القسم الثاني

واقع ممارسة الاتصال في المؤسسات الوقفية السعودية

دراسة ميدانية

وتشتمل على:

الباب الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة.

الباب الثاني: مجتمع الدراسة أو الإطار العام للعمل الوقفي بالمملكة العربية السعودية.

الباب الثالث: تحليل نتائج الدراسة الميدانية.

الباب الرابع: مناقشة نتائج الدراسة.

الباب الخامس: سبل تفعيل الاتصال والعلاقات العامة بالمؤسسات الوقفية.

القسم الثاني

واقع ممارسة الاتصال في المؤسسات الوقفية السعودية

دراسة ميدانية

وفيه خمسة أبواب

الباب الأول

الإجراءات المنهجية للدراسة

نقوم في هذا الفصل بعرض الإجراءات المنهجية المتبعة، وذلك من خلال عرض منهج الدراسة وأدوات جمع البيانات وعينة الدراسة، كما سيتم عرض مجالات الدراسة الزمنية والبشرية والمكانية.

أولًا: نوع الدراسة ومنهجيتها:

تقع هذه الدراسة ضمن البحوث الوصفية، وللإجابة عن الأسئلة المطروحة، والإلمام بأهم جوانب البحث استخدمنا المنهج الوصفي المسحي، فهو أكثر المناهج موافقة مع موضوع الدراسة، إذ يركز هذا المنهج على ما هو كائن في الوصف والتفسير للظاهرة المدروسة، ثم أنه يقوم على جمع البيانات الكمية والكيفية وتبويبها وتحليلها وتفسيرها ومن ثم استخلاص النتائج.

وقد اعتمدنا هذا المنهج لرصد وتحليل واقع ممارسة الاتصال في المؤسسات الوقفية السعودية وأهم المشاكل التي تواجها هذه المهنة وموقع إدارة الاتصال والعلاقات العامة في الهيكل التنظيمي ودورها في تطوير أداء المؤسسة بشكل عام.

فهذه الدراسة تسعى إذن إلى تشخيص عمل ممارسي العلاقات العامة في المؤسسات الوقفية أولا، ثم تتدرج إلى استنتاج وتقييم هذا الواقع في المجتمع السعودي اليوم.

ثانيًا: مجتمع البحث وعينته:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع ممارسي العلاقات العامة والاتصال العاملين في المؤسسات الوقفية السعودية بصرف النظر عن مسماهم الوظيفي وبقطع النظر، كذلك، عن الإدارات أو الأقسام أو الدوائر التي يعملون بها وينتمون إليها والتي تختلف من مؤسسة إلى أخرى.

وتتكون عينة بحثنا من (٩٦) ممارسًا للعلاقات العامة بالمؤسسات الوقفية في منطقة الرياض، وكان الهدف منذ البداية توزيع الاستبانة على أكبر عدد ممكن من الموظفين في العلاقات العامة بالمؤسسات الوقفية في منطقة الرياض، ويطلق على هذا النوع من العينات بالعينة المتاحة وهي العينة المتوفرة للباحث ويتم الإلتجاء إليها نظرًا لتيسرها وسهولة الأخذ بها، إضافة إلى أن الهدف كان الحصول على أكبر عدد ممكن من مجتمع البحث بشكل يمكن الباحث من تعميم النتائج المتحصل عليها.

وقام الباحث بالاستعانة بمجموعة من الطلاب المتطوعين من قسم الإعلام بجامعة الملك سعود وذلك في إطار مقرر مناهج البحث الإعلامي، وانطلق فريق البحث بتوزيع (١٣٨) استبانة على موظفين في العلاقات العامة بأغلب المؤسسات التي قبلت التعاون والإجابة على أسئلة الباحث.

وقد توصل فريق البحث بعد ثلاثة أسابيع من العمل الميداني أن يحصل

على (١٠٢) إستبانة من جملة (١٣٨)، تم توزيعها وهو ما يمثل قرابة (٧٤%) من جملة الاستبانات الموزعة، وقد تم استبعاد (٦) استبانات لعدم توفر الشروط الموضوعية لاعتمادها واستغلالها في البحث.

وكانت العينة النهائية المعتمدة (٩٦) شخصًا يمثلون نسبة كبيرة من الممارسين للعلاقات العامة بالمؤسسات الوقفية بمنطقة الرياض، وقد أجريت هذه الاستبيانات خلال الفصل الثاني من السنة الجامعية ٢٠١٨م وتحديدا في الفترة الفاصلة بين ٢١ فبراير/ شباط و١٤ مارس/ آذار ٢٠١٨م، وقام فريق البحث الميداني بتعبئة الاستبانات بطريقة مباشرة وجهًا لوجه بمقر عمل الموظفين، غير أن هناك بعض الأفراد من خيروا (لأسباب مختلفة: ضغط العمل، استشارة مسؤول المؤسسة ...) الإجابة عن الأسئلة بمفردهم وإرجاع الاستبيان في وقت لاحق.

ثالثًا: أدوات جمع البيانات:

إن عملية جمع البيانات مهمة جدًا في أي بحث كان وخاصة في بحوث الإعلام والإتصال، حيث أن دقة النتائج التي يتوصل إليها الباحث مدى صحتها وتطابقها مع الواقع تتوقف على الاختيار السليم والمناسب لأدوات جمع البيانات، فهي عبارة عن مجموعة من الوسائل والطرق والأساليب التي يعتمد عليها الباحث في الحصول على البيانات والمعلومات اللازمة لإنجاز بحث حول موضوع معين، وإذا كان أدوات جمع البيانات متعددة ومختلفة فإن طبيعة الدراسة هي التي تحدد حجم ونوعية وطبيعة هذه الأدوات التي يجب أن يتخذها الباحث.

١. الاستبيان:

اعتمد الباحث في هذه الدراسة على الاستبيان كأداة رئيسية للبحث وهي بحسب اعتقاد الباحث التقنية الملائمة التي تمكن من تحقيق الأهداف التي يصبو إليها الباحث في هذه الدراسة.

ويتكون الاستبيان من ثلاثة أقسام رئيسة، يهتم الجزء الأول بالبيانات التي تحدد خصائص العاملين في العلاقات العامة كمتغير العمر والحالة الإجتماعية والمستوى التعليمي وسنوات الخبرة والتخصص.

أما القسم الثاني من الاستبيان فيتكون من أسئلة تهدف إلى معرفة واقع ممارسة العلاقات العامة في المؤسسات الوقفية السعودية خاصة فيما يتعلق بالمهام الموكلة إليها وموقعها داخل الإدارة ومساهمتها في التخطيط الاستراتيجي للمؤسسة والبحوث واتخاذ القرارات وعلاقة الممارسين بجمهور مؤسساتهم الداخلي والخارجي.

فيما هدف القسم الثالث من الإستبيان إلى معرفة تحديات وآفاق ممارسة الاتصال والعلاقات العامة في المملكة انطلاقًا من تقييم التجارب واستشراف المستقبل عبر تقديم المقترحات والتوصيات لتطوير الأداء.

وطرح الباحث في الاستبيان مجموعة من الأسئلة المنظمة والمبوبة على عينة من المبحوثين، وقد راوح الاستبيان بين الأسئلة المفتوحة وبين الأسئلة المغلقة، فالأسئلة المفتوحة كانت مهمة وضرورية من منطلق أنها تفسح المجال للمستجوب كي يعبر بحرية عن آرائه في خصوص قضية تختلف فيها الآراء وتتشعب.

وكان من الضروري فتح هذا المجال من الحرية للبحث عن التصورات والعوائق التي تصاحب ممارسة الاتصال في علاقتها بالأداء المؤسسي، كما رأينا من الضروري طرح هذه الأسئلة المفتوحة لمعرفة خلفيات بعض المواقف والتمثلات المتعلقة بالموضوع.

وفي المقابل اشتملت استمارتنا على جملة من الأسئلة المغلقة التي كان الهدف منها قياس بعض السلوكات المتعلقة بممارسات العاملين في العلاقات العامة بالمؤسسات الوقفية السعودية.

٢. المقابلة والملاحظة:

إن تشخيص واقع ممارسة الاتصال داخل المؤسسات الوقفية موضوع لا يمكن قطعا حصره فيما يمكن أن تقوله عينة في فترة محدودة مهما كبر حجم هذه العينة ومهما كانت دقة تمثيلها، لذلك اعتمدنا في تحليلنا للمسائل المتعلقة بالموضوع على جملة من المقابلات مع مسؤولين في العلاقات العامة بالمؤسسات الوقفية وذلك بحكم عملنا في مجال الاعلام والاتصال.

وقد أفادتنا هذه المقابلات التي أجريناها مع مدراء وموظفين بالعلاقات العامة في الكشف عن بعض الجوانب المهمة التي تخدم الدراسة الحالية، خاصة فيما يتعلق بالإشكاليات الكبرى التي تصاحب ممارسة الإتصال في علاقته بالجمهور الداخلي والخارجي للمؤسسة.

كما اعتمدنا في دراستنا لهذا الموضوع على ما يعبر عنه علماء الاجتماع بالملاحظة، وتعتبر الملاحظة وسيلة مهمة لجمع المعلومات حول الموضوع محل الدراسة والتي تسمح بالوصول إلى استنتاجات دقيقة.

وفي البحث العلمي هي مشاهدة الظاهرة محل الدراسة عن كثب، في إطارها المتميز وفق ظروفها الطبيعية، حيث يتمكن الباحث من مراقبة تصرفات وتفاعلات المبحوثين، ومن التعرف على أنماط وطرق معيشتهم ومشاكلهم اليومية.

وقد تم استخدام الملاحظة البسيطة المباشرة في بحثنا، كملاحظة عمل موظفي العلاقات العامة داخل مؤسساتهم وكيفية إتصالهم بمسؤوليهم وببقية إدارات المؤسسة وطبيعة العلاقة بينهم وبين الموظفين الآخرين بالمؤسسة من خلال ردود الأفعال وما يصدر من الجانبين.

وقد مكنتنا هذه الملاحظات من مواكبة وفهم بعض المسائل والتعرف على واقع معقّد تتداخل فيه عوامل متعددة ... وكانت الحوارات والمتابعات والمقابلات مفيدة بالنسبة لنا لإثراء وإصلاح ما جاء في بحثنا الميداني عبر الاستبيان الذي رغم أهميته يبقى محدودًا ورسميًا ومصطنعًا في بعض الأحيان.

٣. اختبار صدق الأداة وثباتها:

قام الباحث بإجراء اختبار صدق الاستبيان من خلال عرضه على ثلاثة أساتذة من المتخصصين في العلاقات العامة في قسم الإعلام بكيلة الآداب جامعة الملك سعود، وطلب الباحث من المحكمين إبداء الرأي في موضوع عبارات أداة البحث، ومدى مناسبتها للمحور الذي تنتمي إليه، ومدى التزامها بالشروط الواجب توفرها في الاستبيان بصفة عامة.

وقام المحكمون بوضع ملاحظات دقيقة ومفيدة على أسئلة الاستبيان. وفي ضوء التوجيهات التي أبداها المحكمون قام الباحث بإجراء التعديلات،

سواء أكان بتعديل الصياغة، أم بحذف بعض العبارات بعد تحديد مواضع الالتباس والضعف فيها، أو إضافة عبارات جديدة.

أما الثبات فأغلب حالاته هو معامل ارتباط، وهناك عدد من الطرق لقياسه، ومن أكثرها شيوعًا إعادة الاختبار، ويعني ذلك أن الإستبيان يمكن أن يخرج بالبيانات والنتائج نفسها إذا ما أعيد تطبيقه على المبحوثين مرتين. لذلك قام الباحث بتوزيع الاستبيان على عينة قصدية بسيطة بعد تحكيمه، ثم عاود تطبيقه على العينة نفسها مرة أخرى، حيث فصل بين المرة الأولى وبين الثانية إحدى عشر يومًا.

ويسمى مثل هذا الإجراء مثلما سبق أن ذكرنا "الاختبار وإعادة الاختبار" ويتم استخراجه بتطبيق معمل ارتباط بيرسون. وباعتمادنا على هذه الآلية في الاختبار الذي قمنا به في دراستنا تحصلنا على نسبة قدرت بـ(٨٠%) وهي نسبة مقبولة في تقييم ثبات الاستبيان.

رابعًا: حدود الدراسة:

التزم الباحث في هذه الدراسة بعدد من المحددات المكانية والبشرية والزمانية والموضوعية.

- **الحدود المكانية:**

المؤسسات الوقفية السعودية بمنطقة الرياض بالمملكة العربية السعودية.

- **الحدود البشرية:**

استهدفت الدراسة (٩٦) من موظفي ومسؤولي العلاقات العامة والاتصال بالمؤسسات الوقفية بقطع النظر عن التسميات المختلفة للإدارات

التي ينتمي إليها هؤلاء الموظفون وبصرف النظر كذلك عن رتبهم الوظيفية في الإدارة التي ينتمون إليها.

- **الحدود الزمانية:**

أنجزت هذه الدراسة في الفترة من الثالث والعشرين من شهر يناير/كانون الثاني ٢٠١٨م، وحتى السادس من يونيه/حزيران الموافق للثاني والعشرين من رمضان ١٤٣٩هـ، وأجري تطبيق الاستبانة في الفترة الفاصلة بين ٢١ فبراير/شباط و١٤ مارس/آذار ٢٠١٨م، وقام فريق البحث الميداني بتعبئة الاستبانات بطريقة مباشرة وجها لوجه بمقر عمل الموظفين.

- **الحدود الموضوعية:**

يقتصر مجال موضوع الدراسة على واقع ممارسة العلاقات العامة في المؤسسات الوقفية بالمملكة العربية السعودية فقط، وتنحصر الدراسة كذلك في الجانب المتعلق بالمهارات المهنية للممارسين وبعض ظروف أو شروط الارتقاء بها من وجهة نظر هؤلاء الممارسين.

من هذا المنطلق فإن هذه الدراسة تقتصر على العينة المبحوثة وبالفترة الزمنية والمنطقة المكانية (العاصمة الرياض) التي أجريت بها، فلا يمكن تعميم نتائج الدراسة على المؤسسات أو المنشآت الأخرى في المملكة العربية السعودية؛ لأنها غير مشمولة في عينة الدراسة الممثلة بالأفراد كذلك، لا يمكن تعميم نتائج الدراسة على أفراد المجتمع نفسه الذي أجريت عليه الدراسة لو تمت في ظروف أخرى أو اختيرت عينات أخرى.