌بخشی به اهداف آموزش و پرورش، به مسئله مذکور توجه ویژه مبذول گردد.
- ۹- بررسی نتایج حاصل از تحقیق نشان می‌دهد که متأسفانه بسیاری از پاسخگویان

از اهداف واحد روابط عمومی بی اطلاع هستند و سطح کار و وظیفه آن را تا حد نصب پارچه و برگزاری مراسم و.... پایین آورده‌اند، غافل از این که روابط عمومی قلب و چشم و گوش یک سازمان است و در عصر انفجار اطلاعات و توسعه تکنولوژی‌های نوین ارتباطی، اهمیت فوق العاده‌ای پیدا کرده است.

۱۰- نتایج حاصل از تحقیق نشان می‌دهد که اکثریت قریب به اتفاق کارکنان آموزشی از برخورد نامناسب مسئولان و کارکنان روابط عمومی گله‌مند بوده‌اند، لذا پیشنهاد می‌گردد نسبت به مسئله فوق توجه لازم مبذول گردد تا زمینه همدلی و همراهی بین عناصر آموزشی و اداری و از همه مهم‌تر کارشناسان و کارکنان روابط عمومی فراهم گردد.

۱۱- نتایج میانگین ارزیابی کارکنان آموزشی از کیفیت عملکرد ادارات-روابط عمومی (۲/۶۹ از ۴) نشان می‌دهد که عملکرد روابط عمومی‌ها نزد کارکنان آموزشی دارای جایگاه مناسبی نبوده است. لذا پیشنهاد می‌گردد در برنامه‌ریزی نسبت به اقدامات و فعالیت‌های متناسب با نیاز کارکنان، کارکنان آموزشی در اولویت قرار گیرند.

۱۲- بر اساس نتایج حاصل از تحقیق، کارکنان آموزشی بر این باورند که عدم آگاهی مسئولان، عدم آگاهی ارباب رجوع، عدم برنامه‌ریزی اصولی و منطقی، عدم استفاده از افراد متخصص، باندبازی و سیاسی‌کاری و.... مهم‌ترین موانع در فرآیند کارآمدی و اثربخشی روابط عمومی بوده‌اند. لذا پیشنهاد می‌گردد نسبت به رفع موانع و مسائل فوق توجه جدی مبذول گردد.

در مجموع باید متذکر شد که واحدهای روابط عمومی در کلیه سازمان‌ها و به ویژه در سازمان آموزش و پرورش به عنوان قلب، چشم، گوش و زبان و به تعبیری هویت و شخصیت سازمان محسوب می‌شوند و مدیران سطوح مختلف در حالت کلی، هویت و شخصیت سازمانی خویش را مرهون کارکرد مناسب و عملکرد مطلوب روابط عمومی هستند. بنابراین ضرورت دارد با بررسی‌های علمی و اقدامات عملی، زمینه‌های لازم برای بالندگی روابط عمومی و به تبع آن، افزایش کیفیت خدمات آموزشی و عملکرد

سازمان آموزش و پرورش و ادارات آن فراهم گردد.

منابع

- بازرگان، عباس. «آغازی بر ارزیابی کیفیت در آموزش عالی ایران: چالش‌ها و چشم‌اندازها»، ترجمه داوود حاتمی. فصلنامه پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی. سال ششم، شماره ۲۰۱، شماره مسلسل ۱۵ و ۱۶، بهار و تابستان ۱۳۷۷.
- ساورخانی، باقر. جامعه‌شناسی ارتباطات. تهران: اطلاعات، چاپ پنجم، ۱۳۸۲.
- سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان گلستان. سالنامه آماری استان گلستان ۱۳۸۰. معاونت آمار و انفورماتیک سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان گلستان، تاریخ انتشار: زمستان ۱۳۸۱.
- سرایی، حسن. مقدمه‌ای بر نمونه‌گیری در تحقیق. تهران: سمت، ۱۳۷۲.
- فرهنگ، منوچهر. فرهنگ علوم اقتصادی. تهران: گلشن، چاپ چهارم، ۱۳۶۳.
- محمدی‌فر، محمدرضا. فرهنگ روزنامه‌نگاری. تهران: وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی، ۱۳۷۸.
- مطهری‌نژاد، میرزابابا. «تاریخچه روابط عمومی در ایران و جهان»، مجموعه سخنرانی‌های گردهمایی مدیران و کارشناسان روابط عمومی بنیاد جانبازان انقلاب اسلامی. اداره کل روابط عمومی بنیاد مستضعفان و جانبازان: «روابط عمومی و اهداف سازمانی»، اسفند ۱۳۷۶.
- معتمدنژاد، کاظم. وسایل ارتباط جمعی. تهران: دانشکده علوم ارتباطات اجتماعی، ۱۳۵۵.
- منصورفر، کریم. روش‌های آماری. تهران: دانشگاه تهران، ۱۳۷۸.
- میرسعیدقازی، علی. تئوری و عمل در روابط عمومی و ارتباطات. تهران: مبتکران، ۱۳۸۳.
- نصیری، حسن. «نقش روابط عمومی در پیشبرد اهداف سازمان»، مجموعه

سخنرانی‌های گردهمایی مدیران و کارشناسان روابط عمومی بنیاد جانبازان و
مستضعفان. اسفند ۱۳۷۶.

- Marston, J. E. *The Nature of Public Relations*. McGraw-Hill Book Co.
- Tunstal, J. *Advertising Men*. University of London Press, 1964.