

مجلة العلاقات العامة

الشرق الأوسط



معامل التأثير العربي لعام ٢٠١٩ = ١.٥٠

معامل التأثير "أرسيف" لعام ٢٠١٩ = ٠.١٣٢١

دورية علمية محكمة بإشراف علمي من الجمعية المصرية للعلاقات العامة - السنة الثامنة - العدد السادس والعشرون - يناير / مارس ٢٠٢٠م

... ص ١١

أولاً- اعتماد المجلة لعام ٢٠١٩م من المجلس الأعلى للجامعات في مصر
ثانياً- بحوث باللغة العربية:

- رؤية النخبة الأكاديمية في تحقيق مفهوم الجودة بأقسام العلاقات العامة بالجامعات السعودية
أ.د. عزة مصطفى الكحكي (جامعة أم القرى) ... ص ١٥
- تعرض المغتربين للصحف الإلكترونية المصرية وعلاقته بتشكيل اتجاهاتهم نحو تحرير سعر الصرف:
دراسة ميدانية على عينة من المصريين المقيمين في المملكة العربية السعودية
د. محمد بسيوني جبريل (جامعة الأزهر) ... ص ٥٩
- فعالية الأفلام التربوية القصيرة في خفض التمر الإلكتروني لدى طلاب المرحلة الثانوية
د. إيمان عاشور سيد حسين (جامعة المنيا) ... ص ١٠٧
- العوامل المؤثرة على الصورة الذهنية المدركة لتوظيفة العلاقات العامة: دراسة ميدانية على عينة من طالبات قسم الإعلام بجامعة أم القرى
أ.م.د. رشا عبد الرحيم مزروع (جامعة أم القرى) ... ص ١٥٣
- العلاقة بين اتجاهات الشباب نحو إعلانات المشاهير ونيتهم الشرائية للمنتج المعلن عنه: دراسة ميدانية
د. ميرهان محسن محمد السيد طنطاوي (جامعة فاروس) ... ص ١٨٧
- الاتجاهات البحثية الحديثة نحو توظيف الإعلام الجديد في العلاقات العامة والدبلوماسية العامة:
ورقة تحليلية من المستوى الثاني
عماد المديفر (جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية)
أسامة المحيا (جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية)
هاني الغامدي (جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية)
إبراهيم الرشيد (جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية) ... ص ٢٢٩
- استخدام المؤسسات التطوعية الإماراتية لمواقع التواصل الاجتماعي في نشر ثقافة العمل التطوعي:
دراسة تطبيقية علي القائم بالاتصال
نورة أحمد يوسف محمد (جامعة الشارقة) ... ص ٢٦١
- ثالثاً- ملخصات بحوث باللغة الإنجليزية:
- استخدام قنوات الأخبار (العربية والجزيرة) لتويتر لنشر الأخبار العاجلة
حسن أحمد أبو شريفة (جامعة جازان) ... ص ٢٩٣

(ISSN 2314-8721)

الشبكة القومية للمعلومات العلمية والتكنولوجية
(ENSTINET)

بتصريح من المجلس الأعلى لتنظيم الإعلام في مصر

رقم الإيداع بدار الكتب: ٢٠١٩/٢٤٢٨٠

جميع الحقوق محفوظة ٢٠٢٠ @ APRA

الوكالة العربية للعلاقات العامة

www.jprr.epra.org.eg

مؤسسها

ورئيس مجلس الإدارة

د. حاتم محمد عاطف

رئيس EPRA

رئيس التحرير

أ.د. علي السيد عجوة

أستاذ العلاقات العامة والعميد
الأسبق لكلية الإعلام جامعة القاهرة
رئيس اللجنة العلمية بـ EPRA

مديرا التحرير

أ.د. محمد معوض إبراهيم

أستاذ الإعلام بجامعة عين شمس
والعميد الأسبق لكلية الإعلام جامعة سيناء
رئيس اللجنة الاستشارية بـ EPRA

أ.د. محمود يوسف مصطفى

أستاذ العلاقات العامة والوكيل السابق بكلية الإعلام
لشئون خدمة المجتمع وتنمية البيئة
جامعة القاهرة

مساعدو التحرير

أ.د. رزق سعد عبد المعطي

أستاذ العلاقات العامة بكلية الإعلام واللسن
جامعة مصر الدولية

أ.م.د. ثريا محمد السنوسي (تونس)

أستاذ مشارك بكلية الاتصال
جامعة الشارقة

أ.م.د. سهاد عادل جاسم (العراق)

أستاذ مساعد العلاقات العامة بكلية الآداب
الجامعة المستنصرية

أ.م.د. فؤاد علي سعدان (اليمن)
الأستاذ المساعد ورئيس قسم العلاقات العامة
كلية الإعلام - جامعة اليرموك

د. نصر الدين عبد الغادر عثمان (السودان)
أستاذ العلاقات العامة المساعد في كلية الإعلام
جامعة عجمان

مدير العلاقات العامة

المستشار/ السيد سالم خليل

السديقي اللغوي

علي حسين الميهي

صبري محمد سليمان

مدققا اللغة العربية

د. السيد عبد الرحمن علي

مدقق اللغة الإنجليزية
أستاذ العلاقات العامة المساعد في كلية الإعلام
جامعة السويس

المراسلات

الجمعية المصرية للعلاقات العامة

جمهورية مصر العربية - الجيزة - الدقي

بن السرايات - ١ شارع محمد الرغبي

إصدارات الوكالة العربية للعلاقات العامة

جمهورية مصر العربية - المنوفية - شبين الكوم

رمز بريدي: ٣٢١١١ صندوق بريدي: ٦٦

Mobile: +201141514157

Fax: +20482310073 Tel: +20237620818

www.jprr.epra.org.eg

Email: jprr@epra.org.eg - ceo@apr.agency

الهيئة الاستشارية

أ.د. علي السيد عجوة (مصر)

أستاذ العلاقات العامة المتفرغ والعميد الأسبق لكلية الإعلام جامعة القاهرة

Prof. Dr. Thomas A. Bauer (Austria)

Professor of Mass Communication at the University of Vienna

أ.د. ياس خضير البياتي (العراق)

أستاذ الإعلام بجامعة بغداد ووكيل عميد كلية المعلومات والإعلام والعلوم الإنسانية
جامعة عجمان للعلوم والتكنولوجيا

أ.د. حسن عماد مكايي (مصر)

أستاذ الإذاعة والتلفزيون - العميد السابق لكلية الإعلام - جامعة القاهرة

أ.د. محمد معوض إبراهيم (مصر)

أستاذ الإعلام المتفرغ بجامعة عين شمس وعميد معهد الجزيرة العالي للعلوم الإعلام

أ.د. سامي السيد عبد العزيز (مصر)

أستاذ العلاقات العامة والاتصالات التسويقية - العميد الأسبق لكلية الإعلام جامعة القاهرة

أ.د. عبد الرحمن بن حمود العناد (السعودية)

أستاذ العلاقات العامة والإعلام بقسم الإعلام كلية الآداب - جامعة الملك سعود

أ.د. محمود يوسف مصطفى عبده (مصر)

أستاذ العلاقات العامة والوكيل السابق لكلية الإعلام لشئون خدمة المجتمع وتنمية البيئة - جامعة القاهرة

أ.د. سامي عبد الرؤوف محمد طابع (مصر)

أستاذ العلاقات العامة بكلية الإعلام - جامعة القاهرة

أ.د. شريف درويش مصطفى اللبان (مصر)

أستاذ الصحافة - وكيل كلية الإعلام لشئون خدمة المجتمع وتنمية البيئة سابقاً - جامعة القاهرة

أ.د. جمال عبد الحي عمر النجار (مصر)

أستاذ الإعلام بكلية الدراسات الإسلامية للبنات - جامعة الأزهر

أ.د. بركات عبد العزيز محمد عبد الله (مصر)

أستاذ الإذاعة والتلفزيون - وكيل كلية الإعلام للدراسات العليا والبحوث - جامعة القاهرة

أ.د. عابدين الدردير الشريف (ليبيا)

أستاذ الإعلام وعميد كلية الآداب والعلوم الإنسانية بجامعة الزيتونة - ليبيا

أ.د. عثمان بن محمد العربي (السعودية)

أستاذ العلاقات العامة والرئيس السابق لقسم الإعلام بكلية الآداب - جامعة الملك سعود

أ.د. وليد فتح الله مصطفى بركات (مصر)

أستاذ الإذاعة والتلفزيون ووكيل كلية الإعلام لشئون التعليم والطلاب سابقاً - جامعة القاهرة

أ.د. تحسين منصور رشيد منصور (الأردن)

أستاذ العلاقات العامة في كلية الإعلام بجامعة اليرموك

أ.د. محمد عبد الستار البخاري (سوريا)

بروفيسور متفرغ بقسم العلاقات العامة والدعاية، كلية الصحافة، جامعة ميرزة أولوغ بيك القومية الأوزبكية

أ.د. علي قسايسية (الجزائر)

أستاذ دراسات الجمهور والتشريعات الإعلامية بكلية علوم الإعلام والاتصال - جامعة الجزائر ٣

أ.د. رضوان بو جمعة (الجزائر)

أستاذ الإعلام بقسم علوم الإعلام والاتصال - جامعة الجزائر

أ.د. هشام محمد عباس زكريا (السودان)

أستاذ الإعلام بقسم علوم الإعلام والاتصال - جامعة الملك فيصل

جميع حقوق الطبع والنشر محفوظة للوكالة العربية للعلاقات العامة

لا يجوز، دون الحصول على إذن خطي من الناشر، استخدام أي من المواد التي تتضمنها هذه المجلة، أو استنساخها أو نقلها، كلياً أو جزئياً، في أي شكل وبأية وسيلة، سواء بطريقة إلكترونية أو آلية، بما في ذلك الاستنساخ الفوتوجرافي، أو التسجيل أو استخدام أي نظام من نظم تخزين المعلومات واسترجاعها، وتطبق جميع الشروط والأحكام والقوانين الدولية فيما يتعلق بانتهاك حقوق النشر والطبع للنسخة المطبوعة أو الإلكترونية.

الترقيم الدولي للنسخة المطبوعة
(ISSN 2314-8721)

الترقيم الدولي للنسخة الإلكترونية
(ISSN 2314-873X)

الشبكة القومية المصرية للمعلومات العلمية والتكنولوجية
(ENSTINET)

بتصريح من المجلس الأعلى لتنظيم الإعلام في مصر
رقم الإيداع: ٣٠١٩ / ٢٤٣٨٠

ولتقديم طلب الحصول على هذا الإذن والمزيد من الاستفسارات، يرجى الاتصال برئيس مجلس إدارة الجمعية المصرية للعلاقات العامة (الوكيل المفوض للوكالة العربية للعلاقات العامة) على العنوان الآتي:

APRA Publications

Al Arabia Public Relations Agency, Egypt, Menofia
Crossing Sabry Abo Alam st. & Al- Amin st.
Postal code: 32111 Post Box: 66

Or

Egyptian Public Relations Association, Egypt, Giza,
Dokki, Ben Elsarayat -1 Mohamed Alzoghby st. of Ahmed Elzayat St.

بريد إلكتروني: jpr@epra.org.eg - ceo@apr.agency

موقع ويب: www.jpr.epra.org.eg - www.apr.agency

الهاتف : 818 - 02-376-20 (+2) - 151 - 14 - 15 - 0114 (+2) - 157 - 14 - 15 - 0114 (+2)

فاكس : 73 - 048-231-00 (+2)

المجلة مفهرسة ضمن قواعد البيانات الرقمية الدولية التالية:



التعريف بالمجلة:

مجلة بحوث العلاقات العامة الشرق الأوسط دورية علمية تنشر أبحاثاً متخصصة في العلاقات العامة وعلوم الإعلام والاتصال، بعد أن تقوم بتحكيمها من قِبَل عدد من الأساتذة المتخصصين في نفس المجال، بإشراف علمي من الجمعية المصرية للعلاقات العامة، أول جمعية علمية مصرية متخصصة في العلاقات العامة (عضو شبكة الجمعيات العلمية بأكاديمية البحث العلمي والتكنولوجيا بالقاهرة).
والمجلة ضمن مطبوعات الوكالة العربية للعلاقات العامة المتخصصة في التعليم والاستشارات العلمية والتدريب.

- المجلة معتمدة بتصريح من المجلس الأعلى لتنظيم الإعلام في مصر، ولها ترقيم دولي ورقم إيداع ومصنفة دولياً لنسختها المطبوعة والإلكترونية من أكاديمية البحث العلمي والتكنولوجيا بالقاهرة، كذلك مصنفة من لجنة الترقّيات العلمية تخصص الإعلام بالمجلس الأعلى للجامعات في مصر.
- أول دورية علمية محكمة في التخصص على مستوى الوطن العربي والشرق الأوسط، وأول دورية علمية عربية في تخصص (الإعلام) تحصل على معامل التأثير العربي Arab Impact Factor بمعامل تأثير = ١.٤٨ بنسبة ١٠٠% في تقرير عام ٢٠١٨م للمؤسسة الأمريكية " NSP نشر العلوم الطبيعية " برعاية اتحاد الجامعات العربية.
- المجلة فصلية تصدر كل ثلاثة أشهر خلال العام.
- تقبل المجلة نشر عروض الكتب والمؤتمرات وورش العمل والأحداث العلمية العربية والدولية.
- تقبل المجلة نشر إعلانات عن محركات بحث علمية أو دور نشر عربية أو أجنبية وفقاً لشروط خاصة يلتزم بها المعلن.
- يُقبل نشر البحوث الخاصة بالترقيات العلمية - وللباحثين المتقدمين لمناقشة رسائل الماجستير والدكتوراه.
- يُقبل نشر ملخصات الرسائل العلمية التي نوقشت، ويُقبل نشر عروض الكتب العلمية المتخصصة في العلاقات العامة والإعلام، كذلك المقالات العلمية المتخصصة من أساتذة التخصص من أعضاء هيئة التدريس.

قواعد النشر:

- أن يكون البحث أصيلاً ولم يسبق نشره.
- تقبل البحوث باللغات: (العربية - الإنجليزية - الفرنسية) على أن يُكتب ملخص باللغة الإنجليزية للبحث في حدود صفحة واحدة إذا كان مكتوباً باللغة العربية.
- أن يكون البحث في إطار الموضوعات التي تهتم بها المجلة في العلاقات العامة والإعلام والاتصالات التسويقية المتكاملة.
- تخضع البحوث العلمية المقدمة للمجلة للتحكيم ما لم تكن البحوث قد تم تقييمها من قِبَل اللجان والمجالس العلمية بالجهات الأكاديمية المعترف بها أو كانت جزءاً من رسالة أكاديمية نوقشت وتم منح صاحبها الدرجة العلمية.
- يُراعى اتباع الأسس العلمية الصحيحة في كتابة البحث العلمي ومراجعته، ويُراعى الكتابة بينط (١٤) Simplified Arabic والعناوين الرئيسية والفرعية Bold، وهوامش الصفحة من جميع الجهات

- (٢٠٥٤)، ومسافة (١) بين السطور، أما عناوين الجداول (١١) بنوع خط Arial.
- يتم رصد المراجع في نهاية البحث وفقاً للمنهجية العلمية بأسلوب متسلسل وفقاً للإشارة إلى المرجع في متن البحث وفقاً لطريقة APA الأمريكية.
 - يقدم الباحث عدد (٢) نسخ مطبوعة من البحث ونسخة إلكترونية على CD مكتوبة بصيغة Word مصحوبة بسيرة ذاتية مختصرة عنه.
 - في حالة قبول البحث للنشر بالمجلة يتم إخطار الباحث بخطاب رسمي بقبول البحث للنشر. أما في حالة عدم قبول البحث للنشر فيتم إخطار الباحث بخطاب رسمي وإرسال جزء من رسوم نشر البحث له في أسرع وقت.
 - إذا تطلب البحث إجراء تعديل بسيط فيلتزم الباحث بإعادة إرسال البحث معدلاً خلال أسبوع من استلام ملاحظات التعديل، وإذا حدث تأخير منه فسيتم تأجيل نشر البحث للعدد التالي، أما إذا كان التعديل جذرياً فيرسله الباحث بعد ١٥ يوماً من إرسال الملاحظات له.
 - يرسل الباحث مع البحث ما قيمته ٢٠٠٠ جنيه مصري للمصريين من داخل مصر، ومبلغ \$٥٠٠ للمصريين المقيمين بالخارج والأجانب، مع تخفيض لمن يحمل العضوية العلمية بالجمعية. وتخفيض (٥٠٪) من الرسوم لطلبة الماجستير والدكتوراه. يتم بعدها إخضاع البحث للتحكيم من قِبَل اللجنة العلمية.
 - يتم رد نصف المبلغ للباحثين من داخل وخارج مصر في حالة رفض هيئة التحكيم البحث وإقرارهم بعدم صلاحيته للنشر بالمجلة.
 - لا يزيد عدد صفحات البحث عن (٣٥) صفحة A4- في حالة الزيادة تحتسب الصفحة بـ ٢٠ جنيهاً مصرياً للمصريين داخل مصر وللمقيمين بالخارج والأجانب \$٥.
 - يتم تقديم خصم من قيمة النشر العلمي لعضوية زمالة الجمعية المصرية للعلاقات العامة من المصريين والجنسيات الأخرى بنسبة (١٠٪) ولأى عدد من المرات خلال العام.
 - يُرسل للباحث عدد (٢) نسخة من المجلة بعد نشر بحثه، وعدد (٥) مستلة من البحث الخاص به.
 - ملخص رسالة علمية (ماجستير) ٢٥٠ جنيهاً للمصريين ولغير المصريين \$١٥٠.
 - ملخص رسالة علمية (الدكتوراه) ٣٥٠ جنيهاً للمصريين ولغير المصريين \$١٨٠. على أن لا يزيد ملخص الرسالة عن ٨ صفحات.
 - ويتم تقديم خصم (١٠٪) لمن يشترك في عضوية الجمعية المصرية للعلاقات العامة. ويتم إرسال عدد (٣) نسخ من المجلة بعد النشر للباحث على عنوانه بالبريد الدولي.
 - نشر عرض كتاب للمصريين ٧٠٠ جنيه ولغير المصريين \$٣٠٠، ويتم إرسال عدد (٣) نسخ من المجلة بعد النشر لصاحب الكتاب على عنوانه بالبريد الدولي السريع. ويتم تقديم خصم (١٠٪) لمن يشترك في عضوية زمالة الجمعية المصرية للعلاقات العامة.
 - بالنسبة لنشر عروض تنظيم ورش العمل والندوات من داخل مصر ٦٠٠ جنيه، ومن خارج مصر \$٣٥٠. بدون حد أقصى لعدد الصفحات.
 - بالنسبة لنشر عروض المؤتمرات الدولية من داخل مصر ٨٥٠ جنيهاً ومن خارج مصر \$٤٥٠ بدون حد أقصى لعدد الصفحات.
 - جميع الآراء والنتائج البحثية تعبر عن أصحاب البحوث المقدمة وليس للجمعية المصرية للعلاقات العامة أو الوكالة العربية للعلاقات العامة أي دخل بها.
 - تُرسل المشاركات باسم رئيس مجلس إدارة المجلة على عنوان الوكالة العربية للعلاقات العامة - جمهورية مصر العربية - المنوفية - شبين الكوم - تقاطع شارع صبري أبو علم مع شارع الأمين، رمز بريدي: ٣٢١١١ - صندوق بريدي: ٦٦، والإيميل المعتمد من المجلة jpr@epra.org.eg، أو إيميل رئيس مجلس إدارة المجلة ceo@apr.agency بعد تسديد قيمة البحث وإرسال صورة الإيصال التي تفيد ذلك.

الافتتاحية

في بداية العام الثامن ومنذ بداية إصدارها في أكتوبر/ديسمبر من عام ٢٠١٣م، يتواصل صدور أعداد المجلة بانتظام ليصدر منها خمسة وعشرون عددًا متتابعين، تضم أبحاثًا ورؤى علمية متعددة لأساتذة ومتخصصين وباحثين من مختلف دول العالم.

وبما أن المجلة أول دورية علمية محكمة في بحوث العلاقات العامة بالوطن العربي والشرق الأوسط — وهي تصدر بإشراف علمي من الجمعية المصرية للعلاقات العامة (عضو شبكة الجمعيات العلمية بأكاديمية البحث العلمي والتكنولوجيا بالقاهرة) — وجد فيها الأساتذة الراجبون في تقديم إنتاجهم للمجتمع العلمي بكافة مستوياته ضالته المنشودة للنشر على النطاق العربي وبعض الدول الأجنبية التي تصل إليها المجلة من خلال مندوبيها في هذه الدول، وكذلك من خلال موقعها الإلكتروني. فقد تحصّلت المجلة على أول معامل تأثير عربي (AIF) للدوريات العلمية العربية المحكمة في تخصص (الإعلام) على مستوى الجامعات والمؤسسات العلمية التي تصدر محتوى باللغة العربية بمعدل = ٣٤.١ في عام ٢٠١٦م، ومعدل ١.٥٠ في عام ٢٠١٩م، والمعامل تابع لمؤسسة النشر الأمريكية العالمية (NSP) دار نشر العلوم الطبيعية Natural Publishing Sciences واتحاد الجامعات العربية. وكذلك نجحت المجلة في الحصول على معايير اعتماد معامل "أرسيف Arcif" المتوافقة مع المعايير العالمية والتي يبلغ عددها ٣١ معيارًا، وصنفت المجلة في تخصص العلوم الاجتماعية "متداخلة التخصصات" على المستوى العربي ضمن الفئة "الأولى Q1" وهي الفئة الأعلى. كما صنّفت كذلك في تخصص "الإعلام والاتصال" على المستوى العربي ضمن الفئة "الثانية Q2" وهي الفئة الوسطى المرتفعة، كذلك تصدرت المجلة الدوريات العلمية المحكمة المتخصصة في التصنيف الأخير للمجلس الأعلى للجامعات في مصر، والذي اعتمدها في الدورة الحالية للجنة الترقية العلمية تخصص "الإعلام" وتقييمها بـ (٦) درجات من (٧). وأصبحت المجلة متاحة على قاعدة البيانات العربية الرقمية "معرفة" وكذلك أصبحت المجلة ضمن قائمة المجالات العلمية المحكمة التي تصدر باللغة العربية المستوفية لمعايير الانضمام لقواعد البيانات العالمية، والتي تم مراجعتها من وحدة النشر بعمادة البحث العلمي بجامعة أم القرى.

والمجلة مفهرسة حاليًا ضمن قواعد البيانات الرقمية الدولية: (EBSCO HOST - دار المنظومة - العبيكان - دار نشر العلوم الطبيعية الأمريكية وقاعدة البيانات العربية الرقمية "معرفة").

وفي العدد السادس والعشرين من المجلة نقدم للباحثين في الدراسات الإعلامية والمهتمين بهذا المجال بحوثًا ورؤى علمية للأساتذة وللأساتذة المشاركين والمساعدين وكذلك الباحثين، مقدمة للنشر العلمي بهدف تكوين رصيد للباحثين من أعضاء هيئة التدريس للتقدم للترقية، أو الباحثين لمناقشة الدكتوراه والماجستير.

ففي البداية نجد تقرير اعتماد المجلة لعام ٢٠١٩م من قبل المجلس الأعلى للجامعات في مصر بالتعاون مع الشبكة القومية للمعلومات العلمية والتكنولوجية بأكاديمية البحث العلمي وبنك المعرفة المصري.

وعلى صعيد البحوث الواردة في العدد " السادس والعشرين" من المجلة نجد:-

بحثاً مقدماً من جامعة أم القرى بالمملكة العربية السعودية تحت عنوان: "رؤية النخبة الأكاديمية في تحقيق مفهوم الجودة بأقسام العلاقات العامة بالجامعات السعودية"، وهو مقدم من: أ.د. عزة مصطفى الكحكي، من مصر، زينب أبو عمر الرمضاني، من السعودية.

وقدم: د. محمد بسيوني جبريل، من مصر، جامعة الأزهر، - دراسة ميدانية على عينة من المصريين المقيمين في المملكة العربية السعودية - عن: "تعرض المغتربين للصحف الإلكترونية المصرية وعلاقته بتشكيل اتجاهاتهم نحو تحرير سعر الصرف".

ومن جامعة المنيا قدمت: د. إيمان عاشور سيد حسين، من مصر، بحثاً بعنوان: "فاعلية الأفلام التربوية القصيرة في خفض التتمر الإلكتروني لدى طلاب المرحلة الثانوية".

ومن جامعة أم القرى كذلك قدمت كل من: أ.م.د. رشا عبد الرحيم مزروع، من مصر، وشيماء إبراهيم مسرحي، من السعودية دراسة ميدانية مشتركة على عينة من طالبات قسم الإعلام بجامعة أم القرى بعنوان: "العوامل المؤثرة على الصورة الذهنية المدركة لوظيفة العلاقات العامة".
ومن جمهورية مصر العربية قدمت د. ميرهان محسن محمد السيد طنطاوي "جامعة فاروس"، بحثاً بعنوان: "العلاقة بين اتجاهات الشباب نحو إعلانات المشاهير ونيتهم الشرائية للمنتج المعلن عنه: دراسة ميدانية".

ومن السعودية قدم كل من: عماد المديفر، أسامة المحيا، هاني الغامدي، إبراهيم الرشيد، وهم باحثون دكتوراة في قسم العلاقات العامة بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية ورقة تحليلية من المستوى الثاني بعنوان: "الاتجاهات البحثية الحديثة نحو توظيف الإعلام الجديد في العلاقات العامة والدبلوماسية العامة".

ومن جزر القمر قدمت نورة أحمد يوسف محمد- جامعة الشارقة- بحثاً بعنوان: "استخدام المؤسسات التطوعية الإماراتية لمواقع التواصل الاجتماعي في نشر ثقافة العمل التطوعي: دراسة تطبيقية علي القائم بالاتصال".

ومن جامعة جازان بالمملكة العربية السعودية قدم حسن أحمد أبو شريفة بحثاً باللغة الإنجليزية بعنوان: "استخدام قنوات الاخبار (العربية والجزيرة) لتويتر لنشر الاخبار العاجلة".

وهكذا فإن المجلة ترحب بالنشر فيها لمختلف الأجيال العلمية من جميع الدول. ومن المعلوم بالضرورة أن جيل الأساتذة وبحوثهم لا تخضع للتحكيم طبقاً لقواعد النشر العلمي المتبعة في المجالات العلمية.

أما البحوث المنشورة لأعضاء هيئة التدريس الراغبين فى التقدم للترقى للدرجة الأعلى والطلاب المسجلين لدرجتي الدكتوراه والماجستير فتخضع جميعها للتحكيم من قِبَل الأساتذة المتخصصين. وجميع هذه البحوث والأوراق العلمية تعبر عن أصحابها دون تدخل من هيئة تحرير المجلة التي تحدد المحكمين وتقدم ملاحظاتهم إلى أصحاب البحوث الخاضعة للتحكيم لمراجعة التعديلات العلمية قبل النشر.

وأخيراً وليس آخراً ندعو الله أن يوفقنا لإثراء النشر العلمي في تخصص العلاقات العامة بشكل خاص والدراسات الإعلامية بشكل عام.

والله الموفق،،

رئيس تحرير المجلة

أ.د. علي عجوة

اعتماد المجلة لعام ٢٠١٩م من المجلس الأعلى للجامعات في مصر





الصفحة الرئيسية

م	القطاع	اسم المجلة	اسم الجهة / الجامعة	نقاط المجلة	ISSN-P	ISSN-O
1	الدراسات الإعلامية	مجلة البحوث الإعلامية	جامعة الأزهر	6.5	1110-9297	2682-292X
2	الدراسات الإعلامية	مجلة بحوث العلاقات العامة الشرق الأوسط	الجمعية المصرية للعلاقات العامة	6	2314-8721	2314-873X
3	الدراسات الإعلامية	المجلة العربية لبحوث الإعلام و الإتصال	جامعة الأهرام الكندية	5	2536-9393	
4	الدراسات الإعلامية	مجلة إتحاد الجامعات العربية لبحوث الإعلام و تكنولوجيا الإتصال	إتحاد الجامعات العربية	4	2356-9891	
5	الدراسات الإعلامية	المجلة العلمية لبحوث الإعلام و تكنولوجيا الإتصال	جامعة جنوب الوادي	3.5	2536-9237	
6	الدراسات الإعلامية	مجلة البحوث و الدراسات الإعلامية	اكاديمية الشروق	3.5	2357-0407	
7	الدراسات الإعلامية	المجلة العلمية لبحوث العلاقات العامة والإعلان	جامعة القاهرة - مركز بحوث الرأي العام	3	2356-9131	
8	الدراسات الإعلامية	المجلة العلمية لبحوث الإناعة والتلفزيون	جامعة القاهرة - مركز بحوث الرأي العام	3	2356-914X	
9	الدراسات الإعلامية	المجلة العلمية لبحوث الصحافة	جامعة القاهرة - مركز بحوث الرأي العام	3	2356-9158	
10	الدراسات الإعلامية	المجلة المصرية لبحوث الإعلام	جامعة القاهرة - مركز بحوث الرأي العام	3	1110-5836	
11	الدراسات الإعلامية	المجلة المصرية لبحوث الرأي العام	جامعة القاهرة - مركز بحوث الرأي العام	3	1110-5844	

حقوق الملكية الفكرية © 2020 محفوظة لوحدة نظم المعلومات الإدارية ودعم اتخاذ القرار بمركز الخدمات الإلكترونية والمعرفية - المجلس الأعلى للجامعات

رؤية النخبة الأكاديمية في تحقيق مفهوم الجودة بأقسام العلاقات العامة بالجامعات السعودية

إعداد

أ.د. عزة مصطفى الكحكي (*)

زينب أبو عمر فضل الحق عبد الكريم الرمضاني (**)

(*) أستاذ الإعلام في كلية العلوم الاجتماعية بجامعة أم القرى.
(**) حاصلة على درجة الماجستير في الإعلام (علاقات عامة) من كلية العلوم الاجتماعية - جامعة أم القرى.

رؤية النخبة الأكاديمية في تحقيق مفهوم الجودة بأقسام العلاقات العامة بالجامعات السعودية

أ.د/ عزة مصطفى الكحكي

aekahkey@yahoo.com

جامعة أم القرى

زينب أبو عمر فضل الحق عبد الكريم

z.aramadani@hotmail.com

جامعة أم القرى

ملخص:

تهدف الدراسة إلى التعرف على مستوى تحقيق مفهوم الجودة بأقسام العلاقات العامة بالجامعات السعودية من وجهة نظر النخبة الأكاديمية (عينة الدراسة) من حيث: رسالة البرنامج وأهدافه، مصادر التعلم المتاحة، توفر المرافق والتجهيزات، كفاية التدريب الميداني للطلاب والطالبات، طبيعة المقررات والخطة الدراسية، السياسات والإجراءات بتلك الأقسام، مدى توفر التخصص الأكاديمي لأعضاء هيئة التدريس المعنيين بالتدريس والتدريب بأقسام العلاقات العامة محل الدراسة. وتحتوي الدراسة على إطار نظري وآخر منهجي، بالإضافة إلى المدخل النظري الذي يتناول: مفهوم إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي، ومعايير الجودة في الأقسام والبرامج الأكاديمية، متطلبات تطبيق مفهوم الجودة بالبرامج الأكاديمية، وأخيراً: معوقات تطبيق الجودة بالأقسام والكليات. وقد تمثل مجتمع الدراسة في أقسام وبرامج العلاقات العامة بالجامعات السعودية وجميع أعضاء هيئة التدريس بتلك الجامعات. وقد تم اختيار عينة عمدية قوامها (١٠٠) مفردة من أعضاء هيئة التدريس الحاصلين على درجة أستاذ مساعد وأستاذ مشارك وأستاذ، وهم يمثلون النخبة الأكاديمية بثلاث جامعات سعودية وهي: (جامعة أم القرى - جامعة الملك عبد العزيز - جامعة الملك سعود). اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي بأسلوب المسح بالعينة، كما استخدمت الاستبيان كأداة لجمع البيانات. وتتلخص أهم النتائج فيما يلي: أن رسالة البرنامج كانت واضحة وشاملة، كما اتضح اهتمام أقسام العلاقات العامة محل الدراسة بجودة عمليات التعليم والتعلم، والاهتمام بالمحتوى العلمي للمقررات الدراسية. واقترحت الباحثة ضرورة إعداد خطة تطويرية تهدف إلى توفير التخصصات الدقيقة لأعضاء هيئة التدريس في مجال العلاقات العامة داخل البرنامج، وكذلك وضع خطط مطورة وذات ريادة عالمية تلبي متطلبات الجودة في تخصص العلاقات العامة.

الكلمات المفتاحية: النخبة، الجودة، العلاقات العامة.

مقدمة:

تعد العلاقات العامة مدخلاً أساسياً لتنظيم وإدارة المؤسسات الحديثة: الحكومية منها والخاصة على اختلاف تخصصاتها، وبالرجوع إلى الكثير من النظريات والممارسات المهنية والأخلاقية نجد أنّ هذا الموضوع قد نال اهتماماً كبيراً خلال القرن العشرين، وتعتبر العلاقات العامة أحد مجالات الإدارة التي برزت ولاقت استحساناً كبيراً خلال العقود الأخيرة، وما زالت تلقى اهتماماً كبيراً حتى يومنا هذا؛ ويعود ذلك إلى تعاظم أهمية الرأي العام وزيادة فهم دوافع ورغبات الأفراد والجماعات ومطالبهم، والرغبة في نيل ثقة الجمهور وتعزيزها باعتبارها من أهم العوامل لنجاح المشروعات التي تقدمها المؤسسات^(١).

وقد ظهر دور الجامعات السعودية في افتتاح أقسام وبرامج أكاديمية للعلاقات العامة لتنفيذ دورها بالمجتمع من خلال وضع المناهج والمقررات والأنشطة التدريبية التي تساعد على رفع مستوى المهارات الاتصالية للمنتسبين إليها من الطلاب والطالبات، وتوفير كافة المتغيرات والعوامل الاجتماعية، والاقتصادية، والثقافية والعلمية التي تتيح لهم فرص الانخراط في سوق العمل.

ونظراً لما تتسم به النخب الأكاديمية: من تميز عقلي، ومستوى تعليمي وثقافي مرموق، وريادة فكرية، وقدرة على استخدام وسائل جديدة لإنجاز المهام، ولما لها من دور في تحسين كفاءة وتطوير مستوى الأداء، والتأثير على مراكز صنع القرار، ووضع الرؤى المستقبلية لتطوير البرامج الأكاديمية وتحقيق مفهوم الجودة في أقسام العلاقات العامة بالجامعات؛ كان موضوع هذه الدراسة حول "رؤية النخبة الأكاديمية في تحقيق مفهوم الجودة بأقسام العلاقات العامة بالجامعات السعودية".

تحديد المشكلة البحثية:

أصبح تعليم الإعلام في العصر الحديث مُطالباً بإعداد وتخريج نوعية متميزة من الخريجين الذين تتوافر فيهم القدرة على التعليم والتدريب مدى الحياة؛ حيث أصبحت هناك فجوة بين أقسام الإعلام وما تفرزه من خريجين من جهة والمؤسسات الإعلامية من جهة أخرى، فضلاً عن عدم وجود آليات وإستراتيجيات تحكم توفير عناصر الجودة في هؤلاء الخريجين بما يتناسب مع متطلبات سوق العمل بتلك المؤسسات.

لذا فإن ذلك يتطلب توفير نظام أكاديمي يستوفي متطلبات الجودة الشاملة في العملية التعليمية بكافة جوانبها، وإعادة النظر في منظومة تعليم الإعلام بمناهجه ووسائله ومرافقه ومعامله وأدواته وفق التطورات التكنولوجية والتقنية، ووفقاً لما تقتضيه حاجة سوق العمل الإعلامي والمتغيرات المتسارعة في مجال الإعلام.

ونظراً لما تراه الباحثة من خصوصية أقسام وبرامج العلاقات العامة في كليات وأقسام الجامعات السعودية وما يحتاجه خريجوها من الإلمام بكافة مهارات العمل الإعلامي، ولما للنخبة الأكاديمية من دور كبير في رسم السياسات ووضع الخطط المنهجية والرؤى المستقبلية التي تحقق مفهوم الجودة بأقسام وبرامج العلاقات العامة؛ فقد تبلورت مشكلة الدراسة الحالية في التساؤل التالي: "ما رؤية النخبة الأكاديمية في تحقيق مفهوم الجودة بأقسام العلاقات العامة بالجامعات السعودية؟".

أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية الدراسة في ما يلي:-

- ١- تعد من أولى الدراسات التي تناولت موضوع دور النخب الأكاديمية في تحقيق مفهوم جودة أقسام العلاقات العامة في الجامعات السعودية.
- ٢- رغم أهمية جودة العلاقات العامة ودورها في الجامعات السعودية؛ فإن الدراسات والبحوث في هذا المجال محدودة. وتسعى الباحثة لتقديم دراسة علمية موضوعية وتوفير مادة علمية ومعرفية تسهم في تحقيق مفهوم الجودة بالأقسام والبرامج الأكاديمية للعلاقات العامة لتلك الجامعات.
- ٣- يدعم البحث المكتبة العربية - وخاصة المكتبة السعودية- بمرجعية علمية تفيد الباحثين والمهتمين بمجال البحث.
- ٤- توفر الدراسة بيانات ومعلومات مفيدة لمتخذي القرارات حول رؤية النخب الأكاديمية في تحقيق مفهوم الجودة بأقسام العلاقات العامة في الجامعات السعودية من خلال الاستفادة من التوصيات والنتائج التي ستخرج بها الدراسة.

أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

١. التعرف على مدى تحقق الجودة لأقسام العلاقات العامة بالجامعات السعودية من وجهة نظر النخبة الأكاديمية عينة الدراسة.
٢. التعرف على مدى توفر الإمكانيات المادية والبشرية والبيئية التي تساهم في تحقيق مفهوم الجودة بأقسام العلاقات العامة بالجامعات السعودية (عينة الدراسة) من حيث: رسالة البرنامج وأهدافه، مصادر التعلم المتاحة، توافر المرافق والتجهيزات، كفاية التدريب الميداني للطلاب والطالبات، طبيعة المقررات والخطة الدراسية، السياسات والإجراءات بتلك الأقسام، مدى

توافر التخصص الأكاديمي لأعضاء هيئة التدريس المعنيين بالتدريس والتدريب بأقسام العلاقات العامة محل الدراسة.

٣. الوقوف على المشكلات التي تعوق تحقيق الجودة بأقسام العلاقات العامة بالجامعات السعودية من وجهة نظر النخبة عينة الدراسة.

٤. الوصول إلى رؤى ومقترحات النخبة الأكاديمية لتحقيق مفهوم الجودة بأقسام العلاقات العامة بالجامعات السعودية محل الدراسة.

الإطار النظري للدراسة:

أولاً: مفهوم إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي:

والتي عرفها عميرة بأنها: "مدخل إداري شامل، وثقافة تنظيمية متميزة لا تقتصر على شخص واحد فقط، أو مستوى إداري معين؛ بل تشمل الجميع بالمؤسسة بهدف الوصول إلى أعلى مستوى للجودة بأقل تكلفة ممكنة، بغية تحقيق سعادة الزبائن ورضاهم"^(٢).

كما تعني إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي: "الامتثال للمعايير التي من شأنها خلق الشعور بالرضا من خلال تلبية الاحتياجات الأساسية للمستفيدين: وهم الطلاب، والموظفون الأكاديميون، والموظفون الآخرون الذين يتلقون الخدمة والتركيز على الوفاء بمعايير ضمان الجودة المتمثلة في عناصر مادية كالمعدات والمرافق، وخدمات الدعم البيئي الجيدة مثل: الإسكان، والخدمات الاجتماعية، وما إلى ذلك، وفهم احتياجات الطلاب، والرغبة في المساعدة، وتقديم المشورة، والقدرة على حل المشكلات، والتعامل مع الشكاوى"^(٣).

فقد عرفه عميرة بأنه: "أسلوب متكامل، يُطبَّق في جميع فروع ومستويات المؤسسة التعليمية ليوثر للأفراد وفرق العمل الفرصة لإرضاء الطلبة والمستفيدين من عملية التعلم، أو هي فعالية تحقيق أفضل خدمات تعليمية بحثية واستشارية بأرقى الأساليب وأقل التكاليف وأعلى جودة ممكنة"^(٤).

ثانياً: معايير الجودة في الأقسام والبرامج الأكاديمية:

١- الرسالة والغايات والأهداف: يجب أن تكون رسالة البرنامج متسقة مع رسالة المؤسسة التعليمية، ويتم تطبيق هذه الرسالة على الغايات والمتطلبات الخاصة بالبرنامج المعني. ويجب أن تحدد رسالة البرنامج بوضوح تام وبشكل مناسب الأهداف أو الأغراض الأساسية للبرنامج وأولوياته، كما يجب أن تكون مؤثرة في توجيه التخطيط والعمل في البرنامج^(٥).

٢- إدارة البرنامج: يجب أن تقوم إدارة البرنامج بقيادة البرنامج قيادة فاعلة تعكس توازناً مناسباً بين الخضوع للمساءلة أمام كبار المسؤولين بالإدارة العليا والمجلس الرئاسي للمؤسسة التعليمية التي تقدم البرنامج، وبين تحقيق المرونة التي تسمح بالوفاء بالمتطلبات الخاصة بالبرنامج المعني. ويجب أن تشمل عملية التخطيط للبرنامج اشترك الأطراف المعنية -مثل: الطلبة، والجهات المهنية، وممثلي الصناعة، وهيئة التدريس- في وضع غايات البرنامج وأهدافه ومراجعتها وتعديلها بناءً على نتائج المراجعة.

٣ - إدارة ضمان جودة البرنامج: يجب أن يقوم أعضاء هيئة التدريس وغيرهم من الموظفين بالبرنامج بتقييم أدائهم بشكل دوري وأن يلتزموا بتحسين أدائهم وتحسين الجودة في البرنامج ككل. كما يجب أن يتم إجراء عمليات تقييم للجودة بصفة دورية في كل مقرر دراسي بناءً على أدلة صحيحة، ونقاط (معايير أو مستويات) مرجعية مناسبة، وأن تُعدَّ خططاً للتحسين وأن تقوم بتنفيذها^(٦).

٤- التعليم والتعلم: ويجب أن يكون أعضاء هيئة التدريس مؤهلين بصورة مناسبة ولديهم الخبرة اللازمة للقيام بمسؤولياتهم التدريسية، وأن يطبقوا إستراتيجيات تدريسية ملائمة للنواتج التعليمية المختلفة، وأن يشتركوا في الأنشطة المناسبة لتحسين كفاءاتهم التدريسية. ويجب أن يتم تقييم جودة التعليم وفاعلية البرنامج من خلال تقييمات الطلبة، ومن خلال استطلاعات آراء الخريجين وأصحاب الأعمال، مع الاهتمام باستخدام الأدلة والنتائج المستخلصة من هذه المصادر كأساس لخطط التحسين^(٧).

٥ - إدارة شؤون الطلاب والخدمات المساندة: يجب أن تكون عمليات قبول الطلبة فعالة، وعادلة، ومتجاوبة مع احتياجات الطلاب المقبولين في البرنامج. ويجب أن تكون المعلومات الخاصة بمتطلبات البرنامج وشروط القبول فيه ومتطلبات إكمال البرنامج متوفرة بسهولة للطلبة الذين سيتقدمون للبرنامج، وعند الاحتياج لهذه المعلومات في مرحلة لاحقة من البرنامج. ويجب أن يتم وصف آليات التظلم والاستئناف وفض النزاعات بوضوح، وأن يتم إعلانها وتطبيقها بعدالة. ويجب تقديم خدمات الإرشاد المهني المتعلقة بالوظائف المتصلة بمجالات الدراسة في البرنامج^(٨).

٦- مصادر التعلم: يجب أن تكون مصادر التعلم والخدمات الخاصة بها كافية لتلبية احتياجات البرنامج ومقرراته الدراسية، و يمكن الوصول إليها بسهولة عند حاجة الطلبة لها^(٩).

٧- المرافق والتجهيزات: يجب أن تتوفر مرافق وتجهيزات كافية للوفاء باحتياجات التعليم والتعلم في البرنامج. ويجب أن تتم متابعة مدى استخدام المرافق والتجهيزات، وأن يتم التقييم بشكل منتظم لمدى كفايتها من خلال المشاورات مع هيئة التدريس والموظفين والطلبة^(١٠).

٨- التخطيط والإدارة المالية: يجب أن تكون الموارد المالية كافية لضمان تقديم البرنامج بفعالية^(١١).

٩ - عمليات التوظيف: يجب التحقق من مؤهلات أعضاء هيئة التدريس وخبراتهم قبل تعيينهم، ويجب تقييم أدائهم بشكل دوري.

١٠ - البحث العلمي: ينبغي وضع إستراتيجية للبحث العلمي تتفق مع طبيعة المؤسسة التعليمية ورسالتها. وينبغي على جميع أعضاء هيئة التدريس، الذين يدرسون في برامج التعليم العالي أن يشاركوا في أنشطة البحث العلمي بصورة كافية ومناسبة بشكل يضمن بقاءهم على دراية بالمستجدات في مجال تخصصاتهم^(١٢).

١١- العلاقات مع المجتمع: وينبغي على جميع أعضاء هيئة التدريس، الذين يدرسون في برامج التعليم العالي، أن يشاركوا في الأنشطة المجتمعية بما يخدم الجامعة والمجتمع^(١٣).

ثالثاً: متطلبات تطبيق مفهوم الجودة بالبرامج الأكاديمية:

ومن متطلبات تطبيق مفهوم الجودة بالبرامج الأكاديمية أن يتم القيام بما يلي:^(١٤)

١. العمل على دعم الإدارة العليا حيث إن تطبيق الجودة بالبرامج الأكاديمية يتطلب وقفة مساندة لإدارة الجامعة لكي تحقق غاياتها المنشودة وتملك إستراتيجية فريدة.
٢. تطوير أدوات تشمل على مجموعة واسعة من أبعاد ومؤشرات الأداء.
٣. إشراك العاملين في كافة ميادين العمل وتطبيق مبدأ الشفافية في اتخاذ القرارات وحل المشكلات والسعي إلى تكامل ممارسات الإدارة المختلفة في إطار الجامعة والتي تركز على تكامل العمليات والتنظيم ومبادئ إدارة الجودة.
٤. وجود آليات لمتابعة الأداء بصفة مستمرة؛ وذلك من خلال اهتمام الجامعات بالبرامج الأكاديمية وضبط الجودة بها لضمان معالجة السلبيات والتقويم والتحسين المستمر.
٥. وجود القيادة التربوية الفعالة: فمن أجل تطبيق الجودة في البرامج الأكاديمية لا بد من إتاحة مناخ تعليمي ملائم لثقافة الجودة بحيث ينعكس بشكل إيجابي على أعضاء هيئة التدريس، والتوجه نحو التدريب والتطوير لإحداث التغييرات التي تتطلبها الجودة في البرامج الأكاديمية، إضافة إلى التنبؤ بخطوط النجاح والفشل المحتملة في سياق العمليات التنظيمية؛ مما يساعد المؤسسات على تحقيق أفضل مستويات الأداء.
٦. النظر إلى عملية تطوير الجودة في البرامج الأكاديمية وتحسينها على أنها عملية مستمرة.
٧. التدريب الدائم لجميع الأفراد على أساليب الجودة الحديثة والمتطورة؛ وهذا سيعطيهم الفرصة لاستغلال إمكاناتهم إلى أقصى حد ممكن ليكونوا قادرين بدرجة كافية على رفع مستوى الإنتاجية الحالي لمؤسسات التعليم العالي المعنية والعمل على زيادة مستوى الكفاءة والفاعلية للمؤسسة.
٨. تأسيس نظام معلومات دقيق لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في البرامج الأكاديمية.
٩. الوفاء بمتطلبات الطلاب والمجتمع المحلي والبحث العلمي والوصول إلى تحقيق غاياتهم^(١٥).

رابعاً: معوقات تطبيق الجودة بالأقسام والكليات:

- تواجه الجامعات -متمثلة بأقسامها وكلياتها- عدداً من المعوقات والتي تكمن فيما يلي:^(١٦)
١. فشل الإدارة وعدم التزامها في تطبيق أسلوب إدارة الجودة الشاملة في أعمالها: سواءً كانت في إجراءات العمل الإداري التي لا تحفز على تطبيق هذا الأسلوب، أو عدم قدرة الإدارة على التوعية بمبادئ وأهداف إدارة الجودة الشاملة بين مختلف مستويات مؤسسات التعليم العالي.
 ٢. عدم قدرة الجامعة على تغيير الثقافة التنظيمية داخلها: فتغيير الثقافة التنظيمية من أجل تطبيق إدارة الجودة الشاملة يعتبر أمراً في غاية الصعوبة، وقد يحتاج إلى وقت طويل جداً؛ وذلك جراء الخوف من التغيير، ويمكن التغلب على ذلك عن طريق الإقناع بفوائد تنفيذ إدارة الجودة الشاملة في الأقسام والكليات لإدراك الفوائد من عملية التغيير.
 ٣. القيام بعملية التخطيط السلبي والخطئ، إذ أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة يتطلب التخطيط الجيد بوضع خطة تطويرية معتمدة وقابلة للتنفيذ.
 ٤. قلة التدريب الدائم: فمعظم الجامعات تعاني في تطبيق إدارة الجودة الشاملة من قلة في التدريب على تطبيقها في الأقسام والكليات.
 ٥. فشل بعض الأقسام والكليات في تحويل مفاهيم إدارة الجودة الشاملة إلى ممارسات واقعية.
 ٦. عدم وجود الكوادر المؤهلة؛ إذ لا يتم اختيار الكفاءات عند تنفيذ المهام الجديدة.
 ٧. نقص في الموارد المادية التي يتم تخصيصها لتطبيق الجودة في الأقسام والكليات.
 ٨. القيام بتنفيذ الأعمال بشكل تقليدي لا يتلاءم ومتطلبات العصر الحالي.
 ٩. عدم استخدام أنظمة اتصالات حديثة وفعالة.
 ١٠. عدم الموازنة بين مخرجات قسم العلاقات العامة والأقسام الأخرى.
 ١١. عدم وضوح معايير الجودة في الأقسام والبرامج الأكاديمية.
 ١٢. اعتماد الأقسام والكليات على أسلوب جامد في إدارة الجودة الشاملة.
 ١٣. استخدام طرق وأساليب لإدارة الجودة الشاملة لا تتلاءم وخصوصية القسم.

مراجعة الدراسات السابقة:

تقوم الباحثة بعرض الدراسات السابقة في محورين على أن يتم عرضهما تنازلياً من الأحدث إلى الأقدم، ويتمثل المحوران فيما يلي:

أولاً: دراسات تتعلق بمفهوم الجودة في مؤسسات التعليم العالي:

هدفت دراسة منار مزيو، ٢٠١٥م^(١٨) إلى الكشف عن الأداءات التدريسية اللازمة لعضوات هيئة التدريس بالجامعات السعودية -في ضوء معايير الجودة الشاملة- وفقاً لخبرة مؤسسات التعليم العالي

الأجنبية، وتم استخدام المنهج الوصفي، وبلغت عينة الدراسة (١٥٠) عضوة بخمس جامعات سعودية تم اختيارهن بطريقة عشوائية طبقية، كما تم استخدام الاستبيان. وبينت نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في امتلاك عضوات هيئات التدريس بالجامعات السعودية للأداءات التدريسية اللازمة لهن تبعاً لمتغير الجامعة أو الدرجة أو التفاعل بينهما. تناولت دراسة محمد الفطيمي، ٢٠١٥م^(١٩) إلى التعرف على أهم الصعوبات والمعوقات التي تواجه الكلية في الوصول إلى المستويات المطلوبة من الجودة. استخدم الباحثون منهج دراسة الحالة والمنهج الوصفي. وأوضحت نتائج الدراسة أن مستوى تطبيق مؤشرات الجودة بصفة عامة لم يرق إلى توقعات أعضاء هيئة التدريس ورضاهم، كما اتضح عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في وجهات نظر أعضاء هيئة التدريس حول مستوى تطبيق مؤشرات الجودة تعزى لمتغيرات (القسم، الدرجة العلمية، سنوات الخبرة). كما وجدت فروقاً دالة إحصائية في وجهات نظر أعضاء هيئة التدريس حول مستوى تطبيق مؤشري الجودة (الطلبة، والمناهج الدراسية) تعزى لمتغير المؤهل العلمي، حيث أظهرت النتائج أن أعضاء هيئة التدريس من حملة الدكتوراه أكثر رضا من حملة الماجستير على مستوى تطبيق هذين المؤشرين. وأوضحت دراسة سهيل بنو مصطفى، ٢٠١٢م^(٢٠) إلى التعرف على إدارة الجودة الشاملة وأثرها على كفاءة الأداء الأكاديمي من وجهة نظر المنتسبين إليها من أعضاء هيئة التدريس، وتحديد أكثر مبادئ إدارة الجودة الشاملة تطبيقاً في الجامعة، وتفعيل دور المهتمين والقائمين على إدارة الجامعة؛ وقد اعتمد الباحث على أسلوب العينة العنقودية والعينة الحصصية في اختيار مفردات عينة البحث التي بلغ عددها (١٠٠) مفردة من أعضاء هيئة التدريس. وبينت الدراسة وجود أثر إيجابي لتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على كفاءة الأداء الأكاديمي في الجامعات السعودية. في حين هدفت دراسة Mehrotra, H, 2008⁽²¹⁾ إلى التعرف على العوامل التي تؤكد أهمية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في التعليم، وتحديد أهم مبادئ (Deming) للجودة الشاملة التي يمكن الاستفادة منها في إصلاح مؤسسات التعليم العالي، استخدم الباحث منهج البحث الوصفي التحليلي والاستبانة لاستطلاع آراء أفراد عينة الدراسة من الإداريين وأعضاء هيئة التدريس في المعاهد العليا والجامعات. وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج، منها: أن مبادئ إدارة الجودة الشاملة التي يمكن تطبيقها في المؤسسات الأكاديمية يجب أن تركز على إيجاد علاقات تعاونية مع المستفيدين داخل المؤسسة التعليمية وخارجها، وأن التقييم الذاتي والتحسين المستمر لبرامج تطبيق إدارة الجودة الشاملة لهما تأثير كبير على مستوى الأفراد وعلى مستوى المؤسسة ككل، وأن نجاح تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الأكاديمية يقع بشكل كبير على الإدارة العليا ومدى قدرتها على توظيف إمكانيات المؤسسة التعليمية لتحقيق أهدافها.

ثانياً: دراسات تتعلق بالنخب الأكاديمية:

هدفت دراسة عزة الكحكي، ٢٠١٧م^(٢٢) إلى التوصل إلى مجموعة من الرؤى المستقبلية لكل من: النخبة الأكاديمية، والممارسين لتفعيل دور أخصائي الإعلام التربوي، وقد بلغت عينة البحث (١٢٠) مفردة تمثلت في النخبة الأكاديمية من أساتذة الإعلام التربوي والتربية والإعلام وأيضاً الممارسين من أخصائي الإعلام التربوي والموجهين والمديرين، تم استخدام الاستبيان كأداة للبحث، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها: وجود فروق دالة إحصائية بين رؤى النخبة من الأكاديميين والممارسين في تقديرهم لواقع مهام أخصائي الإعلام التربوي، كما وجدت علاقة ارتباطية عكسية بين إدراك العينة لل صعوبات التي يتعرض لها أخصائي الإعلام التربوي ومستوى تقييم دوره المتوقع في نخبة الإبداع لدى الطلاب. بينما بينت دراسة⁽²³⁾ Centor, J, 2016 إلى التعرف على دور النخب الأكاديمية وكبار المسؤولين في الكليات والجامعات في اتخاذ القرارات في مؤسساتهم فيما يتعلق بالتوجيه الاستراتيجي وتخصيص الموارد، إضافة إلى التعرف على التحديات التي تواجه هذا القطاع. استخدمت الدراسة منهجية البحث النوعي للتواصل مع بعض قادة التعليم العالي الأمريكي لفهم كيفية تحديد المؤسسات للأولويات، وتخصيص الموارد النادرة وتطوير الخطط الاستراتيجية التي تدفع مؤسساتها إلى الأمام. تم استخدام أسلوب المقابلة والاستبيان الموزع على عينة تكونت من ٢٢ من كبار الإداريين في خمس جامعات هي: جامعة ديوك، وجامعة إيموري، وجامعة جورج تاون، وجامعة ستانفورد وجامعة ييل، بما في ذلك الرؤساء الخمسة للجامعات. توصلت نتائج الدراسة إلى وجود دور للنخب الأكاديمية في اتخاذ القرارات التي تتعلق بتخصيص الموارد التي تتوافق مع الخطط الاستراتيجية، كما توصلت الدراسة إلى وجود أهم التحديات التي تواجه الجامعات الخاصة النخبوية في الولايات المتحدة بما في ذلك إمكانية الوصول إلى تحقيق الجودة والقدرة على تحمل التكاليف، وتأثير الحكومة على البحث والقيود المالية. في حين تناولت دراسة عبد الله الرفاعي، ٢٠١٠م^(٢٤) التعرف على المتغيرات الديموغرافية والوظيفية لعينة الدراسة، والتعرف على سمات العلاقة بوسائل الاتصال السعودية عبر تحديد استخدامات النخبة الأكاديمية النسائية لهذه الوسائل الاستفادة المتحققة منها ومستويات التفاعل معها. اعتمدت الدراسة على أسلوب الاستقصاء كأداة بحثية، بلغت عينة الدراسة (٣٨٤) مفردة من حملة الدكتوراه من الإناث في مدينة الرياض. وأظهرت النتائج أن زيادة التعرض لوسائل الإعلام السعودية يزيد من مستوى تحقق الاستفادة لدى النخبة الأكاديمية النسائية، وأن ارتفاع معدلات التعرض لوسائل الإعلام السعودي تزيد من مستويات التفاعل مع هذه الوسائل بمستوياتها المختلفة.

أوجه التشابه بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

- اعتمدت الدراسات السابقة على المنهج الوصفي التحليلي؛ وهو ما اعتمدته الباحثة في الدراسة الحالية.
- معظم الدراسات السابقة استخدمت الاستبيان كأداة جمع البيانات؛ وهو ما اعتمدته الباحثة.
- اتفقت الدراسة الحالية مع عدد من الدراسات السابقة في بعض المحاور والمتغيرات.

أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

- تركز الدراسة الحالية على رؤية النخبة الأكاديمية في تحقيق مفهوم الجودة بأقسام العلاقات العامة بالجامعات السعودية.
- اختلفت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في أن معظم هذه الدراسات تناولت الجودة في الجامعات دون تحديد تخصصات أو برامج أكاديمية.

أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة:

- باستعراض الدراسات السابقة يتضح أنها تختلف فيما بينها من حيث الهدف والمنهج والأدوات المستخدمة والعينة، وبشكل عام فقد ساعدت هذه الدراسات الباحثة على ما يلي:
- تكوين رؤية واضحة نحو المشكلة البحثية من حيث تحديدها وصياغتها والإطار العام لها.
- تحديد عينة الدراسة الميدانية.
- صياغة تساؤلات الدراسة بشكل علمي يحقق أهداف الدراسة.
- تحديد أنسب المناهج والأساليب المستخدمة في الدراسة الحالية.
- معرفة أهم المراجع العربية والأجنبية التي يمكن الاستعانة بها في الدراسة الحالية.

فرضية الدراسة:

- توجد فروق دالة إحصائية بين رؤى النخبة الأكاديمية في تحقيق مفهوم الجودة بأقسام العلاقات العامة بالجامعات السعودية محل الدراسة تُعزى للمتغيرات التالية:
- أ. معايير تحقيق مستوى الجودة.
- ب. النوع.
- ت. الرتبة الأكاديمية.
- ث. عدد سنوات الخبرة.
- ج. الجامعة التي ينتمي إليها.

مصطلحات الدراسة:

النخبة: هم طبقة تتميز بخصائص نفسية واجتماعية وتتبوأ مراكز الطليعة في مجالات اجتماعية واقتصادية وفنية معينة^(٢٥).

التعريف الإجرائي:

هي مجموعة من الأفراد يتحلون بخصائص معينة، كما أنهم يتبوؤون المناصب العليا، ولهم وضع اجتماعي مرموق خاصة فيما يتعلق برسم السياسة العامة وصنع القرارات الحاسمة في المجتمع.

النخبة الأكاديمية: هم أساتذة الجامعات من درجة أستاذ مساعد فأعلى^(٢٦).

التعريف الإجرائي:

هم أساتذة الجامعات الحاصلون على درجة الدكتوراه في الإعلام العاملون في مجال التدريس والبحث العلمي -بدءاً من درجة أستاذ مساعد إلى أستاذ- في الجامعات السعودية: (جامعة أم القرى، وجامعة الملك عبد العزيز، وجامعة الملك سعود).

الجودة: تقديم منتج أو خدمة ذات نوعية عالية ومتميزة، لتلبية حاجات ومتطلبات العميل بأقل تكاليف^(٢٧).

التعريف الإجرائي:

استيفاء معايير معتمدة من قبل جهة موثوقة تشمل كل ما يلزم بأقسام الإعلام في الجامعات السعودية لتوفير بيئة تعليمية مناسبة في تدريس وتطوير المناهج بأقسام العلاقات العامة والتدريب عليها بما يحقق أعلى مستوى ممكن في مخرجات التعلم لتلبية احتياجات سوق العمل.

التعريف الإجرائي بمفهوم أقسام العلاقات العامة بهذه الدراسة تحديداً هو:

الأقسام والبرامج الأكاديمية للعلاقات العامة في الجامعات السعودية التي تقوم بتدريس مهارات ووظائف وأخلاقيات مسؤول العلاقات العامة في المؤسسات المختلفة.

التعريف الإجرائي بمفهوم البرامج الأكاديمية هو:

حزمة من البرامج الأكاديمية النوعية المتطابقة مع احتياجات سوق العمل في الأقسام للجامعات السعودية، والتي تتضمن برامج البكالوريوس، والماجستير، والدكتوراه، والدبلومات التأهيلية.

الإجراءات المنهجية للدراسة:

نوع الدراسة ومنهجها:

تتنمي هذه الدراسة إلى الدراسات الوصفية، واستخدمت الباحثة منهج المسح (Survey) حيث تسعى الباحثة من خلالها إلى التعرف على رؤية النخبة الأكاديمية في تحقيق مفهوم الجودة لأقسام العلاقات العامة بالجامعات.

مجتمع وعينة الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في أقسام وبرامج العلاقات العامة بالجامعات السعودية وجميع أعضاء هيئة التدريس بتلك الجامعات. وقد تم اختيار عينة عمدية قوامها (١٠٠) مفردة من أعضاء هيئة التدريس الحاصلين على درجة أستاذ مساعد وأستاذ مشارك وأستاذ، وهم يمثلون النخبة الأكاديمية بثلاث جامعات سعودية وهي: (جامعة أم القرى، وجامعة الملك عبد العزيز، وجامعة الملك سعود)؛ نظراً لما تمتلكه تلك الجامعات من خبرات واسعة في تطبيق برامج الجودة -على حد علم الباحثة-.

أداة جمع البيانات:

تم استخدام الاستبيان كأداة لجمع بيانات البحث والتي عرضت على مجموعة من المحكمين^(٢٨)، واحتوى الاستبيان على مجموعة من المتغيرات التي تقيسها الدراسة بعد الرجوع والاستناد إلى الدراسات السابقة، للكشف عن رؤية النخبة الأكاديمية في تحقيق مفهوم الجودة بأقسام العلاقات العامة بالجامعات السعودية.

أساليب المعالجة الإحصائية:

تم التعامل مع البيانات الإحصائية باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) لإجراء المعاملات الإحصائية التالية:

- ١- معامل ارتباط بيرسون Person Correlalion
- ٢- اختبار (ت) "T-test" للمجموعات المستقلة.
- ٣- تحليل التباين الأحادي (One - Way ANOVA).
- ٤- معامل ألفا كرونباخ: لحساب ثبات أداة الدراسة.
- ٥- التكرارات والنسب المئوية.
- ٦- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.

نتائج الدراسة:**أولاً: النتائج العامة للدراسة:**

١- ما مستوى جودة أهداف ومخرجات البرنامج الأكاديمي (الرؤية والرسالة)؟ وقد جاءت النتائج كما يعرضها الجدول التالي:

جدول (١)
مستوى جودة أهداف ومخرجات البرنامج الأكاديمي (الرؤية والرسالة)

الانحراف المعياري	المتوسط	لا	إلى حد ما	بدرجة كبيرة	الفقرة	الرقم
		%	%	%		
0.78	2.80	1%	18%	81%	رسالة البرنامج واضحة وشاملة.	٣
0.70	2.71	0%	29%	71%	تنسجم أهداف البرنامج الأكاديمي للعلاقات العامة مع سياسة الكلية والجامعة.	١
1.16	2.58	5%	32%	63%	البرنامج الأكاديمي للعلاقات العامة له أهداف واضحة قابلة للقياس ومتوافقة مع متطلبات سوق العمل.	٦
1.05	2.55	6%	33%	61%	تتماشى آليات التطوير في قسم العلاقات العامة مع رؤية ورسالة الكلية والجامعة.	٥
0.90	2.51	7%	35%	58%	توجد أهداف إجرائية للعلاقات العامة منبثقة من الهدف العام لبرنامج الإعلام.	٢
0.73	2.46	7%	40%	53%	تتوافق أهداف برنامج العلاقات العامة مع حاجات ومتطلبات سوق العمل السعودي.	٤
0.79	2.60				الأداء ككل	

نلاحظ من الجدول أن متوسط استجابات العينة على بعد "الرؤية والرسالة" كان (٢.٦٠) وبانحراف معياري (٠.٧٩)، وبمراجعة استجابات العينة على عبارات هذا المحور نجد أن نسبة عالية بلغت (٨١%) من النخبة وجدت أن رسالة البرنامج واضحة وشاملة بدرجة كبيرة، وتؤكد تلك الاستجابات على أن أهداف ومخرجات البرنامج فيما يتعلق بالرؤية والرسالة كانت واضحة، وتفسر الباحثة هذه النتيجة بأن رسالة الجامعة كانت واضحة وشاملة تحوي أهداف القسم العامة التي يسعى إلى تحقيقها وإبصالها للجميع، تليها نسبة من أجابوا أن "أهداف برنامج العلاقات العامة تنسجم مع

سياسة الكلية والجامعة" بدرجة كبيرة بنسبة (٧١%)، كما جاءت نسبة من ذكروا أن "أهداف برنامج العلاقات العامة تتوافق مع حاجات ومتطلبات سوق العمل السعودي" بنسبة درجة كبيرة بلغت (٥٣%). وتفسر الباحثة هذه النتيجة بأن أفراد عينة الدراسة قد يجدون في رسالة الجامعة ضعفاً في الترابط بين أهدافها وبين ما يقتضيه سوق العمل من متطلبات وعدم وجود أهداف محددة تختص بكيفية تحديد متطلبات سوق العمل وتلبيتها.

٢- ما مستوى جودة عملية التعليم والتعلم؟

جدول (٢)
مستوى جودة عملية التعليم والتعلم

الرقم	الفقرة	بدرجة كبيرة	إلى حد ما		الانحراف المعياري
			لا	المتوسط	
		%	%	%	
١٤	تعد عدد الساعات المخصصة لاستيفاء متطلبات إتمام البرامج الأكاديمية في البرنامج كافية.	72%	27%	1%	2.71
١٣	يكفي الوقت المخصص للمحاضرات لتغطية المناهج الدراسية.	65%	31%	4%	2.61
٨	يشارك برنامج العلاقات العامة في أنشطة وخدمة المجتمع.	64%	24%	12%	2.52
٥	يتم التركيز على التفاعل الإيجابي بين الطلبة والطالبات والأعضاء.	50%	48%	2%	2.48
٤	يُراعى عند تدريس مقررات العلاقات العامة المحتوى العلمي لهذه المواد.	54%	37%	9%	2.45
٩	يتم استخدام أساليب التقويم الحديثة في تقويم مخرجات تعلم طلاب/ طالبات البرنامج.	53%	39%	8%	2.45
٢	هناك متابعة مستمرة من إدارة القسم لنتائج التعلم والعمل على تحسينها.	49%	47%	4%	2.45
١٢	مخرجات التعلم للبرنامج التي تقدمها العلاقات العامة ملائمة لحاجات سوق العمل.	50%	43%	7%	2.43
١٠	يتم التحديث الدوري لتوصيف مقررات البرنامج.	54%	30%	16%	2.39

0.80	2.37	7%	49%	44%	توجد مناقشة دورية داخل القسم لتطوير أساليب التدريس.	١
1.16	2.32	3%	62%	35%	توجد آليات ملائمة وفاعلة للاستمرار في تحسين العملية التدريسية.	٦
0.90	2.27	15%	43%	42%	هناك تقييمات مستمرة حول مدى فاعلية أساليب التدريب الحديثة الملائمة لتخصص العلاقات العامة.	٣
1.11	2.23	10%	57%	33%	تطبق تكنولوجيا المعلومات والأساليب الحديثة في العملية التدريسية.	٧
1.09	2.22	12%	54%	34%	درجة الاستعداد لدى الطلبة/ الطالبات في البرنامج ودافعيتهم للتعلم الجامعي مُرضية.	١١
0.87	2.40				الأداء ككل	

نلاحظ من الجدول أن متوسط إجابات أفراد عينة الدراسة لمحور "جودة عملية التعليم والتعلم" بلغت (٢.٤٠) وبانحراف معياري (٠.٨٧)، وقد احتلت عبارة "تعد عدد الساعات المخصصة لاستيفاء متطلبات إتمام البرامج الأكاديمية في البرنامج كافية" بدرجة كبيرة بنسبة (٧٢%)، وترى الباحثة أن جودة عملية التعليم والتعلم تكمن في عدد ساعات تدريس المحتوى التعليمي والذي بدوره يجعل الطالب أكثر التصاقاً بالتخصص والمادة العلمية اللازم تعلمها. وتتفق هذه النتائج مع دراسة سهيل بنو مصطفى^(٢٩)؛ إذ أكدت نتائجها أن هناك أثراً لإدارة الجودة الشاملة على كفاءة الأداء التعليمي، وجاءت عبارة "يكفي الوقت المخصص للمحاضرات لتغطية المناهج الدراسية" بدرجة كبيرة بنسبة (٦٥%)، أما عبارة "درجة الاستعداد لدى الطلبة/ الطالبات في البرنامج ودافعيتهم للتعلم الجامعي مُرضية" فقد جاءت بدرجة كبيرة بنسبة (٣٤%)، وتُرجع الباحثة هذه النتيجة إلى احتمال وجود معوقات بتلك البرامج الأكاديمية تنعكس في ضعف دافعية الطلاب واستعدادهم، فربما يكمن السبب في التركيز على أساليب التدريس والمحتوى التدريسي دون النظر إلى أهمية تحفيز دافعية الطلاب ورفع مستوى استعدادهم لعملية التعلم.

٣- ما مستوى جودة مصادر التعلم؟

جدول (٣)

مستوى جودة مصادر التعلم

الانحراف المعياري	المتوسط	لا	إلى حد ما	بدرجة كبيرة	الفقرة	الرقم
		%	%	%		
0.67	2.34	15%	36%	49%	يتم تزويد الهيئة التدريسية بجهاز حاسوب متصل بالإنترنت وقواعد البيانات الإلكترونية.	٢
0.78	2.33	9%	49%	42%	تلائم مصادر التعلم جميع التخصصات الدقيقة في مجال تدريس العلاقات العامة.	٣
1.01	2.30	12%	46%	42%	تتوافر قواعد بيانات ومراجع علمية تفيد منسوبي قسم العلاقات العامة من طلاب/ طالبات وأعضاء وعضوات هيئة التدريس.	٤
0.90	2.22	8%	62%	30%	تتوافر مصادر التعلم الملائمة لتدريس جميع مقررات البرنامج.	١
1.05	2.08	25%	43%	32%	توجد معامل وقاعات حاسوب مخصصة لطلبة طالبات القسم.	٦
1.12	2.08	23%	46%	31%	يتم تحديث مقتنيات المكتبة المركزية ومكتبة القسم بصورة مستمرة.	٧
0.99	1.43	65%	27%	8%	توجد مكتبة داخل القسم تخدم طلاب/ طالبات قسم العلاقات العامة.	٥
0.93	2.11				الأداء ككل	

نلاحظ من الجدول أن المتوسط لاستجابات عينة الدراسة لمحور "جودة مصادر التعلم" بلغت (٢.١١) وانحراف معياري (٠.٩٣)، وقد احتلت العبارة "يتم تزويد الهيئة التدريسية بجهاز حاسوب متصل بالإنترنت وقواعد البيانات الإلكترونية" بدرجة كبيرة بنسبة (٤٩%)، وترى الباحثة أن هذه النتيجة تشير إلى وجود بنية تحتية إلكترونية وهي مهمة من أجل التغيير والإبداع لمواكبة تغيرات سوق العمل، وتعتبر من أهم معايير الجودة التي تحتاج لكفاءات عالية قادرة على المنافسة والتأقلم مع متغيرات العصر، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (30) J، Centor حيث أكدت على ضرورة وأهمية تخصيص الموارد اللازمة والتجهيزات لإنشاء بنية تحتية قوية تتوافق مع الخطط

الإستراتيجية لدعم الجامعة، تليها عبارة "تلائم مصادر التعلم جميع التخصصات الدقيقة في مجال تدريس العلاقات العامة" بدرجة كبيرة بنسبة (٤٢%)، في حين جاءت عبارة "توجد مكتبة داخل القسم تخدم طلاب/ طالبات قسم العلاقات العامة) بدرجة كبيرة بنسبة (٨%). وتفسر الباحثة هذه النتيجة بوجود مكتبات مركزية بالجامعات محل الدراسة تحوي جميع المصادر لكافة التخصصات؛ مما لا يستدعي وجود مكتبة داخل أقسام العلاقات العامة نظراً لوجود المكتبة الرئيسية في الجامعة.

٤- ما مدى توافر التخصص الأكاديمي لأعضاء هيئة التدريس المعنيين بالتدريب بأقسام العلاقات العامة؟

جدول (٤)
التخصص الأكاديمي لأعضاء هيئة التدريس

الانحراف المعياري	المتوسط	لا	إلى حد ما	بدرجة كبيرة	الفقرة	الرقم
		%	%	%		
0.70	2.57	5%	33%	62%	يوجد كادر تدريسي يمتلك خبرة كبيرة في تخصص العلاقات العامة.	١
0.78	2.55	6%	33%	61%	يوجد تنوع في تخصصات أعضاء/ عضوات هيئة التدريس لتغطي أغلبية المجالات المعرفية في القسم.	٢
0.90	2.55	5%	35%	60%	يشجع البرنامج أعضاء هيئة التدريس على المشاركة في مشروعات التطوير والجودة بالبرنامج.	٩
0.99	2.44	11%	34%	55%	هناك تقويم مستمر لأعضاء هيئة التدريس داخل البرنامج.	٤
0.86	2.42	12%	34%	54%	يتسم أعضاء هيئة التدريس بالبرنامج بالإلمام بالتطورات الحديثة في مجال التخصص.	٨
1.13	2.37	3%	57%	40%	مستوى العلاقات الاجتماعية بين أعضاء الهيئة التدريسية مُرضٍ.	١٢
0.79	2.27	21%	31%	48%	هناك تدريب وتأهيل مستمر للكادر الأكاديمي من خلال الدورات التدريبية.	٣
1.02	2.27	18%	37%	45%	هناك نشرة تعريفية بجميع التخصصات المتوفرة داخل القسم.	٥

0.83	2.23	25%	27%	48%	يعد البرنامج برامج تدريبية لأعضاء هيئة التدريس تسهم في تطوير أدائهم الأكاديمي.	١٠
1.05	2.21	24%	31%	45%	يتم استدعاء كفاءات نادرة لتدريس مقررات التخصص أو عقد ندوات ودورات تخصصية لطلاب/ الطالبات.	٦
1.10	2.16	21%	42%	37%	يتم إشراك أعضاء هيئة التدريس في الجمعيات المهنية والعلمية ذات الاختصاص والتي تسهم في رفع المستوى الأكاديمي.	١١
1.04	2.16	21%	42%	37%	تتوفر جميع التخصصات الدقيقة في مجال العلاقات العامة داخل البرنامج.	٧
0.85	2.35				الأداء ككل	

نلاحظ من الجدول أن متوسط إجابات أفراد عينة الدراسة للبعد الخاص "بمدى توافر التخصص الأكاديمي لأعضاء هيئة التدريس المعنيين بالتدريب بأقسام العلاقات العامة" بلغت (٢.٣٥) وبانحراف معياري (٠.٨٥)، وبمراجعة استجابات العينة نحو عبارات هذا المحور نجد أن عبارة "يوجد كادر تدريسي يمتلك خبرة كبيرة في تخصص العلاقات العامة" جاءت بدرجة كبيرة بنسبة (٦٢%)، وترى الباحثة أن وجود كوادر بشرية ذات خبرة عالية هو انعكاس لجودة المخرجات داخل القسم، وهو من أهم شروط الجودة التي تنعكس إيجابياً على جودة البرامج داخل الجامعة من خلال ما تحتويه من كادر تدريسي حاصل على مؤهلات علمية من كبرى الجامعات العالمية والعربية. اتفقت مع دراسة منار مزيو^(٣١) فقد بينت نتائج الدراسة الميدانية أن عضوات هيئة التدريس بالجامعات السعودية يمتلكن الأداءات التدريسية اللازمة لنجاحهن في التدريس وفقاً لمعايير الجودة الشاملة بدرجة متوسطة. تليها عبارة "يوجد تنوع في تخصصات أعضاء/ عضوات هيئة التدريس لتغطي أغلبية المجالات المعرفية في القسم" بدرجة كبيرة بنسبة (٦١%)، وتساوت كل من العبارتين "يتم إشراك أعضاء هيئة التدريس في الجمعيات المهنية والعلمية ذات الاختصاص والتي تسهم في رفع المستوى الأكاديمي" و "تتوفر جميع التخصصات الدقيقة في مجال العلاقات العامة داخل البرنامج" حيث جاءت بنسبة (٣٧%) بالتساوي. وترجع الباحثة هذه النتيجة إلى أن هناك أغلب التخصصات الدقيقة في العلاقات العامة، وهذا يدل على الجهد الكبير المبذول في الجامعات السعودية والسعي نحو توفير هذه التخصصات. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة منصور العتيبي^(٣٢) حيث اتضح أن هناك مشكلات تحول

دون قيام العلاقات العامة بدورها: منها عدم استخدام الوسائل الحديثة في الاتصال، والافتقار للتخصص في العلاقات العامة، وغياب الرؤية الإستراتيجية لها.

٥- ما طبيعة المقررات والخطة الدراسية؟

جدول (٥)
طبيعة المقررات والخطة الدراسية

الانحراف المعياري	المتوسط	لا	إلى حد ما	بدرجة كبيرة	الفقرة	الرقم
		%	%	%		
0.56	2.83	1%	15%	84%	توجد خطة تفصيلية للبرنامج تبين المواد الدراسية وتصنيفها وعدد الساعات المعتمدة للبرنامج.	١
0.63	2.78	1%	20%	79%	يوجد توصيف لكل مقرر من حيث المحتوى والهدف وأساليب التقويم.	٥
0.90	2.69	2%	27%	71%	توجد لجنة للمناهج والمقررات الدراسية تقوم بمراجعة الخطة والتحقق من مدى شموليتها لمقررات تخصص العلاقات العامة.	٤
0.78	2.62	8%	22%	70%	توجد خطة للقسم حول التخصصات الدقيقة للأعضاء/العضوات وعدد الساعات لكل عضو/ة.	٦
0.97	2.53	3%	41%	56%	تهتم إدارة البرنامج بتحسين وتطوير البرامج والخطط الدراسية والخدمات المساندة في البرنامج.	٩
1.15	2.49	9%	33%	58%	يستند بناء الخطة الدراسية للبرنامج إلى خبرات عالمية ومحلية لتغطية مختلف مجالات المعرفة والمهارات اللازمة للتخصص.	٢
1.12	2.45	12%	31%	57%	يتم تقويم وتحديث خطة البرنامج بشكل مستمر.	٣
0.89	2.39	6%	49%	45%	المقررات الدراسية لبرنامج العلاقات العامة مرتبطة باحتياجات سوق العمل.	٧
0.90	2.32	6%	56%	38%	تؤهل المقررات الدراسية التي يقدمها البرنامج الطلاب/الطالبات لمواكبة التطورات الحديثة	١٠

					واحتياجات سوق العمل.	
1.06	1.73	47%	33%	20%	الخطط قديمة ولا تلبى متطلبات التطور العلمي الحديث.	٨
0.87	2.48				الأداء ككل	

نلاحظ من الجدول أن متوسط إجابات أفراد عينة الدراسة لمحور "طبيعة المقررات والخطوة الدراسية" بلغت (٢.٤٨) وبانحراف معياري (٠.٨٧)، وجاءت عبارة "توجد خطة تفصيلية للبرنامج تبين المواد الدراسية وتصنيفها وعدد الساعات المعتمدة للبرنامج" في المرتبة الأولى وبدرجة كبيرة بنسبة (٨٤%)، وهذا يدل على تحقيق أهم معايير الجودة في برامج العلاقات العامة محل الدراسة فيما يتعلق بالخطة الدراسية؛ فقد وافقت العينة على توفر الخطط الدراسية الشاملة بما يحقق اكتساب المعرفة العلمية في تخصص العلاقات العامة. تليها عبارة "يوجد توصيف لكل مقرر من حيث المحتوى والهدف وأساليب التقويم" حيث جاءت في المرتبة الثانية بدرجة كبيرة بنسبة (٧٩%)، في حين جاءت في المرتبة قبل الأخيرة عبارة "تؤهل المقررات الدراسية التي يقدمها البرنامج الطلاب/ الطالبات لمواكبة التطورات الحديثة واحتياجات سوق العمل" بدرجة كبيرة بنسبة (٣٨%)، أما عبارة "الخطط قديمة ولا تلبى متطلبات التطور العلمي الحديث" فقد جاءت في المرتبة الأخيرة بدرجة كبيرة بنسبة (٢٠%)؛ وهذا يؤكد وجود الخطط الدراسية الحديثة والرصينة علميًا وبما يتناسب والتطورات العلمية في تخصص العلاقات العامة.

٦- ما مستوى السياسات والإجراءات؟

جدول (٦)
آراء العينة حول السياسات والإجراءات

الرقم	الفقرة	درجة كبيرة	إلى حد ما		الانحراف المعياري
			لا	لا	
		%	%	%	%
٤	يوجد تسلسل إداري مناسب لإدارة البرنامج.	67%	25%	8%	0.73
٥	توجد لجان للجودة لمتابعة خطط التطوير بالبرنامج.	68%	21%	11%	0.80
٩	تسعى إدارة القسم إلى تحقيق التطوير المستمر للكادر الأكاديمي.	61%	34%	5%	0.89
٣	تعتبر سياسات البرنامج شاملة وعادلة وشفافة.	53%	43%	4%	0.98
٨	توجد خطة إستراتيجية بالبرنامج تهدف إلى جودة العملية التعليمية.	55%	37%	8%	0.79

1.00	2.38	20%	22%	58%	توجد لائحة لتوصيف المهام الإدارية بالبرنامج.	٦
1.02	2.27	14%	45%	41%	توجد متابعة لتقدم البحث العلمي وارتباطه بمجال تخصص العلاقات العامة.	٧
0.91	2.15	23%	39%	38%	تشجع السياسات والإجراءات المطبقة بالبرنامج على الإبداع والابتكار.	٢
1.01	2.01	30%	39%	31%	يوفر البرنامج دورات لربط الطلاب/ الطالبات بسوق العمل وتحسين مخرجاتهم المهنية.	١
0.94	2.39				الأداء ككل	

نلاحظ من بيانات الجدول أن متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة لمحور "السياسات والإجراءات" جاءت (٢.٣٩) وبانحراف معياري (٠.٩٤) وبأعلى متوسط حسابي (٢.٥٩)، وقد احتلت عبارة "توجد لجان للجودة لمتابعة خطط التطوير بالبرنامج" بدرجة كبيرة بنسبة (٦٨%)، يليها عبارة "يوجد تسلسل إداري مناسب لإدارة البرنامج" وبدرجة كبيرة بنسبة (٦٧%)، مما يدل على نجاح المنظومة الإدارية داخل الجامعة، وكذلك تحديد المسؤوليات والصلاحيات والذي بدوره يعطي انطباعاً جيداً حول سير منظومة الإجراءات على النحو الذي يضمن جودة البرامج. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة Kanpinite, K⁽³³⁾ حيث أكدت على أن جودة الإدارة التربوية وأساليب إدارتها في مؤسسات التعليم العالي تسهم في تحقيق الأهداف التربوية المنشودة للكلية والقسم، وتؤثر في تحسين مستوى الطلاب وأعضاء هيئة التدريس. في حين جاءت عبارة "تشجع السياسات والإجراءات المطبقة بالبرنامج على الإبداع والابتكار" بدرجة كبيرة بنسبة (٣٨%)، أما عبارة "يوفر البرنامج دورات لربط الطلاب/ الطالبات بسوق العمل وتحسين مخرجاتهم المهنية" جاءت بدرجة كبيرة بنسبة (٣١%). وهذا يؤكد تركيز السياسات والإجراءات داخل قسم العلاقات العامة على الالتزام بالأنظمة الإدارية وقوانينها بعيداً عن تطوير مهارات الطالب وتنقيفه مهنيًا. وهو ما أكدت على معالجته دراسة عبد علي الأسدي^(٣٤) حيث وجد الباحث ضرورة تركيز المؤسسات التعليمية على موازنة مخرجاتها مع احتياجات ومتطلبات مؤسسات سوق العمل.

٧- ما مدى توفر المرافق والتجهيزات؟

جدول (٧)
مدى توفر المرافق والتجهيزات

الرقم	الفقرة	درجة كبيرة	إلى حد ما	لا	المتوسط	الانحراف المعياري
				%		
١٢	توجد إعلانات وإرشادات واضحة في البرنامج عن توزيع القاعات الدراسية منذ اليوم الأول.	60%	36%	4%	2.56	0.61
٩	تتوفر أماكن بغرف أعضاء وعضوات هيئة التدريس لاستقبال الطلاب أو الطالبات.	63%	22%	15%	2.48	0.74
١١	توجد مكاتب تقدم خدمات التصوير والطباعة للطلاب/ الطالبات وأعضاء هيئة التدريس.	57%	29%	14%	2.43	0.69
١	تتوافر عمليات الصيانة المستمرة لمقر البرنامج.	48%	44%	8%	2.40	0.69
٥	توافر التكنولوجيا المناسبة لاستخدام الإنترنت بالبرنامج.	49%	40%	11%	2.38	0.85
١٠	يتلاءم حجم القاعات الدراسية مع أعداد الطلاب/ الطالبات.	55%	27%	18%	2.37	0.81
٤	توجد أماكن خاصة لتطبيق الأنشطة اللامنهجية للطلاب/.	56%	18%	26%	2.30	1.09
٢	تتوفر أماكن خاصة لجلوس الطلاب/ الطالبات داخل البرنامج.	49%	31%	20%	2.29	1.04
٨	القاعات التدريسية في البرنامج كافية ومجهزة بالوسائل التعليمية الحديثة.	42%	44%	14%	2.28	0.97
٣	توجد مرافق صحية آمنة داخل البرنامج.	46%	35%	19%	2.27	1.01
٧	توافر وسائل سمعية وبصرية ومعامل تساعد على فهم وتطبيق المواد النظرية عملياً.	41%	43%	16%	2.25	1.11
١٣	يتم تحديث مقتنيات المكتبة بصورة مستمرة.	36%	44%	20%	2.16	0.90
٦	معامل الحاسبات ووسائل التكنولوجيا الحديثة تتوافر لها الصيانة النورية.	38%	40%	22%	2.16	1.04
	الأداء ككل				2.33	0.73

نلاحظ من الجدول أن قيمة المتوسط الحسابي لإجابات أفراد عينة الدراسة لمحور "توفر المرافق والتجهيزات" بلغ (٢.٣٣) وبانحراف معياري (٠.٧٣)، وقد احتلت عبارة "توجد إعلانات وإرشادات واضحة في البرنامج عن توزيع القاعات الدراسية منذ اليوم الأول" بدرجة كبيرة وبنسبة (٦٠%) وبمتوسط حسابي بلغ (٢.٥٦)، وترى الباحثة أن هذه النتيجة تعد مؤشراً إلى تحقيق مستوى الجودة

نظراً لأهمية وجود هذه الإعلانات لتنظيم المحاضرات والبعد عن الفوضى. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة⁽³⁵⁾ Ardi, R. Hidayatno, A. and Zagloel, T التي أكدت على أن فعالية مستوى التدريس تتأثر بمدى التزام إدارة القسم بالجودة، ومدى توفر المرافق والتجهيزات بالكلية. يليها ما ذكرته العينة من "توفر أماكن بغرف أعضاء وعضوات هيئة التدريس لاستقبال الطلاب أو الطالبات" بدرجة كبيرة بنسبة (63%) وبمتوسط حسابي (2.48)، تقاربت نسبة العينة التي أجابت بأنه "يتم تحديث مفتتيات المكتبة بصورة مستمرة" و"معامل الحاسبات ووسائل التكنولوجيا الحديثة تتوافر لها الصيانة الدورية"؛ فقد جاءت بنسب (36%) بمتوسط حسابي (2.16) و(38%) بمتوسط حسابي (2.16) على التوالي. وربما يدل هذا على عدم المتابعة لإجراءات الصيانات والتحديث المستمر للتقنيات اللازمة، إضافة إلى عدم توفر الكوادر البشرية المناسبة لعمل الصيانة.

٨- ما مستوى التدريب الميداني بأقسام العلاقات العامة في الجامعات السعودية محل الدراسة؟

جدول (٨)
مستوى التدريب الميداني

الانحراف المعياري	المتوسط	لا	إلى حد ما	درجة كبيرة	الفقرة	الرقم
		%	%	%		
0.54	2.62	7%	24%	69%	يسمح التدريب الميداني بتفاعل الطلاب والطالبات مع المؤسسات والمجتمع الخارجي.	٣
0.64	2.57	8%	27%	65%	يهدف التدريب الميداني إلى دعم الطالب/ة في مجال العلاقات العامة بكافة المجالات التدريبية التي تؤهلهم لسوق العمل.	٢
0.60	2.50	8%	34%	58%	يطبق التدريب الميداني بصورة تضمن تخرج طلاب وطالبات مؤهلين علمياً ومهارياً للعمل في مجال العلاقات العامة.	١
0.71	2.49	7%	37%	56%	يضع البرنامج مؤشرات ومعايير لتقييم فاعلية التدريب العملي والميداني.	٦
0.92	2.37	18%	27%	55%	يضع البرنامج خطة تدريبية وفقاً للاحتياجات التدريبية للطلاب/ الطالبات.	٨
1.19	2.28	20%	32%	48%	يضع البرنامج مؤشرات ومعايير لتقييم فاعلية التدريب	٧

					العملي والميداني.	
1.07	2.27	15%	43%	42%	تترجم الدورات التدريبية الواقع النظري للطلاب/ الطالبات إلى واقع عملي ملموس.	٥
1.15	2.19	22%	37%	41%	توجد دورات تدريبية متخصصة بشكل مستمر في مجال العلاقات العامة ومنظمة بصورة جيدة.	٤
0.85	2.41				الأداء ككل	

جاء متوسط استجابات أفراد عينة الدراسة لمحور "التدريب الميداني في الجامعات السعودية محل الدراسة" بقيمة (٢.٤١) وبانحراف معياري (٠.٨٥)، وقد أجابت العينة من النخبة الأكاديمية أنه "يسمح التدريب الميداني بتفاعل الطلاب والطالبات مع المؤسسات والمجتمع الخارجي" بدرجة كبيرة بنسبة (٦٩%)، وأجابت العينة بأن "التدريب الميداني يهدف إلى دعم الطالب/ة في مجال العلاقات العامة بكافة المجالات التدريبية التي تؤهلهم لسوق العمل" بدرجة كبيرة بنسبة (٦٥%)، كما جاءت استجاباتهم "تترجم الدورات التدريبية الواقع النظري للطلاب/ الطالبات إلى واقع عملي ملموس" بدرجة كبيرة بنسبة (٤٢%)، في حين جاءت "توجد دورات تدريبية متخصصة بشكل مستمر في مجال العلاقات العامة ومنظمة بصورة جيدة" بدرجة كبيرة بنسبة (٤١%)؛ وهذا يدل على اهتمام القسم بالتدريب الميداني: إذ ترى النخبة الأكاديمية أهمية التدريب الميداني في إكساب الطلاب المهارات العملية والمهنية في مجال التخصص.

٩- ما مستوى الإرشاد الأكاديمي والدعم الطلابي في الجامعات السعودية محل الدراسة؟

جدول (٩)
مستوى الإرشاد الأكاديمي والدعم الطلابي

الانحراف المعياري	المتوسط	لا	إلى حد ما	درجة كبيرة	الفقرة	الرقم
		%	%	%		
0.50	2.70	1%	28%	71%	توجد ساعات مكتبية معلنة للطلاب/ الطالبات.	١٠
0.49	2.65	6%	23%	71%	خصص البرنامج مرشدًا طلابيًا لكل طالب/ة.	١
0.63	2.64	9%	18%	73%	توجد لجنة للإرشاد الأكاديمي بالبرنامج.	٤
0.71	2.59	6%	29%	65%	يتواجد المرشدون الأكاديميون في مواعيد مخصصة لاستقبال الطلاب/ الطالبات.	٢
0.66	2.42	16%	26%	58%	تتعقد لقاءات دورية بالطلبة والطالبات الجدد للتعريف بالبرنامج وتخصصاته.	٩
0.78	2.35	19%	27%	54%	توجد دورات تدريبية لأعضاء هيئة التدريس الجدد في مجال الإرشاد الأكاديمي.	٣
0.90	2.17	12%	59%	29%	يتم الأخذ بعين الاعتبار رأي الطلاب/ الطالبات في العملية التعليمية.	٨
1.01	2.04	22%	52%	26%	يوفر البرنامج برامج ترفيهية وتعليمية للطلاب/ الطالبات.	٧
0.89	2.00	31%	38%	31%	هناك دعم مادي ومعنوي للطلبة والطالبات المتفوقين والمتفوقات.	٥
1.16	1.95	31%	43%	26%	يسعى البرنامج إلى توفير فرص عمل للخريجين.	٦
1.13	1.80	40%	40%	20%	يوجد صندوق للدعم الطلابي للكلية.	١١
0.91	2.30				الأداء ككل	

يتضح من الجدول أن المتوسط الحسابي لإجابات أفراد عينة الدراسة لمحور "الإرشاد الأكاديمي والدعم الطلابي في الجامعات السعودية محل الدراسة" بلغ (٢.٣٠) وبانحراف معياري (٠.٩١)، وقد احتلت العبارة "توجد ساعات مكتبية معلنة للطلاب/ الطالبات" بدرجة كبيرة بنسبة (٧١%) وبمتوسط

حسابي (٢٠٧٠)، وترى الباحثة أن تفعيل الإرشاد الأكاديمي وتخصيص ساعات مكتبية يؤدي إلى تدعيم العلاقة بين الطالب وأستاذه، ومساعدته على التوجه الصحيح أثناء مسيرة دراسته الجامعية، ويُعد هذا من المعايير المهمة للجودة الشاملة. وجاءت العبارة "خصص البرنامج مرشدًا طلابيًا لكل طالب/ة" بدرجة كبيرة بنسبة (٧١%) وبمتوسط حسابي (٢.٦٥)، كما جاءت العبارة "يسعى البرنامج إلى توفير فرص عمل للخريجين" بدرجة كبيرة بنسبة (٢٦%) في حين أجابت العينة أنه "يوجد صندوق للدعم الطلابي للكلية" بدرجة كبيرة بنسبة (٢٠%) فقط. وترى الباحثة أن عد الاهتمام بالدعم المادي للطلاب بأقسام العلاقات العامة عينة الدراسة لا يأتي ضمن اختصاصات القسم، بل وجدت النخبة الأكاديمية أن هذا الأمر يتعلق بمسؤوليات إدارات أخرى داخل الجامعة.

١٠- ما مستوى نظام الشكاوى والمقترحات بأقسام العلاقات العامة في الجامعات السعودية محل الدراسة؟

جدول (١٠)
نظام الشكاوى والمقترحات بأقسام العلاقات العامة

الانحراف المعياري	المتوسط	لا	إلى حد ما	بدرجة كبيرة	الفقرة	الرقم
		%	%	%		
.74	2.57	3%	37%	60%	يوجد تواصل مستمر بين الطلبة/ الطالبات وأعضاء هيئة التدريس.	٨
.69	2.24	18%	41%	41%	يقوم المرشد الطلابي بحل المشكلات التي تواجه الطلاب والطالبات اجتماعيًا ونفسيًا وأكاديميًا.	٦
.80	2.17	17%	49%	34%	يسعى البرنامج لمعرفة آراء الطلبة/ الطالبات في جودة التعليم.	٧
1.00	2.06	18%	58%	24%	تساهم مقترحات الطلاب/ الطالبات في تطوير البرنامج.	٤
.95	2.00	30%	40%	30%	توجد وسائل معلنه للطلاب/ الطالبات لكيفية تلقي الشكاوى والمقترحات للطلاب/ الطالبات مع البرنامج.	١
1.15	1.99	28%	45%	27%	توجد لجنة تأخذ بعين الاعتبار الشكاوى والمقترحات المقدمة من الطلاب/ الطالبات.	٣

1.13	1.83	34%	49%	17%	يوجد صندوق لشكاوى ومقترحات الطلاب/ الطالبات.	٢
0.98	1.82	35%	48%	17%	يوجد دعم وحوافز للمتفوقين داخل البرنامج.	٩
1.03	1.79	47%	27%	26%	يحدد البرنامج مواعيد للمقابلات مع الطلاب/ الطالبات للتعرف على شكاوهم ومقترحاتهم.	٥
0.93	2.05				الأداء ككل	

نلاحظ من الجدول أن متوسط درجات إجابات أفراد عينة الدراسة لمحور "نظام الشكاوى والمقترحات في الجامعات السعودية محل الدراسة" بلغ (٢.٠٥) وبانحراف معياري (٠.٩٣)، وقد أكدت العينة أنه "يوجد تواصل مستمر بين الطلبة/ الطالبات وأعضاء هيئة التدريس" بدرجة كبيرة بنسبة (٦٠%)، وتفسر الباحثة هذه النتيجة أن هناك تواصلاً مستمراً بين الطلاب والأعضاء يهدف إلى رفع مستوى فاعلية القسم والارتقاء بمستوى أدائه للوصول إلى مستوى أعلى من الكفاءة وفقاً لمعايير الجودة والاعتماد الأكاديمي، وبما تمثله من أسس رئيسة لخلق بيئة أكاديمية تفاعلية عالية المستوى، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة ⁽³⁶⁾ Hsu and Gehring فقد تم التوصل إلى أن مؤسسة النخب العامة تساعد الطلاب على تطوير المهارات الضرورية للنجاح في الكلية، ويسهم في تحسين جودة التعليم التي بالنهاية تؤثر على الطلاب، كما أكدت على أن "المرشد الطلابي يقوم بحل المشكلات التي تواجه الطلاب والطالبات اجتماعياً ونفسياً وأكاديمياً" بدرجة كبيرة بنسبة (٤١%)، في حين جاءت عبارة "يحدد البرنامج مواعيد للمقابلات مع الطلاب/ الطالبات للتعرف على شكاوهم ومقترحاتهم" بدرجة كبيرة بنسبة (٢٦%). وتفسر الباحثة أن قلة هذه النسبة إلى حد ما ربما يعود لعدم وجود أوقات تمكن الطلاب من الحضور للمقابلات لانشغالهم الدائم. كما أسفرت النتائج عن التساوي بين نسبة العينة التي أجابت بأنه "يوجد صندوق لشكاوى ومقترحات الطلاب/ الطالبات" والذين أجابوا بأنه "يوجد دعم وحوافز للمتفوقين داخل البرنامج"؛ فقد جاءت كلاهما بدرجة متساوية بنسب بلغت (١٧%).

١١- ما المشكلات التي تعوق تحقيق الجودة بأقسام العلاقات العامة بالجامعات السعودية محل الدراسة؟

جدول (١٢)
المشكلات التي تعوق تحقيق الجودة بأقسام العلاقات العامة

الرقم	الفقرة	درجة كبيرة	إلى حد ما		الانحراف المعياري
			لا	لا	
		%	%	%	
٥	عدم توافر ميزانية كافية لتحقيق متطلبات الجودة ببرامج العلاقات العامة.	43%	32%	25%	0.70
٣	عدم الاهتمام بتوفير مكتبات خاصة بالبرنامج تخدم الطلاب/ الطالبات وأعضاء هيئة التدريس.	42%	27%	31%	0.84
٤	وجود المعوقات الإدارية التي تحول دون تنفيذ خطة التطوير بالبرنامج.	32%	42%	26%	0.78
٩	قلة توفر مصادر التعليم في القسم من أجهزة ومعامل ومكتبات.	24%	52%	24%	0.69
٦	عدم وجود شراكة بين أقسام العلاقات العامة والمؤسسات المجتمعية لتدريب الطلاب/ الطالبات وفتح مجال لاستقطاب الخريجين.	26%	43%	31%	0.80
١٢	عدم تبني العاملين في القسم لمفهوم الجودة لعدم اقتناعهم بجدوى التغيير.	29%	33%	38%	0.91
٧	يوجد نقص في المقررات الدراسية المخصصة لتأهيل الطلاب/ الطالبات في أقسام العلاقات العامة.	29%	30%	41%	0.89
١٥	هناك تخصصات غير موجودة بالقسم وتحتاج إلى إعادة تخطيط.	28%	31%	41%	0.97
٨	توزيع الأعمال والمهام بما لا يتناسب مع كفاءة ومؤهلات أعضاء هيئة التدريس بالبرنامج.	26%	33%	41%	1.01
١٠	معايير قياس الجودة للبرنامج غير واضحة وغير متجددة لقياس مدى التقدم والإنجاز.	26%	32%	42%	0.99
١١	انخفاض مستوى ثقافة الجودة بالبرنامج.	23%	36%	41%	1.01

1.03	1.80	41%	38%	21%	الأساليب التدريسية مازالت تقليدية، ولا تتلاءم مع مستوى التفكير للطلاب/ الطالبات.	١٤
.96	1.78	42%	38%	20%	عدم الموازنة بين مخرجات قسم العلاقات العامة واحتياجات سوق العمل المحلي.	١
1.12	1.77	44%	35%	21%	تطوير المناهج لا يتم بصورة دورية.	١٣
1.06	1.77	44%	35%	21%	عدم الاهتمام بالتدريب الميداني الخارجي والتي تؤهل الطلاب/ الطالبات لاكتساب الخبرات العملية من الواقع الفعلي لميدان العمل.	١٨
1.19	1.67	47%	39%	14%	الخطط غير واضحة وليست شاملة وتحتاج إلى تطوير دوري.	١٦
0.95	1.66	50%	34%	16%	آليات التدريس والتدريب تتم بصورة تقليدية وغير متطورة ولا تتلاءم مع متطلبات الحياة المعاصرة، واحتياجات المجتمع المعرفي.	٢
1.11	1.65	49%	37%	14%	عدم وضوح هدف ورسالة ورؤية البرنامج لدى منسوبيه من أعضاء هيئة التدريس وطلاب/ طالبات.	١٧
0.87	1.87				الأداء ككل	

المتوسط الحسابي لإجابات العينة على محور "المشكلات التي تعوق تحقيق الجودة بأقسام العلاقات العامة بالجامعات السعودية محل الدراسة" بلغ (١.٨٧) وبانحراف معياري (٠.٨٧)، وقد أكدت العينة "عدم توافر ميزانية كافية لتحقيق متطلبات الجودة ببرامج العلاقات العامة" في المرتبة الأولى وبدرجة كبيرة بنسبة (٤٣%)، وتفسر الباحثة هذه النتيجة أن تحقيق متطلبات الجودة يحتاج إلى دعم مادي كبير لتفعيل الأنشطة والتدريبات العملية لإحداث التطوير المنشود، في حين جاء "عدم الاهتمام بتوفير مكتبات خاصة بالبرنامج تخدم الطلاب/ الطالبات وأعضاء هيئة التدريس" في المرتبة الثانية وبدرجة كبيرة بنسبة (٤٢%)، كما أكدت النتيجة أن "آليات التدريس والتدريب تتم بصورة تقليدية وغير متطورة ولا تتلاءم مع متطلبات الحياة المعاصرة، واحتياجات المجتمع المعرفي" بدرجة كبيرة بنسبة (١٦%)، في حين جاء "عدم وضوح هدف ورسالة ورؤية البرنامج لدى منسوبيه من أعضاء هيئة التدريس وطلاب/ طالبات" في المرتبة الأخيرة وبدرجة كبيرة بنسبة (١٤%). وترى الباحثة أن وضوح هدف ورسالة البرنامج لا يعتبر عائقاً، بل هو من أهم المعايير التي سعت الجامعة إلى تحقيقها.

١٢- ما رؤى ومقترحات النخبة الأكاديمية لتحقيق مفهوم الجودة بأقسام العلاقات العامة بالجامعات السعودية محل الدراسة؟

جدول (١٢)
رؤى ومقترحات النخبة الأكاديمية لتحقيق مفهوم الجودة بأقسام العلاقات العامة

الرقم	الفقرة	درجة كبيرة	إلى حد		الانحراف المعياري
			ما	لا	
		%	%	%	المتوسط
٩	ضرورة توفير معامل ومختبرات كافية لتحقيق جودة التدريس والتدريب الطلابي وتحقيق نواتج التعلم في البرنامج.	88%	11%	1%	2.87
٥	وضع سياسات حديثة ومناسبة لاستقطاب عدد من أعضاء هيئة التدريس واختيارهم وتعيينهم وفق معايير عالمية.	85%	15%	0%	2.85
٦	وجود آلية للتحقق من مناسبة تخصصات أعضاء هيئة التدريس وخبراتهم بالمقررات التي يقومون بتدريسها.	84%	15%	1%	2.83
١٠	العناية بالتجهيزات اللازمة لدعم البرنامج والذي ينعكس إيجاباً على رضا الأعضاء والطلاب/ الطالبات.	82%	18%	0%	2.82
١٣	وضع خطط تطوير للبرنامج يتم متابعتها من قبل لجان التطوير والجودة بالبرنامج.	85%	12%	3%	2.82
١٥	إشراك الطلاب/ الطالبات في أنشطة ضمان الجودة والتطوير بالبرنامج.	83%	16%	1%	2.82
١١	تطوير الخطط الدراسية للبرنامج من خلال لجنة لتطوير المناهج والمقررات.	80%	20%	0%	2.80
١٢	مواءمة الخطة الدراسية للبرنامج لتخريج كوادر مواكبة للتطورات العمل في ظل التكنولوجيا واحتياجات سوق العمل السعودي.	80%	20%	0%	2.80
١٤	نشر ثقافة الجودة لدى كل من أعضاء هيئة التدريس والطلاب/ الطالبات والإداريين بالبرنامج.	82%	15%	3%	2.79

0.80	2.77	1%	22%	77%	ضرورة توفر قيادة فاعلة تعمل على تحقيق رسالة البرنامج وأهدافه، وتحفز على الابتكار والإبداع.	١
0.73	2.76	1%	22%	77%	توفير بيئة داعمة ومناسبة لجميع المنسوبين من طلاب/ طالبات وأعضاء هيئة التدريس.	٨
0.81	2.74	2%	22%	76%	ضرورة وجود مقارنة مرجعية بين برامج العلاقات العامة بالجامعات داخل المملكة وخارجها.	١٧
0.71	2.72	2%	24%	74%	ضرورة استخدام القسم نماذج خاصة لتقويم المقررات وتقويم أداء أعضاء هيئة التدريس وتقويم مخرجات البرنامج بشكل عام.	٧
0.92	2.71	5%	19%	76%	يوفر البرنامج مكتبة تحوي مصادر معلومات تلي الحاجات التعليمية للبرنامج الأكاديمي.	١٦
0.88	2.70	0%	30%	70%	مراعاة تطبيق معايير الجودة داخل القسم ومتابعة نواتج التعلم وقياسها على برامج عالمية عالية المستوى.	٣
0.96	2.68	5%	22%	73%	الحرص على المراقبة الدورية لتطبيق معايير الجودة للبرنامج ودرجة تحقيقها وتطبيقها من جانب لجنة الجودة بالبرنامج.	٤
0.77	2.63	8%	21%	71%	إعادة النظر في التخطيط لبرنامج العلاقات العامة وتوصيف مقرراته بما يتلاءم مع حاجة المجتمع ومتطلبات سوق العمل.	٢
0.84	2.77				الأداء ككل	

نلاحظ من الجدول أن المتوسط الحسابي لإجابات العينة لمحور "رؤى ومقترحات النخبة الأكاديمية لتحقيق مفهوم الجودة بأقسام العلاقات العامة بالجامعات السعودية محل الدراسة" بلغ (٢.٧٧) وبانحراف معياري (٠.٨٤)، وقد أكدت عينة النخبة الأكاديمية "ضرورة توفير معامل ومختبرات كافية لتحقيق جودة التدريس والتدريب الطلابي وتحقيق نواتج التعلم في البرنامج" بدرجة كبيرة بنسبة (٨٨%)، وتفسر الباحثة ارتفاع هذه النسبة بأن هناك نقصاً واضحاً في المعامل وعدم جاهزيتها، إضافة إلى إيمان أفراد عينة الدراسة بأهمية هذه المعامل والمختبرات في رفع مستوى جودة ومخرجات التعليم. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة **Ardi, R. Hidayatno, A. and Zagloel, T**⁽³⁷⁾ والتي أظهرت نتائجها أن التزام إدارة القسم بجودة ونوعية المرافق والتجهيزات

لها تأثير إيجابي على الطلاب. وأكدت بدرجة كبيرة على "وضع سياسات حديثة ومناسبة لاستقطاب عدد من أعضاء هيئة التدريس واختيارهم وتعيينهم وفق شروط عالمية" بدرجة كبيرة بنسبة (٨٥%)، كما أكدت بدرجة كبيرة على "الحرص على المراقبة الدورية لتطبيق معايير الجودة للبرنامج ودرجة تحقيقها وتطبيقها من جانب لجنة الجودة بالبرنامج" بنسبة (٧٣%)، في حين أشارت إلى أهمية "إعادة النظر في التخطيط لبرنامج العلاقات العامة وتوصيف مقرراته بما يتلاءم مع حاجة المجتمع ومتطلبات سوق العمل" بدرجة كبيرة بنسبة (٧١%). وترى الباحثة أن نجاح عنصر التخطيط لبرامج العلاقات العامة يؤكد شمولية هذه الخطط ومرونتها.

ثانياً: نتائج اختبار الفرضية:

للإجابة عن الفرض الذي ينص على: توجد فروق دالة إحصائية بين رؤى النخبة الأكاديمية في تحقيق مفهوم الجودة بأقسام العلاقات العامة بالجامعات السعودية محل الدراسة تُعزى للمتغيرات التالية: "معايير تحقيق مستوى الجودة، النوع، الرتبة الأكاديمية، عدد سنوات الخبرة، الجامعة".

١. معايير تحقيق مستوى الجودة

لاختبار صحة الفرض تم استخدام تحليل التباين أحادي الاتجاه (ANOVA)، وجاءت النتائج كالتالي:

جدول (١٣)

دلالة الفروق بين رؤى النخبة الأكاديمية في معايير تحقيق مستوى الجودة

مستوى المعنوية	قيمة ف	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	البعد
.695	.483	.372	3	1.116	بين المجموعات	جودة أهداف ومخرجات البرنامج الأكاديمي (الرؤية والرسالة).
		.770	96	73.945	داخل المجموعات	
			99	75.061	المجموع	
.418	.953	.255	3	.766	بين المجموعات	جودة عملية التعليم والتعلم.
		.268	96	25.733	داخل المجموعات	
			99	26.499	المجموع	

.320	1.185	.372	3	1.117	بين المجموعات	جودة مصادر التعلم.
		.314	96	30.145	داخل المجموعات	
			99	31.261	المجموع	
.382	1.031	.241	3	.723	بين المجموعات	مدى توافر التخصص الأكاديمي لأعضاء هيئة التدريس المعنيين بالتدريب بأقسام العلاقات العامة.
		.234	96	22.432	داخل المجموعات	
			99	23.155	المجموع	
.962	.097	.018	3	.054	بين المجموعات	طبيعة المقررات والخطة الدراسية.
		.185	96	17.716	داخل المجموعات	
			99	17.770	المجموع	
.154	1.793	.619	3	1.858	بين المجموعات	السياسات والإجراءات.
		.345	96	33.166	داخل المجموعات	
			99	35.025	المجموع	
.555	.699	.207	3	.620	بين المجموعات	توفر المرافق والتجهيزات.
		.295	96	28.349	داخل المجموعات	
			99	28.969	المجموع	
.567	.679	.209	3	.628	بين المجموعات	التدريب الميداني.

		.309	96	29.632	داخل المجموعات	
			99	30.260	المجموع	
.757	.394	.153	3	.459	بين المجموعات	الإرشاد الأكاديمي والدعم الطلابي.
		.388	96	37.225	داخل المجموعات	
			99	37.684	المجموع	
.199	1.583	.352	3	1.055	بين المجموعات	وجود نظام للشكاوى والمقترحات.
		.222	96	21.325	داخل المجموعات	
			99	22.380	المجموع	

يظهر من الجدول أعلاه أنه لم تكن هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين رؤى النخبة الأكاديمية بأي معيار من معايير الجودة: حيث جاءت قيمة مستوى الدلالة لها أعلى من " ٠.٠٥ "؛ وبذلك لم يثبت صحة الفرض المتعلق بهذا المتغير، وتفسر الباحثة هذه النتيجة بأن مستويات الجودة للجامعات التي تناولها البحث جاءت متساوية: أي أن جميع الجامعات راعت متطلبات الجودة ومعاييرها، وتهدف إلى تطبيق هذه المعايير في الوجهة الصحيحة داخل أقسام العلاقات العامة. وتتفق نتائج هذا الفرض فيما يتعلق بمعايير تحقيق الجودة مع ما توصلت إليه دراسة عبد علي الأسدي^(٣٨) فقد توصلت إلى عدد من الاستنتاجات كان أهمها اتفاق آراء العينة على جودة بعض المخرجات الأخرى للجامعات.

٢. متغير النوع

للتحقق من صحة الفرض تم استخدام اختبار (ت) (T-Test)، وجاءت النتائج كالتالي:

جدول (١٤)

دلالة الفروق بين رؤى النخبة الأكاديمية وفقاً لمتغير النوع

المجال	فئات المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية	قيمة ت	درجة المعنوية
رؤى ومقترحات النخبة الأكاديمية لتحقيق مفهوم الجودة بأقسام العلاقات العامة بالجامعات السعودية.	ذكر	2.37	.53	99	0.060	0.953
	أنثى	2.38	.61			

يظهر من الجدول أعلاه أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين رؤى النخبة الأكاديمية في تحقيق مفهوم الجودة وفقاً لمتغير النوع؛ حيث جاءت قيمة مستوى الدلالة لها أعلى من "٠.٠٥"؛ وبذلك لم يثبت صحة الفرض المتعلق بهذا المتغير. وهذا يدل على أن رؤية النخبة الأكاديمية في تحقيق مفهوم الجودة بأقسام العلاقات العامة جاءت متشابهة بين أعضاء وعضوات هيئة التدريس، وترجع الباحثة هذا الاتفاق في الإجابة إلى تشابه ظروف وبيئات العمل داخل الجامعة.

٣. متغير الرتبة الأكاديمية

لاختبار صحة الفرض تم استخدام تحليل التباين أحادي الاتجاه (ANOVA)، وجاءت النتائج كالتالي:

جدول (١٥)

تحليل تباين أحادي الاتجاه (ANOVA) بين رؤى النخبة الأكاديمية في تحقيق مستوى الجودة وفقاً لمتغير الرتبة الأكاديمية

البعد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى المعنوية
رؤى ومقترحات النخبة الأكاديمية لتحقيق مفهوم الجودة بأقسام العلاقات العامة بالجامعات السعودية.	بين المجموعات	1.152	2	.576	1.842	.164
	داخل المجموعات	30.330	97	.313		
	المجموع	31.482	99			

يتضح من بيانات الجدول السابق أنه لا توجد فروق دالة إحصائية عند مستوى "٠.٠٥" بين رؤى النخبة الأكاديمية في تحقيق مستوى الجودة بأقسام الإعلام بالجامعات السعودية محل الدراسة وفقاً لمتغير الرتبة الأكاديمية؛ وبذلك لم يثبت صحة الفرض فيما يتعلق بهذا المتغير. وتفسر الباحثة هذه النتيجة بأن متغير الرتبة الأكاديمية لم يكن عاملاً مؤثراً على رؤى المبحوثين من أعضاء هيئة التدريس ربما لأنهم يواجهون نفس الظروف في بيئة ومحيط العمل داخل الجامعات السعودية. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة منار مزيو^(٣٩) حيث وجدت فروق دالة إحصائية بين عضوات هيئة التدريس بالجامعات السعودية وفقاً للمتغير الدرجة العلمية.

٤. متغير عدد سنوات الخبرة

لاختبار صحة الفرض تم استخدام تحليل التباين أحادي الاتجاه (ANOVA)، وجاءت النتائج كالتالي:
جدول (١٦)

تحليل تباين أحادي الاتجاه (ANOVA) بين رؤى النخبة الأكاديمية في تحقيق مفهوم الجودة وفقاً لمتغير عدد سنوات الخبرة

المستوى المعنوية	قيمة ف	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	البعد
.176	1.680	.523	3	1.570	بين المجموعات	رؤى ومقترحات النخبة الأكاديمية لتحقيق مفهوم الجودة بأقسام العلاقات العامة بالجامعات السعودية.
		.312	96	29.912	داخل المجموعات	
			99	31.482	المجموع	

يظهر من الجدول أعلاه أنه لم يكن هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين رؤى النخبة الأكاديمية بأقسام العلاقات العامة بالجامعات السعودية محل الدراسة وفقاً لمتغير عدد سنوات الخبرة: حيث جاءت قيمة مستوى الدلالة لها أعلى من (٠.٠٥)؛ وبذلك لم يثبت صحة الفرض. وبهذا تجد الباحثة أن رؤى النخبة الأكاديمية في تحقيق مفهوم الجودة بأقسام العلاقات العامة جاء متقارباً دون تأثير لمتغير سنوات الخبرة، وتفسر الباحثة أيضاً هذا الاتفاق في الإجابة إلى تشابه ظروف وبيئات العمل داخل الجامعات السعودية محل الدراسة. اتفقت مع دراسة محمد الفطيمي^(٤٠) حيث اتضح عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في وجهات نظر أعضاء هيئة التدريس حول مستوى تطبيق مؤشرات الجودة تُعزى لمتغير سنوات الخبرة.

٥. متغير الجامعة

لاختبار صحة الفرض تم استخدام تحليل التباين أحادي الاتجاه (ANOVA) وجاءت النتائج كالتالي:
جدول (١٧)

تحليل تباين أحادي الاتجاه (ANOVA) بين رؤى النخبة الأكاديمية في تحقيق مفهوم الجودة وفقاً لمتغير الجامعة

المستوى المعنوية	قيمة ف	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	البعد
.001	7.539	2.118	2	4.236	بين المجموعات	رؤى ومقترحات النخبة الأكاديمية لتحقيق مفهوم الجودة بأقسام العلاقات العامة بالجامعات السعودية.
		.281	97	27.247	داخل المجموعات	
			99	31.482	المجموع	

يتضح من الجدول أعلاه أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية بين رؤى ومقترحات النخبة الأكاديمية لتحقيق مفهوم الجودة بأقسام العلاقات العامة بالجامعات السعودية محل الدراسة وفقاً لمتغير الجامعة: حيث حصلت على مستوى دلالة أقل من "٠.٠٥"، وترى الباحثة أن متغير الجامعة التي ينتمي إليها النخبة الأكاديمية عينة الدراسة كان مؤثراً في رؤاهم ومقترحاتهم نحو مفهوم الجودة، وتفسر الباحثة هذه النتيجة بأن لكل جامعة سياسة وأهدافاً ورؤية معينة ومنظوراً للجودة قد يختلف من جامعة لأخرى. وتتعارض هذه النتيجة مع دراسة منار مزيو^(٤١) التي أثبتت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين عضوات هيئة التدريس بالجامعات السعودية وفقاً لمتغير الجامعة. ولمعرفة لصالح من تكون تلك الفروق فقد تم إجراء اختبار شافيه كما يوضح الجدول أدناه.

جدول (١٨)

اختبار شافيه للمقارنات المتعددة لمعرفة مصدر الفروق بين المجموعات

البعث	الفئات	جامعة الملك سعود	جامعة أم القرى	جامعة الملك عبد العزيز
رؤى ومقترحات النخبة الأكاديمية لتحقيق مفهوم الجودة بأقسام العلاقات العامة بالجامعات السعودية.	المتوسط الحسابي	2.19	2.27	2.64
	جامعة الملك سعود	2.19	0.892	0.785
	جامعة أم القرى	2.27	*0.025	
	جامعة الملك عبد العزيز	2.64		

أظهرت النتائج وجود فروق في رؤى ومقترحات النخبة الأكاديمية لتحقيق مفهوم الجودة بأقسام العلاقات العامة بجامعات: أم القرى، والملك عبد العزيز، والملك سعود. وبإجراء المقارنات المتعددة بين متوسطات الجامعات الثلاثة وبالرجوع إلى قيم المتوسطات الحسابية نجد أن الفروق كانت لصالح فئة "جامعة الملك عبد العزيز". وهنا دلالة على أهمية مشاركة النخب بإبداء الرأي وتقديم التوجيهات والمقترحات اللازمة لتنفيذ مستوى الجودة في جامعة الملك عبد العزيز، وأن الجامعة تسعى إلى الأخذ بالمقترحات وتطبيقها. كما يدل على أن جامعة الملك عبد العزيز خطت خطى متقدمة نحو تحقيق مفهوم الجودة الشاملة لبرنامج العلاقات العامة.

خاتمة الدراسة:

١. تشير النتائج إلى أن رسالة البرنامج كانت واضحة وشاملة، وحصلت على نسبة مرتفعة بلغت (٨١%).
٢. اتفقت إجابة أفراد عينة الدراسة فيما يتعلق بجودة عمليات التعلم والتعليم في أن هناك تركيزاً عند تدريس مقررات العلاقات العامة للمحتوى العلمي، وحصلت على نسبة مرتفعة بلغت (٧٢%).
٣. كذلك أظهرت النتائج فيما يتعلق ببعدها جودة مصادر التعلم أنه يتم تزويد الهيئة التدريسية بجهاز حاسوب متصل بالإنترنت وقواعد البيانات الإلكترونية، وحصلت على نسبة مرتفعة بلغت (٤٩%).
٤. فيما يتعلق بمدى توافر التخصص الأكاديمي لأعضاء هيئة التدريس المعنيين بالتدريب بأقسام العلاقات العامة، فقد اتفقت إجابات أفراد عينة الدراسة على أن هناك كادراً تدريسياً يمتلك خبرة كبيرة في تخصص العلاقات العامة، وكانت نسبة الموافقة عالية، وحصلت على نسبة مئوية بلغت (٦٢%).
٥. فيما يتعلق بطبيعة المقررات والخطة الدراسية فقد اتفقت الإجابات على وجود خطة إجرائية للبرنامج تبين المواد الدراسية وتصنيفها وعدد الساعات المعتمدة للبرنامج، وحصلت على نسبة بلغت (٨٤%).
٦. أظهرت النتائج المتعلقة بمستوى السياسات والإجراءات أنه يوجد تسلسل إداري مناسب لإدارة البرنامج، وحصلت على نسبة بلغت (٦٧%).
٧. فيما يتعلق بالتجهيزات أظهرت النتائج أنه توجد إعلانات وإرشادات واضحة في البرنامج عن توزيع القاعات الدراسية منذ اليوم الأول، وحصلت على نسبة مئوية بلغت (٦٠%).
٨. كما أظهرت النتائج المتعلقة بمستوى التدريب الميداني في الجامعات السعودية أنه يُسمح بتفاعل الطلاب والطالبات مع المؤسسات والمجتمع الخارجي وبنسبة إجابة مرتفعة، وحصلت على نسبة بلغت (٦٩%).
٩. اتفقت إجابات أفراد عينة الدراسة فيما يتعلق بمستوى الإرشاد الأكاديمي والدعم الطلابي في الجامعات السعودية على أنه توجد ساعات مكتبية معلنه للطلاب/ الطالبات وبنسبة اتفاق مرتفعة بلغت (٧١%).
١٠. كما جاءت إجابات أفراد عينة الدراسة فيما يتعلق بمستوى نظام الشكاوى والمقترحات في الجامعات السعودية متفقة: حيث أظهرت الإجابات أنه يوجد تواصل مستمر بين الطلبة/ الطالبات وأعضاء هيئة التدريس، وحصلت على نسبة مئوية بلغت (٦٠%).

١١. فيما يتعلق بالمشكلات التي تعوق تحقيق الجودة بأقسام العلاقات العامة بالجامعات السعودية فقد اتفقت الإجابات على وجود مشكلة كبيرة تتمثل في عدم توافر ميزانية كافية لتحقيق متطلبات الجودة ببرامج العلاقات العامة، وحصلت على نسبة موافقة بلغت (٤٣%) .
١٢. من أهم رؤى ومقترحات النخبة الأكاديمية لتحقيق مفهوم الجودة بأقسام العلاقات العامة بالجامعات السعودية ضرورة توفير معامل ومختبرات كافية لتحقيق جودة التدريس والتدريب الطلابي وتحقيق نواتج التعلم في البرنامج، وحصلت على نسبة بلغت (٨٨%) .
١٣. أنه لم تكن هناك فروق ذات دلالة إحصائية في جميع المجالات تبعاً لمتغير معايير تحقيق مستوى الجودة: حيث جاءت قيمة مستوى الدلالة لها أعلى من "٠.٠٥" .
١٤. كما أظهرت النتائج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين رؤى النخبة الأكاديمية لتحقيق مفهوم الجودة بأقسام العلاقات العامة وفقاً لمتغير النوع: حيث جاءت قيمة مستوى الدلالة لها أعلى من "٠.٠٥" .
١٥. وفيما يتعلق بمتغير عدد سنوات الخبرة فقد أظهرت النتائج أنه لم تكن هناك فروق ذات دلالة إحصائية في رؤى النخبة الأكاديمية لتحقيق مفهوم الجودة بأقسام العلاقات العامة بالجامعات السعودية محل الدراسة تبعاً لمتغير عدد سنوات الخبرة؛ وبذلك لم يثبت صحة الفرض فيما يتعلق بهذا المتغير .
١٦. وفيما يتعلق بمتغير الجامعة فقد أظهرت النتائج أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية بين فئة "جامعة الملك سعود" وفئة "جامعة الملك عبد العزيز" وفئة "جامعة أم القرى"، وبالرجوع إلى قيم المتوسطات الحسابية نجد أن الفروق كانت لصالح فئة "جامعة الملك عبد العزيز" في رؤى ومقترحات النخبة الأكاديمية لتحقيق مفهوم الجودة بأقسام العلاقات العامة بالجامعات السعودية محل الدراسة: حيث حصلت على أعلى متوسط؛ وبذلك ثبتت صحة الفرض فيما يتعلق بمتغير الجامعة.

المراجع:

- (١) باديس تونسي. (٢٠١٦). دور العلاقات العامة في تحسين الصورة الذهنية للإدارة الرياضية دراسة ميدانية لعمال لندرية الشباب والرياضة - بسكرة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد خيضر - بسكرة، الجزائر.
- (٢) أسماء عميرة. (٢٠١٣). "إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي-دراسة حالة جامعة جيجل"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة قسنطينة، الجزائر.
- 3) Ada, S. Baysal, Z. and Erkan, S. (2017). An Evaluation of Service Quality in Higher Education: Marmara and Niğde Omer Halisdemir Universities' Department of Education Students. Universal Journal of Educational Research 5(11): 2056-2065.

(٤) أسماء عميرة، مرجع سابق. ص ٥٥.

- (٥) الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي. (٢٠١٢). معايير ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي لبرامج، كلية العلوم والدراسات الإنسانية بحوطة سنير، جامعة المجمع، التعليم العالي-٢٠١٢ م .

- (٦) الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي. (٢٠٠٩ /ب). مقاييس التقويم الذاتي لمؤسسات التعليم العالي، الرياض، المملكة العربية السعودية.
- (٧) نايف بن عبد العزيز المطوع. (٢٠١٧). تقويم برامج إعداد المعلمين في كلية التربية في ضوء المعيار الرابع من معايير الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي بالمملكة العربية السعودية، مجلة دراسات إنسانية واجتماعية (٠٧)، ص ٩٦-٧٥
- (٨) الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي. (٢٠٠٩ /ب). مرجع سابق. ص ٧١.
- (٩) الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي. (٢٠١٢). مرجع سابق. ص ١-٣.
- (١٠) الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي. (٢٠٠٨). دليل ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في المملكة العربية السعودية، الجزء الثالث: عمليات التقويم الخارجي للاعتماد وضمان الجودة في المملكة العربية السعودية، الرياض، المملكة العربية السعودية.
- (١١) المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي في المملكة العربية السعودية. (٢٠١٧). مقاييس التقويم الذاتي البرامجي.
- (١٢) منصور نايف مائش العتيبي، وعلي أحمد حسن الربيع. (٢٠١٢). تقويم برامج كلية التربية بجامعة نجران في ضوء معايير NCATE، المجلة الدولية التربوية المتخصصة، (١)، ٥٨٦-٥٥٩.
- (١٣) سهام محنت أمر الله طه. (٢٠١٤). رؤية مستقبلية لوحدة خدمة المجتمع في ضوء معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي. كلية العلوم والآداب للبنات بالناص-جامعة الملك خالد نموذجًا، مجلة الطفولة والتربية (٣)، ٨٠-١٥.
- 14) Manatos, M., Sarrico, C. and Rosa, M. (2015): The integration of quality management in higher education institutions: a systematic literature review, Total Quality Management and Business Excellence, DOI: 10.1080/14783363.2015.1050180
- 15) Zabadi, A. (2013).Implementing Total Quality Management (TQM) on the Higher Education Institutions – A Conceptual Model. Journal of Finance and Economics 1(1): 42-60.
- (١٦) Zabadi, A ، مرجع سابق. ص ٥٤-٥٥.
- 17) Waheed. U, Jehan. N, Malik. M and Ali .A. (2017). The Impact of Total Quality Management (TQM)in Higher Education: A Qualitative Insight of Higher Education in Universities. Journal of Managerial Sciences 11(3).
- (١٨) منار عمار الشريف مزيو. (٢٠١٥). تقويم أعضاء هيئة التدريس بالجامعات السعودية في ضوء معايير الجودة الشاملة: دراسة وصفية، مجلة جامعة الملك خالد للعلوم الإنسانية – جامعة الملك خالد – السعودية، (٢)، مج ٢٤.
- (١٩) محمد مفتاح الفطيمي. (٢٠١٥). "قياس مؤشرات الجودة في الجامعات الليبية دراسة حالة: كلية الاقتصاد بجامعة مصراته"، مجلة دراسات الاقتصاد والأعمال (١) – كلية الاقتصاد والعلوم السياسية – جامعة مصراته – ليبيا، س ٢
- (٢٠) سهيل محمد بنو مصطفى. (٢٠١٢). إدارة الجودة الشاملة وأثرها على كفاءة الأداء الأكاديمي في الجامعات السعودية: دراسة تطبيقية على جامعة المجمعة". دراسات عربية في التربية وعلم النفس – السعودية، العدد (٢٨)، ج (٢).
- 21) Mehrotra, H. (2008). Applying Total Quality Management In Academics.
- (٢٢) عزة مصطفى الكحكي. (٢٠١٧). "رؤية مستقبلية لتفعيل دور أخصائي الإعلام التربوي في تنمية الإبداع والتفكير الابتكاري لدى الطلاب" دراسة على عينة من الممارسين والأكاديميين. بحث منشور بالمجلة المصرية لبحوث الإعلام، (٦٣).
- 23) Centor, J. (2016). Decision-Making in Higher Education: Strategic Planning And Resource Allocation At Elite Private Universities In The United States. Dissertation of philosophy, University of Pittsburgh.
- (٢٤) عبد الله محمد الرفاعي. (٢٠١٠). "علاقة النخبة الأكاديمية النسائية السعودية بوسائل الإعلام"، متاح على الرابط:
<https://units.imamu.edu.sa/colleges/cmc/rnd/Documents/%D8%A7%D9%84%D8%A7%D9%83%D8%A7%D8%AF%D9%8A%D9%85%D9%8A%D8%A7%D8%AA-%20%D9%83%D8%AA%D8%A7%D8%A8.pdf>
- (٢٥) عبد الله كيار. (٢٠١٣). "النخبة الجامعية والمجتمع المدني في الجزائر قراءة سوسولوجية في جنبات الواقع والممارسة"، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية (١١)، ص ٢١٥-٢٢٧.
- (٢٦) عادل بن هداية الله الصمداني. (٢٠١٣). اتجاهات النخبة الأكاديمية السعودية نحو البرامج الحوارية في القنوات الفضائية العربية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك عبد العزيز، المملكة العربية السعودية.

(٢٧) كاميلة بن شلويه، وأمال شرفي. (٢٠١٣). الجودة كمدخل لتحسين الأداء الإنتاجي في المؤسسات العمومية دراسة حالة مؤسسة مطاحن الواحات الرياض سطيف - تقرت، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر.

(٢٨) أسماء السادة المحكمين مرتبة ترتيباً أبجدياً:

- ١) د. الأمير صحصاح (أستاذ الإعلام المساعد بقسم الإعلام - كلية العلوم الاجتماعية - جامعة أم القرى).
- ٢) د. إيمان فتحي (أستاذ الإعلام المشارك بقسم الإعلام - كلية العلوم الاجتماعية - جامعة أم القرى).
- ٣) د. رشا مزروع (أستاذ الإعلام المساعد بقسم الإعلام - كلية العلوم الاجتماعية - جامعة أم القرى).
- ٤) د. عزة جلال (أستاذ الإعلام المشارك بقسم الإعلام - كلية العلوم الاجتماعية - جامعة أم القرى).
- ٥) أ.د. محمد غريب (أستاذ الإعلام بقسم الإعلام - كلية العلوم الاجتماعية - جامعة أم القرى).
- ٦) د. منى الطوخي (أستاذ الإعلام المساعد بقسم الإعلام - كلية العلوم الاجتماعية - جامعة أم القرى).
- ٧) د. هويدا لطفي (أستاذ الإعلام المساعد بقسم الإعلام - كلية العلوم الاجتماعية - جامعة أم القرى).
- ٨) أ.د. وديع العززي (أستاذ الإعلام بقسم الإعلام - كلية العلوم الاجتماعية - جامعة أم القرى).

(٢٩) سهيل محمد بنو مصطفى، مرجع سابق.

(٣٠) Centor, J.، مرجع سابق.

(٣١) منار عمار الثنريف مزيو، مرجع سابق.

(٣٢) منصور نايف ماشع العتيبي، وعلي أحمد حسن الربيع. مرجع سابق.

33) Kanpinit, K.. (2008). Composite indicators for educational quality management for a masters degree program in educational administration in private higher education institutions in Thailand. Master Thesis, Victoria University.

(٣٤) عب علي الأسدي. (٢٠١٢). قياس جودة مخرجات التعليم العالي من وجهة نظر الجامعات وبعض مؤسسات سوق العمل: دراسة تحليلية في منطقة الفرات الأوسط، مجلة الإدارة والاقتصاد، (٩٠).

35) Ardi, R. Hidayatno, A. and Zagloel, T(2012). Investigating relationships among quality dimensions in higher education". Quality Assurance in Education, 20(4), 408-428.

36) Hsu. J and Gehring W. J. (2016). Measuring Student Success from a Developmental Mathematics Course at an Elite Public Institution. SREE Spring 2016 Conference, available at: <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED567002.pdf>

37) Ardi, R، مرجع سابق،

(٣٨) عب علي الأسدي، مرجع سابق.

(٣٩) منار عمار الثنريف مزيو، مرجع سابق.

(٤٠) محمد مفتاح الفطيمي، مرجع سابق.

(٤١) منار عمار الثنريف مزيو، مرجع سابق.

Vision of the Academic Elite in Achieving the Concept of Quality in Public Relations Departments in the Saudi Universities

Prof.Dr. Azza Mostafa Elkahkey

aelkahkey@yahoo.com

Professor in Media Department,

college of Social Sciences,

Umm Al-Qura University

Zainab Abo Omar Fadul Al-Hq AbdulKarim Al-Ramadhani

z.aramadani@hotmail.com

MA Public Relations, Media Department,

college of Social Sciences,

Umm Al-Qura University

Abstract

The study aims at identifying the level of achieving the concept of quality in the public relations departments in the Saudi universities, from the point of view of the academic elite, the sample of the study in terms of: (program message and objectives, available learning resources, facilities and equipment, adequate field training for students, nature of courses and plans, In these departments, the availability of academic specialization for faculty members concerned with teaching and training in public relations departments under studying).

The study includes theoretical and methodological framework, in addition to the theoretical approach which deals with: the concept of TQM in higher education, quality standards in the academic departments and programs, the requirements of applying the quality concept in the academic programs and finally the obstacles to applying quality in departments and colleges.

The study population is represented in the public relations departments and programs in the Saudi universities and all faculty members of these universities. A sample of 100 faculty members, with a degree of assistant professor, associate professor and professor, who represent the academic elite in three Saudi universities (Umm Al Qura University, King Abdul-Aziz University and King Saud University), was **selected purposefully**.

The researcher relied on the descriptive approach in the sample **survey method**, and the **questionnaire** was used as a data collection tool.

The main results are summarized as follows:

The message of the program was clear and comprehensive, as was the interest of the public relations departments under consideration the quality of the teaching and learning processes and attention to the scientific content of the courses.

The researcher suggested the need to prepare a development plan aimed at providing accurate specialties for faculty members in the field of public relations within the program, as well as creating developed plans that meet the requirements of quality in the field of public relations.

key words: Academic Elite - Quality - Public Relations - Saudi Universities.

All rights reserved.

None of the materials provided on this Journal or the web site may be used, reproduced or transmitted, in whole or in part, in any form or by any means, electronic or mechanical, including photocopying, recording or the use of any information storage and retrieval system, except as provided for in the Terms and Conditions of use of Al Arabia Public Relations Agency, without permission in writing from the publisher.

And all applicable terms and conditions and international laws with regard to the violation of the copyrights of the electronic or printed copy.

ISSN for the printed copy

(ISSN 2314-8721)

ISSN of the electronic version

(ISSN 2314-873X)

Egyptian National Scientific & Technical Information Network
(ENSTINET)
With the permission of the Supreme Council for Media Regulation in Egypt
Deposit number : 24380 /2019

To request such permission or for further enquires, please contact:

APRA Publications

Al Arabia Public Relations Agency
Arab Republic of Egypt,
Menofia - Shibeen El-Kom - Crossing Sabry Abo Alam st. & Al- Amin st.
Postal Code: 32111 - P.O Box: 66

Or

Egyptian Public Relations Association
Arab Republic of Egypt,
Giza, Dokki, Ben Elsarayat -1 Mohamed Al Zoghbi St.

Email: ceo@apr.agency - jprr@epra.org.eg

Web: www.apr.agency, www.jprr.epra.org.eg

Phone: (+2) 0114 -15 -14 -157 - (+2) 0114 -15 -14 -151 - (+2) 02-376-20 -818

Fax: (+2) 048-231-00 -73

The Journal is indexed within the following international digital databases:



- References are monitored at the end of research, according to the methodology of scientific sequential manner and in accordance with the reference signal to the board in a way that APA Search of America.
- The author should present a printed copy and an electronic copy of his manuscript on a CD written in Word format with his/her CV.
- In case of accepting the publication of the manuscript in the journal, the author will be informed officially by a letter. But in case of refusing, the author will be informed officially by a letter and part of the research publication fees will be sent back to him soon.
- If the manuscript required simple modifications, the author should resent the manuscript with the new modifications during one week after the receipt the modification notes, and if the author is late, the manuscript will be delayed to the upcoming issue, but if there are thorough modifications in the manuscript, the author should send them after 15 days.
- The publication fees of the manuscript for the Egyptians are: 2000 L.E. and for the Expatriate Egyptians and the Foreigners are: 500 \$.with 50% discount for Masters and PhD Students.
- If the referring committee refused and approved the disqualification of publishing the manuscript, an amount of 1000 L.E. will be reimbursed for the Egyptian authors and 250 \$ for the Expatriate Egyptians and the Foreigners.
- The manuscript does not exceed 35 pages of A4 size. 20 L.E. will be paid for an extra page for the Egyptians and 5 \$ for Expatriate Egyptians and the Foreigners authors.
- A special 10 % discount of the publication fees will be offered to the Egyptians and the Foreign members of the Fellowship of the Egyptian Public Relations Association for any number of times during the year.
- Three copies of the journal and three Extracted pieces from the author's manuscript after the publication.
- The fees of publishing the scientific abstract of (Master's Degree) are: 250 L.E. for the Egyptians and 150 \$ for the Foreigners.
- The fees of publishing the scientific abstract of (Doctorate Degree) are: 350 L.E. for the Egyptians and 180 \$ for the Foreigners. As the abstract do not exceed 8 pages and a 10 % discount is offered to the members of the Egyptian Society of Public Relations. Three copies of the journal will be sent to the author's address.
- Publishing a book offer costs LE 700 for the Egyptians and 300 \$US for foreigners.
- Three copies of the journal are sent to the author of the book after the publication to his/her address. And a 10% discount is offered to the members of the Egyptian Society of Public Relations.
- For publishing offers of workshops organization and seminars, inside Egypt LE 600 and outside Egypt U.S. \$ 350 without a limit to the number of pages.
- The fees of the presentation of the International Conferences inside Egypt: 850 L.E. and outside Egypt: 450 \$ without a limitation of the number of pages.
- All the research results and opinions express the opinions of the authors of the presented research papers not the opinions of the Al Arabia Public Relations Agency or the Egyptian Public Relations Association.
- Submissions will be sent to the chairman of the Journal.

Address:

Al Arabia Public Relations Agency,

Arab Republic of Egypt, Menofia, Shibben El-Kom, Crossing Sabry Abo Alam st. & Al- Amin st.

Postal Code: 32111 - P.O Box: 66

And also to the Journal email: jpr@epa.org.eg, or ceo@apr.agency, after paying the publishing fees and sending a copy of the receipt.

Journal of Public Relations Research Middle East

It is a scientific journal that publishes specialized research papers in Public Relations, Mass Media and Communication (after peer refereeing these papers by a number of Professors specialized in the same field under a scientific supervision of the Egyptian Public Relations Association, which considered the first Egyptian scientific association specialized in public relations, (Member of the network of scientific Associations in the Academy of Scientific Research and Technology in Cairo).

The Journal is part of Al-Arabia Public Relations Agency's publications, specialized in education, scientific consultancy and training.

- The Journal is approved by the Supreme Council for Media Regulation in Egypt. It has an international numbering and a deposit number. It is classified internationally for its both printed and electronic versions by the Academy of Scientific Research and Technology in Cairo. In addition, it is classified by the Scientific Promotions Committee in the field of Media of the Supreme Council of Universities in Egypt.
- It is the first arbitrate scientific journal with this field of specialization on the Arab world and the Middle East. Also, the first Arab scientific journal in the specialty of (media) which obtained the Arab Impact Factor with a factor of 1.48 = 100% in the year of 2018G report of the American Foundation NSP "Natural Sciences Publishing" Sponsored by the Arab Universities Union.
- This journal is published quarterly.
- The journal accepts publishing books, conferences, workshops and scientific Arab and international events.
- The journal publishes advertisements on scientific search engines, Arabic and foreign publishing houses according to the special conditions adhered to by the advertiser.
- It also publishes special research papers of the scientific promotion and for researchers who are about to defend master and Doctoral theses.
- The publication of academic theses that have been discussed, scientific books specialized in public relations and media and teaching staff members specialized scientific essays.

Publishing rules:

- It should be an original Manuscripts that has never been published.
- Arabic, English, French Manuscripts are accepted however a one page abstract in English should be submitted if the Manuscripts is written in Arabic.
- The submitted Manuscripts should be in the fields of public relations and integrated marketing communications.
- The submitted scientific Manuscripts are subject to refereeing unless they have been evaluated by scientific committees and boards at recognized authorities or they were part of an accepted academic thesis.
- The correct scientific bases of writing scientific research should be considered. It should be typed, in Simplified Arabic, 14 points font for the main text. The main and sub titles, in Bold letters. English Manuscripts should be written in Times New Roman.
- References are mentioned at the end of the Manuscripts in a sequential manner.

Founder & Chairman

Dr. Hatem Moh'd Atef

EPRA Chairman

Editor in Chief

Prof. Dr. Aly Agwa

Professor of Public Relations & former Dean of Faculty
of Mass Communication - Cairo University
Head of the Scientific Committee of EPRA

Editorial Managers

Prof. Dr. Mohamed Moawad

Media Professor at Ain Shams University & former Dean
of Faculty of Mass Communication - Sinai University
Head of the Consulting Committee of EPRA

Prof. Dr. Mahmoud Youssef

Professor of Public Relations & former Vice Dean
Faculty of Mass Communication - Cairo University

Editorial Assistants

Prof. Dr. Rizk Abd Elmoaty

Professor of Public Relations
Misr International University

Dr. Thouraya Snoussi (Tunisia)

Associate professor of Mass Communication &
Coordinator College of Communication
University of Shajjah (UAE)

Dr. Suhad Adil (Iraq)

Associate Professor of Public Relations
Mass Communication Department
College of Arts - Al-Mustansiriyah University

Dr. Nasr Elden Othman (Sudan)

Assistant Professor of Public Relations
Faculty of Mass Communication & Humanities Sciences
Ajman University (UAE)

Dr. Fouad Ali Saddam (Yemen)

Associate Professor & Head Dep. of Public Relations
Faculty of Mass Communication
Yarmouk University (Jordan)

Public Relations Manager

Alsaeid Salm

English Reviewer

Dr. El-Sayed Abdel-Rahman

Assistant Professor of Public Relations
Faculty of Mass Communication
Suez University

Arabic Reviewers

Ali Elmehy

Sabri Suleiman

Address

Egyptian Public Relations Association

Arab Republic of Egypt

Giza - Dokki - Ben Elsarayat - 1 Mohamed Al Zoghbi St.

Publications: Al Arabia Public Relations Agency

Arab Republic of Egypt

Menofia - Shiben El-Kom - Postal Code: 32111 - P O Box: 66

Mobile: +201141514157

Fax: +20482310073

Tel : +2237620818

www.jprr.epra.org.eg

Email: jprr@epra.org.eg - ceo@apr.agency

Advisory Board **

JPRR.ME

Prof. Dr. Aly Agwa (Egypt)

Professor of Public Relations and former Dean of the Faculty of Mass Communication, Cairo University

Prof. Dr. Thomas A. Bauer (Austria)

Professor of Mass Communication at the University of Vienna

Prof. Dr. Yas Elbaiaty (Iraq)

Professor of Journalism at the University of Baghdad, Vice Dean of the Faculty of Media and Information
and Humanities, Ajman University of Science

Prof. Dr. Hassan Mekawy (Egypt)

Professor of radio and television – Faculty of Mass Communication, Cairo University

Prof. Dr. Mohamed Moawad (Egypt)

Media professor at Ain Shams University & former Dean of Faculty of Mass Communication - Sinai
University

Prof. Dr. Samy Abd Elaziz (Egypt)

Professor of public relations and marketing communications for the former Dean of the Faculty of
Information, Cairo University

Prof. Dr. Abd Elrahman El Aned (KSA)

Professor of Media and Public Relations Department of the Faculty of Media Arts - King Saud University

Prof. Dr. Mahmoud Yousef (Egypt)

Professor of Public Relations - Faculty of Mass Communication, Cairo University

Prof. Dr. Samy Taya (Egypt)

Professor and Head of Public Relations Faculty of Mass Communication - Cairo University

Prof. Dr. Gamal Abdel-Hai Al-Najjar (Egypt)

Professor of Media, Faculty of Islamic Studies for Girls, Al-Azhar University

Prof. Dr. Sherif Darwesh Allaban (Egypt)

Professor of printing press & Vice- Dean for Community Service at the Faculty of Mass
Communication, Cairo University

Prof. Dr. Barakat Abdul Aziz Mohammed (Egypt)

Professor of radio and television & Vice- Dean of the Faculty of Mass Communication for
Graduate Studies and Research, Cairo University

Prof. Dr. Othman Al Arabi (KSA)

Professor of Public Relations and the former head of the media department at the Faculty of Arts – King
Saud University

Prof. Dr. Abden Alsharef (Libya)

Media professor and dean of the College of Arts and Humanities at the University of Zaytuna – Libya

Prof. Dr. Waled Fathalha Barakat (Egypt)

Professor of Radio & Television and Vice- Dean for Student Affairs at the Faculty of Mass
Communication, Cairo University

Prof. Dr. Tahseen Mansour (Jordan)

Professor of Public Relations at the Faculty of Mass Communication, Yarmouk University

Prof. Dr. Mohamed Elbokhary (Syria)

Professor, Department of Public Relations and Publicity, School of Journalism, University of MF Uzbek
national Ulugbek Beck

Prof. Dr. Ali Kessaissia, (Algeria)

Professor, Faculty of Media Science & Communication, University of Algiers-3.

Prof. Dr. Redouane BoudJema, (Algeria)

Professor, Faculty of Media Science & Communication, University of Algiers-3.

Prof. Dr. Hisham Mohammed Zakariya, (Sudan)

Professor of Mass Communication at King Faisal University – Former Dean of the Faculty of Community
Development at the University of the Nile Valley, Sudan.



Abstracts of Arabic Researches:

- **Prof.Dr. Azza Mostafa Elkahkey** - Umm Al-Qura University
Zainab Abo Omar Fadul Al-Hq AbdulKarim Al-Ramadhani - Umm Al-Qura University
Vision of the Academic Elite in Achieving the Concept of Quality in Public Relations Departments in the Saudi Universities 7
- **Dr. Mohammad Basyouny Gebril** - Al-Azhar University
Expatriates' Exposure to Egyptian Electronic Newspapers and its Relationship to Shaping their Attitudes towards Floating the Pound Exchange Rate: A Field Study on a Sample of Egyptians Residing in the Kingdom of Saudi Arabia 8
- **Dr. Eman Ashour Sayed Hussein** - Minia University
Effectiveness of the Short Educational Films in Reducing Cyber Bullying among High School Students 9
- **Dr. Rasha Abdel Rahim Mazroua** - Umm Al-Qura University
Shaimaa Ebrahim Al-masrahi - Umm Al-Qura University
The Factors Affecting on the Perceptive Image of Public Relations Function: A Field Study on a Sample of Students from the Department of Media at Umm Al-Qura University 10
- **Dr. Merhan Mohsen Tantawi** - Pharos University
The Relationship between Youth Attitudes towards Celebrities Advertisement and their Purchasing Intention for the Advertised Product: A field Study 12
- **Emad Almudaifar** - Al Imam Mohamad Ibn Saud Islamic University
Osamh Al-Muhaya - Al Imam Mohamad Ibn Saud Islamic University
Hani Al-Ghamdi - Al Imam Mohamad Ibn Saud Islamic University
Ibrahim Al-Rashidi - Al Imam Mohamad Ibn Saud Islamic University
Modern Research Trends towards Employing New Media in Public Relations And Public Diplomacy: Second Level Analytical Paper 13
- **Noora Ahmad Youssef Mohamad** - University of Sharjah
The Usage of Emirati Voluntary Organizations of Social Media to Spread the Culture of Volunteerism: An Applied Study on the Communicator 15

English Researches:

- **Hassan Ahmed Abusharifah** - Jazan University
The Usage of Al-Arabiya and Al-Jazeera News Channels of Twitter to Disseminate Breakdown News 16