

دور العلاقات العامة في تعزيز المهارات الوظيفية

للعاملين في الجامعات: جامعة الكويت نموذجاً

The Role of Relationship in Reinforcing Functional

Skills of Universities' Workers: Kuwait University as a Model

إعداد:

محمد عوض الرشيدى

إشراف:

أ.د حميدة سميسم

قدمت هذه الرسالة استكمالاً للحصول على درجة الماجستير في الإعلام

كلية الإعلام

جامعة الشرق الأوسط

2014

التفويض

أنا محمد عوض الرشيدى أفوض جامعة الشرق الأوسط بتزويد نسخ من رسالتي ورقياً وإلكترونياً للمكتبات أو المنظمات أو الهيئات والمؤسسات المعنية بالأبحاث العلمية عند طلبها.

الاسم: محمد عوض الرشيدى

التاريخ: 2014/3/8



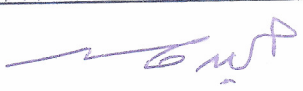


التوقيع:

قرار لجنة المناقشة

نوقشت هذه الرسالة وعنوانها " دور العلاقات العامة في تعزيز المهارات الوظيفية

للعاملين في الجامعات: جامعة الكويت نموذجاً" وأجيزت بتاريخ 2014/3/8

أعضاء لجنة المناقشة

الاسم	الصفة	التوقيع
أ.د. حميدة سميسم	رئيساً ومشرفاً	
د. يوسف حميد	مناقشاً داخلياً	
أ.د. إبراهيم أبو عرقوب	مناقشاً خارجياً	

شكر وتقدير

الحمد لله رب العالمين أولاً وأخيراً، الذي أعانني على إكمال هذه الدراسة ويسر لي سبل إنجازها رغم بعض العقبات..

والشكر لأستاذتي الدكتورة حميدة سميسم التي قبلت الإشراف على رسالتي هذه، وكرمتني بصبرها وزودتني ببعض علمها ولم تبخل علي بتوجيهاتها، وهي التي غرست فينا حب البحث العلمي وحب الإعلام باعتباره حاجة إنسانية راقية.

أشكر كذلك الأساتذة أعضاء لجنة المناقشة الذين أتوقع منهم إمدادي بمزيد من النصائح والملاحظات التي ستغني من رسالتي هذه وترفع من قيمتها.

والشكر موصول لكافة أعضاء الهيئة التدريسية في كلية الإعلام.

والشكر لكل من قدم لي أية مساعدة خلال إعداد هذه الرسالة.

فجزا الله الجميع كل خير

الإهداء

أهدي هذا العمل المتواضع إلى:

والديّ العزيزين

وإلى كافة أخوتي وأخواتي

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
أ	العنوان
ب	التفويض
ج	قرار لجنة المناقشة
د	الشكر والتقدير
هـ	الإهداء
و- ز	قائمة المحتويات
ح - ط	قائمة الجداول
ط	قائمة الملاحق
ي - ك	الملخص باللغة العربية
ل - م	الملخص باللغة الإنجليزية
1 - 7	الفصل الأول: مقدمة عامة للدراسة
1	تمهيد
2	مشكلة الدراسة
3	أهداف الدراسة
3	أهمية الدراسة
4	أسئلة الدراسة وفرضياتها
6	حدود الدراسة
6	محددات الدراسة
6	مصطلحات الدراسة
8 - 43	الفصل الثاني: الإطار النظري الدراسات السابقة
8	تمهيد
9	نظرية الدراسة:
11	مدخل "منظمة التعلم" ونموذج "النظم":

9	أولاً: منظمة التعلُّم (Learning Organization):
11	ثانياً: نظرية النظم (System Theory):
14	مفهوم العلاقات العامة:
16	العلاقات العامة والإدارة:
18	العلاقات العامة والتدريب:
24	جامعة الكويت وإدارة العلاقات العامة فيها:
33	الدراسات السابقة
42	ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة
51 - 44	الفصل الثالث: منهجية الدراسة (الطريقة والإجراءات)
44	منهجية الدراسة
45	مجتمع الدراسة
45	عينة الدراسة
47	أدوات الدراسة
48	صدق الأداة
49	ثبات الأداة
50	متغيرات الدراسة
50	المعالجة الإحصائية
51	إجراءات الدراسة
68 - 52	الفصل الرابع: نتائج الدراسة
78 - 69	الفصل الخامس: مناقشة نتائج الدراسة
80 - 79	توصيات الدراسة
87 - 81	المراجع
103 - 88	ملاحق الدراسة

قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول
46	الجدول (1) التالي يبين الخصائص الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة
49	الجدول (2) قيم معاملات الاتساق الداخلي باستخدام اختبار كرونباخ ألفا
54	الجدول (3) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور (إسهام العلاقات العامة في تزويد العاملين في جامعة الكويت بالمستجدات العلمية في مجال العمل للعاملين) مرتبة ترتيبياً تنازلياً..
55	الجدول (4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور (مدى إسهام العلاقات العامة في عقد دورات تدريبية في الاختصاصات والمجالات العملية المختلفة التي تهتم العاملين في جامعة الكويت) مرتبة ترتيبياً تنازلياً..
57	الجدول (5) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور (الأساليب التي تستخدمها العلاقات العامة في تحقيق التواصل المناسب بين الأقسام المختلفة للعاملين في جامعة الكويت) مرتبة ترتيبياً تنازلياً..
59	الجدول (6) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور (مدى إسهام العلاقات العامة في تعزيز التواصل والتعاون الإداري بين الأقسام المختلفة للعاملين في جامعة الكويت) مرتبة ترتيبياً تنازلياً..
61	الجدول (7) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور (مدى رضا العاملين في الأقسام المختلفة عن دور العلاقات العامة في تعزيز المهارات الوظيفية للعاملين في جامعة الكويت) مرتبة ترتيبياً تنازلياً..
63	الجدول (8) اختبار العينة المستقلة Independent Sample T - test للفروق في مدى إسهام العلاقات العامة في تعزيز التواصل الإداري بين الأقسام المختلفة للعاملين في جامعة الكويت تبعاً للجنس.
64	الجدول (9) اختبار التباين الأحادي للفروق في مدى إسهام العلاقات العامة في تعزيز التواصل الإداري بين الأقسام المختلفة للعاملين في جامعة الكويت تبعاً للإدارة أو مجال العمل
65	الجدول (10) اختبار العينة التباين الأحادي One Way ANOVA للفروق في مدى إسهام العلاقات العامة في تعزيز التواصل الإداري بين الأقسام المختلفة للعاملين في جامعة الكويت تبعاً لسنوات العمل والخبرة للعاملين

	الجدول (11) اختبار شيفيه للمقارنات البعدية - ملحق رقم (3) اختبار شيفيه للفروقات في الفرضية الثالثة.
66	الجدول (12) اختبار التباين الأحادي One Way ANOVA للفروق في رضا العاملين في الأقسام المختلفة عن إسهام العلاقات العامة في تعزيز المهارات الوظيفية للعاملين في جامعة الكويت تبعاً لعمر المبحوثين
100	الجدول (13) اختبار شيفيه للمقارنات البعدية - الملحق رقم (5) الفروقات في الفرضية الرابعة.
68	الجدول (14) اختبار التباين الأحادي One Way ANOVA للفروق في رضا العاملين في الأقسام المختلفة عن دور العلاقات العامة في تعزيز المهارات الوظيفية للعاملين في جامعة الكويت تبعاً للمؤهل العلمي للمبحوثين
102	الجدول (15) اختبار شيفيه للمقارنات البعدية، الملحق رقم (6) للفرضية الخامسة.

قائمة الملاحق

الصفحة	المحتوى
89	ملحق رقم (1) أسئلة المقابلات
92	ملحق رقم (2) استبانة الدراسة
99	ملحق رقم (3) قائمة أسماء محكمي استبانة الدراسة
100	ملحق رقم (4) اختبار شيفيه للفروقات في الفرضية الثالثة.
101	ملحق رقم (5) اختبار شيفيه للفروقات في الفرضية الرابعة.
102	ملحق رقم (6) اختبار شيفيه للفروقات في الفرضية الخامسة.

ملخص

دور العلاقات العامة في تعزيز المهارات الوظيفية للعاملين في الجامعات:

جامعة الكويت نموذجاً

إعداد: محمد عوض الرشيد

هدفت الدراسة إلى الكشف عن مدى مقدرة العلاقات العامة بالإسهام في تعزيز المهارات الوظيفية للعاملين في جامعة الكويت من خلال ما تقوم به من أنشطة وبرامج تدريبية وإعلامية واتصالية، واستخدمت الدراسة أداة المقابلة التي نفذت على عدد من الخبراء في الجامعة، وأداة الاستبانة التي طبقت على عينة طبقية عشوائية تكونت من (400) عاملاً وموظفاً من العاملين في الجامعة، وتمثلت النتيجة الرئيسية العامة للدراسة في ظهور "إمكانية لتطوير مهام ووظائف العلاقات العامة في مجال الاتصال بين الأقسام المختلفة في جامعة الكويت وفي مجال تعزيز المهارات الوظيفية للعاملين في الجامعة". وقد ظهرت هذه النتيجة من خلال النتائج الفرعية الآتية:

1- بين نتائج الدراسة أهمية قيام العلاقات العامة بإقامة المنتديات والملتقيات والمؤتمرات التي تعقد فيما يتصل بعمل الموظفين في تزويد العاملين في جامعة الكويت بالمستجدات العلمية في مجال العمل والاختصاص.

2- أظهرت نتائج الدراسة أن دور العلاقات العامة في جامعة الكويت كان ضعيفاً في محور إسهام العلاقات العامة في عقد دورات تدريبية في الاختصاصات والمجالات العملية المختلفة التي تهم العاملين في جامعة الكويت، وأظهرت أنه بالإمكان تحسين هذا الدور وتطويره.

3- أظهرت نتائج الدراسة أن الأساليب التي تستخدمها العلاقات العامة في تحقيق التواصل المناسب بين الأقسام المختلفة للعاملين في جامعة الكويت كانت كالاتي مرتبة حسب الأكثر استخداماً: المنشورات المطبوعة، والبريد الإلكتروني، وإعلانات الحائط (الجدارية). وتبين أن الاعتماد على شبكات التواصل الاجتماعي وأساليب أخرى مختلفة كان ضعيفاً.

4- أظهرت نتائج الدراسة إمكانية إسهام العلاقات العامة في القيام بدور مهم وحيوي في تعزيز التواصل والتعاون الإداري بين الأقسام المختلفة، وأظهرت النتائج أن دور العلاقات العامة في هذا المحور هو دور موسمي متذبذب في هذه المرحلة.

5- أظهرت نتائج الدراسة أن رضا العاملين في الأقسام المختلفة عن دور العلاقات العامة في تعزيز المهارات الوظيفية للعاملين في جامعة الكويت كان متوسط المستوى، وأنه بالإمكان تحسين مستويات الرضا من خلال تحسين وظائف الاتصال وتطويرها.

6- تبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين العاملين في مستويات الرضا نحو دور العلاقات العامة في تعزيز التواصل الإداري بين الأقسام المختلفة في جامعة الكويت تبعاً ل(للجنس ولمجال العمل أو الإدارة) بينما ظهرت تلك الفروق تبعاً ل(العمر ولعدد سنوات الخبرة في العمل، وللمستوى التعليمي للعاملين).

Abstract

The Role of Relationship in Reinforcing Functional Skills of Universities Workers: Kuwait as Model

Prepared by: Mohamed Awadd Al – Rashidi

Supervised by: Prof. Dr. Hamida Sumaisem

The study aimed at revealing the extent of the ability of public relations to contribute to the promotion of functional skills for employees in Kuwait University through its various activities and programs of training and communication, the study used the interview tool carried out on a number of experts at the university, and a questionnaire tool distributed to a stratified random sample of (400) employees at the university.

The main result of the study is the emergence of the possibility for the development of the tasks and functions of public relations in the field of communication between the different departments and in promoting job skills. This result has emerged through the subsidiary results of the following:

1- The importance of public relations establishment of forums and meetings and conferences held in connection with the work of

staff in providing workers in Kuwait University scientific developments in the field of employment for workers.

2- The importance of public relations contribution in the training courses in the various disciplines and in the various functional areas of concern to the Kuwait University workers, The role of public relations in this axis was so weak and it needs to be strengthened.

3- The methods used by public relations in achieving proper communication between the various sections of the workers at the Kuwaiti University was: Printed publications , E - mail address , and bulletin boards. It turns out that rely on social networks and various other methods was so weak.

4- Public relations can contribute to do an important and vital role in promoting communication and administrative cooperation between the various departments. The results showed that the role of public relations in this axis is seasonal wobbling role at this stage.

5- The satisfaction of employees in the various sections on the role of public relations in reinforcement of job skills for workers

in Kuwait University was moderate level, so it is possible to improve the levels of satisfaction by improving communication functions and development.

6- There are no statistically significant differences among workers in the levels of satisfaction about the role of public relations in enhancing communication management between the different departments at the University of Kuwait, according to (gender and employment or management), while those differences appeared depending on (age, number of years of work experience, the level of education).

الفصل الأول

مقدمة الدراسة

تمهيد:

ما تزال أهمية العلاقات العامة تتزايد في المؤسسات الخاصة منها والعامة بسبب تطورات الحياة وتقدم الأعمال والعلوم المختلفة، مما يحتم استمرار الدراسات والبحوث في هذا المجال المهم في المؤسسات والمنظمات في الدول العربية التي تأخر اهتمامها بالعلاقات العامة نسبة إلى المجتمعات الغربية.

ويقسم نشاط العلاقات العامة من حيث المجال إلى مجالين رئيسيين: المجال الأول هو مجال الجمهور الداخلي حيث تقوم العلاقات العامة بتوفير الكثير من احتياجات هذا الجمهور الذي يتكون من العاملين وشرائح أخرى حسب طبيعة المؤسسة، والمجال الثاني هو مجال الجمهور الخارجي الذي يتمثل في بعض شرائح المتعاملين والمزودين وعموم شرائح المجتمع إضافة إلى مختلف أنواع المؤسسات الحكومية أو الخاصة وغيرهم.

وتهتم الدراسة الحالية بدراسة شريحة واحدة من شرائح المجال الداخلي في جامعة الكويت وهي شريحة العاملين فيها من أعضاء هيئة تدريسية وإداريين وفنيين وعمال خدمات. علماً بأن شرائح وفئات الجمهور الداخلي هي أوسع من ذلك حيث تضم الطلبة، وخريجي الجامعة، وهاتان الشريحتان الأخيرتان لا تدرجان في مجال اهتمام الدراسة الحالية.

وفي محور آخر، فإن اهتمام وظائف العلاقات العامة بالاتصال كوظيفة أساسية، يعني التعامل مع الأفراد الذين يمثلون القوى البشرية في أية منظمة أو منشأة، لذلك تلتقي العلاقات العامة مع دوائر وإدارات أخرى في المنظمة أثناء سعيها لتحقيق أغراضها وتطوير وظائفها، ومن أهم تلك الإدارات الإدارة العليا للمنظمة أو المنشأة، وإدارة القوى البشرية، أو ما يعرف بشئون الموظفين

في بعض المنظمات. وهذا اللقاء يجب أن يشكل دافعاً للمزيد من التطوير والتنسيق من خلال تعاون الإدارات على قاعدة الرقي بالمنظمة وأهدافها والرقي بالعاملين في مختلف مستوياتهم؛ من خلال تقديم الكثير من الخدمات التي يأتي على رأسها الاتصال أو التواصل الذي يهدف إلى التنسيق والتخطيط المشترك.

من ناحية أخرى، فإن وظائف العلاقات العامة في المنظمات، باتت اليوم في تطور مستمر بأثر التطور في تكنولوجيا الاتصال والمعلومات وبأثر التقدم العلمي، وتراكم الخبرات وتزايد الحاجات للاتصال والتدريب على المستجدات والمهارات العملية، ومنها المهارات الوظيفية للعاملين في المنظمات على مختلف أنواعها وأغراضها.

ويأمل الباحث - من خلال الدراسة الحالية - الإسهام باستكشاف الدور الذي يمكن أن تقوم به العلاقات العامة في مجالات التواصل بين أقسام الجامعات وإدارتها المتعددة، والدور الذي يمكن أن تقوم به في سبيل تعزيز مهارات الموظفين من خلال ما يتوفر من تكنولوجيا ومن خلال الدورات التدريبية وغيرها من الوسائل والأساليب.

مشكلة الدراسة:

تتمثل مشكلة الدراسة في استكشاف مدى مقدرة العلاقات العامة بالإسهام في تعزيز المهارات الوظيفية للعاملين في جامعة الكويت من خلال ما تقوم به من أنشطة وبرامج تدريبية وإعلامية واتصالية وغيرها بما يرفع من جودة الخدمات التي يقدمها هؤلاء العاملون للطلبة باقي العاملين في الجامعة وإلى المجتمع بشكل عام.

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة التعرف إلى مدى قيام العلاقات العامة في جامعة الكويت بتعزيز

المهارات الوظيفية للعاملين في الجامعة من حيث ما يأتي:

- 1- دور العلاقات العامة في تزويد العاملين بالمستجدات العلمية في مجال العمل للعاملين.
- 2- مدى قيام العلاقات العامة بدورها في عقد دورات تدريبية في الاختصاصات والمجالات العملية المختلفة التي تهم العاملين.
- 5- مدى العلاقات العامة في تحقيق التواصل المناسب بين الأقسام المختلفة للعاملين.
- 4- مدى قيام العلاقات العامة بدور تعزيز التواصل والانسجام الإداري بين الأقسام المختلفة للعاملين في الجامعة.
- 5- مدى رضا العاملين في جامعة الكويت عن دور العلاقات العامة في تعزيز المهارات الوظيفية للعاملين في الجامعة.

أهمية الدراسة:

تكتسب الدراسة الحالية أهميتها من كونها تبحث في محور مهم جداً للمؤسسات وللعاملين فيها على السواء، ألا وهو المحور المتعلق بالمهارات الوظيفية للعاملين في المؤسسات، وهذا المحور نادراً ما يجري دراسته من منظور العلاقات العامة.

وتكتسب الدراسة أهميتها أيضاً من كونها توفر معلومات ونتائج جديدة حول دور العلاقات العامة في تطوير أداء العاملين في المؤسسات العامة، خصوصاً الجامعات، وتفيد هذه النتائج كل من دوائر العلاقات العامة والإدارات العليا وإدارة الشؤون البشرية.

كذلك تفيد هذه الدراسة التعرف إلى مدى مقدرة العلاقات العامة في تجديد أهدافها وأساليبها في العمل في المؤسسات والمنشآت، وعدم الاقتصار على الوظائف التقليدية للعلاقات العامة، التي أصبحت لا تفي ببعض الحاجات الجديدة والمتجددة باستمرار للأفراد العاملين أو للمؤسسات والمنشآت نفسها.

أسئلة الدراسة:

السؤال الرئيسي للدراسة هو: ما مدى قيام العلاقات العامة في جامعة الكويت بتعزيز المهارات الوظيفية للعاملين في الجامعة؟

ويتفرع السؤال إلى الأسئلة الفرعية الآتية:

1- ما دور العلاقات العامة في تزويد العاملين في جامعة الكويت بالمستجدات العلمية في مجال العمل للعاملين؟

2- ما مدى إسهام العلاقات العامة في عقد دورات تدريبية في الاختصاصات والمجالات العملية المختلفة التي تهتم العاملين في جامعة الكويت؟

3- ما الأساليب التي تستخدمها العلاقات العامة في تحقيق التواصل المناسب بين الأقسام المختلفة للعاملين في جامعة الكويت؟

4- ما مدى إسهام العلاقات العامة في تعزيز التواصل والتعاون الإداري بين الأقسام المختلفة للعاملين في الجامعة في جامعة الكويت؟

5- ما مدى رضا العاملين في الأقسام المختلفة عن دور العلاقات العامة في تعزيز المهارات الوظيفية للعاملين في جامعة الكويت؟

فرضيات الدراسة:

وهي خمس فرضيات كما يأتي:

- 1- هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في مدى إسهام العلاقات العامة في تعزيز التواصل الإداري بين الأقسام المختلفة للعاملين في جامعة الكويت تبعاً لجنس الباحثين؟
- 2- هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في مدى إسهام العلاقات العامة في تعزيز التواصل الإداري بين الأقسام المختلفة للعاملين في جامعة الكويت تبعاً للإدارة أو مجال العمل؟
- 3- هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في مدى إسهام العلاقات العامة في تعزيز التواصل الإداري بين الأقسام المختلفة للعاملين في جامعة الكويت تبعاً لسنوات العمل (الخبرة) للعاملين؟
- 4- هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في مدى رضا العاملين في الأقسام المختلفة عن دور العلاقات العامة في تعزيز المهارات الوظيفية للعاملين في جامعة الكويت تبعاً لعمر الباحثين؟
- 5- هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في مدى رضا العاملين في الأقسام المختلفة عن دور العلاقات العامة في تعزيز المهارات الوظيفية للعاملين في جامعة الكويت تبعاً للمؤهل العملي للباحثين؟

حدود الدراسة:

الحدود البشرية: تتألف من كافة العاملين في جامعة الكويت على اختلاف تخصصاتهم.

الحدود المكانية: دولة الكويت.

الحدود الزمنية: أجريت الدراسة الميدانية في الفترة بين سبتمبر/ أيلول إلى الآخر من الشهر

نفسه من العام 2013.

محددات الدراسة:

يتحدد تعميم نتائج هذه الدراسة بدلالات صدق وثبات الاستبانة التي طورها الباحث لأغراض هذه الدراسة. ونظراً لاعتماد الدراسة على عينة عشوائية من مجتمع الدراسة ، فإنه يمكن تعميم نتائج عينة هذه الدراسة على مجتمعها المتمثل في كافة العاملين والموظفين في جامعة الكويت على اختلاف مستوياتهم التعليمية أو المهنية أو على اختلاف تخصصاتهم.

مصطلحات الدراسة:

- **التعزيز:** ويقصد به تحسين قدرات العاملين المعرفية ومهاراتهم وأداءهم لوظائفهم من خلال التدريب والتزويد بالمعلومات والدراسات والحوافز الأخرى.

- **المهارات البشرية والمهارات الوظيفية:**

عرفت المهارات البشرية بأنها " مجموعة المعارف وقدرات العمل وسلوكيات مهيكلة (منظمة)

تبعاً لهدف معين ووضعيات معينة" (Aubert & Pigeyere,1993, 42)

وهذا التعريف يطابق المقصود بالمهارات الوظيفية لأن المهارات الوظيفية هي التي تحتاجها

المؤسسة أو المنظمة من موظفيها لأجل تحقيق أفضل مستوى من أغراضها وأهدافها.

ولأغراض هذه الدراسة تعرف المهارات الوظيفية بأنها "الأساليب والمهارات والمعارف التي يحتاجها العاملون للقيام بأعمالهم خير قيام وبما يحقق أفضل مستوى من أهداف المؤسسة التي يعملون فيها".

- العاملون في جامعة الكويت:

يقصد بهم مختلف العاملين في الإدارة والسكرتاريا وأعضاء الهيئة التدريسية وموظفي الخدمات الفنيين وغير الفنيين.

الفصل الثاني (الإطار النظري والدراسات السابقة)

يستعرض هذا الفصل نبذة عن الأدب النظري للدراسة، وعدداً من الدراسات السابقة، وما يميز الدراسة الحالية عن هذه الدراسات السابقة.

تمهيد:

أخذت مهنة العلاقات العامة بالاستفادة من التطورات التكنولوجية والعلمية التي تأتي بالجديد في كل يوم تقريباً، من خلال تبني العلاقات العامة للكثير من المفاهيم والأساليب والوسائل التي تتوصل إليها العلوم الأخرى سواءً كانت علوم اجتماعية أم تكنولوجيا تطبيقية، فمن العلوم الإنسانية تستعير العلاقات العامة أساليب البحث وأدواته، وتعتمد عليها في الكثير من المفاهيم مثل بعض مفاهيم علم النفس كمفهوم الرضا الوظيفي، أو مفاهيم من الإدارة العامة التي تتقاطع معها في إدارة الموارد البشرية وفي أساليب إدارية أخرى، أما التكنولوجيا التطبيقية، فالعلاقات العامة تأخذ بكل جديد في تقنيات الاتصال وتتلقاه بسرعة وتعمل على توظيفه مثلما جرى توظيف الهواتف وأجهزة الطباعة البسيطة ثم المتطورة، وكذا وسائل الإعلام الجماهيرية وغيرها الكثير من التقنيات.

وقد برزت بعض المصطلحات الحديثة في مجال إدارة الموارد البشرية التي تتصل بعمل العلاقات العامة مع جمهورها الداخلي، ومنها ما يعرف بتخطيط وتنمية المسار الوظيفي Career Planning and Development ، وهي إحدى الوظائف التي تُعنى بإحداث توافق وتطابق بين الفرد من جهة؛ وبين الوظائف التي يشغلها من جهة، وذلك بغرض أساسي هو تحقيق أهداف المنظمة في الإنتاجية، وتحقيق أهداف الأفراد في الرضا عن العمل. (ماهر،

من جهة أخرى، فقد توسعت وتغيرت بعض الوظائف والأدوار التي تمارسها الإدارات المتنوعة، بما في ذلك العلاقات العامة، إذ إن ثورة تكنولوجيا الاتصال ووسائل الإعلام، وما رافق ذلك من تطورات علمية في النظرية وفي التطبيق، قد دفع إلى تغيير في بعض المفاهيم والوظائف والأساليب، وكان من أبرز ذلك ما أصاب وظائف الاتصال المتعددة في العلاقات العامة، فالاتصال وجها لوجه لم يعد هو الأسلوب الأهم أو الرئيس في الاتصال، فقد أصبح الاتصال الإلكتروني يفرض نفسه بقوة، وبرزت مواقع التواصل الاجتماعي والمنديات الخاصة، كساحات افتراضية للتفاعل والتواصل والإخبار والتشاور وغير ذلك من الوظائف.

نظرية الدراسة:

مدخل "منظمة التعلم" ونموذج "النظم":

أولاً: منظمة التعلم (Learning Organization):

المنظمات هي كيانات عقلية رشيدة، وهي مجموعة من الأفراد الذين تجمعهم أهداف مشتركة على قاعدة من القوانين والأدوار الواضحة وانتظامهم في بنى وهياكل متميزة وكفاءة، تم تحديدها بطريقة رسمية ومعتمدة. (المعاني وزملاؤه، 2011، ص 79) وتتبع أهمية المنظمات من عدة حقائق منها: أنها تشكل حجر الأساس في المدنية الحديثة وتمثل عنصر التطوير والتحديث في المجتمع باعتبار أن المنظمات هي الوحدات القاعدية في بناء الحضارة العصرية وتقديمها. والمنظمات هي القائدة لعمليات التغيير وهي الرائدة فيها، وبذلك فهي تسهم في صنع القرار واتخاذ الإجراءات المستقبلية والتطويرية وتحديد أنماط الحياة القادمة واتجاهاتها. (الرحاحلة، 2010، 15)

وتعرف منظمة التعلّم بأنها " منظمة تحقق التعلّم المستمر والتغير المستمر الذي يسبق التغيرات في بيئة عملها، كما تكون موقعاً يتعلم فيه الفرد بشكل منتظم ومستمر ليتجاوب مع التغيرات البيئية. (المعاني وزملاؤه، 2011، ص 314)

وللمنظمات تأثير كبير وواسع في حياتنا سواءً كان ذلك بإرادتنا أم للضرورة الاجتماعية والحياتية، والمنظمات هي القواعد التي يُستند إليها في تطوير المجتمع اقتصادياً واجتماعياً كونها تلعب دوراً مهماً في تحقيق النمو الاقتصادي والاجتماعي بما يضمن استمرارية المجتمع وبقائه. (الرحالة، 2010، 15)

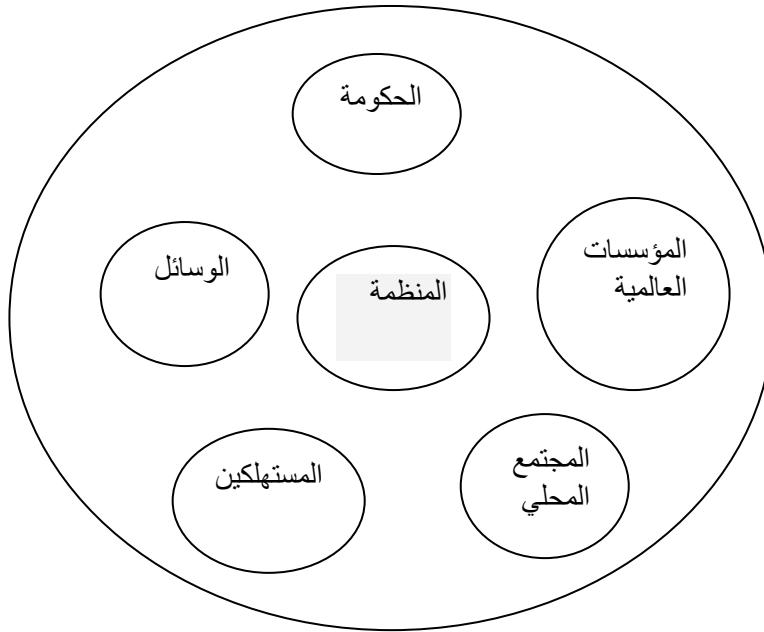
لقد وضع بعض العلماء والباحثون في علوم الإدارة والاتصال والتربية وغيرها بعض النماذج لما يعد المنظمة المثالية أو الناجحة أو المتميزة، من خلال اعتماد مجموعة من المعايير التي يركز أغلبها على مدى انفتاح المنظمة على البيئة الخارجية واستفادتها من متغيراتها خصوصاً فيما يتعلق بالتطورات العلمية والتكنولوجية والاجتماعية وغيرها مما يفيد في تطوير سياسة المنظمة ورفع كفاءة العاملين فيها، من خلال تزويدهم بكل ما هو مناسب ومفيد.

وكان بعض العلماء قد اقترحوا نظريات أو نماذج نظرية تساعد الإدارات في المنظمات والمؤسسات للاسترشاد بها في تطوير عمل منظماتهم ورفع كفاءة العاملين فيها والإفادة من الموارد المتاحة. وكان من تلك النماذج نموذج بيترس ووترمان، ونموذج شالرس هاندي وغيرها، وتلك النماذج تمثل محاولات مختلفة لتحديد خصائص المنظمة المتميزة، تشترك في خصائص متشابهة، ولا تختلف إلا بالتسميات على حد وصف مؤلفي كتاب (قضايا إدارية معاصرة)، وهي تشترك بالنظر إلى الإنسان المورد الأساس لمنظمة المستقبل، وأن ما يؤثر على الأفراد هو الثقافة وليس التعليمات والأنظمة. (المعاني وزملاؤه، 2011، ص 320).

ثانياً: نظرية النظم (System Theory):

تعدّ نظرية النظم وسيلة معرفية مفيدة لممارسي العلاقات العامة في فهم العلاقة بين المنظمة والجمهور، من جانب، ودور العلاقات العامة داخل المنظمة من جانب آخر. وكانت هذه النظرية قد طبقت بداية في حقل علوم البيولوجيا (1968) ثم سرعان ما جرى نقلها إلى العلوم الاجتماعية فأثبتت كفاءتها في تحليل الكثير من النظم الإعلامية والإدارية والسياسية وغيرها من النظم المؤسسية. (عليان و عثمان، 2000، ص 59). وترى نظرية النظم أن المنظمة أو المنشأة ما هي إلا جزء أو مكون من مكونات نظام أكبر يتمثل في عدد من العناصر مثل الحكومة، المجتمع المحلي، المؤسسات العالمية، المستهلكين، الوسائل المتاحة. وتقدم نظرية النظم فهماً أكثر عمقاً لوضعية العلاقات العامة في السياق الإداري للمنظمات، وتتطر هذه النظرية إلى المنظمات بعدها نظماً ذات حدود قابلة للنفاذ أو الاختراق، وتتدفق المعلومات في اتجاهين بين المنظمة وبيئتها إذا كان النظام من النوع المفتوح. (الجمال و عياد، 2005، 60) وهناك بعض المنظمات التي تعد مغلقة على البيئة التي تعيش فيها، أو أن درجة الانفتاح ضعيفة مما يمكن أن تعتبر في مركز وسط بين المنظمات المفتوحة والأخرى المغلقة.

والشكل (1) التالي يمثل منظمة داخل بيئتها الواسعة من وجهة نظر نظرية النظم:



الشكل (1) يمثل منظمة داخل بيئتها الواسعة من وجهة نظر نظرية النظم

(المصدر: (الجمال وعياد، 2005، 42)

ولو طبقنا هذه النظرية على موضوع دراستنا لاستنتجنا أن جامعة الكويت هي من المنظمات الأكثر انفتاحاً على البيئة التي تعيش فيها، ذلك أنها تستقبل من البيئة طلبتها وقيمها وتقاليدها والكثير من العلوم والمعارف التي تدرس فيها.

وتعد الجامعة، من أهم مكونات الدولة والمجتمع، ففي هذه الجامعات يجري تهيئة الجيل الجديد لقيادة مؤسسات الدولة والمجتمع وتسيير شؤونها المختلفة، لذلك لا يمكن لهذه المؤسسات أن تعمل بمعزل عن البيئة التي تعيش فيها، بل يجب عليها التنبه المستمر لتطورات البيئة سواءً السلبية كانت أم الإيجابية للتعامل معها بوضع حلول للسلبيات وتعظيم الإيجابيات، كذلك فإن التطورات عادة ما تشمل تطورات تكنولوجية وعلمية قد تأتي من البيئة البعيدة، أي من دول أخرى، وعلى الجامعة توفير تلك التطورات ووضعها في تصرف العاملين فيها من أجل الاستفادة منها في العمل

أو التدريس والتدريب وغير ذلك. ويشير الراحلة (2010) إلى أن التغييرات التي تحدث في البيئة الخارجية للمنظمة تعتبر المحرك الرئيسي لتطوير آليات جديدة في العمل الإداري وأساليبه، الأمر الذي يتطلب تبني استراتيجيات تدعم قدرات العاملين وتمكينهم من حرية التصرف المباشر لاستغلال الفرص المتاحة وتجنب المخاطر أو التقليل من آثارها.

ووفق منظور أو نظرية النظم System Theory، فإن منظمة التعلم يجب أن تتمتع بمجموعة من الخصائص التي تجعلها منظمة مفتوحة على المجتمع وعلى البيئة الأكبر وليست مغلقة على نفسها، وهذا هو الإطار النظري الأوسع لدراسة وتقييم المنظمات على مختلف تخصصاتها، فيما يشكل نموذج "منظمة التعلم" الركيزة النظرية التحليلية لتقييم أعمال المؤسسة في الجانب الميداني، وهو الذي يتمحور حول دور العلاقات العامة في تعزيز المهارات الوظيفية للعاملين في الجامعات وجامعة الكويت كنموذج. أما خصائص منظمة التعلم فهي كما يلي: (Daft, 2001, 25-29)

- 1- أنها تحقق التعلم بنفس السرعة من التغيير في بيئتها، وهذا ما يمكنها من البقاء.
 - 2- يكون التعلم فيها عملية جماعية وليست فردية فقط، وتحدث هذه العملية بالمشاركة بحيث يمتد التعلم إلى مجموع العاملين.
 - 3- تستطيع المنظمة التكيف مع بيئتها، والتأثير فيها وتكوينها، وقد تنتقل من بيئة إلى أخرى، وقد تُحدث تغييرات تجعل المنافسين يقلدونها.
- ومن المهم التأكيد على أن منظمة التعلم لا تولد كذلك في كل الحالات؛ بل إن هذه الخاصية قد تأتي من خلال تعديل إستراتيجية المنظمة أو من خلال سياسات وإجراءات إدارية تقوم بها الإدارة، بمعنى أن الفرص تظل متاحة أمام إدارة المؤسسة لتتحول من منظمة عادية أو مغلقة إلى منظمة مفتوحة على بيئتها، أو إلى منظمة تعلم.

وقد حدد (Senge at., 1999, 37) مستلزمات تحوّل المنظمة من منظمة مغلقة أو منظمة

عادية إلى منظمة تُعلم بما يلي:

1- الأولوية للتمكين الشخصي، أي أن تكون أولوية المنظمة هي لنمو وتعلم الأفراد، وتمكينهم وتطوير قدراتهم إلى مستوى المستقبل الذي يتطلعون إليه.

2- غرس نماذج فكرية Mental Model جديدة لطريقة التفكير ولجعل الأفراد يفكرون بطريقة جديدة.

3- تطوير رؤية مشتركة Shared Visions لمستقبل المنظمة يتبناها الجميع ويشتركون فيها، لتكون مصدر توترٍ إبداعي Creative Tension.

4- تحقيق تعلم جماعي Team Learning مما يستلزم العمل الجماعي Team Work.

5- اعتماد تفكير نُظمي Systems Thinking من خلال التفكير بالحالة الكلية، بحيث يتمكن الأفراد من تشخيص اتجاهات وهياكل معقدة قد لا تكون واضحة، عوضاً عن مجرد تشخيص أحداث وظواهر جزئية.

وسيحاول الباحث الاستفادة من نظرية النظم ومنظمة التعلم في تفسير نتائج الدراسة وفي الخلوص إلى بعض التوصيات بهذا الخصوص.

مفهوم العلاقات العامة

تعد العلاقات العامة بمفهومها الحديث من الوظائف الإدارية الحديثة أملتتها تطورات العصر في

العلم والتكنولوجيا وغير ذلك من العوامل، ولا يزال باب الاجتهاد النظري والتطبيقي مفتوحاً

أمام المزيد من تطوير أساليب الممارسة وطرائقها، وصقل المفاهيم النظرية للعلاقات العامة في

ضوء الممارسة (حسين، 2005، 31)، لذلك فقد وجدت تعريفات متعددة للعلاقات العامة، نختار

منها عدداً من التعريفات الكلاسيكية وأخرى من التعريفات الحديثة:

تعريف المعهد البريطاني: يعرفها المعهد البريطاني بأنها "إيجاد التفاهم المتبادل بين المنظمة

وأفرادها وأي مجموعة من المجموعات أو الأفراد أو المنظمات، وما ينتج عن هذا التفاهم من

إقامة سمعة طيبة وعلاقة مستمرة. (نقلا عن: المصري، 2000، ص 5)

وتعرف العلاقات العامة في إطارها المهني بأنها "تلك المهنة التي تُعنى بتكوين سمعة المؤسسة

من خلال الجهد المخطط الذي يسعى إلى بناء العلاقات المستمرة مع الجماهير، وكسب تأييدها

لأعمال المؤسسة، والتأثير في آراء وسلوكيات الجماهير لتحقيق الفهم المشترك بين المؤسسة

والجماهير". (Harrison, 2000, p.2)

وقد حدد غريب عبد السميع أربعة عناصر لتعريف العلاقات العامة كما يلي:

- 1- هي مجموعة من العمليات التطبيقية للعلوم الاجتماعية.
- 2- هي مهنة يمارسها متخصصون على مستوى مناسب من العلم والخبرة والمهارة.
- 3- تستفيد منها المنظمات في إيجاد التفاهم والتكيف بينها وبين جماهيرها داخلياً وخارجياً.
- 4- تستخدم وسائل الاتصال استخداماً علمياً. (غريب، 2003، ص 52).

كما قدمت بعض التعريفات المهنية لمصطلح العلاقات العامة إطاراً شاملاً لمراحل أداء مهنة

العلاقات العامة حيث عرفت بأنها "المهنة التي تتولى تخطيط وتنظيم وتوجيه وتقويم الأنشطة

والأعمال المتعلقة بالجماهير المرتبطة بالمنظمة وكذلك الرأي العام، بهدف الاحتفاظ بعلاقات

طيبة معه، وتستخدم في سبيل ذلك البحوث ومختلف وسائل الاتصال وفنونه على أسس أخلاقية

مهنية لتحقيق هذه المهام". (زيدان، 1999، ص 69-93).

إن العلاقات العامة في عصرنا الحالي الذي يعج بالجدید یومیاً، أصبحت ركناً أساسياً من الأعمال الإدارية لأیة مؤسسة، سواءً كانت مؤسسة أعمال أم مؤسسة حكومية أم مؤسسة تطوعية خيرية كما أسلفنا. بحيث تتمكن المؤسسة من متابعة التطورات أولاً بأول لمواكبة المستجدات التي لها تأثير على أعمال المؤسسة من خلال جمهورها إما الداخلي أو الخارجي أو كليهما معاً.

العلاقات العامة والإدارة:

يمكن ملاحظة لقاء العلاقات العامة مع مفاهيم عديدة معروفة في علوم الإدارة وعلم النفس وعلم الاجتماع وغيرها، فمجال الجمهور الداخلي، الذي يشكل المجال الأول للعلاقات العامة هو بمثابة حجر الأساس في رسم صورة المؤسسة أمام جماهيرها، وهذا الجمهور يعد من أهم مجالات الإدارة خصوصاً في إدارة الموارد البشرية، وبهذا فإن العلاقات العامة تلتنقي في هذه المستوى بالمستوى الإداري أو بالمسار الوظيفي، وهو مفهوم حديث نسبياً في الإدارة والعلاقات العامة، وأول ما عرف مفهوم المسار الوظيفي في الإدارة وبدأ ينتقل إلى العلاقات العامة، ويشير جمال الدين محمد المرسي إلى أنه يمكن النظر إلى مفهوم المسار الوظيفي من عدة زوايا، فقد ينظر إليه على أنه مجموعة الوظائف المتتالية التي يشغلها الفرد على امتداد عمره الوظيفي، والتي تتأثر باتجاهاته وطموحاته وآماله ومشاعره، وقد ينظر إلى المسار الوظيفي من منظور الحركة داخل التنظيم، كما قد ينظر إلى المسار الوظيفي أو المهني باعتباره سمة مميزة للموظف، حيث يتكون مسار كل موظف من عدة وظائف ومراكز إدارية وخبرات متنوعة. (المرسي، 2003،

وترينا بعض المواقف أن هنالك تداخلاً بين أعمال إدارة العلاقات العامة وإدارة الأفراد أو (إدارة القوى البشرية) كما يلي: (زويلف، 2010، 46)

1- قد تمارس إدارة الأفراد المقابلات الخارجية (External interviews) أو تدير نظم وصناديق الاقتراح، وكذلك الإعلان لدعوة الأفراد للاختيار والتعيين، بينما نرى أن هنالك أحياناً تمارسها العلاقات العامة لها علاقة وثيقة بأنشطة إدارة الأفراد مثل الإعلان عن المفاوضات الجماعية ونشر التقارير السنوية، ونشر أسماء المتميزين من العاملين.

2- ثمة ميادين وقواسم مشتركة بينهما مثل استطلاع الرأي العام فيما يخص العاملين والاجتماعات ومواضيع المساومة الجماعية. ولعلاج هذا التداخل بين الجانبين يمكن أن تدار إدارة الأفراد وإدارة العلاقات العامة من قبل المدير العام للمؤسسة. أو أن يكون لكلا الإدارتين مدير واحد، أو قد تندمج الإدارتان بإدارة واحدة تتولى أنشطتها.

3- لقد كان لاستخدام تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها في أنظمة المعلومات داخل التنظيم آثار إيجابية على مختلف نواحي العمل، خاصة المتعلقة بوظيفة الموارد البشرية، فلقد ساعدت نظم معلومات الموارد البشرية في ترشيد المعلومات والتحكم في تدفقها، وهذا بدوره سيؤثر إيجاباً على تنافسية المنظمة مما سيساعد في خلق القيمة. (العتيبي، 2012، 58)

ومما سبق يتبين ما يمكن للعلاقات العامة المساهمة به في مجال تنمية المسار الوظيفي، أو تنمية مهارات العاملين في المؤسسة، وتتنوع الأساليب والإجراءات التي يمكن أن تقوم بها العلاقات العامة في سبيل تحقيق ذلك، ومنها: التوجيه والإرشاد، وإجراء البحوث والدراسات، وتوفير الدورات التدريبية في مختلف الاختصاصات التي يحتاجها العاملون، والتنسيق مع الإدارة العليا من أجل تحسين ظروف عمل العاملين، وغير ذلك من الأساليب والإجراءات التي يبتكرها المدبرون وفقاً لخصائص المنظمة وخصائص البيئة المحيطة.

العلاقات العامة والتدريب:

مفهوم التدريب: يرى الباحث أن مهمات التدريب قد تتولاها عددٌ من الإدارات في المنظمات المختلفة حسب الهيكل الإداري للمؤسسة أو المنظمة، وبعض المنظمات تقيم أو تستحدث إدارة متخصصة تُعنى بالتدريب، وفي بعض المؤسسات تتولى العلاقات العامة هذه المهمة أو تسهم فيها بدور معين إلى جانب الإدارات والأجهزة الأخرى.

وتعددت تعريفات التدريب بتعدد المؤلفات الصادرة في هذا المجال، وفيما يلي عرض لبعض هذه التعاريف:

1- التدريب (training) هو النشاط المستمر لتزويد الفرد بالمهارات والخبرات والاتجاهات التي تجعله صالحاً لمزاولة عمل ما. (السلمي، 2001، 118)

2- "هو مجموعة من الأنشطة التي تسعى إلى إكساب المتدرب المعلومات والمهارات والاتجاهات بناءً على حاجاته الملحة باستخدام أساليب تدريب فردية أو جماعية". (المعاني وزملاؤه، 2011، ص12)

3- هو "إجراء منظم من شأنه زيادة معلومات ومهارات الفرد في مجال معين" (عجوة، 2004،

63) 4- هو "مجموعة من النشاطات المصممة والموجهة، إما لرفع مستوى مهارات ومعارف

وخبرات الأفراد أو لتعديل إيجابي في ميولهم وتصرفاتهم أو سلوكياتهم. (عليوة، 2001، 52)

ومن خلال التعريفات السابقة، نلاحظ أن عملية التدريب هي عملية مستمرة، ومخططة، وموجهة نحو أهداف معينة، وهي عملية شاملة لا تستهدف نوعيات معينة من العاملين، بل يجب أن تمتد إلى كل من له صلة بالعمل داخل المنظمة أو المؤسسة لأن كل المجالات بحاجة إلى تعزيز مهارات العاملين فيها وتنشيطها وتزويدها بكل ما هو جديد والتخلي عن الأساليب القديمة

التي لم تعد صالحة للعصر أو للأهداف المرجوة للمنظمة، ذلك أن التطورات المستمرة في العلوم والتكنولوجيا والاقتصاد والسياسة باتت تفرض على المؤسسات والمنظمات متابعتها أولاً بأول ونقل ما يفيد منها إلى المؤسسة والعاملين فيها ونظمها الإدارية والإنتاجية، وإلا فإن البديل هو تخلف المؤسسة عن مثيلاتها، وعجزها عن تلبية حاجات المجتمع والدولة.

ولا شك أيضاً أن التدريب يكتسب أهمية متزايدة وملحة بالنسبة للدول النامية نظراً للعبء المضاعف الملقى على عاتق التدريب والمتمثل في اللحاق بالدول الأكثر تقدماً. وتبرز أهمية التدريب لأنه يؤدي إلى تحسين الأداء في الحاضر؛ والتأهيل لمسئوليات أكبر في المستقبل، كما أنه مهم بالنسبة للأفراد الذين يلتحقون حديثاً بالعمل. (سكارنة، 2010) وتبرز ضرورة التدريب أكثر ما تبرز في المؤسسات والأعمال التي تستخدم التكنولوجيا الحديثة، وهي تكنولوجيا سريعة التطور والتغير مما يتطلب المتابعة المستمرة، وذلك فإن الجامعات هي أكثر المؤسسات مطالبة بالتعرف على التكنولوجيا ونقل ما هو مفيد منها وتدريب العاملين والطلبة على استخدامها بما يناسب حاجات المؤسسة والمجتمع والدولة، بل فإن على المؤسسات والمراكز التعليمية الأخرى مثل مراكز التكنولوجيا والتدريب تعديل ما أمكن من تلك التكنولوجيا بما يناسب المؤسسة ومجتمعها خصوصاً فيما يتعلق بالأهداف واللغة والقيم الثقافية، بحيث لا تصبح تلك التكنولوجيا أدوات للغزو اللغوي والثقافي والقيمي.

أهداف التدريب:

يهدف التدريب على اختلاف أنماطه إلى تحقيق ما يأتي من أهداف:

1- تنمية المعارف، أي تنمية معارف المتدربين ومعلوماتهم وتحديثها وتكريسها لخدمة أهداف

المنظمة.

2- تنمية مهارات العاملين وقدراتهم، ويتم ذلك من خلال الاهتمام بتنمية المهارات والقدرات والاستعدادات وتحديثها لدى الفرد لأداء العمل بكفاءة وفاعلية. (بن عيشي، 2011، 91)

3- تنمية السلوك والاتجاهات الإيجابية نحو العمل وبيئته ونحو المنظمة وزبائنها والمجتمع. (جرادات والمبيضين، 2001، 18)

4- تذكير العاملين بأساليب الأداء، وتعريفهم أولاً بأول بالتغيرات والتعديلات التي تدخل عليها من خلال الاستخدام والتوظيف.

5- الإسهام في إعادة التوازن النوعي والعددي لهيكل العمالة، فإذا حدث فائض في العمالة في تخصص أو قطاع معين يمكن من خلال التدريب التحويلي تأهيلهم لتخصص أو تخصصات أخرى بحيث يؤدي ذلك لسد العجز من خلال ذلك.

6- تقليل وقت أداء الخدمة في المنظمات الخدمية، وتحسين أساليب التعامل مع العملاء، مما يرفع درجة رضائهم عن المنظمة ومنتجاتها، وتحسين صورتها في أذهانهم ومما يدعم مركزها التنافسي. (مصطفى، 2000، 268)

وقد لخص علي السلمي أهداف التدريب في ثلاث مجموعات كما يلي: (السلمي، 2001، 253)

أ- **الأهداف الاقتصادية:** تتمثل في تحسين الإنتاجية، وتخفيض الفاقد والضائع، وزيادة

المبيعات، وتنمية الحصة السوقية، وزيادة معدلات النمو، وتأكيد المركز التنافسي.

ب- **الأهداف التقنية:** وتتمثل في تحسين استغلال الطاقات الإنتاجية المتاحة وسرعة تعميق

استيعاب التقنيات الجديدة وحل مشكلات إدماجها.

ت- **الأهداف السلوكية:** وتتمثل في تعديل دوافع العاملين واتجاهاتهم في تنمية رغباتهم

للأداء الأحسن، وتنمية روح الفريق بينهم وتعميق الإحساس بمفهوم خدمة العملاء.

وسائل التدريب في المؤسسات: (رضا والعبد، 2006، ص32-33)

1- **التدريب في العمل نفسه:** يعدّ مكان العمل المدرسة الطبيعية لحياة الموظف، وتأتي الفائدة بطريقة مباشرة عن طريق الملاحظة العملية للرؤساء، والتدريب في العمل يجب أن يكون منظماً ويأخذ شكلاً علمياً، ومن أهم الأشكال العلمية: فترة الاختبار التي يلتحق بها الفرد بالعمل وهذا التدريب يجب أن يكون منظماً. ومن أشكاله أيضاً التنقل بين الوظائف.

2- **التدريب الذي تستخدم فيه اللجان والمؤتمرات:** وهي وسيلة جيدة جداً للتدريب، إذ يجري طرح الأفكار وإبداء الرأي ونقل الخبرات وتنميتها.

3- **المحاضرات التي تقترن ببرامج ميدانية:** وهذا الأسلوب يعتمد على تلقين الدارسين لمحاضرات نظرية في موضوع التدريب ثم القيام بزيارات ميدانية على الطبيعة لتطبيق ما درس في المحاضرات النظرية.

4- **البرامج التدريبية عن طريق معاهد الإدارة:** تقوم معاهد الإدارة بتنظيم برامج تدريبية للعاملين في المنظمات المختلفة، وتقوم هذه المعاهد بمدّ الدارسين بالتطورات التي طرأت في مجال عملهم، خصوصاً وأننا نعيش عصر التغيرات والتطورات المعرفية والتقنية السريعة.

الاحتياجات التدريبية:

الاحتياجات التدريبية تعني العملية التي يتم بها تحديد وترتيب الاحتياجات التدريبية واتخاذ القرارات ووضع الخطط بشأن تلبية هذه الاحتياجات.

ومن الضروري أن يتم تحديد الاحتياجات التدريبية للعاملين من أجل عمل برامج ملائمة لطبيعة المؤسسة وتتناسب وقدرات العاملين، ذلك أن الاحتياجات التدريبية تعني ماذا وكيف يلزم العاملين من معلومات ومهارات للنجاح والتفوق في أداء عملهم، ولتحديد الاحتياجات التدريبية

للمنشأة أو المؤسسة لا بد من خطوتين أساسيتين: وصف الأعمال التي تحتاجها المؤسسة، وحصر شامل للعاملين في المؤسسة ومعرفة تخصصاتهم وإمكانياتهم وإعدادهم ومقارنة ذلك بوصف الأعمال في الخطوة الأولى. (عجوة، 2004)

وعملية تحديد الاحتياجات التدريبية تتضمن الإجراءات التفصيلية التالية: (معمار، 2009)

- 1- تحديد الفئة المستهدفة بالتدريب.
- 2- تعريف وتحديد الاحتياجات.
- 3- قياس مستوى القصور ومعوقات الأداء.
- 4- ترتيب الاحتياجات حسب الأولوية.
- 5- تحديد أهداف التدريب بناءً على نتائج تقدير الاحتياجات.

معوقات التدريب:

تتعدد معوقات التدريب من بلد إلى آخر ومن مؤسسة إلى أخرى، لكنها رغم ذلك تكاد تجمع على العقبات الرئيسية في الدول النامية، وأهمها:

1- اختلاف الهياكل التنظيمية للمنشآت وعدم تحديد الاختصاصات وتوزيع المسؤوليات بين الأفراد. (سكارنة، 2010، ص39)

2- قلة أو ضعف الحوافز للعاملين في المؤسسات خصوصاً الحكومية جراء الانخراط في عملية التدريب، وهذا يعني أن طمس الفوارق الحافزية بين المتدربين وغير المتدربين، وتعرّف الحوافز بأنها العوامل التي تدفع العاملين في المنظمة أو المنشأة أو الوحدة الإنتاجية إلى العمل بكل قواهم لتحقيق الأهداف المرسومة، (عجوة، 2004) والحوافز هذه قد تكون مادية كتحسين

الأجور والعلاوات والمكافآت.. الخ، أو قد تكون معنوية مثل فرص التقدم الوظيفي والمشاركة في رسم السياسات والتكريم وغير ذلك من الأساليب.

3- صعوبة تقويم نتائج التدريب لمعرفة انعكاساته على الإنتاجية، خصوصاً أن بعض النتائج المرجوة لا تبدو في المدى القريب، وهذا يعني عدم وجود مقاييس محددة ومتفق عليها لتقييم نتائج التدريب.

4- غياب السياسات التي ترشد العمل وتوجه اتخاذ القرارات وتعتبر أساساً يعتمد عليها الأفراد في مواجهة ما يعترضهم من مشكلات. (سكارنة، 2010، ص39)

5- ضعف الموازنات المرصودة من قبل الإدارة العليا لقضايا التدريب، خصوصاً التدريب الذي يعتمد على الاحتكاك بالخبرات الخارجية نظراً لكلفتها العالية والاستعاضة عنها بما توفر من خبرات محلية قد لا تكون ملائمة في بعض الحالات.

6- معوقات التدريب في العلاقات العامة خصوصاً: ومن أهم مشاكل التدريب في العلاقات العامة عدم وجود مدربين أكفاء، إذ لا بد أن يكون الشخص المُدرَّب على مقدرة كافية لتوصيل المعلومات للمتدربين، ولا شك أن مثل هذا العجز كان يمكن أن يُغطى لو كانت الصلة بين المؤسسات ومؤسسات ومراكز التعليم والتدريب هي صلة تكاملية. (وافي، 2007)

جامعة الكويت وإدارة العلاقات العامة فيها:

أنشئت جامعة الكويت في أكتوبر 1966 بموجب القانون رقم 29 لسنة 1966 ، بشأن تنظيم التعليم العالي والقوانين المحمولة له، وتم افتتاحها رسمياً في 27 نوفمبر 1966، وكانت الجامعة عند تأسيسها تضم كلية العلوم والآداب والتربية وكلية البنات الجامعية، لكنها بلغت في هذا العام (2013) سبع عشرة كلية عدا عن الإدارات الأخرى البالغة ثمانى إدارات هي: جريدة آفاق، وإدارة المشتريات، وصندوق الضمان الاجتماعي للعاملين، وإدارة شؤون التخزين، وإدارة الإنشاءات، والصيانة، وإدارة الأمن والسلامة، ولجنة تقييم أجهزة وأنظمة الحاسب الآلي، وإدارة الخدمات العامة.

أما المراكز المتخصصة المختلفة فقد وصل عددها إلى عشر مراكز هي: مركز نظم المعلومات، عمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر، مركز الدراسات الإستراتيجية والمستقبلية، مركز التقييم والقياس، مركز التعليم عن بعد مركز دراسات الخليج والجزيرة العربية، المركز العربي الإقليمي للقانون البيئي، مركز الخوارزمي، البرنامج الإنشائي، مكتبة الطالب جامعة الكويت.

وتشهد جامعة الكويت توسعاً كبيراً في عدد كلياتها العلمية التي بلغت 16 كلية إضافة إلى الإدارات المختلفة، وتقدم برامج معتمدة في العلوم والإنسانيات على مستوى الدراسات العليا من ماجستير ودكتوراه يقوم بتدريسها أساتذة متميزين مؤهلين دولياً يصل عددهم إلى 1436. أما عدد الطلبة فمن المتوقع أن يصل إلى نحو من 34 ألف طالباً وطالبة للعام الدراسة 2014/2013 بعد أن أعلنت الجامعة عن قبول حوالي (1400) طالباً وطالبة لهذه السنة الدراسية.

تضم هيئة جامعة الكويت الإدارية 3801 موظفاً يتم تدريبهم وتأهيلهم بصورة دورية للارتقاء بمستوى الأداء الوظيفي باستمرار. (موقع الجامعة الإلكتروني).

إدارة العلاقات العامة والإعلام في الجامعة:

تمثل إدارة العلاقات العامة والإعلام واجهة لمؤسستها، فهي تسعى دائبة إلى إبراز دور جامعة الكويت كصرح أكاديمي يسعى إلى إثراء المجتمع بمخرجاته وإرساء دعامة التعليم العالي في المجتمع الكويتي.

وتتبع إدارة العلاقات العامة والإعلام الأمانة العامة في جامعة الكويت ، وتختص بتعريف المجتمع الكويتي بكل أنشطة الجامعة ودورها وجهودها المنصبة في خدمة المجتمع وتنميته وتطويره، وزيادة حلقة الوصل بين الجامعة والجهات المتعاملة معها كأعضاء هيئة التدريس والباحثين والطلبة والعاملين والفنيين داخل أسوار الجامعة والمؤسسات والجامعات في الكويت وخارجها، كما تقوم إدارة العلاقات العامة بمواكبة التكنولوجيا الحديثة في مجال الإعلام المرئي والمسموع والمقروء لإبراز دور الجامعة.

ويعتبر الإعلام أداة نشطة وقناة فعالة في تسليط الضوء وتوضيح جوانب الحياة داخل الجامعة والتي تهتم قطاعات واسعة في المجتمع في ضوء التواصل الوثيق بينها وبينه من خلال أنشطتها المختلفة والمتعددة في المجالات الأكاديمية والبحثية والتدريبية والاستشارية.

وتقوم إدارة العلاقات العامة والإعلام بجامعة الكويت دوراً أساسياً في إبراز أنشطة الجامعة ودورها التعليمي والأكاديمي، ويتم تقسيم جماهيرها إلى جماهير داخلية تشمل فئات أهمها الأساتذة والطلاب والخريجين والموظفين، وجماهير خارجية وتشمل الهيئات المتصلة بالتعليم

العالي، بالإضافة إلى الشركات والمؤسسات والوزارات في القطاع العام والخاص وقطاع الأعمال وقطاع السياحة وغيرها.

كما تقوم إدارة العلاقات العامة والإعلام بجامعة الكويت بكافة الاتصالات الشخصية والإعلامية التي تؤدي إلى التعاون والتفاهم بين الجامعة وفئات الجماهير المختلفة، ويقع على عاتق الإدارة مسئولية تذليل الصعاب التي تواجهها الجامعة في اتصالاتها بالجمهور والصحف والإذاعة والهيئات العلمية ومختلف المؤسسات وكذلك شرح رسالة الجامعة في المجتمع وبيان أوجه النشاط العلمي والاجتماعي والرياضي والثقافي، ومتابعة الندوات والمؤتمرات للجمهور الخارجي، وبذل الجهود للنهوض بالمجتمع، وتوطيد العلاقة بين الجامعة والمجتمع المحيط بها. وتعمل إدارة العلاقات العامة والإعلام على رصد الفعاليات والمناسبات والأحداث التي تزخر بها جامعة الكويت والتي تستحوذ على اهتمام المتابعين والمراقبين والعاملين في هذا الصرح الأكاديمي من إدارة جامعية وهيئة تدريسية وطلبة وأولياء أمور وغيرهم، كما تسعى لإقامة جسور التواصل والتفاهم المتبادل بينها وبين الإدارة الجامعية من خلال التعاون المستمر مع مكاتب العلاقات العامة لتزويدها بأي معلومة تعرف أبناء المجتمع الكويتي بأهم الأنشطة والتطورات الحاصلة في كلياتهم.

الهدف العام لإدارة العلاقات العامة والإعلام:

تهدف الإدارة إلى تهيئة الظروف المناسبة التي تساعد على زيادة مساهمة الجامعة في تنمية المجتمع والتعريف بمختلف الأنشطة والخدمات التي تؤديها وتوثيق علاقة الجامعة بالمؤسسات الإعلامية وتوعية المجتمع برسالة الجامعة وأهدافها وسياساتها وإنجازاتها، فضلا عن تدعيم العلاقة وتنميتها بين الجامعة ومختلف الهيئات والمؤسسات في الدولة بالإضافة إلى الرد على ما يوجه للجامعة من انتقادات قد تمس صورتها في المجتمع.

أقسام إدارة العلاقات العامة والإعلام ومسئولياتها:

1- قسم الصحافة

يعدّ قسم الصحافة من أهم أقسام إدارات العلاقات العامة والإعلام في أي مؤسسة حكومية أو خاصة، وللقسم أهمية كبيرة في الإعلام عن جامعة الكويت ودورها الريادي ومكانتها العلمية الكبيرة في ظل منافسة الجامعات الخاصة وتزايدها، ويسهم هذا القسم في تعريف المجتمع الكويتي من خلال ما يرسل يومياً للصحف المحلية بالجوانب المضيئة والإيجابية لجامعة الكويت، ويضم القسم نخبة من المتخصصين والمتخصصات من خريجي قسم الإعلام في كلية الآداب - قسم الصحافة، ذوي المقدرة الكافية والخبرة العملية والكفاءة في العمل الصحفي.

وتتلخص رؤية القسم في إيجاد صورة ذهنية مضيئة عن جامعة الكويت من خلال توضيح الدور المهم الذي تقوم به كل كلياتها وإداراتها ومراكز عملها من أجل تحقيق رسالتها السامية سواءً في نشر الثقافة والعلوم والآداب أو إعداد الكوادر المؤهلة أكاديمياً التي تخدم دولة الكويت في مختلف المجالات أو عن طريق البحث العلمي الذي يخدم المجتمع وذلك من خلال الآتي:

- العمل على إمداد الرأي العام بالمعلومات الصحيحة والحقائق عن جامعة الكويت.
- الإعلام عن جامعة الكويت وكلياتها ومراكز العمل فيها ونشر الوعي فيما يتعلق بأنشطتها.
- مد جسور التعاون مع محرري الصفحات الجامعية في جميع الصحف المختلفة فضلاً عن وكالة الأنباء الكويتية (كونا).

- تدعيم الصورة الذهنية والسمعة الطيبة للجامعة وتكريس ثقة جماهيرها بها.

- ويتمثل نشاط القسم في:

- تزويد وسائل الإعلام على اختلاف نوعياتها بالمعلومات والحقائق والأخبار عن جامعة الكويت وكلياتها ومرافقها.
- الرد على ما ينشر حول جامعة الكويت.
- تخطيط الحملات الإعلامية.
- تنظيم المؤتمرات الصحافية.
- قياس نسبة نشر أخبار جامعة الكويت في الصحف المحلية.
- بناء علاقات سليمة للجامعة مع مجتمعها والتعريف بأنشطة الجامعة والإعلام عن دورها وجهودها التي تقوم بها في إطار رسالتها السامية لخدمة المجتمع وتنميته وتطويره.
- إصدار مطبوعات خاصة توثق المؤتمرات والأنشطة الجامعية المهمة التي تشارك فيها إدارة العلاقات العامة والإعلام.
- تزويد قسم النشر الإلكتروني في الإدارة بالأخبار الهامة لنشرها على الموقع الإلكتروني الرسمي لجامعة الكويت.
- الرد على الاستفسارات حول فعاليات وأنشطة الجامعة بصورة عامة.

2- قسم البرامج الإعلامية

يقوم قسم البرامج الإعلامية بتغطية الفعاليات والأنشطة والندوات والمؤتمرات التي تتعلق بالطلبة بالكليات والإدارات ومراكز العمل بالجامعة وإعداد استطلاعات حيوية حول قضايا جامعية محورية مثل: استطلاع حول إدارة الإسكان الطلابي، وعمل مقابلات مع الطلبة المبتعثين، بالإضافة إلى الآتي:

- التعاون مع القنوات الفضائية لتسهيل مهامهم الوظيفية لتغطية الفعاليات الجامعية.

- المساهمة مع بعض القنوات الفضائية في إعداد وإخراج برنامج أكاديمي وجامعي، مثل برنامج في قناة الصباح باسم (برنامج أكاديميا)، وبرنامج آخر في قناة العدالة باسم (شباب العدالة).

- التعاون مع وزارة الإعلام بتلفزيون دولة الكويت وذلك من خلال إنتاج وإعداد بعض البرامج التلفزيونية.

- التعاون مع قناة الوطن والتي أفردت مساحة واسعة لعرض وتسليط الضوء على أهم الأخبار والأنشطة والفعاليات الجامعية.

- إعداد برنامج باسم (إذاعات) عبر أثر إذاعة دولة الكويت، والذي يبيث أهم الأخبار التي تتعلق بأنشطة جامعة الكويت المختلفة.

- أرشفة وتخزين اللقاءات والبرامج التلفزيونية كاملة على قرص (DVD) ليتم الرجوع إليها بكل سهولة للباحثين والإعلاميين والمخرجين والمعددين والمصورين.

- مشاركة قسم البرامج الإعلامية مع قسم الإعلام بكلية الآداب في تنظيم وتحضير المؤتمر الخامس عشر للجمعية العربية الأمريكية لأساتذة الاتصال.

- عمل تصاريح دخول وتسهيل مهمات العديد من شركات الإنتاج التلفزيوني لتصوير برامج علمية وثقافية داخل الحرم الجامعي والإطلاع على سكريبتات مسلسلات اجتماعية.

3- قسم الإعلان

يقوم قسم الإعلان بإدارة العلاقات العامة والإعلام بإعداد وتنفيذ الحملات الإعلانية للاحتفالات والمناسبات المختلفة الخاصة بجامعة الكويت من أهمها الحفل الخاص بأوائل الخريجين تحت رعاية حضرة صاحب السمو أمير البلاد والذي يقام سنوياً والحفل الموحد السنوي لخريجين جامعة الكويت للعام الجامعي تحت رعاية ولي العهد. ويغطي القسم إعلانات لنشاطات وفعاليات

مراكز وإدارات وعمادات الجامعة المختلفة، أما قسم النشر الإلكتروني فهو القسم المسئول عن إدارة محتوى الموقع الإلكتروني الرسمي لجامعة الكويت www.ku.edu.kw بكل ما يحتويه من معلومات وأخبار وإعلانات وقنوات التواصل الاجتماعي [twitter](https://twitter.com/ku)-[facebook](https://www.facebook.com/ku) كما أنه القسم المسئول عن الرسائل النصية القصيرة sms ورسائل البريد الإلكتروني التي تُعنى بتوثيق أواصر التواصل بين المجتمع الجامعي بقطاعاته المختلفة، والقيام بنشر الأخبار والتصريحات والفعاليات الخاصة بجامعة الكويت يوميا وباستمرار على الموقع الإلكتروني الرسمي لجامعة الكويت وبصورة آنية قبل أن تنشر في الصحف والمواقع الإلكترونية الإخبارية الأخرى وباللغتين العربية والإنجليزية.

ومنذ أبريل 2010 وبناء على رغبة من إدارة تحرير جريدة آفاق الجامعية قام القسم بتأسيس صفحات لأخبار الجريدة باللغة الإنجليزية من خلال تزويد الجريدة بأخبار جامعة الكويت من تصريحات وفعاليات وإعلانات مع تصميم الصفحات وتحديد أولويات نشر الأخبار حتى أصبح القسم يتولى سكرتارية تحرير القسم الإنجليزي لجريدة آفاق.

ويسهم الموقع الإلكتروني بالتواصل مع أعضاء هيئة التدريس والموظفين من خلال إرسال رسائل البريد الإلكتروني وذلك في المناسبات (تهنئات الأعياد والمناسبات الدينية) كما يتم إخطارهم في الحالات الاجتماعية (العزاء). وهو أيضاً عمل كفئة للتواصل بين الإدارة العليا ومراكز العمل والكليات وبين أسرة الجامعة من خلال إرسال رسائل البريد الإلكتروني الخاصة بتصريحات الإدارة العليا والفعاليات المختلفة التي تقام بالجامعة.

و يقوم قسم النشر الإلكتروني بإرسال ملف قصاصات أخبار الجامعة في الصحافة بصيغة PDF عبر البريد الإلكتروني للإدارة العليا في الجامعة وبصورة يومية.

ولخلق قنوات للتواصل فقد تمكن قسم النشر الإلكتروني بالتعاون مع مركز نظم المعلومات من عمل حساب لجامعة الكويت في قنوات الوسائط الاجتماعية (facebook-twitter) ووضعه في أيقونات واضحة على الصفحة الرئيسية للموقع الإلكتروني الرسمي للجامعة باللغتين العربية والإنجليزية.

4- قسم الإصدارات

هو القسم المختص بإعداد وحفظ وتوزيع وتوثيق الكتيبات والنشرات والبروشورات والإصدارات والمطبوعات الجامعية، كما يختص بطباعة الملصقات الإعلامية وتوزيعها ومتابعتها، بالإضافة إلى إصدار نشرات وكتيبات إعلامية سنوية ونصف سنوية وربع سنوية.

5- قسم التصوير

يقوم قسم التصوير باعتماد نظام الأرشفة الإلكترونية من خلال تخزين الصور على جهاز "هارد دسك" مما يسهل عملية إيجاد الصور المطلوبة من خلال عنوان الفعالية، وقد تم تزويد القسم بجهاز ناسخ آخر لنسخ (الـ "CD" والـ "DVD") بشكل أسرع مما يساعد على سرعة إنجاز الطلبات المتعلقة في نسخ وطباعة الأقراص المدمجة.

6- قسم العلاقات العامة

يقوم قسم العلاقات العامة بالعديد من المهام، من أبرزها:

1- الإعداد للحفلات الكبرى التي تعقدها الجامعة (حفل المتفوقين - الحفل الموحد - حفل

الخريجين القدامى).

2- التنسيق مع الجهات المختصة لتنظيم الحفل سواءً كان داخل الحرم الجامعي أو خارجه.

3- المتابعة مع الجهات الخارجية في حال إقامة احتفالية كبرى بحضور القادة السياسيين داخل

الحرم الجامعي أو خارجه.

4- استقبال الوفود الطلابية الزائرة مثل تبادل الزيارات مع طلاب الجامعات الأخرى لتحقيق أهدافها العلمية والثقافية.

5- استقبال ضيوف الجامعة وتسهيل إقامتهم وتذليل العقبات والعمل على راحتهم ورسم صورهم طيبة عن الجامعة لديهم.

6- ربط الجامعة بما فيها من مراكز علمية متخصصة بقطاع السياحة من خلال ترتيب الزيارة للوفود الزائرة.

7- استقبال الوفود الأجنبية والتبادل العلمي حيث زاد اهتمام الجامعة باستقبال وفود أجنبية وتدريب إقامتهم ومرافقتهم وإعداد برنامج ترفيهي سياحي لهم.

7- القيام بكافة الأعمال والتجهيزات المختلفة التي تتعلق بسفر وانتقالات جمهور الجامعة الداخلي وتوفير وسائل الانتقال المناسبة لهم.

7- قسم المعارض والمؤتمرات

تتمثل رسالة قسم المعارض والمؤتمرات في تمثيل جامعة الكويت من خلال المشاركة بالمعارض التي تقام بالمناسبات المختلفة والوطنية سواء داخل الكويت أم خارجها. وتنظيم المؤتمرات والمعارض والندوات وتنفيذها بالتعاون مع الكليات ومراكز العمل بالجامعة. (موقع

جامعة الكويت، 2013)

الدراسات السابقة:

- الدراسات العربية:

- دراسة جوهر، محمد (1978) "أهداف ووظائف العلاقات العامة في مؤسسات الحكومة والقطاع العام بالعراق: دراسة ميدانية.

هدفت الدراسة التعرف إلى أهداف العلاقات العامة في مؤسسات الحكومة والقطاع العام بالعراق، واعتمدت الدراسة على مسح شامل لأجهزة العلاقات العامة، وشملت الجهاز الإداري بتقسيماته الأربعة وهي: 1. الهيئات الاستشارية. 2. الوزارات والأجهزة الحكومية المركزية.

3. المؤسسات العامة. 4. المنشآت.

وكان من أهم نتائج الدراسة:

1. حددت أجهزة العلاقات العامة الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها بسبعة أهداف يحتل الإعلام عن المنظمة المرتبة الأولى من حيث الأهمية النسبية في الأجهزة الحكومية المركزية وفي المؤسسات العامة وعلى مستوى الدولة والمرتبة الثانية في المنشآت.

2. العلاقة بين العملية الإدارية ومستوى الارتباط الإداري ضعيفة في المنشآت أما على مستوى الدولة في الأجهزة الحكومية فهي ضعيفة جداً.

3. العملية الإدارية لأجهزة العلاقات العامة في القطاعات الثلاثة (الأجهزة الحكومية المركزية، المؤسسات العامة، المنشآت) مصابة بخلل كبير وهو خلل يؤدي إلى فشلها.

4. لا يعار البحث العلمي كنشاط أساسي من أنشطة العلاقات العامة إلا أهمية قليلة في حين أن التدريب والتقويم يعار لها أهمية أعلى منه نسبياً، أما التخطيط والتنسيق فتعار لهما الأهمية الأكبر.

- دراسة حسن، السيد (1986) العلاقات العامة في الجامعات المصرية.

أجرى الباحث دراسة ميدانية على جميع أجهزة العلاقات العامة في الجامعات المصرية مستخدماً أسلوب المسح الشامل، وقام باختيار عينة من ثلاث جامعات وهي القاهرة والأزهر والزقازيق للتعرف بشكل أعمق على مدى فعالية العلاقات العامة في الجامعات المصرية ودراسة أثارها على بعض الجماهير النوعية.

وكان من أهم النتائج:

1. تركزت أهداف العلاقات العامة في الجامعات المصرية على الاتصال بالجمهور الخارجي للجامعة.

2. جاءت الوظائف والأنشطة الإعلامية في مقدمة الوظائف التي تقوم بها العلاقات العامة.

3. تقوم أجهزة العلاقات العامة ببعض الوظائف التي لا تدخل في اختصاصاتها مثل إجراءات السفر والعودة للقيادات وأعمال التسهيلات.

4. تأتي الدورات المتخصصة في العلاقات العامة في المرتبة الأولى يليها دورات اللغة الانجليزية.

- دراسة علي، منى (2006) "دور الاتصال في عملية التغيير في المنظمات دراسة على عينة من المنظمات الإنتاجية والخدمية في مصر.

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور الاتصال في عملية التغيير في المنظمات الإنتاجية في مصر، وأجرت الباحثة دراسة تحليلية على عينة عمدية وهما شركتا أكسون موبيل مصر والدلتا للصناعات (أبيدال).

وكان من أهم النتائج:-

1. تمر المنظمات في مصر بتغييرات جذرية ناتجة عن تفاعلها مع بيئتها المحيطة الخارجية داخل وخارج مصر وتشكل محددات البيئة الخارجية التغيير التنظيمي من حيث نوع التغيير

وأهدافه في إدارة المنظمة في مواجهة القوانين الحكومية وتغيرات السوق والمنافسة في حين تحدد العوامل الداخلية عوامل نجاح أو فشل التغيير وضمان استمراريته.

2. أن للاتصال دور إستراتيجي في كل مراحل عملية التغيير التنظيمي سواءً أدرك أعضاء المنظمة هذا الدور أم لم يدركوه، ولكنه يمثل العامل الرئيس في تشكيل علاقات المنظمات مع العاملين وعلاقتها مع العالم الخارجي.

3. الافتقار إلى إستراتيجية للاتصال التنظيمي محددة الأهداف وتسير جنباً إلى جنب مع إستراتيجية إدارة التغيير بالمنظمة.

4. عدم الاهتمام بالاتصال التنظيمي الإستراتيجي بالعاملين في المنظمات مما يسبب نمو عوائق التغيير والتطوير على المستويين الفردي والجماعي.

5. عدم وجود خبرات متخصصة للقيام بالاتصال التنظيمي الداخلي القائم على الاحتراف والخلفية العلمية، ومن ثم افترقت المنظمات إلى إستراتيجية فعالة للاتصال داخل المنظمة وخارجها بما يتلاءم مع حجم عملها في السوق.

6. الاعتماد على مهارات التعلم والتدريب المستمر وحدها لا تكفي لإدارة الاتصالات في المنظمات محل الدراسة وافترقت لوجود فريق لتنفيذها بفعالية.

- دراسة سليمان، شريفة (2006) "دور العلاقات العامة في تشكيل الصورة الذهنية للمؤسسات الحكومية من منظور الخدمة الإلكترونية دراسة حالة على أمانة دبي.

اعتمدت الدراسة على تحليل مضمون مواقع المؤسسات الحكومية في أمانة دبي على شبكة الإنترنت، وأجرت الباحثة دراسة ميدانية تحليلية على عينة عمدية على الشركات المسجلة على موقع بلدية دبي على شبكة الإنترنت.

وكان من أهم النتائج:

1. أسهمت تقنية شبكة الإنترنت في تغيير أساليب تفاعل المؤسسات الحكومية مع الجمهور وأضافت بُعداً جديداً يتصف بالثنائية في التفاعل.
2. هناك اهتمام من قبل المؤسسات الحكومية في أمانة دبي بتطوير خاصية التفاعل بينها وبين جمهورها على ضوء مفهوم الحكومة الإلكترونية.
3. اتجهت بلدية دبي إلى أتباع الأسلوب التدريجي في تشجيع الجمهور على استخدام الموقع الإلكتروني وتجزئة المسائل المعقدة إلى مكونات سهلة الفهم.
4. ان الدور الذي يقوم به ممارسو العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية بدبي يقتصر على تزويد الموقع بأخبار وأنشطة المؤسسة لذا لم تكن جهود العلاقات العامة ذات طابع متناسق مع جهود المؤسسة وبالتالي لم تلب الأهداف الأساسية للجمهور.

- عاطف، حاتم (2012) "أثر استخدام الإنترنت على أخلاقيات ممارسة العلاقات العامة دراسة تطبيقية".

هدفت الدراسة التعرف إلى أثر استخدام الإنترنت وتكنولوجيا الاتصال على أخلاقيات ممارسة العلاقات العامة كهدف رئيسي.

وهي دراسة وصفية تحليلية استخدمت منهج المسح المستخدم في البحوث الإعلامية والاجتماعية، وحيث تم إجراء الدراسة الميدانية على عينة عمدية من المؤسسات الحكومية والخاصة والدولية العاملة في مصر؛ إذ تم مسح عدد (200) مفردة من ممارسي العلاقات العامة، والإعلام، والتحرير، والنشر، والدعاية، بالمؤسسات عينة الدراسة بكل من: (وزارة الصحة - وزارة البيئة - الهيئة العامة للاستعلامات - مكتب منظمة الصحة العالمية بالقاهرة - المصرية للاتصالات -

موبينيل - فودافون - اتصالات مصر)، وتم اختيار عينة عمدية من المواقع الرسمية للمؤسسات عينة الدراسة على الإنترنت؛ لدراسة وتحليل مضمون رسائلها الإعلامية الموجهة للجمهور، بهدف تحديد مدى التزام القائم بالاتصال بأخلاقيات ممارسة المهنة. واستخدمت الدراسة صحيفة الاستبيان وأسلوب تحليل المضمون، والمقابلات المتعمقة كأدوات للدراسة.

وكان من أهم ما توصلت إليه الدراسة من نتائج ما يلي:

- أن 92% من إجمالي أفراد عينة الدراسة يرون أن أخلاقيات ممارسة العلاقات العامة تأثرت إيجاباً باستخدام الإنترنت.

- أظهرت النتائج أن المظاهر السلبية لاستخدام الإنترنت على أخلاقيات ممارسة العلاقات العامة، تتمثل في الانفراد بعرض وجهة نظر المؤسسة دون أخذ رأى الجمهور في الاعتبار بموافقة 43.8%، ووافق 50% من المؤيدين للتأثير السلبي للإنترنت على أن الممارسين يتحيزوا مع المؤسسة ضد الجمهور وتبنى دور المدافع عن نشاطها بغض النظر عن التأثير السلبي له على أفراد المجتمع، ووافق 50% على أن الإنترنت يسهم في تضخيم الإيجابيات وإخفاء السلبيات.

- لم يتضح للباحث من تحليله لمواقع عينة الدراسة وجود روابط عن أخلاقيات الممارسة المهنية، حيث اقتصر مفهوم أخلاقيات الممارسة المهنية بذكر قوانين استخدام الموقع ومسئولية الاستخدام.

- وجود علاقة ارتباط غير قوية بين وعي القائمين بالاتصال بالمسئولية الاجتماعية وأخلاقيات السلوك الاتصالي المسئول.

وأظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطيه بين وعي القائمين بالاتصال بالمسئولية الاجتماعية وأخلاقيات السلوك الاتصالي المسئول.

- عدم وجود علاقة دالة إحصائياً بين نوع التعليم لممارس العلاقات العامة والتزامه بأخلاقيات المهنة.

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين ممارسي العلاقات العامة في المنظمات وطبيعة المنظمة التي تهدف إلى الربح والمنظمات غير الربحية في درجة الالتزام بالمعايير الأخلاقية.

- دراسة خوام، سميح (2010) الرضا الوظيفي لدى العاملين وآثاره على الأداء الوظيفي، دراسة تطبيقية على (شبكة الجزيرة الفضائية).

طرحت مشكلة الدراسة العلاقة بين درجة الرضا الوظيفي وبين الأداء للموظفين في شبكة الجزيرة الفضائية، وهدفت التعرف على أسباب الفروقات في الأداء الوظيفي بين الموظفين وارتباط زيادة مستوى الرضا الوظيفي بزيادة نسبة الأداء الوظيفي لدى الموظفين. وطبقت الدراسة الميدانية على موظفي الجزيرة في المقر الرئيسي في دولة قطر البالغ عددهم (1000) موظف تم اختيار عينة منهم من (100) موظف لتطبيق استمارة الدراسة.

وقد أظهرت الدراسة عدة نتائج منها:

- أن 80% عبروا عن رضاهم عن أدائهم الوظيفي بشكل جيد جداً وممتاز. وأن 68% من أفراد العينة يشعرون برضا عما يحصلون عليه مقابل ما يقدمونه من أعمال سواءً بأجر أم بأوقات دوام. وأن (90%) منهم راضون عن ما يحصلون عليه من أجر شهري في الشبكة.

- بلغت نسبة الرضا عن العدالة في توزيع المهام على الموظفين 64%، مقابل 36% غير راضون عن ذلك بسبب سياسة المحسوبية وغيرها من الأسباب.

- أن 72% من أفراد العينة يشعرون بأن وظيفتهم تتناسب مع مؤهلهم العلمي، مقابل 28% غير راضون. وأن 72% أيضاً من أفراد العينة يشعرون بأن وظيفتهم تتناسب مع مخبراتهم العملية، مقابل 28% غير راضون.

- أن 84% من أفراد العينة مقتنعون بأن مكان العمل يؤثر على الأداء الوظيفي.
- أن 68% من الموظفين يشعرون برضا عن التعامل بين الإدارة والموظفين، و (32%) لا يشعرون بذلك.

- العتيبي، عزيزة (2010) أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية: دراسة ميدانية على الأكاديمية الدولية الاسترالية.

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال على أداء الموارد البشرية في الأكاديمية الاسترالية في ملبورن، وأثر ذلك على الأداء الوظيفي، وهدفت أيضاً إلى التعرف على أنظمة الموارد البشرية المستخدمة في المؤسسات التعليمية، وأنظمة الخدمات التعليمية الإلكترونية لما لهما من دور كبير في التوجه نحو استخدام التكنولوجيا في إدارة الموارد البشرية. وتكونت عينة الدراسة من كافة العاملين في الأكاديمية وعددهم (72) موظفاً، حيث جرى استخدام الاستبيان لجمع المعلومات.

وكان من أهم نتائج الدراسة ما يلي:

- كان لنظام الأكاديمية في تقديم الخدمات التعليمية الإلكترونية تأثير على وظائف إدارة الموارد البشرية الإلكترونية وخاصة في مجالات التدريب والتطوير، الاتصال والتعلم الإلكتروني.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة أفراد العينة تعزى إلى المتغيرات الشخصية (الفئة العمرية، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخدمة، فئة الوظيفة، المسمى الوظيفي، الحالة الاجتماعية، الجنس) وذلك بسبب وجود تقارب بين مواصفات أفراد العينة.

- الخدمات التعليمية الإلكترونية، هي واقع العصر الحالي، وهي رافد مهم للتعليم النظامي في عصر تكنولوجيا الإنترنت وثورة المعلومات، ويمكن الاستفادة من مزاياها بشكل واسع في بعض أنشطة إدارة الموارد البشرية كالتعلم الإلكتروني والتدريب عن بعد.

دراسة الفقهاء، جيهان (2012) دور دائرة العلاقات الدولية والعمامة بمؤسسة الإذاعة والتلفزيون الأردنية في تدريب العاملين بإدارتي الأخبار والبرامج.

هدفت الدراسة إلى الوقوف على الدور الذي يؤديه التدريب في تأهيل العاملين في مؤسسة الإذاعة والتلفزيون الأردنية ودور دائرة العلاقات الدولية في ذلك التأهيل. وكذلك هدفت إلى التعرف على المحاور أو الأهداف التي تسعى لها البرامج التدريبية للدائرة، وبيان مدى الرضا للعاملين عن تلك الأنشطة التدريبية. واستخدمت الدراسة لتحقيق أهدافها المنهج الوصفي المسحي وأداته الاستبيان الذي طبق على عينة من (263 موظفاً وموظفة) تعادل 52% من مجتمع الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها أن مستويات الرضا عند المبحوثين عن الدورات كانت منخفضة من وجهة نظر أفراد العينة، وهذا الانخفاض يُعزى إلى مستوى إدراك أفراد العينة أهمية هذه الدورات وأن الدورات المعطاة غير مرضية للعينة. ولم تظهر النتائج أية فروق في مستويات الرضا تبعاً لمتغيرات (الجنس، السن، الوظيفة) للمبحوثين، وأن موظفي إدارة الأخبار كانوا أكثر رضا عن الدورات عن العاملين في إدارة البرامج

ثانياً الدراسات الأجنبية :

- دراسة سكامبيل وستيد (Scamble & Stead : 2009) وهدفت إلى معرفة العلاقة بين الرضا الوظيفي ومتغيرات العمر والأجور، ومدة العمل ، وبلغت عينة الدراسة (64) فرداً يشكلون فريقاً مهنيًا يعمل في المكتبات المتخصصة ومراكز الإعلام التربوي، وتوصلت الدراسة لعدة نتائج أهمها:

- عدم وجود علاقة بين متغير السن أو الخبرة والرضا الوظيفي.

- وجود علاقة ايجابية بين الأجور والرضا الوظيفي .

- دراسة لياكو وشوماخر (Liacqu, & Schumacher: 2010)

هدفت الدراسة التعرف إلى العوامل التي تؤدي إلى الشعور بالسعادة أو عدم الارتياح في العمل، واستخدم الباحث تقسيم هرزبرج (Herzberg,1968) في نظرية العاملين التي تركز على تحليل العوامل التي تؤثر على الرضا الوظيفي وعدم الرضا الوظيفي لأعضاء الهيئات التدريسية في الدراسات العليا الجامعية ، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن العوامل المسببة للرضا عن العمل أو ما يسمى بالعوامل "الدافعة" وتمثلت في الشعور بالإنجاز وفرص النمو، وتقدير الآخرين. وأشارت إلى أن إشباع هذه الحاجات وما تتطلبه من خدمات تقدمها المنظمة للعاملين فيها تؤدي إلى درجة عالية من الرضا عن العمل وتحسين الأداء. أما العوامل التي يؤدي غيابها إلى عدم الرضا (العوامل الصحية) فترتبط بالأجور، وبسياسة المنظمة، والإشراف الفني، والعلاقات الشخصية، وظروف العمل، والعلاقة مع الرؤساء، والمركز الاجتماعي.

ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة:

يتضح من خلال عرض الدراسات السابقة أن كل دراسة من الدراسات السابقة ركزت على أحد المحاور التي اهتمت بها الدراسة الحالية، وكان اهتمام بعض الدراسات الأقدم يتركز حول موضوعات أصبحت تقليدية بمنظور الدراسات الحالية في العلاقات العامة، مثل دراسة "أهداف ووظائف العلاقات العامة في مؤسسات الحكومة والقطاع العام"، أو "دور الاتصال في عملية التغيير في المنظمات" أو دراسة "دور العلاقات العامة في تشكيل الصورة الذهنية للمؤسسات الحكومية".

وجاءت بعض الدراسات مجددة نوعاً ما في موضوعاتها، مثل دراسة "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية"، وبعض الدراسات سعت لإيجاد علاقة بين نمط القيادة وعلاقته بالرضا الوظيفي للمعلمين ، ومنها ما ركز على دور العلاقات بالتدريب للعاملين في المؤسسات وهو ما يقترب من محور الدراسة الحالية، وغير ذلك من الجوانب الأخرى. وتكاد أغلب الدراسات تُجمع على وجود علاقة قوية بين كل جانب من هذه الجوانب المادية والمعنوية في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين وفي تحسين أداءهم .

وتتميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في كونها تحاول دراسة دور العلاقات العامة في تعزيز المهارات الوظيفية للعاملين في الجامعات، وفي هذا لقاء كبير بين الاتصال وبعض علوم الإدارة، وهي محاولة للتعرف على جسور اللقاء بين العلاقات العامة كعلم متجدد وبين الإدارة كعلم قديم له قواعده وقوانينه، وكل هذه العلوم تحاول تحقيق أفضل النتائج للمؤسسة أو المنشأة

من خلال أساليب عديدة، منها تعزيز المهارات الوظيفية للعاملين وهو المحور الرئيس الذي تهتم

به هذه الدراسة.

الفصل الثالث

الطريقة والإجراءات

يستعرض هذا الفصل أهم الطرق والوسائل المستخدمة للوصول إلى مبتغى الباحث في هذه الدراسة، والتي تهتم "بدور العلاقات العامة في تعزيز المهارات الوظيفية للعاملين في الجامعات: جامعة الكويت نموذجاً"، وفيما يلي عرضٌ مفصّلٌ لأهم الطرق والإجراءات المنهجية المتخذة في هذه الدراسة:

منهجية الدراسة:

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي المسحي باعتباره منهجاً يحقق أهداف الدراسة المتمثلة في وصف ظاهرة معينة ومحاولة تفسيرها أو تفسير أسباب حدوثها، إذ إن المنهج الوصفي يهدف إلى اكتشاف الوقائع ووصف الظواهر وصفاً دقيقاً وتحديد خصائصها كمياً وكيفياً كما تقوم بالكشف عن الحالة السابقة للظواهر وكيف وصلت إلى صورتها الحالية، وهي تحاول التنبؤ بما ستكون عليه في المستقبل. (إبراهيم، 2005، 40) والدراسة الحالية سعت لتقديم وصف علمي دقيق لحال العلاقات العامة في الجامعة من ناحية التركيز على دورها الممكن في تعزيز المهارات الوظيفية للعاملين كخطوة أولى، ثم تقديم التفسيرات للحالة، والتنبؤ بما ستكون عليه في المدى المنظور.

وقد استخدم هذا المنهج لاستعراض أهم الأدبيات ذات العلاقة بدور العلاقات العامة في تعزيز المهارات الوظيفية للعاملين في الجامعات: جامعة الكويت نموذجاً.

وتم استخدام المسح الميداني من خلال استبانة لتغطية الجانب التطبيقي من هذه الدراسة، والذي تحاول من خلاله الإجابة عن أسئلة الدراسة، واستخلاص نتائجها من خلال الاعتماد على الاستبانة التي تم تطويرها لأغراض الدراسة وفقاً للخطوات العلمية المتعارف عليها. كذلك تم الاستعانة بأداة المقابلة للحصول على تفسيرات معمقة لطبيعة المهام التي تقوم بها العلاقات العامة.

مجتمع الدراسة وعينتها:

تكون مجتمع الدراسة من العاملين في جامعة الكويت كافة سواء كانوا في الإدارات أم في الهيئة التدريسية أم في الوظائف الفنية، ويبلغ عدد هؤلاء نحواً من (5437) بين أعضاء هيئة تدريسية وبين العاملين في الإدارة وبين الفنيين. (جامعة الكويت، 2013)

عينة الدراسة:

جرى الاعتماد على عينة طبقية عشوائية من فئات العاملين الرئيسية الخمس: أعضاء هيئة التدريس، والإداريين، ومراكز متخصصة، وفنيين، وأخرى.

وقد عمل الباحث على أن تصل عينة الدراسة إلى 400 مفردة، ولذلك قام بتوزيع 460 استبانة، واستعاد العدد الأكبر منها (421)، وفضل الباحث المحافظة على الرقم 400 كما جرى إقراره في مشروع الدراسة، لذلك قام باستبعاد ما زاد عن (400) استبانة رغم صلوحية بعضها.

والجدول (1) التالي يبين الخصائص الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة:

الجدول (1)

الخصائص الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
		الجنس
.025	208	ذكر
.048	192	أنثى
		العمر
37.0	148	أقل من 30 سنة
37.0	148	من 31-40 سنة
18.3	73	41-50 سنة
7.8	31	أكثر من 50 سنة
		المؤهل العلمي
10.8	43	ثانوية عامة فأقل
21.0	84	دبلوم متوسط
46.5	186	بكالوريوس
3.8	15	دبلوم عالي
10.0	40	ماجستير
8.0	32	دكتوراه
		المجال الذي تعمل به
27.8	111	الإدارة
16.3	65	التدريس والتحسين
15.3	61	الأعمال الفنية
12.8	51	العلاقات العامة والإعلام
12.3	49	إدارات الخدمات
10.3	41	مراكز متخصصة
5.5	22	أعمال أخرى

		الخبرة
26.8	107	أقل من 3 أعوام
25.0	100	3-6 سنوات
23.0	92	7-10 أعوام
14.0	56	11-14 عام
11.3	45	15- عام فأكثر
		الجنسية
73.3	293	كويتي
26.7	107	غير كويتي
100.0	400	المجموع

أدوات الدراسة:

استخدم الباحث أداتين أساسيتين هما:

1- المقابلة، إذ قام الباحث بإجراء مجموعة من المقابلات مع بعض موظفي جامعة الكويت من إدارتي الشؤون الطلابية والعلاقات العامة، وجرى المقابلات وفق أسئلة مقننة أو محددة (مرفق أسئلة المقابلات- ملحق رقم 1) وكان الهدف منها الحصول على معلومات أولية، وأخرى تفسيرية عن محاور الدراسة، خصوصاً فيما يتعلق بالأساليب والأدوار والمهام التي يمكن للعلاقات العامة القيام بها.

2- استبانة المسح، وتكونت من قسمين رئيسيين وعدداً من المحاور كما يلي: (ملحق رقم 2)

القسم الأول: المعلومات الديمغرافية، والمكونة من: الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المجال الذي تعمل به، الخبرة، الجنسية.

القسم الثاني: والذي يقيس أسئلة الدراسة، والتي تتمثل في المحاور التالية:

- المحور الأول: دور العلاقات العامة في تزويد العاملين في جامعة الكويت بالمستجدات العلمية في مجال العمل للعاملين.
- المحور الثاني: قيام العلاقات العامة بالإسهام في عقد دورات تدريبية في الاختصاصات والمجالات العملية المختلفة التي تهتم العاملين في جامعة الكويت.
- المحور الثالث: الأساليب التي تستخدمها العلاقات العامة في تحقيق التواصل المناسب بين الأقسام المختلفة للعاملين في جامعة الكويت.
- المحور الرابع: مدى قيام العلاقات العامة في تعزيز التواصل والتعاون الإداري بين الأقسام المختلفة للعاملين في جامعة الكويت.
- رضا العاملين في الأقسام المختلفة عن دور العلاقات العامة في تعزيز المهارات الوظيفية للعاملين في جامعة الكويت.

صدق أداة الدراسة:

للتأكد من صدق الاستبانة كأداة قام الباحث بتحكيما من قبل أساتذة مختصين بالإعلام والعلاقات العامة والإدارة، وقام الباحث بالأخذ بالملاحظات والتوصيات التي اقترحها العدد الأكبر من المحكمين إن كان في مستوى الصياغة، أو تعديل بعض الفقرات أو إلغاء بعضها أو إضافة أخرى. وكان تحكيم الاستبانة من قبل أساتذة الإدارة مفيداً جداً كون الإدارة تشكل محوراً أساسياً في الدراسة. (ملحق قائمة بأسماء المحكمين: ملحق رقم 3)

ثبات أداة الدراسة:

ولحساب ثبات أداة الدراسة قام الباحث باستخدام طريقة معادلة الاتساق الداخلي باستخدام اختبار كرونباخ ألفا حيث بلغت قيمة كرونباخ ألفا لجميع محاور الاستبانة (87.6%)، وهي قيمة مقبولة باعتبارها أعلى من (60%) وهي الحد الأدنى للقبول، والجدول (2) يوضح ذلك.

الجدول (2)

قيم معاملات الاتساق الداخلي باستخدام اختبار كرونباخ ألفا

قيمة معامل الثبات	متغيرات الدراسة
93.6	دور العلاقات العامة في تزويد العاملين في جامعة الكويت بالمستجدات العلمية في مجال العمل للعاملين
93.8	قيام العلاقات العام بالإسهام في عقد دورات تدريبية في الاختصاصات والمجالات العملية المختلفة التي تهتم العاملين في جامعة الكويت
86.0	الأساليب التي تستخدمها العلاقات العامة في تحقيق التواصل المناسب بين الأقسام المختلفة للعاملين في جامعة الكويت
86.4	مدى قيام العلاقات العامة في تعزيز التواصل والتعاون الإداري بين الأقسام المختلفة للعاملين في جامعة الكويت
95.5	رضا العاملين في الأقسام المختلفة عن دور العلاقات العامة في تعزيز المهارات الوظيفية للعاملين في جامعة الكويت
87.6	الأداة ككل

متغيرات الدراسة:

- المتغيرات المستقلة وهي المتغيرات الديمغرافية وهي: جنس المبحوثين، عمرهم، المؤهل العلمي، الإدارة أو مجال العمر، سنوات العمل أو الخبرة، الجنسية (كويتي وغير كويتي).
- متغيرات تابعة وهي: مدى إسهام العلاقات العامة في تعزيز التواصل الإداري والمهارات الوظيفية في جامعة الكويت. ومستوى رضا العاملين في الجامعة عن أداء العلاقات العامة.

المعالجة الإحصائية:

للإجابة عن أسئلة الدراسة تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي والتحليلي وذلك باستخدام الرزمة الإحصائية (SPSS)، ومن أجل الإجابة عن أسئلة الدراسة تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وكذلك استخدم اختبار كرونباخ ألفا للتأكد من ثبات أداة الدراسة، واختبار (التباين الأحادي) (One Way ANOVA) واختبار (Independent Sample t- test)، ثم اختبار شيفيه (Scheffe) للمقارنات البعدية للفروق.

وقد تم الاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي الوصفي للبيانات والتي تشمل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع محاور الدراسة المستقلة والفقرات المكونة لكل محور، وقد تم مراعاة أن يتدرج مقياس ليكرت المستخدم في الدراسة كما يلي:

غير موافق بشدة/ غير موافق لحد ما/ غير متأكد - محايد/ موافق لحد ما/ موافق بشدة.

واعتماداً على ما تقدم، فإن قيم المتوسطات الحسابية التي توصلت إليها الدراسة سيتم التعامل معها على النحو الآتي:

- المستوى المنخفض من $1 + 1.33 = 2.33$

- المستوى المتوسط من $2.34 + 1.33 = 3.67$

- المستوى العالي من $5 - 3.68$

- إجراءات الدراسة:

قام الباحث بالاطلاع على الأدب النظري المتعلق بموضوعات هذه الدراسة، ثم قام بزيارة ميدان الدراسة (جامعة الكويت) عدة مرات، وأجرى استطلاعات أولية من خلال الاتصال مع عدد من العاملين والجهات المسؤولة في الجامعة، خصوصاً إدارة العلاقات العامة في الجامعة، ثم قام بالاطلاع على استبانات مماثلة لأغراض دراسته، ثم قام ببناء الاستبانة، وقام بتحكيم الاستبانة من قبل خبراء ومختصين في تخصصي الإعلام والإدارة، وتم إجراء تعديلات متكررة على الاستبانة إلى أن استقرت على صورتها النهائية المرفقة في الملاحق. بعد ذلك قام الباحث بتطبيق الاستبانة على عينة الدراسة التي تم اختيارها، وقام بتحليل نتائج الاستبانات، ليقوم بعدها بكتابة تقرير النتائج في الفصل الرابع، ومناقشتها في الفصل الخامس.

الفصل الرابع عرض النتائج

تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للتعرف على استجابات أفراد عينة الدراسة على استبانة الدراسة، وفيما يلي عرض لنتائج أسئلة الدراسة وفرضياتها على التالي:

السؤال الأول: ما دور العلاقات العامة في تزويد العاملين في جامعة الكويت بالمستجدات

العلمية في مجال العمل للعاملين؟

للإجابة عن السؤال الأول، تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للتعرف

على استجابات أفراد عينة الدراسة عن " دور العلاقات العامة في تزويد العاملين في جامعة

الكويت بالمستجدات العلمية في مجال العمل للعاملين" ، وفي الجدول (3) التالي عرض لهذه

النتائج:

الجدول (3)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور (دور العلاقات العامة في تزويد

العاملين في جامعة الكويت بالمستجدات العلمية في مجال العمل للعاملين) مرتبة ترتيباً

تنازلياً..

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	التقدير
10	بالمنتديات والملتقيات والمؤتمرات التي تعقد فيما يتصل بعملية.	3.37	1.22	1	متوسط
7	بيعض الأخبار الصحفية عن آخر المستجدات العلمية ذات الصلة بعملية	3.34	1.31	2	متوسط
11	بأخبار نتاج أعضاء الهيئة التدريسية والباحثين في جامعة الكويت وإصداراتهم في المجال العلمي.	3.26	1.27	3	متوسط
8	بما يستجد من دراسات وأبحاث كويتية أو عربية فيما يتصل بعملية	3.23	1.28	4	متوسط
9	بما يستجد من دراسات وأبحاث أجنبية فيما يتصل بعملية	3.01	1.25	5	متوسط
	المتوسط الحسابي الإجمالي	3.26	1.27		متوسط

يتضح من الجدول رقم (3) أن المتوسطات الحسابية لـ (دور العلاقات العامة في تزويد

العاملين في جامعة الكويت بالمستجدات العلمية في مجال العمل للعاملين بجامعة الكويت)،

تراوحت ما بين (3.01 و 3.37) ، إذ حاز المحور على متوسط حسابي إجمالي (3.26)، وهو من المستوى المتوسط، وحازت الفقرة رقم (10) على أعلى متوسط حسابي حيث بلغ (3.37)، وبانحراف معياري (1.22)، وقد نصت الفقرة على (بالمندديات والملتقيات والمؤتمرات التي تعقد فيما يتصل بعمل...)، وحازت على المرتبة الثانية الفقرة رقم (7) بمتوسط حسابي بلغ (3.34) وبانحراف معياري بلغ (1.31) وهو من المستوى المتوسط أيضاً، ونصت الفقرة على (ببعض الأخبار الصحفية عن آخر المستجدات العلمية ذات الصلة بعمل...).

وجاءت في المرتبة الأخيرة الفقرة رقم (9) بمتوسط حسابي (3.01) وبانحراف معياري (1.25)، وهو من المستوى المتوسط حيث نصت الفقرة على (بما يستجد من دراسات وأبحاث أجنبية فيما يتصل بعمل...).

وهذا يفسر على أن دور العلاقات العامة في تزويد العاملين في جامعة الكويت بالمستجدات العلمية في مجال العمل للعاملين في جامعة الكويت كان متوسط المستوى من وجهة نظر العاملين من أفراد عينة الدراسة.

السؤال الثاني: ما مدى إسهام العلاقات العامة في عقد دورات تدريبية في الاختصاصات والمجالات العملية المختلفة التي تهتم العاملين في جامعة الكويت؟

للإجابة عن السؤال الثاني، تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للتعرف على استجابات أفراد عينة الدراسة عن "مدى قيام العلاقات العامة بالإسهام في عقد دورات تدريبية في الاختصاصات والمجالات العملية المختلفة التي تهتم العاملين في جامعة الكويت" ،

وفي الجدول (4) التالي عرض لهذه النتائج:

الجدول (4)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور (مدى إسهام العلاقات العامة في عقد

دورات تدريبية في الاختصاصات والمجالات العملية المختلفة التي تهتم العاملين في جامعة

الكويت) مرتبة ترتيباً تنازلياً..

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	التقدير
16	الاتصالات المرئية(صور فوتوغرافية، أفلام، تلفزيون، معارض...ض	3.57	1.19	1	متوسط
15	تقترح دائرة العلاقات العامة على الجهات المختصة في جامعة الكويت تنظيم دورات تدريبية مختلفة لفائدة العاملين في الجامعة.	3.47	1.23	2	متوسط
12	تبادر دائرة العلاقات العامة لعقد دورات تدريبية مختلفة لفائدة العاملين في جامعة الكويت.	3.46	1.28	3	متوسط
13	تشارك دائرة العلاقات العامة في تنظيم دورات تدريبية مختلفة لفائدة العاملين في جامعة الكويت.	3.42	1.28	4	متوسط
14	تسهم دائرة العلاقات العامة في الإعلان والترويج للدورات التدريبية المختلفة التي تعقدها الأقسام المختلفة في جامعة الكويت.	3.41	1.25	5	متوسط
	المتوسط الحسابي الإجمالي	3.47	1.25		متوسط

يتضح من الجدول رقم (4) أن المتوسطات الحسابية لـ (مدى إسهام العلاقات العامة في عقد دورات تدريبية في الاختصاصات والمجالات العملية المختلفة التي تهم العاملين في جامعة الكويت)، تراوحت ما بين (3.57 و 3.41) ، إذ حاز المحور على متوسط حسابي إجمالي (3.47)، وهو من المستوى المتوسط، وقد حازت الفقرة رقم (16) على أعلى متوسط حسابي حيث بلغ (3.57)، وبانحراف معياري (1.19)، وقد نصت الفقرة على (الاتصالات المرئية (صور فوتوغرافية، أفلام، تلفزيون، معارض...))، وفي المرتبة الثانية جاءت الفقرة رقم (15) بمتوسط حسابي (3.47) وانحراف معياري (1.23) وهو من المستوى المتوسط أيضاً، حيث نصت الفقرة على (نقترح دائرة العلاقات العامة على الجهات المختصة في جامعة الكويت تنظيم دورات تدريبية مختلفة لفائدة العاملين في الجامعة).

وفي المرتبة الأخيرة جاءت الفقرة رقم (14) بمتوسط حسابي (3.41) وبانحراف معياري (1.25)، وهو من المستوى المتوسط حيث نصت الفقرة على أن (تسهم دائرة العلاقات العامة في الإعلان والترويج للدورات التدريبية المختلفة التي تعدها الأقسام المختلفة في جامعة الكويت).

وهذا يفسر على أن إسهام العلاقات العامة في عقد دورات تدريبية في الاختصاصات والمجالات العملية المختلفة التي تهم العاملين في جامعة الكويت كان متوسط المستوى من وجهة نظر العاملين من أفراد عينة الدراسة.

السؤال الثالث: ما الأساليب التي تستخدمها العلاقات العامة في تحقيق التواصل المناسب بين

الأقسام المختلفة للعاملين في جامعة الكويت؟

للإجابة عن السؤال الثالث، تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للتعرف على استجابات أفراد عينة الدراسة عن " الأساليب التي تستخدمها العلاقات العامة في تحقيق التواصل المناسب بين الأقسام المختلفة للعاملين في جامعة الكويت"، وفي الجدول (5) التالي عرض لهذه النتائج:

الجدول (5)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور (الأساليب التي تستخدمها العلاقات العامة في تحقيق التواصل المناسب بين الأقسام المختلفة للعاملين في جامعة الكويت) مرتبة ترتيباً تنازلياً..

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	التقدير
18	المنشورات المطبوعة.	3.85	1.04	1	مرتفع
19	الإيميل الإلكتروني.	3.75	1.27	2	مرتفع
21	إعلانات الحائط (الجدارية).	3.67	1.27	3	متوسط
22	الاجتماعات واللقاءات الجماعية.	3.44	1.38	4	متوسط
17	التواصل الشخصي.	3.43	1.37	5	متوسط
20	شبكات التواصل الاجتماعي.	3.40	1.31	6	متوسط
23	أساليب أخرى غير ما ذكر أعلاه.	3.18	1.32	7	متوسط
	المتوسط الحسابي الإجمالي	3.53	1.28		متوسط

يتضح من الجدول رقم (5) أن المتوسطات الحسابية لمحور (الأساليب التي تستخدمها العلاقات العامة في تحقيق التواصل المناسب بين الأقسام المختلفة للعاملين في جامعة الكويت)، تراوحت ما بين (3.85 و 3.18) ، إذ حاز المحور على متوسط حسابي إجمالي (3.53)، وهو من المستوى المتوسط، وقد حازت الفقرة رقم (18) على أعلى متوسط حسابي حيث بلغ (3.85)، وبانحراف معياري (1.04)، وقد نصت الفقرة على (المنشورات المطبوعة)، وفي المرتبة الثانية جاءت الفقرة رقم (19) بمتوسط حسابي (3.75) وانحراف معياري (1.27) وهو من المستوى المرتفع، حيث نصت الفقرة على (الإيميل الإلكتروني).

وفي المرتبة الأخيرة جاءت الفقرة رقم (23) بمتوسط حسابي (3.18) وبانحراف معياري (1.32)، وهو من المستوى المتوسط حيث نصت الفقرة على أن (أساليب أخرى غير ما ذكر أعلاه).

وهذا يفسر على أن الأساليب التي تستخدمها العلاقات العامة تتمتع بمستوى فاعلية متوسط في تحقيق التواصل المناسب بين الأقسام المختلفة للعاملين في جامعة الكويت من وجهة نظر العاملين من أفراد عينة الدراسة.

السؤال الرابع: ما مدى إسهام العلاقات العامة في تعزيز التواصل والتعاون الإداري بين الأقسام المختلفة للعاملين في جامعة الكويت؟

للإجابة عن السؤال الرابع، تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للتعرف على استجابات أفراد عينة الدراسة عن " مدى إسهام العلاقات العامة في تعزيز التواصل

والتعاون الإداري بين الأقسام المختلفة للعاملين في جامعة الكويت، وفي الجدول (6) التالي عرض لهذه النتائج:

الجدول (6)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور (مدى إسهام العلاقات العامة في تعزيز

التواصل والتعاون الإداري بين الأقسام المختلفة للعاملين في جامعة الكويت) مرتبة ترتيباً

تنازلياً..

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	التقدير
28	يمكن أن تسهم العلاقات العامة في تعزيز التواصل والتعاون الإداري بين الأقسام المختلفة.	3.81	1.29	1	مرتفع
24	القيام بدور مهم وحيوي.	3.43	1.34	2	متوسط
26	فاعلية الدور متذبذبة بين مجال وآخر.	3.33	1.28	3	متوسط
25	القيام بدور موسمي متذبذب.	3.24	1.27	4	متوسط
27	إن تعزيز التواصل والتعاون الإداري بين الأقسام المختلفة أمر ليس من اختصاص العلاقات العامة.	2.81	1.36	5	متوسط
	المتوسط الحسابي الإجمالي	3.32	1.31		متوسط

يتضح من الجدول رقم (6) أن المتوسطات الحسابية لـ (مدى إسهام العلاقات العامة في تعزيز

التواصل والتعاون الإداري بين الأقسام المختلفة للعاملين في جامعة الكويت)، تراوحت ما بين

(3.81 و 2.81)، إذ حاز المحور على متوسط حسابي إجمالي (3.32)، وهو من المستوى

المتوسط، وقد حازت الفقرة رقم (28) على أعلى متوسط حسابي حيث بلغ (3.81)، وبانحراف معياري (1.29)، وقد نصت الفقرة على (يمكن أن تسهم العلاقات العامة في تعزيز التواصل والتعاون الإداري بين الأقسام المختلفة)، وفي المرتبة الثانية جاءت الفقرة رقم (24) بمتوسط حسابي (3.43) وانحراف معياري (1.34) وهو من المستوى المتوسط، حيث نصت الفقرة على (القيام بدور مهم وحيوي).

وفي المرتبة الأخيرة جاءت الفقرة رقم (27) بمتوسط حسابي (2.81) وبانحراف معياري (1.36)، وهو من المستوى المتوسط حيث نصت الفقرة على (إن تعزيز التواصل والتعاون الإداري بين الأقسام المختلفة أمر ليس من اختصاص العلاقات العامة). وهذا يفسر على أن مدى إسهام العلاقات العامة في تعزيز التواصل والتعاون الإداري بين الأقسام المختلفة للعاملين في جامعة الكويت كان متوسط المستوى من وجهة نظر العاملين من أفراد عينة الدراسة.

السؤال الخامس: ما مدى رضا العاملين في الأقسام المختلفة عن دور العلاقات العامة في

تعزيز المهارات الوظيفية للعاملين في جامعة الكويت؟

للإجابة عن السؤال الخامس، تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للتعرف على استجابات أفراد عينة الدراسة عن "مدى رضا العاملين في الأقسام المختلفة عن دور العلاقات العامة في تعزيز المهارات الوظيفية للعاملين في جامعة الكويت"، وفي الجدول (7) التالي عرض لهذه النتائج:

الجدول (7)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور (مدى رضا العاملين في الأقسام المختلفة عن دور العلاقات العامة في تعزيز المهارات الوظيفية للعاملين في جامعة الكويت) مرتبة ترتيباً تنازلياً..

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	التقدير
29	درجة الرضا عن دور العلاقات العامة في التواصل بين الأقسام المختلفة لجامعة الكويت	3.23	1.34	1	متوسط
30	درجة الرضا عن دور العلاقات العامة في تعزيز المهارات الوظيفية للعاملين	3.20	1.31	2	متوسط
	المتوسط الحسابي الإجمالي	3.21	1.33		متوسط

يتضح من الجدول رقم (7) أن المتوسطات الحسابية لـ (مدى رضا العاملين في الأقسام المختلفة عن دور العلاقات العامة في تعزيز المهارات الوظيفية للعاملين في جامعة الكويت)، تراوحت ما بين (3.23 و 3.20)، إذ حاز المحور على متوسط حسابي إجمالي (3.21)، وهو من المستوى المتوسط، وقد حازت الفقرة رقم (29) على أعلى متوسط حسابي حيث بلغ (3.24.56)، وبانحراف معياري (1.34)، وهو من المستوى المرتفع وقد نصت الفقرة على (درجة الرضا عن دور العلاقات العامة في التواصل بين الأقسام المختلفة لجامعة الكويت).

وفي المرتبة الأخيرة جاءت الفقرة رقم (30) بمتوسط حسابي (3.20) وبانحراف معياري (1.31)، وهو من المستوى المتوسط حيث نصت الفقرة على أن (درجة الرضا عن دور العلاقات العامة في تعزيز المهارات الوظيفية للعاملين).

وهذا يفسر على أن رضا العاملين في الأقسام المختلفة عن دور العلاقات العامة في تعزيز المهارات الوظيفية للعاملين في جامعة الكويت كان متوسط المستوى، فلا هو بالمنخفض ولا هو بالمرتفع حسب المقياس الثلاثي المعتمد في تحليل نتائج الدراسة. (أنظر صفحة 49)

فرضيات الدراسة:

الفرضية الأولى : هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في مدى إسهام العلاقات العامة في تعزيز التواصل الإداري بين الأقسام المختلفة للعاملين في جامعة الكويت تبعاً لجنس المبحوثين؟

لاختبار الفرضية الأولى، تم استخدام اختبار العينة المستقلة Independent Sample T- test للتعرف على الفروقات في قيام العلاقات العامة في تعزيز التواصل الإداري بين الأقسام المختلفة للعاملين في جامعة الكويت تبعاً لجنس، والجدول (8) يوضح ذلك:

الجدول (8)

اختبار العينة المستقلة Independent Sample T - test

للفروق في مدى إسهام العلاقات العامة في تعزيز التواصل الإداري بين الأقسام المختلفة

تبعاً لجنس المبحوثين (ذكر، أنثى)

الدلالة الإحصائية	قيمة (T)	درجات الحرية	العينة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الجنس	المصدر
0.227	-	398	208	.85810	3.27	ذكر	قيام العلاقات العامة في تعزيز التواصل الإداري بين الأقسام المختلفة للعاملين في جامعة الكويت تبعاً لجنس
			192	.87900	3.37	أنثى	

*دالة إحصائية عند مستوى (0.05)

يتضح من الجدول (8) عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في مدى إسهام العلاقات العامة في تعزيز التواصل الإداري بين الأقسام المختلفة للعاملين في جامعة الكويت تبعاً لجنس المبحوثين، حيث كانت وجهات نظر الإناث والذكور متقاربة إلى حد كبير في هذا الموضوع، فقد بلغ المتوسط الحسابي للذكور (3.27) والمتوسط الحسابي للإناث (3.37) وهي قيم متطابقة تماماً.

الفرضية الثانية: هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في مدى إسهام العلاقات العامة في تعزيز التواصل الإداري بين الأقسام المختلفة للعاملين في جامعة الكويت تبعاً للإدارة أو مجال عمل المبحوثين؟

لاختبار الفرضية الثانية، تم استخدام اختبار التباين الأحادي One Way ANOVA للتعرف على الفروقات في إسهام العلاقات العامة في تعزيز التواصل الإداري بين الأقسام المختلفة للعاملين في جامعة الكويت تبعاً للإدارة أو مجال العمل، والجدول (9) يوضح ذلك:

الجدول (9)

اختبار التباين الأحادي للفروق في مدى إسهام العلاقات العامة في تعزيز التواصل الإداري بين الأقسام المختلفة للعاملين تبعاً للإدارة أو مجال العمل

الدلالة الإحصائية Sig.	قيمة F	متوسط المربعات	درجات الحرية df	مجموع المربعات		
0.097	2.413	1.785	6	10.708	بين المجموعات	مدى قيام العلاقات العامة في تعزيز التواصل الإداري بين الأقسام المختلفة للعاملين في جامعة الكويت تبعاً للإدارة أو مجال العمل
		.7400	393	290.690	داخل المجموعات	
			399	301.398	المجموع	

*دالة إحصائية عند مستوى (0.05)

يتضح من الجدول (9) عدم وجود فروقات دالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) في مدى إسهام العلاقات العامة في تعزيز التواصل الإداري بين الأقسام المختلفة للعاملين في جامعة الكويت تبعاً للإدارة أو مجال العمل.

الفرضية الثالثة: هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في مدى إسهام العلاقات العامة في تعزيز التواصل الإداري بين الأقسام المختلفة للعاملين في جامعة الكويت تبعاً لسنوات العمل والخبرة للعاملين؟

لاختبار الفرضية الثالثة، تم استخدام اختبار التباين الأحادي One Way ANOVA للتعرف على الفروقات في مدى إسهام العلاقات العامة في تعزيز التواصل الإداري بين الأقسام المختلفة للعاملين في جامعة الكويت تبعاً لسنوات العمل والخبرة للعاملين ، والجدول (10) يوضح ذلك

الجدول (10)

اختبار العينة التباين الأحادي One Way ANOVA

للفروق في مدى إسهام العلاقات العامة في تعزيز التواصل الإداري بين الأقسام المختلفة

للعاملين تبعاً لسنوات العمل والخبرة للعاملين

الدالة الإحصائية Sig.	قيمة F	متوسط المربعات	درجات الحرية df	مجموع المربعات		
.000	6.765	4.831	4	19.324	بين المجموعات	مدى قيام العلاقات العامة في تعزيز التواصل الإداري بين الأقسام المختلفة للعاملين في جامعة الكويت تبعاً لسنوات العمل والخبرة للعاملين
		.714	395	282.073	داخل المجموعات	
			399	301.398	المجموع	

*دالة إحصائية عند مستوى (0.05)

يتضح من الجدول (10) وجود فروقات دالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) في مدى إسهام العلاقات العامة في تعزيز التواصل الإداري بين الأقسام المختلفة للعاملين في جامعة الكويت تبعاً لسنوات العمل والخبرة للعاملين، ولمعرفة لصالح من كانت تلك الفروقات من فئات سنوات العمل والخبرة تم استخدام اختبار شيفيه للمقارنات البعدية. (جدول رقم -11- ملحق رقم 4)

وقد اتضح أن الفروقات كانت لصالح فئة سنوات الخبرة (15 عاماً فأكثر) لتصوراتهم في قيام

العلاقات العامة في تعزيز التواصل الإداري بين الأقسام المختلفة للعاملين في جامعة الكويت.

الفرضية الرابعة : هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في مدى رضا العاملين في الأقسام

المختلفة عن دور العلاقات العامة في تعزيز المهارات الوظيفية للعاملين في جامعة الكويت

تبعاً لعمر المبحوثين؟

لاختبار الفرضية الرابعة، تم استخدام اختبار التباين الأحادي One Way ANOVA للتعرف

على الفروقات في رضا العاملين في الأقسام المختلفة عن دور العلاقات العامة في تعزيز

المهارات الوظيفية للعاملين في جامعة الكويت تبعاً لعمر المبحوثين ، والجدول (12) يوضح

ذلك.

الجدول (12)

اختبار العينة التباين الأحادي One Way ANOVA

للفروق في رضا العاملين في الأقسام المختلفة عن إسهام العلاقات العامة في تعزيز

المهارات الوظيفية للعاملين تبعاً لعمر المبحوثين

الدلالة الإحصائية Sig.	قيمة F	متوسط المربعات	درجات الحرية df	مجموع المربعات		
.022	3.251	5.383	3	16.150	بين المجموعات	رضا العاملين في الأقسام المختلفة عن دور العلاقات العامة في تعزيز المهارات الوظيفية للعاملين في جامعة الكويت تبعاً لعمر المبحوثين
		1.656	396	655.788	داخل المجموعات	
			399	671.938	المجموع	

*دالة إحصائية عند مستوى (0.05)

يتضح من الجدول (12) وجود فروقات دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.05) في رضا العاملين في الأقسام المختلفة عن دور العلاقات العامة في تعزيز المهارات الوظيفية للعاملين في جامعة الكويت تبعاً لعمر المبحوثين ، ولمعرفة الفروقات لصالح من كانت من فئة الأعمار تم استخدام اختبار شيفيه للمقارنات البعدية. (الجدول رقم - 13- الملحق رقم 5)

وقد اتضح أن الفروقات كانت لصالح الفئة العمرية (31-40 سنة) إذ اختلف مدى رضاهم عن الفئات الأخرى.

الفرضية الخامسة: هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في مدى رضا العاملين في الأقسام المختلفة عن دور العلاقات العامة في تعزيز المهارات الوظيفية للعاملين في جامعة الكويت تبعاً للمؤهل العلمي للمبحوثين؟

لاختبار الفرضية الخامسة، تم استخدام اختبار التباين الأحادي One Way ANOVA للتعرف على الفروقات في رضا العاملين في الأقسام المختلفة عن دور العلاقات العامة في تعزيز المهارات الوظيفية للعاملين في جامعة الكويت تبعاً للمؤهل العلمي للمبحوثين ، والجدول (14) يوضح نتائج الاختبار:

الجدول (14)

اختبار التباين الأحادي One Way ANOVA

للفروق في رضا العاملين في الأقسام المختلفة عن دور العلاقات العامة في تعزيز

المهارات الوظيفية للعاملين تبعاً للمؤهل العلمي للمبحوثين

الدلالة الإحصائية Sig.	قيمة F	متوسط المربعات	درجات الحرية df	مجموع المربعات		
.000	5.596	8.911	5	44.556	بين المجموعات	رضا العاملين في الأقسام المختلفة عن دور العلاقات العامة في تعزيز المهارات الوظيفية للعاملين في جامعة الكويت تبعاً للمؤهل العلمي للمبحوثين
		1.592	394	627.38 1	داخل المجموعات	
			399	671.93 7	المجموع	

*دالة إحصائية عند مستوى (0.05)

يتضح من الجدول (14) وجود فروقات دالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) في رضا العاملين في الأقسام المختلفة عن دور العلاقات العامة في تعزيز المهارات الوظيفية للعاملين في جامعة الكويت تبعاً للمؤهل العلمي للمبحوثين، ولمعرفة لصالح من كانت الفروقات من فئة المؤهلات العلمية تم استخدام اختبار شيفيه للمقارنات البعدية. (الجدول رقم - 15 - الملحق رقم 6).

وقد اتضح أن الفروقات كانت لصالح فئة المؤهلات العلمية (الدبلوم المتوسط، والدكتوراه) إذ اختلف مدى رضاهم عن الفئات الأخرى من فئات المؤهلات العلمية مما سنعلق عليه في الفصل الخامس التالي.

الفصل الخامس

مناقشة نتائج الدراسة

يتضمن هذا الفصل مناقشة لنتائج أسئلة الدراسة وفرضياتها وكما يلي:

- مناقشة نتائج السؤال الأول: ما دور العلاقات العامة في تزويد العاملين في جامعة الكويت بالمستجدات العلمية في مجال العمل للعاملين؟

تبين من خلال تحليل نتائج هذا المحور (دور العلاقات العامة في تزويد العاملين في جامعة الكويت بالمستجدات العلمية في مجال العمل للعاملين بجامعة الكويت)، أن فقرات المحور حازت على قيم متوسطة.

وهذا يفسر على أن دور العلاقات العامة في تزويد العاملين في جامعة الكويت بالمستجدات العلمية في مجال العمل للعاملين في جامعة الكويت كان متوسط المستوى بحيث يمكن تحسينه وترقيته. ولذلك يتعين على إدارة الجامعة العمل على أن تظل الجامعة نموذجاً للمنظمة المفتوحة على بيئتها الخارجية مثلما أشارت نظرية النظم، فذلك هو السبيل إلى التعرف على المستجدات العلمية وما يتصل بها من مهارات وظيفية من شأنها تحسين جودة منتجات الجامعة في مستوى الطلبة وفي مستوى العاملين وفي مستوى الإنتاج العلمي عموماً.

من ناحية أخرى، فقد بينت نتائج دراسة (العنبي، 2010) أن لنظام الأكاديمية التي أجرى عليها دراسته من ناحية تقديم الخدمات التعليمية الإلكترونية تأثير على وظائف إدارة الموارد البشرية الإلكترونية وخاصة في مجالات التدريب والتطوير، الاتصال والتعلم الإلكتروني.

ويبدو من خلال هذه نتيجة هذا السؤال أن أولويات العلاقات العامة ما تزال تتمركز حول أهداف أخرى أهمها "الإعلام عن المنظمة" للمجتمع الخارجي، وهي الوظيفة القديمة للعلاقات العامة.

ويشير خالد الشمري - الموظف في إدارة الشؤون الطلابية أثناء مقابله- إلى "أننا كموظفين نريد اهتماماً أكثر رغم أن إدارة العلاقات العامة تهتم بالموظفين من ناحية تقديم الدورات والتواصل والتوعية المستمرة ولكن نريد تكثيف الدورات أكثر لصقل المهارات الوظيفية للموظفين.
(الشمري، خالد، 2013، مقابلة)

وتتوافق هذه النتيجة مع دراسة (جوهر، 1978) التي أجريت في العراق. كذلك اتضح ذلك في أهداف العلاقات العامة في الجامعات المصرية على الاتصال بالجمهور الخارجي للجامعة كما بينت دراسة (حسن، 1986).

- مناقشة نتائج السؤال الثاني: ما مدى قيام العلاقات العامة بالإسهام في عقد دورات تدريبية في الاختصاصات والمجالات العملية المختلفة التي تهتم العاملين في جامعة الكويت؟

تبين من خلال تحليل نتائج هذا المحور (مدى قيام العلاقات العامة بالإسهام في عقد دورات تدريبية في الاختصاصات والمجالات العملية المختلفة التي تهتم العاملين في جامعة الكويت)، أن فقراته حازت على قيم متوسطة.

وهذا يفسر على أن تقييم المبحوثين لإسهام العلاقات العامة في عقد دورات تدريبية في الاختصاصات والمجالات العملية المختلفة التي تهتم العاملين في جامعة الكويت كان متوسط المستوى، وأنه بالإمكان تطوير هذا النشاط لمستويات أفضل من وجهة نظر المستجيبين للاستبيان، لكن بعض العوامل تحول دون أن تكون هذه المهمة من المهام الرئيسية للعلاقات العامة، وأهمها أن مهمات عقد الدورات التدريبية منوطة بإدارة التطوير الإداري والتدريب كما أشار عدد من الموظفين الذين تمت مقابلتهم لهذا الغرض. والدورات التدريبية وورشات العمل والملتقيات تمثل السبيل إلى أن تكون المنظمة منظمة تعلم، ولكي تكون المنظمة منظمة تعلم فعليها أن تحقق التعلم المستمر والتغير المستمر الذي يسبق التغيرات في بيئة عملها، كما تكون

موقعاً يتعلم فيه الفرد بشكل منظم ومستمر ليتجاوب مع التغيرات البيئية. (المعاني وزملاؤه، 2011، ص 314)

وكانت دراسة (علي، 2006) في مصر قد أظهرت أن الاعتماد على مهارات التعلم والتدريب المستمر وحدها لا تكفي لإدارة الاتصالات في المنظمات محل الدراسة وافتقرت لوجود فريق لتنفيذها بفعالية. وهذا يشير إلى أهمية تكثيف التنسيق والاتصال بين الأقسام المختلفة، لأن بعض الأقسام أو بعض موظفيها لا يصلهم الإعلان أحياناً، أو يصلهم في وقت متأخر، رغم أن العلاقات العامة تتعامل مع كافة وسائل الاتصال الحديثة إضافة إلى التقليدية، لكن مجتمع موظفي الجامعة مجتمع واسع، ويحتاج إلى المزيد من التنسيق والتخطيط لأجل أن تصل الرسائل للشخص المناسب وفي الوقت المناسب.

- مناقشة نتائج السؤال الثالث: ما الأساليب التي تستخدمها العلاقات العامة في تحقيق التواصل المناسب بين الأقسام المختلفة للعاملين في جامعة الكويت؟

تبين من خلال تحليل نتائج هذا المحور (الأساليب التي تستخدمها العلاقات العامة في تحقيق التواصل المناسب بين الأقسام المختلفة للعاملين في جامعة الكويت)، أن فقراته حازت على قيم متوسطة. وكانت على الترتيب التالي:

المنشورات المطبوعة، والبريد الإلكتروني، وإعلانات الحائط (الجدارية). وتبين أن الاعتماد على شبكات التواصل الاجتماعي وأساليب أخرى مختلفة كان ضعيفاً، مما يشير إلى استمرار العمل بالأساليب القديمة في التواصل مع العاملين، مما قد يكون أكثر رسمية وثقة من بعض أساليب الاتصال الجديدة، خصوصاً مواقع التواصل الاجتماعي.

وهذا يفسر على أن العلاقات العامة تستخدم كافة الوسائل والأساليب المعروفة في الاتصال بين الأقسام المختلفة للعاملين في جامعة الكويت، وهذا الأمر يحسب لصالح العلاقات العامة

لأنها لم تتجاهل أي من الأساليب الكلاسيكية أو الجديدة في الاتصال، لكن فاعلية هذا التواصل لا تحقق الحدود القصوى منها، بل تحقق مستويات متوسطة حسب نتائج التحليل الإحصائي. مما يشير إلى أهمية إعادة النظر في بعض الأساليب ومدى مناسبتها ومدى فعاليتها في إبلاغ الرسائل والإعلانات والمواد الأخرى، لأن بعض الأساليب سواء القديمة أو الجديدة يمكن أن تتغير أهميتها أو وظائفها، خصوصاً تلك الأساليب الإلكترونية التي تتغير وظائفها بسرعة كبيرة في هذا العصر الذي يوصف بعصر السرعة.

- مناقشة نتائج السؤال الرابع: ما مدى قيام العلاقات العامة في تعزيز التواصل والتعاون الإداري بين الأقسام المختلفة للعاملين في جامعة الكويت؟

تبين من خلال تحليل هذا المحور (مدى قيام العلاقات العامة في تعزيز التواصل والتعاون الإداري بين الأقسام المختلفة للعاملين في جامعة الكويت)، أن فقراته حازت على قيم متوسطة. فيما أظهرت النتائج تقييماً مرتفعاً من قبل المبحوثين لما يمكن أن تسهم به العلاقات العامة لتعزيز التواصل والتعاون الإداري بين الأقسام المختلفة. مع إقرارهم بأنه يمكن للعلاقات العامة القيام بدور مهم وحيوي في تعزيز التواصل والتعاون الإداري بين الأقسام المختلفة في الجامعة، وأن فاعلية هذا الدور حالياً هي فاعلية متذبذبة بين مجال وآخر.

ويعزو الباحث ذلك إلى حقيقة أشار إليها بعض الذين تمت مقابلتهم، وهي أنه ليس من مهام إدارة العلاقات العامة تعزيز دور التواصل بين الأقسام المختلفة، فهذه من مهام جهة العمل (الإدارة المختصة)، ودور العلاقات العامة في هذا الجانب هو المساعدة والمساهمة ان تطلب

الأمر. (المطيري، 2013، مقابلة)

- مناقشة نتائج السؤال الخامس: ما مدى رضا العاملين في الأقسام المختلفة عن دور

العلاقات العامة في تعزيز المهارات الوظيفية للعاملين في جامعة الكويت؟

تبين من خلال تحليل نتائج هذا المحور (مدى رضا العاملين في الأقسام المختلفة عن دور

العلاقات العامة في تعزيز المهارات الوظيفية للعاملين في جامعة الكويت)، أن فقراته حازت

على تقييم متوسط، وهو يتكون من محورين فرعيين هما:

- درجة الرضا عن دور العلاقات العامة في التواصل بين الأقسام المختلفة لجامعة الكويت.

وحاز على تقييم متوسط.

- درجة الرضا عن دور العلاقات العامة في تعزيز المهارات الوظيفية للعاملين. وحاز على

تقييم متوسط أيضاً.

وهذه النتائج تشير إلى إمكانية تطوير وتحسين أداء العلاقات العامة في التواصل بين الأقسام

المختلفة وعن دورها في تعزيز المهارات الوظيفية للعاملين في جامعة الكويت، خصوصاً وأن

الحاجات متجددة، والتطورات مستمرة.

وكانت دراسة (علي، 2006) قد أظهرت الافتقار إلى إستراتيجية للاتصال التنظيمي محددة

الأهداف وتسير جنباً إلى جنب مع إستراتيجية إدارة التغيير بالمنظمة. وأظهرت عدم الاهتمام

بالاتصال التنظيمي الإستراتيجي بالعاملين في المنظمات بسبب نمو عوائق التغيير والتطوير على

المستويين الفردي والجماعي.

مناقشة نتائج فرضيات الدراسة:

مناقشة نتائج الفرضية الأولى: هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في مدى قيام العلاقات العامة في تعزيز التواصل الإداري بين الأقسام المختلفة للعاملين في جامعة الكويت تبعاً لجنس المبحوثين؟

تبين من خلال نتائج اختبار هذه الفرضية عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية بين مدى قيام العلاقات العامة في تعزيز التواصل الإداري بين الأقسام المختلفة للعاملين في جامعة الكويت تبعاً لجنس المبحوثين (ذكور، إناث)، حيث كانت وجهات نظر الإناث والذكور متقاربة إلى حد كبير في هذا الموضوع.

وهذا يشير إلى أن عامل الجنس أو النوع الاجتماعي لا يشكل فرقاً بين العاملين في هذا المجال، مما قد يعكس تقارباً فكرياً أو ثقافياً في نظرتهم لدور العلاقات العامة في تعزيز التواصل الإداري بين الأقسام المختلفة، وقد تبدو الفروق في متغيرات أخرى، وهذا ما سيبدو في الفرضيات اللاحقة.

مناقشة نتائج الفرضية الثانية: هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في مدى قيام العلاقات العامة في تعزيز التواصل الإداري بين الأقسام المختلفة للعاملين في جامعة الكويت تبعاً للإدارة أو مجال عمل المبحوثين؟

تبين من خلال نتائج اختبار هذه الفرضية عدم وجود فروقات دالة إحصائية في مدى إسهام العلاقات العامة في تعزيز التواصل الإداري بين الأقسام المختلفة للعاملين في جامعة الكويت تبعاً للإدارة أو مجال العمل.

ويمكن تفسير هذه النتيجة بالافتراض أن كافة العاملين في الجامعة يتشاركون في تقييمهم لأهمية العلاقات العامة في تعزيز التواصل بين الإدارات المختلفة لأهمية هذا التواصل من وجهة نظرهم وبناء على خبراتهم في العمل. وتختلف هذه النتيجة مع ما أشارت إليه دراسات أخرى، إذ أشارت إلى أن المهام المهنية التي يشغلها العاملون ليست متساوية من حيث تأثيرها على الشعور بالرضا بين العاملين. (عبد الفتاح والصحن، 2003، 376)

مناقشة نتائج الفرضية الثالثة: هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في مدى قيام العلاقات العامة في تعزيز التواصل الإداري بين الأقسام المختلفة للعاملين في جامعة الكويت تبعاً لسنوات العمل والخبرة للعاملين؟

تبين من خلال نتائج اختبار هذه الفرضية وجود فروقات دالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) في مدى قيام العلاقات العامة في تعزيز التواصل الإداري بين الأقسام المختلفة للعاملين في جامعة الكويت تبعاً لسنوات العمل والخبرة للعاملين.

وقد تبين من خلال اختبار شيفيه أن الفروقات كانت لصالح فئة سنوات الخبرة (15 عام فأكثر) لتصوراتهم في قيام العلاقات العامة في تعزيز التواصل الإداري بين الأقسام المختلفة للعاملين في جامعة الكويت.

ويمكن تفسير هذه النتيجة بالافتراض أن الأكثر خبرة في العمل أكثر تقدراً لدور التواصل الإداري بين الأقسام المختلفة، وهم بالتالي يشجعون ويقدرّون هذا الدور أكثر من الأقل خبرة في سنوات العمل.

مناقشة نتائج الفرضية الرابعة: هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في مدى رضا العاملين في الأقسام المختلفة عن دور العلاقات العامة في تعزيز المهارات الوظيفية للعاملين في جامعة الكويت تبعاً لعمر المبحوثين؟

تبين من خلال نتائج اختبار هذه الفرضية وجود فروقات دالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) في رضا العاملين في الأقسام المختلفة عن دور العلاقات العامة في تعزيز المهارات الوظيفية للعاملين في جامعة الكويت تبعاً لعمر المبحوثين، وتبين من خلال اختبار شيفيه أن الفروقات كانت لصالح فئة الأعمار (31-40 سنة) إذ تختلف تصوراتهم عن غيرهم من الفئات في محور رضا العاملين في الأقسام المختلفة عن دور العلاقات العامة في تعزيز المهارات الوظيفية للعاملين في جامعة الكويت.

وكانت دراسة سكامبيل وستيد (Scamble & Stead 2009) قد أظهرت عدم وجود فروق بين متغير العمر أو الخبرة والرضا الوظيفي مما يخالف نتائج الدراسة الحالية، وفي دراسة (الفهاء، 2012) لم تظهر النتائج أيضاً أية فروق في مستويات الرضا تبعاً لمتغيرات (الجنس، العمر، الوظيفة) للمبحوثين. مما يخالف نتائج الدراسة الحالية، ومما يشير إلى اختلاف وجهات النظر بين الفئات العمرية من العاملين تجاه هذا المحور، مما قد يفسر في اختلاف وجهات نظر الأجيال حول أساليب التواصل أو حول دور العلاقات العامة في تعزيز المهارات الوظيفية للعاملين في الأقسام المختلفة في جامعة الكويت.

مناقشة نتائج الفرضية الخامسة: هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في مدى رضا العاملين في الأقسام المختلفة عن دور العلاقات العامة في تعزيز المهارات الوظيفية للعاملين في جامعة الكويت تبعاً للمؤهل العلمي للمبحوثين؟

تبين من خلال نتائج اختبار هذه الفرضية وجود فروقات دالة إحصائياً في رضا العاملين في الأقسام المختلفة عن دور العلاقات العامة في تعزيز المهارات الوظيفية للعاملين في جامعة الكويت تبعاً للمؤهل العلمي للمبحوثين، وقد تبين من خلال اختبار شيفيه أن الفروقات كانت لصالح فئة المؤهلات العلمية (الدبلوم المتوسط، والدكتوراه) إذ تختلف تصوراتهم عن غيرهم من الفئات في محور رضا العاملين في الأقسام المختلفة عن دور العلاقات العامة في تعزيز المهارات الوظيفية للعاملين في جامعة الكويت. وهذا قد يفسر بأن اختلاف المستوى التعليمي، قد يؤدي إلى وجهات نظر مختلفة بين فئات العاملين، وهو أمر متوقع وطبيعي إلى حد كبير.

وكانت دراسة لياكو وشوماخر (Liacqu, & Schumacher: 2010) التي أجريت في بعض الجامعات الغربية على عينة من أساتذة الدراسات العليا قد أظهرت أن العوامل التي يؤدي غيابها أو نقصها إلى عدم الرضا هي: الأجور، وسياسة المنظمة، والإشراف الفني، والعلاقات الشخصية، وظروف العمل، والعلاقة مع الرؤساء، والمركز الاجتماعي.

الخاتمة:

أظهرت نتائج الدراسة أن الوظائف التي تقوم بها العلاقات العامة في تعزيز المهارات الوظيفية للعاملين في الأقسام المختلفة من الجامعة حظيت على تقييماً متوسطاً من حيث الفاعلية، وحظيت على تقييماً متوسطاً أيضاً من درجة أو مدى الرضا. وأظهرت أن أغلبية العاملين في الجامعة يقدرون الدور الذي يمكن أن تضطلع به العلاقات العامة في تحسين ذلك التواصل، رغم أن بعض المؤشرات أظهرت اختلافاً في وجهات نظر بعض شرائح العاملين في طبيعة الأساليب

الأكثر نجاعة في تحقيق ذلك. لكن مجمل المؤشرات يشير إلى أن التطور الكبير في وسائل الاتصال وفي الحقول العلمية المختلفة، يلقي على عاتق العلاقات العامة مسؤوليات جديدة بحيث تسهم في متابعة تلك التطورات، وتقوم بتوظيفها لخدمة التواصل الإداري وتحسين المهارات الوظيفية للعاملين.

كذلك أظهرت بعض المؤشرات أن جامعة الكويت تُعد مثالا للمنظمة المفتوحة على بيئتها الخارجية بحيث تتابع كل ما يستجد في هذه البيئة من مكتشفات وتطورات وما يستجد على المجتمع من حاجات، وهي كذلك تمثل نموذجا لمنظمة التعلم، تلك المنظمة التي تحرص على تتبع كل جديد في مجال العلوم والتكنولوجيا والمهارات... الخ، وأنها تحرص على إقامة الأنشطة المنظمة باستمرار التي من شأنها تعزيز مهارات العاملين وتعزيز التواصل الإداري بين الأقسام المختلفة، لكن هذه المؤشرات بينت أيضاً أنه يمكن تحقيق مستويات أفضل مما تم تحقيقه، مما يفتح المجال أمام مراكز البحث والمراكز المتخصصة الأخرى في الجامعة للبحث في سبل رفع مستويات الأداء المختلفة، سواء على مستوى العلاقات العامة، أم على مستوى الإدارات الأخرى.

التوصيات:

بناء على نتائج أسئلة الدراسة وفرضياتها، يقدم الباحث مجموعة من التوصيات لإدارة العلاقات العامة في جامعة الكويت لأجل تعزيز دورها في التواصل الإداري وفي تعزيز المهارات الوظيفية بين العاملين في الأقسام المختلفة، وكما يلي:

1- أهمية قيام العلاقات العامة بإقامة المنتديات والملتقيات والمؤتمرات التي تعقد فيما يتصل بعمل الموظفين في تزويد العاملين في جامعة الكويت بالمستجدات العلمية في مجال العمل للعاملين.

2- أهمية قيام العلاقات العامة بالإسهام في عقد دورات تدريبية في الاختصاصات العلمية والمهارات العملية المختلفة التي تهتم العاملين في جامعة الكويت.

3- أهمية رعاية العلاقات العامة للتواصل الإلكتروني مما عكسته نتائج الدراسة، دون أن يكون ذلك على حساب التواصل الشخصي لأن المجتمع الكويتي ما يزال يحترم التواصل الشخصي عدا عن كون هذا النوع من التواصل أكثر فاعلية وتأثيراً في كثير من القضايا.

4- أظهرت النتائج أن العلاقات العامة يمكن أن تسهم أكثر في تعزيز التواصل والتعاون الإداري بين الأقسام المختلفة للعاملين في الجامعة، مما يتوجب معه تعزيز هذه الوظيفة للعلاقات العامة وتوسيع صلاحياتها في هذا الخصوص.

5- ضرورة قيام العلاقات العامة بالمزيد من الجهود والخطط والأنشطة التي ترفع من مستوى

رضا العاملين في الجامعة عن دورها، إذ أشارت النتائج إلى مستويات متوسطة من الرضا مما

يفسح المجال أمام تحسين هذه المستويات لتكون أفضل مما هو عليه في هذه المرحلة، خصوصاً

وأن النتائج أشارت إلى تقدير كافة العاملين لدور العلاقات العامة في تعزيز التواصل الإداري

بين العاملين في الجامعة.

المراجع:

- إبراهيم، مروان عبد المجيد (2005) أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية، عمان: دار
الوراق للنشر والتوزيع.
- إدريس، ثابت، والمرسي، جمال محمد (2001) السلوك التنظيمي: نظريات ونماذج وتطبيق
عملي لإدارة السلوك في المنظمة. الإسكندرية، الدار الجامعية.
- بن عيشي، عمار (2011) اتجاهات التدريب وتقييم أداء الأفراد، عمان، دار أسامة للنشر
والتوزيع.
- جرادات، أسامة محمد، والمبيضين، عقلة محمد (2001) التّدريب الإداري الموجه بالأداء،
بيروت، المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
- جوهر، محمد ناجي (1978) أهداف ووظائف العلاقات العامة في مؤسسات الحكومة
والقطاع العام بالعراق: دراسة ميدانية" (رسالة ماجستير غير منشورة) القاهرة، كلية الإعلام
جامعة القاهرة.
- الجمال، راسم وعياد، خيرت (2005) إدارة العلاقات العامة، المدخل الاستراتيجي، القاهرة،
الدار المصرية اللبنانية.

- الجمعية، أحمد محمد (2010) الممارسة المهنية الصحفية والعوامل المؤثرة فيها، (أطروحة

دكتوراه غير منشورة) الرياض، قسم الإعلام بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.

- حسن، السيد بهنسي (2006) العلاقات العامة في الجامعات المصرية. (رسالة ماجستير غير

منشورة) القاهرة، كلية الإعلام جامعة القاهرة.

- حسين ، سمير محمد (2005) العلاقات العامة، ط 4، القاهرة، لا دار نشر.

- خوام، حبيب سميح (2010) الرضا الوظيفي لدى العاملين وآثاره على الأداء الوظيفي،

دراسة تطبيقية على (شبكة الجزيرة الفضائية). (أطروحة تحضيرية في إدارة الأعمال،

الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي، المملكة المتحدة).

- الراحلة، عبد الرزاق سالم (2010) نظرية المنظمة، عمان، مكتبة المجتمع العربي.

- رضا، سيد محمد، العبد عاطف عدلي(2001) التخطيط الإعلامي، مركز جامعة القاهرة

للتعليم المفتوح.

- زيدان، أحمد محمد (1999)، اتجاهات الجماهير الداخلية للمؤسسات نحو إخراج

المطبوعات الإعلامية للعلاقات العامة: دراسة ميدانية على عينة من الوزارات المصرية.

- زويلف، مهدي حسن (2010) العلاقات العامة: نظريات وأساليب، عمان، مكتبة

المجتمع العربي للنشر والتوزيع.

- السكارنة، بلال خلف (2010) القيادة الإدارية الفعالة، عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.

- السلمي، علي (2001) إدارة الموارد البشرية الاستراتيجية، القاهرة، دار غريب للطباعة والنشر.

- سليمان، شريفة رحمة الله (2006) "دور العلاقات العامة في تشكيل الصورة الذهنية للمؤسسات الحكومية من منظور الخدمة الإلكترونية دراسة حالة على أمانة دبي (رسالة ماجستير غير منشورة) القاهرة، كلية الإعلام جامعة القاهرة.

- ماهر، أحمد (1999) إدارة الموارد البشرية، الإسكندرية، الدار الجامعية.

- المرسي، جمال الدين محمد (2003) الإدارة الإستراتيجية للموارد البشرية:مدخل لتحقيق الميزة التنافسية لمنظمة القرن الحادي والعشرين، مصر، الدار الجامعية.

- المصري، أحمد (2000)،العلاقات العامة، الإسكندرية، مؤسسة شباب الجامعة.

- مصطفى، أحمد السيد (2000) إدارة الموارد البشرية، مصر، دار الكتاب.

- المعاني، أحمد، وجرادات، ناصر، والمشهداني، عبد الرحمن حمود (2012) أساليب البحث العلمي والاحصاء، عمان، دار إثراء للنشر والتوزيع، والشارقة، مكتبة الجامعة.

- معمار، صلاح (2009) التدريب - الأسس والمبادئ ، عمان ، دار دبيونو للنشر.

- عاطف، حاتم محمد (2012) "أثر استخدام الإنترنت على أخلاقيات ممارسة العلاقات العامة دراسة تطبيقية"، (رسالة ماجستير غير منشورة) القاهرة، كلية الإعلام جامعة القاهرة.
- عبد الفتاح، محمد سعيد والصحن، محمد فريد (2003) **الإدارة العامة: المبادئ والتطبيق**، الإسكندرية، دار الجامعة للطباعة والنشر والتوزيع.
- العتيبي، عزيزة عبد الرحمن (2010) أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية: دراسة ميدانية على الأكاديمية الدولية الاسترالية. (رسالة ماجستير غير منشورة) الأكاديمية الدولية الاسترالية.
- عجوة، علي (2004) **الأسس العلمية للعلاقات العامة**، مصر، دار عالم الكتاب.
- علي، منى محمد (2006) "دور الاتصال في عملية التغيير في المنظمات دراسة على عينة من المنظمات الإنتاجية والخدمية في مصر" (رسالة ماجستير غير منشورة) القاهرة، كلية الإعلام جامعة القاهرة.
- عليان، ربحي مصطفى، وعثمان، محمد غنيم (2000) **مناهج وأساليب البحث العلمي، النظرية والتطبيق**، عمان، دار الصفاء للنشر والتوزيع.
- عليوة، السيد (2001) **تنمية مهارات العلاقات العامة في ظروف المنافسة**، القاهرة، ايتراك للنشر والتوزيع.

- غريب، عبد السميع غريب (2003) *الاتصال والعلاقات العامة في المجتمع المعاصر*، مؤسسة شباب الجامعة، مصر.

- هاشم ، زكي محمود (2010) *دائرة الموارد البشرية، الطبعة الثالثة، ذات السلاسل، الكويت*.

- الفقهاء، جيهان (2012) *دور دائرة العلاقات الدولية والعامة بمؤسسة الإذاعة والتلفزيون الأردنية في تدريب العاملين بإدارتي الأخبار والبرامج (دراسة ماجستير غير منشورة) عمان، كلية الإعلام، جامعة الشرق الأوسط*.

- وافي، أمين (2009) *التدريب والتأهيل في العلاقات العامة: دراسة حالة، ورقة علمية مقدمة في اليوم الدراسي "العلاقات العامة في فلسطين... واقع وطموحات"، الكلية الجامعية للعلوم التطبيقية، غزة، فلسطين، مايو 200م*.

مراجع أجنبية:

- Aubert, J. & Pigeyere. F(1993)"The Skills Issues" France.

-Harrison, Shirley (2000) **Public Relation: An introduction**, 2nd ed.,

(London: Business Press, Thomson Learning.

- Daft, R. (2001) **Organizational Theory & Design**. South-Western College Publishing.

-Liaqu R & Schumacher M.(2010)" Total Quality Management Challenge to deal with Job satisfaction for Teacher in Urban School Education Leadership,50(3) P.11-51 .

-Scambel. R.W. and Stead ,B.N.A (2009) Study of Type and Tenure As it Pertains Job Satisfaction, Journal of Library Administration , Vo. 1., pp.3-18

- Senge, M., Art K.,Charlotte R., And Others (1999).**The Dance of Change: The Challenges to Sustaining Momentum in Learning Organizations**, New York, Current Doubledy.

مراجع المقابلات:

- بولند، بتول (2013) باحث إعلامي - عمادة شئون الطلبة، (الساعة العاشرة صباح 9/5/2013).

- الشمري، خالد عناد (2013) كاتب حسابات - إدارة الشئون الطلابية، (الساعة الحادية عشر صباح 9/5/2013).

- الكندري، أمل أحمد (2013) باحث إعلامي - عمادة شئون الطلبة - قسم الإعلام، (الساعة الواحدة بعد الظهر 9/5/2013).

- المطيري، محمد (2013) باحث قانوني - عمادة شئون الطلبة (5 الساعة : 21:30 ظهراً 9/5/2013).

مراجع الإنترنت:

- الموقع الإلكتروني لجامعة الكويت، متاح بتاريخ 2013/8/7

على الرابط:

<http://www.kuniv.edu/ku/ar/Administration/SecretaryGeneral/PublicRelationsMediaManagement/index.htm>

- الكردي، أحمد سيد (2011) سلوك الرضا الوظيفي، موقع إنترنت على الرابط

<http://kenanaonline.com/users/ahmedkordy/posts/277406>

- العطار، محمد (2011) سلوك تنظيمي (13) ... الرضا عن العمل، في موقع "مفكرة

الإسلام" على الرابط

<http://www.islammemo.cc/fan-el-edara/Slook>

ملاحق الدراسة

- ملحق رقم (1) أسئلة المقابلات.
- ملحق (رقم 2) استبانة الدراسة.
- ملحق (3) أسماء محكمي الاستبانة.
- ملحق رقم (4) اختبار شيفيه للفروقات في الفرضية الثالثة.
- ملحق رقم (5) اختبار شيفيه للفروقات في الفرضية الرابعة.
- ملحق رقم (6) اختبار شيفيه للفروقات في الفرضية الخامسة.

-

ملحق رقم (1) استبانة المقابلات:



أتقدم لكم بعدد من الأسئلة كأداة دراسية من أدوات دراسة بعنوان: "دور العلاقات العامة في

تعزيز المهارات الوظيفية للعاملين في الجامعات: جامعة الكويت نموذجاً"

جامعة الشرق الأوسط- بإشراف أ.د.حميدة سميسم

والدراسة تأتي استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإعلام.

الرجاء الإجابة على الأسئلة بما يناسب وفق الإيجاز والاختصار ليتسنى اقتباس الإجابات

وإستخدامها في متن هذه الدراسة.

واقبلوا فائق الاحترام والتقدير.

الباحث محمد عوض الرشيدى

كلية الإعلام - جامعة الشرق الأوسط

هاتف الكويت (597666338)

أسئلة مقابلات مخصصة لبعض الخبراء في جامعة الكويت

1- هل ترى بوجود دور فعال لإدارة العلاقات العامة في تزويد العاملين في جامعة الكويت بالمستجدات العلمية في مجال العمل للعاملين؟ ولماذا؟

.....

2- حسب معرفتك، ما مدى قيام إدارة العلاقات العامة بالإسهام في عقد دورات تدريبية في الاختصاصات والمجالات العملية المختلفة التي تهتم العاملين في جامعة الكويت؟ وما هي الجهات الأخرى تتولي هذا الأمر؟

.....

3- ما الأساليب التي تستخدمها العلاقات العامة في تحقيق التواصل المناسب بين الأقسام المختلفة للعاملين في جامعة الكويت؟ (لقاءات مباشرة، نشرات مطبوعة، مواقع التواصل الاجتماعي، الإيميل، الاجتماعات، الرسائل النصية، الهاتف..الخ)

.....

4- هل يقع ضمن وظائف إدارة العلاقات العامة القيام بتعزيز التواصل والتعاون الإداري بين الأقسام المختلفة للعاملين في الجامعة في جامعة الكويت؟

.....

5- هل ترى أن العلاقات العامة يمكن أن تطور من مهامها ووظائفها نحو التعامل مع العاملين

في جامعة الكويت في ضوء التغيرات العملية والتكنولوجية المستمرة ؟

.....

شكراً لكم - انتهت الأسئلة

أسم المستجيب:

وظيفته:

مكان المقابلة:

تاريخ إجراء المقابلة:

ملحق رقم (2) استبانة الدراسة:



الأعضاء العاملين والعاملات في جامعة الكويت:

تحية وبعد:

هذه الاستبانة هي عبارة عن أداة دراسة أكاديمية استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإعلام بعنوان: "دور العلاقات العامة في تعزيز المهارات الوظيفية للعاملين في الجامعات: جامعة الكويت نموذجاً" جامعة الشرق الأوسط- بإشراف أ.د.حميدة سميسم.

الرجاء الإجابة على فقرات وأسئلة الاستبانة حسب الخيار المناسب، علماً أن بيانات الاستبانة ستعامل بسرية تامة ولن تستخدم لغير أغراض هذه الدراسة.

واقبلوا فائق الاحترام والتقدير.

الباحث محمد عوض الرشيدى

كلية الإعلام - جامعة الشرق الأوسط

هاتف الكويت (597666338)

القسم الأول (بيانات أولية):

- 1- الجنس: 1- - أنثى. 2- - ذكر.
- 2- العمر: 1- - أقل من 30 سنة. 2- - من 31 - 40 سنة.
- 3- - من 41 - 50. 4- - من 51 فما فوق.

3- المؤهل العلمي:

- 1- - ثانوية عامة فأقل. 2- - دبلوم متوسط. 3- - بكالوريوس.
- 4- - دبلوم عالي (بعد البكالوريوس). 5- - ماجستير. 6- - دكتوراه.

4- الإدارة أو المجال الذي تعمل/ تعملين بها:

- 1- - الإدارة. 2- - التدريس والبحث. 3- - الأعمال الفنية.
- 4- - العلاقات العامة والإعلام. 5- - إدارات الخدمات. 6- - مراكز متخصصة.
- 7- - أعمال أخرى.

5- سنوات العمل والخبرة في جامعة الكويت:

- 1- - أقل من 3 أعوام. 2- - من 3 - 6 أعوام.
- 3- - من 7 إلى 10 أعوام. 4- - من 11 عاماً - 14 عاماً.
- 5- - من 15 عاماً فأكثر.

6- الجنسية:

- 1- - كويتي. 2- - غير كويتي.

القسم الثاني: أسئلة الدراسة:

1- ما دور إدارة العلاقات العامة في تزويد العاملين في جامعة الكويت بالمستجدات العلمية

في مجال العمل؟

الفقرة	غير موافق بشدة	غير موافق لحد ما	غير متأكد	موافق لحد ما	موافق بشدة
تقوم إدارة العلاقات العامة بتزويدي بما يلي:					
7					ببعض الأخبار الصحفية عن آخر المستجدات العلمية ذات الصلة بعلمي
8					بما يستجد من دراسات وأبحاث كويتية أو عربية فيما يتصل بعلمي
9					بما يستجد من دراسات وأبحاث أجنبية فيما يتصل بعلمي
10					بالمندديات والملتقيات والمؤتمرات التي تعقد فيما يتصل بعلمي.
11					بأخبار نتاج أعضاء الهيئة التدريسية والباحثين في جامعة الكويت وإصداراتهم في المجال العلمي.

2- ما مدى قيام العلاقات العامة بالإسهام في عقد دورات تدريبية في الاختصاصات والمجالات

العملية المختلفة التي تهم العاملين في جامعة الكويت؟

الفقرة	غير موافق بشدة	غير موافق لحد ما	غير متأكد	موافق لحد ما	موافق بشدة
12					مدى إسهام العلاقات العامة في عقد دورات تدريبية
13					تبادر دائرة العلاقات العامة لعقد دورات تدريبية مختلفة لفائدة العاملين في جامعة الكويت.
14					تشارك دائرة العلاقات العامة في تنظيم دورات تدريبية مختلفة لفائدة العاملين في جامعة الكويت.
15					تسهم دائرة العلاقات العامة في الإعلان والترويج للدورات التدريبية المختلفة التي تعقدها الأقسام المختلفة في جامعة الكويت.
16					تقترح دائرة العلاقات العامة على الجهات المختصة في جامعة الكويت تنظيم دورات تدريبية مختلفة لفائدة العاملين في الجامعة.
16					الاتصالات المرئية (صور فوتوغرافية، أفلام، تلفزيون، معارض...)

3- ما الأساليب التي تستخدمها العلاقات العامة في تحقيق التواصل المناسب بين الأقسام

المختلفة للعاملين في جامعة الكويت؟

الفقرة	غير موافق بشدة	غير موافق لحد ما	غير متأكد	موافق لحد ما	موافق بشدة
تعتمد إدارة العلاقات العامة الأساليب التالية في تحقيق التواصل بين العاملين في أقسام وإدارات الجامعة المختلفة					
17					التواصل الشخصي.
18					المنشورات المطبوعة.
19					الإيميل الإلكتروني.
20					شبكات التواصل الاجتماعي.
21					إعلانات الحائط (الجدارية).
22					الاجتماعات واللقاءات الجماعية.
23					أساليب أخرى غير ما ذكر أعلاه.

4- ما مدى قيام العلاقات العامة في تعزيز التواصل الإداري بين الأقسام المختلفة للعاملين في

جامعة الكويت؟

الفقرة	غير موافق بشدة	غير موافق لحد ما	غير متأكد - محايد	موافق لحد ما	موافق بشدة
يتسم دور العلاقات العامة في تعزيز التواصل الإداري بين الأقسام المختلفة بما يأتي:					
24					القيام بدور مهم وحيوي.
25					القيام بدور موسمي متذبذب.
26					فاعلية الدور متذبذبة بين مجال وآخر.
27					إن تعزيز التواصل والتعاون الإداري بين الأقسام المختلفة أمر ليس من اختصاص العلاقات العامة.
28					يمكن أن تسهم العلاقات العامة في تعزيز التواصل والتعاون الإداري بين الأقسام المختلفة.

5- ما مدى رضا العاملين في الأقسام المختلفة عن دور العلاقات العامة في تعزيز المهارات

الوظيفية للعاملين في جامعة الكويت؟

راض جداً	راض لحد ما	محايد	غير راض لحد ما	غير راض أبداً	الفقرة مدى رضا العاملين عن دور العلاقات العامة في التواصل بين الأقسام المختلفة وعن تعزيز المهارات الوظيفية للعاملين
					29 درجة الرضا عن دور العلاقات العامة في التواصل بين الأقسام المختلفة لجامعة الكويت
					30 درجة الرضا عن دور العلاقات العامة في تعزيز المهارات الوظيفية للعاملين

انتهت الأسئلة مع الشكر

ملحق رقم (3) أسماء محكمي الاستبانة

الاسم	الجهة التي يعمل بها
د. كامل خورشيد مراد	كلية الإعلام - جامعة الشرق الأوسط
د. محمد المناصير	كلية الإعلام - جامعة الشرق الأوسط
د. رائد البياتي	كلية الإعلام - جامعة الشرق الأوسط
د. حسن إبراهيم مكي	قسم الإعلام - جامعة الكويت
د. مناور بيان الراجحي	قسم الإعلام - جامعة الكويت
د. خالد محمد عمر	كلية الإدارة - جامعة عمان العربية
د. ناصر محمد سعود جرادات	كلية الإدارة - جامعة فيلادلفيا

ملحق رقم (4) اختبار شيفيه للفروقات في الفرضية الثالثة.

الجدول (11)

اختبار شيفيه للمقارنات البعدية

الدلالة الإحصائية.	الفرق بين المتوسطات	(J) الخبرة	(I) الخبرة
.455	-.2248	2.00	1.00
.102	-.3354	3.00	
.992	-.7666	4.00	
*.000	-.7295	5.00	
.455	.2248	1.00	2.00
.935	-.1106	3.00	
.879	.1541	4.00	
*.027	-.5047	5.00	
.102	.3354	1.00	3.00
.935	.1106	2.00	
.492	.2648	4.00	
.163	-.3941	5.00	
.992	.7666	1.00	4.00
.879	-.1541	2.00	
.492	-.2648	3.00	
*.005	-.6588	5.00	
*.000	.7295	1.00	5.00
*.027	.5047	2.00	
.163	.3941	3.00	
*.005	.6588	4.00	

الملحق رقم (5) الفروقات في الفرضية الرابعة.

الجدول (13)

اختبار شيفيه للمقارنات البعدية

الدلالة الإحصائية	الفرق بين المتوسطات (I-J)		
		(J) العمر	(I) العمر
*.032	-.4459	2.00	1.00
.949	-.1096	3.00	
.584	-.3548	4.00	
*.032	.4459	1.00	2.00
.343	.3364	3.00	
.988	.9111	4.00	
.949	.1096	1.00	3.00
.343	-.3364	2.00	
.852	-.2452	4.00	
.584	.3548	1.00	4.00
.988	-.9111	2.00	
.852	.2452	3.00	

*دالة إحصائية عند مستوى (0.05)

الملحق رقم (6) للفرضية الخامسة

الجدول (14)

اختبار شيفيه للمقارنات البعدية

Sig.	Mean Difference (I-J)	(J) المؤهل العلمي	(I) المؤهل العلمي
.914	.28890	2	1
1.000	-.02351-	3	
.960	-.38372-	4	
.344	-.65872-	5	
.172	-.82122-	6	
.914	-.28890-	1	2
.617	-.31240-	3	
.606	-.67262-	4	
.010	-.94762*	5	
.003	-1.11012*	6	
1.000	.02351	1	3
.617	.31240	2	
.951	-.36022-	4	
.141	-.63522-	5	
.055	-.79772-	6	
.960	.38372	1	4
.606	.67262	2	
.951	.36022	3	
.991	-.27500-	5	
.942	-.43750-	6	
.344	.65872	1	5
.010	.94762*	2	
.141	.63522	3	
.991	.27500	4	
.998	-.16250-	6	
.172	.82122	1	6

.003	1.11012*	2	
.055	.79772	3	
.942	.43750	4	
.998	.16250	5	

*دالة إحصائية عند مستوى (0.05)