فهد بن سويلم العطوي

# دور العلاقات العامة في فاعلية العمل الدبلوماسي

دراسة ميدانية

إصدارات إستراتيجية؛ الإصدار رقم: 0003

الطبعة الأولى (2018)

رقم التسجيل: VR.33658.B

المركز الديمقراطي العربي

# The role of public relations in the effectiveness of diplomatic work

Fahad bin Suwailm Al-atawi

Germany: Berlin 10315
Gensinger- Str: 112
http://democraticac.de

المركز الديمقراطي العربي
Democratic Arabic Center

المركز الديمقراطي العربي

Democratic Arab Center

Strategic, Political & Economic Studies

# دور العلاقات العامة في فاعلية العمل الدبلوماسي

## دراسة ميدانية

أ. فهد بن سويلم العطوي

الطبعة الأولى . مايو-أذار 2018

- المؤلف :فهد بن سويلم العطوي
- كتاب : دور العلاقات العامة في فاعلية العمل الدبلوماسي
- رقم تسجيل الكتاب: VR.33658.B
- الطبعة: الأولى مايو-أذار 2018
- الناشر: المركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية والسياسية والاقتصادية. برلين _ألمانيا

لا يسمح بإعادة إصدار هذا الكتاب أو أي جزء منه أو تخزينه في نطاق إستعادة المعلومات أو نقله بأي شكل من الأشكال، دون إذن مسبق خطي من الناشر.
جميع حقوق الطبع محفوظة :للمركز الديمقراطي العربي
برلين ألمانيا- .
2018
All rights reserved No part of this book may by reproducted. Stored in a retrieval System or tansmited in any form or by any meas without prior Permission in writing of the publishe

**Germany:**
**Berlin 10315 Gensinger Str: 112**
**Tel: 0049-Code Germany**
**030 - 54884375**
**030 - 91499898**
**030 - 86450098**
**mobiltelefon : 00491742783717**
**E-mail: info@democraticac.de**
**P.hD candidate: Ammar Sharaan**
**Chairman ” Democratic German Center**

**ملخص الدّراسة :**

**مشكلة الدّراسة:** تتلخص مشكلة الدّراسة فِي التساؤل الرّئيس التالي: ما دور العلاقات العامة فِي فاعلية العمل الدّبلوماسي؟

**مجتمع الدّراسة:** تم تطبيق الدّراسة عَلَى منسوبي وزارة الخارجية السّعودية بالرياض، وقد بلغ عدد الاستبانات المستردة الصّالحة للتحليل (278) استبانة أثناء فترة إجراء الدّراسة من العام الدّراسي 1439هـ.

**منهج الدّراسة وأداتها:** استخدمت الدّراسة "المنهج الوصفي التحليلي" وهو منهج يقوم بدراسة الظاهرة كما هي، ويصفها بشكل مفصل ودقيق، والتعبير عنها كيفياً وكمياً. استخدم الباحث الاستبانة كأداة لجمع البيانات.

**أهم النّتائج:**

أفراد الدّراسة موافقون عَلَى الدّور الَّذي تقوم بِهِ العلاقات العامة فِي تعزيز فاعلية العمل الدّبلوماسي بنسبة (83.8%)، فِي حين أنهم موافقون عَلَى الأساليب الَّتِي يمكن أن تستخدمها العلاقات العامة لتعزيز فاعلية العمل الدّبلوماسي بنسبة (84%) وكذلك موافقون عَلَى وجود معوقات تحد من فاعلية عمل العلاقات العامة فِي العمل الدّبلوماسي بنسبة (80.8%)، كما واتضح أيضاً أنهم موافقون بشدة بنسبة (84.2%) على الوسائل المستخدمة للتغلب على المعوقات التي تحد من فاعلية عمل العلاقات العامة في العمل الدبلوماسي. ويتضح من الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) فأقل في أفراد مجتمع الدراسة حول محاور الدراسة باختلاف المستوى التعليمي، وسنوات الخبرة. ووجدت فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات أفراد الدراسة، حول محور مهام العلاقات العامة في تعزيز فاعلية العمل الدبلوماسي باختلاف تخصص العمل والمعوقات التي تحد من فاعلية العلاقات العامة في تعزيز العمل الدبلوماسي عند مستوى (0.05) فأقل، وكانت الفروق لصالح أفراد مجتمع الدراسة الذين تخصصهم العلاقات العامة.

**التوصيات:**

- تعيين أفراد أكفاء مؤهلين ومتخصصين فِي العلاقات العامة، يمكنهم الاضطلاع بمهام الرّبط بين الإعلام المقروء والمسموع والمرئي والإعلام الجديد والعمل الدّبلوماسي.
- توضيح اختصاصات العاملين فِي العلاقات العامة بدقة منعًا لتداخل المهام.
- منح العلاقات العامة مستوى إداري متقدم يناسب قدرات موظفيها وخبراتهم.
- اختيار العاملين بالعلاقات العامة عَلَى أسس علمية متطورة مناسبة للعمل الدّبلوماسي.

**Abstract**

**Study Problem:** The problem of study is summarized in the following main question: What is the role of public relations in the effectiveness of diplomatic work?

**Study Population:** The study was applied to the employees of the Ministry of Foreign Affairs in Riyadh. The number of valid questionnaires for analysis was numbered (278) during the study period during the academic year 1439 AH.

**Study approach & tools:** The study used the analytical descriptive approach, which examines the reality or phenomenon as it is and is concerned as a precise description and expressed in qualitative or quantitative terms. The questionnaire was used as a data collection tool.

**Main results:**

Members of the study agree with the role of public relations in enhancing the effectiveness of diplomatic work by (83.8%), while they agree with the methods that public relations can use to enhance the effectiveness of diplomatic work by (84%) while they agree that there are obstacles (80.8%). It was found that they strongly agree on the means to overcome obstacles that limit the effectiveness of the work of public relations in the diplomatic work by (84.2%). It was found that there were no statistically significant differences at the level of (0.05) and less in the attitudes of members of the study community around the axes of educational level. The differences between the educational level and the years of experience were found to be statistically significant at the level of (0.05) and lower in the attitudes of members of the study community on the axis of public relations tasks in enhancing the effectiveness of diplomatic work. The obstacles that limit the effectiveness of public relations in turn enhance the diplomatic work according to different work specialization for the members of the study community who are assigned to public relations.

**Recommendations:**

- Appointing qualified and specialized public relations personnel who can link tasks readable audio and visual media in addition to new media and diplomatic work.
- Clarify the terms of reference for workers in the public relations precisely in order to prevent overlapping tasks.
- Public relations provides an advanced management level that suits the capabilities and expertise of its staff.
- Need for Selecting public relations employees on the basis of scientific and advanced suitable for diplomatic work.

# الإهـــداء

بكل الحب والتقدير أهدى هَذَا الجهد إِلَى روح الفقيد

سيدى صاحب السّمو الملكى الأمير سعود بن فيصل بن عبد العزيز آل سعود وزير

الخارجية رحمه الله

الباحث

# شكر وتقدير

الحمد لله، والصلاة على رسول الله، نبي الهدى، وعلى آله، وصحبه، ومن تبع هديه إلى يوم الدين، وبعد، فإن الحمد والشكر لله تعالى، نشكره ونحمده على إحسانه وتوفيقه لي، وعلى ما أسداه إليَّ من نعم لا تعد ولا تحصى.

أبدأ بتوجيه شكري، وتقديري إلى سيدي صاحب السّمو الملكي الأمير/ مُحَمَّد بن سلمان بن عبد العزيز ولي العهد، نائب رئيس مجلس الوزراء، ووزير الدّفاع والطيران.

كما أتقدم بالشكر والتقدير إِلَى سيدي صاحب السّمو الملكي الأمير/ عبد العزيز بن سعود بن نايف وزير الدّاخلية رئيس المجلس الأعلى لجامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.

كما أتقدم بالشكر والتقدير لمعالي وزير الخارجية الأستاذ: عادل بن أَحْمَد الجبير.

ولسعادة الدّكتور: نزار بن عبيد مدني وزير الدّولة للشؤون الخارجية، ولسعادة الدّكتور: يوسف بن طراد بن يوسف السّعدون وكيل الوزارة للشؤون الدّولية المتخصصة، ولسعادة الأستاذ: ثامر بن سبهان علي السّبهان وزير الدّولة لشؤون الخليج العربي، ولسعادة السّفير: عزام بن عبد الكريم القين وكيل وزارة الخارجية لشؤون المراسم، ولسعادة الدّكتور: عبد الرحمن بن إبراهيم الرّسي وكيل وزارة الخارجية للشؤون الدّولية المتعددة، ولسعادة السّفير الدّكتور: عادل ابن سراج مرداد وكيل وزارة الخارجية للشؤون السّياسية والاقتصادية، ولسعادة السّفير: جمال عقيل نائب وكيل وزارة الخارجية للشؤون السّياسية والاقتصادية، ولسعادة السّفير: أسامة بن أَحْمَد نقلي وكيل وزارة الخارجية لشؤون الدّبلوماسية العامة، ولسعادة الأستاذ: أَحْمَد بن عبد العزيز قطان وزير الدّولة لشؤون الدّول الإفريقية، ولسعادة الدّكتور: عبد الله بن حمد السّلامة مدير عام معهد الأمير سعود الفيصل للدراسات الدّبلوماسية.

وخالص الشّكر والتقدير لمنسوبي جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية وعلى رأسهم معالي الدّكتور/

عبد المجيد بن عبد الله البنيان رئيس الجامعة.

وإلى سعادة الأستاذ الدّكتور أ.د عبد الرّحمن بن إبراهيم الشّاعر المشرف العلمي عَلَى هَذِهِ الرّسالة الَّذي قدم لي التوجيه والإرشاد، حيث إنني فخور بكونه المشرف عَلَى رسالتي العلمية إِلَى أن تم إنجاز هَذَا العمل ولله الحمد.

وإلى وأعضاء هيئة التدريس بالقسم الَّذين تعلمنا عَلَى أيديهم، ونهلنا من علمهم، كما أتقدم بالشكر والامتنان لعضوي لجنة المناقشة لتفضلهما بقبول مناقشة هَذِهِ الدّراسة والحكم عَلَيْهَا وإثرائها بآرائهما السّديدة، ووفق الله الجميع لما فِيهِ خير الدّنيا والآخرة، إنه سميع مجيب.

الباحث

## قائمة المحتويات


| الموضوع | رقم الصّفحة |
|---|---|
| مستخلص الدّراسة باللغة العربية | أ |
| مستخلص الدّراسة باللغة الإنجليزية | ب |
| الإهداء | ج |
| شكر وتقدير | د |
| قائمة المحتويات | هـ |
| قائمة الجداول | ح |
| قائمة الملاحق | ي |
| **الفصل الأول: مشكلة الدّراسة وأبعادها** | 10-1 |
| مقدمة الدّراسة | 2 |
| مشكلة الدّراسة | 3 |
| تساؤلات الدّراسة | 5 |
| أهداف الدّراسة | 5 |
| أهمية الدّراسة | 6 |
| حدود الدّراسة | 7 |
| مفاهيم ومصطلحات الدّراسة | 8 |
| **الفصل الثاني: الخلفية النظرية للدراسة** | 60-11 |
| **المحور الأول: المداخل المفسرة لدور العلاقات العامة** | **12** |
| **المحور الثاني: العلاقات العامة** | 18 |
| مفهوم العلاقات العامة | 18 |
| أهمية العلاقات العامة | 23 |
| أهداف العلاقات العامة | 27 |
| مبادئ العلاقات العامة | 29 |
| وظائف العلاقات العامة | 30 |
| عوامل نجاح العلاقات العامة | 32 |
| الدّور الاجتماعي للعلاقات العامة | 34 |
| **المحور الثالث: العمل الدّبلوماسي** | 37 |
| مفهوم العمل الدّبلوماسي | 37 |
| وظائف العمل الدّبلوماسي | 39 |
| أنواع الدّبلوماسية | 40 |
| دور العلاقات العامة فِي العمل الدّبلوماسي | 42 |
| **المحور الرابع: الدراسات السابقة** | 49 |
| التعقيب عَلَى الدّراسات السّابقة | 59 |

| الموضوع | رقم الصّفحة |
|---|---|
| **الفصل الثالث: الإجراءات المنهجية للدراسة** | **76-61** |
| منهج الدّراسة | 62 |
| مجتمع الدّراسة | 62 |
| عينة الدّراسة | 62 |
| أداة الدّراسة | 63 |
| إجراءات تطبيق أداة الدراسة | 73 |
| طريقة جمع بيانات الدراسة | 73 |
| الأساليب الإحصائية | 74 |
| **الفصل الرّابع: عرض وتحليل بيانات الدّراسة ومناقشة نتائجها** | **128-77** |
| النّتائج المتعلقة بوصف أفراد مجتمع الدّراسة | 78 |
| النّتائج المتعلقة بأسئلة الدّراسة | 81 |
| **الفصل الخامس: مناقشة النتائج والتوصيات** | **134-129** |
| نتائج الدّراسة | 130 |
| توصيات الدّراسة | 136 |
| مقترحات الدّراسة | 136 |
| **قائمة المصادر والمراجع** | **147-138** |
| **الملاحق** | |

## فهرس الجداول


| رقم الجدول | الموضوع | الصّفحة |
|---|---|---|
| (1) | معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات أداة الدّراسة لمحور مهام العلاقات العامة فِي تعزيز فاعلية العمل الدّبلوماسي | 62 |
| (2) | التحليل السّيكومتري ومعاملات الصّدق لفقرات محور (مهام العلاقات العامة فِي تعزيز فاعلية العمل الدّبلوماسي) ن=50 | 66 |
| (3) | معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات أداة الدّراسة لمحور الأساليب التِي يمكن أن تستخدمها العلاقات العامة لتعزيز فاعلية العمل الدّبلوماسي | 67 |
| (4) | التحليل السّيكومتري ومعاملات الصّدق لفقرات محور (الأساليب التِي يمكن أن تستخدمها العلاقات العامة لتعزيز فاعلية العمل الدّبلوماسي) ن=50 | 68 |
| (5) | معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات أداة الدّراسة لمحور المعوقات التِي تحد من فاعلية العلاقات العامة فِي تعزيز العمل الدّبلوماسي | 69 |
| (6) | التحليل السّيكومتري ومعاملات الصّدق لفقرات محور (المعوقات التِي تحد من فاعلية العلاقات العامة فِي تعزيز العمل الدّبلوماسي) ن=50 | 70 |
| (7) | معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات أداة الدّراسة لمحور وسائل التغلب عَلى المعوقات الَّتِي تحد من فاعلية العلاقات العامة في العمل الدّبلوماسي | 71 |
| (8) | التحليل السّيكومتري ومعاملات الصّدق لفقرات محور (وسائل التغلب عَلى المعوقات الَّتِي تحد من فاعلية العلاقات العامة في العمل الدّبلوماسي) ن=50 | 72 |
| (9) | توزيع أفراد عينة الدّراسة وفقا لمتغير المستوى التعليمي | 78 |
| (10) | توزيع أفراد عينة الدّراسة وفقا لمتغير عدد سنوات الخبرة | 79 |
| (11) | توزيع أفراد عينة الدّراسة وفقا لمتغير تخصص العمل | 80 |
| (12) | استجابات أفراد عينة الدّراسة عَلى العبارات المتعلقة بمهام العلاقات العامة فِي تعزيز فاعلية العمل الدّبلوماسي، مرتبة تنازليًا حسب أعلى متوسط حسابي، وأقل انحراف معياري فِي حالة تساوي المتوسط الحسابي | 81 |
| (13) | استجابات أفراد عينة الدّراسة عَلى العبارات المتعلقة الأساليب التِي يمكن أن تستخدمها العلاقات العامة لتعزيز فاعلية العمل الدّبلوماسي، مرتبة تنازليًا حسب أعلى متوسط حسابي، وأقل انحراف معياري فِي حالة تساوي المتوسط الحسابي | 89 |
| (14) | استجابات أفراد عينة الدّراسة عَلى العبارات المتعلقة بالمعوقات التِي تحد من فاعلية العلاقات العامة فِي تعزيز العمل الدّبلوماسي، مرتبة تنازليًا حسب أعلى متوسط حسابي، وأقل انحراف معياري فِي حالة تساوي المتوسط الحسابي | 97 |
| (15) | استجابات أفراد عينة الدّراسة عَلى العبارات المتعلقة بوسائل التغلب عَلى المعوقات الَّتِي تحد من فاعلية العلاقات العامة في العمل الدّبلوماسي، مرتبة تنازليًا حسب أعلى متوسط حسابي، وأقل انحراف معياري فِي حالة تساوي المتوسط الحسابي | 104 |
| (16) | اختبار الاعتمادية (كولموغوروف – سميرنوف) بالنسبة لمتغير المستوى التعليمي | 112 |
| (17) | اختبار ليفين لتوضيح مدى تجانس مجموعات الدّراسة بالنسبة لمتغير المستوى التعليمي | 114 |
| (18) | نتائج اختبار كروسكال واليس (kruskall -Wallis) للفروق بين متوسطات إجابات أفراد مجتمع الدّراسة باختلاف المستوى التعليمي | 115 |
| (19) | اختبار الاعتمادية (كولموغوروف – سميرنوف) بالنسبة لمتغير عدد سنوات الخبرة | 117 |

| رقم الجدول | الموضوع | الصّفحة |
|---|---|---|
| (20) | اختبار ليفين لتوضيح مدى تجانس مجموعات الدّراسة بالنسبة لمتغير عدد سنوات الخبرة | 119 |
| (21) | نتائج اختبار كروسكال واليس (kruskall -Wallis) للفروق بين متوسطات إجابات أفراد مجتمع الدّراسة باختلاف عدد سنوات الخبرة | 120 |
| (22) | اختبار الاعتمادية (كولموغوروف – سميرنوف) بالنسبة لمتغير تخصص العمل | 122 |
| (23) | اختبار ليفين لتوضيح مدى تجانس مجموعات الدّراسة بالنسبة لمتغير تخصص العمل | 124 |
| (24) | نتائج اختبار كروسكال واليس (kruskall -Wallis) للفروق بين متوسطات إجابات أفراد مجتمع الدّراسة باختلاف تخصص العمل | 125 |

## فهرس الملاحق


| رقم الملحق | الموضوع |
|---|---|
| (1) | قائمة بأسماء المحكمين ووظائفهم |
| (2) | الاستبانة في صورتها النهائية |

# الفصلُ الأولُ

## مشكلةُ الدّراسة وأبعادُها

- مقدمة الدّراسة
- مشكلة الدّراسة
- تساؤلات الدّراسة
- أهداف الدّراسة
- أهمية الدّراسة
- حدود الدّراسة
- مفاهيم ومصطلحات الدّراسة

# الفصل الأول
# مشكلة الدّراسة وأبعادها

## مقدمة الدّراسة:

تمثل العلاقات العامة ركنًا مُهِمًّا من أركان الهيكل الإداري فِي المؤسسات بشكل عام، والمؤسسات الحكومية بشكل خاص؛ إذ يقع عَلَى عاتقها دعم الإدارة العامة وإسنادها بكل السّبل فِي سعيها لتحقيق الأهداف الَّتِي أنشئت المؤسسة من أجلها؛ وذَلِكَ عبر معالجة قصور الأداء ومعالجة المعوقات الَّتِي تواجهها عَلَى الصّعيدين الدّاخلي والخارجي، وتحسين الصّورة الذّهنية للمنظمة فِي أعين العاملين فِيهَا من قبل الجمهور. كذَلِكَ عبر القيام بكامل الواجبات والوظائف المتوقعة من العلاقات العامة من الاتصال والبحث والتقييم لمختلف إدارات المؤسسة بما فِيهَا العلاقات العامة نفسها.

كما تُعد العلاقات العامة أحد فروع الإدارة الَّتِي لاقت قبولًا مطردًا فِي القرن العشرين، خُصُوصًا خلال الأربعين عامًا الأخيرة؛ وهَذَا راجع إِلَى تزايد الاهتمام بالرأي العام، وكسب ثقة وتأييد الجماهير. وترتبط العلاقة العامة – التي تؤثر عَلَى العمل الدّبلوماسي- بالمتغيرات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية لمجتمعاتها؛ ولذا يتحدد دور العلاقات العامة فِي إحداث التفاهم ونشر الثّقة المتبادلة وخدمة المصالح العامة. أما عَلَى الصّعيد الدّولي، فهي تسهم – بجانب وسائل الاتصال الأخرى غير الجماهيرية كالاتصال الشّخصي- فِي مدّ وتقوية جسور العمل الدّبلوماسي بين البلدان ودعم وتحسين العلاقات الخارجية (توفيق، 1995م، ص3).

ويتميز هَذَا العصر بالتكنولوجيا الحديثة الَّتِي عززت من هَذَا الدّور الاتصالي والمعلوماتي، وجعلت مِنْه واقعًا لا يمكن تجاوزه فِي كل المرافق والمنشآت، وقد ساعدت أيضًا فِي النّهوض والارتقاء بالمؤسسات المختلفة، سواء أكان اقتصاديًا أو اجتماعيًا أو سياسيًا. وقد ظهر جليًا الدّور البارز للتواصل الإنساني والانفتاح العالمي في جميع مجالات الحياة. ومن ثَم وجب عَلَى إدارات العلاقات العامة ومؤسسات الدّولة والمجتمع بكافة مؤسساته وأجهزته، السّعي للتفاعل بإيجابية مع ما يحيط بِهَا من مؤسسات شبيهة لَهَا، سواء أكانت محلية أم إقليمية أم دولية (العويني، 1998م، ص162).

وتشير بعض الدّراسات السّابقة كدراسة زين (2015م) إِلَى ضرورة تفعيل دور الوسائل الإعلامية الَّتِي تهتم بالمملكة العربية السّعودية وتوضيح دورها فِي الخارج، كما تشير دراسة (عثمان، 2015م) إِلَى العمل عَلَى تدعيم جهود العلاقات العامة فِي السّفارات للتواصل مع الدّول الأخرى، وتنسيق عملها بشكل رسمي عبر وسائل إعلامية مع دول التمثيل فِي الخارج، كذَلِكَ دراسة الصّيفي (2016م) التي أشارت إِلَى أن غالبية الممارسات للعلاقات العامة فِي المنظمات الحكومية السّعودية تقتصر عَلَى استخدام وتوظيف الإعلام الاجتماعي فِي أعمال العلاقات العامة؛ لما لَهُ من نتائج إيجابية عديدة ومتنوعة، حيث تساعد عَلَى توفير

الأخبار والأحداث الرّاهنة الخاصَّة بالمنظمة (زيادة الوعي)، وسرعة إرسال الأخبار ونقل المعلومات إِلَى الجمهور، والدخول فِي حوار مباشر معهم.

ومما تم عرضه يتبين أن لتحقيق هَذَا التفاعل الإيجابي والدور الدّبلوماسي المنوط بتلك المؤسسات الدّبلوماسية، كان لا بد من وجود إدارة للعلاقات العامة فاعلة ومؤثرة وقادرة عَلَى وضع الخطط والبرامج النّاجحة الَّتِي تعينها عَلَى تحقيق أهدافها، فِي خدمة الوظيفة الدّبلوماسية الممثلة فِي العمل الدّبلوماسي لأي دولة من الدّول.

**مشكلة الدّراسة:**

بدأت العلاقات العامة تنتشر كوظيفة وإدارة مستقلة وأساسية بمختلف المؤسسات؛ وذلك لما لَهَا من أهمية فِي إدارة وتنظيم الاتصال بمختلف فئات الجماهير، ولكن تخصيص إدارة مستقلة للعلاقات العامة لا يكفي وحده للتعبير عن أهمية دورها، وإلا أصبح هَذَا الاهتمام اهتمامًا ظاهريًا فقط؛ وقد أشارت دراسة الزّين (2008م) إِلَى أن المجالات التنموية الَّتِي تحتاج إِلَى جهود العلاقات هِيَ: المجال الاقتصادي، والسّياسي، والثّقافي، والاجتماعي، والرياضي، وأكدت أن العلاقات العامة تحقق أعلى درجات التضامن مع الشّعوب فِي مواجهة ما من شأنه توسيع شقة الخلافات.

دراسة خلف الله (2013م) كشفت عن الاهتمام لدى السفارات العربية والأجنبية بتوفير جهاز علاقات عامة متخصص في ممارسة أنشطة العلاقات العامة. وتوصلت الدراسة التي أجرتها أنوشكا أ. ج **(Anouska, E, G, 2003)** أن 75% من قيادات الإدارات في العلاقات العامة لم تواكب التغيرات المتسارعة والمستمر في الأساليب الاتصالية والإدارية.

وجد الباحث قلة في الدراسات السعودية التي تناولت العلاقات العامة في العمل الدبلوماسي بعد اطلاعه على الدراسات السابقة ذات الصلة.

وبناءً على الدراسات السابقة، والأدبيات النظرية، التي تناولت العلاقات العامة ودورها في العمل الدبلوماسي، برزت أمام الباحث مشكلة هذه الدراسة والتي يمكن إيجازها فِي السّؤال الرّئيس التالي: **ما دور العلاقات العامة فِي فاعلية العمل الدّبلوماسي؟** وهَذَا ما تسعى الدّراسة للوصول إليه من خلال الإجابة عن الأسئلة الفرعية التالية:

تساؤلات الدّراسة:

1. ما مهام العلاقات العامة فِي تعزيز فاعلية العمل الدّبلوماسي؟
2. ما الأساليب الَّتِي يمكن أن تستخدمها العلاقات العامة لتعزيز فاعلية العمل الدّبلوماسي؟
3. ما المعوقات الَّتِي تحد من فاعلية العلاقات العامة فِي تعزيز العمل الدّبلوماسي؟
4. ما وسائل التغلب عَلَى المعوقات الَّتِي تحد من فاعلية العلاقات العامة في العمل الدّبلوماسي؟
5. هَل هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد عينة الدّراسة حول محاور الدّراسة تُعزى للمتغيرات الشّخصية والوظيفية؟

أهداف الدّراسة:

1. التعرف عَلَى مهام العلاقات العامة فِي تعزيز فاعلية العمل الدّبلوماسي.
2. التعرف عَلَى الأساليب الَّتِي يمكن أن تستخدمها العلاقات العامة لتعزيز فاعلية العمل الدّبلوماسي.
3. التعرف عَلَى المعوقات الَّتِي تحد من فاعلية العلاقات العامة فِي تعزيز العمل الدّبلوماسي.
4. التعرف عَلَى وسائل التغلب عَلَى المعوقات الَّتِي تحد من فاعلية العلاقات العامة في العمل الدّبلوماسي.
5. معرفة ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد عينة الدّراسة حول محاور الدّراسة تُعزى للمتغيرات الشّخصية والوظيفية.

أهمية الدّراسة:

يمكن النّظر إِلَى أهمية هَذِهِ الدّراسة من النّاحية العلمية (النظرية)، والعملية (التطبيقية) عَلَى النّحو التالي:

- **الأهمية العلمية (النظرية):**

تستمد هَذِهِ الدّراسة أهميتها العلمية من أهمية موضوعها ألا وهو: دور العلاقات العامة فِي فاعلية العمل الدّبلوماسي، حيث يُعد هَذَا الموضوع من الموضوعات المهمة، سواء عَلَى الصّعيد المحلي أو الإقليمي العربي، حيث تجمع هذه الدراسة بين مجالين بحثيين رئيسيين من أهم المجالات في الدراسات الاتصالية والإدارية: المجال الأول هو العلاقات العامة وهو المجال الذي يحتاج ممارسو العلاقات العامة للتخصص فيه بشكل كبير ليتمكنوا من مراعاة تطورات العصر الحالي في عملهم، أما المجال الثاني فهو مجال القطاع الدبلوماسي الذي يعد من أكثر المجالات تشعباً وانتشاراً ، والذي لم يعد مقتصراً على الجانب السياسي في التعامل بين الدول بل امتد إلى النواحي الاقتصادية والثقافية والإعلامية وغيرها.

كما ستحاول الدّراسة إبراز الدّور المهم للعلاقات العامة فِي العمل الدّبلوماسي؛ فمن خلالها تستطيع الدول أن تدرك تقدمها وتطورها ورفاهية شعوبها والمحافظة عَلَى مكانتها الدّولية وأمنها القومي.

- **الأهمية العملية (التطبيقية):**

تبرز أهمية الدّراسة في عدد من الحقائق الَّتِي أوضحتها الدّراسات السّابقة وهو دور العلاقات العامة فِي زيادة فاعلية العمل الدّبلوماسي، كما تتأكد أهمية الدّراسة فِي أنها تعمل عَلَى استكشاف البعد الوظيفي للعلاقات العامة فِي خدمة الوطن، وفِي أنها تضيف معلومات وأفكارًا جديدة للبحوث والدراسات الَّتِي سبقتها مع مواكبة التطورات الحديثة لنشاط العلاقات العامة.

وتعتبر الدّراسة محاولة لتفعيل دور العلاقات العامة فِي العمل الدّبلوماسي والمؤسسات الإعلامية عبر رصد إيجابيات وسلبيات ممارستها وتقويم هَذِهِ الممارسة بناء عَلَى أسس علمية، كما أن من أهدافها رصد

العقبات والصعوبات الَّتِي تواجهها؛ مما يسهم فِي بلورة مجموعة من المقترحات والتوصيات العلمية الَّتِي يمكن أن تسهم فِي التغلب عَلَى هَذِهِ الصّعوبات، وتحسين أوضاع ممارسة المهنة مستقبلًا.

حدود الدّراسة:

يمكن حصر مجالات الدّراسة من خلال تحديد إطارها الموضوعي والبشري والزمني والمكاني، وذَلِكَ عَلَى النّحو التالي:

1. **الحدود الموضوعية:** اقتصرت حدود الدّراسة الموضوعية عَلَى دور العلاقات العامة فِي فاعلية العمل الدّبلوماسي.
2. **الحدود البشرية:** انحصرت حدود الدّراسة البشرية عَلَى منسوبي وزارة الخارجية السّعودية بالرياض.
3. **الحدود الزّمنية:** تم تطبيق الدّراسة الميدانية فِي عام 1439هـ - 2018م.
4. **الحدود المكانية:** اقتصرت الحدود المكانية لهَذِهِ الدّراسة عَلَى وزارة الخارجية بمدينة الرّياض.

**مفاهيم ومصطلحات الدّراسة:**

- **الدور:**

**التعريف اللغوي:** دور" وتعني فَعْل"، أمر ، مهمة يقوم بِهَا المرء، ويقال: كان لَهُ دور فِي هَذِهِ المسألة" (حمدي، 2001م، ص 494).

**التعريف الاصطلاحي:**

ويعرف الدّور كذَلِكَ بأنه: "هو الأنشطة والأطر السلوكية التي تحقق ما هو متوقع في مواقف معينة، والأدوار المكانية يترتب عليها التنبؤ بسلوك الفرد في المواقف المختلفة". (الغامدي، 1424هـ، ص 25).

**ويعرف الباحث الدّور إجرائيًا بأنه:** مدى ما تسهم بِهِ العلاقات العامة من فاعلية في العمل الدّبلوماسي، ويحدد واقع هَذَا الدّور وفقًا لحدود الدّراسة المستخدمة.

- **مفهوم الفاعلية:**

يمكن التعرض لمفهوم الفاعلية فِي اللغة والاصطلاح، عَلَى النّحو التالي:

**الفاعلية فِي اللغة:**

"الفاعلية هِيَ القدرة والنفوذ؛ وهي مصدر صناعيّ من فاعِل، وهي مقدرة الشّيء عَلَى التأثير"(المعجم الوجيز، 1989م، ص 477).

**الفاعلية فِي الاصطلاح:**

هي "قدرة البرامج التدريبية عَلَى تحقيق الأهداف المرجوة مِنْهَا". كما يعرف (القحطاني، 2012م، ص9) الفاعلية بأنها: "مدى تحقيق أهداف التدريب الإداري وفقًا لخطط التدريب المعدة". (العنزي، 2013م، ص7)

**أما العامة فِي اللغة:** فهِيَ من النّاس خلاف الخاصَّة (المعجم الوسيط، 2004م، ص629).

**وتعرف العلاقات العامة فِي الاصطلاح:** بأنها النّشاط الَّذي تقوم بِهِ أي صناعة أو اتحاد أو أي منطقة أخرى لإقامة وتدعيم علاقات طيبة ومستمرة مع فئات خاصَّة من الجماهير كالعملاء والعاملين والمستثمرين،

وكذَلِكَ مع الجمهور العام، وذَلِكَ بغرض التماشي مع الظّروف المحيطة وتعريف المجتمع بِهَا. (البكري، 2007م، ص19).

كما يعرف كل من جمال وعياد (2005م، ص 23) العلاقات العامة بأنها: "هِيَ الوظيفة الَّتِي تساعد المنظمات فِي تحديد أهدافها وبلوغها، وتحديد فلسفتها وتسهيل عمليات التغيير داخل المنظمة، ويمارس رجال العلاقات العامة العمليات الاتصالية مع كل من الجماهير الدّاخلية والخارجية الَّتِي ترتبط بِهَا المنظمة لتطوير علاقات إيجابية".

**ويعرف الباحث العلاقات العامة إجرائيًا بأنها:** الأعمال المنظمة الَّتِي يتم لَهَا التخطيط سلفًا من إدارة العلاقات العامة بوزارة الخارجية، والتي تهدف إِلَى استمرار العلاقة بين وزارة الخارجية وجمهورها الدّاخلي والخارجي عَلَى نحو إيجابي يهدف إِلَى كسب ثقتهم ودعمهم وتأييدهم.

- **العمل الدّبلوماسي:**

هُوَ العمل الَّذي يرتبط بتمثيل دولة أو جهة ما، ومن المهم أن توفر الدّول للدبلوماسيين القدرة عَلَى تحقيق طبيعة عملهم دون وجود أي قيود، أو معوقات تمنعهم من ذَلِكَ، ولكن فِي حال قام الدّبلوماسي بتجاوز الأعراف الدّبلوماسية، وتقليل احترام الدّولة المتواجد فِيهَا، أو تسهيل خرق قوانينها، أو تجاوز القَانُون بشكل شخصي، أو القيام بأي أعمال تلحق الضّرر بسمعة الدّولة الَّتِي يوجد بِهَا، فإنه يحق للمسؤولين فِي الدّولة طرد الدّبلوماسي فورًا، والطلب مِنْه العودة إِلَى دولته بأسرع وقت ممكن (أبو عباة، 2009م، ص31).

**ويعرف الباحث العمل الدّبلوماسي إجرائيًا بأنه:** هو العمل المرتبط بتمثيل جهة أو دولة معينة

# الفصل الثّانى

# الخلفية النّظرية للدراسة

- **المحور الأول: المداخل المفسرة لدور العلاقات العامة**
- **المحور الثاني: العلاقات العامة**
- **المحور الثالث: العمل الدبلوماسي**
- **المحور الرابع: الدراسات السابقة**

# الفصل الثّاني
# الخلفية النّظرية للدراسة

سوف يتطرق الباحث للإطار النّظري من خلال استعراض الأدبيات النّظرية للدراسة وتشتمل عَلَى متغيرات الدّراسة عن طريق الحصول عَلَى المصادر والمراجع المرتبطة بمجال هَذِهِ الدّراسة، وتتمثل المحاور الأساسية المقترحة من قبل الباحث فِي الآتي:

**المحور الأول: المداخل المفسرة لدور العلاقات العامة:**

تكمن أهمية تحديد واختيار الباحث للمداخل والنظريات المتعلقة بموضوع ومشكلة دراسته من احتياجه إلى وضع أو تبني أُطر تصورية يتمكن من خلالها من شرح الأبعاد الرئيسة المراد دراستها وافتراض وجود أي علاقة بين مثل هذه الأبعاد. كما يستطيع الباحث من خلال تحديد المداخل النظرية لدراسته أن يقدم تفسيرات وتنبوءات عن الظاهرات أو المتغيرات التي تمت دراستها أمبريقياً؛ لذا يستخدم الباحث المداخل النظرية للدلالة العلمية أو المعرفية التي يمكن من خلالها طرح البحث وتفسير النتائج في إطارها (عبد الحميد، 2004م، ص30).

وانطلاقاً من الدور الاتصالي الذي ترتكز عليه العلاقات العامة في المؤسسات المختلفة في ايجاد علاقات طيبة بين المؤسسة أو المنظمة وجماهيرها سواء الداخلية أو الخارجية، واستخدامها في سبيل ذلك وسائل الاتصال المختلفة التي ترى أنها قادرة على ايجاد تواصل جيد وفاعل، فإن مدخل الممارسة أو القائم بالاتصال، وكذلك المدخل الوظيفي بالإضافة إلى نظرية الحتمية التكنولوجية لمارشال مكلوهان، تُعد من المداخل والنظريات التي يمكن من خلالها تفسير دور العلاقات العامة.

ويمكن تناول أهم الجوانب المتعلقة بهذه المداخل والنظريات من خلال ما يلي:

1. **مدخل الممارسة (القائم بالاتصال):**

يرى هذا المدخل أن دراسة الأبعاد الاجتماعية في الاتصال على جانب كبير من الأهمية نظراً لكونها تلقي الضوء على العوامل التي تؤثر بشكل غير مباشر في الرسالة التي تبث للجمهور عبر وسائل الإعلام المختلفة وأن الممارسة المهنية تتأثر بعدد كبير من العوامل مثل: التنظيم الإداري في المؤسسات الإعلامية وقنوات الاتصال في هذا التنظيم، وكذلك تتأثر بالتأهيل العلمي والمهني، ومستوى الرضا الوظيفي للعامل في هذه المؤسسات (الصبيحي، د.ت، ص34).

ونظراً للأهمية الكبيرة للقائم بالاتصال فقد سعى العديد من الباحثين لوضع تعريف لمفهوم القائم بالاتصال؛ غير أن التجارب أثبتت صعوبة صياغة تعريف جامع مانع لمفهوم القائم بالاتصال، نظراً لحداثة الدراسات والأبحاث التي تتناوله، وكذلك نتيجة للتطورات المتسارعة في مجال تكنولوجيا الاتصال والمعلومات وتزايد وتنوع الأنشطة الاتصالية التي استحدثتها ثورة الاتصالات والمعلومات (إبراهيم، 2000م، ص181).

وبالرغم من صعوبة وضع تعريف لمفهوم القائم بالاتصال إلا أن هذا لم يثني الباحثين عن صياغة وتقديم مجموعة من التعريفات التي يرون أنها تحدد مفهوم القائم بالاتصال، ومن بين التعريفات التي تتميز بالعمومية والشمول للقائم بالاتصال، تعريف باترسون (Patterson) بأنه: "كل من يساهم في صنع القرار داخل وسائل الإعلام بشكل مباشر أو غير مباشر" (الصبيحي، 2008م، ص 117).

أما أغا (1995م) فتعرف القائم بالاتصال بأنه: "شخص أو فريق منظم يرتبط مباشرة بنقل المعلومات من فرد إلى آخر عبر الوسيلة الإعلامية، أو أي فرد آخر له علاقة بتسيير أو مراقبة الرسائل إلى الجمهور عبر الوسائل الإعلامية" (ص71).

وتشير الأدبيات التي تناولت القائم بالاتصال إلى وجود مجموعة من القوى أو العلاقات التي يتأثر بها القائم بالاتصال؛ ومن ثم تؤثر في اختياره للوسائل الاتصالية التي يعتمد عليها في إيصال الرسالة على الجمهور المستهدف، وكذلك أدائه لباقي مهام مهنته، وتتمثل هذه القوى أو العلاقات في الآتي: (الأبشيهي، 2012م، ص511).

- خصائص القائم بالاتصال والإحساس بالذات.
- الانتماءات والجماعات المرجعية.
- الضغوط المهنية وعلاقات العمل.
- العلاقات بمصادر الأنباء والمعلومات.
- تأثير السياسات الخارجية والداخلية.
- التوقعات الخاصة بجمهور المتلقين.

وبصفة عامة يؤكد مدخل الممارسة المهنية على وجود عدد كبير من العوامل التي تؤثر على الممارسة المهنية سواء للمؤسسة بشكل عام أو للقائم بالاتصال بشكل خاص، من أهمها: (الصبحي، د.ت، ص35).

- التنظيم الإداري في المؤسسة.
- التأهيل العلمي والمهني للقائم بالاتصال.
- اتجاه العلاقات الوظيفية بين المستويات المختلفة من الزملاء.
- العوامل المتعلقة بالرضا الوظيفي.
- العوامل الخارجية في البيئة أو السياق الاجتماعي أو جمهور المتلقين.
- اتجاهات الممارسة المهنية في المؤسسات التي يعمل بها.

**2. المدخل الوظيفي:**

نشأ المدخل الوظيفي وتطور على يد "هارولد لاسويل" Laswell و"تشارلز رايت" Charles Wright وقد بني هذا المدخل على فرضية رئيسة هي أن وسائل الاتصال تقوم بادوار محددة في المجتمع، وأنها ترتبط بالسياق الاجتماعي، وأن النظام الاتصالي نظام متبادل الاعتمادية مع بقية النظم السياسية

والاقتصادية والثقافية (الرفاعي، 1429هـ، ص284)، ومن ثم يتبلور مفهوم هذا المدخل في أن لوسائل الاتصال والإعلام أهداف ووظائف محددة تقوم بها المؤسسات والوسائل التي تحمل رسائل اتصالية وتُنْقَل إلى جمهور أو مستقبلين معينين ولديهم تطلعات كبيرة للدور الوظيفي الذي يجب أن تقوم به مؤسسات الاتصال والإعلام من أجل إشباع وتحقيق أهدافهم كجمهور أو كفئة مستفيدة من المادة الإعلامية والاتصالية التي تحقق لهم أيضا مجموعة من الوظائف مثل: التعليم، الترفيه، نقل المعلومات والأخبار، تطوير الاتجاهات والأفكار، وغيرها من الوظائف المتعددة للاتصال الجماهيري (الصبيحي، د.ت، ص14).

وقد قاد المدخل الوظيفي بحوث الإعلام والاتصال إلى توجهين رئيسين هما: (عبد الحميد، 2010م، ص42)

أ. توجه بحثي معني أساساً بالتأثيرات الناتجة عن تعرض الجمهور لوسائل الإعلام الجماهيرية من خلال محاولة اكتشاف ما تفعله هذه الوسائل بالجمهور.

ب. توجه بحثي معني أساساً بوظائف وسائل الإعلام الجماهيرية من خلال البحث عن ما تفعله هذه الوسائل من أجل الجمهور، أو الكيفية التي يستخدم بها الجمهور وسائل الإعلام.

وقد نتج الاتجاه الأول عن القول بالقدرة الهائلة لوسائل الإعلام في التأثير على الجمهور، وتشكيل الرأي العام والقدرة على الإقناع. وهذا القول بالغ إلى حد كبير في قدرة وسائل الإعلام في التأثير في الجمهور، وتحويل آرائهم إلى رأي القائم بالاتصال، وعندما لاحظ الباحثون صعوبة التوصل إلى نتائج محددة حول تأثير وسائل الإعلام، قادتهم هذه الملاحظات إلى ظهور الاتجاه البحثي الثاني الذي يُعنى بالعلاقة الوظيفية بين وسائل الإعلام وجمهورها. ومحور هذا الاتجاه هو الإجابة عن أسئلة هي: كيف ولماذا يستخدم الناس وسائل الإعلام؟ أو بعبارة أخرى، ما دوافع تعرض الجمهور لوسائل الإعلام؟ وما الاشباعات التي تقدمها وسائل الإعلام لجمهورها؟ لذا اتجه الباحثون لدراسة ما يفعله الناس بوسائل الإعلام، بدلا من الاهتمام بما تفعله وسائل الإعلام بالجمهور.

وبصفة عامة لا يمكن من خلال الاتجاهين السابقين بمفردهما فهم مكانة وسائل الإعلام في حياة الناس، كما أنه ورغم ظهور اتجاه حديث يربط بين المدخل الوظيفي ومدخل تأثير وسائل الإعلام، ويستخدم نتائج البحوث الوظيفية لدراسة تأثيرات وسائل الإعلام إلا أن المدخل الوظيفي منذ أن تبلورت أبعاده يكتسب أهمية كبرى في دراسة وسائل الإعلام وخاصة الفضائية والإلكترونية، ومنها الإنترنت.

ويطرح المنهج الوظيفي العديد من الاتجاهات في دراسة الوظائف ورصد أوزان وجودها وعلاقاتها، ومن بين هذه الاتجاهات الآتي: (عبد الحميد، 2004م، ص33)

- دراسة التوازن أو الاختلاف في تحقيق هذه الوظائف، وعلاقته بالطابع العام أو الخاص للوسيلة الإعلامية ومحتواها.

- دراسة التوازن والاختلاف في تحقيق هذه الوظائف وعلاقته بالسياسات الإعلامية التي ترسم أهدافاً ووظائف تسعى إلى تحقيقها من خلال آليات الممارسة المهنية، وقد تنعكس هذه السياسات على أجندة الوسائل الإعلامية وترتيبها للوظائف والأفكار التي تسعى لنشرها.
- دراسة العلاقة بين تحقيق الوظائف والحاجات الأساسية التي يستهدفها جمهور المتلقين، والتي ترسم العلاقة بين استخدام الجمهور لوسائل الإعلام وتلبية هذه الوسائل لحاجاتهم في إطار بحوث الاستخدامات والاشباعات.
- دراسة العلاقة بين الوظائف والحاجات الفردية في إطار علاقتها بالحاجات الاجتماعية، مثل الضبط الاجتماعي، دعم الانتماء، دعم الحرية، نشر الأفكار الجديدة لتحقيق التغيير والنمو..، وغيرها من الوظائف التي يسعى المجتمع ككل إلى تحقيقها في إطار توزيع الوظائف على عناصر النظام الاجتماعي وأنشطته لدعم التوازن والاستقرار.

**المحور الثاني: العلاقات العامة:**

تعد العلاقات العامة فلسفة اجتماعية للإدارة، ونشاطًا اتصالياً مخططاً ومنظماً ومستمرًا، لَهُ أهدافه ووظائفه القائمة عَلَى بناء صورة ذهنية إيجابية، وإقامة علاقات متبادلة بناءة مع الجمهور من خلال التعرف عَلَى اتجاهات الرّأي العام والمعطيات البيئية للمجتمع (العدوي، 2011م، ص 95).

**أولاً: مفهوم العلاقات العامة:**

مفهوم العلاقات العامة هُوَ واحد من المفاهيم الَّتِي لا تزال موضوع اجتهاد من قبل الباحثين والممارسين عَلَى حد سواء. وعلى الرّغم من وجود حد أدنى من الاتفاق عَلَى بعض مكونات مفهوم العلاقات العامة ووظائفها وقواعدها وأساليبها، فإن هناك اختلافًا فِي طبيعتها ومسؤولياتها ونطاق اختصاصها، كما تشير العديد من المراجع والأدبيات.

ويصعب القول بأن هناك تعريفًا جامعًا مانعًا للعلاقات العامة؛ وذَلِكَ لتعدد أدوارها واختلاف أنشطتها، وقد عرفها "الشديفات بأنها: تِلْكَ العملية الاتصالية الَّتِي تهدف إِلَى تعديل الاتجاهات وتحديد الخطط والسياسات الخاصَّة بالمؤسسة بما يتفق مع مصلحة الجمهور، وكذَلِكَ تنفيذ البرامج الَّتِي من شأنها توطيد ثقة هَذَا الجمهور بالمؤسسة وتحقيق حالة من التفاهم المشترك فيما بينهما (الشديفات، 2013م، ص 17).

والعلاقات العامة هِيَ الجهود المخططة الَّتِي تقوم بِهَا المنظمة أو الدّولة لكسب ثقة الجمهور وتحقيق التفاهم المتبادل من خلال الاتصالات المستمرة (عجوة، 2008م، ص24).

كما يعرف "العدوي" العلاقات العامة بأنها: مجموعة من الأنشطة الَّتِي تقوم بِهَا المنظمة أو المؤسسة أو الحكومة أو أي تنظيم اجتماعي آخر من أجل إيجاد علاقات جيدة مع مختلف فئات الجمهور الَّذي يتعامل معها كجمهور المستخدمين أو المستهلكين، كما تهدف هَذِهِ الأنشطة إِلَى تفسير المنظمة أو المؤسسة للمجتمع حتى تكسب رضا أفراده (العدوي، 2011م، ص 18).

ويعرف المعهد البريطاني العلاقات العامة بأنها "إيجاد التفاهم المتبادل بين المنظمة وأفرادها وأي مجموعة من المجموعات أو الأفراد أو المنظمات، وما ينتج عن هَذَا التفاهم من إقامة سمعة طيبة وعلاقة مستمرة" (المصري، 2008م، ص58).

أما تعريف معهد العلاقات العامة البريطاني فهو: العلاقات العامة هِيَ الجهود الإدارية المخططة والمستمرة الَّتِي تهدف إِلَى تعزيز التفاهم المتبادل بين المنشأة وجمهورها (جودة، 2008م، ص2).

وتعرفها جمعية العلاقات الدّولية بأنها: وظيفة الإدارة المخططة والمستمرة فِي المؤسسات والمنظمات التي تهدف إِلَى كسب تفاهم وتأييد الجمهور، وذَلِكَ من خلال قياس اتجاهاته، وآرائه لضمان توافقه مع أنشطتها وسياساتها الدّاخلية، وتحقيق مزيد من التعاون والأداء الفعال من أجل المصلحة المشتركة بين الجمهور والمنظمة أو المؤسسة من خلال استخدام الإعلام الشّامل المخطط (عليان والطوباسي، 2005م، ص 228).

وتوجد العديد من المسميات الَّتِي تطلق عَلَى المشتغلين بمهنة العلاقات العامة (مراد، 2010م، ص 13) منها ما يأتي:

أ. **الناشر (Publisher):** وهو المسؤول عن علاقات المؤسسة بوسائل الإعلام، ويعمل عَلَى جذب وتغطية الصّحيفة والإذاعة والتلفزيون لأخبار المؤسسة، ولا يشتمل عمله الجوانب الاستشارية أو الإدارية الخاصَّة بمهنة العلاقات.

ب. **المسؤول الصّحفي (Press Office):** ويندرج تحته مهام التعامل مع وسائل الإعلام بالإضافة إِلَى مهام العمل فِي مجال العلاقات العامة بصفة عامة.

ج. **المتحدث الرّسمي (Spoker Person):** وتستخدم بعض الصّحف هَذَا المسمى للإشارة إِلَى رجل العلاقات العامة الَّذي يتولى مهمة التحدث بالنيابة عن إدارة المؤسسة فِي أوقات الأزمات دون أن تتوافر لديه أحيانًا المعلومات الكافية للقيام بهَذَا الدّور.

وتعرف بأنها "فن من فنون الاتصال بالجمهور، لكسب المؤيدين لقضية أو هدف معين، أو تحريكهم في اتجاه محدد ومرسوم وفق الدراسة العلمية المخططة، وحسب طبيعة القوى السياسية، والاقتصادية المسيطرة على أجهزة الدولة" (التهامي؛ الدّاقوقي، 1998م، ص16).

ويمكن ملاحظة هَذِهِ السّمات المشتركة وتحديدها عَلَى النّحو التالي: (حجاب، 2013م، ص30 – 32)

أ. أن العلاقات العامة عملية طويلة المدى ودائمة ومستمرة، تستهدف فِي الرّكن الأول بمفهومها إعطاء الجماهير أكبر قدر من المعلومات الصّحيحة حول موضوع معين أو قضية معينة.

ب. تستهدف العلاقات العامة إقناع الجمهور بتغيير أو تعديل آرائها تجاه موضوع معين أو قضية معينة.

ج. تستهدف العلاقات العامة إحداث قدر من التكيف والتوافق بين مواقف واتجاهات وسياسات هيئة معينة واتجاهات وآراء جماهيرها.

وهَذِهِ الأركان الثّلاثة للمفهوم العلمي للعلاقات العامة من إعلام وإقناع وتكيف هِيَ بمثابة الإطار العام الَّذي يحكم كل التعريفات الَّتِي أطلقت عَلَى العلاقات العامة كعلم تطبيقي نستطيع مِنْه أن نكسب قدرًا كبيرًا من الثّبات والوضوح واليقين.

وبأخذ كل المنطلقات للتعريفات السّابقة نستطيع أن نخلص إِلَى أن العلاقات العامة مفهوم مرن يسع ويشمل عددًا من الأبعاد والزوايا، فهي الطّريق الَّذي يسلكه ممارسو العلاقات العامة فِي المؤسسات المختلفة بغية الوصول إِلَى رضا الجمهور الدّاخلي والخارجي؛ بحثًا عن تحقيق الهدف النّهائي المتمثل فِي بناء صورة حسنة، ودقيقة عن المؤسسة أو الخدمة الَّتِي تقدمها، وبالتالي حسم المنافسة لصالح تِلْكَ المؤسسة، وكسب جماهيرية كبيرة مستمرة.

ويؤكد سكوت وآخرون (Scott, et al, 2000) أن العلاقات العامة في ثمانينيات القرن العشرين شهداً عصراً جديداً من ناحية المسؤولية الاجتماعية للمنظمات، وشهدت تحولاً كبيراً في أساليب العلاقات العامة

الخاصة بالاعتماد التقليدي على وسائل الإعلام المختلفة لعرض وجهة نظرها في اللجوء إلى الأنشطة غير الربحية في المجالات الاجتماعية والبيئية بناء على استراتيجية واضحة يتم تحديد خطوطها الرئيسية.

وقد حدد غريب (2004م، ص25) تعريفًا إجرائيًا يحدد أهم ملامح مهنة العلاقات العامة فِي العناصر التالية:

أ. مجموعة من العمليات للعلوم الاجتماعية.

ب. مهنة يمارسها اختصاصيون عَلَى المستوى المناسب من العلم والخبرة والمهارة.

ج. الاستفادة من المنظمات فِي إيجاد التفاهم والتكيف بينها وبين جمهورها داخليًا وخارجيًا.

د. تستخدم وسائل الاتصال استخدامًا علميًا.

هـ يتحقق من كل ذَلِكَ الفائدة المشتركة للمنظمة وجماهيرها.

مما سبق يستخلص الباحث أن العلاقات العامة مهنة تقوم عَلَى أسس علمية وخبرات ومعارف متنوعة يجب أن تتوافر للممارسين من خلال المعاهد والكليات المتخصصة، وأنها مهنة لا تمارس إلا من خلال أفراد تلقوا تأهيلًا علميًا وتدريبًا مناسبين، وهي مهنة أضحت ضرورية لكافة المؤسسات العامة والخاصَّة الَّتِي تتصل بالجمهور لتقديم خدمات معينة أو لإنتاج سلع لبيعها لجمهور المستهلكين، وأن هَذِهِ المهنة بحاجة مستمرة للتطوير والتدريب وإكساب الممارسين مهارات متجددة كمهارات الاتصال المختلفة، إضافة إِلَى قواعد أخلاقية، وأن الهدف النّهائي لهَذِهِ المهنة هُوَ تحقيق التوازن والتوافق بين مصالح المؤسسة ومصالح العاملين والجمهور بمختلف فئاته، وهي كذَلِكَ مهنة لا تخلو من الفن، بل إن الفن جزء أساسي مِنْهَا باعتبارها أحد الفنون التي تسعي إلى كسب الآخرين عن طريق التعامل الجيد والقدرة على التعبير، كذَلِكَ لا بد من مراعاة الجوانب الإنسانية والاجتماعية فِيهَا خُصُوصًا فِي حالات الطّوارئ وضغوط العمل.

**ثانياً: أهمية العلاقات العامة:**

تبرز أهمية العلاقات العامة من الدور الَّذي تؤديه فِي تهيئة الرّأي العام لاستقبال الأفكار والآراء الجديدة، وإيجاد جمهور مؤيد ومساند للمنظمة أو المؤسسة؛ مما يؤدي إِلَى تحقيق التواصل والفهم المشترك بين تِلْكَ المؤسسة أو المنظمة، وهَذَا الجمهور، كما تقوم العلاقات العامة بتحقيق التكيف بين المؤسسات والمنظمات والجماهير، وتقوم بتوضيح اتجاهات الجماهير نحو المنظمة، وتحديد رغباتهم واحتياجاتهم؛ مما يساعد عَلَى إحداث تعديلات فِي سياسة المنظمة بما يتوائم مع حاجات الجمهور، وتحقق العلاقات العامة لجمهورها الدّاخلي فِي المنظمة خدمات متنوعة بعضها مرتبط بالعدالة والرعاية الاجتماعية، حيث تعمل عَلَى غرس ودعم قيم المسؤولية الاجتماعية بين الجمهور الدّاخلي والخارجي، مما يساعد عَلَى مواجهة العقبات الَّتِي قد يواجهها المجتمع (عتوم، 2010م، ص 23).

وتتوزع أهمية العلاقات العامة فِي مستويات عديدة، نستعرضها وفق أربعة مستويات كالآتي:

**1- الأهمية بالنسبة لإدارة العلاقات العامة:**

تبرز أهمية العلاقات العامة بالنسبة للمؤسسة فِي عدد من النّواحي والأنشطة مِنْهَا:

أ. تساعد العلاقات العامة عَلَى تبني الخطط المتكاملة النّاجحة فِي مركز المؤسسة، وذَلِكَ باعتبار مركز المؤسسة الرّأس المخطط المتسلح بالخبرة العالية (زويلف، 2009م، ص38).

ب. أن رفع المستوى الإداري لجهاز العلاقات العامة يمكّن مسؤولي هَذَا الجهاز من الاتصال المباشر بالقيادة العليا، وعرض الاقتراحات، وجلب التوجيهات بسرعة وفاعلية أكبر من تنفيذ هَذِهِ العملية عن طريق وسطاء إداريين ومشرفين (السماري،1421هـ، ص85).

ج. تقوم العلاقات العامة بالتنسيق بين إدارات المؤسسة المختلفة؛ مما يحقق نتائج أفضل فِي عمل المؤسسة (مراد،2010م، ص384).

د. أن وجود دائرة العلاقات العامة فِي مكان قريب من الإدارة العليا فِي الخريطة التنظيمية سيعينها عَلَى تأدية عملية التنسيق بين الوحدات الإدارية للمؤسسة فِي مجال العلاقات العامة (زويلف، 2009م، ص40).

هـ أن وجود العلاقات العامة فِي الإدارات العليا للمؤسسة يعلي من شأن هَذِهِ المهنة فِي المؤسسة وإدارتها؛ مما يعزز من ثقة ممارسي العلاقات العامة فِي أنفسهم الأمر الذي ينعكس إيجابًا عَلَى العمل.

**2- الأهمية بالنسبة للمؤسسة:**

تتضح أهمية العلاقات العامة بالنسبة للمؤسسة فِي عدد من النّواحي والأنشطة مِنْهَا:

أ. العلاقات العامة معنية بإدارة عملية التواصل بين المؤسسة والجمهور. في هذا المجال المهني يتم تحقيق التكامل وبشكل مستمر للعلاقة بين المؤسسة والجمهور؛ وذلك من خلال إدارة الاتصالات التي تبني وتعزز سمعة المؤسسة وحمايتها. (Robert Heath, 2001, P1).

ب. تسهل العلاقات العامة عملية تمويل المنظمة، سواء عن طريق زيادة رأس المال؛ حيث يثق المساهمون فِي المنظمة أم عن طريق القروض، حيث تتحسن ثقة مؤسسات التمويل الأخرى فِي المنظمة وفي قدراتها ومتانة مركزها فِي السّوق.

ج. التنسيق بين جميع قطاعات المنظمة وتسهيل تناقل المعلومات والخدمات فيما بينها فِي سبيل تحسين نوعية السّلعة أو الخدمة.

د. التنسيق مع وحدة (إدارة العلاقات الإنسانية) بالمنظمة لحل مشكلات العاملين والمشاركة فِي تحسين ظروف العمل المادية والنفسية والاجتماعية والثقافية، فِي سبيل رفع أو تحسين الكفاءة الإنتاجية، أو الخدمات الجماهيرية (هاشم، 2008م، ص24).

**3- الأهمية بالنسبة للجمهور المستهدف:**

ويُصنف بدوره إِلَى قسمين أو مجالين، الجمهور الدّاخلي، وهو مجموعة العاملين فِي المؤسسة أو المنشأة، سواء أكانوا دائمين أو مؤقتين من رأس الإدارة حتى أصغر الموظفين درجة، والجمهور أو المجتمع الخارجي وهم الأفراد والفئات الَّتِي تتعامل مع خدمات المؤسسة أو سلعها بالشراء أو الاستخدام أو بتلقي

الخدمات، وذَلِكَ مثل: الموردين للخدمات والمواد الخام، والوسطاء في خدمات المؤسسة، وهَذَا يعني شمولها لْكثير من فئات المجتمع.

وقد برزت أهمية العلاقات العامة نتيجة اعتبارها واحدة من الأساليب الَّتِي تعالج بِهَا المشكلات النّاتجة عن التقدم التكنولوجي الَّذِي أدى إِلَى شعور الفرد بالغربة عن الآخرين؛ نتيجة عدم إحساسه بروح التآلف معهم فِي داخل بيئة العمل الواحدة، مما أدى إِلَى اعتبار العلاقات العامة واحدة من أهم الأساليب المستخدمة التي تساعد عَلَى إزالة هَذَا الشّعور والعمل عَلَى تنمية المشاركة الفعالة وتقليل سوء الفهم بين الموظفين داخل تِلْكَ المنظمة (Sailesh, 2006, p3).

وتبرز أهمية العلاقات العامة بالنسبة للجمهور المستهدف فيما يأتي:

أ. تعمل العلاقات العامة عَلَى تعزيز انتماء العاملين للمؤسسة وترفع من إنتاجيتهم وجودة أعمالهم وخدماتهم.

ب. القيام بأدوار التنسيق بين دوائر وأقسام المؤسسة بما يرفع من كفاءة العاملين ويحسن من أدائهم (فرحات، 2007م، ص101).

ج. رعاية العاملين فِي المؤسسة بتوفير عدد من الأنشطة والخدمات لَهُم ولأسرهم مثل: التدريب لتحسين مهاراتهم، والرّعاية الاجتماعية والصحية والتعليمية بما ينعكس عَلَى مستويات الرّضا للعاملين وبالتالي زيادة كفاءتهم فِي العمل والإنتاج (جرادات، 2014م، ص162).

د. بخصوص الجمهور الخارجي تعد مصلحة الجمهور من أهم أهداف المؤسسة، حيث يريد أن تطلعه بصورة مستمرة ودائمة عَلَى سياسة المؤسسة واتجاهاتها ورغباتها؛ لأنها مصدر معلوماته وجهة حصوله عَلَى الإجابات عن تساؤلاته (زويلف، 2009م، ص23).

**4- الأهمية بالنسبة للجمهور أو المجتمع عامة:**

يجري أحيانًا تداول مصطلحات الجمهور العام والمجتمع والبيئة المحيطة فِي العلاقات العامة ليشار إِلَى المجتمع الأكبر الَّذي تعمل فِي نطاقه المؤسسة، أي كل ما يقع خارج المؤسسة من أفراد وجماعات ومنظمات وهيئات حكومية أو خاصَّة أو أهلية ذات صلة بالمؤسسة بطريقة مباشرة أو غير مباشرة، سواء عن طريق الخدمات أو توفير الأيدي العاملة والمواد الخام أو توفير الأمان والاستقرار والاستمرارية فِي العمل (جرادات، 2014م، ص164).

وتكمن أهمية العلاقات العامة بالنسبة للمجتمع فِي عدد من الأنشطة والأدوار مِنْهَا ما يأتي:

أ. من خلال العلاقات العامة يتم التعرف عَلَى اهتمامات المجتمع، وطريقة تفكيره، ومن خلال ذَلِكَ تتعرف الإدارة عَلَى التوجهات المستقبلية لأفراد المجتمع (مراد، 2010م، ص 386).

ب. بدأت العلاقات العامة تنحو تجاه تأكيد المسؤولية الأخلاقية التشاركية للمؤسسة، ليس من باب تحسين الصّورة الذّهنية، بل للإسهام الحقيقي فِي تنمية المجتمع نفسه، وتحسين نوعية الحياة (جرادات،2014م، ص167).

**ثالثاً: أهداف العلاقات العامة:**

يعتبر تحقيق العلاقات العامة لأهدافها جزءًا من تحقيق الأهداف العامة للمؤسسة أو للمنظمة، ويساعد تحقيق هَذِهِ الأهداف عَلَى توفير مناخ مناسب يساعد المنظمة عَلَى الاستمرار والاستقرار، ويمكن تلخيص أهداف العلاقات العامة فيما يلي: (البطوش، 2010م، ص 38)

1. معرفة اتجاهات الرّأي العام الدّاخلي والخارجي.
2. الدفاع عن المنظمة وحمايتها من الهجمات والادِّعَاءات الَّتِي تتعرض لَهَا مثل: نشر الأخبار غير الصّحيحة عنها.
3. إيصال المعلومات المتعلقة باتجاهات وردود فعل الجمهور إِلَى الإدارة العليا.
4. إيجاد حالة من التكامل بين السّياسات الإدارية واتجاهات ورغبات الجمهور.
5. إقناع الجمهور وتعديل اتجاهاتهم السّلبية نحو المنظمة.
6. تنمية التعاون بين فئات الجمهور المرتبطة بالمنظمة.
7. توفير المعلومات الصّحيحة وإيصالها إِلَى فئات الجمهور المختلفة لمساعدتها عَلَى تكوين آرائها بناءً عَلَى الحقائق.

وهناك من يرى أن أهداف العلاقات العامة تتمثل فِي: (الصحن، 2009م، ص41)

أ. بناء صورة وسمعة طيبة للمؤسسة وتدعيم صورتها الذّهنية الإيجابية؛ حيث تهدف أنشطة العلاقات العامة وبرامجها إِلَى تحسين سمعة المنظمة لدى الجماهير باعتبار أن سمعة المؤسسة واحدة من الرّكائز الأساسية الَّتِي تقوم عَلَيْهَا.

ب. كسب ثقة وتأييد الجمهور الدّاخلي: بمعنى أن تقوم العلاقات العامة بإشعار العاملين فِي المنظمة بأهميتهم، لكي ينشأ تبادل ورضا بين هؤلاء العاملين والمنظمة الَّتِي يعملون بِهَا.

ج. كسب ثقة ورضا الجمهور الخارجي: أي أن تدعم العلاقات العامة إقامة علاقات طيبة مع جمهور المنظمة الخارجي الَّذِي يشتمل عَلَى المستفيدين من أنشطة المنظمة أو أفراد المجتمع الَّذي توجد بِهِ تِلْكَ المنظمة.

**رابعاً: مبادئ العلاقات العامة:**

يرى كامل والصيرفي (2006م، ص 16 – 17) أن هناك مجموعة من الضّوابط والمبادئ الَّتِي تنظم نشاط العلاقات العامة وتعكس الإطار الفكري للعلاقات العامة، ومن أهمها:

1. **المسؤولية الاجتماعية**: إن الأساس فِي عمل العلاقات العامة هُوَ مراعاة مصالح جماهيرها، وبناء المجتمع والمساهمة فِي تقدمه؛ مما يعكس مسؤوليتها الاجتماعية تجاه المجتمع الَّذي توجد فِيهِ.
2. **احترام رأي الفرد**: إن الإيمان بقيمة الفرد واحترام حقوقه الأساسية وعلى رأسها حرية الرّأي والتعبير تعتبر من أهم الدّوافع الَّتِي تؤدي بِهَذَا الفرد إِلَى الاهتمام بالمجتمع والمنظمة الَّتِي توجد بِهِ، كما ينبغي مراعاة واجبات الأفراد ومسؤولياتهم فِي المجتمع؛ مما يؤدي إِلَى تطوره.

3. **عدم إخفاء المعلومات عن الجمهور**: إن إخفاء المعلومات من شأنه أن يثير الشّك، ويفتح مجالًا للشائعات؛ مما يؤدي إِلَى فقد الثّقة بين المنظمة وجماهيرها، وبالتالي فإن عمل العلاقات العامة ينبغي أن يلتزم بالصّدق والشفافية أثناء تقديم المعلومات الَّتِي يحتاج إليها الجمهور مع مراعاة الحفاظ عَلَى أسرار المنظمة أو المؤسسة.
4. **الالتزام بمبادئ الأخلاق السّليمة**: تعتبر العلاقات العامة سلوكًا إعلاميًا، وينبغي لهَذا السّلوك أن يتوخى النّزاهة والصدق والعدالة والأخلاق السّامية أثناء استخدام مختلف وسائل الإعلام لتفسير وتحليل نشاط المنظمة وردود فعل الجمهور حيالها.
5. **اتباع الأساليب العلمية فِي البحوث**: يعد إجراء البحوث وقياس اتجاهات الجماهير نحو المنظمة من أهم الوظائف الَّتِي تقوم بِهَا العلاقات العامة، وفي هَذَا المجال ينبغي لممارسي العلاقات العامة اتباع الطّرق العلمية السّليمة فِي البحث، وأن يبتعدوا عن التحيز أو عدم الموضوعية أثناء إجراء هَذِهِ البحوث.

**خامساً: وظائف العلاقات العامة:**

يوجد شبه اتفاق على طبيعة العلاقات العامة فيما يتعلق بوظائفها وأوجه نشاطها, وذَلِكَ بالرغم من تطور وجهات نظر الأكاديميين والممارسين لهَذِهِ الوظائف والأنشطة وتطور الممارسة العملية لَهَا. ولهَذَا يتوقف نجاح العلاقات العامة فِي أي مؤسسة عَلَى مدى اقتناع الإدارة العليا بأهمية هَذِهِ الوظيفة واقتناعها أيضًا بضرورة تهيئة ظروف الممارسة الفعلية لَهَا من خلال جميع العاملين بِهَا من ناحية, وعن طريق إدارة متخصصة لقيادة هَذَا العمل من النّاحية الأخرى (الصوفي، 2004م، ص21).

ويرى (عجوة، 2008م، ص 37) أن من الصّعب تحديد الوظائف الَّتِي ينبغي أن تقوم بِهَا العلاقات العامة فِي المؤسسات، ويرجع ذَلِكَ إِلَى مجموعة من الاعتبارات الَّتِي يمكن إيجازها فيما يأتي:

1. طبيعة ومجال عمل المنظمة، وحجم الجماهير الَّتِي تتعامل معها.
2. حجم المخصصات المالية المتاحة لإدارة العلاقات العامة.
3. المناخ السّياسي والاجتماعي والاقتصادي الَّذي تعمل فيه المنظمة.
4. مدى إدراك الإدارة العليا فِي المؤسسة أو المنظمة لمفهوم العلاقات العامة، ومدى اقتناعها بقدرة العلاقات العامة عَلَى إنجاز أعمالها الَّتِي توكل إليها.

ويحدد رشوان خمس وظائف تقوم بها العلاقات العامة فِي المنظمات والمؤسسات، هِيَ: (2004م، ص 146-149)

1. **البحث**: وتتمثل في قيام العلاقات العامة بغرض الحصول على حقائق واقعية وملموسة؛ بجمع المعلومات، والبيانات، وتحليلها، ومعرفة اتجاه الرأي العام لجمهور المؤسسة، وأراءهم، ووجهات نظرهم.

2. **التخطيط:** العلاقات العامة تحدد وترسم سياسة المؤسسة العامة، وتحدد البرامج الخاصة بالعلاقات العامة والموضوعة على أساس ما قامت به من دراسات وبحوث؛ بغرض تحديد الأهداف، والجمهور المستهدف، وتصميم البرامج الإعلامية من حيث توزيع الاختصاصات عَلَى الخبراء وغيرها.
3. **التنفيذ:** تقوم العلاقات العامة بتنفيذ الخطط الموضوعة والاتصال بجماهيرها وتحديد الوسائل الإعلامية الملائمة لكل فئة من هَذِهِ الجماهير، وكذَلِكَ عقد المؤتمرات وإنتاج الأفلام والصور وغيرها، كما تقوم العلاقات العامة بوظيفة إدارية مثل: تقديم الخدمات لمختلف الإدارات ومساعدتها عَلَى القيام بوظائفها المتصلة بالجمهور.
4. **التنسيق:** تقوم العلاقات العامة بالتنسيق بين إدارات المؤسسة أو المنظمة المختلفة للوصول إِلَى حالة من التفاهم فيما بينها، كما تعمل كحلقة اتصال وتنسيق بين الموظفين، وكذَلِكَ بين المستويات الدّنيا والعليا للمنظمة أو المؤسسة.
5. **التقويم:** تقوم العلاقات العامة بقياس النّتائج الفعلية والواقعية لبرامج العلاقات العامة والقيام بالإجراءات المناسبة لضمان فاعلية البرامج وتحقيقها للأهداف الَّتِي وضعت من أجلها.

ويذكر (عجوة، 2008م، ص 18) ثماني وظائف حددتها الجمعية الأمريكية للعلاقات العامة، وتتضمن هَذِهِ الوظائف: كتابة التقارير والبيانات الصّحفية والخطب، والاتصال بمختلف وسائل الإعلام، وتحرير النّشرات ومختلف الخطابات الموجهة من إدارة المنظمة لجماهيرها الدّاخلية والخارجية، وتحسين صورة المؤسسة من خلال المؤتمرات واللقاءات والأنشطة الَّتِي تقوم بِهَا العلاقات العامة، ومواجهة فئات الجمهور المختلفة والتحدث إليهم من خلال توظيف متحدث رسمي باسم المنظمة أو المؤسسة، واستخدام الإعلانات من أجل إعلاء اسم المؤسسة أو المنظمة، وتحديد الاحتياجات والأهداف المرتبطة بعمل المؤسسة أو المنظمة، وأخيراً إنتاج النّشرات والكتيبات والتقارير ومختلف مواد الاتصال.

**سادساً: عوامل نجاح العلاقات العامة:**

تقوم العلاقات العامة بتعزيز المسؤولية الاجتماعية بين جماهير المؤسسة، مما يؤدي إِلَى تعاون أفراد المجتمع والتنظيمات الاجتماعية فِي التصدي للعقبات، ومن هنا تظهر العوامل الَّتِي تؤدي إِلَى نجاح العلاقات العامة فِي المنظمات فِي تحقيق أهدافها المتمثلة فيما يلي: (أَحْمَد، 2003م، ص 46-48)

1. تبدأ العلاقات العامة من داخل المؤسسة الَّتِي تعمل بِهَا: إن التفاهم المتبادل بين المؤسسة أو المنظمة وجمهورها الدّاخلي يعد أساس نجاح العلاقات العامة؛ إذ يجب عَلَى العلاقات العامة قبل البدء فِي تحسين علاقاتها وإنشاء الصّلات مع الجمهور الخارجي أن تقوم بتحسين هَذِهِ العلاقات مع الجمهور الدّاخلي.
2. انتهاج الصّدق واتباع الأسلوب العلمي الدّقيق: عَلَى المنظمة أن تتبع أسلوب الصّدق والأمانة، وأن تلتزم بالعدالة فِي جميع ما تقوم بِهِ من أعمال ووظائف، فالحقيقة هِيَ أفضل وسائل الإعلام بالنسبة

للمنشأة، كما يجب عَلَى موظفي العلاقات العامة فِي المنظمة أن يلتزموا بالقيم الأخلاقية والأساليب الدّقيقة فِي بحوثهم وتقييماتهم.

3. عدم اتباع سياسة إخفاء الحقائق: إن الأسلوب الصّحيح فِي العلاقات العامة هُوَ الإعلام والإفصاح، وليس إخفاء الحقائق أو تحويرها وهو ما يهم الجمهورين الدّاخلي والخارجي، وذَلِكَ لأن إخفاء هَذِهِ الحقائق من شأنه أن يولد عدم الثّقة بين المؤسسة وجماهيرها.
4. مساهمة المؤسسة أو المنظمة فِي رفاهية المجتمع: لم تعد أهداف المنظمات أو المؤسسات محصورة فِي تحقيق الكسب المادي، بل أصبحت رفاهية المجتمع وتحقيق النّفع لأفراده من أهم هَذِهِ الأهداف.
5. نشر الوعي بين جماهير المنظمة أو المؤسسة: يعتبر توجيه الرّأي العام أفضل طرق التعاون مع السّياسة العامة للمجتمع لكسب ثقته وتأييده من أهم أهداف العلاقات العامة، توضيح السياسة وخطط تنميتها ودور المؤسسة أو المنظمة فِيهَا من شأنه أن يسهم فِي تعزيز دور المنظمة فِي المجتمع.
6. كسب ثقة الجمهور: لا يمكن أن تعتبر أنشطة المؤسسة أو المنظمة ناجحة إلا إذا رضي الجمهور عنها؛ لذا فمن الواجب تدريب الجمهور الدّاخلي للمنظمة؛ حتى يقوموا بواجبهم لكسب ثقة الجمهور الخارجي من خلال أدائهم لعملهم واحترامهم لهَذَا الجمهور.

**سابعاً: الدّور الاجتماعي للعلاقات العامة:**

يبدو أن الاتجاهات الجديدة فِي العلاقات العامة باتت تولي اهتمامًا متزايدًا ببرامج المؤسسات فِي المجتمعات المحلية بما فِيهَا من أفراد وجماعات ومؤسسات، إِلَى جانب ذَلِكَ ما يبرز من اهتمام متزايد أيضًا بالبيئة الطّبيعية الَّتِي تعمل فِي نطاقها المؤسسات، فالمجتمع المحلي لا ينحصر فِي الأفراد فقط، بل يشمل المنظمات والمؤسسات الموجودة فِي مكان محدد، ويعرّف المجتمع المحلي عَلَى أنه "مجموعة من السّكان تتسم حياتهم بطابع ثقافي عام، قوامه مصالح وأهداف مشتركة، ومجموعة من القيم الاجتماعية المتشابهة، وقواعد العرف والسلوك الجمعي، والخدمات المتبادلة عَلَى نحو يبعث فيهم الشّعور بالانتماء إِلَى المجتمع المحلي" (أبو أصبع، 2009م، ص185).

وبدأ ذَلِكَ الاتجاه الَّذي يهتم بالأنشطة الاجتماعية يتبلور فيما يسمى بالمسؤولية الاجتماعية للمنظمات، ويتفرع هَذَا إِلَى ثلاثة مجالات فرعية الأول: يمثل أصحاب المصالح، ويضم كل الأفراد والجماعات أو المنظمات الَّتِي تتأثر مباشرة بسلوكيات المنظمة، مثل: حملة الأسهم، والعاملين، والمديرين، والموردين والحكومة والنقابات والاتحادات، وفيما يبدو المجال الثّاني فِي البيئة الطّبيعية؛ إذ تقع عَلَى عاتق بعض الشّركات الكبرى المساهمة فِي تنمية البيئة الطّبيعية وحمايتها بشكل مستمر، وتطوير السّمعة الحسنة للمنظمة فِي مجال حماية البيئة، بَيْنَمَا يتجسد المجال الثّالث فِي رفاهية المجتمع من خلال المساهمة فِي الأنشطة الخيرية، وأعمال الإحسان، ودعم الأنشطة الرّياضية والثقافية والفنية وعدم خرق مبادئ حقوق الإنسان (Anouska, E, G, 2003).

وترى وجهة النّظر المثالية فِي الدّور الاجتماعي أن الدّور الاجتماعي للعلاقات العامة يتمثل فِي خدمة مصالح الجمهور وتقوية الفهم المتبادل بينه وبين المؤسسة، وتقديم المعلومات الموضوعية الصّادقة، وتسهيل الحوار بين المؤسسة وجمهورها، وتنظر المثالية إِلَى المجتمع وكأنه فِي حالة انسجام مع الجماعات الاجتماعية

المكونة لَهُ، بحيث تحل أشكال الصّراع ويقضى عَلَى مسبباتها، بما يحقق التقدم الاجتماعي، كما أن المعايير التبادلية تحكم المجتمع أو تضبط السّلوك والعلاقات فِيهِ، ومن هنا تستطيع إدارة العلاقات العامة تأدية دورها عَلَى الوجه الأمثل، وتحقق التبادلية والفاعلية فِي نشاطاتها، فإدارة العلاقات العامة هنا تعد ميكانيزمًا تتفاعل من خلاله المؤسسة مع الجمهور فِي نسق مزدوج لتحقيق التعاون فِي ضوء الصّالح العام (شيبه، 2008م، ص122).

وتقوم هَذِهِ الرّؤية المثالية عَلَى فلسفة جديدة نسبيًا ترى أنه يجب عَلَى إدارة المؤسسة أن تعمل عَلَى أن تكون مؤسستها عضوًا نافعًا فِي المجتمع، بما يسهم فِي تقدمه ورفاهيته، إذ لم يعد الآن تحقيق الرّبح هُوَ الهدف الوحيد للمؤسسة، بل أصبحت رفاهية المجتمع من الأهداف الرّئيسة، فالمشروع النّاجح فِي النّهاية يعتمد عَلَى تأييد الجماهير لَهُ داخل المؤسسة وخارجها (عبد الفتاح،2007م، ص54).

وفي اتجاه ثانٍ مغاير للمثالية، اهتم الباحثون فِي هَذَا الميدان بانتقاد المظاهر اللاأخلاقية وعدم الفاعلية فِي أنشطة العلاقات العامة، وفي ضوء وجهة النّظر النّقدية لا تُقبل العلاقات العامة عَلَى ما هِيَ عَلَيْهِ، أو عَلَى ما يجب أن تكون عَلَيْهِ، ففي هَذِهِ الحالة تكون دراسة فاعليتها عديمة الفائدة، وإنما ينبغي النّظر للعلاقات العامة كوظيفة فِي المجتمع وكموضوع قابل للتغيير وإدخال التحسينات عَلَيْهِ، والعلاقات العامة فِي ضوء السّيميتيرية يكون الهدف من برامجها وممارستها هدفًا أخلاقيًا، ومن ثم يجب أن تنتقد إدارة العلاقات العامة انخفاض المستوى الأخلاقي للمهنة كذَلِكَ النّتائج الاجتماعية السّلبية (شيبه، 2008م، ص123).

لكن هناك الاتجاه الثّالث، الَّذي ما زال يطغى عَلَى أعمال المؤسسات، خُصُوصًا فِي القطاع الخاص؛ إذ أن فلسفة معظم هَذِهِ المؤسسات ما يزال قائمًا عَلَى رؤية منفعية تضع فِي اعتبارها مصلحة المؤسسة، ولو كان ذَلِكَ عَلَى حساب المجتمع، وتنطلق هَذِهِ الرّؤية من فكرة أن مسؤولية المؤسسة تنحصر فِي الأهداف الَّتِي أُنشئت من أجلها فحسب، سواء أكان ذَلِكَ تقديم خدمات محددة لفئات اجتماعية معينة، أم كان ذَلِكَ لتحقيق مصلحة مالكي المؤسسة ومساهمها وعاملها فِي المؤسسات الخاصَّة (عبد الفتاح،2007م،ص59).

وبناء عَلَى ما سبق يمكن ملاحظة أن الاختلاف فِي الفلسفات أو المنطلقات الأخلاقية والاجتماعية يؤثر عَلَى مفاهيم العلاقات العامة، وعلى أنشطتها وأساليب عملها، وعلى عملية الاتصال بشكل عام، أضف إِلَى ذَلِكَ، طبيعة عمل المنظمة أو دورها واختصاصها وحجمها وقدراتها، وطبيعة قيادتها أو القائمين عَلَيْهَا؛ مما سيكون لَهُ الأثر الواضح فِي رسم السّياسات وتطبيق المفاهيم، وبالتالي تحديد الأدوار والوظائف. وبالنتيجة فإن طبيعة المؤسسة وما تتبناه من قيم ومعايير وأهداف هِيَ الَّتِي تحكم الدّور والأداء الاجتماعي للعلاقات العامة داخل المؤسسة أو المنظمة. أما بخصوص المنظمات أو المؤسسات الحكومية، فإن متغيرات التخصص، ثم الإمكانات المالية، ثم إدارة هَذِهِ المؤسسات ربما هِيَ من أهم العوامل فِي تمييز مؤسسة عن غيرها من مؤسسات العمل الحكومي الَّتِي أنشئت جميعها بغرض تقديم الخدمات للمواطنين.

**المحور الثالث: العمل الدّبلوماسي**

يقصد بالعمل الدّبلوماسي الوثيقة الرّسمية، وهي طرق ووسائل الاتصال بين الدّول الأعضاء في الجماعة الدّولية، وهي أيضًا علم وفن يُعنى بإدارة العلاقات الدّولية بين الدّول بالوسائل السّلمية والتعامل مع الغير والتفاوض معه، ولها قواعدها وأسسها الَّتي تتطور باستمرار وفقًا لما يطرأ عَلَى المجتمع الدّولي وما يسوده من مبادئ. وقديمًا قيل: تَتكلمُ المدافعُ عندما يصمت الدّبلوماسي (زين،2008م، ص18).

**أولاً: مفهوم العمل الدّبلوماسي:**

أشار محمود خلف إِلَى أن الدّبلوماسية هِيَ: (عملية سياسية تستخدمها الدّولة).

ومن المفيد أن نُشير هنا إِلَى أن لفظ الدّبلوماسية قد تطور مع الزّمن وأصبح يُشير إِلَى معانٍ مختلفة فهو يستعمل اليوم فيما يأتي:

1. ليدل على نهج سياسي في زمن معين، كقولنا: "قد تطورت الدّبلوماسية السعودية في الوقت الرّاهن".
2. يستخدم كتعبير عن اللباقة، واللياقة التي يتحلى بها شخص ما في علاقته مع الآخرين، فيقال: "إن فلانًا يتحلى بدبلوماسية رفيعة".
3. يستخدم كتعبير عن المفاوضات، وما يلحقها من محاولة أطرافها تحقيق مكاسب دون اللجوء للعنف أو الحرب، فيقالُ: "إن هَذِهِ المعضلة تحتاج إِلَى حلٍ دبلوماسي".
4. يستخدم كذلك لوصف مهن السياسي الذي يقوم بمهمة التوفيق بين مصالح بلاده، ومصالح البلد المعتمد لديها، كما يقول الأستاذ أرنست سانو.
5. كما أعرب عن عدة تعريفات للدبلوماسية، وبعضها يعرفها بفن التفاوض وإجراءاته التقنية. وهَذَا ما يشير إليه قاموس أكسفورد في تعريفه للدبلوماسية بأنها "إدارة العلاقات الدّولية من قبل السّفراء والمبعوثين" (أبو هيف، 1975م، ص 27).
6. وهي علم العلاقات بين مختلف الدول ذات المصاح المشتركة التي تنبع من مبادئ القانون الدولي العام، والمعاهدات والاتفاقيات الدولية، والطريقة التي يختارها أشخاص القانون الدولي لقيام علاقات سلمية بين تلك الدول حتى لا ينشأ بينها تضارب وتنازع في المصالح، والعمل على تبادلها وتكاملها، وهي بجانب ذلك فن إجراء المفاوضات مع الدول الأخرى من أجل ممارسة السياسية الخارجية. وهي كذلك ممارسة فعلية من أجل تعزيز المصالح الوطنية للدولة في الخارج، ودفع ما يمكن أن يلحقها من أضرار.
7. وأخيراً يعبر لفظ الدبلوماسية عن الوظيفة التي تؤديها والمتمثلة في أربعة وظائف، الإقناع، والتسوية، والاتفاق، والإكراه.

ونظرًا لطبيعة الدّبلوماسية فهي نشاط سياسي لَهُ قوانينه وأسسه وأصوله وقواعده المُحددة، ولها دورها الأساسي فِي العلاقات الدّولية، فضلاً عن كونها تجمع بين العلم والفن والتقنية، وذَلِكَ عَلَى النّحو الآتي (العكر، 1991م، ص21):

1. تعتبر الدبلوماسية علماً من حيث كونها تقتضي معارف علمية مختلفة، وفي مقدمة تِلْكَ المعارف معرفة التاريخ والقَانُون والعلاقات الدّولية وأسسها، ومعرفة العلوم السّياسية ومفاهيمها ونظرياتها.
2. الدبلوماسية توجب على من يمارسها مواهب فِي ملاحظة الأشياء والأمور الَّتِي تجري حوله.
3. الدبلوماسية تقنية من حيث كونها تطبيقًا وتنفيذًا عمليًا لمبادئ السّياسة الخارجية عَلَى يد أشخاص معنيين.

**ثانياً: وظائف العمل الدّبلوماسي:**

يُمكن تحديد وظائف الدّبلوماسية فِي ثلاثة أهداف أساسية هم:

1. وظيفة التمثيل الدّبلوماسي: هِيَ وظيفه لتمثيل بلاده فِي الخارج، ومن ثم يعمل عَلَى نقل وجهة نظر بلده إِلَى الدّولة الَّتِي يعمل فِيهَا واللباقة بلا شك عامل مهم جدًا فِي وظيفة التمثيل، وتتطلب وظيفة الدّبلوماسي درجة من الوضوح ليتمكن من نقل وجهة نظر بلده إِلَى الدّولة المستقبلة ونقل وجهة نظر الدّولة المستقبلة إِلَى دولته؛ حتى يمكن لدولة بلده رسم سياستها الخارجية عَلَى الطّاولة.
2. وظيفة إعداد التقارير: فالدبلوماسي لا بد أولًا أن يكون عَلَى علمٍ بهدف دولته وسياساتها الخارجية، وعلى خبرة ودراية بكتابة التقارير عن كل نشاط يقوم بِهِ ليتمكن من القيام بهذه المهمة الَّتِي تنامت فِي الوقت الرّاهن مع تنامي أبعاد الأداة الدّبلوماسية.
3. وظيفة التفاوض: وتُعد الوظيفة الرّئيسة الثّانية للعمل الدّبلوماسي، وسبب اللجوء إِلَى التفاوض إذا ما وجدت قضية بين دولة وأخرى تحتاج إلى الحل السّلمي لَهَا حيث يلجآن لأسلوب التفاوض، إما بالتباحث أو بإعادة الاتصال بينهما (العكر،1991م،ص 32).

**ثالثاً: أنواع الدّبلوماسية:**

عَلَى الرّغم من الثّوابت التاريخية والحضارية والجغرافية فِي العالم المُعاصر فإن المتغيرات العاصفة فِي الحياة الدّولية بفعل الحقائق الجديدة الَّتِي حملتها العولمة بتداعياتها العلمية والمعلوماتية والتكنولوجية والاقتصادية والثقافية، خلفت تحديات كبيرة أمام الدّبلوماسية وصانعي السّياسة الخارجية ومنفذيها، الأمر الَّذي استلزم التعامل بأدوات جديدة ومبتكرة تُعيد للدولة توازنها وتأثيرها فِي المجتمع الدّولي.

ومن هنا كانت للدبلوماسية أنواعها بحسب الحاجة إليها. وهَذِهِ الأنواع هِيَ:

1. **الدبلوماسية التقليدية:** وهِيَ ذَلِكَ النّمط من الممارسات الدّبلوماسية التي سيطرت خلال الفترة التاريخية الَّتِي كانت فِيهَا القرارات المؤثرة فِي أوضاع المجتمع الدّولي وعلاقاته تتخذ نطاق مجموعة مُحدودة من القوى الدّولية الكُبرى (مقلد، 1979م، ص315).

2. **دبلوماسية التنمية**: وتعني الجهود الرّامية للاستفادة من المساعدات والموارد لرفع مستوى التنمية من خلال القروض والاستثمارات، ونقل التكنولوجيا والنفاذ إِلَى الأسواق وزيادة الاعتماد المتبادل، فضلًا عن تشجيع التعاون الاقتصادي الإقليمي والدولي.
3. **دبلوماسية المؤتمرات**: وتعني عقد المؤتمرات الخاصَّة بشأن التسويات الإقليمية عَلَى كافة الأصعدة السياسية والعسكرية والاقتصادية. ومن ثم أصبح تنظيم المؤتمرات الدّولية علمًا وفنًا يحتاج إِلَى استعداد وتدريب خاص للقائمين بالتفاوض؛ مما يلزم الدّولة المضيفة للمؤتمر بتشكيل جهاز متكامل للإشراف عَلَى عقد المؤتمر.
4. **الدبلوماسية الشّعبية**: ويُقصد بِهَا الدّبلوماسية الَّتِي تنشأ خارج نطاق المنظمات الدّولية وتقوم بِهَا التجمعات الشّعبية مثل: الاتحادات المهنية والمجلس (مجلس الصّداقة الشّعبية العالمية). وبدأ هَذَا النّوع فِي الظّهور مع زيادة الوعي السّياسي بعد التقدم التقني فِي الاتصال وتزايد دور الرّأي العام فِي التأثير عَلَى السّياسات الخارجية.
5. **دبلوماسية رجال الأعمال**: وقد ازدهر هَذَا النّمط فِي السّنوات الأخيرة بفضل التحوّل العالمي نحو اقتصاديّات السّوق وتحرير التجارة، وحرص كافة الدّول عَلَى جذب الاستثمارات والتكنولوجيا والسياحة والخبرات العالمية وفتح الأسواق (العكر، 1991م، ص33).
6. **دبلوماسية القمة**: ويُطلق عَلَيْهَا أيضًا الدّبلوماسية الشّخصية، ويُقصد بِهَا المؤتمرات الدّبلوماسية الَّتِي يعقدها رؤساء الدّول والحكومات، فيما بينهم، والتي يتوصلون فِيهَا إِلَى بعض القرارات السّياسية المُهمة، أو عقد بعض الاتفاقيات الَّتِي تهم مصالحهم الوطنية، وقد شهدت الفترة الأخيرة ازدياد هَذَا النّوع من الدّبلوماسية للعديد من الأسباب أهمها: (بركات، 1995م، ص61-64)

أ. التقدم التقني فِي وسائل المواصلات والاتصالات بحيث أصبح بإمكان الرّؤساء الاتصال مع نظرائهم أو الانتقال السّريع وقضاء يوم أو بضعة أيام فِي محاولة للتوصل إِلَى حل لمشكلة ما أو للتشاور وتنسيق المواقف أو لاستعراض الوضع السّياسي الدّولي أو العلاقات الثّنائية أو غير ذَلِكَ.

ب. ازدياد وعي الشّعوب واتساع آفاقها وارتفاع مستوياتها؛ مما أدى إِلَى تشابك مصالحها وتعقدها، حيث نجم عن ذلك من مشكلات خطيرة فرضت عَلَى الدّول عقد مؤتمرات دولية يحضرها من هم فِي قمة المسؤولية، وذَلِكَ بهدف تفادي تفاقم المخاطر والتوصل إِلَى حلول مقبولة.

ج. قيام المنظمات الدّولية كمنظمة الأمم المتحدة أو الإقليمية كمنظمة الاتحاد الإفريقي الَّتِي تتيح فِي اجتماعاتها الدّورية فرصًا لحضور رؤساء الدّول فِي لقاءات دورية أيضًا.

7. **الدبلوماسية الوقائية**: ويُقصد بِهَا تعزيز قدرة الأمم المتحدة من خلال مجلس الأمن عَلَى معالجة قضايا السّلم والأمن الدّوليين، وذَلِكَ بتحديث وسائل المجلس وتفسير اختصاصاته وتحسين آلياته، بحيث يُصبح قادرًا عَلَى الاضطلاع بمهامه عَلَى نحو أفضل.

**رابعاً: دور العلاقات العامة في العمل الدّبلوماسي:**

ثمة مهام عديدة للعلاقات العامة في المؤسسات الحكومية للجمهور الداخلي والخارجي، ويتشابه عملها في بعض المؤسسات الحكومية الربحية، وقد أشارت إليها العديد من الدراسات والمراجع، ومن أهمها:

1- **التوعية والتوجيه**: هناك العديد من مجالات التوعية والتوجيه لأعضاء الجمهور الخارجي في الدّوائر والمؤسسات الحكومية، كل حسب تخصصه. وتهتم إدارات المرور بتوعية حركة المرور وتوجيهها. وتهتم الإدارات الصّحية بالتوعية الصّحية والبيئية، وتهتم الإدارات الأخرى بالتوعية التربوية والتعليمية (درة ومجالي، 2010م، ص 58). كذلك ما تقوم به وزارة الخارجية من خلال سفاراتها بتوعية وتوجيه المواطنين السعوديين المقيمين في الدول الأجنبية.

ومن هذه الوظائف الوعي السياسي، وذلك بشرح وتفسير القوانين والأنظمة الجديدة للجمهور الخارجي؛ وهو ما يحقق الفوائد الجمة التي يجب أن يدركها المواطنون بفهمها وتنفيذها، والتحذير من انتهاكها ومخالفتها، أو الجهل بها.

2- **معرفة رأي الجمهور في مستوى الخدمة المقدمة**: ويمكن أن يتحقق ذَلِكَ من خلال وسائل عديدة مثل: استطلاعات الرّأي، والمقابلات، والملاحظة. وقد أصبح هَذا الأمر اليوم أكثر سهولة بسبب زيادة وعي النّاس بأهمية الاستطلاعات والمعلومات الصّحيحة، وبسبب التقدم التكنولوجي في وسائل الاتصالات الَّتِي بات يتقنها أغلب النّاس، بات بالإمكان تعبئة الاستبيانات الَّتِي توضع في المؤسسة ليقوم أفراد الجمهور بتعبئتها، أو من خلال استطلاعات إلكترونية، وغير ذَلِكَ من الأساليب.

3- **الحصول عَلَى الدّعم العام والرأي العام حول اللوائح والقوانين الجديدة**: ومهمة العلاقات العامة هي شرح وتوضيح القوانين الجديدة، وأي تعديلات تلحقها، وشرح مبررات اعتماد هذه القوانين وتعديلاتها (فرحات، 2007م، ص 110).

كذلك من خلال ما تقوم به السفارات التابعة لوزارة الخارجية من استطلاع الآراء للمواطنين المقيمين خارج الدول الأجنبية حول اللوائح والقوانين الجديدة.

ويجب أن تُعد العلاقات العامة قوانين وأنظمة جديدة من خلال حملات إعلامية تثير موضوع تِلْكَ القوانين والأنظمة. وسيسهم ذَلِكَ في إطلاع الطّرف الَّذي قدم التشريع عَلَى واقع اتجاهات الرّأي العام تجاهه، ومجالات التعديل الَّتِي يتعين إدخالها. كما يتطلب اعتماد أي قَانُون جديد حملات توعية وتعليم لشرح مختلف جوانب القَانُون ليكون الجمهور عَلَى وعي كافٍ بهَذَا القَانُون وآثاره.

4- **الاهتمام بالشكاوى والاقتراحات العامة:** تُعد معرفة إعلام المؤسسات العامة بآراء الجمهور، وانتقاداتهم خطوة هامة، تحد من الفساد والانحراف فيها، حيث يجب عليها تشجيع كافة أنواع النقد البناء، والنظر في كافة الانتقادات الموجهة لسياسية المؤسسة وخططها، وهو ما يلاحظ من وضع هذه المؤسسات صناديق خاصة بالشكاوى والاقتراحات، تحث الأفراد على التعبير عن شكواهم أو ملاحظاتهم وهَذَا متاح بسهولة من خلال المواقع الإلكترونية والبريد الإلكتروني لهَذِهِ المؤسسات (درة والمجالي، 2010، ص 45).

5- **كتابة الخطب الرّسمية لرؤساء المنظمات فِي المناسبات العامة والخاصَّة:** وإعداد المواد الإعلامية عَلَى اختلاف أشكالها ( نصية وسمعية ومرئية) (مشارقة،2013م، ص97).

6- **عَلَى مستوى الجمهور الدّاخلي (العاملين):** يمكن أن تُسهم العلاقات العامة فِي رفع "الروح المعنوية" للعاملين من خلال تنمية روح الولاء والانتماء للمنظمة، والعمل عَلَى تدفق المعلومات إِلَى جميع العاملين، الَّتِي توضح وتشرح كافة سياسات وخطط وقرارات الإدارة العليا بالمنظمة وتحديد دور العاملين فِي إنجازها، ونشر الوعي بين العاملين وتعريفهم بدورهم وأهميته فِي كسب ثقة الجمهور الخارجي (شعبان، 2008م، ص32).

7- **تتولى العلاقات العامة تنظيم برامج زيارات الهيئات أو الأفراد:** وتشرف عَلَى تنفيذها، وذَلِكَ بعد الحصول عَلَى موافقة الإدارة. وينطبق ذَلِكَ أيضًا عَلَى الهيئات الصّحفية المهتمة بتغطية بعض أنشطة المؤسسة (الزهري، 2004م، ص49).

8- **تعمل العلاقات العامة عَلَى حماية المؤسسة والدولة:** من أي هجوم تتعرض لَهُ بسبب نشر أخبار غير صحيحة عنها أو ترويج شائعات تؤثر فِي سمعتها (عبد الفتاح،2007م،ص59). وذلك من خلال قيام السفارات في مختلف الدول بإيضاح المواقف والقرارات للجهات الخارجية، وأيضا للتصدي لأي هجوم أو تشويه يطال سمعة الوطن.

ومن خلال العرض السّابق يتضح أن من الأسباب الَّتِي تخلق الإشاعة هُوَ عدم توفير المعلومات للجمهور حول قضية معينة تهمهم بطريقة أو أخرى، لذَلِكَ فهم يبحثون عن مصادر أخرى لمعرفتها، فإذا لم يجد النّاس ما يشبع رغباتهم وإحتياجاتهم، تبرز الإشاعة المبنية عَلَى تصورات أو اجتهادات أو أغراض مختلفة، ويتداولها النّاس، ويضيف كل فرد عَلَيْهَا قبل أن ينقلها للآخرين، من هنا يأتي دور العلاقات العامة فِي العمل عَلَى كشف الحقائق وعدم التستر بالصمت أو الكتمان فِي القضايا الَّتِي تثير الرّأي العام، وهي بذَلِكَ تتصدى للإشاعة الَّتِي تطال المؤسسة بغير حق.

**خامساً: العمل الدّبلوماسي والعلاقات العامة الدّولية:**

ويمكن أن تستخدم الدّبلوماسية كإحدى الأدوات والأساليب الأساسية لتنفيذ أهداف وسياسات المنظمات والهيئات الإسلاميّة في تعزيز الصورة الإيجابية، وفي تغيير الصّورة الذّهنية السلبية إن وجدت. وتمثل الدّبلوماسية إحدى الأدوات الأساسية لتوجيه العلاقات الدّولية وإدراكها، ولاسيما في وقت السّلم، والدبلوماسية على صلة وثيقة بالإعلام والعلاقات العامة والرأي العام، بل أصبحت هَذِهِ الصّلة أهم أسلحة الدّبلوماسية التي ينمو ويتعاظم تأثيرها ويزداد خطرها عَلَى مر الزّمان (سليمان، 1997م، ص67).

إن وظيفة العلاقات العامة في إطار العلاقات الخارجية تتجسد في تطويع المهمة الاتصالية وتحويلها إلَى أداة دبلوماسية بحيث تبدو وكأنها المهمة الدّبلوماسية نفسها، وأن وظيفة العلاقات العامة - الَّتِي أهلتها للتكامل مع وظيفة الدّبلوماسية والاندماج معها - جاءت من دورها الرّئيس المطلوب في توفير الانسجام والتناغم بين المصالح الَّتِي تهدف المؤسسات والمنظمات الإسلاميّة إلَى تحقيقها وبين متطلبات السّياسة الدّولية للدول الَّتِي تتعامل معها هَذِهِ المنظمات (شيبه، 2008م، ص126).

ولكي يتهيأ للعلاقات العامة إيجاد الانسجام والتناغم بين الشّعوب فعليها أن تشارك جديًا في تحديد مسارات إرساء أسس التفاهم وخلق أجواء الاحترام المتبادل بين شعوب الدّولة الَّتِي تعمل بِهَا المنظمة أو الهيئة، وذَلِكَ بوسائلها وأساليبها وخططها.

وقد تصاعد مستوى كفاءة أداء العلاقات العامة في شد أواصر العلاقة مع المجتمع الَّذي توجد فِيهِ المنظمة والتأثير في سياساتها ومواقفها، بما تمتلكه من وسائل الإعلام والاستفادة من توافر المعلومات وانسيابها واستثمارها من إعلامها في السّياقات المناسبة وبالصيغ الفعالة.

وإذا كانت الدّبلوماسية حصيلة فعل متغيرات، فهي قطعًا لها أنواع مختلفة متفاوتة بحسب تأثرها بالعوامل المؤثرة وبفعل المتغيرات وتفاوت طبيعة الأنظمة السّياسية الَّتِي تمثلها، وهَذَا يعني أن هناك أنواعًا من الدّبلوماسية عَلَى مدى الزّمن الماضي القريب وعلى مستوى الحاضر، ويلاحظ أن التغيير والتجدد المستمرين سمتان في الدّبلوماسية مثلها كسائر الفعاليات الاجتماعية، عرضة للتغيرات المستمرة بحسب حاجات العصر، وتطور المجتمع البشري وتعقد نظمه وتفاعله عَلَى وفق متطلبات السّياسة الخارجية للدول وبحكم التطور الهائل في تكنولوجيا الاتصال والمعلومات وتأثيره عَلَى الرّأي العام، وعلى التغير في العمل الدّبلوماسي (الدليمي، 2005م، ص170).

ومما يعزز تفعيل هَذِهِ الظّاهرة ما شهدته العلاقات الدّولية من أزمات ومشكلات كبرى؛ مما أتاح للرأي العام العالمي الإسهام في إعادة صياغة السّياسة الدّولية، ولقد كان من نتائج ذَلِكَ أن نشأت فكرة

وضع نظام يكفل وضع حد للنزيف البشري وحل المشكلات بين الشّعوب بالطرق السّلمية، فالرأي العام العالمي كان أحد معطيات العلاقات العامة وعاملًا مؤثرًا فِي توجيه السّياسة الدّولية، ومن هنا كان الاتصال بتقنياته المختلفة عاملًا فاعلًا فِي الظّاهرة السّياسية وحل المشكلات الدّولية وأداة دبلوماسية بالغة الفعل والتأثير (الجوهري، 1995م، ص88). خاصة في ظل التطور الهائل فِي وسائل الاتصال والمعلومات والمواصلات والتي كان لها بالغ الأثر فِي تغيير عمل وفاعلية الدّبلوماسية، إضافة إِلَى زيادة حجم الأسرة الدّولية، وقد أدى تقدم تكنولوجيا الاتصال والمعلومات إِلَى تكوين رأي عام عالمي ذي طبيعة تتجاوز أحيانًا الحدود الجغرافية المفروضة عَلَيْهِ.

**المحور الرابع: الدراسات السّابقة**

سوف يشير الباحث إِلَى بعض من الدّراسات السّابقة الَّتِي تخدم وتتصل بمشكلة الدّراسة الحالية، سواء بصورة مباشرة أو غير مباشرة، مرتبة ترتيبًا تصاعدياً حسب تاريخ إعدادها من الأحدث إلى الأقدم، وذَلِكَ عَلَى النّحو التالي:

**أولاً: الدراسات التي تناولت العلاقات العامة بشكل عام:**

**دراسة حسن الصيفي (2016م) بعنوان: " تبني ممارسي العلاقات العامة للإعلام الاجتماعي في المنظمات الحكومية السعودية دراسة مسحية في إطار النظرية الموحدة لقبول التقنية واستخدامها".**

سعت الدراسة إلى التعرف على مدى تبني وتوظيف ممارسي العلاقات العامة للإعلام الاجتماعي في المنظمات الحكومية في المملكة العربية السعودية، وتحديد العوامل المؤثرة في استخدامهم لأدوات الإعلام الاجتماعي في ضوء العناصر الخمسة للنظرية الموحدة لقبول واستخدام التكنولوجيا. وقد اعتمد الباحث على منهج المسح الاجتماعي، والاستبانة كأداة للدراسة، وتوصلت الدراسة إلى أن غالبية ممارسي العلاقات العامة في المنظمات الحكومية السعودية يتبنون استخدام وتوظيف الإعلام الاجتماعي في أعمال العلاقات العامة ومهام؛ لما له من نتائج إيجابية عديدة ومتنوعة، حيث تساعد على: توفير الأخبار والأحداث الراهنة الخاصة بالمنظمة (زيادة الوعي)، وسرعة إرسال الأخبار ونقل المعلومات إلى الجمهور، والدخول في حوار مباشر معهم. كما اتفقت غالبية ممارسي العلاقات العامة على أن استخدام الإعلام الاجتماعي يساعد على: متابعة ورصد مشاركات الجمهور من خلاله، وتكوين علاقات شخصية تعود بالنفع على أدائهم الوظيفي، كالتقاط الشائعات وإدارة العلاقة مع الجمهور ورصد اتجاهاتهم، وإجراء الاستطلاعات الإلكترونية، ومن ثم بات استخدام الإعلام الاجتماعي ضرورة لا غنى عنها لتأدية ممارسي العلاقات العامة لوظائفها المختلفة.

كما خلصت الدراسة إلى وجود علاقة بين الأداء المتوقع والنية السلوكية، حيث وجدت علاقة بين الأداء المتوقع وكل من الجهد المتوقع والتأثير المجتمعي، وبين الجهد المتوقع وكل من التأثير المجتمعي والتسهيلات المتاحة، وأخيرا وجود علاقة ارتباطية بين التأثير المجتمعي والتسهيلات المتاحة.

**دراسة مُعظم ثالث (2012م) بعنوان: "وظيفة العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية" دراسة تطبيقية.**

أجريت الدراسة عَلَى وزارة الاتصال والإعلام بجمهورية نيجيريا الفدرالية، وهدفت إِلَى التعرف عَلَى طبيعة عمل العلاقات العامة في الوزارة ومقارنته بالأسس العلمية لممارسة العلاقات العامة، والتعرف عَلَى الصّعوبات والعوائق الَّتِي تواجه ممارسة العلاقات العامة في نيجيريا، والتعرف عَلَى طبيعة العلاقات العامة مع الجمهور الدّاخلي والخارجي للوزارة، وتقديم اقتراحات تؤدي إِلَى التغلب عَلَى الصّعوبات والعوائق الَّتِي تواجه العلاقات العامة، وتنهض بِهَا. واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، كما استخدم الباحث الملاحظة والمقابلة والاستبانة كأدوات لجمع البيانات، وتوصل البحث إِلَى عدد من النّتائج أهمها: أن العلاقات العامة تحظى باحترام شديد من قبل الموظفين في المؤسسات الحكومية بالرغم من أنها لا تقوم بوظائفها عَلَى

الوجه الأكمل، وأن العلاقات العامة لا تحظى بعناية جيدة من قبل الإدارة العليا، وهَذَا بالطبع يؤدي إِلَى فتور نشاطها وانحصارها فِي مجالات ضيقة ومحدودة، وأن المسؤولين فِي وحدة العلاقات العامة ليسوا راضين عن الدّور الَّذي يقومون بِهِ، ويتطلعون لمزيد من الصّلاحيات، ويجب أن يتناسب حجم العلاقات العامة فِي المؤسسات الحكومية مع حجم تِلْكَ المؤسسات ودورها فِي خدمة الصّالح العام، وضرورة أن تتبوأ العلاقات العامة مكانها المناسب فِي الهيكل الإداري لتؤدي رسالتها بشكل كامل وصحيح.

**دراسة كل من داماسيو ودايز وأندراد (Damasio, Dias & Andrade, 2012) بعنوان "هرمية العلاقات العامة: الإعلام الاجتماعي والدور الجديد للعلاقات العامة في المنظمات".**

هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف العلاقة بين وسائل الإعلام الاجتماعي كأدوات تستخدم من قبل محترفي العلاقات العامة وكجزء من الاستخدام اليومي لأصحاب المصلحة المرتبطين بالمنظمات، وتحديد الممارسات المهنية والأكاديمية الناشئة في مجال العلاقات العامة اعتماداً على وسائل الإعلام الاجتماعي، ومدى تأثيرها على وظائف العلاقات العامة، وهي دراسة وصفية استكشافية بأسلوب تحليل المضمون لموقع شركة الخطوط الجوية البرتغالية على الفيس بوك (كأحد مواقع الإعلام الاجتماعي)، وقد استخدم الباحثون المقابلة والمناقشة أدوات لجمع البيانات والمعلومات. وأسفرت الدراسة عن مجموعة من النتائج، أبرزها: وجود إتفاق بين الأكاديميين والممارسين للعلاقات العامة على أن الاستخدام المتزايد والمتكرر لوسائل الإعلام الاجتماعي أدى إلى تحول عميق في ممارسة العلاقات العامة، كما كشفت نتائج تحليل المضمون لمحتوى صفحة شركة الطيران البرتغالية أن إدارة العلاقات العامة تستخدم الموقع بوتيرة عالية (بمعدل منشورين في اليوم الواحد بما في ذلك يومي السبت والأحد) وأن هذه المنشورات هي مزيج من المعلومات والصور والترقيات والدعاية، كما يتم من خلال الموقع الإجابة على أسئلة الزوار، والتعامل مع أي هجوم يمس سمعة الشركة، ومواجهة الأزمات والتعامل الإعلامي معها. كما أظهر تحليل المضمون كذلك، التزايد المستمر في أعداد المشاركين على الصفحة والمعجبين بها، وفيما يتعلق بأبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة، فكان من أهمها: اتفاق أفراد الدراسة على أن وسائل الإعلام الاجتماعية لها تأثير اجتماعي عميق في جميع المجالات الاجتماعية، والتأكيد على أهمية تواصل المنظمات وتحديداً إدارات العلاقات العامة بها مع العملاء من خلال وسائل الإعلام الاجتماعية، كما اتفق المبحوثون على أن وسائل الإعلام الاجتماعي ساهمت في فقدان سيطرة مهني وممارسي العلاقات العامة.

**دراسة جاكسون جلبرت (Jackson Gillbert, 2009) بعنوان: "التحديات المعاصرة والمتجددة لمهنة العلاقات العامة فِي المؤسسات الحكومية".**

هدفت الدراسة إلى التعرف عَلَى التحديات المعاصرة والمتجددة لمهنة العلاقات العامة فِي المؤسسات الحكومية، واعتمدت عَلَى عينة من خمس مؤسسات حكومية خدمية فِي مدينة تورنتو عاصمة مقاطعة أونتاريو فِي كندا، وشملت العينة (350) ممارسًا من موظفي العلاقات العامة من مختلف المستويات الوظيفية بما فِي ذَلِكَ الإدارات العليا، واستخدمت الدّراسة الاستبانة والمقابلات لجمع المعلومات، وكان من أهم نتائج

الدّراسة أن العلاقات العامة تواجه تحديات تغيير المهام والوظائف بسبب التطور المستمر في نظريات الإدارة وأساليبها، وفي ضوء التطور التكنولوجي والمعلوماتي بما يفرض تغييرًا في الأسس والمبادئ الإدارية للمؤسسة، بحيث يتطلب ذَلِكَ رفع مستويات الإدارة للعلاقات العامة؛ لتكون شريكة في رسم السّياسات الإدارية، وكان من التحديات المعاصرة ما يتعلق بوظائف الاتصال الَّتِي تتولاها العلاقات العامة في مختلف الاتجاهات الدّاخلية (في المؤسسة) والخارجية تجاه الجمهور، وتضمنت التطورات الجديدة ضرورة اهتمام العلاقات العامة بما يعرف بالمسؤولية الاجتماعية للعلاقات العامة تجاه أفراد الجمهور الدّاخلي والخارجي والبيئة. وضرورة تعاون الإدارات العليا في المؤسسة لمواجهة التحديات المتجددة أولًا بأول في ضوء التطورات السّريعة الَّتِي تواجه هَذِهِ المهنة.

**دراسة أنوشكا إ. ج (Anouska, E, G, 2003) بعنوان: استكشاف التحديات الَّتِي تواجه العلاقات العامة في المنظمات الحكومية في روسيا.**

هدفت الدّراسة إلى التعرف عَلَى ملامح الإستراتيجيات المستخدمة في المنظمات الحكومية الرّوسية في إدارة العلاقات الدّولية، واعتمدت الدّراسة عَلَى مسح لبيانات ثلاث وعشرين منظمة داخل موسكو من خلال المقابلة وتحليل الوثائق والمواد الإعلامية الصّادرة عن هَذِهِ المنظمات، وتوصلت الدّراسة إِلَى عدد من النّتائج مِنْهَا أن 60% من هَذِهِ المنظمات يغلب عَلَيْهَا استخدام أساليب تقليدية في تصميم خططها الإعلامية والاتصالية تجاه الجمهور الخارجي، وأن (75%) من قيادات الإدارات العليا في العلاقات العامة لم يواكب التغيرات المستمرة في الأساليب الاتصالية والإدارية، وأن العجز في المخصصات المالية كان سببًا في عدم قدرة العلاقات العامة عَلَى التجديد والابتكار.

**دراسة فالنسيا ماري (Valencia Mary, 2001) بعنوان: "دور التواصل التفاعلي في العلاقات العامة نحو الرّضا الوظيفي للعاملين في المؤسسات الحكومية".**

هدفت الدّراسة إِلَى التعرف عَلَى دور التواصل التفاعلي في العلاقات العامة نحو الرّضا الوظيفي للعاملين في المؤسسات الحكومية، وطبقت الدّراسة عَلَى عينة عشوائية للعاملين في ثلاث وزارات في مدينة أوسلو بالنرويج، بلغ عدد أفرادها (300) موظف، وأظهرت نتائج الدّراسة أن الرّضا الوظيفي يرتفع لدى الموظفين الأكثر تفاعلًا مع رسائل العلاقات العامة، وأن مبعث الرّضا يأتي من تفهم أهداف الأنشطة الَّتِي تقوم بِهَا العلاقات العامة والتبليغ السابق بِهَا.

**ثانياً: الدراسات التي تناولت علاقة العلاقات العامة بالعمل الدبلوماسي:**

**دراسة الكسندر هوبكينز (Alexander Hopkins, 2015) بعنوان: "العلاقات العامة الحكومية: الدبلوماسية العامة أو الدعاية؟".**

هدفت هذه الدراسة للتعرف على العلاقات العامة، والدبلوماسية العامة، والعلاقات العامة الحكومية، وكذلك التفريق بين العلاقات العامة الحكومية والدعاية، وقد توصلت الدراسة إلى أنه لتلبية

احتياجات الناخبين، سوف يكون للحكومة دائماً جدول أعمال. وبينما ستكون هناك دائمًا مناقشات حزبية حول مقدار التدخل الحكومي اللازم لتحقيق أهداف السياسة، من المهم أن تظل الحكومة في خدمة ناخبيها. وأن العلاقات العامة هي واحدة من بين العديد من الاستراتيجيات التي يمكن للحكومة استخدامها لزيادة الحوار السياسي مع المواطنين الذين يجب أن يتم تلبية احتياجاتهم. كما يجب على الحكومة الحفاظ على وتشجيع ممارسة أخلاقية للعلاقات العامة.

**دراسة سالم البخيت (2015م). بعنوان: دور العلاقات العامة فِي تحسين الصّورة الذّهنية للدول: دراسة تطبيقية عَلَى سفارة المملكة العربية السّعودية بالقاهرة.**

هدفت هَذِهِ الدّراسة إلى معرفة الدّور الَّذي يمكن أن تقوم بِهِ العلاقات العامة فِي تحسين الصّورة للمملكة بالخارج بما تستخدمه من وسائل اتصالية أو عن طريق العمل الخيري بواسطة السّفارة فِي القاهرة. واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، ومصادر جمع المعلومات والبيانات وأدواتها كالملاحظة والمقابلة، واستمارة الاستبيان، ومن أهم النّتائج الَّتِي توصلت إليها الدّراسة: أثبتت أن صورة المملكة فِي جمهورية مصر العربية إيجابية جدًا، ويمكن القول بأنها ممتازة، وهو ما يعبر عن أواصر العلاقات الأخوية بين البلدين، سواء عَلَى المستوى الرّسمي أو الشّعبي. وكشفت الدّراسة أن الصّورة الغالبة عن المملكة العربية السّعودية لدى المصريين ترتبط بأداء مناسك الحج والعمرة والإسلام بشكل عام، ومساهمة المملكة فِي منح المساعدات الخارجية والإنسانية.

**دراسة حسن الأصم (2015م). بعنوان: "دور العلاقات العامة فِي السّفارات السّودانية فِي تطوير الأداء الدّبلوماسي" (دراسة وصفية عَلَى عينة من السّفارات السّودانية).**

هدفت الدراسة للوقوف على دور وظيفة العلاقات العامة في تطوير العمل الدبلوماسي في السفارة السودانية، استجابة للتطور الكبير الذي طرأ على العلاقات العامة الدولية، وذلك إثر التغيرات الكبيرة، التقنية، والسياسية، والاقتصادية التي لحقت مؤسسات الدول، ومنحت شعوبها مساحات أكبر للحرية والمشاركة، والبروز القوي لدور الرأي العام ؛ وقد كان للتطور المتسارع للاتصال الدولي، دوراً حاسماً في سهولة وسرعة بث المعلومات، والتأثير السريع على الرأي العام الدولي؛ بشكل يضع العالم كله تحت قبة واحدة يشاهد بعضه بعضاً في وقت واحد. يتكون مجتمع الدراسة من (60) سفارة من جملة (93) سفارة، قام الباحث بدراستها كلها مستخدماً الحصر الشامل؛ وذلك بإرسال الاستبانة إلى (93) سفارة، وبعد المتابعة والانتظار والملاحقة، تحصل الباحث على (66) استبانة، وتم استبعاد عدد (ست استبانات) ثبت بعد المراجعة عدم صلاحيتها، فاستقرت العينة على (60) استبانة. واستغرقت الدّراسة المسحية ثلاثة أشهر، وتم توزيع الاستبانة على العينة المذكورة بمباني وزارة الخارجية السودانية، وتوصلت الدراسة إلى نتائج، كان من أهمها: أن العلاقات العامة فِي السّفارات السّودانية موضع البحث قد عملت فعلًا عَلَى تدعيم النّشاط الدّبلوماسي وتقديم صورة طيبة بأنشطتها المقامة عن السّودان، وكشفت الدّراسة المسحية عن وجود هيكل تنظيمي للسفارات يحقق أهداف أنشطة العلاقات العامة.

**دراسة فاطمة آدم (2013م) بعنوان: "العلاقات العامة وأثرها عَلَى الدّبلوماسية" دراسة تطبيقية عَلَى السّفارة المصرية بالخرطوم".**

هدفت الدّراسة إلى التعرف عَلَى العلاقات العامة ودورها فِي دعم العمل الدّبلوماسي بالسفارات والقنصليات العامة لمختلف الدّول، كما أثبتت كذَلِكَ أن العمل الإعلامي يعد إحدى مهام الدّبلوماسية حيث يؤثر كل مِنْهَا فِي الآخر بشكل إيجابي، وقد استخدمت الباحثة المنهج التحليلي والاستبيان كأداة رئيسة للدراسة الَّتِي أعدتها إِلَى جانب إجراء بعض المقابلات مع المسؤولين بالمجالين الإعلامي والدبلوماسي بالسفارة المصرية بالخرطوم، وتوصلت الدّراسة إلى التركيز الإيجابي للسفارة والقنصلية المصرية عَلَى الكادر البشري المؤهل علميًا وثقافيًا، وأثبتت أن التقيد بالبروتوكول أو بالإتيكيت لَهُ الدّور المهم فِي نجاح العمل الدّبلوماسي، وكذَلِكَ التنسيق المتواصل بين العمل الدّبلوماسي والعلاقات العامة.

**دراسة وليد خلف الله (2013م) بعنوان: "دور العلاقات العامة فِي القطاع الدّبلوماسي: دراسة تطبيقية عَلَى مكاتب السّفارات العربية والأجنبية".**

استهدفت الدراسة بيان أهمية دور العلاقات العامة في القطاعات الدبلوماسية، إذ يعد العمل الدبلوماسي وليد العلاقات العامة. الدراسة استخدمت منهج المسح الميداني في سبيل تحليل وتفسير نظام جماعة أو بيئة معينة، واعتماد الدراسة بشكل أساسي على منهج المسح باعتباره من أنسب المناهج العلمية للدراسات الوصفية، وكذلك المسح الشّامل لممارسي العلاقات العامة فِي القطاعات المختلفة المعنية بالدراسة؛ حيث يقوم بمسح اتجاهاتهم حول طبيعة العمل فِي إدارات العلاقات العامة، ودرجة أداءهم، ومؤهلاتهم العلمية، ومهاراتهم الاتصالية؛ وذلك بغرض تصوير الواقع فعلياً، والتعرف على الطريقة المتبعة من قبل هذه المؤسسات في إدارة نشاطاتها. التطبيق يقع على 50 مفردة، تشمل 50 سفارة عربية وأجنبية داخل جمهورية مصر العربية. استخدم الباحث المنهج المقارن، بوصفه المنهج الأقدر على إجراء مقارنات كمية وكيفية بين مجتمع الدراسة؛ حيث أن فحوى الدراسة هو مقارنة بين السفارات والأجنبية حول أوجه الاختلاف والتشابه في أساليب ممارسة العلاقات العامة، ومستوى الأداء بين هذه السفارات؛ وذلك بغرض تصوير الواقع الفعلي بينهما وأسباب النّمط السّائد. وتوصلت الدّراسة إِلَى عدة نتائج، من أهمها: رصدها لنسبة 78% من إجابات المبحوثين كدرجة اهتمام من قبل السفارات العربية والأجنبية بوجود جهاز علاقات عامة لممارسة هذه المهمة. كما كشفت إجاباتهم بنسبة 100% إلى تفهم الإدارات العليا بهذه السفارات لطبيعة عمل العلاقات العامة ووظيفتها، وهو دليل على تقدير هذه السفارات لعمل العلاقات العامة، وأن العلاقات العامة والدبلوماسية متطابقان، إذ هما وجهان لعملة واحدة.

**دراسة تيسير عابدين (2012م) بعنوان: "دور العلاقات العامة فِي تعزيز العمل الدّبلوماسي فِي السّودان بالتطبيق عَلَى وزارة الخارجية"**

هدفت الدّراسة إلى التعرف عَلَى دور العلاقات العامة فِي دعم العمل الدّبلوماسي بالسودان، بالتطبيق عَلَى وزارة الخارجية السّودانية من خلال العلاقات العامة بوزارة الخارجية بوصفها الجهة المسؤولة

عن العمل الدّبلوماسي في السّودان، واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، ومن أهم النّتائج الّتي توصلت إليها الدّراسة: عدم وجود إدارة متخصصة للعلاقات العامة بوزارة الخارجية، وهيَ قسم صغير يتبع لإدارة المراسم، وتقدم خدمات ضمن نشاط إدارة المراسم بشقيها الحصانات والتشريعات. وأكدت الدّراسة أن العلاقات العامة بوزارة الخارجية تسهم في تدعيم سياسة السّودان الخارجية عبر الدّبلوماسية بموافقة غالبية أفراد العينة.

**دراسة جي وزملائه (Jae & Others, 2006) بعنوان: "المتغيرات الّتي تمارس تأثيرًا عَلَى الممارسين للعلاقات العامة في كوريا الجنوبية".**

هدفت الدّراسة إلَى استكشاف المتغيرات الّتي تمارس تأثيرًا عَلَى الممارسين للعلاقات العامة في كوريا الجنوبية ضمن ما سمي بنظرية الطّوارئ في العلاقات العامة، واستخدم المسح عبر البريد الإلكتروني عينة عشوائية من (400) ممارس للعلاقات العامة، وحددت الدّراسة ما مجموعه (86) متغيرًا ضمن نظرية الطّوارئ في العلاقات العامة. وبينت النّتائج أن عددًا من المتغيرات الطّارئة تؤثر في أنشطة العلاقات العامة، وشدد عَلَى نفوذ المتغيرات الفردية والتنظيمية المؤثرة عَلَى ممارساتهم. وأن أبرز المتغيرات الفردية تتمثل في العوامل المتعلقة بقدرات الفرد وخصائصه، ومنها مدى استعداد الممارسين لسمة "الإيثار" و"القدرة عَلَى التعامل مع المشاكل المعقدة"، واستخدام المعلومات، والأخلاق الشّخصية، وتمثل القدرات المهنية، وكان من أهم المتغيرات التنظيمية "الإدارة المهيمنة"، ثم "النشرات الإعلامية السّلبية" ثم "تحقيق التمايز بين الجماعات في العلاقات العامة" مثل: جماعة المصالح أو الجماعات الاستهلاكية، وعلاقات المستثمرين.

**التعقيب عَلَى الدّراسات السّابقة:**

يمكن القول: إن هَذِهِ الدّراسات تتصل بموضوع الدّراسة الرّاهنة اتصالًا وثيقًا ومباشرًا؛ إذ إن تِلْكَ الدّراسات في مجملها يمكن اعتبارها إحدى الرّكائز الأساسية الّتي انطلقت من خلالها بعض تساؤلات الدّراسة الرّاهنة، كما أسهمت في بلورة العديد من مفاهيمها ومصطلحاتها، وبناء إطارها النّظري، وكذَلِكَ أسهمت في التوجيه العلمي للباحث في عملية تحديد الإجراءات المنهجية لدراسته، ومراعاة بعض الجوانب المهمة الّتي قد تكون هَذِهِ الدّراسات لم تعطها الاهتمام الكافي.

وتتجسد أهمية الدّراسات السّابقة في نقطة أخرى تمثلت في الموضوعات الّتي تناولتها، والاستنتاجات الّتي توصلت إليها، والتوصيات والمعالجات الّتي اقترحتها لتفعيل دور العلاقات العامة في فاعلية العمل الدّبلوماسي.

وأخيرًا هناك فائدة أساسية للدراسات السّابقة تنعكس في إجراء المقارنات بين نتائجها ونتائج الدّراسة الرّاهنة.

**ويمكن تحديد أهم الجوانب الّتي استفادت مِنْهَا الدّراسة الرّاهنة من الدّراسات السّابقة في التالي:**

- أمدت الباحث بمعلومات مهمة في موضوع دراسته، حيث كانت تِلْكَ المعلومات بمثابة المنطلق الرّئيس الّذي سهل عَلَى الباحث تحديد تساؤلات الدّراسة الرّاهنة وأهدافها.

- أمدت الباحث بكَيْفِيَّة دراسة الموضوع، والوسائل المنهجية، والأدوات الَّتِي يمكن الاستفادة مِنْهَا فِي جمع المعلومات الَّتِي تخدم مشكلة الدّراسة وتحقق أهدافها، وكذا وضع التصور العام للدراسة وإجراءاتها.
- أوضحت للباحث الصّعوبات الَّتِي واجهت الباحثين أثناء إعداد دراساتهم، وكَيْفِيَّة التغلب عَلَيْهَا، مما جعله يحاول تفادي بعض الصّعوبات والتغلب عَلَى البعض الآخر.
- أفادت الباحث فِي التحليل الكمي للبيانات الَّتِي سيحصل عَلَيْهَا، وكَيْفِيَّة توظيف تِلْكَ البيانات وتفسيرها بما يحقق أهداف الدّراسة من خلال الكم الهائل من الملاحظات والأفكار الَّتِي ساعدت عَلَى إنجاز هَذِهِ المهمة.
- استفاد الباحث من الدّراسات السّابقة فِي توجيهه الوجهة الصّحيحة فِي الدّراسة الحالية، حيث استفاد من بعضها فِي الإطار النّظري، واستفاد من البعض الآخر فِي الجانب التطبيقي وكَيْفِيَّة تصميم أدوات الدّراسة.

# الفصل الثّالث

# الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

- منهج الدّراسة
- مجتمع الدّراسة
- عينة الدّراسة
- أداة الدّراسة ومراحل تصميمها
- إجراءات تطبيق أداة الدّراسة
- طريقة جمع بيانات الدراسة
- أساليب المعالجة الإحصائية

## الفصل الثّالث
## الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

في هذا الفصل نتناول بالتوضيح منهج الدراسية الذي سيتم استخدامه، وتحديد مجتمع وعينة الدراسة، يليه عرض لكيفية بناء أداة الدراسة، والتأكد من صدقها وثباتها، وكيفية تطبيقها، بجانب عرض أساليب المعالجة الإحصائية المستخدمة في تحليل البينات، وذلك كالآتي:

**منهج الدّراسة:**

تم اعتماد المنهج الوصفي لهذه الدراسة، والذي يقوم على دراسة الظاهرة كما هي عليه في الواقع، ووصفها وصفاً مفصلاً ودقيقاً؛ بما يعبر عنها كيفياً وكمياً (دليل الجودة والاعتماد الأكاديمي، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2015م، ص21).

**مجتمع الدّراسة:**

يتكون مجتمع الدّراسة الحالية من منسوبي وزارة الخارجية السّعودية بالرياض البالغ عددهم حوالي (1000) موظف حسب إفادة منسوبي قسم الموارد البشرية بالوزارة أثناء فترة الدّراسة خلال عام 1439هـ . 2018م(وزارة الخارجية السعودية، 2018م).

**عينة الدّراسة:**

تم تحديد عينة الدراسة بأسلوب العينة العشوائية في ضوء المعادلات الإحصائية المحددة للحد الأدنى المناسب لحجم العينة التي تمثل مجتمع الدراسة. وقام الباحث بتوزيع عدد (400) استبانة على منسوبي وزارة الخارجية السعودية بالرياض، وبلغ عدد المسترد منها (311) وقد تم استبعاد عدد (33) استبانة لأسباب تتعلق بأخطاء في الإجابة أو لعدم الإجابة على جميع الأسئلة وقد بلغ عدد الاستبانات الصالحة للتحليل (278) استبانة بدرجة ثقة 95% وخطأ في تقدير النسبة يساوي (0.05) .

**أداة الدّراسة:**

**الاستبانة:** وهي الوسيلة التي استخدمها الباحث كأداة للدراسة؛ بغرض جمع ما يلزم البحث من معلومات، وقد اعتمد الباحث في إعدادها على المصادر التالية:

- المراجع المتعلقة بالموضوع، أو تلك التي تكون جزء من مشكلة الدراسة.
- الدراسات السابقة، والبحوث التي تناولت مشكلة الدراسة.
- المؤتمرات، ووسائل الإعلام الَّتِي تناولت موضوع الدّراسة.
- آراء وتوصيات المحكمين في الأداة التي عرضت عليهم بصورتها المبدئية، والمختصين في مجال الدراسة، والاستفادة منها حول المقياس المستخدم، وطريقة صياغة عباراته بالشكل الذي يتناسب مع أهداف الدراسة. تصميم أداة الدّراسة (الاستبانة).

انطلاقاً من موضوع الدراسة، وأهدافها، وتساؤلاتها؛ قام الباحث بصياغة أولية لعبارات الاستبانة؛ بعد قراءة عميقة على الدراسات السابقة التي تتعلق بمشكلة الدراسة، والخبرة العلمية للباحث، ومن ثم قام بعرضها على المشرف العلمي لأخذ مشورته ورأيه في عبارات الاستبانة، وقام الباحث بإجراء ما يلزم من تعديلات بناءً على توصيات آراء المشرف العلمي، وبذا تكون الاستبانة مكونة من جزئين:

**الجزء الأول**: البيانات الأولية، وتكون الجزء الثّاني من أربعة محاور هِيَ:

**المحور الأول**: مهام العلاقات العامة فِي تعزيز فاعلية العمل الدّبلوماسي: ويشتمل عَلَى (11) فقرة.

**المحور الثّاني**: الأساليب الَّتِي يمكن أن تستخدمها العلاقات العامة لتعزيز فاعلية العمل الدّبلوماسي ويشتمل عَلَى (10) فقرات.

**المحور الثّالث**: المعوقات الَّتِي تحد من فاعلية العلاقات العامة بدورها فِي تعزيز العمل الدّبلوماسي ويشتمل عَلَى (10) فقرات.

**المحور الرّابع**: وسائل التغلب عَلَى المعوقات الَّتِي تحد من فاعلية العلاقات العامة للعمل الدّبلوماسي ويشتمل عَلَى (11) فقرة.

ويقابل كل فقرة من فقرات المحاور من الأول إِلَى الرّابع العبارات التالية:

(موافق بشدة - موافق –محايد – غير موافق - غير موافق بشدة).

ويعود اعتماد الباحث على هذه العبارات؛ لسهولة إعدادها وتطبيقها، بجانب أن تمنح المبحوث حرية في تحديد موقفه، ودرجة إيجابية أو سلبية هَذَا الموقف فِي كل عبارة، وبحسب مقياس ليكرت الخماسي؛ فقد تم إعطاء كل عبارة من العبارات درجات محددة كما يلي:

| العبارة | موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق بشدة |
|---|---|---|---|---|---|
| الدرجة | من 1 الى 1.80 | من 1.81 الى 2.60 | من 2.61الى 3.40 | من 3.41الى 4.20 | من 4.21الى 5.00 |

وقد تبنى الباحث فِي إعداد المحاور الشّكل المغلق، الَّذِي يحدد الإجابات المحتملة لكل سُؤَال.

**صدق أداة الدّراسة وثباتها:**

يعتمد صدق الاستبانة كمقياس، بقدرتها على قياس ما أعدت لقياسه (العساف، 1998م، ص429) وكذلك "شمول الاستبانة لكل العناصر الَّتِي يجب أن تدخل فِي التحليل من ناحية، ووضوح فقراتها ومفرداتها من ناحية ثانية، بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمها".

**أ- الصدق الظّاهري (الخارجي) لأداة الدّراسة (Face Validity):**

قام الباحث بعرض الاستبانة على (14) من المحكمين من جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، وجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، وجامعة الملك سعود، وذلك لإبداء رأيهم في مدى وضوح عبارات الاستبانة ومدى مناسبتها، بالإضافة إلى بعض الملاحظات العامة حول الاستبانة، وقد تم اعتماد المحاور والفقرات والعبارات التي أجمع عليها غالبية المحكمين (ملحق رقم 2).

**ب- صدق البناء الداخلي:**

قام الباحث بإجراء دراسة أولوية استطلاعية من أفراد مجتمع الدراسة، وقدرها (50) مفردة، وذلك بعد التحقق من الصدق الظاهري للأداة، وتم التأكد من الصدق البنائي للاستبانة عن طريق حساب معامل الارتباط لبيرسون؛ لمعرفة الصدق البنائي للاستبانة، تطبيقها، ولقياس ثبات أداة الدراسة؛ استخدم الباحث معامل ألفا كرونباخ (Cronbach'aAlpha)، حيث تم التعرف عَلَى ثبات المتغيرات بشكل منفرد، ثم ثبات المحاور الرّئيسة للاستبانة، وتم حساب معامل الارتباط المصحح، وتم حساب ذَلِكَ لكل محور من محاور أداة الدّراسة (الاستبانة)، كما هُوَ موضح في الجداول من رقم (2 إِلَى 9):

**محور مهام العلاقات العامة في تعزيز فاعلية العمل الدّبلوماسي:**

وللتحقق من الاتساق الدّاخلي والثبات لمفردات المحور؛ استخدم الباحث معامل ألفا كرونباخ للتأكد من ثبات أداة الدّراسة كما يلي:

**جدول رقم (1) معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات أداة الدّراسة لمحور مهام العلاقات العامة في تعزيز فاعلية العمل الدّبلوماسي**

| المحور | عدد العبارات | قيمة معامل ألفا كرونباخ |
|---|---|---|
| مهام العلاقات العامة في تعزيز فاعلية العمل الدّبلوماسي | 11 | 0.792 |

من خلال النّتائج الموضحة أعلاه يتضح أن ثبات محور مهام العلاقات العامة في تعزيز فاعلية العمل الدّبلوماسي مرتفع، حيث بلغ (0.792)؛ مما يدل عَلَى ثبات المحور وصلاحيته للتطبيق الميداني.

**التحليل السّيكومتري للعناصر المكونة لمحور مهام العلاقات العامة في تعزيز فاعلية العمل الدّبلوماسي:**

تم استخدام معامل ألفا كرونباخ إذا حذف العنصر؛ للتعرف عَلَى مدى مهام العلاقات العامة في تعزيز فاعلية العمل الدّبلوماسي في معامل ثبات المحور، ومدى ارتباط العناصر بالمجموع الكلي للمحور، وكذَلِكَ معامل الارتباط بين درجة العنصر والمجموع الكلي للمحور.

**جدول رقم (2) التحليل السّيكومتري ومعاملات الصّدق لفقرات محور (مهام العلاقات العامة في تعزيز فاعلية العمل الدّبلوماسي) ن=50**

| رقم الفقرة | معامل ألفا إذا حذف العنصر | معامل الارتباط المصحح | معامل الارتباط بالمحور | رقم الفقرة | معامل ألفا إذا حذف العنصر | معامل الارتباط المصحح | معامل الارتباط بالمحور |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 0.784 | 0.382 | **0.528 | 7 | 0.773 | 0.483 | **0.592 |
| 2 | 0.772 | 0.491 | **0.593 | 8 | 0.781 | 0.396 | **0.512 |
| 3 | 0.762 | 0.592 | **0.528 | 9 | 0.772 | 0.481 | **0.614 |
| 4 | 0.769 | 0.518 | **0.620 | 10 | 0.797 | 0.268 | **0.428 |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 5 | 0.770 | 0.513 | **0.618 | 11 | 0.782 | 0.416 | **0.570 |
| 6 | 0.773 | 0.477 | **0.590 | | | | |

**** دالة عند مستوى الدّلالة 0.01 فأقل.**

ومن الجدول رقم (2) يتضح أن المفردات المكونة لمحور (مهام العلاقات العامة فِي تعزيز فاعلية العمل الدّبلوماسي) تساهم في زيادة الثّبات لهَذَا المحور، ويتضح من الجدول كذلك، أن كل معاملات الارتباط بين مفردات محور (مهام العلاقات العامة فِي تعزيز فاعلية العمل الدّبلوماسي) وبين المجموع الكلي، والمجموع الكلي محذوفًا مِنْه درجة المفردة؛ دالة عند مستوى (0,05) فأقل. كما أظهرت النتائج أيضاً أن قيم معاملات الارتباط المصححة تتراوح ما بين (0.268، 0.592) هذه القيم المتوسطة، والمرتفعة تدل عَلَى ارتفاع ثبات المحور.

**محور الأساليب الَّتِي يمكن أن تستخدمها العلاقات العامة لتعزيز فاعلية العمل الدّبلوماسي:**

استخدم الباحث معامل ألفا كرونباخ؛ وللتحقق من الاتساق الدّاخلي والثبات لمفردات المحور، وللتأكد من ثبات أداة الدّراسة كما يلي:

**جدول رقم (3) معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات أداة الدّراسة لمحور الأساليب الَّتِي يمكن أن تستخدمها العلاقات العامة لتعزيز فاعلية العمل الدّبلوماسي**

| المحور | عدد العبارات | قيمة معامل ألفا كرونباخ |
|---|---|---|
| **الأساليب الَّتِي يمكن أن تستخدمها العلاقات العامة لتعزيز فاعلية العمل الدّبلوماسي** | **10** | **0.793** |

من خلال النّتائج الموضحة أعلاه يتضح أن ثبات محور الأساليب الَّتِي يمكن أن تستخدمها العلاقات العامة لتعزيز فاعلية العمل الدّبلوماسي مرتفع حيث بلغ (0.793) مما يدل عَلَى ثبات المحور وصلاحيته للتطبيق الميداني.

**التحليل السّيكومتري للعناصر المكونة لمحور الأساليب الَّتِي يمكن أن تستخدمها العلاقات العامة لتعزيز فاعلية العمل الدّبلوماسي:**

وتم استخدام معامل ألفا كرونباخ إذا حذف العنصر؛ للتعرف عَلَى مدى الأساليب الَّتِي يمكن أن تستخدمها العلاقات العامة لتعزيز فاعلية العمل الدّبلوماسي فِي معامل ثبات المحور، ومدى ارتباط العناصر بالمجموع الكلي للمحور، وكذَلِكَ معامل الارتباط بين درجة العنصر والمجموع الكلي للمحور.

**جدول رقم (4) التحليل السّيكومتري ومعاملات الصّدق لفقرات محور (الأساليب الَّتِي يمكن أن تستخدمها العلاقات العامة لتعزيز فاعلية العمل الدّبلوماسي) ن=50**

| رقم الفقرة | معامل ألفا إذا حذف العنصر | معامل الارتباط المصحح | معامل الارتباط بالمحور | رقم الفقرة | معامل ألفا إذا حذف العنصر | معامل الارتباط المصحح | معامل الارتباط بالمحور |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 0.796 | 0.299 | **0.459 | 6 | 0.760 | 0.585 | **0.699 |
| 2 | 0.784 | 0.392 | **0.528 | 7 | 0.770 | 0.507 | **0.624 |
| 3 | 0.775 | 0.470 | **0.459 | 8 | 0.779 | 0.432 | **0.553 |
| 4 | 0.754 | 0.658 | **0.742 | 9 | 0.768 | 0.526 | **0.654 |
| 5 | 0.759 | 0.596 | **0.700 | 10 | 0.804 | 0.226 | **0.389 |

** دالة عند مستوى الدّلالة 0.01 فأقل.

الجدول رقم (4) يوضح أن المفردات المكونة للمحور (الأساليب الَّتِي يمكن أن تستخدمها العلاقات العامة لتعزيز فاعلية العمل الدّبلوماسي) تسهم في زيادة الثّبات لهَذَا المحور، فيما عدا العبارتين رقم (1-10) الَّلتين كان حذفهما سيرفع من درجة الثّبات الكلي إِلَى (0.796، 0.804) عَلَى التوالي بدلًا من (0.793)، ولما كانت العبارتين تتمتعان بدرجة صدق عالية من صدق المحتوى من قبل المحكمين، وارتباطهما بدرجة البعد عالية فقد فضل الباحث عدم حذفهما.

كما ويظهر الجدول في محور(الأساليب الَّتِي يمكن أن تستخدمها العلاقات العامة لتعزيز فاعلية العمل الدّبلوماسي) أن معاملات الارتباط بين المفردات المكونة له، وبين المجموع الكلي، وكذلك المجموع الكلي محذوف منه درجة المفردة؛ دالة0,05 فأقل.

كما تظهر النتائج أيضاً أن قيم معاملات الارتباط المصححة تتراوح ما بين (0.226، 0.596) وهي قيم متوسطة ومرتفعة تدل عَلَى ارتفاع ثبات المحور.

**محور المعوقات الَّتِي تحد من فاعلية العلاقات العامة في تعزيز العمل الدّبلوماسي:**

استخدم الباحث معامل ألفا كرونباخ كذلك؛ للتحقق من الاتساق الدّاخلي والثبات لمفردات المحور؛ وللتأكد من ثبات أداة الدّراسة كما يلي:

**جدول رقم (5) معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات أداة الدّراسة لمحور المعوقات الَّتِي تحد من فاعلية العلاقات العامة في تعزيز العمل الدّبلوماسي**

| المحور | عدد العبارات | قيمة معامل ألفا كرونباخ |
|---|---|---|
| المعوقات الَّتِي تحد من فاعلية العلاقات العامة في تعزيز العمل الدّبلوماسي | 10 | 0.746 |

من النتائج الموضحة في الجدول؛ يتضح ارتفاع ثبات محور المعوقات التي تحد من فاعلية العلاقات العامة في تعزيز العمل الدبلوماسي، حيث بلغ (0.746) وهو ما يدل عَلَى ثبات المحور وصلاحيته للتطبيق الميداني.

**التحليل السّيكومتري للعناصر المكونة لمحور المعوقات الَّتِي تحد من فاعلية العلاقات العامة في تعزيز العمل الدّبلوماسي:**

تم استخدام معامل ألفا كرونباخ إذا حذف العنصر؛ للتعرف عَلَى مدى المعوقات الَّتِي تحد من فاعلية العلاقات العامة في تعزيز العمل الدّبلوماسي في معامل ثبات المحور، وكذَلِكَ مدى ارتباط العناصر بالمجموع الكلي للمحور، وكذَلِكَ معامل الارتباط بين درجة العنصر والمجموع الكلي للمحور.

**جدول رقم (6) التحليل السّيكومتري ومعاملات الصّدق لفقرات محور (المعوقات الَّتِي تحد من فاعلية العلاقات العامة في تعزيز العمل الدّبلوماسي) ن=50**

| رقم الفقرة | معامل ألفا إذا حذف العنصر | معامل الارتباط المصحح | معامل الارتباط بالمحور | رقم الفقرة | معامل ألفا إذا حذف العنصر | معامل الارتباط المصحح | معامل الارتباط بالمحور |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 0.745 | 0.259 | **0.408 | 6 | 0.700 | 0.563 | **0.694 |
| 2 | 0.735 | 0.338 | **0.485 | 7 | 0.682 | 0.672 | **0.772 |
| 3 | 0.741 | 0.290 | **0.408 | 8 | 0.714 | 0.480 | **0.629 |
| 4 | 0.751 | 0.193 | *0.327 | 9 | 0.717 | 0.463 | **0.604 |
| 5 | 0.712 | 0.518 | **0.628 | 10 | 0.746 | 0.292 | **0.486 |

** دالة عند مستوى الدّلالة 0.01 فأقل.

الجدول رقم (6) يظهر أن محور (المعوقات الَّتِي تحد من فاعلية العلاقات العامة في تعزيز العمل الدّبلوماسي) أن عباراته تسهم جميعها في ثباته؛ فيما عدا العبارة رقم (4) الَّتِي كان حذفها سيرفع من درجة الثّبات الكلي إِلَى (0.751) بدلًا من (0.746)، ولكن الباحث فضل عدم حذفها، لتمتعها بدرجة عالية من صدق المحتوى من قبل المحكمين، وأن درجة ارتباطها بالبعد عالية، مما يدعم وجودها.

كما ويبين الجدول أيضاً أن جميع معاملات الارتباط بين المفردات المكونة لمحور (المعوقات الَّتِي تحد من فاعلية العلاقات العامة في تعزيز العمل الدّبلوماسي) وبين المجموع الكلي، وكذَلِكَ المجموع الكلي محذوفًا مِنْه درجة المفردة دالة عند مستوى0,05 فأقل. كما وتبين أيضاً تراوح قيم معاملات الارتباط المصححة ما بين (0.193، 0.672) وهي قيم متوسطة ومرتفعة تدل عَلَى ارتفاع ثبات المحور.

**محور وسائل التغلب عَلَى المعوقات الَّتِي تحد من فاعلية العلاقات العامة في العمل الدّبلوماسي**

وللتحقق من الاتساق الدّاخلي والثبات لمفردات المحور؛ استخدم الباحث معامل ألفا كرونباخ للتأكد من ثبات أداة الدّراسة كما يلي:

**جدول رقم (7) معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات أداة الدّراسة لمحور وسائل التغلب عَلَى المعوقات الَّتِي تحد من فاعلية العلاقات العامة في العمل الدّبلوماسي**

| المحور | عدد العبارات | قيمة معامل ألفا كرونباخ |
|---|---|---|
| وسائل التغلب عَلَى المعوقات الَّتِي تحد من فاعلية العلاقات العامة في العمل الدّبلوماسي | 11 | 0.774 |

توضح النتائج أعلاه، ثبات محور مهام العلاقات العامة في تعزيز فاعلية العمل الدبلوماسي. حيث بلغ (0.774)؛ مما يدل عَلَى ثبات المحور وصلاحيته للتطبيق الميداني.

**التحليل السّيكومتري للعناصر المكونة لمحور وسائل التغلب عَلَى المعوقات الَّتِي تحد من فاعلية العلاقات العامة للعمل الدّبلوماسي:**

استخدم الباحث معامل ألفا كرونباخ إذا حذف العنصر؛ وذلك للتعرف عَلَى وسائل التغلب عَلَى المعوقات الَّتِي تحد من فاعلية العلاقات العامة في العمل الدّبلوماسي فِي معامل ثبات المحور، وكذَلِكَ مدى ارتباط العناصر بالمجموع الكلي للمحور، وكذَلِكَ معامل الارتباط بين درجة العنصر والمجموع الكلي للمحور.

**جدول رقم (8) التحليل السّيكومتري ومعاملات الصّدق لفقرات محور (وسائل التغلب عَلَى المعوقات الَّتِي تحد من فاعلية العلاقات العامة في العمل الدّبلوماسي) ن=50**

| رقم الفقرة | معامل ألفا إذا حذف العنصر | معامل الارتباط المصحح | معامل الارتباط بالمحور | رقم الفقرة | معامل ألفا إذا حذف العنصر | معامل الارتباط المصحح | معامل الارتباط بالمحور |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 0.735 | 0.597 | **0.703 | 7 | 0.772 | 0.274 | **0.390 |
| 2 | 0.724 | 0.688 | **0.772 | 8 | 0.780 | 0.204 | **0.343 |
| 3 | 0.725 | 0.666 | **0.703 | 9 | 0.759 | 0.415 | **0.526 |
| 4 | 0.753 | 0.456 | **0.584 | 10 | 0.748 | 0.504 | **0.622 |
| 5 | 0.750 | 0.483 | **0.603 | 11 | 0.804 | 0.080 | **0.273 |
| 6 | 0.763 | 0.376 | **0.517 | | | | |

** دالة عند مستوى الدّلالة 0.01 فأقل.

يتضح من الجدول رقم (8) في محور(وسائل التغلب عَلَى المعوقات الَّتِي تحد من فاعلية العلاقات العامة في العمل الدّبلوماسي) أن جميع المفردات المكونة له تسهم فِي زيادة الثّبات لهَذَا المحور، فيما عدا العبارتين رقم (8-11) الَّتِي كان حذفهما سيرفع من درجة الثّبات الكلي إِلَى (0.780، 0.804) عَلَى التوالي بدلًا من (0.774)، ولكن الباحث فضل عدم حذفهما خاصَّة وأنهما تتمتعان بدرجة عالية من صدق المحتوى من قبل المحكمين، وأن درجة ارتباطها بالبعد عالية، مما يدعم وجودها، كما يتضح من الجدول السّابق أيضًا أن جميع معاملات الارتباط بين المفردات المكونة لمحور (وسائل التغلب عَلَى المعوقات الَّتِي تحد من فاعلية العلاقات العامة في العمل الدّبلوماسي) وبين المجموع الكلي وكذَلِكَ المجموع الكلي محذوفًا مِنْه درجة المفردة دالة عند مستوى0,05 فأقل.

يتضح من النتائج السابقة ارتفاع معامل الارتباط بين درجة كل عبارة من عبارات الاستبانة بالدرجة الكلية للمحور الَّذي تنتمي إليه العبارة، محذوفًا مِنْه العنصر، كما يتضح كذلك أن معاملات الثّبات للفقرات مقبولة، وهو ما يمنح الباحث اطمئنانًا لتطبيق الاستبانة عَلَى وحدة أفراد عينة الدّراسة، ومن ثم صلاحية الاعتماد عَلَيْهَا كوسيلة لقياس ما صممت لقياسه فِي هَذِهِ الدّراسة.

**إجراءات تطبيق أداة الدراسة:**

بعد توزيع الاستبانة على عينة الدراسة العشوائية، تم استبعاد الاستبانات غير الصالحة، وتم اعتماد (278) استمارة من الاستمارات الموزعة على مجتمع الدراسة، وبعد ذَلِكَ تم إدخال البيانات، ومعالجتها إحصائيًا بالحاسب الآلي عن طريق برنامج (spss)، ومن ثم قام الباحث بتحليل البيانات واستخراج النّتائج.

**طريقة جمع بيانات الدراسة:**

قام الباحث بجمع بيانات الدراسة، ثم قام بمراجعتها؛ وذلك؛ تمهيدًا لإدخالها للحاسوب بغرض تحليلها إحصائياً، وذلك بإدخالها الحاسوب وإعطائها أرقاماً، أي تحويل الإجابات اللفظية إلى رقمية (الترميز).

فتم إعطاء الإجابات (موافق بشدة) 5 درجات، (موافق) 4 درجات، (محايد) 3 درجات، (غير موافق)2 درجة، وأعطيت الإجابة (غير موافق بشدة) درجة واحدة، ثم قام الباحث بحساب الوسط الحسابي لإجابات أفراد عينة الدّراسة، لتحديد طول خلايا المقياس الخماسي (الحدود الدّنيا والعليا) المستخدمة فِي محاور الدّراسة، والذي بناءً عليه تم حساب المدى (5-1=4)، ثم تقسيمه عَلَى عدد خلايا المقياس للحصول عَلَى طول الخلية الصّحيح أي (5/4=0.80) بعد ذَلِكَ تم إضافة هَذِهِ القيمة إِلَى أقل قيمة فِي المقياس (أو بداية المقياس، وهي الواحد الصّحيح) وذَلِكَ لتحديد الحد الأعلى لهَذِهِ الخلية وهكذا أصبح طول الخلايا كما يأتي:

- من1إلى أقل من 1,80 يمثل (غير موافق بشدة) نحو كل عبارة باختلاف المحور المراد قياسه.
- من 1,80 إِلَى أقل من 2,60 يمثل(غير موافق) نحو كل عبارة باختلاف المحور المراد قياسه.
- من 2,60 إِلَى أقل من 3,40 يمثل، (محايد) نحو كل عبارة باختلاف المحور المراد قياسه.
- من 3,40 إِلَى أقل من 4,20 يمثل (موافق) نحو كل عبارة باختلاف المحور المراد قياسه.
- من4,20 إِلَى 5,00 يمثل (موافق بشدة) نحو كل عبارة باختلاف المحور المراد قياسه.

**الأساليب الإحصائية:**

تم استخدام عدد من الأساليب الإحصائية، منها برنامج التحليل الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS) لتحليل البيانات التي تم جمعها عن طريق أداة الدراسة في الجانب الميداني، ولمعرفة إجابات أفراد عينة الدّراسة حول التساؤلات المطروحة.

وقد قام الباحث باستخدام أساليب الإحصائية التالية:

1-**التكرارات والنسب المئوية**: وذلك بهدف التعرف على الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة، وتحديد إجاباتهم تجاه عبارات المحاور الرئيسية في الدراسة.

2-**المتوسط الحسابي الموزون (المرجح)**: وهو يحدد مدى ارتفاع أو انخفاض إجابات عينة الدراسة عن كل عبارة من عبارات متغيرات الدارسة الرئيسية بحسب محاور الاستبانة، ويتم ترتيب هذه العبارات حسب أعلى متوسط حسابي موزون.

3-**المتوسط الحسابي**: وهو يحدد ارتفاع أو انخفاض إجابات أفراد الدراسة، عن المحاور الرئيسية (متوسط متوسطات العبارات), وهو يفيد في ترتيب المحاور حسب أعلى متوسط حسابي موزون.

4- **الانحراف المعياري**: يوضح مدى انحراف أو تشتت إجابات أفراد العينة لكل عبارة من عبارات متغير الدراسة، وكل محور من محاورها الرئيسية عن متوسطها الحسابي، ويعني الانحراف التعرف عَلَى مدى انحراف أو تشتت إجابات أفراد الدّراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدّراسة، ولكل محور من المحاور الرّئيسة عن متوسطها الحسابي، ويعني تبيانه للتشتت في إجابات أفراد عينة الدراسة لكل عبارة من عبارت متغيرات الدراسة، إلى جانب محاور الدراسة الرئيسية، أنه كلما اقتربت قيمته من الصفر؛ تركزت الإجابات وانخفض تشتتها.

- **اختبار مربع كاي**: والذي يحدد مدى التجانس والتباين في وجهة نظر أفراد مجتمع الدراسة حول درجات المقياس الخمس.
- **اختبار كلموجروف – سميرنوف**: للتحقق من اعتدالية التوزيع.
- اختبار ليفن لاختبار تجانس التباين.
- **اختبار كروسكال ولاس**: وهو الفروق ذات الإحصائية عند المستوى (0,05) في إجابات أفراد مجتمع الدّراسة نحو محاور الدّراسة وفقًا لخصائصهم الشّخصية (الديموغرافية) الَّتِي تنقسم إِلَى أكثر من فئتين، إذا لم يتحقق شرطا اعتدالية التوزيع وتجانس التباين.

## الفصل الرّابع

**عرض وتحليل بيانات الدّراسة ومناقشة نتائجه**أولاً: النّتائج المتعلقة بوصف أفراد عينة الدّراسة:

المتغيرات المستقلة المتعلقة بالخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدارسة التي تقوم عليها هذه الدراسة هي: (المستوى التعليمي –عدد سنوات الخبرة - تخصص العمل)، وفي ضوء هَذِهِ المتغيرات يمكن تحديد خصائص أفراد مجتمع الدّراسة عَلَى النّحو التالي:

**1- المستوى التعليمي:**

**جدول رقم (9)**

**توزيع أفراد عينة الدّراسة وفقًا لمتغير المستوى التعليمي**

| المستوى التعليمي | التكرار | النسبة% |
|---|---|---|
| ثانوي | 34 | %12.2 |
| جامعي | 171 | %61.5 |
| دبلوم عالٍ | 33 | %11.9 |
| ماجستير | 35 | %12.6 |
| دكتوراه | 5 | %1.8 |
| الإجمالي | 278 | %100.0 |

الجدول يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير (المستوى التعليمي) والذي يظهر أن (171) من أفراد عينة الدّراسة ( جامعيون ) ويمثلون ما نسبته (61.5٪) من إجمالي أفراد عينة الدّراسة، وأن (35) منهم مؤهلهم الدراسي (ماجستير) بنسبة (12.6٪)، وأن (34) من أفراد عينة الدّراسة الذين نسبتهم (12.2٪) مؤهلهم (ثانوي)، بينما وجد أن (33) من أفراد عينة الدّراسة مؤهلهم دبلوم عالي وذلك بنسبة (11.9٪) من إجمالي أفراد عينة الدّراسة، ووجد أن (5) من أفراد عينة الدّراسة يمثلون ما نسبته (1.8٪) من إجمالي أفراد عينة الدّراسة مؤهلهم ( دكتوراه).

**2- عدد سنوات الخبرة:**

**جدول رقم (10)**

**توزيع أفراد عينة الدّراسة وفقًا لمتغير عدد سنوات الخبرة**

| عدد سنوات الخبرة | التكرار | النسبة% |
|---|---|---|
| أقل من 5 سنوات | 81 | %29.1 |
| من 5 إِلَى أقل من 10 سنوات | 113 | %40.6 |
| من 10 إِلَى أقل من 15 سنة | 36 | %12.9 |
| من 15 سنة فأكثر | 48 | %17.3 |

| | | |
|---|---|---|
| الإجمالي | 278 | %100.0 |

الجدول أعلاه يظهر توزيع أفراد عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة، ويظهر أن (113) من أفراد عينة الدّراسة، الذين نسبتهم (40.6٪) من إجمالي أفراد عينة الدّراسة كانت خبرتهم من 5 إِلَى أقل من 10 سنوات، ووجد أن (81) من أفراد عينة الدّراسة يمثلون ما نسبته (29.1٪) من إجمالي أفراد عينة الدّراسة خبرتهم أقل من 5 سنوات، في حين وجد أن (48) من أفراد عينة يمثلون ما نسبته (17.3٪) من إجمالي أفراد عينة الدّراسة خبرتهم من 15 سنة فأكثر, ووجد أن (36) من أفراد عينة الدّراسة يمثلون ما نسبته (12.9٪) من إجمالي أفراد عينة الدّراسة خبرتهم من 10 إِلَى أقل من 15 سنة، وتدل هَذِهِ النّتيجة عَلَى اختلاف سنوات الخبرة لأفراد عينة الدّراسة الأمر الَّذي يخدم أهدافًا للدراسة الحالية.

**3- تخصص العمل:**

**جدول رقم (11)**

**توزيع أفراد عينة الدّراسة وفقًا لمتغير تخصص العمل**

| تخصص العمل | التكرار | النسبة% |
|---|---|---|
| الإعلام | 38 | %13.7 |
| العلاقات العامة | 47 | %16.9 |
| المراسم والمؤتمرات | 37 | %13.3 |
| العلوم السّياسية | 49 | %17.6 |
| الأنظمة واللوائح | 26 | %9.4 |
| التخطيط والتطوير الإداري | 43 | %15.5 |
| الشؤون الإدارية والمالية والقَانُونية | 38 | %13.7 |
| الإجمالي | 278 | %100.0 |

الجدول أعلاه يوزع أفراد عينة الدّراسة وفقًا لمتغير تخصص العمل، حيث أن (49) من أفراد عينة الدّراسة يمثلون ما نسبته (17.6٪) من إجمالي أفراد عينة الدّراسة تخصص علوم سياسية، في حين وجد أن (47) من أفراد عينة الدّراسة بنسبة(16.9٪) من إجمالي أفراد عينة الدّراسة تخصصهم علاقات عامة، ويظهر أن (43) من أفراد عينة الدّراسة بنسبة(15.5٪) من إجمالي أفراد عينة الدّراسة تخصصهم تطوير إداري؛ بَيْنَمَا وجد أن تساوي أفراد الدّراسة الَّذين تخصصهم إِعْلَام والَّذِين تخصصهم شؤون إدارية ومالية وقَانُونية، وذَلِكَ بتكرار(38) يمثلون ما نسبته (13.7٪) من إجمالي أفراد عينة الدّراسة.

ثانياً: النّتائج المتعلقة بأسئلة الدّراسة:

السُؤَال الاول: ما مهام العلاقات العامة في تعزيز فاعلية العمل الدّبلوماسي؟

للتعرف عَلَى مهام العلاقات العامة فِي تعزيز فاعلية العمل الدّبلوماسي، تم حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب لاستجابات أفراد عينة الدّراسة لمحور مهام العلاقات العامة فِي تعزيز فاعلية العمل الدّبلوماسي، وجاءت النّتائج كما يوضحها الجدول التالي:

**جدول رقم (12)**

**استجابات أفراد عينة الدّراسة عَلَى العبارات المتعلقة بمهام العلاقات العامة فِي تعزيز فاعلية العمل الدّبلوماسي، مرتبة تنازليًا حسب أعلى متوسط حسابي، وأقل انحراف معياري فِي حالة تساوي المتوسط الحسابي**

| م | العبارة | | درجة الموافقة | | | | | المتوسط | الانحراف المعياري | الاختبارات الإحصائية | | الترتيب الكلي |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | غير موافق بشدة | غير موافق | محايد | موافق | موافق بشدة | | | كا2 لحسن المطابقة | | |
| | | | | | | | | | | القيمة | الاحتمالية | |
| 1 | توحيد الاتجاهات والقناعات فِي العمل الدّبلوماسي. | ك | 5 | 7 | 52 | 91 | 123 | 4.15 | 0.93 | 193.0 | 0.00 | 9 |
| | | % | 1.8 | 2.5 | 18.7 | 32.7 | 44.2 | | | | | |
| 2 | التعريف بجهود الوزارة عبر وسائل الإعلام الرّسمية. | ك | 3 | 3 | 34 | 116 | 122 | 4.26 | 0.80 | 252.8 | 0.00 | 1 |
| | | % | 1.1 | 1.1 | 12.2 | 41.7 | 43.9 | | | | | |
| 3 | التفاعل الإيجابي | ك | 3 | 1 | 47 | 103 | 124 | 4.24 | 0.82 | 229.3 | 0.00 | 4 |

| م | العبارة | | درجة الموافقة | | | | | المتوسط | الانحراف المعياري | الاختبارات الإحصائية | | الترتيب الكلي |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | غير موافق بشدة | غير موافق | محايد | موافق | موافق بشدة | | | كا2 لحسن المطابقة | | |
| | | | | | | | | | | القيمة | الاحتمالية | |
| | مع الأحداث واهتمامات النّاس ورغباتهم، بما لا يتعارض مع الأنظمة والقوانين. | % | 1.1 | 0.4 | 16.9 | 37.1 | 44.6 | | | | | |
| 4 | العمل عَلَى تكوين رأي إيجابي تجاه الوزارة. | ك | 2 | 4 | 40 | 110 | 122 | 4.24 | 0.80 | 236.5 | 0.00 | 3 |
| | | % | 0.7 | 1.4 | 14.4 | 39.6 | 43.9 | | | | | |
| 5 | تقديم الاستشارات الَّتِي تساعد الوزارة عَلَى تنفيذ برامجها والتخطيط لمشاريعها. | ك | 6 | 5 | 45 | 108 | 114 | 4.15 | 0.91 | 203.0 | 0.00 | 10 |
| | | % | 2.2 | 1.8 | 16.2 | 38.8 | 41.0 | | | | | |
| 6 | تُعرِف بأنشطة | ك | 5 | 7 | 40 | 108 | 118 | 4.18 | 0.90 | 212.3 | 0.00 | 6 |

| م | العبارة | | درجة الموافقة | | | | | المتوسط | الانحراف المعياري | الاختبارات الإحصائية | | الترتيب الكلي |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | غير موافق بشدة | غير موافق | محايد | موافق | موافق بشدة | | | كا2 لحسن المطابقة | | |
| | | | | | | | | | | القيمة | الاحتمالية | |
| | الوزارة المقدمة للمواطن وبمدى إسهام وسائل الإعلام في تغطية الأنشطة. | % | 1.8 | 2.5 | 14.4 | 38.8 | 42.4 | | | | | |
| 7 | تنظيم الفعاليات من المؤتمرات والمعارض والندوات والاحتفالات. | ك | 5 | 3 | 39 | 113 | 118 | 4.21 | 0.85 | 230.1 | 0.00 | 5 |
| | | % | 1.8 | 1.1 | 14.0 | 40.6 | 42.4 | | | | | |
| 8 | الإشراف العام عَلَى المراسم واستقبال الضّيوف من الدّول العربية والأجنبية. | ك | 1 | 3 | 40 | 117 | 117 | 4.24 | 0.76 | 243.4 | 0.00 | 2 |
| | | % | 0.4 | 1.1 | 14.4 | 42.1 | 42.1 | | | | | |
| 9 | تنسيق الجهود | ك | 6 | 2 | 50 | 103 | 117 | 4.16 | 0.89 | 204.7 | 0.00 | 7 |

| م | العبارة | | درجة الموافقة | | | | | المتوسط | الانحراف المعياري | الاختبارات الإحصائية | | الترتيب الكلي |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | غير موافق بشدة | غير موافق | محايد | موافق | موافق بشدة | | | كا2 لحسن المطابقة | | |
| | | | | | | | | | | القيمة | الاحتمالية | |
| | الإعلامية المشتركة بين الوزارة والسفارات الأجنبية. | % | 2.2 | 0.7 | 18.0 | 37.1 | 42.1 | | | | | |
| 10 | إعداد الدّراسات والأبحاث المتعلقة بمجال عمل الوزارة، والإشراف عَلَى إعدادها وتوزيعها. | ك | 7 | 4 | 50 | 95 | 122 | 4.15 | 0.94 | 198.2 | 0.00 | 8 |
| | | % | 2.5 | 1.4 | 18.0 | 34.2 | 43.9 | | | | | |
| 11 | إعداد برامج الإرشاد والتوجيه والتثقيف وعقد النّدوات والمحاضرات لمنتسبي الوزارة. | ك | 4 | 8 | 56 | 101 | 109 | 4.09 | 0.91 | 177.0 | 0.00 | 11 |
| | | % | 1.4 | 2.9 | 20.1 | 36.3 | 39.2 | | | | | |
| المتوسط العام للمحور | | | | | | | | 4.19 | 0.58 | | | |

يتضح من خلال الجدول السّابق ما يلي:

يتضح في محور (مهام العلاقات العامة في تعزيز فاعلية العمل الدّبلوماسي) أن هناك توافقاً في درجة إجابة أفراد الدّراسة عَلَى محور مهام العلاقات العامة في تعزيز فاعلية العمل الدّبلوماسي، فنجد أن متوسطات إجاباتهم تراوحت ما بين (4.09 إلَى 4.26) حيث جاءت إجابة أفراد الدّراسة عَلَى (5) فقرات من المحور وهى عَلَى التوالي الفقرات رقم (2-8-4-3-7) بدرجة "موافق بشدة" بمتوسطات حسابية تراوحت بين (4.21 إلَى 4.26) وهى متوسطات تقع بالفئة الخامسة من فئات المقياس الخماسي، وتشير إلَى درجة موافق بشدة، بَيْنَمَا جاءت إجابة أفراد الدّراسة عَلَى (6) فقرات من المحور وهى الفقرات رقم (6-9-10-1-5-11) بمتوسطات حسابية تتراوح من (4.09-4.18) وهى متوسطات تقع في الفئة (الرابعة) من فئات المقياس المتدرج الخماسي التي تشير إلَى درجة (موافق)عَلَى أداة الدّراسة.

كما يتضح من خلال النّتائج بالجدول السّابق أن جميع قيم مستوى الدّلالة الخاص باختبار مربع كاي (chi-square) لكل عبارة من عبارات المحور دالة عند مستوى (0.05) فأقل، أو بمعنى أدق أن هناك تباينًا في آراء أفراد مجتمع الدّراسة حول الدّرجات الخمسة للمقياس.

وقد تم ترتيب عبارات محور مهام العلاقات العامة في تعزيز فاعلية العمل الدّبلوماسي تنازليًا وفقًا لأعلى قيم للمتوسط الحسابي، ووفقًا لأقل قيم للانحراف المعياري عند تساوي قيم المتوسط كما يلي:

1- جاءت العبارة رقم (2) وهي "التعريف بجهود الوزارة عبر وسائل الإعلام الرّسمية" بالمرتبة الأولى بين العبارات المتعلقة بمهام العلاقات العامة في تعزيز فاعلية العمل الدّبلوماسي بدرجة "موافق بشدة" بمتوسط حسابي (4.26 من 5)، وانحراف معياري (0.80)، ويعزو الباحث هَذِهِ النّتيجة إلَى أهمية دور الإعلام الرّسمي، حيث إنه أهم وسيلة من وسائل التأثير الجماهيري، وتؤدي دورًا مهمًا عبر التاريخ في حياة المجتمعات الإنسانية، ويمثل التعريف بجهود الوزارة عبر وسائل الإعلام الرّسمية أهم مهام العلاقات العامة في تعزيز فاعلية العمل الدّبلوماسي.

2- جاءت العبارة رقم (2) وهي "الإشراف العام عَلَى المراسم واستقبال الضّيوف من الدّول العربية والأجنبية" بالمرتبة الثّانية بين العبارات المتعلقة بمهام العلاقات العامة في تعزيز فاعلية العمل الدّبلوماسي بدرجة "موافق بشدة" بمتوسط حسابي (4.26 من 5)، وانحراف معياري (0.80)، ويعزو الباحث هَذِهِ النّتيجة إلَى أن الزّيارات الرّسمية للضيوف من الدّول العربية والأجنبية ترتبط دائمًا بأهمية الأعباء الملقاة عَلَى عاتق القائمين عَلَى الترتيبات الخاصّة بالزيارات عَلَى كافة المستويات من وإلى الدّولة أو زيارة نظرائهم في دولة أخرى.، وعلى هَذَا فإن الإشراف العام عَلَى المراسم واستقبال الضّيوف من الدّول العربية والأجنبية تعد من أهم مهام العلاقات العامة في تعزيز فاعلية العمل الدّبلوماسي.

3- جاءت العبارة رقم (4) وهي "العمل عَلَى تكوين رأي إيجابي تجاه الوزارة" بالمرتبة الثّالثة بين العبارات المتعلقة بمهام العلاقات العامة في تعزيز فاعلية العمل الدّبلوماسي بدرجة "موافق بشدة" بمتوسط حسابي (4.24 من 5)، وانحراف معياري (0.80)، ويعزو الباحث هَذِهِ النّتيجة إلَى أن العلاقات العامة دائمًا تعمل عَلَى استقطاب الأفراد المؤهلين في مجال المعلومات لدورهم الأساسي في مجال جمع وتنظيم

وتخزين وبث واسترجاع المعلومات، ومنها المعلومات الخاصَّة بالوزارة، ومن هنا فإن أفراد الدّراسة موافقون بشدة عَلَى أن العمل عَلَى تكوين رأي إيجابي تجاه الوزارة هِيَ إحدى مهام العلاقات العامة فِي تعزيز فاعلية العمل الدّبلوماسي.

وتختلف هَذِهِ النّتيجة مع ما جاءت بِهِ نتائج دراسة مُعظم ثالث (2012م) التي توصلت إِلَى أن العلاقات العامة تحظى باحترام شديد من قبل الموظفين إلا أنها لا تقوم بدورها عَلَى الوجه الأكمل، ولا تحظى بعناية من الإدارة العليا فِي المؤسسات الحكومية.

4- جاءت العبارة رقم (3) وهي "التفاعل الإيجابي مع الأحداث واهتمامات النّاس ورغباتهم، بما لا يتعارض مع الأنظمة والقوانين" بالمرتبة الرّابعة بين العبارات المتعلقة بمهام العلاقات العامة فِي تعزيز فاعلية العمل الدّبلوماسي بدرجة "موافق بشدة" بمتوسط حسابي (4.24 من 5)، وانحراف معياري (0.82)، ويعزو الباحث هَذِهِ النّتيجة إِلَى أن مهمة العلاقات العامة وصفت بأنها كسب الرّضا واستمالة النّاس وإقناعهم وبخاصَّة مع بروز الأزمات الضّاغطة الَّتِي تتطلب اتخاذ إجراءات سريعة وقرارات عاجلة ليكون دورها الوسيط بين الجمهور وصاحب القرار والعمل عَلَى إقناع النّاس بضرورة تفهم الظّروف والتعاون مع المسؤولين لغايات المصالح العليا.

5- وجاءت بالمرتبة الخامسة العبارة رقم (7) وهي "تنظيم الفاعليات من المؤتمرات والمعارض والندوات والاحتفالات" بالمرتبة الخامسة بين العبارات المتعلقة بمهام العلاقات العامة فِي تعزيز فاعلية العمل الدّبلوماسي بدرجة "موافق بشدة" بمتوسط حسابي (4.21 من 5)، وانحراف معياري (0.85)، ويعزو الباحث هَذِهِ النّتيجة إِلَى أن إعداد الفعاليات من مؤتمرات ومعارض وندوات تتطلب تشكيل لجنة تحضيرية تتفرع مِنْهَا عدة لجان يكون دور العلاقات العامة فِيهَا الإشراف عَلَى توجيه الدّعوات والتأكيد عَلَى المشاركة بعد الحصول عَلَى معلومات عن شخصيات الزّوار وبرامج الزّيارة ومواعيد السّفر وتوفير وسائط النّقل وإعداد النّشرات التعريفية لتقديم المعلومات الكافية للزائر.

6- جاءت العبارة رقم (6) وهي "تُعرف بأنشطة الوزارة المقدمة للمواطن وبمدى إسهام وسائل الإعلام فِي تغطية الأنشطة" بالمرتبة السّادسة بين العبارات المتعلقة بمهام العلاقات العامة فِي تعزيز فاعلية العمل الدّبلوماسي بدرجة "موافق" بمتوسط حسابي (4.18 من 5)، وانحراف معياري (0.90).

7- جاءت العبارة رقم (9) وهي "تنسيق الجهود الإعلامية المشتركة بين الوزارة والسفارات الأجنبية" بالمرتبة السّابعة بين العبارات المتعلقة بمهام العلاقات العامة فِي تعزيز فاعلية العمل الدّبلوماسي بدرجة "موافق" بمتوسط حسابي (4.16 من 5)، وانحراف معياري (0.89).

8- جاءت العبارة رقم (10) وهي "إعداد الدّراسات والأبحاث المتعلقة بمجال عمل الوزارة، والإشراف عَلَى إعدادها وتوزيعها" بالمرتبة الثّامنة بين العبارات المتعلقة بمهام العلاقات العامة فِي تعزيز فاعلية العمل الدّبلوماسي بدرجة "موافق" بمتوسط حسابي (4.15 من 5)، وانحراف معياري (0.94).

9- جاءت العبارة رقم (1) وهي "توحيد الاتجاهات والقناعات فِي العمل الدّبلوماسي" بالمرتبة التاسعة بين العبارات المتعلقة بمهام العلاقات العامة فِي تعزيز فاعلية العمل الدّبلوماسي بدرجة "موافق" بمتوسط حسابي (4.15 من 5)، وانحراف معياري (0.93).

10- جاءت العبارة رقم (5) وهي "تقديم الاستشارات الَّتِي تساعد الوزارة عَلَى تنفيذ برامجها والتخطيط لمشاريعها" بالمرتبة العاشرة بين العبارات المتعلقة بمهام العلاقات العامة فِي تعزيز فاعلية العمل الدّبلوماسي بدرجة "موافق" بمتوسط حسابي (4.15 من 5)، وانحراف معياري (0.91).

11- جاءت العبارة رقم (11) وهي "إعداد برامج الإرشاد والتوجيه والتثقيف وعقد النّدوات والمحاضرات لمنتسبي الوزارة" بالمرتبة الحادية عشرة بين العبارات المتعلقة بمهام العلاقات العامة فِي تعزيز فاعلية العمل الدّبلوماسي بدرجة "موافق " بمتوسط حسابي (4.09 من 5)، وانحراف معياري (0.91).

ونستخلص من الجدول السّابق أن آراء عينة الدّراسة حول محور (مهام العلاقات العامة فِي تعزيز فاعلية العمل الدّبلوماسي) جاءت بدرجة (موافق) وبمتوسط (4.19 من 5) وهذا يعني أن أفراد العينة موافقون على الدور الذي تقوم به العلاقات العامة في تعزيز فاعلية العمل الدبلوماسي. هذا المتوسط يقع فِي الفئة الرّابعة من فئات مقياس ليكرت الخماسي (من 3.41 إِلَى أقل من 4.20) وهي الفئة الَّتِي تشير إِلَى خيار موافق عَلَى أداة الدّراسة، ويعزو الباحث هَذِهِ النّتيجة إِلَى الأهمية البالغة للعلاقات العامة فِي النّظم الإدارية الحديثة، حيث تسند إليها أدوار حيوية تتعلق بإبراز الصّورة المشرفة للعمل الدّبلوماسي وما يقدمه للمجتمع من خدمات، بالإضافة إِلَى أنها حلقة اتصال وتواصل وأداة تفاعل نشطة داخل المؤسسات وخارجها، فنجاح أي مؤسسة، سواء أكانت حكومية أو أهلية لا يتوقف عَلَى ما تحققه من إنجاز إذا لم تتمكن من إبراز هَذَا الإنجاز إِلَى جمهورها والمتعاملين معها من خلال عرض الخدمات المقدمة وبرامج التطوير، وهَذِهِ المهمة يتحملها رجال العلاقات العامة بما لديهم من خبرات متميزة وإمكانات. وأهم مهام العلاقات العامة فِي تعزيز فاعلية العمل الدّبلوماسي ما يلي: التعريف بجهود الوزارة عبر وسائل الإعلام الرّسمي، والإشراف العام عَلَى المراسم واستقبال الضّيوف من الدّول العربية والأجنبية، والعمل عَلَى تكوين رأي إيجابي تجاه الوزارة، والتفاعل الإيجابي مع الأحداث واهتمامات النّاس ورغباتهم، بما لا يتعارض مع الأنظمة والقوانين، وتنظيم الفعاليات من المؤتمرات والمعارض والندوات والاحتفالات، وتُعرِف بأنشطة الوزارة المقدمة للمواطن وبمدى إسهام وسائل الإعلام فِي تغطية الأنشطة.

وتتفق نتائج هَذِهِ الدّراسة مع ما جاءت بِهِ نتائج دراسة فاطمة آدم (2013م) التي توصلت إِلَى التركيز الإيجابي للسفارة والقنصلية المصرية عَلَى الكادر البشري المؤهل علميًا وثقافيًا، وكذَلِكَ التنسيق المتواصل بين العمل الدّبلوماسي والعلاقات العامة.

كذَلِكَ تتفق مع نتائج دراسة وليد خلف الله (2013م) التي كان من أهم نتائجها أن إجابات المبحوثين أظهرت درجة اهتمام السّفارات العربية والأجنبية بوجود جهاز علاقات عامة متخصص لممارسة أنشطة

العلاقات العامة، كذَلِكَ بينت النّتائج أن السّفارات تقدر طبيعة مهنة العلاقات العامة، وذَلِكَ باعتبار أن العلاقات العامة والدبلوماسية وجهان لعملة واحدة.

السُؤَال الثّاني: ما الأساليب الَّتِي يمكن أن تستخدمها العلاقات العامة لتعزيز فاعلية العمل الدّبلوماسي؟

للتعرف عَلَى الأساليب الَّتِي يمكن أن تستخدمها العلاقات العامة لتعزيز فاعلية العمل الدّبلوماسي، تم حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب لاستجابات أفراد عينة الدّراسة لمحور الأساليب الَّتِي يمكن أن تستخدمها العلاقات العامة لتعزيز فاعلية العمل الدّبلوماسي، وجاءت النّتائج كما يوضحها الجدول التالي:

**جدول رقم (13)**

**استجابات أفراد عينة الدّراسة عَلَى العبارات المتعلقة الأساليب الَّتِي يمكن أن تستخدمها العلاقات العامة لتعزيز فاعلية العمل الدّبلوماسي، مرتبة تنازليًا حسب أعلى متوسط حسابي، وأقل انحراف معياري فِي حالة تساوي المتوسط الحسابي**

| م | العبارة | | درجة الموافقة | | | | | المتوسط | الانحراف المعياري | الاختبارات الإحصائية | | الترتيب الكلي |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | غير موافق بشدة | غير موافق | محايد | موافق | موافق بشدة | | | كا2 لحسن المطابقة | | |
| | | | | | | | | | | القيمة | الاحتمالية | |
| 1 | الأسلوب الإعلامي؛ لتوعية المواطنين بالنشاطات والعلاقات الخارجية. | ك | 3 | 10 | 57 | 100 | 108 | 4.08 | 0.91 | 172.0 | 0.00 | 10 |
| | | % | 1.1 | 3.6 | 20.5 | 36.0 | 38.8 | | | | | |
| 2 | الأسلوب | ك | 2 | 8 | 51 | 113 | 104 | 4.11 | 0.85 | 194.2 | 0.00 | 9 |

| م | العبارة | | درجة الموافقة | | | | | المتوسط | الانحراف المعياري | الاختبارات الإحصائية كا2 لحسن المطابقة | | الترتيب الكلي |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | غير موافق بشدة | غير موافق | محايد | موافق | موافق بشدة | | | القيمة | الاحتمالية | |
| | التفسيري للسياسات والقرارات المختلفة؛ بتقديم رؤية لانتهاج سياسة معينة. | % | 0.7 | 2.9 | 18.3 | 40.6 | 37.4 | | | | | |
| 3 | توضيح سياسات وقرارات الوزارة وتقديم براهينها وأدلتها | ك | 3 | 6 | 53 | 108 | 108 | 4.12 | 0.87 | 192.9 | 0.00 | 8 |
| | | % | 1.1 | 2.2 | 19.1 | 38.8 | 38.8 | | | | | |
| 4 | عمل الدّراسات الَّتِي تبحث فِي نتائج سياسات وخطط الوزارة الحالية. | ك | 5 | 6 | 38 | 112 | 117 | 4.19 | 0.88 | 220.9 | 0.00 | 7 |
| | | % | 1.8 | 2.2 | 13.7 | 40.3 | 42.1 | | | | | |
| 5 | توفير قواعد | ك | 2 | 6 | 41 | 97 | 132 | 4.26 | 0.84 | 235.6 | 0.00 | 2 |

| م | العبارة | | درجة الموافقة | | | | | المتوسط | الانحراف المعياري | الاختبارات الإحصائية كا2 لحسن المطابقة | | الترتيب الكلي |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | غير موافق بشدة | غير موافق | محايد | موافق | موافق بشدة | | | القيمة | الاحتمالية | |
| | بيانات متكاملة متطورة لأنشطة الوزارة وقنصلياتها بجميع الدّول. | % | 0.7 | 2.2 | 14.7 | 34.9 | 47.5 | | | | | |
| 6 | حفظ وتصنيف الوثائق الرّسمية، والقرارات والتصريحات الرّسمية الَّتِي تتعلق بمواقف الوزارة. | ك | 5 | 8 | 39 | 97 | 129 | 4.21 | 0.92 | 219.5 | 0.00 | 5 |
| | | % | 1.8 | 2.9 | 14.0 | 34.9 | 46.4 | | | | | |
| 7 | استقبال الوفود الرّسمية ومرافقتها وتسهيل إجراءات إقامتها فِي البلد. | ك | 3 | 4 | 34 | 95 | 142 | 4.33 | 0.83 | 268.2 | 0.00 | 1 |
| | | % | 1.1 | 1.4 | 12.2 | 34.2 | 51.1 | | | | | |
| 8 | تسهيل مهمات | ك | 5 | 4 | 45 | 91 | 133 | 4.23 | 0.90 | 226.2 | 0.00 | 3 |

| م | العبارة | | درجة الموافقة | | | | | المتوسط | الانحراف المعياري | الاختبارات الإحصائية كا2 لحسن المطابقة | | الترتيب الكلي |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | غير موافق بشدة | غير موافق | محايد | موافق | موافق بشدة | | | القيمة | الاحتمالية | |
| | الصّحافيين والإعلاميين، وتنظيم المؤتمرات، وتهيئة الأجواء المناسبة لَهَا. | % | 1.8 | 1.4 | 16.2 | 32.7 | 47.8 | | | | | |
| 9 | استخدام وسائل التواصل الاجتماعي لتوجيه اتجاهات الرّأي العام. | ك | 5 | 11 | 38 | 86 | 138 | 4.23 | 0.95 | 226.1 | 0.00 | 4 |
| | | % | 1.8 | 4.0 | 13.7 | 30.9 | 49.6 | | | | | |
| 10 | التفاعل مع القنصليات والسفارات الخارجية لتقريب وجهات النّظر. | ك | 7 | 5 | 46 | 90 | 130 | 4.19 | 0.95 | 211.0 | 0.00 | 6 |
| | | % | 2.5 | 1.8 | 16.5 | 32.4 | 46.8 | | | | | |
| **المتوسط العام للمحور** | | | | | | | | **4.20** | **0.57** | | | |

ويظهر الجدول أن آراء عينة الدراسة جاء بدرجة ( موافق بشدة) للمحور (الأساليب الَّتِي يمكن أن تستخدمها العلاقات العامة لتعزيز فاعلية العمل الدّبلوماسي) وبمتوسط (4.20 من 5). وفئته هي الخامسة من فئات مقياس ليكرت الخماسي (من 4.20 إِلَى 5) وهي الفئة الَّتِي تشير إِلَى خيار موافق بشدة عَلَى أداة

الدّراسة، وبهذه النتيجة يتضح موافقة أفراد عينة الدراسة على الأساليب المستخدمة من قبل العلاقات العامة لتعزيز فاعلية العمل الدبلوماسي، وهذه النتيجة يعزوها الباحث لتطور وزياد الحاجة إلى العلاقات العامة نتيجة التطور التكنولوجي، والسياسي، والاقتصادي الذي طرأ على العلاقات الدولية، فشهدت زيادة في تطوير وظائفها، وتوظيف عناصر متطور للعمل بها، وهو ما يؤكد فعاليتها في المنظمات، خاصة الدبلوماسية منها، التي تعد من أهم وسائل الاتصال والتفاهم بين المجتمعات البشرية، وتتلخص أهم الطرق والأساليب التي تستخدمها العلاقات العامة لتعزيز فاعلية العمل الدبلوماسي في: استقبال الوفود الرّسمية ومرافقتها وتسهيل إجراءات إقامتها في البلد، وتوفير قواعد بيانات متكاملة متطورة لأنشطة الوزارة وقنصلياتها بجميع الدّول، وتسهيل مهمات الصّحافيين والإعلاميين، وتنظيم المؤتمرات، وتهيئة الأجواء المناسبة لَهَا، واستخدام وسائل التواصل الاجتماعي لتوجيه اتجاهات الرّأي العام، وحفظ وتصنيف الوثائق الرّسمية، والقرارات والتصريحات الرّسمية الَّتِي تتعلق بمواقف الوزارة، والتفاعل مع القنصليات والسفارات الخارجية لتقريب وجهات النّظر.

كما يتضح من خلال النّتائج بالجدول السّابق أن جميع قيم مستوى الدّلالة الخاصة باختبار مربع كاي (chi-square) لكل عبارة من عبارات المحور دالة عند مستوى (0.05) فأقل، أو بمعنى أدق أن هناك تباينًا في آراء أفراد مجتمع الدّراسة حول الدّرجات الخمسة للمقياس.

كما تم ترتيب عبارات محور الأساليب الَّتِي يمكن أن تستخدمها العلاقات العامة لتعزيز فاعلية العمل الدّبلوماسي تنازليًا وفقًا لأعلى قيم للمتوسط الحسابي، ووفقًا لأقل قيم للانحراف المعياري عند تساوي قيم المتوسط كما يلي:

1- جاءت العبارة رقم (7) وهي "استقبال الوفود الرّسمية ومرافقتها وتسهيل إجراءات إقامتها في البلد" بالمرتبة الأولى بين العبارات المتعلقة بالأساليب الَّتِي يمكن أن تستخدمها العلاقات العامة لتعزيز فاعلية العمل الدّبلوماسي بدرجة "موافق بشدة" بمتوسط حسابي (4.33 من 5)، وانحراف معياري (0.83)، ويعزو الباحث هَذِهِ النّتيجة إِلَى أن استقبال الوفود الرّسمية يمثل أهمية كبرى للدولة المضيفة، حيث إنها بالإضافة إِلَى كونها تعكس الوجه المشرق للمجتمع في مختلف الأبعاد.

2- جاءت العبارة رقم (5) وهي "توفير قواعد بيانات متكاملة متطورة لأنشطة الوزارة وقنصلياتها بجميع الدّول" بالمرتبة الثّانية بين العبارات المتعلقة بالأساليب الَّتِي يمكن أن تستخدمها العلاقات العامة لتعزيز فاعلية العمل الدّبلوماسي بدرجة "موافق بشدة" بمتوسط حسابي (4.26 من 5)، وانحراف معياري (0.84)، ويعزو الباحث هَذِهِ النّتيجة إِلَى أن العلاقات العامة في العمل الدّبلوماسي لَهَا طابع خدمي، حيث إنها تمثل الجهاز التنفيذي للسياسة العامة للحكومة، وتسعى إِلَى توعية الجماهير وإرشادهم وكسب تأييدهم، ودفعهم لقبول وتنفيذ السّياسات والتشريعات الحكومية؛ ولذَلِكَ فإن توفير قواعد بيانات متكاملة متطورة لأنشطة الوزارة وقنصلياتها بجميع الدّول تمثل أحد الأساليب الَّتِي يمكن أن تستخدمها العلاقات العامة لتعزيز فاعلية العمل الدّبلوماسي.

3- جاءت العبارة رقم (8) وهي "تسهيل مهمات الصّحافيين والإعلاميين، وتنظيم المؤتمرات، وتهيئة الأجواء المناسبة لَهَا" بالمرتبة الثّالثة بين العبارات المتعلقة بالأساليب الَّتِي يمكن أن تستخدمها العلاقات العامة لتعزيز فاعلية العمل الدّبلوماسي بدرجة "موافق بشدة" بمتوسط حسابي (4.23 من 5)، وانحراف معياري (0.90)، ويعزو الباحث هَذِهِ النّتيجة إِلَى أن الاحتكاك الإيجابي بين المشاركين فِي المؤتمرات والشعب المضيف فِي شتى المرافق سوف يعزز من حضور هَذَا الشّعب، وهَذِهِ الدّولة فِي ذاكرة المشاركين؛ مما سيترك قطعًا انطباعًا إيجابيًا سيقوم المشاركين بالتحدث عنه لدى عودتهم إِلَى بلدانهم، وفى مجتمعاتهم الخاصَّة، لذَلِكَ تسهيل مهمات الصّحافيين والإعلاميين، وتنظيم المؤتمرات، وتهيئة الأجواء المناسبة لَهَا تمثل أحد الأساليب الَّتِي يمكن أن تستخدمها العلاقات العامة لتعزيز فاعلية العمل الدّبلوماسي.

4- جاءت العبارة رقم (9) وهي "استخدام وسائل التواصل الاجتماعي لتوجيه اتجاهات الرّأي العام" بالمرتبة الرّابعة بين العبارات المتعلقة بالأساليب الَّتِي يمكن أن تستخدمها العلاقات العامة لتعزيز فاعلية العمل الدّبلوماسي بدرجة "موافق بشدة" بمتوسط حسابي (4.23 من 5)، وانحراف معياري (0.95)، وهَذَا يعنى موافقة أفراد الدّراسة بشدة عَلَى أن استخدام وسائل التواصل الاجتماعي لتوجيه اتجاهات الرّأي العام هِيَ أحد الأساليب الَّتِي يمكن أن تستخدمها العلاقات العامة لتعزيز فاعلية العمل الدّبلوماسي.

5- جاءت العبارة رقم (6) وهي "حفظ وتصنيف الوثائق الرّسمية، والقرارات والتصريحات الرّسمية الَّتِي تتعلق بمواقف الوزارة" بالمرتبة الخامسة بين العبارات المتعلقة بالأساليب الَّتِي يمكن أن تستخدمها العلاقات العامة لتعزيز فاعلية العمل الدّبلوماسي بدرجة "موافق بشدة" بمتوسط حسابي (4.21 من 5)، وانحراف معياري (0.92)، وهَذَا يدل عَلَى موافقة أفراد الدّراسة بشدة عَلَى أن حفظ وتصنيف الوثائق الرّسمية، والقرارات والتصريحات الرّسمية تمثل أحد الأساليب الَّتِي يمكن أن تستخدمها العلاقات العامة لتعزيز فاعلية العمل الدّبلوماسي.

6- جاءت العبارة رقم (10) وهي "التفاعل مع القنصليات والسفارات الخارجية لتقريب وجهات النّظر" بالمرتبة السّادسة بين العبارات المتعلقة بالأساليب الَّتِي يمكن أن تستخدمها العلاقات العامة لتعزيز فاعلية العمل الدّبلوماسي بدرجة "موافق" بمتوسط حسابي (4.19 من 5)، وانحراف معياري (0.95).

7- جاءت العبارة رقم (4) وهي "عمل الدّراسات الَّتِي تبحث فِي نتائج سياسات وخطط الوزارة الحالية" بالمرتبة السّابعة بين العبارات المتعلقة بالأساليب الَّتِي يمكن أن تستخدمها العلاقات العامة لتعزيز فاعلية العمل الدّبلوماسي بدرجة "موافق" بمتوسط حسابي (4.19 من 5)، وانحراف معياري (0.88).

8- جاءت العبارة رقم (3) وهي "توضيح سياسات وقرارات الوزارة وتقديم براهينها وأدلتها" بالمرتبة الثّامنة بين العبارات المتعلقة بالأساليب الَّتِي يمكن أن تستخدمها العلاقات العامة لتعزيز فاعلية العمل الدّبلوماسي بدرجة "موافق" بمتوسط حسابي (4.12 من 5)، وانحراف معياري (0.87).

9- جاءت العبارة رقم (2) وهي "الأسلوب التفسيري للسياسات والقرارات المختلفة؛ بتقديم رؤية لانتهاج سياسة معينة" بالمرتبة التاسعة بين العبارات المتعلقة بالأساليب الَّتِي يمكن أن تستخدمها العلاقات العامة لتعزيز فاعلية العمل الدّبلوماسي بدرجة "موافق" بمتوسط حسابي (4.11 من 5)، وانحراف معياري (0.85). ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن شرح وإيضاح السياسات والقرارات المختلفة خاصة المفاجئة منها خاصة للجهات ذات المصالح المشتركة يؤدي إلى دعم وتعزيز العمل الدبلوماسي.

10- جاءت العبارة رقم (1) وهي "الأسلوب الإعلامي؛ لتوعية المواطنين بالنشاطات والعلاقات الخارجية" بالمرتبة العاشرة بين العبارات المتعلقة بالأساليب الَّتِي يمكن أن تستخدمها العلاقات العامة لتعزيز فاعلية العمل الدّبلوماسي بدرجة "موافق" بمتوسط حسابي (4.08 من 5)، وانحراف معياري (0.91).

يتضح فِي محور (الأساليب الَّتِي يمكن أن تستخدمها العلاقات العامة لتعزيز فاعلية العمل الدّبلوماسي) أن هناك توافقًا فِي درجة إجابة أفراد الدّراسة عَلَى محور الأساليب الَّتِي يمكن أن تستخدمها العلاقات العامة لتعزيز فاعلية العمل الدّبلوماسي فنجد أن متوسطات إجاباتهم تراوحت ما بين (4.08 إِلَى 4.33) حيث جاءت إجابة أفراد الدّراسة عَلَى (5) فقرات من المحور، وهى عَلَى التوالي الفقرات رقم (7-5-8-9-6) بدرجة "موافق بشدة" بمتوسطات حسابية تراوحت بين (4.21 إِلَى 4.33) وهى متوسطات تقع بالفئة الخامسة من فئات المقياس الخماسي، وتشير إِلَى درجة موافق بشدة، بَيْنَمَا جاءت إجابة أفراد الدّراسة عَلَى (5) فقرات من المحور وهى الفقرات رقم (10-4-3-2-1) بمتوسطات حسابية تتراوح من (4.08إلى4.19) وهى متوسطات تقع فِي الفئة (الرابعة) من فئات المقياس المتدرج الخماسي التي تشير إِلَى درجة (موافق)عَلَى أداة الدّراسة.

تتفق هَذِهِ النّتيجة مع نتائج دراسة (الأصم، 2015م) التي كشفت نتائجها أن السّفارات السّودانية موضع البحث قد عملت فعلًا عَلَى تدعيم النّشاط الدّبلوماسي وتقديم صورة طيبة بأنشطتها المقامة عن السّودان، وكشفت أيضًا وجود هيكل تنظيمي للسفارات يحقق أهداف أنشطة العلاقات العامة.

بَيْنَمَا اختلفت مع نتائج دراسة أنوشكا إ. ج (Anouska, E, G, 2003) التي توصلت إِلَى أن 60% من المنظمات يغلب عَلَيْهَا استخدام أساليب تقليدية فِي تصميم خططها الإعلامية والاتصالية تجاه الجمهور الخارجي، وأن (75%) من قيادات الإدارات العليا فِي العلاقات العامة لم يواكب التغيرات المستمرة فِي الأساليب الاتصالية والإدارية، وأن العجز فِي المخصصات المالية كان سببًا فِي عدم قدرة العلاقات العامة عَلَى التجديد.

السُؤَال الثّالث: ما المعوقات الَّتِي تحد من فاعلية العلاقات العامة فِي تعزيز العمل الدّبلوماسي؟

تم حساب التكرارات والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والرتب لاستجابات أفراد عينة الدراسة لمحور المعوقات التي تحد من فاعلية العلاقات العامة في تعزيز العمل الدبلوماسي، وذلك للتعرف على تلك المعوقات، وجاءت النّتائج كما يوضحها الجدول التالي:

**جدول رقم (14)**

**استجابات أفراد عينة الدّراسة عَلَى العبارات المتعلقة بالمعوقات الَّتِي تحد من فاعلية العلاقات العامة فِي تعزيز العمل الدّبلوماسي، مرتبة تنازليًا حسب أعلى متوسط حسابي، وأقل انحراف معياري فِي حالة تساوي المتوسط الحسابي**

| م | العبارة | | درجة الموافقة | | | | | المتوسط | الانحراف المعياري | الاختبارات الإحصائية | | الترتيب الكلي |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | غير موافق بشدة | غير موافق | محايد | موافق | موافق بشدة | | | كا2 لحسن المطابقة | | |
| | | | | | | | | | | القيمة | الاحتمالية | |
| 1 | عدم وجود معايير واضحة لاختيار العاملين الأكفاء فِي إدارة العلاقات العامة. | ك | 3 | 10 | 73 | 102 | 90 | 3.96 | 0.91 | 152.6 | 0.00 | 9 |
| | | % | 1.1 | 3.6 | 26.3 | 36.7 | 32.4 | | | | | |
| 2 | لا تتوافر لدى العاملين بالعلاقات العامة خلفية علمية مناسبة للعمل الدّبلوماسي. | ك | 5 | 10 | 54 | 115 | 94 | 4.02 | 0.92 | 173.5 | 0.00 | 8 |
| | | % | 1.8 | 3.6 | 19.4 | 41.4 | 33.8 | | | | | |
| 3 | ندرة التدريب لتطوير كوادر العلاقات العامة. | ك | 1 | 14 | 46 | 113 | 104 | 4.10 | 0.88 | 187.8 | 0.00 | 1 |
| | | % | 0.4 | 5.0 | 16.5 | 40.6 | 37.4 | | | | | |
| 4 | ضعف مشاركة | ك | 3 | 9 | 52 | 108 | 106 | 4.10 | 0.89 | 184.1 | 0.00 | 2 |

| م | العبارة | | درجة الموافقة | | | | | المتوسط | الانحراف المعياري | الاختبارات الإحصائية | | الترتيب الكلي |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | غير موافق بشدة | غير موافق | محايد | موافق | موافق بشدة | | | كا2 لحسن المطابقة | | |
| | | | | | | | | | | القيمة | الاحتمالية | |
| | العاملين في إدارة العلاقات العامة في عملية اتخاذ القرارات. | % | 1.1 | 3.2 | 18.7 | 38.8 | 38.1 | | | | | |
| 5 | عدم وضوح اختصاصات العاملين بالعلاقات العامة وتداخل المهام. | ك | 3 | 8 | 55 | 107 | 105 | 4.09 | 0.88 | 181.9 | 0.00 | 3 |
| | | % | 1.1 | 2.9 | 19.8 | 38.5 | 37.8 | | | | | |
| 6 | عدم وضع العلاقات العامة في مستوى إداري مناسب لقدراتها وخبراتها. | ك | 6 | 9 | 56 | 107 | 100 | 4.03 | 0.94 | 166.3 | 0.00 | 6 |
| | | % | 2.2 | 3.2 | 20.1 | 38.5 | 36.0 | | | | | |
| 7 | عدم توافر الموارد المالية لأنشطة ومهام العلاقات العامة بشكل كاف. | ك | 9 | 6 | 63 | 93 | 107 | 4.02 | 1.00 | 157.0 | 0.00 | 7 |
| | | % | 3.2 | 2.2 | 22.7 | 33.5 | 38.5 | | | | | |
| 8 | عدم الاستخدام الأمثل لوسائل الإعلام في تحقيق أهداف العلاقات العامة. | ك | 8 | 6 | 61 | 87 | 116 | 4.07 | 0.99 | 168.9 | 0.00 | 4 |
| | | % | 2.9 | 2.2 | 21.9 | 31.3 | 41.7 | | | | | |

| م | العبارة | | درجة الموافقة | | | | | المتوسط | الانحراف المعياري | الاختبارات الإحصائية | | الترتيب الكلي |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | غير موافق بشدة | غير موافق | محايد | موافق | موافق بشدة | | | كا2 لحسن المطابقة | | |
| | | | | | | | | | | القيمة | الاحتمالية | |
| 9 | عدم استخدام الموظفين للتكنولوجيا الحديثة في تسيير مهام وأنشطة العلاقات العامة. | ك | 8 | 13 | 49 | 97 | 111 | 4.04 | 1.01 | 160.2 | 0.00 | 5 |
| | | % | 2.9 | 4.7 | 17.6 | 34.9 | 39.9 | | | | | |
| 10 | عدم فهم الإدارة العليا لدور العلاقات العامة. | ك | 9 | 12 | 71 | 77 | 109 | 3.95 | 1.06 | 137.0 | 0.00 | 10 |
| | | % | 3.2 | 4.3 | 25.5 | 27.7 | 39.2 | | | | | |
| المتوسط العام للمحور | | | | | | | | 4.04 | 0.62 | | | |

يتضح من الجدول السّابق أن آراء عينة الدّراسة حول محور (المعوقات الَّتِي تحد من فاعلية العلاقات العامة بدورها في تعزيز العمل الدّبلوماسي) هيَ بدرجة (موافق) بمتوسط (4.04 من 5). وهو متوسط يقع في الفئة الرّابعة من فئات مقياس ليكرت الخماسي (من 3.41 إلَى 4.20) وهي الفئة الَّتِي تشير إلَى خيار موافق عَلَى أداة الدّراسة، وهَذِهِ النّتيجة توضح أن أفراد الدّراسة موافقون عَلَى وجود معوقات تحد من فاعلية عمل العلاقات العامة في العمل الدّبلوماسي، ويعزو الباحث هَذِهِ النّتيجة إلَى أن العولمة والثورة التكنولوجية أدت إلَى سرعة التغيير في مختلف مجالات الحياة اليومية والعلاقات الدّولية؛ مما حدا بالمجتمعات إلى التوسع وتوفير المعرفة، وسهولة الحصول عَلَى المعلومات، وذَلِكَ مكَّن المجتمعات والهيئات من إقامة علاقات طيبة بعضها مع بعض؛ مما أدى إلَى بروز أهمية العلاقات العامة في العمل الدّبلوماسي المعاصر في المجتمعات المتقاربة، إلا أنه يوجد بعض المعوقات الَّتِي تحد من فاعلية العلاقات العامة في تعزيز العمل الدّبلوماسي، ومن أبرز تِلْكَ المعوقات ندرة التدريب لتطوير كوادر العلاقات العامة، وضعف مشاركة العاملين في إدارة العلاقات العامة في عملية اتخاذ القرارات، وعدم وضوح اختصاصات العاملين بالعلاقات العامة وتداخل المهام، وعدم الاستخدام الأمثل لوسائل الإعلام في تحقيق أهداف العلاقات العامة، وعدم استخدام

الموظفين للتكنولوجيا الحديثة في تسيير مهام وأنشطة العلاقات العامة، وعدم وضع العلاقات العامة في مستوى إداري مناسب لقدراتها وخبراتها.

كما يتضح من خلال النّتائج بالجدول السّابق أن جميع قيم مستوى الدّلالة الخاص باختبار مربع كاي (chi-square) لكل عبارة من عبارات المحور دالة عند مستوى (0,05) فأقل، أو بمعنى أدق أن هناك تباينًا في آراء أفراد مجتمع الدّراسة حول الدّرجات الخمس للمقياس.

وتم ترتيب عبارات محور المعوقات الَّتي تحد من فاعلية العلاقات العامة في تعزيز العمل الدّبلوماسي تنازليًا وفقًا لأعلى قيم للمتوسط الحسابي، ووفقًا لأقل قيم للانحراف المعياري عند تساوي قيم المتوسط كما يلي:

1- جاءت العبارة رقم (3) وهي "ندرة التدريب لتطوير كوادر العلاقات العامة" بالمرتبة الأولى بين العبارات المتعلقة بالمعوقات الَّتي تحد من فاعلية العلاقات العامة في تعزيز العمل الدّبلوماسي بدرجة "موافق" بمتوسط حسابي (4.10 من 5)، وانحراف معياري (0.88)، وهَذَا يدل عَلَى أن ندرة التدريب لتطوير كوادر العلاقات العامة يمثل أهم وأبرز المعوقات الَّتي تحد من فاعليتها ودورها في تعزيز العمل الدّبلوماسي.

2- جاءت العبارة رقم (4) وهي "ضعف مشاركة العاملين في إدارة العلاقات العامة في عملية اتخاذ القرارات" بالمرتبة الثّانية بين العبارات المتعلقة بالمعوقات الَّتي تحد من فاعلية العلاقات العامة في تعزيز العمل الدّبلوماسي بدرجة "موافق" بمتوسط حسابي (4.10 من 5)، وانحراف معياري (0.89)، وهَذَا يشير إِلَى أن ضعف مشاركة العاملين في إدارة العلاقات العامة في عملية اتخاذ القرارات هِيَ أحد المعوقات الَّتي تحد من فاعليتها في العمل الدّبلوماسي.

3- جاءت العبارة رقم (5) وهي "عدم وضوح اختصاصات العاملين بالعلاقات العامة وتداخل المهام" بالمرتبة الثّالثة بين العبارات المتعلقة بالمعوقات الَّتي تحد من فاعلية العلاقات العامة بدورها في تعزيز العمل الدّبلوماسي بدرجة "موافق" بمتوسط حسابي (4.09 من 5)، وانحراف معياري (0.88)، وهَذَا يعنى أن أفراد الدّراسة موافقون عَلَى أن عدم وضوح اختصاصات العاملين بالعلاقات العامة وتداخل المهام تعد أحد المعوقات الَّتي تحد من فاعليتها في العمل الدّبلوماسي.

4- جاءت العبارة رقم (8) وهي "عدم الاستخدام الأمثل لوسائل الإعلام في تحقيق أهداف العلاقات العامة" بالمرتبة الرّابعة بين العبارات المتعلقة بالمعوقات الَّتي تحد من فاعلية العلاقات العامة في تعزيز العمل الدّبلوماسي بدرجة "موافق" بمتوسط حسابي (4.07 من 5)، وانحراف معياري (0.99)، وهَذَا يعنى موافقة أفراد الدّراسة عَلَى أن عدم الاستخدام الأمثل لوسائل الإعلام في تحقيق أهداف العلاقات العامة هِيَ أحد المعوقات الَّتي تحد من فاعليتها في العمل الدّبلوماسي.

5- جاءت العبارة رقم (9) وهي "عدم استخدام الموظفين للتكنولوجيا الحديثة في تسيير مهام وأنشطة العلاقات العامة" بالمرتبة الخامسة بين العبارات المتعلقة بالمعوقات الَّتي تحد من فاعلية العلاقات

العامة في تعزيز العمل الدّبلوماسي بدرجة "موافق" بمتوسط حسابي (4.04 من 5)، وانحراف معياري (1.01).

6- جاءت العبارة رقم (6) وهي "عدم وضع العلاقات العامة في مستوى إداري مناسب لقدراتها وخبراتها" بالمرتبة السّادسة بين العبارات المتعلقة بالمعوقات الَّتِي تحد من فاعلية العلاقات العامة في تعزيز العمل الدّبلوماسي بدرجة "موافق" بمتوسط حسابي (4.03 من 5)، وانحراف معياري (0.94).

7- جاءت العبارة رقم (7) وهي "عدم توافر الموارد المالية لأنشطة ومهام العلاقات العامة بشكل كافٍ" بالمرتبة السّابعة بين العبارات المتعلقة بالمعوقات الَّتِي تحد من فاعلية العلاقات العامة بدورها في تعزيز العمل الدّبلوماسي بدرجة "موافق" بمتوسط حسابي (4.02 من 5)، وانحراف معياري (1.00).

8- جاءت العبارة رقم (2) وهي "لا تتوافر لدى العاملين بالعلاقات العامة خلفية علمية مناسبة للعمل الدّبلوماسي" بالمرتبة الثّامنة بين العبارات المتعلقة بالمعوقات الَّتِي تحد من فاعلية العلاقات العامة في تعزيز العمل الدّبلوماسي بدرجة "موافق" بمتوسط حسابي (4.02 من 5)، وانحراف معياري (0.92).

9- جاءت العبارة رقم (1) وهي "عدم وجود معايير واضحة لاختيار العاملين الأكفاء في إدارة العلاقات العامة" بالمرتبة التاسعة بين العبارات المتعلقة بالمعوقات الَّتِي تحد من فاعلية العلاقات العامة في تعزيز العمل الدّبلوماسي بدرجة "موافق" بمتوسط حسابي (3.96 من 5)، وانحراف معياري (0.91).

10- جاءت العبارة رقم (10) وهي "عدم فهم الإدارة العليا لدور العلاقات العامة" بالمرتبة العاشرة بين العبارات المتعلقة بالمعوقات الَّتِي تحد من فاعلية العلاقات العامة في تعزيز العمل الدّبلوماسي بدرجة "موافق" بمتوسط حسابي (3.95 من 5)، وانحراف معياري (1.06).

يتضح في محور (المعوقات الَّتِي تحد من فاعلية العلاقات العامة في تعزيز العمل الدّبلوماسي) أن هناك توافقًا في درجة إجابة أفراد الدّراسة عَلَى محور المعوقات الَّتِي تحد من فاعلية العلاقات العامة بدورها في تعزيز العمل الدّبلوماسي فنجد أن متوسطات إجاباتهم تراوحت ما بين (3.95 إِلَى 4.10) حيث جاءت إجابة أفراد الدّراسة عَلَى (جميع فقرات المحور) بدرجة "موافق" بمتوسطات حسابية تراوحت بين (3.95 إِلَى 4.10) وهى متوسطات تقع بالفئة الرّابعة من فئات المقياس الخماسي وتشير إِلَى درجة موافق.

وقد اتفقت نتائج هَذِهِ الدّراسة مع ما جاءت بِهِ نتائج دراسة جي وزملائه (Jae & Others, 2006)، ودراسة جاكسون جلبرت (2009)، الَّتِي توصلت إِلَى أن عددًا من المتغيرات الطّارئة تؤثر في أنشطة العلاقات العامة، وأن أبرز المتغيرات الفردية تتمثل في العوامل المتعلقة بقدرات الفرد وخصائصه، ومنها مدى استعداد الممارسين لسمة "الإيثار" و"القدرة عَلَى التعامل مع المشكلات المعقدة"، واستخدام المعلومات، والأخلاق الشّخصية، بالإضافة إِلَى أن العلاقات العامة تواجه تحديات تغيير المهام والوظائف بسبب التطور المستمر في

نظريات الإدارة وأساليبها، وفي ضوء التطور التكنولوجي والمعلوماتي بما يفرض تغييرًا فِي الأسس والمبادئ الإدارية للمؤسسة.

السُؤَال الرّابع: ما وسائل التغلب عَلَى المعوقات الَّتِي تحد من فاعلية العلاقات العامة في العمل الدّبلوماسي؟

للتعرف عَلَى وسائل التغلب عَلَى المعوقات الَّتِي تحد من فاعلية العلاقات العامة في العمل الدّبلوماسي، تم حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب لاستجابات أفراد عينة الدّراسة لمحور وسائل التغلب عَلَى المعوقات الَّتِي تحد من فاعلية العلاقات العامة في العمل الدّبلوماسي، وجاءت النّتائج كما يوضحها الجدول التالي:

**جدول رقم (15)**

**استجابات أفراد عينة الدّراسة عَلَى العبارات المتعلقة بوسائل التغلب عَلَى المعوقات الَّتِي تحد من فاعلية العلاقات العامة في العمل الدّبلوماسي، مرتبة تنازليًا حسب أعلى متوسط حسابي، وأقل انحراف معياري في حالة تساوي المتوسط الحسابي**

| م | العبارة | | درجة الموافقة | | | | | المتوسط | الانحراف المعياري | الاختبارات الإحصائية | | الترتيب الكلي |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | غير موافق بشدة | غير موافق | محايد | موافق | موافق بشدة | | | كا2 لحسن المطابقة | | |
| | | | | | | | | | | القيمة | الاحتمالية | |
| 1 | اختيار العاملين بالعلاقات العامة عَلَى أسس علمية متطورة مناسبة للعمل الدّبلوماسي. | ك | 6 | 8 | 46 | 108 | 110 | 4.11 | 0.93 | 189.3 | 0.00 | 10 |
| | | % | 2.2 | 2.9 | 16.5 | 38.8 | 39.6 | | | | | |
| 2 | وضع أسس ومعايير مقننة لاختيار العاملين المميزين في إدارة العلاقات العامة. | ك | 3 | 8 | 42 | 112 | 113 | 4.17 | 0.86 | 210.3 | 0.00 | 8 |
| | | % | 1.1 | 2.9 | 15.1 | 40.3 | 40.6 | | | | | |
| 3 | توفير حقائب | ك | 7 | 5 | 35 | 114 | 117 | 4.18 | 0.90 | 225.3 | 0.00 | 7 |

| م | العبارة | | درجة الموافقة | | | | | المتوسط | الانحراف المعياري | الاختبارات الإحصائية | | الترتيب الكلي |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | غير موافق بشدة | غير موافق | محايد | موافق | موافق بشدة | | | كا2 لحسن المطابقة | | |
| | | | | | | | | | | القيمة | الاحتمالية | |
| | تدريبية متطورة لممارسة العمل المهني لخدمة الدّبلوماسية الخارجية. | % | 2.5 | 1.8 | 12.6 | 41.0 | 42.1 | | | | | |
| 4 | تفعيل مشاركة العاملين في إدارة العلاقات العامة في عملية اتخاذ القرارات. | ك | 5 | 6 | 39 | 117 | 111 | 4.16 | 0.87 | 218.3 | 0.00 | 9 |
| | | % | 1.8 | 2.2 | 14.0 | 42.1 | 39.9 | | | | | |
| 5 | توضيح اختصاصات العاملين في العلاقات العامة بدقة منعًا لتداخل المهام. | ك | 5 | 1 | 41 | 95 | 136 | 4.28 | 0.86 | 247.7 | 0.00 | 3 |
| | | % | 1.8 | 0.4 | 14.7 | 34.2 | 48.9 | | | | | |
| 6 | منح العلاقات العامة مستوى إداريًا متقدمًا يناسب قدرات موظفيها وخبراتهم. | ك | 3 | 5 | 37 | 107 | 126 | 4.25 | 0.83 | 238.7 | 0.00 | 6 |
| | | % | 1.1 | 1.8 | 13.3 | 38.5 | 45.3 | | | | | |
| 7 | زيادة الاعتماد | ك | 4 | 6 | 39 | 95 | 134 | 4.26 | 0.88 | 235.6 | 0.00 | 4 |

| م | العبارة | | درجة الموافقة | | | | | المتوسط | الانحراف المعياري | الاختبارات الإحصائية لحسن المطابقة كا2 | | الترتيب الكلي |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | غير موافق بشدة | غير موافق | محايد | موافق | موافق بشدة | | | القيمة | الاحتمالية | |
| | والموارد المالية اللازمة لأنشطة ومهام العلاقات العامة بكل أنواعها. | % | 1.4 | 2.2 | 14.0 | 34.2 | 48.2 | | | | | |
| 8 | توسيع قاعدة الاعتماد عَلَى أي وسائل فِي تحقيق أهداف العلاقات العامة. | ك | 3 | 5 | 35 | 98 | 137 | 4.30 | 0.84 | 255.0 | 0.00 | 2 |
| | | % | 1.1 | 1.8 | 12.6 | 35.3 | 49.3 | | | | | |
| 9 | تدريب موظفي العلاقات العامة عَلَى استخدام التكنولوجيا الحديثة فِي تسيير المهام والأنشطة. | ك | 2 | 4 | 27 | 94 | 151 | 4.40 | 0.78 | 304.5 | 0.00 | 1 |
| | | % | 0.7 | 1.4 | 9.7 | 33.8 | 54.3 | | | | | |
| 10 | توفير قواعد البيانات المتكاملة والمتطورة لخدمة أهداف العلاقات العامة. | ك | 4 | 8 | 38 | 92 | 136 | 4.25 | 0.90 | 234.3 | 0.00 | 5 |
| | | % | 1.4 | 2.9 | 13.7 | 33.1 | 48.9 | | | | | |
| 11 | فهم الإدارة العليا لدور العلاقات العامة الحقيقي. | ك | 12 | 14 | 56 | 79 | 117 | 3.99 | 1.10 | 143.0 | 0.00 | 11 |
| | | % | 4.3 | 5.0 | 20.1 | 28.4 | 42.1 | | | | | |

| م | العبارة | درجة الموافقة | | | | | المتوسط | الانحراف المعياري | الاختبارات الإحصائية | | الترتيب الكلي |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | غير موافق بشدة | غير موافق | محايد | موافق | موافق بشدة | | | كا2 لحسن المطابقة | | |
| | | | | | | | | | القيمة | الاحتمالية | |
| المتوسط العام للمحور | | | | | | | 4.21 | 0.54 | | | |

يتضح من الجدول السّابق أن آراء عينة الدّراسة حول محور (وسائل التغلب عَلَى المعوقات الَّتِي تحد من فاعلية العلاقات العامة فِي تعزيز العمل الدّبلوماسي) هِيَ بدرجة (موافق بشدة) وبمتوسط (4.21 من 5). وهو متوسط يقع فِي الفئة الخامسة من فئات مقياس ليكرت الخماسي (من 4.21 إِلَى 5.00) وهي الفئة الَّتِي تشير إِلَى خيار موافق بشدة عَلَى أداة الدّراسة، وهَذِهِ النّتيجة توضح أن أفراد الدّراسة موافقون بشدة عَلَى وسائل التغلب عَلَى معوقات تحد من فاعلية عمل العلاقات العامة فِي العمل الدّبلوماسي ويعزو الباحث هَذِهِ النّتيجة إِلَى أن العلاقات العامة لَهَا دور حيوي فِي العمل الدّبلوماسي؛ لأنها ترتكز عَلَى ركائز اجتماعية، ولذا يجب أن تضع كل مؤسسة وهيئة أهدافها بحيث تتوافق مع ظروف المجتمع وأهدافه العامة واحترام رأي الجماهير، وتقوم العلاقات العامة بتدريب جماهير المؤسسات الدّاخلية والخارجية عَلَى تحمل المسؤولية الاجتماعية حيث إنه عن طريق تبصيرهم بإمكانات المؤسسات ومجهودها تستطيع أن تساعدهم عَلَى تحمل مسؤولية السّياسة العامة للمؤسسة وتبصير الجمهور المتعامل معها بالخدمات الَّتِي تقدمها وتشرح لَهُم كَيْفِيَّة تنفيذ القوانين، ولذا فمن الضّروري أن تحاول المؤسسة الدّبلوماسية العمل عَلَى تكوين رأي عام، وخاصَّة فِي أوقات الأزمات والكوارث لكي ينهض مجموع المواطنين بواجبهم إزاء مجتمعهم. وأفراد الدّراسة يوافقون بشدة عَلَى أن أهم وسائل التغلب عَلَى معوقات تحد من فاعلية عمل العلاقات العامة فِي العمل الدّبلوماسي تتلخص فيما يلي: تدريب موظفي العلاقات العامة عَلَى استخدام التكنولوجيا الحديثة فِي تسيير المهام والأنشطة، وتوسيع قاعدة الاعتماد عَلَى أي وسائل فِي تحقيق أهداف العلاقات العامة، وتوضيح اختصاصات العاملين فِي العلاقات العامة بدقة منعًا لتداخل المهام، وزيادة الاعتماد والموارد المالية اللازمة لأنشطة ومهام العلاقات العامة بكل أنواعها، وتوفير قواعد البيانات المتكاملة والمتطورة لخدمة أهداف العلاقات العامة، ومنح العلاقات العامة مستوى إداريًا متقدمًا يناسب قدرات موظفيها وخبراتهم، وتوفير حقائب تدريبية متطورة لممارسة العمل المهني لخدمة الدّبلوماسية الخارجية.

كما يتضح من خلال النّتائج بالجدول السّابق أن جميع قيم مستوى الدّلالة والخاص باختبار مربع كاي (chi-square) لكل عبارة من عبارات المحور دالة عند مستوى (0.05) فأقل، أو بمعنى أدق أن هناك تباينًا في آراء أفراد مجتمع الدّراسة حول الدّرجات الخمس للمقياس.

وتم ترتيب عبارات محور وسائل التغلب عَلَى المعوقات الَّتِي تحد من فاعلية العلاقات العامة في تعزيز العمل الدّبلوماسي تنازليًا وفقًا لأعلى قيم للمتوسط الحسابي، ووفقًا لأقل قيم للانحراف المعياري عند تساوي قيم المتوسط كما يلي:

1. جاءت العبارة رقم (9) وهي "تدريب موظفي العلاقات العامة عَلَى استخدام التكنولوجيا الحديثة في تسيير المهام والأنشطة" بالمرتبة الأولى بين العبارات المتعلقة بوسائل التغلب عَلَى المعوقات الَّتِي تحد من فاعلية العلاقات العامة في تعزيز العمل الدّبلوماسي بدرجة "موافق بشدة" بمتوسط حسابي (4.40 من 5)، وانحراف معياري (0.78)، وهَذَا يدل عَلَى أن تدريب موظفي العلاقات العامة عَلَى استخدام التكنولوجيا الحديثة في تسيير المهام والأنشطة من أهم وأفضل وسائل التغلب عَلَى المعوقات الَّتِي تحد من فاعليتها ودورها في تعزيز العمل الدّبلوماسي.
2. جاءت العبارة رقم (8) وهي "توسيع قاعدة الاعتماد عَلَى أي وسائل في تحقيق أهداف العلاقات العامة" بالمرتبة الثّانية بين العبارات المتعلقة بوسائل التغلب عَلَى المعوقات الَّتِي تحد من فاعلية العلاقات العامة في تعزيز العمل الدّبلوماسي بدرجة "موافق بشدة" بمتوسط حسابي (4.30 من 5)، وانحراف معياري (0.84)، وهَذَا يشير إِلَى أن توسيع قاعدة الاعتماد عَلَى أي وسائل في تحقيق أهداف العلاقات العامة هِيَ واحدة من أهم وسائل التغلب عَلَى المعوقات الَّتِي تحد من فاعليتها في العمل الدّبلوماسي.
3. جاءت العبارة رقم (5) وهي "توضيح اختصاصات العاملين في العلاقات العامة بدقة منعًا لتداخل المهام" بالمرتبة الثّالثة بين العبارات المتعلقة بوسائل التغلب عَلَى المعوقات الَّتِي تحد من فاعلية العلاقات العامة في تعزيز العمل الدّبلوماسي بدرجة "موافق بشدة" بمتوسط حسابي (4.28 من 5)، وانحراف معياري (0.86)، وهَذَا يعنى أن أفراد الدّراسة موافقون بشدة عَلَى أن توضيح اختصاصات العاملين في العلاقات العامة بدقة منعًا لتداخل المهام تعد إحدى وسائل التغلب عَلَى المعوقات الَّتِي تحد من فاعليتها في العمل الدّبلوماسي.
4. جاءت العبارة رقم (7) وهي "زيادة الاعتماد والموارد المالية اللازمة لأنشطة ومهام العلاقات العامة بكل أنواعها" بالمرتبة الرّابعة بين العبارات المتعلقة بوسائل التغلب عَلَى المعوقات الَّتِي تحد من فاعلية العلاقات العامة في تعزيز العمل الدّبلوماسي بدرجة "موافق بشدة" بمتوسط حسابي (4.26 من 5)، وانحراف معياري (0.88)، وهَذَا يعنى موافقة أفراد الدّراسة بشدة عَلَى أن زيادة الاعتماد والموارد المالية اللازمة لأنشطة ومهام العلاقات العامة بكل أنواعها هِيَ إحدى وسائل التغلب عَلَى المعوقات الَّتِي تحد من فاعليتها في العمل الدّبلوماسي.

5. جاءت العبارة رقم (10) وهي "توفير قواعد البيانات المتكاملة والمتطورة لخدمة أهداف العلاقات العامة" بالمرتبة الخامسة بين العبارات المتعلقة بوسائل التغلب عَلَى المعوقات الَّتِي تحد من فاعلية العلاقات العامة فِي تعزيز العمل الدّبلوماسي بدرجة "موافق بشدة" بمتوسط حسابي (4.25 من 5)، وانحراف معياري (0.90).
6. جاءت العبارة رقم (6) وهي "منح العلاقات العامة مستوى إداريًا متقدمًا يناسب قدرات موظفيها وخبراتهم" بالمرتبة السّادسة بين العبارات المتعلقة بوسائل التغلب عَلَى المعوقات الَّتِي تحد من فاعلية العلاقات العامة فِي تعزيز العمل الدّبلوماسي بدرجة "موافق بشدة" بمتوسط حسابي (4.25 من 5)، وانحراف معياري (0.83).
7. جاءت العبارة رقم (3) وهي "توفير حقائب تدريبية متطورة لممارسة العمل المهني لخدمة الدّبلوماسية الخارجية" بالمرتبة السّابعة بين العبارات المتعلقة بوسائل التغلب عَلَى المعوقات الَّتِي تحد من فاعلية العلاقات العامة فِي تعزيز العمل الدّبلوماسي بدرجة "موافق" بمتوسط حسابي (4.18 من 5)، وانحراف معياري (0.90).
8. جاءت العبارة رقم (2) وهي "وضع أسس ومعايير مقننة لاختيار العاملين المميزين فِي إدارة العلاقات العامة" بالمرتبة الثّامنة بين العبارات المتعلقة بوسائل التغلب عَلَى المعوقات الَّتِي تحد من فاعلية العلاقات العامة بدورها فِي تعزيز العمل الدّبلوماسي بدرجة "موافق" بمتوسط حسابي (4.17من 5)، وانحراف معياري (0.92).
9. جاءت العبارة رقم (4) وهي "تفعيل مشاركة العاملين فِي إدارة العلاقات العامة فِي عملية اتخاذ القرارات" بالمرتبة التاسعة بين العبارات المتعلقة بوسائل التغلب عَلَى المعوقات الَّتِي تحد من فاعلية العلاقات العامة فِي تعزيز العمل الدّبلوماسي بدرجة "موافق" بمتوسط حسابي (4.16 من 5)، وانحراف معياري (0.87).
10. جاءت العبارة رقم (1) وهي "اختيار العاملين بالعلاقات العامة عَلَى أسس علمية متطورة مناسبة للعمل الدّبلوماسي" بالمرتبة العاشرة بين العبارات المتعلقة بوسائل التغلب عَلَى المعوقات الَّتِي تحد من فاعلية العلاقات العامة فِي تعزيز العمل الدّبلوماسي بدرجة "موافق" بمتوسط حسابي (4.11 من 5)، وانحراف معياري (0.93).
11. جاءت العبارة رقم (11) وهي "فهم الإدارة العليا لدور العلاقات العامة الحقيقي" بالمرتبة الحادية عشرة بين العبارات المتعلقة بوسائل التغلب عَلَى المعوقات الَّتِي تحد من فاعلية العلاقات العامة فِي تعزيز العمل الدّبلوماسي بدرجة "موافق" بمتوسط حسابي (3.99 من 5)، وانحراف معياري (1.10).

نستخلص من محور (وسائل التغلب عَلَى المعوقات الَّتِي تحد من فاعلية العلاقات العامة فِي تعزيز العمل الدّبلوماسي) أن هناك توافقًا فِي درجة إجابة أفراد الدّراسة عَلَى محور وسائل التغلب عَلَى المعوقات الَّتِي تحد من فاعلية العلاقات العامة فِي تعزيز العمل الدّبلوماسي فنجد أن متوسطات إجاباتهم تراوحت ما

بين (3.95 إِلَى 4.10) حيث جاءت إجابة أفراد الدّراسة عَلَى (6) فقرات من المحور بدرجة "موافق بشدة " بمتوسطات حسابية تراوحت بين (4.25 إِلَى 4.40) وهى متوسطات تقع بالفئة الخامسة من فئات المقياس الخماسي وتشير إِلَى درجة موافق بشدة، فِي حين جاءت إجابة أفراد الدّراسة عَلَى (5) فقرات من المحور بدرجة "موافق" بمتوسطات حسابية تراوحت بين (3.99 إِلَى 4.18) وهى متوسطات تقع بالفئة الرّابعة من فئات المقياس الخماسي، وتشير إِلَى درجة موافق.

وقد اتفقت نتائج هَذِهِ الدّراسة مع ما جاءت بِهِ دراسة جاكسون جلبرت (2009)، ودراسة ماري (Mary, 2001) التي توصلت إِلَى ضرورة تعاون الإدارات العليا فِي المؤسسات لمواجهة التحديات المتجددة أولًا بأول فِي ضوء التطورات السّريعة التي تواجه هَذِهِ المهنة، وأن الرّضا الوظيفي يرتفع لدى الموظفين الأكثر تفاعلًا مع رسائل العلاقات العامة، وأن مبعث الرّضا يأتي من تفهم أهداف الأنشطة الَّتِي تقوم بِهَا العلاقات العامة والتبليغ السابق بِهَا.

السُؤَال الخامس: هَل هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد عينة الدّراسة حول محاور الدّراسة التي تُعزى للمتغيرات الشّخصية والوظيفية؟

**أولاً: الفروق باختلاف المستوى التعليمي:**

**التحقق من شرط اعتدالية التوزيع للبيانات بالنسبة لمتغير المستوى التعليمي:**

- الفرض الصّفري: بيانات مجتمع الدّراسة تتوزع توزيعًا طبيعيًا.
- الفرض البديل: بيانات مجتمع الدّراسة تتوزع توزيعًا غير طبيعي.

لتوضيح مدى اعتدالية التوزيع للبيانات استخدم الباحث "اختبار كولموجوروف - سميرنوف" (Kolmogorov-Smirnov test): وجاءت النّتائج كما يوضحها الجدول التالي:

**جدول (16)**

**اختبار الاعتمادية (كولموغوروف – سميرنوف) بالنسبة لمتغير المستوى التعليمي**

| المحاور | المستوى التعليمي | كولموغوروف – سميرنوف | | |
|---|---|---|---|---|
| | | الإحصائية | درجة الحرية | مستوى الدّلالة |
| مهام العلاقات العامة في تعزيز فاعلية العمل الدّبلوماسي | ثانوي | 0.116 | 34 | .200* |
| | جامعي | 0.110 | 171 | 0.000 |
| | دبلوم عالٍ | 0.127 | 33 | 0.193 |
| | ماجستير | 0.154 | 35 | 0.035 |
| | دكتوراه | 0.224 | 5 | .200* |
| الأساليب الَّتي يمكن أن تستخدمها العلاقات العامة لتعزيز فاعلية العمل الدّبلوماسي | ثانوي | 0.163 | 34 | 0.023 |
| | جامعي | 0.110 | 171 | 0.000 |
| | دبلوم عالٍ | 0.119 | 33 | .200* |
| | ماجستير | 0.117 | 35 | .200* |
| | دكتوراه | 0.231 | 5 | .200* |
| المعوقات الَّتي تحد من فاعلية العلاقات العامة في تعزيز العمل الدّبلوماسي | ثانوي | 0.163 | 34 | 0.022 |
| | جامعي | 0.149 | 171 | 0.000 |
| | دبلوم عالٍ | 0.127 | 33 | 0.195 |
| | ماجستير | 0.156 | 35 | 0.030 |
| | دكتوراه | 0.180 | 5 | .200* |

| المحاور | المستوى التعليمي | كولموغوروف – سميرنوف | | |
|---|---|---|---|---|
| | | الإحصائية | درجة الحرية | مستوى الدّلالة |
| وسائل التغلب عَلَى المعوقات الَّتِي تحد من فاعلية العلاقات العامة في العمل الدّبلوماسي | ثانوي | 0.207 | 34 | 0.001 |
| | جامعي | 0.123 | 171 | 0.000 |
| | دبلوم عالٍ | 0.087 | 33 | *200. |
| | ماجستير | 0.137 | 35 | 0.095 |
| | دكتوراه | 0.179 | 5 | *200. |

من خلال النّتائج بالجدول أعلاه يتضح أنه بالنسبة لمتغير المستوى التعليمي في أغلب فئات المتغيرات، فإنه توجد دلالة إحصائية عند مستوى (0.01) و(0.05) فأقل، وعلى ذلك فإن الفرض الصفري الذي ينص على أن بيانات مجتمع الدراسة تتوزع توزيعاً طبيعياً بالنسبة لمتغير المستوى التعليمي غير مقبول، ونقبل بدلاً عنه الفرض البديل الذي ينص على أن بيانات مجتمع الدراسة لا تتوزع توزيعاً طبيعياً بالنسبة لمتغير المستوى التعليمي، وبناء على ذلك فإن الاختبارات اللامعلمية هي الاختبارات المناسبة لإجراء الفروقات الإحصائية وفق شروط التوزيع الطبيعي.

**التحقق من شرط التجانس للتباين للمجموعات:**

- الفرض الصّفري: مجموعات الدّراسة متجانسة من حيث التباين.
- الفرض البديل: مجموعات الدّراسة غير متجانسة من حيث التباين.

استخدم الباحث اختبار "ليفين" للتحقق Statistic Levene في الفروض التي تتعلق بشرط تجانس التباين لمجموعات الدّراسة كشرط لاستخدام الاختبارات المعملية في تحديد الفروقات الإحصائية لتوضيح مدى تجانس المجموعات من حيث التباين الدّاخلي بالنسبة لمتغير المستوى التعليمي وجاءت النّتائج كما يوضحها الجدول التالي:

**جدول (17)**

**اختبار ليفين لتوضيح مدى تجانس مجموعات الدّراسة بالنسبة لمتغير المستوى التعليمي**

| محاور الدّراسة | قيمة ليفين | درجات الحرية الأولى | درجات الحرية الثّانية | مستوى الدّلالة |
|---|---|---|---|---|
| مهام العلاقات العامة في تعزيز فاعلية العمل الدّبلوماسي | 1.576 | 4 | 273 | 0.181 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **الأساليب الَّتِي يمكن أن تستخدمها العلاقات العامة لتعزيز فاعلية العمل الدّبلوماسي** | **2.243** | **4** | **273** | **0.065** |
| **المعوقات الَّتِي تحد من فاعلية العلاقات العامة فِي تعزيز العمل الدّبلوماسي** | **2.024** | **4** | **273** | **0.091** |
| **وسائل التغلب عَلَى المعوقات الَّتِي تحد من فاعلية العلاقات العامة للعمل الدّبلوماسي** | **1.063** | **4** | **273** | **0.375** |

يتضح من الجدول أعلاه عدم وجود دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) أو أقل في جميع محاور الدراسة بالنسبة لمتغير المستوى التعليمي وبالتالي يدل ذلك على تجانس التباين، ويتضح أن الاختبارات المناسبة هي الاختبارات المعلمية، وبما أن شرط الاعتدالية غير متوفر فإن الاختبارات هي الاختبارات اللامعلمية.

وقد تم استخدام اختبار كروسكال واليس (kruskall-wallis) بديلًا عن تحليل التباين (One Way ANOVA) لمعرفة إذا ما كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية فِي آراء مجتمع الدّراسة حول محاور الدّراسة تعزى لمتغير المستوى التعليمي؛ وذَلِكَ لأنه لم يتحقق شرط الاعتدالية للتوزيع لفئات متغير المستوى التعليمي، وذَلِكَ كما يتضح من الجدول التالي:

**جدول رقم (18)**

**نتائج اختبار كروسكال واليس (kruskall -Wallis) للفروق بين متوسطات إجابات أفراد مجتمع الدّراسة باختلاف المستوى التعليمي**

| المحاور | المستوى التعليمي | العدد | متوسط الرّتب | قيمة مربع كاي | مستوى الدّلالة |
|---|---|---|---|---|---|
| مهام العلاقات العامة فِي تعزيز فاعلية العمل الدّبلوماسي | ثانوي | 34 | 132.96 | 1.183 | 0.881 |
| | جامعي | 171 | 138.99 | | |
| | دبلوم عالٍ | 33 | 148.20 | | |
| | ماجستير | 35 | 136.49 | | |
| | دكتوراه | 5 | 165.20 | | |
| الأساليب الَّتِي يمكن أن تستخدمها العلاقات العامة لتعزيز فاعلية العمل الدّبلوماسي | ثانوي | 34 | 134.12 | 2.424 | 0.658 |
| | جامعي | 171 | 142.62 | | |
| | دبلوم عالٍ | 33 | 145.48 | | |
| | ماجستير | 35 | 129.70 | | |
| | دكتوراه | 5 | 98.50 | | |

| المحاور | المستوى التعليمي | العدد | متوسط الرّتب | قيمة مربع كاي | مستوى الدّلالة |
|---|---|---|---|---|---|
| المعوقات الَّتِي تحد من فاعلية العلاقات العامة في تعزيز العمل الدّبلوماسي | ثانوي | 34 | 119.74 | 5.292 | 0.259 |
| | جامعي | 171 | 143.30 | | |
| | دبلوم عالٍ | 33 | 126.05 | | |
| | ماجستير | 35 | 146.19 | | |
| | دكتوراه | 5 | 185.90 | | |
| وسائل التغلب عَلَى المعوقات الَّتِي تحد من فاعلية العلاقات العامة في العمل الدّبلوماسي | ثانوي | 34 | 127.26 | 4.460 | 0.347 |
| | جامعي | 171 | 137.24 | | |
| | دبلوم عالٍ | 33 | 148.14 | | |
| | ماجستير | 35 | 145.46 | | |
| | دكتوراه | 5 | 201.20 | | |

ويبين الجدول عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) فأقل، في اتجاهات أفراد مجتمع الدّراسة حول محاور الدّراسة (مهام العلاقات العامة في تعزيز فاعلية العمل الدّبلوماسي، والأساليب الَّتِي يمكن أن تستخدمها العلاقات العامة لتعزيز فاعلية العمل الدّبلوماسي، والمعوقات الَّتِي تحد من فاعلية العلاقات العامة في تعزيز العمل الدّبلوماسي، ووسائل التغلب عَلَى المعوقات الَّتِي تحد من فاعلية العلاقات العامة في العمل الدّبلوماسي) باختلاف المستوى التعليمي، فلا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) فأقل في اتجاهات أفراد مجتمع الدراسة حول هذه المحاور باختلاف المستوى التعليمي، حيث إن مستويات الدّلالة لَهَا هِيَ (أكبر من (0.05).

**ثانيًا: الفروق باختلاف عدد سنوات الخبرة:**

**التحقق من شرط اعتدالية التوزيع للبيانات بالنسبة لمتغير عدد سنوات الخبرة:**

- الفرض الصّفري: بيانات مجتمع الدّراسة تتوزع توزيعًا طبيعيًا.
- الفرض البديل: بيانات مجتمع الدّراسة تتوزع توزيعًا غير طبيعي.

لتوضيح مدى اعتدالية التوزيع للبيانات استخدم الباحث "اختبار استخدم الباحث اختبار كولموجوروف–سميروف (Kolmogorov-Smirnov test): وجاءت النّتائج كما يوضحها الجدول التالي:

**جدول (19)**

**اختبار الاعتمادية (كولموغوروف – سميرنوف) بالنسبة لمتغير عدد سنوات الخبرة**

| المحاور | عدد سنوات الخبرة | كولموغوروف – سميرنوف | | |
|---|---|---|---|---|
| | | الإحصائية | درجة | مستوى |

| | | | الحرية | الدّلالة |
|---|---|---|---|---|
| مهام العلاقات العامة في تعزيز فاعلية العمل الدّبلوماسي | أقل من 5 سنوات | 0.137 | 81 | 0.001 |
| | من 5 إلَى أقل من 10 سنوات | 0.132 | 113 | 0.000 |
| | من 10 إلَى أقل من 15 سنة | 0.130 | 36 | 0.133 |
| | من 15 سنة فأكثر | 0.132 | 48 | 0.035 |
| الأساليب الَّتِي يمكن أن تستخدمها العلاقات العامة لتعزيز فاعلية العمل الدّبلوماسي | أقل من 5 سنوات | 0.134 | 81 | 0.001 |
| | من 5 إلَى أقل من 10 سنوات | 0.108 | 113 | 0.003 |
| | من 10 إلَى أقل من 15 سنة | 0.109 | 36 | *200. |
| | من 15 سنة فأكثر | 0.169 | 48 | 0.001 |
| المعوقات الَّتِي تحد من فاعلية العلاقات العامة في تعزيز العمل الدّبلوماسي | أقل من 5 سنوات | 0.164 | 81 | 0.000 |
| | من 5 إلَى أقل من 10 سنوات | 0.137 | 113 | 0.000 |
| | من 10 إلَى أقل من 15 سنة | 0.080 | 36 | *200. |
| | من 15 سنة فأكثر | 0.157 | 48 | 0.005 |
| وسائل التغلب عَلَى المعوقات الَّتِي تحد من فاعلية العلاقات العامة في العمل الدّبلوماسي | أقل من 5 سنوات | 0.178 | 81 | 0.000 |
| | من 5 إلَى أقل من 10 سنوات | 0.103 | 113 | 0.005 |
| | من 10 إلَى أقل من 15 سنة | 0.126 | 36 | 0.156 |
| | من 15 سنة فأكثر | 0.095 | 48 | *200. |

من خلال النّتائج بالجدول أعلاه يتضح أنه بالنسبة لمتغير عدد سنوات الخبرة في أغلب فئات المتغيرات، توجد دلالة إحصائية عند مستوى 0.01 و0.05 فأقل، وعلى ذلك فإن الفرض الصفري الذي ينص على أن بيانات مجتمع الدراسة تتوزع توزيعاً طبيعياً بالنسبة لمتغير عدد سنوات الخبرة غير مقبول، ونقبل بدلاً عنه الفرض البديل الذي ينص على أن بيانات مجتمع الدراسة لا تتوزع توزيعاً طبيعياً بالنسبة لمتغير عدد سنوات الخبرة، وبناء على ذلك فإن الاختبارات اللامعلمية هي الاختبارات المناسبة لإجراء الفروقات الإحصائية وفق شروط التوزيع الطبيعي.

**التحقق من شرط التجانس للتباين للمجموعات:**

- الفرض الصّفري: مجموعات الدّراسة متجانسة من حيث التباين.
- الفرض البديل: مجموعات الدّراسة غير متجانسة من حيث التباين.

استخدم الباحث اختبار "ليفين" (Statistic Levene) لتوضيح مدى تجانس المجموعات من حيث التباين الدّاخلي بالنسبة لمتغير عدد سنوات الخبرة للتحقق من هَذِهِ الفروض التي تتعلق بشرط تجانس

التباين لمجموعات الدّراسة كشرط لاستخدام الاختبارات المعلمية فِي تحديد الفروقات الإحصائية، وجاءت النّتائج كما يوضحها الجدول التالي:

**جدول (20)**

**اختبار ليفين لتوضيح مدى تجانس مجموعات الدّراسة بالنسبة لمتغير عدد سنوات الخبرة**

| محاور الدّراسة | قيمة ليفين | درجات الحرية الأولى | درجات الحرية الثّانية | مستوى الدّلالة |
|---|---|---|---|---|
| مهام العلاقات العامة فِي تعزيز فاعلية العمل الدّبلوماسي | 2.641 | 3 | 274 | 0.050 |
| الأساليب الَّتِي يمكن أن تستخدمها العلاقات العامة لتعزيز فاعلية العمل الدّبلوماسي | 2.150 | 3 | 274 | 0.094 |
| المعوقات الَّتِي تحد من فاعلية العلاقات العامة فِي تعزيز العمل الدّبلوماسي | 1.330 | 3 | 274 | 0.265 |
| وسائل التغلب عَلَى المعوقات الَّتِي تحد من فاعلية العلاقات العامة في العمل الدّبلوماسي | 3.526 | 3 | 274 | 0.015 |

وفقاً للجدول السابق يتضح عدم وجود دلالة إحصائية في المتغيرين (الثاني والثالث) فيما توجد دلالة إحصائية في المتغيرين الأول والرابع عند مستوى (0.01، 0.05) بالنسبة لمتغير عدد سنوات الخبرة، وبالتالي يوجد تجانس في المتغيرين الثاني والثالث، فيما لا يوجد تجانس في المتغير الأول والرابع. وهنا نقبل الفرض الصفري الذي يدل على تجانب البيانات في المتغيرين الثاني والثالث ونرفضه في المتغيرين الأول والرابع.

وبناء عليه فإن الاختبارات المناسبة هي الاختبارات المعلمية في المتغيرين الثاني والثالث والاختبارات اللامعلمية في المتغيرين الأول والرابع وفقاً لشرط تجانس التباين، وبما أن شرط الاعتدالية غير متوفر فإن الاختبارات المناسبة هي الاختبارات اللامعلمية.

استخدم الباحث اختبار كروسكال واليس(kruskall-wallis) بديلاً عن تحليل التباين(One Way ANOVA) لمعرفة إذا ما كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية فِي آراء مجتمع الدّراسة حول محاور الدّراسة

تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة؛ وذَلِكَ لأنه لم يتحقق شرط الاعتدالية للتوزيع لفئات متغير عدد سنوات الخبرة، وذَلِكَ كما يتضح من الجدول التالي:

**جدول رقم (21)**

**نتائج اختبار كروسكال واليس (kruskall -Wallis) للفروق بين متوسطات إجابات أفراد مجتمع الدّراسة باختلاف عدد سنوات الخبرة**

| المحاور | عدد سنوات الخبرة | العدد | متوسط الرّتب | قيمة مربع كاي | مستوى الدّلالة |
|---|---|---|---|---|---|
| مهام العلاقات العامة في تعزيز فاعلية العمل الدّبلوماسي | أقل من 5 سنوات | 81 | 134.67 | 6.142 | 0.105 |
| | من 5 إلَى أقل من 10 سنوات | 113 | 131.92 | | |
| | من 10 إلَى أقل من 15 سنة | 36 | 140.17 | | |
| | من 15 سنة فأكثر | 48 | 164.98 | | |
| الأساليب الَّتِي يمكن أن تستخدمها العلاقات العامة لتعزيز فاعلية العمل الدّبلوماسي | أقل من 5 سنوات | 81 | 133.19 | 3.902 | 0.272 |
| | من 5 إلَى أقل من 10 سنوات | 113 | 134.12 | | |
| | من 10 إلَى أقل من 15 سنة | 36 | 145.13 | | |
| | من 15 سنة فأكثر | 48 | 158.58 | | |
| المعوقات الَّتِي تحد من فاعلية العلاقات العامة في تعزيز العمل الدّبلوماسي | أقل من 5 سنوات | 81 | 127.58 | 3.084 | 0.379 |
| | من 5 إلَى أقل من 10 سنوات | 113 | 141.66 | | |
| | من 10 إلَى أقل من 15 سنة | 36 | 143.01 | | |
| | من 15 سنة فأكثر | 48 | 151.89 | | |
| وسائل التغلب عَلَى المعوقات الَّتِي تحد من فاعلية العلاقات العامة للعمل الدّبلوماسي | أقل من 5 سنوات | 81 | 129.96 | 7.428 | 0.059 |
| | من 5 إلَى أقل من 10 سنوات | 113 | 131.96 | | |
| | من 10 إلَى أقل من 15 سنة | 36 | 152.43 | | |
| | من 15 سنة فأكثر | 48 | 163.65 | | |

من الجدول أعلاه، وفي اتجاهات أفراد مجتمع الدراسة حول محاور الدراسة (مهام العلاقات العامة في تعزيز فاعلية العمل الدّبلوماسي، والأساليب الَّتِي يمكن أن تستخدمها العلاقات العامة لتعزيز فاعلية العمل الدّبلوماسي، والمعوقات الَّتِي تحد من فاعلية العلاقات العامة في تعزيز العمل الدّبلوماسي، ووسائل

التغلب عَلَى المعوقات الَّتِي تحد من فاعلية العلاقات العامة في العمل الدّبلوماسي) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) فأقل فِي اتجاهات أفراد مجتمع الدّراسة حول محاور الدّراسة باختلاف عدد سنوات الخبرة، حيث إن مستويات الدّلالة لَهَا هِيَ أكبر من (0.05)، وبالتالي لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) فأقل فِي اتجاهات أفراد مجتمع الدّراسة حول هَذِهِ المحاور باختلاف عدد سنوات الخبرة.

**ثالثًا: الفروق باختلاف تخصص العمل**

**التحقق من شرط اعتدالية التوزيع للبيانات بالنسبة لمتغير تخصص العمل:**

- الفرض الصّفري: بيانات مجتمع الدّراسة تتوزع توزيعًا طبيعيًا.
- الفرض البديل: بيانات مجتمع الدّراسة تتوزع توزيعًا غير طبيعي.

لتوضيح مدى اعتدالية التوزيع للبيانات استخدم الباحث "اختبار كولموجوروف - سميرنوف" (Kolmogorov-Smirnov test):وجاءت النّتائج كما يوضحها الجدول التالي:

**جدول (22)**

**اختبار الاعتمادية (كولموغوروف – سميرنوف) بالنسبة لمتغير تخصص العمل**

| المحاور | تخصص العمل | كولموغوروف – سميرنوف | | |
|---|---|---|---|---|
| | | الإحصائية | درجة الحرية | مستوى الدّلالة |
| مهام العلاقات العامة في تعزيز فاعلية العمل الدّبلوماسي | الإعلام | 0.148 | 38 | 0.035 |
| | العلاقات العامة | 0.140 | 47 | 0.022 |
| | المراسم والمؤتمرات | 0.151 | 37 | 0.033 |
| | العلوم السّياسية | 0.131 | 49 | 0.036 |
| | الأنظمة واللوائح | 0.235 | 26 | 0.001 |
| | التخطيط والتطوير الإداري | 0.114 | 43 | 0.190 |
| | الشؤون الإدارية والمالية والقَانُونية | 0.116 | 38 | *200. |
| الأساليب الَّتِي يمكن أن تستخدمها العلاقات العامة لتعزيز فاعلية العمل الدّبلوماسي | الإعلام | 0.122 | 38 | 0.164 |
| | العلاقات العامة | 0.131 | 47 | 0.041 |
| | المراسم والمؤتمرات | 0.135 | 37 | 0.085 |
| | العلوم السّياسية | 0.088 | 49 | *200. |
| | الأنظمة واللوائح | 0.273 | 26 | 0.000 |

| المحاور | تخصص العمل | كولموغوروف – سميرنوف | | |
|---|---|---|---|---|
| | | الإحصائية | درجة الحرية | مستوى الدّلالة |
| | التخطيط والتطوير الإداري | 0.185 | 43 | 0.001 |
| | الشؤون الإدارية والمالية والقَانُونية | 0.139 | 38 | 0.063 |
| المعوقات الَّتِي تحد من فاعلية العلاقات العامة بدورها فِي تعزيز العمل الدّبلوماسي | الإعلام | 0.150 | 38 | 0.031 |
| | العلاقات العامة | 0.152 | 47 | 0.008 |
| | المراسم والمؤتمرات | 0.139 | 37 | 0.070 |
| | العلوم السّياسية | 0.159 | 49 | 0.003 |
| | الأنظمة واللوائح | 0.138 | 26 | *200. |
| | التخطيط والتطوير الإداري | 0.134 | 43 | 0.049 |
| | الشؤون الإدارية والمالية والقَانُونية | 0.125 | 38 | 0.137 |
| وسائل التغلب عَلَى المعوقات الَّتِي تحد من فاعلية العلاقات العامة في العمل الدّبلوماسي | الإعلام | 0.126 | 38 | 0.130 |
| | العلاقات العامة | 0.121 | 47 | 0.080 |
| | المراسم والمؤتمرات | 0.163 | 37 | 0.014 |
| | العلوم السّياسية | 0.158 | 49 | 0.004 |
| | الأنظمة واللوائح | 0.240 | 26 | 0.000 |
| | التخطيط والتطوير الإداري | 0.070 | 43 | *200. |
| | الشؤون الإدارية والمالية والقَانُونية | 0.137 | 38 | 0.068 |

يتضح من النتائج بالجدول أعلاه، في أغلب فئات المتغيرات بالنسبة لمتغير " تخصص العمل" أن هناك دلالة إحصائية عند مستوى (0.01) و(0.05) فأقل، عليه نرفض الفرض الصّفري الَّذي ينص عَلَى أن بيانات مجتمع الدّراسة تتوزع توزيعًا طبيعيًا بالنسبة لمتغير تخصص العمل ونقبل الفرض البديل الَّذي ينص عَلَى أن بيانات مجتمع الدّراسة لا تتوزع توزيعًا طبيعيًا بالنسبة لمتغير تخصص العمل، عليه فإن الاختبارات اللامعلمية، هي الاختبارات المناسبة لإجراء الفروقات الإحصائية وفق شرط التوزيع الطّبيعي.

**التحقق من شرط التجانس للتباين للمجموعات**

- الفرض الصّفري: مجموعات الدّراسة متجانسة من حيث التباين.

- الفرض البديل: مجموعات الدّراسة غير متجانسة من حيث التباين.

استخدم الباحث اختبار " ليفين" Statistic Levene للفروض التي تتعلق بشرط تجانس التباين لمجموعات الدّراسة كشرط لاستخدام الاختبارات المعلمية في تحديد الفروقات الإحصائية، لتوضيح مدى تجانس المجموعات من حيث التباين الدّاخلي بالنسبة لمتغير تخصص العمل، وجاءت النّتائج كما يوضحها الجدول التالي:

**جدول (23)**

**اختبار ليفين لتوضيح مدى تجانس مجموعات الدّراسة بالنسبة لمتغير تخصص العمل**

| محاور الدّراسة | قيمة ليفين | درجات الحرية الأولى | درجات الحرية الثّانية | مستوى الدّلالة |
|---|---|---|---|---|
| مهام العلاقات العامة في تعزيز فاعلية العمل الدّبلوماسي | 1.836 | 6 | 271 | 0.092 |
| الأساليب الَّتِي يمكن أن تستخدمها العلاقات العامة لتعزيز فاعلية العمل الدّبلوماسي | 1.488 | 6 | 271 | 0.182 |
| المعوقات الَّتِي تحد من فاعلية العلاقات العامة في تعزيز العمل الدّبلوماسي | 1.600 | 6 | 271 | 0.147 |
| وسائل التغلب عَلَى المعوقات الَّتِي تحد من فاعلية العلاقات العامة للعمل الدّبلوماسي | 2.109 | 6 | 271 | 0.053 |

وتشير بيانات الجدول أعلاه إلى عدم وجود دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) وفي المتغيرات الأول والثاني والثالث فيما توجد دلالة إحصائية عند المتغير الرابع عند مستوى (0.05) وبالتالي يوجد تجانس في المتغيرات الأول والثاني والثالث فيما لا يوجد تجانس في المتغير الرابع وعليه نقبل الفرض الصفري في المتغيرات الأول والثاني والثالث ونرفضه في المتغير الرابع.

وبناء عليه فإن الاختبارات المناسبة في المتغيرات الأول والثاني والثالث هي الاختبارات المعلمية فيما الاختبارات اللامعلمية تكون مناسبة مع المتغير الرابع وفقاً لشرط تجانس التباين، وبما أن شرط الاعتدالية غير متوفر فإن الاختبارات المناسبة هي الاختبارات اللامعلمية.

تم استخدام اختبار كروسكال واليس Kruskall -Wallis بديلاً عن تحليل التباين ANOVA Way On معرفة إذا ما كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية فِي آراء مجتمع الدّراسة حول محاور الدّراسة تعزى لمتغير تخصص العمل؛ وذَلِكَ لأنه لم يتحقق شرط الاعتدالية للتوزيع لفئات متغير تخصص العمل، وذَلِكَ كما يتضح من الجدول التالي:

**جدول رقم (24)**

**نتائج اختبار كروسكال واليس (kruskall -Wallis) للفروق بين متوسطات إجابات أفراد مجتمع الدّراسة باختلاف تخصص العمل**

| المحاور | تخصص العمل | العدد | متوسط الرّتب | قيمة مربع كاي | مستوى الدّلالة |
|---|---|---|---|---|---|
| مهام العلاقات العامة فِي تعزيز فاعلية العمل الدّبلوماسي | الإعلام | 38 | 159.68 | 17.337 | 0.008 |
| | العلاقات العامة | 47 | 176.02 | | |
| | المراسم والمؤتمرات | 37 | 128.51 | | |
| | العلوم السّياسية | 49 | 124.72 | | |
| | الأنظمة واللوائح | 26 | 124.17 | | |
| | التخطيط والتطوير الإداري | 43 | 130.92 | | |
| | الشؤون الإدارية والمالية والقَانُونية | 38 | 124.09 | | |
| الأساليب الَّتِي يمكن أن | الإعلام | 38 | 150.26 | 7.091 | 0.312 |
| | العلاقات العامة | 47 | 157.27 | | |

| المحاور | تخصص العمل | العدد | متوسط الرّتب | قيمة مربع كاي | مستوى الدّلالة |
|---|---|---|---|---|---|
| تستخدمها العلاقات العامة لتعزيز فاعلية العمل الدّبلوماسي | المراسم والمؤتمرات | 37 | 118.81 | | |
| | العلوم السّياسية | 49 | 132.77 | | |
| | الأنظمة واللوائح | 26 | 126.77 | | |
| | التخطيط والتطوير الإداري | 43 | 148.12 | | |
| | الشؤون الإدارية والمالية والقَانُونية | 38 | 134.55 | | |
| المعوقات الَّتِي تحد من فاعلية العلاقات العامة في تعزيز العمل الدّبلوماسي | الإعلام | 38 | 153.74 | 30.545 | 0.000 |
| | العلاقات العامة | 47 | 186.56 | | |
| | المراسم والمؤتمرات | 37 | 113.15 | | |
| | العلوم السّياسية | 49 | 127.46 | | |
| | الأنظمة واللوائح | 26 | 113.83 | | |
| | التخطيط والتطوير الإداري | 43 | 151.60 | | |
| | الشؤون الإدارية والمالية والقَانُونية | 38 | 112.11 | | |
| وسائل التغلب عَلَى المعوقات الَّتِي تحد من فاعلية العلاقات العامة في العمل الدّبلوماسي | الإعلام | 38 | 147.17 | 10.136 | 0.119 |
| | العلاقات العامة | 47 | 162.41 | | |
| | المراسم والمؤتمرات | 37 | 135.73 | | |
| | العلوم السّياسية | 49 | 137.03 | | |
| | الأنظمة واللوائح | 26 | 130.46 | | |
| | التخطيط والتطوير الإداري | 43 | 145.55 | | |
| | الشؤون الإدارية والمالية والقَانُونية | 38 | 109.68 | | |

من النتائج في الجدول أعلاه، الخاصة باتجاهات أفراد مجتمع الدراسة حول محاور الدارسة (الأساليب الَّتِي يمكن أن تستخدمها العلاقات العامة لتعزيز فاعلية العمل الدّبلوماسي، وسائل التغلب عَلَى المعوقات الَّتِي تحد من فاعلية العلاقات العامة في العمل الدّبلوماسي) يتضح عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) فأقل في اتجاهات أفراد مجتمع الدّراسة حول محاور الدّراسة باختلاف تخصص العمل، حيث إن مستويات الدّلالة لَهَا هِيَ أكبر من (0.05)، وبالتالي لا يوجد فروق ذات دلالة

إحصائية عند مستوى (0.05) فأقل فِي اتجاهات أفراد مجتمع الدّراسة حول هَذِهِ المحاور باختلاف تخصص العمل.

وفي اتجاهات أفراد مجتمع الدارسة حول محور مهام العلاقات العامة فِي تعزيز فاعلية العمل الدّبلوماسي باختلاف تخصص العمل وجدت فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) فأقل فِي اتجاهات أفراد مجتمع الدّراسة، حيث بلغت قيم مستوى الدّلالة أقل من مستوى الدّلالة (0.05)، وهَذَا يدل عَلَى وجود فروق ذات دلالة احصائية، ومن خلال متوسط الرّتب فِي الجدول أعلاه يتضح أن الفروق لصالح أفراد مجتمع الدّراسة الَّذين تخصصهم العلاقات العامة، وهَذَا يدل عَلَى أن الَّذين تخصصهم العلاقات العامة هم أكثر عَلَى محور مهام العلاقات العامة فِي تعزيز فاعلية العمل الدّبلوماسي.

وفي اتجاهات أفراد مجتمع الدراسة حول محور المعوقات الَّتِي تحد من فاعلية العلاقات العامة فِي تعزيز العمل الدّبلوماسي باختلاف تخصص العمل؛ وجدت فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) فأقل؛ حيث بلغت قيم مستوى الدّلالة أقل من مستوى الدّلالة (0.05)، مما يدل عَلَى وجود فروق ذات دلالة احصائية، ومن خلال متوسط الرّتب فِي الجدول أعلاه يتضح أن الفروق لصالح أفراد مجتمع الدّراسة الَّذين تخصصهم العلاقات العامة، وهَذَا يدل عَلَى أن الَّذين تخصصهم العلاقات العامة هم أكثر عَلَى محور المعوقات الَّتِي تحد من فاعلية العلاقات العامة فِي تعزيز العمل الدّبلوماسي.

# الفصل الخامس

# مناقشة النتائج والتوصيات

## الفصل الخامس
## مناقشة النتائج والتوصيات

**نتائج الدّراسة:**

أهم نتائج السّؤال الأول: ما مهام العلاقات العامة في تعزيز فاعلية العمل الدّبلوماسي؟

1- وجد تبايناً في آراء أفراد مجتمع الدارسة حول الدرجات الخمس للمقياس، حيث أن جميع قيم مستوى الدلالة الخاص باختبار (chi-square) لكل عبارة من عبارات المحور دالة عند مستوى (0.05) فأقل، أو بمعنى أدق أن هناك تباينًا في آراء أفراد مجتمع الدّراسة حول الدّرجات الخمس للمقياس.
2- أظهرت النّتائج أن آراء عينة الدّراسة حول محور (مهام العلاقات العامة في تعزيز فاعلية العمل الدّبلوماسي) هيَ بدرجة (موافق) وبمتوسط (4.19 من 5)، وهَذِهِ النّتيجة توضح أن أفراد الدّراسة موافقون عَلَى الدّور الَّذي تقوم بِهِ العلاقات العامة في تعزيز فاعلية العمل الدّبلوماسي، وأهم مهام العلاقات العامة في تعزيز فاعلية العمل الدّبلوماسي ما يلي: التعريف بجهود الوزارة عبر وسائل الإعلام الرّسمية، والإشراف العام عَلَى المراسم واستقبال الضّيوف من الدّول العربية والأجنبية، والعمل عَلَى تكوين رأي إيجابي تجاه الوزارة، والتفاعل الإيجابي مع الأحداث واهتمامات النّاس ورغباتهم، بما لا يتعارض مع الأنظمة والقوانين، وتنظيم الفعاليات من المؤتمرات والمعارض والندوات والاحتفالات، والتعريف بأنشطة الوزارة المقدمة للمواطن، وبمدى إسهام وسائل الإعلام في تغطية الأنشطة.

أهم نتائج السّؤال الثّاني: ما الأساليب الَّتِي يمكن أن تستخدمها العلاقات العامة لتعزيز فاعلية العمل الدّبلوماسي؟

1- وجد أنه هناك تباين في آراء أفراد مجتمع الدراسة حول الدرجات الخمس للمقياس، حيث أن جميع قيم مستوى الدّلالة الخاص باختبار مربع كاي (chi-square) لكل عبارة من عبارات المحور دالة عند مستوى (0.05) فأقل.
2- أظهرت النّتائج أن آراء عينة الدّراسة حول محور (الأساليب الَّتِي يمكن أن تستخدمها العلاقات العامة لتعزيز فاعلية العمل الدّبلوماسي) هيَ بدرجة (موافق بشدة) وبمتوسط (4.20 من 5)، وهَذِهِ النّتيجة توضح أن أفراد الدّراسة موافقون عَلَى الأساليب الَّتِي يمكن أن تستخدمها العلاقات العامة لتعزيز فاعلية العمل الدّبلوماسي، وأهم الأساليب الَّتِي يمكن أن تستخدمها العلاقات العامة لتعزيز فاعلية العمل الدّبلوماسي تتلخص في استقبال الوفود الرّسمية ومرافقتها وتسهيل إجراءات إقامتها في البلد، وتوفير قواعد بيانات متكاملة متطورة لأنشطة الوزارة وقنصلياتها بجميع الدّول، وتسهيل مهمات الصّحافيين والإعلاميين، وتنظيم المؤتمرات، وتهيئة الأجواء المناسبة لَهَا، واستخدام وسائل التواصل

الاجتماعي لتوجيه اتجاهات الرّأي العام، وحفظ وتصنيف الوثائق الرّسمية، والقرارات والتصريحات الرّسمية الَّتِي تتعلق بمواقف الوزارة، التفاعل مع القنصليات والسفارات الخارجية لتقريب وجهات النّظر.

**أهم نتائج السّؤال الثّالث: ما المعوقات الَّتِي تحد من فاعلية العلاقات العامة فِي تعزيز العمل الدّبلوماسي؟**

1- وجد أنه هناك تباين في آراء أفراد مجتمع الدراسة حول الدرجات الخمس للمقياس، حيث أن جميع قيم مستوى الدّلالة الخاص باختبار مربع كاي (chi-square) لكل عبارة من عبارات المحور دالة عند مستوى (0.05) فأقل.
2- كشفت النّتائج أن آراء عينة الدّراسة حول محور (المعوقات الَّتِي تحد من فاعلية العلاقات العامة فِي تعزيز العمل الدّبلوماسي) هِيَ بدرجة (موافق) وبمتوسط (4.04 من 5)، ومن أبرز تِلْكَ المعوقات ندرة التدريب لتطوير كوادر العلاقات العامة، وضعف مشاركة العاملين فِي إدارة العلاقات العامة فِي عملية اتخاذ القرارات، وعدم وضوح اختصاصات العاملين بالعلاقات العامة وتداخل المهام، عدم الاستخدام الأمثل لوسائل الإعلام فِي تحقيق أهداف العلاقات العامة، وعدم استخدام الموظفين للتكنولوجيا الحديثة فِي تسيير مهام وأنشطة العلاقات العامة، وعدم وضع العلاقات العامة فِي مستوى إداري مناسب لقدراتها وخبراتها.

أهم نتائج السّؤال الرّابع: ما وسائل التغلب عَلَى المعوقات الَّتِي تحد من فاعلية العلاقات العامة في العمل الدّبلوماسي؟

1- وجد أنه هناك تبايناً في آراء أفراد مجتمع الدراسة حول الدرجات الخمس للمقياس، حيث أن جميع قيم مستوى الدّلالة الخاص باختبار مربع كاي (chi-square) لكل عبارة من عبارات المحور دالة عند مستوى (0.05) فأقل.
2- كشفت النّتائج أن آراء عينة الدّراسة حول محور (وسائل التغلب عَلَى المعوقات الَّتِي تحد من فاعلية العلاقات العامة فِي تعزيز العمل الدّبلوماسي) هِيَ بدرجة (موافق بشدة) وبمتوسط (4.21 من 5) وهَذِهِ النّتيجة توضح أن أفراد الدّراسة موافقون بشدة عَلَى وسائل التغلب عَلَى معوقات تحد من فاعلية عمل العلاقات العامة فِي العمل الدّبلوماسي ومن أهم وسائل التغلب عَلَى معوقات تحد من فاعلية عمل العلاقات العامة فِي العمل الدّبلوماسي تتلخص فيما يلي: تدريب موظفي العلاقات العامة عَلَى استخدام التكنولوجيا الحديثة فِي تسيير المهام والأنشطة، وتوسيع قاعدة الاعتماد عَلَى أي وسائل فِي تحقيق أهداف العلاقات العامة، وتوضيح اختصاصات العاملين فِي العلاقات العامة بدقة منعًا لتداخل المهام، وزيادة الاعتماد والموارد المالية اللازمة لأنشطة ومهام

العلاقات العامة بكل أنواعها، وتوفير قواعد البيانات المتكاملة والمتطورة لخدمة أهداف العلاقات العامة، ومنح العلاقات العامة مستوى إداريًا متقدمًا يناسب قدرات موظفيها وخبراتهم، وتوفير حقائب تدريبية متطورة لممارسة العمل المهني لخدمة الدّبلوماسية الخارجية.

السُؤَال الخامس: هَل هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد عينة الدّراسة حول محاور الدّراسة التي تُعزى للمتغيرات الشّخصية والوظيفية؟

أولاً: الفروق باختلاف المستوى التعليمي:

في اتجاهات أفراد مجتمع الدارسة حول محاور الدراسة (مهام العلاقات العامة فِي تعزيز فاعلية العمل الدّبلوماسي، والأساليب الَّتِي يمكن أن تستخدمها العلاقات العامة لتعزيز فاعلية العمل الدّبلوماسي، والمعوقات الَّتِي تحد من فاعلية العلاقات العامة فِي تعزيز العمل الدّبلوماسي، ووسائل التغلب عَلَى المعوقات الَّتِي تحد من فاعلية العلاقات العامة في العمل الدّبلوماسي)اتضح أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) فأقل فِي اتجاهات أفراد مجتمع الدّراسة حول محاور الدّراسة باختلاف المستوى التعليمي.

ثانيًا: الفروق باختلاف عدد سنوات الخبرة:

في اتجاهات أفراد مجتمع الدارسة حول محاور الدراسة (مهام العلاقات العامة فِي تعزيز فاعلية العمل الدّبلوماسي، والأساليب الَّتِي يمكن أن تستخدمها العلاقات العامة لتعزيز فاعلية العمل الدّبلوماسي، والمعوقات الَّتِي تحد من فاعلية العلاقات العامة فِي تعزيز العمل الدّبلوماسي، ووسائل التغلب عَلَى المعوقات الَّتِي تحد من فاعلية العلاقات العامة في العمل الدّبلوماسي)اتضح أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) فأقل فِي متغيري المهام والأساليب والمعوقات فيما توجد دلالة إحصائية في متغير وسائل التغلب على المعوقات باختلاف عدد سنوات الخبرة.

ثالثًا: الفروق باختلاف تخصص العمل:

1- في اتجاهات أفراد مجتمع الدارسة حول محاور الدراسة (مهام العلاقات العامة فِي تعزيز فاعلية العمل الدّبلوماسي، والأساليب الَّتِي يمكن أن تستخدمها العلاقات العامة لتعزيز فاعلية العمل الدّبلوماسي، والمعوقات الَّتِي تحد من فاعلية العلاقات العامة فِي تعزيز العمل الدّبلوماسي، ووسائل التغلب عَلَى المعوقات الَّتِي تحد من فاعلية العلاقات العامة في العمل الدّبلوماسي)اتضح أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) فأقل فِي اتجاهات أفراد مجتمع الدّراسة حول محاور الدّراسة باختلاف تخصص العمل.

2- في اتجاهات أفراد مجتمع الدارسة حول محور مهام العلاقات العامة فِي تعزيز فاعلية العمل الدّبلوماسي، باختلاف تخصص العمل، وجدت فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) فأقل، وأن الفروق لصالح أفراد مجتمع الدارسة الذين تخصصهم العلاقات العامة. وهو ما يدل على أنهم الأكثرية على محور مهام العلاقات العامة في تعزيز فاعلية العمل الدبلوماسي.

3- في اتجاهات أفراد مجتمع الدارسة حول محور المعوقات التي تحد من فاعلية العلاقات العامة فِي تعزيز فاعلية العمل الدّبلوماسي، باختلاف تخصص العمل، وجدت فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) فأقل، وأن الفروق لصالح أفراد مجتمع الدارسة الذين تخصصهم العلاقات العامة. وهو ما يدل على أنهم الأكثرية على محور المعوقات التي تحد من فاعلية العلاقات العامة في تعزيز فاعلية العمل الدبلوماسي.

**التوصيات:**

من خلال عرض نتائج الدّراسة والدراسات السّابقة يرى الباحث أن هناك العديد من التوصيات التي يجب مراعاتها لضمان فاعلية العلاقات العامة في العمل الدبلوماسي، ومن أهم هذه التوصيات ما يلي:

1- تعيين أفراد أكفاء مؤهلين ومتخصصين فِي العلاقات العامة، يمكنهم الاضطلاع بمهام الرّبط بين الإعلام المقروء والمسموع والمرئي والإعلام الجديد والعمل الدّبلوماسي.

2- توضيح اختصاصات العاملين فِي العلاقات العامة بدقة منعًا لتداخل المهام.

3- منح العلاقات العامة مستوى إداري متقدم يناسب قدرات موظفيها وخبراتهم.

4- اختيار العاملين بالعلاقات العامة عَلَى أسس علمية متطورة مناسبة للعمل الدّبلوماسي.

5- إشراك العاملين فِي إدارة العلاقات العامة فِي عملية اتخاذ القرارات.

6- استخدام الأسلوب الإعلامي؛ لتوعية المواطنين بالنشاطات والعلاقات الخارجية.

**المقترحات:**

1- إجراء المزيد من الدراسات العلمية المتعلقة بفاعلية العلاقات العامة في تطوير العمل الدبلوماسي وآليات إمكانية استخدام الاعلام الجديد في الرفع من أداء العمل الدبلوماسي وأساليب الاستفادة من خبرات الدول الشقيقة والصديقة في الرفع من جاهزية الأداء الدبلوماسي.

2- إجراء دراسة إستراتيجية إعلاميّة مقترحة تشارك فِيهَا وزارات الخارجية والثقافة والإعلام والتعليم العالي والجهات الأخرى ذات العلاقة تسهم في تطوير العمل الدبلوماسي من خلال الرفع من آلية وكفاءة عمل العلاقات العامة.

3- إجراء دراسة مقترحة عن إدراك القادة وخبراء الدّبلوماسية لطبيعة العلاقات العامة بكونها وظيفة من وظائف السّلك الدّبلوماسي.

4- إجراء دراسة مقترحة عن العلاقات العامة والدبلوماسية وتغيرات العصر الجديد فِي العالم.

# قائمة المصادر والمراجع

**قائمة المصادر والمراجع**

**أولاً: المراجع العربية:**

إبراهيم، محمد سعد،(2000م). الاتجاهات الحديثة في دراسة القائم بالاتصال، **المجلة المصرية لبحوث الرأي العام**، كلية الإعلام جامعة القاهرة، ع (4) أكتوبر – ديسمبر 2000م.

الأبشيهي، محمد يوسف محمد،(2012م). **بناء الاتصال الشخصي والجماهيري في الإعلام الأمني**، القاهرة: مطابع الشرطة.

أبو أصبع، صالح خليل،(2009م). **العلاقات العامة والاتصال الإنساني**، (طبعة مزيدة ومنقحة)، عمان، دار الشّروق.

آدم، فاطمة، (2013م). **العلاقات العامة وأثرها عَلَى الدّبلوماسية، دراسة تطبيقية عَلَى السّفارة المصرية بالخرطوم**، رسالة ماجستير، جامعة أم درمان، السّودان.

الأصم، الدّسوقي الشّيخ حسن،(2015م). **دور العلاقات العامة فِي السّفارات السّودانية فِي تطوير الأداء الدّبلوماسي (دراسة وصفية عَلَى عينة من السّفارات السّودانية)**، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة القرآن الكريم والعلوم الإسلاميّة، السّودان.

أغا، ألفت حسين، (1995م). **قراءة في دراسات القائم بالاتصال وقضايا التنمية: دراسة ميدانية لعينة من القائمين بالاتصال في المجتمع المصري**، رسالة دكتوراه، كلية الآداب، جامعة القاهرة، القاهرة.

البخيت، سالم، (2015م). **دور العلاقات العامة فِي تحسين الصّورة الذّهنية للدول: دراسة تطبيقية عَلَى سفارة المملكة العربية السّعودية بالقاهرة**، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة أم درمان الإسلاميّة، السّودان.

بركات، جمال،(1995م). **الدّبلوماسية ماضيها وحاضرها ومستقبلها الرّياض**.

البكري، فؤادة عبد المنعم، (2007م).**التسويق السّياحي والتخطيط للْحملات الترويجية فِي عصر التكنولوجيا الاتصالات**، الطّبعة الأولى، عالم الكتب، القاهرة.

توفيق، زهير، (1995م). **محاضرات منشورة**، جامعة بغداد، قسم الإعلام.

ثالث، معظم إبراهيم،(2012م). **وظيفة العلاقات العامة فِي المؤسسات الحكومية، دراسة تطبيقية عَلَى وزارة الاتصال والإعلام بجمهورية نيجيريا الفيدرالية**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم درمان الإسلاميّة، الخرطوم.

جرادات، ناصر،(2014م). **المسؤولية الأخلاقية والاجتماعية للمنظمات**، عمان، دار إثراء للنشر والتوزيع (الشارقة، مكتبة الجامعة).

جمال، راسم مُحَمَّد؛ وعياد، خيرت معوض، (2005م). **إدارة العلاقات العامة: المدخل الإستراتيجي**، الدّار المصرية اللبنانية، الطّبعة الأولى، القاهرة.

جودة، محفوظ أَحْمَد، (2008م). **العلاقات العامة**، ط1، عمان: دار زهران للنشر والتوزيع.

الجوهري، محمود مُحَمَّد،(1995م). **العلاقات العامة فِي المؤتمرات الدّولية**، القاهرة، دار المعارف.

حسين، سمير مُحَمَّد، (2005م). **العلاقات العامة**، ط4، القاهرة، دار وائل للنشر والتوزيع.

خلف الله، وليد، (2013م). **دور العلاقات العامة فِي القطاع الدّبلوماسي، دراسة تطبيقية عَلَى مكاتب السّفارات العربية والأجنبية**، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة القاهرة، القاهرة.

الداقوقي، مختار التهامي،(1998م). **مبادئ العلاقات العامة فِي البلدان النّامية**، بغداد، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي.

درة، عبد الباري والمجالي، نبيل خليف،(2010م). **العلاقات العامة فِي القرن الحادي والعشرين: النّظرية والممارسة التطبيق، منحى نظامي وإستراتيجي**، عمان، دار وائل للنشر والتوزيع.

الدليمي، عبد الرّزاق مُحَمَّد،(2005م). **العلاقات العامة والعولمة**, دار جرير للنشر والتوزيع, عمان, الطّبعة الأولى.

الرازي، محمد بن أبي بكر بن عبدالقادر(2004م). **مختار الصحاح** (تحقيق أحمد إبراهيم زهوة)، بيروت: دار الكتاب العربي.

رشوان، حسين،(2004م). العلاقات العامة والإعلام من منظور علم الاجتماع، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث.

رضا، هاشم حمدي، (2001م). **إدارة العلاقات العامة والبروتوكولات**، دار الرّاية للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، الطّبعة الأولى.

الرفاعي، عبد الله بن محمد حسن.( 1429هـ). اعتماد الشباب السعودي على وسائل الإعلام التقليدية والوطنية والمستحدثات الاتصالية (دراسة مقارنة على عينة من الشباب في مدينة الرياض)، **مجلة جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية- العلوم الإنسانية والاجتماعية**، ص ص (274-357).

الزهري، مُحَمَّد محفوظ، (2004م). **العلاقات العامة، المشكلات والحلول**، القاهرة، دار نهضة الشّرق.

زويلف، مهدي حسن،(2009م).**العلاقات العامة: نظريات وأساليب**، عمان، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع.

زين، منصور عثمان مُحَمَّد،(2008م). **الإعلام الخارجي ودوره في دعم العمل الدّبلوماسي في السّودان**، الطّبعة الأولى، الخرطوم: شركة مطابع السّودان للعملة المحدودة.

سعدان، فؤاد عَلَى حسين سعدان،(2004م). **دور العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية في الجمهورية اليمنية**. رسالة ماجستير غير منشورة، قسم العلاقات العامة والإعلان كلية الإعلام جامعة القاهرة، القاهرة.

سليم، فرحات مُحَمَّد،(2007م). **العلاقات العامة في الغرب والشرق**، عمان.

سليمان، ميخائيل،(1997م). **صور العرب في عقول الأمريكيين**، ترجمة عطا عبد الوهاب، بيروت، مركز دراسات الوحدة العربية.

السماري، إبراهيم بن عبد الله،(1421هـ). "القيادة العليا والعلاقات العامة"، **صحيفة الجزيرة عَلَى الإنترنت**، الأحد 3 ذو القعدة 1421هـ العدد 10349، ص85.

الصبيحي، محمد بن سليمان،(2008م). **العلاقة الوظيفية بين القائم بالاتصال والجمهور: دراسة وصفية في ضوء متغيرات البيئة الاتصالية الحديثة في المملكة العربية السعودية**، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الدعوة والإعلام، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، الرياض.

الصبيحي، محمد بن سليمان،(د.ت). **المداخل النظرية في الدراسات الإعلامية**، كلية الإعلام والاتصال، جامعة الإمام محمد بن سعود الاسلامية، الرياض.

شعبان، حمدي،(2008م). **وظيفة العلاقات العامة (الأسس والمهارات)**، القاهرة، النّاشر الشّركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات.

شيبة، شدوان علي،(2008م). **العلاقات العامة بين النّظرية والتطبيق**، القاهرة، دار المعرفة الجامعية.

الصحن، مُحَمَّد فريد،(2009م). **العلاقات العامة المبادئ والتطبيق**، الإسكندرية: الدّار الجامعية.

الصوفي، خالد،(2004م). **العلاقات العامة أساليب وممارسة**, الطّبعة الأولى, دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع.

الصيفي، حسن نيازي،(2016م). تبني ممارسي العلاقات العامة للإعلام الاجتماعي في المنظمات الحكومية السّعودية: دراسة مسحية في إطار النّظرية الموحدة لقبول التقنية واستخدامها، **المجلة العربية للإعلام والاتصال**، الجمعية السّعودية للإعلام والاتصال، السّعودية , ع15.

عطية، طاهر مرسى،(1994م). **فن وعلم العلاقات العامة**, القاهرة، دار النّهضة العربية.

عابدين، تيسير، (2012م). **دور العلاقات العامة فِي تعزيز العمل الدّبلوماسي في السّودان بالتطبيق عَلَى وزارة الخارجية**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة السّودان للعلوم والتكنولوجيا، كلية علوم الاتصال.

أبو عباة، سعيد مُحَمَّد، (2009م). **الدّبلوماسية تاريخها مؤسساتها أنواعها قوانينها**، الطّبعة الأولى، دار الشّيماء للنشر والتوزيع، الأردن.

عبد الحميد، محمد، (2004م). **البحث العلمي في الدراسات الإعلامية**، ط2، القاهرة: عالم الكتب للنشر والتوزيع.

عبد الحميد، محمد،(2010م). **نظريات الإعلام والاتصال واتجاهات التأثير**، ط3، القاهرة: عالم الكتب.

عبد الفتاح، حمد، (2007م). **العلاقات العامة بمنظمات الأعمال**، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث.

عجوة، علي، (2008م)، **الأسس العلمية للعلاقات العامة**، القاهرة، مكتبة عالم الكتب.

عطية، طاهر مرسى، (1994م). **فن وعلم العلاقات العامة**, دار النّهضة العربية, القاهرة.

العكر، أودنيس، (1991م). **من الدّبلوماسية إِلَى الإستراتيجية**، (بيروت: دار الطّليعة).

العنزي، عويد بن الصّخني،(2013م). **فاعلية البرامج التدريبية لمشروع أمن الحدود فِي منطقة الحدود الشّمالية من وجهة نظر المتدربين**. رسالة ماجستير (غير منشورة). جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية. الرّياض.

غريب، عبد السّميع، (2004م). **الاتصال والعلاقات العامة فِي المجتمع المعاصر**، القاهرة، مؤسسة شباب الجامعة.

فرحات، مُحَمَّد سليم، (2007م). **العلاقات العامة فِي الغرب والشرق**، عمان.

القحطاني، شايع بن علي حسين، (2012م). **مدى فاعلية التدريب الإداري والأمني فِي حرس الحدود من وجهة نظر الضّباط العاملين بالمديرية العامة لحرس الحدود بمدينة الرّياض**. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية. الرّياض.

مراد، منال مُحَمَّد، (2010م). **القائم بالاتصال فِي العلاقات العامة**، الخرطوم: مطبعة آرو.

مشارقة، تيسير،(2013م). **مبادئ فِي الاتصال، عمان**، دار أسامة للنشر.

المصري، أَحْمَد مُحَمَّد،(2008م). **الإدارة الحديثة، معلومات، اتصالات، اتخاذ القرارات**, القاهرة، مؤسسة شباب الجامعة.

**المعجم الوسيط** ،(2004م). الطّبعة الأولى، مصر: مكتبة الشّروق الدّولية.

مقلد، إسماعيل صبري،(1979م). **الإستراتيجية والسياسة الدّولية**، بيروت: مؤسسة الأبحاث العربية.

هاشم، كي محمود،(2008م). **العلاقات العامة: المفاهيم والأسس العلمية**، الكويت، شركة ذات السّلاسل للنشر والتوزيع.

أبو هيف، علي صادق،(1975م). **القَانُون الدّبلوماسي**، الطّبعة الأولى مصر، مكتبة الإسكندرية.

**ثانياً: المراجع الأجنبية:**

Anouska, E, G, (2003). Public Relations Strategies in d, Changing Word, Ibid, p 33.

Damasio, Manule Jose and Dias, Paticia and Andrade, Gabrile.(2012).The Pr Pyramid: Social Media and The New Role of Public Relations In Organization, **Revisit International De Relations Publicans**, No4,vol. 11, P P11-30.

Hopkins, Alexander E. (2015). Government Public Relations: Public Diplomacy or Propaganda?, Inquiries Journal/Student Pulse LLC. (7). (3). 1-3.

Jackson Gillbert,(2009). "Contemporary challenges impacting practitioners of public relations in Ontario – Canada", '**Public Relations Quarterly**. Vol.27.No.3.

Jae Hwa Shin a, Jongmin Park b, Glen T.,(2006). Cameronc Contingent factors: Modeling generic public relations practice in South Korea**. Public Relations Review** 32 , 184–185.

Mary, Valencia "Interactivity Communication through Public elationship and the Job Satisfaction in Governmental Organizations ", **Management Decision** , 2001, Vol. 45, No. 3. 63-71.

# ملاحق الدّراسة

الملحق رقم (1)

قائمة أسماء المحكمين

| م | اسم المحكم | الدرجة العلمية | التخصص | الجامعة |
|---|---|---|---|---|
| 1 | أ.د. أَحْمَد الشّاعر باسردة | أستاذ دكتور | الإعلام | جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية |
| 2 | أ.د. طه عبد العاطي نجم | أستاذ دكتور | الإعلام | جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية |
| 3 | أ.د. عبد الحفيظ مقدم | أستاذ دكتور | علم الإجتماع | جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية |
| 4 | أ.د. عبد الرحمن النّامي | أستاذ مشارك | الإعلام | جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية |
| 5 | أ.د. فهد بن عبد الله الطّياش | أستاذ مشارك | الإعلام | جامعة الملك سعود |
| 6 | أ.د. علي دبكل علي العنزي | أستاذ مشارك | الإعلام | جامعة الملك سعود |
| 7 | أ.د. يحيى بن مفرح الزّهراني | أستاذ مشارك | القانون الدولي | جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية |
| 8 | أ. د. عادل عبد الكريم | أستاذ مشارك | العلوم السياسية | جامعة الملك سعود |
| 9 | أ. د. فليح بن ربيعان القحطاني | أستاذ مشارك | القانون | جامعة الملك سعود |
| 10 | د. ناصر بن نافع البراق | أستاذ مساعد | الإعلام | جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية |
| 11 | د. بركة زامل الحوشان | أستاذ مساعد | الإعلام | جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية |
| 12 | د. صالح بن مُحَمَّد المالك | أستاذ مساعد | الإعلام | جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية |
| 13 | د. سليمان مُحَمَّد العيدي | أستاذ مساعد | الإعلام | جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية |
| 14 | د. مجدي مُحَمَّد الدّاغر | أستاذ مساعد | الإعلام | جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية |

# ملحق رقم (2)

# الاستبانة في صورتها النّهائية

جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية

كلية ا

قسم الإعلام

الأخ الكريم/ المحترم

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته، وبعد:

يتشرف الباحث بأن يضع بين أيديكم استبانة بعنوان: دور العلاقات العامة في فاعلية العمل الدّبلوماسي(دراسة ميدانية)، استكمالًا لمتطلب الحصول عَلَى درجة الماجستير في الإعلام بجامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.

وقد استخدم الباحث مقياس ليكرت الخماسي لقياس درجة الموافقة (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة).

وآمل التكرم بالإجابة عن بيانات الاستبانة بما يعكس وجهة نظركم، علمًا بأن إجابتكم ستكون سرية، وستفيد مصداقية الباحث في الخروج بنتائج تعكس الواقع.

وتقبلوا أطيب تحياتي وشكري لكم عَلَى تعاونكم،،،

الباحث

فهد بن سويلم العطوي

أولًا/ البيانات الأولية

(1) المستوى التعليمي:

( ) ثانوي ( ) جامعي

( ) دبلوم عال ( ) ماجستير

( ) دكتوراه

(2) عدد سنوات الخبرة:

( ) أقل من 5 سنوات ( ) من 5 إلَى أقل من 10 سنوات

( ) من 10 إلَى أقل من 15 سنة ( ) من 15 سنة فأكثر

(3) تخصص العمل:

( ) الإعلام ( ) العلاقات العامة

( ) المراسم والمؤتمرات ( ) العلوم السّياسية

( ) الأنظمة واللوائح ( ) التخطيط والتطوير الإداري

( ) الشّؤون الإدارية والمالية ( ) أخرى (اذكرها.....)

**ثانيًا: محاور الدّراسة**

**المحور الأول: مهام العلاقات العامة في تعزيز فاعلية العمل الدّبلوماسي.**

| م | العبارات | موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق بشدة |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | توحيد الاتجاهات والقناعات في العمل الدّبلوماسي. | | | | | |
| 2 | التعريف بجهود الوزارة عبر وسائل الإعلام الرّسمية. | | | | | |
| 3 | التفاعل الإيجابي مع الأحداث واهتمامات النّاس ورغباتهم، بما لا يتعارض مع الأنظمة والقوانين. | | | | | |
| 4 | العمل عَلَى تكوين رأي إيجابي تجاه الوزارة. | | | | | |
| 5 | تقديم الاستشارات الَّتِي تساعد الوزارة عَلَى تنفيذ برامجها والتخطيط لمشاريعها. | | | | | |
| 6 | تُعرِف بأنشطة الوزارة المقدمة للمواطن وبمدى إسهام وسائل الإعلام في تغطية الأنشطة. | | | | | |
| 7 | تنظيم الفعاليات من المؤتمرات والمعارض والندوات والاحتفالات. | | | | | |
| 8 | الإشراف العام عَلَى المراسم واستقبال الضّيوف من الدّول العربية والأجنبية. | | | | | |
| 9 | تنسيق الجهود الإعلامية المشتركة بين الوزارة والسفارات الأجنبية. | | | | | |
| 10 | إعداد الدّراسات والأبحاث المتعلقة بمجال عمل الوزارة، والإشراف عَلَى إعدادها وتوزيعها. | | | | | |
| 11 | إعداد برامج الإرشاد والتوجيه والتثقيف وعقد النّدوات والمحاضرات لمنتسبي الوزارة. | | | | | |

**المحور الثّاني: الأساليب الَّتِي يمكن أن تستخدمها العلاقات العامة لتعزيز فاعلية العمل الدّبلوماسي.**

| م | العبارات | موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق بشدة |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | الأسلوب الإعلامي؛ لتوعية المواطنين با والعلاقات الخارجية. | | | | | |
| 2 | الأسلوب التفسيري للسياسات والقرارات المختلفة؛ بتقديم رؤية لانتهاج سياسة معينة. | | | | | |
| 3 | توضيح سياسات وقرارات الوزارة وتقديم براهينها وأدلتها. | | | | | |
| 4 | عمل الدّراسات الَّتِي تبحث فِي نتائج سياسات وخطط الوزارة الحالية. | | | | | |
| 5 | توفير قواعد بيانات متكاملة متطورة لأنشطة الوزارة وقنصلياتها بجميع الدّول. | | | | | |
| 6 | حفظ وتصنيف الوثائق الرّسمية، والقرارات والتصريحات الرّسمية الَّتِي تتعلق بمواقف الوزارة. | | | | | |
| 7 | استقبال الوفود الرّسمية ومرافقتها وتسهيل إجراءات إقامتها فِي البلد. | | | | | |
| 8 | تسهيل مهمات الصّحافيين والإعلاميين، وتنظيم المؤتمرات، وتهيئة الأجواء المناسبة لَهَا. | | | | | |
| 9 | استخدام وسائل التواصل الاجتماعي لتوجيه اتجاهات الرّأي العام. | | | | | |
| 10 | التفاعل مع القنصليات والسفارات الخارجية لتقريب وجهات النّظر. | | | | | |

**المحور الثّالث: المعوقات الَّتي تحد من فاعلية العلاقات العامة في تعزيز العمل الدّبلوماسي.**

| م | العبارات | موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق بشدة |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | عدم وجود معايير واضحة لاختيار العاملين الأكفاء في إدارة العلاقات العامة. | | | | | |
| 2 | لا تتوافر لدى العاملين بالعلاقات العامة خلفية علمية مناسبة للعمل الدّبلوماسي. | | | | | |
| 3 | ندرة التدريب لتطوير كوادر العلاقات العامة. | | | | | |
| 4 | ضعف مشاركة العاملين في إدارة العلاقات العامة في عملية اتخاذ القرارات. | | | | | |
| 5 | عدم وضوح اختصاصات العاملين بالعلاقات العامة وتداخل المهام. | | | | | |
| 6 | عدم وضع العلاقات العامة في مستوى إداري مناسب لقدراتها وخبراتها. | | | | | |
| 7 | عدم توافر الموارد المالية لأنشطة ومهام العلاقات العامة بشكل كاف. | | | | | |
| 8 | عدم الاستخدام الأمثل لوسائل الإعلام في تحقيق أهداف العلاقات العامة. | | | | | |
| 9 | عدم استخدام الموظفين للتكنولوجيا الحديثة في تسيير مهام وأنشطة العلاقات العامة. | | | | | |
| 10 | عدم فهم الإدارة العليا لدور العلاقات العامة. | | | | | |

**المحور الرّابع: وسائل التغلب عَلَى المعوقات الَّتِي تحد من فاعلية العلاقات العامة في العمل الدّبلوماسي.**

| م | العبارات | موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق بشدة |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | اختيار العاملين بالعلاقات العامة عَلَى أسس علمية متطورة مناسبة للعمل الدّبلوماسي. | | | | | |
| 2 | وضع أسس ومعايير مقننة لاختيار العاملين المميزين في إدارة العلاقات العامة. | | | | | |
| 3 | توفير حقائب تدريبية متطورة لممارسة العمل المهني لخدمة الدّبلوماسية الخارجية. | | | | | |
| 4 | تفعيل مشاركة العاملين في إدارة العلاقات العامة في عملية اتخاذ القرارات. | | | | | |
| 5 | توضيح اختصاصات العاملين في العلاقات العامة بدقة منعًا لتداخل المهام. | | | | | |
| 6 | منح العلاقات العامة مستوى إداريًا متقدمًا يناسب قدرات موظفيها وخبراتهم. | | | | | |
| 7 | زيادة الاعتماد والموارد المالية اللازمة لأنشطة ومهام العلاقات العامة بكل أنواعها. | | | | | |
| 8 | توسيع قاعدة الاعتماد عَلَى أي وسائل في تحقيق أهداف العلاقات العامة. | | | | | |
| 9 | تدريب موظفي العلاقات العامة عَلَى استخدام التكنولوجيا الحديثة في تسيير المهام والأنشطة. | | | | | |
| 10 | توفير قواعد البيانات المتكاملة والمتطورة لخدمة أهداف العلاقات العامة. | | | | | |
| 11 | فهم الإدارة العليا لدور العلاقات العامة الحقيقي. | | | | | |

جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية

كلية العلوم الإجتماعية

قسم الإعلام

**رسالة مقدمة استكمالًا لمتطلبات الحصول عَلَى درجة الماجستير فِي الإعلام بعنوان**

# دور العلاقات العامة فى فاعلية العمل الدبلوماسى

## دراسة ميدانية

إعداد :فهد بن سويلم العطوي

إشراف: أ.د . عبد الرّحمن بن إبراهيم الشّاعر