

جامعة ميدأوشن

كلية العلوم الإنسانية

تخصص علاقات عامة



عنوان البحث

دور العلاقات العامة في تعزيز جودة الأداء الإداري: بالتطبيق على شركة نجم لخدمات التأمين

إعداد الطالب/

منيرة مفلح ناصر القحطاني

العام الدراسي:

2025

مقدمة:

تعد العلاقات العامة من الأدوات الأساسية التي تعتمد عليها المؤسسات والشركات في بناء صورة إيجابية لدى جمهورها المستهدف، وتتمثل أهمية العلاقات العامة في قدرتها على تحسين صورة المؤسسة وزيادة التواصل الفعال بين الإدارة والعاملين والجمهور الخارجي. من خلال استراتيجيات العلاقات العامة المدروسة، بحيث يمكن للمؤسسة تعزيز سمعتها وبناء الثقة مع العملاء والشركاء. كما أنها تساهم في تعزيز بيئة العمل الداخلية، مما يؤدي إلى زيادة الكفاءة والإنتاجية بين الموظفين. وبالتالي، يكون لها دور كبير في تحسين جودة الأداء الإداري للمؤسسة (البلوشي، 2020).

وتلعب العلاقات العامة دوراً حيوياً في تعزيز الأداء الإداري من خلال تحسين التواصل بين الإدارات المختلفة داخل المؤسسة؛ مما يساعد على اتخاذ قرارات استراتيجية أكثر فاعلية. فعندما يكون هناك تواصل جيد بين مختلف الأقسام، كما تتلاقى الحواجز وتصبح العمليات الإدارية أكثر سلاسة، وتساهم العلاقات العامة في توجيه رسائل واضحة للإعلام والجمهور؛ مما يعزز صورة المؤسسة في السوق ويجذب العملاء الجدد. وهذه العناصر جميعها تساهم في رفع جودة الأداء الإداري بشكل عام (عثمان، 2016).

وفي قطاع الأعمال المعاصر، تواجه الشركات تحديات كبيرة في الحفاظ على مكانتها التنافسية؛ مما يستدعي تكثيف الجهود لتطوير استراتيجيات فعّالة في إدارة العلاقات العامة، ومن خلال تفعيل دور العلاقات العامة يمكن للمؤسسات تعزيز الشفافية والمرونة في تعاملاتها مع العملاء والموظفين على حد سواء وبالتالي، تساعد في تقليل المشكلات الإدارية وتحسين مستوى الأداء بشكل مستمر من خلال هذه الاستراتيجيات يصبح للمؤسسة القدرة على إدارة أزمات العلاقات العامة بشكل فعال، مما يؤدي إلى الحفاظ على استقرار الأداء الإداري (نسرین واخرون، 2017).

وتعتبر شركة "نجم لخدمات التأمين" من أبرز الشركات التي تولي اهتماماً خاصاً بالعلاقات العامة كأداة استراتيجية في تحسين الأداء الإداري. فمن خلال استراتيجيات علاقات عامة فعّالة، حيث تعمل الشركة على توطيد علاقتها مع عملائها، وتعزيز التواصل الداخلي بين فرق العمل المختلفة، كما أن شركة نجم تسعى من خلال إدارتها للعلاقات العامة إلى خلق بيئة عمل إيجابية، تُسهم في رفع كفاءة الموظفين وزيادة إنتاجيتهم، مما ينعكس بشكل مباشر على الأداء الإداري العام للمؤسسة.

مشكلة الدراسة:

تحسين صورة المؤسسة وتفعيل التواصل بين الإدارة والموظفين والجمهور. تعتبر العلاقات العامة أداة استراتيجية تهدف إلى بناء علاقات متينة وداعمة بين المنظمة وجميع الأطراف المعنية، سواء كانت داخلية مثل الموظفين أو خارجية مثل العملاء والموردين. من خلال إدارة هذه العلاقات بفعالية، يمكن تحسين مستوى الأداء الإداري، حيث يساهم التواصل الجيد في توجيه الموظفين بشكل صحيح وتحفيزهم على تحسين أدائهم. كما تساهم العلاقات العامة في خلق بيئة عمل إيجابية، مما يعزز من التفاعل والمشاركة الفعالة بين الفرق المختلفة داخل المؤسسة. لذلك، ويعدّ تطوير استراتيجيات العلاقات العامة جزءاً لا يتجزأ من تحسين الأداء الإداري وتحقيق الأهداف المؤسسية. كما إن فشل المؤسسات في تطبيق سياسات العلاقات العامة بفعالية قد يؤدي إلى تدهور في مستوى الأداء الإداري، مما ينعكس سلباً على السمعة العامة للمؤسسة وأدائها العام.

ومن هنا ينبع التساؤل الرئيسي للدراسة في: كيف يمكن للعلاقات العامة أن تساهم في تعزيز جودة

الأداء الإداري داخل المؤسسات؟

أهمية الدراسة:

تنقسم أهمية الدراسة الى قسمين الأهمية العلمية والاهمية العملية، ويمكن توضيحهم من خلال ما يلي:

أ. الأهمية العلمية (النظرية)

1. دراسة تأثير العلاقات العامة على الأداء الإداري تضيف معرفة جديدة في مجال الإدارة والعلاقات العامة، وتساهم في توسع الأدبيات الأكاديمية المتعلقة بالعلاقات العامة في القطاعات المختلفة، بما في ذلك التأمين.
2. البحث في هذا المجال يمكن أن يؤدي إلى تطوير نماذج نظرية جديدة تشرح كيفية تأثير العلاقات العامة على تحسين الأداء الإداري، وبالتالي تساهم في إنشاء قواعد علمية أكثر قوة.
3. يساهم هذا البحث في تسليط الضوء على كيفية تأثير سمعة الشركة التي يتم بناؤها عبر العلاقات العامة، على اتخاذ القرارات الإدارية وفعالية العمليات داخل المؤسسة.
4. يوفر هذا البحث فهماً أكاديمياً لكيفية تأثير أساليب التواصل الفعال عبر العلاقات العامة على تحسين الأداء الإداري، بما يعزز البحث في مجالات مثل التواصل المؤسسي واستراتيجيات إدارة الأزمات.

5. هذا الموضوع قد يفتح آفاقاً لدراسات أخرى تبحث في تأثير العلاقات العامة على الأداء الإداري في شركات أخرى أو في مجالات مختلفة، مما يعزز مجال البحث الأكاديمي في العلاقات العامة والإدارة.

ب. الأهمية العملية (التطبيقية):

1. من خلال تطبيق استراتيجيات العلاقات العامة الجيدة، يمكن لشركة نجم تحسين صورتها العامة، ما يعزز الثقة لدى العملاء والمستفيدين، وبالتالي يؤثر إيجاباً على الأداء الإداري.
2. العلاقات العامة تساهم في تحسين التواصل بين مختلف مستويات الإدارة والموظفين، مما يعزز من روح الفريق ويزيد من كفاءة العمل الجماعي وبالتالي رفع جودة الأداء الإداري.
3. من خلال الاستراتيجيات المدروسة للعلاقات العامة، يمكن لشركة نجم التعامل مع الأزمات بشكل أكثر احترافية، مما يساعد في تقليل تأثير الأزمات على الأداء الإداري واستمرار سير الأعمال.
4. تساهم العلاقات العامة في توفير البيانات والمعلومات الدقيقة والمباشرة من خلال وسائل التواصل، مما يسهل اتخاذ قرارات إدارية مدروسة تساهم في تحسين الأداء وجودته.
5. من خلال إدارة فعالة للعلاقات العامة، يمكن تحسين العمليات الداخلية، وتقليل الخطأ، وتطوير حلول عملية مبتكرة تساهم في تعزيز الأداء الإداري في الشركة.

6. أهداف الدراسة:

يتمثل الهدف الرئيسي للدراسة في: الكشف عن دور العلاقات العامة في تعزيز جودة الأداء الإداري: بالتطبيق على شركة نجم لخدمات التأمين، ويندرج من ذلك من ذلك التساؤل الرئيسي عدة تساؤلات فرعية متمثلة في:

1. التعرف على ماهية العلاقات العامة وابعادها
2. تحليل تأثير التواصل الداخلي على التنسيق بين الفرق والإدارات المختلفة في شركة نجم لخدمات التأمين.
3. دراسة كيفية تأثير التواصل الخارجي على تحسين سمعة الشركة وزيادة الثقة من قبل العملاء والمجتمع.
4. تقييم دور التخطيط الاستراتيجي للعلاقات العامة في توجيه الجهود الإدارية نحو تحقيق الأهداف طويلة المدى.
5. فحص تأثير استجابة العلاقات العامة للأزمات في الحفاظ على استقرار الأداء الإداري أثناء الفترات الصعبة.

6. تساؤلات الدراسة

يتمثل السؤال الرئيسي للدراسة في: كيف تؤثر العلاقات العامة على تعزيز جودة الأداء الإداري: بالتطبيق على شركة نجم لخدمات التأمين ؟

ويندرج من ذلك من ذلك التساؤل الرئيسي عدة تساؤلات فرعية متمثلة في:

1. ما هو دور العلاقات العامة في تعزيز جودة الأداء الإداري في شركة نجم لخدمات التأمين؟
2. كيف يؤثر التواصل الداخلي للعلاقات العامة على التنسيق بين الفرق والإدارات المختلفة في شركة نجم لخدمات التأمين؟
3. ما هو تأثير التواصل الخارجي للعلاقات العامة في تحسين سمعة الشركة وزيادة الثقة من قبل العملاء والمجتمع؟
4. كيف يساهم التخطيط الاستراتيجي للعلاقات العامة في توجيه الجهود الإدارية نحو تحقيق الأهداف طويلة المدى؟
5. كيف تؤثر استجابة العلاقات العامة لإدارة الأزمات على استقرار الأداء الإداري في شركة نجم لخدمات التأمين أثناء الفترات الصعبة؟

فروض الدراسة:

وفقا لما جاء في مشكلة الدراسة وأهدافها، تتمثل فرضيات الدراسة في الآتي:

الفرضية الرئيسية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للعلاقات العامة على جودة الأداء الإداري في شركة نجم لخدمات التأمين.

ويندرج تحت الفرضية الرئيسية عدة فرضيات فرعية تتمثل في:

- الفرضية الفرعية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتواصل الداخلي في تحسين جودة الأداء الإداري في شركة نجم لخدمات التأمين.
- الفرضية الفرعية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتواصل الخارجي في تحسين جودة الأداء الإداري في شركة نجم لخدمات التأمين.
- الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة الالتزامات عبر العلاقات العامة في تحسين جودة الأداء الإداري في شركة نجم لخدمات التأمين.
- الفرضية الفرعية الرابعة: جد أثر ذو دلالة إحصائية للتخطيط الاستراتيجي للعلاقات العامة في تعزيز الأداء الإداري في شركة نجم لخدمات التأمين

الدراسات السابقة:

المحور الأول: الدراسات الخاصة بالمتغير الأول (العلاقات العامة)

أولاً: الدراسات العربية

1. دراسة (أبو حامد، 2023)، بعنوان " دور العلاقات العامة في تعزيز علاقات الشركات الدولية الناشئة مع المجتمع المحلي: شركة XNGAGE للحلول الرقمية أنموذجاً"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور العلاقات العامة في تعزيز علاقات الشركات الدولية الناشئة مع المجتمع المحلي شركة Xngage للحلول الرقمية أنموذجاً، من خلال استخدام المنهج الوصفي التحليلي. واعتمدت الدراسة على الاستبيان والمقابلة كأداتين للدراسة. تمثلت عينة الدراسة في أداة الدراسة الأولى (الاستبانة) من جميع أفراد مجتمع الدراسة والذي شمل جميع موظفي الشركة من المدراء ورؤساء الأقسام والموظفين وممارسي العلاقات العامة في شركة Xngage ، والبالغ عددهم (100) موظف وموظفة، وتم استرداد (80) استبانة صالحة للتحليل، كما وتم استخدام عينة قصدية لخمسة من مدراء وممارسي العلاقات العامة في الشركة لغرض المقابلة.

تبين من خلال النتائج أن دور العلاقات العامة في تعزيز علاقات الشركات الدولية الناشئة مع المجتمع المحلي شركة Xngage للحلول الرقمية أنموذجاً كبيراً، وحول مدى توظيف دائرة العلاقات العامة في شركة Xngage للحلول الرقمية

لمواقع التواصل الاجتماعي في التواصل مع المجتمع المحلي فقد جاء كبيراً. وتسهم دائرة العلاقات العامة في شركة Xngage للحلول الرقمية في استقطاب عملاء وموظفين بدرجة كبيرة.

2. دراسة (عثمان، 2016)، بعنوان " دور العلاقات العامة في تحسين النظم الإدارية في المؤسسات الحكومية

:دراسة وصفية تحليلية بالتطبيق على وزارة الكهرباء والسدود خلال الفترة من يناير 2015 م.. يوليو 2016

مـ"

نسبة لأهمية وفعالية ادوار ووظائف العلاقات العامة في تحسين البيئة الداخلية وتطبيق المعايير المؤسسية كهدف أساسى تناولت هذه الدراسة موضوع دور العلاقات العامة في تحسين النظم الإدارية بالتطبيق على وزارة الكهرباء والسدود، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي والمنهج المسحي لتحليل المعلومات والبيانات من مصادرها ومراجعتها العلمية المتعددة ليسهل إستنتاج الباحث حلول لمشكلة البحث ونتائجه وتوصياته ، وهدفت الدراسة إلى التعرف على واقع النظم الإدارية في وزارة الكهرباء والسدود ودور العلاقات العامة في تجويد وتحسين العمل الإداري ودورها الأساسي في تحسين بيئة العمل لتجويد الأداء، والتعرف على الأساليب والبرامج التي تقوم بها العلاقات العامة في وزارة الكهرباء والسدود والتعرف على البناء الهيكلي في وزارة الكهرباء والسدود وتحديد موقع العلاقات العامة فيه ، وكذلك تنمية وعى الجمهور بأهمية وزارة الكهرباء والسدود وذلك بتشكيل القنوات ورفع الوعي بأهميتها من خلال بناء صورة ذهنية إيجابية لها لدى الجمهور الخارجي المتعامل معها، التعرف على حجم الهيكل التنظيمي للعلاقات العامة بوزارة الكهرباء والسدود الاتحادية ومعرفة أثر ذلك في تخصيص أهدافها وبرامجها.

3. دراسة (نسرین واخرون، 2017)، بعنوان " دور العلاقات العامة في تحفيز الموظفين في المؤسسة"

حاولت الدراسة الموسومة بدور العلاقات العامة في تحفيز الموظفين بالمؤسسة بتشخيص الواقع الفعلي للجهاز العلاقات العامة في غرفة التجارة والصناعة مرمورة قائلة - ودوره في عملية التحفيز، وقد تعرضت الدراسة إلى مختلف المداخل النظرية والأبحاث الميدانية التي عالجت الموضوع قيد الدراسة، لإبراز أهمية تحفيز العنصر البشري من أجل النهوض بالمؤسسة ورفع الإنتاجية. وقد سعت هذه الدراسة إلى تقصي دور العلاقات العامة والطرق والأساليب التي تستخدمها لتحقيق نظام تحفيز الفعال في المؤسسة، وناقشت عدد من المتغيرات المتعلقة بموضوع الدراسة، وضمن

هذا السياق طرحت الدراسة تساؤل رئيسي حول جهاز العلاقات العامة ودوره في تحفيز الموظفين في المؤسسة وأربعة أسئلة فرعية للتحقق من المكانة المميزة التي يحتلها جهاز العلاقات العامة في غرفة التجارة والصناعة مرمورة قالمه - ودوره في خلق نظام تحفيز فعال، وقد اعتمدت الدراسة في تقصي فروضها وتحقيق أهدافها على طريقة المسح الشامل كأحدى طرائق المنهج الوصفي كما استخدمت تقنيات البحث الميداني والمتمثلة في استمارة المقابلة إضافة إلى السجلات والوثائق الجمع البيانات والمعلومات والحقائق اللازمة عن واقع غرفة التجارة والصناعة مرمورة قالمه - وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج مضمونها بأنه يوجد جهاز علاقات عامة بالمؤسسة غير مستقل بذاته ويحتل مكانة بارزة في الهيكل التنظيمي للمؤسسة، حيث يقوم مكتب العلاقات العامة وتقنيات الاتصال بمجموعة من المهام والوظائف التي تعكس واقع وسياسة الغرفة في تعاملها مع الجمهور الداخلي والخارجي. حيث أسفرت هذه الدراسة بأن غرفة التجارة والصناعة مرمورة قالمه تهتم بخلق نظام تحفيز فعال بالاعتماد على طرق وأساليب وأنشطة العلاقات العامة، حيث تقدم الغرفة مجموعة من الحوافز أغلبها مادية وأحيانا معنوية للموظفين نظرا لأهمية الموارد البشرية ودورها الفعال لتحسيسهم بأهميتهم وخلق روح الولاء والانتماء مما يؤدي إلى تحقيق إنتاجية جيدة للمؤسسة. ومن أهم نتائج الدراسة يوجد جهاز علاقات عامة غير مستقل بذاته في غرفة التجارة والصناعة مرمورة قالمه - ويقوم بمجموعة من المهام وفق حدوده ومسؤولياته. تمنح غرفة التجارة والصناعة مرمورة قالمه - مجموعة من الحوافز لموظفيها مادية مثل المكافآت، ومعنوية مثل مشاركة في اتخاذ القرارات وفقا لإمكاناتها وقدراتها.

4. دراسة (السعيد، 2013)، بعنوان " دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في صحيفتي

"الرأي" و"الكويت تايمز" الكويتيتين

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في صحيفتي "الرأي" و"الكويت تايمز" الكويتيتين، ومعرفة العوامل المؤثرة في تحقيق ذلك الرضا، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي وعلى دراسة العلاقات العامة في مؤسستين صحفيتين هما "الرأي" و"الكويت تايمز"، ووزعت استبانة الدراسة على عينة من (235) من العاملين في المؤسستين. وكان من أهم نتائج الدراسة: أن أولوية المهام للعلاقات العامة قد تتغير من مؤسسة إلى أخرى، فقد يكون الاتصال الداخلي هو الأهم بالنسبة لبعض المؤسسات، وقد يكون الاتصال مع الجمهور الخارجي أو البيئة الخارجية هو الأهم بالنسبة لمؤسسات أخرى. وأهمية العدالة في الرواتب والأجور

بالنسبة للعاملين، وكذلك العدالة في توزيع المهام والواجبات، وأهمية الضمان الصحي. كما أظهرت النتائج أهمية دراسة أولويات العاملين من قبل الإدارات ومن قبل العلاقات العامة على وجه الخصوص للعمل على هذه الأجندة حسب الأولويات في كل مؤسسة على حدة. كما أن الدراسة كشفت عن أهمية السياسات الحكومية تجاه حرية التعبير والرأي وتوفير المعلومات في التأثير على العاملين في المؤسسات الصحفية على وجه الخصوص، مما يترتب عليه رفع مستوى الرضا للعاملين، وتحقيق أفضل مستوى جودة للمنتج الذي تختص به المؤسسة، سواء كان سلعة مادية أم مواد إعلامية وثقافية.

5. دراسة (غياشي، 2021)، بعنوان "أثر استخدام ممارسي العلاقات العامة لمواقع التواصل الاجتماعي في

كفاءة إداراتهم لسمعة المنظمة: دراسة ميدانية على ممارسي العلاقات العامة في المنظمات المختلفة

تستهدف الدراسة البحث في طبيعة وحدود تأثير استخدام ممارسي إدارة العلاقات العامة بالمنظمات الوسائل الاتصال الجديدة، وتحديد مواقع التواصل الاجتماعي في كفاءة إداراتهم لسمعة المنظمة، بالتطبيق على ممارسي العلاقات العامة في المنظمات المختلفة. استخدمت الدراسة منهج المسح وأداة الاستبيان بالتطبيق على 125 مفردة من ممارسي العلاقات العامة بالمنظمات المختلفة.

ومن أهم نتائج الدراسة: تتعدد المهام التي يقوم بها أفراد العينة داخل إدارات العلاقات العامة؛ تأتي في مقدمتها "تحسين صورة المؤسسة لجمهورها الخارجي بنسبة 67.2%، ثم كل من تحسين صورة المؤسسة أمام جمهورها الداخلي وتوطيد علاقة المؤسسة بجمهورها الداخلي والخارجي بنسبة (65,6%)، يلي ذلك الترويج لنشاط المؤسسة بنسبة (624)، وأخيرا توضيح موقف المؤسسة تجاه القضايا والأحداث الجارية" بنسبة (32). وتتعدد أنماط تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي تستخدمها إدارة العلاقات العامة بالمنظمات؛ تأتي في مقدمتها استخدام البريد الإلكتروني في التعامل مع الجماهير بوزن نسبي يبلغ (967%)، ثم استخدام إمكانات الإنترنت في العمل الاعلامي بوزن نسبي (953%). وفي المرتبة الثالثة، ذكر المبحوثون "موقع على الإنترنت" بنسبة (94.3%)، ثم رسائل على الموبايل بنسبة (93). وفي المرتبة السابعة جاء الاعتماد على البريد الإلكتروني في انجاز بعض الأعمال بنسبة (877)، وأخيرا شبكة اتصال داخلية بنسبة (87,3%)، وتختلف معدلات استخدام إدارات العلاقات العامة بالمنظمات محل الدراسة لمجموعة من الأشكال الاتصالية؛ تصدرها نشرة إلكترونية للعلاقات العامة بنسبة (993)، ثم

استخدام مواقع الإعلام الاجتماعي Face book Twitter بنسبة (987)، يلي ذلك استخدام مواقع تبادل الصور بنسبة (98)، ثم استخدام الرسائل القصيرة SMS بنسبة 97.3%. وفي المرتبة السادسة، ذكر المبحوثون استخدام مواقع البث التلفزيوني عبر الانترنت بنسبة (957%)، ثم استخدام مواقع الفيديو بنسبة (953)، وأخيرا استخدام مواقع الدردشة بنسبة (823).

6. دراسة (بونفير، مسعودان، 2014)، بعنوان "دور العلاقات العامة في تحسين الأداء داخل المؤسسة دراسة

ميدانية بمؤسسة موبيليس بشلغوم العيد

تعتبر العلاقات العامة جزءًا أساسيًا من الأنظمة الإدارية الحديثة، حيث تلعب دورًا مهمًا في تحسين الأداء داخل المؤسسات. تتناول هذه الدراسة دور العلاقات العامة في تحسين أداء المؤسسة، وركزت على مؤسسة "موبيليس" بشلغوم العيد في الجزائر كمجال للدراسة الميدانية. يتضح من الدراسة أن العلاقات العامة في المؤسسة تلعب دورًا حيويًا في بناء الثقة مع الجمهور الداخلي، تحسين صورة المؤسسة داخليًا وخارجيًا، وتحقيق الاستقرار المؤسسي. وتم طرح تساؤل رئيسي حول كيفية تأثير العلاقات العامة على تحسين أداء المؤسسة، حيث كانت الأهداف الأساسية للدراسة هي توضيح فعالية العلاقات العامة في الحفاظ على مكانة المؤسسة، التعرف على الوظائف التي تؤديها الإدارة في مجال العلاقات العامة، وكذلك تسليط الضوء على دورها في تحسين الأداء العام للمؤسسة. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي لتحليل دور العلاقات العامة داخل مؤسسة موبيليس، مستخدمةً الاستمارة كأداة لجمع البيانات من الموظفين، وقد تم اختيار عينة من 100 موظف. النتائج أظهرت أن العلاقات العامة في المؤسسة لم تحقق المستوى المطلوب في تحسين الأداء، حيث كانت الأنشطة تقتصر على المهام الروتينية ولم تكن هناك إطارات متخصصة أو سياسات اتصال معتمدة على البحوث الميدانية والدراسات العلمية. وأشارت النتائج إلى أن الأنشطة المتعلقة بالعلاقات العامة في مؤسسة "موبيليس" لا تؤثر بشكل كافٍ في تحسين الأداء، وأن هناك حاجة ماسة لتطوير هذا القطاع داخل المؤسسة لتحقيق الأهداف المرجوة.

ثانيًا: الدراسات الأجنبية:

1. دراسة (Blotnicky & Thurlow, 2021) بعنوان "The impact of public relations and communication functions on perceptions of organizational success, innovation, and reputation"

هدفت الدراسة للتعرف على تأثير العلاقات العامة ووظائف الاتصال على تصورات النجاح التنظيمي والابتكار والسمعة، من خلال المنهج الوصفي التحليلي عبر أداة الاستبانة، وبالاعتماد على بيانات المسح التي تم جمعها من كبار مسؤولي العلاقات العامة داخل المنظمات الكندية، تستكشف هذه الورقة إلى أي مدى يؤثر تكامل وظيفة العلاقات العامة في صنع القرار الإستراتيجي على تحقيق نتائج تنظيمية إيجابية، وأن التركيز الإستراتيجي لإدارة العلاقات العامة / الاتصالات من قبل الإدارة التنظيمية العليا له تأثير إيجابي على ابتكار المنظمة.

2. دراسة (Abdulsadek, 2021)، بعنوان "Dialogue Strategy in Public Relations Practice: A Comparative Study between Bahraini and Egyptian Governmental Organizations"

هدفت الدراسة إلى تحديد العوامل المؤثرة في استراتيجية الحوار في العلاقات العامة لدى المؤسسات الحكومية البحرينية والمصرية، وتهدف أيضاً إلى معرفة اتجاهات ممارسي العلاقات العامة تجاه استراتيجية الحوار في هذه المنظمات المنهج: استخدمت الدراسة منهج المسح بالتطبيق على عينة، قوامها (274) مفردة من العاملين في إدارات العلاقات العامة في المنظمات الحكومية البحرينية والمصرية. وأظهرت النتائج أن العوامل التي تعزز ممارسة الحوار، هي مهارات ممارسي العلاقات العامة في التعامل مع الصراع، تاريخ المنظمة، المشاركة والالتزام بين أعضاء المجموعة.

3. دراسة (Selarz, 2018)، بعنوان "The extent to which public relations is used to provide marketing information to the public in service organizations in Australia"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى استخدام العلاقات العامة لتوفير معلومات تسويقية للجمهور في المؤسسات الخدمية، ومن أجل تحقيق هدف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي الميداني بأسلوبين كان الأول كميًا والثاني نوعيًا وتم الاعتماد على استبانة ومقابلة فردية من أجل تحقيق أهداف الدراسة، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن هناك استخدام للعلاقات العامة بدرجة كبيرة جداً من أجل توفير معلومات تسويقية

للجمهور في منظمات الخدمية في أستراليا، وأن دائرة العلاقات العامة في المؤسسات الخدمية تعمل في كافة الأوقات من أجل توفير معلومات تسويقية لكافة الجمهور المستفيد من هذه المؤسسات.

المحور الثاني: الدراسات السابقة المتعلقة بالمتغير التابع (الأداء الإداري)

1. دراسة (محمد، وآخرون، 2021). بعنوان "متطلبات تطوير الأداء الإداري للعاملين بقطاع

المعاهد والأزهرية في ضوء مدخل الإدارة الإستراتيجية".

هدفت الدراسة إلى استكشاف مدى توافر متطلبات تحسين الأداء الإداري في قطاع المعاهد الأزهرية بناءً على مدخل الإدارة الإستراتيجية، وذلك من خلال دراسة الإطار المفاهيمي لكل من الأداء الإداري والإدارة الإستراتيجية، مع تسليط الضوء على واقع الأداء الإداري في القطاع، كما سعت إلى جمع آراء المشاركين في العينة المستهدفة حول مدى توافر متطلبات تطوير الأداء الإداري للعاملين في القطاع وفقاً لمدخل الإدارة الإستراتيجية، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، واستخدمت استبانة على عينة من العاملين في الأزهر بلغ عددها (564) فرداً من محافظات القاهرة، الشرقية، وأسيوط، وتوصلت الدراسة إلى أن توافر متطلبات الأداء الإداري في ضوء الإدارة الإستراتيجية كان بدرجة متوسطة، حيث بلغ المتوسط الحسابي الموزون (1.71)، بالإضافة إلى تفاوت في مدى توافر متطلبات تطوير الأداء الإداري، حيث جاء "التوظيف التكنولوجي للمعلومات والاتصالات" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (1.87)، في حين احتل "المشاركة" المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (1.62)، ولم تُظهر النتائج فروقاً ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين استجابات العاملين في المشيخة والعاملين في القطاع في مختلف محاور الدراسة، بينما ظهرت فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات العاملين في القطاع والعاملين في المناطق والمعاهد لصالح القطاع، كما قدمت الدراسة تصوراً مقترحاً لتطوير الأداء الإداري في القطاع بناءً على مدخل الإدارة الإستراتيجية.

2. دراسة (حسانين، وآخرون، 2022). بعنوان "تطوير الأداء الإداري لمديري مدارس الحلقة

الثانية من التعليم الأساسي على ضوء أحد المعايير الدولية".

هدفت الدراسة إلى دراسة وتحليل الأداء الإداري لمديري المدارس وفق أحد المعايير الدولية، واستكشاف سبل تطوير هذا الأداء من خلال مجموعة من التوصيات، وتم الإعتماد على المنهج الوصفي لتحقيق هذا الهدف، وتوصلت الدراسة إلى ضرورة تعزيز دور الإدارة المدرسية في مواجهة تحديات المجتمع، كما تبين أن هناك نقصاً في المعايير الموضوعية لتقييم أداء الإداريين، وأن المخصصات المالية ليست كافية لتجهيز المعامل والمدرجات والقاعات الدراسية، بالإضافة إلى ضعف توافر برامج تدريبية مميزة للعاملين داخل المدرسة، وعدم توفر قاعدة بيانات إلكترونية شاملة تدعم أعمال المدرسة، ومحدودية التحفيز والتقدير لأعضاء هيئة التدريس ومعاونهم، وضعف الحوافز والمكافآت المقدمة للإداريين داخل المدرسة.

3. دراسة (البدوي، 2023)، بعنوان " دور المشروعات في تطوير الأداء الاداري "

يهدف البحث للتعرف على دور إدارة المشروعات في تطوير الأداء الإداري. وكذلك معرفة المعوقات التي تواجه إدارة المشروعات لتطوير الأداء الإداري. ومعرفة المقترحات التي تعالج العقبات التي تواجهه إدارة المشروعات لتطوير الأداء الإداري. وتتمثل مشكلة البحث في إهمال الجوانب الإدارية والتنظيمية في كثير من المشروعات مما يؤثر سلباً على الأداء الإداري. وفي هذه البيئة المعقدة والمتطورة لم تعد الأشكال التقليدية في إدارة المنظمات قادرة على النجاح والاستمرار، فمنظمات الأعمال المعاصرة أصبحت أكثر حاجة لأن تدار بالمشروع. وبالتالي سيجيب البحث على التساؤل المحوري التالي: كيف يتم تطوير الأداء الإداري في ظل إدارة المشروعات؟. ويتفرع من السؤال الرئيسي عدة تساؤلات هي وما هو دور إدارة المشروعات في تطوير الأداء الإداري، وما هي المعوقات التي تواجه إدارة المشروعات لتطوير الأداء الإداري، وما هي المقترحات التي تعالج العقبات التي تواجهه إدارة المشروعات لتطوير الأداء الإداري، وتم استخدام منهج الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وذلك من خلال التعرف على الظاهرة ووصفها وتحليلها وصولاً للنتائج. واعتمد البحث على المصادر الثانوية لجمع البيانات من الكتب والمراجع والرسائل العلمية. وأهم النتائج: الإدارة المشروعات دور في تطوير العمل الإداري يتمثل في جوانب عدة مثل: إتقان العمل الإداري الدقة والسرعة في الإنجاز، وتقليل تكاليف الإنتاج. وهناك عقبات تواجهه إدارة المشروعات لتطوير الأداء

الإداري تتمثل في معاناة بعض الإدارات من المشاكل ذات الطابع الفني في إدارة العمليات الإدارية. وللتغلب على العقبات يتطلب الاهتمام بالعنصر البشري وتدريبه على الأساليب الإدارية الحديثة.

4. دراسة (الخروصي وآخرون، 2023)، بعنوان "أثر التغيير التنظيمي على تحسين الأداء الإداري في وزارة

الإسكان والتخطيط العمراني بسلطنة عمان

هدفت هذه الدراسة الى تقصي مستوى التغيير التنظيمي والأداء الإداري والعلاقة بينهما من وجهة نظر موظفي وزارة الإسكان والتخطيط العمراني بسلطنة عمان، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحثون المنهج الوصفي الارتباطي وتطبيق استبانة تكونت من (25) عبارة توزعت على محورين التغيير التنظيمي، والأداء الإداري، تمثلت عينة الدراسة في (245) موظفاً وموظفة. وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى تقديرات عينة الدراسة على محور التغيير التنظيمي ككل جاء بدرجة عالية بمتوسط (3.58)، ومستوى الأداء الإداري جاء بدرجة متوسطة على المقياس ككل بمتوسط حسابي (3.16)، وأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين استجابات أفراد العينة حول التغيير التنظيمي والأداء الإداري بوزارة الإسكان والتخطيط العمراني تعزى لمتغير الخبرة. كما أشارت إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى التغيير التنظيمي والأداء الإداري. وأوصت الدراسة الى ضرورة نشر الوزارة لرؤيتها وفلسفتها ومبادئها وأهدافها من عملية التغيير التنظيمي، وإعطاء الموظفين المساحة الكافية للمشاركة في عملية التغيير.

5. دراسة (أحمد، 2015)، بعنوان "أثر التغيير التنظيمي على تحسين الاداء الاداري بالمؤسسات الخدمية"

هدفت إلى دراسة أثر التغيير التنظيمي على تحسين الأداء الإداري بالمنظمات الخدمية في السودان استخدمت المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت عينة الدراسة من (120) موظفاً تم توزيع الاستبانة عليهم. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن مشاركة العاملين في التخطيط للتغيير التنظيمي يؤدي لنجاحه ويقلل من مقاومتهم له، وأن التغيير التنظيمي يمثل خطة إيجابية لتحسين الأداء الإداري.

6. دراسة (كامل، 2019)، بعنوان " واقع الأداء الإداري على وفق معيار هالينجر وعلاقته بالتميز الإداري لدى

مديري المدارس الثانوية "

إنطلاقاً من الدور الريادي الذي يؤديه مدير المدرسة، الذي يتطلب مجموعة من المميزات والخصائص والسمات التي تؤهله للقيام بدوره، ولكون تقييم واقع الأداء الإداري لمدير المدرسة يعد أحد الأساليب التقييمية الإدارية لتحسين واقع العمل الإداري، ولأن هذا التقييم يستهدف التأكد من مدى كفاءة المدير في تأدية عمله بشكل فاعل، فينبغي أن تكون هذه العملية شاملة ومستمرة لتكشف عن مواطن القوة، فتعزز، ومواطن الضعف، فتعالج، وهذا ما يساعد في تقديم معلومات شاملة تفيد في إتخاذ إجراءات لحل بعض المشكلات الإدارية، فضلاً عن أن الصعوبات والتحديات التي تواجهها المدرسة في وقتنا الحالي قد هيأت فرصاً وتحديات في الوقت نفسه، والسبيل لتحقيق النجاح في التكيف ومواجهة هذه التحديات بصيغ علمية هو أن تكون إدارة المدرسة قوية وقادرة على استثمار الفرص، وأن تمتلك الحنكة في التصرف السليم، والقدرة على إعداد استراتيجيات وخطط مناسبة للظروف التي تمر بها المدرسة، وهذا ما يسوغ ضرورة التميز في الأداء الإداري، لذلك فإن البحث الحالي يهدف إلى تعرف درجة واقع الأداء الإداري وفقاً لمعيار هالينجر، والتميز الإداري والعلاقة بينهما لدى مديري المدارس الثانوية من وجهة نظر معاونيهم، وتعرف دلالة الفرق بين وجهات نظر معاونين تبعاً للنوع الاجتماعي (ذكور - إناث)، والتخصص الدراسي (علمي انساني). ولتحقيق هدي البحث، فقد تبنت الباحثة مقياس الأداء الإداري وفقاً لمعيار هالينجر، وإعدت مقياس التميز الإداري، وتحققت من الخصائص القياسية لكل منهما من صدق وثبات، وطبقت على عينة من معاوني مديري المدارس الثانوية في المديرية العامة لتربية بغداد الكرخ الثانية، بلغت (60) معاوناً ومعاونة مناصفة بين الذكور والإناث، منهم (29) من التخصص العلمي، و (31) من التخصص الإنساني. وبعد التحليل الإحصائي للبيانات المستحصلة من العينة، باستخدام الحقيبة الإحصائية (SPSS)، أظهرت النتائج أن هناك (8) أبعاد متحققة من مجموع (11) بعداً من أبعاد مقياس الأداء الإداري وفقاً لمعيار هالينجر، وة بين عناصر الأداء الإداري والتميز الإداري كانت ضعيفة، ما عدا في عنصرين هما متابعة تحصيل الطلبة والمتابعة المستمرة لشؤون المدرسة، فقد كانت العلاقة بينهما وبين التميز الإداري دالة إحصائياً. إنطلاقاً من الدور الريادي الذي يؤديه مدير المدرسة، الذي يتطلب

مجموعة من المميزات والخصائص والسمات التي تؤهلة للقيام بدوره، ولكون تقييم واقع الأداء الإداري لمدير المدرسة يعد أحد الأساليب التقييمية الإدارية لتحسين واقع العمل الإداري، ولأن هذا التقييم يستهدف التأكد من مدى كفاءة المدير في تأدية عمله بشكل فاعل، فينبغي أن تكون هذه العملية شاملة ومستمرة لتكشف عن مواطن القوة، فتعزز، ومواطن الضعف، فتعالج، وهذا ما يساعد في تقديم معلومات شاملة تفيد في إتخاذ إجراءات لحل بعض المشكلات الإدارية، فضلاً عن أن الصعوبات والتحديات التي تواجهها المدرسة في وقتنا الحالي قد هيأت فرصاً وتحديات في الوقت نفسه، والسبيل لتحقيق النجاح في التكيف ومواجهة هذه التحديات بصيغ علمية هو أن تكون إدارة المدرسة قوية وقادرة على استثمار الفرص، وأن تمتلك الحنكة في التصرف السليم، والقدرة على إعداد استراتيجيات وخطط مناسبة للظروف التي تمر بها المدرسة، وهذا ما يسوغ ضرورة التميز في الأداء الإداري، لذلك فإن البحث الحالي يهدف إلى تعرف درجة واقع الأداء الإداري وفقاً لمعيار هالينجر، والتميز الإداري والعلاقة بينهما لدى مديري المدارس الثانوية من وجهة نظر معاونيهم، وتعرف دلالة الفرق بين وجهات نظر معاوني تبعاً للنوع الاجتماعي (ذكور - إناث)، والتخصص الدراسي (علمي انساني). ولتحقيق هدي البحث، فقد تبنت الباحثة مقياس الأداء الإداري وفقاً لمعيار هالينجر، وإعدت مقياس التميز الإداري، وتحققت من الخصائص القياسية لكل منهما من صدق وثبات، وطبقت على عينة من معاوني مديري المدارس الثانوية في المديرية العامة لتربية بغداد الكرخ الثانية، بلغت (60) معاوناً ومعاونة مناصفة بين الذكور والإناث، منهم (29) من التخصص العلمي، و (31) من التخصص الإنساني. وبعد التحليل الإحصائي للبيانات المستحصلة من العينة، باستخدام الحقيبة الإحصائية (SPSS)، أظهرت النتائج أن هناك (8) أبعاد متحققة من مجموع (11) بعداً من أبعاد مقياس الأداء الإداري وفقاً لمعيار هالينجر، وبين عناصر الأداء الإداري والتميز الإداري كانت ضعيفة، ما عدا في عنصرين هما متابعة تحصيل الطلبة والمتابعة المستمرة لشؤون المدرسة، فقد كانت العلاقة بينهما وبين التميز الإداري دالة إحصائياً.

1. دراسة (Mihai, 2012)، بعنوان "Performance Evaluation In Administration And Management Of

"Public erprises In Accordance With The Corporate Governance'S Principles

تُثير القيود المحددة التي يواجهها القطاع العام، لا سيما في العقدين الأخيرين، سلسلة من التساؤلات، ليس فقط من منظور قدرة الدولة على ممارسة دورها كمساهم، بل أيضاً من منظور قدرة المؤسسات العامة على تحقيق الأداء. وتهدف إعادة هيكلتها إلى تطبيق آليات حوكمة الشركات ومواءمة نظام الحوكمة مع المعايير الدولية في مجال المؤسسات العامة الأوروبية، وكذلك مع الإطار التشريعي الوطني. وقد أدى دخول القانون التنظيمي الصادر عن الحكومة الرومانية بشأن حوكمة الشركات في المؤسسات العامة حيز التنفيذ في عام 2011 إلى تقييم اللوائح في مجال العمليات وعلاقات الإدارة والإدارة، مما أدى إلى خلق مقدمات لعمل القطاع العام من حيث الأداء. وتنطلق هذه الدراسة من فرضية مفادها أن فعالية نظام حوكمة المشغل العام تُولد اختلافات في الأداء في إدارته وتسييره. تهدف هذه الورقة إلى دراسة آثار حوكمة الشركات على أداء المؤسسات العامة في رومانيا، مع التركيز على تقييم الأداء في الإدارة والتنظيم، من خلال وثيقتين استراتيجيتين: خطة الإدارة وخطة الإدارة.

2. دراسة (Elsayed, 2020)، بعنوان "Identifying Administrative Performance: An Exploratory

"Study of School Principals from the Viewpoints of Teachers in Sultanate of Oman

تُعد الإدارة المدرسية ركناً هاماً من أركان العملية التعليمية، حيث تعمل على تحفيز عناصر العملية التعليمية، المادية والبشرية، وتعمل على تفعيلها من خلال تغلغلها في جميع جوانب النشاط التعليمي. لذا هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الأداء الإداري لمديري المدارس في سلطنة عُمان من وجهة نظر المعلمين. لذا، تم استخدام المنهج الوصفي، وتم إعداد استبانة للمعلمين مكونة من (37) فقرة موزعة على (5) مجالات رئيسية تتعلق بالأداء الوظيفي للمديرين. ثم تم التحقق من صدقها وثباتها، حيث بلغ معامل الثبات (0.97). تكونت عينة الدراسة من (278) معلماً ومعلمة في مدارس محافظة ظفار. وقد تم تحليل البيانات باستخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومعامل ألفا. وقد توصلت الدراسة إلى أن المتوسط العام لجميع مجالات الاستبانة هو (3.83)، مما يدل على أن مستوى الأداء الإداري لمديري

المدارس في محافظة ظفار للمهام الإدارية كان مرتفعاً. وأوصت بعقد دورات تدريبية لمديري المدارس لتدريبهم على الكفايات الفنية المتعلقة بدور مدير المدرسة ومعرفة المهام الإدارية اللازمة لهم.

التعقيب على الدراسات

اتفقت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في إلقاء الاهتمام حول كافة المعلومات ذات العلاقة بدور العلاقات العامة في تعزيز جودة الأداء الإداري، وقد حققت جميعها الإجابة على كافة التساؤلات البحثية التي طرحتها كل دراسة، كما أنها توصلت إلى النتائج التي تؤيد ذلك، إلى جانب اعتماد الدراسات السابقة على المنهج الوصفي التحليلي وبعض المناهج الأخرى من أجل توضيح ظاهرة الدراسة، وبيان دور العلاقات العامة في تعزيز الأداء الإداري.

اختلفت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في ربط العلاقة بين متغيرات الدراسة، فالدراسة الحالية تهتم بتبسيط الضوء حول دور العلاقات العامة على تعزيز الأداء الإداري بالمؤسسات، أي أنها تقوم بدراسة الأثر من أبعاد مختلفة، إلى جانب اختلاف الدراسة التطبيقية من مجتمع وأداة الدراسة، حيث تقوم الدراسة الحالية بالتطبيق على شركة نجم للتامين بالمملكة العربية السعودية وهو ما لم تتطرق إليه الدراسات السابقة.

المنطلقات النظرية للدراسة:

تُعتبر العلاقات العامة عنصراً أساسياً في تحسين جودة الأداء الإداري داخل المؤسسات، حيث تساهم في بناء صورة إيجابية وتعزيز التواصل الفعال بين المؤسسة وجمهورها الداخلي والخارجي. تستند هذه الدراسة إلى مجموعة من المنطلقات النظرية التي تبرز أهمية هذا الدور:

1. نظرية العلاقات العامة الحديثة: تُشير هذه النظرية إلى التطور الذي شهدته ممارسات العلاقات العامة مع ظهور الإنترنت ووسائل التواصل الاجتماعي. تركز على التفاعل الثنائي والتواصل المباشر مع الجمهور، مما يعزز من مصداقية المؤسسة ويُحسن من صورتها الذهنية. هذا التفاعل يساهم في تعزيز جودة الأداء الإداري من خلال الاستجابة السريعة لاحتياجات الجمهور وتوقعاته.

2. نظرية الامتياز في العلاقات العام: تُركز هذه النظرية على أهمية تبني ممارسات علاقات عامة قائمة على القيم الأخلاقية والتوازن بين مصالح المؤسسة والجمهور. تشير إلى أن المؤسسات التي تعتمد ممارسات علاقات عامة ممتازة تتمتع بسمعة قوية وعلاقات مستدامة مع جمهورها، مما ينعكس إيجاباً على جودة أدائها الإداري.

3. نظرية التواصل المؤسسي: تؤكد هذه النظرية على أن التواصل الفعال داخل المؤسسة ومع جمهورها الخارجي هو أساس نجاح الأداء الإداري. تسهم ممارسات العلاقات العامة في تحسين هذا التواصل، مما يؤدي إلى تعزيز التنسيق بين الأقسام المختلفة وزيادة فعالية العمليات الإدارية.

نظرية إدارة السمعة المؤسسية: تُشير هذه النظرية إلى أن السمعة الجيدة للمؤسسة تُعتبر موردًا استراتيجيًا يُساهم في تحقيق الميزة التنافسية. تعمل العلاقات العامة على بناء والحفاظ على هذه السمعة من خلال استراتيجيات التواصل المدروسة، مما يعزز من جودة الأداء الإداري ويُحسّن من صورة المؤسسة في السوق.

نظرية إدارة الأزمات: تركز هذه النظرية على كيفية تعامل المؤسسات مع الأزمات والمواقف الطارئة. تُظهر الدراسات أن ممارسات العلاقات العامة تلعب دورًا حيويًا في إدارة الأزمات من خلال التواصل الشفاف والسريع مع الجمهور، مما يساعد في تقليل التأثيرات السلبية على سمعة المؤسسة وضمان استمرارية العمليات الإدارية.

المنهجية وطرق البحث:

1. فرضيات الدراسة

وفقا لما جاء في مشكلة الدراسة وأهدافها، تتمثل فرضيات الدراسة في الآتي:

الفرضية الرئيسية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للعلاقات العامة على جودة الأداء الإداري في شركة نجم لخدمات التأمين.

ويندرج تحت الفرضية الرئيسية عدة فرضيات فرعية تتمثل في:

➤ الفرضية الفرعية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتواصل الداخلي في تحسين جودة الأداء الإداري في

شركة نجم لخدمات التأمين.

➤ الفرضية الفرعية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتواصل الخارجي في تحسين جودة الأداء الإداري

في شركة نجم لخدمات التأمين.

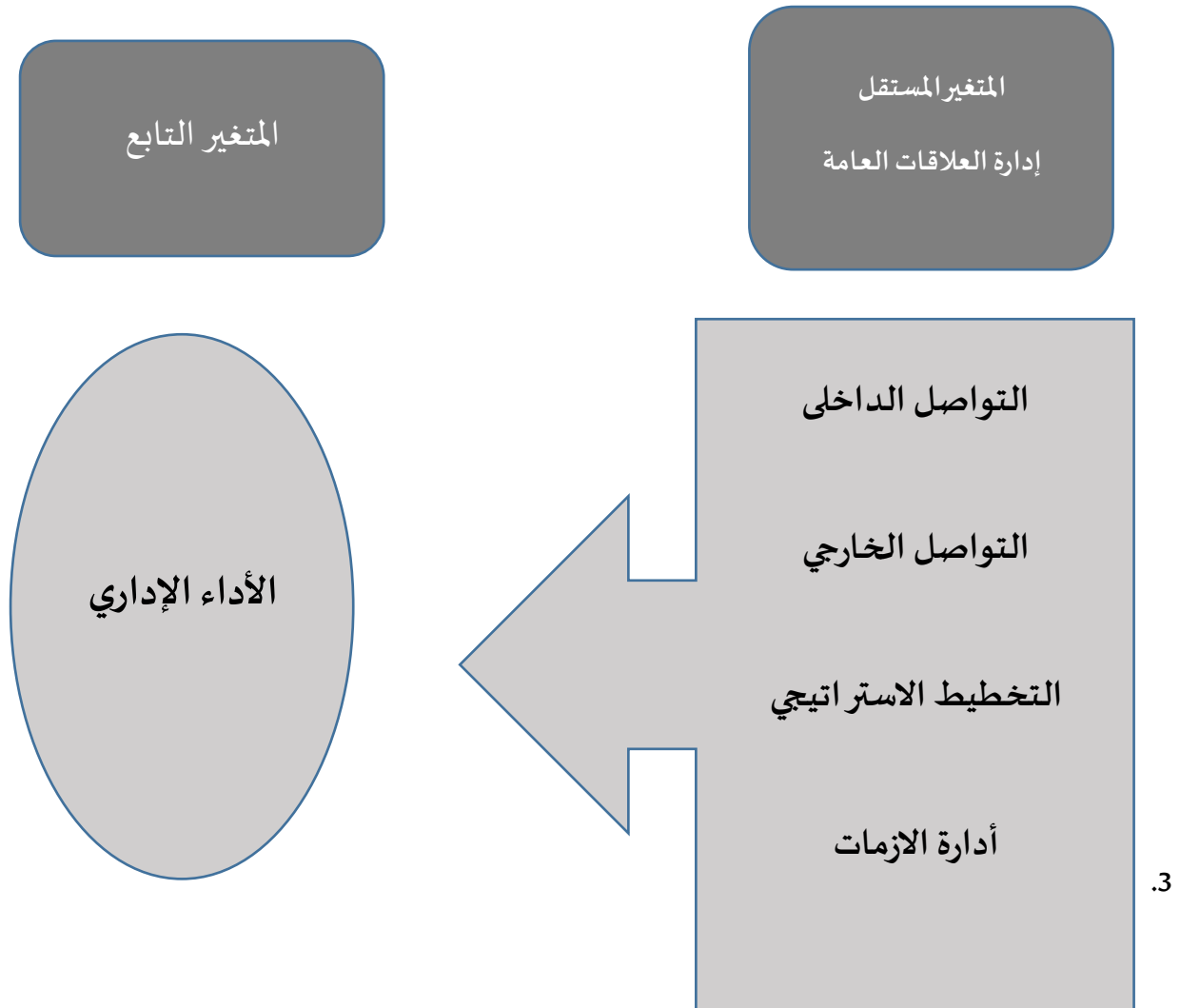
➤ الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة الأزمات عبر العلاقات العامة في تحسين

جودة الأداء الإداري في شركة نجم لخدمات التأمين .

➤ الفرضية الفرعية الرابعة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتخطيط الاستراتيجي للعلاقات العامة في تعزيز

الأداء الإداري في شركة نجم لخدمات التأمين.

2. نموذج الدراسة



منهجية الدراسة:

تعتمد الدراسة الحالية على المنهج الوصفي التحليلي لملائمته لموضوع الدراسة، والذي يهدف إلى توضيح العلاقة بين

بعض المتغيرات ودراسة تأثيرهم وتم استخدام استمارة الاستبيان كأداة للدراسة لجمع البيانات، حيث سيتم من خلاله

وصف العلاقة بين متغيرات محل الدراسة المتمثلة في العلاقات العامة في تعزيز جودة الأداء الإداري: بالتطبيق على

شركة نجم لخدمات التأمين في وتمثلت متغيرات الدراسة في المتغير المستقل (التواصل الداخلي ، التواصل الخارجي، التخطيط الاستراتيجي، إدارة الالتزامات) والمتغير التابع (الأداء الإداري)، وتم اختيار شركة نجم للتأمين بالرياض لتمثل مجتمع الدراسة لدراسة تأثير العلاقات العامة في تعزيز جودة الأداء الإداري: بالتطبيق على شركة نجم لخدمات التأمين عن طريق البرنامج الإحصائي SPSS.

مجتمع وعينة الدراسة :

أ. مجتمع الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في شركة سابك للصناعات الأساسية بالرياض.

ب. عينة الدراسة:

بسبب كبر حجم مجتمع الدراسة يمكن تحديد حجم عينة البحث من خلال دراسة (ROBERT V. KREJCIE, 1970)، بواسطة القانون التالي: (Salih, Mahdi, 2021, 473)

$$\text{حجم العينة} = \frac{Z^2 * p * (1-p)}{\alpha^2}$$

Z: الدرجة المعيارية المقابلة لمعامل الثقة الذي تم اختياره 95%.

p: نسبة العينة من المجتمع التي تم اختيارها 10%

α : مستوى المعنوية المسموح به في النتائج وهو 5%.

بالتعويض في القانون السابق:

$$\text{حجم العينة} = \frac{1.96^2 * 0.1 * 0.9}{0.05^2} = 138 \text{ مفردة من مجتمع البحث}$$

أدوات الدراسة :

تتمثل أداة الدراسة في الاستبانة لجمع البيانات من عينة البحث، وتتكون الاستبانة من ثلاث محاور تتمثل في الآتي:

♦ **المحور الأول:** سيتضمن الخصائص الشخصية والوظيفية للموظفين والعمال من عينة الدراسة، والمتمثلة في (النوع الاجتماعي، العمر، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة...الخ).

♦ **المحور الثاني:** سيتضمن فقرات إدارة العلاقات العامة وابعاده (المتغير المستقل).

♦ **المحور الثالث:** سيتضمن الفقرات التي تقيس الأداء الإداري (المتغير التابع).

صدق أداة البحث:

سيتم التأكد من صدق الاستبانة بواسطة عرضها في هيئتها الأولية على عدد من الأكاديميين المتخصصين في إدارة الأعمال، وإجراء التعديلات طبقاً لوجهات نظر المحكمين على الاستبانة.

ثبات أداة الدراسة:

سوف يتم التحقق من ثبات الاستبانة بواسطة استخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach Alpha) على محاور الدراسة لمعرفة مدى الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة لكل بعد ولكل متغير، ومن خلال النتائج سوف نتأكد من مدى صدق وصحة وثبات أداة الدراسة (الاستبانة) ومدى صلاحيتها في التحليل الإحصائي.

حدود الدراسة :

الحدود الموضوعية: اقتصرت حدود الدراسة الموضوعية على تسليط الضوء حول دور العلاقات العامة في تعزيز جودة الأداء الإداري: بالتطبيق على شركة نجم لخدمات التأمين.

– **الحدود المكانية:** تم تطبيق هذه الدراسة على شركة نجم لخدمات التأمين.

– **الحدود البشرية:** طبقت هذه الدراسة على عينة حجمها نحو (138) من موظفي شركة نجم لخدمات التأمين بالمملكة العربية السعودية.

– **الحدود الزمنية:** طبقت هذه الدراسة خلال العام الدراسي 2025م.

الأساليب الإحصائية:

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي تم جمعها، سوف يتم استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة باستخدام البرامج الإحصائية (SPSS Version 26):

- ◆ معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient) للتأكد من صدق الاتساق الداخلي للاستبيان.
- ◆ المتوسط الحسابي (Mean)، وذلك لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد الدراسة عن كل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة الأساسية.
- ◆ استخدام الانحراف المعياري (Standard Deviation) للتعرف على مدى انحراف استجابات أفراد الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة ولكل بُعد من أبعادها الرئيسية عن متوسطها الحسابي.
- ◆ تحليل الانحدار الخطي البسيط Simple Linear Regression Analysis لمعرفة أثر كل بُعد من أبعاد (العلاقات العامة) على (الأداء الإداري).
- ◆ تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression) لمعرفة أثر أبعاد (العلاقات العامة) على (الأداء الإداري).

تقسيم الدراسة المقترح:

- الفصل الأول: الإطار التمهيدي للبحث.
- الفصل الثاني: الإطار النظري.
- الفصل الثالث: الدراسة الميدانية.
- الفصل الرابع: مناقشة النتائج.
- قائمة المراجع.
- الملاحق.

المراجع

1. نسرين واخرون. (2017). دور العلاقات العامة في تحفيز الموظفين في المؤسسة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في شعبة علوم الاعلام والاتصال، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، الجزائر.
2. البلوشي، محمد عباس حمزة. (2020). دور العلاقات العامة في تحسين بيئة الأداء لدى العاملين بالمؤسسات العامة بدولة الكويت، رسالة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في العلوم البيئية، جامعة مدينة السادات، مصر.

3. عثمان متوكل سليمان الفاضل و علي عبد الرحمن محمد (2016) دور العلاقات العامة في تحسين النظم الإدارية في المؤسسات الحكومية دراسة وصفية تحليلية بالتطبيق على وزارة الكهرباء والسدود خلال الفترة من يناير 2015م - يوليو 2016 م (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة القرآن الكريم والعلوم .
4. أحمد، مناهل احمد يوسف (2015). أثر التغيير التنظيمي على تحسين الاداء الاداري بالمؤسسات الخدمية رسالة دكتوراه غير منشورة فلسفة ادارة الاعمال السودان: جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.
5. غباشي، نيفين احمد(2021)، أثر استخدام ممارسي العلاقات العامة لمواقع التواصل الاجتماعي في كفاءة إداراتهم لسمعة المنظمة: دراسة ميدانية على ممارسي العلاقات العامة في المنظمات المختلفة، المجلة العلمية لبحوث العلاقات العامة والاعلان، العدد(21).
6. الخروصي، يوسف بن خميس؛ الخروصي، عيسى بن خميس؛ الخروصي، سلطان بن خميس. (2023). أثر التغيير التنظيمي على تحسين الأداء الإداري في وزارة الإسكان والتخطيط العمراني بسلطنة عمان، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، المجلد (7)، العدد (8)، ص40.
7. محمد، عبد الرحمن عطية متولي؛ محمددين، حشمت عبد الحكم؛ حمدي، أحمد عبد الفتاح. (2021). متطلبات تطوير الأداء الإداري للعاملين بقطاع المعاهد الأزهرية في ضوء مدخل الإدارة إستراتيجية، كلية التربية بنين، جامعة الأزهر بالقاهرة، العدد (190)، الجزء (2)، ص479.
8. البدوي، محمد البشير(2023)، دور ادارة المشروعات في تطوير الاداء الاداري، جامعة وادي النيل، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، قسم إدارة الاعمال.
9. كامل، ج. ح. (2019). واقع الأداء الإداري وفقاً لمعيار هالنجر وعلاقته بالتميز في الأداء لدى مديري المدارس الثانوية. _مجلة الأستاذ للعلوم الإنسانية والاجتماعية_، جامعة بغداد، كلية التربية ابن رشد، (عدد خاص)، 39-74.
10. بن عيسى، (2014). دور العلاقات العامة في تحسين الأداء داخل المؤسسة: دراسة ميدانية بمؤسسة موبيليس بقالمة. رسالة ماجستير، كلية علوم الإعلام والاتصال، تخصص علاقات عامة.

المراجع الأجنبية:

1. Blotnicky, K. A., & Thurlow, A. (2021). The Influence Of Public Relations And Communication Functions On Perceptions Of Organizational Success, Innovation And Reputation. *International Journal of Management and Marketing Research*, 14(1), 1-17.
2. Abdulsadek, A. H. (2021). The Dialogue Strategy in Public Relations Practice: A Comparative Study Between Government Organizations in Bahrain and Egypt. *Journal of the Gulf & Arabian Peninsula Studies*, 47(181).
3. Selarz, F. (2018). The extent to which public relations are used to provide marketing information to the public in service organizations in Australia. *Journal of Management and Entrepreneurship*, 14(3), 342-354.
4. Elsayed, A. M. (2020). Identifying Administrative Performance: An Exploratory Study of School Principals from the Viewpoints of Teachers in Sultanate of Oman. *_PalArch's Journal of Archaeology of Egypt / Egyptology_*, 17(6), 1733-1747.
5. Cioc, M., & Ursacescu, M. (2012, November). Performance Evaluation in Administration and Management of Public Enterprises in Accordance With the Corporate Governance's Principles. *_Conference Paper_*. Bucharest University of Economic Studies.
6. mahdi, dala saleh.(2022). the role of job Satisfaction in developing administrative performance and creativity, *Journal of Asian Finance Economics and Business*, vol 8, no6, pp466- 473.
7. Al-Kharusi, Y. K., Al-Kharusi, I. K., Al-Kharusi, Z. K., & Al-Kharusi, S. K. (2023). Impact of organizational change to improve administrative performance in Ministry of Housing and Urban Planning in Sultanate of Oman. *_Journal of Economic, Administrative and Legal Sciences*, 7_ (8), 32-48.
8. Al-Sabti, Y. A. A. (2013). The role of public relations in achieving job satisfaction for workers in 'Al Rai' and 'Kuwait Times' newspapers. (Bachelor's Thesis). Middle East University, Department of Public Relations and Advertising.



Midocean University

College of Humanities

Public Relations Major

Research Title

The Role of Public Relations in Enhancing the Quality of Administrative Performance:
Applied to Najm Insurance Services Company

Name/

Moneera maflah nasser Alqahtani

2025

