Mona Maghraby

بسم اللّه الرحمن الرحيم

مركز الشبكات وتكنولوجيا المعلومات

قسم التوثيق الإلكتروني

Mona Maghraby

جامعة عين شمس

التوثيق الإلكتروني والميكروفيلم

قسم

نقسم باللّه العظيم أن المادة التي تم توثيقها وتسجيلها

علي هذه الأقراص المدمجة قد أعدت دون أية تغيرات

كلية الدراسات العليا للطفولة

قسم الإعلام وثقافة الأطفال

دور الأنشطة الاتصالية لأخصائي العلاقات العامة بالجامعات المصرية وعلاقته بتحسين صورتها الذهنيه لدي الطلاب الوافدين

رسالة مقدمة

ضمن متطلبات الحصول على درجة دكتوراه الفلسفة في دراسات الإعلام وثقافة الأطفال

إعـــــداد/ ياسر علي محمد

إشراف

أ.د/ إيناس محمود حامد

عميد معهد الجزيرة وأستاذ الإعلام

بكلية الدراسات العليا للطفولة

جامعة عين شمس

د./ حسن علي قاسم

مدرس الإذاعة

المعهد الدولي العالي للإعلام بالشروق

١٤٤٣هـ - ٢٠٢١م

كلية الدراسات العليا للطفولة

قسم الإعلام وثقافة الأطفال

عنوان الرسالة: دور الأنشطة الاتصالية لأخصائي العلاقات العامة بالجامعات المصرية وعلاقته بتحسين صورتها الذهنيه لدي الطلاب الوافدين

إسم الباحث: ياسر علي محمد

الدرجة العلمية: دكتوراه الفلسفة فى دراسات الإعلام وثقافة الأطفال

القسم التابع له: قسم الإعلام وثقافة الأطفال.

الكلية: كلية الدراسات العليا للطفولة.

الجامعة: جامعة عين شمس

سنة التسجيل:

سنة المنح:٢٠٢١

اسم الباحث: ياسر على محمد.

عنوان الرسالة: دور الأنشطة الاتصالية لأخصائي العلاقات العامة بالجامعات المصرية وعلاقته بتحسين صورتها الذهنيه لدي الطلاب الوافدين

الدرجة العلمية: دكتوراه الفلسفة فى الإعلام وثقافة الأطفال.

إشراف: أ.د. إيناس محمود حامد. عميد معهد الجزيرة وأستاذ الإعلام بكلية الدراسات العليا للطفولة، جامعة عين شمس.

د.حسن على قاسم. مدرس الإذاعة المعهد الدولي العالي للإعلام بالشروق.

لجنة المناقشة والحكم:

١- أ.د. إيناس محمود حامد. عميد معهد الجزيرة وأستاذ الإعلام بكلية الدراسات العليا للطفلة، جامعة عين شمس.
٢- أ.د. رشا كمال، رئيس الإدارة المركزية لشئون الطلاب الوافدين بوزارة التعليم العالي.
٣- أ.د. زكريا إبراهيم الدسوقي، أستاذ ورئيس قسم الإعلام وثقافة الأطفال بكلية الدراسات العليا للطفولة بجامعة عين شمس.

التقدير: **تاريخ المناقشة:**

الدراسات العليا: **ختم الإجازة:**

موافقة مجلس القسم: / /٢٠٢١

موافقة مجلس الكلية: / /٢٠٢١

موافقة مجلس الجامعة: / /٢٠٢١

بسم الله الرحمن الرحيم

" قالوا سبحانك لا علم لنا إلا ما علمتنا إنك أنت العليم الحكيم "

يقول ربى سبحانه وتعالى في حديثه القدسي: " لن يشكر الله عبد، ما لم يشكر من ساق له النعمة على يديه " ... رب أوزعني أن أشكر نعمتك التي أنعمت على.

واعترافاً بالفضل، وإقراراً بالجميل، وبعد السجود لله على هذه النعمة، أتقدم بأسمى معاني الشكر والتقدير لأستاذي الجليل **الأستاذ الدكتور/ إيناس محمود حامد**، رئيس قسم الإعلام وثقافة الطفل كلية الدراسات العليا للطفولة جامعة عين شمس (الأسبق) وعميد معهد الجزيرة العالي للإعلام وعلوم الاتصال، لتفضلها بالإشراف على هذا البحث ورعايتها للباحث، مما كان له أعظم الأثر في ظهور هذا العمل على هذا النحو، فكان عطاؤه العلمي بلا حدود، وخلقها يفوق الوصف، فتعلمت منها الكثير خلقاً وعلماً، فقد كانت ومازالت لي نعم المعلم والناصح والمرشد، فلم يضق صدرها بتساؤلاتي العديدة، ولم تبخل على بوقتها وجهدهاوعلمها، فجزاها الله عنى خير الجزاء، ومنحها موفور الصحة والعافية وأبقاها الله دوماً نبراساً مضيئاً لطالبيها ومريديها في العلم.

وبكل معاني الحب والوفاء، أتقدم بخالص الشكر والعرفان إلى أستاذي **الجليل الدكتور/ حسن علي قاسم**، مدرس الإذاعة المعهد الدولي العالي للإعلام بالشروق، لتفضله بالإشراف على هذا البحث ورعايته للباحث، فقد قدم لى الكثير من النصح والإرشاد، فكان لتوجيهاته البناءة، وخلقه الكريم الأثر الكبير في إنجاز هذا البحث، فجزاه الله عنى خير الجزاء. ومنحه موفور الصحة والعافية وأبقاه الله دوماً نبراساً مضيئاً لطلابه في العلم.

وإنه لمن دواعي فخري واعتزازي، أن يناقش هذا البحث **الأستاذة الدكتورة/رشا كمال**، رئيس الإدارة المركزية لشئون الطلاب الوافدين بوزارة التعليم العالي.، والتي يتوجه إليها الباحث بأسمى آيات الشكر والتقدير على تفضلها بقبول مناقشة الباحث لتضع لمساتها المنهجية وإرشاداتها المتميزة التي تثرى هذا العمل، فجزاها الله عنى خير الجزاء. كما أتقدم بأسمى أيات الشكر والعرفان إلى **الأستاذ الدكتور/ زكريا إبراهيم الدسوقي**، لتفضله بقبول المناقشة، رغم ثقل أعبائه ومسؤولياته، لتضفي عبق علمه وفكره على هذا البحث، فجزاه الله عنى خير الجزاء.

كما يشرفني أن أتقدم بخالص شكري وتقديري، إلى كل من قدم لي يد العون والمساعدة في أثناء إعداد هذا البحث، وأخص بالشكر والتقدير السادة أعضاء هيئة التدريس محكمي أدوات هذه الدراسة. ولا أنسي أسرة شئون المعهد وأسرة المكتبة، وبكل الحب والوفاء أتقدم بخالص شكري ومحبتي إلى أفراد أسرتي والدي ووالدتي وأخواتي.

وأخص بالشكر الدكتور أحمد عبدالحميد الذى ساعدنى كثيراً من أجل تهيئة المناخ المناسب لإنجاز هذا البحث، فجزاهم الله عنى خير الجزاء.

كما أنه لا يفوتني أن أتقدم بخالص الشكر والتقدير للقائمين علي بعض الهيئات التي قدمت لي ولهذه الدراسة الكثير والكثير ومنها : **مكتبة كلية الدراسات العليا للطفولة، ومكتبة كلية الإعلام، والمكتبة المركزية الجديدة.**

ولست أدعى لهذه الدراسة أنها قدمت الكلمة الأخيرة أو القول الفصل فى موضوع الدراسة، ولكنها جهد متواضع بذله الباحث ليخطو خطوة فى محراب العلم، يحدوه الإخلاص وتدفعه الرغبة المخلصة فى البحث عن كل ما يساعد فى رفع شأن العملية التعليمية والإعلام، وإن وفقت فهذا من فضل الله، وإن تكن الآخرى فحسبي أني حاولت وبذلت ما أستطيع من جهد أولاً وآخراً. فاللهم إني لا أقصد بهذا العمل إلا رضاك ورضا حبيبك محمد، فاغفر لي ولهذا الجمع ما أسلفنا وما قدمنا ولا تؤاخذنا إن نسينا أو أخطأنا، وآخر دعوانا أن الحمد الله رب العالمين.

الباحث

مستخلص الدراسة Abstract

تظهر مشكلة الدراسة في أن الآداء العام لبعض الجامعات والمؤسسات الأكاديمية لا تظهر فيه جهود العلاقات العامة وأنشطتها المختلفة، وأن العلاقات العامة أيضاً لا توجه للطلاب و لدراسين سواء المواطنين أو الوافدين، ولا تولي اهتماماً كافياً بالأنشطة الاتصالية المختلفة وعلى سبيل المثال (احتفالات استقبال الطلاب الجدد في معظم الجامعات المصرية)، وبما أن إدارة الإعلام والعلاقات العامة هي الجهة الاستشارية المنوطة بذلك، فإنه يقع على عاتقها ممثلة في أخصائيي العلاقات العامة عبء التعريف بالجامعة أكاديمياً وفنياً، فما الأنشطة والجهود التي يقوم بها أخصائيو العلاقات العامة لتحسين الصورة الذهنية للجامعة لدى الطلاب الوافدين، وترقية الآداء والجودة في الخدمات، والاعتماد والاتقان والفاعلية والكفاءة؟وأظهرت الدراسة أن أهم أسباب اختيار الطلاب الوافدين للدراسة في الجامعات المصرية، وجاء عنصر "منحة من بلدي" في المرتبة الأولى، حيث يصل تكراره إلى ما يقرب من نصف العينة الإحصائية أي بنسبة ٤٩.٥%. وجاء في المرتبة الثانية، عنصر "توافر نوع الدراسة التي أرغبها في مصر" بنسبة ٤١.٨%.

الكلمات المفتاحية:

١. أخصائي العلاقات العامة.	1. Public relations Specialists
٢. الأنشطة الإتصالية	2. Communication activities
٣. الجامعات المصرية	3.Egyptain Universities
٤. الطلاب الوافدين	4. International Students
٥. الصورة الذهنية	5.Metal Image

﴿١﴾ اقْرَأْ بِاسْمِ رَبِّكَ الَّذِي خَلَقَ

اقْرَأْ وَرَبُّكَ ﴿٢﴾ خَلَقَ الْإِنْسَانَ مِنْ عَلَقٍ

﴿٤﴾عَلَّمَ الْإِنْسَانَ مَا لَمْ الَّذِي عَلَّمَ بِالْقَلَمِ ﴿٣﴾ الْأَكْرَمُ

﴿٥﴾ يَعْلَمْ

صدق الله العظيم

(سورة العلق)

قائمة المحتويات

م	الموضوع	الصفحة
١-	مقدمة الدراسة.....	٢-١
٢-	الفصل الأول: الإطار المنهجي والنظري للدراسة	(٤٨-٣)
٣-	مشكلة الدراسة وتساؤلاتها.....	٣
٤-	أهمية الدراسة.....	٥-٤
٥-	أهداف الدراسة.....	٥
٦-	الدراسات السابقة.....	٣٦-٥
٧-	نوع الدراسة ومنهجها.....	٣٨-٣٧
٨-	نظرية الدراسة(نظرية الاتصال الحواري).....	٤٤-٣٨
٩-	مفاهيم الدراسة.....	٤٤
١٠-	متغيرات الدراسة.....	٤٤
١١-	فروض الدراسة.....	٤٥
١٢-	مجتمع وعينة الدراسة.....	٤٥
١٣-	حدود الدراسة.....	٤٦
١٤-	أدوات الدراسة.....	٤٧
١٥-	الأساليب الإحصائية.....	٤٨-٤٧
١٦-	الفصل الثاني: (الإطار المعرفي للدراسة).....	(٨٩-٤٩)
١٧-	تمهيد.....	٥٠

م	الموضوع	الصفحة
١٨-	أولاً: الأنشطة الاتصالية لأخصائي العلاقات العامة بالجامعات المصرية.....	٥١-٧٣
١٩-	ثانياً: الصورة الذهنية للجامعات المصرية لدي الوافدين.....	٧٤-٨٩
٢٠-	الفصل الثالث: الدراسة الميدانية.....	(٩٠-١٤٥)
٢١-	تمهيد.....	٩٤
٢٢-	أولاً: نتائج الاستبيان على الطلاب الوافدين.....	٩١-١١٢
٢٣-	ثانياً: اختبار فروض الدراسة الميدانية.....	١١٣-١٢٣
٢٤-	ثالثاً: خاتمة الدراسة.....	١٢٤-١٢٩
٢٥-	رابعاً: مقترحات وتوصيات الدراسة.....	١٢٩-١٣٠
٢٦-	المراجع.....	١٣١-١٣٩
٢٧-	الملاحق.....	١٤٠

قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
١	توصيف العينة	٤٦
٢	أهم أسباب اختيار الطلبة الوافدين للدراسة فى مصر	٩١
٣	أهم المصادر التى تعتمد عليها الطلبة الوافدين للدراسة فى مصر للحصول على معلومات عن الجامعات المصرية	٩٢
٤	مدى وجود صعوبات تواجه الطلاب الوافدين عند الالتحاق بالدراسة فى الجامعات المصرية	٩٣
٥	أهم الصعوبات التى واجهت الطلاب الوافدين عن الالتحاق بالجامعات المصرية	٩٤
٦	مدى وجود مشكلات لدي الطلبة الوافدين تواجهم عند التقديم للالتحاق بالجامعات المصرية	٩٥
٧	أهم المشكلات التى واجهت الطلاب الوافدين عند الالتحاق بالجامعات المصرية.	٩٦
٨	تقييم الطلبة الوافدين للحلول والمشكلات التى واجهتهم عند الالتحاق بالجامعات المصرية	٩٧
٩	تقييم الطلبة الوافدين لمدي رضاهم عن الكلية التى التحقوا بها بالجامعات المصرية	٩٨
١٠	أهم أسباب رضا الطلبة الوافدين عن الكلية التى التحقوا بها بالجامعات المصرية	٩٩
١١	أهم أسباب عدم رضا الطلبة الوافدين عن الكلية التى التحقوا بها بالجامعات المصرية	١٠٠
١٢	مدى تواصل الجامعات مع الطلبة الوافدين الذين تم التحاقهم بالجامعات المصرية.	١٠١
١٣	أبرز الوسائل التى تتواصل بها الجامعات مع الطلبة الوافدين	١٠٢
١٤	أهم أسباب عدم تواصل الجامعات مع الطلبة الوافدين الذين تم التحاقهم بالجامعات المصرية	١٠٣
١٥	تقييم الطلبة الوافدين للحلول التى تقوم الجامعات بحل مشكلاهم عند التحاقهم بالجامعات المصرية	١٠٤
١٦	أهم الحلول التى تقوم بها الجامعات لحل مشكلات الطلبة الوفدين عند التحاقهم بالجامعات المصرية	١٠٥
١٧	أهم الحلول التى تقوم بها الطلبة الوفدين لحل مشاكلهم عندما لا تحل الجامعات هذه المشاكل	١٠٧

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
١٨	تقييم الطلبة الوافدين للعلاقات العامة للجامعات المصرية التى يدرسون بها عند التحاقهم بها	١٠٨
١٩	تقييم الطلبة الوافدين للجامعات المصرية التى يدرسون بها	١١٠
٢٠	الارتباط الخطى بين الأنشطة الاتصالية لاخصائى العلاقات العامة بالجامعات المصرية والصورة الذهنية الايجابية لدى الوافدين عن تلك الجامعات	١١٤
٢١	الارتباط الخطى بين التقييم السلبى لبعض الأنشطة الإتصالية لأخصائي العلاقات العامة بالجامعات المصرية؛ والصورة الذهنية السلبية لدى الوافدين عن أداء بعض الجامعات	١١٥
٢٢	الفروق الصورة الإيجابية والسلبية المتكونة لدى الوافدين عن الجامعات المصرية باختلاف النوع	١١٦
٢٣	الفروق الصورة الإيجابية والسلبية المتكونة لدى الوافدين عن الجامعات المصرية باختلاف الفرقة الدراسية	١١٧
٢٤	دلالة الفروق بين المجموعات البحثية متغير الفرقة الدراسية – صورة ايجابية	١١٨
٢٥	دلالة الفروق بين المجموعات البحثية متغير الفرقة الدراسية – صورة سلبية	١١٩
٢٦	الفروق الصورة الإيجابية والسلبية المتكونة لدى الوافدين عن الجامعات المصرية باختلاف نوع الجامعة	١١٩
٢٧	الفروق فى مستوى رضا الوافدين عن الجامعات المصرية باختلاف النوع	١٢٠
٢٨	الفروق فى مستوى رضا الوافدين عن الجامعات المصرية باختلاف الفرقة الدراسية	١٢١
٢٩	دلالة الفروق بين المجموعات البحثية متغير الفرقة الدراسية	١٢٢
٣٠	الفروق فى مستوى رضا الوافدين عن الجامعات المصرية باختلاف نوع الجامعة	١٢٢

المقدمة:

إن العلاقات العامة بحكم أنها فن الاتصال الانساني الذي يسعى إلى صناعة علاقات متميزة بين المؤسسة وجمهورها وبينها وبين المؤسسات الأخرى مما يوفر المناخ الأكثر استقراراً وملائمة في نفس الوقت، ومما لا يدع مجالاً للشك أن التفاهم الإنساني هو جوهر العملية الاتصالية بين الأفراد في كل المجتمعات وفي جميع مراحلها، فعندما بدأت المجتمعات بسيطة كان الاتصال المباشر هو الطريق إلى تحقيق هذا التفاهم على مستوى الجماعات، وحيث أن المجتمعات تطورت وباتت سمتها الغالبة التعقيد في العلاقات بين المؤسسات والجماعات التي أفرزتها هذه العلاقات ليتحقق التفاهم المشترك بين كل تلك الأطراف التي تتعامل معها من جانب آخر.

من هنا تجدر الإشارة إلى أن للعلاقات العامة وأنشطتها المختلفة أهمية كبرى لأي مؤسسة بحكم وجودها في بيئة اجتماعية، وتزداد تلك الأهمية خاصة في المنشئات التي تمارس نشاطات خدمية لها ارتباط بالجمهور، فإن العلاقات العامة هي العمود الفقري لأي مؤسسة مهما كان وضعها، حيث أصبحت وظيفة مهمة من وظائف الإدارة الحديثة إلى جانب مسئوليتها الرئيسة في تطوير وتنمية علاقات العمل والإسهام في خدمة أهداف المؤسسة.

كما وتعتبر العلاقات العامة مدخلاً رئيساً لإدارة وتنظيم المؤسسات الحديثة الحكومية والخاصة على اختلاف تخصصاتها، وقد شهدت دراسات العلاقات العامة تطورات كبيرة نظرا للعديد من النظريات والممارسات المهنية والأخلاقية، وقد ارتبط تقدمها بتقدم أساليب الاتصال بالجماهير، مما أدى إلى إنجاح برامجها بأسلوب مدروس وعملي، وأدى إلى تفعيل المشاركة الجماهيرية في أعمال تلك المنظمات والمؤسسات كأساس تستند إليه في استمرارها ونجاحها، وتعتمد الجامعات الكبرى على العلاقات العامة للاتصال بجمهورها على الصعيدين الداخلي والخارجي.

ويمثل الاتصال أساس نشاط العلاقات العامة حيث تستطيع أن تحقق به مجموعة من الأهداف المتعلقة بالجمهورين الداخلي والخارجي، وتوجد أثاراً إيجابية في جمهور المنظمة عن طريق العمليات الاتصالية الاقناعية، ويؤدي تنوع أنشطتها الاتصالية إلى تحقيق الأهداف الموضوعية بشكل أسرع وفق سياسة المؤسسة وظروف كل نشاط اتصالي تقوم به.

ولأخصائي العلاقات العامة بالجامعات المصرية ودورها في تحسين الصورة الذهنية عن الجامعة لدى الطلاب الوافدين كحاجة ملحة، لكونها – في حدود علم الباحث– لم تدرس من قبل، علماً بأن إدارة العلاقات العامة في بعض الجامعات قد حققت الكثير من أهداف الجماعات

التي تنتمي إليها من خلال أنشطتها الاتصالية، حيث تقوم باتخدام مختلف الوسائل الإعلامية من أجل إنجاح برامجها وخططها وسياساتها التي تسهم في تحقيق المصلحة للجامعة التي تمثلها على الصعيدين الداخلي والخارجي.