

# أهمية العلاقات العامة وتأثيرها في المؤسسات

إعداد الباحثة  
هناء يسلم العمودي

٥ يوليو ٢٠٢٤ م  
٢٩ ذو الحجة ١٤٤٥ هـ

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

# محتوى الدليل

• صفحة الغلاف

• البسملة

المبحث الأول : المقدمة

المبحث الثاني : منهجية البحث

○ مشكلة البحث

○ أهداف البحث

○ أهمية البحث

○ تساؤلات البحث

○ فروض الدراسة

○ المنطلقات النظرية للدراسة

○ المنهجية وطرق البحث

○ أدوات الدراسة

○ حدود الدراسة

○ مصطلحات الدراسة

● المبحث الثالث : الدراسات السابقة

○ الدراسة الأولى :

العلاقات العامة والاعلان .

○ الدراسة الثانية :

إدارة العلاقات العامة .

● المبحث الرابع : المراجع

# أهمية العلاقات العامة وتأثيرها في المؤسسات

## المقدمة :

العلاقات العامة كمصطلح ، ظهر في أواخر القرن التاسع عشر وبدء استخدامه بكثرة في منتصف القرن العشرين. تكمن أهمية للعلاقات العامة في أي مؤسسة في بناء علاقات قوية مع الجمهور الداخلي والخارجي، وتعزيز السمعة والصورة الجيدة للمنظمة بناءً على الوقائع والحقائق والمعلومات الصادقة. تهدف العلاقات العامة أيضاً إلى تعزيز التواصل والتفاهم بين مختلف الأطراف داخل المنظمة وتحقيق التكامل الاجتماعي في المجتمع الحديث.

يعتبر المجتمع الحديث بتعقيده وضخامته وسرعته مصدراً للعديد من المشاكل التي تواجه الفرد في التكيف معه. لذلك، تعتبر العلاقات العامة فلسفة اجتماعية تهدف إلى حل تلك المشاكل ومساعدة الأفراد على التكيف مع التطورات والتغيرات الاجتماعية.

تحتاج المنظمات إلى وسائل علمية منظمة لفهم احتياجات الأفراد وبناء علاقات قوية معهم. يعتبر دراسة العلاقات العامة مجاًلاً هاماً لتحقيق هذه الأهداف وضمان تحقيق

التوازن والتفاهم بين مختلف الجماعات والأفراد في المجتمع.

تتميز العلاقات العامة بأنها تشتمل على مجموعة متنوعة من الأنشطة وتطبق في جميع أنواع المؤسسات سواء كانت حكومية أو غير حكومية ، صناعية أو تجارية أو خدمية. الهدف الأساسي من العلاقات العامة هو بناء علاقات جيدة بين هذه المؤسسات والأفراد التي تتفاعل معها، لكسب رضا المجتمع بشكل عام.

إلى جانب ذلك، يعتبر الإعلان أحد أهم وسائل الإعلام نظرًا لدوره في تحقيق الإيرادات التي تستخدمه وسائل الإعلام لتمويل أنشطتها المختلفة. يشهد الإعلان تطورات مستمرة على مستوى العالم، وذلك بفضل التقدم التكنولوجي السريع في جميع المجالات.

مع تطور العلاقات العامة والإعلان، ينبغي التنبؤ بظهور عدد من القضايا الخلافية نتيجة للاستمرار في هذا التطور المستمر. في هذا العصر، أصبح الإعلام جزءًا لا يتجزأ من حياة الإنسان، مما دفع الباحثين في مجال الاتصال إلى إيلاء اهتمام كبير لهذا المجال. يعتبر التلفزيون وسيلة اتصال جماهيرية شهيرة، حيث يلعب دورًا هامًا كوسيلة إعلانية.

تتميز وسائل الإعلام بقدرتها على نقل العديد من القيم والعادات والتقاليد من مجتمع إلى آخر، وعلى الرغم من وجود اتجاهات عامة مثل رفض تصوير المرأة والأطفال بشكل سلبي في الإعلانات التجارية، إلا أن هناك أيضاً اتجاهات تؤيد دور الإعلان في النشاط الاقتصادي. يطالب بعض الأفراد بضرورة تقديم الإعلانات بشكل يحترم قيم وعادات المجتمعات التي تستهدفها. تلعب الإعلانات دوراً هاماً في حياتنا اليومية، حيث تساهم في تعزيز عملية التنمية الاقتصادية وتوفير تمويل لوسائل الاتصال. تأثرت زيادة الإنتاجية وتوزيع المنتجات على نطاق واسع بأهمية الإعلانات.

كما تعتبر العلاقات العامة أحد العناصر الأساسية في نجاح أي مؤسسة أو منظمة، حيث تلعب دوراً حيوياً في بناء وتعزيز العلاقات بين المؤسسة والجمهور المستهدف، سواء كان ذلك الجمهور عملاء المؤسسة أو شركاء العمل أو المجتمع المحلي أو الجهات الحكومية، وتهدف العلاقات العامة إلى تحقيق التواصل الفعال والشفاف مع هذه الفؤوس المختلفة، من خلال تنظيم الفعاليات والأنشطة التي تساهم في بناء سمعة إيجابية للمؤسسة، وتعزيز الثقة والولاء لدي

العملاء والشركاء، وتعزيز الدعم الاجتماعي والسياسي لدى الجهات المعنية.

إن دراسة أهمية العلاقات العامة ودورها في المؤسسات تعتبر أمراً ضرورياً لتعزيز الوعي العام بالعلامة التجارية للشركة وتعزيز التفاعل الإيجابي مع المنتجات والخدمات التي تقدمها. ومن هذا المنطلق، يمكن تحديد بعض أهمية العلاقات العامة في المؤسسات على النحو التالي:

1. بناء الثقة: تعتبر الثقة أحد أهم العوامل التي تؤثر على نجاح أي مؤسسة، وتعمل العلاقات العامة على بناء الثقة بين المؤسسة والجمهور المستهدف من خلال التواصل الفعال والشفاف.

2. تعزيز العلاقات: تساعد العلاقات العامة في تعزيز العلاقات مع العملاء والشركاء التجاريين والمجتمع المحلي، مما يساهم في تحقيق التعاون والتفاهم المشترك.

3. بناء السمعة: تعتبر العلاقات العامة وسيلة فعالة لبناء سمعة جيدة للمؤسسة وتعزيز صورتها الإيجابية في أذهان الناس.

4. تحقيق الأهداف: تساهم العلاقات العامة في تحقيق أهداف المؤسسة وزيادة الوعي بالعلامة التجارية والمنتجات والخدمات التي تقدمها.

5. التسويق: تلعب العلاقات العامة دوراً هاماً في استراتيجيات التسويق للمؤسسة، حيث تعمل على تعزيز العلاقات مع العملاء الحاليين وجذب عملاء جدد.

بناءً على ما تم ذكره، يمكن القول إن العلاقات العامة تعتبر عنصراً أساسياً في نجاح المؤسسات وتحقيق أهدافها بشكل فعال، ولذلك يجب على كل مؤسسة الاهتمام بوضع استراتيجيات علاقات عامة فعالة تساهم في تعزيز العلاقة بين المؤسسة والجمهور المستهدف وبناء سمعة جيدة لها في السوق.

من خلال ما سبق يمكن استنتاج ما تناقشة هذه الورقة البحثية وهو استكشاف أهمية العلاقات العامة ودورها في المؤسسات والمجتمع، وكيفية تحقيق النجاح والاستدامة من خلال بناء علاقات قوية ومستدامة مع الجمهور. سنحاول من خلال هذا البحث تسليط الضوء على أهمية تطبيق استراتيجيات العلاقات العامة في تحقيق أهداف المؤسسة وتعزيز التواصل الفعال مع الجمهور المستهدف.

# المبحث الثاني

## منهجية الورقة البحثية

### مشكلة البحث :

تعد العلاقات العامة من العناصر المهمة في إدارة المنظمات والشركات، حيث تلعب دوراً هاماً في بناء المؤسسة وتحسين العلاقات مع الفرد والمجتمع المحيط. ومع ذلك، لا زال هناك بعض الجدل حول أهمية العلاقات العامة ودورها الفعلي في تحقيق أهداف المؤسسة وتحسين تأثيرها على الفرد و المجتمع.

إذا كانت العلاقات العامة تعتبر عنصراً أساسياً في استراتيجية التسويق والاتصال للمؤسسات، فإنه من المهم فهم العوامل التي تؤثر على فعالية هذا الجانب من إدارة العمليات التنظيمية. ومن هنا تبرز أهمية البحث في دور العلاقات العامة وكيفية تحسينها وتطويرها في المؤسسات.

كما انه هناك تحديات محددة تواجه العلاقات العامة في بعض المؤسسات، مثل قلة الموارد المالية والبشرية المخصصة لهذا الجانب، أو عدم فهم الإدارة لأهمية

العلاقات العامة وعدم تخصيص الاهتمام الكافي لها. وبناء على ذلك، يمكن تحديد مشكلة الدراسة كمحاولة لفهم هذه التحديات والعوامل التي تؤثر على دور العلاقات العامة في المؤسسات.

## أهداف البحث :

يعد البحث عن أهمية العلاقات العامة ودورها في المؤسسات أمراً بالغ الأهمية طبقاً لدور العلاقات العامة في بناء العلاقات الجيدة مع الأفراد وتحسين سمعة المنظمات وتحقيق أهدافها الإستراتيجية. ومن أهم هذه الأهداف ما يلي :

1. تحديد الأهمية الكبيرة للعلاقات العامة في المنظمات: يتضمن هذا الهدف دراسة أهمية العلاقات العامة في تحقيق أهداف المنظمة وتحسين سمعتها وتواصلها مع الفرد المستهدف.

2. معرفة دور العلاقات العامة في بناء العلاقات الحسنة : يتضمن هذا الهدف معرفة دور العلاقات العامة في بناء علاقات إيجابية وجيدة مع العملاء والمستثمرين والمجتمع المحلي والجهات الحكومية.

3. معرفة مدى تأثير العلاقات العامة على سمعة المؤسسة: يشمل هذا الهدف تحليل ومعرفة كيفية تأثير العلاقات العامة

على سمعة المؤسسة وكيفية تحسينها من خلال استراتيجيات العلاقات العامة.

4. معرفة أفضل الممارسات في مجال العلاقات العامة: يشمل هذا الهدف دراسة أفضل الممارسات والاستراتيجيات التي يمكن تبنيها في مجال العلاقات العامة لتحسين أداء المؤسسة والوصول الى أهدافها.

5. معرفة مدى تأثير العلاقات العامة على الأداء المالي للمؤسسة: يشمل هذا الهدف إلى معرفة كيفية تأثير العلاقات العامة على الأداء المالي للمؤسسة وكيفية تحسينه من خلال استراتيجيات العلاقات العامة.

## أهمية البحث :

يمكن تلخيص أهمية البحث فيما يلي :

1. تعتبر العلاقات العامة من أهم العناصر التي تسهم في نجاح أي مؤسسة أو منظمة، سواء كانت تجارية ربحية أو غير تجارية. فهي تمثل حلقة الوصل بين المنظمات والأفراد المستهدفين وتسهم في بناء صورة جيدة عن المؤسسة وتحسين سمعتها ومكانتها في السوق.

2. تعتبر العلاقات العامة أداة استراتيجية مهمة فهي تشارك في تحسين التواصل بين المنظمات والعملاء

والمستثمرين والموظفين والمجتمع المحلي والشركاء التجاريين. وبذلك تلعب دوراً كبيراً في بناء العلاقات الجيدة وتحقيق التوازن بين مختلف الفئات.

3. تعتبر العلاقات العامة أيضاً وسيلة للتواصل والتفاعل مع وسائل الإعلام المختلفة، وبذلك تساهم في نشر الرسالة التسويقية للمؤسسة وتعزيز الوعي بالعلامة التجارية والمنتجات والخدمات التي تقدمها.

4. ومن الجوانب الأخرى، تعتبر العلاقات العامة أداة فعالة في إدارة الأزمات والتحكم في السلبية التي قد تواجه المؤسسة، حيث تساهم في التواصل الفعال مع الجمهور وتقديم الشرح والتوضيح اللازم للمواقف الصعبة.

5. بالإضافة إلى ذلك، تلعب العلاقات العامة دوراً مهماً في تعزيز الروح الإيجابية داخل المؤسسة وتحفيز الموظفين على تحقيق أهدافهم وتطوير قدراتهم، مما يساهم في تعزيز الإنتاجية وتحقيق النجاح والتميز.

بناءً على ما تم ذكره، يمكن القول إن العلاقات العامة تعتبر عنصراً أساسياً في نجاح المؤسسات وتحقيق أهدافها،

وبالتالي فإن الاهتمام بتطوير استراتيجيات العلاقات العامة وتعزيز دورها في المؤسسات يعد ضرورة ملحة لتحقيق التنمية والاستدامة.

## تساؤلات البحث :

1. ما هي أهمية العلاقات العامة في المؤسسات وكيف يمكن أن تساهم في تعزيز سمعة المؤسسة؟
2. ما هو دور العلاقات العامة في بناء علاقات إيجابية مع العملاء والمستثمرين؟
3. كيف يمكن للعلاقات العامة أن تساهم في تعزيز الثقة والشفافية بين المؤسسة والجمهور؟
4. ما هي استراتيجيات العلاقات العامة التي يمكن أن تستخدمها المؤسسات للتواصل مع الجمهور بشكل فعال؟
5. كيف يمكن للعلاقات العامة أن تساهم في تحقيق أهداف التسويق وزيادة المبيعات للمؤسسة؟
6. ما هي أهمية بناء علاقات جيدة مع وسائل الإعلام وكيف يمكن للعلاقات العامة أن تدعم هذه العلاقات؟
7. كيف يمكن للعلاقات العامة أن تلعب دوراً في حل الأزمات وإدارة الأزمات التي قد تواجه المؤسسة؟
8. كيف يمكن للعلاقات العامة أن تساهم في تعزيز الروح الإيجابية داخل المؤسسة وزيادة رضا الموظفين؟

9. ما هي أهمية استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في إطار استراتيجية العلاقات العامة للمؤسسات؟
10. كيف يمكن للعلاقات العامة أن تساهم في بناء علاقات دائمة ومستدامة مع الجمهور والمجتمع المحلي؟

### المنطلقات النظرية للدراسة :

تتنوع المنطلقات النظرية التي تدعم أهمية العلاقات العامة ودورها في المؤسسات ، ومن بين هذه المنطلقات:

1. النظرية النظامية: تعتبر العلاقات العامة جزءاً أساسياً من نظام المؤسسة، حيث تعمل على تنظيم وتنسيق العلاقات بين المؤسسة وجميع أطرافها المختلفة، سواء كانت داخلية أو خارجية. وبالتالي، فإن فهم وتحليل هذه العلاقات يعتبر أمراً ضرورياً لضمان استمرارية ونجاح المؤسسة.

2. النظرية الاقتصادية: تشير العديد من الدراسات إلى أن الاستثمار في العلاقات العامة يمكن أن يؤدي إلى زيادة القيمة المضافة للمؤسسة وزيادة الربحية على المدى الطويل. فعندما تكون المؤسسة لديها صورة إيجابية في عقول العملاء والمستهلكين، فإن ذلك يمكن أن يؤدي إلى زيادة المبيعات وتحسين سمعة العلامة التجارية.

3. النظرية الاجتماعية: تعتبر العلاقات العامة وسيلة لبناء وتعزيز علاقات إيجابية مع مختلف فئات المجتمع، بما في ذلك الموظفين والعملاء والمستثمرين والحكومة ووسائل الإعلام والمجتمع المحلي. ومن خلال بناء هذه العلاقات، يمكن للمؤسسة تحقيق أهدافها الاجتماعية والإنسانية بشكل أفضل.

4. النظرية السياسية: تشير العديد من الدراسات إلى أن العلاقات العامة تلعب دوراً مهماً في تحقيق أهداف سياسية للمؤسسة، مثل تحقيق التأثير والنفوذ والتأثير على صنع القرارات. وبالتالي، فإن الاستثمار في العلاقات العامة يمكن أن يساعد المؤسسة على تحقيق أهدافها السياسية بشكل أكثر فعالية.

5. النظرية النفسية: تشير العديد من الدراسات إلى أن العلاقات العامة يمكن أن تساهم في تعزيز الثقة والولاء لدى العملاء والمستثمرين والموظفين، وبالتالي تحسين أداء المؤسسة وزيادة فرص نجاحها. كما أن بناء علاقات قوية مع العملاء يمكن أن يساعد في تحقيق رضاهم وتحقيق أهداف الاستدامة والنمو المستدام للمؤسسة.

هذه بعض المنطلقات النظرية التي تدعم أهمية العلاقات العامة ودورها في المؤسسات، ويمكن للباحثين استكشاف هذه المنطلقات بشكل أكثر تفصيلاً وتحليلها بصورة مطولة جداً في دراساتهم وأبحاثهم.

## المنهجية وطرق البحث :

المنهجية وطريق البحث لهذه الدراسة تعتمد على عدة خطوات ومراحل متتالية تساعد في تحقيق أهداف الدراسة وفهم الظاهرة بشكل شامل. سنقوم هنا بتحديد المنهجية وطريق البحث لهذا الموضوع بالتفصيل:

### 1. تحديد المشكلة:

يتم في هذه الخطوة تحديد مشكلة البحث والتي تتعلق بأهمية العلاقات العامة ودورها في المؤسسات. يمكن تحديد المشكلة من خلال استعراض الأدبيات السابقة والتحليل النقدي للموضوع.

### 2. تحديد الأهداف:

في هذه الخطوة نقوم بتحديد الأهداف الرئيسية والفرعية المرغوب في تحقيقها من خلال البحث.

### 3. وضع الإطار النظري:

يتم في هذه الخطوة تحديد النظريات والمفاهيم التي ستستند إليها الدراسة. يمكن الاعتماد على مفاهيم العلاقات العامة وأهميتها في بناء العلاقات الإيجابية مع الجمهور وتعزيز التفاعل بين المؤسسة والمجتمع.

### 4. تحديد الطريقة البحثية:

حيث يتم اختيار الطريقة البحثية المناسبة للدراسة .

### أدوات الدراسة :

نحتاج لإجراء بحث شامل حول أهمية العلاقات العامة ودورها في المؤسسات الى استخدام العديد من الأدوات والمصادر لضمان الحصول على معلومات دقيقة وشاملة. من بين الأدوات التي يمكن استخدامها في هذا البحث:

1. المراجع الأكاديمية: يمكن البحث في المقالات العلمية والأبحاث السابقة التي تناولت موضوع العلاقات العامة ودورها في المؤسسات.

2. الموارد الإلكترونية: يمكن استخدام المواقع الإلكترونية والمدونات والمنتديات للبحث عن معلومات وآراء حول العلاقات العامة ودورها في المؤسسات.

3. الكتب: يمكن البحث في الكتب التي تناولت موضوع العلاقات العامة ودورها في المؤسسات. يمكن العثور على هذه الكتب في المكتبات العامة والجامعية، ويمكن أيضاً شراؤها عبر الإنترنت.

باستخدام هذه الأدوات والمصادر، يمكن إعداد بحث شامل حول أهمية العلاقات العامة ودورها في المؤسسات، وتقديم تحليل دقيق وشامل لهذا الموضوع.

### **حدود الدراسة :**

يعد تحديد حدود الدراسة لهذا البحث أمراً مهماً للغاية حيث يمكن ان تشمل المنظمات والمؤسسات الحكومية والخاصة في المملكة العربية السعودية .

### **مصطلحات الدراسة :**

#### **التعريف بالعلاقات العامة :**

يمكن تعريف العلاقات العامة بأنها عدد من النشاطات التي تقوم بها هيئات، اتحادات، حكومات، أو أي تشكيل آخر في سياق البناء الاجتماعي، بهدف بناء علاقات طيبة وصحية مع الافراد المختلفة التي تتفاعل معها، مثل الجمهور، المستهلكين، وحملة الأسهم.

## التعريف باستراتيجيات العلاقات العامة :

استراتيجيات العلاقات العامة هي الخطط والأساليب التي تستخدمها الشركات والمؤسسات لبناء وتعزيز علاقاتها مع الجمهور والمجتمع والإعلام

## المبحث الثالث

### الدراسات البحثية السابقة

#### الدراسة الأولى : العلاقات العامة والإعلان

تحدد هذه الدراسة للدكتورة ماريهان منصور أبو سنة ( قسم الاعلام التربوي كلية التربية النوعية جامعة المنوفية ) عن العلاقات العامة والإعلان . فتكلمت عن العلاقات العامة حيث اعتبرت العلاقات العامة في أي منظمة أمراً حيوياً تهدف إلى تعريف الجمهور الخارجي بأنشطة المنظمة وإنشاء صورة إيجابية وطيبة في نفوس المتعاملين معها.

تعمل العلاقات العامة على بناء علاقات طيبة بين مختلف فئات المتعاملين داخل المنظمة وتعزيز التفاهم والثقة بينهم. الهدف الرئيسي هو تحقيق الكفاءة الإنتاجية ورفع مستوى الجودة في الخدمات التي تقدمها المنظمة.

تركز وظيفة العلاقات العامة على بناء علاقات قوية بين المنظمة والجمهور الداخلي والخارجي، من خلال تبادل المعرفة والفهم المتبادل. تسهم العلاقات العامة في تعزيز شهرة المنظمة وتعزيز مكانتها بين الجمهور الخارجي. تعتبر العلاقات العامة أيضاً فلسفة اجتماعية تسعى إلى مساعدة الأفراد في التكيف مع تطورات المجتمع الحديث وحل مشاكلهم. تهدف العلاقات العامة إلى تعزيز التكامل والانسجام الاجتماعي، وتساهم في حل المشاكل وتعزيز التفاهم بين الأفراد والمجتمع. من الضروري تبني أساليب ووسائل علمية منظمة لتحقيق هذه الأهداف وتعزيز العلاقات العامة بشكل فعال.

تم تكلمت عن مفهوم ونشأتها وتطورها وعوامل الاهتمام بالعلاقات العامة وفلسفة وأهمية ووظائف العلاقات العامة المتعلقة بممارسة النشاط . كما تكلمت عن الاتصال ووسائله فى العلاقات العامة ففكرت بين العلاقات العامة والأنشطة الأخرى ك العلاقات الإنسانية والشئون العامة والاعلان والدعاية ثم تكلمت عن عوامل نجاح الاتصال ووسائله كما تحدثت عن التخطيط والتنظيم في العلاقات العامة كما تحدثت عن الإعلان من حيث المفهوم والأنواع والوظائف وتعرض الجمهور لوسائل الاتصال الإعلان

والتأثيرات الاقتصادية والاجتماعية لذلك وضوابط صناعة الإعلان .

كما تكلمت عن التسويق المباشر من حيث المفهوم ومراحله والفرق بينه وبين الاعلانومزايا وعيوب التسويق المباشر والاعتبارات التي يجب مراعاتها والاختاء التي يجب تجنبها والاثار الإيجابية والسلبية لذلك واثار الإعلان على مراحل قرار الشراء

### الدراسة الثانية : إدارة العلاقات العامة

تكلمت هذه الدراسة عن إدارة العلاقات العامة حيث انه من الضروري تسليط الضوء على العلاقات العامة كنشاط إبداعي خلاق، وتوضيح مفهومها وأهميتها، بالإضافة إلى مناقشة مختلف المواضيع المرتبطة بها.

يُلاحظ أن الاهتمام المتزايد بالعلاقات العامة يعود إلى الوعي المتزايد للأفراد والمنظمات بأهمية الحصول على المعلومات التي تعزز مواقعهم كمستهلكين أو مستفيدين من الخدمات. بالإضافة إلى ذلك، يزيد اتساع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أهمية العلاقات العامة، حيث أصبح من السهل الحصول على المعلومات.

وقد صدرت العديد من القوانين والتشريعات التي تجعل الحصول على المعلومات حقًا من حقوق الأفراد.

كما تحدثت الدراسة عن الاتجاهات الجديدة والطرق الجدلية والتحويلات المهنية والأكاديمية في العلاقات العامة والاطر النظرية لها والرصد وبحوث العلاقات العامة والاستراتيجيات والتخطيط الاستراتيجي لها والتكتيكات وكيفية إدارة الازمات واتخاذ القرارات وقياس النتائج.

## المبحث الرابع

### المراجع

1. <https://www.du.edu.eg/upFilesCenter/com/1585170431.pdf>
2. [https://mu.menofia.edu.eg/PrtlFiles/Faculties/edv/Portal/Files/%D8%A7%D9%84%D8%B9%D9%84%D8%A7%D9%82%D8%A7%D8%AA%20%D8%A7%D9%84%D8%B9%D8%A7%D9%85%D8%A9%20%D8%A7%D9%84%D9%81%D8%B1%D9%82%D8%A9%20%D8%A7%D9%84%D8%A3%D9%88%D9%84%D9%89%20%D8%A5%D8%B9%D9%84%D8%A7%D9%85\(2\).pdf](https://mu.menofia.edu.eg/PrtlFiles/Faculties/edv/Portal/Files/%D8%A7%D9%84%D8%B9%D9%84%D8%A7%D9%82%D8%A7%D8%AA%20%D8%A7%D9%84%D8%B9%D8%A7%D9%85%D8%A9%20%D8%A7%D9%84%D9%81%D8%B1%D9%82%D8%A9%20%D8%A7%D9%84%D8%A3%D9%88%D9%84%D9%89%20%D8%A5%D8%B9%D9%84%D8%A7%D9%85(2).pdf)

3. [https://www.birzeit.edu/sites/default/files/mfhwm\\_llqt\\_lm.pdf](https://www.birzeit.edu/sites/default/files/mfhwm_llqt_lm.pdf)

4. <https://aol.edu.sa/wp-content/uploads/2022/04/%D8%A5%D8%AF%D8%A7%D8%B1%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%B9%D9%84%D8%A7%D9%82%D8%A7%D8%AA-%D8%A7%D9%84%D8%B9%D8%A7%D9%85%D8%A9.pdf>