

جامعة عين شمس

كلية الآداب

قسم علوم الاتصال والإعلام

**دور العلاقات العامة في دعم جهود خطة التنمية
الوطنية بدولة الكويت
دراسة تحليلية ميدانية**

بحث مقدم للحصول على درجة الدكتوراه في الآداب
من قسم علوم الاتصال والإعلام
كلية الآداب جامعة عين شمس

إعداد
جدعان فاضل الشمري

إشراف
أ.د/ ثريا البدوي
الأستاذ بقسم العلاقات العامة والإعلان
كلية الإعلام - جامعة القاهرة

إشراف مشارك
د / سلوى سليمان
الأستاذ المساعد بقسم علوم الاتصال والإعلام
كلية الآداب - جامعة عين شمس

محتويات الدراسة

رقم الصفحة	الموضوع
42-1	الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة
2	المقدمة
4	أولاً: أهمية الدراسة
6	ثانياً: مشكلة الدراسة
7	ثالثاً: أهداف الدراسة
8	رابعاً: الإطار النظري للدراسة
8	أ) الدراسات السابقة (استعراض التراث العلمي في مجال الدراسة)
8	- المحور الأول: دراسات تناولت دور العلاقات العامة في خدمة قضايا التنمية المختلفة
17	- المحور الثاني: دراسات تناولت دور العلاقات العامة في خدمة القطاع الحكومي والخاص
26	ب) النموذج النظري الذي تعتمد عليه الدراسة
28	نموذج الدور المتكامل للعلاقات العامة في تحقيق التنمية المستدامة للمجتمع واستدامة الشركات Corporate Sustainability
30	خامساً: مفاهيم الدراسة وتعريفاتها النظرية والإجرائية
34	سادساً: تساؤلات الدراسة
36	سابعاً: الإجراءات المنهجية للدراسة
36	1- نوع الدراسة
37	2- منهج الدراسة
37	3- مجتمع وعينة الدراسة
41	4- أدوات جمع البيانات

رقم الصفحة	الموضوع
88-43	<u>الفصل الثاني: العلاقات العامة وقضايا التنمية</u>
44	تمهيد
44	أولاً: ارتباط مفهوم العلاقات العامة بقضايا التنمية
49	ثانياً: حملات العلاقات العامة في مجال التنمية
58	ثالثاً: العلاقات العامة ونماذج التنمية
58	أ) العلاقات العامة ونموذج الحداثة
60	ب) العلاقات العامة ونموذج بناء العلاقات
61	ج) العلاقات العامة ونموذج التعددية (العنصر البشري كركيزة للتنمية) ..
63	د) العلاقات العامة ونموذج نشر المستحدثات
64	رابعاً: الأدوار التي تمارسها العلاقات العامة في خدمة قضايا التنمية
	خامساً: بروز دور المسؤولية الاجتماعية في تحقيق التنمية المستدامة في
68	المجتمع
75	سادساً: العلاقات العامة والتنمية من منظور القطاع العام
79	سابعاً: العلاقات العامة والتنمية من منظور القطاع الخاص
84	ثامناً: دور ممارسي العلاقات العامة في خدمة قضايا التنمية
88	الخلاصة
119:89	<u>الفصل الثالث: التنمية المستدامة في دولة الكويت</u>
90	تمهيد
90	أولاً: تطور مفهوم التنمية المستدامة وأبعاده المتعددة
94	ثانياً: أهداف التنمية المستدامة في دولة الكويت
97	ثالثاً: مؤشرات التنمية الحالية في دولة الكويت
97	1) التنمية الاقتصادية

رقم الصفحة	الموضوع
99	(2) التنمية البشرية والمجتمعية
104	(3) الإدارة العامة والتخطيط والمعلومات
105	رابعاً: الأهداف الاستراتيجية للتنمية فى دولة الكويت حتى عام 2035
108	خامساً: القطاع الخاص ودوره فى خدمة قضايا التنمية بالكويت
	سادساً: تفعيل دور ومشاركة المجتمع المدني فى عملية التنمية المستدامة
111	بدولة الكويت
115	سابعاً: الدور الاقتصادي للقطاع التعاوني بدولة الكويت
116	ثامناً: العولمة والتحديات التى تواجه الاقتصاد الوطني
119	الخلاصة
223:120	<u>الفصل الرابع: النتائج التى أسفرت عنها الدراسة</u>
121	تمهيد
121	أولاً: نتائج الدراسة التحليلية
121	• شركة زين لخدمات الاتصالات المتنقلة
125	• بنك الكويت الوطنى
131	• شركة الأرجان للمقاولات والبناء
136	• شركة التسهيلات التجارية للتمويل والتأمين
141	• شركة مشاريع الكويت القابضة
147	ثانياً: نتائج الدراسة الخاصة بالقائم بالاتصال
147	1- القطاعات التى تنتمي إليها الشركات محل الدراسة
148	2- مجالات عمل الشركات محل الدراسة
149	3- مكانة جهاز العلاقات العامة فى الشركات محل الدراسة
149	4- خطة التنمية الوطنية كما يدركها مديرو العلاقات العامة فى الشركات محل الدراسة

150	5- القطاعات الأكثر احتياجاً للتنمية من وجهة نظر مسئولى العلاقات العامة
151	6- اتجاهات الشركات نحو عملية التنمية في البلاد بأبعادها المتعددة
155	7- حرص إدارة العلاقات العامة على تنفيذ برامج تنموية لخدمة المجتمع..
156	8- المجالات التى تحرص العلاقات العامة على تنفيذ برامج المسؤولية الاجتماعية فيها
157	9- أبرز برامج المسؤولية الاجتماعية التى قامت إدارات العلاقات العامة في الشركات بتنفيذها في المجالات المختلفة
159	10- دعم الإدارة العليا لبرامج المسؤولية الاجتماعية في الشركات محل الدراسة
159	11- معدل تنفيذ برامج المسؤولية الاجتماعية في الشركات محل الدراسة
160	12- مدى اسهام برامج المسؤولية الاجتماعية في دعم أبعاد خطة التنمية الوطنية في الشركات محل الدراسة
162	13- دور العلاقات العامة في دعم عملية النمو الاقتصادى للشركات
163	14- دور العلاقات العامة في تقديم الدعم للعاملين وتهيئة بيئة داخلية محفزة للعمل
164	15- دور العلاقات العامة في دعم الجانب الاقتصادى للمجتمع
165	16- دور العلاقات العامة في دعم المجتمع المحلى وتقديم برامج الدعم البيئى
166	17- دور العلاقات العامة في دعم الفئات الأكثر احتياجاً فى المجتمع
167	18- اتجاهات مسئولى العلاقات العامة نحو دورها في حصول الشركات على الدعم الحكومي
168	19- اتجاهات مسئولى العلاقات العامة نحو دورها في دعم التطور التكنولوجى للشركات من خلال الارتباط بالمجتمع والاستفادة من التطور فيه

رقم الصفحة	الموضوع
169	20- اتجاهات مسئولى العلاقات العامة نحو دورها في دعم قدرة الشركات على المنافسة والتقدم فى السوق
170	21- الإقتراحات التى تعزز من دور أجهزة العلاقات العامة فى دعم خطة التنمية الوطنية بدولة الكويت من وجه نظرى مديرى العلاقات العامة...
172	22- أهمية بعض الأنشطة الاتصالية للعلاقات العامة لخدمة خطة التنمية الوطنية وفقا لآراء مسئولى العلاقات العامة
175	23- اسهامات العلاقات العامة فى خدمة قضايا التنمية في البلاد من وجهة نظر المسئولين
176	24- الحملات الإعلانية التى تعتمد عليها إدارات العلاقات العامة عند تنفيذ برامج المسؤولية الاجتماعية والأنشطة التنموية المختلفة في الشركات محل الدراسة
177	25- الأنشطة الاتصالية التى تعتمد عليها إدارات العلاقات العامة عند تنفيذ برامج المسؤولية الاجتماعية والأنشطة التنموية المختلفة في الشركات محل الدراسة
179	26- العوامل الأكثر أهمية في تدعيم علاقة الشركة بالمجتمع من وجهة نظر مسئولى العلاقات العامة في الشركات محل الدراسة
181	27- القطاعات المسئولة عن دعم خطة التنمية من وجهة نظرى مسئولى العلاقات العامة في الشركات محل الدراسة
182	28- مدى قيام أجهزة العلاقات العامة بتقديم برامج تدريبية للموظفين لإعلامهم وتنقيفهم بخطة التنمية الوطنية

رقم الصفحة	الموضوع
183	ثالثاً: نتائج الدراسة الكيفية
183	- مكانة ووظائف العلاقات العامة في الشركات محل الدراسة
189	- مفهوم التنمية لدى مسئولى العلاقات العامة في المؤسسات والهيئات محل الدراسة وإدراكهم لأهمية خطة التنمية الوطنية
195	- طبيعة الأنشطة الاتصالية التى تقوم بها العلاقات العامة لدعم خطة التنمية الوطنية في المؤسسات والهيئات محل الدراسة
204	- برامج المسؤولية الاجتماعية التى تقوم بها العلاقات العامة لخدمة خطة التنمية الوطنية في المؤسسات والهيئات محل الدراسة
211	- التعاون والتنسيق بين جهاز العلاقات العامة والأطراف المختلفة من أجل دعم خطة التنمية الوطنية في المؤسسات محل الدراسة
219	- العاملون بجهاز العلاقات العامة والتدريب الذى يخدم أهداف خطة التنمية الوطنية في المؤسسات والهيئات محل الدراسة
221	- أهم التوصيات التى يمكن أن تعزز من دور جهاز العلاقات العامة في دعم جهود خطة التنمية الوطنية من وجهة نظر الباحثين في المؤسسات والهيئات محل الدراسة
224	الخلاصة
245:225	<u>الفصل الخامس : خاتمة الدراسة</u>
226	تمهيد
226	أولاً:المؤشرات العامة لنتائج الدراسة
241	ثانياً:مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الدراسات السابقة.....
244	ثالثاً:نموذج مقترح لتفعيل دور العلاقات العامة فى دعم التنمية الوطنية بالكويت
245	الخلاصة
246	قائمة مراجع الدراسة
261	ملحق رقم (1)
267	ملحق رقم (2)

فهرس جداول الدراسة

رقم الصفحة	عنوان الجدول
39	جدول رقم (1) عينة الدراسة الكيفية
40	جدول رقم (2) عينة الدراسة الخاصة بالقائم بالاتصال
147	جدول رقم (3) القطاعات التى تنتمي إليها الشركات محل الدراسة
148	جدول رقم (4) مجالات عمل الشركات محل الدراسة
149	جدول رقم (5) مكانة جهاز العلاقات العامة في الشركات محل الدراسة
149	جدول رقم (6) خطة التنمية الوطنية كما يدركها مديرو العلاقات العامة في الشركات محل الدراسة
150	جدول رقم (7) القطاعات الأكثر احتياجاً للتنمية من وجهة نظر مسؤولى العلاقات العامة.
151	جدول رقم (8) اتجاهات الشركات نحو عملية التنمية في البلاد بأبعادها المتعددة
155	جدول رقم (9) حرص إدارة العلاقات العامة على تنفيذ برامج تنمية لخدمة المجتمع..
156	جدول رقم (10) المجالات التى تحرص العلاقات العامة على تنفيذ برامج المسؤولية الاجتماعية فيها
159	جدول رقم (11) دعم الإدارة العليا لبرامج المسؤولية الاجتماعية في الشركات محل الدراسة
159	جدول رقم (12) معدل تنفيذ برامج المسؤولية الاجتماعية في الشركات محل الدراسة....
160	جدول رقم (13) مدى اسهام برامج المسؤولية الاجتماعية في دعم أبعاد خطة التنمية الوطنية في الشركات محل الدراسة
163	جدول رقم (14) دور العلاقات العامة في دعم عملية النمو الاقتصادى للشركات
164	جدول رقم (15) دور العلاقات العامة في تقديم الدعم للعاملين وتهيئة بيئة داخلية محفزة للعمل
165	جدول رقم (16) دور العلاقات العامة في دعم الجانب الاقتصادى للمجتمع
166	جدول رقم (17) دور العلاقات العامة في دعم المجتمع المحلي وتقديم برامج الدعم البيئى

رقم الصفحة	عنوان الجدول
167	جدول رقم (18) دور العلاقات العامة في دعم الفئات الأكثر احتياجاً في المجتمع
168	جدول رقم (19) اتجاهات مسؤولي العلاقات العامة نحو دورها في حصول الشركات على الدعم الحكومي
169	جدول رقم (20) اتجاهات مسؤولي العلاقات العامة نحو دورها في دعم التطور التكنولوجي للشركات من خلال الارتباط بالمجتمع والاستفادة من التطور فيه
170	جدول رقم (21) اتجاهات مسؤولي العلاقات العامة نحو دورها في دعم قدرة الشركات على المنافسة والتقدم في السوق
172	جدول رقم (22) أهمية بعض الأنشطة الاتصالية للعلاقات العامة لخدمة خطة التنمية الوطنية وفقاً لآراء مسؤولي العلاقات العامة
175	جدول رقم (23) إسهامات العلاقات العامة في خدمة قضايا التنمية في البلاد من وجهة نظر المسؤولين
176	جدول رقم (24) الحملات الإعلانية التي تعتمد عليها إدارات العلاقات العامة عند تنفيذ برامج المسؤولية الاجتماعية والأنشطة التنموية المختلفة في الشركات محل الدراسة
177	جدول رقم (25) الأنشطة الاتصالية التي تعتمد عليها إدارات العلاقات العامة عند تنفيذ برامج المسؤولية الاجتماعية والأنشطة التنموية المختلفة في الشركات محل الدراسة
179	جدول رقم (26) العوامل الأكثر أهمية في تدعيم علاقة الشركة بالمجتمع من وجهة نظر مسؤولي العلاقات العامة في الشركات محل الدراسة
181	جدول رقم (27) القطاعات المسؤولة عن دعم خطة التنمية من وجهة نظري مسؤولي العلاقات العامة في الشركات محل الدراسة
182	جدول رقم (28) مدى قيام أجهزة العلاقات العامة بتقديم برامج تدريبية للموظفين لإعلامهم وتنقيفهم بخطة التنمية الوطنية

فهرس أشكال الدراسة

رقم الصفحة	عنوان الشكل
28	شكل رقم (1) النموذج النظرى للدراسة
70	شكل رقم (2) اتصالات المسئولية الاجتماعية للمنظمة
	شكل رقم (3) نموذج مقترح لتفعيل دور العلاقات العامة في دعم جهود التنمية الوطنية
244	بدولة الكويت

شكر وتقدير

بسم الله الرحمن الرحيم

" رَبِّ أَوْزِعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَىٰ وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ وَأَدْخِلْنِي
بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ الصَّالِحِينَ "

يتقدم الباحث بجزيل الشكر والامتنان والتقدير العميق إلى الأستاذة الدكتور ثريا البدوي الأستاذ
بقسم العلاقات العامة والإعلان بكلية الإعلام جامعة القاهرة والمشفرة على هذه الرسالة على كل
ما قدمته لي من العون والمساندة لإتمام هذا العمل وعلى توجيهاتها المثمرة التي كان لها بالغ
الأثر في إخراجها على هذا النحو ، كما يتقدم الباحث بجزيل الشكر والامتنان إلى الدكتور سلوى
سليمان الأستاذ المساعد بقسم علوم الاتصال والإعلام بكلية الآداب جامعة عين شمس والمشفرة
المشارك على هذا العمل على توجيهاتها الصادقة ووقتها الثمين ومساعدتها للباحث وأسأل الله أن
ينفع الناس بعلمها وأن يبارك لها في وقتها وصحتها .

ولا يسعني بعد الانتهاء من إعداد هذه الدراسة إلا أن أتقدم بجزيل الشكر وعظيم الامتنان إلى
الأستاذ الدكتور سمير حسين على قبول مناقشة هذا العمل، وعلى ما قدمه له من دعم في مسيرتي
الأكاديمية ومؤازرتي بشكل دائم ، وحتى على مواصلة التحصيل العلمي فله مني كل التحية
والتقدير وأسأل الله له دوام الصحة والعافية والعطاء . كما يتقدم الباحث بكل معاني الشكر
والتقدير إلى الأستاذة الدكتورة سوزان القليني على قبولها مناقشة هذه الأطروحة ، وعلى كل ما
قدمته للباحث من دعم ومساندة وتشجيع في كل خطوة من إعداد رسالة الماجستير إلى الانتهاء من
أطروحة الدكتوراه ، وأسأل الله لها الرفعة وأن ينفع الطلاب بعلمها .

وإلى والدي ووالدتي أنحنى إجلالا وتقديرا لهما وأقبل يديهما على كل ما قدماه لي من يد العون
والمساندة في مسيرتي الأكاديمية ، فقد ألهماني حب الكفاح والحرص على العمل الدؤوب وأسأل
الله لهما الصحة والعافية .

كذلك يتقدم الباحث بأسمى آيات الشكر إلى القيادة الكريمة بالحرس الوطني الكويتي ممثله بسمو
الشيخ سالم العلي الصباح رئيس الحرس الوطني ومعالي الشيخ مشعل الأحمد الجابر الصباح نائب
رئيس الحرس الوطني وسعادة وكيل الحرس الوطني الفريق ركن مهندس هاشم عبدالرزاق

الرفاعي على دعمهم المتواصل لى فى رحلة البحث العلمى من دراسة الماجستير الى الانتهاء من موضوع رسالة الدكتوراه .

كما يتقدم الباحث بالشكر والتقدير والإمتنان لكل من قدم لى الدعم والمساندة فى هذه الرحلة العلمية وأخص بالتحديد اللواء م مشعل راشد المطيرى واللواء محمد فرحان الفرحان وجميع زملاء السلاح والأصدقاء والأحباء الذين قدموا لى كل الدعم والمساندة خلال هذه الفترة وأسأل الله لهم الصحة والعافية ، وأخيرا أسأل الله التوفيق والسداد.

الفصل الأول : الإطار المنهجي للدراسة