

مقترح لتوظيف أنشطة العلاقات العامة في نشر ثقافة الجودة  
(دراسة ميدانية على مؤسسات التعليم قبل الجامعي)  
إعداد/ أ.د. محمود إسماعيل، أ.م.د. هانى البطل، د. دينا عساف، م.م. ياسر محمد الناغي

---

10.21608/pssrj.2020.13343.1005

مقترح لتوظيف أنشطة العلاقات العامة في نشر ثقافة الجودة

(دراسة ميدانية على مؤسسات التعليم قبل الجامعي)

**Proposal to Employ Public Relations Activities in Quality  
Culture Deployment**

(Field study on pre-university education institutions)

إعداد

م.م. ياسر محمد الناغي

مدرس مساعد بقسم الإعلام التربوي - كلية التربية النوعية - جامعة بورسعيد

أ.د. محمود حسن إسماعيل

أستاذ الإعلام وثقافة الطفل - كلية الدراسات العليا للطفولة - جامعة عين شمس

أ.م.د. هانى إبراهيم البطل

أستاذ مساعد بقسم الإعلام التربوي - كلية التربية النوعية - جامعة بورسعيد

د. دينا محمد عساف

مدرس بقسم الإعلام التربوي - كلية التربية النوعية - جامعة بورسعيد

مقترح لتوظيف أنشطة العلاقات العامة في نشر ثقافة الجودة  
(دراسة ميدانية على مؤسسات التعليم قبل الجامعي)  
إعداد/ أ.د. محمود إسماعيل، أ.م.د. هانى البطل، د. دينا عساف، م.م. ياسر محمد الناغى

## مقترح لتوظيف أنشطة العلاقات العامة في نشر ثقافة الجودة (دراسة ميدانية على مؤسسات التعليم قبل الجامعي)

إعداد

م.م. ياسر محمد الناغى

مدرس مساعد بقسم الإعلام التربوي - كلية التربية النوعية - جامعة بورسعيد

أ.د. محمود حسن إسماعيل

أستاذ الإعلام وثقافة الطفل - كلية الدراسات العليا للطفولة - جامعة عين شمس

أ.م.د. هانى إبراهيم البطل

أستاذ مساعد بقسم الإعلام التربوي - كلية التربية النوعية - جامعة بورسعيد

د. دينا محمد عساف

مدرس بقسم الإعلام التربوي - كلية التربية النوعية - جامعة بورسعيد

### المستخلص

انبثقت مشكلة البحث من أهمية توظيف أنشطة العلاقات العامة في نشر ثقافة الجودة بمؤسسات التعليم قبل الجامعي. ويهدف البحث إلى وضع تصور مقترح لتوظيف أنشطة العلاقات العامة في نشر ثقافة الجودة بمؤسسات التعليم قبل الجامعي وذلك من خلال: التعرف على مدى توظيف أنشطة العلاقات العامة داخل مؤسسات التعليم قبل الجامعي في نشر ثقافة الجودة من وجهة نظر المعلمين والإداريين، التعرف على مستوى معرفة المعلمين والإداريين بثقافة الجودة، الكشف عن اتجاهات المعلمين والإداريين نحو ثقافة الجودة داخل مؤسسات التعليم قبل الجامعي.

اتباع الباحث في دراسته أدوات بحثية مكنته من جمع المعلومات المتعلقة بالدراسة في إطار المنهج الوصفي وأسلوب المسح بالعينة حيث قام بتطبيق استمارة استبيان على ٢٠٠ مفردة من المعلمين والإداريين بالمرحلة الإعدادية، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها: وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين توظيف أنشطة العلاقات العامة بمؤسسات التعليم قبل الجامعي وبين مستوى ثقافة الجودة لدى المعلمين والإداريين، وأشارت النتائج إلى وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين مستوى تعرض المعلمين والإداريين بمؤسسات التعليم قبل الجامعي لأنشطة العلاقات العامة وبين اتجاههم نحو الجودة، وتمثلت أهم إجراءات المقترح في ضرورة تدشين موقع إلكتروني تديره العلاقات العامة لكل مدرسة، وأهمية توفير متخصصين في مجال العلاقات العامة تدير أنشطتها داخل المدارس.

الكلمات المفتاحية: أنشطة العلاقات العامة، ثقافة الجودة، مؤسسات التعليم قبل الجامعي.

مقترح لتوظيف أنشطة العلاقات العامة في نشر ثقافة الجودة  
(دراسة ميدانية على مؤسسات التعليم قبل الجامعي)  
إعداد/ أ.د. محمود إسماعيل، أ.م.د. هانى البطل، د. دينا عساف، م.م. ياسر محمد الناغي

---

الإعلام التربوي، أنشطة الإعلام التربوي، ثقافة الجودة

## **Proposal to Employ Public Relations Activities in Quality Culture Deployment**

(Field study on pre-university education institutions)

By

**M. Yasser Mohammed Al-Naghi**

Assistant Lecturer, Department of Media Educational - Faculty of Specific  
Education - Port Said University

**Prof. Mahmoud Hassan Ismail**

Professor of Media and Child Culture - Faculty of Graduate Studies for Childhood  
- Ain Shams University

**Prof. Hany Ibrahim Al-Batal**

Assistant Professor, Department of Media Educational - Faculty of Specific  
Education - Port Said University

**Dr.. Dina Muhammad Assaf**

Lecturer, Department of Media Educational - Faculty of Specific Education - Port  
Said University

### **Abstract:**

The research problem emerged from the importance of employing public relations activities in Quality Culture Deployment in Pre-University Education Institutions. The aim of the research is to develop a Proposal for employing public relations activities in Quality Culture Deployment in pre-university education institutions through: The extent to which public relations activities in pre-university institutions are used to spread the culture of quality from the point of view of teachers and administrators. , Revealing the attitudes of teachers and administrators towards quality culture within pre-university education institutions.

The researcher followed the descriptive approach and the sample survey method, where he applied a questionnaire form to 200 teachers and administrators in the preparatory stage. The study reached several results, the most important of which are: The existence of a significant correlation between the employment of public relations activities in pre-university education institutions and the level of quality culture among teachers and administrators, The results indicated that there is a significant correlation between the level of exposure of teachers and administrators in pre-university education institutions to public relations activities and their orientation towards quality. The most important procedures of the proposal were the need to a website managed by PR Specialist in schools.

### **key words:**

Public relations activities, quality culture, pre-university education institutions.

---

## المقدمة

لقد أصبح هناك اتجاهاً عالمياً نحو التشدد في الجودة المتوقعة من التعليم والتحسين في جودة المخرجات التي تقدمها المؤسسات التعليمية وكما بات يمثل عنصراً جوهرياً للدول المتقدمة والتي رفعت شعاراً مؤداه نشر ثقافة الجودة وتطبيق معاييرها.

وتعتبر مرحلة نشر الثقافة من أهم وأصعب المراحل التي تمر بها مؤسسات التعليم في رحلة الجودة، وذلك لأن بناء القناعات وتغيير الثقافات وإدخال أي مبدأ جديد بالمؤسسة التعليمية سوف يقابل بالتأييد أو الرفض، وذلك يعتمد على ثقافة ومعتقدات الأطراف المتعلقة بالمؤسسة التعليمية من طلاب ومعلمين وإداريين، وبالتالي يلزم لنشر هذه الثقافة تفعيل الأساليب الإتصالية والإعلامية المناسبة داخل المؤسسة.

ومن ثم فإن العلاقات العامة في مؤسسات التعليم قبل الجامعي تقوم بدور الوسيط الذي يساعد في ترجمة أهداف المؤسسة من خلال فتح قنوات اتصال ثنائية ما بين الإدارة والجماهير بالإضافة للعديد من الأنشطة والإصدارات التي تسعى من خلالها إلى نشر الوعي الثقافي.

وهذا ما أكدته الدراسات حيث أن متابعة أنشطة العلاقات العامة بالمؤسسات التعليمية يؤدي إلى تنمية الوعي الثقافي في الترتيب الأول بنسبة ٤٦.٥١% (فاتن محمد ٢٠١٥، ٣١٨).

وبذلك فإن أقصر الطرق أمام المدرسة كمؤسسة تعليمية في نشر ثقافة الجودة تكمن في استغلال وتوظيف أنشطة العلاقات العامة من إصدارات وجهود إتصالية تسعى لخلق تلك الثقافة وتعزيز قيمها ومبادئها.

ولذا فقد وجد الباحث أهمية خاصة في وضع تصور مقترح لتوظيف أنشطة العلاقات العامة في نشر ثقافة الجودة.

## مشكلة الدراسة:

اصبحت الجودة الشاملة من المسائل الحساسة ذات المساس المباشر بمكانة أي مؤسسة في عالم المنافسة، وفي الوقت ذاته أشارت بعض الدراسات الأجنبية والعربية الحديثة إلى أن الأسباب التي تؤدي إلى تطبيق معايير الجودة الشاملة بشكل فاعل وكفؤ ترجع بنسبة ٩٠% إلى نشر الثقافة وتحويلها إلى مواقف وسلوكيات (عبد اللطيف العوضى، ٢٠٠٥، ٤٥٠).

ولما كانت مهمة نشر الثقافة هي وظيفة إعلامية وإتصالية خالصة فلا بد أن تكون لتلك المهمة

مقترح لتوظيف أنشطة العلاقات العامة في نشر ثقافة الجودة  
(دراسة ميدانية على مؤسسات التعليم قبل الجامعي)  
إعداد/ أ.د. محمود إسماعيل، أ.م.د. هانى البطل، د. دينا عساف، م.م. ياسر محمد الناغي

الأولوية لدى الجهاز الإعلامي داخل المؤسسة.

وتعتبر مؤسسات التعليم قبل الجامعي من المؤسسات بالغة الأهمية لما لها من تأثير ضخم في مكانة الدول حاضراً ومستقبلاً، كما أن تلك المؤسسات تتميز بأمتلاك قدرات اتصالية هائلة ومتخصصة من خلال العلاقات العامة والتي يجب تفعيلها بشكل مخطط داخل تلك المؤسسات من أجل تحقيق أهدافها.

حيث تمثل العلاقات العامة في العصر الحديث عموداً فقرياً في أي مؤسسة ويقع على عاتقها أعباء كبيرة ومسئوليات جسام إذا تمت ممارستها بأساليب علمية وليست كشعار فقط وخاصة بمؤسسات التعليم قبل الجامعي.

وهو ما جعل الباحث يرى ضرورة لوضع تصور مقترح لتوظيف أنشطة العلاقات العامة في نشر ثقافة الجودة بمؤسسات التعليم قبل الجامعي.

ومن ثم فيمكن صياغة مشكلة الدراسة من خلال التساؤل التالي:

ما التصور المقترح لتوظيف أنشطة العلاقات العامة في نشر ثقافة الجودة بمؤسسات التعليم قبل الجامعي؟

أهمية الدراسة

تستمد هذه الدراسة أهميتها من:

1. ضرورة وضع مقترح لنشر ثقافة الجودة عن طريق التوظيف الأمثل لأنشطة العلاقات العامة والإعلام التربوي بمؤسسات التعليم قبل الجامعي.
2. ضرورة نشر ثقافة الجودة وأنها الخيار الأمثل لتحقيق أثار إيجابية داخل المؤسسات التعليمية.
3. كون الدراسة تتعلق بأحدث مداخل التطوير ذات الإهتمام الدولي في العملية التعليمية وهو مدخل الجودة.
4. أهمية توظيف أنشطة العلاقات العامة في نشر ثقافة الجودة بمؤسسات التعليم قبل الجامعي.
5. الربط بين مجموعة المتغيرات وهي أنشطة العلاقات العامة و ثقافة الجودة بمؤسسات التعليم قبل الجامعي.
6. ضرورة لفت إنتباه القائمين على تطبيق الجودة بأهمية توظيف أنشطة العلاقات العامة داخل المؤسسات التعليمية في نشر ثقافة الجودة.

مقترح لتوظيف أنشطة العلاقات العامة في نشر ثقافة الجودة  
(دراسة ميدانية على مؤسسات التعليم قبل الجامعي)  
إعداد/ أ.د. محمود إسماعيل، أ.م.د. هانى البطل، د. دينا عساف، م.م. ياسر محمد الناغي

أهداف الدراسة:

- تهدف الدراسة إلى إعداد مقترح لتوظيف أنشطة العلاقات العامة في نشر ثقافة الجودة بمؤسسات التعليم قبل الجامعي وذلك من خلال:
- 1- التعرف على مدى توظيف أنشطة العلاقات العامة داخل مؤسسات التعليم قبل الجامعي في نشر ثقافة الجودة.
  - 2- الوقوف على مدى اسهام الإعلام التربوي في نشر ثقافة الجودة.
  - 3- التعرف على طبيعة المعلمين والإداريين لأنشطة العلاقات العامة.
  - 4- التعرف على مستوى معرفة المعلمين والإداريين بثقافة الجودة داخل مؤسسات التعليم قبل الجامعي.
  - 5- الكشف عن اتجاهات المعلمين والإداريين نحو ثقافة الجودة داخل مؤسسات التعليم قبل الجامعي.

تساؤلات الدراسة:

1. ما مدى تعرض معلمين وإداريين مؤسسات التعليم قبل الجامعي لإصدارات العلاقات العامة؟
2. ما هي كثافة تعرض طلاب ومعلمين وإداريين مؤسسات التعليم قبل الجامعي لأنشطة العلاقات العامة؟
3. ما دور أنشطة العلاقات العامة في نشر ثقافة الجودة بمؤسسات التعليم قبل الجامعي؟
4. ما مستوى معرفة معلمين وإداريين مؤسسات التعليم قبل الجامعي بالجودة؟
5. ما اتجاهات معلمين وإداريين مؤسسات التعليم قبل الجامعي نحو الجودة؟
6. ما التصور المقترح لتوظيف أنشطة العلاقات العامة في نشر ثقافة الجودة بمؤسسات التعليم قبل الجامعي؟

فروض الدراسة:

تسعى هذه الدراسة لاختبار صحة الفروض التالية:

1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين توظيف أنشطة العلاقات العامة بمؤسسات التعليم قبل الجامعي وبين مستوى ثقافة الجودة لدى الطلاب والمعلمين والإداريين.
2. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في المستوى المعرفي بالجودة بين الطلاب والمعلمين والإداريين

مقترح لتوظيف أنشطة العلاقات العامة في نشر ثقافة الجودة  
(دراسة ميدانية على مؤسسات التعليم قبل الجامعي)  
إعداد/ أ.د. محمود إسماعيل، أ.م.د. هانى البطل، د. دينا عساف، م.م. ياسر محمد الناغي

بإختلاف تعرضهم لأنشطة العلاقات العامة.

٣. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى توظيف أنشطة العلاقات العامة في نشر ثقافة الجودة بمؤسسات التعليم قبل الجامعي بإختلاف موقف المؤسسة من الإعتماد (معتمدة - غير معتمدة) من وجهه نظر الطلاب والمعلمين والإداريين.

٤. توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين مستوى تعرض الطلاب والمعلمين والإداريين بمؤسسات التعليم قبل الجامعي لأنشطة العلاقات العامة وبين اتجاههم نحو الجودة.

مفاهيم الدراسة:

ثقافة الجودة:

التعريف الإجرائي: كل القيم والإجراءات والتوقعات التي تعزز الجودة في مؤسسات التعليم قبل الجامعي وتسعى إلى تحسينها باستمرار.

أنشطة العلاقات العامة:

التعريف الإجرائي: ويقصد بها مجموع الإصدارات والجهود الإتصالية التي يقوم بها أو يشرف على تنفيذها مسئولو العلاقات العامة بمؤسسات التعليم قبل الجامعي.

مؤسسات التعليم قبل الجامعي:

التعريف الإجرائي:

هي المؤسسات التعليمية المتمثلة في مدارس المرحلة الإعدادية التابعة لوزارة التربية والتعليم المصرية.

نوع الدراسة ومنهجها:

اتبع الباحث المنهج الوصفي واسلوب المسح الذي يعتبر جهداً علمياً منظماً للحصول على بيانات ومعلومات عن الظاهرة موضوع البحث ولفترة زمنية كافية للدراسة وذلك إما بهدف تكوين القاعدة الأساسية من البيانات والمعلومات المطلوبة في مجال تخصص معين أو تحديد كفاءة الأوضاع القائمة والتعرف على الطرق والأساليب والممارسات التي اتبعت لمواجهة مشكلات معينة واستخدام هذه البيانات الشاملة في رسم السياسات ووضع الخطط على أساس من الاستبصار الكامل بجوانب المواقف.

مجتمع الدراسة: يتمثل في جميع معلمي وإداريي المدارس المصرية الإعدادية المعتمدة وغير المعتمدة.

عينة الدراسة: قام الباحث بالرجوع إلى احصائية هيئة ضمان الجودة والإعتماد المصرية للتعرف على

مقترح لتوظيف أنشطة العلاقات العامة في نشر ثقافة الجودة  
(دراسة ميدانية على مؤسسات التعليم قبل الجامعي)  
إعداد/ أ.د. محمود إسماعيل، أ.م.د. هانى البطل، د. دينا عساف، م.م. ياسر محمد الناغي

مؤسسات التعليم قبل الجامعي الحاصلة على شهادة الجودة والإعتماد بمحافظة بورسعيد وأيضاً المدارس الغير معتمدة بالمحافظة .

وقام الباحث بأختيار عينة عمدية من المدارس الحاصلة على شهادة الجودة والإعتماد بواقع مدرستين للمرحلة الإعدادية، وأيضاً عينة عمدية من المدارس الحاصلة على قرار عدم الإعتماد بواقع مدرستين لنفس المرحلة .

لتشمل عينة الدراسة :

جدول رقم (1) مدارس المرحلة الإعدادية عينة الدراسة

القرار	المرحلة	عدد المدارس	اسماء المدارس	نوع التعليم
اعتماد	الإعدادية	٢	فاطمة الزهراء الإعدادية بنات بورسعيد المتكاملة للغات	حكومي
عدم اعتماد	الإعدادية	٢	صفية ز غلول الإعدادية بنات محمد السيد الرسمية للغات	حكومي

وقام الباحث بالتطبيق على عينة عشوائية من المعلمين والإداريين بواقع ٥٠ مفردة لكل مدرسة ليكون إجمالي العينة ٢٠٠ مفردة.

أدوات جمع البيانات

استمارة الاستبيان: وقام الباحث باستخدام استمارة الاستبيان لجمع البيانات من المعلمين والإداريين بالمدارس محل الدراسة وذلك للتعرف على مدى توظيف أنشطة العلاقات العامة في نشر ثقافة الجودة واتجاهتهم نحو الجودة.

مقاييس الدراسة

مقياس المستوى المعرفي: قام الباحث بوضع ١٢ سؤال لقياس المستوى المعرفي للمعلمين والإداريين بالمدارس محل الدراسة حول موضوع ثقافة الجودة وراعى فيه الباحث أن تكون الأسئلة شاملة ومتنوعة لعدد من المعلومات المرتبطة بثقافة الجودة وأن تكون استجابة واحدة صحيحة من بين البدائل، كما تم عرض المقياس على عدد من المحكمين لتأكيد مدى صلاحيته للتطبيق ولقياس ما أعد لقياسه، هذا وتم قياس الثبات لوضعه في صورته النهائية باستخدام برنامج الحزم الإحصائية spss.

وبعد عرض الأسئلة على المحكمين وتطبيق مقياس الثبات تم استبعاد الأسئلة الأتية من المقياس (د، ش، ق) ليصبح المقياس ٩ أسئلة فقط.

وقام الباحث بتقسيم المقياس لثلاث مستويات:

مقترح لتوظيف أنشطة العلاقات العامة في نشر ثقافة الجودة  
(دراسة ميدانية على مؤسسات التعليم قبل الجامعي)  
إعداد/ أ.د. محمود إسماعيل، أ.م.د. هانى البطل، د. دينا عساف، م.م. ياسر محمد الناغي

- مستوى معرفي مرتفع . ( ٦ : ٩ درجات )
- مستوى معرفي متوسط . ( ٣ : ٦ درجات )
- مستوى معرفي منخفض . ( ١ : ٣ درجات )

مقياس للإتجاهات: قام الباحث بإعداد مجموعة من العبارات لقياس اتجاه المعلمين والإداريين بالمدارس محل الدراسة حول موضوع الجودة على مقياس ليكرت الثلاثي وراعى فيه الباحث أن تكون العبارات شاملة ومتنوعة والتي بلغت ١٤ عبارة ، كما تم عرض المقياس على المحكمين لتأكيد مدى صلاحيته للتطبيق ولقياس ما أعد لقياسه، هذا وتم قياس الثبات لوضعه في صورته النهائية وهذا باستخدام برنامج الحزم الإحصائية spss.

وقام الباحث بتقسيم المقياس إلى ثلاث مستويات وفقا لمقياس ليكرت الثلاثي:

• إتجاه سلبي . ( ١ : ١.٦٦ )

• إتجاه محايد . ( ١.٦٧ : ٢.٣٣ )

• إتجاه إيجابي . ( ٢.٣٤ : ٣ )

مقياس توظيف أنشطة الإعلام التربوي في نشر ثقافة الجودة: قام الباحث بإعداد مجموعة من العبارات لقياس مستوى توظيف أنشطة الإعلام التربوي في نشر ثقافة الجودة من وجهة المعلمين والإداريين بالمدارس محل الدراسة على مقياس ليكرت الثلاثي وراعى فيه الباحث أن تكون العبارات شاملة ومتنوعة والتي بلغت ٨ عبارات، كما تم عرض المقياس على المحكمين لتأكيد مدى صلاحيته للتطبيق ولقياس ما أعد لقياسه، هذا وتم قياس الثبات لوضعه في صورته النهائية وهذا باستخدام برنامج الحزم الإحصائية spss.

وقام الباحث بتقسيم المقياس إلى ثلاث مستويات وفقا لمقياس ليكرت الثلاثي:

• إتجاه غير متوفر . ( ١ : ١.٦٦ )

• إتجاه متوفر إلى حد ما . ( ١.٦٧ : ٢.٣٣ )

• إتجاه متوفر . ( ٢.٣٤ : ٣ )

كيفية التطبيق:

قام الباحث بالتطبيق الميداني لإستمارة الإستبيان بعد مراجعتها والتأكد من صلاحيتها للتحليل تمهيداً لإدخال البيانات إلى الكمبيوتر فى شكل كود وتم تطبيق الاستمارة بالمدارس محل الدراسة في الفترة من ١٥ / ٣ / ٢٠١٩ إلى ١٥ / ٤ / ٢٠١٩ .

## صدق وثبات التحليل

إختبار الصدق: قام الباحث بعرض استمارة الاستقصاء على عدد من الأساتذة المتخصصين في مجال الإعلام والإعلام التربوي لإبداء الملاحظات سواء للإضافة أو الحذف لبعض الأسئلة أو المتغيرات ، كما قام بعمل التعديلات اللازمة بناءً على ذلك ، وقام الباحث باختبار صدق الاستمارة للحكم على مدى صلاحية الأسئلة ووضوحها وصلاحية الاستمارة للتطبيق وفقاً لملاحظات الأساتذة والمحكمين حتى أصبحت جاهزة في شكلها النهائي .

اختبار الثبات: للتأكد من ثبات الاستمارتين قام الباحث بتطبيق استمارة الإستبيان على عينة مصغرة من طلاب المرحلة الإعدادية قوامها ( ٤٠ مفردة) بعد اسبوع من التطبيق الأول على نفس أفراد العينة عن طريق استخدام الاستمارة مرة أخرى بعد فترة زمنية ومقارنة نتائج الإختبارين والتي أشارت إلى نسبة ثبات مرتفعة تدل على مدى وضوح الأسئلة وقابليتها للتطبيق.

## حدود الدراسة:

الحدود المكانية: قام الباحث بتطبيق الدراسة على عينة من المعلمين والإداريين بمدارس محافظة بورسعيد.

الحدود الزمنية: اقتصرت الدراسة الميدانية على تطبيق استمارة استقصاء على معلمي وإداريي مدارس المرحلة الإعدادية في الفترة من ١٥ / ٣ / ٢٠١٩ إلى ١٥ / ٤ / ٢٠١٩.

الحدود الموضوعية: اقتصرت الدراسة على إعداد مقترح لتوظيف أنشطة العلاقات العامة في نشر ثقافة الجودة بمؤسسات التعليم قبل الجامعي.

كما تناولت الدراسة التعرف على المستوى المعرفي و اتجاهات المعلمين والإداريين من المرحلة الإعدادية بالمدارس المعتمدة وغير المعتمدة نحو ثقافة الجودة.

## المعالجة الإحصائية للبيانات

بعد الانتهاء من جمع بيانات الدراسة الميدانية، تم ترميز البيانات وإدخالها إلي الحاسب الآلي، ثم معالجتها وتحليلها واستخراج النتائج الإحصائية باستخدام برنامج " الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية".

حيث تم اللجوء الي المعاملات والاختبارات الإحصائية التالية في تحليل بيانات الدراسة:

التكرارات البسيطة والنسب المئوية.

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.

مقترح لتوظيف أنشطة العلاقات العامة في نشر ثقافة الجودة  
(دراسة ميدانية على مؤسسات التعليم قبل الجامعي)  
إعداد/ أ.د. محمود إسماعيل، أ.م.د. هانى البطل، د. دينا عساف، م.م. ياسر محمد الناغي

اختبار (T-Test) لدراسة الدلالة الإحصائية للفروق بين المتوسطات الحسابية لمجموعتين من المبحوثين في أحد متغيرات الفئة أو النسبة (Interval Or Ratio) معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient) لدراسة شدة واتجاه العلاقة الارتباطية بين متغيرين من مستوى المسافة أو النسبة. وتم قبول نتائج الاختبارات الإحصائية عند درجة ثقة (٩٥%) فأكثر، أي عند مستوى معنوية (٠.٠٥) فأقل .  
الدراسات السابقة :

أولاً/ الدراسات التي تناولت الجودة بالمؤسسة التعليمية

هدفت دراسة Cornin (2004) الدراسة إلى التعرف على مدى استخدام مبادئ إدارة الجودة الشاملة في منطقة نيويورك التعليمية، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي، وتكون مجتمع الدراسة من شاغلي الوظائف الإدارية في منطقة نيويورك التعليمية، وبلغ عدد أفراد العينة (١١٦) إدارياً، ولتحقيق أغراض الدراسة تم استخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات. وتوصلت الدراسة على عدة نتائج أهمها: وجود أنظمة جودة مطورة بشكل جيد في المنطقة التعليمية يرجع إلى الإستراتيجية الإتصالية لنشر ثقافة الجودة بشكل صحيح.

وتهدف دراسة إيمان عبد الفتاح محمد (٢٠١٠): بعنوان متطلبات نشر ثقافة الجودة إلى التعرف على متطلبات نشر ثقافة الجودة في التعليم الجامعي الأزهرى لوضعها في الإعتبار لدى المسؤولين عن التخطيط لنجاح تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالجامعات واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي في إجراء الدراسة الميدانية على عينة ممثلة من أعضاء هيئة التدريس بكلية الدراسات الإنسانية لجامعة الأزهر بالقاهرة مستخدمة أداة الإستبيان فى جمع البيانات من ٤٠ مفردة موزعة بين ٢٢ أستاذ و ١٨ مدرس وأستاذ مساعد. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها: أن هناك معوقات تواجه نشر ثقافة الجودة بالكلية وتتمثل تلك المعوقات في: ضعف قنوات الاتصال بين القائمين على برامج الجودة بالكلية وتدني ثقة أعضاء هيئة التدريس بجودى نظام الجودة وعدم وضوح رسالة ورؤية الكلية في ضوء مفهوم الجودة. وهدفت دراسة أماني يوسف (٢٠١٢): إلى التعرف على عوامل البيئة الإجتماعية المؤثرة في تطبيق معايير الجودة في المؤسسات التعليمية المتمثلة في المرحلة الإعدادية وتعد الدراسة من الدراسات الوصفية والتي اعتمدت على منهج المسح ، كما قامت بجمع البيانات من خلال إجراء مقابلات فردية وجماعية مع عدد من العاملين (معلمين - إداريين) في بعض المؤسسات التعليمية الإعدادية الحكومية ٥٠ مفردة من المعلمين والإداريين و ٨٠ طالبة. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها : أن ٩٠%

مقترح لتوظيف أنشطة العلاقات العامة في نشر ثقافة الجودة  
(دراسة ميدانية على مؤسسات التعليم قبل الجامعي)  
إعداد/ أ.د. محمود إسماعيل، أ.م.د. هانى البطل، د. دينا عساف، م.م. ياسر محمد الناغي

من الطالبات لا يعرفن ما هي الجودة ولا فائدة تطبيقها، كما أكدت أن ٦٠% من العاملين (إداريين - معلمين) لا يجدون جدوى من تطبيق الجودة ومقاومين للتغيير.

هدفت دراسة إبراهيم بن عبد الله الزعير (٢٠١٢): إلى التعرف على مدى الإختلاف ما بين المؤسسات التعليمية الحاصلة منها على شهادة الجودة ISO بالمرحلة الثانوية بمنطقة مكة المكرمة بالمملكة العربية السعودية في أبعاد معايير الجودة الشاملة بالمؤسسات التعليمية وعلاقتها بدافعية الإنجاز لدى القائمين بالعملية الإدارية واستخدمت الدراسة المنهج شبه التجريبي وقد تمثلت عينة الدراسة في المجموعة التجريبية والتي تمثلت في مدرسة الإبداع والحاصلة على شهادة الجودة والمجموعة الضابطة والتي تمثلت في مجموعة الفرسان الثانوية الغير حاصلة على شهادة الجودة وبلغ عدد العينة ٦٨ مفردة تراوحت اعمارهم ما بين ٢٧ - ٥٥ سنة بمتوسط عمري ٣٩ سنة، كما استخدم الباحث أداة الإستبيان ومقياس لدافعية الإنجاز. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المدارس الحاصلة على شهادة الجودة والمدارس الغير حاصلة على شهادة الجودة في الوعي بثقافة ومعايير الجودة لصالح المدارس الحاصلة على شهادة الجودة.

واستهدفت دراسة ريم أحمد عادل (٢٠١٤): التعرف على دور الأنشطة الاتصالية بكلية الاعلام بجامعة القاهرة في نشر ثقافة الجودة لدى الطلاب والمعلمين والإداريين، واعتمدت على دراسة الحالة التي تمثلت في وحدة واحدة وهي كلية الإعلام بجامعة القاهرة ، وتكونت عينة الدراسة من ١٥٤ طالب وعدد ٧٠ عضو هيئة تدريس وهيئة معاونة وعدد ٧٠ إداري من العاملين بالكلية واعتمدت على أدوات جمع بيانات استمارة استقصاء للطلاب وهيئة التدريس والإداريين، ودليل المقابلة المتعمقة مع أعضاء وحدة الجودة ، واستمارة تحليل مضمون الأنشطة الاتصالية . وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها: ارتفاع مستوى معرفة أعضاء هيئة التدريس بنشرة الكلية والتي تستهدف نشر ثقافة الجودة بنسبة ١٠٠%، وفي الترتيب الثاني الإداريين بنسبة ٤٤.٣%، وفي المرتبة الأخيرة جاء الطلاب بنسبة ١٧.٥%، كما أكدت أن أغلب مقترحات عينة الدراسة من أجل نشر ثقافة الجودة تتمثل في (زيادة الرسائل الاتصالية والوسائل الاتصالية المستخدمة في نشر ثقافة الجودة ) بنسبة ٣٠.١% ، و(تنوع المواد والمضامين الخاصة بنشر ثقافة الجودة ) في الترتيب الثاني بنسبة ٢٠% .

كما تهدف دراسة سليمان محمد (٢٠١٦): إلى التعرف على واقع انتشار ثقافة الجودة بين الطلبة داخل جامعة مصراته عن طريق اسلوب دراسة حالة على كلية التربية، واستخدمت الدراسة أداة الإستبيان في جمع المعلومات من عينة الدراسة والتي ضمت طلاب كلية التربية. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها: ارتباط مفهوم الجودة لدى الطلاب بالتحسن المستمر وتلبية توقعات الجمهور،

وأكدت على حرص الطلاب على التطوير ومتابعة اخر التقنيات في إطار نشر ثقافة الجودة.

ثانياً : الدراسات التي تناولت أنشطة العلاقات العامة :

هدفت دراسة Gupta, Chandni, Bartlett, Jennifer (٢٠١٠): إلى التعرف على طبيعة ممارسة أنشطة العلاقات العامة باختلاف الثقافة وتأثيرها على المراهقين في الجوانب الاجتماعية والثقافية، وتم تطبيق الدراسة المقارنة بين ثلاثة مناطق مختلفة في أوروبا، واستخدمت الدراسة أدوات الاستبيان والمقابلة في جمع البيانات من عينة الدراسة والتي تمثلت في مجموعة من الشباب المراهقين في ثلاث مناطق مختلفة في أوروبا يمثلون جمهور للعلاقات العامة بمؤسسات حكومية وبلغ عددهم ٢٣٥ مفردة. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: تأثر أنماط ممارسة أنشطة العلاقات العامة باختلاف الثقافات الثلاثة ، والتأكيد على المفهوم الفردي في ممارسة العلاقات العامة وأكدت على تأثير أنشطة العلاقات العامة على المراهقين في مستوى الوعي الثقافي والاجتماعي.

وهدف دراسة Van de kaa, Dirk (٢٠١٣): إلى التعرف على تأثير أنشطة العلاقات العامة على رفع مستوى الوعي الثقافي للطفل بمؤسسات رعاية الطفولة بالتشيك، واعتمد الباحث على منهج دراسة الحالة وشملت عينة الدراسة ٥ مؤسسات تختص برعاية الطفولة تم اختيارهم بطريقة عمدية، وتكونت العينة من ٣٣٠ أخصائي علاقات عامة ومعلمين بتلك المؤسسات الخمس ، وتم استخدام أداتي الإستبيان والمقابلة في جمع البيانات من عينة الدراسة. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: وجود تأثير قوي لأنشطة العلاقات العامة على مستوى الوعي الثقافي للأطفال وأكدت أن من أهم معوقات تأثير أنشطة العلاقات العامة وتطبيق مبادئها في تنمية الوعي الثقافي تمثلت في معوقات مجتمعية بنسبة ٥٧% في الترتيب الأول، يليها معوقات مادية بنسبة ٣١%، ومعوقات ثقافية ٨% في الترتيب الثالث ، وفي الترتيب الرابع والأخير معوقات إدارية بنسبة ٥%.

واستهدفت دراسة هبة حسن عباس توفيق (٢٠١٣): محاولة رصد وتوصيف وتحليل الدور الذي تقوم به إدارة العلاقات العامة بالجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء في إمداد طلاب الجامعات بالمعلومات عن أنشطة الجهاز فضلاً عن تفسير العلاقات بين دور إدارة العلاقات العامة بالجهاز وطلاب الجامعات المصرية محل الدراسة وبالإضافة للكشف عن الوسائل الاتصالية التي يعتمد عليها طلاب الجامعات المصرية في معرفة أنشطة الجهاز المركزي للتعبئة والإحصاء ،وتعتبر الدراسة من الدراسات الاستطلاعية واستخدمت الباحثة أسلوب المسح بالعينة

مقترح لتوظيف أنشطة العلاقات العامة في نشر ثقافة الجودة  
(دراسة ميدانية على مؤسسات التعليم قبل الجامعي)  
إعداد/ أ.د. محمود إسماعيل، أ.م.د. هانى البطل، د. دينا عساف، م.م. ياسر محمد الناغي

والتي استخدمت الباحثة عينة عمدية من طلاب الجامعات المصرية المترددين على مكتب الجهاز المركزي للتعبئة والإحصاء وبلغ حجم العينة ٤٠٠ مفردة واعتمدت الباحثة على صحيفة الاستقصاء كأداة لجمع البيانات. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها : يعتمد الشباب الجامعي على وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المرتبة الأولى للحصول على المعلومات بينما جاءت الوسائل المطبوعة في المرتبة الثانية .

استهدفت دراسة Galabove, Liana (2014) التعرف على العلاقة بين أنشطة العلاقات العامة بمؤسسات الطفولة المبكرة وتشكيل الوعي الثقافي و الإجتماعي لدى الأطفال، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي من خلال اسلوب المسح على عينة قوامها ٣٤ مفردة من الأطفال و ١٢ متخصص من إدارة العلاقات العامة و ٣ معلمات للأطفال عينة الدراسة، كما تم تصميم مقياس للوعي الثقافي الاجتماعي لجمع البيانات من الأطفال، واستبيان للمتخصصين والمعلمات. وتوصلت نتائج الدراسة إلى : سجل الأطفال درجات مرتفعة على مقياس الوعي الثقافي الاجتماعي ترجع إلى دور أنشطة العلاقات العامة بالإضافة إلى وجود علاقة ارتباطية إيجابية بين تعرض الأطفال لأنشطة العلاقات العامة و ميولهم للعمل الجماعي.

وهدف دراسة عمرو محمد عبد الله (٢٠١٦): إلى التعرف على نوعية المعلومات التي يفضل الشباب متابعتها في أنشطة وإصدارات العلاقات العامة بالجامعات، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي من خلال مسح أنشطة إدارة العلاقات العامة بالجامعات الحكومية والخاصة بالإضافة إلى مسح ميداني لسرائح الشباب الجامعي ببعض الجامعات المصرية، وتم التطبيق على عينة من الشباب الجامعي قوامها ٤٠٠ مفردة، بالإضافة للقائمين بالاتصال في جامعتين (حكومية - خاصة) وقوامها ٥٣ مفردة. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: جاءت أسباب متابعة الأنشطة الاتصالية لإدارة العلاقات العامة والإعلام في المرتبة الأولى (تقديم معلومات عن الجامعة) بنسبة ٧٠%.

#### الاستفادة من الدراسات السابقة:

- التعرف على ممارسة أنشطة العلاقات العامة والتعرف على أهمية نشر ثقافة الجودة بالمؤسسات التعليمية، وتحديد مشكلة الدراسة وأهدافها.
- ندرة الدراسات التي ربطت بين أنشطة العلاقات العامة بمدخل ثقافة الجودة.
- استخدمت معظم الدراسات صحيفة الاستقصاء المطبوعة لجمع البيانات من عينة الدراسة.
- أكدت الدراسات السابقة أن نشر ثقافة الجودة هي وظيفة اتصالية تحتاج إلى جهود ودعم إداري

مقترح لتوظيف أنشطة العلاقات العامة في نشر ثقافة الجودة  
(دراسة ميدانية على مؤسسات التعليم قبل الجامعي)  
إعداد/ أ.د. محمود إسماعيل، أ.م.د. هانى البطل، د. دينا عساف، م.م. ياسر محمد الناغي

لترسيخها.

- أكدت الدراسات أن أنشطة العلاقات العامة ذات تأثير كبير على وعي المعلمين والإداريين داخل المؤسسات التعليمية.
- قدرة أنشطة العلاقات العامة على الإرتقاء بالمستوى المعرفي للجمهور وإكسابه الإتجاهات.
- تساعد الدراسات السابقة الباحث في اختياره منهج الدراسة وعينة الدراسة وتحديد محاور صحيفة الإستقصاء بشكل يحقق أهداف الدراسة ويجيب عن تساؤلاتها.
- التعرف على أهم طرق المعالجات الاحصائية المتبعة لقياس العلاقات بين المتغيرات.

### ثالثاً : الإطار النظري

واقع العلاقات العامة بمؤسسات التعليم قبل الجامعي في مصر: حددت وزارة التربية والتعليم المصرية أقسام ومهام إدارة العلاقات العامة بها والتي تمثلت في الآتي:  
أولاً: قسم الصحافة ويقوم بالمهام التالية:

- القيام بالتغطية الإعلامية لكل أنشطة الوزارة .
- إصدار النشرة اليومية للوزارة.
- تنظيم المؤتمرات الصحفية التي يدعو الوزير إلى عقدها.

ثانياً: قسم التصوير الفوتوغرافى ويقوم بالمهام التالية:

- عمل أرشيف للقاعات ومقابلات السيد الدكتور الوزير من خلال التصوير الفوتوغرافى.

ثالثاً: قسم تصوير بالفيديو ويقوم بالمهام التالية:

- تصوير جميع لقاءات السيد الأستاذ الدكتور الوزير فى الجولات الميدانية وتسجيلها على CD وتنزيلها على الموقع الإلكتروني للوزارة.

كما قامت الوزارة بوضع الترجمة والمراسم والإستقبال فى إدارات مستقلة بالرغم من أنها مهام وظيفية تابعة لإدارة العلاقات العامة.

ومن الواضح تركيز إدارة العلاقات العامة بوزارة التربية والتعليم على الجانب الإعلامى للوزير ولقاءاته ومقابلاته فى المقام الأول، وهذا ما يجعل العلاقات العامة بوزارة التربية والتعليم المصرية منبراً للدفاع عن الوزير وسياساته دون التركيز على وظائفها الأساسية ودون استغلال قدراتها الواسعة المدى فى تحقيق أهداف مؤسسات التعليم قبل الجامعي، وهذا أيضاً ما جعل إدارة العلاقات العامة تركز على أنشطة اتصالية بعينها تخدم سياستها وهي المؤتمرات والنشرة الرسمية والتوثيق الفوتوغرافى والفيديو للقاعات الوزير واجتماعاته وقراراته.

## مقترح لتوظيف أنشطة العلاقات العامة في نشر ثقافة الجودة

(دراسة ميدانية على مؤسسات التعليم قبل الجامعي)

إعداد/ أ.د. محمود إسماعيل، أ.م.د. هاني البطل، د. دينا عساف، م.م. ياسر محمد الناغي

كما توجد إدارات للعلاقات العامة بمدىريات التربية والتعليم بكافة محافظات مصر ويتبع تشكيلها ومهامها القوام الخاص بأقسام إدارة العلاقات العامة بوزارة التربية والتعليم، كما يتوافر لدى الإدارات التعليمية بكل محافظة على الأقل موظف للعلاقات العامة يتابع المهام سالفة الذكر، ويحتوي الهيكل التنظيمي للمدارس الحكومية والخاصة على قسم خاص للعلاقات العامة وبالرغم من ذلك توجد بعض المدارس لا تحتوي على موظف أو مسئول أو اخصائي علاقات عامة.

مما يشير إلى أن واقع العلاقات العامة بمؤسسات التعليم قبل الجامعي تحتاج إلى مراجعة في التشكيل وإعادة صياغة للمهام حتى تستطيع استغلال إدارة العلاقات العامة بشكل يحقق أهداف المؤسسة ويرفع شأنها ويضيف مزيد من النجاح في الملفات التي تمثل تحديات خاصة أما مؤسسات التعليم قبل الجامعي مثل الجودة ونشر ثقافتها والحصول على الاعتماد الأكاديمي.

ويجب أن تراعي إدارة العلاقات العامة طبيعة المؤسسة التي تعمل لصالحها لكي تستطيع تحديد الأنشطة الاتصالية التي تصلح لنشر ثقافة الجودة بها .

عوامل تحديد أنشطة العلاقات العامة الاتصالية بمؤسسات التعليم قبل الجامعي:

١. نوعية وطبيعة الأفكار التي ستعرض والتي تسعى إدارة العلاقات العامة توصيلها إلى الجمهور.

٢. طبيعة الأهداف التي تريد العلاقات العامة تحقيقها من خلال الإتصال.

٣. المستوى الثقافي والفكري لجمهور مؤسسات التعليم قبل الجامعي والمستهدف من العملية الاتصالية.

٤. طبيعة مؤسسات التعليم قبل الجامعي كمؤسسات تعليمية خدمية.

٥. خصائص الجمهور الذي تقوم العلاقات العامة بتوجيه رسائلها الاتصالية إلى .

٦. الميزانية المخصصة للأنشطة الاتصالية للعلاقات العامة بمؤسسات التعليم قبل الجامعي.

٧. وتتميز كل وسيلة من وسائل الإتصال في العلاقات العامة بخصائص وقدرات مختلفة على

تحقيق الأهداف والوصول للجمهور المستهدف بمؤسسات التعليم قبل الجامعي، وهذا ما

يؤكد ضرورة التخطيط للأنشطة الاتصالية من أجل اختيار الوسيلة المناسبة لكل رسالة

تستهدف العلاقات العامة نقلها للجمهور في إطار العوامل سالفة الذكر، كما أن أثبتت

دراسات العلاقات العامة بالمؤسسات باختلاف أنواعها أن استخدام عدة وسائل إتصالية في

مقترح لتوظيف أنشطة العلاقات العامة في نشر ثقافة الجودة  
(دراسة ميدانية على مؤسسات التعليم قبل الجامعي)  
إعداد/ أ.د. محمود إسماعيل، أ.م.د. هاني البطل، د. دينا عساف، م.م. ياسر محمد الناغي

نفس الوقت يحقق الأهداف الخاصة بالمؤسسة وينشر الثقافة التنظيمية المرغوبة.

رابعاً: نتائج الدراسة

١- توزيع عينة الدراسة من المعلمين والإداريين بناءً على موقف المدرسة التي يعملون بها من الاعتماد:

جدول (٢)

المجموع		غير معتمدة		معتمدة		موقف المدرسة من الاعتماد	الوظيفة
%	ك	%	ك	%	ك		
٧٣.٤	١٣٥	٧٢.٢	٦٥	٧٤.٥	٧٠	معلم	
٢٦.٦	٤٩	٢٧.٨	٢٥	٢٥.٥	٢٤	إداري	
١٠٠	١٨٤	١٠٠	٩٠	١٠٠	٩٤	الاجمالي	

يتضح من الجدول السابق : أن توزيع عينة الدراسة من المعلمين والإداريين بلغ ١٨٤ مفردة بواقع ١٣٥ معلم و ٤٩ إداري من إجمالي المدارس محل الدراسة مقسمين إلى ٧٠ معلم و ٢٤ إداري بالمدارس الحاصلة على الجودة والاعتماد ، و ٦٥ معلم و ٢٥ إداري بالمدارس الغير حاصلة على الجودة والاعتماد .

٢- وجود أنشطة العلاقات العامة بالمدارس المعتمدة وغير المعتمدة من وجهة نظر المعلمين والإداريين :

جدول (٣)

الاجمالي		غير معتمدة		معتمدة		الموقف من الاعتماد	وجود أنشطة العلاقات العامة
%	ك	%	ك	%	ك		
٩٤.٦	١٧٤	٩٢.٢	٨٣	٩٦.٨	٩١	نعم	
٥.٤	١٠	٧.٨	٧	٣.٢	٣	لا	
١٠٠	١٨٤	١٠٠	٩٠	١٠٠	٩٤	الاجمالي	

يتضح من الجدول السابق: أن المعلمين والإداريين المبحوثين أكدوا على وجود أنشطة العلاقات العامة بمدارسهم في الترتيب الأول بنسبة ٩٤.٦% ، في حين أشار نسبة ٥.٤% من إجمالي المبحوثين إلى عدم توافر تلك الأنشطة بمدارسهم. وقد ترجع نسبة المعرفة المرتفعة بوجود أنشطة العلاقات العامة بين المعلمين والإداريين نتيجة لإحتكاكهم بالهيكل الإداري واتصالهم بالعاملين بالعلاقات العامة.

مقترح لتوظيف أنشطة العلاقات العامة في نشر ثقافة الجودة  
(دراسة ميدانية على مؤسسات التعليم قبل الجامعي)  
إعداد/ أ.د. محمود إسماعيل، أ.م.د. هانى البطل، د. دينا عساف، م.م. ياسر محمد الناغي

٣- أنشطة العلاقات العامة المتوفرة بالمدارس من وجهة نظر المعلمين والإداريين:

جدول (٤)

الموقف من الإعتماد		معتمدة		غير معتمدة		الاجمالي	
أنشطة العلاقات العامة		ك	%	ك	%	ك	%
نشرة العلاقات العامة		٨٢	٩٠.١	٦٧	٨٠.٧	١٤٩	٨٥.٦
صفحة على مواقع التواصل الإجتماعي		٧٩	٨٦.٨	٥٨	٦٩.٩	١٣٧	٧٨.٧
ندوات		٨٣	٩١.٢	٣٢	٣٨.٦	١١٥	٦٦.١
الملصقات واللافتات		١٦	١٧.٦	٩	١٠.٨	٢٥	١٤.٤
بريد الكتروني		١٢	١٣.٢	٠	٠	١٢	٦.٩
اجمالي من سئلوا		٩١	١٠٠	٨٣	١٠٠	١٧٤	١٠٠

يتضح من الجدول السابق: أن توافر (نشرة العلاقات العامة) جاء في مقدمة أنشطة العلاقات العامة المتاحة بالمدارس من وجهة نظر المبحوثين بنسبة ٨٥.٦% من إجمالي العينة، ثم (صفحة على مواقع التواصل الإجتماعي) في المرتبة الثانية بنسبة ٧٨.٧%، ثم (ندوات) في المرتبة الثالثة بنسبة ٦٦.١%، وفي المرتبة الرابعة جاءت (الملصقات واللافتات) بنسبة ١٤.٤%، ثم (بريد الكتروني) في المرتبة الخامسة بنسبة ٦.٩%، ثم (مجلة المدرسة) في المرتبة السادسة والأخيرة بنسبة ١.٥%.

ويؤكد نتائج الجدول السابق على نوعية أنشطة العلاقات العامة المتوفرة بالمدارس فلم يشير إلى إختلاف جوهري بين وجهه نظر المعلمين والإداريين وبين وجهة نظر الطلاب، ومن ثم التأكيد على إهمال المدارس بنوعيتها المعتمدة وغير المعتمدة لأنشطة أخرى تقع في صميم تخصص العلاقات العامة من أمثلة (الموقع الإلكتروني - إعلانات - موجات إذاعية - رحلات - إجتماعات - معارض - مؤتمرات - دوائر تليفزيونية مغلقة)

وأوضحت دراسة (ريم أحمد عادل، ٢٠١٤، ٣٧) ارتفاع معدل متابعة الطلاب للموقع الإلكتروني للتعرف على أخبار الجودة والذي جاء في الترتيب الأول بنسبة ٦٢.٩%، وجاء نسبة متابعة أعضاء هيئة التدريس بنسبة ٢٨.٦% وجاءت نسبة متابعة الإداريين بنسبة ٢٥.٧%.

كما أكدت دراسة (مى الخاجة، ٢٠٠٧، ٣٥٩) أن الإنترنت يعد المصدر الأول للتعريف بالمؤسسة وأعمالها ومنتجاتها وخدماتها وتزويد الجماهير بالمعلومات بنسبة ٥٨.٣%.

مما يؤكد على أهمية الموقع الإلكتروني للمؤسسات التعليمية والذي يتعرض له المعلمين

مقترح لتوظيف أنشطة العلاقات العامة في نشر ثقافة الجودة  
(دراسة ميدانية على مؤسسات التعليم قبل الجامعي)  
إعداد/ أ.د. محمود إسماعيل، أ.م.د. هاني البطل، د. دينا عساف، م.م. ياسر محمد الناغي

والإداريين لأغراض عدة تشمل التسجيل والإطلاع وتلقي الإرشادات وأعمال منتصف العام ونهاية العام الدراسي بالإضافة إلى متابعة المستجدات من أخبار والحصول على المعلومات وعلى رأسها أخبار الجودة

٤- تعرض المعلمين والإداريين لأنشطة العلاقات العامة بالمدارس المعتمدة وغير المعتمدة:

جدول (٥)

الإجمالي		غير معتمدة		معتمدة		الموقف من الإعتماد	التعرض
%	ك	%	ك	%	ك		
٦٨.٤	١١٩	٥٤.٢	٤٥	٨١.٣	٧٤	نعم	
٣١.٦	٥٥	٤٥.٨	٣٨	١٨.٧	١٧	لا	
١٠٠	١٧٤	١٠٠	٨٣	١٠٠	٩١	الإجمالي	

يتضح من الجدول السابق: أن نسبة ٦٨.٤% من المعلمين والإداريين المبحوثين أكدوا على أنهم تعرضوا لأنشطة العلاقات العامة، وفي المقابل أعرب ٣١.٦% منهم عن عدم تعرضهم لأي نشاط يخص العلاقات العامة بمدارسهم.

ويتضح مما سبق أن نسبة تعرض المبحوثين من المعلمين والإداريين بالمدارس المعتمدة مرتفعة حيث جاءت بنسبة ٨١.٣% مقارنة بنسبة التعرض بالمدارس غير المعتمدة والتي جاءت بنسبة ٥٤.٢%. ويفسر الباحث تلك النتيجة بأن المدارس المعتمدة أكثر حرصاً بتفعيل الهيكل الإداري والذي يتضمن العلاقات العامة بالإضافة إلى أنها تستعين بأليات الإتصال التي توفرها العلاقات العامة لرفع مستوى ثقافة الجودة لدى جمهورها والذي يعتبر أحد معايير الجودة والإعتماد.

٥- مدى تعرض المعلمين والإداريين لأنشطة العلاقات العامة :

جدول (٦)

الإجمالي		غير معتمدة		معتمدة		الموقف من الإعتماد	مدى التعرض
%	ك	%	ك	%	ك		
٤٥.٤	٥٤	٦٨.٩	٣١	٣١.١	٢٣	نادراً	
٣٨.٧	٤٦	٢٤.٤	١١	٤٧.٣	٣٥	أحياناً	
١٦	١٩	٦.٧	٣	٢١.٦	١٦	دائماً	
١٠٠	١١٩	١٠٠	٤٥	١٠٠	٧٤	الإجمالي	

يتضح من الجدول السابق: أن جاء مستوى التعرض لأنشطة العلاقات العامة من جانب المعلمين والإداريين المبحوثين (نادراً) في الترتيب الأول بنسبة ٤٥.٤% بالنسبة لإجمالي الطلاب المبحوثين، ثم (أحياناً) في المرتبة الثانية بنسبة ٣٨.٧%، ثم (دائماً) في المرتبة الثالثة والأخيرة بنسبة ١٦%.

مقترح لتوظيف أنشطة العلاقات العامة في نشر ثقافة الجودة  
(دراسة ميدانية على مؤسسات التعليم قبل الجامعي)  
إعداد/ أ.د. محمود إسماعيل، أ.م.د. هاني البطل، د. دينا عساف، م.م. ياسر محمد الناغي

وقد تقدم المبحوثون من المعلمين والإداريين بالمدارس المعتمدة في مستوى التعرض لأنشطة العلاقات العامة حيث جاء في الترتيب الأول (أحياناً) بنسبة ٤٧.٣% ، ثم (نادراً) في المرتبة الثانية بنسبة ٣١.١% ، وأخيراً (دائماً) في الترتيب الثالث بنسبة ٢١.٦% .  
في حين جاء في الترتيب الأول بالنسبة المبحوثون من المعلمين والإداريين بالمدارس غير المعتمدة (نادراً) بنسبة ٦٨.٩%، وفي الترتيب الثاني (أحياناً) بنسبة ٢٤.٤%، وفي الترتيب الثالث والأخير (دائماً) بنسبة ٦.٧% . مما يشير إلى وجود فروق في مستوى التعرض لأنشطة العلاقات العامة بين المعلمين والإداريين بالمدارس المعتمدة والمعلمين والإداريين بالمدارس غير المعتمدة. ويمكن تفسير تلك النتيجة بأن المدارس المعتمدة تتيح فرص أكثر لتعرض كافة الفئات لأنشطة العلاقات العامة وتسعى إلى تفعيل دور العلاقات العامة والإستفادة من دورها الاتصالي.

٦- كثافة تعرض المعلمين والإداريين لأنشطة العلاقات العامة:

جدول (٧)

الإجمالي		غير معتمدة		معتمدة		الموقف من الإعتماد	كثافة التعرض
%	ك	%	ك	%	ك		
٤٧.١	٥٦	١٧.٨	٨	٦٤.٩	٤٨	مرتين خلال الشهر	
٤٠.٣	٤٨	٧٣.٣	٣٣	٢٠.٣	١٥	مرة واحدة شهرياً	
١٢.٦	١٥	٨.٩	٤	١٤.٩	١١	اسبوعياً	
١٠٠	١١٩	١٠٠	٤٥	١٠٠	٧٤	الإجمالي	

يتضح من الجدول السابق: أن جاءت كثافة تعرض المعلمين والإداريين المبحوثين لأنشطة العلاقات العامة (مرتين خلال الشهر) في الترتيب الأول بنسبة ٤٧.١% ، ثم (مرة واحدة شهرياً) في المرتبة الثانية بنسبة ٤٠.٣%، ثم (اسبوعياً) في المرتبة الثالثة والأخيرة بنسبة ١٢.٦% .  
وبالرغم من ضعف كثافة التعرض من جانب المبحوثين فقد تقدم المعلمين والإداريين بالمدارس المعتمدة في كثافة التعرض لأنشطة العلاقات العامة حيث جاء في الترتيب الأول (مرتين خلال الشهر) بنسبة ٦٤.٩% . في حين جاء في الترتيب الأول بالنسبة للمعلمين والإداريين بالمدارس غير المعتمدة (مرة شهرياً) بنسبة ٧٣.٣% . مما يشير إلى وجود فروق في كثافة التعرض لأنشطة العلاقات العامة بين المعلمين والإداريين بالمدارس المعتمدة والمعلمين والإداريين بالمدارس غير المعتمدة.

مقترح لتوظيف أنشطة العلاقات العامة في نشر ثقافة الجودة  
(دراسة ميدانية على مؤسسات التعليم قبل الجامعي)  
إعداد/ أ.د. محمود إسماعيل، أ.م.د. هاني البطل، د. دينا عساف، م.م. ياسر محمد الناغي

٧- أسباب عدم تعرض المعلمين والإداريين إلى أنشطة العلاقات العامة :

جدول (٨)

الاجمالي		غير معتمدة		معتمدة		الموقف من الإعتماد أنشطة العلاقات العامة
%	ك	%	ك	%	ك	
٩٤.٥	٥٢	٩٤.٧	٣٦	٩٤.١	١٦	تعتبر تلك الأنشطة مجرد مسميات دون ممارسة حقيقية
٨٩.١	٤٩	٨٦.٨	٣٣	٩٤.١	١٦	ضعف أهتمام إدارة المدرسة بتلك الأنشطة
٧٠.٩	٣٩	٦٣.٢	٢٤	٨٨.٢	١٥	لا يتم توزيع المطبوعات على المعلمين والإداريين
٦٥.٥	٣٦	٧١.١	٢٧	٥٢.٩	٩	عدم إتاحة تلك الأنشطة للمعلمين والإداريين
٣٨.٢	٢١	٣٦.٨	١٤	٤١.٢	٧	القصور في الإعلان عن مواعيد تلك الأنشطة
٢٠	١١	٢٨.٩	١١	٠	٠	لا أستفيد من مضمون تلك الأنشطة
١٠٠	٥٥	١٠٠	٣٨	١٠٠	١٧	اجمالي من سئلوا

يتضح من الجدول السابق: أن تقدم أسباب عدم تعرض المعلمين والإداريين المبحوثين (تعتبر تلك الأنشطة مجرد مسميات دون ممارسة حقيقية) في الترتيب الأول بنسبة ٩٤.٥%، وجاء (ضعف أهتمام إدارة المدرسة بتلك الأنشطة) في الترتيب الثاني بنسبة ٨٩.١%، ويرى نسبة ٧٠.٩% من إجمالي المبحوثين غير المتعرضين لأنشطة العلاقات العامة أن السبب (لا يتم توزيع المطبوعات على المعلمين والإداريين) في الترتيب الثالث ، وفي الترتيب الرابع جاء (عدم إتاحة تلك الأنشطة للمعلمين والإداريين) بنسبة ٦٥.٥%، وفي الترتيب الخامس جاء (القصور في الإعلان عن مواعيد تلك الأنشطة) بنسبة ٣٨.٢%، أما في الترتيب السادس والأخير فجاء (لا أستفيد من مضمون تلك الأنشطة) بنسبة ٢٠% . وبالرغم من أن معظم الدراسات أكدت على أهمية دور العلاقات العامة ومنها ما توصلت إليه دراسة (محمد اليدومي، ٢٠١٢، ١٤٣) حيث أسفرت النتائج فيها عن اعتبار دور العلاقات العامة مهم جداً في المرتبة الأولى بنسبة ٤٩.٣% يليها مهمة بنسبة ٣٢% في الترتيب الثاني ، ومهمة إلى حد ما وليست مهمة في الترتيب الثالث والأخير بنسبة ٥.٣% ، إلا أن بعض الإدارات تعزز تهميش دور العلاقات العامة وإعتبارها مجرد مسميات كما أشارت نتائج الجدول السابق. ويمكن تفسير تلك النتيجة بإسناد إدارة مؤسسات التعليم قبل الجامعي لأشخاص لا يقدرون قيمة العلاقات العامة وتأثيرها في تحقيق أهداف مؤسساتهم.

مقترح لتوظيف أنشطة العلاقات العامة في نشر ثقافة الجودة  
(دراسة ميدانية على مؤسسات التعليم قبل الجامعي)  
إعداد/ أ.د. محمود إسماعيل، أ.م.د. هاني البطل، د. دينا عساف، م.م. ياسر محمد الناغي

٨- استجابات المعلمين الإداريين بالمدارس المعتمدة على مقياس (توظيف أنشطة العلاقات العامة في نشر ثقافة الجودة)

جدول (٩)

العلم الاتجاه	المعلم الإداري	المتوسط	غير متوفر		إلى حد ما		متوفر		الاتجاه الجارية
			%	ك	%	ك	%	ك	
متوفر	.763	2.34	17.6	13	31.1	23	51.4	38	تقوم العلاقات العامة باستخدام أنشطتها الاتصالية وإصدارتها المقرؤه والمسموعه والمرئية في نشر مفاهيم الجودة بالمدرسة
متوفر	.688	2.34	12.2	9	41.9	31	45.9	34	تفعل العلاقات العامة موقع على الإنترنت أوصفحة على شبكة التواصل الإجتماعي فيسبوك تعرض من خلال موضوعات تخص الجودة بمدرستي
إلى حد ما	.890	2.31	28.4	21	12.2	9	59.5	44	تحت أنشطة العلاقات العامة بمدرستي على العمل الجماعي واحترام وتقدير الآخرين
إلى حد ما	.524	2.16	6.8	5	70.3	52	23.0	17	تنظم العلاقات العامة بمدرستي ندوات خاصة بأهمية تطبيق الجودة ومدى الإستفادة منها
إلى حد ما	.762	2.09	24.3	18	41.9	31	33.8	25	تسعى أنشطة العلاقات العامة بمدرستي لنشر متطلبات تحقيق الجودة
إلى حد ما	.552	1.68	36.5	27	59.5	44	4.1	3	تؤدي أنشطة العلاقات العامة بمدرستي دور هام في توضيح أهداف الجودة
غير متوفر	.607	1.65	41.9	31	51.4	38	6.8	5	يوجد بمدرستي ملصقات ونشرات العلاقات العامة والتي تعرض رؤية ورسالة المدرسة
غير متوفر	.535	1.65	37.8	28	59.5	44	2.7	2	تتضمن أنشطة العلاقات العامة تحديد أنواع كلاً من الطالب والمعلم والإدارة وفقاً لمطور الجودة
إلى حد ما			٢٠.٢٧		المتوسط المرجح للمقياس		٧٤		جملة من سئلتوا

يتضح من الجدول السابق: أن (تفعل العلاقات العامة موقع على الإنترنت أوصفحة على موقع التواصل الإجتماعي فيسبوك تعرض من خلالها موضوعات تخص الجودة بمدرستي) و(تقوم العلاقات العامة باستخدام أنشطتها الاتصالية وإصدارتها المقرؤه والمسموعه والمرئية في نشر مفاهيم الجودة بالمدرسة) جاءتا في مقدمة استجابات المبحوثين والإداريين بالمدارس المعتمدة على مقياس توظيف أنشطة العلاقات العامة في نشر ثقافة الجودة بمتوسط مرجح ٢.٣٤، ثم (تحت أنشطة العلاقات العامة بمدرستي على العمل الجماعي واحترام وتقدير الآخرين) في المرتبة الثانية بمتوسط مرجح ٢.٣١، ثم جاء (تقوم العلاقات العامة باستخدام أنشطتها الاتصالية وإصدارتها المقرؤه والمسموعه والمرئية في نشر مفاهيم الجودة بالمدرسة) في المرتبة الثالثة بمتوسط مرجح ٢.١٦، ثم في المرتبة الرابعة (تسعى أنشطة العلاقات العامة بمدرستي لنشر متطلبات تحقيق الجودة) بمتوسط مرجح ٢.٠٩، ثم في المرتبة الخامسة (تؤدي أنشطة العلاقات العامة بمدرستي دور هام في توضيح أهداف الجودة) بمتوسط مرجح ١.٦٨، ثم كلاً من (يوجد بمدرستي ملصقات

## مقترح لتوظيف أنشطة العلاقات العامة في نشر ثقافة الجودة

(دراسة ميدانية على مؤسسات التعليم قبل الجامعي)

إعداد/ أ.د. محمود إسماعيل، أ.م.د. هاني البطل، د. دينا عساف، م.م. ياسر محمد الناغي

ونشرات العلاقات العامة والتي تعرض رؤية ورسالة المدرسة)، تتضمن أنشطة العلاقات العامة تحديد أدوار كلاً من الطالب والمعلم والإدارة وفقاً لمنظور الجودة) في المرتبة السادسة والأخيرة بمتوسط ١.٦٥. وجاء المتوسط المرجح لمقياس (توظيف أنشطة العلاقات العامة في نشر ثقافة الجودة) بالمدارس المعتمدة من وجهه نظر المعلمين والإداريين ٢٠.٢٧ وهو ما يعادل إتجاه متوفر إلى حد ما على مقياس ليكرت الثلاثي، وذلك يعني أن مستوى توظيف أنشطة العلاقات العامة في نشر ثقافة الجودة بالمدارس المعتمدة متوسط من وجهه نظر المعلمين والإداريين المبحوثين.

٩- استجابات المعلمين والإداريين الغير معتمدة على مقياس (توظيف أنشطة العلاقات العامة في نشر ثقافة الجودة)

### جدول (١٠)

العام	الاتجاه	المتوسط	غير متوفر		إلى حد ما		متوافر		البيان
			%	ك	%	ك	%	ك	
الى حد ما		1.89	٢٦.٧	١٢	٥٧.٨	٢٦	١٥.٦	٧	تؤدي أنشطة العلاقات العامة بمدرستي دور هام في توضيح أهداف الجودة
الى حد ما		1.67	٤٨.٩	٢٢	٣٥.٦	١٦	١٥.٦	٧	تحت أنشطة العلاقات العامة بمدرستي على العمل الجماعي واحترام وتقدير الآخرين
غير متوفر		1.64	53.3	24	28.9	13	17.8	8	تتضمن أنشطة العلاقات العامة تحديد أدوار كلاً من الطالب والمعلم والإدارة وفقاً لمنظور الجودة
غير متوفر		1.58	55.6	25	31.1	14	13.3	6	تنظم العلاقات العامة بمدرستي ندوات خاصة بأهمية تطبيق الجودة ومدى الاستفادة منها
غير متوفر		1.56	57.8	26	28.9	13	13.3	6	تقوم العلاقات العامة باستخدام أنشطتها الاتصالية وإصدارتها المقرؤه والمسموعه والمرئية في نشر مفاهيم الجودة بالمدرسة
غير متوفر		1.56	٦٠	٢٧	٢٤.٤	١١	١٥.٦	٧	يوجد بمدرستي ملصقات ونشرات العلاقات العامة والتي تعرض رؤية ورسالة المدرس
غير متوفر		1.49	62.2	28	26.7	12	11.1	5	تعمل العلاقات العامة موقع على الإنترنت وصفحة على شبكة التواصل الإجتماعي فيسبوك تعرض من خلال موضوعات تخص الجودة بمدرستي
غير متوفر		1.27	82.2	37	8.9	4	٨.٩	٤	تسعى أنشطة العلاقات العامة بمدرستي لتتنسج متطلبات تحقيق الجودة
غير متوفر			١.٥٨٠	المتوسط المرجح للمقياس		٤٥		جملة من مثلوا	

يتضح من الجدول السابق: أن (تؤدي أنشطة العلاقات العامة بمدرستي دور هام في توضيح أهداف الجودة) جاءت في مقدمة استجابات المبحوثين من المعلمين والإداريين بالمدارس المعتمدة على مقياس توظيف أنشطة العلاقات العامة في نشر ثقافة الجودة بمتوسط مرجح ١.٨٩، ثم (تحت أنشطة العلاقات العامة بمدرستي على العمل الجماعي واحترام وتقدير الآخرين) في المرتبة الثانية بمتوسط مرجح ١.٦٧، ثم جاء (تتضمن أنشطة العلاقات العامة تحديد أدوار كلاً من الطالب والمعلم والإدارة وفقاً لمنظور الجودة) في المرتبة الثالثة بمتوسط مرجح ١.٦٤، ثم في المرتبة الرابعة (تنظم العلاقات العامة بمدرستي ندوات خاصة بأهمية

## مقترح لتوظيف أنشطة العلاقات العامة في نشر ثقافة الجودة

(دراسة ميدانية على مؤسسات التعليم قبل الجامعي)

إعداد/ أ.د. محمود إسماعيل، أ.م.د. هاني البطل، د. دينا عساف، م.م. ياسر محمد الناغي

تطبيق الجودة ومدى الإستفادة منها) بمتوسط مرجح ١.٥٨، ثم في المرتبة الخامسة كلاً من (تقوم العلاقات العامة بإستخدام أنشطتها الإتصالية وإصدارتها المقرؤه والمسموعه والمرئية في نشر مفاهيم الجودة بالمدرسة) و (يوجد بمدرستي ملصقات ونشرات العلاقات العامة والتي تعرض رؤية ورسالة المدرس) بمتوسط مرجح ١.٥٦، ثم كلاً من (تفعل العلاقات العامة موقع على الإنترنت وصفحة على شبكة التواصل الإجتماعي فيسبوك تعرض من خلال موضوعات تخص الجودة بمدرستي) في المرتبة السادسة بمتوسط ١.٦٥، وفي المرتبة السابعة والأخيرة (تسعى أنشطة العلاقات العامة بمدرستي لنشر متطلبات تحقيق الجودة) بمتوسط مرجح ١.٢٧. وجاء المتوسط المرجح لمقياس (توظيف أنشطة العلاقات العامة في نشر ثقافة الجودة) بالمدارس غير المعتمدة من وجهة نظر المعلمين والإداريين ١.٥٨٠ وهو ما يعادل إتجاه غير متوفر على مقياس ليكرت الثلاثي، وذلك يعني أن مستوى توظيف أنشطة العلاقات العامة في نشر ثقافة الجودة بالمدارس غير المعتمدة ضعيف من وجهة نظر المعلمين والإداريين المبحوثين.

### ١٠- استجابات المعلمين والإداريين على مقياس (اتجاه المعلمين والإداريين نحو الجودة)

جدول (١١)

العلم الأتجاه	المتوسط المرجح	المتوسط	غير موافق		محايد		موافق		الإتجاه الجارئة
			%	ك	%	ك	%	ك	
محايد	851	2.05	33.7	62	27.7	51	38.6	71	تطبيق الجودة يمنح المدرسة المزيد من الاحترام والتقدير المحلي والاعتراف العالمي من المهم عرض رؤية ورسالة المدرسة في مكان بارز للجميع والالتزام بها
محايد	861	1.96	39.1	72	26.1	48	34.8	64	ارى أهمية كبيرة في مشاركة الطلاب والمعلمين والإداريين وأولياء الأمور والمجتمع في تنفيذ مشروعات الجودة على الطلاب العمل على اكتساب القدرة على حل المشكلات وتحمل المسؤولية
محايد	910	1.96	43.5	80	17.4	32	39.1	72	من الضروري أن يقوم المعلم بتعريف طلابه على مصادر المعرفة المختلفة
محايد	955	1.90	51.1	94	8.2	15	40.8	75	ارغب في توظيف تقنية المعلومات في التعليم واستخدام المعلم طرق تدريسية حديثة
محايد	750	1.90	33.7	62	42.9	79	23.4	43	يحقق تطبيق الجودة تنمية مهارات ومعارف واتجاهات الطلاب والمعلمين والإداريين بالمدرسة
محايد	710	1.88	32.1	59	48.4	89	19.6	36	تستفيد المدرسة من تطبيق الجودة الشاملة في التصنيع المستمر للعمليات التعليمية
محايد	744	1.88	34.2	63	43.5	80	22.3	41	تأسيس نظام معلوماتي وهيكلتي فعال لإدارة الجودة على الصعيد المدرسي
محايد	963	1.86	53.8	99	6.0	11	40.2	74	العمل داخل المدرسة يكون بروح الفريق من خلال التفاعل والمشاركة الجماعية
محايد	608	1.85	27.2	50	60.9	112	12.0	22	اتشارك في مشروعات الجودة الخاصة بمدرستي
محايد	781	1.85	39.1	72	37.0	68	23.9	44	اتمنى حصول مدرستي على الجودة والاعتماد
محايد	765	1.82	39.7	73	38.6	71	21.7	40	ليس على الطلاب أن يمارس التقويم الذاتي من خلال جمع وتوثيق المعلومات بعد تنفيذ أي نشاط
محايد	857	1.73	53.8	99	19.6	36	26.6	49	تفويض التكلفة مع تحقيق الأهداف التربوية والتعليمية الموضوع
محايد	755	1.67	17.4	32	32.6	60	50.0	92	جملة من سئلا
غير موافق	562	1.53	50.0	92	46.7	86	3.3	6	المتوسط المرجح للمقياس
محايد			1.844					360	

## مقترح لتوظيف أنشطة العلاقات العامة في نشر ثقافة الجودة

(دراسة ميدانية على مؤسسات التعليم قبل الجامعي)

إعداد/ أ.د. محمود إسماعيل، أ.م.د. هاني البطل، د. دينا عساف، م.م. ياسر محمد الناغي

يتضح من الجدول السابق: أن (تطبيق الجودة يمنح المدرسة المزيد من الاحترام والتقدير المحلي والاعتراف العالمي) جاءت في مقدمة استجابات المعلمين والإداريين المبحوثين على مقياس (اتجاه المعلمين والإداريين نحو الجودة) بمتوسط مرجح ٢.٠٥، ثم كلاً من (من المهم عرض رؤية ورسالة المدرسة في مكان بارز للجميع والالتزام بها) ، و(أرى أهمية كبيرة في مشاركة الطلاب والمعلمين والإداريين وأولياء الأمور والمجتمع في تنفيذ مشروعات الجودة) في المرتبة الثانية بمتوسط مرجح ١.٩٦، ثم كلاً من (على الطلاب العمل على اكتساب القدرة على حل المشكلات وتحمل المسؤولية) و(من الضروري أن يقوم المعلم بتعريف طلابه على مصادر المعرفة المختلفة) في المرتبة الثالثة بمتوسط مرجح ١.٩٠، ثم في المرتبة الرابعة (أرغب في توظيف تقنية المعلومات في التعليم واستخدام المعلم طرق تدريسية حديثة) و(يحقق تطبيق الجودة تنمية مهارات ومعارف واتجاهات الطلاب والمعلمين والإداريين بالمدرسة) بمتوسط مرجح ١.٨٨، ثم في المرتبة الخامسة (تستفيد المدرسة من تطبيق الجودة الشاملة في التحسين المستمر للعملية التعليمية) بمتوسط مرجح ١.٨٦، ثم (تطبيق الجودة يمنح المدرسة المزيد من الاحترام والتقدير المحلي والاعتراف العالمي) في المرتبة السادسة بمتوسط ١.٩٧، ثم (العمل داخل المدرسة يكون بروح الفريق من خلال التفاعل والمشاركة الجماعية) في المرتبة السابعة بمتوسط ١.٩٥، ثم في المرتبة الثامنة (أرى أهمية كبيرة في مشاركة الطلاب والمعلمين والإداريين وأولياء الأمور والمجتمع في تنفيذ مشروعات الجودة) بمتوسط ١.٩٢، ثم في المرتبة التاسعة (على الطلاب العمل على اكتساب القدرة على حل المشكلات وتحمل المسؤولية) بمتوسط مرجح ١.٩٠، ثم (أتمنى حصول مدرستي على الجودة والاعتماد) في المرتبة العاشرة بمتوسط ١.٨٦، ثم كلاً من (تأسيس نظام معلوماتي وهيكل فعال لإدارة الجودة على الصعيد المدرسي)، (العمل داخل المدرسة يكون بروح الفريق من خلال التفاعل والمشاركة الجماعية) في المرتبة الحادية عشر بمتوسط ١.٨٥، ثم في المرتبة الثانية عشر (أشارك في مشروعات الجودة الخاصة بمدرستي) بمتوسط ١.٨٢، ثم في المرتبة الثالثة عشر (تخفيض التكلفة مع تحقيق الأهداف التربوية والتعليمية الموضوع) بمتوسط مرجح ١.٦٨، ثم في المرتبة الرابعة عشر والأخيرة (ليس على الطالب أن يمارس التقويم الذاتي من خلال جمع وتوثيق المعلومات بعد تنفيذ أي نشاط) بمتوسط مرجح ١.٥٣. وجاء المتوسط المرجح لمقياس (اتجاه المعلمين والإداريين نحو الجودة) من وجهه نظر المعلمين والإداريين ١.٨٤٤ وهو ما يعادل إتجاه محايد على مقياس ليكرت الثلاثي.

وتتفق هذه النتائج بصفة عامة مع ما أكدته دراسات كل من (السيد محمد ناس، ٢٠١٠)، (فوزية بنت محمد البلاع، ٢٠٠٧) من عدم إقتناع نسبة كبيرة من العاملين بالمؤسسات التعليمية بنظام الجودة والاعتماد التربوي.

مقترح لتوظيف أنشطة العلاقات العامة في نشر ثقافة الجودة  
(دراسة ميدانية على مؤسسات التعليم قبل الجامعي)  
إعداد/ أ.د. محمود إسماعيل، أ.م.د. هاني البطل، د. دينا عساف، م.م. ياسر محمد الناغي

ويمكن تفسير هذه النتيجة بتدني مستوى ثقافة الجودة لدى المعلمين والإداريين بالإضافة إلى نظرة بعضهم إلى الجودة على أنها شيء لا يفيد ولا يضر بالإضافة إلى وجود نسبة منهم يخافون من تحمل أعباء عمل إضافية وفقاً لرؤيتهم عن الجودة. وتشير هذه النتيجة بشكل قوي إلى الحاجة الملحة لتعديل أفكار ومعتقدات الجودة لدى العاملين بمؤسسات التعليم قبل الجامعي بشكل يؤدي إلى تفعيل ثقافة الجودة.

نتائج فروض الدراسة:

الفرض الأول: " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين توظيف أنشطة العلاقات العامة بمؤسسات التعليم قبل الجامعي وبين مستوى ثقافة الجودة لدى المعلمين والإداريين "

وللتحقق من صحة هذا الفرض تم حساب معامل ارتباط بيرسون لقياس العلاقة بين مدى توظيف أنشطة العلاقات العامة بمؤسسات التعليم قبل الجامعي وبين مستوى ثقافة الجودة لدى المعلمين والإداريين، وذلك كما يلي:

جدول (١٢)

لقياس العلاقة بين مدى توظيف أنشطة العلاقات العامة بمؤسسات التعليم قبل الجامعي وبين مستوى ثقافة الجودة لدى المعلمين والإداريين

مستوى ثقافة الجودة لدى المعلمين والإداريين		المتغيرات
الدلالة	معامل الارتباط	
٠.٠٥	٠.212*	مستوى توظيف أنشطة العلاقات العامة

يتبين من الجدول السابق: وجود علاقة ارتباط دالة إحصائية بين مدى توظيف أنشطة العلاقات العامة بمؤسسات التعليم قبل الجامعي وبين مستوى ثقافة الجودة لدى المعلمين والإداريين، حيث بلغت قيمة ر: (٠.212) وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوي دلالة (٠.٠٥).

وبذلك فإننا نقبل الفرض الأول القائل بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين توظيف أنشطة العلاقات العامة بمؤسسات التعليم قبل الجامعي وبين مستوى ثقافة الجودة لدى الطلاب والمعلمين والإداريين.

وقد يرجع السبب في هذه النتيجة إلى أن طبيعة أنشطة العلاقات العامة لا يتأثر بالعوامل الخارجية في بيئة العمل فحسب، ولكنه يتأثر باتجاهات الممارسة المهنية للعلاقات العامة والذي يستدعي التوظيف العلمي لهذه الأنشطة حيث أنها تستطيع إكساب ثقافة جديدة ونشر القيم والمبادئ وتنمية الثقافة بكل مكوناتها المعرفية والوجدانية والسلوكية بما تملكه من أدوات وأليات ووسائل اتصالية متنوعة.

مقترح لتوظيف أنشطة العلاقات العامة في نشر ثقافة الجودة  
(دراسة ميدانية على مؤسسات التعليم قبل الجامعي)  
إعداد/ أ.د. محمود إسماعيل، أ.م.د. هاني البطل، د. دينا عساف، م.م. ياسر محمد الناغي

الفرض الثاني: " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في المستوى المعرفي بالجودة بين المعلمين والإداريين بإختلاف تعرضهم لأنشطة العلاقات العامة ."

وللتحقق من صحة هذا الفرض تم تطبيق اختبار "ت" لقياس الفروق في المستوى المعرفي بالجودة بين الطلاب والمعلمين والإداريين بإختلاف تعرضهم لأنشطة العلاقات العامة ، وذلك كما يلي:

جدول (١٣)

نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق في متوسطات المستوى المعرفي بالجودة بين المعلمين والإداريين الذين يتعرضون لأنشطة العلاقات العامة و الذين لا يتعرضوا

مستوى الدلالة	قيمة (ت)	المعلمين والإداريين الذين لم يتعرضوا لأنشطة العلاقات			المعلمين والإداريين الذين تعرضوا لأنشطة العلاقات			التعرض المتغير
		الانحراف المعياري	المتوسط	العدد	الانحراف المعياري	المتوسط	العدد	
0.05	٦.٤٤٢	.57618	١.٢٣٦٤	٥٥	.79720	٢.٠٠٨٤	١١٩	المستوى المعرفي بالجودة

تشير نتائج تطبيق اختبار "ت": إلى وجود فروق دالة إحصائية في متوسطات المستوى المعرفي بالجودة بين المعلمين والإداريين بإختلاف تعرضهم لأنشطة العلاقات العامة ، حيث بلغت قيمة "ت" (٦.٤٤٢)، وهي قيمة دالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠.٠٥) .

وبذلك فإننا نقبل الفرض الثاني القائل بوجود فروق ذات دلالة إحصائية في المستوى المعرفي بالجودة بين المعلمين والإداريين بإختلاف تعرضهم لأنشطة العلاقات العامة لصالح الذين يتعرضون". وتتفق نتيجة تلك الفرضية مع دراسة (عبد الرحمن عبد الرحيم ، 2016، ٣١) والتي توصلت إلى وجود فروق في المستوى المعرفي لجماهير المؤسسات التعليمية بإختلاف التعرض لأنشطة العلاقات العامة لصالح الذين يتعرضون لتلك الأنشطة، ويرجع السبب في هذه النتيجة لاستخدام العلاقات العامة قوالب فنية متعددة ولغة مبسطة في عرض المضمون الذي تقدمه واستخدام التكنولوجيا الحديثة في معالجة وعرض مضمونها وإتاحة فرص التفاعل للجمهور بطرق متعددة كما ظهر بنتائج العينة التحليلية، مما يسهل عند تعرض الجمهور لمضمون أنشطة العلاقات العامة أن يرفع من مستواه المعرفي حول المضمون المقدم.

الفرض الثالث: " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى توظيف أنشطة العلاقات العامة في نشر ثقافة الجودة بمؤسسات التعليم قبل الجامعي بإختلاف موقف المؤسسة من الإعتماد (معتمدة - غير معتمدة) من وجهة نظر المعلمين والإداريين".

وللتحقق من صحة هذا الفرض تم تطبيق اختبار "ت" لقياس الفروق في متوسطات توظيف أنشطة

مقترح لتوظيف أنشطة العلاقات العامة في نشر ثقافة الجودة  
(دراسة ميدانية على مؤسسات التعليم قبل الجامعي)  
إعداد/ أ.د. محمود إسماعيل، أ.م.د. هاني البطل، د. دينا عساف، م.م. ياسر محمد الناغي

العلاقات العامة في نشر ثقافة الجودة بمؤسسات التعليم قبل الجامعي بإختلاف موقف المؤسسة من الإعتد (معتمة - غير معتمدة) من وجهة المعلمين والإداريين، وذلك كما يلي:

جدول (١٤)

نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق في متوسطات توظيف أنشطة العلاقات العامة في نشر ثقافة الجودة بمؤسسات التعليم قبل الجامعي بإختلاف موقف المؤسسة من الإعتد (معتمة - غير معتمدة) من وجهة نظر المعلمين والإداريين

مستوى الدلالة	قيمة (ت)	المؤسسات غير المعتمدة			المؤسسات المعتمدة			الموقف من الإعتد المتغير
		الانحراف المعياري	المتوسط	العدد	الانحراف المعياري	المتوسط	العدد	
0.05	٦.٣١٦	.27285	١.٧١١١	٤٥	25947	٢.١٣٠٥	٧٤	توظيف أنشطة العلاقات العامة

تشير نتائج تطبيق اختبار "ت": إلى وجود فروق دالة إحصائية في متوسطات توظيف أنشطة العلاقات العامة في نشر ثقافة الجودة بمؤسسات التعليم قبل الجامعي بإختلاف موقف المؤسسة من الإعتد (معتمة - غير معتمدة) من وجهة نظر المعلمين والإداريين، لصالح مؤسسات التعليم قبل الجامعي المعتمدة، حيث بلغت قيمة "ت" (٦.٣١٦)، وهي قيمة دالة إحصائية عند مستوي دلالة (٠.٠٥).  
وبذلك فإننا نقبل الفرض الثالث القائل بوجود فروق ذات دلالة إحصائية في توظيف أنشطة العلاقات العامة في نشر ثقافة الجودة بمؤسسات التعليم قبل الجامعي بإختلاف موقف المؤسسة من الإعتد (معتمة - غير معتمدة) من وجهة المعلمين والإداريين.

وترجع هذه النتيجة إلى أن الجودة من أهم وسائل الإصلاح التعليمي التي تحاول عن طريقها المؤسسة اتباع التحسين المستمر، ومن هذه الرغبة في التحسين المستمر تنشأ الرغبة في اكتمال الهيكل الإداري والذي من ضمنه العلاقات العامة كما تنشأ الرغبة في توظيف أنشطة العلاقات العامة لخدمة أهداف المؤسسة والتي تكون من أولويتها المحافظة على معايير الجودة ومن ضمنها نشر ثقافة الجودة والتي تحتاج إلى أنشطة اتصالية تروج لها.

الفرض الرابع: " توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين مستوى تعرض المعلمين والإداريين بمؤسسات التعليم قبل الجامعي لأنشطة العلاقات العامة وبين اتجاههم نحو الجودة " .

وللتحقق من صحة هذا الفرض تم حساب معامل ارتباط بيرسون لقياس العلاقة بين مستوى تعرض المعلمين والإداريين بمؤسسات التعليم قبل الجامعي لأنشطة العلاقات العامة وبين اتجاههم نحو الجودة،

مقترح لتوظيف أنشطة العلاقات العامة في نشر ثقافة الجودة  
(دراسة ميدانية على مؤسسات التعليم قبل الجامعي)  
إعداد/ أ.د. محمود إسماعيل، أ.م.د. هانى البطل، د. دينا عساف، م.م. ياسر محمد الناغي

وذلك كما يلي:

جدول (١٥)

لقياس العلاقة بين مستوى تعرض المعلمين والإداريين بمؤسسات التعليم قبل الجامعي لأنشطة العلاقات العامة وبين اتجاههم نحو الجودة

اتجاه المعلمين والإداريين نحو الجودة		المتغيرات
الدلالة	معامل الارتباط	
٠.٠١	٠.242**	مستوى التعرض لأنشطة العلاقات العامة

يتبين من الجدول السابق: وجود علاقة ارتباط دالة إحصائياً بين مستوى تعرض المعلمين والإداريين بمؤسسات التعليم قبل الجامعي لأنشطة العلاقات العامة وبين اتجاههم نحو الجودة، حيث بلغت قيمة  $r(0.242)$  وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوي دلالة (٠.٠١).

وبذلك فإننا نقبل الفرض الرابع القائل بوجود علاقة ارتباطية طردية ذات دلالة إحصائية بين مستوى تعرض المعلمين والإداريين بمؤسسات التعليم قبل الجامعي لأنشطة العلاقات العامة وبين اتجاههم نحو الجودة.

ويرجع سبب هذه النتيجة إلى قدرة أنشطة العلاقات العامة إلى تعديل الصور الذهنية واكساب المعلومات وخلق الاتجاهات وتغييرها لدى جمهورها، فكلما زاد تعرض جمهور مؤسسات التعليم قبل الجامعي إلى مضمون أنشطة العلاقات العامة التي تتناول الجودة بشكل منهجي ومخطط كان اتجاه الجمهور نحو الجودة أكثر إيجابية.

التوصيات :

- تفعيل أنشطة العلاقات العامة الإتصالية بمؤسسات التعليم قبل الجامعي في سبيل تنوع وتكامل أساليب نشر ثقافة الجودة والإعتماد ورفع مستوى الوعي لدى جمهور هذه المؤسسات.
- ادراج نشاط العلاقات العامة ضمن الأنشطة الطلابية بالمدارس المصرية لضمان مشاركة الطلاب في تنفيذ أنشطة العلاقات العامة والتعارف على ألياتها ووسائلها وأساليب ممارستها .
- ضرورة وضع هدف نشر ثقافة الجودة على رأس أولويات أخصائي العلاقات العامة بمؤسسات التعليم قبل الجامعي .
- ضرورة إلترام أخصائي العلاقات العامة بوضع برنامج خاص لنشر ثقافة الجودة وتحديد الأنشطة الخاصة بالبرنامج في سبيل العمل بشكل مخطط .
- أهمية توفير الميزانية الملائمة لأنشطة العلاقات العامة بمؤسسات التعليم قبل الجامعي وتوفير الأدوات والمعدات والتجهيزات الخاصة بالعمل الإعلامي .

مقترح لتوظيف أنشطة العلاقات العامة في نشر ثقافة الجودة  
(دراسة ميدانية على مؤسسات التعليم قبل الجامعي)  
إعداد/ أ.د. محمود إسماعيل، أ.م.د. هاني البطل، د. دينا عساف، م.م. ياسر محمد الناغي

- ضرورة توفير دورات متخصصة في مجال العلاقات العامة لإمداد أخصائي العلاقات العامة بكل ما هو جديد في مجال تخصصه.

### مقترح الدراسة

وبناءً على ماتوصل إليه الباحث من خلال الإطار المعرفي ونتائج الدراسة الميدانية والتحقق من صحة فروض الدراسة فيما يخص توظيف أنشطة العلاقات العامة في نشر ثقافة الجودة بمؤسسات التعليم قبل الجامعي، قام الباحث بوضع تصور مقترح من أجل استغلال القوة الاتصالية التي تملكها مؤسسات التعليم قبل الجامعي والمتمثلة في أنشطة العلاقات العامة في نشر ثقافة الجودة والتي تعد توجه عالمي وحتمي من أجل فاعلية المؤسسة التعليمية وتحقيق أهدافها وتحسين مخرجاتها.

- تصور مقترح لتوظيف أنشطة العلاقات العامة في نشر ثقافة الجودة بمؤسسات التعليم قبل الجامعي :

وتتبع فلسفة التصور من أن توفير الجودة والإتقان على مستوى مؤسسات التعليم قبل الجامعي ينعكس على المجتمع في كافة قطاعاته سواء الإنتاجية أو الخدمية فيما بعد، وكون نشر ثقافة الجودة والإعتماد تمثل المنطلق الرئيسي و نقطة البداية الحقيقية لضمان استمرار الجودة والإتقان والفاعلية داخل المؤسسة التعليمية.

ويبنى التصور على مجموعة من الأسس والتي ترتبط بما توصلت إليه نتائج الدراسة، وتتمثل في قدرة الأنشطة الاتصالية للعلاقات العامة على تنمية الجوانب المعرفية والمهارية والوجدانية لثقافة الجودة بمؤسسات التعليم قبل الجامعي، وعلى إحداث نوع من التكامل بين الأنشطة الاتصالية التي تملكها العلاقات العامة في سبيل نشر ثقافة الجودة والإعتماد على مستوى مؤسسات التعليم قبل الجامعي، وعلى مواجهة المعوقات التي تحول دون نشر ثقافة الجودة داخل هذه المؤسسات ودون اتاحة المجال لأنشطة العلاقات العامة في نشر ثقافة الجودة.

كما يسعى التصور إلى تحقيق عدد من الأهداف الفرعية وهي تفعيل أنشطة العلاقات العامة داخل مؤسسات التعليم قبل الجامعي ، بشكل يناسب قيمتها ، ولتحقيق هذه الأهداف بشكل ملموس فإن ذلك يتطلب القيام بمجموعة من الإجراءات.

مقترح لتوظيف أنشطة العلاقات العامة في نشر ثقافة الجودة  
(دراسة ميدانية على مؤسسات التعليم قبل الجامعي)  
إعداد/ أ.د. محمود إسماعيل، أ.م.د. هانى البطل، د. دينا عساف، م.م. ياسر محمد الناغي

أ- فلسفة التصور:

يقوم التصور المقترح على عدد من المنطلقات كالتالي:

- تطبيق الجودة والإتقان على مستوى مؤسسات التعليم قبل الجامعي ينعكس على المجتمع في كافة قطاعاته سواء الإنتاجية أو الخدمية.
- قدرة المؤسسة التعليمية على نشر ثقافة الجودة يضمن تحقيق الجودة، وتحقيق الجودة يضمن الإعتقاد، والحصول على الإعتقاد يضمن دوام واستمرار الجودة والإتقان.
- قدرة القوة الاتصالية لأنشطة العلاقات العامة التي تملكها مؤسسات التعليم قبل الجامعي على نشر ثقافة الجودة والتي تمثل المنطلق الرئيسي ونقطة البداية الحقيقية لضمان استمرار الجودة والإتقان والفاعلية داخل المؤسسة التعليمية.

ب- أسس التصور:

يبني التصور المقترح على مجموعة من الأسس تشمل:

- تتمحور إجراءات التصور على ما توصل إليه الباحث من خلال الإطار المعرفي ونتائج الدراسة الميدانية و التحقق من صحة فروض الدراسة فيما يخص توظيف أنشطة العلاقات العامة في نشر ثقافة الجودة بمؤسسات التعليم قبل الجامعي.
- قدرة الأنشطة الاتصالية للعلاقات العامة على تنمية الجوانب المعرفية والمهارية والوجدانية لثقافة الجودة بمؤسسات التعليم قبل الجامعي.
- إحداث نوع من التكامل بين الأنشطة الاتصالية التي تملكها العلاقات العامة في سبيل نشر ثقافة الجودة والإعتقاد على مستوى مؤسسات التعليم قبل الجامعي.
- مواجهة المعوقات التي تحول دون نشر ثقافة الجودة داخل مؤسسات التعليم قبل الجامعي ودون اتاحة المجال لأنشطة العلاقات العامة لممارسة عملها على نشر ثقافة الجودة داخل هذه المؤسسات.

ج- أهداف التصور:

يتلخص الهدف الرئيسي للتصور في توظيف أنشطة العلاقات العامة في نشر ثقافة الجودة بمؤسسات التعليم قبل الجامعي.

ويهدف أيضاً التصور إلى تحقيق الأهداف الفرعية التالية:

- تفعيل أنشطة العلاقات العامة داخل مؤسسات التعليم قبل الجامعي.

- تفعيل ثقافة الجودة بمكوناتها المعرفية (المعارف والمعلومات) والوجدانية (القيم والمعتقدات) والمهارية (السلوكيات والممارسات) داخل مؤسسات التعليم قبل الجامعي.

#### د- إجراءات التصور:

١. تحديد إجماع دوري يجمع بين مسئول العلاقات العامة ومسئول الجودة بمؤسسة التعليم قبل الجامعي لدراسة الوضع الراهن وتحديد موقع المؤسسة والعاملين بها من ثقافة الجودة.
٢. اعداد تقييم شامل للثقافة التنظيمية السائدة بالمؤسسة عن طريق منهج البحث العلمي ويأدوات جمع البيانات المناسبة مثل الاستبيان والمقابلة والملاحظة من قبل أخصائي العلاقات العامة ومناقشة النتائج خلال الإجتماع الدوري.
٣. تحديد ما هي التغيرات الثقافية المطلوبة للتحويل لثقافة الجودة وإعداد قائمة بها.
٤. تحديد المشكلات التي قد تواجه عملية التغيير لثقافة الجودة والأطراف المتوقع معارضتها للتحويل نحو ثقافة الجودة.
٥. هناك علاقة وثيقة بين الإدارة المدرسية وكلاً من تحقيق متطلبات الجودة ، وتفعيل أنشطة العلاقات العامة، وبالتالي فإنه من الضروري أن يكون مديرين ووكلاء المدارس ممن لديهم وعي بأهمية الدور الاتصالي وأهمية العلاقات العامة وخبرة بإدارة الجودة الشاملة، سواء من خلال تركيز معايير الاختيار على هذه المواصفات، أو من خلال تدريب من هم بالفعل على رأس العمل وربط استمرارهم بالحصول على دورات تدريبية تستهدف رفع الوعي بإدارة الجودة الشاملة وأهمية الأنشطة الاتصالية التي تملكها المؤسسة والتي في مقدمتها أنشطة العلاقات العامة.
٦. أن تقوم الإدارة التعليمية بالتعاون مع المدارس على تسهيل تنفيذ أنشطة العلاقات العامة وتوفير الدعم المادي لها من طباعة النشرات والكتيبات والملصقات، وإقامة الدورات والندوات، والمؤتمرات والمعارض وخاصة فيما يخص نشر ثقافة الجودة وبرنامج تلك الأنشطة في نشرها.
٧. أهمية تدشين العلاقات العامة بالمدارس إلى موقع إلكتروني ومواكبة تكنولوجيا الإتصال في عرض أنشطتها وتوفير خدماتها حيث أشارت النتائج إلى عدم امتلاك المدارس إلى موقع إلكتروني في ظل اعتبار أغلب الدراسات الحديثة الموقع الإلكتروني هو المصدر الأول الذي يعتمد عليه جمهور المؤسسة في الحصول على معلومات عنها ، بالإضافة إلى أهمية تفعيل

مقترح لتوظيف أنشطة العلاقات العامة في نشر ثقافة الجودة  
(دراسة ميدانية على مؤسسات التعليم قبل الجامعي)  
إعداد/ أ.د. محمود إسماعيل، أ.م.د. هانى البطل، د. دينا عساف، م.م. ياسر محمد الناغي

أنشطة العلاقات العامة المهمة بالمدارس من إنتاج أفلام وثائقية تستهدف نشر ثقافة الجودة وعرض نماذج ناجحة في الحصول على الجودة والإعتماد للجمهور، وتنظيم المؤتمرات و تفعيل إذاعة مصاحبة للموقع الإلكتروني وتوفير مجلة دورية للمدرسة بجانب النشرات.

٨. تفعيل الزيارات والرحلات العلمية بإشراف أخصائي العلاقات العامة ومسئول الجودة لمؤسسات ادركت خطوات الحصول على الجودة والإعتماد.

٩. إدراج نشاط العلاقات العامة ضمن الأنشطة التربوية وتخصيص فترات مناسبة من اليوم الدراسي لممارسة وإشراك الطلاب كقائم بالإتصال من خلال أنشطته وتحت إشراف أخصائي العلاقات العامة.

١٠. دعوة أخصائي العلاقات العامة إلى مشروعات التميز المدرسي لزيادة التنافس بين المدارس فى مجال التحسين والتطوير والتميز، وتعد هذه المشروعات قاعدة أساسية تنتشر من خلالها ثقافة الجودة فى المدارس، واستغلال كافة الأنشطة الاتصالية فى المتابعة والترويج لهذه المشروعات.

١١. مراعاة مضمون أنشطة العلاقات العامة التوازن في كافة جوانب ومكونات ثقافة الجودة و أن تكون الجودة وازع داخلى وليست فرضاً على الجمهور المستهدف من الاتصال، من خلال تقديم الاستمالات العاطفية والعقلية التي تسعى إلى الاقتناع والترغيب أكثر من التخويف والترهيب.

١٢. تركيز أنشطة العلاقات العامة والإعلام التربوي الاتصالية في نشر ثقافة الجودة والإعتماد على إكساب المفاهيم الأساسية ومراعاة التدرج وفقاً لمستوى باقى المعارف والمعلومات الخاصة بالجودة والإعتماد، حيث أشارت نتائج الدراسة إلى تدني المستوى المعرفي بالمدارس غير المعتمدة.

١٣. توزيع المطبوعات والنشرات على الجمهور المستهدف بشكل مخطط والإعلان عن مواعيد أنشطة العلاقات العامة.

١٤. أن تستهدف أنشطة العلاقات العامة توضيح مفهوم الجودة ونشر رؤية ورسالة المدرسة وتوضيح الفوائد التي تعود على المؤسسة والعاملين بها من تطبيق الجودة ودور كل فئة وفقاً للجودة وتستهدف تبني مبادئ وقيم الجودة وزرعها في نفوس تلك الفئات و الحث على العمل الجماعي واحترام وتقدير الآخرين.

مقترح لتوظيف أنشطة العلاقات العامة في نشر ثقافة الجودة  
(دراسة ميدانية على مؤسسات التعليم قبل الجامعي)  
إعداد/ أ.د. محمود إسماعيل، أ.م.د. هاني البطل، د. دينا عساف، م.م. ياسر محمد الناغي

١٥. أن تحرص أنشطة العلاقات العامة الصحفية على توظيف قواعد الإخراج بشكل سليم والإستفادة من الحاسب الألي في المعالجة التقنية من خلال برامج الإخراج الصحفي وعلى رأسها برنامج أدوبي إنديزين بالإضافة إلى التوظيف الأمثل لعناصر الإبراز المستخدمة في عرض المضامين.
١٦. إتاحة وإشهار اساليب التفاعل مع موضوعات ومواد أنشطة العلاقات العامة وأنشطة الإعلام التربوي سواء التقليدية مثل بريد القراء واستطلاع الرأي الورقي أو من خلال الأساليب التكنولوجية الحديثة مثل البريد الإلكتروني والمشاركة والإعجاب والتعليق واستطلاع الرأي الإلكتروني والوسوم أو الهاشتاج.
١٧. توفير الميزانية الملائمة لأنشطة العلاقات العامة وتوفير التجهيزات والأدوات الخاصة بالعمل الميداني من كاميرات فوتوغرافية وفيديو و أجهزة تسجيل صوتي وميكروفونات وتوفير الوقت الملائم لممارسة تلك الأنشطة بشكل فعال.
١٨. توفير الإمتيازات اللازمة لأخصائي العلاقات العامة وأخصائي الإعلام التربوي والتي من الممكن أن تتمثل في كارنية من قبل وزارة التربية والتعليم يسهل لهما الحصول على المعلومات ومقابلة الشخصيات لتنفيذ الموضوعات الإعلامية دون عوائق.
١٩. التأكيد على وجود أخصائي علاقات عامة يمارس أنشطة العلاقات العامة داخل كل مدرسة وعدم اسناد تلك المهام لأخصائي الإعلام التربوي أو أي شخص آخر غير متخصص وهذا ما يتسق مع شروط النشرة الوزارية الخاصة بالهيكل الإداري لكل مدرسة.
٢٠. أن يخاطب مضمون أنشطة العلاقات العامة كافة الفئات المتعلقة بالمدرسة والتوازن في مخاطبة هذه الفئات فيما يخص ثقافة الجودة حيث أن الجودة ليست قاصرة على طرف معين والإهتمام برجع الصدى لكافة الفئات والتأكد من نجاح الرسائل الاتصالية.
٢١. وضع كلاً من أخصائي العلاقات العامة خطة لنشر ثقافة الجودة وتحديد وسائله والمدة الزمنية للتطبيق وفقاً لتقييم الوضع الراهن ودراسة الثقافة التنظيمية السائدة السالفة الذكر.
٢٢. مناقشة الخطة الموضوعية من قبل أخصائي العلاقات العامة مع مسئول الجودة بالمؤسسة خلال الإجتماع الدوري والإتفاق على صورة نهائية لمسار وخطوات الخطة التنفيذية.
٢٣. قياس مرحلي لثقافة الجودة من قبل أخصائي العلاقات العامة للتعرف على إيجابيات الخطة الاتصالية وتدعيمها والقضاء على أوجه القصور.
٢٤. قياس نهائي في نهاية العام الدراسي لثقافة الجودة والتأكد من مستوى النجاح أو الإخفاق لتعديل الخطة للعام الدراسي الجديد.

مقترح لتوظيف أنشطة العلاقات العامة في نشر ثقافة الجودة  
(دراسة ميدانية على مؤسسات التعليم قبل الجامعي)  
إعداد/ أ.د. محمود إسماعيل، أ.م.د. هانى البطل، د. دينا عساف، م.م. ياسر محمد الناغي

## المراجع العربية

- أماني فيليب يوسف (٢٠١٢). عوامل البيئة الإجتماعية المؤثرة على تطبيق نظام الجودة في التعليم الإعدادي. (رسالة ماجستير غير منشورة). معهد الدراسات والبحوث التربوية . جامعة عين شمس .
- إبراهيم بن عبد الله الزعبي (٢٠١٢) . الجودة الشاملة وعلاقتها بدافعية الإنجاز لدى القائمين بالعملية الإدارية بالمدارس الثانوية في المملكة العربية السعودية . مجلة كلية التربية . جامعة عين شمس (٣٦ ع) .
- إيمان عبد الفتاح محمد (٢٠١٠) . متطلبات نشر ثقافة الجودة . مجلة كلية التربية . جامعة الأزهر . (١٤٤ع) .
- السيد محمد ناس (٢٠١٠) . ثقافة الجودة والإعتماد فى الفكر التربوى المعاصر وإمكانية الإستفادة منها فى تطوير نظام الإعتماد التربوى فى مصر . مجلة كلية التربية . جامعة الزقازيق . (٩٦ ع) .
- ريم أحمد عادل (٢٠١٤) . تقييم دور الأنشطة الإتصالية فى نشر ثقافة الجودة الشاملة . المجلة المصرية لبحوث الإعلام . كلية الإعلام . جامعة القاهرة . (٤٨ ع) .
- سليمان محمد قليوان (٢٠١٦) . ثقافة الجودة بين الواقع والطموح دراسة حالة عن كلية التربية . المجلة الدولية المحكمة للعلوم الهندسية وتقنية المعلومات . كلية الهندسة . جامعة مصراته (ع ٢) .
- عبد اللطيف العوضى (٢٠٠٥) . علاقة الوسائل الإعلامية فى العلاقات العامة وكيفية استخدام التقنيات الإتصالية فى ظل توجيهات العولمة دراسة ميدانية على القطاعين العام والخاص فى المملكة العربية السعودية . المجلة المصرية لبحوث الرأى العام . كلية الإعلام . جامعة القاهرة (١٤ ع) .
- عبد الرحمن عبد الرحيم (٢٠١٦) . دور أنشطة العلاقات العامة بالجامعات المصرية فى إمداد المراهقين بالمعلومات . مجلة دراسات الطفولة . جامعة عين شمس (ع ٧٢) .
- عمرو محمد عبد الله و عبد الرحمن عبد الرحيم (٢٠١٦) . دور أنشطة العلاقات العامة بالجامعات المصرية فى إمداد المراهقين بالمعلومات . مجلة دراسات الطفولة . (ع ٧٢) .
- فاتن عبد الرحمن محمد (٢٠١٥) . دور العلاقات العامة بمؤسسات الطفولة فى التوعية الثقافية للطفل المصري . مجلة دراسات الطفولة . معهد الدراسات العليا للطفولة . جامعة عين شمس . (٦٩ع) .
- فوزية بنت محمد البلاع (٢٠٠٧) . إستراتيجية مقترحة للتغلب على معوقات تحقيق الجودة فى التعليم العام السعودى فى ضوء مبادئ الشاملة . اللقاء السنوى الرابع عشر للجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية .

مقترح لتوظيف أنشطة العلاقات العامة في نشر ثقافة الجودة  
(دراسة ميدانية على مؤسسات التعليم قبل الجامعي)  
إعداد/ أ.د. محمود إسماعيل، أ.م.د. هانى البطل، د. دينا عساف، م.م. ياسر محمد الناغي

مى الخاجة (٢٠٠٧) . استخدام شبكات المعلومات الإنترنت فى مجال العلاقات العامة دراسة تطبيقية  
على بعض المؤسسات الإماراتية. المجلة المصرية لبحوث الإعلام . كلية الإعلام . جامعة القاهرة  
(٢٧٤).

هبة حسن عباس توفيق (٢٠١٣). دور العلاقات العامة بالجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء في  
إمداد شباب الجامعات بالمعلومات (رسالة ماجستير غير منشورة). معهد الدراسات العليا للطفولة.  
جامعة عين شمس.

### المراجع الأجنبية

- Cornin, Melvyn Charies. (2004). Continuous Improvement in A New York State School District: A Case Study. Dissertation Abstracts International journal, A 65/04.p.1189.
- Eyrich, Nina , Padman, Monica L;Sweetser, Kaye D. (2008) . PR Practitioners Use Of Social Media Tools And Communication Technology. Public Relations Review .
- Galabove, Liana. (2014). Formation of Socio- Cultural Competencies through PR in Bulgarian Kindergarten Institutions . Series of Pedagogical Psychology. 2 (9) .
- Gupta, Chandni, Bartlett, Jennifer. (2010). Practicing Public Relations In The Global Community Of The 21<sup>st</sup> Century ,A Comparison Of Youth Practices Of PR And Culture In Three World Regions . WCA Conference . Brisbane .
- Michel, Gonzales. (2012). Getting the message across: message dissemination, platforms of public relation through use of the social media . (PHD) . The university of texass at el paso .
- Van de kaa, Dirk . (2013). PR Effects on Cultural Awareness In Early Childhood Institutions: The Case Of The Czech Republic , Demograghy . 28(4) .