

الأدوار الاستشارية للعلاقات العامة داخل مؤسسات التعليم العالي
دراسة ميدانية على جامعة درنة

أ. زهير مفتاح عبد السميع
قسم الإعلام.. كلية الأدب.. جامعة درنة.. ليبيا
إيميل: zouhair.alznni@gmail.com

Advisory Roles of Public Relations within Higher Education Institutions
A Field Study at the University of Derna

Zuhayr Miftah Abd alsameea

Assistant Lecturer, Faculty of Arts , Department of Media, University of Derna.

تاريخ الاستلام: 2026-05-20، تاريخ القبول: 2026-05-29، تاريخ النشر: 2026-05-31.

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى معرف الدور الاستشاري الذي تلعبه العلاقات العامة داخل الجامعة والتعرف إلى مدى إشراك العلاقات العامة في اتخاذ القرارات سواء في الاجتماعات وآلية العمل داخل الجامعة وكذلك التعرف على مدى اعتماد الإدارة على اقتراحات واستشارات العلاقات العامة ، وتعد هذه الدراسة من الدراسات الوصفية وذلك لمعرفة الأدوار الاستشارية للعلاقات العامة داخل إدارة الجامعة ومجتمع الدراسة المتمثل في مجلس الإدارة ورؤساء الأقسام والموظفين داخل إدارة جامعة درنة وعددهم 50 مفردة ، وتم استخدام أسلوب الحصر الشامل نظرا لوقوعهم في مكان واحد وسهولة الوصول إليهم وتم توزيع استمارة الاستبيان عليهم ولتعميم نتائج الدراسة عليهم، وظهرت الدراسة مجموعة من النتائج أهمها: بينت الدراسة أن ما نسبته 56% من المبحوثين أكدوا أن العلاقات العامة قامت بتقديم المشورة بصورة متوسطة للإدارة العليا في الاجتماعات، و أوضحت ما نسبته الدراسة 25% لتباين إجابات المبحوثين، وكشفت أيضاً الدراسة أن ما نسبته 44% من المبحوثين أكدوا على عدم تواجد آلية واضحة وفعالة للتشاور المستمر بين العلاقات العامة والإدارة.

الكلمات المفتاحية: الأدوار الاستشارية، العلاقات العامة، التعليم العالي.

Abstract:

This study aimed to identify the advisory role played by public relations within the university and to determine the extent to which public relations is involved in decision-making, whether in meetings or within the operational mechanisms of the university. It also sought to examine the extent to which the administration relies on the suggestions and consultations provided by the public relations department.

This study is considered a descriptive study that seeks to explore the advisory roles of public relations within the university administration. The study population consisted of members of the administrative council, department heads, and employees within the administration of the University of Derna, totaling 50 participants. A comprehensive census method was used

because the participants were located in the same place and were easily accessible. A questionnaire was distributed to them in order to generalize the study results.

The study revealed several findings, the most important of which are as follows: 56% of the respondents indicated that public relations provides advisory input to the senior administration during meetings at a moderate level. The study also showed that 25% of the respondents confirmed that the administration consults public relations when making decisions, but only to a very limited extent due to variations in respondents' answers. Furthermore, 44% of the respondents confirmed that there is no clear and effective mechanism for continuous consultation between public relations and the administration.

Keywords: Consulting roles, public relations, higher education.

مقدمة:

هناك استشارات إدارية تأتي من داخل المنظمة أو من خارج المنظمة (طابتي امينة، جيلالي خالدية، 2023م) بمعنى أن الاستشارات قد تأتي داخل المنظمة سواء كان فرد أو عدد من الأفراد أو مكتب معين أو قسم لغرض تقديم المشورة اتجاه موضوع معين. تعتبر العلاقات العامة في أي مؤسسة كالعمود الفقري للإنسان فهي تنسم بالمرونة سواء بالأدوار التي تقوم بها أو المهام المكلفة بها داخل أي مؤسسة ومؤسسات التعليم العالي مثل جامعة درنة من أهم المؤسسات في المجتمع حيث تتميز بتقديم مخرجات أكاديمية متميزة ودائما تسعى إلى مواكبة التطور العلمي في العالم. لذا نسلط الضوء في دراستنا هذه على الأدوار الاستشارية للعلاقات العامة داخل جامعة درنة.

مشكلة الدراسة:

يختلف عمل العلاقات العامة باختلاف عمل المؤسسات التي تعمل، بها فجامعة درنة من المؤسسات التعليمية العليا التي تسعى إلى التطور ومواكبة كل ما هو جديد محليا وعالميا وهذا التطور لا يأتي إلا بالتخطيط والبحث العلمي واجتماعات وقرارات مدروسة وسعيها الدائم إلى تخريج طلاب يتمتعون بكفاءة علمية عالية، فهل العلاقات العامة لها دور كبير في عمل هذه المؤسسة خاصة في الأدوار الاستشارية قبل اتخاذ أي قرارات خاصة بآلية العمل أو التصدي للأزمات؟ أم أن عملها يقتصر فقط بالعمل المكلف بها من قبل الإدارة الجامعة.

أهمية الدراسة:

- تسعى هذه الدراسة إلى توضيح الأدوار الجديدة للعلاقات العامة ألا وهي الأدوار الاستشارية.
- سد فجوة معرفية حول عمل العلاقات العامة كاستشاري داخل الجامعات.
- تقديم توصيات علمية حول كيفية الاستفادة من الأدوار الاستشارية للعلاقات العامة في الجامعة.

أهداف الدراسة:

- تهدف الدراسة إلى معرفة الأدوار الاستشارية الذي تلعبه العلاقات العامة داخل الجامعة.
- التعرف إلى مدى إسهام العلاقات العامة في اتخاذ القرارات في الاجتماعات داخل الجامعة.
- التعرف على مدى اعتماد إدارة الجامعة على اقتراحات واستشارات العلاقات العامة.

تساؤلات الدراسة:

- ما هي الأدوار الاستشارية الذي تلعبه العلاقات العامة داخل الجامعة؟
- هل يؤخذ باقتراحات وآراء العلاقات العامة في الاجتماعات؟
- ما مدى مساهمة العلاقات العامة في اتخاذ القرارات وخاصة أثناء الأزمات؟

الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى:

دراسة د. محمد رجب محمد علي وآخرون 2022 بعنوان "فاعلية الاتصال التنظيمي لممارسي العلاقات العامة وانعكاسه على أدائهم الوظيفي".

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى اعتماد أجهزة العلاقات العامة في مؤسسات التعليم العالي وخاصة في الجامعات الليبية على الاتصال التنظيمي لأداء الوظائف والمهام، بالإضافة إلى معرفة الأنشطة التي يقوم بها جهاز العلاقات العامة عبر الاتصال التنظيمي، حيث اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي وقام الباحث باتباع أسلوب الحصر الشامل لكل العاملين في أجهزة العلاقات العامة في الجامعات الليبية قيد الدراسة (جامعة بنغازي- جامعة عمر المختار- جامعة أجدابيا) والذي بلغ عددهم 33 موظفا.

لخصت هذه الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: بينت النتائج أن أجهزة العلاقات العامة تتواصل مع الإدارة العليا بشكل مستمر ومباشر ومنظم بنسبة 73% وأن شكل التواصل يكمن في التعليمات بنسبة 56% والنصائح بنسبة 24% بالإضافة إلى القرارات بنسبة 20%، وبينت النتائج بنسبة 70% أن أجهزة العلاقات العامة لا تشارك مع الإدارة العليا في إبداء الرأي حول موضوعات المرتبطة بالعمل.

الدراسة الثانية:

د. معين فتحي الكوع، حليلة إيهاب أبو الصالحية 2020 بعنوان "مدى إشراك دوائر العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية في الإدارة الاستراتيجية".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى إشراك وإسهام دوائر العلاقات العامة في جامعتي النجاح الوطنية وفلسطين التقنية خضوري في الإدارة الاستراتيجية لكلتا الجامعتين ومدى تمكينها في الإدارة العليا، ولتحقيق هذا الهدف استخدمت هذه الدراسة المنهج الوصفي المسحي من خلال الاستبانة كأداة رئيسة والتي تم تطبيقها على جميع العاملين في دوائر العلاقات العامة في الجامعتين المذكورتين والبالغ

عدد 30 من مديريين وموظفين موزعين كالتالي: 19 موظفا وموظفة في دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية في نابلس، و 11 في جامعة فلسطين التقنية خضوري المقر الرئيسي في محافظة طولكرم ، اعتمدت الدراسة على المسح الشامل لضمان تمثيل جميع الجمهور نظرا لصغره، ومن أهم نتائج الدراسة كالاتي: مساهمة دوائر العلاقات العامة في وضع القرارات ذات البعد الإستراتيجي للجامعة بدرجة متوسطة بنسبة 63.6%، وبينت الدراسة أن دائرة العلاقات العامة تسهم في تقديم المشورة والنصيحة للإدارة العليا فيما يخص التنبؤ بالأزمات بدرجة متوسطة بنسبة 78.0%.

الدراسة الثالثة:

ميريام بوجناح، غيلاس بو حلونة "2022" بعنوان دور العلاقات العامة في فعالية اتخاذ القرارات خلال الأزمات في المؤسسات الخدمية.

تمحورت الدراسة حول دور العلاقات العامة في فعالية اتخاذ القرارات خلال الأزمات بالمؤسسات الخدمية، وجر تطبيقها في المؤسسة الصحية محمد ندير بولاية تيزي وزو، وذلك في إطار تنشيط اهتمام هذه الأخيرة بأهمية العلاقات العامة ، وكذلك التعرف عن كثب على إدارتها ومكانتها التنظيمية والرغبة في تسليط الضوء علي الأزمات التي تواجهها وبالتالي معرفة الآليات والتخطيطات التي تمارسها في اتخاذ القرارات الفعالة واختيار البدائل المناسبة للخروج بحلول ناجحة تعمل على إرساء بيئة تنظيمية سليمة وخالية من العراقيل والمشاكل داخلينا لينعكس ذلك عل صورة المؤسسة الخارجية.

واعتمدت عل المنهج المسحي؛ ويساعد على وصف العلاقات العامة كجهاز اداء ووصف مدى فعاليته عن طريق استخدام الاستمارة كأداة لجمع البيانات والمعلومات الخاصة بالموضوع قيد الدراسة ، اعتمدت الدراسة علي العينة القصدية والمتمثلة في الموظفين الإداريين للمؤسسة الاستشفائية محمد ندير، وتوصلت الدراسة إلى أهم النتائج كالاتي: يعتبر عقد الاجتماعات مع فريق الأزمة من اهم الإجراءات التي تقوم بها العلاقات العامة خلال الأزمة حيث بلغت نسبة 60% وكذلك اهتمام العلاقات العامة بالتعامل مع الإعلام ، حيث جاء إشراك وسائل الإعلام لتغطية الأحداث خلال الأزمة بنسبة 48%.

منهج الدراسة:

اعتمد الباحث على المنهج الوصفي؛ فهو يصف الظواهر أو الوقائع المحددة وصفا دقيقا وتحدد خصائص الظاهرة تحديدا كيفيا أو كميا كما تقوم بجمع الحقائق عنها وشرح الظروف المرتبطة بها (علاء عبد الخالق المندلوي، مناهج البحث الإعلامي المتطور 2024: 32)

مجتمع الدراسة والعينة:

وهو المجتمع المتمثل من الموظفين ورؤساء الأقسام داخل إدارة جامعة درنة وعددهم 80 مفردة وتم استخدام أسلوب الحصر الشامل نظرا لوقوعهم في مكان واحد ولتعميم النتائج الدراسة عليهم، حيث قام

الباحث بتوزيع استمارة الاستبيان عليهم، وتحصل الباحث على 60 مفردة منهم واستبعاد 10 استمارة غير صالحة وأصبح العدد 50.

أدوات جمع البيانات:

اعتمد الباحث في هذه الدراسة على صحيفة الاستبيان كأداة لجمع البيانات.

اختبار الصدق والثبات:

أولا الصدق الظاهري: تم توزيع استمارة الاستبيان على بعض المحكمين من أعضاء هيئة التدريس من نفس التخصص قيد الدراسة وتم الاستفادة من ملاحظاتهم والعمل بها.

ثانيا صدق الأداة: تم التأكد من ثبات الأداة بحساب معامل الفا وكرو نباخ حيث بلغ 0.875 وهي نسبة مرتفعة تدل على دقة أداة الدراسة.

المصطلحات الواردة في الدراسة:

الأدوار: هو سلوك يعكس متطلبات المكانة التي يشغلها الفرد. (فهمي سليم العزوزي وآخرون، 1992: 258).

الاستشارة: المشورة والاستشارة في اللغة مأخوذتان من الأصل الرباعي شاور، ففي اللغة شاور فلانا في الأمر: استشاره، طلب رأيه ونصيحته فيه (عمر خضر فايز زلوم، 2020: 14).

العلاقات العامة: وظيفة إدارية رئيسية لها جانبها الاستشاري والتنفيذي، بحيث يتمثل الاستشاري في تقديم النصيح، والمشورة للإدارة مما يساهم في تصويب القرارات الإدارية. (عبد الكريم سرحان، عائدة فخر الدين، 2021: 20).

حدود الدراسة:

الحدود المكانية: وهو مكان الدراسة والمتمثل في جامعة درنة والواقعة شرق درنة بحوالي 15 كم.

الحدود الزمانية: هو الزمن الذي استغرقتة الدراسة من 2025.11.11م إلى 2026.3.3م.

الحدود البشرية: ومتمثل في الموظفين العاملين داخل إدارة جامعة درنة.

جدول رقم (1) يوضح توزيع المبحوثين حسب متغير النوع

النوع	التكرار	النسبة %
الذكور	33	66%
الإناث	17	34%
المجموع	50	100%

يتضح من الجدول أعلاه والمتعلق بمتغير النوع أن نسبة الذكور أكبر من نسبة الإناث حيث يمثل الذكور 66% وأما الإناث 34%، ومن خلال هذه النسب نلاحظ أن الذكور هم الغالب في إدارة جامعة درنة مما يدل على أن العمل الإداري في جامعة درنة يعتمد على عنصر الذكور أكثر من الإناث.

جدول رقم (2) يوضح توزيع المبحوثين حسب الفئة العمرية

الفئة العمرية	التكرار	النسبة %
من 25 إلى 35 سنة	12	24%
من 36 إلى 45 سنة	22	44%
من 46 فما فوق	16	32%
المجموع	50	100%

يتضح من الجدول أعلاه الفئات العمرية للموظفين ورؤساء الأقسام ومجلس الإدارة في إدارة جامعة درنة أن الفئة العمرية من 36 إلى 45 سنة هي الأكبر، حيث بلغ عددهم 22 وبنسبة 44% يليه الفئة العمرية من 46 فما فوق وعددهم 16 وبنسبة 32%، بعد ذلك الفئة العمرية من 25 إلى 35 سنة وعددهم 12 وبنسبة 24%.

جدول رقم (3) يوضح توزيع المبحوثين حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة %
إعدادي	2	4%
ثانوي	5	10%
جامعي أو ما يعادله	37	74%
ماجستير فما فوق	6	12%
المجموع	50	100%

يتضح من الجدول أعلاه المؤهل العلمي بالنسبة للمبحوثين حيث تحصل المؤهل الجامعي أو ما يعادله على المرتبة الأولى فبلغ عددهم 37 وبنسبة 79%، يليه ماجستير فما فوق بعدد 6 وبنسبة 12% بعد ذلك الثانوي وعددهم 5 وبنسبة 10% وإعدادي بعدد 2 وبنسبة 4% مما يدل عل حرص إدارة الجامعة على تعيين الموظفين أصحاب الشهادات الجامعية لإمكانية تطوير قدراتهم الوظيفة والعمل بكفاءة.

جدول رقم (4) يوضح توزيع المبحوثين حسب سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة %
من سنة إلى 7 سنوات	11	22%
من 8 إلى 15 سنة	10	20%
من 16 إلى 23 سنة	13	26%
من 24 فما فوق	16	32%
المجموع	50	100%

يتضح من الجدول أعلاه سنوات الخبرة العملية للموظفين العاملين داخل إدارة الجامعة حيث كانت المرتبة الأولى من سنوات الخبرة من 24 فما فوق بعدد 16 وبنسبة 32%، يليه سنوات الخبرة من 16 إلى 23 سنة بعدد 13 وبنسبة 26%، ثم سنوات الخبرة من سنة إلى 7 سنوات بعدد 11 وبنسبة 22%، وأخيرا من 8 إلى 15 سنة بعدد 10 وبنسبة 20%؛ مما يدل على أن الموظفين لديهم خبرة متوسطة في العمل.

جدول رقم (5) يبين لناهل يتم اتخاذ القرارات من قبل رئيس الجامعة فقط

الاجابات	التكرار	النسبة %	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النتيجة
دائما	29	58%	2.23	0.605	دائما
احيانا	6	12%			
أبدا	15	30%			
المجموع	50	100%			

يتضح من الجدول أعلاه أن إجابة المبحوثين في إدارة جامعة درنة على هل رئيس الجامعة يتخذ القرارات بفرده؟ أذ جاءت في المرتبة الأولى دائما وبنسبة 58%، بينما جاءت في المرتبة الثانية أبدا وبنسبة 30% وفي المرتبة الثالثة أحيانا بنسبة 12%، حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 2.23 وبانحراف معياري 0.605 مما يدل على أن القرارات يتم اتخاذها من رئيس الجامعة.

جدول رقم (6) يبين لنا هل الإدارة تتخذ قرارات خاصة بالجامعة دون مشاورة أحد

النتيجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة %	التكرار	الإجابات
أبدا	0.877	1.95	6%	3	دائما
			38%	19	أحيانا
			56%	28	أبدا
			100%	50	المجموع

يتضح من الجدول أعلاه أن إجابة المبحوثين في إدارة جامعة درنة على أن هل الإدارة تتخذ الاقرارات الخاصة بجامعة دون مشاورة أحد؟ أذ جاءت في المرتبة الأولى أبدا وبنسبة 56%، بينما جاءت في المرتبة الثانية أحيانا وبنسبة 38% وفي المرتبة الثالثة دائما وبنسبة 6%، حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 1.95 وبانحراف معياري 0.877 مما يدل على أن الإدارة لا تتخذ القرارات دون مشاورة أحد.

جدول رقم (7) يبين لنا هل تأخذ القرارات داخل الإدارة من قبل مسؤولين معينين

النتيجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة %	التكرار	الإجابات
دائما	0.682	2.23	46%	23	دائما
			40%	20	أحيانا
			14%	7	أبدا
			100%	50	المجموع

يتضح من الجدول أعلاه أن إجابة المبحوثين في إدارة جامعة درنة على أن هل تأخذ القرارات داخل الإدارة من قبل مسؤولين معينين؟ أذ جاءت في المرتبة الأولى دائما وبنسبة 46%، بينما جاءت في المرتبة الثانية أحيانا وبنسبة 40%، وفي المرتبة الثالثة أبدا وبنسبة 4%، حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 2.23 وبانحراف معياري 0.682 مما يدل على أن القرارات داخل الإدارة تؤخذ من قبل مسؤولين معينين لكن بصورة متذبذبة.

جدول رقم (8) يبين لنا عند اتخاذ القرارات الخاصة بالعمل هل تشارك المستويات الإدارية بآرائهم

النتيجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة %	التكرار	الإجابات
أحيانا	0.637	2.32	44%	22	دائما
			50%	25	أحيانا

			6%	3	أبدا
			100%	50	المجموع

يتضح من الجدول أعلاه أن إجابة المبحوثين في إدارة جامعة درنة على أن عند اتخاذ القرارات الخاصة بالعمل هل تشارك المستويات الإدارية بآرائهم؟ أذ جاءت في المرتبة الأولى أحيانا وبنسبة 50%، بينما جاءت في المرتبة الثانية دائما وبنسبة 44%، وفي المرتبة الثالثة أبدا بنسبة 6%، حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 2.32 وبانحراف معياري 0.637 مما يدل على أن القرارات يتم اتخاذها بصورة متوسطة بمشاركة المستويات الإدارية.

جدول رقم (9) يبين لناهل يتم اتخاذ القرارات بالتصويت قبل اعتماده من مجلس الإدارة

النتيجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة %	التكرار	الإجابات
أحيانا	0.616	2.20	24%	12	دائما
			66%	33	أحيانا
			10%	5	أبدا
			100%	50	المجموع

يتضح من الجدول أعلاه أن إجابة المبحوثين في إدارة جامعة درنة على هل يتم اتخاذ القرارات بالتصويت قبل اعتماده من مجلس الإدارة؟ أذ جاءت في المرتبة الأولى أحيانا وبنسبة 66%، بينما جاءت في المرتبة الثانية دائما وبنسبة 12%، وفي المرتبة الثالثة أبدا بنسبة 10% حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 2.20 وبانحراف معياري 0.616 مما يدل على أن القرارات يتم اتخاذها في بعض الأحيان بالتصويت قبل اعتماده من مجلس الإدارة.

جدول رقم (10) يبين لناهل قامت العلاقات العامة بتقديم المشورة للإدارة العليا في الاجتماعات

النتيجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة %	التكرار	الإجابات
أحيانا	0.639	2.01	10%	5	دائما
			56%	28	أحيانا
			34%	17	أبدا
			100%	50	المجموع

يتضح من الجدول أعلاه أن إجابة المبحوثين في إدارة جامعة درنة على أن هل قامت العلاقات العامة بتقديم المشورة للإدارة العليا في الاجتماعات؟ أذ جاءت في المرتبة الأولى أحيانا وبنسبة 56% بينما جاءت في المرتبة الثانية أبدا وبنسبة 34%، وفي المرتبة الثالثة دائما بنسبة 10%، حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 2.01 وبانحراف معياري 0.639 مما يدل على أن العلاقات العامة قامت بتقديم المشورة بصوره متوسطة للإدارة العليا في الاجتماعات.

جدول رقم (11) يبين لناهل تستجيب الإدارة لاقتراحات العلاقات العامة أثناء عملية التشاور

النتيجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة %	التكرار	الإجابات
أحيانا	0.681	2.07	24%	12	دائما
			58%	29	أحيانا
			18%	9	أبدا
			100%	50	المجموع

يتضح من الجدول أعلاه أن إجابة المبحوثين في إدارة جامعة درنة على هل تستجيب الإدارة لاقتراحات العلاقات العامة أثناء عملية التشاور؟ أذ جاءت في المرتبة الأولى أحيانا وبنسبة 58%، بينما جاءت في المرتبة الثانية دائما وبنسبة 24%، وفي المرتبة الثالثة أبدا بنسبة 18%، حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 2.07 وبانحراف معياري 0.681 مما يدل على أن الإدارة تستجيب لاقتراحات العلاقات العامة بصورة متوسطة أثناء عملية التشاور.

جدول رقم (12) يبين لنا هل المشورة التي قدمتها العلاقات العامة لها دور فعال في القرارات الإدارية

النتيجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة %	التكرار	الإجابات
أحيانا	0.639	2.01	26%	13	دائما
			50%	25	أحيانا
			24%	12	أبدا
			100%	50	المجموع

يتضح من الجدول أعلاه أن إجابة المبحوثين في إدارة جامعة درنة على هل المشورة التي قدمتها العلاقات العامة لها دور فعال في القرارات الإدارية؟ أذ جاءت في المرتبة الأولى أحيانا وبنسبة 50%، بينما جاءت في المرتبة الثانية دائما وبنسبة 26%، وفي المرتبة الثالثة أبدا بنسبة 24%، حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 2.01 وبانحراف معياري 0.639 مما يدل على أن المشورة التي قدمتها العلاقات العامة لها دور فعال في القرارات الإدارية ولكن بصوره متوسطة.

جدول رقم (13) يبين لنا هل تعتمد الإدارة عند اتخاذ أي قرارات على استشارة العلاقات العامة

النتيجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة %	التكرار	الإجابات
دائما	0.681	2.07	26%	13	دائما
			25%	26	أحيانا
			22%	11	أبدا
			100%	50	المجموع

يتضح من الجدول أعلاه أن إجابة المبحوثين في إدارة جامعة درنة على أن هل تعتمد الإدارة عند اتخاذ أي قرارات على استشارة العلاقات العامة؟ أذ جاءت في المرتبة الأولى دائما وبنسبة 26%، بينما جاءت في المرتبة الثانية أحيانا وبنسبة 25%، وفي المرتبة الثالثة أبدا بنسبة 22% حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 2.07 وبانحراف معياري 0.681 مما يدل على أن الإدارة عند اتخاذ أي قرارات تعتمد على استشارة العلاقات العامة لكن بشكل طفيف جدا نظرا لتباين إجابات المبحوثين.

جدول رقم (14) يبين لنا هل توجد آلية واضحة وفعالة للتشاور المستمر بين العلاقات العامة والإدارة

النتيجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة %	التكرار	الإجابات
أبدا	0.866	1.90	18%	9	دائما
			38%	19	أحيانا
			44%	22	أبدا
			100%	50	المجموع

يتضح من الجدول أعلاه أن إجابة المبحوثين في إدارة جامعة درنة على أن هل توجد آلية واضحة وفعالة للتشاور المستمر بين العلاقات العامة والإدارة؟ أذ جاءت في المرتبة الأولى أبدا وبنسبة 44%، بينما جاءت في المرتبة الثانية أحيانا وبنسبة 38% وفي المرتبة الثالثة دائما بنسبة 18%، حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 1.90 وبانحراف معياري 0.866، مما يدل على عدم تواجد آلية واضحة وفعالة للتشاور المستمر بين العلاقات العامة والإدارة.

جدول رقم (15) يبين لنا هل ساهمت استشارة العلاقات العامة في تطوير الاستراتيجي لسياسة الجامعة

النتيجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة %	التكرار	الإجابات
أحيانا	0.75	1.93	18%	9	دائما
			54%	27	أحيانا
			28%	14	أبدا
			100%	50	المجموع

يتضح من الجدول أعلاه أن إجابة المبحوثين في إدارة جامعة درنة على أن هل ساهمت استشارة العلاقات العامة في تطوير الاستراتيجي للسياسة الجامعة؟ أذ جاءت في المرتبة الأولى أحيانا وبنسبة 54%، بينما جاءت في المرتبة الثانية أبدا وبنسبة 28%، وفي المرتبة الثالثة دائما بنسبة 18% حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 1.93 وبانحراف معياري 0.75 مما يدل على أن العلاقات العامة ساهمت استشاراتها بصورة متوسطة في تطوير الاستراتيجي للسياسة الجامعة.

جدول رقم (16) يبين لناهل استشارة العلاقات العامة ساهمت بكفاءة في التعامل أثناء الأزمات

النتيجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة %	التكرار	الإجابات
أحيانا	0.653	2.23	24%	12	دائما
			54%	27	أحيانا
			22%	11	أبدا
			100%	50	المجموع

يتضح من الجدول أعلاه أن إجابة المبحوثين في إدارة جامعة درنة على هل استشارة العلاقات العامة ساهمت بكفاءة في التعامل أثناء الأزمات؟ أذ جاءت في المرتبة الأولى أحيانا وبنسبة 54%، بينما جاءت في المرتبة الثانية دائما وبنسبة 24%، وفي المرتبة الثالثة أبدا بنسبة 22%، حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 2.23 وبانحراف معياري 0.653 مما يدل على أن استشارة العلاقات العامة ساهمت بكفاءة في التعامل أثناء الأزمات ولكن بصورة متوسطة.

النتائج

- 1- بينت الدراسة أن ما نسبته 58% من المبحوثين أكدوا أن القرارات يتم اتخاذها من رئيس الجامعة فقط.
- 2- توصلت الدراسة إلى أن ما نسبته 56% من المبحوثين أكدوا أن الإدارة لا تتخذ القرارات دون مشاورة أحد.
- 3- أشارت الدراسة إلى أن ما نسبته 46% من المبحوثين أكدوا أن القرارات داخل الإدارة تؤخذ من قبل مسؤولين معينين لكن بصورة متذبذبة.
- 4- أوضحت الدراسة أن ما نسبته 50% من المبحوثين أكدوا أن القرارات يتم اتخاذها بصورة متوسطة بمشاركة المستويات الإدارية.
- 5- كشفت الدراسة أن ما نسبته 66% من المبحوثين أكدوا أن مما يدل على أن القرارات يتم اتخاذها في بعض الأحيان بالتصويت قبل اعتماده من مجلس الإدارة.
- 6- بينت الدراسة أن ما نسبته 56% من المبحوثين أكدوا أن العلاقات العامة قامت بتقديم المشورة بصورة متوسطة للإدارة العليا في الاجتماعات.

- 7- توصلت الدراسة إلى أن ما نسبته 58% من المبحوثين أكدوا أن الإدارة تستجيب لاقتراحات العلاقات العامة بصورة متوسطة أثناء عملية التشاور.
- 8- أشارت الدراسة إلى أن ما نسبته 50% من المبحوثين أكدوا أن المشورة التي قدمتها العلاقات العامة لها دور فعال في القرارات الإدارية ولكن بصوره متوسطة.
- 9- أوضحت الدراسة إلى أن ما نسبته 25% من المبحوثين أكدوا أن الإدارة عند اتخاذ أي قرارات على استشارة العلاقات العامة لكن بشكل طفيف جدا نظرا لتباين إجابات المبحوثين.
- 10- كشفت الدراسة إلى أن ما نسبته 44% من المبحوثين أكدوا على عدم تواجد آلية واضحة وفعالة للتشاور مستمر بين العلاقات العامة والإدارة.
- 11- بينت الدراسة إلى أن ما نسبته 54% من المبحوثين أكدوا أن العلاقات العامة ساهمت استشاراتها بصوره متوسطة في تطوير الاستراتيجي للسياسة الجامعة.
- 12- توصلت الدراسة إلى أن ما نسبته 54% من المبحوثين أكدوا على أن استشارة العلاقات العامة ساهمت بكفاءة في التعامل أثناء الأزمات ولكن بصوره متوسطة.

التوصيات

1. ننصح بإسهام جميع المستويات الإدارية في اتخاذ القرارات التي تخص العمل في الجامعة.
2. عند اتخاذ أي قرارات يجب التصويت عليها بشكل مستمر في الاجتماعات.
3. إتاحة الفرصة للعلاقات العامة لتقديم المشورة عند اتخاذ أي قرار بحكم طبيعة عملها.
4. وضع آلية واضحة للتواصل بين الإدارة والعلاقات العامة على أن تكون بشكل دائم.
5. النظر إلى العلاقات العامة كمستشار داخلي ليقدم مشورته في أي ظرف من الظروف وخصوصا في الأزمات.

المراجع

- (1) طابتي أمينة، جيلالي خالدية، الاستشارات الإدارية وتطبيقاتها في الجزائر، رسالة ماجستير، قسم الحقوق، جامعة ابن خلدون الجزائر. 2023م.
- (2) د. محمد رجب محمد علي وآخرون، مجلة بحوث الاتصال، العدد الحادي عشر، السنة السادسة، يونيو 2022،فاعلية الاتصال التنظيمي لممارسي العلاقات العامة وانعكاسه على آدائهم الوظيفي.
- (3) د. معين فتحي الكوع، حليلة إيهاب أبو الصالحية مجلة البحوث الإعلامية العدد الخامس والخمسون الجزء الأول أكتوبر 2020 جامعة الأزهر مدى اشراك دوائر العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية في الإدارة الاستراتيجية.
- (4) ميريام بوجناح، غيلاس بو حلونة، دور العلاقات العامة في فعالية اتخاذ القرارات خلال الأزمات في المؤسسات الخدماتية، رسالة ماجستير، قسم العلوم الإنسانية فرع علوم الإعلام والاتصال، جامعة مولود معمري تيزي وزو، 2022م.

- (5) علاء عبد الخالق المندلاوي، مناهج البحث الإعلامي المتطور، مؤسسة دار الصادق الثقافية، ط1، 2024م.
- (6) فهمي سليم الغزوزي وآخرون، المدخل إلى علم الاجتماع ' دار الشروق، عمان ، 1992.
- (7) عمر خضر فايز زلوم، فن ابداء المشورة القانونية، دار اليازوري العلمية، ط1، 2020.
- (8) عبد الكريم سرحان، عائدة فخر الدين، مدخل إلى العلاقات العامة والاتصال، دار الشامل للنشر والتوزيع فلسطين، ط1 ، 2022م.