

أما إجرائياً فيقصد بها: الجهود الوظيفية التي يؤديها ممارسو العلاقات العامة لإيصال رسالة المؤسسة إلى الجمهور سواء أكان داخلياً أو خارجياً بهدف تحقيق أهدافها وتعزيز الثقة بينها وبين جمهورها، مما يساعد على إقامة سمعة جيدة وعلاقات رصينة.

### 3- الإتصال:

ويعني الإستعلام عن الشيء، او عن الحوادث، ويعني في إطار تطبيقي لمفردة الإعلام في الخبر والرواية للحدث وهو ( القيام بالإعلام بالشيء سواء خبراً أو رواية، ويكون الطرف الثاني هو المتلقي ما أعلم به (مناف، 2010، ص22).

أما إجرائياً فيقصد به: ذلك الإتصال الذي يمكن من خلاله إقامة وتنشيط العلاقات العامة، داخل المؤسسة وخارجها لتحقيق الأهداف الإتصالية المنشودة للمؤسسات.

### 4- الرضا الوظيفي:

هو الشعور بالقناعة والارتياح والسعادة لإشباع الحاجات والرغبات والتوقعات مع العمل نفسه وبيئة العمل، مع الثقة والولاء والانتماء للعمل فضلاً عن العوامل والمؤثرات البيئية الداخلية والخارجية ذات العلاقة.(الكردي، 2011، ص42)

أما إجرائياً فيقصد به: كل ما يتعلق بتحقيق قناعة الرضا والإستجابة لدى العاملين وشعورهم بالإرتياح من عملهم ضمن المؤسسة.

5- مفهوم الإنتماء التنظيمي: هو "اعتقاد قوى وقبول من جانب أفراد التنظيم بأهداف وقيم المنظمة التي يعملون بها ورغبتهم في بذل أكبر عطاء ممكن لصالحها مع رغبة قوية في الاستمرار بعضويتها والدفاع عنها وتحسين سمعتها". (خطاب (1998)).