

فاعلية ممارسة ممارسي العلاقات العامة بالجامعات السعودية لمهارات القرن الحادي والعشرين من وجهة نظرهم

د. آرام إبراهيم أبو عباة*

الملخص :

هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على درجة امتلاك ممارسي العلاقات العامة بالجامعات السعودية لمهارات القرن الحادي والعشرين من وجهة نظرهم، واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي بشقيه التحليلي والتطبيقي، وتم تحديد مجتمع الدراسة بالجامعات السعودية الحكومية والأهلية بمدينة الرياض، وتم اختيار عينة عشوائية منها وفقاً لأسلوب العينة العمدية، وشملت الجامعات الحكومية (جامعة الإمام محمد بن سعود-جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن- الجامعة السعودية الإلكترونية)، وشملت الجامعات الأهلية (جامعة دار العلوم- الجامعة العربية المفتوحة-جامعة الإمامة-كليات الشرق العربي-جامعة الملك فيصل)، وبلغت عينة الدراسة (31) من ممارسي العلاقات العامة بالجامعات السعودية الحكومية والأهلية بمدينة الرياض، وتم توزيع استبانة الدراسة عليها، وتوصلت الدراسة لمجموعة من النتائج منها؛ امتلاك ممارسي العلاقات العامة بالجامعات السعودية لمهارات القرن الحادي والعشرين من وجهة نظرهم بدرجة مرتفعة، هناك شبه اتفاق على امتلاك ممارسي العلاقات العامة بالجامعات السعودية لمهارات القرن الحادي والعشرين من وجهة نظرهم في المهارات المختلفة. حيث جاءت مهارة الحياة والعمل بدرجة تقدير مرتفعة جداً، ومهارة التعلم والإبداع، ومهارة الثقافة الرقمية بدرجة مرتفعة. كما أشارت النتائج إلى وجود اختلاف في رتبة مهارات القرن الحادي والعشرين، حيث جاءت مهارة الحياة والعمل في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي عام (4.03)، وبدرجة مرتفعة جداً، وجاءت مهارة التعلم والإبداع في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي عام (3.63)، وبدرجة مرتفعة، وجاءت مهارة الثقافة الرقمية في المرتبة الثالثة والأخيرة بمتوسط حسابي عام (3.32)، وبدرجة مرتفعة. وأخيراً أوضحت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة امتلاك ممارسي العلاقات العامة بالجامعات السعودية لمهارات القرن الواحد والعشرون تبعاً لمتغير نوع الجامعة (حكومية- أهلية).

الكلمات المفتاحية: العلاقات العامة-ممارسي العلاقات العامة- مهارات القرن الحادي والعشرين

* استاذ مساعد بكلية الإعلام بجامعة الامام محمد بن سعود الاسلامية بالرياض

The degree to which public relations practitioners in Saudi universities possess the twenty-first century skills from their point of view

Abstract:

The current study aimed to identify the degree to which public relations practitioners in Saudi universities possess the twenty-first century skills from their point of view. The researcher used the descriptive approach, both analytical and applied, and the study population was identified in Saudi governmental and private universities in Riyadh. A random sample was selected from that population according to the intentional sampling method, and it included public universities (Imam Muhammad bin Saud University - Princess Noura bint Abdul Rahman University - Saudi Electronic University), and private universities (Dar Al Uloom University - Arab Open University - Yamama University - Arab East Colleges. - King Faisal University). The study sample consisted of (31) public relations practitioners in public and private Saudi universities in Riyadh.

The study questionnaire was distributed to them, and the study reached a set of results, including: Public relations practitioners in Saudi universities possess the twenty-first century skills from their point of view to a high degree. There was almost agreement that public relations practitioners in Saudi universities possess twenty-first century skills from their point of view in various skills. The skill of life and work came to a very high degree of estimation, and the skill of learning and creativity as well as the skill of digital culture was high. The results also indicated a difference in the rank of the twenty-first century skills; i.e. the skill of life and work came in first place with a general arithmetic average (4.03), and a very high degree whereas the skill of learning and creativity came in the second place with a general arithmetic average of (3.63), and with a high degree, and the skill of digital culture ranked the third and last one, with a general arithmetic average (3.32), and with a high degree. Finally, the results showed that there were no statistically significant differences in the degree to which public relations practitioners in Saudi universities possessed the skills of the twenty-first century depending on the university type variable (governmental - private).

Key words: public relations - public relations practitioners - twenty-first century skills

مقدمة :

تعد العلاقات العامة من العلوم الإنسانية الحديثة نسبياً إذا تمت مقارنتها بالعلوم الأخرى، فهي ظاهرة اجتماعية ومن أهم الجوانب التطبيقية لعلم الاجتماع. فالعلاقات العامة نشاط اتصالي يهدف إلى توثيق الصلة بالمجتمع وإبراز الصورة المشرفة للمؤسسة وإدارة صورتها الذهنية وسمعتها من خلال خدمة المجتمع وصيانة مصالحه ، من خلال البرامج والتطبيقات الاجتماعية والإنسانية التي تهدف إلى التكيف الحضاري والتفاعل الإيجابي وتحقيق التفاهم بين المؤسسة وجمهورها ، ويتم ذلك من خلال إيمان ممارسي العلاقات العامة بقيم الإنسان الذاتية وكرامة الفرد والحرص على المسؤولية الاجتماعية والصدق والأمانة وتأكيد مسؤولية الإدارة تجاه المجتمع وضرورة الاهتمام برغباته واتجاهاته . وبالتالي فلم تعد الأنشطة التي تمارسها العلاقات العامة من الأنشطة الهامشية في المؤسسة بل على العكس من ذلك فإن أهمية تلك الأنشطة قد تعاظمت بحيث لا تكاد تستطيع منشأة الاستغناء عنها في تسيير أعمالها ودعم ثقة المجتمع في المنشأة وتحقيق قدر من التفاهم المتبادل بين المنشأة وجمهورها. (الأمين ، 2015 ، 158)

ويشهد القرن الحادي والعشرون العديد من التحولات سواء أكانت تحولات معرفية أم اقتصادية أم تكنولوجية، هذه التحولات أثرت تأثيراً بالغاً على الإنسان؛ من حيث قدراته ومهاراته وكفاياته، والملاحظ الآن أن من يمتلك المقومات المعرفية والتكنولوجية والاقتصادية يستطيع أن يحصل على التميز في الحياة، ومن لا يمتلك هذه المقومات فإنه يظل في حاجة إلى غيره، تابعاً دائماً له. وما ينطبق على الإنسان ينطبق بالضرورة على المجتمعات، فأصبحنا نرى الفجوة الشديدة بين المجتمعات بعضها والبعض الآخر، والذي يتحكم في ذلك هو قدراتها التكنولوجية والمعرفية والاقتصادية، وفي ضوء ذلك كله هناك عدد من المهارات التي تتيح لمالكها أن يتعامل مع كل التحولات السابق ذكرها؛ هذه المهارات ليست وليدة هذا القرن فحسب، وإنما هي امتداد للماضي حيث لم تهمل المهارات الأساسية التي كانت تعتبر هي الأساس في النظم التعليمية، وقد أضيف إليها ما يمكن الفرد من الحياة بصورة أكثر كفاءة في هذا الزمان شديد التعقيد كثير المطالب من المهارات والكفايات المتجددة . (عبد الشافي ، 2013 ، 145) .

والجامعة كمؤسسة تربوية تسهم بدور كبير في بناء المجتمع ، وهي تسعى أن يكون لها مكانة علمية مرموقة، وقدرة تنافسية مع الجامعات العالمية في القرن الواحد والعشرين يجب أن تكون ذات توجهات عالمية في جميع إداراتها (رودز، 2011، 152).

وتنفرد الجامعة في المملكة العربية السعودية عن كثير من القطاعات الحكومية الأخرى بطبيعة رسالتها التنموية والحضارية، والمتمثلة في الجانب التعليمي والبحث

العلمي وخدمة المجتمع وانطلاقاً من طبيعة هذه الرسالة التنموية المتشعبة دخلت الجامعة في منظومة من العلاقات التفاعلية والتأثير المتبادل مع عدد من المحاور والمؤسسات الاجتماعية، تشمل في مجملها دوائر صناعة القرار، ومنظومة القيم الثقافية، والنظام التعليمي، وسوق العمل، والفضاء الإعلامي بكل وسائله التقليدية والحديثة (البعيز، 2015، 80).

فهذه المحاور والمؤسسات تشكل مصادر دعم محتملة للجامعة لأداء رسالتها التنموية وتحقيق أهدافها، كما أن لهذه المؤسسات جملة من التوقعات التي تنتظرها من الجامعة. لذلك كان لا بد أن تولي الجامعة التخطيط لإستراتيجية إعلامية واتصالية أهمية خاصة، من أجل الإسهام في حصول الجامعة على دعم المجتمع والعمل على تحقيقها الأهداف المرجوة منها.

وأوضح (البعيز، 2015) ضرورة أن تبادر الجامعات إلى وضع سياسة اتصالية تستهدف وبشكل متوازن شريحتي الجمهور الداخلي والخارجي للجامعة، وتتضمن رسائل تحقق أهدافها وتستجيب لتوقعات الجمهور، وأن تنطلق من رسالة تسعى إلى تحقيق أهداف منها: بناء هوية للجامعة ذات سمعة إيجابية تمكنها من المنافسة واستقطاب المتميزين من الطلاب وأعضاء هيئة التدريس والموظفين، ورفع مستوى الوعي والمعرفة ببرامج الجامعة وإنجازاتها، والتعريف بإنجازات الجامعة وإسهامها في مجالات التعليم والبحث العلمي وخدمة المجتمع، وتعزيز قنوات الاتصال والتواصل بين الجامعة ومنسوبيها بما يحقق لديهم مستوى عالي من الرضا المهني والاعتزاز بالانتماء للجامعة، والشراكة مع الوحدات الأكاديمية والإدارية للجامعة في إدارة وتنظيم مناسباتها وإظهارها بالمستوى الذي يعزز الصورة الإيجابية للجامعة. ولا شك أن إنجاز المهام الاتصالية للجامعات تحت مظلة العلاقات العامة يتطلب ممارسي علاقات عامة تتمتع بمهارات القرن الحادي والعشرين.

فالهدف الأساسي من تنمية مهارات القرن الـ 21 هو جعل الأفراد قادرين على: التفكير الناقد، حل المشكلات، الابتكار والإبداع، الاتصال، التعاون، التنقيف التكنولوجي والمعلوماتي، المرونة والقابلية للتكيف، المبادرة والتوجيه الذاتي، الإنتاجية، والاهتمام بالشؤون العالمية، التنقيف الإعلامي. (Partnership for 21st Century Skills, 2009)

فمن أهم المهارات الواجب توافرها في ممارسي العلاقات العامة فن الإلقاء والتحدث أمام الجمهور، استخدام الحاسوب والانترنت، فن إدارة الأزمات وحل المشكلات، مهارة الكتابة الصحفية، فن الاستماع والإنصات، فن الإتيكيت والتعامل مع الجمهور، القدرة على التنبؤ والتحليل، استخدام أسلوب المنطق العلمي في النقاش والحوار، قوة اللغة وملكة التعبير والإيجاز، القدرة على البناء والتصميم، فن

إدارة الوقت ، القدرة على كتابة أبحاث وتقارير معبرة وواقفية ، مهارة التسويق الالكتروني للرسائل الإعلامية (عبدالهادي ، 2018 ، 22) .

ويتضح من المهارات السابقة أنها تمثل مهارات فرعية لمهارات القرن الحادي والعشرين ، وهذا يؤكد أن إتقان ممارسي العلاقات العامة بالجامعات لمهارات القرن الحادي والعشرين يشكل مطلباً وأهمية قصوى لنجاح إدارات العلاقات العامة بالجامعات في القيام بمهامها على أكمل وجه .

وتهتم وزارة التعليم العالي في المملكة العربية السعودية بتعزيز ثقافة الإبداع والابتكار، كما عملت المملكة في ضوء رؤيتها (2030) على توجيه مسارات الجامعات لبناء جيل واعد يُسهم في تحقيق مجتمعات المعرفة والتنمية المستدامة، من خلال دعم مؤسسات التعليم العالي بوصفها إحدى مؤسسات المعرفة . وأوضح (الخنيزان والخضيرى،2019) أن من متطلبات الريادة العالمية في الجامعات السعودية لتحقيق الميزة التنافسية في ضوء رؤية المملكة (2030) أن يكون لديها إدارة علاقات عامة تعمل على توظيف وسائل الإعلام والاتصال لتنظيم حملات إعلانية لتسويق الجامعات السعودية وما تتمتع به من إنجازات، مد جسور علاقات الشراكة والتعاون مع المؤسسات الصناعية وقطاع المال والأعمال، والإدارة الفعالة والتميزة لموارد البشرية في الجامعات.

ويتضح مما سبق أن امتلاك ممارسي العلاقات العامة مهارات القرن الحادي والعشرين يمثل المطلب الأهم لدى ممارسي العلاقات العامة في الجامعات السعودية . حيث تمثل تلك المهارات القدرات والسلوكيات الحياتية التي يحتاجها ممارسي العلاقات العامة في الجامعات السعودية لقيام بمهامهم على أكمل وجه والارتقاء بالجامعات السعودية لتحقيق الميزة التنافسية في ضوء رؤية المملكة (2030).

مشكلة الدراسة:

في ضوء ما سبق تسعى الدراسة الحالية إلى التعرف على مدى توافر مهارات القرن الحادي والعشرين وتتلخص في المهارات التالية: مهارة الحياة والعمل، مهارة الثقافة الرقمية، مهارة التعليم والإبداع لدى ممارسي العلاقات العامة بالجامعات السعودية.

ومن هنا يمكن تحديد مشكلة الدراسة الحالية بالسؤال الآتي: ما درجة امتلاك ممارسي العلاقات العامة بالجامعات السعودية لمهارات القرن الواحد والعشرين من وجهة نظرهم ؟

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة الحالية إلى:

1. التعرف على درجة امتلاك ممارسي العلاقات العامة بالجامعات السعودية لمهارات القرن الواحد والعشرون الخاصة بالتعلم والإبداع من وجهة نظرهم.

2. التعرف على درجة امتلاك ممارسي العلاقات العامة بالجامعات السعودية لمهارات القرن الواحد والعشرون الخاصة بالثقافة الرقمية من وجهة نظرهم.
3. التعرف على درجة امتلاك ممارسي العلاقات العامة بالجامعات السعودية لمهارات القرن الواحد والعشرون الخاصة بالحياة والعمل من وجهة نظرهم .
4. التعرف على مدى وجود تباين في درجة امتلاك ممارسي العلاقات العامة بالجامعات السعودية لمهارات القرن الواحد والعشرون الخاصة بالتعلم والإبداع ، والثقافة الرقمية ، والحياة والعمل .
5. التعرف على مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة امتلاك ممارسي العلاقات العامة بالجامعات السعودية لمهارات القرن الواحد والعشرون تبعا لمتغير نوع الجامعة (حكومية- أهلية) .

تساؤلات الدراسة:

بناء على أهداف الدراسة تتحدد تساؤلاتها في الآتي:

1. ما درجة امتلاك ممارسي العلاقات العامة بالجامعات السعودية لمهارات القرن الواحد والعشرون الخاصة بالتعلم والإبداع من وجهة نظرهم ؟
2. ما درجة امتلاك ممارسي العلاقات العامة بالجامعات السعودية لمهارات القرن الواحد والعشرون الخاصة بالثقافة الرقمية من وجهة نظرهم ؟
3. ما درجة امتلاك ممارسي العلاقات العامة بالجامعات السعودية لمهارات القرن الواحد والعشرون الخاصة بالحياة والعمل من وجهة نظرهم ؟
4. هل يوجد تباين في درجة امتلاك ممارسي العلاقات العامة بالجامعات السعودية لمهارات القرن الواحد والعشرون الخاصة بالتعلم والإبداع ، والثقافة الرقمية ، والحياة والعمل؟
5. هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة امتلاك ممارسي العلاقات العامة بالجامعات السعودية لمهارات القرن الواحد والعشرون تبعا لمتغير نوع الجامعة (حكومية- أهلية) ؟

أهمية الدراسة:

تتبع أهمية الدراسة من أهمية الموضوع الذي تتناوله ، ويمثل مقدمة علمية للدراسات لمستقبلية في واحدة من أهم المتغيرات الحديثة وهو مهارات القرن الواحد والعشرون.

(1) الأهمية التطبيقية :

تحدد الأهمية التطبيقية لهذا البحث في النقاط التالية:

- أهمية العلاقات العامة في جميع المنظمات والأجهزة والقطاعات الأهلية والحكومية.
- أهمية الجامعات السعودية كمؤسسات منوط بها تخريج كوادر بشرية مؤهلة في كافة التخصصات .
- يمكن الاستفادة من هذه الدراسة في القيام بعده دراسات تقييمية لمستوى أداء ممارسي العلاقات العامة بالجامعات السعودية ، والوقوف على مدى استثمار القائمين على إدارة العلاقات العامة بالجامعات السعودية للخدمات التفاعلية ، ومعرفة مدى إفادتهم منها .
- يمكن أن تكون هذه الدراسة إحدى الأدوات التي توفر فرصة لتطوير أداء عمل ممارسي العلاقات العامة بالجامعات السعودية.
- تكشف عن آراء واتجاهات ممارسي العلاقات العامة بالجامعات السعودية عن مدى امتلاكهم لمهارات القرن الواحد والعشرون.

(2) الأهمية العلمية :

تحدد الأهمية العلمية لهذا البحث في النقاط التالية:

- يعد موضوع الدراسة الحالية من الموضوعات التي لم تطرق بالشكل الكافي والعمق الذي تستحقه، لذا تعد هذه الدراسة إضافة مهمة للحقل العلمي المتخصص، وبخاصة في مجال جوهرية من مجالات العلاقات العامة.
- توفر الدراسة مادة علمية للباحثين تفتح لهم آفاقاً جديدة في دراسة العلاقات العامة ، ومهارات القرن الـ 21 .

حدود الدراسة:

تقتصر الدراسة على الحدود الآتية:

- **الحدود الموضوعية:** امتلاك ممارسي العلاقات العامة بالجامعات السعودية لمهارات القرن الحادي والعشرين من وجهة نظرهم .
- **الحدود البشرية:** ممارسي العلاقات العامة بالجامعات السعودية الحكومية والأهلية بمدينة الرياض.
- **الحدود المكانية:** (جامعة الإمام محمد بن سعود-جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن- الجامعة السعودية الالكترونية)، الجامعات الأهلية(جامعة دار العلوم

الجامعة العربية المفتوحة-جامعة الإمامة-كليات الشرق العربي-جامعة الملك فيصل).

- الحدود الزمنية: تطبق الدراسة في الفصل الدراسي الأول من العام الجامعي 1442/1441 هـ .

مصطلحات الدراسة :

- العلاقات العامة : ويعرفها المعهد البريطاني: بأنها: الجهود المخططة والمستمرة لتأسيس وصيانة السمعة الحسنة والتفاهم المتبادل بين المؤسسة وجمهورها(سلوم، 2001، 10).

- ممارسي العلاقات العامة : هم موظفي العلاقات العامة والمعيّنون في القسم بإحدى المسميات الوظيفية للعلاقات العامة(العيساوى، 2018، 217).

- مهارات القرن الحادي والعشرين: عبارة عن ثلاث مجموعات من المهارات المطلوبة في القرن الحادي والعشرين ، وتشمل هذه المهارات: مهارات التعلم والإبداع ، ومهارات الثقافة الرقمية ، والمهارات المطلوبة للعمل ومتطلبات الحياة .

الدراسات السابقة :

تعتبر خطوة الدراسات السابقة من الخطوات الهامة ليتعرف الباحث من خلالها على الإنتاج العلمي سواء ممن له علاقة مباشرة بالموضوع أو بعلاقة غير مباشرة لذلك جاءت الدراسات السابقة بتقسيمها من الأقدم إلى الأحدث:

- دراسة (المطيري، 2016) : استهدفت الدراسة التعرف على مدى مشاركة ممارسي العلاقات العامة في العملية التفاوضية، وتحديد أنواع المشاركة، وإجادتهم لمهارات التفاوض، فضلا عن التعرف على الأسباب التي تدفع الإدارات العليا في المؤسسات الحكومية إلى عدم إشراك ممارسي العلاقات العامة في عمليات التفاوض، وتعد الدراسة الحالية من الدراسات الوصفية المسحية، إذ استخدمت المنهج الوصفي المسحي، وطبقت على جميع وزارات الدولة الرئيسية، وعددها (23) وزارة، وسحبت عينة منها بطريقة العينة العشوائية المنتظمة بواقع (9) وزارات. خلصت الدراسة إلى أن غالبية ممارسي العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية من الذكور، وهم في العقد الثالث والرابع من العمر، ونسبة متوسطة منهم لديه تخصص علمي في العلاقات العامة، ويتمتعون بخبرة مهنية في العلاقات العامة من خمس سنوات فأكثر، وغالبيتهم لديه مؤهل جامعي ونسبة إشراكهم في الدورات متوسطة. تعد مشاركة ممارسي العلاقات العامة في عملية التفاوض مشاركة ضعيفة، وتعود إلى عدم ثقة الإدارة العليا في المؤسسة في قدراتهم ومهاراتهم في التفاوض، واعتقادها أن عملية التفاوض ليس من مهام العلاقات العامة، أشارت النتائج إلى ضعف مشاركة ممارسي

العلاقات العام في العمليات التفاوضية، إذ من النادر مشاركتهم فيها. وتتحصر مشاركة ممارسي العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية السعودية في نوعية معينة من أنواع المشاركة، ويجيدون مهارات التفاوض بدرجة متوسطة، وإشراكهم في عمليات التفاوض ضعيفة إلى متوسطة، شارك غالبية ممارسي العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية في عملية التفاوض مرة واحدة، وانحصرت مشاركتهم في متابعة نتائج المفاوضات بعد الانتهاء.

- دراسة (الصفى، 2016) : سعت الدراسة إلى التعرف على: "مدى تبني وتوظيف ممارسي العلاقات العامة للإعلام الاجتماعي في المنظمات الحكومية في المملكة العربية السعودية، وتحديد العوامل المؤثرة في استخدامهم لأدوات الإعلام الاجتماعي في ضوء العناصر الخمسة للنظرية الموحدة لقبول واستخدام التكنولوجيا. وتوصلت الدراسة إلى أن غالبية ممارسي العلاقات العامة في المنظمات الحكومية السعودية يتبنون استخدام وتوظيف الإعلام الاجتماعي في أعمال العلاقات العامة ومهام؛ لما له من نتائج إيجابية عديدة ومتنوعة، حيث تساعد على: توفير الأخبار والأحداث الراهنة الخاصة بالمنظمة (زيادة الوعي)، وسرعة إرسال الأخبار ونقل المعلومات إلى الجمهور، والدخول في حوار مباشر معهم. كما اتفقت غالبية ممارسي العلاقات العامة على أن استخدام الإعلام الاجتماعي يساعد على: متابعة ورصد مشاركات الجمهور من خلاله، وتكوين علاقات شخصية تعود بالنفع على أدائهم الوظيفي، كالتقاط الشائعات وإدارة العلاقة مع الجمهور ورصد اتجاهاتهم، وإجراء الاستطلاعات الإلكترونية، ومن ثم بات استخدام الإعلام الاجتماعي ضرورة لا غنى عنها لتأدية ممارسي العلاقات العامة لوظائفها المختلفة. كما خلصت الدراسة إلى وجود علاقة بين الأداء المتوقع والنية السلوكية، حيث وجدت علاقة بين الأداء المتوقع وكل من الجهد المتوقع والتأثير المجتمعي، وبين الجهد المتوقع وكل من التأثير المجتمعي والتسهيلات المتاحة، وأخيراً وجود علاقة ارتباطية بين التأثير المجتمعي والتسهيلات المتاحة.

- دراسة (المزاهرة، 2018) : تهدف هذه الدراسة على معرفة مدى توظيف ممارسي العلاقات العامة في القطاع التجاري الأردني لشبكات التواصل الاجتماعي، وللتعرف على العوامل المؤثرة في توظيفهم لهذه الشبكات في ضوء العناصر الخمسة للنظرية الموحدة لقبول واستخدام التكنولوجيا، من خلال استطلاع آراء عينة من ممارسي العلاقات العامة بلغت (100) مفردة، وتنتمي هذه الدراسة إلى الدراسات الوصفية التي تعد من أفضل الدراسات لوصف ظاهرة أو مشكلة ما، حيث اعتمدت الدراسة على منهج المسح للتعرف على مدى توظيف ممارسي العلاقات العامة لشبكات التواصل الاجتماعي في مجال العلاقات العامة، وقد خرجت الدراسة بعدد من النتائج كان أهمها أن: (48%) من عينة الدراسة تقوم بتوظيف شبكات التواصل الاجتماعي في مجال عملهم، وأن شبكة الفيسبوك هي الشبكة الأكثر استخداماً بين الممارسين بين

شبكات التواصل الاجتماعي الأخرى، كما توصلت الدراسة إلى وجود علاقة بين الأداء المتوقع والنية السلوكية، كما أشارت الدراسة إلى وجود علاقة بين كل من الأداء المتوقع والجهد المتوقع والتأثير المجتمعي، ووجود علاقة بين الجهد والتأثير المجتمعي والتسهيلات المتاحة، وأخيراً وجود علاقة ارتباطية بين التأثير المجتمعي والتسهيلات المتاحة والتي جاءت جميعها بمتوسطات حسابية وانحرافات معيارية بدرجات مرتفعة.

- دراسة (عبدالهادي، 2018) : هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى امتلاك العاملين في العلاقات العامة للمهارات الاتصالية، وأثر ذلك على تفعيل الأنشطة الجامعية. واختار الباحث قسم الإعلام والعلاقات العامة في جامعة بغداد أنموذجاً ليقوم بمسح مستوى المهارات الاتصالية في تسويق الرسالة الإعلامية عند العاملين في هذا القسم. وقد أوضحت نتائج الدراسة أن 70% من موظفي العلاقات العامة يمتلكون معرفة بالمهارات الاتصالية، و30% منهم يفتقدون لهذه المعرفة، كذلك أوضحت النتائج إتباع موظفي العلاقات العامة لطرائق متعددة في تسويق رسائلهم الإعلامية، كذلك وجود علاقة إيجابية بين مستوى امتلاك موظفي العلاقات العامة للمهارات الاتصالية وتفعيل الأنشطة الجامعية.

- دراسة (العيسوي، 2018) : تهدف هذه الدراسة إلى معرفة أبرز الأخلاقيات التي يلتزم بها ممارسو العلاقات العامة في الجامعات العربية، وتصوراتهم عن بعض الممارسات الخاطئة المنسوبة للعلاقات العامة، وقد استعان الباحثان بـ(المنهج الوصفي التحليلي)، و(الإستبانة) أداة للدراسة، وتكون مجتمع الدراسة من ممارسي العلاقات العامة في الجامعات العربية، والبالغ عددهم (242) موظفاً في عدد من الجامعات العربية (57) جامعة، وتم استخدام طريقة العينة العشوائية البسيطة، وبينت الدراسة أن أبرز وظائف العلاقات العامة في الجامعات العربية هي تنظيم اللقاءات والمؤتمرات والندوات والمهرجانات وإجراء التسهيلات العامة للضيوف والوفود. وكذلك فإن من العوامل المؤثرة في تعزيز أخلاقيات العلاقات العامة لدى ممارسيها هي التعلم التراكمي يوماً بعد يوم والدورات التي تعقدتها الجامعة. كما أثبتت البحث أن من أبرز القضايا المثارة على العلاقات العامة في الجامعات العربية هي نقص الدراسات والبحوث، وتضخيم الأشياء الإيجابية وإخفاء السلبية، وكذلك أكد البحث رفض ممارسي العلاقات العامة في الجامعات العربية أسلوب إعطاء وعود كاذبة وكذلك استغلال نفوذ الوظيفة للنيل من الآخر أو مساومته، حيث جاءت نسبة تأييد ذلك بمستوى منخفض جداً.

- دراسة (المومني، 2019) : هدفت هذه الدراسة للتعرف إلى درجة إدراك ممارسي العلاقات العامة في الوزارات الأردنية لمفهوم إدارة الأزمات، طبقت على ممارسي العلاقات العامة في الوزارات

الأردنية، وذلك باستخدام أسلوب الحصر الشامل، واعتمدت على منهج المسح الوصفي، وتم الحصول على البيانات من المبحوثين عن طريق الاستبانة كأداة للدراسة، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج كان أبرزها: أن لدى أفراد مجتمع الدراسة درجة متوسطة من الإدراك لمفهوم إدارة الأزمات، كشفت النتائج أن هناك درجة متوسطة من الإدراك لممارسي العلاقات العامة في مراحل وقوع الأزمة، وثالثاً يميل أفراد مجتمع الدراسة "بدرجة كبيرة" إلى استخدام الانترنت وبالأخص شبكة "التواصل الاجتماعي" في التعامل مع الأزمة .

- دراسة (المطيري، 2019) : استهدفت الدراسة التعرف على مستوى إدراك ممارسي العلاقات العامة للقيم الأخلاقية في المنظمات السعودية العامة والخاصة، ومدى التزامهم الفعلي بهذه القيم، ومحاولة الكشف عن الضغوط التي تؤثر على مدى التزامهم بممارسة مهنة العلاقات العامة في المنظمات السعودية العامة والخاصة، اعتمدت الدراسة في إطارها النظري على الأدبيات التي ركزت على القيم الأخلاقية لممارسة مهنة العلاقات العامة، وقد استخدمت الدراسة المنهج المسحي الوصفي. تكون مجتمع الدراسة من جميع وزارات الدولة الرئيسية وعدد (20) وزارة حسب التشكيل الأخير لمجلس الوزراء، كما شمل مجتمع الدراسة (25) منظمة من القطاع الخاص. وخلصت الدراسة إلى وجود مستوى مرتفع من إدراك ممارسي العلاقات العامة في المنظمات السعودية العامة والخاصة للقيم الأخلاقية لمهنة العلاقات العامة، في المجال العام الممارسة المهنية، وأن مستوى الالتزام بالقيم الأخلاقية لممارسة مهنة العلاقات العامة في واقعها الفعلي لدى ممارسي العلاقات العامة في المنظمات السعودية الخاصة في المجال العام لممارسة المهنة، يأخذ مستويات مختلفة تميل بشكلها العام إلى الالتزام بالقيم الأخلاقية للممارسة، كشفت نتائج الدراسة عن تنوع مستويات الضغوط التي يتعرض لها ممارسو العلاقات العامة في المنظمات السعودية العامة والخاصة .

- دراسة (الدربي، 2019): وهدفت الدراسة إلى تحقيق هدف عام يتمثل في: التعرف على مستوى استخدام العلاقات العامة بكليات وأقسام الإعلام بالجامعات السعودية لمواقع التواصل الاجتماعي الخاصة بهذه الأقسام أو الجامعات وعلاقته بجودة العملية التعليمية، وتنبثق منه مجموعة من الأهداف الفرعية والتساؤلات. وتنتمي الدراسة إلى الدراسات الوصفية معتمدة على منهج المسح Survey واشتمل مجتمع البحث على صفحات مواقع أقسام وكليات الإعلام في الجامعات السعودية، وهي الجامعات التي تخضع للسيادة السعودية وتقع بأراضي المملكة العربية السعودية، وقام الباحث بسحب عينة ممثلة لمجتمع الدراسة تمثلت في أكبر ثلاث جامعات بالسعودية، وهي جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، وجامعة الملك

سعود، وجامعة الملك عبد العزيز، وتم تطبيق الدراسة على أقسام وكليات الإعلام داخل الجامعات الثلاث. وعن أهم ما توصلت إليه الدراسة هو: أن أهم مواقع التواصل الاجتماعي التي يستخدمها المبحوثون وفقاً للنوع، هو موقع تويتر، حيث جاء بنسبة بلغت (67.25%) من إجمالي مفردات من يستخدمون مواقع التواصل الاجتماعي من إجمالي مفردات عينة الدراسة، موزعة بين 70.04% من إجمالي مفردات عينة الذكور في مقابل ٦٢,٧٥% من إجمالي مفردات عينة الإناث، وتتقارب النسبتان، حيث إن الفارق بين النسبتين غير دال إحصائياً، فقد بلغت قيمة Z المحسوبة 1.509 وهي أقل من القيمة الجدولية المنبئة بوجود علاقة فارقة بين النسبتين بمستوى ثقة 0.95

– دراسة (السعيد، 2019) : سعت الدراسة للتعرف على معايير إدارة العلاقات العامة في تنظيم الفعاليات وذلك من خلال دراسة وصفية مقارنة على عينة من ممارسي العلاقات العامة في القطاعين العام والخاص بالمملكة العربية السعودية ، وقد تمثلت عينة الدراسة والتي بلغ عددها 300 فرد قسمت إلى 150 من ممارسي العلاقات العامة في القطاع الحكومي والمتمثل في جامعات (الإمام محمد بن سعود ، وجامعة المجمعة ، وجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن ، وجامعة الأمير سطام بن عبد العزيز) ، 150 في القطاع الخاص والمتمثل في جامعات (دار العلوم ، الأمير سلطان ، اليمامة ، الجامعة العربية المفتوحة ، جامعة الفيصل) وقد جاءت نتائج الدراسة من حيث الفروق في الفعاليات التي تحرص المنظمة على تنظيمها ، حيث في المرتبة الأولى المؤتمرات ، ثم الندوات ، ثم المعارض ، كذلك جاءت فئة تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة في المرتبة من حيث الهدف التي تسعى المؤسسة لتحقيقه من الفعاليات . وقد جاءت جامعات القطاع العام في المرتبة الأولى بنسبة 89.3% ، والقطاع الخاص في المرتبة الثانية بنسبة 78% .

- دراسة (أبشر، 2020) : هدفت الدراسة التعرف على مدى إجادة موظفي العلاقات العامة لمهارة التعامل مع التكنولوجيا الحديثة في بعض المؤسسات داخل دولة الإمارات باعتبار أن دولة الإمارات العربية المتحدة من الدول الرائدة في إدخال نظام الحكومة الإلكترونية في جميع مؤسساتها ، وتهدف لتطوير اقتصاد معرفي متنوع مرن تقوده كفاءات ماهرة وتعززه أفضل الخبرات بالاعتماد على موظفين يتميزون بالمعرفة والإبداع. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي كما تعتمد على الاستبيان كأداة للدراسة ولجمع المعلومات من بعض العاملين في إدارات العلاقات العامة . وقد أظهرت نتائج الدراسة إلى وجود اتجاهات ايجابية عالية لدى ممارسي العلاقات العامة نحو استخدام التكنولوجيا الحديثة . كذلك جاء تطوير الأداء في المرتبة الأولى من حيث المنافع التي تحققها التكنولوجيا الحديثة ، يليه اختصار الوقت والجهد ، ثم السرعة في إنجاز المهام .

التعقيب على الدراسات السابقة:

- أظهرت معظم الدراسات السابقة أن إدارة العلاقات العامة من أهم الإدارات في مختلف المؤسسات والمنظمات.
- أظهرت معظم الدراسات السابقة أن ممارسي العلاقات العامة لهم دور هام في الاتصال الفعال مع الجمهور الداخلي والخارجي وتحسن الصورة الذهنية للمؤسسة.
- استخدمت معظم الدراسات السابقة منهج المسح واختلقت العينات المستخدمة في الدراسات السابقة.
- اختلفت المجتمعات التي تم تطبيق الدراسات السابقة فيها فمنها ما تم تطبيقه في الأردن مثل دراسة (المومني ، 2019)، ومنها ما تم تطبيقه في المملكة العربية السعودية ومنها ، ودراسة (الصيفي،2016)، ودراسة (الدربي،2019): ومنها ما تم تطبيقه في الأردن مثل دراسة (أبشر، 2020)، ومنها ما تم تطبيقه في بغداد مثل دراسة (عبدالهادي، 2018) كما اختلفت فئات المؤسسات التي تم تطبيق الدراسات السابقة فيها .
- استخدمت معظم الدراسات السابقة الاستبيان للحصول على المعلومات الخاصة بموضوع الدراسة.

أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة في الدراسة الحالية:

- من خلال الإطلاع على الدراسات السابقة اتضح أنها جاءت متنوعة من حيث الهدف والأهمية واختيار العينة والأدوات المستخدمة والنتائج واستطاعت الباحثة إدراك النقاط التي توقفت عندها تلك الدراسات ، كما ساهمت تلك الدراسات في :
- تحديد مشكلة الدراسة وكيفية صياغتها وصياغة الأهداف العامة للدراسة.
- تحديد المنهج العلمي المناسب للدراسة، وأداة جمع البيانات الملائمة للدراسة.
- تصميم الاستبانة الملائمة للدراسة.
- كما أفادت الباحثة من الدراسات السابقة بصفة عامة في ما يتعلق بالجانب المنهجي والميداني، إذ اتضح لها خلو المكتبة الإعلامية من دراسة عن درجة امتلاك ممارسي العلاقات العامة بالجامعات السعودية لمهارات القرن الحادي والعشرين ، وتشابه البحث الحالي بتناوله لمتغير ممارسي العلاقات العامة، وقد اختلفت عن الدراسات السابقة بتناوله لمتغير حديث (مهارات القرن الحادي والعشرين) والذي يشكل متغيرا هام لم يسبق دراسته في بحوث العلاقات

العامة وكذلك يختلف بنوع العينة المختارة، وهي ممارسي العلاقات العامة بالجامعات الحكومية والأهلية بمدينة الرياض .

الإطار النظري للدراسة:

أولاً : العلاقات العامة : مفهومها ، أهدافها ، وظائفها بالجامعات :

تعرف العلاقات العامة بأنها النشاط المخطط الذي يهدف إلى تحقيق الرضا والتفاهم المتبادل بين المنظمة و جماهيرها سواء داخليا أو خارجيا من خلال سياسات وبرامج تستند في تنفيذها على الأخذ بمبدأ المسؤولية الاجتماعية. (الخولي، 2018 ، 359)

كما تعرف بأنها فن أو علم إقامة وتعزيز العلاقات الملائمة مع الجمهور ، أو المهنة التي يسعى من خلالها الفرد أو المنظمة في خلق صورة ايجابية للأفراد أو المنتجات أو الخدمات من خلال الأساليب والأنشطة المختلفة (أبشر ، 2020 ، 87)
وفى هذه التعريفات يتضح أن العلاقات العامة في طبيعتها تشير إلى :

- وظيفة الإدارة التي تقوم بتقويم اتجاهات الجمهور وربط سياسات المنظمة مع الصالح العام وتنفيذ البرامج التي تكسب ثقة وتأييد الجمهور.

- النشاط الذي تقوم به الإدارة للحصول على ثقة الجمهور بتعريفه سياستها عن طريق شرح المعلومات المتعلقة بها بوسائل الاتصال المناسبة.

- وظيفة الإدارة المستمرة والمخططة التي تسعى بها المنظمة إلى كسب تفاهم وتعاطف وتأثير الجماهير التي تهتمها والحفاظ على استمرار هذا التفاهم والعاطف والتأثير والحفاظ على استمرار هذا التفاهم والعاطف والتأثير الإيجابي وذلك من خلال قياس اتجاهات الرأي العام لضمان توافقه مع سياسات المنظمة وأنشطتها.

وتسعى العلاقات العامة في الجامعات إلى تحقيق الأهداف التالية :

(1) إعلام الجمهور بسياسة الجامعة وخدماتها وما تطرحه من برامج وأنشطة وممارسات .

(2) نقل متطلبات وأفكار ورغبات الجمهور إلى إدارة الجامعة ؛ من أجل دراستها وتلبيتها قدر الإمكان .

(3) معرفة متطلبات واحتياجات العاملين في الجامعات من الناحيتين الثقافية والترويفية ، أو استحقاق المكافآت ، والعمل على مساعدتهم في حل مشاكلهم ، وتشجيعهم على المشاركة في النشاطات الفكرية والاجتماعية .

(4) إعداد المواد الإعلامية والمطبوعات الثقافية والنشرات المتعلقة بأعمال ومنتجات الجامعة .

(5) توثيق الاتصال بين الجامعات والجامعات الأخرى ، واستخدام مختلف وسائل الاتصال المكتوبة والمرئية . (الحوشان ، 2018 ، 148 : 149)

كما يحدد (القليني وآخرون ، 2016 ، 27) وظائف العلاقات العامة بالجامعات في الجوانب الآتية :

(1) الوظائف الإدارية: لم تعد العلاقات العامة الحديثة جهة تنفيذية يقتصر أداؤها على تنفيذ ما تفرحه الإدارة العليا أو الأقسام والإدارات الأخرى في الجامعة، بل أصبح للعلاقات العامة دور في تشجيع مبادرات حل مشكلات العمل من جانب الموظفين ، وتشجيع المناقشات التي تهدف إلى تطوير العمل و الرقي به ، وأيضاً انتقاد القوانين والإجراءات التي تعيق من سير حركة العمل و الإبداع به.

(2) الوظيفة الاتصالية: تعمل العلاقات العامة كحلقة اتصال بين الجامعة من ناحية و جماهيرها من ناحية أخرى وتقوم بالإعداد والإشراف على تحليل وتفسير ونقل المعلومات، والبيانات والإخبار والآراء من المؤسسة للجمهور ومن الجمهور للمؤسسة.

(3) وظيفة الإنتاج: ويتصل بهذه الوظيفة عد كبير من الأعمال الهامة المتعلقة بالنشر والإعلام إلى جانب الاتصالات الصحفية وإصدار البلاغات والبيانات وعقد وتنظيم المؤتمرات داخل الجامعة ، وتقوم إدارة العلاقات العامة بإنتاج الأفلام السينمائية الموجهة إلى الجماهير بمختلف طوائفهم وتعد صحيفة الجامعة من أهم ما تنتجه العلاقات العامة بالإضافة إلى استخدامها العديد من الأدوات المتمثلة في النشرات والكتب والكتيبات والإعلانات والتقارير السنوية وتحليل ما ينشر بوسائل الإعلام المختلفة من أخبار ومعلومات عن المؤسسة والإجابة على استفسارات الجماهير من خلال مكاتب الاستعلامات.

(4) وظيفة التنسيق: ويقصد بها العمل على الاتصال بالمسؤولين في داخل الجامعة وكذلك الاتصال بالهيئات والأفراد خارج الجامعة، فيصل الخبراء بالمديرين ورؤساء القطاعات والأقسام وكبار الموظفين ، والعمل على تقديم الأخبار والمعلومات والنصائح المتعلقة بالعلاقات العامة إليهم .

(5) وظيفة التخطيط: إن وظائف العلاقات العامة في الجامعات تتمثل في توضيح الصورة العامة للجامعة أمام جماهيرها الداخلية والخارجية وتخطيط الفعاليات وتصميمها وتنفيذها، والبرامج والأنشطة الخاصة بالجامعة، بما في ذلك المؤتمرات واللقاءات والمعارض وقياس الرأي العام وإجراء البحوث والتقييمات بشكل دوري

لوقوف على صورة الجامعة الحقيقية بهدف إجراء مراجعة شاملة للمهام والأدوار التي تقوم بها.

ثانيا : مهارات القرن الحادي والعشرين : المفهوم والتصنيف :

تعرفها شراكة مهارات القرن 21 (The Partnership for 21st Century, 2009) بأنها "المهارات التي يحتاجها الطلاب للنجاح في المدرسة والعمل والحياة، تشمل:

• **المواد المركزية أو المحورية:** وهي المواد التي يجب أن يتعلمها جميع الطلاب في المراحل التعليمية المختلفة وتشمل اللغة الأم، اللغة الأجنبية، العلوم، الرياضيات، التاريخ، الجغرافيا، الفنون وغيرها والتي حددت من قبل مشروع The No Child Left Behind Act (NCLB).

• **المحتوى المرتبط بالقرن 21:** ويشمل الوعي العالمي، اقتصاديات التمويل، ثقافة تنظيم المشاريع والعمل، الثقافة المدنية، الوعي الصحي.

• **مهارات التعلم والتفكير:** ويشمل التفكير الناقد ومهارات حل المشكلات، الابتكار والإبداع، مهارات الاتصال، ومهارات التعاون، ومهارات تعلم المحتوى، الثقافة المعلوماتية، الثقافة الإعلامية.

• **ثقافة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (Information and Communications Technology (ICT)**

• **المهارات الحياتية:** القيادة، الأخلاق، المساءلة، القدرة على التكيف، الإنتاجية الشخصية، المسؤولية الشخصية، مهارات التعامل مع الأشخاص، التوجيه الذاتي والمسؤولية الاجتماعية.

كما يعرفها (العطيوي ، 2018 ، 138) بأنها : عبارة عن ثلاث مجموعات من المهارات المطلوبة في القرن الحادي والعشرين ، وتشمل هذه المهارات: مهارات التعلم والابتكار، ومهارات تقنية المعلومات والاتصالات وتطبيقاتها بالتعلم الإلكتروني، والمهارات المطلوبة للعمل ومتطلبات الحياة .

وهناك العديد من التصنيفات التي قدمت لمهارات القرن الحادي والعشرين ، حيث اختلفت تلك التصنيفات باختلاف مجال الدراسة والهدف منها . فقد وضعت منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية

(Organization for Economic Cooperation and Development, 2005) إطارا لمهارات القرن الحادي والعشرين، يتضمن ثلاثة مجالات أساسية تتمثل في: الاستخدام التفاعلي للأدوات، والعمل في مجموعات غير متجانسة، والعمل باستقلالية.

وفي مشروع تقييم وتدريب مهارات القرن الواحد والعشرون قام 250 باحث عبر 60 مؤسسة في جميع أنحاء العالم بتصنيف هذه المهارات إلى أربعة فئات رئيسية كما يلي: (رضا ، 2013 ، 203)

- طرق التفكير :الابتكارية، التفكير الناقد، حل المشكلات، صنع القرار.
- طرق العمل :الاتصال،التعاون.
- أدوات العمل :تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، التنور المعلوماتي.
- مهارات حياتية :المواطنة، المهنية، الشخصية، الاجتماعية.

كذلك صنف (عبد القادر،2014، 699-702) مهارات القرن الحادي والعشرين إلى ثلاث مجموعات من المهارات الضرورية لضمان استعداد الفرد للتعلم والحياة والعمل في القرن الحادي والعشرين وهذه المهارات هي:

1) **مهارات التعلم والتفكير:** وتمثل مجموعة المهارات التي يتفاوت الأفراد في امتلاكها، غير أن القرن الحادي والعشرين بمتطلباته يحتاج إليها ولكن في مستوياتها العليا وصولاً إلى التفكير الابتكاري، فهي المسؤولة عن تنمية قدراتهم على النجاح المهني والشخصي في القرن الحالي.

2) **مهارات تكنولوجيا المعلومات ووسائل الإعلام:** ومن خلال هذه المهارات يستطيع الأفراد التعامل بمهارة مع التغيرات التقنية التي يتميز بها هذا العصر.

3) **مهارات الحياة والمهنة:** وهي تمثل المهارات التي تساعد الفرد ليصبح موجهاً ذاتياً، قادراً على التكيف مع التغيير، وإدارة المشروعات وتحمل المسؤولية وقيادة الآخرين والوصول إلى نتائج.

كما أشار (الناجم،2014، 226-227) أن مهارات القرن الحادي والعشرين الأساسية ما يلي:

1) **المسئولية والقدرة على التكيف:** ويقصد بها ممارسة المسئولية الشخصية والمرونة على مستوى السياقات الشخصية والمتعلقة بمكان العمل والمجتمع، ووضع الأهداف والمعايير العالية لنا ولغيرنا وتحقيقها، وتقبل الغموض.

2) **مهارات الاتصال:** ويقصد بها فهم وإدارة وإنشاء اتصال شفهي وكتابي ومتعدد الوسائط يتميز بالفاعلية على هيئة أشكال متعددة وفي سياقات متعددة.

3) **الإبداع والتطلع الفكري:** ويقصد به وضع أفكار جديدة وتطبيقها وتوصيلها إلى الآخرين، والانفتاح على وجهات النظر الجديدة والمتنوعة والتجاوب معها.

- (4) **التفكير النقدي والتفكير المنظومي**: ويقصد به ممارسة التفكير المنطقي السليم في فهم الخيارات المعقدة واتخاذها وفهم الصلات البيئية بين الأنظمة.
- (5) **مهارات المعرفة الخاصة بالمعلومات والوسائط**: ويقصد بها تحليل المعلومات والوصول إليها وإدارتها ودمجها وتقييمها وإنشائها في هيئة صور مختلفة من الأشكال والوسائط.
- (6) **مهارات التعامل والتعاون مع الآخرين**: ويقصد بها إبراز روح العمل الجماعي والقيادة، والتكيف مع مختلف الأدوار والمسؤوليات، والعمل بشكل مثمر مع الآخرين، وإظهار التعاطف، واحترام وجهات النظر المختلفة.
- (7) **تحديد المشكلات وصياغتها وحلها**: ويقصد بها القدرة على التعرف على المشكلات وتحليلها وحلها.
- (8) **التوجيه الذاتي**: ويقصد به رصد الاحتياجات الشخصية الخاصة بالفهم والتعلم، وتحديد المصادر المناسبة، والانتقال بالتعلم من مجال لآخر.
- (9) **المسئولية الاجتماعية**: ويقصد بها تحمل المسئولية مع مراعاة مصالح المجتمع بشكل عام، وإظهار السلوك الأخلاقي في كافة السياقات الشخصية والخاصة بمكان العمل والمجتمع.

وفي ضوء التصنيفات السابقة ، أعدت الباحثة قائمة بمهارات القرن الحادي والعشرين الواجب توافرها في ممارسي العلاقات العامة بالجامعات ، حيث شملت القائمة المهارات الآتية :

أولاً: مهارات التعلم والإبداع وتشمل الآتي :

1) التفكير الناقد وحل المشكلات : ويتضمن القدرة على استخدام أنواع مختلفة من الاستنباط (الاستقراء، والاستدلال... إلخ) بما يناسب الموقف التعليمي ، وتحليل وتقييم البدائل ووجهات النظر المختلفة ، والجمع والربط بين المعلومات وتفسيرها وبناء الاستنتاجات ، ونقد وتحليل أنواع مختلفة من المشكلات بطرق تقليدية ومبتكرة ، بالإضافة إلى تحديد وطرح أسئلة توضح وجهات النظر المتنوعة، وتؤدي إلى أفضل الحلول.

2) الاتصال والتشارك : ويتضمن القدرة على استخدام مهارات التواصل اللفظية والمكتوبة وغير اللفظية في أشكال وسياقات متنوعة ، واستخدام تكنولوجيا ووسائل إعلام متعددة، ومعرفة كيفية الحكم على فعاليتها مسبقاً وتقويم تأثيرها ، والتواصل الفعال في بيئات متنوعة ولغات متعددة ، بالإضافة إلى إظهار القدرة على العمل مع فرق مختلفة ، والمرونة والرغبة في مساعدة الآخرين في الوصول إلى تحقيق الأهداف.

3) الابتكار والإبداع : ويتضمن استخدام تقنيات إبداع الأفكار كالعصف الذهني ، وتوصيل الأفكار الجديدة للآخرين على نحو فعال ، بالإضافة إلى تطبيق الأفكار الجديدة لتقديم إسهامات جديدة في المجال الذي يحدث فيه التجديد أو التطوير ، واختراع حلول لمشكلات واقعية.

ثانيا: مهارات الثقافة الرقمية ، وتشمل الآتي :

1) الثقافة المعلوماتية : وتتضمن القدرة على التعامل بكفاءة مع تقنيات الحاسب الآلي وتطبيقات الانترنت ، وتوظيف مصادر المعلومات والبيانات المختلفة لإنجاز وتحسين الأداء داخل إدارة العلاقات العامة بالجامعة ، بالإضافة إلى القدرة على إدارة المعلومات ذات الصلة والوصول إليها .

2) الثقافة الإعلامية : وتتمثل في القدرة على التواصل بإيجابية مع وسائل الإعلام المختلفة ، وتحليل وتقييم الرسائل الإعلامية ، ونشر أخبار الجامعة من خلال وسائل الإعلام المختلفة ، والتواصل بفاعلية مع المؤسسات الخارجية في تعاملها مع الجامعة .

3) ثقافة تقنية المعلومات والاتصال : وتتمثل في القدرة على استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في تنفيذ مهام العمل ، والوعي بالجوانب الأخلاقية والقانونية المتعلقة بالوصول إلى المعلومات ومصادرهما ، بالإضافة للقدرة على توظيف التقنيات الحديثة في تنظيم الفعاليات المختلفة داخل الجامعة .

ثالثا: مهارات الحياة والعمل ، وتشمل الآتي :

1) المرونة والتكيف : وتتمثل في القدرة على تقبل الغموض ، والتكيف مع التطورات الجديدة في طبيعة العمل أو تغيير قيادات العمل ، التعامل بإيجابية مع أوجه النقد المختلفة ، واستثمار التغذية الراجعة بفاعلية .

2) المبادرة والتوجيه الذاتي : ويقصد بها القدرة على رصد الاحتياجات الشخصية الخاصة بالفهم والتعلم، وتحديد الموارد المناسبة، والانتقال بالتعلم من مجال لآخر ، بالإضافة إلى الرغبة في تطوير الأداء والترقي لوظائف أعلى ، والقدرة على إنجاز المهام دون إشراف مباشر من القيادات العليا .

3) التفاعل الاجتماعي والتفاعل متعدد الثقافات : وتتمثل في القدرة على العمل بشكل مثمر مع الآخرين وإظهار التعاطف واحترام وجهات النظر المختلفة ، مع السعي لتوظيف ما لديهم من علاقات ومهارات اجتماعية في تحقيق مهام العمل.

4) الإنتاجية والمساءلة : وتتمثل في القدرة على إنجاز المهام حتى في حالة وجود عقبات وتحديات ، والدقة والنشاط والجدية في تنفيذ مهام العمل ، وتحديد الأولويات والتخطيط الجيد في إدارة العمل وتنفيذه ، واحترام للتعليمات واللوائح الصادرة من

الإدارة لتنظيم العمل . ومراعاة القوانين والتعليمات النافذة في عملية الاتصال مع الآخرين ، مع الالتزام بتحري الصدق والموثوقية في البيانات والمعلومات الواردة والصادرة .

5 القيادة والمسؤولية : ويقصد بها ممارسة المسؤولية الشخصية سواء على المستوى الفردي أو داخل نطاق العمل وكافة الأنظمة الاجتماعية ، ووضع الأهداف والمعايير العليا وتحقيقها ، بالإضافة للقدرة على اتخاذ القرارات السليمة المبنية على الأدلة، وتحديد الخيارات ودراستها، واختيار المناسب منها، بما يراعي المصلحتين الشخصية والعامة ، مع مراعاة قيم المجتمع وأخلاقه ومصالح الجامعة وأهدافها في ممارسة العلاقات العامة .

ثالثاً: أهمية امتلاك ممارسي العلاقات العامة بالجامعات لمهارات القرن الحادي والعشرين:

تعد مهارات القرن 21 من الحركات الجديدة التي ظهرت في عام 2002 م وذلك بهدف دعم الطلاب في الحياة الوظيفية والجامعة من حيث إتقان كلا من المحتوى والمهارات، وقد بدأ المناداة لهذه المهارات في جميع التخصصات من خلال شراكة مهارات القرن 21 (Partnership for 21st Century Skills) التي أنشئت من خلال شراكة بين مؤسسات التربية بالولايات المتحدة الأمريكية ومجموعة من المؤسسات التجارية مثل شركة ميكروسوفت "Microsoft" والرابطة القومية للتربية "The National Education Association" ، وقد أصبحت هذه الشراكة الآن من أهم قادة تنمية وتعليم مهارات القرن 21 في العالم. (الباز ، 2013 ، 196)

ففي القرن الحادي والعشرين يحتاج الأفراد لتعلم أفضل لشغل الوظائف الحديثة وليكونوا أكثر مرونة للاستجابة للمعرفة المتغيرة والمهارة المطلوبة للوظائف الحالية. وتطور المهارات الحياتية يجب أن يكون أكثر مركزية في الاقتصاد الجديد. ففي دراسة أمريكية حديثة أشارت أن مهارات العمل المطلوبة حالياً والتي يتعلمها معظم الموظفين اليوم تصبح غير ذي فائدة بعد من ثلاث إلى خمس سنوات فالعاملين يحتاجون إلى قابلية للتعلم ليصبحوا متعلمين مدى الحياة، قادرين على تحديث معرفتهم ومهاراتهم بشكل مستمر ومستقبل. فالتكنولوجيا ووسائل الاتصال المتقدمة حولت العالم إلى مجتمع كوني، على الأخص في مجال التجارة والحاسبات فلم يعد هناك حاجز بين الدول، ويبدو ذلك أكثر وضوحاً في التنافس في قطاع الأعمال، فمثلاً أصبح التعليم في كليات التجارة يحتاج إلى تأهيل موظفين قادرين على اتخاذ القرارات، والعمل بإنتاجية في فريق وعلى اتصال مباشر بالمستهلكين وفي هذه البيئة تكون الأفضلية للقادر على اكتساب المعرفة الجديدة وتعلم تقنيات جديدة، ومسار للتطور السريع في المعلوماتية والتواصل في مجتمع كوني متعدد الأشكال. (صدقي، 2009، 522 – 523)

- كما هدف (مؤتمر اليونسكو العالمي للتعليم بألمانيا) عام 2009 إلى :
- الاهتمام بالتعليم يعتبر العامل الحاسم لنتيجة رفاهية المجتمع وتقدمه.
 - العمل على توفير تعليم يسمح باكتساب مهارات القرن الحادي والعشرين.
 - أن يكفل التعليم للأفراد والمعارف والمهارات والكفاءات اللازمة لتهيئتهم للعيش لجهودات مستدامة.
 - العمل على حشد الطاقات واستغلال الفرص المتاحة لتحسين كل أشكال الحياة وأساليب العمل وإحداث التغيير.
 - تطوير وتعزيز آليات التعاون الدولية والإقليمية لصالح التعليم من أجل التنمية المستدامة. (خليل، 2015، 172 – 173)
- وفى ضوء ذلك يتضح أن امتلاك مهارات القرن الحادي والعشرين يمثل المتطلب الأهم في شغل الوظائف في المؤسسات المختلفة . حيث تمثل تلك المهارات القدرات والسلوكيات الحياتية التي يحتاجها الأفراد والمؤسسات الحكومية لتحقيق النجاح في مجتمعات وأماكن العمل .
- وترتكز أهداف تنمية مهارات القرن 21 على جعل الأفراد قادرين على: التفكير الناقد، حل المشكلات، الابتكار والإبداع، الاتصال، التعاون، التنقيف التكنولوجي والمعلوماتي، المرونة والقابلية للتكيف، المبادرة والتوجيه الذاتي، الإنتاجية، والاهتمام بالشؤون العالمية، التنقيف الإعلامي, (Partnership for 21st Century Skills, 2009)
- ويشير (سرحان ، 2011 ، 219 : 221) إلى أن تمكين العاملين فى المؤسسات الحكومية من اكتساب وممارسة مهارات القرن الحادي والعشرين يتطلب المرور بعدة خطوات تنفيذية داخل جهة العمل وما تشمله من إدارات وعاملين ، وهذه الخطوات كالتالي :
- **الخطوة الأولى:** تحديد أسباب الحاجة للتغيير: أول خطوة يجب أن يقرر المدير لماذا يريد أن يتبنى برنامج لتمكين العاملين. وتوضيح السبب أو الأسباب من وراء تبني التمكين.
 - **الخطوة الثانية:** تغيير سلوكيات المديرين للتخلي عن بعض السلطات للمرؤوسين خطوة جوهرية نحو تنفيذ التمكين.
 - **الخطوة الثالثة:** تحديد طبيعة القرارات التي يمكن أن يشارك فيها المرؤوسين بشكل تدريجي.

- **الخطوة الرابعة:** تكوين فرق العمل: حيث أن فرق العمل جزء أساسي من عملية تمكين العاملين فإن المنظمة يجب أن تعمل علي إعادة تصميم العمل حتى يمكن لفرق العمل أن تبرز بشكل طبيعي.
 - **الخطوة الخامسة:** المشاركة في المعلومات: فكلما توفرت معلومات للمرؤوسين عن طريقة أداء عملهم كلما زادت مساهمتهم.
 - **الخطوة السادسة:** اختيار الأفراد الذين يمتلكون القدرات والمهارات للعمل مع الآخرين بشكل جماعي، وبالتالي يفضل أن تتوافر للمنظمة معايير واضحة ومحددة لكيفية اختيار الأفراد المتقدمين للعمل.
 - **الخطوة السابعة:** توفير التدريب: التدريب أحد المكونات الأساسية لجهود تمكين العاملين حيث يجب أن تتضمن جهود المنظمة توفير برامج مواد تدريبية كحل المشاكل، الاتصال، إدارة الصراع، العمل مع فرق العمل، التحفيز لرفع المستوى المهاري والفني للعاملين.
 - **الخطوة الثامنة:** الاتصال لتوصيل التوقعات: حيث يحدد المديرين للمرؤوسين أهداف يجب تحقيقها كل سنة، وتلك الأهداف يمكن أن تتعلق بأداء العمل أو التعلم والتطوير.
 - **الخطوة التاسعة:** أن يتم ربط المكافآت والتقدير التي يحصل عليها الموظفين بأهداف المنظمة.
 - **الخطوة العاشرة:** عدم استعجال النتائج: فيجب على الإدارة عدم استعجال الحصول على نتائج سريعة، فالتمكين عملية شاملة وتأخذ وقتاً وتتضمن جميع الأطراف في المنظمة.
- كما يشير (عبدالهادي ، 2018 ، 22) إلى أن أهم المهارات الواجب توافرها في موظف العلاقات العامة تتمثل في: فن الإلقاء والتحدث أمام الجمهور ، استخدام الحاسوب والانترنت ، فن إدارة الأزمات وحل المشكلات ، مهارة الكتابة الصحفية ، فن الاستماع والإنصات ، فن الإتكييت والتعامل مع الجمهور ، القدرة على التنبؤ والتحليل ، استخدام أسلوب المنطق العلمي في النقاش والحوار ، قوة اللغة ومملكة التعبير والإيجاز ، القدرة على البناء والتصميم ، فن إدارة الوقت ، القدرة على كتابة أبحاث وتقارير معبرة وواقية ، مهارة التسويق الإلكتروني للرسائل الإعلامية .
- ومن خلال مراجعة الخطوات والمهارات السابقة يتضح أنها تمثل مهارات فرعية لمهارات القرن الحادي والعشرين ، وهذا يؤكد أن إتقان ممارسي العلاقات العامة بالجامعات لمهارات القرن الحادي والعشرين يشكل مطلباً وأهمية قصوى لنجاح إدارات العلاقات العامة بالجامعات في القيام بمهامها على أكمل وجه .

الإطار المنهجي للدراسة :

أولاً : نوع الدراسة: تنتمي هذه الدراسة إلى الدراسات الوصفية التي تستهدف وصف الوقائع والظواهر الإعلامية.

ثانياً : منهج الدراسة: اعتمدت الدراسة على منهج المسح الإعلامي، حيث يعد أحد المناهج المستخدمة في الدراسات الوصفية، ويقصد به ذلك النوع من المناهج الذي يتم بواسطته استجواب جميع أفراد مجتمع البحث، أو عينة منه بهدف وصف الظاهرة المدروسة من حيث طبيعتها، وهذا المنهج يسهم في استقصاء الآراء وجمع الحقائق والبيانات عن الوضع الراهن للظاهرة المدروسة، وتفسيرها، وتحليلها (البليوشى والسعيد، 2017، 141) ويعد المنهج المسحي الأنسب لتحقيق أهداف الدراسة ، حيث من خلاله أمكن الوقوف على درجة امتلاك ممارسي العلاقات العامة بالجامعات السعودية لمهارات القرن الحادي والعشرين من وجهة نظرهم .

ثالثاً: مجتمع الدراسة: يتمثل مجتمع الدراسة في ممارسي العلاقات العامة بالجامعات السعودية الحكومية والأهلية.

رابعاً : عينة الدراسة الميدانية: ممارسي العلاقات العامة بالجامعات الحكومية والأهلية؛ حيث تضمنت :

أ- عينة الجامعات السعودية: تم سحب عينة الجامعات السعودية بطريقة العينة العمدية ، ففي الجامعات السعودية الحكومية تم اختيار جامعة الأمام محمد بن سعود وجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن ، الجامعة السعودية الالكترونية وفي الجامعات السعودية الأهلية تم اختيار جامعة دار العلوم ، والجامعة العربية المفتوحة ، وجامعة اليمامة ، وجامعة الفيصل ، وكليات الشرق العربي بمدينة الرياض . وقد عمدت الباحثة لاختيار عدد من الجامعات الأهلية أكبر من الحكومية ، وذلك لأن الجامعات الأهلية بها عدد قليل من ممارسي العلاقات العامة مقارنة بالجامعات الحكومية . وقد اختارت الباحثة تلك الجامعات الحكومية والأهلية السابق ذكرها نظراً لما تمثله هذه الجامعات من مكانة كبيرة في المملكة العربية السعودية بالإضافة إلى أنها تقع في مدينة الرياض ، وفي مكان إقامة الباحثة .

ب- عينة ممارسي العلاقات العامة: تم سحب عينة الممارسين للعلاقات العامة في إدارات العلاقات العامة في المقر الرئيس للجامعات واستخدام أسلوب العينة العمدية التي تمثل المجتمع الأصلي ، ونظراً لقلّة عدد مجتمع الدراسة فقد شملت الدراسة كل أفرادها ، وجدول (1) يوضح خصائص العينة:

جدول(1): عينة الدراسة من الجامعات الحكومية والأهلية وعدد ممارسي العلاقات العامة بكل جامعة

اسم الجامعة	نوع الجامعة	التكرار	النسبة
جامعة الإمام محمد بن سعود	حكومية	10	32.26%
جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن	حكومية	9	29%
الجامعة السعودية الإلكترونية	حكومية	2	6.45%
جامعة دار العلوم	أهلية	3	9.67%
الجامعة العربية المفتوحة	أهلية	2	6.45%
جامعة اليمامة	أهلية	2	6.45%
كليات الشرق العربي	أهلية	2	6.45%
جامعة الملك الفيصل	أهلية	1	3.22%
المجموع		31	100%

ويتضح من جدول(1) أن عدد أفراد عينة الدراسة بلغ (31) من ممارسي العلاقات العامة بالجامعات السعودية ، وزعوا على النحو التالي:(10) مفردات لإدارة العلاقات العامة بجامعة الإمام محمد بن سعود بنسبة(32.26%)، (9) مفردات لإدارة العلاقات العامة بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن بنسبة (29%)، و(2) مفردة لإدارة العلاقات العامة بالجامعة السعودية الإلكترونية بنسبة (6.45%)، و(3) مفردة لإدارة العلاقات العامة بجامعة دار العلوم بنسبة (9.67%)، و(2) مفردة لإدارة العلاقات العامة بالجامعة العربية المفتوحة بنسبة (6.45%)، و(2) مفردة لإدارة العلاقات العامة بجامعة اليمامة بنسبة (6.45%)، و(1) مفردة لإدارة العلاقات العامة بجامعة الفيصل بنسبة (3.22%)، (2) مفردة لإدارة العلاقات بكليات الشرق العربي بنسبة (6.45%)، (%). كما يتضح أن عينة الدراسة من الجامعات الحكومية بلغت (3) جامعات بنسبة (37.5%)، بينما الجامعات الأهلية بلغت (5) جامعات ، بنسبة (62.5%) . وعلى مستوى ممارسي العلاقات العامة، تضمنت العينة (21) ممارساً، بنسبة (67.7%)، بينما كانت الجامعات الأهلية (10) ممارسين، بنسبة (32.3%) .

خامساً : أدوات جمع البيانات:

تمثلت أداة جمع البيانات في: استبانة امتلاك ممارسي العلاقات العامة بالجامعات السعودية لمهارات القرن الحادي والعشرين من وجهة نظرهم . وجاء إعداد الاستبانة وفق الخطوات الآتية :

(1) تحديد الهدف من الاستبانة: جمع البيانات من عينة ممارسي العلاقات العامة بالجامعات السعودية الحكومية والأهلية لمهارات القرن الحادي والعشرين من وجهة.

(2) بناء الاستبانة : بنيت الاستبانة وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي في درجة موافقة أفراد العينة على الفقرات لكل مهارة من مهارات الاستبانة وتضمنت الاستبانة

(3) مهارات رئيسية ، و (11) مهارة فرعية ، و (78) فقرة لقياس المهارات الفرعية . وجدول (2) يوضح ذلك :

جدول(2): عدد الفقرات والدرجة الكلية لكل مهارة رئيسية ومهارة فرعية من مهارات الاستبانة والاستبانة ككل

المهارة الرئيسية	المهارة الفرعية	عدد الفقرات	الدرجة
مهارات التعلم والإبداع	التفكير الناقد وحل المشكلات	7	35
	الاتصال والتشارك	7	35
	الابتكار والإبداع	6	30
المجموع	20		100
مهارات الثقافة الرقمية	الثقافة المعلوماتية	7	35
	الثقافة الإعلامية	8	40
	ثقافة تقنية المعلومات والاتصال	5	25
المجموع	20		100
مهارات الحياة والعمل	المرونة والتكيف	6	30
	المبادرة والتوجيه الذاتي	8	40
	التفاعل الاجتماعي والتفاعل متعدد الثقافات	8	40
	الإنتاجية والمساءلة	9	45
	القيادة والمسئولية	7	35
المجموع	38		190
مجموع فقرات الاستبانة ككل	78		390

(3) التأكد من صدق الاستبانة: من أجل التحقق من صدق الاستبانة استخرجت الباحثة مؤشرات الصدق التالية:

(أ) صدق المحكمين/ الظاهري: ويسمى أيضاً صدق المضمون أو الصدق المنطقي، وللتأكد من صدق محتوى الاستبانة في قياس ما وضعت لقياسه قامت الباحثة بعرض الاستبانة على عدد من أساتذة العلاقات العامة في الوطن العربي؛ وذلك للحكم على صدقها . وقد اعتمدت الباحثة على نسبة اتفاق (96%) فأكثر من آراء المحكمين معياراً لقبول فقرات الاستبانة، وأجرت التعديلات اللازمة في ضوء تعديلات هيئة التحكيم ، من تعديل بعض الفقرات لتصبح أكثر ملائمة، حتى أصبحت الاستبانة في صورتها النهائية ، وبذلك اعتبرت الباحثة الاستبانة صالحة لقياس ما وضعت لقياسه، وقد بلغ عدد أسئلة الاستبانة في صورتها النهائية (4) أسئلة خاصة بالبيانات الأولية، إضافة إلى (78) فقرة تجيب عن أسئلة الدراسة وتحقق أهدافها.

(ب) صدق الاتساق الداخلي: بعد تحقيق صدق المحكمين لأداة الدراسة طبقت الباحثة الاستبانة ميدانياً على العينة الاستطلاعية المكونة من (17) من ممارسي العلاقات العامة بالجامعات السعودية الحكومية والأهلية؛ حيث تضمنت الجامعات الحكومية (جامعة الملك سعود، وجامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، وتضمنت الجامعات

الأهلية (جامعة رياض العلم، كلية المعرفة، جامعة الأمير سلطان) ، وقد استخدمت الباحثة لإيجاد معاملات الارتباط البرنامج الإحصائي (SPSS-V23)، وتم تطبيق الاستنباه وفق مقياس ليكرات الخماسي أي أن الدرجة الكلية للاستنباه هي (390) درجة . ولمعرفة صدق اتساق الفقرات مع الدرجة الكلية لكل مهارة فرعية من مهارات الاستنباه ، تم حساب معامل ارتباط سبيرمان بين درجات كل فقرة والدرجة الكلية لكل مهارة فرعية من مهارات الاستنباه . وجدول رقم (3) يوضح معاملات الارتباط بين هذه الدرجات.

جدول (3) : معاملات الارتباط بين درجة كل فقرة وبين الدرجة الكلية مهارة فرعية من مهارات الاستنباه

م	المهارة /الفقرة	معامل الارتباط
مهارات التعلم والإبداع		
المهارة الأولى: التفكير الناقد وحل المشكلات		
1	لديهم القدرة على ممارسة مهارات الاستنباه والاستنباط والاستقراء أثناء سير العمل اليومي .	0.814
2	لديهم القدرة على تقييم البدائل والخيارات قبل اتخاذ القرارات المتعلقة بسير العمل وتنظيمه .	0.791
2	يستخدمون استراتيجيات مختلفة للتعامل مع المواقف الطارئة .	0.799
4	لديهم القدرة على توظيف التفكير المنطقي في تنظيم الفعاليات الإعلامية بالجامعة .	0.803
5	لديهم القدرة على استخدام حلول غير تقليدية في التعامل مع مشكلات العمل وتحدياته .	0.857
6	لديهم القدرة على تفسير وتحليل المعلومات والرسائل الإعلامية المتعلقة بالعمل الجامعي .	0.798
7	لديهم القدرة على صياغة الأدلة والحجج الكافية للرد على ما تتعرض له الجامعة من شائعات وأخبار كاذبة .	0.810
المهارة الثانية : الاتصال والتشارك		
8	لديهم اتجاه ايجابي نحو العمل التعاوني ، مع إعطاء قيمة للمساهمات الفردية .	0.896
9	لديهم القدرة على توظيف مهارات التواصل اللفظي في مواقف العمل المختلفة .	0.818
10	يتقبلون بايجابية اقتراحات وانتقادات رؤسائهم في العمل .	0.718
11	لديهم كفاءة في استخدام مهارات التواصل الكتابي في مواقف العمل .	0.786
12	يمتلكون علاقات ايجابية مع إدارة الجامعة .	0.855
13	لديهم القدرة على توظيف مهارات التواصل غير اللفظي في المواقف التي تتطلب ذلك .	0.910
14	يفضلون استخدام أسلوب المناقشة والحوار في حل مشكلات العمل .	0.769
المهارة الثالثة : الابتكار والإبداع		
15	لديهم القدرة على ترجمة رؤية المملكة 2030 وتحقيق أبعادها الإعلامية والثقافية من خلال إدارة العلاقات العامة بالجامعة .	0.902
16	لديهم توجهات ايجابية نحو توظيف مهارات التخيل والابتكار في التسويق الإعلامي لأنشطة وفعاليات الجامعة .	0.821
17	لديهم القدرة على استخدام توظيف آليات العصف الذهني طرح أفكار ابداعية حول تنظيم العمل وتنفيذه .	0.834
18	لديهم رؤية خاصة لتطوير وتحسين مستوى العلاقات العامة بالجامعات .	0.855
19	لديهم القدرة على تقديم أفكار تنسم بالأصالة والابتكارية لتطوير الأداء الإعلامي للجامعة .	0.788
20	لديهم أنشطة ومبادرات متميزة في الاستفادة من قدرات المجتمع المحلي في خدمة الجامعة .	0.793
مهارات الثقافة الرقمية		
المهارة الأولى:الثقافة المعلوماتية		
21	لديهم القدرة على التعامل بكفاءة مع تقنيات الحاسب الآلي وتطبيقات الانترنت .	0.739
22	لديهم الحرص على حضور الدورات التدريبية في مجال تقنية المعلومات والمستحدثات التكنولوجية	0.724
23	لهم دور كبير في تزويد المسؤولين بالجامعة بأهم الأخبار والمستجدات والإحصاءات فيما يتعلق	0.736

فاعلية ممارسة ممارسي العلاقات العامة بالجامعات السعودية لمهارات القرن الحادي والعشرين من وجهة نظرهم

م	المهارة /الفقرة	معامل الارتباط
	بصورة الجامعة .	
24	توظيف مصادر المعلومات والبيانات المختلفة لانجاز وتحسين الأداء داخل إدارة العلاقات العامة بالجامعة.	0.785
25	شهادات التحول الرقمي تمثل شرطا أساسيا للعاملين بالعلاقات العامة بالجامعة .	0.766
26	لديهم مهارات الوصول إلى المعلومات بكفاءة (الوقت) وبفاعلية (المصادر).	0.807
27	لديهم القدرة على إدارة تدفق المعلومات من مصادر واسعة ومتنوعة.	0.729
المهارة الثانية : الثقافة الإعلامية		
28	لديهم معرفة وخبرة بالمصادر والمواقع الإعلامية للمنظمات والهيئات والجامعات المختلفة داخل وخارج المملكة .	0.744
29	لديهم القدرة على التواصل بايجابية مع وسائل الإعلام المختلفة لنقل ونشر أخبار الجامعة وأنشطتها .	0.728
30	لديهم القدرة على تحليل وتقييم الرسائل الإعلامية التي تقدم عن الجامعة في وسائل الإعلام السعودية والعالمية .	0.759
31	يظهرون قدرات عالية للتعامل مع الرسائل والمراسلات الأجنبية الواردة والصادرة للجامعة بلغات مختلفة.	0.748
32	لديهم دور كبير في تعزيز فرص البعثات الخارجية للباحثين والطلاب من خلال دورهم الإعلامي مع الملحقات الثقافية الأجنبية بالمملكة.	0.793
33	لديهم خبرة كبيرة في إدارة وتنظيم المؤتمرات العلمية الخاصة بالجامعة .	0.881
34	لديهم قدرة على إدارة الصفحة الرسمية للجامعة بطريقة مهنية واحترافية .	0.890
35	يظهرون مستويات عالية لمهارات العمل الإعلامي خلال الفعاليات الجامعية .	0.895
المهارة الثالثة : ثقافة تقنية المعلومات والاتصال		
36	لديهم القدرة على استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في نشر أخبار الجامعة وفعاليتها .	0.738
37	لديهم وعي بالجوانب الأخلاقية والقانونية المتعلقة بالوصول إلى المعلومات ومصادرها .	0.798
38	لديهم القدرة على تفعيل نمط الاتصالات التسويقية المتكاملة في التواصل مع الجمهور الداخلي والخارجي للجامعة .	0.722
39	يظهرون مستويات عالية لتوظيف البريد الإلكتروني في أنشطة العلاقات العامة .	0.746
40	يتملكون قدرات ومهارات كبيرة في تنظيم المؤتمرات والاجتماعات عن بعد،خصوصا وقت الأزمات .	0.784
مهارات الحياة والعمل		
المهارة الأولى: المرونة والتكيف		
41	لديهم القدرة على التعامل مع ضغوط العمل داخل الجامعة .	0.917
42	لديهم القدرة على التكيف السريع مع تغيير القيادات الجامعية ورؤساء العمل .	0.911
43	يستثمروا التغذية الراجعة بفاعلية ، مع الاستفادة من الأخطاء في تنفيذ المهام التالية .	0.897
44	التعامل بايجابية مع أوجه النقد المختلفة .	0.844
45	لديهم القدرة على اتخاذ القرارات المناسبة في المواقف الطارئة .	0.851
46	لديهم القدرة على القيام بأدوار مختلفة داخل مجال العلاقات العامة بالجامعة .	0.873
المهارة الثانية: المبادرة والتوجيه الذاتي		
47	هناك قطاع كبير من ممارسي العلاقات العامة لديهم الرغبة في استكمال الدراسات العليا في مجال العلاقات العامة والإعلام .	0.908
48	لديهم رغبة قوية في تحسين الصورة الذهنية للجامعة .	0.913
49	لديهم توجه لاستخدام المراقبة الذاتية لأدائهم ، والتعديل منه لصالح العمل .	0.873
50	لديهم رغبة مستمرة لتطوير الأداء والترقي لوظائف أعلى .	0.841
51	لديهم القدرة على انجاز المهام دون إشراف مباشر من القيادات العليا .	0.852
52	ممارسي العلاقات العامة لديهم مهارات في فن الإقناع والتأثير تميزهم عن غيرهم من العاملين بالجامعة .	0.799
53	لديهم روح المبادرة للتواصل مع جمهور الجامعة وقت الأزمات والأحداث الطارئة .	0.798

فاعلية ممارسة ممارسي العلاقات العامة بالجامعات السعودية لمهارات القرن الحادي والعشرين من وجهة نظرهم

م	المهارة /الفقرة	معامل الارتباط
54	لديهم القدرة على إدارة الوقت بفعالية .	0.806
المهارة الثالثة: التفاعل الاجتماعي والتفاعل متعدد الثقافات		
55	يتعاونوا بشكل ايجابي مع أعضاء الهيئة التدريسية والإدارية في تحقيق رسالة ورؤية الجامعة .	0.817
56	لديهم القدرة على إقامة علاقات اجتماعية مع ايجابية مع أعضاء الهيئة التدريسية والإدارية بالجامعة.	0.871
57	يسعون على توظيف ما لديهم من علاقات ومهارات اجتماعية في تحقيق مهام العمل.	0.894
58	لديهم القدرة على تفسير تعبيرات ومشاعر الآخرين في مواقف العمل .	0.0799
59	يمتلكوا اتجاهات ايجابية نحو العمل بروح الفريق .	0.827
60	لديهم حرص في التعامل بصدق مع الجمهور سواء من داخل الجامعة أو خارجها .	0.811
61	لديهم القدرة على التعامل مع مختلف الشخصيات والثقافات .	0.784
62	يفعلوا الاختلافات الاجتماعية والثقافية لايتكار أفكار جديدة.	0.815
المهارة الرابعة: الإنتاجية والمسائلة		
63	لديهم القدرة على انجاز المهام حتى في حالة وجود عقبات وتحديات .	0.873
64	يتمتعوا بالدقة والنشاط والجدية في تنفيذ مهام العمل .	0.844
65	لديهم حرص على إجراء استطلاعات رأى لتقييم أداء العلاقات العامة بالجامعة .	0.769
66	يتمتعون بقدر كبير من النزاهة في العمل والحرص على ممتلكات الجامعة وأموالها .	0.894
67	لديهم ولاء تام للجامعة واحترام للتعليمات واللوائح الصادرة من الإدارة لتنظيم العمل .	0.781
68	لديهم معرفة بالقوانين والتعليمات النافذة في عملية الاتصال مع الآخرين .	0.759
69	لديهم التزام بتحري الصدق والموثوقية في البيانات والمعلومات الواردة والصادرة .	0.866
70	يمتلكون مهارات تحديد الأولويات والتخطيط الجيد في إدارة العمل وتنفيذه .	0.851
71	يحققوا التوازن بين مهام العمل على المستوى القريب والمستوى البعيد .	0.806
المهارة الخامسة: القيادة والمسئولية		
72	لديهم حرص للحفاظ على سمعة الجامعة وصورتها في القول والفعل .	0.827
73	لهم دور في استقطاب الكفاءات للعمل بالجامعة .	0.807
74	لديهم وعى بضرورة مراعاة قيم المجتمع وأخلاقه في ممارسة العلاقات العامة .	0.876
75	لديهم حرص على احترام خصوصية زملاء وموظفي الجامعة ، خاصة وأنهم يمتلكون بعض البيانات الشخصية للعاملين بالجامعة .	0.835
76	لديهم قدرة على الاستفادة من موارد الجامعة المادية والبشرية في تحقيق رؤيتها ورسالتها .	0.878
77	لهم دور في حماية المجتمع الجامعي من أزمات أخلاقية واجتماعية وثقافية .	0.817
78	لديهم التزام بالأمانة العلمية والملكية الفكرية في المنشورات الإعلامية على وسائل الاتصال الخاصة بالجامعة .	0.807

ويتضح من جدول(3) أن جميع قيم معامل الارتباط ملائمة حيث تراوحت في فقرات المهارات الفرعية الخاصة بمهارات التعلم والإبداع بين(0.718-0.910)، وتراوحت في فقرات المهارات الفرعية الخاصة بمهارات الثقافة الرقمية (0.722-0.895)، وتراوحت في فقرات المهارات الفرعية الخاصة بمهارات الحياة والعمل (0.759-0.917) وجميعها معاملات ارتباط دالة إحصائياً عند مستوى(0.01) مما يشير إلى إمكانية التعامل مع فقرات الاستبانة ، أى أن الاستبانة تتصف باتساق داخلي جيدة ؛ مما يدل على صدق الاتساق الداخلي لفقرات محاور الاستبانة.

4) التأكد من ثبات الاستبانة والصدق الذاتي : من خلال تطبيق الاستبانة على العينة الاستطلاعية ، اتجهت الباحثة لتحديد الثبات والصدق الذاتي ، ومدى فهم أفراد العينة الاستطلاعية لعبارات الاستبانة ، حيث اتضح عدم وجود أي استفسارات من العينة الاستطلاعية حول مفردات الاستبانة ، وللتأكد من الثبات قامت الباحثة بالاعتماد

على معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) في حساب معاملات الثبات لدرجة كل مهارة رئيسية من مهارات الاستبانة، وأيضا للدرجة الكلية للاستبانة، وجدول رقم (4) يوضح ذلك :

جدول (4): معامل ثبات ألفا كرونباخ والصدق الذاتي لمحاور الاستبانة الرئيسية

مهارات الاستبانة	عدد الفقرات	معامل الثبات	معامل الصدق الذاتي
مهارات التعلم والإبداع	20	0.786	0.886
مهارات الثقافة الرقمية	20	0.782	0.884
مهارات الحياة والعمل	38	0.831	0.911
للاستبانة ككل	78	0.803	0.896

ويتضح من جدول (4) أن قيمة معامل ألفا كرونباخ لمهارات الاستبانة تراوحت بين (0.782-0.831) وهي معاملات ثبات مقبولة ، وأن معامل ثبات إجمالي الاستبانة (0.803) الأمر الذي يشير إلى ثبات النتائج التي يمكن أن تسفر عنها الاستبانة عند تطبيقها حيث تشير الدراسات أن معامل الثبات بعد عال إذا بلغ (0.7) فأكثر، كما أن قيمة معامل الصدق الذاتي لمهارات الاستبانة تراوحت بين (0.884-0.911) وهي معاملات صدق جيدة، وأن معامل الصدق الذاتي للاستبانة ككل (0.896) وهو معامل صدق جيد وبذلك تعد الاستبانة على درجة مناسبة من الثبات والصدق، وبالتالي أصبحت الاستبانة صالحة للتطبيق الميداني.

(5) الصورة النهائية للاستبانة : بعد التأكد من صدق وثبات الاستبانة وتجريبها على عينة استطلاعية. تم التوصل إلى الصورة النهائية للاستبانة.

تحليل نتائج الدراسة وتفسيرها :

بعد الانتهاء من جمع بيانات الدراسة ثم إدخالها بعد ترميزها إلى الحاسب الآلي، تمت معالجتها وتحليل واستخراج النتائج الإحصائية باستخدام برنامج "الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية" الإصدار (23) (SPSS-V23) ، وقد تم الاعتماد في تحليل النتائج على الأساليب الإحصائية الآتية :

- 1- التكرارات البسيطة والنسب المئوية: لتحديد خصائص عينة الدراسة.
- 2- المتوسط الحسابي (Mean): وذلك لمعرفة مدى ارتفاع، أو انخفاض استجابات أفراد الدراسة على كل عبارة من عبارات المحاور الرئيسية للاستبانة، مع العلم في أنه يفيد في ترتيب العبارات حسب أعلى متوسط حسابي موزون " مرجح" بالإضافة إلى يفيد في معرفة درجة الأهمية النسبية أو درجة التحقق (كشك، 1996، 86).

3- الانحراف المعياري (Standard Deviation) : للتعرف على مدى انحراف استجابات مفردات عينة الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة، ولكل محور من المحاور الرئيسية عن متوسطها الحسابي.

4- اختبار مان ويتني (Mann- Whitney U Test): للمجموعات المستقلة هو اختبار لا معلمي بديل لاختبار (ت) .

5- لمعرفة درجة امتلاك ممارسي العلاقات العامة بالجامعات لمهارات القرن الواحد والعشرون من وجهة نظرهم في مدينه الرياض ، تم تقسيم درجات مهارات القرن الواحد والعشرون إلى أربع مستويات اعتماد على المعادلة التالية : طول الفئة = 5-4/1 ، وتحديد المستويات كالتالي: (أقل من 2) بدرجة منخفضة، من (-أقل من 3) بدرجة متوسطة ، من (3-إلى أقل من 4) بدرجة مرتفعة ، من (4-إلى 5) بدرجة مرتفعة جدا .

6- تم الاعتماد على هذه المقاييس الثلاث في من مهارات القران الحدي والعشرين في رؤية المملكة 2030، وتم الاعتماد على 3 أبعاد:

أ. البعد الرقمي ومايشمله من مهارات فرعية

ب. البعد الحياتي وما يشمله من مهارات فرعية

ت. البعد الابداعي التعليمي وما يشمله من مهارات فرعية

وسوف يتم تحليل نتائج الدراسة من خلال الإجابة عن تساؤلات الدراسة ، وذلك كالتالي :

- للإجابة على السؤال الأول من أسئلة الدراسة: ما درجة امتلاك ممارسي العلاقات العامة بالجامعات السعودية لمهارات القرن الواحد والعشرون الخاصة بالتعلم والإبداع من وجهة نظرهم ؟ تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وترتيب الفقرات والدرجة لفقرات المهارات الفرعية ، وللمهارة الرئيسية الخاصة بالتعلم والإبداع كما يوضحها جدول(5) :

جدول (5) :المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمهارة الرئيسية الخاصة بالتعلم والإبداع

المهارة الفرعية	م	الفقرة	المتوسط	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
المهارة الأولى: التفكير وحل المشكلات	1	لديهم القدرة على ممارسة مهارات الاستنباط والاستقراء أثناء سير العمل اليومي .	3.71	0.94	10	مرتفعة
	2	لديهم القدرة على تقييم البدائل والخيارات قبل اتخاذ القرارات المتعلقة بسير العمل وتنظيمه	3.65	0.55	11	مرتفعة
	3	يستخدمون استراتيجيات مختلفة للتعامل مع المواقف الطارئة .	2.61	0.56	20	متوسطة

فاعلية ممارسة ممارسي العلاقات العامة بالجامعات السعودية لمهارات القرن الحادي والعشرين من وجهة نظرهم

المهارة الفرعية	م	الفقرة	المتوسط	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة	
	4	لديهم القدرة على توظيف التفكير المنظومي في تنظيم الفعاليات الإعلامية بالجامعة .	2.74	0.68	19	متوسطة	
	5	لديهم القدرة على استخدام حلول غير تقليدية في التعامل مع مشكلات العمل وتحدياته .	3.23	0.72	16	مرتفعة	
	6	لديهم القدرة على تفسير وتحليل المعلومات والرسائل الإعلامية المتعلقة بالعمل الجامعي .	3.61	0.95	12	مرتفعة	
	7	لديهم القدرة على صياغة الأدلة والحجج الكافية للرد على ما تتعرض له الجامعة من شائعات وأخبار كاذبة .	2.90	0.83	18	متوسطة	
المجموع الكلي للمهارة الأولى: التفكير وحل المشكلات			22.45 (3.21)	2.35	مرتفعة		
المهارة الثانية: الاتصال والتشارك	8	لديهم اتجاه ايجابي نحو العمل التعاوني ، مع إعطاء قيمة للمساهمات الفردية .	3.39	0.89	14	مرتفعة	
	9	لديهم القدرة على توظيف مهارات التواصل اللفظي في مواقف العمل المختلفة .	4.16	0.86	4	مرتفعة جداً	
	10	يتقبلون بإيجابية اقتراحات وانتقادات رؤسائهم في العمل .	3.52	0.72	13	مرتفعة	
	11	لديهم كفاءة في استخدام مهارات التواصل الكتابي في مواقف العمل .	4.10	1	6	مرتفعة جداً	
	12	يمتلكون علاقات ايجابية مع إدارة الجامعة .	3.13	0.50	17	مرتفعة	
	13	لديهم القدرة على توظيف مهارات التواصل غير اللفظي في المواقف التي تتطلب ذلك .	4.13	0.92	5	مرتفعة جداً	
	14	يفضلون استخدام أسلوب المناقشة والحوار في حل مشكلات العمل .	3.26	0.73	15	مرتفعة	
	المجموع الكلي للمهارة الثانية: الاتصال والتشارك			25.68 (3.67)	2.84	مرتفعة	
المهارة الثالثة: الابتكار والإبداع	15	لديهم القدرة على ترجمة رؤية المملكة 2030 وتحقيق أبعادها الإعلامية والثقافية من خلال إدارة العلاقات العامة بالجامعة .	4.29	0.64	2	مرتفعة جداً	
	16	لديهم توجهات ايجابية نحو توظيف مهارات التخيل والابتكار في التسويق الإعلامي لأنشطة وفعاليات الجامعة .	4.32	0.75	1	مرتفعة جداً	
	17	لديهم القدرة على استخدام توظيف البيات العصف الذهني طرح أفكار ابداعية حول تنظيم العمل وتنفيذه .	3.94	0.77	7	مرتفعة	
	18	لديهم رؤية خاصة لتطوير وتحسين مستوى العلاقات العامة بالجامعات .	3.90	0.60	8	مرتفعة	
	19	لديهم القدرة على تقديم أفكار تنسم بالأصالة والابتكارية لتطوير الأداء الإعلامي للجامعة .	4.26	0.58	3	مرتفعة جداً	
	20	لديهم أنشطة ومبادرات متميزة في الاستفادة من قدرات المجتمع المحلي في خدمة الجامعة .	3.81	0.79	9	مرتفعة	
	المجموع الكلي للمهارة الثالثة: الابتكار والإبداع			24.52 (4.08)	2.23	مرتفعة جداً	
	المجموع الكلي لمهارة التعلم والإبداع			72.65 (3.63)	5.72	مرتفعة	

ويتضح من جدول (5) أن المتوسط الحسابي العام لفقرات مهارة (التعلم والإبداع) بلغ (3.63)، وبدرجة تقدير مرتفعة . وبالنسبة للمهارات الفرعية جاءت المهارة الثالثة (الابتكار والإبداع) من مهارات التعلم والإبداع في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي عام (4.08) وبدرجة تقدير مرتفعة جداً، وجاءت المهارة الفرعية الثانية من مهارات التعلم والإبداع (مهارة الاتصال والتشارك) في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي عام (3.67) وبدرجة تقدير مرتفعة، وجاءت المهارة الفرعية الأولى من مهارات التعلم والإبداع (مهارة التفكير وحل المشكلات) في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي عام (3.21) وبدرجة تقدير مرتفعة .

كما يتضح من جدول (5) أنه على مستوى الفقرات الفرعية ، جاءت الفقرة السادسة عشر من مهارة التعلم والإبداع (لديهم توجهات ايجابية نحو توظيف مهارات التخيل والابتكار في التسويق الإعلامي لأنشطة وفعاليات الجامعة) في المرتبة الأولى ، بمتوسط حسابي (4.32) ، وبدرجة تقدير مرتفعة جداً. وجاءت الفقرة الخامسة عشر من مهارة التعلم والإبداع (لديهم القدرة على ترجمة رؤية المملكة 2030 وتحقيق أبعادها الإعلامية والثقافية من خلال إدارة العلاقات العامة بالجامعة) في المرتبة الثانية ، بمتوسط حسابي (4.29) ، وبدرجة تقدير مرتفعة جداً، وجاءت الفقرة التاسعة عشر من مهارة التعلم والإبداع (لديهم القدرة على تقديم أفكار تتسم بالأصالة والابتكارية لتطوير الأداء الإعلامي للجامعة) في المرتبة لثالثة، بمتوسط حسابي (4.26) ، وبدرجة تقدير مرتفعة جداً، وجاءت الفقرة التاسعة من مهارة التعلم والإبداع (لديهم القدرة على توظيف مهارات التواصل اللفظي في مواقف العمل المختلفة) في المرتبة الرابعة ، بمتوسط حسابي (4.16) ، وبدرجة تقدير مرتفعة جداً، وجاءت الفقرة الثالثة عشر من مهارة التعلم والإبداع (لديهم القدرة على توظيف مهارات التواصل غير اللفظي في المواقف التي تتطلب ذلك)، في المرتبة الخامسة، بمتوسط حسابي (4.13) ، وبدرجة تقدير مرتفعة جداً، وجاءت الفقرة الحادية عشر من مهارة التعلم والإبداع (لديهم كفاءة في استخدام مهارات التواصل الكتابي في مواقف العمل) في المرتبة السادسة، بمتوسط حسابي (4.10)، وبدرجة تقدير مرتفعة جداً، وجاءت الفقرة السابعة عشر من مهارة التعلم والإبداع (لديهم القدرة على استخدام توظيف آليات العصف الذهني طرح أفكار إبداعية حول تنظيم العمل وتنفيذه) في المرتبة السابعة ، بمتوسط حسابي (3.94)، وبدرجة تقدير مرتفعة ، وجاءت الفقرة الثامنة عشر من مهارة التعلم والإبداع (لديهم رؤية خاصة لتطوير وتحسين مستوى العلاقات العامة بالجامعات) في المرتبة الثامنة ، بمتوسط حسابي (3.90)، وبدرجة تقدير مرتفعة، وجاءت الفقرة العشرين من مهارة التعلم والإبداع (لديهم أنشطة ومبادرات متميزة في الاستفادة من قدرات المجتمع المحلي في خدمة الجامعة) في المرتبة التاسعة، بمتوسط حسابي (3.81)، وبدرجة تقدير مرتفعة، وجاءت الفقرة الأولى من مهارة التعلم والإبداع (لديهم القدرة على ممارسة

مهارات الاستنباط والاستقراء أثناء سير العمل اليومي) في المرتبة العاشرة بمتوسط حسابي (3.71)، وبدرجة تقدير مرتفعة، وجاءت الفقرة الثانية من مهارة التعلم والإبداع (لديهم القدرة على تقييم البدائل والخيارات قبل اتخاذ القرارات المتعلقة بسير العمل وتنظيمه) في المرتبة الحادية عشر بمتوسط حسابي (3.65)، وبدرجة تقدير مرتفعة، وجاءت الفقرة السادسة من مهارة التعلم والإبداع (لديهم القدرة على تفسير وتحليل المعلومات والرسائل الإعلامية المتعلقة بالعمل الجامعي) في المرتبة الثانية عشر بمتوسط حسابي (3.61)، وبدرجة تقدير مرتفعة، وجاءت الفقرة العاشرة من مهارة التعلم والإبداع (يتقبلون بايجابية اقتراحات وانتقادات رؤسائهم في العمل) في المرتبة الثالثة عشر بمتوسط حسابي (3.52)، وبدرجة تقدير مرتفعة، وجاءت الفقرة الثامنة من مهارة التعلم والإبداع (لديهم اتجاه إيجابي نحو العمل التعاوني، مع إعطاء قيمة للمساهمات الفردية) في المرتبة الرابعة عشر بمتوسط حسابي (3.39)، وبدرجة تقدير مرتفعة، وجاءت الفقرة الرابعة عشر من مهارة التعلم والإبداع (يفضلون استخدام أسلوب المناقشة والحوار في حل مشكلات العمل) في المرتبة الخامسة عشر بمتوسط حسابي (3.26)، وبدرجة تقدير مرتفعة، وجاءت الفقرة الخامسة من مهارة التعلم والإبداع (لديهم القدرة على استخدام حلول غير تقليدية في التعامل مع مشكلات العمل وتحدياته) في المرتبة السادسة عشر بمتوسط حسابي (3.23)، وبدرجة تقدير مرتفعة، وجاءت الفقرة الثانية عشر من مهارة التعلم والإبداع (يملكون علاقات إيجابية مع إدارة الجامعة) في المرتبة السابعة عشر بمتوسط حسابي (3.13)، وبدرجة تقدير مرتفعة، وجاءت الفقرة السابعة من مهارة التعلم والإبداع (لديهم القدرة على صياغة الأدلة والحجج الكافية للرد على ما تتعرض له الجامعة من شائعات وأخبار كاذبة) في المرتبة الثامنة عشر بمتوسط حسابي (2.90)، وبدرجة تقدير متوسطة، وجاءت الفقرة الرابعة من مهارة التعلم والإبداع (لديهم القدرة على توظيف التفكير المنطومي في تنظيم الفعاليات الإعلامية بالجامعة) في المرتبة التاسعة عشر بمتوسط حسابي (2.74)، وبدرجة تقدير متوسطة، وجاءت الفقرة الثالثة من مهارة التعلم والإبداع (يستخدمون استراتيجيات مختلفة للتعامل مع المواقف الطارئة) في المرتبة العشرين والأخيرة بمتوسط حسابي (2.61)، وبدرجة تقدير متوسطة.

- وللإجابة على السؤال الثاني من أسئلة الدراسة : ما درجه امتلاك ممارسي العلاقات العامة بالجامعات السعودية لمهارات القرن الواحد والعشرون الخاصة بالثقافة الرقمية من وجهة نظرهم ؟ تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وترتيب الفقرات والدرجة لفقرات المهارات الفرعية ، وللمهارة الرئيسة الخاصة بالثقافة الرقمية كما يوضحها جدول (6) :

جدول (6): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وترتيب الفقرات والدرجة للمهارة الرئيسة الخاصة بالثقافة الرقمية

المهارة الفرعية	م	الفقرة	المتوسط	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة	
المهارة الأولى: الثقافة المعلوماتية	1	لديهم القدرة على التعامل بكفاءة مع تقنيات الحاسب الآلي وتطبيقات الانترنت .	2.65	0.66	16	متوسطة	
	2	لديهم الحرص على حضور الدورات التدريبية في مجال تقنية المعلومات والمستحدثات التكنولوجية	2.45	0.96	19	متوسطة	
	3	لهم دور كبير في تزويد المسؤولين بالجامعة بأهم الأخبار والمستجدات والإحصاءات فيما يتعلق بصورة الجامعة .	2.61	1	17	متوسطة	
	4	توظيف مصادر المعلومات والبيانات المختلفة لانجاز وتحسين الأداء داخل إدارة العلاقات العامة بالجامعة.	2.52	1	18	متوسطة	
	5	شهادات التحول الرقمي تمثل شرطاً أساسياً للعاملين بالعلاقات العامة بالجامعة .	1.94	0.44	20	منخفضة	
	6	لديهم مهارات الوصول إلى المعلومات بكفاءة (الوقت) وبفاعلية (المصادر).	2.74	1.3	13	متوسطة	
	7	لديهم القدرة على إدارة تدفق المعلومات من مصادر واسعة ومتنوعة.	2.84	1.2	12	متوسطة	
المجموع الكلي للمهارة الأولى: الثقافة المعلوماتية			17.74 (2.53)	2.89	متوسطة		
المهارة الثانية: الثقافة الإعلامية	8	لديهم معرفة وخبرة بالمصادر والمواقع الإعلامية للمنظمات والهيئات والجامعات المختلفة داخل وخارج المملكة .	3.87	1	7	مرتفعة	
	9	لديهم القدرة على التواصل بإيجابية مع وسائل الإعلام المختلفة لنقل ونشر أخبار الجامعة وأنشطتها .	3.74	0.89	10	مرتفعة	
	10	لديهم القدرة على تحليل وتقييم الرسائل الإعلامية التي تقدم عن الجامعة في وسائل الإعلام السعودية والعالمية .	3.90	0.79	6	مرتفعة	
	11	يظهرون قدرات عالية للتعامل مع الرسائل والمراسلات الأجنبية الواردة والصادرة للجامعة بلغات مختلفة.	2.68	0.60	15	متوسطة	
	12	لديهم دور كبير في تعزيز فرص البعثات الخارجية للباحثين والطلاب من خلال دورهم الإعلامي مع الملحقات الثقافية الأجنبية بالمملكة.	2.71	0.70	14	متوسطة	
	13	لديهم خبرة كبيرة في إدارة وتنظيم المؤتمرات العلمية الخاصة بالجامعة .	4.06	0.96	5	مرتفعة جداً	
	14	لديهم قدرة على إدارة الصفحة الرسمية للجامعة بطريقة مهنية واحترافية .	4.19	0.98	3	مرتفعة جداً	
	15	يظهرون مستويات عالية لمهارات العمل الإعلامي خلال الفعاليات الجامعية .	4.29	0.74	2	مرتفعة جداً	
	المجموع الكلي للمهارة الثانية: الثقافة الإعلامية			29.45 (3.68)	2.58	مرتفعة	
	16	لديهم القدرة على استخدام شبكات التواصل	4.35	0.80	1	مرتفعة	

المهارة الفرعية	م	الفقرة	المتوسط	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
المهارة الثالثة : ثقافة تقنية المعلومات والاتصال	17	الاجتماعي في نشر أخبار الجامعة وفاعليتها . لديهم وعى بالجوانب الأخلاقية والقانونية المتعلقة بالوصول إلى المعلومات ومصادرها .	3.84	1	8	مرتفعة جداً
	18	لديهم القدرة على تفعيل نمط الاتصالات التسويقية المتكاملة في التواصل مع الجمهور الداخلي والخارجي للجامعة .	3.10	1	11	مرتفعة
	19	يظهرون مستويات عالية لتوظيف البريد الإلكتروني في أنشطة العلاقات العامة .	4.13	1	4	مرتفعة جداً
	20	يمتلكون قدرات ومهارات كبيرة في تنظيم المؤتمرات والاجتماعات عن بعد، خصوصاً وقت الأزمات .	3.77	1	9	مرتفعة
	المجموع الكلي للمهارة الثالثة: ثقافة تقنية المعلومات والاتصال		19.19 (3.84)	2.17	مرتفعة	
المجموع الكلي لمهارة الثقافة الرقمية		66.39 (3.32)	4.64	مرتفعة		

ويتضح من جدول (6) أن المتوسط الحسابي العام لفقرات مهارة (الثقافة الرقمية) بلغ (3.32)، وبدرجة تقدير مرتفعة. وبالنسبة للمهارات الفرعية جاءت المهارة الثانية (الثقافة الإعلامية) من مهارات الثقافة الرقمية في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي عام (3.68) وبدرجة تقدير مرتفعة، وجاءت المهارة الفرعية الثالثة من مهارات الثقافة الرقمية (ثقافة تقنية المعلومات والاتصال) في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي عام (3.32) وبدرجة تقدير مرتفعة، وجاءت المهارة الفرعية الأولى من مهارات الثقافة الرقمية (الثقافة المعلوماتية) في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي عام (2.53) وبدرجة تقدير متوسطة.

كما يتضح من جدول (6) أنه على مستوى الفقرات الفرعية جاءت الفقرة السادسة عشر من مهارة الثقافة الرقمية (لديهم القدرة على استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في نشر أخبار الجامعة وفاعليتها) في المرتبة الأولى، بمتوسط حسابي (4.35)، وبدرجة تقدير مرتفعة جداً، وجاءت الفقرة الخامسة عشر من مهارة الثقافة الرقمية (يظهرون مستويات عالية لمهارات العمل الإعلامي خلال الفعاليات الجامعية) في المرتبة الثانية، بمتوسط حسابي (4.29)، وبدرجة تقدير مرتفعة جداً، وجاءت الفقرة الرابعة عشر من مهارة الثقافة الرقمية (لديهم قدرة على إدارة الصفحة الرسمية للجامعة بطريقة مهنية واحترافية) في المرتبة الثالثة، بمتوسط حسابي (4.19)، وبدرجة تقدير مرتفعة جداً، وجاءت الفقرة التاسعة عشر من مهارة الثقافة الرقمية (يظهرون مستويات عالية لتوظيف البريد الإلكتروني في أنشطة العلاقات العامة) في المرتبة الرابعة، بمتوسط حسابي (4.13)، وبدرجة تقدير مرتفعة جداً، وجاءت الفقرة الثالثة عشر من مهارة الثقافة الرقمية (لديهم خبرة كبيرة في إدارة وتنظيم المؤتمرات العلمية الخاصة بالجامعة) في المرتبة الخامسة، بمتوسط حسابي (4.06)، وبدرجة تقدير مرتفعة جداً، وجاءت الفقرة العاشرة من مهارة

الثقافة الرقمية (لديهم القدرة على تحليل وتقييم الرسائل الإعلامية التي تقدم عن الجامعة في وسائل الإعلام السعودية والعالمية) في المرتبة السادسة، بمتوسط حسابي (3.90) ، وبدرجة تقدير مرتفعة، وجاءت الفقرة الثامنة من مهارة الثقافة الرقمية (لديهم معرفية وخبرة بالمصادر والمواقع الإعلامية للمنظمات والهيئات والجامعات المختلفة داخل وخارج المملكة) في المرتبة السابعة ، بمتوسط حسابي (3.87) ، وبدرجة تقدير مرتفعة، وجاءت الفقرة السابعة عشر من مهارة الثقافة الرقمية (لديهم وعى بالجوانب الأخلاقية والقانونية المتعلقة بالوصول إلى المعلومات ومصادرهما) في المرتبة الثامنة ، بمتوسط حسابي (3.84) ، وبدرجة تقدير مرتفعة، وجاءت الفقرة العشرين من مهارة الثقافة الرقمية (يمتلكون قدرات ومهارات كبيرة في تنظيم المؤتمرات والاجتماعات عن بعد،خصوصا وقت الأزمات) في المرتبة التاسعة ، بمتوسط حسابي (3.77) ، وبدرجة تقدير مرتفعة، وجاءت الفقرة التاسعة من مهارة الثقافة الرقمية (لديهم القدرة على التواصل بإيجابية مع وسائل الإعلام المختلفة لنقل ونشر أخبار الجامعة وأنشطتها) في المرتبة العاشرة، بمتوسط حسابي (3.74) ، وبدرجة تقدير مرتفعة، وجاءت الفقرة الثامنة عشر من مهارة الثقافة الرقمية (لديهم القدرة على تفعيل نمط الاتصالات التسويقية المتكاملة في التواصل مع الجمهور الداخلي والخارجي للجامعة) في المرتبة الحادية عشر ، بمتوسط حسابي (3.10) ، وبدرجة تقدير مرتفعة، وجاءت الفقرة السابعة من مهارة الثقافة الرقمية (لديهم القدرة على إدارة تدفق المعلومات من مصادر واسعة ومتنوعة) في المرتبة الثانية عشر، بمتوسط حسابي (2.84) ، وبدرجة تقدير متوسطة، وجاءت الفقرة السادسة من مهارة الثقافة الرقمية (لديهم مهارات الوصول إلى المعلومات بكفاءة الوقت وبفاعلية (المصادر) في المرتبة الثالثة عشر، بمتوسط حسابي (2.74) ، وبدرجة تقدير متوسطة، وجاءت الفقرة الثانية عشر من مهارة الثقافة الرقمية (لديهم دور كبير في تعزيز فرص البعثات الخارجية للباحثين والطلاب من خلال دورهم الإعلامي مع الملحقات الثقافية الأجنبية بالمملكة) في المرتبة الرابعة عشر، بمتوسط حسابي (2.71) ، وبدرجة تقدير متوسطة، وجاءت الفقرة الحادية عشر من مهارة الثقافة الرقمية (يظهرون قدرات عالية للتعامل مع الرسائل والمراسلات الأجنبية الواردة والصادرة للجامعة بلغات مختلفة) في المرتبة الخامسة عشر، بمتوسط حسابي (2.68) ، وبدرجة تقدير متوسطة، ، وجاءت الفقرة الأولى من مهارة الثقافة الرقمية (لديهم القدرة على التعامل بكفاءة مع تقنيات الحاسب الآلي وتطبيقات الانترنت) في المرتبة السادسة عشر، بمتوسط حسابي (2.65) ، وبدرجة تقدير متوسطة، وجاءت الفقرة الثالثة من مهارة الثقافة الرقمية (لهم دور كبير في تزويد المسؤولين بالجامعة بأهم الأخبار والمستجدات والإحصاءات فيما يتعلق بصورة الجامعة) في المرتبة السابعة عشر، بمتوسط حسابي (2.61) وبدرجة تقدير متوسطة ، وجاءت الفقرة الرابعة من مهارة الثقافة الرقمية (توظيف مصادر المعلومات والبيانات المختلفة لانجاز وتحسين الأداء داخل إدارة العلاقات العامة بالجامعة.) في المرتبة الثامنة

عشر، بمتوسط حسابي (2.52) ، وبدرجة تقدير متوسطة، وجاءت الفقرة الثانية من مهارة الثقافة الرقمية (لديهم الحرص على حضور الدورات التدريبية في مجال تقنية المعلومات والمستحدثات التكنولوجية) في المرتبة التاسعة عشر، بمتوسط حسابي (2.45) ، وبدرجة تقدير متوسطة، وجاءت الفقرة الخامسة من مهارة الثقافة الرقمية (شهادات التحول الرقمي تمثل شرطا أساسيا للعاملين بالعلاقات العامة بالجامعة) في المرتبة العشرين والأخيرة، بمتوسط حسابي (1.94)، وبدرجة تقدير منخفضة.

- وللإجابة على السؤال الثالث من أسئلة الدراسة : ما درجه امتلاك ممارسي العلاقات العامة بالجامعات السعودية لمهارات القرن الواحد والعشرون الخاصة بالحياة والعمل من وجهة نظرهم؟ تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وترتيب الفقرات والدرجة لفقرات المهارات الفرعية وللمهارة الرئيسية الخاصة بالحياة والعمل كما يوضحها جدول (7) :

جدول (7) : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وترتيب الفقرات والدرجة للمهارة الرئيسية الخاصة بالحياة والعمل

المهارة الفرعية	م	الفقرة	المتوسط	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
المهارة الأولى: المرونة والتكيف	1	لديهم القدرة على التعامل مع ضغوط العمل داخل الجامعة .	3.52	1.21	31	مرتفعة
	2	لديهم القدرة على التكيف السريع مع تغيير القيادات الجامعية ورؤساء العمل .	3.58	1.2	29	مرتفعة
	3	يستثمروا التغذية الراجعة بفاعلية ، مع الاستفادة من الأخطاء في تنفيذ المهام التالية .	3.94	1.15	23	مرتفعة
	4	التعامل بإيجابية مع أوجه النقد المختلفة .	3.81	1.14	27	مرتفعة
	5	لديهم القدرة على اتخاذ القرارات المناسبة في المواقف الطارئة .	3.55	1.1	30	مرتفعة
	6	لديهم القدرة على القيام بأدوار مختلفة داخل مجال العلاقات العامة بالجامعة .	4.13	0.96	18	مرتفعة جداً
المجموع الكلي للمهارة الأولى: المرونة والتكيف			22.52 (3.75)	2.80		مرتفعة
المهارة الثانية: المبادرة والتوجيه الذاتي	7	هناك قطاع كبير من ممارسي العلاقات العامة لديهم الرغبة في استكمال الدراسات العليا في مجال العلاقات العامة والإعلام .	3.45	1.1	32	مرتفعة
	8	لديهم رغبة قوية في تحسين الصورة الذهنية للجامعة .	3.35	1.17	33	مرتفعة
	9	لديهم توجه لاستخدام المراقبة الذاتية لأدائهم ، والتعديل منه لصالح العمل .	3.32	1.22	34	مرتفعة
	10	لديهم رغبة مستمرة لتطوير الأداء	3.96	1.11	22	مرتفعة

فاعلية ممارسة ممارسي العلاقات العامة بالجامعات السعودية لمهارات القرن الحادي والعشرين من وجهة نظرهم

المهارة الفرعية	م	الفقرة	المتوسط	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة	
		والترقى لوظائف أعلى .					
	11	لديهم القدرة على انجاز المهام دون إشراف مباشر من القيادات العليا .	3.29	1.22	36	مرتفعة	
	12	ممارسي العلاقات العامة لديهم مهارات في فن الإقناع والتأثير تميزهم عن غيرهم من العاملين بالجامعة .	4.10	0.94	19	مرتفعة جداً	
	13	لديهم روح المبادرة للتواصل مع جمهور الجامعة وقت الأزمات والأحداث الطارئة .	4.23	0.88	17	مرتفعة جداً	
	14	لديهم القدرة على إدارة الوقت بفعالية .	3.84	1.03	26	مرتفعة	
المجموع الكلي للمهارة الثانية: المبادرة والتوجيه الذاتي			29.55 (3.69)	3.53	مرتفعة		
المهارة الثالثة: التفاعل الاجتماعي والتفاعل متعدد الثقافات	15	يتعاونوا بشكل ايجابي مع أعضاء الهيئة التدريسية والإدارية في تحقيق رسالة و رؤية الجامعة .	4.49	1.03	8	مرتفعة جداً	
	16	لديهم القدرة على إقامة علاقات اجتماعية مع ايجابية مع أعضاء الهيئة التدريسية والإدارية بالجامعة.	4.68	0.70	3	مرتفعة جداً	
	17	يسعون على توظيف ما لديهم من علاقات ومهارات اجتماعية في تحقيق مهام العمل.	4.28	1.04	16	مرتفعة جداً	
	18	لديهم القدرة على تفسير تعبيرات ومشاعر الآخرين في مواقف العمل .	3.97	1.20	21	مرتفعة	
	19	يمتلكوا اتجاهات ايجابية نحو العمل بروح الفريق .	3.91	1.04	24	مرتفعة	
	20	لديهم حرص في التعامل بصدق مع الجمهور سواء من داخل الجامعة أو خارجها .	4.42	0.92	11	مرتفعة جداً	
	21	لديهم القدرة على التعامل مع مختلف الشخصيات والثقافات .	3.87	0.99	25	مرتفعة	
	22	يفعلوا الاختلافات الاجتماعية والثقافية لايتكار أفكار جديدة.	4.06	0.96	20	مرتفعة جداً	
	المجموع الكلي للمهارة الثالثة: التفاعل الاجتماعي والتفاعل متعدد الثقافات			33.68 (4.21)	3.31	مرتفعة جداً	
	المهارة الرابعة: الإنتاجية والمساءلة	23	لديهم القدرة على انجاز المهام حتى في حالة وجود عقبات وتحديات .	4.52	0.72	7	مرتفعة جداً
24		يتمتعوا بالدقة والنشاط والجدية في تنفيذ مهام العمل .	4.47	0.81	9	مرتفعة جداً	
25		لديهم حرص على إجراء استطلاعات رأي لتقييم أداء العلاقات العامة بالجامعة .	4.35	0.95	13	مرتفعة جداً	
26		يتمتعون بقدر كبير من النزاهة في العمل والحرص على ممتلكات	4.32	0.87	14	مرتفعة جداً	

فاعلية ممارسة ممارسي العلاقات العامة بالجامعات السعودية لمهارات القرن الحادي والعشرين من وجهة نظرهم

المهارة الفرعية	م	الفقرة	المتوسط	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
		الجامعة وأموالها .				
	27	لديهم ولاء تام للجامعة واحترام للتعليمات واللوائح الصادرة من الإدارة لتنظيم العمل .	4.45	0.72	10	مرتفعة جداً
	28	لديهم معرفة بالقوانين والتعليمات النافذة في عملية الاتصال مع الآخرين .	4.55	0.77	6	مرتفعة جداً
	29	لديهم التزام بتحري الصدق والموثوقية في البيانات والمعلومات الواردة والصادرة .	4.58	0.81	5	مرتفعة جداً
	30	يمتلكون مهارات تحديد الأولويات والتخطيط الجيد في إدارة العمل وتنفيذه .	3.17	1.15	38	مرتفعة
	31	يحققوا التوازن بين مهام العمل على المستوى القريب والمستوى البعيد .	3.31	1.27	35	مرتفعة جداً
المجموع الكلي للمهارة الرابعة: الإنتاجية والمساءلة			37.74 (4.19)	3.14	مرتفعة جداً	
المهارة الخامسة: القيادة والمسئولية	32	لديهم حرص للحفاظ على سمعة الجامعة وصورتها في القول والفعل.	4.71	0.64	2	مرتفعة جداً
	33	لهم دور في استقطاب الكفاءات للعمل بالجامعة .	3.19	1.10	37	مرتفعة
	34	لديهم وعى بضرورة مراعاة قيم المجتمع وأخلاقياته في ممارسة العلاقات العامة .	4.61	0.76	4	مرتفعة جداً
	35	لديهم حرص على احترام خصوصية زملاء وموظفي الجامعة ، خاصة وأنهم يمتلكون بعض البيانات الشخصية للعاملين بالجامعة .	4.77	0.50	1	مرتفعة جداً
	36	لديهم قدرة على الاستفادة من موارد الجامعة المادية والبشرية في تحقيق رؤيتها ورسالتها .	3.68	1.25	28	مرتفعة
	37	لهم دور في حماية المجتمع الجامعي من أزمات أخلاقية واجتماعية وثقافية .	4.29	0.68	15	مرتفعة جداً
	38	لديهم التزام بالأمانة العلمية والملكية الفكرية في المنشورات الإعلامية على وسائل الاتصال الخاصة بالجامعة .	4.39	1.08	12	مرتفعة جداً
	المجموع الكلي للمهارة الخامسة: القيادة والمسئولية			29.65 (4.24)	2.32	مرتفعة جداً
المجموع الكلي لمهارة الحياة والعمل			153.13 (4.03)	10.79	مرتفعة جداً	
المجموع الكلي للإستبانة			292.16 (3.75)	17.52	مرتفعة	

ويتضح من جدول (7) أن المتوسط الحسابي العام لفقرات مهارة (الحياة والعمل) بلغ (4.03)، وبدرجة تقدير مرتفعة جداً. وبالنسبة للمهارات الفرعية جاءت المهارة الخامسة (القيادة والمسئولية) من مهارات الحياة والعمل في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي عام (4.24) وبدرجة تقدير مرتفعة جداً، وجاءت المهارة الفرعية الثالثة من مهارات الحياة والعمل (التفاعل الاجتماعي والتفاعل متعدد الثقافات) في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي عام (4.21) وبدرجة تقدير مرتفعة جداً، وجاءت المهارة الفرعية الرابعة من مهارات الحياة والعمل (الإنتاجية والمسائلة) في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي عام (4.19) وبدرجة تقدير مرتفعة جداً، وجاءت المهارة الفرعية الأولى من مهارات الحياة والعمل (المرونة والتكيف) في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي عام (3.75) وبدرجة تقدير مرتفعة، وجاءت المهارة الفرعية الثانية من مهارات الحياة والعمل (المبادرة والتوجيه الذاتي) في المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي عام (3.69) وبدرجة تقدير مرتفعة.

كما يتضح من جدول (7) أنه على مستوى الفقرات الفرعية، جاءت الفقرة الخامسة والثلاثين من مهارة الحياة والعمل (لديهم حرص على احترام خصوصية الزملاء وموظفي الجامعة، خاصة وأنهم يمتلكون بعض البيانات الشخصية للعاملين بالجامعة) في المرتبة الأولى، بمتوسط حسابي (4.77)، وبدرجة تقدير مرتفعة جداً، وجاءت الفقرة الثانية والثلاثين من مهارة الحياة والعمل (لديهم حرص للحفاظ على سمعة الجامعة وصورتها في القول والفعل) في المرتبة الثانية، بمتوسط حسابي (4.71)، وبدرجة تقدير مرتفعة جداً، وجاءت الفقرة السادسة عشر من مهارة الحياة والعمل (لديهم القدرة على إقامة علاقات اجتماعية مع إيجابية مع أعضاء الهيئة التدريسية والإدارية بالجامعة.) في المرتبة الثالثة، بمتوسط حسابي (4.68)، وبدرجة تقدير مرتفعة جداً، وجاءت الفقرة الرابعة والثلاثين من مهارة الحياة والعمل (لديهم وعى بضرورة مراعاة قيم المجتمع وأخلاقياته في ممارسة العلاقات العامة) في المرتبة الرابعة، بمتوسط حسابي (4.61)، وبدرجة تقدير مرتفعة جداً، وجاءت الفقرة التاسعة والعشرون من مهارة الحياة والعمل (لديهم التزام بتحري الصدق والموثوقية في البيانات والمعلومات الواردة والصادرة) في المرتبة الخامسة، بمتوسط حسابي (4.58)، وبدرجة تقدير مرتفعة جداً، وجاءت الفقرة الثامنة والعشرون من مهارة الحياة والعمل (لديهم معرفة بالقوانين والتعليمات النافذة في عملية الاتصال مع الآخرين) في المرتبة السادسة، بمتوسط حسابي (4.55)، وبدرجة تقدير مرتفعة جداً، وجاءت الفقرة الثالثة والعشرين من مهارة الحياة والعمل (لديهم القدرة على انجاز المهام حتى في حالة وجود عقبات وتحديات) في المرتبة السابعة، بمتوسط حسابي (4.52)، وبدرجة تقدير مرتفعة جداً، وجاءت الفقرة الخامسة عشر من مهارة الحياة والعمل (يتعاونوا بشكل إيجابي مع أعضاء الهيئة التدريسية والإدارية في تحقيق رسالة ورؤية الجامعة) في المرتبة الثامنة،

بمتوسط حسابي (4.49)، وبدرجة تقدير مرتفعة جداً، وجاءت الفقرة الرابعة والعشرين من مهارة الحياة والعمل (يتمتعوا بالدقة والنشاط والجدية في تنفيذ مهام العمل). في المرتبة التاسعة، بمتوسط حسابي (4.47) وبدرجة تقدير مرتفعة جداً، وجاءت الفقرة السابعة والعشرين من مهارة الحياة والعمل (لديهم ولاء تام للجامعة واحترام للتعليمات واللوائح الصادرة من الإدارة لتنظيم العمل). في المرتبة العاشرة، بمتوسط حسابي (4.45) وبدرجة تقدير مرتفعة جداً، وجاءت الفقرة العشرون من مهارة الحياة والعمل (لديهم حرص في التعامل بصدق مع الجمهور سواء من داخل الجامعة أو خارجها) في المرتبة الحادية عشر، بمتوسط حسابي (4.42) وبدرجة تقدير مرتفعة جداً، وجاءت الفقرة الثامنة والثلاثون من مهارة الحياة والعمل (لديهم التزام بالأمانة العلمية والملكية الفكرية في المنشورات الإعلامية على وسائل الاتصال الخاصة بالجامعة) في المرتبة الثانية عشر، بمتوسط حسابي (4.39) وبدرجة تقدير مرتفعة جداً، وجاءت الفقرة الخامسة والعشرون من مهارة الحياة والعمل (لديهم حرص على إجراء استطلاعات رأي لتقييم أداء العلاقات العامة بالجامعة). في المرتبة الثالثة عشر، بمتوسط حسابي (4.35) وبدرجة تقدير مرتفعة جداً، وجاءت الفقرة السادسة والعشرون من مهارة الحياة والعمل (يتمتعون بقدر كبير من النزاهة في العمل والحرص على ممتلكات الجامعة وأموالها) في المرتبة الرابعة عشر، بمتوسط حسابي (4.32) وبدرجة تقدير مرتفعة جداً، وجاءت الفقرة السابعة والثلاثون من مهارة الحياة والعمل (لهم دور في حماية المجتمع الجامعي من أزمات أخلاقية واجتماعية وثقافية) في المرتبة الخامسة عشر، بمتوسط حسابي (4.29) وبدرجة تقدير مرتفعة جداً، جاءت الفقرة السابعة عشر من مهارة الحياة والعمل (يسعون على توظيف ما لديهم من علاقات ومهارات اجتماعية في تحقيق مهام العمل) في المرتبة السادسة عشر، بمتوسط حسابي (4.28) وبدرجة تقدير مرتفعة جداً، وجاءت الفقرة الثالثة عشر من مهارة الحياة والعمل (لديهم روح المبادرة للتواصل مع جمهور الجامعة وقت الأزمات والأحداث الطارئة) في المرتبة السابعة عشر، بمتوسط حسابي (4.23) وبدرجة تقدير مرتفعة جداً، جاءت الفقرة السادسة من مهارة الحياة والعمل (لديهم القدرة على القيام بأدوار مختلفة داخل مجال العلاقات العامة بالجامعة) في المرتبة الثامنة عشر، بمتوسط حسابي (4.13) وبدرجة تقدير مرتفعة جداً، وجاءت الفقرة الثانية عشر من مهارة الحياة والعمل (ممارسي العلاقات العامة لديهم مهارات في فن الإقناع والتأثير تميزهم عن غيرهم من العاملين بالجامعة) في المرتبة التاسعة عشر، بمتوسط حسابي (4.10) وبدرجة تقدير مرتفعة جداً، وجاءت الفقرة الثانية والعشرون من مهارة الحياة والعمل (يفعلوا الاختلافات الاجتماعية والثقافية لابنتكار أفكار جديدة). في المرتبة العشرين، بمتوسط حسابي (4.06) وبدرجة تقدير مرتفعة جداً، وجاءت الفقرة الثامنة عشر من مهارة الحياة والعمل (لديهم القدرة على تفسير تعبيرات ومشاعر الآخرين في مواقف العمل) في المرتبة الحادية والعشرون، بمتوسط حسابي (3.97) وبدرجة تقدير

مرتفعة، وجاءت الفقرة العاشرة من مهارة الحياة والعمل (لديهم رغبة مستمرة لتطوير الأداء والترقي لوظائف أعلى) في المرتبة الثانية والعشرون، بمتوسط حسابي (3.96) وبدرجة تقدير مرتفعة، وجاءت الفقرة الثالثة من مهارة الحياة والعمل (يستثمروا التغذية الراجعة بفاعلية، مع الاستفادة من الأخطاء في تنفيذ المهام التالية) في المرتبة الثالثة والعشرين، بمتوسط حسابي (3.94) وبدرجة تقدير مرتفعة، وجاءت الفقرة التاسعة عشر من مهارة الحياة والعمل (يمتلكوا اتجاهات ايجابية نحو العمل بروح الفريق) في المرتبة الرابعة والعشرين، بمتوسط حسابي (3.91) وبدرجة تقدير مرتفعة، وجاءت الفقرة الحادية والعشرون من مهارة الحياة والعمل (لديهم القدرة على التعامل مع مختلف الشخصيات والثقافات) في المرتبة الخامسة والعشرين، بمتوسط حسابي (3.87) وبدرجة تقدير مرتفعة، وجاءت الفقرة الرابعة عشر من مهارة الحياة والعمل (لديهم القدرة على إدارة الوقت بفاعلية) في المرتبة السادسة والعشرين، بمتوسط حسابي (3.84) وبدرجة تقدير مرتفعة، جاءت الفقرة الرابعة من مهارة الحياة والعمل (التعامل بايجابية مع أوجه النقد المختلفة). في المرتبة السابعة والعشرين، بمتوسط حسابي (3.81) وبدرجة تقدير مرتفعة، جاءت الفقرة السادسة والثلاثين من مهارة الحياة والعمل (لديهم قدرة على الاستفادة من موارد الجامعة المادية والبشرية في تحقيق رؤيتها ورسالتها) في المرتبة الثامنة والعشرين، بمتوسط حسابي (3.68) وبدرجة تقدير مرتفعة، وجاءت الفقرة الثانية من مهارة الحياة والعمل (لديهم القدرة على التكيف السريع مع تغيير القيادات الجامعية ورؤساء العمل) في المرتبة التاسعة والعشرين، بمتوسط حسابي (3.58) وبدرجة تقدير مرتفعة، وجاءت الفقرة الخامسة من مهارة الحياة والعمل (لديهم القدرة على اتخاذ القرارات المناسبة في المواقف الطارئة) في المرتبة الثلاثين، بمتوسط حسابي (3.55) وبدرجة تقدير مرتفعة، وجاءت الفقرة الأولى من مهارة الحياة والعمل (لديهم القدرة على التعامل مع ضغوط العمل داخل الجامعة) في المرتبة الحادية والثلاثون، بمتوسط حسابي (3.52) وبدرجة تقدير مرتفعة، وجاءت الفقرة السابعة من مهارة الحياة والعمل (هناك قطاع كبير من ممارسي العلاقات العامة لديهم الرغبة في استكمال الدراسات العليا في مجال العلاقات العامة والإعلام). في المرتبة الثانية والثلاثون، بمتوسط حسابي (3.45) وبدرجة تقدير مرتفعة، وجاءت الفقرة الثامنة من مهارة الحياة والعمل (لديهم رغبة قوية في تحسين الصورة الذهنية للجامعة) في المرتبة الثالثة والثلاثين، بمتوسط حسابي (3.35) وبدرجة تقدير مرتفعة، وجاءت الفقرة التاسعة من مهارة الحياة والعمل (لديهم توجه لاستخدام المراقبة الذاتية لأدائهم، والتعديل منه لصالح العمل) في المرتبة الرابعة والثلاثين، بمتوسط حسابي (3.32) وبدرجة تقدير مرتفعة، وجاءت الفقرة الحادية والثلاثون من مهارة الحياة والعمل (يحققوا التوازن بين مهام العمل على المستوى القريب والمستوى البعيد) في المرتبة الخامسة والثلاثين، بمتوسط حسابي (3.31) وبدرجة تقدير مرتفعة، وجاءت الفقرة الحادية عشر من مهارة الحياة والعمل

(لديهم القدرة على انجاز المهام دون إشراف مباشر من القيادات العليا) فى المرتبة السادسة والثلاثين ، بمتوسط حسابي (3.29) وبدرجة تقدير مرتفعة، وجاءت الفقرة الثالثة والثلاثين من مهارة الحياة والعمل (لهم دور في استقطاب الكفاءات للعمل بالجامعة) فى المرتبة السابعة والثلاثين ، بمتوسط حسابي (3.19) وبدرجة تقدير مرتفعة، ، وجاءت الفقرة الثلاثين من مهارة الحياة والعمل (يتملكون مهارات تحديد الأولويات والتخطيط الجيد في إدارة العمل وتنفيذه .) فى المرتبة الثامنة والثلاثين والأخيرة ، بمتوسط حسابي (3.17) وبدرجة تقدير مرتفعة، وقد بلغ المتوسط العام للاستبانة(3.75) وبدرجة تقدير مرتفعة.

- **للإجابة على السؤال الرابع من أسئلة الدراسة :** هل يوجد اختلاف فى درجة امتلاك ممارسي العلاقات العامة بالجامعات السعودية لمهارات القرن الواحد والعشرون الخاصة بالتعلم والإبداع ، والثقافة الرقمية ، والحياة والعمل ؟ تم حساب المتوسط العام والانحراف المعياري وترتيب المهارة والدرجة لكل مهارة رئيسة من مهارات الاستبانة كما يوضحها جدول(8) :

جدول (8): المتوسط العام والرتبة والدرجة لكل مهارة رئيسة من مهارات الاستبانة

المهارات الرئيسية	المتوسط العام	الرتبة	الدرجة
التعلم والإبداع	3.63	2	مرتفعة
الثقافة الرقمية	3.32	3	مرتفعة
الحياة والعمل	4.03	1	مرتفعة جداً

ويتضح من جدول(8): أن مهارة الحياة والعمل جاءت فى المرتبة الأولى بمتوسط حسابي عام (4.03) ، وبدرجة مرتفعة جداً، وجاءت مهارة التعلم والإبداع فى المرتبة الثانية بمتوسط حسابي عام (3.63)، وبدرجة مرتفعة ، وجاءت مهارة الثقافة الرقمية فى المرتبة الثالثة والأخيرة بمتوسط حسابي عام (3.32)، وبدرجة مرتفعة.

- **للإجابة على السؤال الخامس من أسئلة الدراسة :** هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية فى درجة امتلاك ممارسي العلاقات العامة بالجامعات السعودية لمهارات القرن الواحد والعشرون تبعاً لمتغير نوع الجامعة (حكومية- أهلية) ؟ استخدمت الباحثة اختبار مان ويتنى للمجموعات المستقلة كما يوضحها جدول(9) :

جدول(9): اختبار مان ويتنى للفروق بين الجامعات الحكومية والأهلية فى مهارات القرن الواحد والعشرون

نوع الجامعة	العدد	متوسط الرتب	مجموع الرتب	قيمة مان ويتنى(U)	مستوى الدلالة
حكومية	21	17.71	372	69	0.13 غير دالة
أهلية	10	12.40	124		
المجموع	31	-	-		

ويتضح من جدول (9) أن قيمة (U) غير دالة إحصائياً (لأنها أكبر من 0.05) مما يشير إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة امتلاك ممارسي العلاقات العامة بالجامعات السعودية لمهارات القرن الواحد والعشرون تبعاً لمتغير نوع الجامعة (حكومية- أهلية).

وفي ضوء ما سبق يمكن تلخيص نتائج الدراسة الحالية فيما يلي :

- يمتلك ممارسي العلاقات العامة للجامعات السعودية مهارات القرن الحادي والعشرين بدرجة مرتفعة.

- هناك اختلاف في درجة امتلاك ممارسي العلاقات العامة لمهارات القرن الحادي والعشرين ، حيث جاءت مهارة الحياة والعمل في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي عام (4.03) ، وبدرجة مرتفعة جداً، وجاءت مهارة التعلم والإبداع في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي عام (3.63)، وبدرجة مرتفعة ، وجاءت مهارة الثقافة الرقمية في المرتبة الثالثة والأخيرة بمتوسط حسابي عام (3.32)، وبدرجة مرتفعة.

- هناك تباين في درجة امتلاك ممارسي العلاقات العامة لمهارات القرن الحادي والعشرين على مستوى الفقرات حيث؛ حصلت (31) فقرة على درجة تقدير مرتفعة جداً، بنسبة مئوية (39.74%) ، وحصلت (35) فقرة على درجة تقدير مرتفعة ، بنسبة مئوية (44.87%) ، ثم حصلت (11) فقرة على درجة تقدير متوسطة ، بنسبة مئوية (14.10%) ، وأخيراً حصلت (1) فقرة على درجة تقدير منخفضة بنسبة مئوية (1.28%).

- لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة امتلاك ممارسي العلاقات العامة بالجامعات السعودية لمهارات القرن الواحد والعشرون تبعاً لمتغير نوع الجامعة (حكومية- أهلية).

ويمكن تفسير النتائج السابقة في ضوء ما يلي :

- تسعى إدارة العلاقات العامة بالجامعات السعودية إلى تحقيق مجموعة من الأهداف منها: إعلام الجمهور بسياسة الجامعة وخدماتها وما تطرحه من برامج وأنشطة وممارسات، ونقل متطلبات وأفكار ورغبات الجمهور إلى إدارة الجامعة ؛ من أجل دراستها وتلبيتها قدر الإمكان ، ومعرفة متطلبات واحتياجات العاملين في الجامعات من الناحيتين الثقافية والترويحية ، أو استحقاق المكافآت ، والعمل على مساعدتهم في حل مشاكلهم ، وتشجيعهم على المشاركة في النشاطات الفكرية والاجتماعية ، إعداد المواد الإعلامية والمطبوعات الثقافية والنشرات المتعلقة بأعمال ومنتجات الجامعة ، توثيق الاتصال بين الجامعات والجامعات الأخرى ، واستخدام مختلف وسائل

الاتصال المكتوبة والمرئية وتعد هذه الأهداف جزءاً أساسياً من مهارات القرن الحادي والعشرين.

- ارتفاع استجابات عينة الدراسة على مهارة التعلم والإبداع ومهارة الثقافة الرقمية ومهارة الحياة والعمل يمكن تفسيره في ضوء ما يقوم به ممارسي العلاقات العامة من وظائف ومهام على أرض الواقع حيث يقوم ممارسي العلاقات العامة بتشجيع مبادرات حل مشكلات العمل من جانب الموظفين ، وتشجيع المناقشات ، ويقوموا بالإعداد والإشراف على تحليل وتفسير ونقل المعلومات، والبيانات والإخبار والآراء من الجامعة للجمهور ومن الجمهور للجامعة ، وعقد وتنظيم المؤتمرات داخل الجامعة ، ويستخدم ممارسي العلاقات العامة العديد من الأدوات المتمثلة في النشرات والكتب والكتيبات والإعلانات والتقارير السنوية وتحليل ما ينشر بوسائل الإعلام المختلفة من أخبار ومعلومات عن المؤسسة والإجابة على استفسارات الجماهير من خلال مكاتب الاستعلامات، بالإضافة إلى العمل على الاتصال بالمسؤولين في داخل الجامعة وكذلك الاتصال بالهيئات والأفراد خارج الجامعة، فيصل الخبراء بالمديرين ورؤساء القطاعات والأقسام وكبار الموظفين ، والعمل على تقديم الأخبار والمعلومات والنصائح المتعلقة بالعلاقات العامة إليهم ، وتوضيح الصورة العامة للجامعة أمام جماهيرها الداخلية والخارجية وتخطيط الفعاليات وتصميمها وتنفيذها، والبرامج والأنشطة الخاصة بالجامعة، بما في ذلك المؤتمرات واللقاءات والمعارض وقياس الرأي العام وإجراء البحوث والتقييمات بشكل دوري للوقوف على صورة الجامعة الحقيقية بهدف إجراء مراجعة شاملة للمهام والأدوار التي تقوم بها كما يقوموا بإدارة الصفحة الرسمية للجامعة على شبكات التواصل الاجتماعي ، وبالنظر لوظائف ومهام ممارسي العلاقات العامة السابقة نجدها جميعها من مهارات القرن الحادي والعشرين.

- ارتفاع استجابات عينة الدراسة على المهارات الخاصة بالحياة والعمل مقارنة بالمهارات الخاصة بالتعلم والإبداع والثقافة الرقمية ، يمكن تفسيره في ضوء أن طبيعة مهارات العمل والعمل مثل : القيادة والمسئولية ، التفاعل الاجتماعي والتفاعل متعدد الثقافات ، الإنتاجية والمساءلة ، المرونة والتكيف ، المبادرة والتوجيه الذاتي هي مهارات يتم استخدامها يوميا في تنفيذ المهام العمل وإدارته والتعامل مع جمهور الجامعة الداخلي والخارجي ، وبالتالي فإن هذا الاستخدام يمثل تدريب وتدعيم لتلك المهارات لدى ممارسي العلاقات العامة . وعلى الرغم من أن مهام العمل لدى ممارسي العلاقات العامة يتطلب استخدام مهارات التعلم والإبداع والثقافة الرقمية إلا أن تكرار استخدامهم لتلك المهارات ليس بنفس درجة مهارات الحياة والعمل .

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة امتلاك ممارسي العلاقات العامة بالجامعات السعودية لمهارات القرن الواحد والعشرون تبعاً لمتغير نوع الجامعة (حكومية- أهلية) يرجع إلى أنه على الرغم من أن إنشاء الجامعات الأهلية في المملكة تم وفقاً لمعايير وشروط جودة (من حيث تنظيم الإدارات واختيار العاملين بها) أعلى من الجامعات الحكومية -حتى تستطيع منافسة الجامعات الخاصة - إلا أن التطور الكبير الذي طرأ على الإدارات المختلفة بالجامعات الحكومية ومنها إدارة العلاقات العامة ، بالإضافة أن أنشطة ومهام إدارة العلاقات العامة بالجامعات الحكومية تكون أكثر اتساعاً وتنوعاً من تلك الإدارات بالجامعات الأهلية ؛ نظراً لتعدد الكليات وكثرة عدد الطلاب وأعضاء هيئة التدريس والبرامج التعليمية بها مقارنة بالجامعات الخاصة . وبالتالي فإن هذا التنوع والانتساع قد أتاح نوعاً من التوازن بين الجامعات الحكومية والأهلية في مستوى ممارسي العلاقات العامة وما يمتلكونه من مهارات وقدرات .

- وتتفق نتائج الدراسة الحالية مع بعض الدراسات السابقة الأخرى مثل دراسة (الصيفي، 2016) : أكدت على أن غالبية ممارسي العلاقات العامة في المنظمات الحكومية السعودية يتبنون استخدام وتوظيف الإعلام الاجتماعي في أعمال العلاقات العامة ومهام؛ لما له من نتائج إيجابية عديدة ومتنوعة، حيث تساعد على: توفير الأخبار والأحداث الراهنة الخاصة بالمنظمة (زيادة الوعي)، وسرعة إرسال الأخبار ونقل المعلومات إلى الجمهور، والدخول في حوار مباشر معهم. واستخدام الإعلام الاجتماعي يساعد على: متابعة ورصد مشاركات الجمهور من خلاله، وتكوين علاقات شخصية تعود بالنفع على أدائهم الوظيفي، كالتقاط الشائعات وإدارة العلاقة مع الجمهور ورصد اتجاهاتهم، وإجراء الاستطلاعات الإلكترونية، ومن ثم بات استخدام الإعلام الاجتماعي ضرورة لا غنى عنها لتأدية ممارسي العلاقات العامة لوظائفها المختلفة، و دراسة (المزاهرة، 2018) : والتي أكدت على أن 48% من عينة الدراسة من ممارسي العلاقات العامة في القطاع التجاري الأردني أن تقوم بتوظيف شبكات التواصل الاجتماعي في مجال عملهم، ودراسة (عبدالهادي، 2018) التي أوضحت أن 70 % من موظفي العلاقات العامة يمتلكون معرفة بالمهارات الاتصالية ، وكذلك أوضحت النتائج إتباع موظفي العلاقات العامة لطرائق متعددة في تسويق رسائلهم الإعلامية ، ودراسة (العيسوي، 2018) التي أوضحت أن من أبرز وظائف العلاقات العامة في الجامعات العربية هي تنظيم اللقاءات والمؤتمرات والندوات والمهرجانات وإجراء التسهيلات العامة للضيوف والوفود. وكذلك فإن من العوامل المؤثرة في تعزيز أخلاقيات العلاقات العامة لدى ممارسيها هي التعلم التراكمي يوماً بعد يوم والدورات التي تعقدتها الجامعة، ودراسة (المطيري، 2019) وخلصت الدراسة إلى وجود مستوى مرتفع من إدراك ممارسي العلاقات العامة في

المنظمات السعودية العامة والخاصة للقيم الأخلاقية لمهنة العلاقات العامة، في المجال العام الممارسة المهنية، وأن مستوى الالتزام بالقيم الأخلاقية لممارسة مهنة العلاقات العامة في واقعها الفعلي لدى ممارسي العلاقات العامة في المنظمات السعودية الخاصة في المجال العام لممارسة المهنة، يأخذ مستويات مختلفة تميل بشكلها العام إلى الالتزام بالقيم الأخلاقية للممارسة، ودراسة (السعيد، 2019) التي أكدت على أن ممارسي العلاقات العامة في القطاعين العام والخاص بالمملكة العربية السعودية تحرص على تنظيم المؤتمرات ، ثم الندوات ، ثم المعارض ، وكذلك تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة، دراسة (أبشر، 2020) أظهرت نتائج الدراسة إلى وجود اتجاهات ايجابية عالية لدى ممارسي العلاقات العامة داخل دولة الإمارات نحو استخدام التكنولوجيا الحديثة . كذلك جاء تطوير الأداء في المرتبة الأولى من حيث المنافع التي تحققها التكنولوجيا الحديثة ، يليه اختصار الوقت والجهد ، ثم السرعة في انجاز المهام.

- وتختلف نتائج الدراسة الحالية مع بعض نتائج الدراسات السابقة الأخرى مثل دراسة (المومني ، 2019) : أوضحت أن ممارسي العلاقات العامة في الوزارات الأردنية لديهم درجة متوسطة من الإدراك لمفهوم إدارة الأزمات.

توصيات الدراسة :

في ضوء نتائج الدراسة الحالية توصى الباحثة بما يلي :

- القيام بالبحوث والدراسات الميدانية لمعرفة آراء الجمهور عن درجة امتلاك ممارسي العلاقات العامة لمهارات القرن الحادي والعشرين.
- القيام بالبحوث والدراسات الميدانية حول تقييم مهارات القرن الحادي والعشرين لدى ممارسي العلاقات العامة من وجهة نظر القيادات الجامعية .
- توجيه المسؤولين لضرورة تضمين مهارات القرن الحادي والعشرين في برامج العلاقات العامة.
- عقد دورات تدريبية لممارسي العلاقات العامة أثناء الخدمة على كيفية توظيف مهارات القرن الحادي والعشرين في مجال عملهم ، خاصة مهارات التعلم والإبداع والثقافة الرقمية ، وذلك في ظل التوسع والتنوع الكبير في أنشطة ومهام الإدارات العامة بالجامعات السعودية .
- لفت انتباه أعضاء هيئة التدريس بكليات الإعلام بضرورة الاهتمام بتزويد الطلاب بخبرات ومهارات تعمل على تنمية الثقافة المعلوماتية لديهم .

قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية:

1. أبشر، مثنى حسن (2020). المهارات التكنولوجية لموظفي العلاقات العامة في ضوء التحول نحو اقتصاد المعرفة: دراسة على عينة من ممارسي العلاقات العامة بدولة الإمارات العربية المتحدة. *المجلة العربية للإعلام وثقافة الطفل*، المؤسسة العربية للتربية والعلوم والآداب، (11)، صص 83 - 115.
2. الأمين، مرتضى البشير عثمان (2015). المسؤولية الاجتماعية لدى العاملين بالعلاقات العامة في جامعة وادي النيل: دراسة ميدانية على عينة من أعضاء هيئة التدريس بجامعة وادي النيل، *مجلة أمراباك*، الأكاديمية الأمريكية العربية للعلوم والتكنولوجيا، (6)، (18)، صص 157-166.
3. الباز، مروة محمد محمد (2013). تطوير منهج العلوم للصف الثالث الإعدادي في ضوء مهارات القرن الواحد والعشرين. *المجلة المصرية للتربية العلمية*، الجمعية المصرية للتربية العلمية، (6)، (16)، صص 191 - 231.
4. البعيز، إبراهيم بن عبد العزيز (2015). العلاقات العامة: تحدى جديد للجامعات السعودية. *مجلة العلاقات العامة والإعلان*، الجمعية السعودية للعلاقات العامة والإعلان، (3)، صص 73-87.
5. البلوشى، عبد الراضى حمدي والسعيد، إبراهيم أحمد (2017). اعتماد ممارسي العلاقات العامة على وسائل التواصل الاجتماعي للإعلام عن أنشطة الإسلاميه الدعوية في - مصر والسعودية. *مجلة العلاقات العامة والإعلان*، الجمعية السعودية للعلاقات العامة والإعلان، (4)، صص 133-176.
6. الحوشان، بركة بن زامل (2018) واقع العلاقات العامة بالجامعات السعودية: دراسة ميدانية. *المجلة العربية للإعلام والاتصال*، الجمعية السعودية للإعلام والاتصال، (19)، صص 143-182.
7. خليل، صفوت طاهر (2015). دور المعلم الراعي في إطار مهارات القرن الحادي والعشرين. *مجلة إمسيا*، جمعية إمسيا التربيه عن طريق الفن، (3)، صص 170-192.
8. الخنيزان، تهاني بنت محمد بن ناصر والخضيرى، فاطمة بنت على بن صالح (2019). متطلبات الريادة العالمية فى الجامعات السعودية لتحقيق الميزة التنافسية فى ضوء رؤية المملكة (2030). *مجلة كلية التربية، كلية التربية، جامعة أسيوط*، (6)، (35)، صص 104-122.
9. الخولي، سحر عبد المنعم (2018). دور العلاقات العامة في إدارة رعاية الشباب بالجامعات. *المجلة العلمية لبحوث العلاقات العامة والإعلان*، كلية الإعلام، جامعة القاهرة، (13)، صص 345-381.
10. الدريبي، دريبي بن عبد الله (2019). استخدام العلاقات العامة بالجامعات السعودية لمواقع التواصل الاجتماعي وعلاقته بجودة العملية التعليمية. *مجلة بحوث العلاقات العامة الشرق الأوسط، الجمعية المصرية للعلاقات العامة*، (22)، صص 131-184.
11. رضا، حنان رجاء عبد السلام (2013). فاعلية البرمجيات الاجتماعية في تنمية الوعي الصحي وبعض مهارات القرن الواحد والعشرين لدى طالبات جامعة جازان. *المجلة المصرية للتربية العلمية*، الجمعية المصرية للتربية العلمية، (3)، (16)، صص 199-270.
12. رودز، فرانك (2011) صناعة المستقبل. قراءة انتقائية، ترجمة واستعراض مليحان الشيبتي، *المجلة السعودية للتعليم العالى*، (5)، صص 146-155.
13. سرحان، محمود محمود عرفان (2011). مؤشرات تنمية المهارات الإدارية للمرأة العاملة في القطاع الحكومي في ضوء تحديات القرن الحادي والعشرين. *منتدى دور المرأة العربية في التنمية الإدارية*، المنظمة العربية للتنمية الإدارية ومعهد الإدارة العامة، مسقط، صص 203-230.
14. السعيد، إبراهيم أحمد (2019). معايير تنظيم الفعاليات في إدارات العلاقات العامة بالجامعات السعودية: دراسة وصفية مقارنة على عينة من ممارسي العلاقات العامة في جامعات القطاعين العام والخاص، *المجلة العربية للإعلام والاتصال*، الجمعية السعودية للإعلام والاتصال، (22)، صص 75-132.
15. سلوم، الياس (2001) *تقنية العلاقات العامة*. دمشق: دار الرضا للنشر.
16. صدقي، سريه عبدالرزاق (2009). دور مهارات القرن الحادي والعشرين كاستراتيجية فعالة في خلق فرص عمل. *المؤتمر العلمي السنوي - العربي الرابع - الدولي الأول: الاعتماد الأكاديمي لمؤسسات وبرامج التعليم العالي النوعي في مصر والعالم العربي - الواقع والمأمول*، كلية التربية النوعية، جامعة المنصورة، (1)، صص 510-542.

17. الصيفي، حسن نيازى (2016) . تبني ممارسي العلاقات العامة للإعلام الاجتماعي في المنظمات الحكومية السعودية: دراسة مسحية في إطار النظرية الموحدة لقبول التقنية واستخدامها. *المجلة العربية للإعلام والاتصال* ، الجمعية السعودية للإعلام والاتصال ، (15) ، ص ص 143-182 .
 18. عبد القادر، مها محمد أحمد محمد (2014) . إعادة توجيه التنمية المهنية للمعلم في ضوء مهارات القرن الحادي والعشرين. *مجلة التربية*، كلية التربية، جامعة الأزهر (4)159 ، ص ص 671-794 .
 19. عبدالشافي، دينا حسن محمد (2013) . المهارات الأساسية للتعليم والتعلم مدى الحياة تصور مقترح في إطار تحولات القرن الحادي والعشرين . *مجلة العلوم التربوية* ، كلية الدراسات العليا للتربية، جامعة القاهرة ، (2) 21 ، ص ص 146-186 .
 20. عبدالهادي، حسن (2018) . المهارات الاتصالية عند ممارسي العلاقات العامة وأثرها في تفعيل الأنشطة الجامعية: جامعة بغداد أنموذجاً . *حوليات اداب عين شمس* ، كلية الآداب، جامعة عين شمس ، (46) ، ص ص 16-35 .
 21. العطوي، صالح بن محمد عبدالله (2018) . واقع دمج التعلم الإلكتروني في البيئة التعليمية من وجهة نظر خريجي المرحلة الثانوية باعتباره أحد مهارات القرن الحادي والعشرين . *مجلة العلوم التربوية* ، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية ، (15) ، ص ص 127-195 .
 22. العيسوي، نجم (2018) . أخلاقيات ممارسي العلاقات العامة في الجامعات العربية: دراسة مسحية على عينة من ممارسي العلاقات العامة في الجامعات العربية . *المجلة الدولية للاتصال الاجتماعي* ، مخبر الدراسات الإعلامية والاتصالية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم (3) 5 ، ص ص 213-254 .
 23. القليني، سوزان يوسف وآخرون (2016) . دور أنشطة العلاقات العامة بالجامعات المصرية في إمداد المراهقين بالمعلومات . *مجلة دراسات الطفولة* ، كلية الدراسات العليا للطفولة، جامعة عين شمس (72)19 ، ص ص 23-32 .
 24. كشك، محمد بهجت (1996). *مبادئ الإحصاء واستخداماتها في مجالات الخدمة الاجتماعية*. الإسكندرية: دار الطباعة الحرة، مصر.
 25. المزاهرة، منال هلال (2018) . توظيف ممارسي العلاقات العامة لشبكات التواصل الاجتماعي : القطاع التجاري الأردني أنموذجاً. *المجلة الأردنية للعلوم الاجتماعية* ، عمادة البحث العلمي، الجامعة الأردنية ، (3)11 ، ص ص 381-411 .
 26. المطيري، عبدالرحمن بن نامي (2016) . مدى مشاركة ممارسي العلاقات العامة في التفاوض. *مجلة الآداب* ، كلية الآداب، جامعة الملك سعود ، (1) 28 ، ص ص 191-230 .
 27. المطيري، عبدالرحمن بن نامي (2019) . القيم الأخلاقية لدي ممارسي العلاقات العامة في المنظمات السعودية. *المجلة العربية لبحوث الإعلام والاتصال* ، جامعة الأهرام الكندية ، (25) ، ص ص 4-71 .
 28. المومني، آيه حسن (2019) . إدراك ممارسي العلاقات العامة في الوزارات الأردنية لمفهوم إدارة الأزمات . رسالة ماجستير ، كلية الإعلام ، جامعة اليرموك .
 29. الناجم، محمد عبد العزيز (2012) . تقويم مناهج العلوم الشرعية بالمرحلة الثانوية من وجهة نظر المعلمين في ضوء مهارات القرن الحادي والعشرين . *مجلة القراءة والمعرفة* ، الجمعية المصرية للقراءة والمعرفة ، كلية التربية، جامعة عين شمس ، (130) ، ص ص 206-256 .
30. ثانياً: المراجع الأجنبية :
31. Organization for Economic Cooperation and Development. (2005). The Definition and Selection of Key Competencies: Executive summary. Paris, France: OECD. Retrieved from <http://www.oecd.org/pisa/35070367.pdf>
 32. Partnership for 21st Century Skills (2009): "Curriculum and Instruction: A 21st Century Skills Implementation Guide", <http://www.p21.org>.