

أسم الطالب: ساره ناصر عسيري  
رقم هوية الطالب: ١٠٦١٣٩١٦٧٦  
كلية: إدارة المشاريع

جامعة ميدأوشن

إشراف الدكتور: عبدالرحيم نادر  
عضو هيئة التدريس/كلية الإدارة/جامعة ميدأوشن  
تاريخ التقديم: ٢٠٢٥/١٢/١٩  
الفصل الدراسي: ٢٠٢٥



أثر العوامل التنظيمية والوظيفية في جودة  
العلاقات العامة

## الدراسات السابقة

## أولاً: الدراسات العربية: -

❖ دراسة ارزوا، عازة احمد فضل المولي، بشارة موسى بشارة محمد، ٢٠١٩  
(أثر الدعم التنظيمي المدرك على الارتباط الوظيفي في ظل الثقة التنظيمية متغيراً وسيطاً) هدفت هذه الدراسة لاختبار العلاقة بين أثر الدعم التنظيمي المدرك على الارتباط الوظيفي وكذلك دراسة الدور البسيط للثقة التنظيمية للعاملين في البنوك التجارية السودانية. حيث اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وتكون مجتمع الدراسة من البنوك التجارية العاملة بالخرطوم وقد اختيرت عينة من عدد (٤ بنوك) هي (بنك النيل، بنك النيلين، البنك الفرنسي، بنك تنمية الصادرات) تم توزيع عدد (٢٥٠) استبانة واسترد منها ٢٠٧ بنسبة ٨٣ %. وقد توصلت الدراسة الى وجود علاقة ايجابية بين الدعم التنظيمي المدرك (العدالة التنظيمية، المشاركة في اتخاذ القرارات، دعم وتأكيذ الذات، سلوك القادة لمساندة القادة للمرؤوسين) والارتباط الوظيفي (الحيوية، التفاني، الاستغراق) كما اثبتت النتائج ان الثقة التنظيمية تتوسط جزئياً العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك والارتباط الوظيفي. وتوصلت هذه الدراسة الى العديد من المضامين النظرية والتطبيقية والمقترحات ببحوث مستقبلية.

❖ دراسة د. الحوشان، ٢٠١٧ بعنوان (واقع العلاقات العامة بالجامعات السعودية)، تطرقت الدراسة عن العلاقات العامة بالجامعات السعودية وهي تعني بالتعليم العالي والبحث العلمي وهدفت الى التعرف على برامج العلاقات العامة المقدمة للجمهور في الجامعات السعودية وعلى التعرف على مدى رضا الجمهور عن برامج العلاقات العامة في السعودية، واستخدم الباحث المنهج الوصفي المسحي التحليلي واستخدم الباحث عينة الدراسة من جامعة الامير نايف للعلوم الأمنية وجامعة الامام محمد بن سعود الإسلامية من اعضاء الهيئتين الاكاديمية والادارية بالجامعة، ووضحت النتائج عدم تقديم ادارة

العلاقات العامة البرامج المناسبة للجمهور بالجامعات السعودية اما رضى الجمهور فكانت النتائج هو عد رضا الجمهور من البرامج التي تنفذها العلاقات العامة وهذا يؤكد فهم بعض إدارات العلاقات العامة من حيث قصر مهامها على أنشطة تدخل تحت المضلة الكبرى للعلاقات العامة مثل إدارة المراسم والتشريفات والاعلان وعلاقات الوسائل وقد اقترح الباحث جملة من التوصيات:

- ✓ تصحيح وضع العلاقات العامة بالجامعات السعودية وتطويرها من خلال استراتيجية اتصالية و اعلامية تسهم في تكوين هوية مميزة.
- ✓ دعم العلاقات العامة بالكوادر المؤهلة علميا وبالأعداد الكافية مع تطوير مهارات العاملين بالعلاقات العامة بالتدريب والتطوير المناسب للعلاقات العامة، والذي انعكس على محدودية أنشطتها الأكاديمية وفعاليتها الثقافية وبرامجها المقدمة للجمهور.

❖ دراسة حماد ٢٠١٧ م، بعنوان (فاعلية العلاقات العامة في تطوير الأداء الإداري للمؤسسات الحكومية: دراسة حالة وزارة العمل في الفترة ٢٠١٥ - ٢٠١٧ م). هدفت الدراسة على واقع العلاقات العامة في وزارة العمل، ومدى اهتمام وزارة العمل بالعلاقات العامة وتمثلت الدراسة الى اهمية العلاقات العامة في العصر الحديث، وتمثلت تساؤلات الدراسة في الآتي: ما الوظائف التي تمارسها العلاقات العامة في وزارة العمل؟ هل ساهمت إدارة العلاقات العامة في تطوير أداء وزارة العمل؟ واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي والاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتوصلت الدراسة الى عدد من النتائج: أهمها الى إن العلاقات العامة تسعى للتخطيط لأنشطتها وهو ما ذكره كلا العاملين بالعلاقات العامة ومدى فعالية العلاقات العامة في تطوير أداء الاداري بالوزارة، كما توصلت الدراسة على عدد من التوصيات أهمها يجب الاهتمام بإدارة العلاقات العامة داخل الوزارة لمواجهة التطور التكنولوجي.

❖ دراسة السيابية نورة ٢٠١٧، (العلاقة التبادلية بين الصحفيين وممارسي العلاقات العامة في الشركات الحكومية في سلطنة عمان) . هدفت الدراسة الى توصيف وتحليل العلاقة التبادلية بين الصحفيين وممارسي العلاقات العامة في الشركات الحكومية في سلطنة عمان، وتحديد اتجاهات الصحفيين نحو ممارسي العلاقات العامة والعكس، بالإضافة الى التعرف على كيفية تعامل كل طرف منهما مع المواد الصحفية الخاصة بالشركات، كما تسعى الدراسة أيضاً للكشف عن موقف الطرفين من بعض الممارسات المهنية الأخلاقية التي تحكم كلا من الصحافة والعلاقات العامة، وذلك من خلال دراسة كيفية على عينة من الصحفيين وممارسي العلاقات العامة في الشركات الحكومية، باستخدام منهج المسح الإعلامي وبالتحديد مسح اساليب الممارسة، والاستعانة بالمقابلة المتعمقة كأداة للدراسة وتم أخذ العينة من جمعية الصحفيين العمانيين وممارسي العلاقات العامة في الشركات الحكومية في قطاعات النقل، والطيران والسياحة والنفط والغاز.

وخلصت الدراسة إلى أن العلاقة بين الصحفيين وممارسي العلاقات العامة علاقة تكاملية وإيجابية في معظمها أساسها التعاون والتفاهم بين الطرفين عادة، الى جانب الثقة بين الطرفين وحددت الدراسة العوامل التي تتحكم في العلاقة بين الصحفيين وممارسي العلاقات العامة، وتكمن هذه العوامل في: العلاقات الشخصية، التجارب السابقة بين الطرفين، وعي كل طرف بطبيعة عمل الطرف الآخر، وسلطة المسؤولين في الشركات ونوع القطاع الذي تنتمي إليه الشركات سواء كان قطاعاً حكومياً أو خاصاً. وأشارت النتائج أيضاً الى تبني ممارسي العلاقات العامة والصحفيين للاتجاهات مختلفة نحو بعضهم، فمنهم من تكونت لديه اتجاهات إيجابية نحو الطرف الآخر، والبعض تكون لديه اتجاهات سلبية وذلك نتيجة للتجارب السابقة مع الطرف الآخر. وأكد معظم الصحفيين وممارسي العلاقات العامة على أهمية كلا مهنة في تطوير المهنة الأخرى، حيث تعتمد كل مهنة على الأخرى في أداء الكثير من وظائفها وتحقيق أهدافها. وواضحة الدراسة أن هناك توجهات مؤيدة وأخرى معارضة لبعض الممارسات الأخلاقية التي تحكم الصحافة والعلاقات العامة مثل الحفاظ على

اسرار الشركة، وتوثيق مصادر المعلومات وتقديم الهدايا، وتنظيم الرحلات الترفيهية وغيرها.

❖ دراسة هياء الحربي ٢٠١٦ م، نقلا عن دراسة د. الحوشان، ٢٠١٧ بعنوان (دور العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية بالمملكة العربية السعودية): استهدفت الدراسة التعرف على تصور العاملين في الأجهزة الحكومية لطبيعة العلاقات العامة لدى العاملين وعلاقة إدارة العلاقات العامة مع الإدارة العليا بالمؤسسات الحكومية في المملكة العربية السعودية ومدى وضوح مفهوم العلاقات العامة ووظائفها وأهدافها لدى المسؤولين عنها، والتعرف كذلك على درجة ارتباطها بالإدارة العليا ومدى تأثير هذا الارتباط على أنشطة العلاقات العامة في الدوائر الحكومية وتوصلت الدراسة على عدد من النتائج منها:

- ✓ إن مفهوم الإدارة العليا لدى إدارات العلاقات العامة في إدارتهم يتمحور بالدرجة الأولى في مسألة إعداد الاستراتيجيات واتخاذ القرارات.
- ✓ وجود نسبة لا بأس بها من رضا العاملين بإدارات العلاقات العامة عن دعم الإدارة العليا في مجالات الأنشطة التي تقوم بها إدارة العلاقات العامة.
- ✓ وجود اختلاف في حجم الاستفادة من مصادر العلاقات العامة من أجل تحقيق وظائف الإدارة العليا.

❖ دراسة: أمل ياسين، ٢٠١٥ (دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي في شركة الخطوط الجوية الملكية الأردنية) هدفت الدراسة إلى بيان دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في شركة الخطوط الجوية الملكية الأردنية ومعرفة العوامل الداخلية والخارجية التي تؤثر في مستوى الرضا الوظيفي ولتحقيق أهداف الدراسة، تبنت الباحثة المنهج الوصفي والمنهج التحليلي دراسة حالة، مستخدمة في ذلك أداة الاستبانة التي تم تطبيقها على عينة بلغت (٤٦٠) شخصا لجمع البيانات من عينة الدراسة التي تم اختيارها بالطريقة العشوائية الطبقية، من خلال العاملين في شركة الخطوط

- الجوية الملكية الأردنية، فضلا عن الاستفادة من إجراء المقابلات الشخصية مع ذوي العلاقة واستخدام أسلوب الملاحظة المباشرة وغير المباشرة، وخلصت الدارسة الى مجموعة من النتائج اهمها:
- ✓ ان التعاون والتنسيق بين جهاز العلاقات العامة وإدارات الاقسام الأخرى في الشركة كان متوسط المستوى من وجهة نظر العاملين.
  - ✓ أن نوعية القنوات الاتصالية التي تستخدمها العلاقات العامة في الشركة كانت ذات مستوى متوسط بشكل عام من وجهة نظر العاملين.
  - ✓ أن العلاقات العامة في الشركة متوسطة المستوى بشكل عام من وجهة نظر العاملين.
  - ✓ وجود أثر للتعاون والتنسيق في جهاز العلاقات العامة على الرضا الوظيفي للعاملين في الشركة.
  - ✓ وجود أثر لنوعية القنوات الاتصالية التي تستخدمها العلاقات العامة على الرضا الوظيفي للعاملين في الشركة.

## ثانياً: الدراسات الأجنبية: -

❖ دراسة olden banning (٢٠١٣) نقلا عن عمور، ميرنا ٢٠١٦ بعنوان (القيادة المتميزة في مجال العلاقات العامة: سؤال التجربة وممارسة العلاقات العامة) من أجل فهم أفضل قيادة ممتازة في العلاقات العامة لتطوير عمل ممارسي العلاقات العامة من ذوي الخبرة، تهدف هذه الدراسة التعرف على الصفات والأبعاد الهامة لممارسة القيادة الممتازة وتعزيز فهم القيادة في العلاقات العامة واستخدم الباحث المنهج الوصفي بالاعتماد على الاستبانة أداة لجمع المعلومات ومن أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة: أشار نصف المستطلعين إلى أن قيادة العلاقات العامة تختلف في ثلاث طرق عن القيادة في بعض المجالات: مثل القدرة على بناء الرسائل استراتيجيا وحياسة رؤية شاملة عن كيفية الاتصالات بربط المنظمة ب جماهيرها بشكل أكبر، واهمية الاتصال في المنظمة، وأن جميع متغيرات قيادة العلاقات العامة ممتازة تتجمع حول نتيجة مهمة للغاية هي موقف الفرد تجاه قيادة العلاقات العامة الممتازة الذي يعكس النقص الحالي أو عدم وجود تجربة واحد تشهد في مجال القيادة والعلاقات العامة.

## ❖ دراسة شنايدر "The Role of Public Relations in Four Organization Types"(schnider,1985)

هدفت الدراسة إلى إجراء تحليل لدور العلاقات العامة في أربعة أنواع من المؤسسات (خدمية، صناعية، تجارية، تربوية) وبيان أوجه الفرق والاختلاف في هذه الأدوار.

وبتطبيق منهج الدراسة على عينة من المؤسسات التي تقع في منطقة بالتيمور في ولاية واشنطن بالولايات المتحدة الأمريكية؛ فقد توصلت الدراسة إلى: وجود اختلاف في الدور وحجم الأنشطة تبعا للنماذج التنظيمية التي تتبعها المؤسسات:

أ. النموذج التقليدي فتي التنظيم الإداري: فقد أتضح أن العلاقات العامة لا تقدم أية معلومات عن الرأي العام تجاه المؤسسة إلى الإدارة الجامعية المسئولة عنها.

ب. النموذج الميكانيكي فتي التنظيم الإداري: وهو نموذج عادة يتصف بالمرونة والتطور فقد أتضح أن العلاقات العامة في هذا النموذج تمارس قدار كبيراً من المهام والأنشطة التي تدعم المؤسسة وتشترك بأرائها في اتخاذ القرارات وبخاصة ذات العلاقة بالتطوير والتغيير.

ت. النموذج الثابت والمغلق: فقد كشفت الدراسة أن العلاقات العامة في هذا النموذج التنظيمي لا يبدي أي قدر من الاهتمام في الرأي العام وينحصر نشاطها على الأعمال الروتينية فقط.

ث. النموذج التنظيمي المختلط: والذي يشتمل على الأنواع السابقة، فإن دائرة العلاقات العامة تمارس نشاطات اتصالية واسعة وتنشغل في عمليات الاتصال بالجمهور الداخلي والخارجي وتلعب دور هاماً في مجال الإعلام وغالباً ما تقدم للإدارة الجامعية توجيهات وارشادات ذات جدوى.

**وتوصلت الدراسة إلى أن:**

أ. وجه العلاقات العامة متغير والبرامج الأكاديمية والعاملون في العلاقات العامة يجب أن يعتمدوا على الناس بدلاً من الاجتهاد في دراسة التراث والكتيبات.

ب. المحاضرون يجب أن يضغطوا باتجاه الإشباع المهني والمساعدة في تحريك المهنة بتدريس طلاب العلاقات العامة أكثر من مجرد مهارات مهنية تقنية، ولكن أيضا مهارات اتصالية وإدارية.

ج. قضية الجنس في عمل العلاقات العامة أوجدت سيناريو جيد للعمل في العلاقات العامة، حيث تبين أن الإناث لديهن مهارات ويمكن مصادر تعطي رؤية وجهة - نظر أخرى - لقضية الشفافية.

أما وجه الاختلاف بتبين هذه الدراسة الحالية والدراسات السابقة يكمن في تناول هذه الدراسة مجال المؤسسات التعليمية خاصة التعليم التقني والمهني، فالدراسة الحالية تحاول أن توضح دور إدارة العلاقات العامة في الكليات التقنية، حيث يعتبر دورها أكثر تعقيدا من دورها في الجامعات أو المؤسسات التعليمية الأخرى، لرغبة الطلبة وأولياء الأمور في الحصول على أعلى المؤهلات والدرجات العلمية.

وقد أفاد الباحث من الدراسات السابقة في إثراء الإطار النظري للدراسة ومنهجية وبناء أداة الدراسة.

استعرض الباحث فيما سبق العدي د من الدراسات العربية والأجنبية ذات المساس المباشر وغير المباشر بموضوع الدراسة، وذلك بقصد التعرف على الآراء والتوجهات العلمية حول المشكلة البحثية. ولاحظ الباحث أن الدراسات السابقة تناولت موضوع العلاقات العامة من زوايا مختلفة.

واتفقت جميع الأبحاث والدراسات السابقة مع الدراسة الحالية في اهتمامها بالعلاقات العامة وأهدافها وأنشطتها ودورها الفعال في تحقيق أهدافها المرجوة منها، وتبين الدراسات السابقة أن دور العلاقات العامة هو دور حيوي نجده في جميع المؤسسات الخاصة والعامة، وعلى الرغم من أنه دور استثنائي في المؤسسة إلا أنه يؤثر في مسيرة المؤسسات سلبا وإيجابا لأن

المؤسسة تؤثر وتتأثر بالمجتمع الذي تعيش فيه وتستمد قوتها واستمراريتها من خلال الأفراد التي تتعامل معهم وتتعايش مع مجتمع متغير في أذواقه وآرائه واتجاهاته من حين إلى آخر تبعاً للتطورات التكنولوجية والعلمية التي لا تقف عند حد معين.

### قائمة المراجع:

- ← المرجع الالكتروني للمعلومات
- ← فنون العلاقات العامة (مدونة متخصصة في شؤون العلاقات العامة)
- ← موقع أدوات التنظيم وإدارة الاعمال
- ← رسالة ماجستير من جامعة الشرقية بسلطنة عمان
- ← إصدارات المركز الديمقراطي العربي