

## تقويم النشاط الداخلى للعلاقات العامة

دراسة ميدانية على العاملين بشركة

أسيوط لتكرير البترول

المبحث الأول

منهج الدراسة

دكتور / فوزى عبد الغنى خلاف

كلية الآداب بسوهاج

أولا : أهمية الدراسة ومشكلتها :

ان عالمنا الذى نعيش فيه اليوم قد تقدم من الناحية التكنولوجية تقدماً كبيراً أدى إلى زيادة وسرعة أشكال الاتصال والمواصلات مما ساعد على مضاعفة الدور الذى تلعبه مختلف وسائل الاتصال وكثرة تدفق المعلومات وغياب رجع الصدى Feed Back لذا كان من الضرورة أن تهتم النظم الادارية فى مختلف المؤسسات بانشاء ادارة تكون مهمتها التدخل لتحقيق الاجابة التى لا تجد مجيب فى ظل الاتصال الجماهيرى وبذلك تساعد هذه الادارة بشرحها وتفسيرها على زيادة الانسجام والالفة والرضا والفهم لما يجرى حول العاملين داخل المنشآت التى يعملون فيها، إن الادارة التى تقوم بذلك تسمى ادارة العلاقات العامة التى تؤكد احدى تعريفاتها على انها تنشر المعلومات والأفكار والحقائق مشروحة ومفسرة لجماهير المؤسسة، وكذلك نقل المعلومات والآراء والحقائق من الجماهير إلى المؤسسة، وذلك بغية الوصول إلى الانسجام أو التكيف الاجتماعى بين المؤسسة والجماهير (1).

ولذلك نرى أن العلاقات العامة جزء من النظام الادارى، ذلك الكيان المتكامل الذى يمثل الاطار العام للعمل الادارى فى مجتمع ما (2)، والنظام الادارى عبارة عن تجميع لأشياء أو أجزاء بحيث تكون عملاً واحداً (3)، وذلك النظام الذى هو كيان من العناصر المعتمدة على بعضها والتى فى تفاعلها تؤثر على بعضها كما تؤثر على النواتج والانجازات المطلوب تحقيقها (4).

وفى ضوء أن العلاقات العامة تعد احدى الادارات داخل النظام فإن عليها دوراً هاماً فى تكامل ذلك النظام وتحقيق أهدافه، بل انها الفلسفة الادارية التى تسيير عليها منظمة ما (9) خاصة إذا هدفت هذه الادارة إلى تحقيق نتائج تؤدى إلى الاشباع الانسانى وتوفير مزيد من الرخاء والرفاهية للمجتمع (6).

وإذا كانت الحاجة ماسة لإدارة علاقات عامة تساعد على رسم صورة طيبة للمؤسسة على مستوى جماهيرها الخارجية ومختلف المتعاملين معها، فإن حاجة المؤسسة إلى إدارة علاقات عامة تهدف إلى تحقيق حالة الرضا والانسجام داخل العمل بين الجماهير الداخلة يعد هدفاً أكثر أهمية حتى تستطيع إدارة العلاقات العامة أن تخلق جمهوراً من المستخدمين لديه المقدرة والقناعة على تنفيذ كل ما يتطلبه العمل من سير ومثابرة وجهد في سبيل تحقيق زيادة في الانتاج خاصة في المؤسسات ذات الطابع الصناعى الذى تؤكد عليه هذه الدراسة حيث أن هذه الزيادة سوف تؤدي إلى رفع مستوى المعيشة على المستوى القومى وعلى مستوى الأفراد .<sup>(٧)</sup> ولا تعد الادارة الصناعية تنظيماً للعمليات الصناعية والانتاجية فحسب بل هي فن تنظيم القوة البشرية وتوجيه العلاقات الصناعية لخدمة العمل والانتاج .<sup>(٨)</sup> حيث أكد سمير حسين على أن المنشأة تمثل نظاماً متفاعلاً فى داخله ومنفتحاً على البيئة ومهمتها احداث تأثيرات ايجابية فى رأى العام السائد لدى الجماهير ومعلوماتهم واتجاهاتهم<sup>(٩)</sup> بحيث يتحقق التفاهم بين المنشأة وموظفيها<sup>(١٠)</sup>، ويتم رفع الروح المعنوية للعاملين وتتغير اتجاهاتهم ويزيد الاحساس بالولاء والانتماء لديهم نحو المنشأة مما يؤدي إلى درجة انجاز كبير وفعال للعمل<sup>(١١)</sup> .

ان ذلك النشاط الداخلى للعلاقات العامة يؤدي إلى ايجاد التكامل بين اتجاهات المنشأة وسلوكها نحو جماهيرها واتجاهات هذه الجماهير نحو المنشأة عن طريق مجموعة البرامج التى تنفذها العلاقات العامة لجماهيرها الداخلية<sup>(١٢)</sup> التى ينبغى تحديدها بدقة دون الغوص فى تعريفات وتحديدات سطحية من شأنها الخلط بين الجمهور الداخلى والخارجى<sup>(١٣)</sup> .

وتتوجه هذه الدراسة إلى التعرف على النشاط الذى تؤديه إدارة العلاقات العامة لجماهير العاملين داخل المؤسسة التى تتبعها، خاصة بعد أن لاحظنا من مقابلاتنا لكثير من العاملين فى معظم المؤسسات الحكومية وغيرها من مؤسسات قطاع الاعمال، عدم الاحساس بدور العلاقات العامة وأنشطتها المختلفة فكان من الضروري أن

نتتبع رصد هذه الملاحظة، بالاضافة إلى تقويم هذا النشاط في نقاطه السلبية، وقد اخترنا لتطبيق هذه الدراسة احدى شركات الهيئة المصرية العامة للبتترول، وهى شركة أسيوط لتكرير البترول باعتبارها احدى المؤسسات الصناعية .

### ثانيا : أهداف الدراسة :

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على الأنشطة التالية :

- ١ - نشاط العلاقات العامة فى المجال الاسكانى والاجتماعى والترفيهى.
- ٢ - نشاط العلاقات العامة فى مجال الاهتمام بصحة العاملين .
- ٣ - نشاط العلاقات العامة فى مجال التوعية الثقافية واطار المهنة .
- ٤ - نشاط العلاقات العامة فى مجال التدريب والأمن الصناعى .
- ٥ - نشاط العلاقات العامة فى مجال استخدام وانتاج وسائل الاتصال .

### ثالثا : تساؤلات الدراسة :

تجيب هذه الدراسة على التساؤلات الآتية :

- س ١ : ما هى أنشطة العلاقات العامة فى المجال الاسكانى والاجتماعى والترفيهى .
- س ٢ : ما هى أنشطة العلاقات العامة فى مجال الاهتمام بصحة العاملين ؟
- س ٣ : ما هى أنشطة العلاقات العامة فى مجال صناعة التوافق بين الادارة والعاملين ؟
- س ٤ : ما هى أنشطة العلاقات العامة فى مجال التدريب والأمن الصناعى ؟
- س ٥ : ما هى أنشطة العلاقات العامة فى مجال التوعية الثقافية وأخطار المهنة ؟
- س ٦ : ما هى أنشطة العلاقات العامة فى مجال استخدام وانتهاج وسائل الاتصال ؟

#### رابعاً : نوع الدراسة :

تدخل هذه الدراسة في إطار الدراسات الوصفية التي تستهدف تقدير خصائص ظاهرة معينة أو موقف معين تغلب عليه صفة التحديد، وتعتمد على جمع الحقائق وتحليلها وتفسيرها لاستخلاص دلالتها وتصل عن طريق ذلك إلى اصدار تعميمات بشأن الموقف أو الظاهرة التي يقوم الباحث بدراستها (١٤).

#### خامساً : منهج الدراسة :

تم استخدام المنهج المسحي ، ذلك المنهج الذي يعتبر جهساً علمياً منظماً يستهدف مسح الرأي العام فيه التعرف على الآراء والأفكار والاتجاهات والمفاهيم والقيم والدوافع والمعتقدات والانتظارات والتأثيرات المختلفة لدى مجموعات معينة من الجماهير . (١٥)

#### سادساً : طريقة جمع البيانات :

استخدم الباحث لجمع البيانات المطلوبه "صحيفة استقصاء"، حيث تم استيفائها بالمقابلة من خلال فريق عمل من طلاب السنة التمهيدية للماجستير بقسم الصحافة بالكلية ، حيث تم تدريبهم على أسلوب وهدف صحيفة الاستقصاء .

#### سابعاً : مجتمع الدراسة :

تم تطبيق الدراسة على الجماهير الداخلية للعاملين بشركة أسيوط لتكرير البترول\* والتي كلفت ادارة العلاقات العامة

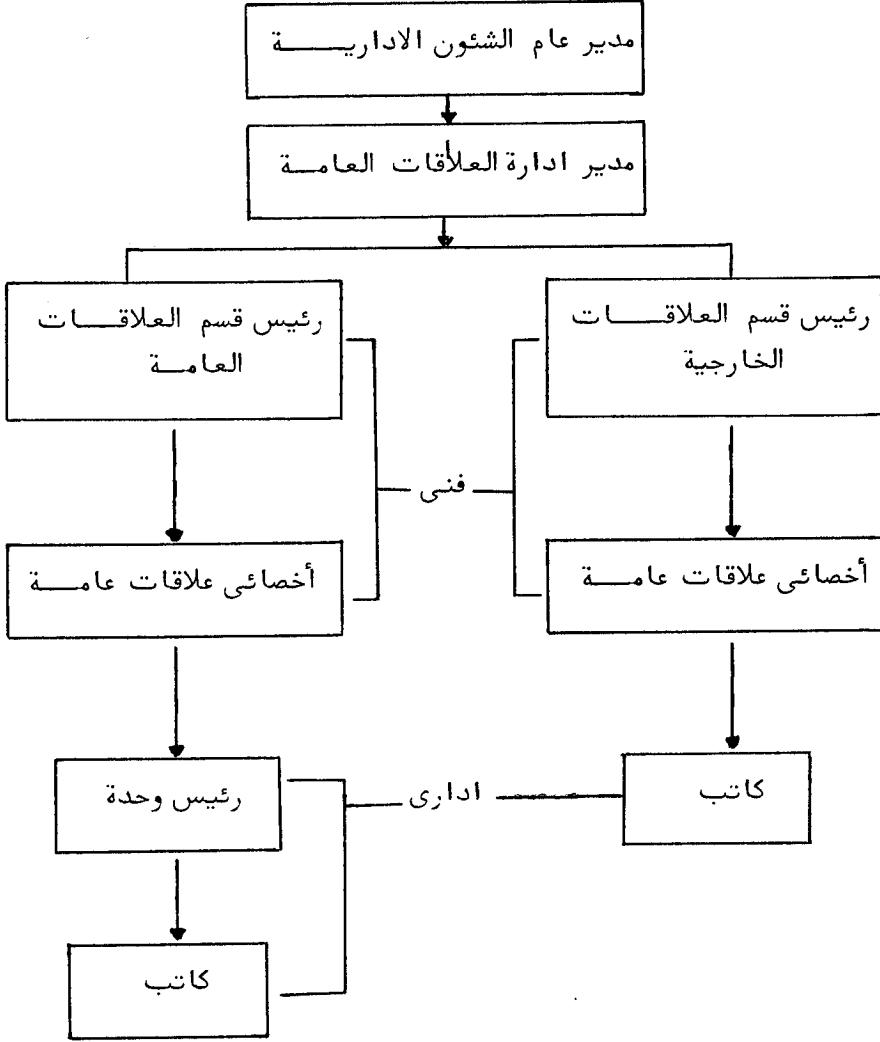
\* تقرر في أكتوبر عام ١٩٨٤ انشاء شركة أسيوط لتكرير البترول لمواجهة الاحتياجات المتزايدة من المنتجات البترولية ولصعوبة وخطورة نقل هذه المنتجات عبر الطرق الزراعية ووسائل النقل الأخرى ، وهى تقع

بالاختصاصات التالية :

- تنفيذ السياسة العامة للشركة فى مجال الاتصال بالجمهور الخارجى للحصول على ثقته وتأييده .
  - أعداد الأبحاث والدراسات الاعلامية وبحوث الرأى العام وذلك لكسب الرأى العام .
  - تنفيذ برامج العلاقات العامة فى ضوء الخطة التى تضعها الهيئة .
  - اقتراح وسائل اسهام الشركة بامكانياتها فى المناسبات العامة وفق الاتجاه القومى والثقافى والاجتماعى والاقتصادى .
  - عمل سجل تصويرى لجميع مشروعات الشركة يحوى المراحل المختلفة لعملية الانشاء لتكون أمام المسئولين صورة واضحة عن انجاز المشروعات .
  - استقبال الضيوف من الأفراد أو الهيئات كذلك الوفود واطلاعهم على نشاط الشركة الاقتصادى ودورها فى خطة التنمية والخدمات المقدمة منها للمعاملين بها (١٦) .
- ويتكون الهيكل التنظيمى للعلاقات العامة بشركة أسيوط لتكرير البترول كما يلى (١٧) :

---

على بُعد ٢٢ كم ، غرب مدينة أسيوط فى الصحراء ، وقد بدأ تشغيل المعمل فى نوفمبر عام ١٩٨٧ ليعطى منتجات قدرها خمسة مليون طن كل عام ، وقد أقيم المشروع على مساحة ١٠٣٧ فدان ، ويعمل بالشركة ١٤٠٠ مهندس وعامل وادارى ، والشركة بالاضافة إلى توفير الاحتياجات البنزولية ومشتقاتها للمنطقة المحلية والشركات المختلفة مثل شركة الأسمنت . وقد جاء ذلك فى احدى مطبوعات الهيئة المصرية العامة للبترول الصادر عن مطابع الأهرام عام ١٩٨٧ .



### ثامنا : عينة الدراسة :

تم سحب عينة عشوائية من العاملين بالشركة والبالغ عددهم ١٤٠٠ ، حيث كانت نسبة العينة ٥% والتي تم تطبيق الاستقصاء عليها ، فكان العدد المقابل لنسبة ٥% هو ٢٨٠ فرد من واقع الكشوف بشئون عاملين الشركة .

تاسعا: الثبات والصدق : Reliability and Validity

١ - الثبات :

حيث تم تطبيق الاستقصاء على مجموعة من المبحوثين خلال فترتين زمنيتين غير متباعدتين ، وقد حققت نتائج متقاربة بعد أن أجرى تحليل الثبات على عينة عددها ٢٨ فرداً بواقع ١٠% ، وبعد تطبيق قانون التبادل كان معامل الثبات لكل المحللين هو ٠,٩٦٢ وهى نسبة عالية تدل على وضوح المقياس للتطبيق .

٢ - الصدق :

ويقصد به صلاحية أسلوب القياس لما يفترض أن يقيسه وأن يوفر هذا أسلوب للمعلومات المطلوبه ، وقد تم تحكيم الاستقصاء عن طريق نخبة من الاساتذة\* المتخصصين فى مجالات البحث العلمى ولذلك فقد اعادته صياغة بعض الأسئلة التى يشوبها اللبس وعدم الفهم .

عاشرا: نتائج الدراسة :

\* هيئة محكمى صحيفة الاستقصاء :

|                           |   |
|---------------------------|---|
| أ.د محمد منير حجاب        | أستاذ ورئيس قسم الصحافة بجامعة<br>أسيوط   |
| أ.د عبد الوهاب كحيل       | أستاذ بقسم الصحافة بجامعة<br>أسيوط        |
| د. محمد الغريب عبد الكريم | أستاذ مساعد بقسم الاجتماع بجامعة<br>أسيوط |

جدول رقم (١١)  
بوضع خصائص العينة

|       |     |                  |                   |
|-------|-----|------------------|-------------------|
| ١٠٠   | ٢٨٠ | الجملة           | الحالة التعليمية  |
| ٣٥,٧  | ١٠٠ | مؤهل جامعي       |                   |
| ٦٠,٧  | ١٧٠ | مؤهل متوسط       |                   |
| ٣,٥٧  | ١٠  | يقرأ ويكتب       |                   |
| -     | -   | أمية             |                   |
| ١٠٠   | ٢٨٠ | الجملة           | الحالة الاجتماعية |
| -     | -   | مطلق             |                   |
| -     | -   | أرمل             |                   |
| ٦٦,٠٧ | ١٨٥ | متزوج            |                   |
| ٣٣,٩٢ | ٩٥  | أعزب             |                   |
| ١٠٠   | ٢٨٠ | الجملة           | الموطن            |
| ٣,٥٧  | ١٠  | المنيا           |                   |
| ٥,٣٥  | ١٥  | القاهرة          |                   |
| ٨,٩٢  | ٢٥  | سوهاج            |                   |
| ٨٢,١٤ | ٢٣٠ | أسيوط            |                   |
| ١٠٠   | ٢٨٠ | الجملة           | مفردات السن       |
| ١٠,٧١ | ٣٠  | من ٥٠ لأقل من ٦٠ |                   |
| ١١,٤٢ | ٣٢  | من ٤٠ لأقل من ٥٠ |                   |
| ٣٥    | ٩٨  | من ٣٠ لأقل من ٤٠ |                   |
| ٤٢,٨٥ | ١٢٠ | من ٢٠ لأقل من ٣٠ |                   |
| %     | ك   | التوزيع الكمي    | مفردات العينة     |



بالنظر إلى الجدول السابق نلاحظ ما يلي :

- ١ - فى مجال خصائص العينة من ناحية السن أن نسبة الشباب من ٢٠ إلى أقل من ٣٠ سنة تسجل النسبة الأكبر ، خاصة أن هذه المرحلة من العمر تتمتع بالقدرة على العمل اليدوى أكثر من غيرها (١٨) .
- ٢ - بينما رأينا أن الاتجاه نحو تشغيل مراحل سنه متوسطة أيما يميز الفئة الثانية من حيث النسبة ، فجاءت المرحلة التى يقـع أصحابها ما بين ٣٠ إلى أقل من ٤٠ سنة بنسبة ٣٥% .
- ٣ - وكانت المرحلتين الباقيتين من العمر وهما من ٤٠ سنة إلى أقل من ٦٠ سنة ، بنسبة ٢٢% مجتمعة ، وتدل هذه النسب إلى سيطرة الأقل سنا على سوق العمالة فى شركة تكرير البترول بأسيوط .
- ٤ - بخصوص موطن العاملين بالشركة اتضح أن أبناء المنطقة التى تقع فيها الشركة أكثر استفادة من غيرهم حيث نجد أن نسبة ٨٢,١٤% من العاملين من أسيوط وهى أقرب بلد إلى موقع الشركة مما يخفف العبء فى مسألة الإقامة فى كثير من الأحيان .
- ٥ - بينما جاءت سوهاج والقاهرة والمنيا مشتركة فى تمثيل النسبة الباقية للعاملين داخل الشركة .
- ٦ - ظهر أن الشباب الذين يسيطرون على العمل ، مستقـرون بدرجة عالية حيث كانت نسبة المتزوجون ٦٦% مقابل ٣٣,٩٢% للأعزب ، ولم نجد نسبة تذكر قد تعيق عن العمل وهى مشكلات الترمل والمطلق .
- ٧ - تعتمد الشركة على الذين تلقوا قسطاً كبيراً من التعليم وهو اتجاه طيب ، حيث يساعد التعليم على سرعة الفهم والتعامل مع الآلية الجديدة التى أصبحت أكثر تعقيداً (١٩) فقد وجدنا أن نسبة ٦٠% من المؤهلات المتوسطة ونسبة ٣٥% من المؤهلات العليا، بينما كانت نسبة من يقرأ ويكتب ٣% وكانت نتيجة طيبة للغاية ، إننا لم نجد أمياً واحداً داخل العاملين بالشركة خاصة أن التعليم شرطاً أساسياً لكل مشاركة فعالة فى حياة المجتمعات وتقدمها (٢٠) .

| مفردات العينة                     |                   | التوزيع الكمي           |
|-----------------------------------|-------------------|-------------------------|
| ك                                 | %                 |                         |
| توفر وسيلة ومواصلات               | الجملة            | ٢٨٠                     |
| لا                                | لا                | ٢٥                      |
| نعم                               | نعم               | ٢٥٥                     |
| مدى ملائمة المسكن                 | الجملة            | ٢٨٠                     |
| لا                                | لا                | ١٠                      |
| نعم                               | نعم               | ٢٧٠                     |
| الحصول على مسكن                   | الجملة            | ٢٨٠                     |
| لا                                | لا                | ١٩١                     |
| نعم                               | نعم               | ٨٩                      |
| الجهة التي اخطرها                 | الجملة            | تم اختيار أكثر من متغير |
|                                   | المحاضرون         | ١١                      |
|                                   | رئيس النقابة      | ٢٨                      |
|                                   | مدير مباشر بالعمل | ٢٧                      |
|                                   | العلاقات العامة   | ٤٧                      |
| حول إبلاغ المسؤولين بالحاجة لمسكن | الجملة            | ٢٨٠                     |
|                                   | لا                | ٢١٥                     |
|                                   | نعم               | ٦٥                      |
| الحاجة إلى مسكن                   | الجملة            | ٢٨٠                     |
|                                   | لا                | ١٨٠                     |
|                                   | نعم               | ١٠٠                     |
| ترب المسكن من العمل               | الجملة            | ٢٨٠                     |
|                                   | بعيد              | ٩٠                      |
|                                   | قريب              | ١٩٠                     |

جدول رقم (٢)  
يوضح نشاط العلاقات العامة في مجال اسكان العاملين

بقراءة الجدول يتضح لنا الآتى :

- ١ - أن النسبة الأكبر من العاملين تسكن بالقرب من الشركة ، وذلك اتجاه صحيح يساعد على استقرار العمل ، حيث كانت نسبة القرب إلى البُعد ٦٧,٨% مقابل ٣٢,١٤% وإن كانت النسبة الأخيرة ليست ضعيفة وتحتاج فعلاً إلى معالجة موضوع المسكن .
- ٢ - وقد عبرت نسبة ٣٥,٧١% من العينة عن رغبتها فى مسكن من الشركة وقد أبلغت نسبة ٢٣,٢١% منهم المسئولين برغبتهم فى المسكن وكان فى مقدمة هذه الإدارات التى ساعدتهم وتلقت شكواهم إدارة العلاقات العامة ثم النقابة ثم مدير العمل ثم الشكوى للسادة الأساتذة الذين يلقون محاضرات فى مناسبات مختلفة .
- ٣ - وقد أكدت نسبة ٣١,٧٨% من العينة على حصولها على مسكن وقد كان ملائماً .
- ٤ - كما تم حل مشكلة بُعد السكن لجانب من العينة عن طريق توفير وسائل مواصلات تابعة للشركة تنقلهم من أماكنهم المجاورة حيث أكدت نسبة ٩١% على ذلك .

|        |                      |                             |                               |
|--------|----------------------|-----------------------------|-------------------------------|
| ٢٥     | ٧٠                   | توفير هوايات الكبار         | اشكال نشاط العلاقات بالنادى   |
| ٣٥,٧١  | ١٠٠                  | الاشراف على هوايات الاطفال  |                               |
| ١٩,٦٤  | ٥٥                   | لقاءات ادارية غير رسمية     |                               |
| ٢١,٤٢  | ٦٠                   | عرض أفلام تعليمية تثقيفية   |                               |
| ٤٢,٨٥  | ١٢٠                  | عرض أفلام ومسرحيات درامية   |                               |
| ٣,٥٧   | ١٠                   | تنظيم أمسيات شعرية          |                               |
| ٣٢,١٤  | ٩٠                   | تنظيم حفلات سمر من العاملين |                               |
| ١٠٠    | ٢٨٠                  | الجملة                      |                               |
| ٢٥     | ٧٠                   | لا                          |                               |
| ٧٥     | ٢١٠                  | نعم                         |                               |
| ١٠٠    | ٢٨٠                  | الجملة                      | توفر العلاقات في خدمات النادى |
| ٢١,٤٢  | ٦٠                   | لا                          |                               |
| ٧٨,٥٧  | ٢٢٠                  | نعم                         |                               |
| ١٠٠    | ٢٨٠                  | الجملة                      | النادى واوعية الألفة          |
| ١٤,٢٨  | ٤٠                   | لا                          |                               |
| ٨٥,٧١  | ٢٤٠                  | نعم                         |                               |
| ١٠٠    | ٢٨٠                  | الجملة                      | وجود نادى اجتماعى             |
| ١٤,٢٨  | ٤٠                   | لا                          |                               |
| ٨٥,٧١  | ٢٤٠                  | نعم                         |                               |
| الجملة | اختيار أكثر من متغير |                             | شكل المشاركة                  |
| ١٠,٧١  | ٣٠                   | استخدام النشر               |                               |
| ٣٢,١٤  | ٩٠                   | دفع مقابل مادي              |                               |
| ٥٨,٩٢  | ١٦٥                  | تقديم هدايا                 |                               |
| ١٠٠    | ٢٨٠                  | الجملة                      | مشاركة العلاقات في المناسبات  |
| ٣٠,٧١  | ٨٦                   | لا                          |                               |
| ٦٩,٢٨  | ١٩٤                  | نعم                         |                               |
| ١٠٠    | ٢٨٠                  | الجملة                      | أنواع المسارح                 |
| -      | -                    | ثانوى                       |                               |
| ١٠٠    | ٢٨٠                  | تعليم أساسى                 |                               |
| ١٠٠    | ٢٨٠                  | الجملة                      | مدى توفير مدرسة               |
| -      | -                    | لا                          |                               |
| ١٠٠    | ٢٨٠                  | نعم                         |                               |
| ١٠٠    | ٢٨٠                  | الجملة                      | مدى توفير حفلة                |
| ٢١,٤٢  | ٦٠                   | لا                          |                               |
| ٧٨,٥٧  | ٢٢٠                  | نعم                         |                               |
| z      | z                    | التوزيع الكلى               | مفردات العينة                 |

جدول رقم (٣)  
يوضح نشاط العلاقات العامة في المجال الاجتماعى

بقراءة الجدول السابق يتضح الآتى :

١ - ان الشركة قد انشأت حضانة لأطفال العاملين حتى تساعدهم على الاستقرار وبالتالي يتحسن الانتاج والانتاجية ، فقد جاءت نسبة ٧٨,٥٧% من العاملين تؤكد على وجود حضانة لأطفالهم مقابل نسبة ٢١,٤٢% لا تستفيد من ذلك .

٢ - كما ان الشركة قد فكرت جيداً فى المدارس والتعليم الذى يعتبر السند الحقيقى لتقدم المجتمع إلى عديد من المقومات الانسانية والتلقائية والاجتماعية والاقتصادية والسياسية إلى جانب توفير الخدمات الأساسية لأبناء هذا المجتمع<sup>(٢١)</sup> ولذلك فقد أكدت نسبة ١٠٠% من العينة على انشاء مدارس للمرحلة الابتدائية وذلك اتجاها طيب من الشركة .

٣ - وأكدت نسبة ٦٩% من العينة على الدور الذى تقوم به العلاقات العامة فى المناسبات حيث أكدوا على تقديمها للهدايا وبعض أشكال المساعدات المالية بالاضافة إلى إمكانية نشر أخبار سواء للتهنئة أو المواساة .

٤ - وأكدت نسبة ٨٥,٧١% من العينة على استخدامها لنادى الشركة حيث يساعدها على اشاعة الاحساس بالألفة ، كما أكدت الدراسة أن العاملين بالشركة يقدررون الدور الذى تلعبه ادارة العلاقات العامة فى دعم نشاط النادى من حيث تنظيم حفلات سمر للعاملين والامسيات الشعرية وعرض الافلام والمسرحيات الدرامية وعرض الافلام التثقيفية ، وعقد لقاءات غير رسمية فى جلسات ودية بالنادى بعيداً عن توتر العمل بين الرؤساء ومرءوسيههم . كما تحاول الادارة أن ترضى أبناء وصغار أسر العاملين بتوفير مجالات اللهو المختلفة لهم ، بالاضافة إلى مسليات أوقات الفراغ للكبار .

| الجملة |     |                               | مفردات<br>المبينة |
|--------|-----|-------------------------------|-------------------|
| ٣٢,١٤  | ٩٠  | التعاقد مع مستشفى خاص         |                   |
| ٢٦,٧٨  | ٧٥  | التعاقد مع أساتذة             |                   |
| ٣٥,٧١  | ١٠٠ | الغاء التعاقد مع القصر العيني |                   |
| ٢١,٤٢  | ٦٠  | تحسين معاملة المرضى           |                   |
| ١٠٠    | ٢٨٠ | الجملة                        |                   |
| ٦٠     | ١٦٨ | لا                            |                   |
| ٤٠     | ١١٢ | نعم                           |                   |
| ١٠٠    | ٢٨٠ | الجملة                        |                   |
| ١٤,٢٨  | ٤٠  | لا                            |                   |
| ٨٥,٧١  | ٢٤٠ | نعم                           |                   |
| الجملة |     |                               |                   |
| ٤٠     | ١١٢ | دفع مبالغ للمساعدة            |                   |
| ٧٨,٥٧  | ٢٢٠ | تقديم الهدايا                 |                   |
| ٨٥,٧١  | ٢٤٠ | زيارة المرضى                  |                   |
| ٨٢,١٤  | ٢٣٠ | تحمل جانب من العلاج الطبي     |                   |
|        |     | تقوم بالتحويل الطبي           |                   |
| ١٠٠    | ٢٨٠ | الجملة                        |                   |
| ١٤,٢٨  | ٤٠  | لا                            |                   |
| ٨٥,٧١  | ٢٤٠ | نعم                           |                   |
| الجملة |     |                               |                   |
| ٤٨,٥٧  | ١٣٦ | العلاج بمستشفى خاص            |                   |
| ٩٦,٤٢  | ٢٧٠ | التحويل لمركز الشركة الطبي    |                   |
| ٧,١٤   | ٢٠  | تحمل الشركة لجانب من العلاج   |                   |
| ٧٨,٥٧  | ٢٤٠ | علاج مجاني                    |                   |
| ١٠٠    | ٢٨٠ | الجملة                        |                   |
| ٣,٥٧   | ١٠  | لا                            |                   |
| ٩٦,٤٢  | ٢٧٠ | نعم                           |                   |
| ٪      | ك   | التوزيع<br>الكمي              |                   |

جدول رقم (٥)  
يوضح نشاط العلاقات العامة في مجال الاهتمام بالصحة

بالنظر للجدول السابق ينضح لنا :

١ - أن نسبة ٩٢,٨٥% أكدت قيام العلاقات العامة بنشاط ملحوظ يهدف إلى الترفيه عن العاملين حيث تنظم لهم رحلات خارج الشركة .

٢ - كما أن الاستمتاع باجازة الصيف على شواطئ البحار حاز على النسبة الأكبر ، حيث أكد على تلك الخدمة نسبة تزيد عن ٨٢% من العينة بالإضافة إلى تقديم حفلات لمشاهير النجوم وإقامة مباريات طرفها فرقة كبرى أو قومية .

جول رقم (٤)  
بوضع نشاط العلاقات العامة في مجال الترقية

| الجملة | النشاط الترفيهي خارج الشركة |                   |                 |                         |        | الدور الداخلي الترفيهي |       |               | مفردات العينة |
|--------|-----------------------------|-------------------|-----------------|-------------------------|--------|------------------------|-------|---------------|---------------|
|        | مباريات مسع فرق قومية       | حفلات لنجوم الطرب | المصايف السنوية | تنظيم رحلات خارج الشركة | الجملة | لا                     | نعم   | التوزيع الكمي |               |
|        | ٤٥                          | ٦٥                | ٢٣٥             | ١٢٥                     | ٤٨٥    | ٢٥                     | ٢٦٥   | ك             |               |
|        | ١٤,٢٨                       | ٢١,٤٢             | ٨٢,١٤           | ٤٢,٨٥                   | ١٥٥    | ٧,١٤                   | ٩٢,٨٥ | %             |               |



بقراءة الجدول السابق يتضح أن :

١ - أن النسبة ٩٦% من العينة أكدت على اهتمام الشركة بصحة العاملين وذلك من خلال تحويلهم للمركز الطبى التابع للشركة وعلاجهم بالمجان بالإضافة إلى إمكانية مساهمة الشركة المادية بالنسبة للعلاج إذا لم يكن مجانياً فى بعض الأحيان حيث كثيراً ما يتم العلاج داخل مستشفى خاص .

٢ - وتؤكد نسبة ٨٥% على دور العلاقات العامة فى مجال الاهتمام بالصحة حيث تساعد فى تحمل جزء من نفقات العلاج الخارجى بالإضافة إلى زيارة المرضى وتقديم الهدايا والمساعدات المالية .

٣ - وقد أكدت نسبة ٨٥% من العينة عن رضاها من الخدمات الصحية المقدمة من الشركة وإن كانت نسبة ٤٠% منها قد اقترحت اضافات جديدة للخدمات المقدمة وكان أهمها ضرورة الغاء التعاقد المقام بين الشركة ومستشفى القصر العينى بأسبوط واستبداله بالتعاقد مع مستشفى خاص ومع أساتذة أو اخصائيين ، وقد طالبت نسبة ٢١% بضرورة تحسين معاملة المرضى .

| اختيار أكثر من متفسير |     | الجملة               | كيفية مساعدتها                       |
|-----------------------|-----|----------------------|--------------------------------------|
| ٣٥,٧١                 | ١٠٠ | حوافز للمتميزين      |                                      |
| ٣٥                    | ٩٨  | عقد ندوات للاقتراحات |                                      |
| ٢١,٤٢                 | ٦٠  | عرض مشكلتي مع رؤسائي |                                      |
| ١٠٠                   | ٢٨٠ | الجملة               | مدى مساعدة العلاقات في العمل         |
| ٤١,٤٢                 | ١٧٦ | لا                   |                                      |
| ٥٨,٥٧                 | ١١٤ | نعم                  |                                      |
| ١٠٠                   | ٢٨٠ | الجملة               | مدى الاهتمام بالكيان الشخصي          |
| ١٧,٨٥                 | ٥٠  | لا                   |                                      |
| ٨٢,١٤                 | ٢٣٠ | نعم                  |                                      |
| ١٠٠                   | ٢٨٠ | الجملة               | هل الترقية تتم بالعمل                |
| ٢٩,٢٨                 | ٨٢  | لا                   |                                      |
| ٧٠,٧١                 | ١٩٨ | نعم                  |                                      |
| ١٠٠                   | ٢٨٠ | الجملة               | التشجيع مقابل العمل الجيد            |
| ١٧,٨٥                 | ٥٠  | لا                   |                                      |
| ٨٢,١٤                 | ٢٣٠ | نعم                  |                                      |
| ١٠٠                   | ٢٨٠ | الجملة               | تيسر رؤسائي حياجتي بالعمل            |
| ٤٩,٢٨                 | ١٣٨ | لا                   |                                      |
| ٥٠,٧١                 | ١٤٦ | نعم                  |                                      |
| ١٠٠                   | ٢٨٠ | الجملة               | مساهمة البعض بالقدرة والبعض بالمالين |
| ٦٨,٩٢                 | ١٩٣ | لا                   |                                      |
| ٣١,٠٧                 | ٨٧  | نعم                  |                                      |
| ١٠٠                   | ٢٨٠ | الجملة               | تسببنيك من شرح وجهة نظرك             |
| ٢٨,٥٧                 | ٨٠  | لا                   |                                      |
| ٧١,٤٢                 | ٢٠٠ | نعم                  |                                      |
| ١٠٠                   | ٢٨٠ | الجملة               | مدى حب رؤسائك لك                     |
| ٢١,٤٢                 | ٦٠  | لا                   |                                      |
| ٧٨,٥٧                 | ٢٢٠ | نعم                  |                                      |
| ١٠٠                   | ٢٨٠ | الجملة               | التعاون مع الزملاء                   |
| ٣,٥٧                  | ١٠  | لا                   |                                      |
| ٩٦,٤٢                 | ٢٧٠ | نعم                  |                                      |
|                       |     | مفردات معينة         |                                      |
|                       |     | التوزيع الكلي        |                                      |
| %                     | ك   |                      |                                      |

جدول رقم (١)  
يوضح توافق الإدارة مع العاملين

بقراءة الجدول السابق يتضح لنا الآتى :

- ١ - أن نسبة التعاون بين الزملاء جاءت بدرجة عالية ٩٦% .
- ٢ - إذا كانت نسبة ٢١% لا ترى أو تلمس حب الرؤساء فى مجال العمل فإن نسبة ٧٨% ترى ذلك الحب وتلمسه .
- ٣ - وإذا كانت نسبة ٢٨% لا يسمح لها بشرح وجهة نظرها أمام رؤسائها ، فإن نسبة ٧١% رأت انها تستطيع ذلك .
- ٤ - إذا كانت نسبة ٣١% ترى أن رئيس العمل منحاز فى معاملته لأفراد العمل المختلفين ، فإن نسبة ٦٩% ترى رئيس العمل حيادى ولا يفرق فى المعاملة .
- ٥ - ان نسبة من رأى رئيس العمل متبسطاً معه خارج مقر العمل تقاربت مع من رأى عكس ذلك وكانت نسبة الأول ٥٠,٧١ بينما المعاكس ٤٩,٢٨% .
- ٦ - أما تشجيع الادارة للعمل الجيد فقد أكدت نسبة ٨٢% من العينة عليه ولم ترفضه سوى نسبة ١٧% .
- ٧ - كما تنامى الاحساس بالعدالة فى مسألة الترقيات بين العاملين حيث أيد ذلك نسبة ٧٠% ولم يرفضه إلا ٢٩% .
- ٨ - كما أن نسبة ٨٢% من العينة أكدت على أنها لا تفقد كيانها الشخصى فى العمل أو أمام الرؤساء ، وان نوعية العمل تدعى الاحساس بهذا الكيان ولم يخالف تلك النسبة المرتفعة سوى ١٧% .
- ٩ - رأت نسبة ٥٨% أن العلاقات العامة بالشركة تساهم فى توافقهم مع العمل وان كانت نسبة ٤١% قد أنكرت هذا الواجب الذى ينبغى أن تؤديه العلاقات العامة ، وترى النسبة الأكبر المؤيدة أن العلاقات العامة كثيراً ما تعرض مشاكلهم على رؤسائهم ليجاد حل مناسب ، كما تعقد الندوات لمناقشة اقتراحات العمل المختلفة ، بالإضافة للاهتمام بتقديم حوافز عينية أو مادية للمتميزين .

| الجملة                       |     | اختيار أكثر من متغير | نوع العلاقة بالتدريب           |
|------------------------------|-----|----------------------|--------------------------------|
| ملصقات للتنبيه باخطار المهنة | ١٢٠ |                      |                                |
| توزيع الجوائز للمتميزين      | ٩٩  | ٣٥,٣٥                |                                |
| احتفال نهاية الدورة          | ١١١ | ٣٩,٦٤                |                                |
| مرافقة الدورة خارج الشركة    | ٨٢  | ٢٩,٢٨                |                                |
| التنسيق مع الأقسام الأخرى    | ١٢٠ | ٤٢,٨٥                |                                |
| تنظيم الدورة التدريبية       | ٩٧  | ٣٤,٦٤                |                                |
| الجملة                       | ٢٨٠ | ١٠٠                  |                                |
| لا                           | ٦٠  | ٢١,٤٢                |                                |
| نعم                          | ٢٢٠ | ٧٨,٥٧                |                                |
| الجملة                       |     | اختيار أكثر من متغير | علاقة التدريب بالعلاقات العامة |
| تخصيص المحاضر في الموضوع     | ٦٣  |                      |                                |
| متابعة أثر التدريب           | ٤٢  | ١٥                   |                                |
| عدالة توزيع الدورات          | ٨٧  | ٣١,٠٧                |                                |
| زيادة اللغة الاجنبية         | ٦٩  | ٢٤,٦٤                |                                |
| زيادة الوقت                  | ٨٠  | ٢٨,٥٧                |                                |
| استخدام وسائل ايضاح          | ١٣٠ | ٤٦,٤٢                |                                |
| استخدام معلومات حديثة        | ١٣٠ | ٤٦,٤٢                |                                |
| الجملة                       | ٢٨٠ | ١٠٠                  |                                |
| لا                           | ١٥٠ | ٥٣,٥٧                |                                |
| نعم                          | ١٣٠ | ٤٦,٤٢                |                                |
| الجملة                       |     | اختيار أكثر من متغير | اقتراحات التدريب               |
| الجملة                       | ٢٨٠ |                      |                                |
| لا                           | ١١١ | ٣٩,٦٤                |                                |
| نعم                          | ١٦٩ | ٦٠,٣٥                |                                |
| الجملة                       |     | اختيار أكثر من متغير | مدى وجود اقتراحات              |
| الجملة                       | ٢٨٠ |                      |                                |
| لا                           | ١١١ | ٣٩,٦٤                |                                |
| نعم                          | ١٦٩ | ٦٠,٣٥                |                                |
| الجملة                       |     | اختيار أكثر من متغير | مدى استفادتك                   |
| الجملة                       | ٢٨٠ |                      |                                |
| لا                           | ١١١ | ٣٩,٦٤                |                                |
| نعم                          | ١٦٩ | ٦٠,٣٥                |                                |
| الجملة                       |     | اختيار أكثر من متغير | اعتقادك بأهمية التدريب         |
| الجملة                       | ٢٨٠ |                      |                                |
| لا                           | ١١١ | ٣٩,٦٤                |                                |
| نعم                          | ١٦٩ | ٦٠,٣٥                |                                |
| الجملة                       |     | اختيار أكثر من متغير | مدى تقديرك لتدريب              |
| الجملة                       | ٢٨٠ |                      |                                |
| لا                           | ١١١ | ٣٩,٦٤                |                                |
| نعم                          | ١٦٩ | ٦٠,٣٥                |                                |
| مفرزات العينة                |     | اختيار أكثر من متغير | مفرزات العينة                  |
| التوزيع الكمي                | ك   |                      |                                |

جدول رقم (٧)  
يوضح التدريب والأمن الصناعي

يتضح من الجدول السابق :

- ١ - ان نسبة ٦٠% تؤكد على وجود تدريب بينما أنكر ذلك نسبة تصل إلى ٤٠% وهى كبيرة إلى حد ما . ونحن نعرف ان التدريب يلقى فى كافة الدول اهتماماً بالغاً نظراً لما يسهم به فى اعداد القوى العاملة على اختلاف تخصصاتها اللازمة لمواجهة التطور السريع فى المجالات المختلفة (٢٢) .
- ٢ - وإذا كان ٥٣% لا يرغبون فى تقديم اقتراحات جديدة للتدريب فإن نسبة ٤٦% تطالب بضرورة استخدام أدوات ومعلومات حديثة فى التدريب ، واستخدام وسائل الايضاح ، وزيادة الوقت المخصص لذلك الغرض وتنمية اللغة الاجنبية لديهم مع ضرورة عدالة توزيع الدورات ومتابعة أثر التدريب وأن يكون محاضر التدريب متخصص .
- ٣ - ومن علاقة العلاقات العامة بالتدريب أكدت نسبة ٧٨% على أهميتها فى مجال التدريب وتحقيق الأمن الصناعى عن طريق تنظيم الدورة التدريبية والتنسيق مع مختلف الادارات ، ومرافقة التدريب خارج الشركة ، وإقامة حفل نهاية الدورة وتقديم الجوائز وعمـل ملصقات للتنبيه من أخطار المهنة .

| مساعدتها في<br>تدعيم أو تعديل |     | الجملة         |       |
|-------------------------------|-----|----------------|-------|
| لا                            | ٢٨٠ | ١٠٠            |       |
| نعم                           | ٨٠  | ٢٨,٥٧          |       |
|                               | ٢٠٠ | ٧١,٤٢          |       |
| الجملة                        |     | أكثر من مستغير |       |
| النظام الاقتصادي الجديد       |     | ١٦٠            | ٥٧,١٤ |
| الموقف السياسي                |     | ١٣٠            | ٤٦,٤٢ |
| علوم الدين                    |     | ١٧٠            | ٦٠,٧١ |
| التطرف الديني                 |     | ١٢٠            | ٤٢,٨٥ |
| الهجرة                        |     | ٣٠             | ١٠,٧١ |
| التلوث                        |     | ٨٥             | ٣٠,٣٥ |
| الادمان                       |     | ٩٠             | ٣٢,١٤ |
| تنظيم الأسرة                  |     | ١٨٠            | ٦٤,٢٨ |
| الجملة                        |     | ٢٨٠            | ١٠٠   |
| مدي حضور<br>المحاضرات         |     | لم أحضر        | ١٦,٠٧ |
|                               |     | بعضها          | ٤٨,٢١ |
|                               |     | كلها           | ٣٥,٧١ |
| الجملة                        |     | ٢٨٠            | ١٠٠   |
| محاضرات<br>توعوية ثقافية      |     | لا             | ١٤,٢٨ |
|                               |     | نعم            | ٧٥,٧١ |
| مقررات<br>العيبة              |     | ك              | ٪     |
|                               |     | توزيع<br>كفي   |       |

جدول رقم (٨)  
يوضح مجال التوعية الثقافية

بدراسة الجدول السابق يتضح لنا الآتى :

- ١ - أكدت نسبة ٧٥,٧١% على عقد محاضرات وندوات ثقافية بينما جهلت نسبة ١٤,٢٨% بذلك .
- ٢ - ان نسبة ٤٨% يحضرون بشكل متفرق لهذه المحاضرات ويحضرها جميعاً نسبة ٣٥% بينما لم يستفيد من ذلك المجال الحيوى نسبة ١٦% .
- ٣ - وقد تفرقت هذه الموضوعات فى مجالات شتى تم التعبير عنها بالترتيب التالى حسب كثافة عرضها على العاملين فوجدنا تنظيم الأسرة تم فى مجال علوم الدين بالاضافة إلى النظام الاقتصادى الجديد فالسياسى فموضوع التطرف الدينى ثم الادمان فالتلوث ثم الهجرة .
- ٤ - وقد أكدت نسبة ٧١% على أن هذه المجالات الخاصة بالتوعية الثقافية تساعد على تدعيم أو تعديل فى أفكارهم ومواقفهم .

جدول رقم (٩)  
يوضح الاتجاه نحو استخدام ونتاج أشكال الاتصال

| مفردات العينة  | التوزيع الكلي            | ت               | %     |
|--|--------------------------|-----------------|-------|
| أنواع هذه الأشكال  | قاعة عرض سينمائي وفيلديو | ٢٠              | ٧,١٤  |
|  | إذاعة داخلية             | ٦٠              | ٢١,٤٢ |
| اقتراح أشكال اتصال أخرى  | الجملة                   | ٢٨٠             | ١٠٠   |
|  | لا                       | ٢٠٠             | ٧١,٤٢ |
| وسائل الاتصال المستخدمة وترتيب أهميتها وفقا للنسبة المعنوية والتكرار | نعم                      | ٨٠              | ٢٨,٥٧ |
|  | الجملة                   | اختيارات متكررة |       |
|  | الصحيفة                  | ١١٢             | ٤٠    |
|  | التلفزيون                | ٧٣              | ٢٦,٠٧ |
|  | الراديو                  | ٦٢              | ٢٢,١٤ |
|  | تقارير عن سير العمل      | ٦٨              | ٢٤,٢٨ |
|  | المعارض                  | ١٢٧             | ٤٥,٣٥ |
|  | الأفلام                  | ٨٣              | ٢٩,٦٤ |
|  | الملصقات                 | ١٩٠             | ٦٧,٨٥ |
|  | دليل الشركة              | ١٠٠             | ٣٥,٧١ |
|  | الخطابات البريدية        | ٩٧              | ٣٤,٦٤ |
|  | الاتصال الشخصي           | ١٣٥             | ٤٨,٢١ |



بقراءة الجدول السابق يتضح لنا الآتى :

- ١ - ان وسائل الاتصال التى هى العامل الرئيسى فى تطور المجتمع البشرى وتحضره (٢٣) وذلك للعمل على اقامة عادات ومفاهيم وممارسات ومهارات جديدة وبالتالي فى بناء علاقات جديدة واحداث تغييرات كبيرة فى المواقف والاتجاهات والسلوك والاوزاع الاجتماعية (٢٤). ومن منطلق هذه الأهمية المؤكدة نتعرف على
  - ٢ - وسائل الاتصال التى تستخدمها ادارة العلاقات العامة بالشركة وأهمها لدى العاملين فنجدها كالتالى :
- ان الملمصقات احتلت المركز الأول كأهم وسيلة اتصال ، والملصق وسيلة هامة حيث يمكن من خلالها الاعلام والاعلان والتحذير وغير ذلك ثم كان الاتصال الشخصى ، حيث يتمتع ذلك النـوع بمقدرة كبيرة على الاقناع وسهولة التعرف على رجع الصدى ثم تأتى المعارض ثم الصحيفة ثم دليل الشركة وهو كتيب صغير ثم الخطابات البريدية الرسمية من العمل ثم الافلام ثم التليفزيون ثم الراديو .
- ٢ - وقد اقترحت نسبة ٢٨% اضافة خدمة جديدة وهى عمل الاذاعة الداخلية وقاعة عرض سينمائى وفيديو .

## حادى عشر : خاتمة البحث :

### ١ - النتائج :

- ١ - ان قرب موطن العينة من موقع الشركة ، قد ساعد بما لا يدع مجالاً للشك ، من حدة أزمة الاسكان الطاحنه .
- ٢ - ان المرحلة السنوية التى تتمتع بالسيطرة والقوة الجسدية هى العمود الفقرى لعمالة الشركة .
- ٣ - ان الشركة قد ساهمت فى حل مشكلة الاسكان عن طريق توفير مسكن لنسبة ٣٦% من العاملين مما يخلق استقراراً فى الأسرة وأداء أفضل فى العمل .
- ٤ - ان نسبة ٧٩% من العاملين تستفيد من وجود حضانة وذلك لحل مشكلة الصغار أثناء فترات العمل .
- ٥ - وفرت الشركة مدرسة تعليم أساسى لأبناء العاملين .
- ٦ - وقد أكدت نسبة ٦٩% من العينة على الدور الاجتماعى الذى تقوم به ادارة العلاقات العامة بالشركة خلال المناسبات المختلفة من حيث تقديم الهدايا والمساعدات المالية ونشر الاخبار السارة واخبار المواساة .
- ٧ - وفى مجال النادى الاجتماعى نجد أن العلاقات العامة تقوم بواجبها فى إقامة حفلات سمر وأمسيات شعرية وعرض أفلام ومسرحيات درامية وثقافية ، وتهيئة الجو بعقد لقاءات غير رسمية بين العاملين والادارة من خلال النادى .
- ٨ - تحرص العلاقات العامة على تهيئة الجو المناسب لاستمتاع أبناء العاملين بهواياتهم المختلفة .
- ٩ - كما تساهم العلاقات العامة بالشركة فى الجانب الترفيهى أيضاً خارج الشركة بعمل الرحلات القصيرة ورحلات المصايف السنوية ، واقامة حفلات لمشاهير الفن بالشركة واقامة مباريات على مستوى عال .

١٠- ان الشركة تهتم جداً بالجانب الصحى للعاملين ، كما تساعـد العلاقات العامة فى تحمل جزء من نفقات العلاج خارج المركز الطبى التابع للشركة ، وزيارة المرضى وتقديم هدايا عينية أو مادية لهم .

١١- ان العلاقات العامة تحرص على صناعـة التوافق بين العامـلين وادارتهم من خلال عرضها للمشكلات الخاصة وإيجاد حل لها ، وعقد الندوات لمناقشة اقتراحات العمل بالاضافة إلى تقديم حوافز للمتميزين وقد رأينا أن ذلك أن الجلسات خارج العمل الرسمى تؤدى إلى التباسـط والراحة النفسية فى التعامل وذلك من مـجـهـودات العلاقات العامة .

١٢- ان الادارة للشركة تسير فى الاتجاه الصحى الذى تبغـيه العلاقات العامة وهى تشجيع ابداء الاراء من قبل العاملين ، وتنمية الاحساس بأن لهم كيان شخصى متميز ، بالاضافة إلى عدم انحياز القاءـد الادارى .

١٣- أكدت العينة على أهمية تلقيهم لدورات تدريبية وزيادة الأمان بتوعبتهم عن أخطار المهنة والأمن الصناعى ولذلك طالبت العينة بزيادة جرعة التدريب وتنظيمها ، كما أكدت العينة على طبيعة الدور النشط الذى تؤديه ادارة العلاقات فى مجال التدريب عن طريق التنسيق مع مختلف الادارات ومرافقة الأفراد الذى تقرر عقد دورة تدريبية لهم خارج الشركة وعمل الملصقات التى تحذر من أخطار المهنة وترغب فى سلوك معين .

١٤- ان العلاقات العامة تساعد فى تنمية الوعى الثقافى من خلال عقد ندوات ومحاضرات فى مجالات مختلفة ، كان أهمها موضوع تنظيم الأسرة ثم العلوم الدينية ، والنظام الاقتصادى الجديد والنظام السياسى والتطرف والادمان ثم التلوث . كما أكدت العينة أن تنمية الوعى الثقافى لديها ساعدها فى تدعيم أفكارها أو فى تعديلها .

١٥- احتلت الملصقات كوسيلة اتصال المرك الأول فى أهمية الوسائل التى تستخدم مع العاملين ثم جاء الاتصال الشخصى وتأخرت

الصحيفة إلى حد كبير ، مع الإذاعة بشقيها المسموع والمرئى ، وكان الخطابات البريدية وعمل دليل للشركة أهم من وسائل الاتصال الجماهيرية . ولذلك طالبت العينة بالرغبة فى إذاعة داخلية لهم مما يشير إلى تفضيلهم لوسائل اتصال خالصة لهم بشكل مستمر ، وهى حقيقة أمام العلاقات العامة .

## ٢ - المقترحات ( تقويم النشاط ) :

- ١ - ضرورة انشاء مدارس ثانوية لتجميع الأسرة فى موقع واحد هو موقع الشركة .
- ٢ - ضرورة زيادة ممارسة العلاقات العامة لدورها فى المناسبات الخاصة لدى العاملين .
- ٣ - خلق نشاط ترفيهى يشارك فى تقديمه العاملين بالشركة بأنفسهم دون الاكتفاء بالمشاهدة .
- ٤ - ضرورة التنبيه على أطباء التأمين الصحى داخل الشركة سواء فى المركز الطبى أو مستشفى القصر العينى بحسن معاملة المرضى من العاملين .
- ٥ - محاولة تطوير العلاج بالكشف على المرضى فى مستشفى أفضل وأساتذة أكثر تخصصاً .
- ٦ - مساعدة العامل فى شرح وجهة نظره وضرورة الحياذ فى المعاملة من الرؤساء للمرؤسين وزيادة التشجيع مقابل العمل الجيد ، وإشاعة الاحساس بأن الترقيات تتم بعدل تام وفقاً لقواعدها المتبعة .
- ٧ - على العلاقات العامة أن تقوم بواجبها فى صناعة توافق الإدارة مع العاملين وهو أساس عملها وهدفه .
- ٨ - ضرورة زيادة التدريب وزيادة الجرعة الخاصة بالأمن الصناعى والتحذير من أخطار المهنة .
- ٩ - توسيع مجال الموضوعات التى تغطيها خريطة التوعية الثقافية بالعلاقات العامة بالشركة .

١٠- ضرورة الاهتمام بأشكال الاتصال التي تجاوب معها بشكل أفضل العاملين بالشركة وتخصيص إذاعة داخلية لهم ، مع تظـوير الاهتمام بانتاج الملصق من ناحيتى الشكل والمضمون حيث يناسب نوعية الجمهور المتعلمة التي تسود الشركة .

إن الالتزام بهذه المقترحات يؤدي إلى تقويم سلبيات النشاط التي انضحت من الدراسة .

جامعة أسيوط  
كلية الآداب بسوهاج  
قسم الصحافة

صحيفة استقصاء  
عن  
تقويم النشاط الداخلي للعلاقات العامة  
دراسة ميدانية على العاملين بشركة  
أسيوط لتكرير البترول

اعداد  
دكتور / فوزى عبد الغنى خلاف

---

البيانات المطلوبة لا تستخدم إلا فى الغرض العلمى للبحث

---

أولاً : بيانات شخصية :

- ١ - السن :  
( )
- ٢ - الموطن :  
( )
- ٣ - الحالة الاجتماعية :  
( ) أعزب  
( ) متزوج  
( ) أرمل  
( ) مطلق
- ٤ - المستوى التعليمي :  
( ) أمي  
( ) يقرأ ويكتب  
( ) مؤهل متوسط  
( ) كؤهل عالي

ثانياً : أنشطة العلاقات العامة في المجال الاسكاني والاجتماعي والترفيهي :

- س ١ : ما مدى قرب مسكنك من الشركة ؟  
( ) قريب  
( ) بعيد
- س ٢ : هل أنت في حاجة إلى توفير مسكن لك من الشركة ؟  
( ) نعم  
( ) لا
- في حالة الاجابة ( نعم ) أجب س ٣
- س ٣ : هل أخطرت أحد في الشركة بحاجتك إلى مسكن ؟  
( ) نعم  
( ) لا
- في حالة الاجابة ( نعم ) أجب س ٤

س ٤ : من الذى قمت باخطاره ؟

---

---

س ٥ : هل حصلت على مسكن من الشركة ؟

( ) نعم

( ) لا

س ٦ : هل تعتبر المسكن الذى حصلت عليه مناسباً ؟

( ) نعم

( ) لا

س ٧ : فى حالة بُعد مسكنك هل وفرت لك الشركة وسيلة مواصلات ؟

( ) نعم

( ) لا

س ٨ : هل وفرت الشركة حضانة للصغار ؟

( ) نعم

( ) لا

س ٩ : هل وفرت الشركة مدارس للأبناء ؟

( ) نعم

( ) لا

فى حالة الاجابة ( نعم ) أجب س ١٠

س ١٠ : ما هى أنواع هذه المدارس ؟

( ) تعليم أساسى

( ) تعليم ثانوى

س ١١ : هل تشارك العلاقات العامة بالشركة فى مناسباتك الأسرية

المختلفة ؟

( ) نعم

( ) لا

فى حالة الاجابة ( نعم ) أجب س ١٢



س ١٢ : كيف تكون المشاركة ؟

- ( ) تقديم هدية
- ( ) دفع مبالغ نقدية
- ( ) تقوم بنشر المناسبة

س ١٣ : هل يوجد نادى اجتماعى بالشركة ؟

- ( ) نعم
- ( ) لا

فى حالة الاجابة ( نعم ) أجب س ١٤

س ١٤ : هل يساعدك النادى فى الاحساس بجو الألفة ؟

- ( ) نعم
- ( ) لا

س ١٥ : هل تشعر بوجود دور للعلاقات العامة فى خدمات النادى ؟

- ( ) نعم
- ( ) لا

فى حالة الاجابة ( نعم ) أجب س ١٦

س ١٦ : ما هو الدور الذى تؤديه العلاقات العامة فى النادى الاجتماعى؟

- ( ) تنظيم حفلات سمر من العاملين .
- ( ) تنظيم أمسيات شعرية .
- ( ) عرض أفلام ومسرحيات درامية .
- ( ) عرض أفلام تعليمية تثقيفية .
- ( ) تنظيم لقاءات ادارية خارج الاطار الرسمى للعمل بالنادى .
- ( ) الاشراف على هوايات والعباب الأطفال .
- ( ) توفير احتياجات الأفراد من العباب التسلية المختلفة .

أخرى تذكر

---

---

---

س ١٧ : هل تقدم لك العلاقات العامة أنشطة ترفيه أخرى خارج الشركة؟

( ) نعم

( ) لا

س ١٨ : فى حالة الاجابة ( نعم ) أجب س ١٨

س ١٨ : ما هى أشكال الترفيه التى تقدمها العلاقات العامة خارج الشركة ؟

( ) تنظيم رحلات خارج الشركة .

( ) عمل مصايف سنوية .

( ) تنظيم حفلات من نجوم الطرب .

( ) اقامة مباريات مع فرق كرة معروفة قومياً .

أخرى تذكر \_\_\_\_\_

ثالثا : أنشطة العلاقات العامة فى المجال الصحى للعاملين :

س ١٩ : هل تهتم الشركة بصحتك ؟

( ) نعم

( ) لا

فى حالة الاجابة ( نعم ) أجب س ٢٠

س ٢٠ : كيف يكون ذلك الاهتمام ؟

( ) علاجك مجانا .

( ) علاجك مع تحمل الشركة جزء من الأجر .

( ) بالمركز الطبى بالشركة .

( ) . اذا استدعت حالتك للعلاج بمسشفى خاص .

أخرى تذكر \_\_\_\_\_

س ٢١ : هل تعتقد فى دور للعلاقات العامة فى المجال الصحى :

( ) نعم

( ) لا

فى حالة الاجابة ( نعم ) أجب س ٢٢

س ٢٢ : ما هو الدور الذى تؤديه العلاقات العامة فى الاهتمام بصحتك؟

- ( ) يتم التحويل إلى المركز الطبى من خلالها .
- ( ) تحمل جزء من نفقات العلاج خارج الشركة .
- ( ) زيارة المريض أثناء فترة مرضه .
- ( ) تقديم الهدايا .
- ( ) دفع مبالغ نقدية لمساعدة المريض .

أخرى تذكر \_\_\_\_\_

س ٢٣ : هل أنت راضى عن الخدمة الصحية التى تقدمها لك الشركة ؟

- ( ) نعم
- ( ) لا

س ٢٤ : هل لك اقتراحات بإضافة خدمات صحية جديدة ؟

- ( ) نعم
- ( ) لا

فى حالة الاجابة ( نعم ) أجب س ٢٥

س ٢٥ : ما هى هذه الاقتراحات التى تود اضافتها ؟

- ( ) حسن معاملة المرضى .
- ( ) الغاء التعاقد مع مستشفى القصر العينى .
- ( ) التعاقد مع أساتذة من الخارج ومتخصصين .
- ( ) التعاقد مع مستشفيات خاصة .

أخرى تذكر \_\_\_\_\_

رابعا : نشاط العلاقات العامة فى مجال صناعة التوافق بين الإدارة

والعاملين :

س ٢٦ : هل تتعاون مع زملاء العمل ؟

- ( ) نعم
- ( ) لا

س ٢٧ : هل تشعر انك محبوب من رؤسائك ؟

( ) نعم

( ) لا

س ٢٨ : هل يتيح لك رؤسائك بالعمل شرح وجهة نظرك فى العمل ؟

( ) نعم

( ) لا

س ٢٩ : هل يتمتع رؤسائك بالشدة على البعض وباللين على البعض الآخر ؟

( ) نعم

( ) لا

س ٣٠ : هل يتبسط معك رؤسائك خارج العمل ؟

( ) نعم

( ) لا

س ٣١ : هل يشجعك رؤسائك على عملك الجيد ؟

( ) نعم

( ) لا

س ٣٢ : هل تتهيئ لك فرص الترقى بالعدل والاستحقاق ؟

( ) نعم

( ) لا

س ٣٣ : هل تشعرك الادارة بكيانك الشخصى ؟

( ) نعم

( ) لا

س ٣٤ : هل تساعدك العلاقات العامة فى توافقك مع العمل ؟

( ) نعم

( ) لا

فى حالة الاجابة ( نعم ) اجب س ٣٥

س ٣٥ : كيف تساعدك ؟

- ( ) عرض مشكلتي على رؤسائي .
- ( ) عقد ندوات تقدم فيها الاقتراحات .
- ( ) تقديم حوافز للمتميزين .

أخرى تذكر \_\_\_\_\_

خامسا : أنشطة العلاقات العامة في مجال التدريب والأمن الصناعي :

س ٣٦ : هل تقدم لك الشركة تدريبا لرفع كفاءتك في العمل ؟

- ( ) نعم
- ( ) لا

س ٣٧ : هل تعتقد في أهمية هذه الدورات التدريبية ؟

- ( ) نعم
- ( ) لا

س ٣٨ : هل استفدت من هذه الدورات التدريبية ؟

- ( ) نعم
- ( ) لا

س ٣٩ : هل لك اقتراحات لتطوير الاستفادة من الدورات التدريبية ؟

- ( ) نعم
- ( ) لا

في حالة الاجابة ( نعم ) أجب س ٤٠

س ٤٠ : ما هي اقتراحاتك للتدريب ؟

- ( ) استخدام معلومات حديثة .
- ( ) استخدام وسائل ايضاح .
- ( ) زيادة الوقت .
- ( ) زيادة دورات اللغة الأجنبية .
- ( ) اتباع العدالة في توزيع الدورات التدريبية على الأفراد .
- ( ) متابعة أثر التدريب على العامل .
- ( ) أن يكون المحاضر متخصصا في الموضوع .

أخرى تذكر \_\_\_\_\_

س ٤١ : هل تعتقد أن هناك علاقة بين التدريب والعلاقات العامة ؟

( ) نعم

( ) لا

فى حالة الاجابة ( نعم ) أجب س ٤٢

س ٤٢ : ما هى العلاقة بين العلاقات العامة والتدريب ؟

- ( ) تنظيم الدورة التدريبية .  
( ) التنسيق مع الأقسام المختلفة .  
( ) موافقة اخصائى علاقات عامة للأفراد المقـرر  
تدريبهم خارج الشركة .  
( ) عمل احتفال نهاية الدورة التدريبية .  
( ) توزيع الجوائز على الذين حصلوا على مراكز متقدمة  
فى الدورة .  
( ) عمل ملصقات للتحذير من أخطار المهنة لدعم  
الأمن الصناعى .

سادسا : أنشطة العلاقات العامة فى مجال التوعية الثقافية :

س ٤٣ : هل تقوم ادارة العلاقات العامة بتنظيم محاضرات توعية  
ثقافية عامة ؟

( ) نعم

( ) لا

س ٤٤ : هل حضرت هذه المحاضرات ؟

( ) كلها

( ) بعضها

س ٤٥ : ما هى الموضوعات التى ركزت عليها المحاضرات ؟

- ( ) تنظيم الأسرة  
( ) الادمان  
( ) التلوث  
( ) الهجرة  
( ) علوم الدين  
( ) الموقف السياسى  
( ) النظام الاقتصادى الجديد

أخرى تذكر

- ١٨٢ -

س ٤٦ : هل ساعدتك هذه المحاضرات على تدعيم أو تعديل في مواقفك؟

( ) نعم

( ) لا

سابعاً : أنشطة العلاقات العامة في مجال استخدام أشكال الاتصال

وانتاجها :

س ٤٧ : ما هي أكثر وسائل الاتصال التي تستخدمها العلاقات العامة في

الاتصال بك ؟

( ) الاتصال الشخصي

( ) الخطابات البريدية

( ) دليل الشركة

( ) الملصقات

( ) الأفلام

( ) تقارير دورية عن سير العمل

( ) الراديو

( ) التليفزيون

( ) الصحيفة (جريدة مطبوعة) أو (مجلة مطبوعة)

أخرى تذكر \_\_\_\_\_

س ٤٨ : ما هي أهم وسائل الاتصال السابقة من وجهة نظرك ؟

س ٤٩ : هل تقترح أشكال أخرى للاتصال بك ؟

( ) نعم

( ) لا

س ٥٠ : ما هي أشكال الاتصال الأخرى التي تقترحها ؟

## المراجع

- ١ - ابراهيم امام : فن العلاقات العامة والاعلام . الانجلو المصرية ، القاهرة ، ١٩٨٦ ، ص ٤ .
- ٢ - على السلمى : الادارة العامة . مكتبة غريب ، القاهرة ، ١٩٨٣ ، ص ٦٣ .
- ٣ - صلاح الشنوانى : التنظيم والادارة فى قطاع الأعمال . مؤسسة شباب جامعة الاسكندرية ، ١٩٨٧ ، ص ٣٧٤ .
- ٤ - أحمد ماهر : الادارة مدخل بناء المهارات ، المكتب العربى الحديث ، الاسكندرية ، ١٩٨٥ ، ص ٤١ .
- ٥ - حسن محمد خير الدين : العلاقات العامة " المبادئ والتطبيق " . دار وهدان للطباعة والنشر ، القاهرة ، ١٩٨٣ ، ص ١٥ .
- ٦ - على السلمى : مرجع سابق ، ص ١٨ .
- ٧ - مجلة الدراسات الاعلامية : زيادة الانتاج والانتاجية . بحث صليب بطرس ، العدد رقم ٥٥ ، ١٩٨٩ ، ص ص ١٠٨ - ١٠٩ .
- ٨ - احسان عسكر : المدخل إلى العلاقات العامة . نحو مجتمع آمن متفاهم ، دار النهضة العربية ، القاهرة ، ١٩٨٠ ، ص ١٩٣ .
- ٩ - سمير حسين : العلاقات العامة . القاهرة ، دن . ، ١٩٨٣ ، ص ١٠ .
- ١٠ - Reilly, R. Public Relations In Action. Englewood Cliffs, N. J. : Prentice-Hall, 1981. PP. 29 - 31.
- ١١ - Marston, J. The Nature of Public Relations. N. Y. : McGraw-Hill, 1963. PP. 39 - 42.
- ١٢ - حسن أحمد توفيق : العلاقات العامة . دار الكتب ، القاهرة ، ١٩٧٢ ، ص ١٠٠ .



## - ١٨٤ -

- ١٣- نبيل عبد الحميد : العلاقات العامة والانسانية فى المجتمعات العمالية، مطبعة الجامعة العمالية، القاهرة، ١٩٩١، ص ١٥٣ .
- ١٤- عبد الباسط حسن : أصول البحث الاجتماعى . مكتبة الانجلو المصرية، ط ٤ ، القاهرة، ١٩٧٥ ، ص ١٨١ .
- ١٥- سمير حسين : بحوث الاعلام . " الأسس والمبادئ " ، عالم الكتب ، القاهرة ، ١٩٧٦ ، ص ١٣١ .
- ١٦- تقرير صادر عن شركة أسيوط لتكرير البترول الصادر سنة ١٩٩١ ، ص ٢٣٦ .
- ١٧- مقابلة مع السيد مدير العلاقات العامة والاطلاع على الهـيكل التنظيمى لإدارة العلاقات العامة بالشركة فى ١٩٩٢/٧/٢٥ .
- ١٨- فوزى عبد الغنى : العلاقة بين شكل الصحيفة ومضمونها، ماجستير غير منشورة، جامعة أسيوط، قسم الصحافة بسوهاج ، مكتبة كلية الآداب ، ١٩٨٣ . ص ٢١٣ .
- ١٩- فوزى عبد الغنى : تطور أساليب اخراج التحقيق الصحفى ، دكتوراه غير منشورة، مكتبة كلية الآداب بسوهاج ، ١٩٨٨ ، ص ٢٨٤ .
- ٢٠- الدراسات الاعلامية : محو الأمية .. وتعليم الاناث . من دراسات اليونسكو ، مقال عبد الواحد يوسف ، العدد ٤٤، ١٩٨٦ ، ص ١٥٧ .
- ٢١- الدراسات الاعلامية : العلاقات العامة فى الجامعات ، عرض لرسالة ماجستير ، قدمته نادية منصور ، العدد ٥٢ ، ١٩٨٨ ، ص ٨٤ .
- ٢٢- تنمية المجتمع : تدريب القادة . مقال عماد الدين حسن ابراهيم ، العدد رقم (٤) ، ١٩٨٣ ، ص ٢٤ .
- ٢٣- الوحدة : لغة الاعلام : بحث سمير ابو حمدان ، العدد ٩٢ ، ١٩٩٢ ، الصادر عن المجلس القومى للثقافة العربية، المملكة المغربية . الرباط ، ص ١٤٩ .
- ٢٤- الدراسات الاعلامية : وسائل الاتصال وبناء الانسان ، د. محى الدين عبد الحليم ، العدد ٥٧ ، ١٩٨٩ ، ص ٨٧ .