



شبكة المعلومات الجامعية  
التوثيق الإلكتروني والميكروفيلم

بسم الله الرحمن الرحيم



**MONA MAGHRABY**



شبكة المعلومات الجامعية

التوثيق الإلكتروني والميكروفيلم



# شبكة المعلومات الجامعية التوثيق الإلكتروني والميكروفيلم



**MONA MAGHRABY**



شبكة المعلومات الجامعية  
التوثيق الإلكتروني والميكروفيلم

# جامعة عين شمس

## التوثيق الإلكتروني والميكروفيلم

### قسم

نقسم بالله العظيم أن المادة التي تم توثيقها وتسجيلها  
على هذه الأقراص المدمجة قد أعدت دون أية تغيرات



### يجب أن

تحفظ هذه الأقراص المدمجة بعيداً عن الغبار



**MONA MAGHRABY**



كليّة البنات

للآداب والعلوم والتربية

قسم الاجتماع - شعبة الإعلام

**دور إدارة العلاقات العامة ببعض المؤسسات الحكومية  
في التوعية بحروب الجيل الرابع والخامس  
(دراسة ميدانية)**

رسالة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه في الآداب من قسم الاجتماع - تخصص إعلام

إعداد الطالبة

رحاب عبد الفتاح محمد قنديل

تحت إشراف

**أ.د / اعتماد محمد علام**

أستاذ الصحافة بكلية الإعلام  
جامعة بنى سويف

أستاذ علم الاجتماع بكلية البنات  
جامعة عين شمس

**أ.م.د / دينا مفید**

أستاذ علم الاجتماع المساعد بكلية البنات - جامعة عين شمس

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

﴿ وَعَلَمَكَ مَا لَمْ تَكُنْ تَعْلَمُ وَكَانَ فَضْلُ  
اللَّهِ عَلَيْكَ عَظِيمًا ﴾

صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ

[سورة النساء - آية ١١٣]

## الشكر والتقدير

الحمد لله الكريم المنان، خلق الإنسان وعلمه البيان، وأنطق لسانه بآيات الذكر والقرآن، وأصلى وأسلم على مبعوث العناية الإلهية، والمهدية الربانية، النبي الأمى الذى علم المتعلمين وقاد سفينة العالم الحائرة في خضم المحيط إلى ملوكوت رب العالمين، وأرفع أكف الضراعة لله عزوجل الذى سدد خطای ووفقنى إلى إنجاز هذه الدراسة على يد كل من تعهدوني بالرعاية من علماء فضلاء قدموا لي كل ما في وسعهم من جهد وعلم، ومصداقاً لقوله تعالى "إِنَّا لَا نُضِيعُ أَجْرَ مَنْ أَحْسَنَ عَمَلاً" <sup>(١)</sup> فإني أنقدم بالشكر لهم جميعاً بأسمى آيات الشكر والعرفان سائله الله عزوجل أن يكافئهم، ويجزهم ربى عن خير الجزاء، ومصداقاً للقول "تواضعوا لمن تعلمون منه" فإنه لايسعني وقد أنجزت هذا البحث إلا أن أعبر عن جزيل شكري وعظيم تقديرى وجل إمتناني إلى أستاذى الكريمة، التي أشرفت على هذه الرسالة، وكانت توجيهاتها لي بمثابة المشكاة في الظلام، وهي الأستاذة الدكتورة الفاضلة / اعتماد محمد علام، استاذ علم الاجتماع ووكليل كلية البنات للدراسات العليا الأسبق - جامعة عين شمس والتي أشكرها على ما منحتنى من صدر واسع ونصح وإرشاد ساعد على إخراج هذا العمل بهذه الصورة. ولما حظتها العلمية السديدة وتوجيهاتها القيمة التي كانت لي بمثابة قبس الضياء في عتمة البحث، فلها مني إحناءة إجلال ولمكانتها السامية أسمى عبارات الإعتزاز والتقدير.

كما يطيب لي أن أتقدم بخالص الشكر وعظيم التقدير إلى أستاذى الموقرين بلجنة المناقشة الأستاذة الدكتورة / سلوى محمد يحيى العوادلى أستاذ العلاقات العامة والإعلان ووكيلة كلية الاعلام لشؤون التعليم والطلاب - جامعة القاهرة، والأستاذ الدكتور / وائل اسماعيل عبد البارى استاذ الاعلام الجديد بكلية البنات - جامعة عين شمس لتفضليم علي بقبول مناقشة هذه الرسالة، فهم أهل لسد خللها وتقديم معوجهها وتهذيب نتوأتها والإبانة عن مواطن القصور فيها، سائله الله الكريم أن يثبthem عني خيرا

كما اتقدم إلى صاحب التميز والأفكار النيرة، وبأذكى التحيات وأجملها وأندتها وأطليها، أرسلها بكل ود وحب وإخلاص لأستاذى الفاضل الأستاذ الدكتور / عبد العزيز السيد عبد العزيز - استاذ الصحافة وعميد كلية الاعلام - جامعة بنى

<sup>(١)</sup> سورة الكهف : ٣٠.

سوف : لتخصيصه لي قدرأً من وقته الغالي ولتفضله بأشرافه على هذه الرسالة بتوجيهاته وملحوظاته التي اثرت الرسالة وساعدت على اخراجها كما يجب، فله مني جزيل الشكر والعرفان.

كما اتقدم بأجمل عبارات الشكر والامتنان من قلب فاض بالمحبة والمودة والاحترام والتقدير إلى الدكتورة / دينا مفید على - الاستاذ المساعد بقسم الاجتماع - كلية البنات جامعة عين شمس على مقدمته لي من علم نافع وعطاء متميز وإرشاد مستمر، وعلى مابذلته من جهد متواصل ونصح وتوجيه من بداية مرحلة البحث حتى إتمام هذه الرسالة، ومهمما كتبت من عبارات وجمل فإن كلمات الشكر تظل عاجزة عن إيفاء حقها، فجزاها عني خير الجزاء وجعل ذلك في ميزان حسناتها.

كما يوجب على الاعتراف بالفضل وبخالص الشكر إلى كل من :  
السيدة الدكتورة / ليديا صفتون - المدرس بقسم الاجتماع - كلية البنات جامعة عين شمس و الاستاذة / عبير عامر - والاستاذة / اسماء حامد - المدرسين المساعدين بذات القسم، وايضاً الاستاذة / سارة عبد الفتاح - المعيدة بالكلية  
فليهم مني كل الثناء، وجزيل الشكر، وصادق العرفان، على كل ما فعلوه لاجلي.  
والشكر إلى عائلتي التي وفرت لي كل الدعم والمساندة التي ساعدتني على الإستمرار،  
كما أن الشكر موصول إلى كل الذين قدموا المشورة والنصيحة والعون لترى هذه  
الدراسة النور فليهم مني جميعاً كل الشكر والتقدير.

وأيضاً كل الشكر والتقدير لكل الذين وقفوا معي، ولكل الذين وقفوا ضدي لأكون على ما أنا عليه اليوم، فها أنا أستكمم مسيرة حياتي وقد وصلت إلى ما حلمت به طويلاً، وما كان ذلك ليحدث لولا توفيق الله، ثمّ وقوف بعض الأوفياء إلى جنبي،  
فليهم مني جميعاً أجمل التحية، وأعزب الثناء الرفيع.

أخيراً : لكل هؤلاء، أتقدّم بوافر الشكر والتقدير وبخالص التحيّات، وأدعوا الله تبارك وتعالى أن ينال هذا البحث الرضا، وأن يحوز القبول، ومعذرة إن كنت قد قصرت أو أخطأت، حيث لا أدعّي أنني قد بلغت بهذا البحث حد الكمال، فإن  
الكمال لله وحده القائل : ﴿ وَمَا أُوتِيْتُمْ مِنَ الْعِلْمِ إِلَّا قَلِيلًا ﴾ "صدق الله العظيم"

سورة الإسراء آية ٨٥

الباحثة

## **الفهرس**

الشكر والتقدير .....	.....
الفهرس .....	.....
المقدمة .....	.....
١.....	.....

### **الفصل الأول**

#### **الإطار المنهجي للدراسة**

تمهيد .....	.....
٤.....	.....
أولاً - الدراسات السابقة .....	.....
٤.....	.....
ثانياً - إشكالية الدراسة .....	.....
١٤.....	.....
ثالثاً - أهمية الدراسة .....	.....
١٧.....	.....
رابعاً - أهداف الدراسة .....	.....
١٨.....	.....
خامساً - تساولات الدراسة .....	.....
١٩.....	.....
سادساً - فروض الدراسة .....	.....
١٩.....	.....
سابعاً - تحديد مفاهيم الدراسة .....	.....
٢٠.....	.....
ثامناً - الإجراءات المنهجية للدراسة .....	.....
٢٤.....	.....
تاسعاً - صدق الاستبانة وثباتها .....	.....
٣٠.....	.....
عاشرًا - أسلوب تحليل البيانات والمعالجة الإحصائية .....	.....
٣١.....	.....
حادي عشر - المجال الزمني للدراسة .....	.....
٣١.....	.....
ثاني عشر - الصعوبات التي واجهت الدراسة .....	.....
٣٣.....	.....

### **الفصل الثاني**

#### **المدخل النظري للدراسة**

تمهيد .....	.....
٣٥.....	.....
أولاً - نظرية النسق الاجتماعي المفتوح لتالكوت بارسونز .....	.....
٣٥.....	.....

٣٦.....	<b>جوانب تطبيق النظرية في الدراسة الحالية.....</b>
٣٧.....	<b>ثانياً - النموذج الرابع لجرونج .....</b>
٣٧.....	<b>- جوانب تطبيق النموذج في الدراسة الحالية.....</b>
٣٨.....	<b>ثالثاً - نظرية الاتصال الحواري عبر الإنترنوت.....</b>
٤٢.....	<b>رابعاً - مدخل الفوضى الخلاقة .....</b>
٤٣.....	<b>١- أيديولوجية الفوضى الخلاقة .....</b>
٤٦.....	<b>٢- ركائز الفوضى الخلاقة .....</b>
٤٨.....	<b>٣ - التعريف بحروب الجيلين الرابع والخامس ونشأتها - في ضوء مدخل الفوضى الخلاقة.....</b>
٧٠.....	<b>٤ - جوانب تطبيق هذا المدخل في الدراسة الحالية.....</b>

### **الفصل الثالث**

#### **الخصائص التنظيمية لمؤسسات الدراسة ومواقعها الإلكترونية**

٧٢.....	<b>تمهيد.....</b>
٧٤.....	<b>أولاً- الخصائص التنظيمية لمؤسسات الدراسة.....</b>
٧٤.....	<b>١- الهيئة العامة للاستعلامات .....</b>
٧٨.....	<b>٢- مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار.....</b>
٧٩.....	<b>٣ - وزارة الشباب والرياضة.....</b>
٨٢.....	<b>٤ - مشيخة الأزهر الشريف.....</b>
٨٤.....	<b>ثانياً- الإصدارات الرسمية بمؤسسات الدراسة والخاصة بموضوع الدراسة:.....</b>
٨٤.....	<b>١- الإصدارات الرسمية الخاصة بمؤسسات الدراسة.....</b>
٨٦.....	<b>٢ - الإصدارات الخاصة بموضوع الدراسة .....</b>
٩٣.....	<b>ثالثاً - المواقع الإلكترونية لمؤسسات الدراسة وخصائصها.....</b>
١٠١.....	<b>استخراجات.....</b>

## **الفصل الرابع**

### **الأساليب المستخدمة في التوعية بحروب الجيلين الرابع والخامس كما تعكسها الواقع الإلكتروني لمؤسسات الدراسة**

تمهيد .....	١٠٤
الأساليب والإجراءات المتبعة داخل مؤسسات الدراسة في التوعية بحروب الجيلين الرابع والخامس .....	١٠٤
١٠٥	أولاً- الأساليب التقليدية .....
١١٦	ثانياً - الأساليب الحديثة .....
١١٦	(أ) استخدام شبكة الانترنت وموقع التواصل الاجتماعي.....
١١٧	(ب) أساليب التوعية كما تعكسها نتائج التحليل الكيفي للمواقع الإلكترونية.....
١٤٨	استخلاصات.....

## **الفصل الخامس**

### **الخصائص الشخصية والمهنية لممارسي العلاقات العامة ودورهم في توعية الجمهور**

تمهيد .....	١٥٢
١٥٢	أولاً- الخصائص الشخصية والمهنية لممارسي العلاقات العامة.....
١٦٣	ثانياً - الأدوار الفعلية لممارسي العلاقات في مؤسسات الدراسة.....
١٦٧	ثالثاً- دور العلاقات في التوعية بحروب الجيلين الرابع والخامس بمؤسسات الدراسة.....
١٨٦	رابعاً : الوعي بآليات حروب الجيلين الرابع والخامس .....
١٩٤	خامساً اختبار فروض الدراسة .....
٢٠٠	استخلاصات.....

## **الفصل السادس**

### **مناقشة النتائج في ضوء الأطروحات النظرية والدراسات السابقة**

تمهيد .....	٢٠٤
أولاً - مناقشة النتائج في ضوء الدراسات السابقة .....	٢٠٤
ثانياً - مناقشة النتائج في ضوء قضايا الإطار النظري .....	٢٢١
التوصيات .....	٢٢٣
قائمة المراجع .....	٢٢٦
أولاً - المراجع العربية .....	٢٢٦
ثانياً - المراجع الأجنبية .....	٢٤٣
ثالثاً - الواقع الالكتروني .....	٢٥٣

## فهرس الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
بيان (١)	الخصائص الديموغرافية لحالات الدراسة من ممارسي العلاقات العامة	١٥٣
بيان (٢)	الخصائص المهنية لممارسي العلاقات العامة ومسئولي برامج التوعية	١٦٠
١	توزيع المبحوثين حسب النوع	١٧١
٢	توزيع مفردات العينة من الجمهور حسب فئات العمر	١٧٢
٣	توزيع مفردات العينة من الجمهور حسب المستوى التعليمي	١٧٢
٤	توزيع مفردات العينة من الجمهور حسب المهنة	١٧٣
٥	توزيع مفردات العينة من الجمهور حسب أماكن إقامتهم في المحافظات المختلفة	١٧٤
٦	توزيع مفردات العينة من الجمهور حسب مستوى المعرفة بحروب الجيلين الرابع والخامس	١٧٤
٧	أسباب عدم المعرفة بحروب الجيلين الرابع والخامس	١٧٥
٨	توزيع مفردات العينة من الجمهور حسب أسباب اهتمامهم بحروب الجيلين الرابع والخامس	١٧٥
٩	توزيع مفردات العينة من الجمهور حسب مصادر المعرفة بحروب الجيلين الرابع والخامس	١٧٩
١٠	توزيع مفردات العينة من الجمهور حسب مستوى المشاركة في اللقاءات والبرامج	١٧٧
١١	توزيع مفردات العينة من الجمهور العام على حسب العزوف عن المشاركة في البرامج والأنشطة	١٧٨
١٢	مصادر المعرفة الخاصة بحروب الجيلين الرابع والخامس لدى المشاركين من العينة البحثية	١٧٩
١٣	توزيع البرامج التي تم المشاركة فيها	١٧٩
١٤	توزيع القضايا التي تناولتها اللقاءات الصادرة عن مؤسسات الدراسة من وجهة نظر مفردات العينة	١٨١

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
١٨٢	ماهية حروب الجيلين من وجهة نظر الجمهور العام	١٥
١٨٣	طبيعة التغيرات على الحروب التقليدية من وجهة نظر مفردات العينة	١٦
١٨٤	أسباب حروب الجيلين الرابع والخامس	١٧
١٨٥	الأسباب السياسية لحروب الجيلين من وجهة نظر مفردات العينة	١٨
١٨٥	الأسباب الاقتصادية لحروب الجيلين الرابع والخامس	١٩
١٨٦	الأسباب الدينية لحروب الجيلين الرابع والخامس	٢٠
١٨٧	اليات حروب الجيلين الرابع والخامس من وجهة نظر مفردات العينة	٢١
١٩٠	درجة خطورة حروب الجيلين من وجهة نظر مفردات العينة	٢٢
١٩١	مخاطر حروب الجيلين الرابع والخامس من وجهة نظر مفردات العينة	٢٣
١٩٢	مدى فاعلية برامج التوعية من وجهة نظر الجمهور المتأقى	٢٤
١٩٣	مقترنات مفردات العينة للحد من مخاطر حروب الجيلين الرابع والخامس	٢٥
١٩٤	الفرق بين المبحوثين الذكور والإناث من حيث مدى المعرفة	٢٦
١٩٥	الفروق بين مفردات العينة في مدى المعرفة بحروب الجيلين الرابع والخامس حسب الفئات العمرية	٢٧
١٩٦	الفروق بين المبحوثين في مدى المعرفة بحروب الجيلين الرابع والخامس حسب الفئات التعليمية المختلفة	٢٨
١٩٧	الفروق بين المبحوثين باختلاف مصادر معلوماتهم من حيث مدى المعرفة بحروب الجيلين الرابع والخامس	٢٩

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
١٩٨	دلالة الفروق بين مفردات العينة المشاركين في مستوى المعرفة وحسب عدد البرامج والأنشطة	٣٠
١٩٩	الفرق بين المبحوثين الذكور والإإناث من حيث الحرص على المشاركة في البرامج والأنشطة الخاصة بالتوعية	٣١
٢٠٠	الفرق بين المبحوثين بالفئات التعليمية المختلفة من حيث المشاركة في برامج وأنشطة التوعية بحروب الجيلين الرابع والخامس	٣٢

## فهرس الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
٧٧	الهيكل التنظيمي للهيئة العامة للاستعلامات	١
٧٩	الهيكل التنظيمي لمركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار بمجلس الوزراء	٢
٨٢	الهيكل التنظيمي لوزارة الشباب	٣
٨٣	الهيكل التنظيمي لمشيخة الأزهر الشريف	٤
٩١	انفوجراف ترتيب القطاعات تبعاً لنسبة استهدافها بالشائعات	٥
٩٢	انفوجراف القطاع الأكثر استهدافاً تبعاً للشهور	٦
٩٢	انفوجراف ترتيب الشهور تبعاً لمعدل انتشار الشائعات	٧
٩٢	انفوجراف الشائعات التي تكررت وتم نفيها عدة مرات	٨
٩٤	الصفحة الرئيسية للهيئة العامة للاستعلامات	٩
٩٤	الصفحة الرئيسية لوزارة الشباب والرياضة	١٠
٩٤	الصفحة الرئيسية لمركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار	١١
٩٤	الصفحة الرئيسية لبوابة الأزهر الشريف	١٢