

## تقييم دور العلاقات العامة في الجامعات الليبية الخاصة

إعداد

**عبد القادر الزرقاني مسعود الديب**

باحث لدرجة الماجستير

قسم إعلام

تحت إشراف

**د/ منى طه محمد طه**

مدرس الأعلام

كلية الآداب- جامعة المنصورة

**أ.د/ ثريا أحمد البدوي**

الأستاذ بقسم العلاقات العامة والإعلان

كلية الإعلام- جامعة القاهرة

٢٠١٥م



## تقييم دور العلاقات العامة في الجامعات الليبية الخاصة

عبد القادر الزرقاني مسعود الديب

### مقدمة:

نشهد اليوم عصر تتفجر فيه المعارف والمعلومات بصورة سريعة ومنتالية مما يحدث آثاراً أو عواقب على الفرد وعلى المجتمع مما يتطلب المبادرة بمواجهة أي عواقب قد تكون وخيمة ، إن ما يحدثه العلم والتكنولوجيا ليس قاصراً على المجال الخاص بهما فحسب ، ولكنه يمتد إلى مجال الحياة اليومية وإلى العلاقات الاجتماعية والإنسانية بما يؤثر على الأفراد وذويهم ويحدث تأثيرات على الحياة بكافة أشكالها ومناحيها<sup>(١)</sup>، خاصة وأن وسائل الاتصال الحديثة تتزايد مخترعاتها وبالتالي يتزايد تحكمها في الإنسان وفي اختياراته وفي نظامه القيمي بأكمله خاصة بعد الطفرة الهائلة التي شهدتها صناعات الاتصال وما ترتب عليها من نتائج<sup>(٢)</sup>.  
ويعد الاتصال من السمات الإنسانية الأساسية سواء أكان في شكل صور أم موسيقى وسواء أكان اتصالاً فعلياً أم مستتراً إعلامياً أم إقناعياً مخيفاً أم مسلياً واضحاً أم غامضاً مقصوداً أو عشوائياً داخلياً أو مع أشخاص آخرين فالالاتصال هو القناة التي تربطنا بالإنسانية وهو الذي يمهد لكل ما تقوم به أفعال<sup>(٣)</sup>.  
حيث إن الاتصال لا يعنى مجرد توجيه رسالة من طرف إلى آخر وهى العملية التي يمكن أن يطلق فيها البث أو النشر أو الإرسال من جانب واحد ، فلكي يتم الاتصال لابد أن يتلقى الطرف الأول رداً فورياً أو مؤجلاً على رسالته ، وأن تستمر الردود مع استمرار توجيه الرسائل .

(١) فؤاده البكري ، الاتصال الشخصي في عصر تكنولوجيا الاتصالات، (القاهرة: عالم الكتب، ٢٠٠٣) ص٣.

(٢) محمد السيد فهمي ، تكنولوجيا الاتصال في الخدمة الاجتماعية، (القاهرة: دار المعرفة الجامعية، ١٩٩٣) ص٥

(٣) Bittner. R.J Mass Communication. An Introduction. 4. ed .N.Y:Prentice-Hall.Inc.1986.P.8.

## مشكلة الدراسة

تلعب العلاقات العامة دوراً هاماً ضمن السياق التنظيمي للمؤسسات بشكل عام سواء كانت خدماتية أو تجارية ، وتسعى المنظمات إلى تطوير أداء عملها في سياق التطورات التي تصاحب عملها على الصعيد الداخلي للمؤسسة أو خارجها بما يواكب التطورات على الصعيد المهني والبحثي بما يخدم تحقيق أهداف المنظمة.

وضمن سياق هذا التطور شهدت الدولة الليبية تنوعاً كبيراً في ظهور المؤسسات التي تخدم المجتمع بكافة أشكالها ، وخاصة في المجال التعليمي ما ترتب عليه ظهور الجامعات الخاصة في مطلع القرن الحادي والعشرين. غير أن هذا التطور وإن كان محاولة جادة لدعم مؤسسات التعليم العالي في ليبيا إلا أنه لم يرق إلى المستوى المطلوب بما يتناسب مع المعايير المهنية التي تلتزم بها نظيراتها من الجامعات في دول العالم والإقليم الجارة ، وبالتحديد في ما يتعلق بعمل دوائر العلاقات العامة بها. بالإضافة إلى التطورات التي حدثت في السياق البحثي والأكاديمي التي تتعرض لقضايا العلاقات العامة وآليات عملها واستراتيجياتها الحديثة الهادفة إلى النهوض بواقعها التقليدي .

أمام ما سبق يأتي تحديد عبارة مشكلة الدراسة ، والتي تعتبر من أهم الخطوات في الدراسة وتأتي أهميتها في تحديد الخطوات المنهجية وكذلك في تحديد البيانات التي ينبغي أن يحصل عليها الباحث<sup>(١)</sup>. تكمن مشكلة الدراسة في التعرف على دور العلاقات العامة في الجامعات الليبية الخاصة وتقييم فعالية هذا الدور. ويمكن بلورة مشكلة الدراسة في التساؤل التالي: "ما هو دور العلاقات العامة في الجامعات الليبية الخاصة؟"

(١) سهير بدر ، البحث العلمي، (القاهرة: دار المعارف، ١٩٨٩) ص ٩٥

## أهمية الدراسة

تكمن أهمية الدراسة في معرفة تقييم دور العلاقات العامة في الجامعات الليبية الخاصة ، علي القائمين بالاتصال في دوائر العلاقات العامة للتعرف على واقعها وطبيعية العمل فيها للوقوف على أوجه القصور واستعراضها للخروج بحلول لها وفق التطورات الحديثة في مجال العلاقات العامة. ويمكن إبراز أهمية الدراسة الحالية على النحو التالي:

### أولاً: الأهمية النظرية:-

١. السعي نحو إثراء الدراسات النظرية الخاصة بموضوع العلاقات العامة وتقييمها عملها في الجامعات الخاصة .
٢. حداثة الدراسة لدى المجتمع الليبي.
٣. محاولة إبراز الدور الذي يلعبه القائم بالاتصال في دوائر العلاقات العامة ، واستعراض برامج عملها في الجامعات الخاصة الليبية.
٤. التطورات المتلاحقة التي يشهدها العالم وما أدى إليه ذلك من تطوير برامج العلاقات العامة في المؤسسات ، والاتجاهات العالمية الحديثة نحو تطوير عمل العلاقات العامة في المؤسسات الإنتاجية والخدماتية على حد سواء.

## ثانياً: الأهمية العملية:-

١. تتطلع هذه الدراسة إلى زيادة فاعلية العلاقات العامة في الجامعات الليبية الخاصة ، وذلك من خلال تخطيط علمي ملموس يناسب الواقع ويرقى إلى مستوى الطموحات لدى الجامعات الليبية الخاصة.
٢. تقييم العلاقات العامة في الجامعات الليبية الخاصة تعد من الدراسات التطبيقية التي تسعى إلى معرفة واقع عمل دوائر العلاقات العامة ومدى ممارستها لدورها المنوط بها في تلك العملية الهامة.
٣. التعرف على أسلوب ومنهجية عمل دوائر العلاقات العامة بالجامعات الليبية الخاصة وآليات عملها ومراجعة دورها في الاضطلاع بواجباتها ومسئولياتها الاجتماعية.

## أهداف الدراسة

- تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق هدف رئيسي هو دراسة وتقييم دور العلاقات العامة في الجامعات الليبية الخاصة ، ويتفرع من هذا الهدف أهدافاً فرعية مثل :
- ١- التعرف على التنظيم الإداري للعلاقات العامة في الجامعات الليبية الخاصة .
  - ٢- التعرف على مدى التزام ممارسي العلاقات العامة في الجامعات الليبية الخاصة بقواعد إدارة السمعة والصورة.
  - ٣- التعرف على السلوك الاتصالي للجامعات الليبية الخاصة مع كوادرات العلاقات العامة.
  - ٤- التعرف على وسائل العلاقات العامة في الجامعات لتحقيق أهدافها وتفعيل دورها.

٥- التعرف على المشاكل والصعوبات التي تواجه ممارسي العلاقات العامة في الجامعات الليبية الخاصة.

### تساؤلات الدراسة الخاصة بممارسي العلاقات العامة

- ١- ما الجهة الإدارية التي يتبعها جهاز العلاقات العامة وما مستواه الإداري؟
- ٢- ما السلوك الاتصالي للجامعة مع كوادر العلاقات العامة؟
- ٣- ما مدى قيام دوائر العلاقات العامة بواجباتها في إدارة الأزمات التي تواجه الجامعات الليبية الخاصة؟
- ٤- ما هي الممارسات الفعلية لعملية العلاقات العامة في الجامعات الليبية الخاصة؟
- ٥- ما مدى رضا إدارات العلاقات العامة عن دعم الإدارة العليا لأدائها في الجهاز؟

### نوع ومنهج الدراسة :

تعتبر هذه الدراسة من الدراسات الوصفية ، والمنهج الوصفي هو منهج يعبر عن الظاهرة قيد الدراسة ، كما هي في الواقع تعبيراً كمياً وكيفياً ، ومن ثم تحديد الظاهرة وتفسيرها للوصول إلى استنتاجات تسهم في تحديد الوسائل وتحسين الواقع<sup>(١)</sup>.

ويعد منهج المسح الإعلامي من أهم المناهج التي تعتمد عليها البحوث الوصفية في الحصول على كافة البيانات والمعلومات.

### مجتمع وعينة الدراسة :

(١) حجاج غانم ، الإحصاء التربوي يدوياً وباستخدام SPSS ، (القاهرة : عالم الكتب ، ٢٠٠٨) ص ٢٥٠.

يتمثل مجتمع الدراسة في جميع إدارات العلاقات العامة بالجامعات الليبية الخاصة ، على مستوى الدولة ، وتتمثل في جميع ممارسي العلاقات العامة. أما العينة ، فتطبق الدراسة على دوائر العلاقات العامة بالجامعات الليبية الخاصة التالية: (جامعة الرفاق للعلوم التطبيقية والإنسانية في طرابلس - جامعة طرابلس الأهلية في طرابلس - جامعة أفريقيا المتحدة الأهلية في الزاوية) ويُبرر اختيار الجامعات سالفة الذكر لأنها معتمدة في إدارة الضمان والجودة بوزارة التعليم العالي الليبية .

#### أدوات جمع البيانات :

##### ١- استمارة الاستبيان

توفر استمارة الاستبيان إمكانية جمع البيانات الخاصة بهذا البحث إضافة لأنها من أكثر أدوات جمع البيانات الأولية استخداما في الدراسات المسحية ، وإمكاناتها في جمع بيانات ومعلومات لم يكن من الممكن الحصول عليها دون استطلاع الآراء والتعرف على المواقف والاتجاهات<sup>(٢)</sup>. وسوف يستخدم الباحث هذه الأداة مع الجمهور الداخلي للجامعات الأربع الخاصة قيد الدراسة.

##### ٢- المقابلة :

تعتمد على مقابلة الباحث مع عدد من المبحوثين في الجامعات الأربع ، وهي أداة تستخدم في جمع البيانات التي تمكن الباحث من الإجابة على تساؤلات الدراسة.

---

(٢) السيد احمد مصطفى عمر ، البحث العلمي ، (بنغازي : منشورات جامعة قاريونس ، ٢٠٠١) ص ٣٠٣ .



## نتائج الدراسة:

جدول رقم (١)  
تكرارات ونسب عينة الدراسة (ن=٩)

المتغيرات الديموجرافية		ك	%
الجامعة	جامعة الرفاق للعلوم التطبيقية والإنسانية بطرابلس س	٤	٤٤.٤
	جامعة إفريقيا المتحدة الأهلية بالزاوية	٢	٢٢.٢
	جامعة طرابلس الأهلية بطرابلس	٣	٣٣.٣
نطاق العمل	محلي	٧	٧٧.٨
	عربي	٠	٠
	دولي	٢	٢٢.٢
النوع	ذكور	٥	٥٥.٦
	أنثي	٤	٤٤.٤
المستوي التعليمي	أقل من ثانوية عامة	٠	٠
	ثانوية عامة	١	١١.١
	دبلوم متوسط	٠	٠
	جامعي	٣	٣٣.٣
	دراسات عليا (ماجستير /دكتوراه)	٥	٥٥.٦
التخصص	نظري	٢	٢٢.٢
	قانون اقتصاد	١	١١.١

٣٣.٣	٣	الإدارة	عملي	العلاقات العامة فيها في مجال الفترة التي عمل
٢٢.٢	٢	ماليه		
١١.١	١	هندسة اتصالات		
٢٢.٢	٢	من سنة لأقل من ٣ سنوات		
١١.١	١	من ٣ لأقل من ٥ سنوات		
٦٦.٧	٦	أكثر من خمس سنوات		

يوضح الجدول السابق المتغيرات الديموجرافية من حيث الجامعة ونطاق العمل والنوع والمستوى التعليمي والتخصص والفترة التي عمل فيها في مجال العلاقات العامة وذلك علي النحو التالي:

#### ١- خصائص عينة الدراسة وفقاً للجامعة : توزعت عينة الدراسة

حيث كانت في المقدمة (جامعة الرفاق للعلوم التطبيقية والإنسانية بطرابلس) بنسبة ٤٤.٤٪ ، ثم في المرتبة الثانية (جامعة طرابلس الأهلية بطرابلس) بنسبة ٣٣.٣٪ ، ثم في المرتبة الثالثة (جامعة إفريقيا المتحدة الأهلية بالزاوية) بنسبة ٢٢.٢٪

#### ٢- خصائص عينة الدراسة وفقاً لنطاق العمل : توزعت عينة الدراسة

حيث كان في المقدمة (محلي) بنسبة ٧٧.٨٪ ، ثم في المرتبة الثانية (دولي) بنسبة ٢٢.٢٪

#### ٣- خصائص عينة الدراسة وفقاً للنوع: توزعت وفقاً للنوع إلي ٥

مفردة من الذكور بنسبة بلغت ٥٥.٦٪ في مقابل ٤ مفردة من الإناث بنسبة بلغت ٤٤.٤٪.

- ٤- خصائص عينة الدراسة وفقاً للمستوى التعليمي : يتضح أن غالبية أفراد العينة " دراسات عليا (ماجستير/دكتوراه ) " بنسبة ٥٥.٦٪، مواقع ٥ مفردة، تلاه " جامعي " بنسبة ٣٣.٣٪، وأخيراً " ثانوية عامة " بنسبة ١١.١٪.
- ٥- خصائص عينة الدراسة وفقاً للتخصص : بالنسبة للنظري حيث كان ( الادارة ) بنسبة ٣٣.٣٪ ، تلاه (قانون) بنسبة ٢٢.٢٪ ،
- ٦- خصائص عينة الدراسة وفقاً للفترة التي عمل فيها في مجال العلاقات العامة : حيث كان في المقدمة ( أكثر من خمس سنوات ) بنسبة ٦٦.٧٪ ، ثم في المرتبة الثانية (من سنة لأقل من ٣ سنوات) بنسبة ٢٢.٢٪ ، ثم في المرتبة الثالثة (من ٣ لأقل من ٥ سنوات) بنسبة ١١.١٪.

جدول رقم (٢)

مدي وجود جهاز متخصص لممارسة أنشطة العلاقات في جامعة  
افراد العينة وفقاً للجامعة

الإجمالي		بالزاوية		طرابلس		الرفاق		نوع العينة مدي وجود
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
١٠٠	٩	١٠٠	٢	١٠٠	٤	١٠٠	٣	نعم
-	-	-	-	-	-	-	-	لا
١٠٠	٩	١٠٠	٢	١٠٠	٤	١٠٠	٣	المجموع

يوضح الجدول السابق مدي وجود جهاز متخصص لممارسة أنشطة العلاقات في  
جامعة افراد العينة وفقاً للجامعة وذلك علي النحو التالي: حيث جاء في المقدمة  
(نعم) بنسبة ١٠٠٪

جدول رقم (٣)

التسمية الوظيفية للعلاقات العامة في جامعة افراد العينة وفقاً للجامعة

الإجمالي		بالزاوية		طرابلس		الرفاق		نوع العينة	التسمية الوظيفية
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك		
٣٣.٣	٣	-	-	-	-	١٠٠	٣		العلاقات العامة
-	-	-	-	-	-	-	-		الشؤون العامة
-	-	-	-	-	-	-	-		العلاقات العامة والاتصالات
-	-	-	-	-	-	-	-		العلاقات العامة والإعلام
-	-	-	-	-	-	-	-		العلاقات العامة والإعلان
٢٢.٢	٢	١٠٠	٢	-	-	-	-		العلاقات العامة والخدمات
-	-	-	-	-	-	-	-		التسويق والعلاقات العامة
٤٤.٤	٤	-	-	١٠٠	٤	٠	٠		الشؤون الادارية
١٠٠	٩	١٠٠	٢	١٠٠	٤	١٠٠	٣		المجموع

قيمة كا<sup>٢</sup> = ١٨.٠٠ = درجة الحرية = ٤ مستوى المعنوية = ٠.٠٠١ مستوى الدلالة = دالة

يوضح الجدول السابق التسمية الوظيفية للعلاقات العامة في جامعة افراد العينة وفقاً للجامعة وذلك علي النحو التالي:

حيث جاء في المقدمة (الشؤون الإدارية) بنسبة ٤٤.٤٪ ، ثم في المرتبة الثانية (العلاقات العامة) بنسبة ٣٣.٣٪ ، ثم في المرتبة الثالثة (العلاقات العامة والخدمات) بنسبة ٢٢.٢٪

كذلك يتضح أيضاً وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الجامعة (الرفاق وطرابلس وبالزاوية) في التسمية الوظيفية للعلاقات العامة في جامعة افراد العينة ، حيث كانت قيمه كا<sup>٢</sup> = ١٨.٠٠ عند درجة الحرية (٤) وهي دالة إحصائياً.

جدول رقم (٤)

المستوي الإداري للعلاقات العامة لدي جامعة افراد العينة وفقاً للجامعة

الإجمالي		بالزاوية		طرابلس		الرفاق		نوع العينة المستوي الإداري
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
-	-	-	-	-	-	-	-	قطاع
-	-	-	-	-	-	-	-	جهاز
-	-	-	-	-	-	-	-	إدارة عامة
-	-	-	-	-	-	-	-	إدارة
٢٢.٢	٢	١٠٠	٢	-	-	-	-	قسم
٧٧.٨	٧	-	-	١٠٠	٤	١٠٠	٣	مكتب
-	-	-	-	-	-	-	-	وحدة
-	-	-	-	-	-	-	-	شعبة
١٠٠	٩	١٠٠	٢	١٠٠	٤	١٠٠	٣	المجموع

يوضح الجدول السابق المستوي الإداري للعلاقات العامة لدي جامعة افراد العينة وفقاً للجامعة وذلك علي النحو التالي:  
حيث جاء في المقدمة (مكتب) بنسبة ٧٧.٨٪ ، ثم في المرتبة الثانية ( قسم ) بنسبة ٢٢.٢٪.

جدول رقم (٥)

الرئاسة الإدارية المباشرة للعلاقات العامة لدي افراد العينة وفقاً للجامعة

الإجمالي		بالزاوية		طرابلس		الرفاق		نوع العينة
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
٢٢.٣	٢	١٠٠	٢	-	-	-	-	رئيس الجامعة
-	-	-	-	-	-	-	-	نائب رئيس الجامعة
١١.١	١	-	-	٢٥	١	-	-	الأمين العام
-	-	-	-	٥٠	٢	-	-	الأمين العام المساعد
١١.١	١	-	-	٢٥	١	-	-	المدير العام
-	-	-	-	-	-	-	-	نائب المدير العام
-	-	-	-	-	-	-	-	مدير عام الشؤون المالية والإدارية
٣٣.٣	٣	-	-	-	-	١٠٠	٣	مدير الشؤون الإدارية
-	-	-	-	-	-	-	-	مدير إدارة التسويق
١٠٠	٩	١٠٠	٢	١٠٠	٤	١٠٠	٣	المجموع

يوضح الجدول السابق الرئاسة الإدارية المباشرة للعلاقات العامة لدي افراد العينة وفقاً للجامعة وذلك علي النحو التالي:

حيث جاء في المقدمة (مدير الشؤون الإدارية) بنسبة ٣٣.٣% ، ثم في المرتبة الثانية (رئيس الجامعة) بنسبة ٢٢.٣% ، ثم في المرتبة الثالثة (الأمين العام) بنسبة ١١.١%، ثم في المرتبة الرابعة (المدير العام) بنسبة ١١.١%.

جدول رقم (٦)

عدد العاملين بالعلاقات العامة في الجامعة لتي تعمل بها وفقاً للجامعة

نوع العينة		الرفاق		طرابلس		بالزاوية		الإجمالي	
دور		%	ك	%	ك	%	ك	%	ك
المشاركة في عملية اتخاذ القرار.		٦٦,٧	٢	٢٥	١	٠	٠	٣٣,٣	٣
تقديم الاستشارات والتوصيات لمجلس الجامعة.		-	-	-	-	-	-	-	-
تقديم الاقتراحات والآراء التي تساعد على حل المشاكل المعروضة أمام الإدارة.		٣٣,٣	١	٧٥	٣	١٠٠	٢	٦٦,٧	٦
تقديم المعلومات عن الموضوعات المعروضة على مجلس الجامعة.		-	-	-	-	-	-	-	-
تحليل القرارات التي يتم اتخاذها ومتابعة عملية تنفيذية		-	-	-	-	-	-	-	-
المجموع		١٠٠	٣	١٠٠	٤	١٠٠	٢	١٠٠	٩

قيمة كا<sup>٢</sup> = ٢.٦٢٥ درجة الحرية = ٢ مستوى المعنوية = ٠.٢٦٩ مستوى

الدالة = غير دالة

يوضح الجدول السابق دور القائم بالاتصال في العلاقات العامة سواء في الجامعة أو العلاقات العامة وفقاً للجامعة وذلك علي النحو التالي:  
حيث جاء في المقدمة (تقديم الاقتراحات والآراء التي تساعد على حل المشاكل المعروضة أمام الإدارة) بنسبة ٦٦.٧٪ ، ثم في المرتبة الثانية (المشاركة في عملية اتخاذ القرار) بنسبة ٣٣.٣٪.



جدول رقم (٧)

القنوات الاتصالية الداخلي (تقارير ، خطابات ، لقاءات مفتوحة ، ندوات ، مؤتمرات ) بين الإدارة للجامعة والعلاقات العامة وفقاً للجامعة

الإجمالي		بالزاوية		طرابلس		الرفاق		نوع العينة
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	القنوات الاتصالية
٧٧.٦	٧	٠	٠	١٠٠	٤	١٠٠	٣	منفتحة تماماً
٢٢,٢	٢	١٠٠	٢	-	-	-	-	منغلقة إلى حدما
-	-	-	-	-	-	-	-	لا يوجد قنوات اتصال علي الإطلاق
١٠٠	٩	١٠٠	٢	١٠٠	٤	١٠٠	٣	المجموع

قيمة كا<sup>٢</sup> = ٩.٠٠٠ درجة الحرية = ٢ مستوى المعنوية = ٠.٠١١ مستوى الدلالة = دالة

يوضح الجدول السابق القنوات الاتصالية الداخلي (تقارير ، خطابات ، لقاءات مفتوحة ، ندوات ، مؤتمرات ) بين الإدارة للجامعة والعلاقات العامة وفقاً للجامعة وذلك علي النحو التالي:

حيث جاء في المقدمة (منفتحة دائماً) بنسبة ٧٧.٦٪ ، ثم في المرتبة الثانية ( منغلقة إلى حد ما ) بنسبة ٢٢.٢٪

أما عن النتائج التفصيلية فهي علي النحو التالي :

١- بالنسبة للرفاق

حيث جاء في المقدمة (منفتحة دائماً) بنسبة ١٠٠٪

٢- بالنسبة لطرابلس

حيث جاء في المقدمة (منفتحة دائماً) بنسبة ١٠٠٪

٣- بالنسبة بالزاوية

حيث جاء في المقدمة (منغلقة إلى حد ما) بنسبة ١٠٠٪

كذلك يتضح أيضا وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الجامعة (الرفاق وطرابلس وبالزاوية) في القنوات الاتصالية الداخلي (تقارير ، خطابات ، لقاءات مفتوحة ، ندوات ، مؤتمرات ) بين الإدارة للجامعة والعلاقات العامة ، حيث كانت قيمه كا = ٢.٠٠ = ٩.٠٠ عند درجة الحرية (٢) وهي دالة إحصائيا.

جدول رقم (٨)

مدي تتبع العلاقات العامة وإدارة الجامعة الأساليب التالية

الاتجاه	الترتيب	المتوسط	النقاط	معارض		محايد		موافق		مدي الموافقة	العبارات
				%	ك	%	ك	%	ك		
	١	٣	٢٧	٠	٠	٠	٠	١٠٠	٩		
	٢	٢٠	٢٥	٠	٠	٢٢.٢	٢	٧٧.٨	٧		
	٣	٢٠	٢٤	٠	٠	٣٣.٣	٣	٦٦.٧	٦		
	١	٣	٢٧	٠	٠	٠	٠	١٠٠	٩		
	٤	٢٠	٢٢	٠	٠	٥٥.٦	٥	٤٤.٤	٤		
	٦	١٠	١٧	١١.١	١	٨٨.٩	٨	٠	٠		
	٩	١٠	١٠	٨٨.٩	٨	١١.١	١	٠	٠		



٣- إدارة الجامعة تستفيد من الخطط التي تضعها العلاقات العامة :  
حيث كان موافق بنسبة ٧٧.٨% ، ومحايد بنسبة ٢٢.٢% ،  
وذلك بمتوسط ٢.٨

٤- إدارة الجامعة قد تغير من أهدافها بناء على دراسات تجريها  
العلاقات العامة : حيث كان موافق بنسبة ٦٦.٧% ، ومحايد  
بنسبة ٣٣.٣% ، وذلك بمتوسط ٢.٧

٥- إدارة الجامعة تعدل من خطط العلاقات العامة بعد تنفيذها : حيث  
كان موافق بنسبة ٤٤.٤% ، ومحايد بنسبة ٥٥.٦% ، وذلك  
بمتوسط ٢.٤

٦- لا يوجد اهتمام من إدارة الجامعة بالأنشطة الاتصالية التي تقوم  
بها العلاقات العامة : حيث كان موافق بنسبة ٢٢.٢% ، ومحايد  
بنسبة ٦٦.٧% ، ومعارض بنسبة ١١.١% ، وذلك بمتوسط ٢.١

٧- إدارة الجامعة لا تهتم بخطط العلاقات العامة وأنشطتها : حيث  
كان محايد بنسبة ٨٨.٩% ، ومعارض بنسبة ١١.١% ، وذلك  
بمتوسط ١.٩

٨- العلاقات العامة لا تحدد أهدافها ولكن تنفذ الخطط التي تضعها  
الإدارة العليا : حيث كان محايد بنسبة ٣٣.٣% ، ومعارض بنسبة  
٦.٧% ، وذلك بمتوسط ١.٣-



الاتجاه	الترتيب	المتوسط الحسابي	النقاط	لا		أحياناً		نعم		مدي الموافقة
				%	ك	%	ك	%	ك	
										□□□□ □□□□□□□□ □□□□ □□□□□□
	٤	٢	١٨	١١.١	١	٧٧.٨	٧	١١.١	١	□□□□□□□□ □□□□□□□□ □□□□ □□□□ □□□□□□ □□□□□□ □□□□□□
	٦	١.٤	١٣	٥٥.٦	٥	٤٤.٤	٤	٠	٠	□□□□□□ □□□□□□ □□□□ □□□□□□ □□□□□□ □□□□□□□□ □□□□□□ □□□□□□□□ □□□□□□ □□□□□□□□□□□□□□
	٣	٢.٤	٢٢	٠	٠	٥٥.٦	٥	٤٤.٤	٤	□□□□□□ □□□□□□ □□□□□□ □□□□□□ □□□□□□□□ □□□□□□□□ □□□□□□

يوضح الجدول السابق الآليات التي تتعامل بها الجامعة عند مواجهتها للأزمات وذلك على النحو التالي :

١- تقترح العلاقات العامة حلول للأزمة : حيث كان نعم بنسبة ٦٦.٧٪ ، وأحياناً بنسبة ٣٣.٣٪ ، وذلك بمتوسط ٢.٧

٢- تأخذ الإدارة العليا للجامعة برأي العلاقات العامة في حل الأزمة : حيث كان نعم بنسبة ٥٥.٦٪ ، وأحياناً بنسبة ٤٤.٤٪ ، وذلك بمتوسط ٢.٦

٣- تقدم العلاقات العامة نتائج الدراسات والأبحاث من بيانات وإحصائيات للإدارة العليا : حيث كان نعم بنسبة ٥٥.٦٪ ، وأحياناً بنسبة ٤٤.٤٪ ، وذلك بمتوسط ٢.٦

٤- تستعين إدارة الجامعة العليا بمستشارين خارجيين مختصين : حيث كان نعم بنسبة ٤٤.٤٪ ، وأحياناً بنسبة ٥٥.٦٪ ، وذلك بمتوسط ٢.٤

٥- تجمع العلاقات العامة كل ما قدمته وسائل الإعلام عن الأزمة : حيث كان نعم بنسبة ١١.١% ، وأحيانا بنسبة ٧٧.٨% ، ولا بنسبة ١١.١% ، وذلك بمتوسط ٢

٦- تنفرد إدارة الجامعة العليا بإيجاد حل للأزمة : حيث كان نعم بنسبة ١١.١% ، وأحيانا بنسبة ٧٧.٨% ، ولا بنسبة ١١.١% ، وذلك بمتوسط ٢

٧- تقوم العلاقات العامة بدور المتحدث الإعلامي عن الجامعة فقط : حيث كان نعم بنسبة ١١.١% ، وأحيانا بنسبة ٦٦.٧% ، ولا بنسبة ٢٢.٢% ، وذلك بمتوسط ١.٩

٨- تستشير إدارة الجامعة العليا كل الأقسام بالجامعة باستثناء العلاقات العامة : حيث كان أحيانا بنسبة ٤٤.٤% ، ولا بنسبة ٥٥.٦% ، وذلك بمتوسط ١.٤

### جدول رقم (١٠)

إلى أي مدى وصف العبارات الوظائف المهنية التي تقوم بها كممارس للعلاقات العامة

الاتجاه	الترتيب	المتوسط الحسابي	النقاط	معارض		محايد		موافق		
				%	ك	%	ك	%	ك	
	٢	٢٠ ٧	٢٤	٠	٠	٣٣.٣	٣	٦٦.٧	٦	□□□□□□ □□□□□ □□□□□ □□□□□□□□□□ □□□□□ □□ □□□□□□ □□ □□□□□□□□ □□□□□□
	٢	٢٠ ٧	٢٤	٠	٠	٣٣.٣	٣	٦٦.٧	٦	□□□□□□□□□□□□□□□□ □□□□□ □□□□□□ □□□□□□ □□ □□□□ □□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□ □□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□ □□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□
	١	٢٠ ٨	٢٥	٠	٠	٢٢.٢	٢	٧٧.٨	٧	□□□□□□□□□□□□□□ □□ □□□□□ □□□□□□□ □□□□□□□ □□

الاتجاه	الترتيب	المتوسط الحسابي	النقاط	معارض		محايد		موافق		
				%	ك	%	ك	%	ك	
										□□□□ □□□□□□ □□□
	٢	٢٠ ٧	٢٤	٠	٠	٣٣.٣	٣	٦٦.٧	٦	□□□□□□□□□□ □□ □□□□
	١	٢٠ ٨	٢٥	٠	٠	٢٢.٢	٢	٧٧.٨	٧	□□□□ □□□□□□ □□□□
	٣	٢٠ ٤	٢٢	٠	٠	٥٥.٦	٥	٤٤.٤	٤	□□□□□□ □□□□ □□□□
	٣	٢٠ ٤	٢٢	٠	٠	٥٥.٦	٥	٤٤.٤	٤	□□□□□□□□□□□□□□□□
	٢	٢٠ ٧	٢٤	٠	٠	٣٣.٣	٣	٦٦.٧	٦	□□□□ □□□□□□ □□□□
	٢	٢٠ ٧	٢٤	٠	٠	٣٣.٣	٣	٦٦.٧	٦	□□□□□□□□ □□□□□□
	٣	٢٠ ٤	٢٢	١١.١	١	٣٣.٣	٣	٥٥.٦	٥	□□□□ □□□□□□□□ □□□□



الاتجاه	الترتيب	المتوسط الحسابي	النقاط	معارض		محايد		موافق		
				%	ك	%	ك	%	ك	
										□□□□□□□□ □□□□□□ □□□□□□□□□□

يوضح الجدول السابق إلي أي مدي وصف العبارات الوظائف المهنية التي تقوم بها كممارس للعلاقات العامة وذلك على النحو التالي :

١- أطلع الآخرين في الجامعة على ما تنشره أو تبثه وسائل الإعلام مما له

علاقة بالجامعة : حيث كان موافق بنسبة ٧٧.٨٪ ، ومحايد بنسبة

٢٢.٢٪ ، وذلك بمتوسط ٢.٨

٢- أشير في الاجتماعات مع الإدارة العليا إلى الحاجة إلى التخطيط المنظم

لعمليات العلاقات العامة : حيث كان موافق بنسبة ٧٧.٨٪ ، ومحايد

بنسبة ٢٢.٢٪ ، وذلك بمتوسط ٢.٨

٣- أوضح البدائل لحل المشكلات عندما أعمل مع المديرين في العلاقات

العامة : حيث كان موافق بنسبة ٦٦.٧٪ ، ومحايد بنسبة ٣٣.٣٪ ،

وذلك بمتوسط ٢.٧

٤- أشرك الإدارة العليا في اللقاءات والاجتماعات التي تعقدها : حيث كان

موافق بنسبة ٦٦.٧٪ ، ومحايد بنسبة ٣٣.٣٪ ، وذلك بمتوسط ٢.٧

٥- أتمتع بحرية كاملة في اتخاذ القرارات الإدارية في مجال تخصصي: حيث

كان موافق بنسبة ٦٦.٧٪ ، ومحايد بنسبة ٣٣.٣٪ ، وذلك بمتوسط ٢.٧

٦- أطلع الإدارة العليا على رد الفعل العام تجاه سياسات الجامعة وخطواتها

وتصرفاتها : حيث كان موافق بنسبة ٦٦.٧٪ ، ومحايد بنسبة ٣٣.٣٪ ،

وذلك بمتوسط ٢.٧

٧- أعمل مع المديرين لزيادة مهاراتهم لحل أو لتلافي مشكلات العلاقات العامة : حيث كان موافق بنسبة ٦٦.٧٪ ، ومحايد بنسبة ٣٣.٣٪ ، وذلك بمتوسط ٢.٧

٨- أعمل على إشراك الإدارة العليا في كل خطوة من خطوات برامج العلاقات العامة : حيث كان موافق بنسبة ٤٤.٤٪ ، ومحايد بنسبة ٥٥.٦٪ ، وذلك بمتوسط ٢.٤

٩- أقوم بتمثيل الجامعة في المناسبات العامة والاجتماعات : حيث كان موافق بنسبة ٤٤.٤٪ ، ومحايد بنسبة ٥٥.٦٪ ، وذلك بمتوسط ٢.٤

١٠- أقوم بالتفاوض مع الإدارة العليا حول الميزانية الخاصة بإدارة الأنشطة الاتصالية : حيث كان موافق بنسبة ٥٥.٦٪ ، ومحايد بنسبة ٣٣.٣٪ ، ومعارض بنسبة ١١.١٪ ، وذلك بمتوسط ٢.٤

### جدول رقم (١١)

#### طبيعة دور ممارسي العلاقات العامة بدقة

الاتجاه	الترتيب	المتوسط الحسابي	النقاط	معارض		محايد		موافق		
				%	ك	%	ك	%	ك	
	٣	١.٣	١٢	٧٧.٨	٧	١١.١	١	١١.١	١	
	٢	٢.٣	٢١	١١.١	١	٤٤.٤	٤	٤٤.٤	٤	
	٢	٢.٣	٢١	٠	٠	٦٦.٧	٦	٣٣.٣	٣	

الاتجاه	الترتيب	المتوسط الحسابي	النقاط	معارض		محايد		موافق		
				%	ك	%	ك	%	ك	
	١	٢٠ ٧	٢٤	٠	٠	٣٣.٣	٣	٦٦.٧	٦	

يوضح الجدول السابق طبيعة دور ممارسي العلاقات العامة بدقة وذلك على النحو التالي :

١- أعتبر نفسي مساعدًا في حل المشكلات حيث أساعد الإدارة في تحديد المشكلات ووضع الأهداف وتخطيط البرامج بطريقة منتظمة : حيث كان موافق بنسبة ٦٦.٧% ، ومحايد بنسبة ٣٣.٣% ، وذلك بمتوسط ٢.٧

٢- اعتبر نفسي المختص بكتابة وإنتاج مواد العلاقات العامة : حيث كان موافق بنسبة ٤٤.٤% ، ومحايد بنسبة ٤٤.٤% ، ومعارض بنسبة ١١.١% ، وذلك بمتوسط ٢.٣

٣- أعتبر نفسي الوسيط بين الإدارة العليا والجماهير المختلفة حيث أعمل على تشجيع بينهما : حيث كان موافق بنسبة ٣٣.٣% ، ومحايد بنسبة ٦٦.٧% ، وذلك بمتوسط ٢.٣

٤- أعتبر نفسي ممثل الجامعة الوحيد في تشخيص وحل المشكلات الجامعية :  
حيث كان موافق بنسبة ١١.١% ، ومحايد بنسبة ١١.١% ، ومعارض بنسبة ٧٧.٨% ، وذلك بمتوسط ١.٣

### جدول رقم (١٢)

مشاركة افراد العينة في الاجتماعات التي تعقدها الإدارة العليا فيما يتعلق  
بالموضوعات

الاتجاه	الترتيب	النسبة المئوية الحسابي	النقاط	معارض		محايد		موافق		
				%	ك	%	ك	%	ك	
	٢	٢٠ ٧	٢٤	٠	٠	٣٣.٣	٣	٦٦.٧	٦	□□□□□□ □□□□□□ □□□□□□ □□□□□□□□ □□□□ □□□ □□□□□□□□□□□□□□□□□□□□
	١	٢٠ ٨	٢٥	٠	٠	٢٢.٢	٢	٧٧.٨	٧	□□□□□□□□□□ □□□□□□ □□□□□ □□□□□ □□□□□□ □□□□□□□□
	٣	٢٠ ٧	٢٤	٠	٠	٣٣.٣	٣	٦٦.٧	٦	□□□□□□□□□□ □□□□□□ □□□□□□□□ □□□□□□ □□□□ □□□□□□□□□□
	٣	٢٠ ٧	٢٤	٠	٠	٣٣.٣	٣	٦٦.٧	٦	□□□□□□□□ □□□□□□ □□□□□□□□□□□□□□□□□□□□
	٤	٢٠ ٦	٢٣	٠	٠	٤٤.٤	٤	٥٥.٦	٥	□□□□□□□□□□ □□□□□□ □□□□□□□□ □□□□□□ □□□□□□□□□□□□ □□□□□□ □□□□□□□□
	٣	٢٠ ٧	٢٤	٠	٠	٣٣.٣	٣	٦٦.٧	٦	□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□ □□□□□□□□□□□□ □□□□□□ □□□□□□□□

- يوضح الجدول السابق مشاركة افراد العينة في الاجتماعات التي تعقدها الإدارة العليا فيما يتعلق بالموضوعات وذلك على النحو التالي :
- ١- مناقشة الموضوعات المهمة التي تخص الجامعة : حيث كان موافق بنسبة ٧٧.٨% ، ومحايد بنسبة ٢٢.٢% ، وذلك بمتوسط ٢.٨
  - ٢- اتخاذ قرارات تهدف إلى تبني سياسات جديدة في الجامعة : حيث كان موافق بنسبة ٦٦.٧% ، ومحايد بنسبة ٣٣.٣% ، وذلك بمتوسط ٢.٧
  - ٣- استعراض المشكلات التي تواجه الجامعة وسبل حلها : حيث كان موافق بنسبة ٦٦.٧% ، ومحايد بنسبة ٣٣.٣% ، وذلك بمتوسط ٢.٧
  - ٤- مناقشة البرامج والإجراءات الجديدة : حيث كان موافق بنسبة ٦٦.٧% ، ومحايد بنسبة ٣٣.٣% ، وذلك بمتوسط ٢.٧
  - ٥- مناقشة وتقييم نتائج البرامج والإجراءات الجديدة : حيث كان موافق بنسبة ٦٦.٧% ، ومحايد بنسبة ٣٣.٣% ، وذلك بمتوسط ٢.٧
  - ٦- اتخاذ القرارات الخاصة بتنفيذ البرامج والإجراءات الجديدة : حيث كان موافق بنسبة ٥٥.٦% ، ومحايد بنسبة ٤٤.٤% ، وذلك بمتوسط ٢.٦

## المصادر والمراجع

١. تيسير بن موسى ، المجتمع الليبي في العهد العثماني ،(بنغازي: دار الكتب الوطنية، ١٩٨٨
٢. جيهان رشتي ، الأسس العلمية لنظريات الإعلام ، ( القاهرة: دار الفكر العربي، ١٩٧٨)
٣. حجاج غانم ، الإحصاء التربوي يدوياً وباستخدام SPSS ، (القاهرة : عالم الكتب ، ٢٠٠٨
٤. سهير بدر ، البحث العلمي،( القاهرة: دار المعارف ، ١٩٨٩)
٥. السيد احمد مصطفى عمر ، البحث العلمي ، (بنغازي : منشورات جامعة قاريونس ، ٢٠٠١.
٦. صلاح الدين جوهر، علم الاتصال ومفاهيمه ، نظرياته ، مجالاته ،(القاهرة: مكتبة عين شمس، ١٩٨٠
٧. عبد الناصر احمد جرادات ، لبنان هاتف الشامى ، أسس العلاقات العامة بين النظرية والتطبيق، (عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
٨. على عجوة وآخرون ، مقدمة في وسائل الاتصال،( جدة: مكتبة مصباح، ١٩٨٩.
٩. علي مصطفى المصراتي ، صحافة ليبيا في نصف قرن ،(بيروت : دار الكشف ، ١٩٦٠
١٠. عماد حاتم ، ميلاد المقرحي ، تاريخ ليبيا في نهاية القرن التاسع عشر حتى عام ١٩٦٩،(طرابلس: مركز جهاد الليبيين ضد الغزو الايطالي، ١٩٨٨
١١. فؤادة عبد المنعم البكري ،العلاقات العامة بين التخطيط والاتصال ،(القاهرة:عالم الكتب، ٢٠١٤)

١٢. فؤاده البكري ، الاتصال الشخصي في عصر تكنولوجيا الاتصالات ،(القاهرة: عالم الكتب،٢٠٠٣س
١٣. محمد السيد فهمي ، تكنولوجيا الاتصال في الخدمة الاجتماعية ،(القاهرة: دار المعرفة الجامعية، ١٩٩٣
١٤. محمد حمد عروس ، الأسس الفنية للإذاعتين المسموعة والمرئية ،(بنغازي: دار الكتب ،١٩٨٧)
١٥. محمد ناجي جوهر ، أجهزة العلاقات العامة في العراق ،(بغداد: دار الرشيد للنشر، ١٩٨١)