

دور العلاقات العامة في المجال الرياضي من وجهة نظر العاملين فيها

الدكتور قاسم إبراهيم*

رهام ناصر**

(تاريخ الإيداع 28 / 9 / 2016. قُبِلَ للنشر في 12 / 12 / 2016)

□ ملخص □

تشكل العلاقات العامة خلية مهمة من جسم أي مؤسسة لما لها من دور هام وفعال في تحقيق الأهداف ، وفي المجال الرياضي تزداد الأهمية بسبب جماهيرية هذا القطاع . ولذلك جاءت هذه الدراسة التي تسعى إلى التعرف على دور وأهمية العلاقات العامة في المؤسسات الرياضية في الجمهورية العربية السورية من وجهة نظر العاملين لكي تعطي صورة عن واقع عمل هذا التشكيل في الهيكل التنظيمي ولهذا الغرض اتخذ المنهج الوصفي بأسلوب المسح التحليلي وطبق على عينة مكونة من 44 فرداً يمثلون نسبة 88% من مجتمع الأصل ليتوصل إلى جملة من النتائج كان أهمها أن هناك اختلاف في وجهة نظر العاملين حول دور وأهمية العلاقات العامة حسب محاورها وأنه لا توجد درجات متدنية لمدى فهم واستخدام العلاقات العامة من قبل العاملين فيها .

الكلمات المفتاحية : العلاقات العامة ، المؤسسات الرياضية ، كفاءة العاملين ، النظام الإداري ، الأنشطة ، وسائل الاتصال ، الأهداف ، التخطيط .

* أستاذ _ قسم التخطيط والإدارة الرياضية _ كلية التربية الرياضية _ جامعة تشرين _ اللاذقية _ سورية
** طالبة دراسات عليا (ماجستير) _ قسم التخطيط والإدارة الرياضية _ كلية التربية الرياضية _ جامعة تشرين _ اللاذقية _ سورية

The Role Of Public Relations From The Employees' Point Of View

Dr. Qassem Khalil Ibrahim*
Reham Nasser**

(Received 28 / 9 / 2016. Accepted 12 / 12 / 2016)

□ ABSTRACT □

institution because of its important and active role in achieving its goals. The importance of the public relation is increasing in the sports field because of the mass of this sector. Thus this study seeks to identify the role and importance of public relations in sports institutions in the Syrian Arab Republic, from the perspective of workers in order to illustrate of the reality of the functioning of this sector in the organizational structure .the descriptive method is used with analytical survey manner . The method was applied to a sample of 44 individuals representing 88% of the research community. The study concluded with several important results which include that there is a difference in the employees' point of view about the role and importance of public relations according to axes of the study. There are no low degrees of how to understand and use by the public relations staff.

key words: Public relations, sports institutions, the efficiency of workers, administrative system, activities, means of communication, goals, planning.

* Professor _ Planning and Sports Administration Department _ Faculty of Physical Education, Tishreen University, Syria

** Postgraduate student, Planning and Sports Administration Department, Faculty of Physical Education, Tishreen University, Syria.

مقدمة:

تشكل العلاقات العامة عنصراً مهماً من عناصر الحياة المعاصرة ولاسيما في المجال الإداري حيث تطور هذا المجال تطوراً كبيراً في السنوات الماضية بما أن العلاقات العامة أصبحت تمثل وسيلة ربط بين المؤسسة وجمهورها التي ازداد وعيها الثقافي وارتفع مستوى معيشتها وتوقعاتها للأحداث وتطلعاتها للمستقبل في توفير العيش الكريم (جواد ، 2011)

ويعد المجال الرياضي من المجالات التي تحتاج إلى دعم العلاقات العامة ومؤازرتها، سواء كانت هذه العلاقات داخل المؤسسة الرياضية بين أعضائها ، أو كانت هذه العلاقة خارج حدود المؤسسة بينها وبين المؤسسات الأخرى ، فالرياضة نشاط يستقطب اهتماماً جماهيرياً واسعاً، وعلى مختلف المستويات ولذلك فإن العلاقات العامة تقوم بربط جميع الأطراف مع بعضها على أساس من التقدير والاحترام والرغبة في التعامل مع بعضهم وضمان التفاهم المتبادل بينهم .(مصطفى، 2009).

وفي سوريا مازالت وظيفة العلاقات العامة داخل المؤسسات الرياضية تخضع لخطواتها الأولى وفي بعض المؤسسات هناك غياب كامل لهذه الوظيفة ومن هنا تسعى الباحثة لتسليط الضوء على أهمية دور العلاقات العامة في المجال الرياضي مستندة إلى آراء العاملين في مجال العلاقات العامة في الاتحاد الرياضي العام . يعتبر مكتب العلاقات العامة في الاتحاد الرياضي العام من المكاتب الحديثة نسبياً والذي رغم حداثة وانعدام وجود هيكلية تنظيمية شاملة لعمل العلاقات العامة في كافة مفاصل الاتحاد والمؤسسات الرياضية المنضوية تحت لواءه يسعى جاهداً لرسم سياسة عامة للعلاقات العامة من خلال قيامه بمهام عديدة موكلة إليه والتي تعتبر مهام أساسية مهمة لسير عمل أي مؤسسة رياضية بالرغم من أن العمل في مكتب العلاقات العامة مازال ضمن الإطار الكلاسيكي والروتيني بعيداً عن الأساليب الحديثة المستخدمة في العلاقات العامة .

أهمية البحث وأهدافه :

تأتي أهمية هذه الدراسة من أن العلاقات العامة تلعب دوراً مهماً في المؤسسات الرياضية كونها من أكثر المؤسسات اتصالاً بالجمهور مما يجعل تطوير وظيفة العلاقات العامة أمراً حيوياً بالنسبة لهذه المؤسسات وبذلك كلما كان هذا الدور واضحاً ومفهوماً من العاملين يأخذ مده أكثر في محيط المؤسسة وخارجها ومن هنا يأتي تسليط الضوء على أهمية العلاقات العامة ومعرفة الأدوار والمهام الأكثر ممارسة التي تقوم بها العلاقات العامة والمحاور الرئيسية التي تهتم بها من خلال الاطلاع على وجهة نظر العاملين وبذلك فإن هدف البحث يتركز في معرفة الدور الذي تقوم به العلاقات العامة داخل المؤسسة الرياضية من وجهة نظر العاملين فيها في الجمهورية العربية السورية.

طرائق البحث ومواده :**مشكلة البحث :**

بسبب اقتضار عمل العلاقات العامة على أنشطة محددة في مناسبات معينة وعدم وضوح المهام والدور الرئيسي التي تقدمه العلاقات في تطور عمل المؤسسة وضبابية وجود هيكلية فاعلة لعمل العلاقات العامة في الهيكل التنظيمي العام للمؤسسة تتلخص مشكلة البحث في معرفة مفهوم العلاقات العامة من وجهة نظر العاملين في الاتحاد

الرياضي بمكتب العلاقات العامة والعاملين الذين يقومون بمهام العلاقات العامة في الاتحادات الفرعية التابعة للاتحاد الرياضي ومعرفة الأدوار الرئيسية والمهام التي تدرج تحت لواء العلاقات العامة .

فروض البحث :

- وجود اتجاهات مختلفة لدى العاملين في المجال الرياضي في الجمهورية العربية السورية في استخدام العلاقات العامة داخل المؤسسة وخارجها .
- هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين أدوار عمل العلاقات العامة في المؤسسة الرياضية .

منهجية البحث :

يتبع هذا البحث المنهج الوصفي بالأسلوب المسحي التحليلي حيث تم جمع الحقائق والمعلومات عن واقع الظاهرة المدروسة وهي العلاقات العامة في المؤسسات الرياضية وهذا المنهج يلائم طبيعة هذا البحث ومشكلته .

عينة البحث :

اشتملت عينة البحث على العاملين الذين يقومون بمهام العلاقات العامة في المجال الرياضي لأخذ وجهة نظرهم وعددهم 44 فرد كما يلي :

العاملين في مكتب العلاقات العامة في الاتحاد الرياضي العام وعددهم 20 فرد يمثلون نسبة 100% والعاملين في الاتحادات الفرعية وهم 24 فرد ونسبتهم 80% من 30 فرداً وبذلك تكون نسبة العينة من المجتمع الأصل 88% .

مجالات البحث :

المجال البشري: العاملين والمختصين في المجال الرياضي والإداري في المؤسسات الرياضية في الجمهورية العربية السورية

المجال المكاني : المؤسسات الرياضية في الجمهورية العربية السورية (أندية واتحادات)

المجال الزمني: شباط / نيسان 2016 .

أداة جمع البيانات :

تم جمع البيانات من خلال استمارة استبيان تم تصميمها من قبل الباحثان بعد القيام باستطلاع آراء مجموعة من الخبراء حول صلاحية مفردات محاور هذا الاستبيان الذي تضمن جميع مكونات العلاقات العامة والتي قسمت إلى ستة محاور رئيسية ، بالإضافة إلى الاطلاع على دراسات ومصادر عربية وأجنبية ، حيث أصبح الاستبيان بصيغته النهائية كما في الملحق (1) .

الدراسات النظرية :

مفهوم ومعنى العلاقات العامة:

تتنوع النظرة إلى مفهوم العلاقات العامة بشكل كبير نظراً لتنوع أوجه النشاط البشري الذي تشكل العلاقات العامة جزءاً هاماً منها حيث يؤدي الاختلاف في مجال اهتمام الباحث إلى اختلاف في نظريته إلى مفهوم العلاقات العامة ، فبعض الباحثين ركز على الجانب الإداري والاقتصادي في حين ركز آخرون على الجانب الاجتماعي والنفسي، كما تتنوع النظرة نظراً لتنوع مجالات عمل العلاقات العامة .

يرى بعض الباحثون أن العلاقات العامة تتضمن كل الاتصالات مع كافة الناس والجهات التي تتصل بها الشركة (سلوم، 2000)

كما يرى المعهد البريطاني للعلاقات العامة أن ممارسة العلاقات العامة هي الجهود المخططة والمستمرة لتأسيس وصيانة السمعة الحسنة والتفاهم المتبادل بين المؤسسة وجمهورها (سلوم، 2000).

كما قام إدوارد روبينسون رئيس قسم البحوث بمعهد العلاقات العامة الأمريكي بتحليل العلاقات العامة ووجد أنها بحاجة إلى العناصر التالية: (العنزي، 2006)

1 فهم عملية الاتصال من الناحيتين النظرية والتطبيقية فالإتصال هو الوظيفة الأولى لرجال العلاقات العامة في المؤسسات المختلفة ، والمقصود بالاتصال هنا الإعلام الصاعد من الجماهير إلى الإدارة عن طريق البحوث ، والرسائل الموجهة من المؤسسة إلى الجماهير بهدف كسب التأييد والتفاهم.

2 معرفة الأساليب النظرية والعملية لتشكيل الاتجاهات وتغييرها وهذا يتطلب فهم السلوك البشري الذي يعتبر الموضوع الرئيسي للدراسات الاجتماعية والنفسية.

3 القدرة على التخطيط والتدريب على المهارات الإدارية، والتنسيق مع الآخرين وهذا يتطلب توافر خلفية علمية في إدارة الأعمال لدى رجال العلاقات العامة.

4 ضرورة رفع العلاقات العامة إلى مستوى الإدارة العليا ، فبرامج العلاقات العامة لابد أن تكون متسقة مع سياسات المؤسسة ، كما أن سياسات المؤسسة يجب أن تلتقي مع مصالح الجماهير المختلفة والتي يجب أن تحدد من خلال بحوث العلاقات العامة.

5 أهمية العنصر الأخلاقي في ممارسة أنشطة العلاقات العامة ، وهذا يتضمن الفلسفة العامة للمنظمة وإحساسها بمسئوليتها الاجتماعية ، والتزامها الصدق فيما يصدر عنها من معلومات.

6 ضرورة التعرف على رجع الصدى لأنشطة العلاقات العامة لتقويم مدى فعاليتها فيتحقيق الأهداف والتغلب على المشكلات التي تتعامل معها.

كما نورد فيما يلي بعض التعاريف التي وضعها بعض الباحثون لمفهوم العلاقات العامة منها :

- تعريف جمعية العلاقات العامة الأمريكية حيث عرفت الجمعية العلاقات العامة بأنها : نشاط أي صناعة أو اتحاد أو هيئة أو مهنة أو حكومة أو أي منشأة أخرى في بناء وتدعيم علاقات سليمة منتجة بينها وبين فئة من الجمهور كالعاملين والموظفين أو المساهمين أو الجمهور بوجه عام لكي تحور سياستها حسب الظروف المحيطة بها ، وشرح هذه السياسة للمجتمع.(خضر، 1998)

- تعريف معهد العلاقات العامة البريطاني :بأنها الجهود الإدارية المستمرة التي تهدف إلى إقامة وتدعيم تفاهم متبادل بين المنشأة وجمهورها. (أبو قحف، 2000)

- وعرفه فريزر وآخرون (Fraser et al-1998) ان العلاقات العامة هي عملية ممارسة ما هو صحيح من أداء والاتصال القائم جوهر هذا الاداء بالمؤسسة)

- أما تعريف كورنلان وجوسفيك (Qurinlan and Gosefic-2000) أنها تلك الوظيفة الإدارية التي تحدد وتوطد وتعمل على استمرار العلاقة المتبادلة بين المؤسسة وجماهيرها المختلفة

• تعريف خاص : العلاقات العامة تتضمن كافة أشكال الاتصالات المخططة الداخلية والخارجية بين مسؤولي العلاقات العامة وإدارة المؤسسة من جهة وبين المؤسسة وجمهورها من جهة الهدف من هذه الخطط هو تنفيذ أهداف محددة تتعلق بالتفاهم المتبادل .(سلوم، 2000).

الحاجة إلى العلاقات العامة :

أكد الشافعي (1999) أن جهاز العلاقات العامة أصبح ضرورة لكل مؤسسة إنتاجية أو خدمية وذلك لأن العلاقات العامة تعتبر الفن الذي يقوم على التحليل والتفسير لموضوع معين سواء كان هذا الموضوع يدور حول فكرة أو شخص أو جماعة ما بقصد تهيئة السبيل أمام الجمهور لكي يعرف الفائدة التي يتضمونها هذا الموضوع ومن وجهة نظره أن هذا ما يبرر وجود جهاز للعلاقات العامة للتربية الرياضية في المؤسسات الرياضية المختلفة .
وأيضا أشار عوجة (2000) إلى أنه لم يعد ممكناً إغفال وظيفة العلاقات العامة في الهيكل الإداري لأي مؤسسة رغم اختلاف درجة الاهتمام بها وإدراك مفهوماها الحقيقي بين مؤسسة وأخرى وبين دولة وأخرى .

أهداف العلاقات العامة :

- 1 تأسيس هوية للمؤسسة وذلك يعني التحديد والتنظيم والتعريف بالمؤسسة من حيث المبدأ وطبيعة العمل .
- 2 تطوير إنتاج المؤسسة وزيادة توزيعها .
- 3 معالجة الأزمات المتعلقة بالمؤسسة الداخلية والخارجية والحيلولة دون حدوثها .
- 4 تحقيق شعبية وسمعة طيبة للمؤسسة من خلال الترويج لقيم معينة وتعيين الكفاءات أو التوصية بذلك .
- 5 بناء الثقة بين المؤسسة والجمهور الداخلي والخارجي .

أدوار العلاقات العامة :

وفقا لنموذج بروم ودوزير تنقسم العلاقات العامة إلى أربع أدوار رئيسية هي : الخبير المشخص - حلال المشكلات - مسهل الاتصال - فني الاتصال وقد أضاف (القحطاني-2003) دور الضيافة .
حيث يقوم جميع العاملين في العلاقات العامة بأداء جميع هذه الأدوار بدرجات متفاوتة ولكن يبقى هناك دور مسيطر والذي يعتبر الدور الرئيسي (Cutlip, Center, & Broom -1994)

- وقد اختزل دوزير هذه الأدوار في دورين رئيسيين هما : دور الإداري - دور الفني .
- ويتضمن دور الإداري وفقاً ل(Dozier, 1992)دزوير وبروم سبعة أنشطة رئيسية هي :
- يتحمل المسؤولية عن نجاح أو إخفاق العلاقات العامة في المؤسسة التي يعمل بها.
- بسبب خبرته وتدريبه يعتبره الآخرون خبير المؤسسة في حل مشكلات العلاقات العامة .
- يلاحظ أن الآخرون في المؤسسة يحملونه المسؤولية عن النجاح لبرامج العلاقات العامة أو إخفاقها .
- يصنع قرارات السياسة المتبعة للاتصالات.
- عند الاجتماع مع الإدارة يشير إلى الحاجة لإتباع عملية تخطيط علاقات عامة منهجية.
- يطلع الإدارة دائماً على ردود فعل الجماهير حيال سياسات المؤسسة التنظيمية وإجراءاتها .
- يعمل كمحفز في صنع القرارات الإدارية .
- أما دور الفني فيحتوي على خمسة أنشطة هي :
- ينتج كتيبات التعليمات والأدلة التعريفية والمنشورات الأخرى

- يعالج المظاهر الفنية لإنتاج مواد العلاقات العامة
 - يقوم بالتصوير والرسومات البيانية لمواد العلاقات العامة
 - يقوم بكتابة مواد العلاقات العامة عارضا المعلومات عن القضايا المهمة للمؤسسة
 - يحرر القواعد أو يعيد كتابتها ويقوم بتهيئة المواد التي يكتبها الآخرون في المؤسسة
- أما في سوريا فيقوم مكتب العلاقات العامة في الاتحاد الرياضي العام بالأدوار التالية:
- 1 الإيفاد والسفر خارج القطر لمنتخبات واتحادات وأندية ولاعبين وإداريين ومدربين أجانب .
 - 2 إنهاء معاملات السفر إلى الخارج من تأشيرات الخروج وفيزا وإعفاءات من رسم الخروج من المطار .
 - 3 استقبال الوفود العربية والأجنبية القادمة وتأمين سمات الدخول للاعبين الأجانب المتعاقدين معهم .
 - 4 تأمين حجز الفنادق وتأمين وسائل النقل البرية والجوية
 - 5 مراجعة بروتوكولات الاتحاد الرياضي العام مع المنظمات المماثلة في الدول الصديقة (اتفاقيات التعاون المشترك) في مجال اللقاءات وتبادل المدربين والخبرات وتجديد الاتفاقيات التي تحتاج إلى تجديد وما نفذ منها وما لم ينفذ وما العوائق
 - 6 عقد اجتماعات مع المعنيين في السفارات بالشأن الرياضي والاستمرار بتوثيق العلاقات مع الدول الصديقة على أساس المنفعة المشتركة
 - 7 تدقيق ومراجعة العقود المبرمة مع المدربين والخبراء الأجانب وإجراء تقييم لأدائهم
 - 8 إصدار تعاميم للاتحادات الرياضية بضرورة إعلام مكتب العلاقات العامة قبل شهر من موعد الاستحقاق ليتاح للمكتب إنجاز معاملات السفر بأسماء بعثاتها إلى الخارج
 - 9 الإشراف على المهرجانات والاحتفالات في المناسبات والأعياد القومية
 - 10 تعزيز تواجد الكوادر السورية في التنظيمات الرياضية على مختلف مستوياتها (عربيا ، إقليميا ، قاريا ، دوليا ، أولمبيا)
 - 11 الاستفادة من الدورات والمنح المقدمة من المؤسسات الرياضية الدولية لتأهيل كوادرنا بكافة المستويات
 - 12 إعداد تقارير وبرامج دورية عن عمل مكتب العلاقات العامة
- وقد لاحظت الباحثة بعد مقارنة مهمات المكتب مع نموذج دوزير لأدوار العلاقات العامة أن مهمات مكتب العلاقات العامة تندرج ضمن دوري الضيافة والدور الإداري وغياب الدور الفني وقد وجدت الباحثة أن هذا يعود إلى أن الدور الفني قد تم إلحاقه بالمكتب الإعلامي وهذا يؤكد ضرورة وجود هيكلية تنظيمية تجمع كافة أدوار ومهام العلاقات العامة ضمن إطار تنظيمي واحد وينسق بينها

الدراسات السابقة والمشابهة :

- 1 دراسة فاطمة السويدية : نموذج مقترح لإدارة العلاقات العامة في مجال التربية الرياضية بوزارة التربية والتعليم بمملكة البحرين ، 2004/2005 .

هدفت الدراسة إلى التوصل إلى وضع نموذج مقترح لإدارة العلاقات العامة في مجال التربية الرياضية بوزارة التربية والتعليم بمملكة البحرين ، وطبقت الدراسة على عينة قدرها 130 فردا يمثلون ثلاث فئات هي : معلمو التربية الرياضية وأخصائيو التربية الرياضية بوزارة التربية والتعليم وأخصائيو العلاقات العامة بالوزارة ، استخدمت الباحثة

المنهج الوصفي المسحي ولجمع البيانات صممت الباحثة استبيان اشتمل على أربعة محاور أساسية تخدم البحث ومن خلال هذه الدراسة توصلت الباحثة إلى نتائج أهمها :

أن كسب ثقة الجمهور ذات أهمية كبيرة في وظيفة العلاقات العامة وأن التخطيط العلمي السليم ركيزة مهمة لنجاح عمل العلاقات العامة ، وتوصلت الباحثة إلى بناء نموذج مقترح للعلاقات العامة في مجال التربية الرياضية بوزارة التربية والتعليم بمملكة البحرين .

2 دراسة علي بن حمدان الغامدي : واقع ممارسة أدوار العلاقات العامة في الأندية الرياضية

السعودية، 2007 .

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على طبيعة الأدوار التي يمارسها موظفو العلاقات العامة بالأندية الرياضية السعودية وكذلك التعرف على مدى اختلاف ممارسة أدوار العلاقات العامة بين مختلف درجات الأندية ، استخدم الباحث المنهج الوصفي المسحي للوصول إلى نتائج علمية من خلال توزيع الاستبيان على عينة البحث التي شملت 153 نادي رياضي في المملكة العربية السعودية وكان عدد ممارسي العلاقات العامة في الأندية الرياضية السعودية 161 فرد وقد توصل الباحث إلى أهم النتائج وهي :

إن للعلاقات العامة خمسة أدوار مهمة وأن دور الضيافة هو أكثر الأدوار التي تمارسها العلاقات العامة وأن زيادة أعضاء الشرف الداعمين هي أكثر الأهداف التي تسعى إليها العلاقات العامة .

النتائج والمناقشة :

جدول (1) يبين متوسط الدرجة ومجموعها لمعنى ودور العلاقات العامة لدى عينة البحث

المتغيرات	N	مجموع الدرجة		متوسط الدرجة		الدرجة العظمى	نسبة الدرجة %	معامل الالتواء
		الانحراف	الوسط	الانحراف	الوسط			
العينة	44	113.5	11.53	2.5222	0.25632	135	84.07 %	-1.007
المحور 1 الأنشطة	44	26.63	3.88	2.4215	0.35350	33	78.78 %	-1.211
المحور 2 وسائل الاتصال	44	22.18	2.09	2.4646	0.23267	27	82.148 %	-1.351
المحور 3 النظام الإداري	44	15.84	2.27	2.6402	0.37860	18	88 %	-0.916
المحور 4 كفاءة العاملين	44	16.43	2.02	2.7386	0.33795	18	91.27 %	-1.694
المحور 5 الأهداف	44	14.79	2.47	2.4659	0.41231	18	82.16 %	-0.60-
المحور 6 التخطيط	44	17.61	2.40	2.5162	0.34338	21	83.85 %	-0.625

يتبين من الجدول (1) أن درجة معنى ومفهوم ودور العلاقات العامة لدى عينة البحث بلغت 113.5 من الدرجة العظمى البالغة 135 ونسبة مئوية 84.07% وأن أعلى الدرجات بلغت في المحور الرابع كفاءة العاملين ونسبتها 91.27% وأقلها في المحور الأول محور الأنشطة بنسبة 78.78% أما على مستوى مكتب العلاقات العامة فإن الدرجة كانت 115.6 من الدرجة العظمى (135) ونسبة 85.62% كما هو موضح في الجدول (2) أما أعلى درجة فكانت للمحور الثالث محور النظام الإداري بنسبة 93.88% وأقلها للمحور الأول محور الأنشطة بنسبة 80.9%

جدول (2) يبين متوسط الدرجة ومجموعها لمعنى ومفهوم ودور العلاقات العامة للعاملين بمكتب العلاقات العامة

المتغيرات	N	مجموع الدرجة		متوسط الدرجة		الدرجة العظمى	نسبة الدرجة	معامل الالتواء
		الوسط	الانحراف	الوسط	الانحراف			
العينة	20	115.6000	11.79830	2.5689	0.26218	135	%85.62	-1.097
المحور 1 الأنشطة	20	26.7000	4.06655	2.4273	0.36969	33	%80.9	-1.288-
المحور 2 وسائل الاتصال	20	22.5000	1.70139	2.5000	0.18904	27	%83.33	-0.891-
المحور 3 النظام الإداري	20	16.9000	1.83246	2.8167	0.30541	18	%93.88	-1.548-
المحور 4 كفاءة العاملين	20	16.4500	2.35025	2.7417	0.39171	18	%91.38	-2.146-
المحور 5 الأهداف	20	15.3000	2.47301	2.5500	0.41217	18	%85	-0.963-
المحور 6 التخطيط	20	17.7500	2.82610	2.5357	0.40373	21	%84.52	-1.147-

أما بالنسبة للعاملين في الاتحادات فإن الجدول (3) يبين أن درجة مفهوم العلاقات العامة لديهم هي 111.75 من الدرجة العظمى البالغة 135 ونسبة 82.77% وأعلاها في المحور الرابع محور كفاءة العاملين بنسبة 91.2% وأقلها في المحور الخامس محور الأهداف بنسبة 79.86%

جدول (3) يبين متوسط الدرجة ومجموعها لمعنى ومفهوم ودور العلاقات العامة للعاملين بالاتحادات الرياضية

المتغيرات	N	مجموع الدرجة		متوسط الدرجة		الدرجة العظمى	نسبة الدرجة	معامل الالتواء
		الوسط	الانحراف	الوسط	الانحراف			
العينة	24	111.7500	11.25688	2.4833	0.25015	132	%84.65	-1.132
المحور 1 الأنشطة	24	26.5833	3.82118	2.37591	0.34738	33	%80.55	-1.231
المحور 2 وسائل الاتصال	24	21.9167	2.37591	2.25503	0.26399	27	%81.17	1.356-
المحور 3 النظام الإداري	24	14.9583	2.25503	1.76725	0.37584	18	%83.10	-0.738
المحور 4 كفاءة العاملين	24	16.4167	1.76725	2.44616	0.29454	18	%91.2	-0.907
المحور 5 الأهداف	24	14.3750	2.44616	2.04302	0.40769	18	%79.86	-0.418
المحور 6 التخطيط	24	17.5000	2.04302	2.5000	0.29186	21	%83.33	0.317

من خلال ما تم عرضه من النتائج يلاحظ أن رؤية العينة لدور ومهام العلاقات العامة تختلف وفقاً لأبعاد معينة وهو أن الاتجاه السائد لدى العينة ككل يتجه نحو محور كفاءة العاملين بينما يكون الاتجاه على مستوى العاملين في مكتب العلاقات العامة نحو محور النظام الإداري أما بالنسبة للعاملين في الاتحادات فيتجهون إلى كفاءة العاملين ومن خلال إجراء تحليل التباين بين المحاور للعينة كلها والموضحة بالجدول (4) الذي يوضح الفروق بين أوساط محاور العلاقات العامة إذ بلغت قيمة تحليل التباين 5.484 وهي معنوية عند 0.05 لأن قيمة المستوى 0.00 وهي أصغر من 0.05 وكما هو موضح في الشكل (2) وفي الجدول (5) الذي يوضح الفروق بين الأوساط إذ يتضح أنه لصالح المحور الرابع كفاءة العاملين بعد حصوله 3 فروق مع المحاور الأخرى ولصالحه وهنا نجد أن درجة معنى ومحتوى العلاقات العامة من وجهة نظر العاملين فيها حسب أبعادها ومحاورها مختلفة تبعاً لوجود الفروق المعنوية التي أظهرتها النتائج أعلاه، وهذا يعني وجود اتجاهات مختلفة لدى العاملين في مكاتب العلاقات العامة بالمجال الرياضي في استخدام العلاقات العامة داخل المؤسسة وخارجها بسبب عدم تساوي أو تقارب متوسط الدرجات التي حصلوا عليها في كل محور من محاورها .

ويرى الباحثان أن الاختلاف في وجهات نظر عينة البحث يعود إلى كون العاملين في مكتب العلاقات العامة في الاتحاد الرياضي العام يعملون وفق نظام إداري يضع خطط محددة يتم العمل من خلالها بينما يعتمد العاملين في الاتحادات التابعة للاتحاد العام وفق اجتهاداتهم المستندة إلى خبرتهم العملية مما يجعلهم يضعون الكفاءة في المرتبة الأولى لسير عملهم. وهذا يتفق مع ما جاء في دراسة Berkowitz (1999) أن التنشئة الوظيفية (تنشئة العمل)

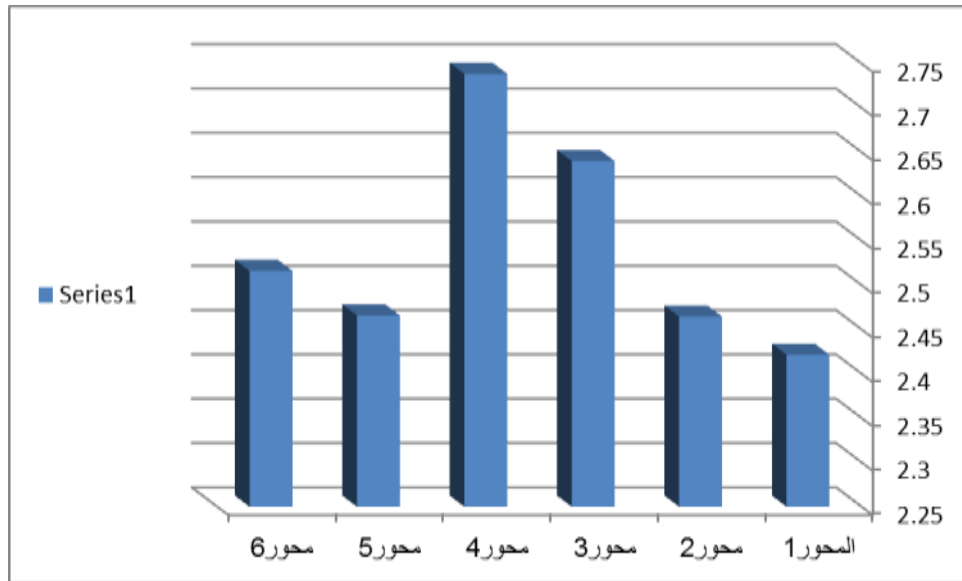
تترك أثراً على ممارس العلاقات العامة ، حيث وجدت الدراسة أن ممارسي العلاقات العامة يفتقرون إلى الاتفاق حول الدور الذي تقوم به العلاقات العامة في المؤسسة وسبب ذلك كون العلاقة العامة تمارس في بيئات عمل متناقضة .

جدول (4) يبين الفروق بين محاور العلاقات العامة لدى العينة

المستوى عند 0.05	قيمة F	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصادر الاختلاف
0.000	5.484	0.662	5	3.311	بين المجموعات
		0.121	258	31.156	داخل المجموعات
			263	34.467	المجموع

جدول (5) يبين الفروق بين الأوساط لمحاور العلاقات العامة للعينة LSD

المحور	المحور 1	المحور 2	المحور 3	المحور 4	المحور 5	المحور 6
الوسط الحسابي	2.4215	2.4646	2.6402	2.7386	2.4659	2.5162
المحور 1 الأنشطة	الفرق	-0.04316	*-0.2186	*-0.317	-0.04442-	0.09475-
المستوى	0.561	0.003	0.000	0.549	0.202	
المحور 2 وسائل الاتصال	الفرق		*-0.175-	*-0.2739-	0.00126-	0.0515-
المستوى	0.019	0.000	0.986	0.487		
المحور 3 النظام الإداري	الفرق			09848.-	*0.17424	0.12392
المستوى	0.185			0.019	0.096	
المحور 4 كفاءة العاملين	الفرق				*0.27273	*0.22240
المستوى	0.000				0.003	
المحور 5 الأهداف	الفرق					-0.0503-
المستوى	0.498					
المحور 6 التخطيط	الفرق					
المستوى						

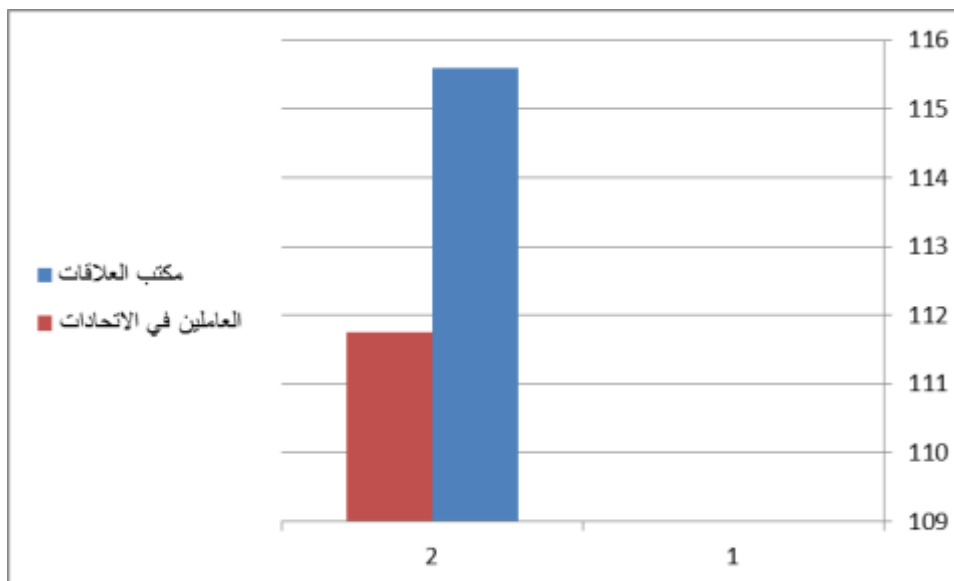


شكل (2) يوضح الفروق بين محاور العلاقات العامة للعينة

ويلاحظ من الجدول (6) الذي يبين الفرق بين العاملين في مكتب العلاقات العامة في الاتحاد الرياضي العام والعاملين في الاتحادات الرياضية والذين يقومون بمهام علاقات عامة في اتحاداتهم الرياضية :
عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بينهما إذ بلغت قيمة ($T = 1.105$) وهي قيمة غير معنوية لأن قيمة المستوى 0.275 أكبر من 0.05 وإن الفرق الذي يوضحه الشكل (2) هو فرق ظاهري وغير إحصائي .

جدول (6) يبين الفرق بين العاملين في مكتب العلاقات العامة والعاملين في الاتحادات الذين يمارسون أعمال العلاقات العامة

المجموعات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	المستوى عند 0.05
العاملين في مكتب العلاقات العامة	115.6000	11.79830	1.105	0.275
العاملين في الاتحادات	111.7500	11.25688		



شكل (2) يوضح الفرق بين العاملين في مكتب العلاقات العامة والعاملين في الاتحادات

إن النتائج التي تم التوصل إليها في الدراسة تتفق من حيث المعنى مع دراسة الغامدي 2007 والتي أشارت إلى أن هناك عدة أدوار تقوم بها العلاقات العامة في المؤسسات الرياضية كما أنها تختلف معها من حيث المضمون إذ أظهرت الدراسة أن كفاءة العاملين هي التي تشكل قاعدة عمل العلاقات العامة في المؤسسات الرياضية في الجمهورية العربية السورية بينما أظهرت دراسة الغامدي أن نشاط الضيافة هو الدور الأساسي لعمل العلاقات العامة في بيئة الدراسة .

الاستنتاجات والتوصيات :

من خلال النتائج التي توصل إليها البحث نستنتج ما يلي :

1. إن المحور الأساسي الذي يراه العاملون في العلاقات العامة للقيام بأعمالها ومهامها هو كفاءة العاملين التي تشكل أكثر الركائز في العمل .
2. يجد العاملون في مكتب العلاقات العامة في الاتحاد الرياضي العام والذين يعملون بتماس مباشر مع هذه الوظيفة الإدارية أن النظام الإداري للعلاقات العامة هو الأكثر أهمية في عمل العلاقات العامة وإنجاز أهدافها.
3. إن العاملين الذين يؤدون مهام العلاقات العامة في اتحاداتهم الرياضية يرون أن محور كفاءة العاملين هو المحور الأهم والأكثر فاعلية في عمل العلاقات العامة .
4. هناك فهم واضح من العاملين لدور ومهام العلاقات العامة في المجال الرياضي إذ لم تظهر درجات متدنية وإنما تراوحت نسبة الدرجة على المستوى العام وعلى مستوى التخصص (مكتب العلاقات والعاملين في الاتحاد) 93.88% كحد أقصى و 78.78% كحد أدنى .

التوصيات :

1. وضع استراتيجيات وخطط تهدف إلى تطوير دور العلاقات العامة في المؤسسات الرياضية على مستوى الاتحادات والأندية الرياضية .

- 2 تنظيم دورات للعاملين في مجال العلاقات العامة في المؤسسات الرياضية بهدف تطوير كفاءة العاملين ومهاراتهم .
- 3 إنشاء مكاتب أو أقسام للعلاقات العامة في الاتحادات الرياضية وفي فروع الاتحاد في المحافظات .
- 4 الاستفادة من تجارب دول أخرى متطورة في مجال العلاقات العامة عن طريق إما استضافة خبراء في مجال العلاقات أو إرسال بعثات تدريبية إلى هذه الدول للاستفادة من خبراتها .

المراجع:

المراجع العربية

- ابو قحف، عبدالسلام ، "هندسة الاعلان والعلاقات العامة" ، دار المعرفة الجامعية ، 2000
- جواد ؛ سندس موسى . "دراسة دور التنظيم الداخلي للعلاقات العامة في تطوير عمل الأندية الرياضية" .
المجلة الرياضية المعاصرة ، العدد 14 ، المجلد العاشر . 2011 .
- سلوم ؛ إلياس . "تقنية العلاقات العامة ، الطبعة الأولى" ، دار الرضا للنشر ، دمشق ، 2000
- الشافعي ؛ حسن . العلاقات العامة في التربية البدنية والرياضة " . دار الإشعاع للنشر ، الاسكندرية، 1999 .
- عجوة وعلي . "العلاقات العامة بين النظرية والتطبيق" ، عالم الكتب ، القاهرة ، 2000
- العنزي ،مفوض عواد ، "العلاقات العامة في البنوك التجارية السعودية : دراسة في الاتجاهات الإدارية وواقع الممارسة الفعلية" ، رسالة ماجستير غير منشورة ، الرياض ، جامعة الملك سعود ، 2006 .
- القحطاني، تركي ، "دور العلاقات العامة في التسويق السياحي بالمملكة العربية السعودية" . أطروحة ماجستير غير منشورة ، الرياض، جامعة الملك سعود، (2003) .
- خضر، جميل أحمد، "العلاقات العامة" ، دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن، الطبعة الأولى، 1998 .
- مصطفى ،محمود يوسف ، " العلاقات العامة في المجال التطبيقي" ، توزيع الدار العربية النشر والتوزيع 2009م

المراجع الأجنبية :

- BREKOWITZ, DAN: *Practitioners Roles ,Public Relations Education, And Professional Socialization: Exploratory Study*, Journal Of Public Relations Research, 11,P91-103, 1999.
- CUTLIP, S.M., CENTER, & BROOM, G.M, *Effective Public Relations*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, (1994).
- DOZIER, D.M, *the Organizational Role of Communications and Public Relations Practitioners*. In J.E.Grunig (Ed.), *Excellence in Public Relations and Communication Management* (pp. 327-355). Hillsdale, NJ:Lawrence Erlbaum. ., (1992)
- FRASER, P , SITAL : *The prouctive of P.R* , 5then USA 1998.
- QURINL , JOSPH , *Principles And Proactive In Ternatican University Of Ottawa* 2000.