

جامعة القاهرة

كلية الإعلام

قسم العلاقات العامة والإعلان

# العوامل المؤثرة علي تقويم برامج العلاقات العامة في مصر

رسالة مقدمة لنيل درجة الماجستير في الإعلام

إعداد

الباحثة/ شيماء محمد عبد المجيد العشماوي

إشراف

أ.د. علي عجوة

أستاذ العلاقات العامة بكلية الإعلام - جامعة القاهرة

إشراف مشارك

د. ريم أحمد عادل طه

مدرس العلاقات العامة بكلية الإعلام - جامعة القاهرة

٢٠١٥ م - ١٤٣٦ هـ

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

" قَالُوا سُبْحَانَكَ لَا عِلْمَ لَنَا إِلَّا مَا عَلَّمْتَنَا إِنَّكَ أَنْتَ الْعَلِيمُ الْحَكِيمُ "

صدق الله العظيم

سورة "البقرة" آية رقم "٣٣"

إهداء

إلى أمي و أبي

صاحبى الفضل الأكبر علي بعد الله عز وجل

أمدهما الله بالصحة والعافية و أثابهما عني خير الجزاء

## شكر وتقدير

الحمد لله رب العالمين، و الصلاة و السلام على أشرف المرسلين سيدنا محمد صل الله عليه و سلم و على آله و صحبه أجمعين، أما بعد.. فأحمد الله عز وجل كثيرا على أن وفقني في إعداد و إتمام هذه الرسالة و أدعوه أن تكون ذات فائدة و علم ينتفع به.

و يسعدني أن أتقدم بخالص و أسمى آيات الشكر و التقدير إلى أستاذي الفاضل الدكتور/ **على عجوة** أستاذ العلاقات العامة بكلية الإعلام جامعة القاهرة، و المشرف على هذه الرسالة، حيث أمدني بكل أشكال التعليم و التوجيه و الرعاية طوال فترة الإشراف بداية من فكرة الرسالة و إنتهاءً بما هي عليه الآن. و لا يسعني إلا أن أدعو الله أن يجزيه عن هذا العمل خير الجزاء، و أن يمدّه بالصحة و العافية ليتواصل عطاؤه الإنساني و العلمي بلا حدود.

كذلك يسعدني أن أتقدم بخالص الإمتنان و العرفان بالجميل إلى أستاذتي الدكتورة/ **ريم أحمد عادل** المدرس بقسم العلاقات العامة بكلية الإعلام جامعة القاهرة، و المشرف المشارك على هذه الرسالة، على كل ما بذلته معي من جهد و ما تحملته من عبء لإنجاز هذه الرسالة، و ما أضافته من علم و فكر طوال فترة الإشراف، فلولا مجهودها الكبير ما خرج هذا العمل إلى النور، و ما كانت الرسالة في شكلها النهائي هذا، فجزاها الله خيرا عني.

و يتواصل شكري و تقديري إلى الأستاذة الدكتورة/ **حنان فاروق جنيد** الأستاذة بقسم العلاقات العامة بكلية الإعلام جامعة القاهرة، لتفضلها بقبول مناقشتي و المشاركة في لجنة الحكم على الرسالة رغم مشاغلها و أعبائها الثقيلة، و هو أمر أثق أنه إضافة حقيقية لهذه الرسالة، و أدعو الله أن أنتفع بملاحظتها القيمة و بوافر علمها، و لها مني كل آيات الشكر و التقدير.

كذلك أتقدم بخالص الشكر و التقدير إلى الأستاذة الدكتورة/ **فؤادة البكري** الأستاذ المساعد بقسم الإعلام بكلية الآداب جامعة حلوان، والتي زادتنني شرفا بقبولها الاشتراك في مناقشتي رغم مشاغلها و أعبائها الكثيرة، راجيةً من الله أن أنتفع بأفكارها و بوافر علمها، و لها مني كل آيات الاحترام و التقدير.

كما أتقدم بوافر الشكر و التقدير إلى جميع المسؤولين عن أجهزة العلاقات العامة بالمنظمات محل الدراسة الذين تعاونوا معي في مرحلة جمع البيانات، و بذلوا الوقت و الجهد في سبيل البحث العلمي.

**الباحثة**

## فهرس الموضوعات

رقم الصفحة	الموضوع
أ- ت	فهرس الموضوعات
ث	فهرس الأشكال
ج- ز	فهرس الجداول
س	المستخلص
٣٨-١	<b>الفصل الأول</b>
	<b>الإطار المنهجي للدراسة</b>
٢-١	أولاً: المقدمة .....
٢	ثانياً: موضوع الدراسة .....
٢٥-٢	ثالثاً: الدراسات السابقة .....
٢٧- ٢٦	رابعاً: النموذج الذى تتبناه الدراسة.....
٢٨	خامساً: أهداف الدراسة .....
٣١- ٢٨	سادساً: تساؤلات الدراسة و فروضها.....
٣٢	سابعاً: المفاهيم المستخدمة فى الدراسة.....
٣٢	ثامناً: نوع الدراسة .....
٣٣	تاسعاً:منهج الدراسة.....
٣٤- ٣٣	عاشراً: مجتمع الدراسة و عينة الدراسة .....
٣٥	الحادى عشر: أداة جمع البيانات.....
٣٦	الثانى عشر: صعوبات الدراسة .....
٣٧-٣٦	الثالث عشر: إختبار الصدق و الثبات .....
٣٨- ٣٧	الرابع عشر: المعالجة الإحصائية للبيانات .....
٩٥- ٣٩	<b>الفصل الثانى</b>
	<b>الإطار النظرى للدراسة</b>
٦٦- ٣٩	المبحث الأول: عملية تقويم برامج العلاقات العامة: النماذج و المراحل و القياسات ...
٤٠- ٣٩	ماهية تقويم برامج العلاقات العامة.....
٤١- ٤٠	أنواع تقويم برامج العلاقات العامة.....
٤١	مداخل تقويم برامج العلاقات العامة.....

رقم الصفحة	الموضوع
٤٢ - ٤١	الأسس العلمية لتقويم برامج العلاقات العامة.....
٤٣	نماذج تقويم برامج العلاقات العامة.....
٥١ - ٤٣	أولاً: النماذج التقليدية (الكلاسيكية).....
٦١ - ٥١	ثانياً: النماذج الحديثة.....
٦٢ - ٦١	ما يمكن إستخلاصه من العرض السابق لنماذج تقويم برامج العلاقات العامة .....
٦٤-٦٢	مراحل عملية تقويم برامج العلاقات العامة.....
٦٦ - ٦٥	القياسات المتضمنة فى عملية تقويم برامج العلاقات العامة.....
٩٣ - ٦٧	<b>المبحث الثانى: الأدوات المستخدمة فى تقويم برامج العلاقات العامة .....</b>
٧٧ - ٦٨	أولاً: أدوات مرحلة تقويم المدخلات .....
٧١ - ٦٩	أ- أدوات البحوث الثانوية.....
٧٧ - ٧٢	ب- أدوات البحوث الأولية.....
٨٤ - ٧٨	ثانياً: أدوات مرحلة تقويم المخرجات .....
٨٢ - ٧٨	أ- الأدوات الكمية .....
٨٤ - ٨٢	ب- الأدوات الكيفية .....
٩٣ - ٨٤	ثالثاً: أدوات مرحلة تقويم العائدات .....
٨٨ - ٨٥	أ- الأدوات الرسمية.....
٩٣ - ٨٨	ب- الأدوات غير الرسمية .....
٩٥ - ٩٣	<b>الخلاصة .....</b>
٩٤ - ٩٣	النموذج النظرى المقترح لعملية تقويم برامج العلاقات العامة .....
٩٥	المعايير القياسية لمستوى فعالية تقويم برامج العلاقات العامة .....
١٩٤ - ٩٦	<b>الفصل الثالث</b>
	<b>نتائج الدراسة</b>
١٢٤ - ٩٦	<b>المبحث الأول: النتائج العامة للدراسة .....</b>
١٥٢ - ١٢٥	<b>المبحث الثانى: نتائج تساؤلات الدراسة.....</b>
١٩٤ - ١٥٣	<b>المبحث الثالث: نتائج فروض الدراسة.....</b>

الموضوع	رقم الصفحة
الخاتمة و التوصيات .....	١٩٥ - ٢٠٥
مراجع الدراسة .....	٢٠٦ - ٢١٩
ملاحق الدراسة	٢٢٠ - ٢٣٧
الملحق الأول: إستمارة الإستقصاء .....	٢٢٠ - ٢٣٢
الملحق الثاني: قائمة بأسماء المنظمات محل الدراسة .....	٢٣٣ - ٢٣٥
الملحق الثالث: قرار رئيس الجهاز المركزى للتعبئة العامة و الإحصاء .....	٢٣٦
الملحق الرابع: إفادة مركز الدراسات و الإستشارات الإحصائية و القياسية .....	٢٣٧
ملخص الدراسة	٢٣٨ - ٢٤٠

## فهرس الأشكال

الرقم	الموضوع	الصفحة
شكل ١	النموذج النظرى المقترح لعملية تقويم برامج العلاقات العامة	٢٧
شكل ٢	نموذج الإعداد و التنفيذ و التأثير PII Model	٤٤
شكل ٣	النموذج الهرمى لبحوث العلاقات العامة	٤٧
شكل ٤	أفضل عشر مناهج بحثية يمكن إستخدامها بالنموذج الهرمى	٤٨
شكل ٥	نموذج مقياس فعالية العلاقات العامة	٤٩
شكل ٦	نموذج التقويم المستمر	٥٢
شكل ٧	نموذج خطة التقويم	٥٤
شكل ٨	نموذج عملية التخطيط و البحث و التقويم	٥٦
شكل ٩	العلاقة بين خطوات نموذج التخطيط و البحث و التقويم و مراحل التقويم	٥٧
شكل ١٠	النموذج الموحد للتقويم	٦٠
شكل ١١	النموذج النظرى المقترح لعملية تقويم برامج العلاقات العامة	٩٤
شكل ١٢	متغيرات تقييم جهود العلاقات العامة التى تتأثر بنمط ملكية المنظمة	١٣٣
شكل ١٣	متغيرات تقييم جهود العلاقات العامة التى تتأثر بطبيعة نشاط المنظمة	١٤٠
شكل ١٤	نموذج العوامل المؤثرة على تقويم برامج العلاقات العامة	٢٠٥



## فهرس الجداول

الرقم	الموضوع	الصفحة
جدول ١	متغيرات الدراسة	٣٠-٣١
جدول ٢	مفاهيم الدراسة	٣٢
جدول ٣	توزيع عينة الدراسة وفقاً لنمط الملكية	٣٣
جدول ٤	توزيع عينة الدراسة وفقاً لطبيعة النشاط	٣٤
جدول ٥	توزيع عينة الدراسة وفقاً لأحجام المنظمات	٣٤
جدول ٦	توزيع عينة الدراسة وفقاً لجنسية الإدارة	٣٤
جدول ٧	المناهج البحثية المطروحة بنموذج التخطيط و البحث و التقويم	٥٨
جدول ٨	المسميات المختلفة لمرحلتى المدخلات و المخرجات بنماذج التقويم	٦٣
جدول ٩	المراحل الفرعية لمرحلة تقويم العائدات بنماذج التقويم و مسمياتها	٦٤
جدول ١٠	القياسات المطلوبة فى كل مرحلة من مراحل تقويم برامج العلاقات العامة	٦٥-٦٦
جدول ١١	معدل ممارسة تقييم جهود العلاقات العامة بالمنظمات محل الدراسة	٩٧
جدول ١٢	معدل الإهتمام بتقييم جهود العلاقات العامة مع الفئات الجماهيرية المختلفة بالمنظمات محل الدراسة	١٠٠
جدول ١٣	مستويات تقييم جهود العلاقات العامة بالمنظمات محل الدراسة	١٠١
جدول ١٤	مراحل تقييم جهود العلاقات العامة بالمنظمات محل الدراسة	١٠٢
جدول ١٥	الأهداف (القياسات) المطلوبة عند تقييم جهود العلاقات العامة بالمنظمات محل الدراسة	١٠٥
جدول ١٦	الأهداف (القياسات) المطلوبة فى كل مرحلة من مراحل تقييم جهود العلاقات العامة بالمنظمات محل الدراسة	١٠٦
جدول ١٧	الأدوات البحثية المستخدمة فى تقييم جهود العلاقات العامة بالمنظمات محل الدراسة	١٠٨
جدول ١٨	الأدوات البحثية المستخدمة فى كل مرحلة من مراحل تقييم جهود العلاقات العامة بالمنظمات محل الدراسة	١١٠
جدول ١٩	معدل الإستفادة من نتائج تقييم جهود العلاقات العامة فى تقويم البرامج الحالية بالمنظمات محل الدراسة	١١١

١١٢	المراحل التى تستفيد فيها أجهزة العلاقات العامة بالمنظمات محل الدراسة من نتائج التقييم فى تقييم البرامج الحالية	جدول ٢٠
١١٣	معدل الإستفادة من نتائج تقييم جهود العلاقات العامة فى التخطيط للبرامج المستقبلية بالمنظمات محل الدراسة	جدول ٢١
١١٣	أشكال الإستفادة من نتائج تقييم جهود العلاقات العامة فى المستقبل بالمنظمات محل الدراسة	جدول ٢٢
١١٤	وجود تطوير متوقع فى تقييم جهود العلاقات العامة بالمنظمات محل الدراسة	جدول ٢٣
١١٥	أشكال التطوير المتوقع لتقييم جهود العلاقات العامة بالمنظمات محل الدراسة	جدول ٢٤
١١٦	ماهية المسئول عن تقييم جهود العلاقات العامة بالمنظمات محل الدراسة	جدول ٢٥
١١٧	مدى دعم الإدارة العليا لتقييم جهود العلاقات العامة بالمنظمات محل الدراسة	جدول ٢٦
١١٨	أشكال دعم الإدارة العليا لتقييم جهود العلاقات العامة بالمنظمات محل الدراسة	جدول ٢٧
١١٨	تخصيص ميزانية سنوية لتقييم جهود العلاقات العامة بالمنظمات محل الدراسة	جدول ٢٨
١١٩	نسبة المخصصات المالية للتقييم من الميزانية السنوية للعلاقات العامة بالمنظمات محل الدراسة	جدول ٢٩
١٢٠	تقدير رؤوساء أجهزة العلاقات العامة بالمنظمات محل الدراسة لمستوى فعالية تقييم جهودهم	جدول ٣٠
١٢١	مدى وجود صعوبات عند تقييم جهود العلاقات العامة بالمنظمات محل الدراسة	جدول ٣١
١٢١	صعوبات تقييم جهود العلاقات العامة بالمنظمات محل الدراسة	جدول ٣٢
١٢٢	معوقات تقييم جهود العلاقات العامة بالمنظمات محل الدراسة	جدول ٣٣
١٢٥	العلاقة بين نمط ملكية المنظمة و معدل ممارسة تقييم جهود العلاقات العامة	جدول ٣٤

١٢٦	العلاقة بين نمط ملكية المنظمة و ممارسة تقييم برامج إدارة الأزمات و برامج المسؤولية الاجتماعية	جدول ٣٥
١٢٦	العلاقة بين نمط ملكية المنظمة و مراحل تقييم جهود العلاقات العامة	جدول ٣٦
١٢٧	العلاقة بين نمط ملكية المنظمة و الإستفادة من نتائج التقييم فى تقويم البرامج الحالية	جدول ٣٧
١٢٨	العلاقة بين نمط ملكية المنظمة و وجود تطوير متوقع فى تقييم جهود العلاقات العامة	جدول ٣٨
١٢٨	العلاقة بين نمط ملكية المنظمة و ماهية المسئول عن تقييم جهود العلاقات العامة	جدول ٣٩
١٢٩	العلاقة بين نمط ملكية المنظمة و أشكال دعم الإدارة العليا لتقييم جهود العلاقات العامة	جدول ٤٠
١٢٩	العلاقة بين نمط ملكية المنظمة و تخصيص ميزانية سنوية لتقييم جهود العلاقات العامة	جدول ٤١
١٣٠	العلاقة بين نمط ملكية المنظمة و صعوبات تقييم جهود العلاقات العامة	جدول ٤٢
١٣١	العلاقة بين نمط ملكية المنظمة و معوقات تقييم جهود العلاقات العامة	جدول ٤٣
١٣٤	العلاقة بين طبيعة نشاط المنظمة و معدل ممارسة تقييم جهود العلاقات العامة	جدول ٤٤
١٣٥	العلاقة بين طبيعة نشاط المنظمة و تقييم برامج إدارة الأزمات و برامج المسؤولية الاجتماعية	جدول ٤٥
١٣٥	العلاقة بين طبيعة نشاط المنظمة و مراحل تقييم جهود العلاقات العامة	جدول ٤٦
١٣٦	العلاقة بين طبيعة نشاط المنظمة و معدل الإستفادة من نتائج التقييم فى تقويم البرامج الحالية	جدول ٤٧
١٣٦	العلاقة بين طبيعة نشاط المنظمة و وجود تطوير متوقع فى تقييم جهود العلاقات العامة	جدول ٤٨
١٣٧	العلاقة بين طبيعة نشاط المنظمة و ماهية المسئول عن تقييم جهود العلاقات العامة	جدول ٤٩

١٣٧	العلاقة بين طبيعة نشاط المنظمة و تخصيص ميزانية سنوية لتقييم جهود العلاقات العامة	جدول ٥٠
١٣٨	العلاقة بين طبيعة نشاط المنظمة و صعوبات تقييم جهود العلاقات العامة	جدول ٥١
١٣٩	العلاقة بين طبيعة نشاط المنظمة و معوقات تقييم جهود العلاقات العامة	جدول ٥٢
١٤١	مستوى فعالية تقييم جهود العلاقات العامة وفقاً لمدى مواكبته لمراحل إدارة العلاقات العامة	جدول ٥٣
١٤٣	مستوى فعالية تقييم جهود العلاقات العامة فى مرحلة قبل التنفيذ وفقاً لمدى الالتزام بالقياسات المطلوبة	جدول ٥٤
١٤٣	مستوى فعالية تقييم جهود العلاقات العامة فى مرحلة أثناء التنفيذ وفقاً لمدى الالتزام بالقياسات المطلوبة	جدول ٥٥
١٤٤	مستوى فعالية تقييم جهود العلاقات العامة فى مرحلة بعد التنفيذ وفقاً لمدى الالتزام بالقياسات المطلوبة	جدول ٥٦
١٤٦	مستوى فعالية تقييم جهود العلاقات العامة فى مرحلة قبل التنفيذ وفقاً لمدى استخدام الأدوات البحثية المناسبة	جدول ٥٧
١٤٦	مستوى فعالية تقييم جهود العلاقات العامة فى مرحلة أثناء التنفيذ وفقاً لمدى استخدام الأدوات البحثية المناسبة	جدول ٥٨
١٤٧	مستوى فعالية تقييم جهود العلاقات العامة فى مرحلة بعد التنفيذ وفقاً لمدى استخدام الأدوات البحثية المناسبة	جدول ٥٩
١٤٩	مستوى فعالية تقييم جهود العلاقات العامة وفقاً لمدى الاستفادة من نتائج التقييم فى تقويم البرامج الحالية	جدول ٦٠
١٥٠	مستوى فعالية تقييم جهود العلاقات العامة وفقاً لمدى الاستفادة من نتائج التقييم فى تقويم البرامج المستقبلية	جدول ٦١
١٥١	مستوى فعالية تقييم جهود العلاقات العامة بالمنظمات محل الدراسة بناءً على المعايير المتفق عليها بالنماذج الدولية	جدول ٦٢
١٥٣	مستوى فعالية تقييم جهود العلاقات العامة وفقاً لنمط ملكية المنظمة	جدول ٦٣
١٥٤	الفروق بين منظمات قطاع الأعمال العام و القطاع الإستثمارى وفقاً لمستوى فعالية تقييم جهود العلاقات العامة	جدول ٦٤

١٥٥	مستوى فعالية تقييم جهود العلاقات العامة وفقاً لطبيعة نشاط المنظمة	جدول ٦٥
١٥٦	الفروق بين المنظمات الإنتاجية و الخدمية وفقاً لمستوى فعالية تقييم جهود العلاقات العامة	جدول ٦٦
١٥٧	مستوى فعالية تقييم جهود العلاقات العامة وفقاً لجنسية إدارة المنظمة	جدول ٦٧
١٥٧	الفروق بين المنظمات ذات الإدارة المصرية و المختلطة وفقاً لمستوى فعالية تقييم جهود العلاقات العامة	جدول ٦٨
١٥٨	مستوى فعالية تقييم جهود العلاقات العامة وفقاً لحجم المنظمة	جدول ٦٩
١٥٩	الفروق النسبية بين المنظمات ذات الأحجام المختلفة وفقاً لمستوى فعالية تقييم جهود العلاقات العامة	جدول ٧٠
١٦١	موقع جهاز العلاقات العامة بالهيكل التنظيمي في المنظمات محل الدراسة	جدول ٧١
١٦١	أهداف جهاز العلاقات العامة بالمنظمات محل الدراسة	جدول ٧٢
١٦٢	علاقة جهاز العلاقات العامة بالإدارة العليا في المنظمات محل الدراسة	جدول ٧٣
١٦٢	معدل وضع جهاز العلاقات العامة لخطته بالمنظمات محل الدراسة	جدول ٧٤
١٦٣	الوظائف الأساسية التي يقوم بها جهاز العلاقات العامة بالمنظمات محل الدراسة	جدول ٧٥
١٦٣	العلاقة بين العلاقات العامة و التسويق بالمنظمات محل الدراسة	جدول ٧٦
١٦٤	متوسط سنوات خبرة العاملين بجهاز العلاقات العامة في المنظمات محل الدراسة	جدول ٧٧
١٦٤	تنظيم دورات تدريبية للعاملين بالعلاقات العامة في المنظمات محل الدراسة	جدول ٧٨
١٦٥	الثقافة التنظيمية داخل جهاز العلاقات العامة بالمنظمات محل الدراسة	جدول ٧٩
١٦٦	الأدوار المهنية التي يُمارسها الرؤساء و العاملين بأجهزة العلاقات العامة في المنظمات محل الدراسة	جدول ٨٠
١٦٧	مدى توافر المبادئ العشر للعلاقات العامة الممتازة بأجهزة العلاقات العامة في المنظمات محل الدراسة	جدول ٨١
١٦٨	مستوى إمتياز أجهزة العلاقات العامة بالمنظمات محل الدراسة التي تُمارس تقييم جهود العلاقات العامة	جدول ٨٢

١٦٨	العلاقة بين مستوى إمتياز جهاز العلاقات العامة و مستوى فعّالية تقييم جهود العلاقات العامة	جدول ٨٣
١٧٠	العلاقة بين ماهية المسئول عن تقييم جهود العلاقات العامة و مستوى فعّالية تقييم جهود العلاقات العامة	جدول ٨٤
١٧١	العلاقة بين مدى دعم الإدارة العليا لتقييم جهود العلاقات العامة و مستوى فعّالية تقييم جهود العلاقات العامة	جدول ٨٥
١٧٣	العلاقة بين تخصيص ميزانية سنوية لتقييم جهود العلاقات العامة و مستوى فعّالية تقييم جهود العلاقات العامة	جدول ٨٦
١٧٦	إتجاهات رؤوساء أجهزة العلاقات العامة بالمنظمات محل الدراسة نحو تقييم جهود العلاقات العامة	جدول ٨٧
١٧٧	الإتجاه العام لرؤوساء أجهزة العلاقات العامة بالمنظمات محل الدراسة نحو تقييم جهود العلاقات العامة	جدول ٨٨
١٧٨	تصنيف رؤوساء أجهزة العلاقات العامة وفقاً للنوع	جدول ٨٩
١٧٨	تصنيف رؤوساء أجهزة العلاقات العامة وفقاً للسن	جدول ٩٠
١٧٨	تصنيف رؤوساء أجهزة العلاقات العامة وفقاً للتخصص الدراسى	جدول ٩١
١٧٩	تصنيف رؤوساء أجهزة العلاقات العامة وفقاً لعدد سنوات خبرتهم	جدول ٩٢
١٧٩	وجود خبرة سابقة لرئيس الجهاز فى غير مجال العلاقات العامة	جدول ٩٣
١٧٩	تصنيف رؤوساء أجهزة العلاقات العامة وفقاً لمجال خبرتهم السابقة	جدول ٩٤
١٨٠	العلاقة بين إتجاه رئيس جهاز العلاقات العامة نحو التقييم و مستوى فعّالية تقييم جهود العلاقات العامة	جدول ٩٥
١٨٢	العلاقة بين الدور المهنى الذى يُمارسه رئيس جهاز العلاقات العامة و إتجاهه نحو تقييم جهود العلاقات العامة	جدول ٩٦
١٨٤	إتجاهات رؤوساء أجهزة العلاقات العامة وفقاً للنوع	جدول ٩٧
١٨٥	الفروق بين ذكور و إناث رؤوساء أجهزة العلاقات العامة وفقاً لإتجاهاتهم نحو تقييم جهود العلاقات العامة	جدول ٩٨
١٨٦	إتجاهات رؤوساء أجهزة العلاقات العامة وفقاً للسن	جدول ٩٩
١٨٧	الفروق بين رؤوساء أجهزة العلاقات العامة ذوى الأعمار المختلفة وفقاً لإتجاهاتهم نحو تقييم جهود العلاقات العامة	جدول ١٠٠

١٨٨	إتجاهات رؤوساء أجهزة العلاقات العامة وفقاً لتخصصاتهم الدراسية	جدول ١٠١
١٨٩	الفروق بين رؤوساء أجهزة العلاقات العامة ذوى التخصصات الدراسية المختلفة وفقاً لإتجاهاتهم نحو تقييم جهود العلاقات العامة	جدول ١٠٢
١٩٠	إتجاهات رؤوساء أجهزة العلاقات العامة وفقاً لسنوات خبرتهم فى مجال العلاقات العامة	جدول ١٠٣
١٩١	الفروق بين رؤوساء أجهزة العلاقات العامة ذوى سنوات الخبرة المختلفة فى مجال العلاقات العامة وفقاً لإتجاهاتهم نحو تقييم جهود العلاقات العامة	جدول ١٠٤
١٩٢	العلاقة بين كون الخبرة السابقة لرئيس جهاز العلاقات العامة فى مجال العلاقات العامة و إتجاهه نحو تقييم جهود العلاقات العامة	جدول ١٠٥
١٩٣	الفروق بين رؤوساء أجهزة العلاقات العامة ذوى مجالات الخبرة المختلفة وفقاً لإتجاهاتهم نحو تقييم جهود العلاقات العامة	جدول ١٠٦