

## رؤية لتطوير أداء العلاقات العامة بقطاع التعليم العالي في ليبيا

### دراسة نوعية (جامعة بنغازي أنموذجاً)

محمد رجب محمد علي

قسم العلاقات العامة والإعلان، كلية الإعلام

جامعة بنغازي ليبيا

Mohamed.elmajbary@uob.edu.ly

#### ملخص الدراسة :

تهدف هذه الدراسة إلى تقديم رؤية لتطوير أداء العلاقات العامة في قطاع التعليم العالي الليبي وفي أهم مؤسسة علمية أكاديمية تتمثل في جامعة بنغازي ، حيث تعد هذه الدراسة من الدراسات الوصفية التي تهدف إلى وصف الظاهرة وتحليلها ، كما تم الاعتماد على المنهج الكيفي ( النوعي ) في جمع المعلومات اللازمة للبحث، من خلال المقابلة الشخصية مع كل المتخصصين في مجال العلاقات العامة من أعضاء هيئة التدريس التابعين لقسم العلاقات العامة والإعلان - كلية الإعلام جامعة بنغازي بأسلوب (الحصص الشامل ) والذين بلغ عددهم (13) عضو هيئة تدريس متخصص في مجال العلاقات العامة، حيث توصلت الدراسة إلى ضرورة تغيير موقع العلاقات العامة في الهيكل التنظيمي للجامعة، ليصبح إدارة مستقلة تابعة لرئيس جامعة بنغازي مباشرة تحت مسمى إدارة العلاقات العامة، مع التركيز والاهتمام بالتخصص العلمي لكل العاملين في هذه الإدارة الإستراتيجية، بالإضافة للقيام بوظائف العلاقات العامة الأساسية المتمثلة في إجراء البحوث - التخطيط - التنظيم - التنسيق - التقييم - تحسين صورة المؤسسة - إدارة الأزمة ... الخ ، فضلاً عن تنظيم الفعاليات العلمية والأنشطة الثقافية والاجتماعية والرياضية ، ومتابعة كل ما ينشر أو يذاع عبر وسائل الإعلام المختلفة عن الجامعة ، و الاعتماد على منصات الإعلام الرقمي من خلال إعداد صفحة خاصة بالجامعة وأنشطتها وبرامجها وتحت إشراف إدارة العلاقات العامة لسرعة التواصل والتفاعل مع الجمهور الداخلي من جهة والمجتمع المحلي من جهة أخرى .

الكلمات المفتاحية : رؤية - العلاقات العامة - جامعة بنغازي - دراسة كيفية .

**Abstract:**

*This study aims to provide a vision for developing the performance of public relations in the Libyan higher education sector and in the most important academic institution represented by the University of Benghazi, this study is one of the descriptive studies that aims to describe and analysis the phenomenon . The qualitative approach was also relied upon in collecting The information necessary for the research was obtained through personal interviews with all specialists in the field of public relations, including faculty members affiliated with the Department of Public Relations and Advertising - Faculty of Information, University of Benghazi, using the (comprehensive inventory) method, who numbered (13) faculty members. The study concluded that there was a need to change The position of public relations in the organizational structure of the university, to become an independent department directly affiliated with the Dean of the University of Benghazi under the name of the Public Relations Department, with focus and attention on the scientific specialization of all employees in this strategic administration, in addition to carrying out the basic public relations functions of conducting research - planning - organizing - coordination. – Evaluation – Improving the institution's image – Crisis management...etc. , in addition to organizing scientific events, cultural, social and sporting activities, following up on everything published or broadcast through various media about the university, and relying on digital media platforms by preparing a special page for the university and its activities. Its programs and programs are under the supervision of the Public Relations Department for rapid communication and interaction with the internal public on the one hand and the local community on the other hand.*

**Key Words:** *Perspective, Public Relations, University Of Benghazi, Qualitative Study.*

**مقدمة :**

يشهد العالم اليوم تطوراً كبيراً في شتى المجالات وانفتاحاً غير مسبوق في كل العالم بفضل تكنولوجيا الاتصال والمعلومات المتطورة التي جعلت العالم قرية صغيرة، وتخصص العلاقات العامة ليست استثناءً من هذا التطور، الذي زاد من أهمية دورها في كل المؤسسات العامة والخاصة، الكبيرة والصغيرة منها، وإذا كان دورها وبرامجها وأنشطتها تعبر عن المؤسسة فإن العاملين في هذا المجال يعتبرون أداة تعبير عن سياسات المؤسسة وأهدافها أمام الجماهير التي تتعامل معها، لذا وجب اختيار هؤلاء الأشخاص بمواصفات ومعايير علمية دقيقة لتحقيق أهداف المؤسسة من جهة وإدارة الاتصال مع الجماهير الداخلية والخارجية وتكوين الصورة الذهنية الجيدة لديهم عبر استخدام الوسائل الإعلامية المناسبة من جهة أخرى، كما أن نجاح أي مؤسسة مهما

كان نشاطها بات مرهوناً ومرتبباً بشكل كبير بمدى قوة وتنظيم وفعالية جهاز العلاقات العامة فيها.

ونظراً لأهمية العلاقات العامة ودورها المميز الذي لا يمكن الاستغناء عنه في أي مؤسسة من المؤسسات، الأمر الذي جعل الباحث يتناولها ويتطرق إليها ويسلط الضوء على واقعها في أهم مؤسسة من مؤسسات التعليم العالي الليبي المتمثل في جامعة بنغازي، وذلك للتعريف بها وبرامجها وأنشطتها ووظائفها المختلفة وما تقوم به وتقديمه سواءً للجمهور الداخلي من أعضاء هيئة التدريس و الموظفين أو لجمهور الطلبة الذين يعدوا سفراءها وممثليها أينما كانوا وحيثما وجدوا ، أو من حيث تعاملها مع الجمهور الخارجي وكسب ثقته، لأن نجاح العلاقات العامة دليل على نجاح المؤسسة، وفي هذه الدراسة سوف يقوم الباحث بتقديم رؤية علمية من خلال الدراسة النوعية التي سوف يجريها على المتخصصين والتابعين لكلية الإعلام جامعة بنغازي نظراً لخبرتهم العلمية والعملية ، حتى تصبح جهاز من أهم الأجهزة الإدارية المميزة والمبنية على أسس علمية سليمة من حيث الأداء والوظائف والأنشطة والبرامج والخدمات التي يقدمها أو الفعاليات التي يعدها و ينظمها ويشرف عليها، حتى يعكس الصورة الصحيحة لجامعة بنغازي ودورها العلمي المتميز داخل وخارج البلاد.

### مشكلة الدراسة:

تكمن مشكلة الدراسة التي نحن بصددتها في واقع قسم العلاقات العامة في أهم مؤسسة علمية متمثلة في جامعة بنغازي ، حيث قام الباحث سابقاً بدراسة علمية منشورة في مجلة بحوث الاتصال ، جامعة الزيتونة<sup>(1)</sup> ، والتي توصلت نتائجها إلى عدم قيام قسم العلاقات العامة بدوره على أكمل وجه ، الأمر الذي تطلب أهمية إعداد مقترح لتطوير العلاقات العامة لتكون واجهة تمثل جامعة بنغازي، داخل وخارج ليبيا، كما فضل الباحث أن تكون هذه الرؤية أو التصور من خلال الدراسة الكيفية على المتخصصين في كلية الإعلام جامعة بنغازي ، كما يمكننا تحديد مشكلة الدراسة من خلال السؤال التالي :

ما رؤية وتصور المتخصصين لتطوير قسم العلاقات العامة في جامعة بنغازي ؟

**أهمية الدراسة :**

يمكن تحديد الأهمية العلمية لهذه الدراسة في التالي :

1. تكمن أهمية الدراسة في تناولها موضوعاً حيوياً وعلمياً يتمثل في إعداد رؤية وتصور لتطوير جهاز العلاقات العامة في جامعة بنغازي، وفق الأسس العلمية المتعلقة بمهمة العلاقات العامة في الإدارة .

2. حاجة جامعة بنغازي لإدارة علمية متخصصة ومتطورة في مجال العلاقات العامة ومبنية على الأسس العلمية، لتمثلها وتعكس صورتها بالشكل الصحيح .

3. تظهر أهمية الدراسة من خلال حداثة الموضوع، حيث يوجد العديد من الدراسات التي تناولت موضوع العلاقات العامة ولكن فيما يتعلق بإعداد تصور مقترح للعلاقات العامة في جامعة بنغازي من وجهة نظر المتخصصين يعد موضوعاً حديثاً ( حسب علم الباحث ) .

**أهداف الدراسة :**

تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية :

1. تقييم الواقع الحقيقي للعلاقات العامة في جامعة بنغازي .
2. معرفة المشكلات الحقيقية التي تواجه قسم العلاقات العامة في الجامعة .
3. إعداد تصور لتطوير العلاقات العامة في أهم مؤسسة علمية متمثلة في جامعة بنغازي .
4. إعداد واقتراح هيكل تنظيمي للعلاقات العامة في الجامعة .
5. تحديد وظائف العلاقات العامة التي يفترض القيام بها .
6. تحديد الأنشطة والبرامج التي يفترض إعدادها وتنظيمها .
7. الوسائل الاتصالية التي يفترض استخدامها والاعتماد عليها .

**تساؤلات الدراسة :**

التساؤلات مرتبطة بالمحاور التي تم ذكرها سابقاً وهي على النحو التالي :

- ما الموقع المناسب للعلاقات العامة في الهيكل التنظيمي لجامعة بنغازي ؟
- ما المسمى الوظيفي والتبعية الإدارية الصحيحة والمناسبة للعلاقات العامة ؟
- ما الموصفات العلمية والفنية الواجب توافرها في العاملين بجهاز العلاقات العامة ؟
- ما الوظائف التي يجب أن تقوم بها العلاقات العامة للجمهور الداخلي والخارجي ؟
- ما الخدمات التي يجب أن يقدمها ويحرص عليها جهاز العلاقات العامة عند قيامه بمهامه

ووظائفه ؟

- ما البرامج والأنشطة التي يجب أن يقوم بها جهاز العلاقات العامة داخل جامعة بنغازي للجمهور الداخلي خاصة مع فئة الطلبة ؟
- ما الفعاليات العلمية التي يجب أن يقوم بها جهاز العلاقات العامة القيام داخل الجامعة ؟
- ما الأنشطة والبرامج التي يجب القيام بها للمجتمع ؟
- ما الوسائل الاتصالية التي يجب أن يعتمد عليها جهاز العلاقات العامة في التواصل مع الجمهور الداخلي والخارجي ؟
- ما الوسائل التكنولوجية الحديثة والمتطورة التي يحتاجها جهاز العلاقات العامة للقيام بدوره على أكمل وجه ؟

#### الدراسات السابقة :

دراسة : عبدالقادر آدم ( 2019 ) (2)

استهدفت الدراسة تسليط الضوء على العلاقات العامة وأهدافها ودورها ووظائفها ، بالإضافة لتوضيح دورها في نجاح العملية الاتصالية، فضلاً عن توضيح أهمية الوسائل الاتصالية وكيفية استخدامها في مؤسسات التعليم العالي، كما اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي وبأستخدام الاستبيان والملاحظة كأدوات لجمع البيانات، تم اختيار عينة عمدية قوامها ( 100 مفردة ) من جامعة السودان للعلوم التكنولوجية وجامعة الخرطوم ثم جامعة الزعيم الأزهرى ، وقد توصلت نتائج الدراسة إلى أهمية دور العلاقات العامة في ازدهار الوعي والمعرفة بالمؤسسة ، ومساهمتها بقوة في عمليات التخطيط الاستراتيجي لتطوير وتثبيت الهوية المؤسسية، بالإضافة لدورها في تسهيل العمليات الإدارية والمتابعة .

دراسة : خالد سعيد أسبينة (2016) (3)

استهدفت الدراسة تقديم مقترحاً متكاملًا لتطوير مهنة العلاقات العامة بوزارة الصحة الليبية ليمثل نموذجاً علمياً ومهنياً يضع الحلول العلمية للكثير من الإشكاليات التي تواجه تأسيس مهنة العلاقات العامة بالوزارة ، بالإضافة إلى تقديم هيكلية إدارية لها، كما تكونت منهجية هذا المقترح من الاعتماد على قاعدة معرفية يتم طرحها في الجزء النظري، بالإضافة للدراسة الاستطلاعية لواقع الوزارة من خلال رصد أهم المشكلات التي تعاني منها، والخطوة الختامية كانت أولاً في البحث عن الجوانب السلبية لصورة قطاع الصحة في ذهن المواطنين ، ثانياً التهيئة الداخلية وإطلاع المنتمين للقطاع على برنامج العمل وعلى رؤية العلاقات العامة وأهدافها، ثالثاً تبني الإدارات العليا لبرنامج العلاقات العامة.

دراسة : محمد مرضي الشمري (2015) (4)

استهدفت الدراسة طرح إستراتيجية مقترحة لتفعيل دور العلاقات العامة في تنمية الوعي الأمني بوزارة الداخلية الكويتية ، بالإضافة لاقتراح إستراتيجية جديدة لبرنامج التدريب للعلاقات العامة في ظل التوجهات العالمية الحديثة، دراسة وصفية ، حيث تكمن متطلبات تنفيذ التصور المقترح القيام بالتدريب المباشر والحد من المركزية وتهيئة العاملين في إدارة العلاقات العامة لتقبل التطور المرغوب في سياسة وبرامج التدريب، ولضمان نجاح المقترح يجب الأخذ بعين الاعتبار أهمية فناعة الإدارة العليا وجميع الإدارات التابعة لها بأهمية دور العلاقات العامة ، بالإضافة لدعم الإدارة العليا لعملية التغيير والتطوير لجهاز العلاقات العامة، فضلاً عن توفير كافة الوسائل التي تساعد في عملية التطوير وتضمن نجاح المقترح .

دراسة : نبيلة محمود إسماعيل جودة (2011) (5)

استهدفت الدراسة اقتراح نموذج لتطوير أداء دائرة العلاقات العامة في الأمانة العامة لمجلس الوزراء في محافظة رام الله والبيرة ، ومعرفة واقعها وأسباب ضعفها ، حيث اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، وباستخدام الاستبيان تم تجميع البيانات من عينة قصدية قوامها (100) موظفاً ، بالإضافة إلى (22) وزارة و (11) مؤسسة حكومية غير وزارية ، حيث توصلت نتائج الدراسة إلى ضعف أداء دائرة العلاقات العامة، لذا كانت أهم المقترحات ضرورة ربطها برأس الهرم الإداري ، وتوظيف ذوي الخبرة والمؤهلات العلمية المتخصصة ، بالإضافة لتقديم الدعم المادي و البشري لتتمكن العلاقات العامة من القيام بدورها وواجباتها، فضلاً عن فتح قنوات اتصال مع المؤسسات الأخرى .

نوع الدراسة :

تعد هذه الدراسة من الدراسات الوصفية التي تهدف إلى وصف الظاهرة وتحليلها ، ودراسة كافة الحقائق المتعلقة بها من خلال الحصول على معلومات واضحة ودقيقة عنها (6)، ويتمثل موضوع البحث في محاولة إعداد مقترح لتطوير قسم العلاقات العامة في جامعة بنغازي .

منهج الدراسة :

نظراً لقلّة الدراسات العلمية التي تناولت موضوع الدراسة ( حسب علم الباحث ) لذا تعتمد الدراسة الحالية على المنهج الكيفي ( النوعي ) في جمع المعلومات اللازمة للبحث وذلك لملاءمته في الحصول على المعلومات الدقيقة والمفصلة من أعضاء هيئة التدريس المتخصصين ذوي الخبرة في مجال العلاقات العامة والتابعين لكلية الإعلام جامعة بنغازي.

**مجتمع الدراسة :**

في سياق تحقيق أهداف الدراسة وصولاً للنتائج المرجوة ، قام الباحث بالمقابلة الشخصية لكل المتخصصين في مجال العلاقات العامة من أعضاء هيئة التدريس التابعين لقسم العلاقات العامة والإعلان - كلية الإعلام جامعة بنغازي بأسلوب (الحصر الشامل) والذين بلغ عددهم (13) مبحثاً ، حيث يعد هذا العدد مناسباً في الدراسات التي تعتمد على المنهج الكيفي ( انظر الملحق رقم 1 ) .

**أدوات جمع البيانات :**

اعتمد الباحث في جمع المعلومات على المقابلة الشخصية مع المتخصصين في مجال العلاقات العامة والتابعين لقسم العلاقات العامة والإعلان - كلية الإعلام جامعة بنغازي ، من خلال توجيه الأسئلة المفتوحة لهم ، نظراً لملاءمتها لطبيعة الدراسة ، حيث ترتبط ارتباطاً وثيقاً بعملية جمع البيانات والمعلومات في الدراسات الوصفية الكيفية .

**ثانياً / تشخيص الوضع الراهن لقسم العلاقات العامة في جامعة بنغازي :**

تعد جامعة بنغازي من المؤسسات العلمية العريقة التي تتبع وزارة التعليم العالي الليبي ، حيث أنشئت في ديسمبر عام 1955م، و تحتوي على (37) كلية علمية، بالإضافة إلى عدد من المراكز العلمية والخدمية تصل إلى (12) مركز، و(8) إدارات رئيسية، وعدد (5) مكاتب تابعة لرئيس الجامعة مباشرة ، كما يتبع للجامعة (2850) عضو هيئة التدريس ليبي و (25) عضو هيئة التدريس أجنبي و (5600) موظف، و(1257) معيد، بالإضافة إلى (63700) طالب وطالبة، أما قسم العلاقات العامة في جامعة بنغازي يعد من الأقسام الإدارية التابعة لمكتب الخدمات العامة والذي يحتوي على عدد (9) موظفين من تخصصات مختلفة، كما يتبع لقسم العلاقات العامة وحدة حجز تذاكر السفر الداخلية والخارجية ، ووحدة حجز الإقامة خارج البلاد .

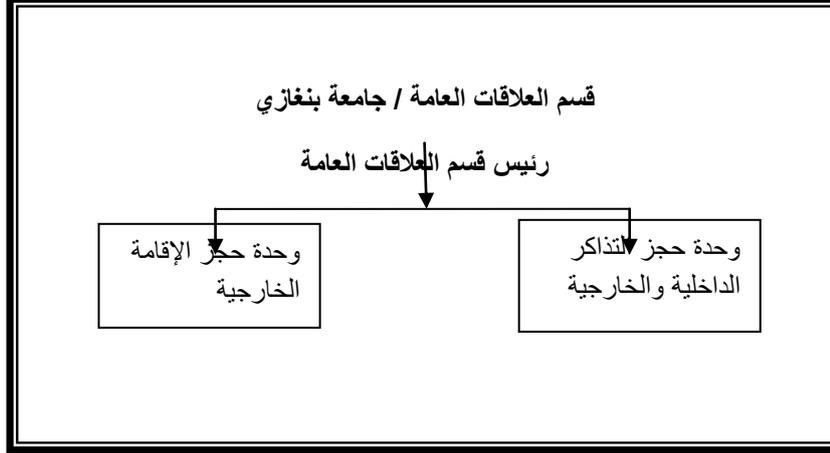
**حيث يقوم القسم بالمهام التالية :**

- حجز تذاكر السفر الداخلية والخارجية لكل المكلفين بمهام وظيفية من أعضاء هيئة التدريس والموظفين .
- حجز الإقامة خارج ليبيا .

وبالتالي فإن مهامه محدودة جداً نظراً لتبعيته لمكتب الخدمات العامة ، أي لا يقوم بالوظائف الحقيقية للعلاقات العامة المتمثلة في إجراء البحوث والتخطيط والتقويم ، كما يفنقد للميزانية

المستقلة التي تساعده على القيام بدوره بالشكل الصحيح ، بالإضافة إلى عدم وجود متخصصين في مجال العلاقات العامة فضلاً عن عدم وجود وسائل اتصال مع الجمهور الداخلي ، كما لا يوجد أي مطبوعات تصدر عنه.

### يوضح الشكل رقم (1) الهيكل التنظيمي لقسم العلاقات العامة



### الإطار المعرفي :

تعد العلاقات العامة من الأجهزة الإدارية والأنشطة الاتصالية في أي مؤسسة ، والتي لا يمكن الاستغناء عنها وعن دورها ووظائفها المميزة سواءً مع الإدارة العليا من جهة أو مع الجمهور الداخلي للمؤسسة من جهة أخرى فضلاً عن توطيد العلاقة الحسنة بينهما ، وعلى الرغم من انتشارها كوظيفة ولكنها لم تصل بعد إلى المستوى المهني بالمعنى العلمي الصحيح (7).

### سمات العلاقات العامة:

- دمج العلاقات العامة في الإدارة الإستراتيجية للمؤسسة .
- تمكين العلاقات العامة من أن تكون ضمن الإدارة العليا ومساهمتها في صنع القرار .
- أن تكون العلاقات العامة وظيفة مستقلة عن الوظائف الأخرى للمؤسسة ولا يتم إدراجها في إدارات أخرى.
- اعتمادها على النموذج المتوازن الاتجاه ، وتحقيق الأهداف التي تساهم في ذبوع أعمال المؤسسة وصورتها الطيبة (8) .

### تعريف العلاقات العامة :

العلاقات العامة هي الوظيفة التي تقوم بها الإدارة لتقويم الاتجاهات وتحديد سياسات الفرد أو المنظمة بم يتفق مع مصلحة الجمهور وتنفيذ برنامج يهدف إلى كسب رضا هذا الجمهور وثقافته (9) .

" العلاقات العامة كعلم اجتماعي وسلوكي تطبيقي تلك الوظيفة التي تتضمن (10) :

- قياس وتقويم وتفسير اتجاهات الجماهير ذات الصلة بالمنظمة .
  - مساعدة الإدارة في تحديد الأهداف الرامية إلى زيادة التفاهم بين المنظمة وجماهيرها .
  - تحقيق التوازن بين أهداف المنظمة و أهداف ومصالح الجماهير .
  - تخطيط وتنفيذ وتقويم البرامج الرامية لكسب رضا الجماهير وتفاهمها "
- يعرفها كانفيلد (10) Canfield " أنها الفلسفة الاجتماعية للإدارة والتي تعبر عنها من خلال أنشطتها وسياستها المعلنة للجمهور لكسب ثقته وتفاهمه " .

#### الأهداف الأساسية للعلاقات العامة :

- تعريف جماهير المنظمة بأهدافها وسياساتها .
- المساهمة في القضاء على المشاكل الداخلية للمنظمة .
- إعطاء فكرة للإدارة عن اتجاهات جماهير المنظمة وأرائها .
- نصح وإرشاد الإدارة العليا في اتخاذ القرارات المناسبة .
- الحصول على تأييد الجماهير ورضاهم عن أنشطة المنظمة (12).

#### وظائف العلاقات العامة :

1. رفع المستوى الإداري للعلاقات العامة لتتمكن من الاتصال بالإدارة العليا .
2. قيام العلاقات العامة بالتخطيط وإعداد البرامج والإجراءات المتعلقة بها بالتنسيق مع الإدارة العليا .
3. المشاركة الفعلية في عمليات صنع القرارات المتعلقة بالمؤسسة (13).
4. إعداد وتنفيذ البرامج التي تشرح وتفسر سياسات المؤسسة وقراراتها بصورة ايجابية وعلى نطاق واسع .
5. تقديم النصح والمشورة للإدارة العليا (14).
6. تخطيط وتنفيذ الإعلانات الإعلامية .
7. متابعة كل ما ينشر في وسائل الإعلام المختلفة عن المؤسسة .
8. بحث شكاوي العاملين والمتعاملين مع المؤسسة .
9. تسهيل مهمة الوفود الأجنبية المتعاونة مع المؤسسة (15).

10. إجراء البحوث للتعرف على اتجاهات الجماهير وسلوكها ودوافعها من أجل تخطيط وتنفيذ وقياس الأنشطة التي تستهدف التأثير في وعي ومعرفة اتجاهات هذه الجماهير<sup>(16)</sup> .

**كما تقوم العلاقات العامة في الجامعات بشكل عام بالوظائف التالية :**

- تنسيق العلاقات بين الإدارات المختلفة في الجامعة سواء كانت إدارية أو أكاديمية .
- توثيق العلاقات والصلات بين الكوادر الأكاديمية والإدارية والطلبة بالمجتمع في الداخل والخارج .
- شرح سياسة الجامعة وأهدافها وخطة عملها وأنشطتها للمجتمع المحلي .
- تزويد الإدارة العليا للجامعة بالمعلومات والتطورات التي تحدث في الرأي العام نحو الجامعة بكل صدق.
- تبادل الزيارات مع المؤسسات العلمية والثقافية والمهنية والإعلامية .
- تنظيم زيارات لفعاليات المجتمع المحلي سواء كانت اقتصادية أو تعليمية للاطلاع على الإمكانيات التي توفرها الجامعة .
- الدعوة للمؤتمرات الصحفية .
- المشاركة في الإشراف على إعداد النشرات والكتيبات والأفلام<sup>(17)</sup> .

### عرض وتحليل بيانات الدراسة وتفسيرها ومناقشتها

في هذا المبحث سوف يقوم الباحث بعرض نتائج الدراسة اعتماداً على المنهج الكيفي ، حيث استخرج النتائج من خلال المقابلة الشخصية للمتخصصين لتقديم رؤية علمية من شأنها تطوير قسم العلاقات العامة في جامعة بنغازي ، حتى يتسنى له القيام بدوره وواجباته المنوطة به على أكمل وجه ، وفيما يلي عرض لنتائج الدراسة وفقاً لأسئلة المقابلة وإجابة كل مبحث حسب ترتيبهم الوارد في عينة الدراسة :

**إجابات أسئلة المحور الأول / المتعلق ( بالهيكل التنظيمي ) وهي :**

- ما رأيك في موقع قسم العلاقات العامة بالهيكل التنظيمي الحالي وتبعيته لمكتب الخدمات العامة جامعة بنغازي ؟
- ما المسمى الوظيفي المناسب للعلاقات العامة في جامعة بنغازي ؟
- ما الموقع المناسب للعلاقات العامة في الهيكل التنظيمي لجامعة بنغازي ؟

- ما المكاتب التي يجب أن تتبع العلاقات العامة لتقوم بدورها على أكمل وجه ؟
- ما المواصفات التي يجب توافرها في العاملين بالعلاقات العامة جامعة بنغازي ؟

إجابة المبحوث الأول : ( أ. د / أوبكر ميروك الغزالي )

موقع قسم العلاقات العامة غير مناسب ويجب تغييره في الهيكل التنظيمي ليكون إدارة تابعة لرئيس جامعة بنغازي مباشرة تحت مسمى ( إدارة العلاقات العامة ) ، كما يجب أن يتبع هذه الإدارة عدة أقسام منها ( الاستقبال والضيافة - الإعلام - النشاط - النشر والمطبوعات - التدريب والتأهيل ) ، أما عن أهم مواصفات العاملين في العلاقات العامة يجب التركيز على التخصص العلمي في هذا المجال .

إجابة المبحوث الثاني : ( أ. د / خالد سعيد أسبيته )

موقع قسم العلاقات العامة غير مناسب ويجب تغييره في الهيكل التنظيمي ليكون تابع لرئيس جامعة بنغازي مباشرة كمهمة استشارية، أما الجزئية التنفيذية يجب أن تكون تحت مسمى ( إدارة الإعلام والتواصل أو العلاقات العامة ) ، كما يجب أن يتبع هذه الإدارة عدة أقسام منها ( الإعلام - النشاط - النشر والمطبوعات - الشؤون الإدارية الخاصة بالعلاقات العامة ) ، أما عن أهم مواصفات العاملين التي يجب التركيز عليها ( إدراك أهمية هذا التخصص ) وذلك بالتركيز على المتخصصين، و أصحاب المؤهلات العلمية العليا الذين تم صقل مهاراتهم من خلال الدورات التدريبية في مجال العلاقات العامة .

إجابة المبحوث الثالث : ( د / سليمان رابح المغربي )

موقع قسم العلاقات العامة غير مناسب ويجب تغييره في الهيكل التنظيمي ليكون تابع لرئيس الجامعة مباشرة ، ويجب أن يكون تحت مسمى ( إدارة العلاقات العامة ) ، كما يفضل أن يتبع لهذه الإدارة عدة أقسام منها ( الاستقبال والمراسم والبروتوكول - الشؤون الإدارية - الإعلام ) ، أما عن أهم مواصفات العاملين التي يجب التركيز عليها ( الممارس المتخصص ) ، بالإضافة لإقحام غير المتخصصين في الدورات التدريبية بمجال العلاقات العامة، فضلاً عن الصفات الأخرى المتمثلة في الكياسة وإجادة اللغة .

إجابة المبحوث الرابع : ( د / عبدالخالق عبدالرحمن السعيطي )

موقع قسم العلاقات العامة غير مناسب ويجب تغييره في الهيكل التنظيمي ليكون إدارة تابعة لرئيس جامعة بنغازي مباشرة تحت مسمى ( إدارة العلاقات العامة ) ، كما يجب أن يتبع هذه الإدارة عدة

أقسام منها ( الاستقبال والضيافة -حجز التذاكر- الشؤون الإدارية - المتابعة -المالية - الإعلام - النشاط - النشر والمطبوعات - التدريب والتأهيل ) ، أما عن أهم مواصفات العاملين في العلاقات العامة يجب التركيز على التخصص العلمي والخبرة في هذا المجال، بالإضافة للمظهر المناسب .

إجابة المبحوث الخامس : ( د / عبدالله حمدينه المرضي )

موقع قسم العلاقات العامة غير مناسب ويجب تغييره في الهيكل التنظيمي ليكون إدارة تابعة لرئيس جامعة بنغازي مباشرة تحت مسمى ( إدارة العلاقات العامة ) ، كما يجب أن يتبع هذه الإدارة عدة أقسام منها ( الاستقبال والضيافة - الإعلام - النشاط - النشر والمطبوعات - التدريب والتأهيل - الشكاوي والمقترحات ) ، أما عن أهم مواصفات العاملين في العلاقات العامة يجب التركيز على التخصص العلمي في هذا المجال ثم المواصفات الشخصية مثل المرونة القدرة على الاتصال .

إجابة المبحوث السادس : ( د / فرحات محمد خليل الفاخري )

موقع قسم العلاقات العامة غير مناسب ويجب تغييره في الهيكل التنظيمي ليكون إدارة تابعة لرئيس جامعة بنغازي مباشرة تحت مسمى ( إدارة العلاقات العامة ) ، كما يجب أن يتبع هذه الإدارة عدة أقسام منها ( الشؤون الإدارية - المتابعة - المالية - الإعلام و النشاط و النشر و المطبوعات - التدريب والتأهيل ) ، أما عن أهم مواصفات العاملين في العلاقات العامة يجب التركيز على التخصص العلمي في هذا المجال .

إجابة المبحوث السابع : ( أ / أمنه عبدالرازق الصوصاع )

موقع قسم العلاقات العامة غير مناسب ويجب تغييره في الهيكل التنظيمي ليكون إدارة تابعة لرئيس جامعة بنغازي مباشرة تحت مسمى ( إدارة العلاقات العامة ) ، كما يجب أن يتبع هذه الإدارة عدة أقسام منها (الخدمات - الاتصال - النشاط ) ، أما عن أهم مواصفات العاملين في العلاقات العامة يجب التركيز على التخصص العلمي في هذا المجال ، بالإضافة لتخصصات الإعلام المختلفة ، والتخصصات الأخرى بشرط أن يكون المؤهل العلمي ماجستير فما فوق .

إجابة المبحوث الثامن : ( د / سالم محمد بوسن )

موقع قسم العلاقات العامة يعد مناسب في الهيكل التنظيمي من حيث تبعيته لمكتب الخدمات العامة ليكون إدارة تابعة لرئيس جامعة بنغازي مباشرة تحت مسمى ( إدارة العلاقات العامة ) ، كما يجب أن يتبع هذه الإدارة عدة مكاتب منها ( الاستقبال والضيافة - الإعلام - النشاط -

النشر والمطبوعات - التدريب والتأهيل) ، أما عن أهم مواصفات العاملين في العلاقات العامة يجب التركيز على التخصص العلمي في هذا المجال .

إجابة المبحوث التاسع : ( د / عبير فائز زهري )

موقع قسم العلاقات العامة غير مناسب ويجب تغييره في الهيكل التنظيمي ليكون إدارة تابعة لرئيس جامعة بنغازي مباشرة تحت مسمى ( إدارة العلاقات العامة ) ، كما يجب أن يتبع هذه الإدارة عدة أقسام منها ( الاستقبال والضيافة - الإعلام - النشاط - النشر والمطبوعات - التدريب والتأهيل ) ، أما عن أهم مواصفات العاملين في العلاقات العامة يجب التركيز على التخصص العلمي بالإضافة لمهارات اللغة وإجادة الحاسب الآلي ومهارات الاتصال الفعال .

إجابة المبحوث العاشر : ( أ / أحمد عمر النائي )

موقع قسم العلاقات العامة غير مناسب ويجب تغييره في الهيكل التنظيمي ليكون إدارة تابعة لرئيس جامعة بنغازي مباشرة تحت مسمى ( إدارة العلاقات العامة ) ، كما يجب أن يتبع هذه الإدارة عدة أقسام منها ( الاستقبال والضيافة - حجز التذاكر -المركز الإعلامي - صحيفة الجامعة - الشؤون الإدارية - المتابعة - النشاط - النشر والمطبوعات - التدريب والتأهيل - الاتصال بوسائل الإعلام ) ، أما عن أهم مواصفات العاملين في العلاقات العامة يجب التركيز على التخصص في العلاقات العامة - بالإضافة للمواصفات الشخصية واللغة و إدراك حجم العمل في الجامعة .

إجابة المبحوث الحادي عشر : ( أ / ریحانه عمر الشيباني )

موقع قسم العلاقات العامة غير مناسب ويجب تغييره في الهيكل التنظيمي ليكون إدارة تابعة لرئيس جامعة بنغازي مباشرة تحت مسمى ( إدارة العلاقات العامة ) ، كما يجب أن يتبع هذه الإدارة عدة أقسام منها ( الاستقبال والضيافة -حجز التذاكر - الشؤون الإدارية - المتابعة - الإعلام - النشاط - النشر والمطبوعات - التدريب والتأهيل ) ، أما عن أهم مواصفات العاملين في العلاقات العامة يجب التركيز على التخصص العلمي والخبرة العملية في هذا المجال .

إجابة المبحوث الثاني عشر : ( أ / سالم علي الطالب )

موقع قسم العلاقات العامة غير مناسب ويجب تغييره في الهيكل التنظيمي ليكون إدارة تابعة لرئيس جامعة بنغازي مباشرة تحت مسمى ( إدارة العلاقات العامة ) ، كما يجب أن يتبع هذه الإدارة عدة أقسام منها ( التدريب والتأهيل - النشر والمطبوعات - النشاط - الإعلام - المتابعة - الشؤون

الإدارية - مكتب الشكاوي والمقترحات - الاتصال بالجمهور) ، أما عن أهم مواصفات العاملين في العلاقات العامة يجب التركيز على التخصص العلمي في هذا المجال .

إجابة المبحوث الثالث عشر: ( أ / مريم فرج المغربي )

موقع قسم العلاقات العامة غير مناسب ويجب تغييره في الهيكل التنظيمي ليكون إدارة تابعة لرئيس جامعة بنغازي مباشرة تحت مسمى ( إدارة العلاقات العامة ) ، كما يجب أن يتبع هذه الإدارة عدة أقسام منها ( الاستقبال والضيافة- الشؤون الإدارية - الإعلام - النشاط - النشر والمطبوعات - التدريب والتأهيل ) ، أما عن أهم مواصفات العاملين في العلاقات العامة يجب التركيز على التخصص العلمي بالإضافة للمواصفات الشخصية والموصفات الوظيفية .

نستنتج من خلال إجابة المتخصصين أهمية تغيير موقع قسم العلاقات العامة في الهيكل التنظيمي للجامعة لتصبح إدارة تتبع رئيس الجامعة مباشرة تحت مسمى ( إدارة العلاقات العامة ) ، حتى يتسنى لها القيام بدورها وواجباتها على أكمل وجه ، وهذه النتيجة تتفق مع دراسة ( محمد مرضي الشمري 2015 ) ، وتتفق أيضاً مع دراسة ( نبيله محمود جودة 2011 ) ، كما تتفق مع رأي ( شدوان علي شيبه 2016)<sup>(18)</sup> .

إجابات أسئلة المحور الثاني / وظائف العلاقات العامة التي يجب القيام بها .

- ما الوظائف التي يجب أن تقوم بها وتقدمها العلاقات العامة للجمهور الداخلي سواء لأعضاء هيئة التدريس أو الموظفين أو للطلبة ؟
- ما طبيعة العلاقة التي يجب أن تكون ما بين العلاقات العامة و الإدارة العليا ؟
- ما الوظائف الذي يجب أن تقوم بها العلاقات العامة مع وسائل الإعلام ؟

إجابة المبحوث الأول : ( أ. د / أبو بكر مبروك الغزالي )

الارتباط المباشر بالجمهور الداخلي للجامعة ، من خلال القيام بكل الوظائف والأنشطة التي يحتاجها ويهتم بها هذا الجمهور، كما يجب أن تكون العلاقة وطيدة وقوية مع الإدارة العليا، بالإضافة إلى أهمية الارتباط المباشر بين العلاقات العامة ووسائل الإعلام المختلفة التي يمكنها نقل صورة الجامعة وتناولها بالشكل الصحيح .

إجابة المبحوث الثاني : ( أ. د / خالد سعيد أسبيته )

- أهمية الارتباط مع المجتمع المحلي سواء كان أعضاء هيئة تدريس أو موظفين أو طلبة .

- الاندماج والتكيف مع المجتمع المحلي والتفاعل معه من خلال محاولة حل المشكلات التي قد تواجهه وزيادة انتماءه للجامعة
- أهمية الدور الاستشاري للعلاقات العامة من خلال المشاركة في وضع الخطط مع الإدارة العليا .
- يجب أن تعي الإدارة العليا أهمية دور العلاقات العامة ومساهمتها الفاعلة داخل الجامعة .
- مساعدة الإدارة العليا في تجنب المشكلات و الأزمات التي قد تقع خاصةً مع الجمهور الداخلي .
- توطيد العلاقة مع وسائل الإعلام سواء الداخلية المتمثلة في المركز الإعلامي و الصحيفة والإذاعة أو وسائل الإعلام الخارجية المتمثلة في الإذاعات والصحف المحلية التي تقوم بالتغطيات الإعلامية للجامعة والتي تساهم في تحسين ونقل صورة الجامعة بالشكل الصحيح ، لذا يجب توثيق العلاقة معها لأنها تعد منبر إعلامي مهم وفعال .

#### إجابة المبحوث الثالث : ( د / سليمان رايح المغربي)

- أهمية قيام العلاقات العامة بتوثيق الصلة بين الجامعة والجمهور الداخلي سواءً كان أساتذة أو موظفين أو طلبة .
- توضيح وتفسير اللوائح والقوانين والتشريعات للجمهور الداخلي .
- تعد العلاقات العامة مرآة الإدارة العليا التي من خلالها تعرف الجمهور وتحدد احتياجاته .
- توطيد العلاقة ما بين العلاقات العامة والإدارة العليا أي يجب أن تكون مبنية على قواعد متينة وسليمة
- أهمية تركيز العلاقات العامة على منصات الإعلام الرقمي من خلال اليوتيوب والوات ساب لنقل وتوضيح المناشط و الفعاليات العلمية التي تقوم بها وتنظمها الجامعة .
- تقوية العلاقة مع المؤثرين وصانعي المحتوى .
- زيادة الربط بين الجامعة والمجتمع من خلال المتخصصين في مجال العلاقات العامة مما ينعكس ايجاباً على اسم وسمعة الجامعة .

#### إجابة المبحوث الرابع : ( د / عبدالخالق عبدالرحمن السعيطي)

- القيام بالوظائف الأساسية للعلاقات العامة المتمثلة في البحث والتخطيط والتنظيم والتنسيق .
- أهمية القيام بالبحوث الاستباقية بشكل دوري .

- ضرورة التواصل المستمر مع الإدارة العليا .
  - الحرص والمحافظة على تكوين العلاقة المباشرة والدائمة مع وسائل الإعلام .
- إجابة المبحوث الخامس : ( د / عبدالله حمدينه المرضي)
- القيام بالوظائف الأساسية للعلاقات العامة المتمثلة في البحث والتخطيط والتنظيم والتنسيق .
  - الاهتمام بكل الوظائف التي يحتاجها الجمهور الداخلي من طلبة أو موظفين أو أعضاء هيئة تدريس .
  - يجب أن تكون العلاقة بين العلاقات العامة و الإدارة العليا علاقة تبادلية من خلال المشاركة في صنع القرار وتوضيح ذلك للجمهور الداخلي .
  - أهمية توطيد العلاقة مع وسائل الإعلام الداخلية المتمثلة في المركز الإعلامي والصحيفة والإذاعة والتي من خلالها تستطيع العلاقات العامة الوصول إلى كل الجماهير المستهدفة .
- إجابة المبحوث السادس : ( د / فرحات محمد خليل الفاخري)
- التخطيط المستمر لبرامج العلاقات العامة والارتباط المباشر مع الكليات .
  - الإشراف المباشر على البرامج والأنشطة التي تقام للجمهور الداخلي .
  - يجب أن تكون العلاقة ما بين العلاقات العامة والإدارة العليا علاقة مباشرة وفي اتجاهين .
  - التواصل المستمر مع وسائل الإعلام ومتابعة ما ينشر أو يذاع عبر وسائل الإعلام المختلفة عن الجامعة.
- إجابة المبحوث السابع : ( أ / أمّنه عبدالرازق الصوصاع)
- بالنسبة لوظائف العلاقات العامة و بالإضافة للوظائف الأساسية المعروفة يجب التواصل المستمر مع الجمهور الداخلي للجامعة لمعرفة مشكلاتهم واقتراحاتهم وأرائهم .
  - إعداد وتنظيم البرامج التوعوية بشكل مستمر .
  - تعريفهم باللوائح والقوانين والسياسات والمستجدات بشكل مباشر ومستمر .
  - يجب أن تكون العلاقة مع الإدارة العليا اتصالية مباشرة ومستمرة .
  - أهمية التواصل المستمر مع وسائل الإعلام التقليدية والحديثة لنقل المعلومات والآراء والمقترحات وكل المستجدات بشكل مباشر من إدارة العلاقات العامة .

إجابة المبحوث الثامن : ( د / سالم محمد بوسن )

- يجب على العلاقات العامة أن تكون على تواصل مستمر مع الجمهور الداخلي وإخبارهم بكل جديد .
- تقديم الدعم لكل الإدارات والأقسام المختلفة .
- أهمية العلاقة الاتصالية المستمرة مع الإدارة العليا .
- الاعتماد على وسائل الإعلام المختلفة التقليدية والحديثة وتزويدهم بالمعلومات الدقيقة .

إجابة المبحوث التاسع : ( د / عبير فائز زهري )

- القيام بالأنشطة والفعاليات العلمية والثقافية والتنموية بشكل مستمر، بالإضافة لدعم برامج المسؤولية الاجتماعية .
- أهمية الدور الاستشاري للعلاقات العامة مع الإدارة العليا من خلال تقديم النصح والمشورة ، فضلاً عن التواصل المستمر معها .
- أهمية اعتماد إدارة العلاقات العامة على المركز الإعلامي المتخصص الذي يساهم في تشكيل الصورة الذهنية الايجابية عن الجامعة .

إجابة المبحوث العاشر : ( أ / أحمد عمر النائي )

- أهمية قياس الاتجاهات بشكل مستمر نحو الجامعة .
- متابعة الشكاوي والآراء والمقترحات .
- محاولة تكوين صورة ذهنية جيدة عن الجامعة .
- يجب التواصل المباشر والمستمر مع الإدارة العليا .
- تزويد وسائل الإعلام المختلفة بكل الأخبار والمعلومات والأنشطة وإعداد الردود على ما يرد عبر وسائل الإعلام عن الجامعة .

إجابة المبحوث الحادي عشر : ( أ / ربحانه عمر الشيباني )

- محاولة تقديم كل الخدمات التي يحتاجها أعضاء هيئة التدريس أو الموظفين أو الطلبة .
- يجب توطيد العلاقة مع الإدارة العليا من خلال التواصل المستمر معها .
- التنسيق المستمر مع وسائل الإعلام المختلفة وتزويدها بكل الأخبار التي من شأنها تحسين صورة الجامعة وتوضيح دورها الفعال في المجتمع .

إجابة المبحوث الثاني عشر : ( أ / سالم علي الطالب )

- التواصل المستمر مع الجمهور الداخلي للجامعة لمعرفة آرائهم ومقترحاتهم بشكل مستمر .
- يجب توطيد العلاقة مع الإدارة العليا والتواصل المستمر معها .
- أهمية تقوية العلاقة مع وسائل الإعلام والتواصل المستمر معها لنشر كل الأخبار والمعلومات المتعلقة بالجامعة .

إجابة المبحوث الثالث عشر : ( أ / مريم فرح المغربي )

- التخطيط المستمر للبرامج والأنشطة وتحديد الاحتياجات اللازمة لتنفيذ هذه البرامج .
- أهمية العلاقة القوية مع الإدارة العليا حتى يتسنى للعلاقات العامة القيام بدورها وبرامجها وأنشطتها على أكمل وجه وبكل سهولة .
- يجب على العلاقات العامة أن تتواصل بشكل مستمر مع وسائل الإعلام المختلفة وتكون هي المصدر الأساسي الذي يزود هذه الوسائل بكل المعلومات اللازمة .

نستج من خلال إجابة المتخصصين أهمية قيام إدارة العلاقات العامة بجميع الوظائف والأنشطة التي يحتاجها الجمهور الداخلي والتواصل المستمر معه والوقوف على مشكلاته وآراءه ومقترحاته ، والقيام بوظائف العلاقات العامة الأساسية مثل إجراء البحوث والتنسيق والتخطيط المستمر للبرامج والأنشطة ، وتنظيم الفعاليات العلمية والثقافية والتنموية بشكل مستمر ، وتكوين الصورة الذهنية الطيبة عن الجامعة فضلاً عن تفسير اللوائح والقوانين والتشريعات للجمهور الداخلي ، هذه النتيجة تتفق مع دراسة كل من ( عبدالقادر آدم 2019- خالد أسبيته 2016 ) ، كما يجب على إدارة العلاقات العامة توطيد العلاقة مع الإدارة العليا ومساعدتها في مواجهة المشكلات والأزمات التي قد تعترضها وهذه النتيجة تتفق مع دراسة ( نبيله محمود جودة 2011 ) ، بالإضافة إلى أهمية توثيق العلاقة مع وسائل الإعلام وتقويتها لنقل صورة الجامعة بالشكل الصحيح ، ومتابعة كل ما ينشر أو يذاع عن الجامعة بشكل مستمر ، وهذه النتيجة تتفق مع رأي ( منال محمد رحال 2015)<sup>(19)</sup>

إجابات أسئلة المحور الثالث / الأنشطة والبرامج التي يجب إعدادها وتنظيمها .

- ما الأنشطة والبرامج التي يجب أن تعدها وتنظمها العلاقات العامة للجمهور الداخلي بجميع أنواعه ؟
- ما الفعاليات العلمية التي يجب أن تنظمها العلاقات العامة وتشرف عليها في جامعة بنغازي ؟

- في رأيك ما البرامج والأنشطة التي تحتاجها الجامعة والتي يجب أن تقوم بها العلاقات العامة بشكل مستمر خاصة للجمهور الداخلي والجمهور الخارجي ؟

إجابة المبحوث الأول : ( أ. د / أبو بكر مبروك الغزالي )

- أهمية إعداد وتنظيم برنامج استقبال الطلبة الجدد وتعريفهم بالجامعة وكلياتها المختلفة .
- إعداد البرامج والأنشطة التثقيفية والرياضية والمسابقات العلمية وتكريم الفائزين .
- الإشراف على تنظيم المؤتمرات العلمية وتشجيع البحث العلمي .
- تنظيم اللقاءات العلمية والمحاضرات التوعوية باللوائح والقوانين خاصة للطلبة الجدد .
- تنظيم الحفل السنوي لتكريم المتقاعدين سواء من أعضاء هيئة التدريس أو الموظفين .

إجابة المبحوث الثاني : ( أ. د / خالد سعيد أسببته )

- يجب الاهتمام ببرامج المسؤولية الاجتماعية وبرامج الصورة الذهنية لتصحيح الصورة المتكونة عن الجامعة أو المسؤول بشكل دائم .
- المساهمة بشكل دائم في التخطيط للبرامج العلمية المقامة في الكليات ومحاولة نقلها للمجتمع
- أهمية دور العلاقات العامة في تقديم الجامعة بالشكل الصحيح للمجتمع .
- تنظيم الحفل السنوي للطلبة ( حفل التعارف ) تكريم الطلبة الأوائل ، وتنسيق الرحلة الربيعية، بالإضافة لحفل التخرج .
- محاولة التواصل الدائم مع المجتمع وابتكار الأنشطة التي من شأنها التواصل المستمر مع المجتمع .

إجابة المبحوث الثالث : ( د / سليمان رباح المغربي )

- قيام العلاقات العامة بتقريب المسافة بين أعضاء هيئة التدريس والموظفين والطلبة من خلال إعداد وتنظيم البرامج الاجتماعية التي من شأنها إزالة الخلافات أو أي سوء تفاهم بينهم .
- إعداد وتنظيم الدورات التدريبية التي تساهم في رفع الكفاءة العلمية أو الوظيفية .
- تنظيم الأنشطة الرياضية والزيارات الاجتماعية للقامات العلمية الرفيعة التي قدمت الكثير للجامعة .
- الاهتمام بالطلبة وتشجيعهم من خلال تنظيم الفعاليات العلمية مثل ( جائزة البحث العلمي - الطالب المثالي - الطلبة الأوائل - البحث المتميز .... الخ ) .

- تكريم أعضاء هيئة التدريس أصحاب البحوث المتميزة وتشجيعهم بشكل مستمر .
- تنسيق حفل الموظف المثالي - الكلية المثالية .
- إجابة المبحوث الرابع : ( د / عبدالخالق عبدالرحمن السعيطي )
- الاهتمام بالمناشط الاجتماعية والثقافية والعلمية .
- أهمية الارتباط والتواصل مع العالم المتقدم والمتطور في جميع العلوم .
- إعداد المؤتمرات العلمية بالاشتراك مع الدول المتقدمة للاستفادة من خبراتها العلمية .
- إقامة الحفل السنوي بمناسبة تأسيس الجامعة ، بالإضافة للاحتفال بتميز الجامعة وحصولها على الترتيب المتقدمة .
- إجابة المبحوث الخامس : ( د / عبدالله حمدينه المرضي )
- أهمية إعداد وتنظيم برنامج استقبال الطلبة الجدد وتعريفهم بالكيات و بالتخصصات العلمية المختلفة بالإضافة للوائح والقوانين .
- الاهتمام بالجوانب الاجتماعية لأعضاء هيئة التدريس عن طريق العلاقات العامة مثل التأمين الطبي ، والزيارات والرحلات .
- الإشراف على تنظيم حفلات التعارف وحفلات التخرج .
- إعداد وتنظيم المؤتمرات العلمية والاهتمام بالمشاركات العلمية الداخلية والخارجية، بالإضافة للمسابقات العلمية .
- أهمية تنظيم الندوات العلمية ، ومواكبة كل تطور جديد يمكن الاستفادة منه علمياً .
- إجابة المبحوث السادس : ( د / فرحات محمد خليل الفاخري )
- الإشراف المباشر على الاحتفالات والأنشطة الطلابية المختلفة .
- تنظيم المؤتمرات والندوات العلمية .
- التعريف باللوائح والقوانين والتشريعات التي يمكن للجمهور الداخلي الاستفادة منها .
- الاهتمام بمشكلات المجتمع وتناولها والمساهمة في وضع الحلول المناسبة لها .
- إجابة المبحوث السابع : ( أ / أمنه عبدالرازق الصوصاع )
- تنظيم الاحتفالات التعريفية سواء لأعضاء هيئة التدريس او الموظفين او الطلبة .
- إعداد وتنظيم الدورات التدريبية المختلفة التي تساهم في رفع كفاءة الجمهور الداخلي بجميع أنواعه .

- أهمية تنظيم المؤتمرات الصحفية التعريفية بالأحداث مثل افتتاح الإدارة العامة .
- تنظيم المؤتمرات العلمية بالتعاون مع الكليات العلمية لتكوين الانطباع الايجابي .
- الاهتمام ببرامج المسؤولية الاجتماعية مثل ( التوعية الصحية ) من خلال الندوات العلمية .
- تنظيم الأنشطة الرياضية والثقافية خلال شهر رمضان والحفلات الترفيهية والرحلات الربيعية
- أهمية تنسيق ملتقى سنوي مع رئيس الجامعة للنقاش وتبادل الآراء .

إجابة المبحوث الثامن : ( د / سالم محمد بوسن )

- الاهتمام بالبرامج التوعوية وتنظيم الندوات العلمية وحلقات النقاش .
- إعداد وتنظيم الدورات التدريبية التي تساهم في رفع كفاءة الجمهور الداخلي .
- تنظيم المؤتمرات العلمية بشكل دوري وثابت ومنتظم .
- إجابة المبحوث التاسع : ( د / عبير فائز زهري )
- القيام بالأنشطة والفعاليات العلمية والثقافية والتنموية بشكل مستمر، بالإضافة لدعم برامج المسؤولية الاجتماعية .
- إعداد الدورات التدريبية والمؤتمرات العلمية والمشاركة في المعارض المحلية والإقليمية والدولية
- تنظيم الندوات العلمية والزيارات بجميع أنواعها .
- تقديم الجوائز العلمية التشجيعية لأصحاب التميز .
- ربط الجامعة بالمراكز العلمية المعترف بها دولياً .
- الاهتمام بمنظمات المجتمع المدني المعنية بخدمة وتنمية المجتمع .

إجابة المبحوث العاشر : ( أ / أحمد عمر النائلي )

- أهمية برامج المسؤولية الاجتماعية ، من خلال ربط الجامعة بالمجتمع .
- إعداد وتنظيم المحاضرات الثقافية والتوعوية .
- تنظيم الرحلات الترفيهية لأعضاء هيئة التدريس والموظفين .
- نقل مقترحات وشكاوي أعضاء هيئة التدريس للإدارة العليا .
- تكريم المتميزين من الجمهور الداخلي مثل ( صاحب أفضل بحث علمي - الموظف المثالي - الطلبة الأوائل ) .
- تنظيم الندوات والمؤتمرات العلمية .
- تنظيم اجتماع سنوي لحل المشكلات التي تواجه أعضاء هيئة التدريس أو الموظفين .

- تنسيق الحفل السنوي لاستقبال الطلبة الجدد .
- إجابة المبحوث الحادي عشر : ( أ / ريحانه عمر الشيباني)
- أهمية الاهتمام بالنشاط الثقافي والاجتماعي لأعضاء هيئة التدريس .
- تنظيم المؤتمرات العلمية والمعارض الداخلية والخارجية .
- تشجيع الموظفين من خلال إعداد البرامج مثل ( الموظف المثالي ) .
- إعداد الدورات التدريبية التي تساهم في رفع كفاءة الموظفين وأعضاء هيئة التدريس .
- إجابة المبحوث الثاني عشر : ( أ / سالم علي الطالب)
- تنظيم المؤتمرات العلمية ، وحلقات النقاش وورش العمل بشكل مستمر .
- إعداد الندوات العلمية بالتعاون مع الكفاءات العلمية التي تساهم في تكوين صورة جيدة .
- تنظيم وتنسيق البرامج الإبداعية للطلبة والموظفين وأعضاء هيئة التدريس
- إجابة المبحوث الثالث عشر: ( أ / مريم فرج المغربي)
- أن تقوم العلاقات العامة بتنظيم البرامج والأنشطة التي تساهم في توطيد العلاقة بين الجمهور الداخلي والإدارة العليا .
- تنظيم المؤتمرات العلمية والمسابقات الثقافية والندوات وورش العمل .
- الاعتماد على المركز الإعلامي والصحيفة في التواصل مع الجمهور الداخلي بجميع أنواعه .
- نستنتج من خلال إجابات المتخصصين ضرورة قيام إدارة العلاقات العامة في جامعة بنغازي بالاهتمام ببرامج المسؤولية الاجتماعية وبرامج الصورة الذهنية لتصحيح الصورة المتكونة عن الجامعة والاهتمام بالجوانب الصحية والاجتماعية لأعضاء هيئة التدريس والموظفين وهذه النتيجة تتفق مع دراسة ( خالد أسبيته 2016)، كما نستنتج أهمية تنظيم الندوات العلمية واللقاءات والمحاضرات التوعوية ، والمؤتمرات الصحفية التعريفية وتقديم الجوائز لأصحاب التميز ، فضلاً عن تنظيم الأنشطة الثقافية والرياضية وحفل استقبال الطلبة الجدد وتكريم المتقاعدين من أعضاء هيئة التدريس والموظفين وهذه النتيجة تتفق مع دراسة ( عبدالقادر آدم 2019) .

إجابات أسئلة المحور الرابع / الوسائل الاتصالية التي يجب استخدامها والاعتماد عليها .

- ما الوسائل الاتصالية التي يجب أن تعتمد عليها العلاقات العامة عند قيامها بمهامها ووظائفها وتساهم في توطيد العلاقة بينها وبين الجمهور الداخلي و الإدارة العليا ؟

- ما أفضل الوسائل التي يجب الاعتماد عليها في التواصل مع الطلبة ؟
- ما المطبوعات التي يجب أن تعدها العلاقات العامة لتحسين صورة الجامعة في المجتمع والوصول إلى أكبر عدد ممكن من الجمهور ؟

إجابة المبحوث الأول : ( أ. د / أوبكر مبروك الغزالي )

- تعد الوسائل الاتصالية الحديثة مهمة ومكملة لوسائل الاتصال التقليدية لذا يجب التركيز عليهما معاً .
- أهمية الاعتماد على شبكات التواصل الاجتماعي في التواصل مع الطلبة لما تتميز به من السرعة والسهولة في الاتصال .
- يجب إعداد صفحة خاصة بالجامعة للتواصل مع الطلبة والموظفين وأعضاء هيئة التدريس وتكون تحت إشراف إدارة العلاقات العامة .
- يجب الاهتمام بالمطويات التعريفية والكتيبات التوضيحية ، بالإضافة للدليل الخاص بالجامعة وكلياتها وأقسامها وأنشطتها وبرامجها ولوائحها وقوانينها .

إجابة المبحوث الثاني : ( أ. د / خالد سعيد أسببته )

- التواصل المباشر مع الطلبة من خلال إدارة الإعلام والتواصل ، بالإضافة للوحات الإعلانات وغيره من الوسائل التقليدية والحديثة .
- إعداد المطبوعات المختلفة التي تحتوي على أهم المعلومات التي يحتاجها الجمهور الداخلي والخارجي .
- أهمية تفعيل الموقع الإلكتروني الذي يحتوي على كل المعلومات الخاصة بأعضاء هيئة التدريس لتسهيل عملية التواصل معهم .
- الاهتمام بكل المطبوعات التي يحتاجها الجمهور لأنها تعد الإجابة المسبقة لكل الأسئلة والاستفسارات، مثل المطويات، البوسترات، الكتيبات التعريفية، بالإضافة لمصقات السيارات سواء الخاصة أو العامة .

إجابة المبحوث الثالث : ( د / سليمان رابح المغربي )

- أهمية دور الإعلام الجديد من في التواصل مع الطلبة أو الموظفين أو أعضاء هيئة التدريس .
- أهمية تفعيل الاتصال الشخصي مثل اللقاءات ، لحل المشاكل الطارئة التي تتطلب ذلك .

- فتح قنوات اتصال بين إدارة الجامعة والكليات لتوضيح اللوائح والقوانين والتشريعات .
- أهمية الاعتماد على المتخصصين ذوي الخبرة في مجال الإعلام الالكتروني .
- الاهتمام بالنشرات ، والمطويات التعريفية ، من خلال المنصات الالكترونية مثل الفيس بوك ، لتوضيح رؤية وسياسة الجامعة عن طريق المتخصصين في مجال العلاقات العامة بكل دقة وموضوعية وشفافية .

إجابة المبحوث الرابع : ( د / عبدالخالق عبدالرحمن السعيطي )

- أهمية وسائل الاتصال الحديثة المتمثلة في الفيس بوك -التويتر- الواتس اب ، للتواصل مع الطلبة والموظفين وأعضاء هيئة التدريس .
- أهمية الاهتمام بالمطبوعات ، المتمثلة في المطويات - الملصقات - النشرات ، للتعريف بالمؤسسة وبرامجها وأنشطتها وفعاليتها .
- إعداد نشرة دورية بالمتميزين من الطلبة مثل الطلبة الأوائل في الكليات والحاصلين على الماجستير .
- الاهتمام بالدليل الخاص بالجامعة وكلياتها وأقسامها وأنشطتها وبرامجها .

إجابة المبحوث الخامس : ( د / عبدالله حمدينه المرضي )

- أهمية وسائل الاتصال الحديثة المتمثلة في الفيس بوك - الواتس اب - التليجرام ، للتواصل مع الطلبة والموظفين وأعضاء هيئة التدريس .
- الاهتمام بالمطبوعات مثل المطويات التعريفية خاصة للطلبة الجدد ، والكتيب التعريفي الخاص بالكليات وأقسامها وتخصصاتها .

إجابة المبحوث السادس : ( د / فرحات محمد خليل الفاخري )

- أهمية الوسائل الاتصالية الحديثة مثل التطبيقات والمنصات الرقمية .
- التواصل المستمر مع الطلبة عبر مواقع التواصل الاجتماعي وعن طريق إدارة العلاقات العامة .
- الاهتمام بالمطبوعات بجميع أنواعها مثل النشرات - الكتيبات - المطويات التعريفية الخاصة بالجامعة وكلياتها وأقسامها .

إجابة المبحوث السابع : ( أ / أمنه عبدالرازق الصوصاع )

- الاهتمام بلوحة الإعلانات لتوصيل كل المعلومات المهمة من خلالها للجمهور الداخلي .

- أهمية إعداد صندوق للشكاوي والمقترحات .
  - تنظيم ملتقى سنوي مع رئيس الجامعة .
  - الاهتمام بكل المطبوعات مثل المطويات التعريفية بالجامعة وكلياتها ولوائحها وقوانينها .
  - الاهتمام بالمطبوعات التي تزيد من ارتباط الجامعة مع المجتمع .
  - زيادة الاهتمام بالإذاعة .
- إجابة المبحوث الثامن : ( د / سالم محمد بوسن )
- التركيز على وسائل الاتصال الرقمية الحديثة مثل المواقع الاجتماعية بجميع أنواعها، للتواصل المستمر مع أعضاء هيئة التدريس والموظفين والطلبة .
  - الاهتمام بجميع أنواع المطبوعات مثل المطويات التعريفية والملصقات والكتيبات ... الخ .
- إجابة المبحوث التاسع : ( د / عبير فائز زهري )
- أهمية الاعتماد على وسائل الإعلام التقليدية والحديثة في التواصل مع الجمهور الداخلي بجميع أنواعه.
  - الاهتمام بكل أنواع المطبوعات التي تساعد في التعريف بالجامعة وكلياتها وأقسامها .
- إجابة المبحوث العاشر : ( أ / أحمد عمر النائي )
- التركيز على الوسائل الاتصالية الحديثة نظراً لما تتميز به من خصائص مهمة تتمثل في السرعة وسهولة الاستخدام مثل الفيس بوك والوات ساب .
  - أهمية طباعة دليل جامعة بنغازي ، ودليل الكليات ويكون بعدة لغات لسهولة التواصل مع الجمهور الداخلي ، والجمهور الخارجي المحلي والإقليمي والدولي .
  - أهمية البريد الإلكتروني في نقل الآراء والمقترحات ووجهات النظر .
  - إعداد دليل شامل بكل المعلومات واللوائح والقوانين .
- إجابة المبحوث الحادي عشر : ( أ / ربحانه عمر الشيباني )
- أهمية الاعتماد على الوسائل الاتصالية الحديثة خاصة الاجتماعية ، من خلال إعداد صفحات ثابتة للتواصل مع الطلبة والموظفين وأعضاء هيئة التدريس .
  - الاهتمام بلوحة الإعلانات .
  - إعداد الدليل الشامل لجامعة بنغازي، بالإضافة للنشرات والمطويات التعريفية بالجامعة وكلياتها وأقسامها ولوائحها وقوانينها .

إجابة المبحوث الثاني عشر : ( أ / سالم علي الطالب)

- أهمية الوسائل الاتصالية التقليدية والحديثة خاصة الاجتماعية في التواصل مع الجمهور الداخلي .
- إعداد وتنظيم الحلقات التعريفية مثل الأسبوع التعارفي أو الأسبوع المفتوح .
- الاهتمام بكل المطبوعات التي تساهم في التعريف بالجامعة وكتلياتها وأقسامها ، بالإضافة للوائح والقوانين.

إجابة المبحوث الثالث عشر: ( أ / مريم فرج المغربي)

- الاعتماد على الوسائل التقليدية والحديثة خاصة الشبكات الاجتماعية للتواصل مع الطلبة والموظفين وأعضاء هيئة التدريس ، نظراً لمتابعة الغالبية لهذه الوسائل .
  - الاهتمام بكل المطبوعات مثل المطويات والنشرات التعريفية بالجامعة .
- نستنتج من خلال إجابات المتخصصين أهمية اعتماد إدارة العلاقات العامة على الوسائل الاتصالية الحديثة والوسائل التقليدية للتواصل بكل سرعة وتفاعلية مع أعضاء هيئة التدريس والموظفين والطلبة ، كما يجب إعداد صفحة خاصة للجامعة عبر المنصات الاجتماعية وتحت إشراف إدارة العلاقات العامة ، بالإضافة إلى زيادة الاهتمام بالنشرات والمطويات والكتيبات التعريفية ، والطباعة والتحديث المستمر لدليل الجامعة للخريجين ، فضلاً عن الاهتمام بمجلة الجامعة التي تحتوي على برامجها وأنشطتها الحالية والمستقبلية ، هذه النتيجة تتفق مع رأي ( عبدالباري إبراهيم ذره - نبيل خليف (2010) <sup>(20)</sup> .

رؤية لتطوير العلاقات العامة في جامعة بنغازي :

- لتقديم رؤية متطورة تساهم في تطوير العلاقات العامة في جامعة بنغازي قام الباحث بوضع مجموعة من المعايير العلمية والعملية التي يمكنها المساهمة في تطوير هذه الإدارة على النحو التالي :
1. القيام بالدراسة النقدية للواقع من خلال الزيارات الميدانية المتكررة لقسم العلاقات العامة .
  2. الاطلاع على عدة تجارب مشابهة للاستفادة منها عند إعداد وتقديم المقترح .
  3. مسح رأي الخبراء للاستفادة من تجاربهم وخبراتهم العلمية والعملية .
  4. الاطلاع على الأدبيات العلمية المتخصصة في مجال العلاقات العامة .
  5. تطوير الخبرة العلمية و العملية للباحث في مجال العلاقات العامة .

6. تحديد الاحتياجات والأنشطة المطلوب أدائها عن طريق العلاقات العامة في الجامعة .
7. حجم الجمهور المستهدف وتنوعه يتطلب إدارة علاقات عامة متخصصة .

وبناءً على هذه المعايير توصل الباحث إلى ما يلي :

1. أن موقع قسم العلاقات العامة في الهيكل التنظيمي الحالي لجامعة بنغازي غير مناسب، ويجب تغيير تبعيته ليكون تابع لرئيس جامعة بنغازي مباشرةً .
2. ضرورة تغيير المسمى الوظيفي إلى ( إدارة العلاقات العامة ) ، نظراً لكثرة المهام الوظيفية لهذه الإدارة ، بالإضافة لكبر حجم جامعة بنغازي وعدد الكليات والإدارات والأقسام والمكاتب التابعة لها، مما يتطلب إدارة متخصصة للعلاقات العامة .
3. ضرورة تبعية الدوائر التالية لإدارة العلاقات العامة حتى يتسنى لها القيام بدورها على أكمل وجه : دائرة النشاط ، دائرة التواصل مع وسائل الإعلام ، دائرة التخطيط ، دائرة النشر والمطبوعات ، دائرة الشؤون الإدارية والمالية والتدريب والتأهيل ، دائرة الاستقبال والضيافة ، كما هو موضح في (الملحق رقم 2) .
4. أهمية المواصفات التالية في العاملين في إدارة العلاقات العامة جامعة بنغازي : أهمية التخصص العلمي - الخبرة العملية في مجال العلاقات العامة - إجادة استخدام الحاسوب - إجادة لغة أجنبية - المظهر المناسب - المرونة والقدرة على الاتصال والتعامل مع الجمهور

#### الوظائف التي يجب القيام بها للجمهور الداخلي :

- القيام بكل الوظائف والأنشطة التي يحتاجها ويهتم بها الجمهور الداخلي .
- الارتباط مع المجتمع المحلي ، فضلاً عن التكيف والاندماج والتفاعل معه من خلال محاولة تسليط الضوء على المشكلات التي تواجه ووضع الحلول المناسبة لها .
- توثيق الصلة بين الجامعة والجمهور الداخلي التابع لها .
- توضيح وتفسير اللوائح والقوانين والتشريعات للجمهور الداخلي .
- القيام بوظائف العلاقات العامة الأساسية المتمثلة في ( إجراء البحوث - التخطيط - التنظيم - التنسيق - التقييم والتقويم ) .
- التخطيط المستمر للبرامج والأنشطة والارتباط المباشر مع الكليات .
- التواصل المستمر مع الجمهور الداخلي والوقوف على مشكلاتهم وآرائهم ومقترحاتهم .
- إعداد وتنظيم البرامج التوعوية بشكل مستمر .

- تنظيم الأنشطة والفعاليات العلمية والثقافية والتنمية بشكل مستمر .
- دعم برامج المسؤولية الاجتماعية .
- محاولة تكوين صورة ذهنية جيدة عن الجامعة .
- إعداد وتنظيم الأنشطة الثقافية والاجتماعية التي تقرب المسافة مابين الجمهور الداخلي .

#### طبيعة العلاقة بين الإدارة العليا والعلاقات العامة :

- أهمية توطيد العلاقة مع الإدارة العليا بأن تكون اتصالية مباشرة وفي اتجاهين .
- مشاركة الإدارة العليا في وضع الخطط، بالإضافة للدور الاستشاري .
- أهمية إدراك الإدارة العليا لدور العلاقات العامة ومساهمتها الفاعلة داخل الجامعة .
- مساعدة الإدارة العليا في تجنب المشكلات والأزمات التي قد تقع خاصة مع الجمهور الداخلي
- دور العلاقات العامة كمرآة للإدارة العليا في معرفة الجمهور و تحديد احتياجاته .
- أهمية تقوية العلاقة مع الإدارة العليا لتحقيق النتائج التي ترغب العلاقات العامة في الوصول إليها .

#### دور العلاقات العامة مع وسائل الإعلام :

- أهمية الاهتمام بوسائل الإعلام وتوثيق الصلة بها لنقل وتناول صورة الجامعة بالشكل الصحيح .
- توثيق العلاقة مع المركز الإعلامي التابع لجامعة بنغازي والصحيفة والإذاعة ، بالإضافة لوسائل الإعلام الخارجية التي يمكنها القيام بالتغطيات الإعلامية للجامعة .
- أهمية تركيز العلاقات العامة على منصات الإعلام الرقمي مثل اليوتيوب - الواتس اب - الفيس بوك لنقل وتوضيح المناشط والفعاليات العلمية التي تقوم بها الجامعة .
- توثيق الصلة مع المؤثرين وصانعي المحتوى الهادف .
- متابعة ما ينشر أو يذاع عبر وسائل الإعلام المختلفة عن الجامعة .
- تزويد وسائل الإعلام التقليدية والحديثة بكافة المعلومات عن البرامج والأنشطة والفعاليات التي تقوم بها العلاقات العامة داخل الجامعة .
- التنسيق المستمر مع وسائل الإعلام المختلفة وتزويدها بالأخبار التي من شأنها تحسين صورة الجامعة وتوضيح دورها الفعال داخل المجتمع .

#### الأنشطة والبرامج التي يفترض القيام بها :

- أهمية إعداد وتنظيم البرنامج السنوي لاستقبال الطلبة الجدد وتعريفهم بالجامعة وكلياتها .
- إعداد وتنظيم البرامج والأنشطة الثقافية والرياضية والمسابقات العلمية وتكريم الفائزين .
- الإشراف على تنظيم المؤتمرات العلمية وتشجيع البحث العلمي .
- تنظيم اللقاءات العلمية والمحاضرات التوعوية باللوائح والقوانين خاصة الطلبة الجدد .
- تنظيم الحفل السنوي لتكريم المتقاعدين من أعضاء هيئة التدريس و الموظفين .
- الاهتمام ببرامج المسؤولية الاجتماعية وبرامج الصورة الذهنية لتصحيح الصورة المتكونة عن الجامعة .
- أهمية تقديم الجامعة للمجتمع المحلي بالشكل الصحيح .
- الاهتمام بالطلبة وتشجيعهم من خلال تنظيم الفعاليات العلمية مثل ( جائزة البحث المميز - الطالب المثالي - الطلبة الأوائل ) .
- تكريم أعضاء هيئة التدريس أصحاب البحوث العلمية المميزة .
- تكريم الموظف المثالي .
- الاحتفال السنوي بمناسبة تأسيس الجامعة .
- الاهتمام بالجوانب الصحية والاجتماعية لأعضاء هيئة التدريس والموظفين مثل التأمين الطبي - الزيارات - الرحلات .
- تنظيم الندوات العلمية ومواكبة كل التطورات العلمية للاستفادة منها .
- تناول مشكلات المجتمع والمساهمة في وضع الحلول المناسبة لها .
- إعداد وتنظيم الدورات التدريبية التي تساهم في رفع كفاءة الجمهور الداخلي .
- أهمية تنظيم المؤتمرات الصحفية التعريفية مثل افتتاح الإدارة العامة .
- الاهتمام ببرامج المسؤولية الاجتماعية مثل التوعية الصحية .
- ضرورة تنسيق ملتقى سنوي مع رئيس الجامعة للنقاش وتبادل الآراء .
- تقديم الجوائز العلمية التشجيعية لأصحاب التميز .
- ربط الجامعة بالمراكز العلمية المعترف بها دولياً .
- نقل مقترحات وشكاوي أعضاء هيئة التدريس للإدارة العليا .

**الوسائل الاتصالية التي يفترض استخدامها والاعتماد عليها :**

- أهمية التركيز على الوسائل الاتصالية الحديثة مثل ، ( الفيس بوك - الواتس اب - تويتر - تلجرام - اليوتيوب ) ، بالإضافة للوسائل التقليدية .
- دور شبكات التواصل الاجتماعي في التواصل مع الطلبة بكل سهولة ويسر .
- يجب إعداد صفحة خاصة للجامعة عبر المنصات الاجتماعية للتواصل مع الجمهور الداخلي وتحت إشراف العلاقات العامة .
  - أهمية لوحات الإعلانات .
  - تفعيل الموقع الالكتروني ومتابعته بشكل مستمر .
  - الاعتماد على الاتصال الشخصي لحل المشكلات الطارئة مثل اللقاءات .
  - إعداد صندوق الشكاوي والمقترحات .
  - المطبوعات التي يفترض أن تعدها العلاقات العامة لتحسين صورة الجامعة :
  - الاهتمام بالنشرات والمطويات والكتيبات التعريفية.
  - طباعة دليل الجامعة الخاص بكلياتها وأقسامها وإداراتها المختلفة .
  - تصميم الملصقات الخاصة بالجامعة مثل الملصقات الخاصة بالسيارات العامة والخاصة .
  - إعداد نشرة دورية عن الجامعة وأنشطتها وبرامجها المختلفة .
  - طباعة دليل الجامعة للخريجين والقيام بتجديده بشكل مستمر .
  - أهمية إعداد دليل جامعة بنغازي شامل لكل اللوائح والقوانين .
  - الاهتمام بطباعة مجلة الجامعة بشكل مستمر والتي تحتوي على برامجها وأنشطتها المختلفة وأخبارها الحالية والمستقبلية .

**النتائج العامة للدراسة :**

1. ضرورة تغيير موقع العلاقات العامة في الهيكل التنظيمي ، ليصبح إدارة مستقلة تابعة لرئيس جامعة بنغازي مباشرة تحت مسمى (إدارة العلاقات العامة) .
2. التركيز على التخصص العلمي لكل العاملين في إدارة العلاقات العامة ، بالإضافة للمواصفات الأخرى مثل إجادة اللغة الأجنبية والحاسب الآلي فضلاً عن إجادة فنون التعامل مع الجمهور .

3. ضرورة إقحام موظفي إدارة العلاقات العامة غير المتخصصين في دورات تدريبية لرفع كفاءتهم الوظيفية .
4. القيام بوظائف العلاقات العامة الأساسية المتمثلة في ( إجراء البحوث - التخطيط - التنظيم - التنسيق - التقييم والتقييم ) .
5. تنظيم الأنشطة والفعاليات العلمية والثقافية والتنمية بشكل مستمر .
6. إعداد وتنظيم الأنشطة الثقافية والاجتماعية التي تقرب المسافة ما بين الجمهور الداخلي .
7. أهمية توطيد العلاقة مع الإدارة العليا بأن تكون اتصالية مباشرة وفي اتجاهين .
8. مشاركة الإدارة العليا في وضع الخطط، بالإضافة للدور الاستشاري .
9. أهمية الاهتمام بوسائل الإعلام وتوثيق الصلة بها لنقل وتناول صورة الجامعة بالشكل الصحيح .
10. توثيق العلاقة مع المركز الإعلامي التابع لجامعة بنغازي والصحيفة والإذاعة ، بالإضافة لوسائل الإعلام الخارجية التي يمكنها القيام بالتغطيات الإعلامية للجامعة .
11. أهمية تركيز العلاقات العامة على منصات الإعلام الرقمي
12. متابعة ما ينشر أو يذاع عبر وسائل الإعلام المختلفة عن الجامعة .
13. إعداد وتنظيم البرامج والأنشطة الثقافية والرياضية والمسابقات العلمية وتكريم الفائزين .
14. الإشراف على تنظيم المؤتمرات العلمية وتشجيع البحث العلمي .
15. تنظيم الحفل السنوي لتكريم المتقاعدين من أعضاء هيئة التدريس و الموظفين .
16. الاهتمام بالطلبة وتشجيعهم من خلال تنظيم الفعاليات العلمية مثل ( جائزة البحث المميز - الطالب المثالي - الطلبة الأوائل ) .
17. تكريم أعضاء هيئة التدريس أصحاب البحوث العلمية المميّزة .
18. الاهتمام بالجوانب الصحية والاجتماعية لأعضاء هيئة التدريس والموظفين مثل التأمين الطبي .
19. ربط الجامعة بالمراكز العلمية المعترف بها دولياً .
20. أهمية التركيز على الوسائل الاتصالية الحديثة مثل المنصات الرقمية بالإضافة للوسائل التقليدية للتواصل مع الجمهور الداخلي .

21. يجب إعداد صفحة خاصة للجامعة عبر المنصات الاجتماعية للتواصل مع الجمهور الداخلي وتحت إشراف إدارة العلاقات العامة .
22. الاهتمام بالنشرات والمطويات والكتيبات التعريفية.
23. طباعة دليل الجامعة الخاص بكلياتها وأقسامها وإداراتها المختلفة .
24. إعداد نشرة دورية عن الجامعة وأنشطتها وبرامجها المختلفة .
25. طباعة دليل الجامعة للخريجين والقيام بتجديده بشكل مستمر .

#### توصيات الدراسة :

1. زيادة الاهتمام بالعلاقات العامة في ( جامعة بنغازي ) التي تتطلب وجود إدارة للعلاقات العامة تقوم بدورها ووظائفها على أكمل وجه .
2. ضرورة اهتمام الإدارة العليا بالعلاقات العامة والاعتماد عليها كجهة استشارية في سياساتها وبرامجها .
3. تخصيص ميزانية مستقلة للعلاقات العامة للقيام بدورها وواجباتها على أكمل وجه .
4. إقحام موظفي العلاقات العامة في دورات تدريبية متطورة لرفع كفاءتهم وتطوير مهاراتهم الوظيفية .
5. أهمية الاعتماد على منصات الإعلام الرقمي في التواصل مع الجمهور الداخلي من جهة والمجتمع المحلي من جهة أخرى .

#### قائمة المراجع :

1. محمد رجب علي وآخرون ، فاعلية الاتصال التنظيمي لممارسي العلاقات العامة وانعكاسه على أدائهم الوظيفي ، دراسة ميدانية ، مجلة بحوث الاتصال ، جامعة الزيتونة ، ليبيا ، العدد (11) السنة السادسة يونيو 2022م ، ص 56 .
2. عبدالقادر ادم محمد عبدالرحمن ، دور العلاقات العامة في تطوير اداء الاتصال التنظيمي في مؤسسات التعليم العالي ، دراسة وصفية تحليلية على عينة من الجامعات السودانية ،رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية علوم الاتصال ،جامعة السودان للعلوم التكنولوجيا ، 2019 .
3. خالد سعيد أسبيته ، تطوير الاداء المهني للعلاقات العامة في وزارة الصحة أنموذج لبرنامج عمل متكامل ، مجلة البحوث العلمية ، العدد الاول السنة الاولى 2016م .

4. محمد مرضي الشمري ، إستراتيجية مقترحة لتطوير أداء العلاقات العامة بوزارة الداخلية الكويتية في ضوء الاتجاهات العالمية الحديثة دراسة مسحية ، مجلة البحوث الإعلامية ، جامعة الأزهر ، المجلد 44، العدد 44 أكتوبر 2015، ص 621- 662.
5. نبيلة محمود إسماعيل جودة ، نموذج مقترح لتطوير أداء دائرة العلاقات العامة في الأمانة العامة لمجلس الوزراء، رسالة ماجستير منشورة ، جامعة القدس عمادة الدراسات العليا ، فلسطين ، 2011 .
6. سعد سلمان المشهداني ، مناهج البحث الإعلامي ، دار الكتاب الجامعي ، دولة الإمارات العربية المتحدة - الجمهورية اللبنانية ، ط1، 2017م، ص 162 .
7. إبراهيم وهبي فهد - كنجو عبود كنجو ، العلاقات العامة وإدارتها مدخل وظيفي ، مؤسسة الوراق ، عمان الأردن ، ط 1 ، 1999م، ص 135.
8. فؤاده البكري ، العلاقات العامة وتغيير ثقافة المنظمة ، عالم الكتب ، مصر ، ط 1 ، 2015م ، ص 111-112.
9. عبد المجيد شكري ، فنون العلاقات العامة الحديثة وقواعد الاتيكيت والبروتوكول- دراسة نظرية وتطبيقات عملية ، دار الفكر العربي ، القاهرة ، ط 1 ، 2013م ، ص 14.
10. علي السيد إبراهيم عجوة ، العلاقات العامة في المجال التطبيقي ، دار النشر مركز التعليم المفتوح ، كلية الإعلام ، ط 1 ، 2001 م، ص 19 .
11. منال محمد رحال ، العلاقات العامة من منطلق نظري وعملي ، دار أمجد للنشر والتوزيع ، عمان ، ط 1 ، 2014م ، ص 20 .
12. عبدالله أحمد عقيلان، إدارة العلاقات العامة، دار المعنتر للنشر والتوزيع ، عمان الأردن ، ط1، 2015 ، ص 33.
13. عصام الدين فرج، إدارة العلاقات العامة، دار النهضة العربية، ط2، 2010م ، ص 12 .
14. حنان سليم، الاتجاهات الحديثة في العلاقات العامة ، دار النهضة العربية ، ط 1 ، 2013م ، ص 29 .
15. سمير محمد حسين ، العلاقات العامة الأسس العلمية والتطبيقات العملية ، عالم الكتب ، ط3، 2015م ، ص 112 .
16. فؤاده البكري ، مرجع سابق ، ص 38 .
17. علي يحي بدر الحديد ، واقع دائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية - دراسة تقييمية من وجهة نظر طلبة الجامعة - رسالة ماجستير منشورة ، كلية الإعلام ، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا ، 2010، ص33-34.
18. شدون علي شبيه ، العلاقات العامة بين النظرية والتطبيق ، ط 1 ، دار المعرفة الجامعية ، جمهورية مصر العربية ، 2016 ، ص 168 .

19. منال محمد رحال ، العلاقات العامة من منطلق نظري وعملي ، ط1، دار أمجد للنشر والتوزيع ، عمان الأردن ، 2015 ، ص 63 .

20. عبدالباري ابراهيم نزه - نبيل خليف المجالي ، العلاقات العامة في القرن الحادي والعشرين : النظرية والممارسة منحى ثقافي واستراتيجي ، ط1، دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان ، 2010، ص 266-268.

#### المقابلات الشخصية :

أ.د / ابوبكر مبروك الغزالي - عضو هيئة تدريس كلية الإعلام ، قسم العلاقات العامة والإعلان ، يوم الأحد ، الموافق 2023/12/17 ، بمكتبه على تمام الساعة العاشرة صباحاً .

أ.د / خالد سعيد أسببته - عضو هيئة تدريس كلية الإعلام ، قسم العلاقات العامة والإعلان ، يوم الاثنين الموافق 2023/12/25 ، بمكتبه على تمام الساعة العاشرة والنصف صباحاً .

د / سليمان رايح الشريف - عضو هيئة تدريس كلية الإعلام ، قسم العلاقات العامة والإعلان ، يوم الثلاثاء ، الموافق 2023/12/19 ، بمكتبه على تمام الساعة العاشرة صباحاً .

د / عبدالخالق عبدالرحمن السعيطي - عضو هيئة تدريس كلية الإعلام ، قسم العلاقات العامة والإعلان ، يوم الاثنين، الموافق 2024/01/15 ، بمكتبه على تمام الساعة العاشرة صباحاً .

د. عبدالله حمدينه المرضي - عضو هيئة تدريس كلية الإعلام ، قسم العلاقات العامة والإعلان ، يوم الخميس الموافق 2023/11/30 ، بمكتبه على تمام الساعة العاشرة صباحاً .

د. فرحات محمد خليل - عضو هيئة تدريس كلية الإعلام ، قسم العلاقات العامة والإعلان ، يوم الأحد الموافق 2023/12/03 ، بمكتبه على تمام الساعة العاشرة والنصف صباحاً .

أ . أمته عبدالرازق الصوصاع - عضو هيئة تدريس كلية الإعلام ، قسم العلاقات العامة والإعلان ، يوم الاربعاء الموافق 2023/12/20 ، بمكتب النقابة ، على تمام الساعة التاسعة صباحاً .

د. سالم محمد بوسن - عضو هيئة تدريس كلية الإعلام ، قسم العلاقات العامة والإعلان ، يوم الأحد الموافق 2023/12/03 ، بمكتبه على تمام الساعة الحادية عشر صباحاً .

د. عبير فائز زهري - عضو هيئة تدريس كلية الإعلام ، قسم العلاقات العامة والإعلان ، يوم الثلاثاء الموافق 2023/12/05 ، بالكلية ، على تمام الساعة العاشرة صباحاً .

أ. أحمد عمر الناطلي - عضو هيئة تدريس كلية الإعلام ، قسم العلاقات العامة والإعلان ، يوم الثلاثاء الموافق 2023/12/05 ، بمكتبه على تمام الساعة التاسعة صباحاً .

أ. ریحانه عمر الشيباني- عضو هيئة تدريس كلية الإعلام ، قسم العلاقات العامة والإعلان ، يوم الأربعاء الموافق 2023/12/20 ، بمكتب النقابة ، على تمام الساعة العاشرة والنصف صباحاً .

أ. سالم علي الطالب- عضو هيئة تدريس كلية الإعلام ، قسم العلاقات العامة والإعلان ، يوم الأربعاء الموافق 2023/12/06 ، بمكتب الجودة على تمام الساعة العاشرة صباحاً .

أ. مريم فرج المغربي - عضو هيئة تدريس كلية الإعلام ، قسم العلاقات العامة والإعلان ، يوم الأحد الموافق 2023/11/30 ، بمكتب النقابة، على تمام الساعة التاسعة صباحاً .

### الملحق رقم (1)

#### الهيكل التنظيمي المقترح لإدارة العلاقات العامة - جامعة بنغازي

