

# اتجاهات الجمهور المصري نحو أداء المتحدث الرسمي لوزارة التربية والتعليم

دراسة ميدانية

د/مروى السعيد السيد حامد\*

## مقدمة :

شهدت السنوات الأخيرة وظيفة حديثة تعرف بوظيفة المتحدث الرسمي في القطاعات والدوائر الحكومية، والذي يقوم بدوره بتمكين المواطنين من الحصول على المعلومات الصحيحة من مصادرها الموثوق بها ومشاركته أيضاً في صنع الأحداث، فهو مصدر للأخبار وحلقة الوصل بين الجمهور والجهة التي يمثلها للحصول على معلومات دقيقة وصحيحة بعيداً عن الشائعات.

ويعطي المتحدث الرسمي بإصداره البيانات الصحيحة عن كل المو اقف صورة وسمعة طيبة عن الوزارة، و يبقى دور المتحدث الرسمي ذو أهمية كبرى في ظل وجود العديد من المنتديات والمواقع الإلكترونية ومواقع التواصل الاجتماعي التي قد تساعد على خلق الإشاعات ونشرها، ومن هذا المنطلق قامت بعض الوزارات والأجهزة الحكومية الأخرى، بتعيين متحدثين رسميين لها، بحسب الحاجة للتواصل مع وسائل الإعلام وتزويدها بالمعلومات الصحيحة والمستجدات أولاً بأول<sup>(1)</sup>.

ويعتبر المتحدث الإعلامي هو الشخص الذي يجمع ما بين مهارات العلاقات العامة وبين إلمامه بطبيعة عمل العديد من وسائل الإعلام، وبالتالي يستطيع من خلالها أن يوظف أي منها في نقل رسالته التي تتناسب مع المؤسسة التي ينتمي إليها<sup>(2)</sup>.

ويتم اختيار المتحدث الإعلامي الرسمي أو الناطق باسم المؤسسة أو الشركة للتحدث بالنيابة عنها، بناءً على معايير محددة لذلك تتجه المؤسسات والهيئات في الوقت الحالي بتوظيف متحدثين إعلاميين محترفين ممن حصلوا على دورات معتمدة في مجال الصحافة والاتصال والعلاقات العامة، ذلك لضمان أن النشرات العامة التي يضعها هؤلاء المتحدثون تكون أكثر ملائمة للجمهور المستهدف<sup>(3)</sup>.

وتبرز أهمية المتحدث الرسمي بوزارة التربية والتعليم تحديداً في توصيل الأخ بار والقرارات الجديدة بشأن نظام التعليم أو الأنشطة التي تقوم بها الوزارة والتي تهم المعلمين، وأولياء الأمور، والطلبة، خاصة وأن كل عام تصدر قرارات جديدة خاصة بالطلبة، وبالمناهج الدراسية، ونظام التعليم، ومواعيد الامتحانات، والأجازات، وأيضا قرارات خاصة بالمعلمين من حيث قواعد الترقية، والانتدابات، والمرتبات.

\* مدرس بقسم الإعلام بكلية الآداب - جامعة المنصورة

ومما لا شك فيه أن المواطن أصبح له دور مهم في تقييم الحكومات من خلال تعامله مع المنظمات والمؤسسات الحكومية، ولهذا فإن الدراسة تسعى لتقييم أداء المتحدث الرسمي لوزارة التربية والتعليم باعتبارها مؤسسة حكومية من وجهة نظر الجمهور، وذلك من حيث معرفة الكفاءة والسمات والمهارات التي يتصف بها المتحدث الرسمي، ودرجة مصداقية المتحدث والرضا عن أدائه، وأيضا معرفة مدى اعتماد الجمهور على التقارير والبيانات التي يلقاها المتحدث الرسمي للوزارة.

### مشكلة الدراسة

يقوم المتحدث الرسمي بدور هام في المؤسسات الحكومية والوزارات والمنظمات الكبرى والتي توليه مسئولية التعامل مع وسائل الإعلام من أجل نقل وجهة نظرها ورسائلها وأخبارها بدقة وموضوعية إلى الجمهور لتعريفهم بمواقفها وأنشطتها وخاصة فيما يتعلق بالأحداث الهامة، والذي من شأنه أن يترك انطباعاً يختلف من شخص لآخر، ويتم ذلك عبر ترك صورة ايجابية أو سلبية عن تلك المؤسسة، وفيما يتعلق بموضوع الدراسة يجب على المتحدث الرسمي ضرورة التحرير السريع للأخبار ومراعاة الدقة والموضوعية، وأن يلتزم بمهارات الإقناع أثناء نقل الأخبار والمعلومات الخاصة بالوزارة للجمهور، ومن هنا تتحدد مشكلة الدراسة الحالية في التساؤل التالي: ما اتجاهات الجمهور المصري نحو أداء المتحدث الرسمي لوزارة التربية والتعليم؟

### الإطار المعرفي للدراسة:

### تعريف المتحدث الرسمي:

هو رئيس المكتب الصحفي في وزارة الخارجية أو رئاسة الدولة أو وزير الإعلام أو الشخص الذي تخوله الحكومة أن يعلن القرارات أو التصريحات الرسمية للصحفيين<sup>(4)</sup>.

والمتحدث الرسمي هو ذلك المسئول المكلف بإذاعة ما يراه مناسباً من أخبار، ومعلومات، واتجاهات، وقرارات تتعلق بالمنشأة التي يمثلها وسياساتها، ومواقفها المختلفة إزاء القضايا المختلفة التي تهم الحكومة أو تهم الرأي العام ووسائل الإعلام<sup>(5)</sup>.

وظيفة المتحدث الرسمي لم تعد تقتصر على الحكومات أو القادة، فقد أصبحت في عصرنا الحالي معروفة لكافة الأطر والهيئات السياسية وغير السياسية مثل الشركات، والجمعيات والأندية الرياضية، وبعض الشخصيات المعروفة، بل إن بعض شركات القطاع الخاص مثل: ميكروسوفت، وجوجل، والشركات الصناعية الكبرى... إلخ، وظفت متحدثاً رسمياً لها ليكون على صلة بالرأي العام ووسائل الإعلام المختلفة<sup>(6)</sup>.

### مهارات وخصائص المتحدث الرسمي:

يتم اختيار المتحدثين وفقاً لعدد من المهارات والخصائص : حيث يجب أن يتمتع المتحدث بالقدرة على التفكير والرد السريع على الأ سئلة خاصة في المؤتمرات الصحفية<sup>(7)</sup>، وأن يتمتع بالمصداقية، فكلما كان المتحدث أكثر مصداقية كلما كانت رسالته أكثر اقناعاً، و يجب على المنظمات اختيار المتحدثين ب إسمها من بين أولئك الذين يتمتعون بالمصداقية والثقة والخبرة لزيادة فعالية الاتصالات مع جمهور المؤسسات<sup>(8)</sup>، و أن يكون لدى المتحدث قدرة عالية على الانصات الجيد، والقدرة على اتخاذ اتجاهات معينة تؤثر في الجمهور ، والمرونة في التعامل مع المواقف التي تحتاج إلى ذلك<sup>(9)</sup>، كما يجب عليه المحافظة على الاتزان الانفعالي لضمان حسن قيادته للحديث ولتوفير الفرصة للتأثير الفعال<sup>(10)</sup>.

ويجب أن يكون المتحدث الرسمي ملم بنشاط المؤسسة وخلفيتها التاريخية، والقدرة على نقل صورة ذهنية ايجابية عنها، وإدراكه لأهمية كسب ثقة وسائل الإعلام والحصول على ما يمكن توفيره لوسائل الإعلام من معلومات بأسرع وقت<sup>(11)</sup>، وأيضاً علي المتحدث الرسمي أن يكون ملماً بالإجراءات القانونية، حتى لا يُدخل نفسه أو مؤسسته في قضايا ودعاوى قانونية، وأن يكون على اتصال وتواصل مع المسؤولين المؤيدين والمعارضين.

### دور المتحدث الرسمي:

1. عقد جلسات إعلامية منتظمة أو خاصة.
2. الإسهام في وضع السياسات، ووضع الإستراتيجيات لنقلها إلى وسائل الإعلام والجمهور.
3. تخطيط وإدارة الحملات الإعلامية لتوجيه رسالة ثابتة وطويلة الأمد، والتعامل مع الاستفسارات الصحفية.
4. ترتيب المقابلات والجلسات الإعلامية للصحفيين مع المسؤولين الحكوميين.
5. إطلاع المسؤولين والموظفين الحكوميين على العلاقات الصحفية وردود الفعل الإعلامية المحتملة للسياسات المقترحة.
6. الإعداد للأحداث كالمؤتمرات الصحفية، وإعداد البيانات الصحفية ونشرات الحقائق وغيرها من المواد، والإشراف على المطبوعات داخلياً وخارجياً<sup>(12)</sup>.

### المدخل النظري للدراسة

اعتمدت الدراسة على (نموذج شارب sharpe) والذي يرتبط بممارسة العلاقات العامة، ويهدف النموذج إلى تحقيق الانسجام والتفاهم بين المنظمة و جماهيرها عن طريق سلوكيات معينة تتمثل في<sup>(13)</sup> (أ) أمانة الاتصال لتحقيق المصداقية :

" **Credibility for Honesty** : عندما يفقد الأفراد المصدرا قية في بعضهم يحاولون استعادتها، ويجدون صعوبة بالغة في ذلك، فالأمانة أكثر السلوكيات أهمية في بناء علاقات شخصية مستمرة وفاعلة، وفيما يتعلق بالمؤسسات تكون تكلفة فقدان المصدقية من قبل الجمهور مرتفعة، وينتج عن ذلك عدم فعالية برامج الاتصال في العلاقات العامة، وتؤثر الأمانة والمصدقية إيجابياً أو سلبياً على المؤسسات من خلال ولاء العاملين ودعمهم وثقة الجمهور.

(ب) **وضوح واتساق السلوكيات لتحقيق الثقة** : عندما لا تفتقر أفعال وسلوكيات المؤسسات بالشفافية والوضوح، فإنها تخلق الشكوك لدى الجماهير ويصعب إقناعهم بها، على ذلك يجب أن تتصف سلوكيات المؤسسات وإدارات العلاقات العامة بالوضوح وأن تعكس الأهداف المعلنة في البرامج الاتصالية.

(ج) **العدالة لتحقيق المصلحة المتبادلة** : تبدو عملية تحقيق العدالة في العلاقات بين المنظمة وجماهيرها مهمة بسيطة في حين أنها تمثل تحدياً للإدارة والأفراد والمنظمات على وجه الخصوص في إدارة العلاقات العامة ومهمتها الاتصالية، ويرجع ذلك إلى التباين في ادراك العلاقات العامة لما يمكن اعتباره عادلاً من وجهة نظر الجماهير، ويحقق مصالحهم من جانب آخر، وإدراكها لأداء المنظمة وبرامجها الاتصالية من جانب آخر، و يتطلب هذا الأمر إجراء بحوث علمية لتحديد آراء الجماهير ومصالحهم الذاتية وتوقعاتهم لسلوكيات المؤسسة، وتأثير هذه السلوكيات عليهم.

(د) **الاتصال المستمر لبناء العلاقات مع الجماهير** : إذا كان الاتصال مهماً وحيوياً لتحقيق كل عناصر هذا النموذج والتعبير عن سلوكيات المنظمة، فإن له هدفاً آخر مرتبطاً ببناء علاقات مع جماهير المنظمة، ولعل ذلك يتطلب من القائمين على برامج الاتصال تصميم رسائل تخاطب الحاجات الشخصية للأفراد وإحدى هذه الحاجات هي أن يشعر الجمهور بأهميته لدى المنظمة<sup>(14)</sup>.

(هـ) **تحليل مستمر للصورة الذهنية لتصحيح السلوك وبرامج الاتصال**: يساعد ذلك في تحليل الصورة الذهنية للمؤسسة لعملية التغيير، وتعد عملية معقدة ويتطلب بحوثاً موضوعية مستمرة، ويساعد التحديد الدقيق لصورة المؤسسة في تصحيح السلوكيات ومضامين البرامج الاتصالية بما يعدل من هذه الصورة.

ويفيد هذا النموذج الدراسة الحالية في معرفة مدى مصداقية والشفافية والوضوح التي يجب أن يتمتع بها المتحدث الرسمي لوزارة التربية والتعليم، وأيضاً معرفة معايير الكفاءة التي يتمتع بها المتحدث الرسمي وتقييم الجمهور لأدائه في ضوء هذه المعايير، لأنه يمثل صوت المؤسسة التي ينتمي إليها بناء على المعلومات والبيانات التي يلقونها على الجمهور، كما لا بد من معرفة رد فعل الجمهور تجاه القرارات والسياسات الجديدة التي تصدر عن الوزارة، حتى يمكن تصحيح مضامين البرامج الاتصالية.



### الدراسات السابقة:

تم الرجوع إلى العديد من الدراسات السابقة للاستفادة ببعض الجوانب التي تناولتها في إجراء هذا البحث، ويمكن تقسيم هذه الدراسات السابقة إلى محورين يتم عرض الدراسات من خلالهما، وذلك كما يلي:

**المحور الأول: الدراسات التي تناولت المتحدث الرسمي.**

**المحور الثاني: الدراسات التي اهتمت بالإعلام والأداء الحكومي.**

**المحور الأول: الدراسات التي تناولت المتحدث الرسمي:**

1 - دراسة (مجدي الداغر، 2017)<sup>(15)</sup>: استهدفت التعرف على دور المتحدث الرسمي في تشكيل الرسالة الإعلامية للجمهور في أوقات الأزمات والكوارث في المملكة العربية السعودية بالتطبيق على سيول مدينة الرياض ومنطقة عسير فبراير 2017، واستخدمت الدراسة منهج المسح، وصحيفة الاستبيان بالتطبيق على عينة من المتحدثين الرسميين بالقطاعات المختلفة في المملكة قوامها (22) متحدث بقطاع الداخلية، والصحة، والتعليم، والبيئة، والخدمة المدنية، وعينة أخرى من الجمهور بلغت (250) مفردة من مدينة الرياض، وأبها، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج منها أن شبكات التواصل الاجتماعي وتطبيقات الهواتف الذكية جاءت أسرع من وسائل الإعلام الرسمية في نقل وقائع السيول، بالإضافة إلى تضارب تصريحات المتحدثين الرسميين خلال فترات الأزمة في المؤسسة الواحدة وعلى مستوى المؤسسات المعنية بأزمة السيول.

2 - دراسة (شارع البقمي، 2015)<sup>(16)</sup> هدفت إلى التعرف على اتجاهات القائمين بالاتصال في وسائل الإعلام السعودية للتعرف على مصداقية المتحدث الرسمي داخل المؤسسات السعودية، وقام الباحث بتطبيق دراسته على عينة مكونة من (105) مفردة في وسائل إعلامية سعودية مختلفة داخل مدينة جدة باستخدام الاستبيان، والاعتماد على نظرية المدخل التأثيري، ونظرية حارس البوابة، وتوصلت الدراسة إلى أن العينة لديها مصادر متعددة في الحصول على المعلومات، حيث جاء في المركز الأول فئة المسؤولين، ثم فئة المتحدثين الرسميين مما جعل له مؤشرًا هامًا لكونه مصدر حي للمعلومات، كما أظهرت النتائج محدودية ثقة الإعلاميين بالمتحدثين الرسميين مع التأكيد على توطيد العلاقة بين الطرفين.

3 - دراسة (مطلق المطيري، 2015)<sup>(17)</sup> سعت إلى تعميق الرؤية بمفهوم وأهمية المتحدث الرسمي وبيان عوامل اختياره، والتأكيد على مهاراته في التأثير والأفانع وبيان طرق تواصله مع وسائل الإعلام المختلفة، وأيضا التأكيد على أهمية تحديد الأشخاص المخولين بالأداء بالتصريحات الإعلامية في المؤسسات الحكومية ليكونوا مصدرًا رسميًا معتمدًا للمعلومات حسب اختصاصهم، وتسهيل

مهمة الإعلاميين أثناء تحصيل المعلومات من الجهات الحكومية المختلفة ، وذلك عن طريق تبني منهجية واضحة وشفافية التعامل مع الإعلاميين والتواصل المنهجي والمستمر معهم ، وتوصلت الدراسة أن المتحدث الرسمي أصبح أحد الأعمدة الأساسية في المؤسسات المختلفة والدول ، وأصبح بمثابة الجسر الذي يعمل على التواصل بين المؤسسة والجمهور من جانب ، وبينها وبين وسائل الإعلام والإعلاميين من جانب آخر، وأيضا أن مهنة المتحدث الرسمي حساسة، ويجب أن يكون لدى من يمتهنا مواصفات خاصة أهمها المهنية الشديدة والثقة بالنفس والخوف والحذر.

4 - دراسة (غادة عوض الله ، 2014)<sup>(18)</sup> هدفت إلى التعرف على مفهوم المتحدث الرسمي ودوره في إدارة الأزمات ، وبيان العوامل الأساسية التي يجب أن تؤخذ بعين الاعتبار عند قيام المتحدث الرسمي بالتخطيط المستقبلي لإدارة الإعلام أثناء الأزمات، وإبراز دور المتحدث الرسمي في إدارة الأزمات إعلاميًا وكيفية مواجهتها.

5 - دراسة (Jamila Howard, 2013)<sup>(19)</sup> هدفت إلى التعرف على مدى وجود علاقة بين مصداقية المتحدث الرسمي للمؤسسات الصحية وبين نية المرءة السوداء في البحث عن معلومات حول مرض سرطان الثدي ، وتم الاعتماد على نموذج التنقية والتدقيق ، وتم تطبيق استبيان على عينة قوامها (144) من النساء السود اللواتي تتراوح أعمارهن بين 40 و 64 سنة في مدينة أتلانتا، وتوصلت الدراسة إلى ارتفاع مصداقية المتحدث الرسمي لدى النساء السود، ووجدت الدراسة علاقة ارتباطية بين مصداقية المتحدث وبين الإستجابة للرسائل الصحية التي يقدمها المتحدث.

6 - دراسة (Shu-yulyu, et al, 2013)<sup>(20)</sup> هدفت إلى التعرف على أداء وخصائص المتحدثين الرسميين في الاستجابة لانتشار متلازمة الالتهاب الرئوي عام 2003، وأجريت الدراسة في الفترة من مارس إلى يوليو 2005، وتم استخدام المقابلات المتعمقة مع المرسلين الإعلاميين، ومديري المؤسسات، والمتحدثين الرسميين، وتم تحليل محتوى البيانات المسجلة ، وتوصلت الدراسة إلى أن أهم خصائص المتحدث عن المؤسسات الصحية والطبية هي الكفاءة المهنية، والتفاعل الجيد مع وسائل الإعلام، في حين وجدت بعض العيوب التي يجب تجنبها وهي إخفاء الحقيقة، ومعرفة احتياجات وسائل الإعلام .

7 - دراسة (Augustine Pang, et al, 2011)<sup>(21)</sup> ركزت على تأثير الإشارات غير اللفظية للمتحدث الرسمي ودورها في إدراك الجمهور للمؤسسة، واعتمدت الدراسة على نموذج التنقية والتدقيق (ELM)، ونموذج مصداقية الوجه ، ويفحص هذا النموذج التفاعل بين سمات الوجه الدينامي كنية، وتأثيرها على مصداقية المتحدث الرسمي وتأثير ذلك على الإدراك التنظيمي، وأكدت الدراسة

على أهمية دمج الرسائل اللفظية مع الخصائص غير اللفظية للفعالية الشاملة للرسالة الإعلامية.

8 - دراسة (طارق عولا ، 2011)<sup>(22)</sup> هدفت إلى رصد حال المتحدث الرسمي في إقليم كردستان العراق، والتعرف على دوره في رسم صورة الجهات الرسمية في الإقليم وإيصال رسالتها إلى الجمهور ، وذلك من خلال منهج المسح الوصفي واستخدام الاستبيان كأداة لجمع بيانات هذه الدراسة على عينة من القائمين بالإتصال من مدراء الإعلام في المؤسسات الرسمية الكردستانية، وتوصلت الدراسة إلى أن النسبة الكبرى من المتحدثين الرسميين في الوزارات تم تعيينهم بشكل عفوي مما يؤثر على أدائه بوجه عام، والكثير منهم يواجهون صعوبة في اللقاء مع رئيس المؤسسة قبل مواجهة الصحفيين في وسائل الإعلام رغم إدراك المسؤولين بأهمية المتحدث الرسمي في نقل الرسالة الإعلامية، كما أشارت النتائج أن أغلب المتحدثين الرسميين لا يظهرون في وسائل الإعلام بشكل كبير مما يخلق فجوة بين المؤسسة والجمهور.

9 - دراسة (Max Weisbuch & Diane Mackie, 2009)<sup>(23)</sup> هدفت إلى التعرف على العوامل التي تساعد في تحقيق الانتشار الجماهيرية للمتحدث الرسمي من خلال اختبار نموذج الغزو المبني على الإدراك والشهرة والإقناع في فرضية أن تعرض المتحدث الرسمي لمواقف متنوعة ومتكررة تحقق له طلاقة في الأداء وإحداث الإقناع الجماهيري ، وأوصت الدراسة بأهمية اختيار شخصيات عامة مشهورة لتقوم بعمل المتحدث الرسمي عند إعلام الجمهور بالمعلومات.

10 - دراسة (Robin F. Grantham, 2009)<sup>(24)</sup> سعت للتعرف على العلاقة بين سلوك ومصداقية المتحدث الرسمي ، وإدراك الجمهور لمصداقية الرسالة التي يقدمها المتحدث نتيجة مصداقية المصدر، ومعرفة السبب الذي يجعل المتحدث معين يكون أكثر مصداقية من غيره، وتم تطبيق استبيان على الجمهور (331) مفردة لمعرفة أداء المتحدث ، ومدى الفورية في الرد على الأسئلة أثناء المؤتمرات والمقابلة الشخصي وتأثير السلوكيات غير اللفظية على فاعلية ومصداقية الرسالة الإعلامية، وتم التوصل إلى ضرورة اهتمام المؤسسات باستخدام متحدثين رسميين لديهم مهارات التواصل مع الآخرين .

11 - دراسة (Littlefield S. Robert, 2006)<sup>(25)</sup> أكدت على أهمية تعيين متحدث رسمي وقت الأزمات ومراعاة المعايير السليمة في اختياره، واستخدمت الدراسة أسلوب دراسة الحالات، والمقابلات مع المسؤولين ووسائل الإعلام للتعرف على المعايير السليمة في هذا الأمر، واقترحت الدراسة نموذجاً إتبالي للمتحدث الرسمي في إدارة إتصالات الأزمات، وتوصلت الدراسة إلى ضرورة تعيين متحدث رسمي وقت الأزمات يكون متخصصاً في الأزمة التي حدثت،

وأن يتوافر لديه المهارات الإتصالية اللازمة للتعامل مع الإعلام، وأن يتواجد المسئول الأول في مؤتمرات صحفية من وقت لآخر ويتعامل مباشرة وبمصداقية مع الإعلام.

12 -دراسة (Mordecial lee, 2001)<sup>(26)</sup> سعت لمعرفة أهمية دور المتحدثين الرسميين في الوكالات الحكومية بلعتبرهم حلقة الاتصال بالإدارة العامة ووسائل الإعلام، وتوصلت الدراسة إلى أن دور المتحدثين الرسميين ليس مقتصرًا فقط على الأنشطة الخارجية مثل العلاقات مع الصحفيين ، ولكن يمتد دورهم في المشاركة في الأنشطة الداخلية مثل المشاركة في صنع القرار وتقديم المشورة لمسئولي الوكالة .

13 -دراسة (Flemming Hansen & Christian Kock ,2001)<sup>(27)</sup> سعت إلى تقييم أداء المتحدث الرسمي من قبل عينة من النخبة السياسية ورؤساء الأحزاب السياسية والمؤسسات العامة قوامها (45) مفردة، وسعت الدراسة للتعرف على تأثير معايير المصداقية والدقة في المعلومات والتركيز على الخطاب العاطفي في الرسالة الإتصالية، بجانب كاريزما المتحدث الرسمي في تحقيق أداء متميز مع الإعلام والجمهور، وتوصلت الدراسة إلى أن أكثر المعايير المطلوبة في اختيار المتحدث الرسمي وتحقيق أداء جيد هي المصداقية في بناء الرسالة الإعلامية المؤسسية، يليها كاريزما المتحدث الرسمي ومدى قدرته على استخدام الخطاب الوجداني العاطفي في التأثير على الناس في الاتجاه نحو المؤسسة.

#### المحور الثاني: الدراسات التي تناولت الإعلام والأداء الحكومي.

1 - دراسة (شيماء مازن طلعت، 2017)<sup>(28)</sup> عن التغطية الاستقصائية للأداء الوزاري وعلاقتها بتشكيل اتجاهات الجمهور نحوه في مصر ، تناولت الدراسة معرفة الكيفية التي تم طرح الأداء الوزاري بها في مجموعة التحقيقات الصحفية التي توافرت فيها معايير الاستقصائية التي ضمنها الباحثة في مقياس أطلقت عليه "مقياس الاستقصائية"، ثم استخلصت مجموعة الممارسات الحكومية ، أو أوجه التقصير الوزاري التي أنتجت تلك التغطية الاستقصائية في إطار دورها الوقائي على الأداء الوزاري المرتبط بقضايا تمس مصالح المواطنين ، وتوصلت الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الباحثين في اتجاهاتهم نحو الأداء الوزاري باختلاف النوع، أو السن أو المهنة ، في حين كشفت النتائج عن وجود فروق دالة إحصائية بين الباحثين في اتجاهاتهم نحو الأداء الوزاري حسب كل من المستوى التعليمي لصالح الحاصلين على مؤهل جامعي، ووجود علاقة ارتباطية دالة بين درجة اعتماد الباحثين على التحقيقات الاستقصائية بالصحف الحزبية والخاصة، وبين اتجاهاتهم نحو كل من تلك التحقيقات ونحو الأداء الوزاري.

- 2 - دراسة (خلود ج مال محمود، 2017)<sup>(29)</sup> عن دور الصحافة المصرية في تشكيل اتجاهات الشباب الجامعي نحو الأداء الحكومي بعد ثورة 25 يناير، من خلال دراسة ميدانية تستند في إطارها النظري على نظريتي تحليل الأطر الإعلامية ، والاعتماد على وسائل الإعلام من خلال تحليل ص حف الأهرام والوفد والمصري اليوم، وتوصلت الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة احصائية بين معدل متابعة أعمال الحكومة في الصحف المصرية ونوع المبحوثين، والدخل، ومحل الإقامة.
- 3 - دراسة (Mona Salim, et al, 2017)<sup>(30)</sup> سعت إلى التعرف على العلاقة بين رضا المواطنين في اليمن عن أداء الحكومة وأثرها على ثقة الجمهور في الحكومة، كما وجدت الدراسة أن رضا المواطنين عن جودة الخدمات وشفافية أداء الحكومة في مكافحة الفساد ترتبط ارتباطاً إيجابياً بثقة الجمهور في الحكومة اليمنية الانتقالية في كل من المدينة و المراكز المختلفة، كما توصلت الدراسة أن الذكور ذوي التعليم المدرسي المنخفض والمتوسط لديهم مستويات أعلى في الثقة في الحكومة.
- 4 - دراسة (ناقل مبارك، 2016)<sup>(31)</sup> سعت للوقوف على دور مواقع التواصل الاجتماعي في تشكيل اتجاهات الرأي العام الكويتي نحو أداء البرلمان والحكومة، ومعرفة التأثيرات المعرفية ، والوجدانية، والسلوكية المترتبة على اعتماد الجمهور في المجتمع الكويتي على هذه الشبكات في الحصول على الأخبار والمعلومات المتصلة بأداء كلا من الحكومة والبرلمان، وعلاقتها بقيمهم المجتمعية إيجابياً أو سلباً وتوصلت الدراسة إلى أن الجمهور الكويتي يشعر بلبن استخدام مواقع التواصل الاجتماعي يحدث تغيير في اتجاهاتهم وسلوكهم نحو الحكومة والبرلمان، لما تطرحه من نشر المعرفة حول بع ض القضايا السياسية وحول أداء البرلمان والحكومة، حيث تنقل من خلال مستخدميها المعلومات والأحداث والأخبار السياسية والتعليق عليها.
- 5 - دراسة (Changsoo Song & Jooho Lee, 2016)<sup>(32)</sup> هدفت إلى معرفة تأثير استخدام الحكومة لمواقع التواصل الاجتماعي للتواصل مع المواطنين على ثقة المواطنين في الحكومة حيث يستطيع المواطنون من خلال هذه القنوات الوصول الى المسؤولين الحكوميين واتخاذ القرارات، و توصلت الدراسة أن استخدام الحكومة لمواقع التواصل الاجتماعي يرتبط ارتباطاً كبيراً وإيجابياً بمفاهيم الشفافية الحكومية، وأن المفاهيم الخاصة بشفافية الحكومة مرتبطة بشكل إيجابي وكبير بالثقة في الحكومة ، و بينت النتائج أن مواقع التواصل الاجتماعي هي وسيلة فعالة للحكومة لتحسين ثقة المواطنين في الحكومة من خلال تعزيز إدراكهم للشفافية الحكومية.
- 6 - دراسة (صباح أنور و صباح جاسم، 2015)<sup>(33)</sup> هدفت إلى التعرف على دور العلاقات العامة في تشكيل اتجاهات الرأي العام إزاء الأداء الحكومي من وجهة

نظر النخبة العراقية ، واعتمدت الدراسة على منهج المسح ، وطبقت استمارة استبيان على (200) مبحوث، وتوصلت الدراسة إلى أن الأنشطة الاتصالية للعلاقات العامة المستخدمة في ابراز البر امج الحكومية لم تكن ضمن المستوى المطلوب، وأن النخبة كانوا يعتمدون في متابعتهم للأداء الحكومي عبر وسائل الإعلام المستقلة.

7 - دراسة (مهامختار حسن ، 2015)<sup>(34)</sup> أطر تقديم المؤسسات الأمنية المصرية وعلاقتها بتشكيل اتجاهات الشباب المصري نحوها ، تناولت هذه الدراسة الرصد والتحليل للعلاقة بين تأطير المادة الإخبارية المستخدمة في تقديم أداء قطاعات المؤسسة الأمنية في الصحف المصرية ، ومدى مساهمتها في تشكيل اتجاهات الشباب، وتحقيق التواصل بين المواطنين ورجال الأمن؛ من خلال إجراء دراسة ميدانية لعينة من الش باب المصري من 18 سنة حتى 35 سنة، و توصلت الدراسة إلى أنه كلما زاد استخدام المبحوثين للصحف والتلفزيون والحديث مع الأهل والأصدقاء زادت اتجاهاتهم الايجابية تجاه المؤسسة الأمنية، وفي المقابل كلما زاد استخدام المبحوثين للإنترنت قلت هذه الاتجاهات.

8 - دراسة (عبد المجيد العزام وآخرون ، 2010)<sup>(35)</sup> عن اتجاهات الأردنيين نحو الأداء الحكومي (2005- 2006)، استهدفت هذه الدراسة الكشف عن وجهات نظر المواطنين الأردنيين نحو الأداء الحكومي، وخاصة فيما يتعلق بالأوضاع الاقتصادية والاجتماعية، والسياسية، والأمنية، والإدارية، والكشف عن العلاقة بين هذه الاتجاهات وبين الخصائص الديمغرافية لأفراد عينة الجمهور العام . تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي . وأجريت الدراسة على عينة طبقية عشوائية مكونة من (N= 1800) ممثلة لفئات المجتمع الأردني كافة، إضافة إلى عينة غرضية (N=173) من نخبة قادة الرأي وصنع القرار، وذلك بهدف المقارنة . وتوصلت الدراسة إلى إن الأداء الحكومي كان متوسطاً من وجهة نظر أفراد العينة، وأكثر الاتجاهات سلبية كانت نحو الأداء الحكومي بخصوص ثلاثة عشر قضية من أبرزها : الضرائب، وتكافؤ الفرص في التعيينات، والحد من ارتفاع الأسعار، ومشكلة الفقر والبطالة، والترهل الإداري، وتحسين مستوى الدخل للمواطنين.

9 - دراسة (هبة شاهين ، 2010)<sup>(36)</sup> هدفت الدراسة إلى تحديد الدور الذي تلعبه وسائل الإعلام المختلفة في تشكيل تقييمات الجمهور المصري للأداء الحكومي والثقة في الحكومة، توصلت الدراسة إلى أنه يرتفع تقييم الأداء الجزئي والكلية للحكومة لدى المبحوثين من ذوي مستويات الثقة المرتفعة في الحكومة مقارنة بذوي مستويات الثقة المتوسطة والمنخفضة، وارتبطت الكفاءة السياسية الداخلية والخارجية المرتفعة بمستويات ثقة المبحوثين المرتفعة في الحكومة.

10 - دراسة (Zhengxu Wang, 2010)<sup>(37)</sup> هدفت إلى التعرف على العوامل التي تؤثر على رضا المواطنين عن حكومتهم في ستة بلدان في منطقة آسيا

والمحيط الهادئ : أمريكا وأستراليا والصين والهند واليابان وروسيا ، وتوصلت الدراسة أن رضا المواطنين عن الخدمات العامة التي يتلقونها ، مثل التعليم ، والرعاية الصحية، والسلامة العامة، وهي الأمور الأكثر أهمية في تقييمهم لأداء الحكومة، وأيضاً الرضا الفردي عن الدخل، العمل، والإسكان مهم، والحالة الاقتصادية للبلد مهمة إلى حد كبير ، وعلى وجه الخصوص، كلما كان اقتصاد بلد ما ينمو بسرعة، فمن الأرجح أن يكون المواطنون راضين عن أداء الحكومة.

#### التعليق على الدراسات السابقة:

-محدودية الدراسات العربية والأجنبية حول المتحدث الرسمي بشكل عام، والدراسات التي تناولت دور المتحدث الرسمي بوجه خاص في المؤسسات الحكومية وخاصة الوزارات.

-توصلت بعض الدراسات السابقة إلى أن من خصائص المتحدث الرسمي هي الشفافية و الكفاءة المهنية، والتفاعل الجيد مع وسائل الإعلام مثل دراسة (shu- yulyu et al,2013).

- توصلت بعض الدراسات إلى أن أكثر المعايير المطلوبة في اختيار المتحدث الرسمي وتحقيق أداء جيد هي المصداقية في بناء الرسالة الإعلامية المؤسسية، يليها كاريزما المتحدث الرسمي، ومدى قدرته على استخدام الخطاب الوجداني العاطفي في التأثير على الناس في اتجاه مواقف المؤسسة مثل دراسة (Flemming Hansen & Christian Kock,2001) ودراسة (Jamila Howard ,2013) التي توصلت إلى وجود علاقة بين مصداقية المتحدث والاستجابة للرسالة الإعلامية.

-اعتمدت الدراسات التي تناولت المتحدث الرسمي على نماذج مصداقية المصدر، ونموذج التنقية والتدقيق، نموذج الغزو المبني على الإدراك والشهرة والإقناع، نظرية حارس البوابة، نظرية المدخل التثري؛ بينما اعتمدت الدراسة الحالية على نموذج شارب لممارسة العلاقات العامة.

-اعتمدت بعض الدراسات على أداة الاستبيان في جمع البيانات، وتحليل المضمون، والمقابلات المتعمقة.

- بالنسبة لدراسات المحور الثاني فقد اهتمت بدور وسائل الإعلام في تشكيل اتجاهات الباحثين نحو الأداء الحكومي، حيث توصلت أغلب الدراسات إلى أن زيادة الاعتماد على الوسيلة الإعلامية في الحصول على معلومات عن الحكومة تؤثر على الاتجاه نحو أداء الحكومي، فبعض الدراسات توصلت إلى أنه كلما زاد استخدام الباحثين للصحف والتلفزيون والحديث مع الأهل والأصدقاء زادت اتجاهاتهم الإيجابية تجاه المؤسسة الحكومية، وفي المقابل كلما زاد استخدام الباحثين للإنترنت قلت هذه الاتجاهات.

-توصلت بعض دراسات المحور الثاني إلى أنه يرتفع تقييم الأداء الجزئي والكلية للحكومة لدى المبحوثين من ذوي مستويات الثقة المرتفعة في الحكومة مقارنةً بذوي مستويات الثقة المتوسطة والمنخفضة ، كما في دراسة (هبة شاهين، 2010).

-كلما اتسمت الحكومة بالشفافية في التعامل مع الجمهور كلما زادت ثقة المبحوثين في الحكومة ، وهذا ما أكدت عليه بعض الدراسات مثل دراسة (Changsoo Song & JooHo Lee, 2016)، ودراسة (Mona Salim, et al, 2017).

#### واستفادت الباحثة من مراجعة الأدبيات السابقة في ما يلي:

- تحديد مشكلة الدراسة وأهدافها ، ووضع الإطار النظري للدراسة وصياغة التساؤلات والفروض للدراسة.
- ساهمت الدراسات السابقة في تحديد نوع العينة المدروسة بناء على ما جاء في هذه الدراسات.
- الاطلاع على الأدبيات السابقة أفاد الباحثة في تصميم صحيفة الاستقصاء وتحويل المحاور الموضوعية إلى متغيرات قابلة للبحث والقياس عبر توظيف أساليب التحليل الإحصائي المناسبة.

#### أهمية الدراسة:

- 1 - ضرورة البحث والتعرف على دور المتحدث الرسمي الحديثة في الدول العربية وفي دولة مصر تحديداً، خاصة قيامه بدور خطير في الأزمات أو الأحداث المهمة.
- 2 - الحاجة إلى المزيد من الدراسات في هذا المجال؛ بسبب قلة الدراسات التي تتناول فئة المتحدث الرسمي أو المتحدث الإعلامي في المؤسسات الحكومية رغم أهمية دوره في فهم الواقع الإعلامي وتفسير المستقبل للجمهور.
- 3 - الخطورة التي تلعبها وسائل الإعلام الجماهيرية ذات التأثير على الجمهور والتي قد تستلزم وجود متحدث رسمي للهيئات والدوائر الحكومية يقوم بنقل الأخبار الصحيحة والمؤكدة والموثوق فيها على لسان المسؤولين بمؤسسات الدولة.
- 4 - تمثل الدراسة دعمًا وإثراءً لمجال الأبحاث الخاصة حول دور المتحدث الرسمي في تصدير الحدث للإعلام والجمهور بشفافية.

#### أهداف الدراسة:

في ضوء المشكلة البحثية تسعى الدراسة إلى تحديد الدور الذي يقوم به المتحدث الرسمي في وزارة التربية والتعليم:

- 1 - الكشف عن المهارات والسمات الشخصية التي يتمتع بها المتحدث الرسمي في الجهات والمؤسسات التعليمية وخاصة بوزارة التربية والتعليم في مصر.
- 2 - رصد مدى اعتماد الجمهور على البيانات والتقارير التي يصدرها المتحدث الرسمي، وتوجهات المؤسسة التي يعبر عنها.
- 3 - التعرف على درجة رضا الجمهور عن أداء المتحدث الرسمي بوزارة التربية والتعليم في مصر.
- 4 - التعرف على اتجاهات الجمهور نحو مصداقية المتحدث الرسمي بوزارة التربية والتعليم في مصر.
- 5 - التعرف على مدى ثقة الجمهور فيما يقدمه المتحدث الرسمي من بيانات ومعلومات.

#### تساؤلات الدراسة:

- 1 - ما مدى اعتماد الجمهور على البيانات والتقارير التي يصدرها المتحدث الرسمي وتوجهات المؤسسة التي يعبر عنها؟
- 2 - ما مدى مصداقية الرسائل الاتصالية الصادرة عن المتحدث الرسمي بوزارة التربية والتعليم؟
- 3 - ما مدى رضا الجمهور عن أداء المتحدث الرسمي بوزارة التعليم في مصر؟
- 4 - ما رأي الجمهور في المهارات والسمات الشخصية التي يتمتع بها المتحدث الرسمي في وزارة التربية والتعليم؟
- 5 - ما اتجاهات الجمهور نحو أداء المتحدث الرسمي لوزارة التربية والتعليم؟
- 6 - ما المتغيرات الديموجرافية للجمهور عينة الدراسة؟

#### فروض الدراسة:

- 1 -توجد علاقة ارتباط دالة احصائيًا بين اعتماد الجمهور على البيانات والتقارير التي يصدرها المتحدث الرسمي لوزارة التعليم واتجاهات الجمهور نحوه.
- 2 -توجد علاقة ارتباطية دالة احصائيًا بين مصداقية الرسائل الاتصالية للمتحدث الرسمي لوزارة التربية والتعليم وكل من اعتماد الجمهور على البيانات والتقارير التي يصدرها واتجاهاته نحوها.
- 3 -توجد علاقة ارتباط دالة احصائيًا بين مستوى رضا الجمهور عن أداء المتحدث الرسمي بوزارة التعليم في مصر واتجاهات الجمهور نحوه.

4- توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائيًا بين المهارات والسمات الشخصية التي يتمتع بها المتحدث الرسمي بوزارة التعليم في مصر وكل من رضا الجمهور عن أداء المتحدث الرسمي واتجاهاته نحوه.

5- توجد فروق دالة إحصائيًا بين اتجاهات الجمهور نحو أداء المتحدث الرسمي تبعًا للمتغيرات الديموغرافية للمبحوثين (مستوى التعليم- نوع التعليم - السن - المهنة- الدخل- النوع).

### نوع الدراسة

تنتمي هذه الدراسة إلى حقل الدراسات الوصفية الكمية التي تستهدف رصد اتجاهات الجمهور المصري نحو أداء المتحدث الرسمي لوزارة التربية والتعليم، وتمتد مجالاتها إلى تصنيف البيانات والحقائق التي يتم تجميعها، وتسجيلها، وتفسيرها، وتحليلها تحليلًا شاملاً، واستخلاص نتائج، ودلالات مفيدة منها تؤدي إلى إمكانية إصدار تعميمات بشأن الموقف أو الظاهرة محل البحث أو الدراسة.

### منهج الدراسة

اعتمدت الدراسة على توظيف منهج المسح الإعلامي باعتباره من أنسب المناهج العلمية ملائمة للدراسة في استقصاء آراء عينة من الجمهور المصري المتمثل في أولياء الأمور، والمعلمين، والطلبة؛ لتقييم مستوى أداء المتحدث الرسمي لوزارة التربية والتعليم، حيث يتلاءم هذا المنهج مع طبيعة الدراسة الحالية ويحقق أهدافها.

### مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة الحالي من الجمهور المصري في محافظات (الدقهلية- القاهرة- المنيا) بهدف تمثيل كل فئات المجتمع المصري، والذي يهمهم المعلومات التي ينقلها المتحدث الرسمي للوزارة، وذلك بهدف الوصول لإجابات متكاملة ومتوازنة من خلال ما طرحه البحث من تساؤلات ولتحقيق فروض هذه الدراسة.

### عينة الدراسة

تم اختيار عينة عمدية لمجتمع الدراسة بحيث تلبى احتياجات الدراسة وتخدم أهدافها، وتختبر فرضياتها وتجيب عن أسئلتها، لذا فقد اختارت الباحثة عينة عمدية قوامها (450) مفردة من الجمهور المصري موزعة بالتساوي بين المحافظات السابقة الذين تتراوح أعمارهم (أقل من 20 إلى أكثر من 50 سنة) من متابعي الأخبار التي يقدمها المتحدث الرسمي للقيام بدراساتها وتحليلها لكي تعبر عن هذا المجتمع وتمثله تمثيلاً حقيقياً، ويرجع السبب في اختيار ذلك النوع من العينات للتأكد من تعرض المبحوثين للمضمون الإخباري الذي يقدمه المتحدث الرسمي لوزارة التربية والتعليم.

جدول رقم (1)

يوضح توزيع مفردات عينة الدراسة وفقاً للعوامل الديموغرافية

المتغيرات	الفئات	ك	%
الإقامة	المنيا	150	33.3
	القاهرة	150	33.3
	المنصورة	150	33.3
	الإجمالي	450	100
النوع	ذكر	208	46.2
	أنثى	242	53.8
	الإجمالي	450	100
السن	أقل من 20 سنة	100	22.2
	من 20 إلى أقل من 30	16	3.6
	من 30 إلى أقل من 40	121	26.9
	من 40 إلى أقل من 50	163	36.2
	من 50 سنة فأكثر	50	11.1
	الإجمالي	450	100
المؤهل	طالب	103	22.9
	دبلوم	15	3.3
	ليسانس	217	48.2
	دراسات عليا	70	15.6
	ماجستير	32	7.1
	دكتوراه	13	2.9
	الإجمالي	450	100
	موظف حكومي	122	27.1
المهنة	قطاع خاص	41	9.1
	قطاع عام	19	4.2
	رجل أعمال	11	2.4
	أعمال حرة	9	2
	معلم	118	26.2
	لا يعمل	130	28.9
	الإجمالي	450	100
	تعليم حكومي	168	37.3
نوع المدرسة	تعليم خاص	165	36.7
	تعليم أجنبي	117	26
	الإجمالي	450	100
	أقل من 1000	14	3.1
الدخل الشهري	من 1000 إلى أقل من 3000	123	27.3
	من 3000 إلى أقل من 5000	168	37.3
	من 5000 فأكثر	145	32.2
	الإجمالي	450	100

ويتضح من الجدول السابق مايلي:

- 1 - من حيث الإقامة : تم تقسيم الـ ( 450 ) مفردة عينة الدراسة بالتساوى ما بين المنيا، والقاهرة، والمنصورة بواقع (150) مفردة لكل منهم وذلك لمراعاة صدق وثبات العينة المختارة.
- 2 - من حيث النوع : حيث بلغت نسبة الذكور في عينة الدراسة 46.2%، في حين بلغت نسبة الإناث 53.8%، ويعكس ذلك التوزيع المعتدل لنسبة الذكور والإناث، مما يضمن بشكل كبير شمول العينة لأراء الطرفين.
- 3 - من حيث السن : يشير إلى أن أغلبية عينة الدراسة من الفئة العمرية (من 40 إلى أقل من 50 سنة) وذلك بنسبة 36.2%، يليها الفئة العمرية (من 30 إلى أقل من 40 سنة) بنسبة 26.9%، ثم الفئة العمرية (أقل من 20 سنة) وذلك بنسبة 22.2%، وفي الترتيب الرابع الفئة العمرية (من 50 سنة فأكثر) بنسبة 11.1%، وفي الترتيب الخامس والأخير الفئة العمرية (من 20 إلى أقل من 30 سنة) بنسبة 3.6%.
- 4 - من حيث المؤهل : يشير إلى أن أغلبية عينة الدراسة حاصلين على (ليسانس) وذلك بنسبة 48.2%، يليها (طالب) بنسبة 22.9%، ثم (دراسات عليا) وذلك بنسبة 15.6%، وفي الترتيب الرابع (ماجستير) بنسبة 7.1%، وفي الترتيب الخامس (دبلوم) بنسبة 3.3%. وفي الترتيب السادس والأخير (دكتوراه) بنسبة 2.9%.
- 5 - من حيث المهنة: تشير بيانات الجدول إلى أن نسبة 28.9% من عينة الدراسة لا يعملون، واحتل (موظف حكومي) المركز الثاني بنسبة 27.1%، واحتل المركز الثالث (معلم) بنسبة 26.2%، واحتلت المركز الرابع (قطاع خاص) بنسبة 9.1%، واحتل المركز الخامس (قطاع عام) بنسبة 4.2%، واحتل المركز السادس (رجل أعمال) بنسبة 2.4%، واحتل المركز السابع والأخير (أعمال حرة) بنسبة 2%.
- 6 - من حيث نوع المدرسة: تشير بيانات الجدول إلى أن (التعليم الحكومي) احتل المركز الأول بنسبة 37.3%، يليه (التعليم الخاص) احتل المركز الثاني بنسبة 36.7%، ثم احتل في المركز الثالث (التعليم الأجنبي) 26%.
- 7 - من حيث الدخل الشهري : يتضح من بيانات الجدول إلى أن عينة الدراسة وفقاً للدخل الشهري حيث جاء (من 3000 إلى أقل من 5000) في المرتبة الأولى بنسبة 37.3%، تليها (من 5000 فأكثر) في المرتبة الثانية بنسبة 32.2%، ثم جاء (من 1000 إلى أقل من 3000) في المرتبة الثالثة بنسبة 27.3%، ثم جاء (أقل من 1000) في المرتبة الرابعة بنسبة 3.1%.

## أدوات جمع البيانات

تم استخدام صحيفة الاستقصاء بالمقابلة لتحقيق أهداف الدراسة وفروضها، والتي اشتملت على عدة محاور، وتمثلت تلك المحاور في قياس معدل متابعة الجمهور للمتحدث الرسمي، وأسباب ودوافع المتابعة، كما تضمنت مقياس يستهدف تقييم الجمهور لأداء المتحدث الرسمي ومقياس يستهدف تقييم الجمهور لمستوى مصداقية المتحدث الرسمي، ومدى الرضا عن أدائه، وتم ملء الاستمارات من خلال المقابلة المباشرة مع عينة الدراسة في شهري يونيو و أغسطس 2017م.

ولتوفير صدق البيانات تم عرض الاستمارة على مجموعة من المحكمين \*\*\*، حيث أبدوا ملاحظات قيمة عن العديد من المسائل الشكلية والمضمونية للاستبيان، وفي ضوء توجيهاتهم تم التعديل في صياغة الأسئلة وإضافة وحذف البعض الآخر، وبالتالي تحقق الصدق الظاهري للبيانات، كما تم إجراء اختبار فعلي للاستمارة من خلال تطبيقها على عينة نسبتها 10% أي ما يعادل (40) مفردة من الجمهور، وذلك للتأكد من وضوح الأسئلة وسهولة فهمها، ومن ثم إعادة صياغة الاستمارة في صورتها النهائية وفقاً للملاحظات التي أوردتها المبحوثين .

## د) إجراءات الصدق و الثبات :-

قامت الباحثة بقياس ثبات الاستمارة، وذلك للتأكد من مدى إمكانية الاعتماد على نتائج الدراسة الميدانية في تعميم النتائج، وقد تم استخدام اختبار ألفا كرونباخ Reliability Analysis Alpha scale، وذلك لتحديد معامل الثبات والصدق لقائمة الاستقصاء كما يوضحه الجدول التالي:

## جدول رقم (2)

### نتائج اختبار الصدق والثبات لقائمة الاستقصاء

المتغيرات	عدد العبارات	معامل الثبات (ألفا)	معامل الصدق
اعتماد الجمهور على البيانات والتقارير التي يصدرها المتحدث الرسمي	6	0.677	0.823
طريقة أداء المتحدث الرسمي	10	0.693	0.832
مصداقية الرسائل الاتصالية	6	0.772	0.878
كفاءة المتحدث الرسمي	10	0.776	0.881
اتجاهات الجمهور	15	0.733	0.856
درجة الرضا عن أداء المتحدث الرسمي	7	0.717	0.847

## 1 - المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي.

يتضح من الجدول السابق أن معامل الثبات ترواح من (0.677، 0.776)، ومعامل الصدق وهو الجذر التربيعي لمعامل الثبات ترواح من (0.823، 0.881)، مما يشير إلى أن التماسق الداخلي للاستقصاء ككل يعد قوياً ومقبولاً بدرجة كبيرة.

### المعالجة الإحصائية للبيانات :-

بعد الانتهاء من جمع بيانات الدراسة، تم إدخالها- بعد ترميزها- إلى الحاسب الآلي، ثم جرت معالجتها، وتحليلها، واستخراج النتائج الإحصائية باستخدام برنامج "SPSS لتفريغ البيانات وحساب الفروق بين العوامل محل الدراسة الميدانية لإثبات صحة الفروض، وهي:-

- 1 - الجداول التكرارية البسيطة والمركبة لتفريغ البيانات وحساب النسب المئوية .
- 2 - اختبار ( T.Test ) لاختبار مدى وجود فروق دالة إحصائية بين المتغيرات.
- 3 - معامل الارتباط بيرسون لقياس العلاقات الارتباطية بين المتغيرات .
- 4 - معامل ثبات كرونباخ ألفا (Alpha Cronbach) للتأكد من صلاحية المقياس، ويعتمد على الاتساق والتناسق في إجابات المبحوثين على كل الأسئلة الموجودة، ويعطي فكرة عن اتساق الأسئلة مع بعضها البعض ومع كل الأسئلة بصفة عامة.

### التعريفات الاجرائية للمفاهيم

**المتحدث الرسمي:** مسؤل العلاقات العامة المكلف من قبل المؤسسة الحكومية بنشر ونقل الأخبار المناسبة والمعلومات والاتجاهات والقرارات التي تتعلق بالهيئة التي يمثلها وسياساتها ، ومواقفها المختلفة تجاه القضايا التي تهم الرأي العام أو تهم الحكومة، فهو الشخص الوحيد المكلف بالحديث عن أنشطة الجهة الحكومية ونقل أخبارها للإعلاميين، وتلخيص نتائج الاجتماعات، ونقلها للصحفيين والرد على كافة الأسئلة ونفي الشائعات والأكاذيب وغيرها<sup>(38)</sup>.

**والمتحدث الرسمي اجرائي:** هو المسئول المكلف بالحديث عن أنشطة وزارة التربية والتعليم بمصر ، والرد على تساؤلات الجمهور والإعلام في أوقات الأزمات والأحداث المهمة.

**أداء:** "هو القيام بـلعباء الوظيفة من مسؤوليات وواجبات وفقاً للمعدل المفروض أداءه من العامل الكفاء المدرب"<sup>(39)</sup>.

**الاتجاه:** "استعداد مكتسب يتكون لدى الفرد نتيجة لعوامل مختلفة تؤثر في حياته، بحيث يوجه استجاباته سلباً أو إيجاباً نحو الأشخاص أو الأفكار أو الأشياء أو المهن التي تختلف فيها وجهات النظر حسب قيمتها الخلقية والاجتماعية"<sup>(40)</sup>.

**والاتجاه له مكونات ثلاثة تتمثل في المكون المعرفي ، والمكون الوجداني، والميل السلوكي، ويشير المكون المعرفي:** إلى معتقدات و أفكار الشخص عن موضوع الاتجاه، بينما يشير **المكون الوجداني:** إلى الانفعالات والمشاعر الوجدانية التي توجد لدى الشخص نحو هذا الموضوع، أما **الميل السلوكي:** فيشير إلى استعدادات أو ميول الشخص للاستجابة نحو موضوع الاتجاه<sup>(41)</sup>.

## نتائج الدراسة الميدانية

## جدول رقم (3)

يوضح مدى متابعة عينة الدراسة للأخبار والمعلومات التي يقدمها المتحدث الرسمي لوزارة التربية والتعليم

الترتيب	%	ك	متابعة
2	22.7	102	بانتظام
1	60	270	أحياناً
3	17.3	78	نادراً
	%100	450	الإجمالي

يوضح الجدول السابق، مدى متابعة عينة الدراسة للأخبار والمعلومات التي يقدمها المتحدث الرسمي لوزارة التربية والتعليم ، حيث كان (أحياناً) بنسبة 60%، بينما (بانتظام) بنسبة 22.7%، ثم (نادراً) بنسبة 17.3%. وهذا مؤشر على ارتفاع معدل متابعة المبحوثين للأخبار والمعلومات التي يقدمها المتحدث الرسمي.

## جدول رقم (4)

يوضح مصادر المعلومات التي تتابعها عينة الدراسة من خلالها للأخبار والمعلومات التي يلقونها المتحدث الرسمي لوزارة التربية والتعليم ن = 450

الترتيب	%	ك	المصادر
2	61.6	277	التلفزيون
3	31.8	143	الصحف
5	6.7	30	الراديو
1	77.3	348	مواقع التواصل الاجتماعي
4	22.7	102	الأصدقاء والزملاء

توضح بيانات الجدول إلى أن (مواقع التواصل الاجتماعي) احتلت المركز الأول بنسبة 77.3% وتعتبر من أهم مصادر المعلومات التي تتابع عينة الدراسة من خلالها للأخبار والمعلومات التي يلقونها المتحدث الرسمي لوزارة التربية والتعليم ، واحتل المركز الثاني (التلفزيون) بنسبة 61.6%، واحتلت المركز الثالث (الصحف) بنسبة 31.8%، واحتل المركز الرابع (الأصدقاء والزملاء) بنسبة 22.7%، واحتل المركز الخامس والأخير (الراديو) بنسبة 6.7%.

وهذا يدل على مدى انتشار مواقع التواصل الاجتماعي، وكثافة استخدامها من قبل عينة الدراسة، وربما يعود ذلك إلى المميزات والسمات التي تتمتع بها مواقع التواصل الاجتماعي من حيث التفاعلية ، والمشاركة، وسهولة الاستخدام ، وسهولة الحصول على المعلومة في أي وقت.

جدول رقم (5)

يوضح أسباب اعتماد عينة الدراسة على الأخبار والمعلومات التي يلقيها المتحدث الرسمي (ن=450)

م	العبارة	موافق بشدة		إلى حد ما		غير موافق		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	الاتجاه
		%	ك	%	ك	%	ك					
1	لأنني أتق في المعلومات التي يلقيها المتحدث	43.1	194	54.4	245	11	11	2.407	0.5393	80.23	3	موافق
2	تعد من أهم مصادر المعلومات في الحصول على الأخبار	24.4	110	70.9	319	21	21	2.198	0.5025	73.26	5	موافق إلى حد ما
3	عندما أجد معلومات متضاربة ألتجأ إلى الأخبار التي يلقيها المتحدث	39.1	176	56.7	255	19	19	2.349	0.5588	78.3	4	موافق
4	لأنها تخبرني بالقرارات التي تصدرها الوزارة	52.9	238	42.7	192	20	20	2.484	0.5826	82.8	2	موافق
5	أنني أعرف منها كل المعلومات الخاصة بنظام التعليم	54	243	41.8	188	19	19	2.498	0.5789	83.26	1	موافق
6	تعد من أول المصادر التي أحرص على اللجوء إليها لمعرفة أخبار الوزارة	24.4	110	63.6	286	54	54	2.124	0.5914	70.8	6	موافق إلى حد ما

يتضح من بيانات الجدول رقم (5) أن قيم الوسط الحسابي قد تراوحت ما بين (2.124: 2.498) أي أنها تنحصر ما بين (موافق وموافق إلى حد ما)، وترى الباحثة أن الآراء قوية حول هذه الأبعاد ومدى موافقتهم عليها.

- وقد بلغ الوسط الحسابي لجميع العبارات (2.343) أي أن العبارات التي تقيس أسباب الاعتماد على على الأخبار والمعلومات التي يلقيها المتحدث الرسمي وفقاً لإجابات المبحوثين جاءت بالموافقة الشديدة.

أشارت نتائج الجدول السابق إلى أن السبب الرئيسي في الاعتماد على متابعة المبحوثين للمتحدث الرسمي في الترتيب الأول هو "التعرف على المعلومات الخاصة بنظام التعليم في مصر" بوزن نسبي (83.26) ووسط حسابي (2.498)، بينما جاء

في الترتيب الثاني "معرفة القرارات التي تصدرها الوزارة " بوزن نسبي (82.8)، ووسط حسابي (2.484)، يليها "الثقة في المعلومات والأخبار التي يلقبها المتحدث " بوزن نسبي (80.23) ووسط حسابي (2.407)، بينما جاءت في المرتبة الأخيرة أنها تعتبر من "أول وأهم المصادر التي يلجأ إليها المبحوثين لمعرفة الأخبار والمعلومات التي تصدرها الوزارة " بوزن نسبي (70.8) ووسط حسابي (2.124)، وهذا يدل على حرص المبحوثين واهتمامهم بالحصول على الأخبار والمعلومات التي يلقبها المتحدث الرسمي حيث يعد المتحدث مصدر موثوق بالنسبة لهم.

### جدول رقم (6)

يوضح أسباب ودوافع متابعة عينة الدراسة للأخبار والمعلومات التي يلقبها المتحدث الرسمي (ن=450)

م	العبارة	موافق بشدة		إلى حد ما		غير موافق		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	الاتجاه
		%	ك	%	ك	%	ك					
1	معرفة آخر المستجدات في نظام التعليم	53.1	239	44	198	2.9	13	2.502	0.5554	83.4	1	موافق
2	معرفة مواعيد الامتحانات وتوزيع الدرجات	21.8	98	55.8	251	22.4	101	1.993	0.6657	64.43	6	موافق إلى حد ما
3	معرفة بمواعيد الأجازات الرسمية وغير الرسمية	20	90	60.4	272	19.6	88	2.004	0.6296	66.8	4	موافق إلى حد ما
4	معرفة بالزيادات والعلاوات في المرتبات	16	72	35.6	160	48.4	218	1.676	0.7351	55.86	7	موافق إلى حد ما
5	معرفة بمواعيد الدورات التدريبية الخاصة بالتأهيلات	14.4	65	34.7	156	50.9	229	1.636	0.7223	54.53	8	غير موافق
6	للتخلص من الملل والهروب من روتين الحياة اليومية	6.7	30	36.9	166	56.4	254	1.502	0.6198	50.06	10	غير موافق
7	لأن هذه الأخبار مثار اهتمام الجمهور	28	126	68	306	4	18	2.240	0.5128	74.66	3	موافق إلى حد ما
8	أحب متابعتها للتسوية وقضاء وقت الفراغ	9.1	41	40	180	50.9	229	1.582	0.6530	52.73	9	غير موافق
9	مجرد عادة متابعتها الأخبار التي يلقبها المتحدث	15.6	70	65.1	293	19.3	87	1.962	0.5901	65.4	5	موافق إلى حد ما
10	مجرد اكتساب معلومات عن نظام التعليم	36.4	164	57.3	258	6.2	28	2.302	0.5797	76.73	2	موافق إلى حد ما

يتضح من بيانات الجدول رقم (6) أن قيم الوسط الحسابي قد تراوحت ما بين

(1.502: 2.502)، أى أنها تنحصر ما بين (موافق وموافق إلى حد ما) وترى الباحثة أن الآراء قوية حول هذه الأبعاد ومدى موافقتهم عليها ، وقد بلغ الوسط الحسابي لجميع العبارات (1.94) أى أن عينة الدراسة موافقون إلى حد ما على العبارات التي تقيس دوافع المتابعة.

وبوجه عام جاءت عبارة " معرفة آخر المستجدات في نظام التعليم " في مقدمة الدوافع الوظيفية لمتابعة المتحدث الرسمي بوزن نسبي ( 83.4 ) ومتوسط حسابي(2.502) بينما جاءت عبارة " مجرد اكتساب معلومات عن نظام التعليم " في مقدمة الدوافع الطقوسية لمتابعة المتحدث الرسمي بوزن نسبي (76.73) ومتوسط حسابي (2.302)، وبصفة عامة نجد أن الدوافع الوظيفية تتفوق على الدوافع الطقوسية حيث بلغ الوسط الحسابي لمجموع عبارات الدوافع الوظيفية (1.962)، وبلغ الوسط الحسابي لمجموع عبارات الدوافع الطقوسية (1.918). ويرجع ذلك إلى أن الدافع الرئيسي للمبشرين في متابعة الأخبار والمعلومات التي يليقها المتحدث هو معرفة آخر المستجدات في نظام التعليم ، ويرجع ذلك إلى اهتمام المبشرين (أولياء أمور، وطلبة، ومعلمين) بالعملية التعليمية والقرارات الجديدة الصادرة عن الوزارة.

### جدول رقم (7)

#### يوضح طريقة أداء المتحدث الرسمي (ن=450)

م	العبارة	موافق بشدة		إلى حد ما		غير موافق		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	الاتجاه
		%	ك	%	ك	%	ك					
1	تميز بالحيادية أثناء عرض الأخبار	37.8	170	57.8	260	4.4	20	2.333	0.5584	77.76	2	موافق إلى حد ما
2	عرض الأخبار والمعلومات بلغة واضحة سليمة	43.1	194	52.9	238	4	18	2.391	0.5647	79.7	1	موافق
3	تبين أن المتحدث مؤهل علمي	29.8	134	63.6	286	6.7	30	2.231	0.5583	74.36	4	موافق إلى حد ما
4	يراعي مصالح الطلاب وأولياء الأمور	19.6	88	71.6	322	8.9	40	2.107	0.5231	70.23	7	موافق إلى حد ما
5	يتسم المتحدث بالمهنية التحريرية	32	144	61.6	277	6.4	29	2.256	0.5655	75.2	3	موافق إلى حد ما
6	المتحدث يمتنع عن عرض بعض المعلومات	18	81	65.6	295	16.4	74	2.016	0.5873	67.2	8	موافق إلى حد ما
7	قدم المتحدث معلومات إخبارية سطحية تقتقد إلى العمق والتفسير	11.3	51	57.8	260	30.9	139	1.804	0.6203	60.13	9	موافق إلى حد ما

اتجاهات الجمهور المصري نحو أداء المتحدث الرسمي لوزارة التربية والتعليم

م	العبارة	موافق بشدة		إلى حد ما		غير موافق		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	الاتجاه
		%	ك	%	ك	%	ك					
8	تعهد المتحدث المبالغة والتهويل في نقل الأخبار لدرجة الإثارة للتأثير على الرأي العام	45	10	148	32.9	257	57.1	1.529	0.6709	50.96	10	غير موافق
9	يركز على موضوعات تهم المتلقيين	121	26.9	296	65.8	33	7.3	2.196	0.5519	73.2	5	موافق إلى حد ما
10	يدافع عن شخص الوزير	88	19.6	326	72.4	36	8	2.116	0.5126	70.53	6	موافق إلى حد ما

يتضح من بيانات الجدول رقم (7) أن قيم الوسط الحسابي قد تراوحت ما بين (1.529: 2.391) أي أنها تنحصر ما بين (موافق وموافق إلى حد ما) وتترى الباحثة أن الآراء قوية حول هذه الأبعاد ومدى موافقتهم عليها.

- وقد بلغ الوسط الحسابي لجميع العبارات (2.134) أي أن عينة الدراسة موافقون إلى حد ما عن أداء المتحدث الرسمي.

و بلستقراء بيانات الجدول السابق يتضح أن الاتجاه العام المتكون لدى الجمهور تجاه العبارات السابقة التي تقيس أداء المتحدث الرسمي كان يميل إلى المحايدة ، حيث تراوحت اتجاهات المبحوثين نحو الفقرات السابقة ما بين الموافقة والمحايدة والمعارضة ، فحازت العبارات الإيجابية كلها على الاتجاه المحايد، وجاءت في مقدمة العبارات الإيجابية التي تقيس أداء المتحدث الرسمي " عرض الأخبار والمعلومات بلغة واضحة سليمة " بوزن نسبي (79.7) ووسط حسابي(2.391) ، يليها " تميز بالمحايدة أثناء عرض الأخبار " بوزن نسبي (77.76) ، ووسط حسابي (2.333)، بينما حازت العبارات السلبية على الاتجاه المعارض و التي تنص على "قدم المتحدث معلومات إخبارية سطحية تفتقد إلى العمق والتفسير بوزن نسبي (60.13)، ووسط حسابي (1.804)، و تعمد المتحدث المبالغة والتهويل في نقل الأخبار لدرجة الإثارة للتأثير على الرأي العام " بوزن نسبي (50.96) ووسط حسابي (1.529). وهذا يدل على الاتجاه الإيجابي نحو أداء المتحدث لدى المبحوثين .

جدول رقم (8)

يوضح مصداقية الرسائل الاتصالية الصادرة من المتحدث الرسمي (ن=450)

م	العبارة	موافق بشدة		إلى حد ما		غير موافق		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	الاتجاه
		%	ك	%	ك	%	ك					
1	المتحدث عرض الأخبار والمعلومات	185	41.1	253	56.2	12	2.7	2.384	0.5391	79.46	1	موافق

اتجاهات الجمهور المصري نحو أداء المتحدث الرسمي لوزارة التربية والتعليم

م	العبارة	موافق بشدة		إلى حد ما		غير موافق		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	الاتجاه
		ك	%	ك	%	ك	%					
	بطريقة موضوعية											
2	غلب عليه الدقة أثناء عرض الأخبار	149	33.1	239	53.1	62	13.8	2.193	0.6576	73.1	4	موافق إلى حد ما
3	اتسم المتحدث بالدقة في اثبات المصادر والأرقام والأسماء والتواريخ والإحصاءات	122	27.1	301	66.9	27	6	2.211	0.5359	73.7	2	موافق إلى حد ما
4	أثق فيما يقدمه المتحدث من معلومات	99	22	314	69.8	37	8.2	2.138	0.5328	71.26	5	موافق إلى حد ما
5	يقدم المتحدث تفسيراً أميناً للأحداث دون تزييف	60	13.3	351	78	39	8.7	2.047	0.4672	68.23	6	موافق إلى حد ما
6	التزام بالمعايير المهنية والأخلاقية	113	25.1	312	69.3	25	5.6	2.196	0.5187	73.2	3	موافق إلى حد ما

يتضح من بيانات الجدول رقم (8) أن قيم الوسط الحسابي قد تراوحت ما بين (2.047: 2.384) أي أنها تنحصر ما بين (موافق وموافق إلى حد ما) وترى الباحثة أن الآراء قوية حول هذه الأبعاد ومدى موافقتهم عليها.

- وقد بلغ الوسط الحسابي لعبارات المصدقية (2.195) أي أن عينة الدراسة موافقون إلى حد ما عن مصداقية المتحدث الرسمي .

باستقراء بيانات الجدول السابق يتضح أن الاتجاه العام المتكون لدى الجمهور تجاه العبارات السابقة التي تقيس أبعاد مصداقية المتحدث الرسمي كان يميل إلى المحايدة ، حيث تراوحت اتجاهات المبحوثين نحو الفقرات السابقة ما بين الموافقة والمحايدة والمعارضة ، فحازت العبارات الإيجابية كلها على الاتجاه المحايد بينما العبارة التي تنص على أن "المتحدث عرض الأخبار والمعلومات بطريقة موضوعية " حازت على الموافقة بوزن نسبي (79.46) ووسط حسابي (2.384) ، يليها " اتسم المتحدث بالدقة في اثبات المصادر والأرقام والأسماء والتواريخ والإحصاءات " بوزن نسبي (73.7) ووسط حسابي (2.211)، يليها "التزام بالمعايير المهنية والأخلاقية " بوزن نسبي (73.2) ووسط حسابي (2.196)، وتدل هذه النسب على مصداقية المتحدث الرسمي لدى أفراد العينة .

جدول رقم (9)

يوضح كفاءة المتحدث الرسمي لوزارة التربية والتعليم (ن=450)

م	العبارة	موافق بشدة		إلى حد ما		غير موافق		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	الاتجاه
		%	ك	%	ك	%	ك					
1	المتحدث قادر على إدارة الحوار بتوازن	37.1	167	59.6	268	3.3	15	2.338	0.5394	77.93	2	موافق
2	يتوافر لدى المتحدث خلفية معرفية قوية	33.6	151	59.3	267	7.1	32	2.264	0.5809	75.46	5	موافق إلى حد ما
3	يرد المتحدث على الشائعات بشكل جيد	29.6	133	66.4	299	4	18	2.256	0.5204	75.2	6	موافق إلى حد ما
4	يتوافر لدى المتحدث مهارات لغوية	41.1	185	54.2	244	4.7	21	2.364	0.5707	78.8	1	موافق
5	يمتلك المتحدث القدرة على التحدث بلباقة أمام وسائل الإعلام	32.4	146	63.3	285	4.2	19	2.282	0.5363	76.06	3	موافق إلى حد ما
6	لهذه القدرة على إدارة الحملات الإعلامية	29.3	132	65.1	293	5.6	25	2.238	0.5413	74.6	7	موافق إلى حد ما
7	يستمر بالفورية في نقل المعلومات	33.1	149	61.1	275	5.8	26	2.273	0.5611	75.76	4	موافق إلى حد ما
8	لديه الثبات الإنفعالي عند الرد على أسئلة الجمهور المستفزة	22.9	103	70.4	317	6.7	30	2.162	0.5195	72.06	8	موافق إلى حد ما
9	لديه القدرة على التعامل مع الأزمات التي تتعرض لها الوزارة	20.2	91	72	324	7.8	35	2.124	0.5149	70.8	9	موافق إلى حد ما

اتجاهات الجمهور المصري نحو أداء المتحدث الرسمي لوزارة التربية والتعليم

م	العبارة	موافق بشدة		إلى حد ما		غير موافق		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	الاتجاه
		%	ك	%	ك	%	ك					
10	لديه القدرة على معالجة واحتواء أي أزمة عند ظهورها	17.6	79	73.8	332	8.7	39	2.089	0.5048	69.63	10	موافق إلى حد ما

يتضح من بيانات الجدول رقم (9) أن قيم الوسط الحسابي قد تراوحت ما بين (2.089: 2.364) أي أنها تنحصر ما بين (موافق وموافق إلى حد ما)، وترى الباحثة أن الآراء قوية حول هذه الأبعاد ومدى موافقتهم عليها.

- وقد بلغ الوسط الحسابي لجميع العبارات (2.239) أي أن عينة الدراسة موافقون إلى حد ما عن كفاءة المتحدث الرسمي.

باستقراء بيانات الجدول السابق يتضح أن الاتجاه العام المتكون لدى الجمهور تجاه العبارات السابقة التي تقيس كفاءة المتحدث الرسمي كان يميل إلى المحايدة، حيث تراوحت اتجاهات الباحثين نحو الفقرات السابقة ما بين الموافقة والمحايدة والمعارضة، وجاء في الترتيب الأول أنه "يتميز يتوافر لدى المتحدث مهارات لغوية" بوزن نسبي (78.8) ووسط حسابي (2.364)، يليها "المتحدث قادر على إدارة الحوار بتوازن" بوزن نسبي (77.93) ووسط حسابي (2.338) وحازت هذه العبارات على الموافقة من الباحثين، بينما حازت باقي عبارات الجدول السابق على الاتجاه المحايد وجاء في مقدمة العبارات المحايدة يليها "يمتلك المتحدث القدرة على التحدث بلباقة أمام وسائل الإعلام" بوزن نسبي (76.06) ووسط حسابي (2.282)، وهذا مؤشر قوى على كفاءة المتحدث الرسمي للوزارة وامتلاكه المهارات التي تؤهله للقيام بهذه الوظيفة؛ بينما جاءت في المرتبة الأخيرة عبارة "لديه القدرة على معالجة واحتواء أي أزمة عند ظهورها" بوزن نسبي (69.63) ووسط حسابي (2.089) وهذا يتطلب من المتحدث الحصول على دورات تدريبية في إدارة ومواجهة الأزمات.

جدول رقم (10)

يوضح اتجاهات الجمهور نحو أداء المتحدث الرسمي (ن=450)

م	العبارة	موافق بشدة		إلى حد ما		غير موافق		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	الاتجاه
		%	ك	%	ك	%	ك					
1	تعرفني على المستجدات في القرارات الخاصة بالوزارة	63.6	286	33.1	149	3.3	15	2.602	0.5539	86.73	1	موافق
2	تجعلني ملم بالأحداث والأنشطة التي تقوم بها الوزارة	32.7	147	62.2	280	5.1	23	2.276	0.5500	75.86	5	موافق إلى حد ما
3	تساعدني على اتخاذ القرارات المناسبة حيال بعض الأمور التعليمية	38.4	173	57.6	259	4	18	2.344	0.5536	78.13	4	موافق
4	تعرفني على أهم الخدمات التي تقدمها الوزارة	42.2	190	53.8	242	4	18	2.382	0.5629	79.4	2	موافق

اتجاهات الجمهور المصري نحو أداء المتحدث الرسمي لوزارة التربية والتعليم

م	العبارة	موافق بشدة		إلى حد ما		غير موافق		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	الاتجاه
		%	ك	%	ك	%	ك					
	للجمهور											
5	تعرفني مواعيد الأجازات الرسمية وغير الرسمية	23.6	106	67.3	303	9.1	41	2.144	0.5536	71.46	7	موافق إلى حد ما
6	أشعر بالاطمئنان على مستقبل التعليم في مصر	22.9	103	62.7	282	14.4	65	2.084	0.6058	69.46	9	موافق إلى حد ما
7	بعض القرارات التي تصدرها الوزارة تزعج أولياء الأمور	44.2	199	48.7	219	7.1	32	2.371	0.6135	79.03	3	موافق
8	أشعر بالرضا عن القرارات الصادرة بشأن التعليم	18.7	84	60.9	274	20.4	92	1.982	0.6258	66.06	12	موافق إلى حد ما
9	أشعر بالارتياح عندما تهتم الوزارة بإراء الجمهور فيما تصدره من قرارات	20.2	91	71.3	321	8.4	38	2.118	0.5228	70.6	8	موافق إلى حد ما
10	أشعر باحترام الوزارة للجمهور وأنها تعمل من أجل الصالح العام	19.3	87	64.4	290	16.2	73	2.031	0.5961	67.7	11	موافق إلى حد ما
11	أفضل تطبيق القرارات الخاصة بنظام التدريب ونظام الترقي	14	63	44	198	42	189	1.720	0.6947	57.33	15	موافق إلى حد ما
12	انتفض مع زملائي في الموضوعات المطروحة وأتبادل معهم الآراء	18.4	83	71.3	321	10.2	46	2.082	0.5296	69.4	10	موافق إلى حد ما
13	أشارك بكتابة رأي عبر الانترنت	12	54	49.1	221	38.9	175	1.731	0.6615	57.7	14	موافق إلى حد ما
14	أنصح زملائي بمتابعة الأخبار والمعلومات التي يليقها المتحدث	14.9	67	63.3	285	21.8	98	1.931	0.6023	64.36	13	موافق إلى حد ما
15	اتفق مع زملائي على ضرورة التأكد من صحة المعلومات التي يتم تداولها بشأن نظام التعليم	31.6	142	63.8	287	4.7	21	2.269	0.5390	75.63	6	موافق إلى حد ما

يتضح من بيانات الجدول رقم (10) أن قيم الوسط الحسابي قد تراوحت ما بين (1.720: 2.602) أي أنها تنحصر ما بين (موافق وموافق إلى حد ما)، وتري الباحثة أن الآراء قوية حول هذه الأبعاد ومدى موافقتهم عليها.

- وقد بلغ الوسط الحسابي لجميع العبارات (2.138) أي أن عينة الدراسة موافقون إلى حد ما .
- وقد بلغ الوسط الحسابي للاتجاه المعرفي (2.349) أي أن عينة الدراسة موافقون بشدة .
- وقد بلغ الوسط الحسابي للاتجاه الوجداني (2.117) أي أن عينة الدراسة موافقون إلى حد ما .
- وقد بلغ الوسط الحسابي للاتجاه السلوكي (1.947) أي أن عينة الدراسة موافقون إلى حد ما .

باستقراء بيانات الجدول السابق يتضح أن الاتجاه العام المتكون لدى الجمهور تجاه العبارات السابقة التي تقيس اتجاه الجمهور نحو أداء المتحدث الرسمي ، حيث

ترواحت اتجاهات المبحوثين نحو الفقرات السابقة ما بين الموافقة والمحايدة والمعارضة، فحازت الاتجاهات المعرفية كلها على الاتجاه الايجابي بالموافقة وجاء في الترتيب الأول "تعرفني على المستجدات في القرارات الخاصة بالوزارة" بوزن نسبي (86.73)، ووسط حسابي (2.602)، يليها "تعرفني على أهم الخدمات التي تقدمها الوزارة للجمهور" بوزن نسبي (0.5629)، ووسط حسابي (2.382)، وحازت بعض عبارات الاتجاه الوجداني على الموافقة وبعضها الآخر على المحايدة، وجاء في مقدمتها عبارة "بعض القرارات التي تصدرها الوزارة ترزعج أولياء الأمور" بوزن نسبي (79.03)، ووسط حسابي (2.371)، وربما يرجع ذلك إلى أن هذه القرارات غير مفهومة بالنسبة للجمهور وجديده عليه، وكان لا بد من اعطاء الجمهور المزيد من المعلومات والشرح والتوضيح لهذه القرارات، وهذا يرجع إلى المتحدث الرسمي الذي يجب أن يتسم بالشفافية والوضوح والتواصل مع الجمهور، بينما حازت عبارات الاتجاه السلوكي على الاتجاه المحايد، وجاء في مقدمتها عبارة "اتفق مع زملائي على ضرورة التأكد من صحة المعلومات التي يتم تداولها بشأن نظام التعليم" بوزن نسبي (75.63)، ووسط حسابي (2.269). وعمومًا فإن نتيجة هذا الجدول تتفق مع نتيجة جدول رقم (5) وجدول رقم (6) من أن من أهم أسباب ودوافع متابعة المتحدث الرسمي هو الحصول على معلومات بشأن المستجدات في نظام التعليم.

### جدول رقم (11)

يوضح درجة الرضا عن أداء المتحدث الرسمي لوزارة التربية والتعليم (ن=450)

م	العبارة	موافق بشدة		إلى حد ما		غير موافق		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	الاتجاه
		%	ك	%	ك	%	ك					
1	أشعر بالرضى عن أداء المتحدث الرسمي	41.6	187	55.3	249	3.1	14	2.384	0.5473	79.46	1	موافق
2	أرى أنه يتسم بالمبالغة في التحفظ وحبب المعلومة	9.6	43	57.6	259	32.9	148	1.767	0.6089	58.9	7	موافق إلى حد ما
3	أرى أنه ينقل المعلومة بموضوعية	35.6	160	61.6	277	2.9	13	2.327	0.5276	77.56	3	موافق إلى حد ما
4	أجد أنه ينقل المعلومات بأسلوب واضح وبسيط	32	144	64.7	291	3.3	15	2.287	0.5213	76.23	4	موافق إلى حد ما
5	يراعي الفورية في	34	153	57.1	257	8.9	40	2.251	0.6055	75.03	6	موافق إلى حد ما

اتجاهات الجمهور المصري نحو أداء المتحدث الرسمي لوزارة التربية والتعليم

م	العبارة	موافق بشدة		إلى حد ما		غير موافق		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	الاتجاه
		%	ك	%	ك	%	ك					
	نقل المعلومات											حد ما
6	يتميز بسلامة اللغة	40	180	53.3	240	6.7	30	2.333	0.5969	77.76	2	موافق إلى حد ما
7	يتميز بحسن عرض الأفكار المكلف بها	30.7	138	66.7	300	2.7	12	2.280	0.5055	76	5	موافق إلى حد ما

يتضح من بيانات الجدول رقم (11) أن قيم الوسط الحسابي قد تراوحت ما بين (1.767: 2.384) أي أنها تنحصر ما بين (موافق وموافق إلى حد ما)، وترى الباحثة أن الآراء قوية حول هذه الأبعاد ومدى موافقتهم عليها.

- وقد بلغ الوسط الحسابي لجميع العبارات (2.233) أي أن عينة الدراسة راضون إلى حد ما عن أداء المتحدث الرسمي.

باستقراء بيانات الجدول السابق يتضح أن الاتجاه العام المتكون لدى الجمهور تجاه العبارات السابقة التي تقيس الرضا عن أداء المتحدث الرسمي، حيث تراوحت اتجاهات المبحوثين نحو الفقرات السابقة ما بين الموافقة والمحايدة والمعارضة، وجاء في الترتيب الأول "أشعر بالرضى عن أداء المتحدث الرسمي" وحصلت هذه العبارة على الموافقة بوزن نسبي (79.46) ووسط حسابي (2.384)، في حين حازت باقي عبارات الجدول السابق الاتجاه المحايد مثل عبارة أنه "يتميز بسلامة اللغة" بوزن نسبي (77.76)، ووسط حسابي (2.333)، يليها أرى أنه "ينقل المعلومة بموضوعية" بوزن نسبي (77.56)، ووسط حسابي (2.327). بينما جاءت في المرتبة الأخيرة عبارة "يراعي الفورية في نقل المعلومات"، وبوجه عام هذا مؤشر على الرضا عن أداء المتحدث الرسمي للوزارة لدى المبحوثين.

### الفروض

الفرض الأول: توجد علاقة ارتباط دالة احصائيًا بين اعتماد الجمهور على البيانات والتقارير التي يصدرها المتحدث الرسمي لوزارة التعليم واتجاهات الجمهور نحوه.

### جدول رقم (12)

يوضح العلاقة بين اعتماد الجمهور على البيانات والتقارير التي يصدرها المتحدث الرسمي لوزارة التعليم واتجاهات الجمهور نحوه.

اتجاهات الجمهور		اعتماد الجمهور على البيانات والتقارير
الدالة	معامل ارتباط سبيرمان	
دالة 0.01	**0.553	

يتضح من الجدول السابق مايلي:

وجود علاقة ارتباط إيجابي دالة إحصائياً بين اعتماد الجمهور على البيانات والتقارير التي يصدرها المتحدث الرسمي لوزارة التعليم واتجاهات الجمهور نحوه، عند مستوى دلالة (0.01)، وبذلك يقبل صحة الفرض.

ومن حيث شدة العلاقة يمكن وصف العلاقة بين متغير اعتماد الجمهور على البيانات والتقارير التي يصدرها المتحدث الرسمي واتجاهاتهم نحو أداء المتحدث الرسمي بالمتوسطة، حيث كانت قيمة معامل الارتباط تقع بين القيمتين 0.3 و 0.6 مما يعني كونها علاقة متوسطة الشدة، أما من حيث اتجاه العلاقة فهي علاقة طردية.

مما يعني أنه كلما زاد اعتماد الجمهور على البيانات والتقارير التي يصدرها المتحدث الرسمي لوزارة التعليم أصبحت اتجاهاتهم نحو المتحدث أكثر إيجابية، والعكس صحيح فكلما انخفض اعتماد الجمهور على البيانات والتقارير التي يصدرها المتحدث الرسمي لوزارة التعليم أصبحت اتجاهاتهم نحو المتحدث أكثر سلبية، وهذا بدلالة احصائية.

من ذلك يمكن القول أن اختبار صحة الفرض الأول القائل بوجود علاقة ارتباط دالة احصائية بين اعتماد الجمهور على البيانات والتقارير التي يصدرها المتحدث الرسمي لوزارة التعليم واتجاهات الجمهور نحوه، قد انتهى إلى ثبوت صحته بشكل كلي.

**الفرض الثاني:**

توجد علاقة ارتباطية دالة احصائياً بين مصداقية الرسائل الاتصالية للمتحدث الرسمي لوزارة التربية والتعليم وكل من اعتماد الجمهور على البيانات والتقارير التي يصدرها واتجاهاته نحوها.

### جدول رقم (13)

يوضح العلاقة بين مصداقية الرسائل الاتصالية للمتحدث الرسمي لوزارة التربية والتعليم وكل من اعتماد الجمهور على البيانات والتقارير التي يصدرها واتجاهاته نحوها.

مصداقية الرسائل الاتصالية		
الدلالة	معامل ارتباط سبيرمان	
دالة 0.01	**0.470	اعتماد الجمهور على البيانات والتقارير
داله 0.01	**0.530	اتجاهات الجمهور

يوضح الجدول السابق مايلي:

- بلغت قيمة معامل ارتباط بيرسون بين مصداقية الرسائل الاتصالية للمتحدث الرسمي لوزارة التربية والتعليم و اعتماد الجمهور على البيانات والتقارير التي يصدرها 0.470 وهي قيمة دالة إحصائياً حيث بلغ مستوى المعنوية عند 0.01. ؛ مما يعنى أن العلاقة بين المتغيرين طردية ومتوسطة الشدة.

- بلغت قيمة معامل ارتباط بيرسون بين مصداقية الرسائل الاتصالية للمتحدث الرسمي لوزارة التربية والتعليم واتجاهات الجمهور نحو 0.530 وهي قيمة دالة إحصائياً حيث بلغ مستوى المعنوية عند 0.01. ؛ مما يعنى أن العلاقة بين المتغيرين طردية ومتوسطة الشدة.

من ذلك يمكن القول إن اختبار صحة الفرض الثاني القائل بوجود علاقة توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين مصداقية الرسائل الاتصالية للمتحدث الرسمي لوزارة التربية والتعليم وكل من اعتماد الجمهور على البيانات والتقارير التي يصدرها واتجاهاته نحوها، قد انتهى إلى ثبوت صحة الفرض بشكل كلي.

وهذا يدل على أن متغير المصداقية له تأثير على اتجاهات المبحوثين نحو المتحدث الرسمي، وأكدت على هذه النتيجة دراسة (Jones, Jamila Howard, 2013) التي توصلت إلى العلاقة بين مصداقية المتحدث والاستجابة للرسائل الاتصالية ، وفي دراسة (عبيد بن سعيد الشقصي ، 2015) (46) توصلت إلى أن سمات شخصية المتحدث المؤثرة من وجهة نظر ا لجمهور هي صدق المتحدث وواقعيته في تقديم المعلومات.

#### الفرض الثالث:

توجد علاقة ارتباطية دالة احصائياً بين مستوى رضا الجمهور عن أداء المتحدث الرسمي بوزارة التعليم في مصر واتجاهات الجمهور نحوه.

#### جدول رقم (14)

يوضح العلاقة بين مستوى رضا الجمهور عن أداء المتحدث الرسمي بوزارة التعليم في مصر واتجاهات الجمهور نحوه.

اتجاهات الجمهور		مستوى رضا الجمهور
الدالة	معامل ارتباط سبيرمان	
دالة 0.01	**0.526	

يتضح من الجدول السابق مايلي:

وجود علاقة ارتباط إيجابي دالة إحصائياً بين مستوى رضا الجمهور عن أداء المتحدث الرسمي بوزارة التعليم في مصر واتجاهات الجمهور نحوه، عند مستوى دلالة (0.01)، وبذلك يقبل صحة الفرض.

ومن حيث شدة العلاقة يمكن وصف العلاقة بين متغير رضا الجمهور عن أداء المتحدث واتجاهاتهم نحو المتحدث الرسمي بالمتوسطة، حيث كانت قيمة معامل الارتباط تقع بين القيمتين 0.5 و 0.6 مما يعنى كونها علاقة متوسطة الشدة، أما من حيث اتجاه العلاقة فهي علاقة طردية.

أي أنه كلما ارتفع مستوى الرضا عن أداء المتحدث الرسمي كلما زادت الاتجاهات الإيجابية نحوه، ويرتبط مستوى الرضا بالشفافية، والمصداقية، والكفاءة.

#### الفرض الرابع:

توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين المهارات والسمات الشخصية التي يتمتع بها المتحدث الرسمي بوزارة التعليم في مصر وكل من رضا الجمهور عن أداء المتحدث الرسمي واتجاهاته نحوه.

#### جدول رقم (15)

يوضح العلاقة بين بين المهارات والسمات الشخصية التي يتمتع بها المتحدث الرسمي بوزارة التعليم في مصر وكل من رضا الجمهور عن أداء المتحدث الرسمي واتجاهاته نحوه.

المهارات والسمات الشخصية		
الدالة	معامل ارتباط سبيرمان	
دالة 0.01	0.578**	مستوى رضا الجمهور
داله 0.01	0.591**	اتجاهات الجمهور

يوضح الجدول السابق مايلي:

-بلغت قيمة معامل ارتباط بيرسون بين المهارات والسمات الشخصية التي يتمتع بها المتحدث الرسمي بوزارة التعليم في مصر و رضا الجمهور عن أداء المتحدث الرسمي 0.578 وهي قيمة دالة إحصائياً ح يث بلغ مستوى المعنوية عند 0.01؛ مما يعني أن العلاقة بين المتغيرين طردية ومتوسطة الشدة.

-بلغت قيمة م عامل ارتباط بيرسون بين المهارات والسمات الشخصية التي يتمتع بها المتحدث الرسمي بوزارة التعليم في مصر و اتجاهات الجمهور نحوه 0.591 وهي قيمة دالة إحصائياً ح يث بلغ مستوى المعنوية عند 0.01؛ مما يعني أن العلاقة بين المتغيرين طردية ومتوسطة الشدة.

من ذلك يمكن القول إن اختبار صحة الفرض الرابع القائل بوجود علاقة توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين المهارات والسمات الشخصية التي يتمتع بها المتحدث الرسمي بوزارة التعليم في مصر وكل من رضا الجمهور عن أداء المتحدث الرسمي واتجاهاته نحوه، قد انتهى إلى ثبوت صحة الفرض بشكل كلي.

**الفرض الخامس :** توجد فروق دالة إحصائيًا بين اتجاهات الجمهور نحو أداء المتحدث الرسمي تبعًا للمتغيرات الديموغرافية للمبجوثين (النوع، والسن، ومحل الإقامة، ومستوى التعليم، للمهنة، ونوع التعليم "حكومي- لغات - خاص"، والمستوى الاقتصادي).

### جدول رقم (16)

قيمة ت ودالاتها الإحصائية للفروق بين اتجاهات الجمهور نحو أداء المتحدث الرسمي وفقاً للنوع

اتجاهات الجمهور	النوع	العدد	المتوسط	الانحراف	قيمة ت	مستوى الدلالة
الاجمالي	ذكور	208	2.168	0.2897	2.225	0.027 دالة
	الإناث	242	2.112	0.2481		

وتشير نتائج المعاملات الإحصائية إلى الآتي:

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات الجمهور نحو أداء المتحدث الرسمي وفقاً للنوع، حيث تبين أن قيمة "ت" بلغت (2.225) وهي قيمة دالة إحصائياً لأنها عند مستوى أقل من 0.05 . وبهذا تكون قد ثبت صحة الفرض.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات الباحثين نحو أداء المتحدث الرسمي بين كل من مجموعة الإناث ومجموعة الذكور لصالح المجموعة الأخيرة، وهذا بدلالة إحصائية.

### جدول رقم (17)

تحليل التباين ودالاتها الإحصائية للفروق بين اتجاهات الجمهور نحو أداء المتحدث الرسمي وفقاً للإقامة

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسطات المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
بين المجموعات	1.311	2	0.655	9.370	0.000 دالة
داخل المجموعات	31.262	447	0.070		
الدرجة الكلية	32.573	449			

وتشير نتائج المعاملات الإحصائية إلى الآتي:

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات الجمهور نحو أداء المتحدث الرسمي وفقاً للإقامة، حيث تبين أن قيمة "ف" بلغت (9.370) وهي قيمة دالة إحصائياً لأنها عند مستوى أقل من 0.05 ، وعلى هذا يمكن القول بثبوت صحة الفرض.

### جدول رقم (18)

تحليل التباين ودلالاتها الإحصائية للفروق بين اتجاهات الجمهور نحو أداء المتحدث الرسمي وفقاً للسن

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسطات المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
بين المجموعات	0.687	4	0.172	2.397	0.050
داخل المجموعات	31.886	445	0.072		
الدرجة الكلية	32.573	449			

وتشير نتائج المعاملات الإحصائية إلى الآتي:

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات الجمهور نحو أداء المتحدث الرسمي وفقاً للسن، حيث تبين أن قيمة "ف" بلغت (2.397) وهي قيمة دالة إحصائية لأنها عند مستوى 0.05، وعلى هذا يمكن القول بثبوت صحة الفرض.

### جدول رقم (19)

تحليل التباين ودلالاتها الإحصائية للفروق بين اتجاهات الجمهور نحو أداء المتحدث الرسمي وفقاً لمستوى التعليم

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسطات المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
بين المجموعات	1.195	5	0.239	3.382	0.005
داخل المجموعات	31.378	444	0.071		
الدرجة الكلية	32.573	449			

وتشير نتائج المعاملات الإحصائية إلى الآتي:

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات الجمهور نحو أداء المتحدث الرسمي وفقاً لمستوى التعليم، حيث تبين أن قيمة "ف" بلغت (3.382) وهي قيمة دالة إحصائية لأنها عند مستوى أقل من 0.05، وعلى هذا يمكن القول بثبوت صحة الفرض.

ولاختبار مصدر التباين بين المبحوثين بحسب الإقامة، والسن، ومستوى التعليم في اتجاهاتهم نحو أداء المتحدث الرسمي قامت الباحثة بإجراء اختبار بعدي LSD.

**اختبار LSD مصدر التباين بين مجموعات المبحوثين بحسب الإقامة، والسن، والمستوى التعليمي في اتجاهاتهم نحو أداء المتحدث الرسمي**

المتغير	المجموعة	المجموعة المقارنة	الفرق بين المتوسطين	الخطأ المعياري	مستوى المعنوية
الإقامة	المنيا	القاهرة	*0.08667	0.03054	0.005
		المنصورة	0.04311-	0.03054	0.159
	القاهرة	المنصورة	*0.12978-	0.03054	0.000
السن	أقل من 20 سنة	من 20 إلى أقل من 30	*0.19800-	0.07208	0.006
		من 30 إلى أقل من 40	0.01467	0.03618	0.685
		من 40 إلى أقل من 50	0.00618-	0.03400	0.856
		من 50 سنة فأكثر	0.02467	0.04636	0.595
	من 20 إلى أقل من 30	من 30 إلى أقل من 40	*0.21267	0.07121	0.003
		من 40 إلى أقل من 50	*0.19182	0.07013	0.006
		من 50 سنة فأكثر	*0.22267	0.07689	0.004
		من 40 إلى أقل من 50	0.02085-	0.03212	0.517
	من 30 إلى أقل من 40	من 50 سنة فأكثر	0.00999	0.04500	0.824
		من 40 إلى أقل من 50	0.03085	0.04327	0.476
		دبلوم	0.14360	0.07347	0.051
		ليسانس	0.03255	0.03181	0.307
مستوى التعليم	طالب	دراسات عليا	0.07322-	0.04118	0.076
		ماجستير	0.07334-	0.05380	0.174
		دكتوراه	0.09161-	0.07828	0.242
		ليسانس	0.11105-	0.07097	0.118
	دبلوم	دراسات عليا	*0.21683-	0.07564	0.004
		ماجستير	*0.21694-	0.08319	0.009
		دكتوراه	*0.23521-	0.10073	0.020
		دراسات عليا	*0.10578-	0.03654	0.004
	ليسانس	ماجستير	*0.10589-	0.05034	0.036
		دكتوراه	0.12416-	0.07591	0.103
		ماجستير	0.00012-	0.05673	0.998
		دكتوراه	0.01839-	0.08029	0.819
دراسات عليا	ماجستير	0.01827-	0.08743	0.835	
ماجستير	دكتوراه				

**\*دال عند مستوى معنوية 0.05**

وقد جاءت نتيجته على النحو التالي:

● توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات المبحوثين نحو أداء المتحدث الرسمي بين كل من مجموعة المنيا ومجموعة القاهرة لصالح المجموعة الأخيرة، وهذا بدلالة إحصائية.

● توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات المبحوثين نحو أداء المتحدث الرسمي بين كل من مجموعة القاهرة ومجموعة المنصورة لصالح المجموعة الأخيرة، وهذا

بدلالة إحصائية.

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات المبحوثين نحو أداء المتحدث الرسمي بين كل من المجموعة العمرية أقل من 20 سنة والمجموعة العمرية من 20 إلى أقل من 30 سنة لصالح المجموعة الأخيرة، وهذا بدلالة إحصائية.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات المبحوثين نحو أداء المتحدث الرسمي بين المجموعة العمرية من 20 إلى أقل من 30 سنة وكل من المجموعة العمرية من 30 إلى أقل من 40 سنة، والمجموعة العمرية من 40 إلى أقل من 50 سنة، والمجموعة العمرية من 50 سنة فأكثر، لصالح المجموعة الأولى، وهذا بدلالة إحصائية.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات المبحوثين نحو أداء المتحدث الرسمي بين المجموعة التعليمية دبلوم وكل من المجموعة التعليمية دراسات عليا، المجموعة التعليمية ماجستير، المجموعة التعليمية دكتوراه، لصالح المجموعات الأخيرة، وهذا بدلالة إحصائية.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات المبحوثين نحو أداء المتحدث الرسمي بين المجموعة التعليمية ليسانس وكل من المجموعة التعليمية دراسات عليا، المجموعة التعليمية ماجستير، لصالح المجموعتين الأخيرتين، وهذا بدلالة إحصائية.

جدول رقم (20)

تحليل التباين ودلالاتها الإحصائية للفروق بين اتجاهات الجمهور نحو أداء المتحدث الرسمي وفقاً للمهنة

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسطات المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
بين المجموعات	0.358	6	0.060	0.821	0.554 غير دالة
داخل المجموعات	32.215	443	0.073		
الدرجة الكلية	32.573	449			

وتشير نتائج المعاملات الإحصائية إلى الآتي:

عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات الجمهور نحو أداء المتحدث الرسمي وفقاً للمهنة، حيث تبين أن قيمة "ف" بلغت (0.821) وهي قيمة غير دالة إحصائية لأنها عند مستوى أكبر من 0.05، وعلى هذا يمكن القول عدم ثبوت صحة الفرض.

### جدول رقم (21)

تحليل التباين ودلالاتها الإحصائية للفروق بين اتجاهات الجمهور نحو أداء المتحدث الرسمي وفقاً لنوع المدارس (حكومية-لغات-خاصة)

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسطات المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
بين المجموعات	0.020	2	0.010	0.137	0.872 غير دالة
داخل المجموعات	32.553	447	0.073		
الدرجة الكلية	32.573	449			

وتشير نتائج المعاملات الإحصائية إلى الآتي:

عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات الجمهور نحو أداء المتحدث الرسمي وفقاً لنوع المدارس (حكومية-لغات-خاصة)، حيث تبين أن قيمة "ف" بلغت (0.137) وهي قيمة غير دالة إحصائياً لأنها عند مستوى أكبر من 0.05، وعلى هذا يمكن القول عدم ثبوت صحة الفرض.

### جدول رقم (22)

تحليل التباين ودلالاتها الإحصائية للفروق بين اتجاهات الجمهور نحو أداء المتحدث الرسمي وفقاً للمستوى الاقتصادي

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسطات المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
بين المجموعات	0.161	3	0.054	0.740	0.529 غير دالة
داخل المجموعات	32.411	446	0.073		
الدرجة الكلية	32.573	449			

وتشير نتائج المعاملات الإحصائية إلى الآتي:

1. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات الجمهور نحو أداء المتحدث الرسمي وفقاً للمستوى الاقتصادي، حيث تبين أن قيمة "ف" بلغت (0.740) وهي قيمة غير دالة إحصائياً لأنها عند مستوى أكبر من 0.05، وعلى هذا يمكن القول عدم ثبوت صحة الفرض.

ونستنتج مما سبق أن الفرض الخامس القائل بأنه "توجد فروق دالة إحصائياً بين اتجاهات الجمهور نحو أداء المتحدث الرسمي تبعاً للمتغيرات الديموغرافية للمبوهين، قد ثبت صحته جزئياً، حيث تبين وجود فروق دالة إحصائياً بين اتجاهات الجمهور نحو أداء المتحدث الرسمي تبعاً للنوع، والسن، ومحل الإقامة، ومستوى التعليم؛ بينما لم توجد فروق دالة إحصائياً بين اتجاهات الجمهور نحو أداء المتحدث الرسمي تبعاً للمهنة، ونوع التعليم "حكومي-لغات-خاص"، والمستوى الاقتصادي).

### خاتمة الدراسة وتوصياتها:

استهدفت الدراسة التعرف على اتجاهات الجمهور المصري نحو أداء المتحدث الرسمي لوزارة التربية والتعليم، واستندت على نموذج شارب كمدخل نظري يسهم إلى حد كبير في تحديد المتغيرات، وفي صياغة الفروض واختبارها، من خلال تطبيق استمارة اس تبيان على عينة من الجمهور المصري قوامها (450) مفردة، وبالاعتماد على منهج المسح الإعلامي ف ي شقه الميداني المتعلق بالجمهور ، تؤكد نتائج الدراسة الحالية على عدة مؤشرات:

- 1 - ارتفاع معدل متابعة عينة الدراسة للأخبار والمعلومات التي يقدمها المتحدث الرسمي لوزارة التربية والتعليم ، حيث كان (أحياناً) في الترتيب الأول، يليها (بانظام)، ثم (نادراً) وهذا يدل على اهتمام المبحوثين بمتابعة العملية التعليمية نظراً لأن معظم أفراد العينة من أولياء الأمور المهتمين بنظام التعليم .
- 2 - احتلت (مواقع التواصل الاجتماعي) المركز الأول وتعتبر من أهم مصادر المعلومات التي تتابع عينة الدراسة من خلالها للأخبار والمعلومات التي يلقيها المتحدث الرسمي لوزارة التربية والتعليم ، واحتل المركز الثاني (التلفزيون)، واحتلت المركز الثالث (الصحف)، واحتل المركز الرابع (الأصدقاء والمزلاء)، واحتل المركز الخامس وا لأخير (الراديو)، وربما يرجع تفوق مواقع التواصل الاجتماعي في الاعتماد عليها في الحصول على المعلومات بسبب الخواص التي تمتاز بها عن باقي الوسائل الأخرى منها تعدد الوسائط، والتفاعل والمشاركة، والتمكين، والخدمات المضافة القائمة على السرعة، والحدود المفتوحة.
- 3 - جاء السبب الرئيسي في الاعتماد المبحوثين على متابعة للمتحدث الرسمي هو التعرف على المعلومات الخاصة بنظام التعليم في مصر ، يليها معرفة القرارات التي تصدرها الوزارة ، يليها الثقة في المعلومات والأخبار التي يلقيها المتحدث، بينما جاءت في المرتبة الأخيرة أنها تعتبر من أول وأهم المصادر التي يلجأ إليها المبحوثين لمعرفة الأخبار والمعلومات التي تصدرها الوزارة ، ويمكن تفسير ذلك في الثقة في المتحدث حيث أنه تابع لوزارة التربية والتعليم ولا يعلن عن أي قرار بدون موافقة الوزارة وإلا سوف يتحول للمسائلة القانونية ولذلك تتسم المعلومات والأخبار الصادره عنه بالمصداقية.
- 4 - من أسباب ودوافع متابعة عينة الدراسة للأخبار والمعلومات التي يلقيها المتحدث الرسمي معرفة آخر المستجدات في نظام التعليم، يليها مجرد اكتساب معلومات عن نظام التعليم، يليها لأن هذه الأخبار مثار اهتمام الجمهور، وهذا يدل على أهمية المعلومات والأخبار التي يلقيها المتحدث والتي يحرص المبحوثين على متابعتها، كما أن الدوافع الوظيفية تفوقت على الدوافع الطقوسية، حيث أن المبحوثين يتابعوا المتحدث للحصول على المعلومات التي تقدم لهم منفعة.

5 - اتضح أن الاتجاه العام المتكون لدى الجمهور تجاه العبارة التي تقيس أداء المتحدث الرسمي كان يميل إلى المحايدة، حيث ترواحت اتجاهات المبحوثين ما بين الموافقة والمحايدة والمعارضة، فحازت العبارات الإيجابية كلها على الاتجاه المحايد، ما عدا العبارات السلبية التي تنص على "قدم المتحدث معلومات إخبارية سطحية تفتقد إلى العمق والتفسير، وتعتمد المتحدث المبالغة والتهويل في نقل الأخبار لدرجة الإثارة للتأثير على الرأي العام" حازت على الاتجاه المعارض، وهذا يدل على رضا المبحوثين عن أداء المتحدث الرسمي إلى حد ما

6 - يتضح أن الاتجاه العام المتكون لدى الجمهور تجاه العبارات التي تقيس أبعاد مصداقية المتحدث الرسمي كان يميل إلى المحايدة، حيث ترواحت اتجاهات المبحوثين ما بين الموافقة والمحايدة والمعارضة، فحازت العبارات الإيجابية كلها على الاتجاه المحايد؛ بينما العبارة التي تنص على أن "المتحدث عرض الأخبار والمعلومات بطريقة موضوعية" حازت على الموافقة، وهذا مؤشر قوي على مصداقية المتحدث الرسمي.

7 - يتضح أن الاتجاه العام المتكون لدى الجمهور تجاه العبارات التي تقيس كفاءة المتحدث الرسمي كان يميل إلى المحايدة، حيث ترواحت اتجاهات المبحوثين ما بين الموافقة والمحايدة والمعارضة، وجاء في الترتيب الأول أنه ي تميز يتوافر لدى المتحدث مهارات لغوية، يليها المتحدث قادر على إدارة الحوار بتوازن، يليها يمتلك المتحدث القدرة على التحدث بلباقة أمام وسائل الإعلام، وحازت هذه العبارات على الموافقة من المبحوثين؛ بينما حازت باقي العبارات التي تقيس كفاءة المتحدث على الاتجاه المحايد، وهذا دليل على كفاءة المتحدث الرسمي للوزارة من وجهة نظر المبحوثين.

8 - يتضح أن الاتجاه العام المتكون لدى الجمهور تجاه العبارات التي تقيس اتجاه الجمهور نحو أداء المتحدث الرسمي، حيث ترواحت اتجاهات المبحوثين ما بين الموافقة والمحايدة والمعارضة، فحازت الاتجاهات المعرفية كلها على الاتجاه الإيجابي وجاء في الترتيب الأول تعرفني على المستجدات في القرارات الخاصة بالوزارة، يليها تعرفني على أهم الخدمات التي تقدمها الوزارة للجمهور، في حين حازت عبارات الاتجاه الوجداني والسلوكي على الاتجاه المحايد، وهذا يدل على أن إشباع الحاجات المعرفية لدى المبحوثين كانت من أهم دوافع متابعة المتحدث الرسمي.

9 - يتضح أن الاتجاه العام المتكون لدى الجمهور تجاه العبارات التي تقيس الرضا عن أداء المتحدث الرسمي، حيث ترواحت اتجاهات المبحوثين ما بين الموافقة والمحايدة والمعارضة، وجاء في الترتيب الأول أشعر بالرضى عن أداء المتحدث الرسمي وحصلت هذه العبارة على الموافقة، في حين حازت باقي

- العبارات التي تقيس مستوى الرضا على الاتجاه المحايد مثل عبارة أنه يتميز بسلامة اللغة، يليها أرى أنه ينقل المعلومة بموضوعية.
- 10 - تم قبول صحة الفرض الأول القائل: بوجود علاقة ارتباط دالة إحصائية بين اعتماد الجمهور على البيانات والتقارير التي يصدرها المتحدث الرسمي لوزارة التعليم واتجاهات الجمهور نحوه.
- 11 - تم قبول صحة الفرض الثاني القائل: بوجود علاقة توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين مصداقية الرسائل الاتصالية للمتحدث الرسمي لوزارة التربية والتعليم وكل من اعتماد الجمهور على البيانات والتقارير التي يصدرها واتجاهاته نحوها .
- 12 - تم قبول صحة الفرض الثالث القائل: بوجود علاقة ارتباط دالة إحصائية بين مستوى رضا الجمهور عن أداء المتحدث الرسمي بوزارة التعليم في مصر واتجاهات الجمهور نحوه.
- 13 - تم قبول صحة الفرض الرابع القائل: بوجود علاقة توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين المهارات والسمات الشخصية التي يتمتع بها المتحدث الرسمي بوزارة التعليم في مصر وكل من رضا الجمهور عن أداء المتحدث الرسمي واتجاهاته نحوه.
- 14 - ثبت صحة الفرض الخامس جزئي القائل: بوجود فروق دالة إحصائية بين اتجاهات الجمهور نحو أداء المتحدث الرسمي تبعاً للمتغيرات الديموغرافية للمبحوثين، حيث توصلت النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات الجمهور نحو أداء المتحدث الرسمي وفقاً للنوع، السن، والاقامة، والتعليم، بينما لم توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات الجمهور نحو أداء المتحدث الرسمي وفقاً للمهنة، ونوع التعليم، والمستوى الاقتصادي.

#### توصيات الدراسة

#### في ضوء ما تم التوصل إليه من نتائج توصي الدراسة بما يلي :

- 1 - ضرورة التزام المتحدث الرسمي بعناصر المصداقية حتى يتسحود على ثقة الجمهور، والتجاوب السريع مع ردود أفعال الجمهور.
- 2 - على المؤسسات الحكومية إعطاء العديد من الدورات التدريبية للمتحدثين الرسميين لكي يكونوا على علم بأهمية التواصل مع الجمهور.
- 3 - على المؤسسات الحكومية أهمية اختيار متحدثين إعلاميين من ذوي الخبرة والمشاهير، وومن لهم تأثير على الجمهور، ومن المتخصصين في مجال الإعلام.

- 4 - على الباحثين إجراء المزيد من الدراسات عن دور ووظيفة المتحدث الرسمي وعلاقته بوسائل الإعلام.
- 5 - على المتحدث الرسمي أهمية التواصل مع الجمهور وأخذ رأيه في المستجدات في نظام التعليم أو تهيئة الجمهور للقرارات الجديدة التي تصدر، وتفسير هذه المعلومات حتى يكون هناك نوع من الوضوح والشفافية، عرض الرأي والرأي الآخر.
- 6 - على المتحدث الرسمي أن يتعامل بواقعية عندما يصدر القرارات الخاصة بنظام التعليم.
- 7 - على المتحدث الرسمي تحسين أدائه اللغوي، والفورية في نقل القرارات الجديدة التي تتخذها الوزارة.

## المراجع:

- 1 - صالح بن محمد المالك، المتحدث الرسمي ودور الإعلام الأمني الوقائي تجاه القضايا الأمنية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية التدريب، 2017.  
Available at: <https://repository.nauss.edu.sa/handle/123456789/64542>
- 2 - علي فرجاني، مهارات المتحدث الإعلامي: طريقك للمنصات الإعلامية، ط1 (القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع، 2015)، ص13.
- 3 - مطلق سعود المطيري، دور المتحدث الإعلامي في عملية الاتصال الإقناعي : دراسة حالة المتحدث الإعلامي في المملكة العربية السعودية، مجلة كلية الآداب، جامعة الزقازيق، ع72، 2015، ص195.
- 4 - كرم شليبي، معجم المصطلحات الإعلامية، ط2 (بيروت: دار جيل، 1994).
- 5 - مجدي الداغر، دور المتحدث الرسمي في تشكيل الرسالة الإعلامية للجمهور في أوقات الأزمات والكوارث في المملكة العربية السعودية بالتطبيق على سيول مدينة الرياض ومنطقة عسير، مركز الدراسات الأمنية، جامعة نايف للعلوم الأمنية بالرياض، عدد أكتوبر 2017.
- 6 - شارع بن مزيد البقمي، اتجاهات الإعلاميين نحو مصداقية المتحدث الرسمي : دراسة ميدانية على عينة من الإعلاميين في مدينة جدة، المجلة العربية للإعلام والاتصال، الجمعية السعودية للإعلام والاتصال، السعودية، 2015، ص15.
- 7- Timothy Coombs.W, "Ongoing Crisis Communication: Planning, Managing, and Responding", (U.S.A: sage publications inc , 2007) P. 79.
- 8- Jieun Lee, "The effects of spokespersons ranks in an organization and the type of selected media channels on public responses in crisis communication", Master Thesis, University of Florida, 2012, p23.
- 9 - السيد السعيد، استراتيجيات إدارة الأزمات والكوارث، دور العلاقات العامة، ط1 (القاهرة: دار العلوم للنشر والتوزيع، 2006)، ص115.
- 10 محمد منير حجاب، مهارات الاتصال للإعلاميين والتربويين والدعاة، (القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع، 2008)، ص99.
- 11 حسن عماد مكاوي، الإعلام ومعالجة الأزمات، ط2 (القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2009)، ص123.
- 12 شارع بن مزيد البقمي، مرجع سابق، ص16.
- 13 خيرت معوض، المسؤولية الإعلامية للعلاقات العامة عبر الإنترنت : دراسة علي المؤسسات الربحية وغير الربحية في مصر والإمارات، بحث مقدم إلي المؤتمر العلمي السنوي الرابع عشر لكلية الإعلام، جامعة القاهرة، بعنوان " الإعلام بين الحرية والمسئولية"، في الفترة من 24-26 يونيو، 2008.
- 14 شيماء سالم، الاتصالات التسويقية المتكاملة، (القاهرة: مجموعة ال نيل

- العربية، 2006، ص160.
- 15 حجري الداغر، مرجع سابق.
- 16 شارع بن مزيد البقمي، مرجع سابق، ص 11- 54.
- 17 حطلق المطيري، مرجع سابق.
- 18 غادة أشرف السيد عوض الله، بناء نموذج لاستراتيجيات المتحدث الرسمي في إدارة الأزمات الداخلية في مصر : دراسة استثنائية، رسالة ماجستير غير منشورة ، قسم الإعلام، كلية الآداب، جامعة جنوب الوادي، 2014.
- 19- Jamila Howard Jones, "Comparison of Celebrity and Expert Spokespersons' influence on Black women's response to a breast cancer public service announcement", **PHD**, College of Health Sciences ,Walden University,2013.
- 20-Shu-yulyu, Ruey-Yu Chen, Shih-fan Steve Wang, Ya-Ling Weng, Eugene Yu-Chang Peng& Ming-Been Lee "Perception of spokespersons' performance and characteristics in crisis communication: Experience of the 2003 severe acute respiratory syndrome outbreak in Taiwan", **Journal of Formosan Medical Association**, Vol.112, No.10, 2013, Pp600-607.
- 21-Augustine Pang, May O. Lwin, Chrystal Jia Yi Yeong, Siti Hanna Binte Ruslan& Nur Arina Binte Dafir,"Desirable Facial Traits of Organizational Spokesperson in Times of Crises: Enhancing Perceptions of Authority, Dependability and Likeability", **IAMCR OCS, IAMCR 2011 – Istanbul**, Kadir Has University,2011.
- Available at: <https://iamcr-ocs.org/index.php/2011/2011/paper/view/1770>
- 22 طارق جوهر عولا، "تجربة (المتحدث الرسمي) في إقليم كردستان – العراق: دراسة ميدانية لواقع عمل المتحدث الرسمي للمدة من 2010/10/1 إلى 2010/12/31" رسالة ماجستير غير منشورة، قسم الإعلام، كلية العلوم الإنسانية، جامعة السليمانية، 2011.
- 23-Max Weisbuch & Diane Mackie, "False fame , perceptual clarity , or persuasion?: flexible fluency attribution in spokesperson familiarity effects" , **journal of consumer psychology**, Vol .19, 2009 , pp. 62-72.
- 24-Robin F. Grantham, "A Study on the role of spokesperson communication behaviors and their impact on audience perception of the believability of not for - profit organizational messages" ,**PHD**, A Dissertation presented to the Faculty of the College of Business Administration of TUI University,2009.

- 25-Littlefield .S. Robert , "Rethinking the Single Spokesperson Model of Crisis Communication: Recognizing the Need to Address Multiple Publics", **Public Relations Division of the National Communication Association**, North Dakota State University, San Antonio, Texas, 2006, pp. 155-200.
- 26-Mordecal lee, " The agency spokesperson :connecting public adminstration and the media", **Public Administration Quarterly**, Vol. 25, No. 1 ,SPRING 2001, pp. 101-130.
- 27-Flemming Hansen & Christian Kock, "Evaluation of Public Spokespersons", **European Advances in Consumer Research**, Vol.5,2001,pp.318-324
- 28 شيماء مازن طلعت، التغطية الاستقصائية للأداء الوزاري وعلاقتها بتشكيل اتجاهات الجمهور نحوه في مصر : دراسة تحليلية ميدانية، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم الصحافة، كلية الإعلام، جامعة القاهرة، 2017.
- 29 خلود جمال محمود، دور الصحافة المصرية في تشكيل اتجاهات الشباب الجامعي نحو الأداء الحكومي بعد ثورة 25 يناير: دراسة تحليلية ميدانية، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم الإعلام، كلية الآداب، جامعة المنصورة، 2017.
- 30-Mona Salim& Xiaobao Peng, Shoqi Almakary& Saleem Karmoshi, "The Impact of Citizen Satisfaction with Government Performance on Public Trust in the Government: Empirical Evidence from Urban Yemen", **Open Journal of Business and Management**, 2017, Vol. 5, pp. 348-365.
- 31 خاقل مبارك، دور مواقع التواصل الاجتماعي في تشكيلي الاتجاهات لدى الجمهور نحو الحكومة والبرلمان في المجتمع الكويتي، **حوليات آداب عين شمس**، مصر، مج44، 2016، 565-616.
- 36-Changsoo Song& Jooho Lee, "Citizens' Use of Social Media in Government, Perceived Transparency, and Trust in Government", **Public Performance & Management Review**, Vol. 39, No.2, 2016 .
- 37 -صباح أنور، صباح جاسم، دور العلاقات العامة في تشكيل اتجاهات الرأي العام إزاء الأداء الحكومي من وجهة نظر النخبة العراقية : دراسة ميدانية، **مجلة الجامعة العراقية**، كلية الإعلام، ع34/3، 2015.
- 38- مها مختار حسن عبد الرحمن ، أطر تقديم المؤسسات الأمنية المصرية وعلاقتها بتشكيل اتجاهات الشباب المصري نحوها: دراسة تحليلية ميدانية، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم الصحافة، كلية الإعلام، جامعة القاهرة، 2015.
- 39- عبد المجيد العزام وآخرون، اتجاهات الأردنيين نحو الأداء الحكومي (2005-2006)، دراسة استطلاعية، **مجلة المنارة للبحوث والدراسات**، الأردن، مج 16، ع5، 2010، ص131-178.
- 40- هبة شاهين، دور وسائل الإعلام في تهيئة الجمهور المصري نحو الثقة في الحكومة، **المؤتمر**

الدولي السادس بكلية الإعلام: الإعلام وقضايا الفقر والمهمشين : الواقع والتحديات، كلية الإعلام، جامعة القاهرة، 2010.

41- Zhengxu Wang, "Citizens' Satisfaction with Government Performance in Six Asian-Pacific Giants", **Japanese Journal of Political Science**, Vol 11, No 1, April 2010 , pp. 51-75.

42- شارع بن مزيد البقمي، مرجع سابق، ص15-16.

43- طلال عبد الملك الشريف، الأنماط القيادية وعلاقتها بالأداء ا لوظيفي من وجهة نظر العاملين بإمارة مكة المكرمة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية، 2004، ص.81

44- عمر همشري، اتجاهات طلبة علم المكتبات نحو مهنة المكتبات في الأردن، مجلة دراسات، العلوم الإنسانية والاجتماعية، الجامعة الأردنية، مج (17/أ)، ع (3)، 1990م.

45- معتز عبد الله، الاتجاهات النفسية، (الكويت: المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب، 1989).

46- عبيد بن سعيد الشقصي، اتجاهات الجمهور نحو تعامل الإعلام العماني مع أزمة أعصار جونو، مجلة الآداب و العلوم الاجتماعية، جامعة السلطان قابوس، ع5، 2015، ص80.

### \*\*\* أسماء المحكمين

2- أ.د/ أحمد أحمد عثمان - أستاذ الإذاعة والتلفزيون- بقسم الإعلام- جامعة المنصورة.

3- أ.د/ سامي النجار- أستاذ الصحافة- بقسم الإعلام- جامعة المنصورة.

4- أ.د/ نرمين خضر - أستاذ العلاقات العامة بكلية الإعلام جامعة القاهرة.

5- أ.م.د/ فؤادة البكري - أستاذ العلاقات العامة المساعد - كلية الآداب- قسم الإعلام جامعة حلوان.

6- أ.م.د/ محمد عتران - أستاذ العلاقات العامة المساعد- كلية الإعلام- جامعة القاهرة.

7- أ.م.د/ رباب رأفت الجمال- أستاذ الصحافة المساعد بقسم الإعلام- جامعة المنصورة.