

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة محمد بوضياف - المسيلة  
كلية: العلوم الإنسانية والاجتماعية  
قسم الاعلام والاتصال



## واقع واقع العلاقات العامة في جامعة محمد بوضياف بالمسيلة

مذكرة مكملة لنيل شهادة ليسانس في: علوم الاعلام والاتصال

تخصص: اتصال وعلاقات عامة

إشراف الدكتور:

د. رابح سدار

اعداد الطلبة:

- هجيرة زروخي
- شهيرة العطاوي
- عفاف دريسي

السنة الجامعية: 2020/2019

## شكر وتقدير

الحمد لله جداً كثيراً مبارکاً فيه، والصلاة والسلام على خير الأنام والمبعوث  
مرحمة وهدايا، بشيرا ونذيرا وسراجا منيرا، سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم  
وعلى اله وصحبه أجمعين وبعد:

انطلاقاً من قول الله تعالى "لئن شكرتم لأزيدنكم" (إبراهيم: 07)، وقوله صلى  
الله عليه وسلم "ومن لم يشكر الناس لم يشكر الله" فإنني: أتقدم بخالص  
الشكر والعرفان للأسناد المشرف الدكتور راجح سدار لإشرافه على هذه  
الدراسة وعلى تشجيعها ومساندتها أسأل الله أن يجازيها خير الجزاء، كما  
أشكر من وجهني ونصحتني وساعدني من قريب أو بعيد كل باسمه ومقامه.



## مقدمة:

في ظل التطورات التي يشهدها عصرنا الحالي في مختلف المجالات، فرض وجود وإقامة أقسام ومصالح للعلاقات العامة داخل المؤسسات التي تهدف إلى القيام بدور التواصل بين المؤسسة وجمهورها، وخلق الصلات الطيبة وتكوين السمعة الحسنة، فللعلاقات العامة دورا هاما في نشاط المؤسسة، بل أصبحت جزء لا يتجزأ من وظيفة المؤسسة، حتى أن نجاح العديد من المؤسسات والمنظمات مرهون بقوة إدارة العلاقات العامة وتنظيمها وفعاليتها.

العلاقات العامة هي النشاط المستمر الهادف لتوجيه السياسات والخدمات والأعمال ذات العلاقة بالأفراد والجماعات التي تعمل في المؤسسة للحصول على ثقتهم، وكذلك العمل على شرح تلك السياسات والخدمات والأعمال بما يؤدي إلى فهمها وتقبلها وتقديرها من قبل جمهور المؤسسة في ظل الأعمال الجيدة، وبالرغم من ذلك نلاحظ أن بعض المؤسسات لا تولي اهتماما لهذا النشاط، وذلك لعدم وضوح مفهوم العلاقات العامة ودورها وطبيعة أهدافها.

العلاقات العامة تتميز بأنها اتصال ذو اتجاهين والذي لا بد منه، لغرض إحداث التجاوب الفعال من خلال الاهتمام برغبات ووجهة نظر الجماهير ونقلها إلى إدارة المؤسسة، وكذلك نقل أهداف وخطط ونشاط المؤسسة إلى جمهورها، الذي يشمل الأساتذة والموظفين والعمال والطلبة، وهو ما يطلق عليهم الجمهور الداخلي، وكذلك يشمل كافة المتعاملين وغيرهم، الذين يسمون بالجمهور الخارجي. وعليه فنجاح المؤسسات مرتبط بقدرته العلاقات العامة على الاتصال بجمهورها وتشكيل صورة إيجابية عنها وتحسين سمعتها.

إن المورد البشري هو المحرك الأساسي لأي منظمة أو مجتمع، فقد تم التوجه إلى تنميته وتطويره خلال كل أطوار التعليم، كونه عنصرا فاعلا في المجتمع، فالبنية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية ترتبط بالبنية الداخلية للأفراد المكونين للمجتمع من حيث مستواهم الفكري والثقافي و الأخلاقي، وعلى هذا الأساس اعتبرت مؤسسات التعليم العالي عنصرا أساسيا من عناصر نهضة الدول ورفيها، لما تقوم به من دور فعال ومؤثر في تطور الحياة الثقافية لأي دولة بأبعادها سواء العلمية أو الأدبية أو الفكرية أو التكنولوجية، فضلا عن الدور الأساسي في إنتاج المعرفة المتخصصة والسعي نحو تطوير وتعميق هذه المعرفة من خلال البحث العلمي بما يحقق تطوير الجوانب المختلفة للمجتمع، حيث يجب أن يكون التعليم العالي قادرا على تقديم مخرجات ذات كفاءة وقدرات عالية.



حيث شهد قطاع التعليم العالي في الجزائر تطورا ملحوظا منذ نيل الاستقلال وأكثر ما يميزه تطور الجانب البشري في تعداد الطلبة، و الأساتذة.

حصل هذا التطور بوتيرة سريعة خلال العقدين الأخيرين، و السبب وراء ذلك يرجع إلى تضاعف عدد الطلبة المتوافدين على مؤسسات التعليم العالي نظرا لزيادة الوعي الثقافي للمجتمع والدولة على حد سواء. إدراكا للدور الكبير الذي يشكله في تحقيق التنمية في شتى المجالات، وأن دوره يمكن أن يكون إيجابيا وفعالا في التنمية والتطوير وزيادة الإنتاجية، أو سلبيًا فيشد المجتمع إلى التخلف ويهدر موارد البشرية وكذا المادة.

في هذا السياق سنحاول معرفة واقع العلاقات العامة في مؤسسات التعليم العالي، حيث تضمنت الدراسة بابين، بعد أن تناولنا المقدمة والإشكالية وعرض أسباب اختيار الموضوع وتحديد أهداف الدراسة إضافة إلى عرض أهم الدراسات السابقة، وقمنا بتحديد المنهج الوصفي الذي يلائم هذه الدراسة للحصول على نتائج علمية مثبتة، لتبدأ الدراسة الميدانية التي استخدمنا فيها الاستمارة والمقابلة كأدوات لجمع البيانات، ليتم بعدها اختيار مؤسسة جامعة محمد بوضياف، واخترنا عينة طبقية تتوزع على الأساتذة والموظفين الإداريين، وجرت الدراسة في المدة مابين شهري مارس وأفريل قمنا فيها بتوزيع الاستمارات بعد تحكيمها وإجراء المقابلات، ثم بعدها مرحلة تفرغ البيانات وتفسير النتائج، لتكتمل دراستنا وفق إطارين: يتضمن الإطار النظري فصلين، العلاقات العامة في الفصل الأول، والتعليم العالي في الفصل الثاني.

#### الإطار النظري تضمن:

الفصل الأول العلاقات العامة تضمن عدة عناصر من نشأة العلاقات العامة وتطورها، أهمية وأهداف العلاقات العامة، أسس و مبادئ العلاقات العامة، خصائص ووظائف العلاقات العامة.

أما الفصل الثاني: فتناول أهمية التعليم العالي ونشأة مؤسسات التعليم العالي وأهدافها، مكونات وخصائص مؤسسات التعليم العالي ووظائفها، الإدارة الإستراتيجية والتخطيط الاستراتيجي لمؤسسات التعليم العالي.

الجانب الميداني للدراسة فاشتمل على تحليل وتفسير البيانات وقد تم فيه تفرغ البيانات وتبويبها والتعليق عليها، نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات، نتائج الدراسة في ضوء الدراسات السابقة والنتائج العامة للدراسة. ثم بعد ذلك اقترحنا نموذجا للعلاقات العامة

# الفصل التمهيدي:

## الاطار المنهجي

- 1- الاشكالية.
- 2- أسباب اختيار الموضوع:
- 3- أهمية الدراسة.
- 4- أهداف الدراسة
- 5- مصطلحات الدراسة.
- 6- حدود الدراسة
- 7- نوع ومنهج الدراسة
- 8- مجتمع وعينة الدراسة
- 9- أدوات جمع البيانات
- 10- الدراسات السابقة

### أولاً: إشكالية الدراسة:

تعتبر العلاقات العامة ظاهرة إنسانية اجتماعية و حضارية، ارتبط وجودها بنشأة الإنسان في هذا الكون، فأينما يوجد تجمع إنساني لا بد من قيام علاقات بين أفرادها، وقد نمت العلاقات العامة كمفهوم إداري وعمل مؤسسي في الخمسينات، و ذلك نتيجة حتمية التطورات الحاصلة في المجتمع فمع التطور الهائل في مجال تكنولوجيا الاتصال وكذا التنظيمات، الأمر الذي تطلب وجود العلاقات العامة ك وسيط مزدوج بين المؤسسة و الجمهور، فالعلاقات العامة تعمل على الوصول إلى كافة جماهير المؤسسة. و مع ازدياد أعداد المؤسسات و التوسع الكبير في أحجامها وتداخل المفاهيم كانت الضرورة لإقامة إدارة للعلاقات العامة، تقوم بدور الاتصال، لذلك فالعلاقات العامة أهمية بالغة في المؤسسة كعامل أساسي من عوامل قوتها و نجاحها ، فلا تخلو المؤسسة الناجحة أيا كانت طبيعتها من قسم أو مصلحة خاصة بإدارة العلاقات العامة التي تعمل على رسم السياسات و الاستراتيجيات و الخطط و برامج العمل التي تبني على أسس مدروسة، و يشترط في نجاح إستراتيجية العلاقات العامة إتباع خطوات منظمة وواضحة تعمل على تطوير العملية الاتصالية للمؤسسة أو الجهاز من خلال استخدام أجمع الطرق و الوسائل و أدق المعلومات حول كل دور في المؤسسة من الداخل وما يدور بها من متغيرات خارجية.

ومن بين المؤسسات التي تمارس العلاقات العامة في إدارتها نجد مؤسسات التعليم العالي التي تعتبر قمة الهرم في مؤسسات التعليم ، والتي تطورت بتطور المجتمع الإنساني، وتوسعت بتوسع معارفه وثقافته ، كما تعد وحدة اجتماعية إدارية منظمة بما مجموعة من الأفراد تربطهم علاقات منظمة، وفق هيكل تنظيمي واضح ومنسق و الكل يسعى فيها إلى تحقيق وبلوغ أهدافها المحددة عن طريق تفاعلها مع البيئة المحيطة بها. فمؤسسات التعليم العالي الرائدة لا تخلو منها دائرة من دوائر العلاقات العامة و التي تعد حلقة وصل تربطها بجماهيرها الداخلية و الخارجية، سواء مع الأساتذة والموظفين والطلبة أو مع المؤسسات الأخرى.

وعلى هذا الأساس جاءت هذه الدراسة لبحث واقع العلاقات العامة في مؤسسات التعليم العالي. حيث

قمنا بطرح مجموعة من التساؤلات:

### التساؤل الرئيسي:

- ما هو واقع العلاقات العامة في جامعة محمد بوضياف بالمسيلة؟

### التساؤلات الفرعية:

- ما واقع العملية الاتصالية بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة؟
- ما مدى اعتماد جامعة محمد بوضياف على العلاقات العامة في التعامل مع الجمهور الداخلي؟
- هل هناك عراقيل تواجه جامعة محمد بوضياف في ممارسة العلاقات العامة؟

### فرضيات الدراسة:

- للإجابة على هذه التساؤلات وضعنا مجموعة من الفرضيات:
- العملية الاتصالية بجامعة محمد بوضياف تسير بشكل عشوائي.
- لا تعتمد جامعة محمد بوضياف بشكل كبير على العلاقات العامة في التعامل مع الجمهور الداخلي.
- تواجه جامعة محمد بوضياف عدة عراقيل تحول دون ممارسة العلاقات العامة.

### ثانيا: أسباب اختيار الموضوع:

- وقع اختيارنا لموضوع "واقع العلاقات العامة في مؤسسات التعليم العالي" للأسباب الآتية:
- الرغبة الشخصية و الميل نحو دراسة الموضوع المقترح.
- إثراء الرصيد المعرفي و توسيع المعارف الشخصية.
- كون هذا الموضوع جديد، وعليه كان دافعا آخر لدراسة الموضوع.
- قلة الدراسات والأبحاث الميدانية العلمية التي تناولت واقع العلاقات العامة في مؤسسات التعليم العالي وبالأخص في الجزائر.
- الأهمية العلمية التي يكتسبها الموضوع وكذا قابليته للدراسة والبحث.

### ثالثا: أهمية الدراسة:

تستمد الدراسة أهميتها من الأهمية التي تحظى بها العلاقات العامة في المؤسسات، التي تعمل على تحسين أدائها، وتحديد مسارها و علاقتها مع الجمهور الداخلي و الخارجي، وقدرتها على الاستجابة للمتغيرات الحاصلة. كما تجدر الإشارة أن مؤسسات التعليم العالي الرائدة لا تخلو من قسم أو مصلحة للعلاقات العامة ، التي تعمل

على تطوير العملية الاتصالية للمؤسسة. وانطلاقاً من العلاقة بين العلاقات العامة والعملية الاتصالية للمؤسسة، فإنه يتحتم على مؤسسات التعليم العالي العمل على تطوير العملية الاتصالية للمؤسسة ، من أجل التمهيد لوضع الاستراتيجيات الكفيلة لتحديد وبلوغ أهداف المؤسسة.

### رابعاً: أهداف الدراسة:

هناك عدة أهداف نسعى للوصول إليها من خلال تناولنا لهذا الموضوع نسعى إلى:

- التعرف على واقع العلاقات العامة في جامعة محمد بوضياف .
- التعرف على واقع العملية الاتصالية في جامعة محمد بوضياف .
- التعرف على مدى اعتماد جامعة محمد بوضياف على العلاقات العامة في التعامل مع الجمهور الداخلي.
- التعرف على مدى اعتماد جامعة محمد بوضياف على العلاقات العامة في تحسين صورتها لدى الجمهور الخارجي.
- التعرف على العراقيل التي تواجه جامعة محمد بوضياف وتحويل دون ممارستها لنشاطات العلاقات العامة.

### خامساً: تحديد مفاهيم الدراسة:

يختلف تعريف العلاقات العامة حسب المهمة الوظيفية للعلاقات العامة، وحسب رأي القائم بالتعريف ونظيره لمهمة العلاقات العامة الوظيفية، فتركز بعض تعاريف العلاقات العامة على الجانب الاتصالي بينما يركز بعضها على الجانب الإداري، وبعضها يركز على الجانبين الإداري و الاتصالي، وتتفق معظم تعاريف العلاقات العامة على أن العلاقات العامة هي: وظيفة إدارية واتصالية في آن واحد. (سليمان فخري، 1891، ص43)

وتشكل العلاقات العامة همزة وصل مابين المؤسسة و الجمهور، فالمؤسسات اليوم بجميع أنواعها تبذل كل الجهود لتكون سمعتها جيدة لدى جمهورها ولتكسب رضاه وتعاونه معها. (جرادات وآخرون، 2008، ص11)

### العلاقات العامة:

**1. لغة:** "إن مصطلح العلاقات العامة مشتق من التعبير الإنجليزي **Public Relations** والذي يعني العلاقات بالجمهور. ونلاحظ أن مصطلح علاقات عامة مكون من لفظين وهما: "علاقات" و "عامة". (فاطمة حسين عواد، 2011، ص911)

علاقات: "هي الروابط والآثار المتبادلة التي تنشأ لنشاط أو سلوك والاستجابة شرط أساسي لتكوين علاقات اجتماعية". (منير حجاب، د، ت، ص 963)

وتعرف أيضا: "أنها عملية اتصال أو رغبة من شخص مرسل يتلقى الاستجابة من الشخص المستقبل. (محمد جمال الغاز، 2013، ص 993)

كما أن العلاقات "تعني حصيلة الصلات و الاتصالات التي تتوفر بين المنظمة والجمهير المتعاملة معها، وباعتبارها هكذا فهي ذات اتجاهين ولها طرفين يتحكمان في هذه الصفات بحيث يتوفر قيامها على وجودها (حمدي عبد الحارس البخشوانجي، 2011، ص 11)

\*عامة: " فيقصد بها جماهيرية أي مجموعة الجماهير المختلفة التي يتصل عملها أو ترتبط مصالحها ونشاطها بالبيئة" (إسماعيل مصطفى سالم، 1881، ص 93)

2. اصطلاحا: انطلاقا مما سبق سوف نحاول عرض مجموعة من التعريفات التي قدمت للعلاقات العامة على النحو التالي:

\* عرفه قاموس ويبستر العلاقات العامة بأنها : " مجموعة من النشاطات التي تقوم بها هيئة أو اتحاد أو حكومة أو أي تنظيم في البناء الاجتماعي من أجل خلق علاقات جيدة وطيبة وسليمة مع الجماهير المختلفة التي تتفاعل معها كجمهور المستهلكين والمستخدمين وحملة الأسهم وكذلك الجمهور بوجه عام، وذلك لتفسير نفسها للمجتمع حتى تكتسب رضاه" (حسين عبد الحميد أحمد رشوان، 2003، ص 19)

\* كما يعرفها القاموس الأمريكي لعلم الاجتماع العلاقات العامة على أنها: " بناء يظم نظريات وتكنيكات تفيد في دراسة وتحديد العلاقات ما بين المؤسسات وجماهيرها، بحيث أن تلك النظريات و التكنيكات تقدم تطبيقات لعلوم عدة مثل: علم الاجتماع، علم النفس الاجتماعي، علم الاقتصاد، العلوم السياسية، بالإضافة إلى فنون الصحافة و الإعلام، فضلا عن الإمام بأسس الخبرة التنظيمية، وتوظيف تلك المجالات لحل ما قد تواجهه المؤسسة من مشكلات". (شدوان علي شيبية، 2009، ص 93)

\* عرفها المعجم الإعلامي بأنها: " الجهود الإدارية المخططة والمستمرة، الهادفة والموجهة لبناء علاقات سليمة ومجدية قائمة على أساس التفاعل و الإقناع والاتصال المتبادل بين مؤسسة ما وجمهورها لتحقيق أهداف ومصالح الأطراف المعنية لتحقيق الانسجام الاجتماعي والبيئي بينهما عن طريق النشاط الداخلي القائم على النقد الذاتي لتصحيح الأوضاع والنشاط الخارجي الذي يستغل جميع وسائل النشر المتاحة لنشر الحقائق و الأفكار

وشرحها وتفسيرها، وتطبيق كافة الأساليب المؤدية إلى ذلك بواسطة أفراد مؤهلين لممارسة أنشطة مختلفة". (محمد منير حجاب ، ص463)

\* جاء في تعريف دائرة المعارف الأمريكية أن: "العلاقات العامة هي الفن الذي يقوم على التحليل والتأثير والتفسير لموضوع معين سواء كان هذا الموضوع يدور حول فكرة أو حول شخص أو حول جماعة ما، بقصد تهيئة السبل أمام الجمهور لكي يتعرف أكثر على الفائدة التي يتضمنها هذا الموضوع و أنه يستفيد فعلا من أداء ذلك". (محمد محمود مهدي، 2001، ص68)

\* عرفت دائرة المعارف البريطانية أن العلاقات العامة: " هي مجموعة من السياسات و الأنشطة التي تستهدف نقل المعلومات وتحسين اتجاهات الجمهور نحو فرد أو مؤسسة أو دائرة حكومية أو هيئة أخرى. (عاطف عدلي العبد عبيد ، 1889، ص91)

\* عرفها قاموس أكسفورد: " العلاقات العامة هي الفن القائم على أسس علمية لبحث أنسب طرق التعامل الناجمة المتبادلة بين المنظمة و جمهورها الداخلي والخارجي لتحقيق أهدافها مع مراعاة القيم والمعايير الاجتماعية والقوانين والأخلاق العامة بالمجتمع. (فهيم محمد العدوي، 2010، ص19)

\* يعرفها المعهد البريطاني للعلاقات العامة على أنها: "تلك الجهود المخططة والمرسومة والتي يقصد من ورائها إقامة التفاهم المستمر بين المنظمة و جماهيرها". (كامل أسامة، محمد الصيرفي، 2006، ص13)

\* كما تعرفها الجمعية المهنية الأوربية: أن العلاقات العامة " هي وظيفة ونشاط مؤسسي عام أو خاص يهدف إلى توفير وتحسين العلاقات والثقة والتفاهم مع الجماعات أو ما يعرف بالجمهور ، سواء كان داخل أو خارج المؤسسة فإن هذا الأخير هو الذي يحدد كيانها وتطورها". (فضيل دليو، 2004، ص10)

\* من جهته عرفها "إيفي لي" "Evy lee" بأنها: " نقل اتجاهات الرأي العام لإدارة المؤسسة ونقل سياساتها وأخبارها للرأي العام بصدق وأمانة من أجل كسب ثقة وتأييد الجمهور". (علي برغوث، 2009، ص11)

\* عرف "بول جاروت" "Paul Garrot" العلاقات العامة بقوله: " العلاقات العامة ليست وسيلة دفاعية لجعل المؤسسة تبدو في صورة مخالفة لصورتها الحقيقية، وإنما هي الجهود المستمرة من جانب الإدارة لكسب ثقة الجمهور من خلال الأعمال التي تحظى باحترامه".

\* أما إبراهيم إمام فيرى العلاقات العامة هي: " فن معاملة الناس والفوز بثقتهم ومحبتهم و تأييد ومعنى ذلك ببساطة هو كسب رضا الناس بحسن المعاملة الصادرة عن صدق وإيمان بقيمة الإنسان في المجموعة". (إبراهيم إمام، 1869، ص9)

\* في حين محمود محمد الجوهري فيعرف العلاقات العامة بأنها: " مسؤوليات وأنشطة الأجهزة المختلفة في الدولة سياسية، اقتصادية، اجتماعية وعسكرية للحصول على تأييد وثقة جمهورها الداخلي و الخارجي، وذلك بالأخبار الصادقة و الأداء النافع و الناجح في جميع مجالات العمل وفقا للتخطيط العلمي السليم حتى يصبح عملها م رشدا أو هاديا ومميزا في بناء الوطن ورسم سياسته فياطار ميثاقها الوطني". (محمد محمود الجوهري، 1869، ص49)

\* كما يعرف علي عجوة العلاقات العامة أنها: "الجهود المخططة التي يقوم بها الفرد أو المؤسسة أو الدولة لكسب ثقة الجمهور وتحقيق التفاهم المتبادل من خلال الاتصالات المستمرة والسياسات و الأفعال المرغوبة لتلبية احتياجات الجمهور في إطار ما هو ممكن ومشروع". (علي جبار الشمري، 2010، ص19)

#### \* التعريف الإجرائي:

العلاقات العامة هي تلك الوظيفة الإدارية التي تتسم بالتخطيط والاستمرار، تقوم على مجموعة من النشاطات و الممارسات، تهدف إلى المساهمة في تطوير المنظمة وتحسين صورتها و الرفع من مؤشر الثقة بينها وبين جماهيرها.

#### \* المؤسسة:

1. لغة: إن كلمة مؤسسة عندما تبحث في أصلها فهي في الواقع ترجمة لكلمة "Entreprise". (عمر صخري، 1881، ص93) وحسب القاموس العربي الشامل: "المؤسسة وجمعها مؤسسات وتعني جمعية أو معهد أو شركة أسست لغاية اجتماعية أو خيرية أو اقتصادية". (القاموس العربي الشامل، 1889، ص119)

#### 9. اصطلاحا: للمؤسسة عدة تعاريف نذكر منها:

\* عرفها عبد الرزاق بن جيب بأنها: " الوحدة الاقتصادية التي تمارس النشاط الإنتاجي والنشاطات المتعلقة به من تخزين وشراء وبيع، من أجل تحقيق الأهداف التي أوجدت المؤسسة من أجلها". (عبد الرزاق بن جيب، 2010، ص10)

\*عرفها **Duncan** بأنها: "نظام اجتماعي نسبي وإطار عقلائي تنسيقي بين أنشطة مجموعة من الناس، تربطهم علاقات مرتبطة ومتداخلة، يتجهون نحو تحقيق أهداف مشتركة، وتنظيم علاقاتهم بميكلة محددة، في وحدات إدارية ووظيفة ذات خطوط محددة السلطة والمسؤولية".

\*يعرفه **Denouse Francanis** بأنه: "وحدة إنتاجية ذات قيمة مالية، تؤلف بين أسعار مختلف عوامل الإنتاج، التي يأتي بها متعاملون مختلفون، مالك المؤسسة يهدف لبيع سلع وخدمات في السوق والحصول على دخل نقدي، الذي ينتج الفرق بين السعرين". **عمر صخري، المرجع السابق، ص93**

\* أما **مكتب العمل الدولي** فيعرف المؤسسة أنها: "كل مكان المزاولة كنشاط اقتصادي ولهذا النشاط سجلات مستقلة". **(منير نوري، 2010، ص ص 11-13)**

### التعريف الإجرائي:

المؤسسة عبارة عن نظام يتكون من الأنظمة الفرعية التي يعتمد كل جزء منها على الآخر، وتتداخل المؤسسة فيما بينها وبين البيئة الخارجية لتحقيق الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها.

### \*التعليم العالي:

#### 1.اصطلاحا:

\*يعرف على أنه كل تعليم رسمي **Formel Education** يتم في المدارس والمعاهد والكلليات والجامعات والمتعلمون في هذه المؤسسات التعليمية الرسمية هم صغار السن نسبيا ولم يسبق لأكثرتهم أن دخلوا سوق العمل. **(محمد محمد إبراهيم، ص988)**

\*يعرفه **نابليون برونو** على أنه ذلك المسار الذي يفصل الثانوي على الحياة العملية مرورا بالتعليم العالي الذي يلي مباشرة مرحلة التعليم الثانوي لغرض الالتحاق بالمناصب العليا والمكانة الراقية من أطباء ومهندسين ومحاسبين ورجال قانون ومعلمين. **(الداوي الشيخ، العدد3،، ص11)**

\*يقصد به كل ما يتعلق بالتعليم العالي من هيئات ومؤسسات ومراحل تطور وبرامج وخطط. (سمية

**الزاهي، 2013-2014، ص48)**

\* كما نجد التعريف الذي وضع سنة **1899** من طرف **33** بلدا في الندوة التي نظمتها اليونسكو حول التعليم العالي في إفريقيا حيث عرفوه: " التعليم العالي هو كل أشكال التعليم الأكاديمية و المهنية والتقنية التي تقوم

بإعداد العاملين والمعلمين في المؤسسات كالجامعات ومعاهد التربية والمعاهد التكنولوجية ومعاهد المعلمين والتي يشترط للقبول فيها:

- أن يكون المتقدمون قد أموا الدراسة الثانوية.
- يشترط أن يكون المتقدمون إليها في عمر 19 سنة بصورة عامة.
- تكون مسافات الدراسة فيها مؤدبة للحصول على مكافأة تحمل اسما يشير إلى ذلك كالدرجة أو الدبلوم أو الشهادة في التعليم العالي. (محمد السعيد بن غنيمه، 2011-2012 ص 19)
- كما عرفته وزارة التعليم العالي الأردنية: هو التعليم الذي لا تقل مدته عن سنة دراسية أكاديمية كاملة بعد شهادة الدراسة الثانوية العامة أو ما يعادلها. (نعيم إبراهيم الظاهر، 2014، ص9)
- \* يعرف التعليم العالي كذلك هو: كل أنواع التعليم الذي يلي مرحلة التعليم الثانوي أو ما يعادلها. أي هو مرحلة عليا من التعليم تدرس في الجامعات، أو في الجامعات الحرفية ( كليات أهلية ، كلية الفنون العقلية وكليات تقنية... إلخ) أو في أي مؤسسة جامعية أخرى تمنح شهادة جامعية.

يختلف التعليم العالي عن التعليم المدرسي، حيث يدرس الطالب في التعليم العالي مجالا متخصصا يؤهله للعمل في أحد ميادين العمل بعد أن ينال إحدى الشهادات في تخصص معين أثناء الدراسة الجامعية(عماد محمد محمد عطية، 2013، ص16)

### سادسا: حدود الدراسة:

يعد ضبط حدود الدراسة خطوة أساسية في البناء المنهجي لكل دراسة علمية ميدانية كونه يساعد على قياس مدى تحقق المعارف النظرية في الميدان، ونقصد بميدان الدراسة النطاق الجغرافي والبشري والزمني الذي أجريت فيه .ووفقا لذلك فإن ميدان دراستنا كان كما يلي:

#### □المجال المكاني:

طبقت دراستنا في جامعة محمد بوضياف بولاية مسيلة

#### • المجال البشري:

يقصد بالمجال البشري مجتمع البحث الذي تشمله الدراسة، والذي يتمثل في الأساتذة والموظفين والطلبة، حيث أخذنا عينة عشوائية من مجتمع البحث من كل كلية في الجامعة، حيث بلغ العدد الإجمالي للعينة 30 فردا.

#### • المجال الزمني:

يحدد المجال الزمني بالفترة التي تستغرقها الدراسة وبالنسبة لموضوعنا فقد استغرقت الدراسة مدة ثلاثة أشهر من شهر فيفري إلى شهر ماي

سابعا: نوع ومنهج الدراسة:

يعتبر المنهج من الركائز الأساسية لأي بحث علمي، ولهذا ولأجل أن تكون الدراسة علمية لا بد أن تمر عبر منهج علمي، ويتوفر في العلوم الاجتماعية عدد من المناهج ما يسمح للباحث باختيار المنهج المناسب الذي يساعده على دراسة ظاهرته، و المنهج هو "الطريق المؤدي إلى المعرفة العلمية الصحيحة".(محي الدين مختار، 1999، ص9)

تندرج هذه الدراسة ضمن الدراسات الوصفية، والذي يعرف بأنه طريقة من طرق التحليل والتفسير بشكل علمي منظم من أجل الوصول إلى أغراض محددة لوضعية أو مشكلة اجتماعية. (كمال عبد الحميد زيتون، 2003، ص933)

وعليه ارتأينا استخدام المنهج الوصفي، لأنه يشمل على الوصف الدقيق والتفصيلي للظاهرة المدروسة، من أجل الحصول على نتائج علمية مثبتة ثم تفسيرها بطريقة موضوعية بما ينسجم مع المعطيات الفعلية للدراسة.

ثامنا: مجتمع وعينة الدراسة:

1.مجتمع الدراسة:

فيما يخص بحثنا فإن مجتمع دراستنا هم أساتذة وموظفي وطلبة جامعة محمد بوضياف ، وبالنسبة لتحديد أسلوب جمع البيانات من مفردات مجتمع الدراسة، فقد اخترنا أسلوب العينة بسبب كبر حجم مجتمع الدراسة وعدم تجانسه.

2.عينة الدراسة:

نظرا إلى كبر عدد أفراد الدراسة (أساتذة، موظفين، طلبة) كما هو موضح سابقا، فقد اعتمدنا في دراستنا على العينة الطبقية نظرا لوجود ثلاث طبقات. داخل هذه العينة الطبقية قمنا باختيار عينة من أفراد مجتمع الدراسة بطريقة عشوائية. ويقدر عدد أفراد عينة دراستنا ب 30 فردا، وعليه فالعينة المستعملة في دراستنا هي العينة العشوائية الطبقية المتساوية

### تاسعا: أدوات جمع البيانات:

للحصول على المعلومات والبيانات والحقائق التي يستخدمها الباحث في دراسته، فإن أدوات جمع البيانات تعتبر من الوسائل الأساسية المسخرة لهذه العملية، والتي يتم على أساسها تقييم البيانات والنتائج، وفي دراستنا هذه تم الاعتماد في جمع البيانات اللازمة على مجموعة من الأدوات الخاصة التي تستخدم في جمع المادة العلمية والتي تشكل التصور العام للبحث وهي:

#### 1.الاستمارة:

تعتبر الاستمارة من أكثر الأدوات جمع البيانات شيوعا واستخداما في البحوث الاجتماعية، وهي وسيلة أساسية تستخدم في جمع البيانات المتعلقة بموضوع الدراسة، إذ تعرف على أنها: "مجموعة من الأسئلة المكتوبة التي تعد بقصد الحصول على المعلومات أو آراء المبحوثين حول ظاهرة أو موقف معين".

تعرف أيضا "بأنها أداة لجمع المعلومات المتعلقة بموضوع البحث، عن طريق استمارة معينة تحتوي على عدد من الأسئلة، مرتبة بأسلوب منطقي مناسب، يجري توزيعها على أشخاص معينين لتعبئتها". (ربحي مصطفى عليان، 2000، ص 99)

هي أيضا " مجموعة من الأسئلة المرتبطة حول موضوع معين ترسل للأشخاص المعنيين عن طريق البريد أو يجري تسليمها باليد تمهيدا للحصول على أجوبة للأسئلة الواردة فيها، بواسطتها يمكن التوصل إلى حقائق جديدة أو التأكد من معلومات متعارف عليها، لكنها غير مدعمة بحقائق" (فيروز زارقة وآخرون، 2009، ص 103)

وقد تم اختيار الاستمارة لدراسنا هذه لأنها تتفق مع طبيعة بحثنا، فهي في الغالب تستخدم لمحاولة دراسة جمهور ما من أجل معرفة طبيعة آرائه واتجاهاته نحو موضوع ما، وهذا يتفق مع هدف دراستنا حيث نسعى لمعرفة واقع العلاقات العامة في مؤسسات التعليم العالي .

#### عاشرا: الدراسات السابقة:

من الدراسات السابقة التي تناولت الموضوع:

#### 1- دراسة جمال الدين بوزيد، سنة 2013/2014 بعنوان "واقع العلاقات العامة في المؤسسة

الخدمائية" بمؤسسة بريد الجزائر بتقרת ولاية ورقلة ، قسمت هذه الدراسة إلى ثلاثة فصول، وانطلق الباحث من التساؤل الرئيسي: ما مدى تأثير العلاقات على تحقيق أهداف المؤسسة الخدمائية؟ وطرح التساؤلات التالية:

1- ما هي الوسائل الاتصالية التي تستخدمها العلاقات العامة في مؤسسة بريد الجزائرية بتفرت كمؤسسة خدماتية؟

2- ما هو الدور الذي تلعبه العلاقات العامة في مؤسسات البريد لتحسين الصورة و تلميعها؟

4- ما هي المعوقات التي تعرقل عمل العلاقات العامة في المؤسسة الخدمانية لبريد الجزائر بتفرت ولاية ورقلة؟

ومن أهم النتائج التي توصل إليها الباحث:

-أكدت نتائج الدراسة بأنه يوجد قسم صغير يحتوي على مكتب خاص بالعلاقات العامة في مؤسسة البريد المركزي بتفرت، بحيث لا يتعدى عدد العاملين فيه إلى أربعة عمال، مهمتهم الأولى هي العمل بالعلاقات العامة وكسب أكبر عدد ممكن من المتعاملين مع مؤسستهم.

-أثبتت النتائج أن إدارة العلاقات العامة في مؤسسة البريد تستخدم العديد من الوسائل الاتصالية مثل الهاتف والاجتماعات وغير ذلك.

-أكدت نتائج المبحوثين أن العمل بالعلاقات العامة يعتمد بنسبة 90% على المطبوعات.

-كشفت نتائجها على عدم وجود أخصائيين وخبراء في العلاقات العامة لا يشكل عائقا أمام العمل بها في المؤسسة.

02- دراسة أمينة جعفر، سنة 2012/2011، بعنوان " واقع العلاقات العامة في المؤسسة الجزائرية"، قسمت هذه الدراسة إلى فصلين، طرحت الإشكالية التالية: ما هو واقع العلاقات العامة داخل مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية المدية؟.

بالإضافة إلى التساؤلات الفرعية و التي هي كالآتي:

1- ما المقصود بالعلاقات العامة؟

2- ما مدى أهمية العلاقات العامة داخل مؤسسة اتصالات الجزائر بالمدية؟

4- ما هي وظيفة العلاقات العامة داخل مؤسسة اتصالات الجزائر بالمدية؟

خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج:

-عدم وعي القيادة العليا لدى مؤسسة اتصالات الجزائر المركزية بأهمية (هذا الجهاز) العلاقات العامة، و الدور الفعال الذي تلعبه داخل المؤسسات المحلية.

-ضعف في ممارسة العلاقات العامة بمؤسسة اتصالات الجزائر بالمدينة لعدم وجود حيز مكاني أو قسم خاص بالعلاقات العامة ضمن الهيكل التنظيمي للمؤسسة.

-افتقار مؤسسة اتصالات الجزائر بالمدينة إلى مختصين في العلاقات العامة بحكم قلة العمال بها، وعدم تخصيص مكانة لها.

-تقوم مؤسسة اتصالات الجزائر بالمدينة بتوطيد العلاقات الإنسانية والاجتماعية داخلها، وتظهر جليا في العلاقات غير الرسمية بين العمال وبناء علاقات متواصلة قائمة على التفاهم المتبادل.

3-دراسة شذا سليم أبو سليم، سنة 2006، بعنوان: "مدى تحقيق إدارة العلاقات لأهدافها في الكليات التقنية بمحافظات غزة من وجهة نظر العاملين"، قسمت الدراسة إلى أربعة (03) فصول، وانطلق الباحث في دراستها بطرح التساؤل الرئيسي التالي: ما مدى تحقيق إدارة العلاقات العامة لأهدافها في الكليات التقنية بمحافظات غزة؟.

أسفرت الدراسة عن النتائج التالية:

-إدارة العلاقات العامة في الكليات موضع الدراسة تسعى إلى تحقيق السمعة الطيبة للكليات من خلال الإعلام عن أهدافها ونشاطاتها.

-نقص المؤهلات العلمية والشخصية لموظفي العلاقات العام ة.

-التوظيف لأفراد إدارة العلاقات العامة في الكليات بشكل عشوائي غير مخطط.

-تعمل إدارة العلاقات العامة في الكليات موضع الدراسة على توطيد العلاقات بين العاملين.

4-دراسة: رافع أحمد أبو الزيت دراغمة، سنة 2011، بعنوان: "دور العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية في بناء علاقات مع مجتمع الطلبة"، قسمت هذه الدراسة إلى خمسة

فصول، وطرح التساؤل الرئيسي كآآتي: ما الدور الذي تقوم به العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية تجاه جمهور الطلبة؟.

واندرج ضمن هذا التساؤل عدد من التساؤلات الفرعية نذكر:

1- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول ما تقوم بها العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية الثلاث في استقطاب طلبة الثانوية العامة؟

2- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول ما تقوم بها العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية الثلاث بدورها في بناء صورة إيجابية لدى الطلبة المسجلين فيها.

3- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات الطلبة الخريجين عن الأدوار التي تقوم بها العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية الثلاث تجاه خريجها؟ وخلصت الدراسة إلى عدد من النتائج التي تجيب عن التساؤلات السابقة الذكر:

دورها في استقطاب طلبة الثانوية العامة: من خلال نشر إعلانات خاصة بطلبة الثانوية العامة عبر التلفاز، وتوزيع أقراص مرنة تعريفية بالجامعة على طلبة الثانوية العامة، والدور المطلوب منها تجاه استقطاب طلبة الثانوية العامة.

دورها في بناء صورة إيجابية لدى الطلبة المسجلين فيها: مشاركة الطلبة في الأنشطة التي تقوم عليها دائرة العلاقات العامة في الجامعة، ونقل الصورة الحقيقية للجامعة، ودورها تجاه الطلبة المسجلين.

دورها في الحفاظ على صورة إيجابية لدى الطلبة الخريجين: التواصل مع الخريجين عبر الوسائل المختلفة أو دعوة الخريجين للمشاركة في الأنشطة الجامعية، وتوفير عدة بيانات خاصة بالتواصل مع الخريجين.

### التعقيب على الدراسات السابقة:

تتفق دراستنا مع الدراسات السابقة في النتائج التي توصلت إليها، حيث أكدت أغلب الدراسات غياب العلاقات العامة، وعدم تطبيقها في مجال التنظيم الإداري وذلك بنسب متقاربة، وكذا غياب متخصصين في مجال العلاقات العامة، كما أكدت أن الإدارات لا تعتمد على العلاقات العامة في ممارساتها، ما يجعلها تواجه عدة مشاكل وعراقيل في نشاطاتها ما يحول دون تحقيق الأهداف التي تسعى إليها المؤسسة. وهذا ما يثبت صحة

فرضياتنا. إلا أن بعض النتائج التي توصلت إليها الدراسات هي وجود العلاقات العامة كالدراسات الفلسطينية، حيث أكدت وجود هذا الجهاز في إدارتها وتسعى إلى تطوير أنشطته ومهامه.

# الفصل الاول:

## العلاقات العامة

### تمهيد

أولاً: نشأة العلاقات العامة وتطورها.

ثانياً: أهمية و أهداف العلاقات العامة.

ثالثاً: أسس ومبادئ العلاقات العامة.

رابعاً: خصائص العلاقات العامة.

خامساً: وظائف العلاقات العامة.

سادساً: العلاقات العامة والأنشطة الأخرى.

خلاصة الفصل.

### تمهيد:

تعتبر العلاقات العامة ظاهرة اجتماعية قديمة قدم الإنسان في نتيجة طبيعية للحراك الاجتماعي لذلك نجد اليوم المؤسسات على اختلاف نشاطها وأهدافها تستعين بالعلاقات العامة لكسب رضا جماهيرها وثقتهم، لذلك فالمؤسسات تحتاج نشاطات وبحوث العلاقات العامة كحلقة وصل بين المؤسسة جمهورها الداخلي و الخارجي، ولهذا فقد دخلت العلاقات العامة جميع المجالات سواء تعلق ذلك بالمجال الاقتصادي والاجتماعي والسياسي و الإداري، وفي الكثير من الهيئات والمؤسسات الحكومية والاجتماعية والصناعية الخدمانية والثقافية. لذلك سوف نسعى من خلال هذا الفصل التطرق للعلاقات العامة نشأتها، أهميتها وأهدافها، أسسها ومبادئها وصولاً إلى خصائصها ووظائفها، وكذا الحديث عن الأنشطة المرتبطة بها، والتعريف على عناصر وأركان العلاقات العامة ومحددات نجاحها.

### أولاً: نشأة العلاقات العامة وتطورها:

تعتبر العلاقات العامة من الظواهر الاجتماعية القديمة قدم الحضارات الإنسانية، حيث كانت المجتمعات الإنسانية تسعى لحل مشكلاتها بالطرق الاجتهادية، فتصب أحياناً وتخطئ أحياناً أخرى، إلى أن بلغت حد التعقيد الشديد في المجتمعات الحديثة (هباس رجاء الحربي، 2112 ، ص22)

وإذا اعتبرنا أن العلاقات العامة بمفهومها العلمي الحديث لم تظهر إلا في بداية القرن العشرين، إلا أن الباحث في التاريخ يجد أن هذا النشاط قد ارتبط بوجود الإنسان منذ القدم باعتبار الإنسان كائن اجتماعي بطبعه يسعى للعيش في جماعات وعلى هذا الأساس نشأت العلاقات كنتيجة حتمية للاحتكاك والتفاعل بين الأفراد والمجتمعات، وقد شهد تاريخ العلاقات العامة خلال تطورها عدة مراحل منذ العصور القديمة حتى العصور الحديثة وهي كالآتي:

#### 1- العلاقات العامة في العصور القديمة(البداية):

لقد تجسدت دلائل العلاقات العامة في مختلف الأمكنة والأزمنة منذ أن بدأ الإنسان حياته الاجتماعية، فقد كان رب الأسرة منذ نشأة المجتمعات الإنسانية البدائية هو الذي ينظم العلاقات العامة بين أفرادها، ثمانتقلت هذه المهمة إلى رئيس القبيلة أو العشيرة الذي كان يجتمع بأفراد القبيلة للتداول في الشؤون التي تخص القبيلة. (محمد منير حجاب 2007 ، ص ص11-13)

#### 2- العلاقات العامة في حضارة مصر الفرعونية:

تشير بعض الدراسات التاريخية أن الكثير من الآثار الفرعونية تبرز مدى اهتمام ملوك الفراعنة بعملية الاتصال الجماهيري سواء بأفراد شعوبهم أو المجتمعات الأخرى التي كانوا يتعاملون معها. (جمال أبو شنب، 2012، ص11) في ظل هذه الحضارة الفرعونية كان الكهنة هم الوساطة بين فرعون الملك وأفراد الشعب في كافة المناسبات الدينية ومواسم الحصاد لتوصيل المعلومات والتوجيهات لأفراد الشعب، أما الوسائل الاتصالية المستخدمة فتمثلت في الاجتماعات في المعابد وأوراق البردي إضافة إلى واجهات المعابد والنقوش على الأحجار والتمثاليل. وقد اهتم الملوك الكهنة بإيجاد أنشطة للتأثير على أفكار الناس ومعتقداتهم واتجاهاتهم، خاصة في الأوقات التي يتطلب الأمر فيها كثيراً من الشرح والتفسير، لإقناع الجماهير بهذه الاتجاهات الجديدة لاسيما بعد حدوث انقلابات سياسية أو ظهور ديانات جديدة

### 3\_ العلاقات العامة في حضارة بابل وآشور:(العراق القديمة):

اهتمت بلاد بابل و آشور و حكامها بعمليات الاتصال الجماهيري حيث تم نشر آرائهم وأفكارهم و معتقداتهم في الصحف، و من أشهرهم "حمو رابي" الذي اهتم بالكثير من عناصر الاتصال سواء بالأفراد أو كبار رجال الدولة و الأعيان في المناسبات و الأعياد مثل عيد الحصاد، كما استخدموا اللوحات الفينيقية المصورة التي كانوا ينشرون عليها انتصاراتهم. (جمال أبو شنب، 2012، ص11)

### 4-العلاقات العامة في الحضارة اليونانية والرومانية:

وهنا نجد أن نشاط العلاقات العامة قد توسع لأن كلتا الحضارتين كانتا تعتمدان على ثقة الجمهور وتأييده، وذلك لما عرفوه عن إرادة الشعوب الحرة، ونمت العلاقات العامة خاصة بعد ظهور بعض المبادئ الديمقراطية وخاصة في المدن اليونانية، حيث اهتمت العلاقات العامة بالاتجاهات السائدة وميول الناس ورغباتهم وتقاليدهم. (محمد بهجت جاد الله كشك، 2003، ص21)

### 5-العلاقات العامة في الحضارة الإسلامية:

لقد طورت الحضارة الإسلامية مفهوم العلاقات العامة والأساليب والوسائل التي تستخدم فيها، بل أنها قدمت الأساس الذي يمكن أن تستند عليه العلاقات العامة، واعتنى الإسلام بكرامة الإنسان وأفكاره ورغباته وبذلك فإن الدعوة الإسلامية اعتمدت على البرهان والحجة والدلائل ولم تعتمد على الفروض أو الضغط. (سمير حسين منصور، 2111، ص21) فقد كان الرسول صلى الله عليه وسلم يستخدم أساليب الاتصال بنوعيتها (شخصية وغير شخصية)، حيث كان يوفد الرسل ويبعث بالكتب إلى الملوك والأمراء ويدعوهم إلى الإسلام. (محمد بهجت جاد الله كشك، 2003، ص113)

### 6-العلاقات العامة في العصور الوسطى:

ويطلق على هذه العصور بالعصور المظلمة وهي أسوأ العصور التي مرت بها البشرية، حيث تردت المجتمعات في الظلمات التعصب والجهالة، نتيجة الجهل والفساد، والتعصب الديني، كما اتصفت هذه العصور بالتحلل الاقتصادي والاجتماعي، وانتشار النفوذ الإقطاعي لكن الثورة البروتستانتية التي قام بها "مارتن لوتر" وتحديه لسلطان الكنيسة، جعل هذا الأخير يعيد النظر ويفكر في ضرورة توفير الرعاية المختلفة من أجل الدين، حيث عملت الكنيسة على تخريج متخصصين، في الدعوة الدينية و التبشير، عن طريق إنشاء معهد خاص بذلك ومن هنا اتجه الاهتمام نحو العلاقات العامة واستخدمت في المجالات الدينية بجانب المجالات الاقتصادية والسياسية، عن طريق الكتاب والمؤلفين وغيرهم الذين ساهموا في النشر والعلم لكسب ثقة الجماهير وتأييدهم

## الفصل الأول:.....العلاقات العامة

وتعاونهم ، ثم حذت الكنيسة الكاثوليكية ، حذوها أيضا لكسب تأييد الجماهير التي تأخذ بالمذهب الكاثوليكي (هنا حافظ البدوي ، 2111، ص 13)

### 7-العلاقات العامة في العصور الحديثة:

يمكن القول أن جذور العلاقات العامة بشكلها ومعناها الحديث تعود إلى عام 1802 م ، حيث يذكر أن الرئيس الأمريكي الثالث "توماس جيفرسون" أول من استخدم اصطلاح العلاقات العامة في رسالته السابعة الموجهة إلى الكونغرس الأمريكي . (جون شوميلي ، 1931، ص 11)

### 8- تطور العلاقات العامة:

إن تطور العلاقات العامة بمرور الزمن ووصولها إلى ما وصلت إليه في عصرنا الحاضر، قد أدى بها إلى أن تصبح مهنة لها قواعدها وأسسها وضوابطها التي تحكم من التحق بها ويعمل فيها، وهنالك الكثير من المؤشرات التي تدل على ذلك منها:

1-غزارة عدد الكتب والمؤلفات العلمية و الأدبية التي صدرت في مجالات العلاقات العامة.

2-غزارة البحوث العلمية في مجال العلاقات العامة.

2-تزايد عرض البرامج والمقررات العلمية في مجال العلاقات العامة والاتصال في مرحلتي البكالوريوس والدراسات العليا في كثير من الجامعات الأجنبية والعربية.

1- كثرة عدد الدوريات والمجلات العلمية المتخصصة في مجال العلاقات العامة.

1-التزام كثير من ممارسي العلاقات العامة كأفراد أو هيئات متخصصة بوضع دساتير أخلاقية ومعايير سلوكية تحكم العمل في مجالات العلاقات العامة. والخطوات التقدمية التي أقرتها المنظمات المهتمة بأنشطة العلاقات العامة. ومثال ذلك ما أقرته العلاقات العامة جمعية العلاقات العامة الأمريكية بخصوص إعداد برنامج لاعتماد عضوية شخص له خبرة قدرها خمس سنوات في ممارسة نشاط العلاقات العامة أو تدريسها في الجامعات والمعاهد العلمية إلى جانب اشتراط اجتياز الشخص اختيارات تحريرية وشفوية لهذا الغرض، لقد أصبحت العلاقات العامة في وقتنا الحاضر سلاحا فعالا في المجتمع المعاصر، وقد أخذت تدرس في معظم الجامعات وخصوصا في الولايات المتحدة الأمريكية ، كما تمنح أول درجة علمية فيها في عام 1911.

وإزاء هذا التطور الكبير فقد توسع نشاط العلاقات العامة، فبعد أن كان مقتصرًا على العمل التجاري، فقد اتسعت لتشمل العلاقة باتحادات العمل والمهن والحكومات والهيئات الاجتماعية والسياسية والتعليمية و الدينية والمدنية و الخيرية، فهي تتصل بكل جوانب الحياة.( عبد الرزاق محمد الدليمي، ص 13)

### \*أسباب الاهتمام بالعلاقات العامة:

تزايد الاهتمام بالعلاقات العامة نتيجة لعديد من العوامل التي أسهمت في زيادة الحاجة لوظيفة العلاقات العامة، وفيما يلي أبرز العوامل التي أدت وساهمت في وصول العلاقات العامة إلى ما هي عليه اليوم:

1. الثورة الصناعية و الإنتاج الكبير: لقد مهدت الثورة الصناعية في أوائل القرن 19 الفرصة لتطبيق مبادئ الإدارة العلمية وذلك لما نتج عنها من تطور هائل في أدوات الإنتاج وأساليبه، وقد أجريت دراسات مختلفة للوقت و الحركة ساعدت في التغلب على مشكلة ندرة الإنتاج.<sup>1</sup> كل هذا ساهم في زيادة عدد العمال مما قلل ظاهرة الاتصال المباشر وأصبحت العمليات الاتصالية أكثر تعقيدا لهذا ظهرت مشاكل عدة بين الإدارة و العمال وتجسدت في قيام إضرابات واحتجاجات على سوء المعاملة والمطالبة بتوفير ظروف عمل أفضل، ما ألب الرأي العام ضد أصحاب الشركات، ولهذا ظهرت أهمية حلقة اتصال بين الإدارة والعمال، ضف إلى ذلك "كبر حجم المؤسسات وبالتالي انتشار جماهيرها على رقعة واسعة، مما زاد من ضرورة تطوير عملية التواصل معها عبر إدارة متخصصة لإدارة هذا التحدي. (عبيرة صبطي ، 2111، ص21)

ومنه فالثورة الصناعية وما رافقها من تطورات أدت في النهاية إلى إرضاء الجماهير وتخفيف أهداف المؤسسة في الوقت و خلقت الاهتمام بالعلاقات العامة.

2. التطور الاقتصادي الكبير و بروز ظاهرة المنافسة الحرة: وهو الأمر الذي تطلب أسواقا واسعة لتصريف المنتجات في ظل أجواء المنافسة الشديدة، مما استلزم تطوير وسائل الإعلان والترويج والاستعانة بتلك الوسائل ولكسب ثقة جمهور المستهلكين والتعرف على آرائهم وانطباعاتهم إزاء السلع والخدمات.

3. نشأة الحكومات المركزية الكبيرة: ما تبنته هذه الحكومات من فلسفات و إيديولوجيات مختلفة، الأمر الذي استوجب أن تبدل تلك الحكومات جهدا خاصا للتعريف بها وشرح السياسات المستمدة منها بتهيئة أذهان الجمهور للتعريف و تعبئة الرأي العام لقبولها. (محمد الصيرفي ، 2111، ص21)

4. ظهور الشركات متعددة الجنسيات: أو الشركات الدولية، مما دفع إلى الاهتمام بالأنماط الاجتماعية والثقافية و الاقتصادية في أسواق تلك الشركات التي تغطي قارات العالم. (حمد الصيرفي ، 2111، ص21)

5. تطور وسائل الاتصال: لقد ساهم التقدم الهائل في وسائل الاتصال في تقريب المسافات بين بقاع العالم المختلفة حتى أصبح العالم من الناحية الإعلامية أصغر مما هو عليه، نتيجة لسرعة تداول الأنباء وانتقال المعلومات و الآراء. (عبد المحيي ، ص21).

## الفصل الأول:.....العلاقات العامة

6. ظهور الأنظمة الديمقراطية: تزايد الاهتمام بأهمية الرأي العام وأهميته الكبرى لنظم الحكم وظهور دوره في قيام الحكومات وإسقاطها مما جعل الحكومات تهتم بالتأثير في الرأي العام عن طريق وسائل الإعلام. (محمد منير حجاب، 1991، ص21)

7. تزايد الوعي من جانب جماهير الرأي العام: لقد أدى تزايد الوعي وانتشار التعليم والثقافة بين الفئات المختلفة من المجتمع إلى تزايد الحاجة إلى المعلومات الصحيحة وإلى المزيد من التفسيرات والإيضاحات المتعلقة بالقرارات و السياسات التي يتبناها التنظيم أو على مستوى الدولة ككل، وبهذا لم تعد المؤسسة وحدها القائم بالاتصال، بل أصبح حتى الجمهور يتفاعل مع رسائل المؤسسة وبذلك أصبحت العملية الاتصالية تسري في اتجاهين لا في اتجاه واحد

ثانيا: أهمية و أهداف العلاقات العامة:

### 1-أهمية العلاقات العامة:

إن التطرق للمفاهيم ومراحل التطور المختلفة للعلاقات العامة يبين لنا ما لها من أهمية قصوى في عالمنا المعاصر في شتى المجالات، حيث أصبحت إدارة العلاقات العامة تحتل مكانة مرموقة في الهيكل التنظيمي للمؤسسات نظرا لما لها من قدرة على التأثير على الجماهير وتعديل اتجاهاتهم وتحسين العلاقات وتعزيزها من خلال المصادقية في توفير المعلومات وترجع أهمية العلاقات العامة للأسباب التالية:

- تساعد العلاقات العامة على إقامة و المحافظة على خطوط الاتصال والفهم والقبول والتعاون بين المنظمة وجماهيرها.
- تساعد الإدارة على أن تبقى محاطة بالمعلومات ومستجيبة لرأي الجمهور وتحدد وتؤكد على مسؤوليات الإدارة لخدمة مصالح الجمهور. (عابد فضل الشعراوي، 2111، ص12)
- تقوم بتقييم برامجها وخططها تقييما قبليا مرحليا) أثناء التنفيذ) وتقييما بعديا.
- تعتبر العلاقات العامة جهازا تنسيقيا بين إدارات المؤسسة المختلفة، وكذلك التنسيق بينها وبين جماهيرها. (كامل خورشيد مراد ، 2111، ص211)
- تحقق العلاقات العامة التكيف الإنساني بين الأجهزة والهيئات وبين الجماهير، وهذا التكيف الإنساني أصبح من ضروريات مجتمعاتنا الحديثة المعقدة.
- تحقق العلاقات العامة للجمهور الداخلي خدمات إنسانية متنوعة بما يعود عليها بالنفع وبما يكفل لهم تحقيق الرعاية الاجتماعية والعدالة التامة وبهيئ أسباب الحياة الكريمة للعاملين.

- تعمل العلاقات العامة على غرس دعم المسؤوليات الاجتماعية بين الجماهير والتغلب على العقبات التي تواجهه. (محمد بهجت كشك، 2003 ص21.)
- ازدياد كبير في قوة ونفوذ الرأي العام، وبخاصة في الدول الديمقراطية، هذا التطور في تزايد مستمر من يوم لآخر، وهو ذو علاقة مباشرة ببقاء الحكومات أو زوالها، وحتى تستمر هذه الحكومات لا بد أن تحصل على تأييد الرأي العام. (فضيل دليو، 2112، ص 23)

### 2-أهداف العلاقات العامة:

تسعى أي منظمة أو مؤسسة سواء كانت كبيرة أو صغيرة عامة أو خاصة إلى النجاح والاستمرار في عملها، ولنجاح برامج العلاقات العامة ينبغي أن تستند إلى مجموعة من الأهداف توضع مسبقاً ومع وجود جمهور يختلف باختلاف طبيعة نشاط المنظمة وحجمها ورأس مالها، لذلك فإن الأهداف العامة الرئيسية التي ينطلق من خلالها نشاط العلاقات العامة تكمن في الأهداف التالية:

- دعم سياسة المؤسسة و تقبل الجمهور لها.
- تنمية التفاهم المشترك و المتبادل بين المؤسسة و الجمهور.
- تعزيز ثقة الجمهور بالمؤسسة.
- تقييم اتجاهات الجمهور و التنبؤ بها و الاستجابة لها. (محمد علي أبو العلا، دس، ص 23)
- تجاوز سوء فهم الجمهور للمؤسسة و لخدماتها.
- زرع الثقة بين الإدارة و المساهمين من أجل ضمان استقرار المؤسسة و تقديرها. (عبد الرزق محمد الدليمي، 2005 ، ص11)

- تحقيق السمعة الطيبة للمؤسسة و دعم صورتها الذهنية.
- كسب تأييد الجمهور الداخلي لأن العلاقات العامة تبدأ من داخل المؤسسة.
- كسب ثقة الجمهور الخارجي (محمد فريد صحن، 2004 ، ص 39)
- القيام بالدور الدفاعي عن المؤسسة.
- جذب أفضل المهارات والكفاءات للعمل بالمؤسسة أو بإدارة العلاقات العامة.
- (جما مجاهد وآخرون، 2111، ص112)

و يرى " أحمد كمال " أن أهداف العلاقات العامة يمكن تحديدها في الجوانب التالية:

### أ - الجانب الاجتماعي:

تهدف العلاقات العامة إلى مساعدة الموظفين على التكيف الاجتماعي مع الجماعة تبعاً لحاجاتها ومتطلباتها، مع مراعاة الرأي العام.

### ب - الجانب الأخلاقي:

فيه تحاول العلاقات العامة إقامة مبادئ تستند إلى احترام الكيان الإنساني وفرديته وتبتعد عن استخدام أساليب الإرهاب، وتعتمد على استشارة الإنسان والتشويق والإقناع القائم على التوضيح النفسي والمعونة السليمة.

### ج - الجانب السلوكي:

هو أهم جانب يتعامل مع الكائنات الإنسانية ذات الطابع المختلفة و التكوين النفسي المتغير من فرد لآخر، ومن السهل التأثير على الأفراد و توجيههم، لذلك يجب أن يقوم بتنفيذ برامج العلاقات العامة أفراد لهم دراية بأساليب قيادة الرأي العام ومقتنعين بأهمية الرأي العام و طريقة استخدام أساليب الاستشارة الفعالة للجماهير (محمد عبد الفتاح محمد ، 2007 ، ص21)

كما تهدف العلاقات العامة إلى إقامة علاقات طيبة، وزيادة فرص التفاهم المتبادل والتوافق والانسجام بين المنظمة وأطراف التعامل الداخلي والخارجي، وبالتالي يمكن تقسيم أهداف العلاقات العامة في إطار علاقتها بالجمهور إلى أهداف خاصة بالجمهور الداخلي، وأهداف خاصة بالجمهور الخارجي، كالتالي:

**الأهداف الخاصة بالجمهور الداخلي:** ويمكن تلخيصها في النقاط التالية:

- تحقيق التفاهم بين المؤسسة والعاملين بها، وذلك على أساس أنه كلما أدرك العاملون بأن زيادة إنتاجهم كما وكيفاً سوف يؤدي إلى زيادة أرباحها، وهذا من شأنه أن ينعكس على أجورهم ومكافآتهم، كما أن اهتمام المؤسسة بالعاملين سوف يؤدي إلى شعورهم بالرضا عن المؤسسة.

- رفع الوعي بين العاملين بأهمية الدور الذي يقومون به، سواء بالنسبة للمؤسسة أو بالنسبة لمجتمعهم حتى يشعروا بمسؤولياتهم نحو المؤسسة التي يعملون فيها ونحو مجتمعهم.
- إحاطة العاملين علماً بسياسة المؤسسة وبرامجها وأنشطتها وأهدافها.
- كسب تأييد الجمهور الداخلي لمختلف القواعد التي تنظم العمل بالمؤسسة، والتغييرات والتعديلات التي يجب إدخالها على سياسة المؤسسة وبرامجها.

الوقوف على تأثير السياسات التي تضعها المؤسسات والبرامج أو الخدمات التي تقدمها إلى العاملين، وذلك لإتاحة الفرصة أمام العاملين للتعبير عن آرائهم حول تلك الموضوعات.

(محمد بهجت كشك، 2003، ص ص222- 223)

**الأهداف الخاصة بالجمهور الخارجي:** وتتلخص فيما يلي:

- استقطاب الكفاءات البشرية المتميزة، والمناسبة للعمل في المنظمة.
- توفير معلومات للإدارة عن الجماهير وأطراف التعامل مع المنظمة.
- شرح دور المنظمة في خدمة البيئة والمواطنين بصفة عامة.
- التعريف بنشاط المنظمة والعمل على تحقيق القبول الاجتماعي.
- الوصول إلى الجمهور المعنى بتحقيق التواصل معه.

• شعور المستهلك بالرضا المستمر والمتزايد. (عبد السلام أبو قحف، 2111، ص221)

وما يمكن قوله أن أهداف العلاقات العامة تنصب في خدمة المؤسسات على اختلاف طبيعتها وحجمها ونوعها ولا تقتصر على الجمهور الداخلي أو الخارجي، بل من أجل خلق التكامل بين

جمهورها الداخلي والخارجي، من أجل الحفاظ على استقرارها و استمرارها وكذلك من أجل تحسين صورتها الذهنية.

**ثالثاً: أسس ومبادئ العلاقات العامة:**

لكي تقوم العلاقات العامة بدورها على أكمل وجه وتنجح في تحقيق أهدافها يجب أن تمارس هذه الوظيفة ممارسة رشيدة معتمدة في ذلك على أسس ومبادئ تحدد إطارها واتجاهاتها والتي يمكن تحديدها كآتي:

**1. العلاقات العامة تبدأ من داخل المؤسسة:**

غالباً ما تسعى المؤسسات إلى تحسين علاقاتها مع جماهيرها الخارجية، ولكن لا يتأتى ذلك وعلاقاتها الداخلية متوترة لذا من الضروري أن تحرص أولاً وقبل كل شيء على تحسين هذه العلاقة وهذا من خلال إيجاد لغة التفاهم المتبادل بينها وبين الأفراد العاملين بها، فرضا العمال عن عملهم ينعكس إيجاباً على جو العمل و لا يتحقق ذلك إلا عن طريق إتباع المؤسسة وتطبيقها لسياسات عادلة في التوظيف والتدريب والترقية وتقديم

الحوافز وغيرها، فكل هذا سيمنح العمال الاستقرار في العمل لأن معاملة الموظف معاملة كريمة واحترامه والتشجيع على التعاون والتعامل الهادف والمحبة يساهم في بعث الحماس وتثبيت الثقة والاندفاع لتحسين صورة المؤسسة في الوسط الخارجي، وبهذا يحرص على تحقيق هدف واحد وهو إعطاء السمعة الطيبة والانطباع الجيد والواجهة اللائقة عن مؤسسته

(جميل أحمد خضر، 2004، ص 21).

### 2. مراعاة الصدق والأمانة وإتباع الأسلوب العلمي:

من الضروري مراعاة الصدق والأمانة والتقيد بالعدالة والإخلاص في جميع الأعمال الموكلة للأفراد والعاملين، كما يجب الالتزام في العلاقات العامة بالقيم الأخلاقية والأسلوب العلمي في جميع تصرفاتهم، فالصدق والأمانة في نشر الأخبار شيء ضروري لأن استعمال الأخبار الكاذبة والمزيفة لا يزيد من شهرة المؤسسة بل على العكس من ذلك فإنه يعمل على دمارها ويهدد كيانها لأن الجماهير لا بد وأن تعرف الحقيقة في الأخير، وبهذا فإنها تفقد جمهورها وتبقى الصورة الذهنية للمؤسسة سيئة.

(حمدي عبد الحارث البخشونجي ، 2000 ، ص 11).

### 3- نشر الوعي بين الجماهير:

تتولى العلاقات العامة مهمة شرح نظام المؤسسة وسياستها وتبيين مميزات وفوائدها والمنافع التي ستعود على كل فرد يعمل بها أو له علاقة خارجية معها، وكل هذا قصد توجيه الرأي العام إلى أحسن السبل للتعاون معها. (حسن محمد خير الدين، ، 1976 ، ص12).

### 4. مساهمة المؤسسة في رفاهية المجتمع:

تعتبر المساهمة في رفاهية المجتمع من طرف المؤسسة مسؤولية اجتماعية لأن المؤسسة جزء من هذا المجتمع، وعليه فإنه يجب على إدارة كل مؤسسة أن تكون عضوا نافعا في المجتمع وتعمل على رفاهيته، فلم يعد هدف أي مؤسسة هو تحقيق أكبر نفع مادي فقط، بل أصبح كذلك هدفها هو رفاهية المجتمع لأن المؤسسة الناجحة هي التي تعتمد على تأييد الجماهير لها داخليا وخارجيا.

### 5. اتباع سياسة عدم إخفاء الحقائق:

تعتبر الصراحة وبث الأخبار الصحيحة من أسس العلاقات العامة لان سياسة عدم إخفاء الحقائق تقضي على كل الشائعات التي تضر المؤسسة وتولد الثقة بين المؤسسة والجمهور، وعليه فإنه على المؤسسة

إتباع أسلوب المكاشفة وعدم إخفاء الحقائق وذلك للقضاء على كل الأقاويل الكاذبة التي يمكن أن يستعملها بعض المغرضين لإلحاق الضرر بالمؤسسة. (هناء حافظ بدوي، ص12).

### 6. كسب ثقة الجماهير:

تهدف العلاقات العامة في أي منظمة إلى العمل على كسب ثقة الجماهير حتى تتمكن من تحقيق أهدافها، ومعنى هذا أن أنشطة الهيئة أو المنظمة لا يمكن أن تنجح إلا إذا رضيت جماهيرها عنها، وعلى ذلك يجب أن يدرّب العاملون بالهيئة حتى يتمكنوا من القيام بواجبهم لكسب ثقة الجماهير على الوجه الأكمل بحسن أدائهم لعملهم واحترامهم للجماهير. (عمرو صفي عقيلي، 1991، ص211).

### 7. تعاون المؤسسة مع المؤسسات الأخرى:

من الصعب علينا أن نتصور أن تنجح أي مؤسسة في المجتمع في تأدية رسالتها بمعزل عن المؤسسات الأخرى، لذا يجب أن يكون التعاون هو أحد أسس النجاح بل أن هناك قولاً مميّزاً من قبل المهتمين والمتخصصين في هذا المجال مفاده أن التعاون والتكامل بين مؤسسات المجتمع يعد شرطاً أساسياً لتقدمه وتحقيقه لأهدافه، ولذا يصبح التعاون هو أحد الأسس الهامة للنجاح، فلا يمكن أن تمارس المؤسسة نشاطها وتوطد علاقاتها بجماهيرها وتعمل تعاونها مع المؤسسات الأخرى، ومن هنا نشأت الحاجة إلى تنظيم الاتصال بين المؤسسات وبعضها للاتفاق على أسس التعاون بينها لاسيما في برامج العلاقات العامة.

(عبد المحيي صالح وآخرون، ص11).

### 8. مساهمة المؤسسة في رفاية المجتمع:

تعد المساهمة في رفاية المجتمع من طرف المؤسسة مسؤولية اجتماعية، باعتبار المؤسسة كيان من هذا المجتمع، وأصبح الاهتمام بالمجتمع وتقدم أفراده أكبر من مجرد تحقيق أكبر كسب مادي، وهذا يعمل على كسب تأييد الجمهور داخل المؤسسة وخارجها فقد أصبح لزاماً على إدارة المؤسسة العمل على أن يكون لها دوراً هاماً ومؤثراً في المجتمع يساهم في تحقيق تقدمه ورفاهيته، فلم يعد الآن هدف أي مشروع هو تحقيق أي كسب مادي للمؤسسة بل أصبح الهدف هو تحقيق رفاية المجتمع ولاسيما في المجتمعات الاشتراكية فالمشروع الناجح في النهاية هو الذي يعتمد على تأييد الجماهير له داخل المؤسسة وخارجها.

(سمير حسين منصور، 2011، ص11).

### 9. إتباع الأسلوب الديمقراطي في العلاقات العامة:

يعد هذا المبدأ أساساً لممارسة نشاط العلاقات العامة، والأخذ به لا يدع مجالاً للدكتاتورية القلة أو سيطرتها، فتسود المؤسسة روح معنوية عالية وتتاح الفرص للابتكار وعرض الاقتراحات، ولا يستطيع المديرون فرض سياساتهم الذاتية دون إشراك هيئة الإدارة والعاملين في تحمل المسؤولية، مما يجعل سياسة المؤسسة لا ترسم إلا نتيجة لأفكار العملاء، وكصدي لما يبده الأخصائيون من مشورة ومقترحات.

هذا ويضيف الدكتور "أحمد كمال" بعض العناصر التي يعدها من بين المبادئ والأسس التي تركز عليها

العلاقات العامة

#### رابعاً: خصائص العلاقات العامة:

تتسم العلاقات العامة بمجموعة من الخصائص يمكن تحديد أهمها فيما يلي:

- أن العلاقات العامة تعتبر فلسفة للإدارة، وهذه الفلسفة تفترض أن أي منظمة لا تنشأ لتحقيق الأهداف المالية فحسب، وإنما ينبغي أن تلعب دوراً اجتماعياً، ولهذا فعليها أن تضع صالح الجمهور في المقام الأول بالنسبة للموضوعات التي تتعمق بسلوك المنظمة.

- أن العلاقات العامة وظيفة إدارية، فهي نشاط تمارسه كإدارة ويجب على الإدارة أن تستخدمه في كل ما تقوله أو تفعله للوصول إلى علاقات عامة طيبة. (محمد منير حجاب، ص 32-31).

- أن العلاقات العامة عملية اتصال دائم ومستمر بين طرفين أساسيين هما المؤسسات والجماهير التي تتعامل معها سواء الجماهير الداخلية للمؤسسة أو الخارجية وكلاهما مؤثر ومتأثر في نفس الوقت.

- تستهدف العلاقات العامة تحقيق الرضا العام، وتدير بمهارة الأسلوب التأثيري الصاعد والمهابط من أجل إحداث التوافق والتكيف والتعاون. (عبد المجيد محمود صالح وآخرون، ص 21-21).

- أنها وظيفة تعتمد على المعلومات والحقائق وتقوم على الصراحة ولا مجال فيها للخداع أو الكذب أو التضليل.

- إن الأساس الجيد للعلاقات العامة يتمثل في وجود إدارة واعية للمنظمة، ولا يمكن للعلاقات العامة أن تحل محل الإدارة الفعالة للمنظمة، كما أنها وظيفة لا تمثل صفة سحرية قادرة على حل المشاكل القصدية: العلاقات العامة نشاط مخطط ومرسوم لإحداث تأثير مرغوب في وقت محدد وبأسلوب معين مختار.

(عنبر إبراهيم شلال ، 2111، ص 212).

## الفصل الأول:.....العلاقات العامة

- العلاقات العامة عمليات تطبيقية للعلوم الاجتماعية والسلوكية، لأنها تتعامل مع كائنات إنسانية حية، ذات طبائع مختلفة وتكوينات نفسية متغيرة ولذلك تحتاج هذه الوظيفة إلى متخصصين لممارسة أنشطتها المختلفة.
- تتصف العلاقات العامة بالشمولية، فنشاطها لا يقتصر على مجال دون آخر، بل يمتد ليشمل كافة الميادين، السياسية والاقتصادية والاجتماعية، وكافة المؤسسات بأشكالها وأنواعها، كما تقدم أصحاب الحرف والمهن المختلفة. (عبد الناصر أحمد جرادات، 2119، ص21)
- ويمكن وصف العلاقات العامة بأنها فن معاملة الجماهير للفوز بثقتهم وتأييدهم، فهي فن تطبيقي هادف، يرمي إلى الانسجام الاجتماعي، يطوي على فلسفة إنسانية أساسها الاعتراف بقيمة الإنسان وبأهمية الرأي العام في تقرير الاتجاهات السياسية والاقتصادية والاجتماعية.
- العلاقات العامة ليست من الأنشطة الثانوية قليلة الأهمية، بل تشكل عنصرا أساسيا في أنشطة المنظمات، فهي ضرورية في جميع المنشآت وعلى مختلف المستويات، يفرضها المجتمع الحديث. (فهيم محمد العدوي ، 2011، ص29 . )

### خامسا: وظائف العلاقات العامة:

- إن نمو العلاقات العامة كوظيفة حديثة أدى إلى الاختلاف في تحديد مفهوم واضح لها داخل المؤسسة، وفي نفس الوقت إلى عدم التحديد الدقيق لنشاطها، مما أدى إلى النظر إليها كنشاط فرعي وغير هام في السياسة العامة للمؤسسة، وتبعاً لذلك انحصرت مهامها في المؤسسة في مجرد تأدية أنشطة فرعية دون الوصول إلى وظائفها الحقيقية التي تساهم في تحقيق أهداف المؤسسة. (محمد فريد الصحن ، ص12 . )
- لقد و ردت الكثير من الآراء والمحاولات لتحديد وظائف العلاقات العامة من بينها محاولات Cutlip،Center، الذين رأوا أن العلاقات العامة تقوم بمجموعة من الوظائف هي:
- تسهيل وتأمين انتقال الآراء بين الطرفين، الجمهور والمؤسسة بهدف إيجاد التوازن بين سياسات المنظمة واحتياجات الجمهور.
  - إطلاع المسؤولين على السبل المناسبة لتنفيذ البرامج العملية والاتصالية لمضاعفة درجة القبول نحو المؤسسة.
  - تقديم المشورة وتنفيذ البرامج المعدة بهدف توسيع دائرة التفاعل بين السياسات والعمليات التنفيذية وزيادة العلاقات الإيجابية. (علي عجوة ، ص ص11-12)

### سادسا: العلاقات العامة والأنشطة الأخرى:

توجد العديد من المفاهيم المرتبطة والمتقاطعة مع مفهوم العلاقات العامة رغم وجود فروق بينهم نذكر منها:

#### 1. العلاقات العامة والعلاقات الشخصية:

تشمل العلاقات الإنسانية بمفهومها الواسع جميع العلاقات بين البشر، والتي وجدت بوجود العلاقات الإنسانية بين الجماعات بهدف تقوية الروابط والصلات ويعني اصطلاح العلاقات الإنسانية في مجال الإدارة العلاقات الإنسانية في محيط العمل، ولقد نشأ ذلك المفهوم إبان الثورة الصناعية وفي بداية القرن الحالي حيث قام "فريدريك تايلور" بدراسات العمل والفرد العامل وعرفت النتائج التي توصل إليها بالإدارة العلمية. إن جوهر العلاقات الإنسانية هو اعتراف الإدارة بالجانب المعنوي والنفسي للأفراد والاهتمام بتحقيق رفاهيتهم حيث تتناول نوع من الثقة والتعاون المتبادل بين الأفراد والإدارة بما يحقق الرضا الوظيفي وزيادة الإنتاجية(شدوان عي شبية، ص22)..

#### 2. العلاقات العامة والاتصال:

إن الاتصال هو عملية تفاعلية مستمرة بين المرسل والمستقبل حول مضامين اجتماعية معينة، وفي هذا التفاعل يتم نقل الأفكار والمعلومات والمنبهات بين الأفراد عن قضية ما أو معنى مجرد أو واقع معين. والملاحظ أنه في عدد من البلدان الأنجلوسكسونية تحل إدارة العلاقات العامة محل خلية الإعلام والاتصال وتقوم بعدة مهام منها:

- كتابة وتوزيع المواد الإعلامية في الصحف.
- تنظيم المؤتمرات الصحفية والاستقبالات والزيارات.
- ترتيب المقابلات الصحفية لوسائل الإعلام مع المسؤولين.
- تحرير وإنتاج المجلة الداخلية والخارجية للمنظمة ومختلف المطبوعات الأخرى.
- إقامة المهرجانات والمعارض وتنظيم الرحلات والزيارات داخل المنظمة عبر وسائل الإعلام.
- إجراء البحوث المفيدة للمنظمة(محمد لعقاب، ص11).

### 3. العلاقات العامة والإعلام:

الإعلام عبارة عن بيانات ومعلومات تنشر بقصد تنوير الرأي العام ومثالها النشاط الإعلامي الذي تقوم به الدولة لتوضيح سياستها للرأي العام ومبررات تلك السياسة وكذلك نشر البيانات والمعلومات المتعلقة بالسلع والأفكار في وسائل النشر المختلفة بقصد تنوير الرأي العام، ليكون فكرة راجحة على أساس الواقع (محمد حسن زويلف، ، ص12)..

وقد أصبح الإعلام اليوم علماً أكاديمياً يدرس ومهنة تمتهن في الصحافة ووكالات النشر والأنباء بوسائل الاتصال الجماهيري ويتفرع إلى فنون كثيرة كفن الخبر الصحفي، وفن الإعلام، وفن التحقيق الصحفي وفن المقال (حسين محمد علي، 1911، ص129).

### 4. العلاقات العامة وعلم الإدارة:

يرى الباحثون في مجال العلاقات العامة الذين تخرجوا من معطف العلوم الإدارية يعتبرون العلاقات العامة من أهم الأذرع التي تعتمد على الإدارة كونها تمثل وظيفة إدارية مستقلة ومتميز شأنها في ذلك شأن وظائف التخطيط والتوجيه والرقابة والتقييم، بل إنها يمكن أن تشري وظيفة التوجيه ذاتها، وذلك من خلال المهمات الإرشادية والتوعوية والتدريبية للعلاقات العامة.

إن هذه المقاربة تتوافق مع تعريف العلاقات العامة بأنها جهود اتصالية وإدارية أي أن القائمين على إدارة العلاقات العامة ينبغي أن يكونوا على اطلاع واسع على متطلبات الفكر الإداري وخاصة التخطيط الإداري والاستراتيجي والتنفيذ والتقييم والمتابعة وإدارة التنفيذ وإدارة الوقت وإدارة الأزمات.

(بسام عبد الرحمان الجرايدة ، 2112، ص31)

### 5. العلاقات العامة وإدارة الشؤون العامة:

هناك خلط متعمد مابين العلاقات العامة والشؤون العامة فقد جرت بعض الهيئات على إنشاء أجهزة تقوم بنشاط العلاقات العامة وهي تعني موضوعات مختلفة، تختلف باختلاف الناس وهي تعني الأمور التي تهم الرأي العام مثل القضايا السياسية والحكومية وانتخاب المجالس النيابية والمحلية، وكذلك العلاقات مع المجتمع ومشاكل الهجرة والبيئة والتوطين وسياسة الأسعار.

## الفصل الأول:.....العلاقات العامة

---

وفي حدود هذا المفهوم تدرس الجامعات بالخارج فمن الشؤون العامة والمشاكل الدولية والموضوعات الهامة والمعاصرة والعلوم السياسية والاقتصادية والإدارة العامة.

وهكذا يتبين لنا أن هناك اختلاف جوهري واضح ما بين العلاقات العامة والشؤون العامة وهي التي تعني الاتصالات (فهيمى محمد العدوي، 2011، ص11).

### خلاصة الفصل:

لقد عالجنا في هذا الفصل العلاقات العامة من حيث النشأة، أهميتها وأهدافها، أسسها ومبادئها وصولاً إلى خصائصها ووظائفها، وكذا الحديث عن الأنشطة المرتبطة بها، والتعريف على عناصر وأركان العلاقات العامة ومحددات نجاحها. وقد بينا من خلال هذا الفصل على أن العلاقات العامة ليست وظيفة وظيفية إدارية خاصة بالمؤسسة، بل هو نشاط هادف له أسس ومبادئ ويقوم بوظائف معينة حسب الفئة المتعامل معها يختلف عن النشاطات الأخرى وأصبحت علم أو مادة تدرس في المعاهد والجامعات وتمارس أيضاً في مختلف المجالات، لها خبراءها ومختصين للقيام بها وتؤسس إدارات خاصة لهذا المجال في بعض المؤسسات.

## الفصل الثاني:

# التعليم العالي

تمهيد

أولاً: أهمية التعليم العالي

ثانياً: نشأة التعليم العالي

ثالثاً: أهداف التعليم العالي

رابعاً: مكونات التعليم العالي (مدخلات ومخرجات العملية التعليمية

خامساً: وظائف التعليم العالي

سادساً: خصائص التعليم العالي

سابعاً: الإدارة الإستراتيجية والتخطيط الاستراتيجي لمؤسسات التعليم

العالي

ثامناً: الاتجاهات الحديثة لمؤسسات التعليم العالي

خلاصة الفصل.

### تمهيد:

تعتبر مؤسسات التعليم العالي عنصرا أساسيا من عناصر نهضة الدول ورفيها، لما تقوم به من دور فعال ومؤثر في تطور الحياة الثقافية لأي دولة بأبعادها سواء العلمية أو الأدبية أو الفنية أو التكنولوجية، فضلا عن الدور الأساسي في إنتاج المعرفة المتخصصة والسعي نحو تطور وتعميق هذه المعرفة من خلال البحث العلمي بما يحقق تطور الجوانب المختلفة للمجتمع، حيث يجب أن التعليم العالي قادرا على تقديم مخرجات ذات كفاءة وقدرات عالية .

وعليه سنتطرق في هذا الفصل على التعليم العالي أهميته، نشأة مؤسساته، أهدافها، خصائصها، وظائفها، إدارتها الإستراتيجية وتخطيطها الإستراتيجي،

### أولاً: أهمية التعليم العالي

أصبح التعليم العالي اليوم يحظى باهتمام العديد من الدول وذلك لما له من أهمية كبيرة وتأثير في شتى المجالات (اقتصادية، ثقافية، اجتماعية) حيث أصبح يؤدي دوراً كبيراً في إحداث التنمية الشاملة على مختلف تلك المجالات، لدى تسعى كل دولة لاكتساب ميزة تنافسية تصعب تقليدها، وهذا ما توفره التعليم العالي الذي تعتبر استثمار في الرأسمال البشري (هشام، 2008، ص81) وهو الاستثمار الأصيل الذي تشرل القاعدة الأساسية لرل استثمار آخر، فهو الدعامه الأولية للأمن القومي وجوهر المنافسة العالمية نظراً لقدراته على تخرج متخصصين قادرين على فهم ومعرفة التقدم العلمي الهائل والإنجازات التقنية وقبول التغيرات الهائلة في مختلف مجالات الحياة.

- قوم التعليم العالي بتزويد المجتمع باحتياجاته من المهارات والقدرات التي تتطلبها عملية التنمية، والتي تساهم مساهمة فعالة في تطوير المعرفة العلمية والتكنولوجية في المجتمع يسمح بظهور واكتشاف القدرات والطاقات البشرية الخلاقة والمبدعة التي يمرن استخدامها باستغلال مجمل الموارد الاقتصادية. (الشيخ الداوي، ص18-11) يمثل العليم العالي أهم دعائم تطوير المجتمعات البشرية وأدوات النهوض بها وذلك بما يحتله من مرانة في تهيئة وإعداد الأطقم الفنية والعلمية المؤهلة لتحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية إضافة إلى دوره في صناعة المعرفة والعلم ونشرها. (عبد الجليل هجيرة ، مداخلة رقم 13، ص10)
- إن التطور لأي مجتمع من المجتمعات يتوقف أساساً على مؤسسات التعليم العالي وما تنتجه من مخرجات كفؤي يمرن من خلالها منافسة المجتمعات التي تواكب الحضارة، ليس هذا فقط وإنما أيضاً من خلال ما تنتجه هذه المؤسسات من شركات علمية بين الجامعات وبين الجامعة ومؤسسات المجتمع من جهة أخرى . (فاطمة صديقي، مداخلة رقم، 28، ص11)
- تتضح ضرورة التعليم العالي أكثر في الوقت المعاصر الذي يتسم بالتعددية الثقافية وما يتبعها من قضايا فررية تتطلب المواجهة والتعامل الواعي من طلاب الجامعة.
- لتدريس الجامعي أهمية بالغة حيث يتم من خلاله التفاعل الفرري والمعرفي سواء داخل أو خارج قاعات الدراسة ويساعد الطلاب كيف يفررون ويستخدمون عقولهم بالإضافة إلى تنمية قدراتهم العقلية والفردية.

- تعتبر الجامعة بمثابة العاصمة التي تعد الرأسمال البشري، الذي تقع على عاتقه العملية التنموية للمجتمعات بمختلف جوانبها(نادية إبراهيمي، مداخلة رقم11، ص2)
- إن التعليم العالي هو عملية صناعية لأجيال المستقبل، وأن استثمار هذا النوع من الصناعة هو أفضل أنواع الاستثمار.

من هنا يبرهن القول أن أهمية الجامعة ليس في مجال التدريس والبحث العلمي فحسب، بل تستند على أهمية الجامعة ودورها في المجتمع وإخراج قيادتها وكوادر جديدة. (هوارى عامر، مداخلة رقم3، ص ص 10-11)

### ثانيا: نشأة التعليم العالي

"ارتبطت نشأة التعليم العالي بالتعليم النظامي الذي ارتبط بدوره باكتشاف الرتبة، وتذكر "الموسوعة العربية العالمية" أن السومريين الذين عاشوا في وادي دجلة والفرات قد أوجدوا نظاما للرتبة حوالي سنة 1300 ق.م، وكذلك طور المصريون نظاما للرتبة حوالي سنة 1000 ق.م، وقد تضمنت الأنظمة على أساليب لرتبة الحروف والأرقام، وكان المعلمون قبل اكتشاف الرتبة يرون الدروس شفويا فيقوم الطلبة بحفظ ما سمعوه، وكانت قبائل معينة في شرق البحر الأبيض المتوسط تتحدث اللغات السامية وقد ابتكرت سنة 1000-1300 ق.م الحروف الهجائية للرتبة بدلا من استخدام الصور.

بحلول القرن الخامس والرابع قبل الميلاد، في حضارة اليونان القديمة اشتهر معلمون أمثال سقراط وأرسطو ممن قاموا بتعليم الفلسفة والعلوم لرن تعليمهم لم ير ينضمن الإطار الجامعي ومثل ذلك ما حدث في الهند القديمة حيث قام علماء الدين بتعليم الهنود التراث الهندي والمعارف الدينية، حيث كان التعليم حررا على الرهنة".(نوال نمور ، ص81)

قد اعتبر المتصفحون في التاريخ القديم أن مران نشأة أول جامعة آثار جدلا كبيرا، فهناك من يقول أن أول جامعة عرفها التاريخ هي جامعة بيت مومي التي أقامها البابليون في تل حرمل على مقربة من بغداد قبل خمسة آلاف سنة، اخرج منها علماء مصريين ويونانيين وغيرهم، وفيها وضع العراقيون القدماء أسس الجبر وأهم نظريات الهندسة، غير أن البعض يقول أن أولى محاولات التعليم العالي هي الأش رام في بلاد الهند التي يعود تاريخها إلى ألف سني قبل الميلاد ظهرت في شرل مدارس لتعليم البالغين دفعت بالشاعر الهندي "طاغور" إلى إنشاء أول جامعة في البنغال (الشيخ الداوي، ص ص 9-10)

"وبالرغم من أن النماذج الأولى للتعليم العالي كان لها تأثير على طبيعة التعليم العالي، فإن ظهور جامعة كان في أوروبا من الراتدرائيات والمدارس المحلية لبعض المدن في القرن 18 والتي كانت مرفقة بتدريس النخبة لحماية المدن وخدمة الرئيسة والدولة، ثم تعدت إلى تدريس رجال الدين القانون والطب". (نوال نمور، ص81)

### نشأة التعليم العالي في الوطن العربي

بدأ التعليم العالي الحديث في البلدان العربية منفصلا عن التعليم الموروث الذي تمثل في عدد من دور العلم مثل القرويين في فاس (239هـ) والأزهر (938هـ) في القاهرة والزيتونة في تونس فبالرغم من أن هناك نماذج أولى في التعليم، والتي كان لها تأثير على طبيعة التعليم العالي فإن جذور الجامعات الحديثة تبدأ من الجامعات المذكورة سلفا - القرويين والأزهر والزيتونة -

كما جاء تنظيم التعليم العالي في بدايته في صورة مدارس عليا أو كليات فنية أو أدبية، وكانت البداية الأولى في مصر خلال حرم محمد علي، عندما تم إنشاء عدد من المعاهد والمدارس العليا مثل الطب عام 1283، والمهندس خانة عام 1211، وتوزعت البدايات بعد ذلك في مناطق مختلفة من البلدان العربية وبمبادرة من جهات مختلفة. (عماد محمد محمد عطية، ص81)

لعل أولى المحاولات لإنشاء الجامعات والريالات بمبادرات وطنية كانت في بداية القرن العشرين، حيث تم إنشاء الجامعة المصرية الأهلية سنة 1902 م كلية الآداب، وتم الاعتراف بها رسميا سنة 1983 ثم أصبحت تعرف بجامعة القاهرة سنة 1931، والجامعة السورية في دمشق سنة 1981، وفي ليبيا جامعة قارةونس في بنغازي سنة 1933، كما تأسست جامعة الخرطوم سنة 1911 وجامعة بغداد سنة 1933، وهرذا تنامت الجامعات وتطورت، وفي الجزائر تحولت جامعة مصطفى باشا إلى المدرسة العليا للطب والصيدلية بموجب القانون المؤرخ في 1909/18/10 من بين أهم طلابها "يوسف بن خدة" الذي تحمل الجامعة اسمه، وتدرجيا تم إنشاء مؤسسات تابعة لجامعات فرنسية مثل مدرسة الأساتذة ببوزريعة ثم مدرسة التجارة، وفي وهران تم إنشاء أول جامعة سنة 1911 والتي كانت ملحقة بجامعة الجزائر، وفي سنة 1913 تحولت إلى جامعة رسميا.

(الشيخ الداوي ، ص10)

ثالثا: أهداف التعليم العالي (نعيم إبراهيم الطاهر، 2011، ص ص 82-89)

- إعداد كوادر بشرية مؤهلة متخصصة في حقول المعرفة المختلفة تلي حاجات المجتمع.
- توفير البيئة الأكاديمية والبحثية والنفسية والاجتماعية الداعمة لإبداع والتميز والابتكار وصقل المواهب.
- تنمية الاهتمام بالتراث الوطني والثقافة القومية والثقافات العالمية والاعتناء بالثقافة العامة للدارس.
- تشجيع البحث العلمي ودعمه ورفع مستواه، خاصة البحث العلمي التطبيقي الموجه لخدمة المجتمع و  
تنميته.
- دراسة واسترشاف ماضي الرون لتوسيع المعرفة مع تنمية مهارات الأفراد لتمرهم من الاتصال  
بالثقافات الأخرى.
- تنمية التفريز العلمي والبحث والاستدلال واكتساب القدرة على التغيير.
- إتاحة الفرصة أمام النابغين للدراسات العليا في التخصصات العلمية المختلفة.
- القيام بدور ايجابي في ميدان البحث العلمي، الذي يسهم في مجال التقدم العالمي، في الآداب والعلوم  
والمخترعات، وإيجاد الحلول السليمة الملائمة لمتطلبات الحياة المتطورة. كما صنفت الأهداف إلى أصناف هي:  
**أ-أهداف معرفية:** تتمحور حول المعرفة وشيوعها من خلال تنمية المعلومات وإثراء المعارف الإنسانية  
وتطويرها.
- ب-أهداف اقتصادية:** ترمن في تطوير اقتصاد المجتمع وتلبية احتياجاته من الاستثمار في رأس المال البشري  
والاستفادة من خبراته.
- ج-أهداف اجتماعية:** تقوم على استقرار المجتمع وتنمية والتغلب على مشكلاته وقضاياها الاجتماعية من  
خلال:
  - تدريب الطلاب على ممارسة الأنشطة الاجتماعية مثل مرافحة الأمية، الإدمان التشردد...
  - الربط بين نوعية الأبحاث ومشاكل المجتمع المحلي.تأهيل خريجين مدربين لما يتناسب مع احتياجات المجتمع

(،/http://drsabrikhalil.wordpress.com)

رابعاً: مكونات التعليم العالي (مدخلات ومخرجات العملية التعليمية )

### 1-الطلبة:

الطلبة أو المتعلمين، هم مجموعة من الأفراد الطالبين للمعرفة أو الدارسين في مؤسسة تعليمية، ويطلق هذا الاسم على من تدرس في الجامعات و الرليات والمعاهد الدراسية العليا."فالتالب الجامعي له شخصية متميزة عن غيرها من شخصيات الأفراد الذين يرونون في اتحادهم واجتماعهم المجتمع القائم، وذلك لسبب يقل حوله الجدل وهو تحمله مسؤولية طلب العلم وضرورة الإبداع والإنتاج الفردي، إضافة إلى ذلك انتماءه لمؤسسة اجتماعية تتراد ترون مجتمعا لوحده لما تحمله من تميز مادي ومعنوي، ليتفاعل الاثنان مع بعضهما البعض لتروين جو علمي ثقافي يؤثر على الطالب".(تونس لعوي، 2013،ص111)

يمكن تعريف الطالب الجامعي كذلك على أنه الشخص المستمر بالدراسة بعد المرحلة الثانوية لمدة تتراوح من1 إلى 2 سنوات) والذي يمتلك من العلم والمعرفة والقدرة على تحليل المواقف الاجتماعية والتي تميزه عن بقية أفراد المجتمع الآخرة. (ظاهر محسن هاني الجيودي،2010، ص1)

### 2-الهيئة التدريسية:

يعتبر عضو هيئة التدريس المدخل الأساسي والمهم في العملية التعليمية حيث تتوقف هذه الأخيرة على حجم هيئة التدريس وكفاءتها، إذ يتناسب عددهم مع الحاجة إليهم، لذلك فهم يمثلون أهم المدخلات التعليمية في الجامعات والمعاهد التعليمية لدى أضحى من الأهمية أن يرون أعضاء الهيئة التدريسية راضين عن عملهم، كي يستطيعوا أن يقدموا ما لديهم من طاقات علمية ومعرفية وبخثية وتعليمية إذ أنهم يشربون الطبقة المسؤولة عن التنمية وتطوير القوى البشرية العاملة والمستقبلية في جميع المجالات والمجتمعات والبلدان.

لقد تبلورت لدى التربويين عدة معايير تبين مدى نجاح الأستاذ الجامعي في تحسين أداءه من خلال التمتع بالمقومات الشخصية والأكاديمية والتي تظهر في العديد من الصفات من أهمها: (فؤاد العاجز، 2012، ص33)

### أولاً: الصفات الشخصية: وتشمل:

- التمتع بالصفات الجسدية اللازمة للعمل، قدرة بدنية، قدرة عصبية، تحمل، نشاط، حيوية.
- سرعة التفيرير، وحسن التصرف في المواقف الطارئة وإيجاد المخارج المناسبة.

- امتلاك الطاقة اللغوية والقدرة على التعبير الواضح
- الثقة بالنفس والتحمس لتنفيذ العمل والقدرة على تحمل المسؤولية.
- القدرة على القيادة والريادة والابتكار والإبداع.
- الموضوعية والعدالة وعدم التحيز.
- الميل والرغبة نحو مهنة التعليم واحترام أنظمة وقوانين المهنة.
- التحلي بالشخصية المترازمة، الاستقامة، الأمانة، الإخلاص، الانسجام مع الذات في السلوك والرقابة الذاتية.

### ثانيا: الصفات الاجتماعية:

- الرحمة والحب والعدل في تعامله مع الطلبة.
- المساهمة في تقديم الخدمة البحثية لعناصر ومؤسسات المجتمع المحلي.
- الحرمة في التوجيه والإرشاد مهما كانت سلبية الطالب.
- بناء الأخلاق السليمة في نفوس الطلبة وحثهم على الالتزام بها.
- حث ومساعدة الطلبة على العلم والتعلم.
- احترام شخصية الطالب وعدم التجريح ولو على سبيل المزاح.

### ثالثا: الصفات الأكاديمية والمهارية:

- العمل ضمن أهداف المنهج الدراسي من جهة وحاجات الطلاب من جهة أخرى.
- استخدام أساليب وطرائق تدريس حسب متطلبات كل مقرر دراسي وموضوع.
- إثارة الرغبة لدى الطلبة في التعلم.
- التمرن من مادة الاختصاص مع زيادة الثقافة العامة. (فؤاد العاجز، ، ص ص 33-32)

### 3. الهيكل الإداري والتنظيمي

"إن الجامعة باعتبارها" تنظيم اجتماعي رسمي يتم داخلها تفاعل اجتماعي بين عناصر مختلفة من علاقات وقوى اجتماعية وقيم سائدة، وبين أطراف العملية التعليمية الجامعية، يسري عليها ما يسرى على التنظيمات

الاجتماعية الأخرى في المجتمع، لها ما يسمى بخريطة التنظيم أو الهيكل التنظيمي الذي يحدد المواقع الرئيسية التنظيمية داخل الجامعة، ويرسم لشاغلي تلك المواقع حدود اختصاصاتهم والمهام الموكلة إليهم، فالهيكل التنظيمي هو " تلك المرونات البشرية المتراملة ومتناسقة النشاطات الإدارية والتنظيمية وفقا لنظام الهيكل العام والوظيفي والتي تسير المؤسسة الجامعية وتسعى من خلال مخرجاتها إلى تحقيق الغايات التي أنشئت من أجلها

#### 4. البرامج التدريسية لمؤسسات المجتمع: يركز هذا النوع على المهارات والخصائص المميزة ذات التأثير

المباشر في تحسين وأداء الأفراد والمؤسسات بشرل عام، وتعد البرامج التدريسية التي تقدمها المؤسسة التعليمية من الأولويات المهمة لتحسين وتطوير مهارات الروادر لمختلف المستويات التعليمية والتخصصية (وفيق حلمي الأغا، 2010، ص ص 11-18)

#### 1. المؤتمرات والندوات: تلعب المؤتمرات والندوات دورا مهما في تبادل المعرفة وتحديث المعلومات

وتلاقي الأفرار وتوضيح الرؤى في كافة التخصصات وهي مقياس كفاءة المؤسسة التعليمية.

#### 2. سمعة المؤسسة: تسعى المؤسسات التعليمية عموما إلى المحافظة على سمعتها وتحقيق رضا المستفيد

الذي يمثل رأيه قرا را مهما لا بد وأن يؤخذ في الحساب عند قياس جودة المخرجات، وهذا يتطلب المتابعة الدقيقة لاحتياجات المستفيد وترجمتها بالشكل السليم لتتوافق مع المعايير المحددة.

#### 3. البحث العلمي: لم يعد عضو هيئة التدريس الجامعي مجرد قارئ للمعرفة وناقلا لها، بل أصبح مبرر

لها بطريقة علمية في عملية الصياغة والإخراج والتقويم والتطوير معتمدا على قدراته ومهاراته الذاتية في البحث والدراسة لمجال الاختصاص.

#### 1. المجتمع(البيئة المحيطة): يتبادل كل من البيئة الجامعية والبيئة المحيطة علاقة التعاون والتنسيق

لتحقيق كل منها أهداف وغايات الآخر، فالمجتمع في خاصة الروادر المؤهلة التي تعدها الجامعة لتولي قيادة مؤسسة، والجامعة في خاصة الأموال والتسهيلات التي يمرن أن يقدمها أصحاب الأعمال ومؤسسات المجتمع لها، وتفعيل العلاقة بينهما يعني تفعيل عملية التعليم العالي والتعلم الجامعي، بما يفيد في إيجاد مخرجات تربوية وأكاديمية مؤهلة لتطوير الحياة الجامعية .

### خامسا: وظائف التعليم العالي

1. التعليم: وهي أول وظيفة للتعليم العالي، فمن المتوقع أن تقوم الجامعات بإعداد الروادر المطلوبة التي ستقوم بشغل الوظائف العلمية والتقنية، المهنية والإدارية ذات المستوى العالي، فإعداد الروادر البشرية وتهيئتها للقيام بمهام القيادة الفررية في مختلف النشاطات يؤدي إلى المساهمة في القيام بمهام القيادة، كذلك المساهمة في تلبية احتياجات قطاعات العمل والإنتاج والخدمات في المجتمع.

2. البحث العلمي: حيث أصبح البحث العلمي وإنتاج المعرفة الجديدة من أهم وظائف التعليم العالي، ونجد أن هذا العنصر تخصص له ميزانية كبيرة في مختلف مؤسسات التعليم العالي، حيث نجد أن البحث العلمي له صلة مباشرة بالعديد من القطاعات الأخرى وخاصة في المجال الصناعي والتكنولوجي بحيث أنه في معظم الدول المتقدمة هناك صلة وثيقة بين مخابر البحث في مختلف الجامعات مع مؤسسات الصناعية الربرى التي تقوم بتطوير منتجاتها بشرل مستمر لتعزيز مرانها في السوق سواء كانت محلية أو عالمية.

كما أن للبحث العلمي أهمية في كونه من الوسائل المهنة في تطوير كفاءة أداء أعضاء هيئة التدريس كونها تساهم في قيام التدريس في مواكبة التطورات الحديثة التي تطرأ في سوق العمل والأمر الذي ينعرس على جودة العملية التربوية والإنتاجية العلمية في جامعتهم.

3. التشيط الثقافي والفكري العام: إن نشاط الجامعة يمرن أن ييوب في مجالين: المجال المعرفي القائم على التدريس الذي يقوم بدوره بنقل المعرفة إلى أجيال المستقبل والبحث العلمي الذي يقوم بزيادة المعرفة وتحديثها والمجال الاجتماعي بمعنى خدمة المجتمع وتلبية حاجات أفراده الفورية والمستقبلية من كوادر بشرة متخصصة في مجالات متنوعة. (أسس بناء الجودة في إدارة التعليم العالي، 1289هـ، ص1)

### سادسا: خصائص التعليم العالي

"يعتبر الطالب في مرحلة التعليم العالي باحثا، لذا فإن هذا التعليم يساعده على البحث والتحليل والتوصل إلى تحقيق الأهداف بالطرق العلمية، إذا فالتعليم العالي يهتم بتعليم الطالب على الإنتاج الشخصي كالتأليف وكتابة البحوث ليصبح في المستقبل قادرا على الإنتاج في ميادين مختلفة فمؤسسات التعليم العالي في العالم نفوذ مجتمعاتها، وتشمل أحد أهم مفاتيح القوة لدولها، ففوة الدول تقاس بدرجة إنتاجها من البحث العلمي الذي يقوم به مؤسسات التعليم العالي، فعند الاستناد على القدرات والمهارات لتقدم الدولة ويتطور المجتمع".

ومن خصائص منظومة التعليم العالي:

- مؤسسة أكاديمية (وظائفها) التدريس والبحث العلمي وخدمة المجتمع (وبالتالي تتطلب إدارة إبداعية.
- تتسم المؤسسة الجامعية بحساسية مفردة تجاه التطورات العلمية والمعرفية والتقنية وبالتالي فهي بحاجة للتغيير والتطوير المستمر.
- ترسم المؤسسات الجامعية صورة مستقبل الجامعات، وبالتالي تقع عليها مسؤولية تطوير المجتمع وتنميته.
- تعرس الممارسات الأكاديمية والإدارية في الجامعة هدفها تزويد الطلاب والعاملين بالمعارف والمهارات.
- علاقة المؤسسة الجامعية بالمجتمع حساسية ومهمة، فالجامعة تعرس ثقافة وتوجهات المجتمع وتؤثر فيها.
- يتسم العاملون بالتأهيل العالي وامتلاك المعارف والمهارات المتقدمة وبالتالي تصعب إدارتهم.
- حاجة المؤسسة الجامعية إلى تأمين مسارات التفاعل بين النظم الأكاديمية والإدارة والتعاون والتزامن لتحقيق الأهداف المشتركة.
- تحتاج المؤسسة الجامعية إلى تمويل عالي وخاصة في مراحل تأسيسها، وتم العائد من الاستثمار فيها بالبطء النسبي.
- تظهر خاصية تعقيد التقويم والمتابعة لأعمال أعضاء هيئة التدريس) تقويم العمل التدريسي، تقويم البحث العلمي، تقويم العمل الإداري(فاضل الحنا، العدد4)

### سابعاً: الإدارة الاستراتيجية والتخطيط الاستراتيجي لمؤسسات التعليم العالي

#### أ- الإدارة الاستراتيجية:

تعتبر الإدارة الاستراتيجية الوسيلة الوحيدة للتنبؤ بالمشكلات المستقبلية والإمرانات التي تتوفر عليها منظومة التعليم العالي. إن الاستراتيجية في نشاط منظمات التعليم العالي ما هي إلا إجمالي حراك إجراءات إدارة متابعة الحدوث مع وجود عمليات تغذية عرسية مستقرة، وبالنتيجة تأثير عرسية) تأثير مرتد أو راجع) لرل عملية من عمليات الإدارة على العمليات الأخرى وعلى مجمل العملية الإدارية.

(الإدارة الاستراتيجية لمنظومة التعليم العالي، 1212هـ، ص188)

من هنا يجب على أي برنامج لإدارة الجامعة أن يرون لديه بنية تنظيمية أكاديمية وإدارية وفنية ومالية تتناسب مع أهدافها ومهامها وتتضمن هيراريا تنظيميا واضحا وفصلا وأدلة الوصف الوظيفي لرافة وظائفها وأقسامها وإداراتها، وأدلة للقوانين والنظم والصلاحيات والإجراءات المتبعة في كافة الأعمال الفنية والمالية في الجامعة،

### ب- التخطيط الاستراتيجي:

يعرف التخطيط الاستراتيجي على أنه "اتخاذ القرارات المتعلقة بتحديد رسالة المنظمة وتروين سياسات وتحديد أهداف المنظمة، والذي يحدد أسلوبها وشخصيتها ويميزها عن غيرها من المنظمات". يترون التخطيط الاستراتيجي من مجموعة من العناصر **(علي يحيى الدحيني، 2001، ص83)**

حيث تتضمن عملية التخطيط الاستراتيجي أربع مراحل هي:

المرحلة الأولى: الإعداد للتخطيط الاستراتيجي وتعنى بالتأهيل للتخطيط الاستراتيجي وتوفير مقومات نجاحه.

المرحلة الثانية: بناء الرؤية الإستراتيجية وتعنى باستشراق الأمل أو الطموح الذي تسعى المؤسسة ككل إلى بلوغه على المدى البعيد.

المرحلة الثالثة: اختيار الاستراتيجيات وتعنى بالتوفيق بين البيئة الداخلية للمؤسسة التي تتحرم فيها (والبيئة الخارجية للمؤسسة) التي تعمل في إطارها) بما يحقق أكبر قوة دفع للمؤسسة في اتجاه بلوغ رؤيتها الإستراتيجية.

المرحلة الرابعة: تنفيذ وتقييم الخطة الإستراتيجية. ( عبد الرزيم القرشي ، ص ص 12-13)

### ثامنا: الاتجاهات الحديثة لمؤسسات التعليم العالي

شهد التعليم العالي تطورا مذهلا على المستوى العالمي خلال العقدين الماضيين، وتعرض لتغيرات جوهرية كثيرة في هيكله التنظيمية، وأهدافه وسياساته، ووظائفه العلمية والمعرفية، وقد كان التغيير والتطور ملازما للتعليم العالي منذ مئات السنين إلا أنه صاحب ذلك التغيرات والتطورات الحديثة التي طالت الجامعات

والتعليم العالي بشرل عام تخلي الجامعات عن دورها التقليدي في تقديم المعرفة والاتجاه إلى دور متريف بشرل أكبر مع الثورة المعرفية والتقنية.<sup>1</sup> ومن هنا يمرن رصد أهم الاتجاهات الحديثة في التعليم العالي

### 1. عولمة التعليم العالي:

لقد قادت ظاهرة العولمة إلى تطور حاد في العمليات التراملية الدولية في دائرة التعليم العالي ، حيث ةشهد على ظهور أشرال جديدة للتعليم واتجاهات جديدة لنشاط التعليمي الدولي على قاعدة الترنولوجيات الحديثة للمعلومات والاتصالات، وتزايد أعداد مراكز البحوث المشغلة بالمشرلات الملحة لإعداد الروادر وتقييم الاستشارات، وأيضاً محاولات البلدان المتطورة تبني التعليم ،ضمن هذا السياق يأتي المشروع الأوروبي بتروين الفضاء الأوروبي الموحد للتعليم العالي. (جواد كاظم لفته، 2010 ، ص31)

"فالعولمة هي نظام عالمي جديد يعيد تشريل الدول والمجتمعات والأفراد وال.....على جميع المستويات، ويتسم هذا النظام بميل نحو دمج العالم، بدلا من تقسيمه ويعطي الأولوية للحجم الصغير والأصغر والأمر السريعي والأسرع، فالسرعة في السلعة الرابعة في ظل العولمة القائمة أيضا على المنافسة الشديدة، والتي باتت ضرورية من أجل النجاح في كل المجالات الحياتية". (سليمان فيصل محجوب ، 2008، ص3)

التعليم من أهم المجالات التي استفادت من العولمة من خلال استفادته من التقنيات الحديثة في التعليم، ومن هذه التقنيات الحاسب الآلي وشيرة الانترنت، ويمرن التعرف على المعلومات والبيانات من خلال استخدام الانترنت، والتعليم الإلترروني والاستفادة منه والحصول على الشهادات التعليمية في مختلف المراحل، فبفضل العولمة ظهرت مفاهيم جديدة للتعليم هي: (سلوى بن محمد المحمادي ، ص ص1-8)

أ-التعليم عن بعد: بواسطة الرميوتور وربطه بالانترنت، أصبحت بعض الناس والمعاهد والجامعات تعطي الشهادات المعتمدة من قيل المؤسسات التعليمية التي اعتمدت التعليم عن بعد وهذه إفرازات التقنية الحديثة.

ب-المدرسة أو الجامعة الالكترونية: دول كثيرة شرعت في إعداد مناهجها بالروميوتور والتعليم والشرح وكل ما يتعلق بالتعليم ودروس التقوية يحصل عليها الطالب من شيرة الانترنت أو أسطوانات ليزر، وكذلك الحصول على الشهادة المدرسية.

ت-القنوات الفضائية التعليمية: التعليم من القنوات الفضائية بدأ ينتشر وهناك قنوات فضائية تعليمية متخصصة تعرض الدروس في المراحل الدراسية والجامعية مما سهل على الطالب على دروس تقوية واعتماد شهادات من تلك القنوات الفضائية التعليمية وهي تابعة لمدارس وجامعات.

ث- ثورة الاتصالات الحديثة: ونتج من هذا التطور الرهيب في وسائل الاتصالات الحديثة مفاهيم حديثة علمية وطبية مثل طب الاتصال، وهو التعلم والعلاج من بعد وحدث تغيير كبير في الأجهزة الالترونية حتى أصبحت موسوعات علمية وكتب وصور ومعلومات وبيانات في قطعة الرترونيي صغيرة لا تتجاوز 1 سنتيمتر مربع.

من هنا نرى أن التعليم العالي يقع في خط المواجهة مع موجات وتدايعات العولمة بفعل تماس ممارسته وأنشطته مع المعارف والعلوم، والتي أظهرت قبل غيرها تباعا لآليات العولمة لتبدو أحيانا من مظاهرها الأساسية، من جهة أخرى فإن طبيعة ساحة التعليم العالي ذاتها لما تضمنه من جيل الشباب المتعطش للعلم، والذي يعد الأكثر مرونة في التعامل مع الحداثة والتغيير ومقاربات العولمة.

### 2.التنوع والتمهين في التعليم العالي:

أ.التمهين في التعليم العالي: إن تمهين التعليم بدأ باهتمام المجتمعات كافة رغم اختلاف مستوياتها العلمية والتربوية، وأصبح هدفا ينشده القائمون على إدارة المؤسسات التعليمية فيه ويتذرعون بوسائل من شأنها أن تحقق الغايات التي يصبون إليها إدراكا منهم بأن السبيل الوحيد لإصلاح التعليم العالي وتطويره هو العمل على تمهينه من خلال عدة معايير ومبادئ وأسس يختص بها سواء كانت أخلاقية أو تربوية أو اجتماعية.

التمهين الذي نعنيه هو عملية اجتماعية تجعل من مهنة التعليم ذات خصوصية بحيث يرون لها موقفا مهنيا عن طريق إيجاد نوع من المعايير والضوابط والأسس لهذه المهنة لتحقيق جودة الهيئات التعليمية.

(سليمان فيصل محجوب، مرجع سابق، ص2)

تعرف "سابا تبني" وزملاؤه عملية التمهين بأنها حركة في أي مجال نحو إيجاد نوع من المعايير لإبعاد والرفاءة.

يعرفها "شاهان" وزملاؤه بأنها استخدام التربية والإعداد ومنح الشهادات لتطوير جودة أداء العاملين في وظيفة معينة. (راشد بن حسين العبد الرريم، ص2)

التمهين كما عرفه "لوموس" « lemosse » مجموعة من المعايير جاءت على النحو التالي:

- قدرته على القيام بنشاط عقلي مسؤول عند ممارسة مهنية معينة.
- قدرته على ممارسة نشاط معقد بعيد عن الروتينية والرتابة.
- النشاط والعمل موجهان لفائدة الغير وللمجتمع بصفة عامة.
- النشاط الممارس يتعين أن يرون عمليا وليس نظريا أو تفريريا.
- الجماعة المهنية تخضع لتنظيم داخلي وانسجام قوسين.

### (النمو المهني للمعلمين، 13 سبتمبر 2013، ص1)

ب. **التنوع في التعليم العالي:** هناك العديد من الأسباب والعوامل التي ساهمت في تنوع التعليم العالي

وهذا من أجل أن يرون مسائر لمختلف التغيرات التي تطرأ على البيئة التي يتواجد بها ويستجيب لاحتياجات سوق العمل، وجاء هذا التنوع نتيجة:

- التزايد الريبر لطالبي التعليم العالي وهذا ما يتطلب بنية تحتية كبيرة للاستجابة لهذا الطلب، وهو ما أصبح يشترط عبئا على ميزانية الدولة وكحل لهذا الإشغال ظهرت أنماط جديدة للتعليم مثل: الجامعات المفتوحة والجامعات الافتراضية والتعليم الإلكتروني...
- التريف مع سوق العمل حيث أن مختلف المؤسسات تعمل في بيئة متغيرة وغير مستقرة وسريعة التغير وتتطلب مهارات جديدة في كل وقت للبقاء، وهذا ما جعل الجامعة تنوع أنماط التروين للتجاوب مع هذه البيئة. (محمد السعيد بن غنيمه، مرجع سابق، ص18)

أدى هذا التنوع إلى بروز أنماط جديدة للتعليم نذكر منها:

### 1. التعليم عن بعد:

يقصد بالتعليم عن بعد Distance Learning، استخدام ترنولوجيا الاتصال وتقنيات الرومبيوتر في

عملية التعليم، ويطلق على هذه العملية أيضا مصطلحات مثل:

INTERNET-BASEDLEARNING -

DISTRIBUTEDLEARNINA -

## COMPUTER-MEDIATED COMMUNICATION<sup>1</sup> -

التعليم عن بعد هو نقل العلم من مراكز تجمعها في عواصم الدول إلى مدنها البعيدة التي لا تتوفر فيها على وسائل وسائط المعرفة الضخمة والمتخصصة، ويرون الاتصال بين الطالب المتلقي والمحاضر متفاعل interactive ويتيح نظام التعليم عن بعد إمرانية تلقي المحاضرات من مصدر بعيد عن مران المحاضرة بنفس السرعة وفي نفس زمن التنفيذ، Real time application، ويمرن هذا النظام من بث المحاضرات الحية والمسجلة برفاءة عالية، حيث يمرن الطالب أو المستمع من حضور محاضرة داخل أو خارج حدود البلد الذي يقيم فيه. (محمد السعيد بن غنيمه، مرجع سابق، ص18)

### 2. التعليم المفتوح:

التعليم المفتوح هو مصطلح تشاركي يصف الممارسات المؤسسية والمبادرات البرمجية التي تسعى الى إمرانية الوصول إلى التعليم والتدريب الذي تقدمه نظم التعليم الرسمية بصورة تقليدية. يشير الوصف "مفتوح" إلى إزالة الحواجز التي قد تحول دون استغلال الفرص والاعتراف بمشاركة التعليم القائمة على المؤسسات.

تعرف التعليم المفتوح أنه التعليم الذي لا يرون مقيدا أو مشروطا أو قاصرا على فئة معينة بل متاحا للجميع ويتضمن سهولة القبول في مؤسسات التعليم وسهولة الحصول على فرص تعليمية.

كما تعرف بأنه نظام التعليم الذي تتبناه الجامعات المفتوحة الذي يسعى إلى إتاحة فرص التعليم العالي والتعليم المستمر الملائمة لظروف الطلبة وقدراتهم بغض النظر عن العمر والجنسية وسنة التخرج والمعدل، عن طريق التعلم عن بعد باستخدام تقنية المعلومات والاتصالات الحديثة سواء في المدن أو المناطق الريفية والنائية ضمن حدود معقولة من الترفه. (رحاب عبد العزيز المغضوب،/1289هـ، ص3)

### 3. الجودة في التعليم العالي:

أصبح الاهتمام بموضوع الجودة في المؤسسات التعليمية يحظى باهتمام بالغ لدى المعنيين لدوره الريير في التحسين المستمر، وتعرف الجودة في التعليم بأنها "إستراتيجية عمل أساسية تسهم في تقديم المنتجات والخدمات لإرضاء الزبون الداخلي والخارجي وتلبي توقعاته الضمنية والمعلنة(محسن الظالمي، وآخرون، ص130)

ظهر مفهوم الجودة في التعليم العالي كنتيجة للانتقادات المتصاعدة.... في نوعية التعليم العالي، وارتفاع كافته واستشار التعليم العالي الخاص، والدفع بمؤسسات التعليم العالي نحو الاستقلال الذاتي، فضلا عن المنافسة الحادة في سوق العمل ، والتنافس العالمي بين مؤسسات التعليم العالي كنتيجة للتوجه العالمي للعمولة وانتشرت بذلك الهيئات العالمية لضمان الجودة في التعليم العالي، فالجودة في التعليم العالي هي التطور المستمر والأداء الرفء لمؤسسات التعليم العالي، لرسب ثقة المجتمع في خريجها على أساس آلية تقييم معترف بها عالميا. (جعفر عبد الله موسى إدريس، وآخرون، 2018، ص22)

عرفت العملية التعليمية أو إدارة الجودة في التعليم العالي على أنها إستراتيجية متراملة للتطوير المستمر، فهي مسؤولية جميع منظومة الجامعة من كتب ومرتبة وطلاب وأساتذة ومباني ومعامل وحواسيب الرترونية لتحقيق أهداف الجامعة.

لذلك تقوم إدارة الجودة في التعليم العالي على مجموعة من المبادئ والتي لا تختلف كثيرا عن مبادئ الجودة في القطاع الصناعي، فقط التركيز على العنصر البشري أي المدخلات ، المخرجات ، العملية التعليمية.

أ.المدخلات في العملية التعليمية: تعتبر المدخلات الأساس في تحسين جودة التعليم حيث أن الأساتذة الأكفاء والقاعات الدراسية المتراملة من حيث تقنيات التعليم والمعامل المجهزة ،بالإضافة إلى الطلاب الذين يملرون الدافعية والرغبة في الدراسة، تلعب كل هذه الأمور دورا بارزا في تحقيق الجودة العالية لمؤسسات التعليم العالي.

ب.العملية التعليمية: إن تحسين جودة المدخلات تعادل في مضمونها تحسين جودة العملية التعليمية والمتمثلة في التعليم، التدريس اللذان يعتبران من الفعاليات المعقدة طالما أنها عمليات فير ملموسة يصعب قياسها.

ت.المخرجات: تعود جودة مخرجات التعليم العالي إلى المفاهيم التقليدية المعروفة مثل معايير التعليم والمهارات والتطور المعرفي ،والمقصود بالتعليم هنا هو المخرجات والتي تعود إلى العلاقة النسبية ما بين الحالة الأولية أي حالة المعرفة لدى الطالب عند دخوله في البرنامج والحالة النهائية أي عند إكمال الطالب لدراسته بالبرنامج(سيلان جبران العبيدي ،2009 ص1)

### خلاصة الفصل:

لقد عالجنا في هذا الفصل التعليم العالي من حيث أهميته، نشأة مؤسساته، أهدافها، مرونتها، خصائصها، وظائفها، إدارتها الإستراتيجية وتخطيطها الإستراتيجي، وفي الأخير تطرقنا للاتجاهات الحديثة للتعليم العالي.

ومن خلال الدراسة تبين أن للتعليم العالي أهمية كبيرة باعتباره أحد ركائز التنمية الاجتماعية والاقتصادية، إضافة إلى كونه من الضمانات القادرة على مساندة التحديات الجديدة التي يشهدها العالم في الوقت الراهن.

## الفصل الثالث:

# الجانب التطبيقي

تمهيد

اولا: عرض النتائج وتفسيرها

ثانيا: النتائج العامة للدراسة في ضوء الفرضيات.

ثالثا: النتائج العامة للدراسة في ضوء الدراسات السابقة.

رابعا: النتائج العامة للدراسة

خلاصة الفصل

تمهيد:

تعد مرحلة تحليل وتفسير البيانات واحدة من أهم أساسيات البحث العلمي ومقتضياته خلال التطرق إلى الجانب الميداني للدراسة، وهذا نظرا لأهمية البيانات المتحصل عليها وعلاقتها بمشكلة البحث وأهدافه وفروضه. وقد حاولنا في دراستنا هذه التحصل على بيانات كمية وأخرى كيفية، فأما الكمية فكانت في شكل جداول تضمنت مجموعة من التكرارات والنسب المئوية، وأما الكيفية فتتعلق بوصف الجداول وتحليل بياناتها وتفسيرها والتعليق عليها، ومحاولة ربطها مع ما جاء في الإطار النظري للدراسة واستخلاص النتائج.

وقد احتوى هذا الفصل على مجموعة من العناصر، وهي كالآتي:

- تفريغ البيانات وتبويبها والتعليق عليها.
- النتائج العامة للدراسة في ضوء الفرضيات.

اولا: عرض النتائج وتفسيرها

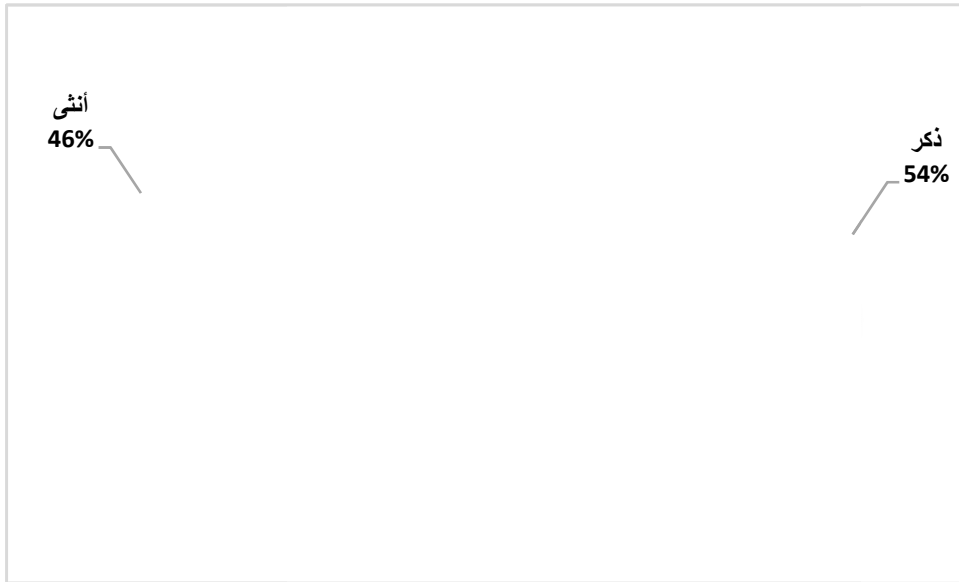
المحور الأول: البيانات الشخصية.

1-الجنس:

الجدول رقم (01) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس

النسبة المئوية	التكرارات	الجنس
90,0	27	ذكر
10,0	3	أنثى
100	30	الإجمالي

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ حجمهم إجمالاً 30 فرداً، نلاحظ أن 27 فرداً يمثلون حجم الذكور بنسبة بلغت 90%، أما حجم الإناث فقد بلغ 3 أنثى بنسبة قدرت بـ 10%، وهذا ما هو موضح من خلال الشكل رقم (01).



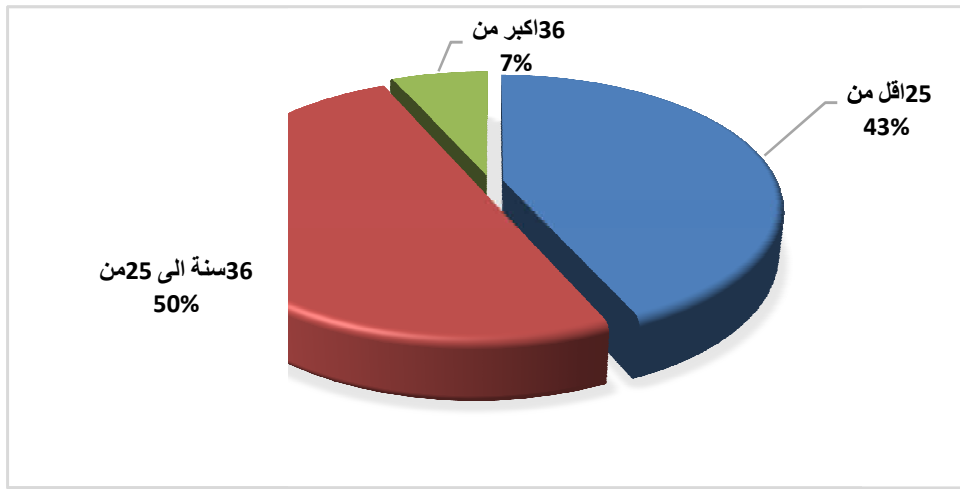
الشكل رقم (01) يوضح توزيع نسب أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس

2- السن:

الجدول رقم (02) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن

النسبة المئوية	التكرارات	السن
43,3	13	اقل من 25
50,0	15	من 25 سنة الى 36
6,7	2	اكبر من 36
100	30	الإجمالي

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ حجمهم إجمالاً 30 فرداً، نلاحظ أن عدد الذين بلغت أعمارهم ما بين 25 إلى 36 سنة يقدر بـ 15 فرداً بنسبة بلغت 50 %، أما حجم الذين أعمارهم أقل من 25 سنة فيقدر بـ 13 فرداً بنسبة 43.30 %، وأما الذين أعمارهم أكبر من 36 سنة فقدرة تكرارهم بـ 2 ونسبة 6.70 %، وهذا ما هو موضح من خلال الشكل رقم (02).



الشكل رقم (02) يوضح توزيع نسب أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن

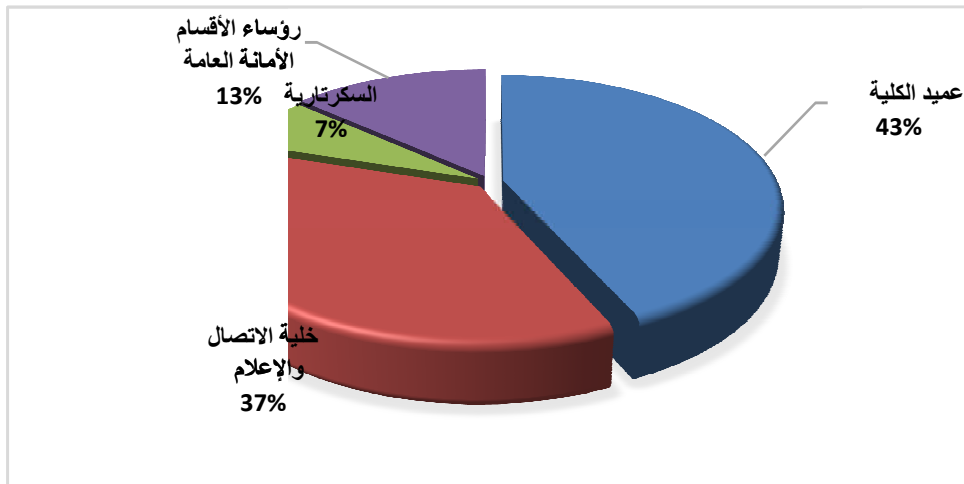
المحور الثاني: واقع العملية الاتصالية في جامعة محمد بوضياف بالمسيلة.

تحليل نص السؤال رقم: ما هي الجهة المكلفة بأعمال الاتصال والعلاقات العامة في الكلية؟

الجدول رقم (03) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير ما هي الجهة المكلفة بأعمال الاتصال والعلاقات العامة في الكلية؟

النسبة المئوية	التكرارات	
43,3	13	عميد الكلية
36,7	11	خلية الاتصال والإعلام
6,7	2	السكرتارية
13,3	04	رؤساء الأقسام الأمانة العامة
100	30	الإجمالي

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ حجمهم إجمالاً 30 فرداً، نلاحظ أن عدد الذين اجابوا على السؤال بالبديل عميد الكلية" يقدر بـ 13 فرداً بنسبة بلغت 43.3 %، أما حجم الذين اجابوا بالبديل " خلية الاتصال والإعلام " فيقدر بـ 11 فرداً بنسبة 36.7%، وأما الذين اجابوا بالبديل " السكرتارية " فقدر تكرارهم بـ 2 ونسبة 6.70%، في حين ان ما نسبته 13.3% فتمثل اجبات افراد العينة على السؤال بالبديل « رؤساء الأقسام الأمانة العامة » بتكرار قدره 04 فرداً، وهذا ما هو موضح من خلال الشكل رقم (03).



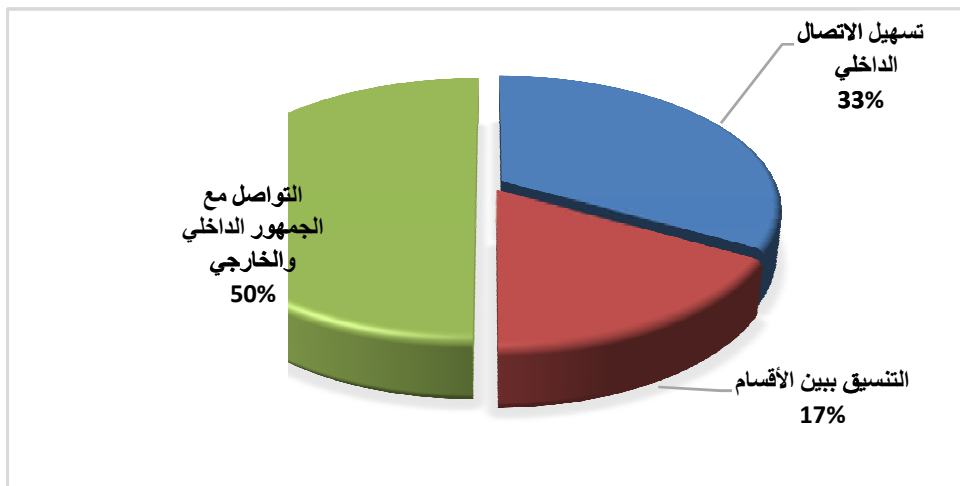
الشكل رقم (03) يوضح توزيع نسب أفراد عينة الدراسة متغير

تحليل نص السؤال رقم:4- ما هي وظائف المكلف بالاتصال؟

الجدول رقم (04) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير ما هي وظائف المكلف بالاتصال؟

النسبة المئوية	التكرارات	
33.3	10	تسهيل الاتصال الداخلي
16.7	05	التنسيق بين الأقسام
50,0	15	التواصل مع الجمهور الداخلي والخارجي
100	30	الإجمالي

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ حجمهم إجمالاً 30 فرداً، نلاحظ أن عدد الذين اجابوا على السؤال بالبديل "التواصل مع الجمهور الداخلي والخارجي" يقدر بـ 15 فرداً بنسبة بلغت 50 %، وأما الذين أجبو بالبديل "تسهيل الاتصال الداخلي" فقددر تكرارهم بـ 10 ونسبة 33.3%، في حين ان ما نسبته 16.7% فتمثل اجبات افراد العينة على السؤال بالبديل « التنسيق بين الأقسام » بتكرار قدره 05 فرداً، وهذا ما هو موضح من خلال الشكل رقم (00).



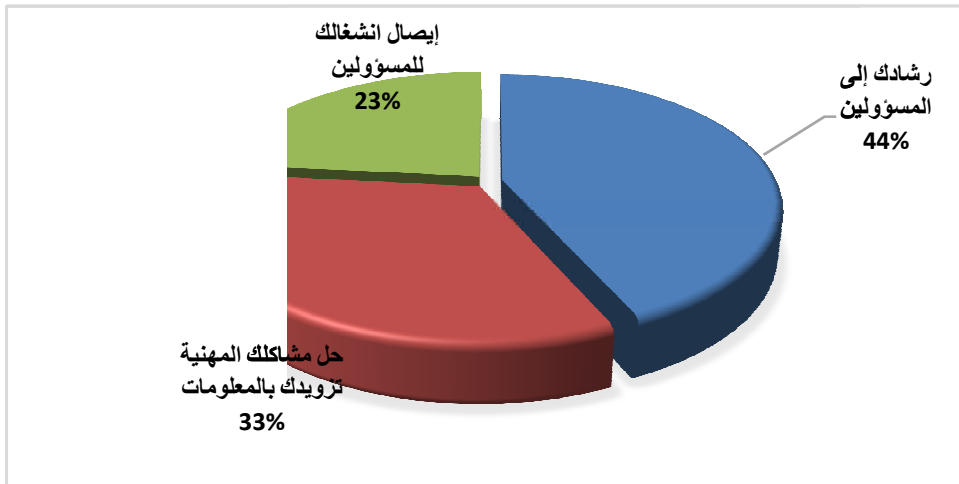
الشكل رقم (04) يوضح توزيع نسب أفراد عينة الدراسة على السؤال ما هي وظائف المكلف بالاتصال؟

تحليل نص السؤال رقم:5 ما هي الخدمات التي يقدمها المكلف بالاتصال؟

الجدول رقم (00) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير ما هي الخدمات التي يقدمها المكلف بالاتصال؟

النسبة المئوية	التكرارات	البديل
43,3	13	رشادك إلى المسؤولين
33.3	10	حل مشاكلك المهنية تزويدك بالمعلومات
23.3	07	إيصال انشغالك للمسؤولين
100	30	الإجمالي

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ حجمهم إجمالاً 30 فرداً، نلاحظ أن عدد الذين اجابوا على السؤال بالبديل رشادك إلى المسؤولين " يقدر بـ 13 فرداً بنسبة بلغت 43.3 %، أما حجم الذين اجابوا بالبديل " حل مشاكلك المهنية تزويدك بالمعلومات " فيقدر بـ 10 فرداً بنسبة 33.3 %، في حين ان ما نسبته 23.3% فتمثل اجبات افراد العينة على السؤال بالبديل «إيصال انشغالك للمسؤولين» بتكرار قدره 07 فرداً، وهذا ما هو موضح من خلال الشكل رقم (05) ..



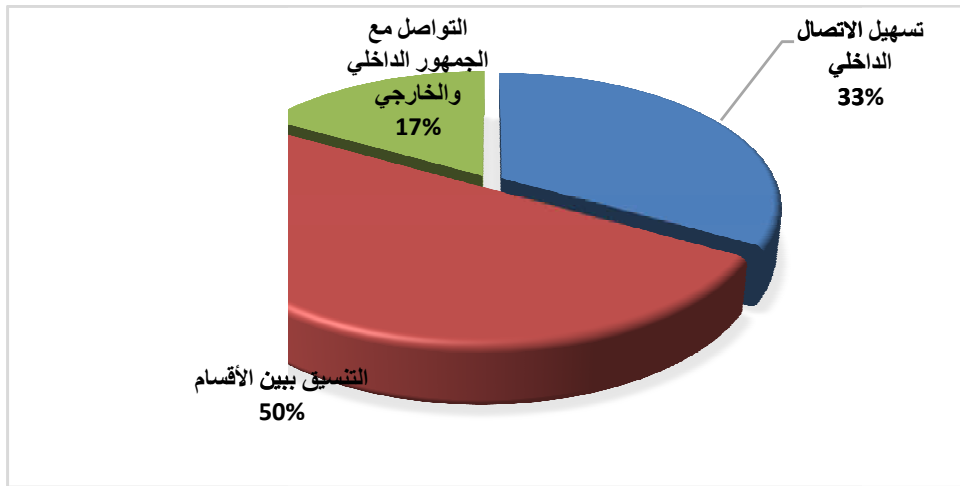
الشكل رقم (05) يوضح توزيع نسب أفراد عينة الدراسة على السؤال ما هي الخدمات التي يقدمها المكلف بالاتصال؟

تحليل نص السؤال رقم:06- ما هي وظائف المكلف بالاتصال؟

الجدول رقم (06) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب ما هي وظائف المكلف بالاتصال؟

النسبة المئوية	التكرارات	البديل
33.3	10	تسهيل الاتصال الداخلي
50,0	15	التنسيق بين الأقسام
16,7	5	التواصل مع الجمهور الداخلي والخارجي
100	30	الإجمالي

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ حجمهم إجمالاً 30 فرداً، نلاحظ أن عدد الذين اجابوا على السؤال بالبديل " التنسيق بين الأقسام " يقدر بـ 15 فرداً بنسبة بلغت 50 %، أما حجم الذين اجابوا بالبديل " تسهيل الاتصال الداخلي " فيقدر بـ 10 فرداً بنسبة 33.3%، في حين ان ما نسبته 16.7% فتمثل اجبات افراد العينة على السؤال بالبديل « التواصل مع الجمهور الداخلي والخارجي » بتكرار قدره 05 فرداً، وهذا ما هو موضح من خلال الشكل رقم (06).



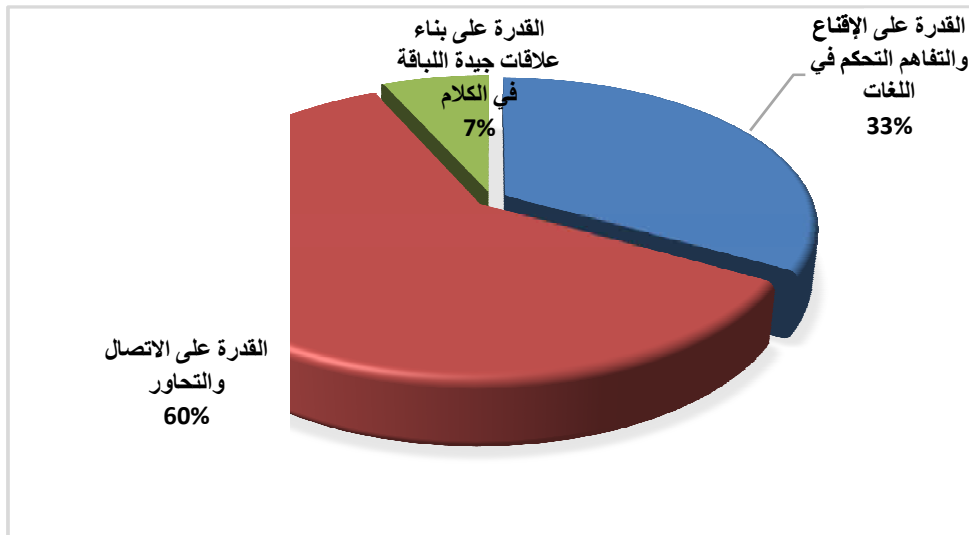
الشكل رقم (06) يوضح توزيع نسب أفراد عينة الدراسة على السؤال ما هي وظائف المكلف بالاتصال؟

تحليل نص السؤال رقم:7 ما هي الصفات التي يجب أن يتميز بها المكلف بالاتصال؟

الجدول رقم (07) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب ما هي الصفات التي يجب أن يتميز بها المكلف بالاتصال؟

النسبة المئوية	التكرارات	البديل
33.3	10	القدرة على الإقناع والتفاهم التحكم في اللغات
60.0	18	القدرة على الاتصال والتحاور
6,7	2	القدرة على بناء علاقات جيدة اللباقة في الكلام
100	30	الإجمالي

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ حجمهم إجمالاً 30 فرداً، نلاحظ أن عدد الذين اجابوا على السؤال بالبديل القدرة على الإقناع والتفاهم التحكم في اللغات " يقدر بـ 18 فرداً بنسبة بلغت 60.0 %، أما حجم الذين أجابوا بالبديل "القدرة على الاتصال والتحاور" فيقدر بـ 10 فرداً بنسبة 33.3 %، في حين ان ما نسبته 6.70% فتمثل اجبات افراد العينة على السؤال بالبديل « القدرة على بناء علاقات جيدة اللباقة في الكلام » بتكرار قدره 22 فرداً، وهذا ما هو موضح من خلال الشكل رقم (07).



الشكل رقم (07) يوضح توزيع نسب أفراد عينة الدراسة حسب ما هي الصفات التي يجب أن يتميز بها المكلف بالاتصال؟

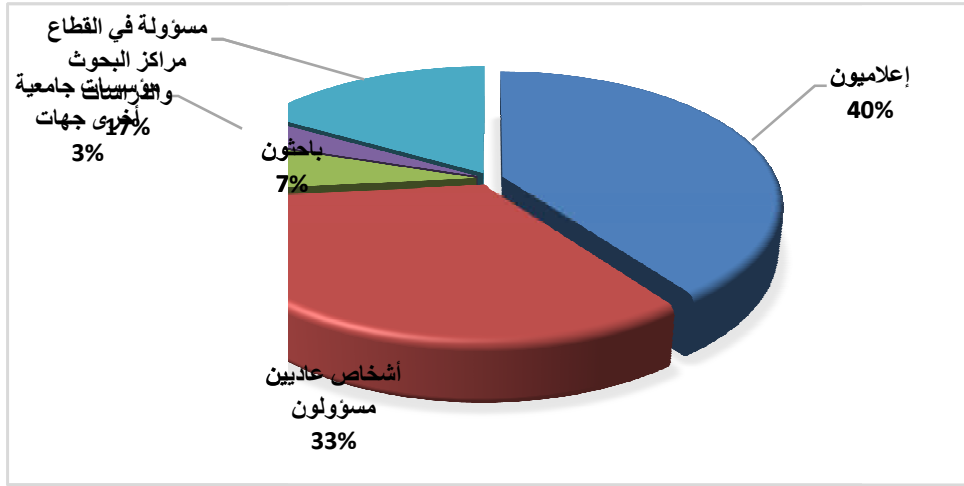
المحور الثالث: مدى اعتماد جامعة محمد بوضياف على العلاقات العامة في تحسين صورتها لدى الجمهور الخارجي.

تحليل نص السؤال رقم:8- من هم الأطراف الذين تحدثهم عن الجامعة؟

الجدول رقم (08) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب من هم الأطراف الذين تحدثهم عن الجامعة؟

النسبة المئوية	التكرارات	البديل
40.0	12	إعلاميون
33.3	10	أشخاص عاديين مسؤولون
6,7	2	باحثون
33.3	1	مؤسسات جامعية أخرى جهات
16.7	05	مسؤولة في القطاع مراكز البحوث والدراسات
100	30	الإجمالي

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ حجمهم إجمالاً 30 فرداً، نلاحظ أن عدد الذين اجابوا على السؤال بالبديل إعلاميون " يقدر بـ 12 فرداً بنسبة بلغت 40.0 %، أما حجم الذين اجابوا بالبديل "أشخاص عاديين مسؤولون" فيقدر بـ 10 فرداً بنسبة 33.3%، وأما الذين اجابوا بالبديل "مسؤولة في القطاع مراكز البحوث والدراسات" فقد تكررهم بـ 05 ونسبة 16.7%، في حين ان ما نسبته 6.70% فتمثل اجبات افراد العينة على السؤال بالبديل « باحثون » بتكرار قدره 02 فرداً، وأما الذين اجابوا بالبديل " مؤسسات جامعية أخرى جهات " فقد تكررهم بـ 1 ونسبة 3.33%، وهذا ما هو موضح من خلال الشكل رقم (08).



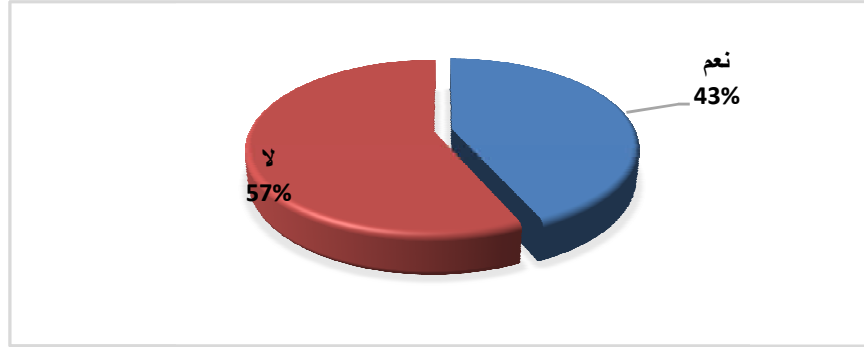
الشكل رقم (0) يوضح توزيع نسب أفراد عينة الدراسة حسب من هم الأطراف الذين تحدثهم عن الجامعة؟

تحليل نص السؤال رقم:9- هل يتم تلبية طلبات الجمهور الخارجي؟

الجدول رقم (09) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب هل يتم تلبية طلبات الجمهور الخارجي؟

النسبة المئوية	التكرارات	البديل
43,3	13	نعم
56.7	17	لا
100	30	الإجمالي

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ حجمهم إجمالاً 30 فرداً، نلاحظ أن عدد الذين اجابوا على السؤال بالبديل " لا" يقدر بـ 17 فرداً بنسبة بلغت 56.7 %، أما حجم الذين اجابوا بالبديل "نعم" فيقدر بـ 13 فرداً بنسبة 43.30%، وهذا ما هو موضح من خلال الشكل رقم (09).

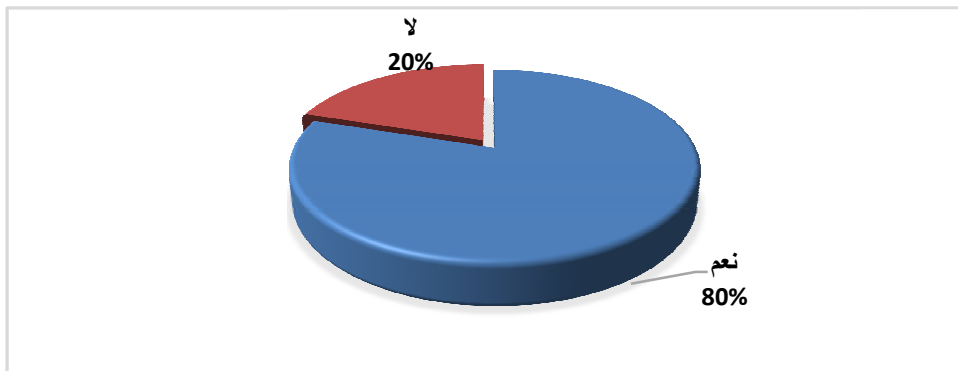


الشكل رقم (09) يوضح توزيع نسب أفراد عينة الدراسة حسب هل يتم تلبية طلبات الجمهور الخارجي؟ تحليل نص السؤال رقم:10-هل تحاول الجامعة الحفاظ على استمرارية العلاقات العامة مع جمهورها الخارجي؟

الجدول رقم (10) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب هل تحاول الجامعة الحفاظ على استمرارية العلاقات العامة مع جمهورها الخارجي؟

النسبة المئوية	التكرارات	البديل
80	24	نعم
20	06	لا
100	30	الإجمالي

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ حجمهم إجمالاً 30 فرداً، نلاحظ أن عدد الذين اجابو على السؤال بالبديل "نعم" يقدر بـ 24 فرداً بنسبة بلغت 80 %، في حين ان ما نسبته 20% فتمثل اجبات افراد العينة على السؤال بالبديل «لا» بتكرار قدره 02 فرداً، وهذا ما هو موضح من خلال الشكل رقم (10).



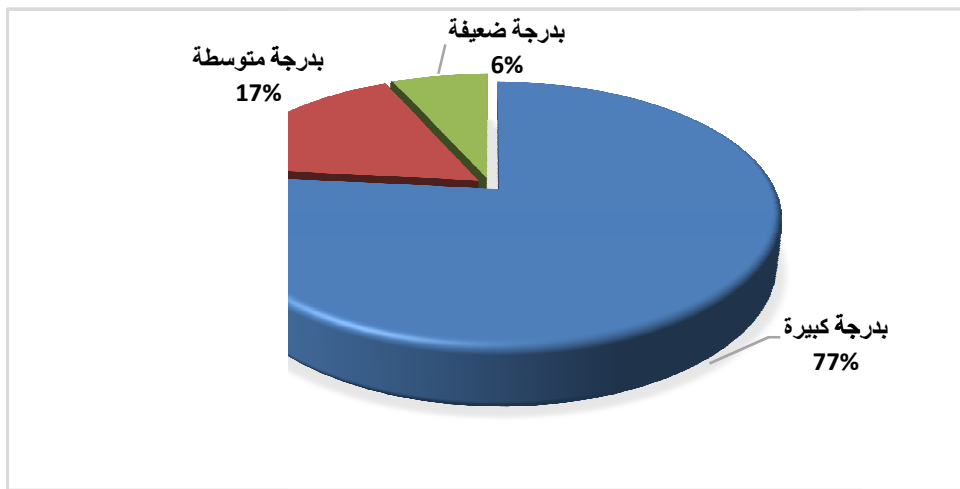
الشكل رقم (10) يوضح توزيع نسب أفراد عينة الدراسة حسب هل تحاول الجامعة الحفاظ على استمرارية العلاقات العامة مع جمهورها الخارجي؟

تحليل نص السؤال رقم 11- هل يقوم المكلف بالاتصال بالتعريف بصورة الجامعة لدى الجمهور الخارجي؟

الجدول رقم (11) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب هل يقوم المكلف بالاتصال بالتعريف بصورة الجامعة لدى الجمهور الخارجي؟

النسبة المئوية	التكرارات	البديل
76.6	23	بدرجة كبيرة
16.7	05	بدرجة متوسطة
6,7	2	بدرجة ضعيفة
100	30	الإجمالي

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ حجمهم إجمالاً 30 فرداً، نلاحظ أن عدد الذين اجابوا على السؤال بالبديل بدرجة كبيرة " يقدر بـ 23 فرداً بنسبة بلغت 76.6 %، أما حجم الذين اجابوا بالبديل " بدرجة متوسطة " فيقدر بـ 05 فرداً بنسبة 16.6%، في حين ان ما نسبته 6.70% فتمثل اجابات افراد العينة على السؤال بالبديل « بدرجة ضعيفة » بتكرار قدره 02 فرداً، وهذا ما هو موضح من خلال الشكل رقم (11).



الشكل رقم (11) يوضح توزيع نسب أفراد عينة الدراسة حسب هل يقوم المكلف بالاتصال بالتعريف بصورة الجامعة لدى الجمهور الخارجي؟

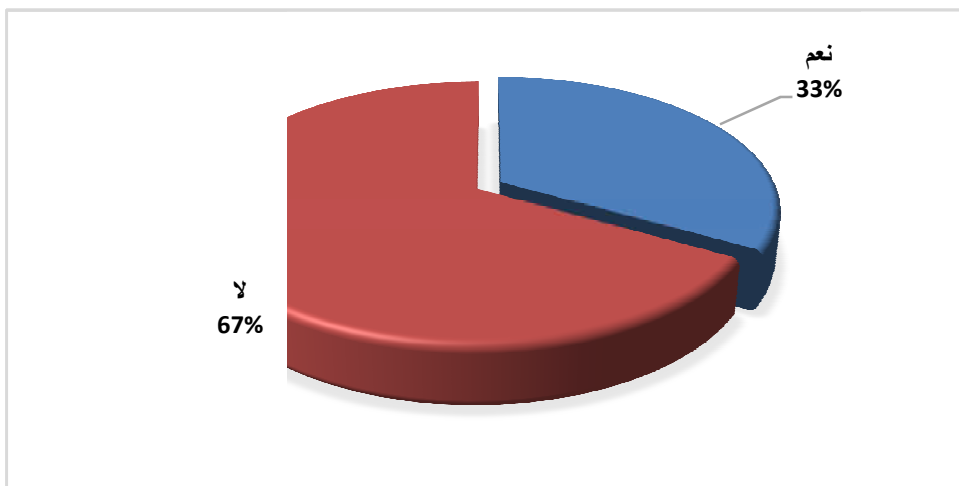
### المحور الرابع: العراقيين التي تواجه نشاط العلاقات العامة في جامعة محمد بوضياف

تحليل نص السؤال رقم:12 هل ترى أن الجهة المكلفة بالاتصال تؤدي دورها كما يجب؟

الجدول رقم (12) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب هل ترى أن الجهة المكلفة بالاتصال تؤدي دورها كما يجب؟

النسبة المئوية	التكرارات	البديل
33.3	10	نعم
66.7	20	لا
100	30	الإجمالي

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ حجمهم إجمالاً 30 فرداً، نلاحظ أن عدد الذين اجابوا على السؤال بالبديل "لا" يقدر بـ 15 فرداً بنسبة بلغت 66.7 %، في حين ان ما نسبته 33.3% فتمثل اجبات افراد العينة على السؤال بالبديل «نعم» بتكرار قدره 10 فرداً، وهذا ما هو موضح من خلال الشكل رقم (12).



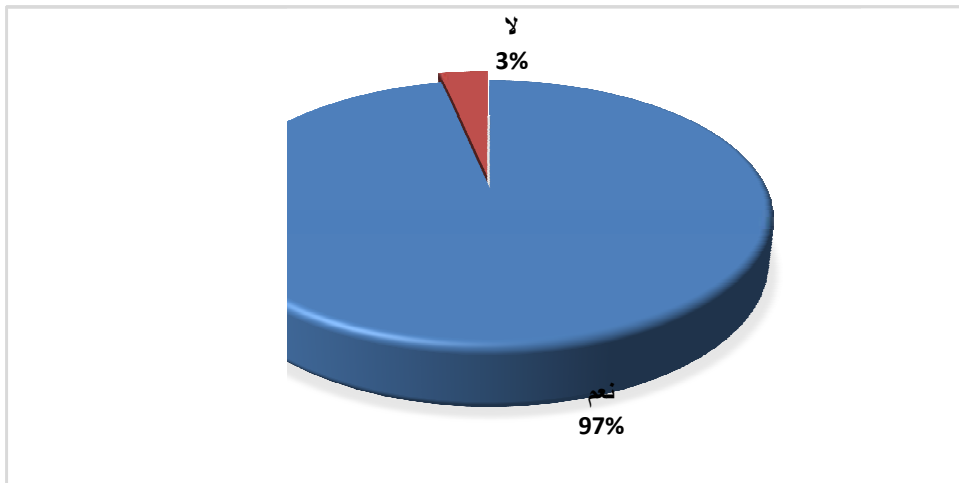
الشكل رقم (12) يوضح توزيع نسب أفراد عينة الدراسة حسب هل ترى أن الجهة المكلفة بالاتصال تؤدي دورها كما يجب؟

تحليل نص السؤال رقم:13-هل ترى أن غياب قسم خاص بالعلاقات العامة يعرقل نشاط الجامعة؟

الجدول رقم (13) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب هل ترى أن غياب قسم خاص بالعلاقات العامة يعرقل نشاط الجامعة؟

النسبة المئوية	التكرارات	البديل
96.7	29	نعم
03.3	01	لا
100	30	الإجمالي

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ حجمهم إجمالاً 30 فرداً، نلاحظ أن عدد الذين اجابوا على السؤال بالبديل "نعم" يقدر بـ 29 فرداً بنسبة بلغت 96.7%، في حين ان ما نسبته 03.3% فتمثل اجبات افراد العينة على السؤال بالبديل «لا» بتكرار قدره 01 فرداً، وهذا ما هو موضح من خلال الشكل رقم (13).



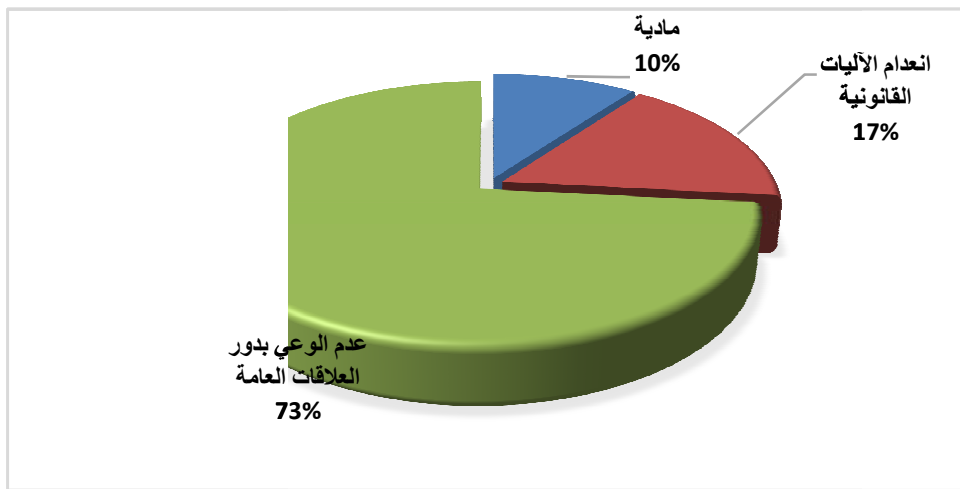
الشكل رقم (13) يوضح توزيع نسب أفراد عينة الدراسة حسب هل ترى أن غياب قسم خاص بالعلاقات العامة يعرقل نشاط الجامعة؟

تحليل نص السؤال رقم: 14- ما هي المشاكل و المعوقات التي تحول دون ممارسة العلاقات العامة لنشاطها؟

الجدول رقم (14) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب ما هي المشاكل و المعوقات التي تحول دون ممارسة العلاقات العامة لنشاطها؟

النسبة المئوية	التكرارات	البديل
10.0	03	مادية
16.7	05	انعدام الآليات القانونية
73.3	22	عدم الوعي بدور العلاقات العامة
100	30	الإجمالي

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ حجمهم إجمالاً 30 فرداً، نلاحظ أن عدد الذين اجابوا على السؤال بالبديل عدم الوعي بدور العلاقات العامة " يقدر بـ 22 فرداً بنسبة بلغت 74.3 %، أما حجم الذين أجابوا بالبديل " انعدام الآليات القانونية " فيقدر بـ 05 فرداً بنسبة 16.7 %، وأما الذين أجابوا بالبديل " مادية" فقد تكررهم بـ 03 ونسبة 10.0 %، وهذا ما هو موضح من خلال الشكل رقم (14).



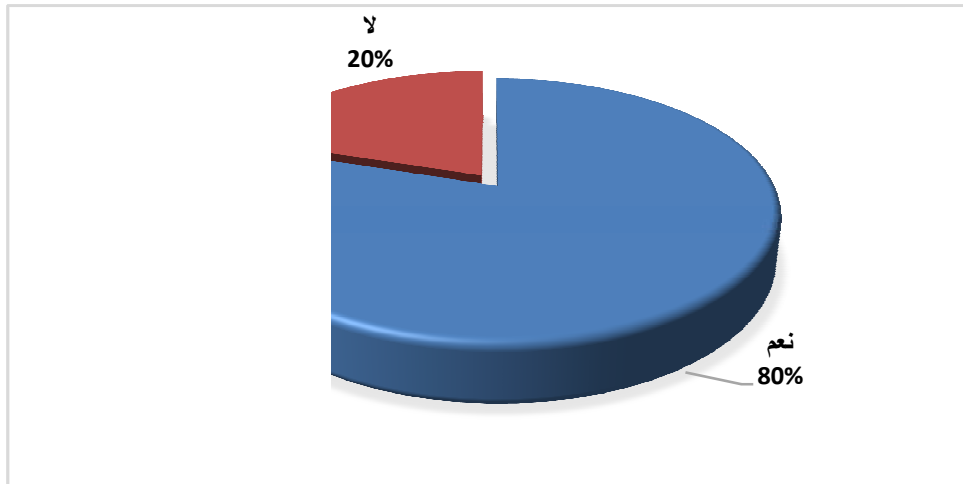
الشكل رقم (14) يوضح توزيع نسب أفراد عينة الدراسة حسب ما هي المشاكل و المعوقات التي تحول دون ممارسة العلاقات العامة لنشاطها؟

تحليل نص السؤال 15- هل هناك معوقات للعلاقات العامة بخصوص الوسائل والأساليب الاتصالية المستخدمة في الجامعة؟

الجدول رقم (15) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب هل هناك معوقات للعلاقات العامة بخصوص الوسائل والأساليب الاتصالية المستخدمة في الجامعة؟

النسبة المئوية	التكرارات	البديل
80	24	نعم
20	06	لا
100	30	الإجمالي

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ حجمهم إجمالاً 30 فرداً، نلاحظ أن عدد الذين اجابوا على السؤال بالبديل "نعم" يقدر بـ 24 فرداً بنسبة بلغت 80%، في حين ان ما نسبته 20.0% فتمثل اجبات افراد العينة على السؤال بالبديل «لا» بتكرار قدره 06 فرداً، وهذا ما هو موضح من خلال الشكل رقم (15).



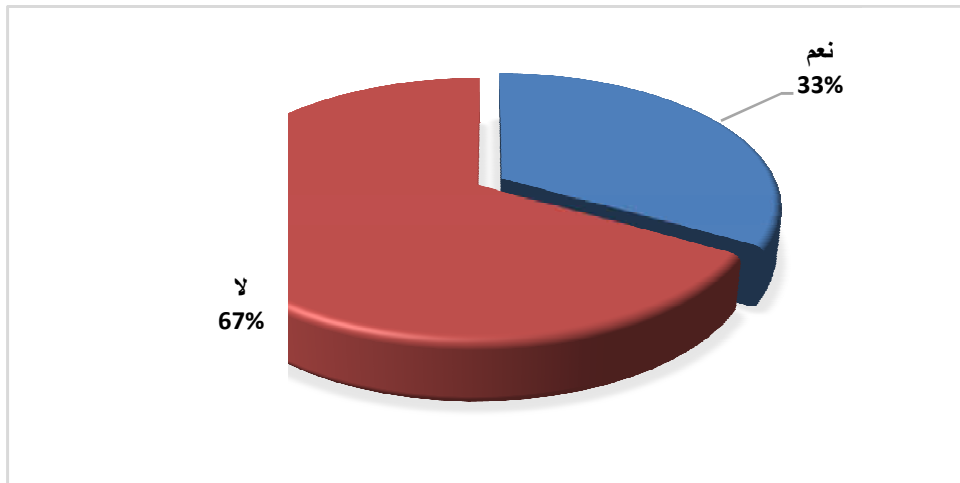
الشكل رقم (0) يوضح توزيع نسب أفراد عينة الدراسة هل هناك معوقات للعلاقات العامة بخصوص الوسائل والأساليب الاتصالية المستخدمة في الجامعة؟

تحليل نص السؤال رقم:16- هل أنت راض على مستوى توظيف العلاقات العامة في العملية الاتصالية في الجامعة؟

الجدول رقم (16) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب هل أنت راض على مستوى توظيف العلاقات العامة في العملية الاتصالية في الجامعة؟

النسبة المئوية	التكرارات	البديل
33.3	10	نعم
66.6	20	لا
100	30	الإجمالي

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ حجمهم إجمالاً 30 فرداً، نلاحظ أن عدد الذين اجابوا على السؤال بالبديل "لا" يقدر بـ 20 فرداً بنسبة بلغت 66.7%، في حين ان ما نسبته 33.3% فتمثل اجابات افراد العينة على السؤال بالبديل «نعم» بتكرار قدره 33.3 فرداً، وهذا ما هو موضح من خلال الشكل رقم (15).



16- الشكل رقم (16) يوضح توزيع نسب أفراد عينة الدراسة هل أنت راض على مستوى توظيف العلاقات العامة في العملية الاتصالية في الجامعة؟

ثانيا: النتائج العامة للدراسة في ضوء الفرضيات.

### 1.النتائج العامة للدراسة في ضوء الفرضية الأولى:والتي مفادها:

أن العملية الاتصالية من منظور العلاقات العامة في جامعة محمد بوضياف تسير بشكل منظم. وهذا ما تشير إليه معظم نتائج هذه الدراسة إلى نفي هذه الفرضية.

وقد أسفرت هذه الدراسة عن مجموعة من النتائج المتعلقة بقياس مؤشرات الفرضية الأولى أهمها:

-المكلف بالاتصال في جامعة محمد بوضياف لديه مجموعة من الوظائف أهمها تسهيل الاتصال الداخلي وذلك بنسبة 33.3 %، بالإضافة إلى التواصل مع الجمهور الداخلي والخارجي وذلك بنسبة 50.0%.

- وظائف المكلف بالاتصال في جامعة محمد بوضياف يقوم بالتواصل مع الجمهور الداخلي والخارجي وذلك بنسبة 50.0 %، كما يقوم بتسهيل الاتصال الداخلي بنسبة 33.3%

- اما الصفات التي يتميز بيها المكلف بالاتصال في جامعة محمد بوضياف فكانت اجابات المبحوثين 60.0% هي القدرة على الاتصال والتحاور

### 2.النتائج العامة للدراسة في ضوء الفرضية الثانية:

جامعة محمد بوضياف لا تعتمد بشكل كبير على العلاقات العامة في التعامل مع الجمهور الداخلي. حيث تشير معظم نتائج هذه الدراسة إلى إثبات صدق هذه الفرضية.

-أجاب 40.0% من المبحوثين أن جامعة محمد بوضياف تغيب فيها العلاقات العامة التي تعتبر حلقة وصل ما بين إدارة الجامعة والجمهور الداخلي. وهذا ما أكدته نتائج المقابلة حيث التمس الطلبة غياب العلاقات العامة في الجامعة.

وقد أسفرت الدراسة عن مجموعة من النتائج المتعلقة بقياس مؤشرات الفرضية الثانية:

-يرى 56.7% من المبحوثين أن جامعة محمد بوضياف لا تسير بشكل طبيعي في ظل غياب العلاقات العامة.

-نسبة 80.0% من أفراد العينة يرون أن لا تحاول الجامعة الحفاظ على استمرارية العلاقات العامة مع جمهورها الخارجي.

- كما يرى أفراد العينة بأن الصورة الذهنية لجامعة محمد بوضياف تحتاج غلى تحسين وذلك بنسبة 77.07%.

- إن ما نسبته 76.6% من أفراد العينة يرون بأن العلاقات العامة حلقة وصل ما بين إدارة الجامعة وجمهورها الداخلي وأن تطورها يتوقف على طبيعة صورتها لديه ولدى الجمهور الخارجي وذلك بنسبة 33.3% وأن الجمهور الداخلي يمكن الاعتماد عليه في تحسين صور الجامعة لدى الجمهور الداخلي وذلك بنسبة 60.0% من الصفات التي يتميز بها المكلف بالاتصال وهي القدرة على الاتصال والتحاو

### 3. النتائج العامة للدراسة في ضوء الفرضية الرابعة: التي مفادها:

جامعة محمد بوضياف تواجه عدة عراقيل تحول دون ممارسة العلاقات العامة لنشاطها. حيث تشير نتائج هذه الدراسة إلى إثبات صدق هذه الفرضية. حيث أجاب 66.6% من أفراد العينة أن الجهة المكلفة بالاتصال تؤدي دورها كما يجب في جامعة محمد بوضياف ويجول دون ممارسة العلاقات العامة، وأن ما نسبته

وقد أسفرت الدراسة عن مجموعة من النتائج المتعلقة بقياس مؤشرات الفرضية الرابعة وهي كالآتي:

- يرى 96.7% من أفراد العينة ترى أن غياب قسم خاص بالعلاقات العامة يعرقل نشاط الجامعة

ما نسبته 73.3% من أفراد العينة المشاكل و المعوقات التي تحول دون ممارسة العلاقات العامة لنشاطها اجابو بعدم الوعي بدور العلاقات العامة

- اما ما نسبته 80% من أفراد العينة يرون بان المشاكل و المعوقات التي تحول دون ممارسة العلاقات العامة لنشاطها

### ثالثا: النتائج العامة للدراسة في ضوء الدراسات السابقة.

هنا سنقوم بمقارنة نتائج دراستنا بنتائج الدراسات السابقة مع تبيان أوجه الاتفاق والاختلاف بينهما وهي كالآتي:

- ختتلف دراستنا مع دراسة "جمال الدين بوزيد" المعنونة " واقع العلاقات العامة في المؤسسة الخدمائية" في أن نتائج دراستنا توصلت إلى غياب قسم للعلاقات العامة، في حين توصلت هذه الدراسة إلى وجود قسم صغير يحتوي على مكتب خاص بالعلاقات العامة.

وتتفق نتائج دراستنا مع هذه الدراسة في اعتماد المؤسسة موضع الدراسة على العديد من الأساليب في العملية الاتصالية كالهاتف و الاجتماعات.

-تتفق دراستنا مع دراسة " أمينة جعفر " بعنوان " واقع العلاقات العامة في المؤسسة الجزائرية " في النتائج المتشابهة التي توصلنا إليها وهي عدم الوعي بأهمية جهاز العلاقات العامة وضعف ممارسته لنشاطاته، وذلك لعدم وجود قسم خاص بالعلاقات العامة ضمن الهيكل التنظيمي للجامعة.

-ختتلف دراستنا مع دراسة " شذا سليم أبو سليم " بعنوان " مدى تحقيق إدارة العلاقات العامة لأهدافها في الكليات التقنية بمحافظات غزة من وجهة نظر العاملين فيها ". وذلك من خلال النتائج المتوصل إليها ففي هذه الدراسة توصلت الباحثة إلى وجود إدارة للعلاقات العامة في الكليات موضع الدراسة، في حين التمسنا غيابها في جامعتنا.

-تتفق نتائج دراستنا مع دراسة " مفيد بوغولة " بعنوان " آراء الطلبة في وظيفة العلاقات العامة " في أن العلاقات العامة ليس لها مكانة إدارية.

-تتفق دراستنا مع دراسة " الحسين حماش " بعنوان " واقع العلاقات العامة في مؤسسات وهيئات قطاع الشبيبة " في النتائج المتوصل إليها في كلا الدراستين وهو أن العلاقات العامة غير مطبقة فعليا في مجال التنظيم الإداري وهذا ما أكدته نتائج دراسته فالعلاقات العامة موجودة ممارسة وليس كجهة إدارية.

-ختتلف نتائج دراستنا عن دراسة " ورود عثمان شرباتي " بعنوان " واقع العلاقات العامة في الجامعات العاملة في الضفة الغربية "، فدراستنا توصلت إلى أن الجامعة لا تعتمد بشكل كبير على العلاقات العامة في التعامل مع الجمهور الداخلي الذي يلعب دور كبير في تحسين الصورة لدى الجمهور الخارجي. في حين أن النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة أن العلاقات العامة تعمل على التنسيق مع الجمهور الداخلي لرفده بأفضل الكفاءات وتوفير خريجين متميزين أكاديميا لتطوير الجامعة واستقطاب الجمهور الخارجي وجلب أفضل الفرص.

-تتفق نتائج دراستنا مع نتائج دراسة " رافع أحمد أبو الزيت دراغمة " بعنوان " دور العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية في بناء علاقات مع مجتمع الطلبة " حيث توصل كلتا نتائج

الدراستين أن الجامعة تسعى للحفاظ على صورة إيجابية وحسنة عنها من خلال فتح المجال للجمهور الداخلي والخارجي للمشاركة في النشاطات التي تقوم بها الجامعة.

#### رابعاً: النتائج العامة للدراسة:

من خلال النتائج المحصل عليها سابقاً وفي ضوء الدراسة النظرية، خلصنا إلى جملة من النتائج تتمثل في:

- عدم وجود قسم أو جهاز للعلاقات العامة على مستوى جامعة محمد بوضياف، في حين توجد هناك عدة ممارسات لوظيفة العلاقات العامة بطريقة غير إدارية.
- تستخدم جامعة محمد بوضياف العديد من الأساليب والوسائل في العملية الاتصالية كالاتصالات والهاتف... إلخ.
- جامعة محمد بوضياف لا تعتمد بشكل كبير على العلاقات العامة في التعامل مع الجمهور الداخلي ما يؤثر على صورة الجامعة.

### خلاصة الفصل:

لقد تطرقنا في هذا الفصل إلى تحليل وتفسير البيانات الخاصة بدراستنا، حيث قمنا بتفريغ هذه البيانات وتبويبها والتعليق عليها من أجل الوصول إلى نتائج عامة شاملة تفيدنا في بحثنا، ومنها معالجة النتائج على ضوء الفرضيات، النتائج على ضوء الدراسات السابقة، بعدها لخصنا كلمات وصلنا إليه من نتائج سابقة فيما يسمى بالنتائج العامة.

خاتمة



## خاتمة

ما يمكن قوله ختاماً أن العلاقات العامة من الوظائف الأساسية للإدارة الحديثة، وهي عبارة عن همزة وصل بين المؤسسات والجمهور، لإنشاء علاقات وإيجاد قنوات اتصال جديدة ذات اتجاه تبادلي بينهما، كونها تعمل على إحداث التكيف بين كل من المؤسسة والجمهور المتعامل معها فالتكيف ضروري بين الأفراد والجماعات لخلق مجتمع متجانس.

ورغم اهتمام مؤسسات الدول المتقدمة بالعلاقات العامة إلا أن هذا الاهتمام ناقص في الدول النامية إن لم نقل منعدم بالمقارنة مع الدول المتقدمة.

واعتماداً على نتائج دراستنا نستطيع القول أن جامعة محمد بوضياف بالمسيلة لا تهتم بالعلاقات العامة بشكل كبير وأن تطويرها يعتبر ضعيف، ودليل ذلك غياب العلاقات العامة في الهيكل التنظيمي للجامعة فجامعة محمد بوضياف بالمسيلة لم تستوعب بعد الدور الفعال الذي تؤديه العلاقات العامة في تحسين صورة الجامعة وكسب ثقة وتأييد الجمهور المتعامل معها، وهذا راجع إلى غياب متخصصين قائمين بوظيفة العلاقات العامة وهذا من شأنه أن يؤثر سلباً على مكانة الجامعة أمام جماهيرها الداخلة والخارجية والمجتمع بصفة عامة.



# قائمة المصادر والمراجع

## الكتب

1. بسام عبد الرحمان الجرايدة، إدارة العلاقات العامة، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان 2112،
2. تونس لعوي، أحمد منيفد، 2013، واقع الاندماج الاجتماعي لطلبة السنة الأولى جامعي، مجلة العلوم الإنسانية، (العدد الرابع)،
3. جعفر عبد الله موسى إدريس، وآخرون، 2018، إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة على خدمات التعليم العالي من أجل التحسين المستمر وضمان جودة المخرجات والحصول على الاعتمادية، مجلة أماراباك، المجلد1، (العدد3)
4. جمال أبو شنب، العلاقات الإنسانية: دراسة في مهارات الاتصال والتعامل، دار المعرفة الجامعية، د ط، مصر، 2012،
5. جواد كاظم لفته، 2010، رؤية في الإشكالية المؤسسية لإدارة منظومة التعليم العالي في العراق، مجلة العلوم الاقتصادية (العدد81)، جامعة البصرة،
6. جون شوميلي و دني هوبسمان، العلاقات العامة، ترجمة فريد أنطونيوس، مكتبة الفكر الجامعي، منشورات عديدا، بيروت، 1931،
7. حسن محمد خير الدين، العلاقات العامة المبادئ والتطبيق، مكتبة عين شمس، مصر، 1976،
8. حمدي عبد الحارث البخشونجي، العلاقات العامة في الدول النامية، المكتبة الجامعية، مصر، 2000
9. راشد بن حسين العبد الرريم، تمهين التدريس، وزارة التربية والتعليم، المملرة العربية السعودية،
10. رحاب عبد العزيز المغضوب، تقويم تجربة الجامعة العربية المفتوحة في تصميم برنامج التعلم عن بعد بمدينة الرياض، رسالة مرملة لنيل شهادة الماجستير، تخصص ترنولوجيا التعليم، جامعة الملك سعود ، منشورة، 1282هـ/،
11. زين عبد الرريم القرشي، التخطيط الاستراتيجي لبناء الموارد البشرية، مذكرة ماجستير، جامعة أم القرى، السعودية، منشورة،
12. سلوى بن محمد المحمادي، العولمة وأثرها على التعليم العالي، محاضرة بجامعة أم القرى
13. سليمان فيصل محجوب، الدور القيادي لرؤساء الأقسام العلمية في الجامعات العربية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2002

14. سمير حسين منصور، مناهج العلاقات العامة من منظور الخدمة الاجتماعية، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2111،
15. سيلان جبران العبيدي، ضمان جودة محتويات التعليم العالي في إطار حاجات المجتمع، ورقة عمل مقدمة للمؤتمر الثاني عشر للوزراء المسؤولين عن التعليم العالي والبحث العلمي في الوطن العربي ببيروت 2009
16. ظاهر محسن هاني الجيودي، 2010، مفهوم المواطنة لدى طلبة الجامعة بابل، مجلة جامعة بابل العلوم الإنسانية المجلد 12، العدد 2
17. عابد فضل الشعراوي، العلاقات العامة و الاتصال الإنساني، دار الشروق للنشر و التوزيع، الأردن، ط2، 2111،
18. عبد الرزق محمد الدليمي، العلاقات العامة في التطبيق، دار جرير للنشر و التوزيع، الأردن، ط 5002 .
19. عبد الناصر أحمد جرادات، لبنان هاتف الشامي، أسس العلاقات العلامة بين النظرية والتطبيق، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2009،
20. عبيرة صبطي، كلثوم مسعودي، مدخل إلى العلاقات العامة، دار الخلدونية للنشر والتوزيع، الجزائر، ط1، 2011
21. علي عجوة، مقدمة في العلاقات العامة، جامعة القاهرة مصر، 1999،
22. علي يحيى الدحيني، واقع التخطيط الاستراتيجي في الجامعة الإسلامية في ضوء معايير الجودة، رسالة ماجستير في أصول التربية، الجامعة الإسلامية، غزة، منشورة، 2001
23. عمرو صفي عقيلي، وظائف منظمات الأعمال، ط2، دار زهران، عمان، 1991،
24. عنبر إبراهيم شلال، إدارة الترويج والاتصالات، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، ط1، 2011.
25. فاضل الحنا، متطلبات تطبيق الإدارة الإستراتيجية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التعليمية كلية التربية، جامعة القدس، مجلة جامعة القدس، المجلد 72 العدد 4.)
26. فاطمة صديقي، زين العقون، ضمان جودة مخرجات مؤسسات التعليم العالي المبني على جودة المدخلات، جامعة الأغواط، مداخلة رقم 28،
27. فضيل دليو، الاتصال في المؤسسة، مخبر علم اجتماع الاتصال للبحث والترجمة، جامعة قسنطينة (الجزائر)، 2012،

28. فهمي محمد العدوي : مفاهيم جديدة في العلاقات العامة، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، ط1، 2011
29. فؤاد العاجز، السمات الشخصية والأكاديمية لأعضاء هيئة التدريس في ضوء معايير الاعتماد وضمان الجودة للتعليم العالي في كليات التربية بالجامعات الفلسطينية، مجلة الجودة في التعليم العالي، المجلد الثاني(العدد الأول)، ص 33 .
30. فيليب جي. ألتباخ، ليزرة زبيرغ، لورا إي. رامبلي، توجهات في التعليم العالي: رصد الثورة الأكاديمية، ترجمة مركز البحوث والدراسات في وزارة التعليم العالي، المملرة العربية السعودية، 2010،
31. محمد الصيرفي ، العلاقات العامة من منظور إداري، مؤسسة حورس الدولية للنشر و التوزيع، مصر، 2010،
32. محمد بهجت جاد الله كشك ، العلاقات العامة والخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 2003 ،
33. محمد حسن زويلف، أحمد القطماني ،العلاقات العامة: النظرية والأساليب، دار حسين، عمان، د س
34. محمد علي أبو العلا، التسويق الإعلاني و الإلكتروني، دار العلم و الإيمان للنشر و التوزيع، مصر، ط1، دس،
35. محمد فريد صحن، العلاقات العامة المبادئ و التطبيق، الدار الجامعية، مصر، د ط، 2004 ،
36. محمد منير حجاب، العلاقات العامة في المؤسسات الحديثة، دار الفجر للنشر والتوزيع ، ط1 ، مصر، 2007 ،
37. نايف المنبهي، عبد الله فرهود ،التعليم العالي أهدافه : دوروه في التنمية، مشكلاته، مذكرة ماجستير الإدارة والتخطيط التربوي، جامعة الإمام محمد بن مسعود الإسلامية، منشورة،
38. نوال نمور ، كفاءة أعضاء هيئة التدريس وأثرها على جودة التعليم العالي، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الموارد البشرية، جامعة قسنطينة، منشورة
39. هباس رجاء الحربي، العلاقات العامة والإدارة العليا، دار أسامة للنشر و التوزيع، ط1، الأردن، 2112 ،

40. هشام عقوب مرزوق، فاطمة حسين الفقيه، في التعليم العالي: التعليم المفتوح، التعريب، التمويل، البحث العلمي، الإرشاد، دار الذاكرة للنشر والتوزع، ط1، 8002، ص81.
41. هناء حافظ البدوي، العلاقات العامة والخدمة الاجتماعية: أسس نظرية ومجالات تطبيقية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2111،
42. وفيق حلمي الأغا، إيهاب وفيق الأغا، استراتيجيات مقترحة لمعايير ضمان جودة الأداء الجامعي، جامعة الأزهر، غزة، 2010،
43. دقيقة، 13 و80، على الساعة: 10/02/8013 تاريخ الدخول: 43.  
<http://drsabrikhalil.wordpress.com/2011/06/30/>

#### المذكرات

1. جمال الدين بوزيد، واقع العلاقات العامة في المؤسسة الخدمانية، مذكرة الماستر في علوم الإعلام و الاتصال، غير منشورة، جامعة محمد خيضر بسكرة
2. أمينة جعفر، واقع العلاقات العامة في المؤسسة الجزائرية، مذكرة الماستر في الإعلام و الاتصال، غير منشورة، جامعة الدكتور يحيى فارس (المدية
3. شذا سليم أبو سليم، مدى تحقيق إدارة العلاقات العامة لأهدافها، رسالة ماجستير في قسم إدارة الأعمال، غير منشورة، الجامعة الإسلامية - غزة-
4. ورود عثمان شرباتي، واقع العلاقات العامة في الجامعات العاملة في الضفة الغربية، رسالة ماجستير تخصص إدارة أعمال، غير منشورة، جامعة الخليل، فلسطين
5. مفيد بوغولة، آراء الطلبة في وظيفة العلاقات العامة، مذكرة ماستر في علم الاجتماع، تخصص علم اجتماع العلاقات العامة، غير منشورة، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل
6. الحسين حماش، واقع العلاقات العامة في مؤسسات وهيئات قطاع الشبيبة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الدولة في علم النفس الاجتماعي، جامعة الجزائر،
7. رافع أحمد أبو الزيت دراغمة: دور العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية في بناء علاقات مع مجتمع الطلبة، أطروحة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الدكتوراه في العلاقات العامة، كلية الصحافة والإعلام، جامعة لاهي، هولندا،

ملاحق



جامعة محمد بوضياف - المسيلة -

قسم علوم الإعلام والاتصال

تخصص إتصال وعلاقات عامة

استمارة استبيان:

الرجاء منك سيدي المحترم أن تتفضل بملء هذه الاستمارة، المعدة في إطار استكمال

الجوانب التطبيقية اطار انجاز مذكرة لنيل شهادة ليسانس في علوم الاعلام والاتصال

تخصص اتصال وعلاقات عامة

الاستمارة بعنوان :

**واقع العلاقات العامة في جامعة محمد  
بوضياف بالمسيلة**

إشراف:

رابح سدار

إعداد الطالبات:

هجيرة زروخي

شهيرة العطاوي

عفاف دريسي

2020 - 2019

## المحور الأول: البيانات الشخصية.

- 1- الجنس: ذكر  أنثى
- 2- السن: اقل من 25 سنة  من 25 الى 36 سنة  اكبر من 36 سنة

المحور الثاني: واقع العملية الاتصالية في جامعة محمد بوضياف بالمسيلة.

- 3- ما هي الجهة المكلفة بأعمال الاتصال والعلاقات العامة في الكلية؟
- عميد الكلية  خلية الاتصال والإعلام  السكرتارية
- رؤساء الأقسام الأمانة العامة
- 4- ما هي وظائف المكلف بالاتصال؟
- تسهيل الاتصال الداخلي  التنسيق بين الأقسام
- التواصل مع الجمهور الداخلي والخارجي
- 5- ما هي الخدمات التي يقدمها المكلف بالاتصال؟
- رشادك إلى المسؤولين
- حل مشاكلك المهنية تزويدك بالمعلومات
- إيصال انشغالك للمسؤولين

أخرى تذكر: .....

6- ما هي وظائف المكلف بالاتصال؟

- تسهيل الاتصال الداخلي
- التنسيق بين الأقسام
- التواصل مع الجمهور الداخلي والخارجي

7- ما هي الصفات التي يجب أن يتميز بها المكلف بالاتصال؟

- القدرة على الإقناع والتفاهم التحكم في اللغات
- القدرة على الاتصال والتحاور
- القدرة على بناء علاقات جيدة اللباقة في الكلام

أخرى تذكر: .....

المحور الثالث: مدى اعتماد جامعة محمد بوضياف على العلاقات العامة في تحسين صورتها لدى الجمهور الخارجي.

8- من هم الأطراف الذين تحدثهم عن الجامعة؟

- إعلاميون  
 أشخاص عاديين مسؤولون  
 باحثون  
 مؤسسات جامعية أخرى جهات  
 مسؤولة في القطاع مراكز البحوث والدراسات  
أخرى تذكر: .....

- 9- هل يتم تلبية طلبات الجمهور الخارجي؟  نعم  لا  
10- هل تحاول الجامعة الحفاظ على استمرارية العلاقات العامة مع جمهورها الخارجي؟  
 نعم  لا

- 11- هل يقوم المكلف بالاتصال بالتعريف بصورة الجامعة لدى الجمهور الخارجي؟  
 بدرجة كبيرة  بدرجة متوسطة  بدرجة ضعيفة

#### المحور الرابع: العراقيل التي تواجه نشاط العلاقات العامة في جامعة محمد بوضياف

- 12- هل ترى أن الجهة المكلفة بالاتصال تؤدي دورها كما يجب؟  
 نعم  لا  
13- هل ترى أن غياب قسم خاص بالعلاقات العامة يعرقل نشاط الجامعة؟  
 نعم  لا  
14- ما هي المشاكل و المعوقات التي تحول دون ممارسة العلاقات العامة لنشاطها؟  
 مادية  
 انعدام الآليات القانونية  
 عدم الوعي بدور العلاقات العامة  
أخرى تذكر: .....

- 15- هل هناك معوقات للعلاقات العامة بخصوص الوسائل والأساليب الاتصالية المستخدمة في الجامعة؟  نعم  لا  
16- هل أنت راض على مستوى توظيف العلاقات العامة في العملية الاتصالية في الجامعة؟  
 نعم  لا

فهرس

المحتويات



العنوان	الصفحة
فهرس المحتوى	
شكر وعرهان	
قائمة	ا ب
الفصل التمهيدي : الاطار المنهجي	
الاشكالية.	04
أسباب اختيار الموضوع:	05
أهمية الدراسة.	05
أهداف الدراسة	06
مصطلحات الدراسة.	06
حدود الدراسة	11
نوع ومنهج الدراسة	12
مجتمع وعينة الدراسة	12
أدوات جمع البيانات	13
الدراسات السابقة	13
الفصل الاولي : العلاقات العامة	
تمهيد	19
أولا:نشأة العلاقات العامة وتطورها.	20
ثانيا: أهمية و أهداف العلاقات العامة.	24
ثالثا: أسس ومبادئ العلاقات العامة.	27
رابعا: خصائص العلاقات العامة.	30
خامسا: وظائف العلاقات العامة.	31
سادسا: العلاقات العامة والأنشطة الأخرى.	32
خلاصة الفصل.	35
الفصل الثاني : التعليم العالي	
تمهيد	37
أولا:أهمية التعليم العالي	38
ثانيا:نشأة التعليم العالي	39

41	ثالثا: أهداف التعليم العالي
42	رابعا: مكونات التعليم العالي (مدخلات ومخرجات العملية التعليمية
45	خامسا: وظائف التعليم العالي
45	سادسا: خصائص التعليم العالي
46	سابعا: الإدارة الإستراتيجية والتخطيط الاستراتيجي لمؤسسات التعليم العالي
47	ثامنا: الاتجاهات الحديثة لمؤسسات التعليم العالي
53	خلاصة الفصل
الفصل الثالث : الاجانب التطبيقي	
55	تمهيد
56	اولا: عرض النتائج وتفسيرها
72	ثانيا: النتائج العامة للدراسة في ضوء الفرضيات.
73	ثالثا: النتائج العامة للدراسة في ضوء الدراسات السابقة.
75	رابعا: النتائج العامة للدراسة
76	خلاصة الفصل
خاتمة	
قائمة المصادر والمراجع	
الملاحق	