



جامعة عين شمس

معهد الدراسات العليا للطفولة

قسم الإعلام وثقافة الأطفال

**دور العلاقات العامة في تحسين صورة وزارة التربية والتعليم لدى طلاب التعليم الأساسي في ضوء معايير الجودة الشاملة
(دراسة ميدانية)**

رسالة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على درجة الماجستير في
الإعلام وثقافة الأطفال

/إعداد/

منار عبد الخالق عزت محمد
إشراف

الأستاذ الدكتور

محب محمود الرافعي

أستاذ ورئيس قسم العلوم التربوية والإعلام البيئي

معهد الدراسات والبحوث البيئية جامعة عين شمس

وزير التربية والتعليم الأسبق

الأستاذ الدكتور

اعتماد خلف معد

أستاذ متفرغ بقسم الإعلام وثقافة الأطفال

معهد الدراسات العليا للطفولة

جامعة عين شمس

2019

مقدمة الدراسة

تعد المؤسسات الحكومية نتاجاً مجتمعاً، ولا تقوم لمجرد الوجود ذاته، بمعنى أن كل المؤسسات الحكومية في المجتمع تعمل على تحقيق هدف أو تقديم خدمة أو منتج معين لأفراد المجتمع. وعلى هذا الأساس أصبح لأفراد المجتمع أو جمهور المؤسسات الحكومية على وجه

التحديد دور في الاعتراف بوجود المؤسسات الحكومية، فالجماهير هي التي تمنح الدعم والتأييد الذي تحتاجه أي المؤسسات الحكومية في ظل تنوع وتنافس المؤسسات الحكومية، وتنامي أهمية الرأي العام، وانتشار تكنولوجيا المعلومات والاتصال الرقمي، وأيضاً الحاجة إلى الإصلاح السياسي والاقتصادي والاجتماعي، وإطلاق الحريات العامة كنتيجة حتمية لما يحدث على الصعيد الدولي والإقليمي، وكإفراز طبيعي للعلوم وثورة المعرفة.

وقد أدركت المؤسسات الحكومية أن نجاحها يرتبط بقدرتها على الاتصال بالجماهير وتشكيل صورة إيجابية لنفسها، وتحسين سمعتها، والتأثير على الرأي العام.

هذا الواقع جعل العلاقات العامة - أو ما يطلق عليها (إدارة الاتصالات) . حاجة ماسة وجوهرية لكل المؤسسات الحكومية الحديثة بمختلف أنواعها، فلا يمكن تجنب العلاقات العامة أو حتى تجاهلها، بدون اتصال لا يتم أي نشاط ولا يتحقق أي هدف، وهذا معناه: (أن العلاقات العامة ظاهرة اجتماعية جبرية وتحمية، فأينما يوجد تجمع إنساني فلابد من قيام علاقات بين أفراد ومنظمات هذا المجتمع) .

ومما لا شك فيه أن هذا الوضع ينعكس على البعد الاستراتيجي للعلاقات العامة فيما يتعلق بإدارة المؤسسات الحكومية وصناعة القرار فيها، بعيداً عن المفهوم التقليدي للعلاقات العامة في كونها ارتبطة في أذهان البعض بأعمال التشريفات والمجاملات والاستقبال والقيام بالمهام الإعلانية فقط .

وتعد الجودة الشاملة Total Quality من المفاهيم الحديثة التي ظهرت نتيجة للمنافسة العالمية الشديدة بين المؤسسات الإنتاجية اليابانية من جهة والأمريكية والأوروبية من جهة أخرى ، وذلك على يد العالم ديمنج (Edward Deming) والذي لقب بأبي الجودة الشاملة ، ونظراً للنجاح الذي حققه هذا المفهوم في التنظيمات الاقتصادية الصناعية والتجارية والتكنولوجية في الدول المتقدمة ، ظهر اهتمام المؤسسات التربوية في تطبيق منهج الجودة الشاملة في مجال التعليم العام للحصول على نوعية أفضل من التعلم ويخرج طلبة قادرين على ممارسة دورهم بصورة أفضل في خدمة المجتمع ، وأصبح عدد المؤسسات التي تتبع نظام الجودة الشاملة في تزايد مستمر سواء في أمريكا والدول الأوروبية واليابان والعديد من الدول النامية وبعض الدول العربية مثل السعودية والكويت ومصر والتي بدأت بممارسة هذا النهج في بعض مؤسساتها التعليمية. (١)

(١) جميل نشوان. " تطوير كفايات المشرفين الأكاديميين في التعليم الجامعي في ضوء مفهوم إدارة الجودة الشاملة في فلسطين " ورقة علمية اعدت لمؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني الذي عقده برنامج التربية ودائرة ضبط النوعية في جامعة القدس المفتوحة في مدينة رام الله في الفترة الواقعة ٢٤/٧/٥(٣)

وتعتبر الجودة أحد أهم الوسائل والأساليب لتحسين نوعية التعليم والارتقاء بمستوى أدائه إلى الإيجابية والكفاءة في العصر الحاضر والذي يطلق عليه بعض المفكرين بأنه "عصر الجودة" .
فلم تعد الجودة بدليلاً تطبقه المؤسسات التعليمية بل أصبح ضرورة ملحة تمليها حركة الحياة المعاصرة ،ويفرضها التقدم العلمي والتغير المعرفي ومواكبة التطور التقني والتي تعتبر من أهم سمات عصرنا الحالي إن تحقيق الجودة الفاعلة إنما يدل على كفاءة العملية التعليمية وفعالية المؤسسة التعليمية في تحقيق أهدافها العامة والسلوكية بشكل فاعل وتحقيق التعلم الإيجابي.

وهناك علاقة إرتباطية قوية بين الإشراف التربوي والجودة في العملية التعليمية فالإشراف التربوي يساهم بدور كبير في تحسين وتطوير العملية التعليمية ، فعليه توقف ممارسات المعلمين داخل المواقف التدريسية ،ومن خلاله يمكن إعادة النظر في المناهج الدراسية ، وتحسين أداء الإدارة المدرسية، وضمان الارتقاء بمستوى المتعلمين واتباع الأساليب الحيدة في التقييم والتقويم لذا يعد الإشراف التربوي عملية شمولية تعطى جميع جوانب العملية التعليمية، وتحقيق نواتج تعلم للمتعلمين بكفاءة وفاعلية .

إن محاولة السعي للنهوض بالعملية التعليمية وتحقيق تعليم أفضل أصبح رهنا بتطبيق إدارة الجودة في مجال التعليم وذلك لمواجهة المتغيرات التي تحتاج المجتمع ، وأيضا لتحقيق طموحات المجتمع في ضوء ما يشهده من تغيرات وكذلك لتحسين أوضاع العملية التعليمية والأنظمة القائمة والتي يشوبها العديد من أوجه القصور . ولرقي التعليم وتطويره والنهوض به يجب تطبيق نظام الجودة بفعالية في الأنظمة التعليمية

إن الحديث عن عملية تطوير الجودة في أي مؤسسة تعليمية يعني الحديث عن تقديم الخدمة المميزة شكلاً ومضموناً ومحظى وطريقة أداء بما يحقق تعلم المتعلمين بشكل إيجابي وفعال وإعداده الإعداد الأكاديمي الجيد و تطبيق إدارة الجودة الشاملة التي تعتبر تطوير نوعي لدورة العمل في المؤسسات التعليمية بما يتلاءم مع المستجدات التربوية والتعليمية والإدارية ، ويواكب التطورات الساعية لتحقيق التميز في كافة العمليات التي تقوم بها المؤسسة التربوية.

الفصل الأول الإطار المنهجى

- تمهد
- أولاً: مشكلة الدراسة
- ثانياً: أهمية الدراسة

- ثالثاً: أهداف الدراسة
- رابعاً: حدود الدراسة
- خامساً: الدراسات السابقة
- دراسات تناولت العلاقات العامة
- دراسات الصورة الذهنية
- دراسات تناولت الجودة الشاملة
- سادساً: التعريفات الإجرائية للدراسة
- سابعاً: متغيرات الدراسة
- ثامناً: نوع ومنهج الدراسة
- تاسعاً: مجتمع وعينة الدراسة
- عائداً: أدوات جمع البيانات
- اختبارات الصدق والثبات الاستبيان
- ثالث عشر: الأساليب الإحصائية

تمهيد ،

الحديث عن عملية تطوير الجودة في وزارة التربية والتعليم يعني الحديث عن تقديم الخدمة المميزة شكلًا ومضمونًا ومحظى وطريقة أداء بما يحقق تعلم المتعلمين بشكل ايجابي وفعال وإعداده الإعداد الأكاديمي الجيد و تطبيق إدارة الجودة الشاملة التي تعتبر تطوير نوعي لدور العمل في المؤسسات والمدارس التعليمية بما يتلاءم مع المستجدات التربوية والتعليمية والإدارية ، ويواكب التطورات الساعية لتحقيق التميز في كافة العمليات التي تقوم بها المؤسسة التربوية .

أولاً: مشكلة الدراسة:-

تكونت مشكلة الدراسة لدى الباحثة من خلال ملاحظتها أثناء عملها كمدرسة بالوزارة

لاحظت الآتي:

١. عدم وجود دور واضح لإدارة العلاقات العامة بالوزارة داخل (المديرية - الإدارة - المدرسة).

٢. وجود الكثير من المشكلات التي تظهر بوسائل الإعلام وموقع التواصل الاجتماعي مثل (أنفلونزا الطيور)- اعتداء المدرسين على الطلاب بالضرب أو التحرش- تهدم بعض الأبنية المدرسية على الطلاب وحدوث وفاة من الطلاب - دهس أحد التلاميذ تحت عجلات أتوبيس المدرسة- الكثافات المرتفعة داخل الفصول- تأخر استلام الكتب المدرسية- الدروس الخصوصية- تسريب الامتحانات- تغيير نظام الثانوية العامة للنظام الجديد) ولا يوجد دور واضح لجهاز العلاقات العامة بالوزارة في توضيح أبعاد المشكلة وطريقة تعامل الوزارة معها.

٣. وزارة التربية والتعليم من أهم الوزارات التي تهم كل الأسر المصرية ومن أكثر الوزارات التي تنتشر الشائعات حولها ولا يوجد خطة واضحة لتحسين صورتها لدى الجمهور .
لذا رأت الباحثة دراسة الدور الذي تقوم به العلاقات العامة بوزارة التربية والتعليم في مواجهة مشكلات وأزمات طلاب التعليم الأساسي وذلك لتحسين صورة الوزارة لدى طلاب التعليم الأساسي والرأي العام وذلك في ضوء معايير الجودة الشاملة.

ومن ثم تم صياغة وبلورة مشكلة الدراسة في التساؤل التالي:

ما دور العلاقات العامة بوزارة التربية والتعليم في تحسين صورة الوزارة لدى طلاب التعليم الأساسي في ضوء معايير الجودة الشاملة؟

وبينت من التساؤل الرئيسي مجموعة من التساؤلات الفرعية التالية:

١- ما دور العلاقات العامة في وزارة التربية والتعليم؟

٢- ما مدى إدراك الإدارة العليا بالوزارة لدور العلاقات العامة في بناء وتحسين الصورة الذهنية
من وجهة نظر مسئولي العلاقات العامة؟

٣- مدى قيام إدارة العلاقات العامة في وزارة التربية والتعليم بإجراء البحوث والدراسات التي تهدف إلى قياس اتجاهات الطلاب نحو القضايا المختلفة؟

٤- ماهي استراتيجية العلاقات العامة في وزارة التربية والتعليم في بناء وتحسين الصورة الذهنية للوزارة؟

٥- ما هي أنشطة العلاقات العامة في وزارة التربية والتعليم من أجل بناء وتحسين الصورة الذهنية للوزارة؟

٦- ما أهم المشكلات والصعوبات التي تواجه العلاقات العامة في وزارة التربية والتعليم؟

٧- هل تطبق إدارة العلاقات العامة بوزارة التربية والتعليم معايير الجودة؟

**٨- ما أساليب الإقناع التي تتبعها إدارة العلاقات العامة في نشر الرسائل الاتصالية الخاصة
في ضوء معايير الجودة بوزارة التربية والتعليم؟**

ثانياً: أهمية الدراسة:-

إن طبيعة الصورة التي تتشكل في أذهان الطلاب حول وزارة التربية والتعليم أمر في غاية الأهمية، حيث أن هذه الوزارة إن كانت تسعى إلى كسب ثقة الطلاب وتأييدهم فإنها لابد أن تسعى إلى إقناعهم ببنية سياساتها وتنفيذ قراراتها، وهذا الأمر بالطبع لا يتحقق إلا من خلال نجاح الوزارة في توطيد علاقتها معهم من خلال إشراكهم في ما تتخذه من قرارات والاطلاع على مدى تأييدهم أو رفضهم لقراراتها، وفي هذا الجانب تعطي أهمية خاصة للعلاقات العامة في تعزيز ثقة الطلاب بالوزارة ومدارسها وتوسيع اهتمامها بالطلاب ومناقشة القضايا التي تهمهم.

وتتجلى أهمية هذه الدراسة فيما يأتي:-

(١) إلقاء الضوء على ما تمارسه العلاقات العامة بوزارة التربية والتعليم من دور مهم بالنسبة للوزارة والوظائف التي تتمكن من خلالها توطيد العلاقة بين الحكومة وطلابها ومقدرتها على إظهار مدى احترام الوزارة للرأي العام وما تمثله طموحاتهم ورغباتهم من غاية تسعى الوزارة إلى الوصول إليها وبالمثل لتتمكن الوزارة من تحقيق ما تطمح إليه من قرارات وسياسات في أحسن صورة.

(٢) مدى قدرة العلاقات العامة بوزارة التربية والتعليم على الاستجابة لمطالب الطلاب وما هي السبل المستخدمة لتحقيق التواصل معهم.

ثالثاً: أهداف الدراسة:-

تسعى الدراسة لتحقيق الأهداف التالية:-

١. تحديد الأشكال الاتصالية التي تناسب طلاب التعليم الأساسي.
٢. التعرف على الاتجاهات الحديثة في إدارة الجودة الشاملة في مجال التعليم الأساسي.
٣. التعرف على معايير الجودة في مدارس التعليم الأساسي.
٤. وضع تصور ونموذج مقترن لتطوير وتحسين نظام التعليم الأساسي في ضوء إدارة الجودة الشاملة، ويشتمل على:

- (أ) معالجة الانحرافات وتقليل الأخطاء التي مستواها الأدنى.
- (ب) العمل علي إزالة صعوبات و معوقات الأداء الجيد.
- (ج) الاستفادة من التكنولوجيا المتقدمة في نشر الأنشطة والرسائل الاتصالية.

٥. الكشف عن مدى وعي المسؤولين بدور العلاقات العامة في مواجهة المشاكل والأزمات التي تواجه طلاب التعليم الأساسي.
٦. إظهار مدى مساعدة العلاقات العامة في مواجهة المشاكل والأزمات التي تواجه طلاب التعليم الأساسي.
٧. الكشف عن الخطط والبرامج والأنشطة التي تقوم بها إدارات العلاقات العامة في مواجهة المشاكل والأزمات التي تواجه طلاب التعليم الأساسي.
٨. ما أشكال الاتصال والوسائل الاتصالية المستخدمة بإدارات العلاقات العامة بوزارة التربية والتعليم مع طلاب التعليم الأساسي.
٩. كيفية مواجهة الإشعارات التي تستهدف وزارة التربية والتعليم .
١٠. كيفية تحسين صورة وزارة التربية والتعليم .
١١. التعرف على درجة استعانة الوزارة بالوسائل والتقنيات الاتصالية الحديثة في تحقيق اساليب العلاقات العامة.
١٢. التعرف على الوسائل والتقنيات الاتصالية الحديثة المستخدمة في تحقيق اساليب ممارسة نشاط العلاقات العامة.
١٣. تحديد المشاكل والمعوقات التي تواجه العاملين في مجال العلاقات العامة في تحقيق اساليب ممارسة العلاقات العامة في الوزارة.

رابعاً: حدود الدراسة .

١) الحدود الزمنية:-

- **الحدود المكانية:-**
٢- الحدود الزمنية للدراسة الميدانية لموظفي العلاقات العامة: وتم إجراءها فى الفترة من ٢٠١٧/١٢/٣٠ إلى ٢٠١٧/١٢/١ .

وتم إجراء الدراسة على عينة بشرية من مديرى وموظفى العلاقات العامة بوزارة التربية والتعليم .
الحدود الموضوعية :-

تتمثل في دراسة الدور الذى يقوم به إدارة العلاقات العامة بوزارة التربية والتعليم في تحسين صورة الوزارة لدى طلاب التعليم الأساسي وذلك في ضوء معايير الجودة الشاملة.
خامساً: الدراسات السابقة.

تعتبر الدراسات السابقة أحد السبل الأساسية لتحديد المشكلة البحثية لذلك تسعى الباحثة إلى استعراض أهم الدراسات السابقة التي ترتبط بالمشكلة البحثية، وطبقاً لحد علم

الباحثة وبعد الاطلاع على التراث النظري لا توجد دراسة سابقة مشابهة لهذه الدراسة ولذلك تم تناول الدراسات السابقة كالتالي:

- دراسات تناولت العلاقات العامة.
- دراسات الصورة الذهنية.
- دراسات تناولت الجودة الشاملة.

وقد تم عرضت الباحثة الدراسات من الأقدم إلى الأحدث.

١- الدراسات السابقة التي تناولت العلاقات العامة.

(١) دراسة (محمد منصور، ٢٠١٠^١).

عن دور العلاقات العامة في بناء الصورة الذهنية للشركات: دراسة لاثنان من الشركات اليمنية وقد كانت تهدف الدراسة إلى فهم برامج وأدوات العلاقات العامة في كلتا الشركتين، الوسائل الأساسية للعلاقات العامة التي تستخدمها الشركتين في بناء الصورة الذهنية لهاً لـ جمهورها الداخلي والخارجي، توثيق وتحليل الانطباع السائد عن صورة الشركتين في مخيلة الموظفين - المستهلكين - أفراد المجتمع المحيط بالشركات- رجال الإعلام والصحافة، وقياس فاعلية كل وسيلة من وسائل العلاقات العامة في بناء الصورة الذهنية للشركتين، واقتراح المقاييس المناسبة لتحسين الصورة الذهنية للشركتان .

وأشارت نتائج الدراسة إلى غياب الرؤية الإستراتيجية والتسهيلات الضرورية والوسائل الحديثة للعلاقات العامة في الشركتين فضلاً عن افتقارهما للمتخصصين في هذا المجال، نجاح الشركات ولو نسبياً في بناء علاقات طيبة وتقاهم مشترك مع الجماهير التي تستهدفها الدراسة، كما أكدت نتائج الدراسة على عدم وجود صورة واضحة جداً للشركات في أوساط الفئات المستهدفة بسبب إخفاق بعض وسائل وبرامج العلاقات العامة في بلوغ أهدافها.

(٢) دراسة (Norizan, et al, 2010^٢).

وقد كان الهدف من هذا البحث دراسة أهمية التغيير التنظيمي التي تتطلبها على تنفيذ مشروع الإصلاح في مؤسسة التعليم العالي في دولة قطر . وكان المشروع يهدف إلى تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة وقيمتها، وذلك بغرض جعلها من المؤسسات المفضلة في قطر. واعتمدت المنهج الوصفي، من خلال الاعتماد على عينتين منفصلتين، وتم تصميم الاستبيان

^١) محمد عبد الله ناجي منصور، دور العلاقات العامة في بناء الصورة الذهنية للشركات: دراسة لاثنان من الشركات اليمنية" رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة ميسور بالهند، ٢٠١٠.

^٢) Norizan Mohd Kassim, Mohamad Najdawi, Zeina Al Azmeh, Hissa Sadiq, "Effects of institutional reform on corporate image and value in a developing country context", Measuring Business Excellence, (2010) Vol. 14 Iss: 2, pp.32 – 45.

بعد الاعتماد على المقابلات المعمقة على مجموعتين تركيز، وتم صياغة الاستبيان وإرساله إلى ٨٠٠ من المستجيبين . وقد تم تحليل بيانات من ٨٦٦ استماراة صحيحة، باستخدام مقياس التقييم لتحديد درجة الاتفاق بين المشاركين فيما يتعلق بعدد من العبارات التي يجب عليها المستقصي ، فضلا عن استخدام عينة مستقلة - T - اختبار لتحديد ما إذا كانت توجد اختلافات بين الذكور والإناث الطلاب فيما يتعلق بالبيانات.

وأظهرت النتائج أن المستجيبين اتفقوا على أهم المتغيرات التي تساعدهم على بناء الصورة الذهنية المتمثلة في، القيمة ، والمستويات الأكاديمية والحياة الجامعية ، مع مشروع الإصلاح التي نفذتها مؤسسة للتعليم العالي - تحت الدراسة - كما اتضح أن المستويات الأكاديمية تمثل أهمية كبيرة للغاية لأنها تشكل عنصرا أساسيا في بناء وإثراء كل من الصورة وقيمة المؤسسة كما تمثل أهمية خاصة لجذب الطلاب الجدد . مع الصورة المحسنة الناتجة عن المشروع الإصلاحي ، والمؤسسة تسير في الاتجاه الصحيح لتصبح مؤسسة متميزة وجاذبة لأعضاء هيئة التدريس والعاملين والطلاب القطريين والدوليين . كما أن التطبيق العلمي لهذه الدراسة يشير إلى أن الإدارة العليا تحتاج إلى النظر في المتغيرات التي تم تحديدها في جهودها الرامية إلى تعزيز صورة وقيمة المؤسسة . وينبغي أن تركز أيضا على الاحتياجات الفردية من أجل تنفيذ التغييرات بنجاح . وفيما يتعلق بالجودة / القيمة استطاعت النتائج المستخلصة من هذه الدراسة الكشف عن طبيعة الممارسة المهنية في مؤسسة التعليم العالي ، وتوضيح تأثير هذا السياق على ممارسات العمل الفعلي ، وتقدم استراتيجيات محددة لإدارة التغيير التنظيمي في بناء وإثراء صورتها وقيمتها .

(٣) دراسة (Ei and Lee, 2010)^(١).

استهدفت هذه الدراسة قياس العلاقات بين الصورة الذهنية للشركات، زيادة الوعي بالعلامة التجارية، سعر الخدمة ، جودة الخدمة، خدمات دعم العملاء ، وعلاقتهم بولاء العملاء ، وكذلك التحقق من العناصر الرئيسية في الحفاظ على ولاء العملاء لتقديمي خدمات الاتصالات المتقللة . وقد تم تحليل أربع مئة وتسع وستين من العينات التي تم جمعها من المشاركين في الاستطلاع على شبكة الإنترنوت في كوريا، وذلك باستخدام تقنيات متعددة مثل تحليل الانحدار .

وقد كانت أهم نتائج الدراسة تمثل في أن الصورة الذهنية للشركات ، وزيادة الوعي بالعلامة التجارية، وسعر الخدمة ، ونوعية الخدمة هي العناصر القوية في الحفاظ على ولاء

^{١)} Ei ,Young- Kim and Lee, Jung-Wan," Relationship between corporate image and customer loyalty in mobile communications service markets",Africa Journal of Business Management , ,(2010) 4(18), pp. 4035-4041.

العملاء في أسواق خدمات الاتصالات المتقدمة . إضافة إلى ذلك أظهرت النتائج التجريبية أن الصورة الذهنية للشركات تلعب أهم دور في بناء والحفاظ على ولاء العملاء في الأسواق.

٤) دراسة (Velikovic, 2011)^(١) :

ركزت الدراسة على أهمية الصورة الذهنية للشركات، حيث أن بيئة الأعمال الحديثة، تحتاج أن تميز الشركات نفسها عن المنافسين، ودور الصورة الذهنية يبلغ درجة كبيرة من الأهمية، نتيجة ارتفاع الوعي البيئي العالمي بما يحفز الشركات على تطبيق معايير المسؤولية البيئية والاجتماعية ودمج هذه القيم في صورتها المؤسسية، كما تتميز بيئة الأعمال الحديثة بالتغييرات في الملكية والإدارة في الشركات، باستخدام العديد من عمليات الاستحواذ والاندماج. والفرضية العامة هي أن صورة الشركة، ولاسيما عنصرها البيئي، يلعب دوراً هاماً في العمليات الحديثة لعمليات الاستحواذ على الشركة، ويمكن الافتراض أيضاً أن الشركات التي لديها صورة قوية تجاه المسؤولية البيئية تصبح شركات مرغوب فيها، الأمر الذي يجعلها جذابة ليس فقط للتعاون والاندماج، ولكن أيضاً بهدف الامتلاك، والهدف من هذه الدراسة هو التأكيد على دور الصورة الذهنية للشركة في عمليات الاستحواذ الحديثة، وذلك باستخدام أسلوب دراسة الحالة وتحليل حالات الشركات الصغيرة والمسئولة بيئياً واجتماعياً التي تم الاستيلاء عليها من قبل الشركات المتعددة الجنسيات.

٥) حمزة مسعود سعد العوكي^(٢).

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى إدراك ممارسي العلاقات العامة لأخلاقيات المهنة في المؤسسات والشركات الواقعه بمدينة بنغازي، وللهذا استخدم الباحث المنهج الوصفي ، لملاءمته بطبيعة الدراسة ، حيث بلغ مجتمع الدراسة (١٠٣) ممارس في المؤسسات والشركات الواقعه بمدينة بنغازي . وللهذه الدراسة أخذ الباحث استبيان مكونة من تسعة عشر سؤالاً ، وتم التحقق من صدق الاستبيان باستخدام صدق المحكمين ، ولقد تم التأكيد من ثبات عن طريق معامل ألفا كرونباخ حيث بلغ معامل ألفا كرونباخ (%)٨٧.

وهو معامل مرضي وجيد في هذه الدراسة الوصفية وتم معالجة البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي (Spss) .

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج من أهمها :

^{١)} Velkovic, Dobrinka,"The role of corporate image in the process of company takeover,www.megatrendreview.com/.../Veljkovic-Petrovic.p,(2011).

^{٢)} حمزة مسعود سعد العوكي.إدراك ممارسي العلاقات العامة لأخلاقيات المهنة دراسة ميدانية على عينة من المؤسسات والشركات الليبية بمدينة بنغازي، رسالة ماجستير غير منشورة، (ليبيا: جامعة بنغازي، قسم الإعلام، ٢٠١٣)

- تدني نسبة ممارسي العلاقات العامة الحاصلين على درجة الماجستير وبنسبة (%) ٣,٩ ، وكذلك درجة الليسانس وبنسبة (%) ١٤,٦ ، وارتفاع نسبة الممارسين المتحصلين على شهادات ثانوية عامة وبلغت نسبتهم (%) ٤١,٧ ، وهذا بدوره يضعف كفاءة عمل العلاقات العامة إذ أن ممارسة هذه المهنة تتطلب كوادر مؤهلة علمياً لأداء مهامها بنجاح .
- جاء الالتحاق بالعلاقات العامة بالاختيار وبنسبة أكثر من المتوسط وهي (%) ٥٥,٣ وهذا المؤشر إيجابي يساعد الممارسين على أداء عملهم بشكل مرضٍ للمهنة وكذلك احترام أخلاقيات المهنة .
- كشفت الدراسة أن ممارسي العلاقات العامة غير راضين على مستوى عملهم وبنسبة (%) ٥٠,٥ في المؤسسات والشركات الليبية .
- اتضح أن ممارسي العلاقات العامة مدركين لأخلاقيات المهنة في المؤسسات والشركات الليبية ، ولقد تبين من خلال موافقتهم على العديد من العبارات ومنها الأخلاقيات المهنية هي القواعد الأخلاقية لتنظيم المهنة .

٦) دراسة الحاج الفضل الطاهر (٢٠١٤).^(١)

تناولت هذه الدراسة العلاقات العامة بوزارة الخارجية السودانية ودورها في تحسين صورة السودان الذهنية لدى العالم الخارجي. تهدف هذه الدراسة إلى الكشف عن الأسباب التي تؤثر على الصورة الذهنية للسودان سلباً وإيجاباً والوقوف على الصورة الذهنية للسودان في المجتمع الدولي الإقليمي والعالمي، كذلك الكشف عن الأسباب والعوامل المسببة للصورة الذهنية السلبية والإيجابية للسودان في مجتمعه الخارجي وتأثير هذه الصورة في تحقيق أهداف الدولة الخارجية . وتشعى هذه الدراسة أيضاً إلى الاهتمام بالجوانب السياسية والاقتصادية والاجتماعية والوصول إلى الكيفية التي يمكن عن طريقها من خلالها تحسين صورة السودان في الخارج. استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي والتاريخي لاختلاف الخصائص والأدوار التي يؤديها كل منها، كما استخدم أداة الاستبيان لجمع المعلومات المتعلقة بالدراسة وشمل ذلك أثنتين من استمرارات الاستبيان الأول للبعثات الدبلوماسية الموجودة بالسودان والثاني للعاملين بوزارة الخارجية السودانية.

توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج من أهمها:

^(١) الحاج الفضل الطاهر. دور العلاقات العامة في تحسين صورة السودان لدى العالم الخارجي (دراسة تطبيقية على عينة من البعثات الدبلوماسية المقيمة في السودان ووزارة الخارجية السودانية في الفترة من يناير 2009 م - يناير 2013 م، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا: كلية الدراسات العليا والبحث العلمي، كلية علوم الاتصال، ٢٠١٤).

١. أن الفضائية السودانية من أكثر الوسائل الإعلامية السودانية التي تقدم برامج تساعد في تحسين صورة السودان الذهنية.
٢. كذلك توصلت الدراسة إلى أن دعوة الصحفيين وإعلامهم بالصورة الحقيقة عن السودان حتى ينقل هذه الصورة الحقيقة إلى بلدانهم من أهم الاستراتيجيات التي يجب أن تتخذها الحكومة السودانية في التصدي لوسائل الإعلام الأجنبية التي تنقل الأحداث والتطورات في السودان وفقاً ل سياساتها التي لا تتوافق مع ما يجري في السودان.
٣. بينت الدراسة أن الفضائيات الأجنبية من أكثر الوسائل الإعلامية التي تعمل على تشويه صورة السودان الذهنية.
٤. أظهرت الدراسة أن الفقر والحروبات الداخلية أثرت بدرجة عالية جداً في تشويه صورة السودان الذهنية في الخارج.

(٧) دراسة فهيمة عبدالله محمد عبدالله. (٢٠١٥)

تحصر إشكالية الدراسة في الإجابة على التساؤل الرئيسي التالي : ما التصور المقترن لقياس فعالية أداء أجهزة العلاقات العامة في ضوء مبادئ الجودة الشاملة بمملكة البحرين وقد انبثق من التساؤل مجموعة من التساؤلات الفرعية والتي سعت الدراسة إلى الإجابة عليها وقد استخدم منهج المسح الاجتماعي الشامل وطبقه الدراسة على إدارات العلاقات العامة في وزارة الأشغال العامة والداخلية وشركة طيران الخليج وشركة مصانع البا(الالمنيوم) بأسلوب الحصر الشامل لكافة العاملين بإدارات العلاقات العامة في المنشآت محل الدراسة وقد هدفت الدراسة إلى التعرف على القضايا العلمية والنظرية والتطبيقية التراكمية في مجال جودة العلاقات العامة وتحسينها في إدارات العلاقات العامة الحكومية والتعرف على متطلبات تطبيق الجود الشاملة في إدارات العلاقات العامة الحكومية والتعرف على مجموعة أهداف رئيسية وصولاً لوضع نموذج مقترن للتطبيق في مجال تحسين فاعالية العلاقات العامة وتحسينها في الإدارات والمؤسسات الحكومية البحرينية في ضوء معايير الجودة الشاملة.

(٨) دراسة رشا أحمد محمود رشدان (٢٠١٥).

^١ فهيمة عبدالله محمد عبدالله. تصور مقترن لقياس أداء أجهزة العلاقات العامة، في ضوء الجودة الشاملة، رسالة دكتوراه غير منشورة ، جامعة القاهرة ، كلية الإعلام ، قسم العلاقات العامة، 2015.

^٢ رشا أحمد محمود رشدان. العلاقات العامة والدعوة المكتبية في المكتبات المدرسية : دراسة تجريبية على عينة من المدارس بمدينة بنى مزار - محافظة المنيا، رسالة ماجستير غير منشورة - جامعة القاهرة - كلية الآداب - قسم المكتبات والوثائق والمعلومات، 2015

تتناول الدراسة موضوع العلاقات العامة والدعوة المكتبية في المكتبات المدرسية ، والذي يعد من العمليات الهامة لبقاء المكتبة وتقديمها ، والتي من شأنها تعزيز التواصل مع المستفيدين وتعريفهم بالمكتبة، وبدونها تصبح الوظائف والأنشطة التي تقدمها المكتبة قاصرة عن تلبية وفهم احتياجات الجمهور باختلاف مواصفاتهم العمرية والنفسية، وقد لاحظت الدراسة أن العديد من المكتبات المدرسية لا تهتم ببرامج العلاقات العامة والدعوة المكتبية رغم أهميتها . لذا اهتمت الدراسة الحالية بهذا الموضوع الهام الذي لم تفرد له دراسة عربية مستقلة في مجال المكتبات المدرسية مستخدمة المنهج التجريبي بإعداد وتطبيق تجربة منهاجية بهدف قياس فعالية البرنامج وقياس أثره على مكتبات الدراسة وذلك بالاستعانة بأدوات البحث المختلفة كالملحوظة وقائمة المراجعة والاستبيان وتحليل المحتوى، وقد تكونت العينة من (٤٨) مكتبة مدرسية ، قسمت إلى مجموعتين مجموعة ضابطة ومجموعة تجريبية بواقع (٢٤) لكل مجموعة، وقد أثبتت نتائج الدراسة وجود فروق دالة بين المجموعة الضابطة والتجريبية في درجة استخدام المكتبة ورضا المترددين عليها وكم الخدمات والأنشطة المقدمة لصالح البرنامج التجريبي. مما يؤكد على أهمية برنامج العلاقات العامة والدعوة المكتبية في تحسين أداء المكتبة وجذب المستفيدين

(٩) دانه عيسى ثاني المعاضيد ٢٠١٥(١).

تتلخص مشكلة الدراسة الحالية في رصد وتحليل طبيعة الوظائف والأنشطة الاتصالية لأجهزة العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية القطرية بالتطبيق على وزارة العمل القطرية ، ورصد انعكاس هذه الأنشطة على نوعية واتجاهات الشباب نحو العمل، كما تعني الدراسة برصد اتجاهات الشباب المشكلة لدى الشباب القطري عن المؤسسات الحكومية محل الدراسة، لذا تحدد المشكلة في ماهية دور العلاقات العامة بالمؤسسات الحكومية في تشكيل اتجاهات شباب الجامعات نحو سوق العمل، في ضوء معايير الجودة الشاملة.

وتعد هذه الدراسة من الدراسات الوصفية، وقد اعتمدت الدراسة الراهنة على منهج المسح Survey Method داخل إطار هذا المنهج واعتمدت الباحثة على منهج المسح بالعينة، وذلك لصعوبة إجراء المسح الشامل لجميع مفردات مجتمع الدراسة. ومجتمع الدراسة يتمثل المجتمع البشري في هذه الدراسة في متذوي القرار والقائمين بالاتصال وعينة من شباب الجامعات.

وأجرت الباحثة الجزء التطبيقي من الدراسة على عينة عشوائية قوامها ١٦٠ مفردة من

١) دانه عيسى ثاني المعاضيد. معايير الجودة بالعلاقات العامة في المؤسسات القطرية وعلاقتها باتجاهات الشباب نحو سوق العمل، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة عين شمس: معهد الدراسات العليا للطفولة، قسم الإعلام وثقافة الأطفال ، ٢٠١٥ .

شباب الجامعات القطرية، و ٧ من مت pari القرار، و ٢٦ من القائمين بالاتصال. واستخدمت الباحثة أدوات جمع البيانات منها استمار استبيان: من إعداد الباحثة، وذلك لجمع البيانات من مت pari القرار، والقائمين للاتصال، وتم إجراء استبيان على عينة من شباب الجامعات القطرية.

نتائج دراسة.

١. جاءت معايير الجودة بوزارة العمل والشؤون الاجتماعية في دولة قطر كإحدى الآليات لتحقيق أهداف السياسة العامة في المرتبة الأولى بشكل كبير بنسبة ٤٢.٩%.

٢. جاء "مدى نجاح جهود جهاز العلاقات العامة بوزارة العمل والشؤون الاجتماعية القطرية في تغير اتجاهاتك نحو سوق العمل" بالنسبة لعينة الدراسة الذكور في المرتبة الأولى "نجحت إلى حد ما" بنسبة ٢٣.٨% ، وفي المرتبة الثانية جاءت "نجحت بشكل كبير" بنسبة ١٨.٨% ، وفي المرتبة الثالثة جاءت "لم تنجح" بنسبة ٧.٥% .

٣. جاء "مدى نجاح جهود جهاز العلاقات العامة بوزارة العمل والشؤون الاجتماعية القطرية في تغير اتجاهاتك نحو سوق العمل" في المرتبة الأولى في المرتبة الأولى "نجحت إلى حد ما" بنسبة ٢٣.٨% ، وفي المرتبة الثانية جاءت "نجحت بشكل كبير" بنسبة ١٧.٥% ، وفي المرتبة الثالثة "لم تنجح" بنسبة ٨.٨% .

٤) دراسة شيماء محمد عبدالمجيد ٢٠١٥(١).

تستهدف هذه الدراسة رصد كيفية ممارسة المنظمات العاملة في مصر لتقديم برامج العلاقات العامة، و مدى التزامها بالمعايير القياسية لنماذج التقويم الدولية . بالإضافة إلى التعرف على العوامل المؤثرة على عملية التقويم. و تعتمد هذه الدراسة على منهج المسح، حيث تم سحب عينة طبقية قوامها ٨٨ مفردة، بالتوزيع المتساوی بين منظمات قطاعي الأعمال العام والإستثماري، و حيث تم توجيه صحفية استقصاء إلى المسؤولين عن أجهزة العلاقات العامة بالمنظمات محل الدراسة. و من أهم النتائج التي توصلت إليها: أن أجهزة العلاقات العامة تهتم بتطوير الأنشطة الاتصالية أكثر مما تهتم بتطوير الأداء الكلى، كما تهتم بتطوير العائدات أكثر من المدخلات والمخرجات.

أن "الاعتقاد أن أنشطة العلاقات العامة غير قابلة للقياس جاء في المرتبة الأولى بين معوقات التقويم. وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين منظمات قطاعي الإعمال العام والإستثماري في ممارسة التقويم. أن مستوى فعالية تقويم جهود العلاقات العامة في المنظمات

^١) شيماء محمد عبدالمجيد. العوامل المؤثرة على تقويم برامج العلاقات العامة في مصر، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة القاهرة ، كلية الإعلام ، قسم العلاقات العامة والإعلان ، ٢٠١٥