

المسؤولية الاجتماعية لدى العاملين بالعلاقات العامة في جامعة وادي النيل: دراسة ميدانية على عينة من أعضاء هيئة التدريس بجامعة وادي النيل

مرتضى البشير عثمان الأمين^(*)

شكلت التحولات والمتغيرات العالمية واقعاً جديداً، تغير معه التركيز من حماية مصالح المالكين وأرباحهم إلى الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات المهنة، لذلك تهدف هذه الورقة إلى تحديد أثر العلاقات العامة بجامعة وادي النيل ومدى نجاحها في تطبيق مبدأ المسؤولية الاجتماعية، ويمكن تحقيق هذه الأهداف من خلال الإجابة على مدى سعي العلاقات العامة إلى الالتزام بالقوانين وأنظمة الجامعة والإخلاص في العمل، ومدى اهتمام العلاقات العامة بالجماعة وحرصها على سلامة وتماسك المجتمع. اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي لوصف الظاهرة وصفاً كمياً وكيفياً ونسبة لأهمية الدراسة تم اختيار مجتمع الدراسة من أعضاء هيئة التدريس بالجامعة وتم اختيار أفراد العينة بالطريقة العشوائية المنتظمة، ولجمع المعلومات استخدم الباحث الاستبيان للتعرف على الحقائق وآراء المبحوثين تجاه الموضوع. ومن مؤشرات الدراسة سعي العلاقات العامة للإخلاص في العمل والمشاركات الاجتماعية، وفي المقابل عجزها عن الدعوة للتسامح والتعاون في العمل مما يعني غياب المنهجية العلمية. وضعف أداء العلاقات العامة في توحيد جهود العاملين بالجامعة من أجل المصلحة العامة وهذا ناتج عن عدم الاهتمام بدراسة اتجاهات العاملين لمعرفة الظروف المحيطة بهم. لذلك توصي الدراسة بزيادة وعي الإدارة العليا بالجامعة بأهمية العلاقات العامة ورفع نسبة المسؤولية الاجتماعية للعاملين بالعلاقات العامة، وتشجيع العاملين بالعلاقات العامة للاستمرارية في الإخلاص بالعمل وفقاً لمنهجية تخدم الصالح العام مع التأهيل و التدريب.

الكلمات المفتاحية: السلوك الإنساني- المعايير الإنسانية - الصورة الذهنية- المسؤولية الاجتماعية - القيم

The Social Responsibility of Public Relations Workers at Nile Valley University

Murtada Elbashir Osman

Abstract: Global transformations and variables form a new reality nowadays. These in turn change the focus from protecting owners' interests and their profits, to pay attention to social responsibility and ethics. So, the aim of this paper is to determine the impact of public relations at Nile Valley University and the extent of its success in applying the principles of social responsibility. The goals of the study can be achieved by answering the extent of the pursuit of public relations seek to comply with the laws and the university regulations and work dedication, and to what extent do public relations pay attention to group, and its commitment to safety and community cohesion. The researcher uses analytical descriptive method to describe the phenomenon quantitatively and qualitatively. As the study is so important, the populations of the study were selected from the teaching staff members at the university, the sample was chosen by Random regular. The researcher uses a questionnaire to collect information to identify the facts and respondents' opinions towards the subject. One study indicators pursuit of public relations for the dedication in work and social participation, but in turn, unable to call for tolerance and cooperation in work, which means the absence of scientific methodology. The Poor performance of public relations at uniting the efforts of university workers for public benefit, and this is caused by lack of interest in studying trends employees to know their surrounding circumstances. Therefore, the study recommends raising the awareness of senior management at the university of the importance of public relations and raising the proportion of social responsibility for public relations workers and encouraging public relations workers for continuity in fidelity to act in accordance with the methodology serve the public benefit with rehabilitation and training.

Keywords: Human behavior- Humanitarian standards- Mental image Social responsibility- Values.

^(*) قسم الإعلام. كلية الآداب. جامعة شندي. جمهورية السودان، murtadaosman772@gmail.com

مقدمة

تعتبر العلاقات العامة من العلوم الإنسانية الحديثة نسبياً إذا تمت مقارنتها بالعلوم الأخرى، فهي ظاهرة اجتماعية وتعد من أهم الجوانب التطبيقية لعلم الاجتماع، حيث تسعى العلاقات العامة إلى مساندة العاملين في حل مشكلاتهم وإصلاح العيوب من خلال فهم وتفسير السلوك الإنساني لمجتمع المؤسسة.⁽¹⁾

فالعلاقات العامة هي نشاط اتصالي يهدف إلى توثيق الصلة بالمجتمع وإبراز الصورة المشرفة للمؤسسة من خلال خدمة المجتمع وصيانة مصالحه (إن مشكلتنا في كل مؤسسة هي أن نكتشف الأنشطة وأثارها الاجتماعية فإذا كانت متعارضة ومصالح المجتمع فعلينا أن نجد الطرق والوسائل لتعديلها بحيث تصبح في خدمة الصالح العام وهو ما يقول الجمهور انه كذلك).⁽²⁾

ظهرت المسؤولية الاجتماعية لتضيف بعداً آخر للعلاقات العامة مما شكل منعطفاً جديداً للعاملين في العلاقات العامة للنظر بعين الاعتبار إلى المسؤولية الاجتماعية تجاه مجتمع المنشأة فهي إحدى القنوات التي تدعم المصلحة العامة من خلال تقوية الروابط الإنسانية والتي بدورها تحقق التعاون والتوازن والاحترام والفاعلية في العمل، فالعاملين بالعلاقات العامة يجب عليهم بذل الجهود من أجل الالتزام بالمعايير الإنسانية والتي تقود بدورها إلى تحقيق مجتمع العدل والكفاية.

لم تعد الأنشطة التي تمارسها العلاقات العامة من الأنشطة الهامشية في المؤسسة بل على العكس من ذلك فان أهمية تلك الأنشطة قد تعاضمت بحيث لا تكاد تستطيع منشأة الاستغناء عنها في تسيير أعمالها ودعم ثقة المجتمع في المنشأة وتحقيق قدر من التفاهم المتبادل بين المنشأة وجمهورها.⁽³⁾ ولن يتأتى ذلك إلا إذا استشعر العاملون في العلاقات العامة قيمة المسؤولية الاجتماعية والسعي للاهتمام والفهم والمشاركة بفاعلية لكسب تأييد وثقة مجتمع المنشأة.

الإطار النظري للدراسة

مشكلة الدراسة:

تطورت علاقات الإنتاج والعمل فانعكس ذلك على العلاقات الاجتماعية بين الأفراد فتحولت من البساطة إلى التعقيد،⁽⁴⁾ مما زاد من حاجة المؤسسات إلى العلاقات العامة والتي تعتبر من الأساليب الحديثة التي تستخدم في تحسين الصورة الذهنية عن المنشأة في أذهان جمهورها، وهي ذلك النشاط الاجتماعي الإنساني الذي يهدف إلي التكيف الحضاري والتفاهم الإنساني بين المؤسسة وجمهورها.⁽⁵⁾ ويتم ذلك من خلال إيمان العاملين بالعلاقات العامة بقيم الإنسان الذاتية وكرامة الفرد والحرص على المسؤولية الاجتماعية وتأكيد مسؤولية الإدارة تجاه المجتمع وضرورة الاهتمام برغباته واتجاهاته، فمجرد وجود مؤسسة معينة يؤدي إلي ظهور جماعات من الناس تعتمد عليها في تحقيق مصالح خاصة بها، فان التوافق بين مصالح الإدارة العليا كجمهور نوعي من جانب ومصالح كل جمهور نوعي آخر يرتبط بهذه المؤسسة يمكن أن يكون نقطة انطلاق للعلاقات العامة كمنهج عملي للمسؤولية الاجتماعية لكل مؤسسة، فشخصية المؤسسة بكل عناصرها المادية والمعنوية تشكل المضمون الاجتماعي للعلاقات العامة.⁽⁶⁾ وهذا ما تسعى إليه العلاقات العامة خاصة بعد التطور الكبير في العلوم الاجتماعية والنفسية مما ساعد في تقدم عمل العلاقات العامة.

(1) حسين عبد الحميد أحمد رشوان. العلاقات العامة والإعلام من منظور علم الاجتماع (الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث، 1987) ص 3-5.

(2) صالح خليل أبو أصعب. العلاقات العامة والاتصال الإنساني (الأردن: دار الشروق للنشر والتوزيع، ط 1، 1998) ص 79.

(3) أحمد محمد عبد الله. العلاقات العامة والرأي العام، المفاهيم والتطبيقات (القاهرة: مطبعة زهران، ط 1، 1991) ص 55.

(4) على السيد إبراهيم عجوة. مقدمة في العلاقات العامة (دون ناشر) 1999 ص 13.

(5) حسين عبد الحميد أحمد رشوان. العلاقات العامة والإعلام من منظور علم الاجتماع (الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث، 1987) ص 338.

(6) محمد البادى. مدخل إلى قياس المناخ النفسي للمؤسسات المعاصرة (القاهرة: مكتبة الانجلو المصرية، ط 1، 1979) ص 41-43.

وعلى الرغم من الاعتراف لدى كثير من الباحثين والمهتمين بحقيقة العلاقات العامة وسعيها في الالتزام بالمسئولية الاجتماعية وتحقيقها، إلا أنها ما زالت تعاني من عدم وضوح فلسفتها لدى الكثير من ممارسي المهنة مما يعنى التشويش على تحديد ما ينبغي أن تقوم به العلاقات العامة من مهام، وتنبؤ الإشكالية التي تعمل هذه الدراسة لمعالجتها في عدم وجود حكم قائم على أساس منطقي وسليم لتحديد المسئولية الاجتماعية لدى ممارسي مهنة العلاقات العامة في ظل غياب الضوابط الأخلاقية والمهنية لممارسي المهنة في السودان، لذلك تسعى الدراسة لمعرفة مدى التزام العاملين بالعلاقات العامة في جامعة وادي النيل بالمسئولية الاجتماعية من خلال الإجابة على التساؤلات الآتية :-

- 1/ إلى أي مدى تهتم العلاقات العامة بالجامعة بالارتباط العاطفي مع الجماعة، وهل تحرص على سلامة وتماسك مجتمع الجامعة؟
- 2/ هل تعمل العلاقات العامة على فهم دوافع واتجاهات العاملين، وإدراك الظروف المحيطة بمجتمع الجامعة؟
- 3/ ما مدى تقبل العاملين بالعلاقات العامة بالجامعة لأدوارهم الاجتماعية ومشاركتهم لمجتمع الجامعة؟

أهمية الدراسة :

تظهر أهمية الدراسة من خلال أهمية المسئولية الاجتماعية لدى العاملين بالعلاقات العامة والتي عن طريقها يمكن أن تحقق أهدافها وكذلك أهداف المجتمع والجامعة ككل.

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى تحقيق الآتي:

- 1/ التعرف على أثر إدارة العلاقات العامة من خلال تعاملها مع مجتمع الجامعة.
- 2/ تحديد إلى أي مدى نجحت العلاقات العامة في تطبيق مبدأ المسئولية الاجتماعية في العمل.
- 3/ الوصول إلى رؤية واضحة لإدارة علاقات عامة فاعلة تلتزم بالمسئولية الاجتماعية من خلال الأداء في الجامعة.

نوع الدراسة:

تعتبر هذه الدراسة من الدراسات الوصفية التي تهدف إلى الوصف الدقيق والشامل لموضوع الدراسة، وتصنف البيانات وتحليلها لاستخلاص نتائج ودلالات مفيدة وواضحة. (وهي ضمن بحوث الاستطلاعات الاجتماعية تهدف إلى التعرف على الدور الاجتماعي للعلاقات العامة أي مدى قيامها بمسئولياتها الاجتماعية ويعتبر هذا النوع من أحدث بحوث العلاقات العامة).⁽⁷⁾

منهج الدراسة :

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي باعتباره من أكثر المناهج ملائمة لهذه الدراسة حيث يمكن وصف الظاهرة مكان الدراسة من خلال جمع المعلومات عنها ووصفها بدقة بتعبير كيفي يصف الظاهرة بوضوح وأخر كمي يقدم وصفاً رقمياً يوضح حجم الظاهرة وارتباطها مع ظواهر اجتماعية أخرى.⁽⁸⁾

(7) سامي طابع بحوث الإعلام (القاهرة : دار النهضة العربية، 2001) ص103.

(8) حميد جاعد محسن الدليمي. أساسيات البحث المنهجي في الدراسات الإعلامية (بنغازي : دار الكتب الوطنية، ط2008) ص85

مجتمع الدراسة والعينة :

مجتمع البحث (كل الأشخاص الذين في دائرة الدراسة والخروج بنتائج يمكن أن تعمم عليهم)، العينة (مجموعة من المفردات المختارة من المجتمع الكلي لإجراء الدراسة عليها).⁽⁹⁾ وللحصول على أفراد عينة الدراسة استخدم الباحث العينة العشوائية المنتظمة.

أداة جمع المعلومات:

استخدم الباحث الاستبيان لاستطلاع آراء المبحوثين وهي (أحد الأساليب التي تستخدم في جمع البيانات والمعلومات المباشرة من عينة الدراسة عن طريق توجيه مجموعة من الأسئلة بهدف التعرف على حقائق معينة ووجهات نظر المبحوثين نحو موضوع الدراسة).⁽¹⁰⁾

الدراسات السابقة :

الرجوع إلى الدراسات السابقة يفيد الباحث في اتساع الرؤية من خلال اطلاعه على بعض المعلومات التي لها أهميتها في بعض جوانب الدراسة والاستفادة منها في ترسيخ فكرة الدراسة بطريقة علمية ومنهجية بعيداً عن التخمين وعدم الموضوعية، وفيما يلي الدراسات التي وقف عليها الباحث وهي كما يلي:-

الدراسة الأولى : المسؤولية الاجتماعية للصحافة المصرية.⁽¹¹⁾

تهدف الدراسة إلى معرفة مؤشرات قياس المسؤولية الاجتماعية من خلال فئات (أهداف الصحيفة- قيم ووظائف الصحيفة- أساليب الإقناع المستخدمة- أشكال التحرير- فئة المصادر) وكذلك التعرف على المعوقات المختلفة التي تواجه الصحف في أداء مسؤوليتها الاجتماعية. وللوصول إلى ذلك استخدمت الباحثة منهجي (البنائي الوظيفي والمسح الإعلامي)، ومن مؤشرات الدراسة جريدة الأهالي أكثر تحملاً لمسؤوليتها الاجتماعية في المجالين السياسي والاقتصادي بينما جريدة الأهرام أكثر تحملاً لمسؤوليتها الاجتماعية في المجالين الاجتماعي والثقافي وكذلك تساوت كل من الأهرام والأهالي في المسؤولية الاجتماعية في المجال السياسي ومن أبرز المعوقات التي أثرت على جريدة الأهرام والأهالي في أداء المسؤولية الاجتماعية (الإعلان- سياسة التحرير- ملكية الصحف- علاقة الصحافة بالسلطة- الإمكانيات المادية). ومن توصياتها على المجلس الأعلى للصحافة ونقابة الصحفيين في مصر تحديد ضوابط المسؤولية للصحف المصرية تجاه المجتمع وإعادة النظر في بناء الصحف اجتماعياً وثقافياً مع ضرورة الموازنة في الاهتمام بالوظائف في المجالات الأربعة (سياسية-اقتصادية- اجتماعية – ثقافية).

الدراسة الثانية: القيم الأخلاقية وعلاقتها بالمسؤولية الاجتماعية لدى ممارسي العلاقات العامة⁽¹²⁾

تهدف الدراسة إلى معرفة القيم الأخلاقية لممارسي العلاقات العامة ودرجة المسؤولية الاجتماعية والتعرف على العلاقة بين القيم الأخلاقية ودرجة تأثيرها على المسؤولية الاجتماعية لممارسي العلاقات العامة وانعكاساتها على مهنة العلاقات العامة وتقع هذه الدراسة ضمن الدراسات الوصفية حيث استخدم الباحث المنهج المسحي وتتبع أهمية الدراسة من خلال التركيز على المحتوى الأخلاقي لمضمون الوسائل الإعلامية والتأثيرات المترتبة على التعرض لهذه الوسائل وإهمالها لدراسة أخلاقيات الفرد الممارس وما يترتب على ممارسته لهذه المهنة.

⁽⁹⁾ شريف درويش اللبان وهشام عطية عبد المقصود. مقدمة في مناهج البحث الإعلامي (القاهرة : الدار العربية للنشر، 2008) ص66

⁽¹⁰⁾ سمير محمد حسين. بحوث الإعلام الأسس والمبادئ (القاهرة: عالم الكتاب، ط2)، ص206

⁽¹¹⁾ عزه عبد العزيز عبد الإله. دراسة في كتاب سحر مجمد وهبي. بحوث جامعية في الصحافة والإعلام (القاهرة: دار الفجر للنشر، ط1،

2004) ص144-148.

⁽¹²⁾ همت حسن عبد المجيد. دراسات في الإعلام الدبلوماسي والعلاقات العامة (القاهرة : مصر العربية للنشر، ط1، 2010) ص113.

الدراسة الثالثة: وظيفة العلاقات العامة في الجامعات الولائية في السودان.⁽¹³⁾ تهدف الدراسة إلى تقويم وظيفة العلاقات العامة في الجامعات الولائية ومعرفة أنشطتها الداخلية والخارجية بالجامعة والتعرف على أهمية ووظيفة العلاقات العامة في الجامعات الولائية السودانية. استخدمت الباحثة المنهج المسحي، ومن نتائجها أن أجهزة العلاقات العامة بالجامعات الولائية ولا تؤدي دورها على الوجه المطلوب وتبعية جميع إدارات العلاقات العامة لمكتب مدير الجامعة كما أنها تساهم في ربط الجامعة بالمجتمع المحلي. وتوصي الدراسة بتعيين كوادر مؤهلة وتخصيص ميزانية كافية لإدارات العلاقات العامة مع التوسع في استخدام وسائل الاتصال الحديثة والالتزام بالمهنية في العمل

الدراسة الرابعة: إدارة العلاقات العامة في مؤسسات القطاع العام في السودان.⁽¹⁴⁾ تهدف الدراسة إلى الوصول لعمل منهجي للعلاقات العامة من خلال دراسة تجارب رائدة في مجال العلاقات العامة في مؤسسات القطاع العام بالسودان حتى يمكن إدراك صيغة حديثة لممارسة العلاقات العامة تتفق مع واقع المؤسسات السودانية. استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي المسحي. وأهم مؤشرات هنا تلك بوادر تقدم في المشاركة الإدارية للعلاقات العامة وعدم اكتمال الهياكل التنظيمية للعلاقات العامة ويمكن تدارك القصور في مجال معينات الأداء بالعلاقات العامة. نلاحظ أن جميع الدراسات السابقة تهدف إلى إبراز أهمية العلاقات العامة والكشف عن القيم الأخلاقية ومدى التزام العاملين في المجال الإعلامي بالمسئولية الاجتماعية والقيام بوظائفها على الوجه المطلوب، مما جعل الباحث يهتدي بهذه الدراسات في وضع المخطط والهيكل العام لبنية الدراسة لأنها تصب في نفس اتجاهات الباحث.

مصطلحات الدراسة :

- 1/ جامعة وادي النيل (هي جامعة سودانية حكومية تعمل في مجال التعليم العالي)
- 2/ العلاقات العامة بجامعة وادي النيل (هي إدارة تتبع لمكتب المدير تقوم بأعمال العلاقات العامة وفقاً للوظيفة)
- 3/ المسئولية الاجتماعية (وهي التزام الفرد بالقرارات وأنظمة المؤسسة والقيام بالأعمال الموكلة إليه وفقاً لطاقاته وقدراته العقلية والبدنية بأعلى جهد).⁽¹⁵⁾ ويقصد بها في هذه الدراسة التزام العاملين في العلاقات العامة بجامعة وادي النيل بالقوانين والأنظمة المعمول بها وتنفيذ الأعمال في مختلف الاتجاهات بأقصى طاقة من أجل تحقيق أهداف الجامعة.
- 4/ القيم (وجود شيء مشترك يؤمن به أعضاء الجماعة كالدفاع عن الوظيفة أو الاهتمام بالأمن أو مواجهة خطر مشترك).⁽¹⁶⁾ ونقصد بها هنا القيم التي تسود بين مجتمع جامعة وادي النيل.
- 5/ المعايير (هي قواعد ومعايير تحكم سلوك الجماعة ويتم تحديدها من قبل الجماعة أنفسهم ومعاقبة من يخرج عنها من أعضاء الجماعة).⁽¹⁷⁾ ويقصد بها هنا المعايير والأسس التي يقوم عليها سلوك العاملين بجامعة وادي النيل.

⁽¹³⁾ وجدان أحمد النور موسى. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة أدرمان الإسلامية 2010.

⁽¹⁴⁾ عباس أبكر محمد أحمد. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أدرمان الإسلامية، 2005.

⁽¹⁵⁾ محمد ماهر عيش. إدارة المارد البشرية (القاهرة : دار غريب للطباعة والنشر، دون تاريخ نشر) ص 172

⁽¹⁶⁾ كريم ناصر علي وأحمد محمد مخلف الدليمي. علم النفس الاجتماعي وتطبيقاته في العمل (عمان : دار وائل للنشر، ط1، 2009)

ص103

⁽¹⁷⁾ كريم ناصر علي وأحمد محمد مخلف الدليمي. من، ص 103

الإطار العملي: إجراءات الدراسة الميدانية

أولاً: نوعية الدراسة :

تنتمي هذه الدراسة إلي مصفوفة الدراسات الوصفية التحليلية وهي دراسة لمعرفة المسؤولية الاجتماعية لدي العاملين بالعلاقات العامة في جامعة وادي النيل بالسودان بالتطبيق على عينة من أعضاء هيئة التدريس بجامعة وادي النيل.

ثانياً: منهج الدراسة Method:

تعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي , كمنهج علمي منتظم, يساعد على تنظيم المعلومات وتبويب البيانات إلى جانب المنهج الإحصائي لتحليل أرقام الدراسة الميدانية واستخلاص دلالاتها.

ثالثاً: تحديد الإطار العام لمجتمع البحث وعينة الدراسة:

وهو جميع وحدات المعاينة التي يعتبرها الباحث في متناول يده أي الوحدات المتاحة والتي يمكن حصرها وتطبيق الدراسة عليها نظراً لصعوبة وجود جميع وحدات المجتمع في بعض الحالات.⁽¹⁸⁾ ويتكون مجتمع البحث من أعضاء هيئة التدريس بتسع كليات وتم اختيار أفراد العينة من مجتمع الدراسة عن طريق العينة العشوائية المنتظمة. وهي كما يلي:-

جدول رقم (1) يوضح مجتمع الدراسة والعينة

العينة	الكلية
10	1- الهندسة
10	2- التربية
10	3- الاقتصاد والعلوم الإدارية
10	4- العلوم الإسلامية والعربية
10	5- الزراعة
10	6- الشريعة والقانون
10	7- الطب
10	8- المعلمين
10	9- العلوم والتقانة
90	المجموع

جدول رقم (2) يوضح البيانات الديموغرافية لعينة الدراسة

م	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	متغير النوع	1.20	.405
2	متغير العمر	2.81	.809
3	متغير الحالة الاجتماعية	1.17	.419
4	متغير المؤهل التعليمي	3.00	.000
5	متغير التخصص	5.71	2.803
6	متغير الدرجة الوظيفية	2.49	.609

يبين الجدول رقم (2) أن الذكور هم الأعلى في هذه الدراسة، بينما تقترب فئة العمر (أقل من 50) سنة من نصف العينة، والحالة الاجتماعية لفئة (متزوج) أكثر من ثلثي عينة الدراسة، ويتضح أن

(18) سمير محمد حسين. م، ص 292.

عينة الدراسة تحمل كلها مؤهل فوق الجامعي، كما تبين الدراسة أن تخصص (تربية) كان الأكثر حظاً في العينة، وكشفت الدراسة أن وظيفة (محاضر) فوق منتصف عينة الدراسة.

رابعاً: أدوات جمع المعلومات

استخدم الباحث الاستبيان وهو أداة أساسية في جمع البيانات والمعلومات من مجتمع الدراسة ومرت عملية إعداد وتصميم الاستبيان بالمراحل الآتية :-

المرحلة الأولى :-

وتم فيها تحديد أهداف وتساؤلات الدراسة وكذلك تحديد مجتمع الدراسة ونوعية وكمية المعلومات المطلوب جمعها، حتى يمكن تصميم الاستبيان حسب سمات وصفات مجتمع الدراسة وكذلك الوصول إلى معلومات وبيانات تحقق الأهداف وتجيب علي تساؤلات الدراسة.

المرحلة الثانية :-

مراجعة ومتابعة صحائف الاستبيانات التي سبق إعدادها في بحوث مماثلة بعدها تم إعداد الصحيفة في صورتها الأولية مع مراعاة الآتي :-

- التأكد من شمولية الأسئلة لتساؤلات البحث.

- تعديل الاستمارة حسب نتائج المراجعة.

المرحلة الثالثة : الصياغة والثبات والصدق :

في هذه المرحلة تم اختبار الصياغة والتأكد من ثبات وصدق الاستمارة قبل توزيعها علي أفراد العينة.⁽¹⁹⁾

*اختبار الصياغة (Drafting)

تم اختبار الصياغة من خلال عرض الاستمارة علي عدد من الأفراد يشبهون في سماتهم مجتمع العينة بغرض التأكد من وضوح الأسئلة ووفقاً لذلك تم تعديل بعض الأسئلة حسب ملاحظات المجموعة.

* الثبات (Reliability)

قام الباحث بتوزيع عشر نسخ من استمارة البحث علي عينة استطلاعية للتأكد من ثبات واتساق النتائج ولكي يتم ذلك تمت إعادة العملية بعد أسبوع علي نفس المجموعة وبهذا تأكد الباحث من ثبات نتائج الاستمارة، وكذلك تم تحديد زمن الإجابة علي الاستمارة بعد تطبيق الاختبار علي نفس العينة الاستطلاعية حيث تم تسجيل الزمن الذي استغرقه كل فرد للإجابة علي الاستمارة وتم حساب متوسط الاختبار فكان متوسط الزمن المناسب للإجابة علي الاستمارة 15 دقيقة.

* الصدق (Validity)

استعان الباحث بعدد من الخبراء في مجال الإعلام لتحكيم استمارة البحث حتى يمكن التأكد من صدق الأسئلة في الحصول علي البيانات المطلوبة علي ضوء أهداف وتساؤلات البحث.

المرحلة الرابعة : إعداد الاستمارة في صورتها النهائية وتوزيعها :

راجع الباحث الصحيفة في صورتها النهائية من حيث الشكل والمضمون وترتيب الأسئلة تم توزيع استمارة البحث علي 90 مفردة وهي جميع أفراد العينة التي تم اختيارها من مجتمع البحث، وتم جمع الاستمارة خلال شهرين من بداية توزيعها حيث تم الحصول 72 استمارة استبعدت منها ثلاث

(19) علي السيد عوجة. 2001. العلاقات العامة بين النظرية والتطبيق، (القاهرة: عالم الكتب، 2001) ص 79

* محكمو الاستمارة

- عبد النبي عبد الله الطيب. الأستاذ المشارك. بكلية العلوم الإسلامية والعربية. جامعة وادي النيل.

- محمد فرح كرم الله. الأستاذ المساعد ورئيس قسم دراسات الاتصال. بكلية العلوم الإسلامية والعربية. جامعة وادي النيل

- مكي محمد مكي. الأستاذ المساعد. بكلية العلوم الإسلامية والعربية. جامعة وادي النيل

استمارات لعدم اكتمال الإجابة علي أسئلتها وبذلك يصبح مجموع الاستمارات المكتملة الإجابات التي تم تحليلها 69 استمارة.

خامساً : أدوات التحليل Tools Analysis

اعتمد الباحث في تحليل البيانات على استخدام البرامج الإحصائية المناسبة وبالتحديد برنامج (SPSS) باعتباره من أفضل وأشهر البرامج التي تستخدم في تحليل بيانات الأبحاث العلمية، والأحرف اختصار للعبارة Statistical Package for Social Science (الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية).

سادساً : حدود الدراسة :

تفيد معرفة حدود الدراسة في تصميم النتائج وفتح المجال للدراسات المستقبلية، فكان الآتي :

1- الحدود المكانية : جمهورية السودان (ولاية نهر النيل)

2- الحدود الموضوعية :

اقتصرت الدراسة على دراسة (المسئولية الاجتماعية لدي العاملين بالعلاقات العامة في جامعة وادي النيل) بالتطبيق على عينة من أعضاء هيئة التدريس.

عرض وتحليل البيانات

جدول رقم (3) يوضح مدى التزام العلاقات العامة بالمسئولية الاجتماعية

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	سعي العلاقات العامة للإخلاص في العمل	1.97	.804
2	محافظة العلاقات العامة على النظام الاجتماعي	1.75	.830
3	دعوة العلاقات العامة إلي التسامح والتعاون في العمل	1.96	.830
4	اهتمام العلاقات العامة بسرية المعلومات والمحافظة عليها	1.96	.812
5	تفاعل أفراد العلاقات العامة بحماس وتلقائية مع الجمهور	2.26	.816
6	توحد العلاقات العامة مع الجمهور من أجل المصلحة العامة	2.29	.788
7	افتخار أفراد العلاقات العامة بالانتماء إلي مجتمع المؤسسة	1.94	.784
8	اهتمام العلاقات العامة بالدوافع النفسية في الجماعة	2.29	.769
9	مواقف العلاقات العامة مع اتجاهات الجمهور المستهدف	2.46	.759
10	إدراك وتقدير العلاقات العامة للظروف المحيطة بالجمهور	2.52	.720
11	التقارب فكري بين العاملين في العلاقات العامة والجمهور	2.39	.771
12	التزام أفراد العلاقات العامة بأخلاقيات المجتمع	1.77	.770
13	تعامل العلاقات العامة مع الأزمات	2.25	.673
14	تقبل العلاقات العامة لأدوارها بكل فخر واعتزاز	1.96	.794
15	قيام العلاقات العامة بأدوارها وفقاً للمصلحة العامة	2.10	.825
16	مشاركة العلاقات العامة في صنع القرار	2.29	.769
17	تعامل أفراد العلاقات العامة بموضوعية مع مجتمع المؤسسة	2.20	.759
18	حرص أفراد العلاقات العامة على المشاركات الاجتماعية	2.00	.874
19	تدريب إدارة العلاقات العامة العاملين للمشاركات الاجتماعية	2.38	.788
20	حرص العلاقات العامة للقيام بالصلح بين الزملاء	2.52	.678

النتائج والتوصيات

أولاً: النتائج

- 1- ترجح الدراسة أن العلاقات العامة تسعى دائماً إلى الإخلاص في العمل.
- 2- توضح الدراسة أن محافظة العلاقات العامة على النظام الاجتماعي باحترامها للقوانين تقترب من الوسط.
- 3- كشفت الدراسة أن دعوة العلاقات العامة إلى التسامح والتعاون أدنى من الوسط.
- 4- ترجح الدراسة اهتمام العلاقات العامة بسرية المعلومات والمحافظة عليها.
- 5- أظهرت الدراسة أن أفراد العلاقات العامة لا يتفاعلون بحماس وتلقائية مع الجمهور.
- 6- تكشف الدراسة أن أفراد العلاقات العامة لا يتحدون مع الجمهور من أجل المصلحة العامة.
- 7- ترجح الدراسة افتخار أفراد العلاقات العامة بالانتماء إلى مجتمع المؤسسة.
- 8- أكدت الدراسة أنه لا يوجد اهتمام من قبل العلاقات العامة بالدوافع النفسية المؤثرة في الجماعة.
- 9- يتضح من الدراسة أن مواقف العلاقات العامة دائماً لا تكون وفق اتجاهات ومواقف الجمهور.
- 10- تشير الدراسة إلى أن العلاقات العامة لا تدرك ولا تقدر الظروف المحيطة بالجمهور.
- 11- كشفت الدراسة أنه لا يوجد تقارب فكري بين العاملين في العلاقات العامة والجمهور.
- 12- تؤكد الدراسة التزام أفراد العلاقات العامة بأخلاقيات المجتمع.
- 13- ترجح الدراسة أن العلاقات العامة تتعامل مع الأزمات بعقلانية.
- 14- ترجح الدراسة تقبل إدارة العلاقات العامة أدوارها بكل فخر واعتزاز.
- 15- توضح الدراسة أن العلاقات العامة لا تقوم بأدوارها للمصلحة العامة.
- 16- تظهر الدراسة أن إدارة العلاقات العامة لا تشارك دائماً في صنع القرار بنسبة.
- 17- تكشف الدراسة أن أفراد العلاقات العامة لا يتعاملون بموضوعية مع مجتمع المؤسسة.
- 18- ترجح الدراسة حرص أفراد العلاقات العامة على المشاركات الاجتماعية.
- 19- تؤكد الدراسة أن إدارة العلاقات العامة لا تحرض العاملين على المشاركات الاجتماعية.
- 20- تبين من الدراسة أن العلاقات العامة لا تحرص على القيام بالإصلاح بين الزملاء.

ثانياً: التوصيات

- 1- زيادة وعي الإدارة العليا بالجامعة بأهمية وضرورة العلاقات العامة، وخصوصية المسؤولية الاجتماعية لدى العاملين بها.
- 2- تشجيع الاستمرارية في الحرص والإخلاص في العمل، مع احترام القوانين وأنظمة الجامعة.
- 3- رفع نسبة الوعي بالمسؤولية الاجتماعية لدى إدارة العلاقات العامة في الجامعة بالآتي:
 - الدعوة إلى التسامح والتعاون والتفاعل مع جمهور الجامعة وإصلاح ذات البين.
 - توحيد جهود العاملين من أجل الصالح العام.
 - تنمية روح الافتخار والانتماء إلى مجتمع الجامعة الاهتمام بالدوافع النفسية للعاملين في الجامعة.
 - أهمية التقارب الفكري بين العاملين في العلاقات العامة والعاملين بالجامعة.
 - المشاركة في صنع القرار، والتعامل بموضوعية مع العاملين بالجامعة.
 - ضرورة المشاركات الاجتماعية وتوظيفها لخدمة قضايا العاملين بالجامعة.
- 4- تنمية روح المبادرة لدى العاملين بالعلاقات العامة لمعرفة الظروف المحيطة بالعاملين في الجامعة.

- 5- الحرص علي التوافق بين مواقف العاملين بالعلاقات العامة واتجاهات العاملين بالجامعة.
6- الالتزام من جانب القائمين علي أمر الجامعة بتأهيل وتدريب العاملين في العلاقات العامة.

المراجع:

- (1) رشوان، حسين عبد الحميد أحمد : العلاقات العامة والإعلام من منظور علم الاجتماع، الإسكندرية : المكتب الجامعي الحديث، 1987، ص 3-5.
- (2) أبو أصبغ، صالح خليل: العلاقات العامة والاتصال الإنساني، ط 1، الأردن : دار الشروق للنشر والتوزيع، 1998، ص 79.
- (3) عبد الله، أحمد محمد: العلاقات العامة والرأي العام - المفاهيم والتطبيقات، ط 1، القاهرة: مطبعة زهران، 1991، ص 55.
- (4) عجوة، علي السيد إبراهيم : مقدمة في العلاقات العامة، (دون ناشر)، 1999، ص 13.
- (5) العلاقات العامة والإعلام من منظور علم الاجتماع، (م، س)، ص 338.
- (6) البادئ، محمد محمد: مدخل إلي قياس المناخ النفسي للمؤسسات المعاصرة، ط 1، القاهرة : مكتبة الانجلو المصرية، 1979، ص 41-43.
- (7) طابع، سامي: بحوث الإعلام، القاهرة : دار النهضة العربية، 2001، ص 103.
- (8) الدليمي، حميد جاعد محسن : أساسيات البحث المنهجي في الدراسات الإعلامية، ط 1 بنغازي : دار الكتب الوطنية، 2008، ص 85.
- (9) اللبان، شريف درويش و عبد المقصود، هشام عطية: مقدمة في مناهج البحث الإعلامي، القاهرة : الدار العربية للنشر، 2008، ص 66.
- (10) حسين، سمير محمد : بحوث الإعلام الأسس والمبادئ، ط (2)، القاهرة: عالم الكتاب، ص 206.
- (11) عبد الإله، عزه عبد العزيز، "المسئولية الاجتماعية للصحافة المصرية"، دراسة في كتاب، وهبي، سحر مجمد : بحوث جامعية في الصحافة والإعلام، ط 1، (القاهرة: دار الفجر للنشر، 2004) ص 144-148.
- (12) عبد المجيد، همت حسن: "القيم الأخلاقية وعلاقتها بالمسئولية الاجتماعية لدى ممارسي العلاقات العامة" دراسات في الإعلام الدبلوماسي والعلاقات العامة، ط 1، القاهرة : مصر العربية للنشر، 2010، ص 113.
- (13) موسى، وجدان أحمد النور :وظيفة العلاقات العامة في الجامعات الولانية في السودان، رسالة ماجستير غير منشورة، جمهورية السودان: جامعة أمدرمان الإسلامية 2010.
- (14) أحمد، عباس أبكر محمد :إدارة العلاقات العامة في مؤسسات القطاع العام في السودان، رسالة ماجستير غير منشورة، جمهورية السودان: جامعة أمدرمان الإسلامية، 2005.
- (15) عليش، محمد ماهر : إدارة المارد البشرية، القاهرة : دار غريب للطباعة والنشر، دون تاريخ نشر، ص 172.
- (16) علي، كريم ناصر و الدليمي، أحمد محمد مخلف : علم النفس الاجتماعي وتطبيقاته في العمل، ط 1، عمان : دار وائل للنشر، 2009) ص 103.
- (17) علم النفس الاجتماعي وتطبيقاته في العمل، م، ن، ص 103.
- (18) بحوث الإعلام الأسس والمبادئ، (م، س)، ص 292.
- (19) عجوة، علي السيد: العلاقات العامة بين النظرية والتطبيق، القاهرة: عالم الكتب، 2001، ص 79