معوقات ممارسة العلاقات العامة في الوطن العربي

دراسة وصفية

فؤاد علي حسين سعدان – كلية الإعلام – جامعة صنعاء – الجمهورية اليمنية

f.sadan@su.edu.ye

تاريخ الارسال: 2024/4/10 تاريخ التنقييم:2024/4/24 تاريخ النشر: 224/5/24

ملخص الدراسة:

هدفت هذه الدراسة، إلى رصد وتوصيف وتحليل أهم المشكلات والمعوقات.. التي واجهت العلاقات العامة في الوطن العربي بين عامي 1975 و2018.

وقد أعتمدت هذه الدراسة، على منهج (المراجعة المنهجية) وأشملت العينة على (50) مرجعًا مابين كتب، ودراسات.. تناولت ممارسة العلاقات العامة – في الوطن العربي – باللغتين العربية والإنجليزية.

وتوصلت الدراسة، إلى وجود نقص كبير في فهم القيادات الإدارية في المنظمات المختلفة، للعلاقات العامة وأهدافها ووظائفها.. كما خلصت إلى وجود نقص في الدعم المالي والفني، اللازم لأداء أعمال ومهام العلاقات العامة، فضلا عن شح الإنفاق على معظم جوانب أنشطتها.

كما أكدت الدراسة، على نقص التأهيل العلمي والتدريب، المتخصص في بيئة العمل في مجال العلاقات العامة في الوطن العربي.. وفي الختام توصلت الدراسة إلى ضعف دور العلاقات العامة في اتخاذ القرارات، المتعلقة بصياغة السياسات في المنظمات المختلفة.

الكلمات المفتاحية: العلاقات العامة – معوقات الممارسة – الوطن العربي

Obstacles of Practicing Public Relations in the Arab World

Fouad Ali Hussein Sa'adan - Sana'a University – Yemen

Abstract:

This study aimed to monitor, characterize, and analyze the most problems and obstacles facing public relations in the Arab important world between 1975 and 2018.

It is in the frame of a second-level study (meta-review) or what is review. called a systematic

The study found that there was a significant lack of understanding and administrative leaders in various organizations knowledge among its functions. Therefore, this about public relations, its objectives, and support study concluded that there is a lack of financial and technical for the performance of public relations work and tasks, as well as a spending on most aspects of their activities. restriction on

The study also stressed the lack of scientific qualification and work environment in the field of public specialized training in the tools necessary to relations in the Arab world on the methods and At the end, the study concluded that accomplish its tasks and work. important decisions there is a weak role for public relations in making related to the formulation of policies at various organizations.

Keywords: public relations - obstacles to practice - the Arab world

تمهيد

من المؤكد أن العلاقات العامة اليوم وبعد مرور أكثر من أربعة عقود على ظهورها كمجال بحثي ومهني في الوطن العربي والتوسع الكبير في تبنيها كمجال دراسي رئيس في الكثير من الجامعات والمعاهد العلمية قد أصبحت من التخصصات الهامة أكاديمياً ومهنياً خصوصاً بعد قيام العديد من الباحثين والمتخصصين بدراسة كافة الجوانب المتعلقة بها كوظيفة إدارية هامة لمختلف المنظمات وتبني النظريات والنماذج الحديثة التي قام علماء العلاقات العامة باقتراحها وتطبيق الكثير من باحثي العلاقات العامة في الوطن العربي لتلك النظريات والنماذج على مختلف القطاعات والمؤسسات في مختلف الدول منذ بداية ظهور العلاقات العامة حتى وقتنا الراهن، إلا أن الملاحظ أن العلاقات العامة في معظم دول العالم الثالث بشكل عام والدول العربية على وجه الخصوص لا زالت تعاني من العديد من المشكلات التي تعوق قيامها بدور إيجابي يسهم في خلق مكانة متميزة للمنظمات المختلفة ويعزز من صورتها الإيجابية لدى جماهيرها.

ولعل الدراسات التي تم إجراؤها حول العلاقات العامة في الدول النامية والتي تعد الدول العربية جزءًا منها كونها تعاني من الكثير من المشكلات والعوائق التي تعيشها الدول النامية قد مهدت للتعرف على حجم المشكلات التي تعاني منها العلاقات العامة في هذه الدول، حيث كشفت نتائج دراسة أجريت على العلاقات العامة في البلدان النامية والقيود التي تعوق تطورها وفعاليتها تم إجرائها في نيجيريا ـ عن أن البلدان النامية لا تستخدم بفعالية استراتيجيات العلاقات العامة في برامجها الإنمائية الوطنية (Oyeniyi,200,P2)

كما أشارت نتائج الدراسة إلى وجود بعض العقبات (obstacles) التي تؤثر على الاستخدام الفعال لتقنيات العلاقات العامة منها: ضعف التجهيزات الخاصة بالاتصالات الحديثة في البلدان النامية، وعدم وجود اعتراف ودعم كافيين من جانب الحكومات في معظم البلدان النامية للعلاقات العامة، إلى جانب ضعف تأهيل العاملين الأمر الذي أدى إلى ضعف ممارسة العلاقات العامة، وأخيرا الانخفاض النسبي لتمويل برامج العلاقات العامة في هذه البلدان وضعف الميزانية الذي كان له تأثير سلبي على ممارسة المهنة (Oyeniyi,200,P2)

أما الدكتور عبد الرحمن بن حمود العناد فقد نشر مقالة علمية حول العلاقات العامة في البلدان النامية في مجلة (Public Relations Quarterly) منذ قرابة ثلاثة عقود، ناقش من خلالها دور العلاقات العامة في الدول النامية من خلال التركيز على الأدوار والممارسات التي تبدو مختلفة في العالم الثالث بشكل عام والعالم العربي بشكل خاص.(Al-Enad,1990)

وفي دراسة أخرى حول مهنية العلاقات العامة في الوطن العربي ومعوقاتها أشار الدكتور محمد قيراط أن ممارسة العلاقات العامة في العالم العربي بعد مرور أكثر من أربعة عقود من ممارستها لا يزال يُطلق عليها مسمى "مهنة من لا مهنة له" (the profession of who he has no profession) ولا تزال سمعتها سيئة وموضوع نقد شديد. (Kirat, 2016)

كما أشار الدكتور قيراط في دراسة أخرى تناولت تقييم العلاقات العامة في الوطن العربي إلى أن هناك العديد من العوامل التي أثرت على ممارسة العلاقات العامة في العالم العربي يتمثل العامل الأول منها في الفترة الزمنية لظهور إدارات العلاقات العامة، وتعتبر فترة قصيرة نسبياً لا تتجاوز عدة عقود، وهذه

الفترة ليست كافية لوجود ثقافة راسخة لعلاقات عامة قوية ومسئولة وفعالة في العالم العربي (Kirat,2005,P325)

والأكثر أهمية من وجهة نظر قيراط هو عدم وجود السياق التنظيمي والقانوني إلى جانب السياق الاجتماعي والاقتصادي والسياسي المناسب الذي تعمل في إطاره العلاقات العامة في الوطن العربي.(Kirat,2005,P325)، أما العامل الأخر الذي يجب أن ننظر إليه عن قرب فيتمثل في اتجاهات الإدارة العليا نحو العلاقات العامة وكيفية النظر إليها، فهذه الإدارة تنظر للعلاقات العامة كأداة من أدوات التسهيلات (المراسم والتشريفات) والقيام بوظائف النشر والدعاية وغيرها من الأدوار الثانوية التي لا علاقة لها بمهنة العلاقات العامة.(Kirat,2005,P325)

وفي تأكيد لكل ما سبق فقد لاحظ المتابعون أن ممارسة العلاقات العامة تطورت وازدهرت في بعض الدول وتأخرت في دول أخرى نتيجة لاختلاف البيئة السياسية والاقتصادية والاجتماعية التي تعمل بها، ومن أهم هذه الأسباب ما يلي :

1. طبيعة النظام السياسي: فالديمقراطية تعد حجر الزاوية للعلاقات العامة الصحية، وهو ما يعني المشاركة السياسية وأهمية الرأي العام والنظام الإعلامي القوي والمجتمع المدني الفاعل. وهذه المكونات الخاصة بالأنظمة السياسية الديمقراطية تحتاج إلى شبكة قوية من العلاقات العامة بين هذه الأنظمة وبين الجمهور وبينها وبين السلطة السياسية.
2. طبيعة الحقوق الفردية والحرية والحق في المعرفة والاتحادات العمالية (Labor unions)، كل ذلك يحتاج إلى علاقات عامة فعالة، حيث تزدهر العلاقات العامة في المجتمعات التي تتوفر فيها مثل هذه الحريات والحقوق.
3. طبيعة النظام الاقتصادي: العلاقات العامة تحتاج إلى نظام اقتصادي ليبرالي حر واحترام حرية الأعمال والمبادرات.(سعدان،2016، ص ص93-94)

ولهذا فقد تقدمت العلاقات العامة في دول أوروبا الغربية والولايات المتحدة الأمريكية، وتأخرت في دول المعسكر الشرقي (سابقاً) وفي الدول النامية، ولو أخذنا الجانب السياسي على سبيل المثال فإن تخلف العلاقات العامة في الدول النامية ارتبط بتأخر الديمقراطية وغياب المشاركة السياسية.(العناد ، 2006، ص93)

ومن هذا المنطلق فإن العلاقات العامة لم تتطور في المجتمعات المتخلفة اقتصادياً وسياسياً، ولهذا السبب نستنتج أن للبيئة السياسية والاقتصادية والاجتماعية تأثيراً ملموساً على أداء العلاقات العامة، ومنه نستخلص أن أي تغييرات تحدث في البيئة ستؤثر حتماً على العلاقات العامة وتطورها وعلى أساليب ممارستها.(العناد ، 2006، ص93)

ويجب الإشارة هنا إلى أن العلاقات العامة ـ على الرغم من كل هذه العوائق (drawbacks) آخذة في التوسع والنمو بسرعة كبيرة، فالإدارات الحكومية والشركات والمؤسسات التعليمية ومنظمات الرعاية الاجتماعية والمستشفيات والكيانات السياسية والقطاعات المختلفة مثل السياحة والرياضة والفنون وما شابهها كلها تهتم بممارسة العلاقات العامة، أما من خلال امتلاكها قسم علاقات عامة خاص بها أو أن لديها تعاونا مع وكالات علاقات عامة إضافة إلى ذلك ـ فإن برامج العلاقات العامة في الكليات والجامعات في العالم العربي تنتشر و تتوسع بوتيرة سريعة للغاية. وعلاوة على ذلك، فإن أكثر من نصف الطلاب المسجلين في كليات الاتصال الجماهيري في مختلف البلدان يتخصصون في العلاقات العامة ويختارونها كتخصص رئيس (Kirat,2016,P6)

إلا أنه يجب الإشارة هنا إلى أن النمو والتوسع الكبير في ممارسة العلاقات العامة في العالم العربي لم يساعد في وصولها إلى مستوى مناسب من المهنية، ولم يسهم في تحقيقها مستويات ملموسة من الإنجاز والفعالية، ويتضح ذلك من خلال العدد الكبير من المشاكل التي تعانيها هذه المهنة وكذلك ضعف الممارسة وسوء الفهم، أما من ناحية الإدارة والتنظيم فإن مهنة العلاقات العامة تعاني من العديد من المشاكل التي تؤثر بشكل مباشر على أدائها وتطورها.

الدراسات السابقة

قام الباحث بمسح التراث العلمي المتعلق بدراسات وأبحاث ممارسة العلاقات العامة في الوطن العربي، وقد أسفر المسح عن وجود عدد من الدراسات في هذا المجال تنوعت بين الدراسات غير المنشورة التي أجريت في جامعات عربية وأجنبية وعدد من المجلات العربية والأجنبية، كأن أهمها (Public Relations Review) و (Public Relations Quarterly) و (Global Media Journal Arabian Edition) و (Higher Education of Social Science) و(مجلة دراسات)، وعدد من الكتب العربية والأجنبية، وكذلك المؤتمرات التي تناولت ممارسة العلاقات العامة في الوطن العربي في الفترة ما بين عامي (1975- 2018) وقد تناولت الدراسات المذكورة

ممارسات العلاقات العامة في عدد من الدول العربية هي الجمهورية اليمنية، وجمهورية مصر العربية، والمملكة الأردنية الهاشمية ، والمملكة العربية السعودية، والإمارات العربية المتحدة.

وينبغي الإشارة هنا إلى أن الدراسات التي أجريت حول ممارسات العلاقات العامة في الوطن العربي – والتي سيتم تناول أهم نتائجها المرتبطة بموضوع الدراسة لاحقا- اهتمت بالإشارة إلى مشكلات العلاقات العامة في إطار البلد الذي تم إجراء الدراسة فيه، وفي الغالب على قطاع معين أيضاً كالقطاع العام أو الخاص أو المنظمات الحكومية دون القيام برصد وتوصيف وتحليل تلك المشكلات ومعرفة المشكلات السائدة في الوطن العربي حتى يتم التوصية بتجاوز تلك المشكلات والعمل على حلها، وبخاصة أن تلك المشكلات متشابهة وتكاد تصل إلى حد التطابق في معظم الدراسات التي أجريت في أكثر من بلد عربي، الأمر الذي يؤكد علي أهمية الدراسة الحالية وتفردها، كونها أولي الدراسات العربية التي عنيت بدراسة هذا الحقل موضوعياً ونظرياً ومنهجياً.

وقد استفاد الباحث كثيراً من الدراسات السابقة في بلورة المجالات والمحاور الرئيسية لدراسته، كما استفاد مما قدمته من نتائج وصفت إلى حد كبير المشاكل والمعوقات التي تعاني منها العلاقات العامة في الوطن العربي، وتؤثر سلباً على تطور العلاقات العامة وإكسابها الصبغة المهنية والاحترافية اللائقة بها كمهنة يعتد بها في معظم دول العالم العربي.

مشكلة الدراسة وحدودها المعرفية

تركز هذه الدراسة على معرفة أهم المشكلات التي تعاني منها العلاقات العامة في العالم العربي والتي تشكل عائقاً حقيقياً في تطور هذه المهنة وتحول دون وصولها إلى المهنية والاحتراف رغم مرور أكثر من أربعة عقود على دخولها كثيراً من البلدان العربية والاهتمام الذي حظيت به على المستويين الأكاديمي والتطبيقي، والانتشار الكبير للجامعات والمعاهد التي تقدم برامج دراسية جامعية ودراسات عليا في مجال العلاقات العامة .

فعلى الرغم من الفترة الزمنية التي تجاوزت عقودا أربعة على ظهور العلاقات العامة كمجال أكاديمي ومهني إلا أن الملاحظ أنها لا زالت تعاني من العديد من المشكلات المتعلقة بالمفاهيم والأهداف والوظائف إلى جانب الصورة الذهنية الغير واضحة عن العلاقات العامة وعدم إدراك الإدارة العليا للأهمية التي تمثلها للمنظمات و للمجتمع بأكمله، إلى جانب العديد من المشكلات التي تعوق قيام العلاقات العامة بمهامها بفعالية ومهنية .

ومن ثم فإن المشكلة البحثية لهذه الدراسة تتمثل في الكشف عن أهم المشكلات التي تعوق أداء العلاقات العامة، وتضعف من دورها في الوطن العربي، وتحول دون قيامها بدور فاعل في تعزيز سمعة المنظمات وصورتها الذهنية، ناهيك عن تقديم صورة مهنة العلاقات العامة نفسها بشكل إيجابي، حيث تعاني من عدم فهم وإدراك للدور الحيوي التي تقوم به في مختلف المنظمات كوسيط يدعم التفاهم والقبول المتبادل بين المنظمات وجماهيرها المتعددة من جهة، وبينها وبين بيئتها المحيطة من جهة أخرى، وذلك من خلال مسح وتحليل الدراسات التي تناولت العلاقات العامة وممارساتها في العديد من البلدان العربية إلى جانب رصد وتوصيف وتفسير أهم المشكلات التي ركزت عليها دراسات العلاقات العامة في الوطن العربي، و دراسة أهم النتائج التي توصلت إليها تلك الدراسات للخروج بتوصيف واضح لأهم المشكلات والمعوقات التي تعمل على الحد من تأثير وفعالية العلاقات العامة، وذلك خلال الفترة من 1975حتي 2018 .

أهمية الدراسة

تأتي أهمية الدراسة من الأهمية القصوى التي أصبحت تحظى بها العلاقات العامة اليوم في مختلف المنظمات على مستوى العالم؛ باعتبارها حلقة الوصل بين المنظمات وجماهيرها كونها الغاية والهدف النهائي لأنشطتها وأعمالها، هذا بالإضافة إلى ما تقوم به من تعزيز للتفاهم والتوافق بين تلك المنظمات وجماهيرها عبر تخفيف حدة الصراعات ومحاولة خلق نقاط اتفاق مشتركة قائمة على الاحترام المتبادل وتعزيز الثقة وخلق الصورة الذهنية الجيدة وتعزيز السمعة للمنظمات في أذهان الجماهير.

وعلى الرغم من الأهمية التي تمثلها العلاقات العامة، إلا أنها لازالت تعاني من العديد من المعوقات والمشكلات التي تعوق الممارسة العلمية السليمة لوظائفها ومهامها وعدم القدرة على استيعاب متطلبات ممارستها على أرض الواقع في عالمنا العربي.

هدف الدراسة

تسعي هذه الدراسة إلى تحقيق الهدف التالي :

رصد وتوصيف وتحليل أهم المشكلات والمعوقات التي تواجه العلاقات العامة في الوطن العربي.

تساؤلات الدراسة

تسعى هذه الدراسة للإجابة على التساؤلات التالية:

- ما أهم المعوقات التي تحد من ممارسة العلاقات العامة في الوطن العربي؟
- كيف تدرك القيادات الإدارية العليا في الوطن العربي أهمية وظيفة العلاقات العامة؟

- إلى أي مدى تلتزم إدارات وأقسام العلاقات العامة في الوطن العربي بالممارسة العلمية في القيام بالمهام والأنشطة المختلفة؟
- ما مستوى مشاركة إدارات وأقسام العلاقات العامة في الوطن العربي في عملية اتخاذ القرار؟
- ما مدى كفاية المخصصات المادية والفنية اللازمة للقيام بمهام وأنشطة العلاقات العامة في الوطن العربي؟
- إلى أي مدى تهتم العلاقات العامة في الوطن العربي بالتأهيل العلمي والتدريب المتخصص للممارسين في مختلف المنظمات؟

الإطار المنهجي والإجرائي للدراسة

- **نوع الدراسة:** تقع هذه الدراسة في إطار الدراسات الوصفية، ومن ثم فهي نمط من الدراسات لا يكتفي بمجرد رصد وتوصيف عناصر الظاهرة والإشكالية المدروسة في إطار حاضرها فقط، وإنما تمتد لتشمل ماضي الظاهرة وحاضرها معاً، ولا يتوقف هذا النمط من الدراسات عند حدود رصد وتوصيف عناصر الظاهرة المدروسة، وإنما يمتد إلي آفاق أكثر رحابة تتمثل في تحليل الظاهرة والكشف عن العوامل والمتغيرات المؤثرة فيها من خلال دراسة امتداداتها التاريخية وجذورها وعوامل تشكلها، وصولاً إلى حاضر هذه الظاهرة في الواقع الراهن، والكشف عن الأبعاد والعلاقات المرتبطة بها، وتحليلها وتفسيرها من خلال ربط الماضي بالحاضر، والاستفادة من الماضي في فهم الواقع.
- **منهج الدراسة:** تعتمد هذه الدراسة على أسلوب المراجعة المنهجية (Systematic review) لمجموعة من البحوث العلمية في موضوع محدد، وتهدف المراجعة المنهجية إلى تحديد البحوث المتعلقة بسؤال معين بأسلوب شامل.(LITTELL et al.,2008,p1)

وقد عرف بنيتي (Benitti) منهج المراجعة المنهجية بأنها " طريقة لتقييم وتفسير جميع الدراسات التي يمكن الوصول إليها والمتعلقة بسؤال بحث (a research question) أو موضوع أو حدث مثير للإهتمام (event of interest) (Benitti, 2012,p) " 979

والهدف الرئيس من استخدام هذا التحليل هو توفير الملاحظة الموضوعية الدقيقة كبديل عن الانطباعات الذاتية للباحثين في تقديرهم لمدى تكرار الظواهر ويفيد أيضاً في إعادة إستقراء

البيانات والظواهر المختلفة بهدف رصد العوامل التي تحكمها وتحليلها بغرض تقويمها من خلال تدعيم جوانب القوة فيها وتلافي نقاط الضعف.(عياد، 2019، ص252)

لذا فقد أصبحت المراجعات المنهجية أداة أساسية من الممارسات القائمة على الأدلة. لأنها تختلف عن المراجعات السردية التقليدية (traditional narrative) من خلال اعتمادها على عملية علمية قابلة للتكرار بوضوح وشفافية، كما أنها تعد تقنية مفصلة تهدف إلى تقليل التحيز (minimize bias) من خلال عمليات البحث الشاملة في الدراسات المنشورة وغير المنشورة وذلك بتقديمها مسار مراجعه لقرارات وإجراءات الباحثين واستنتاجاتهم. (Briner and Denyer,2012,p 115)

وتتبع المراجعة المنهجية المراحل والأنشطة التالية:(Kitchenham,2004)

- المرحلة الأولى:التخطيط للمراجعة (تحديد الحاجة للمراجعة- تطوير بروتوكول المراجعة)
- المرحلة الثانية:إجراء المراجعة (تحديد البحث- اختيار الدراسات الأولية- تقييم جودة الدراسة- استخراج البيانات والمراقبة- تجميع البيانات)
- المرحلة الثالثة:تقرير المراجعة (التوصل للنتائج)

وفي ضوء المراحل التي ذكرها كيتشنهام (Kitchenham) استشعر الباحث ضرورة مراجعة المشكلات التي تعيق تطور العلاقات العامة في الوطن العربي وقام بوضع آلية محددة لمراجعة الدراسات السابقة واستخلاص تلك المعوقات من خلال إجراء مراجعة منهجية وذلك باختيار الدراسات المرتبطة بموضوع الدراسة من دراسات علمية رصينه واستخراج وتجميع البيانات منها للوصول لنتائج توضح أهم مشكلات ومعوقات ممارسة العلاقات العامة في الوطن العربي.

- **مجتمع الدراسة وعينتها:** يتحدد الإطار الموضوعي لمجتمع هذه الدراسة في مجموعة البحوث والدراسات سواءً المنشورة أو غير المنشورة باللغتين العربية والانجليزية ذات الصلة المباشرة وغير المباشرة بالعلاقات العامة في الوطن العربي، والتي استطاع الباحث الحصول عليها، من خلال مسح مكثف للمكتبتين العربية والغربية، سواءً من خلال المكتبات التقليدية، أو من خلال قواعد البيانات والمعلومات المتاحة علي شبكة الإنترنت.

أما عينة الدراسة فقد تمثلت في الكتب والدراسات والبحوث التي تناولت معوقات ممارسة العلاقات العامة باللغتين العربية والإنجليزية وقد بلغ حجم العينة (50) دراسة موزعة على النحو التالي:

العينة	لغة الدراسة	
الدراسات والبحوث	العربية	الإنجليزية
	34	16

- **الإطار الزمني للدراسة** : تمتد هذه الدراسة لتشمل الفترة الزمنية الممتدة من عام 1975 إلى عام 2018 باعتبارها العينة الزمنية للدراسة .

أهم نتائج الدراسات عينة البحث حول مشكلات العلاقات العامة في الوطن العربي ومعوقاتها

قام الباحث بمسح واسع للتراث العلمي في مجال ممارسة العلاقات العامة في الوطن العربي والاطلاع على عدد كبير من الدراسات باللغتين العربية والإنجليزية بهدف الخروج بتوصيف واضح لأهم ما تعاني منه العلاقات العامة في عالمنا العربي من صعوبات ومعوقات تحول دون تطورها، واتضح من خلال المسح وجود العديد من المشكلات والمعوقات التي أشارت إليها الدراسات المختلفة وذلك على النحو التالي :

- أشار الدكتور علي العنزي إلى مشكلات العلاقات العامة في الوطن العربي عندما قام بمتابعة الدراسات الخاصة بالعلاقات العامة وتحليلها، والتي أجريت منذ نهاية السبعينيات في كل من مصر، والعراق، والسودان، والإمارات، وخلص من خلالها إلى وجود مجموعة من المشكلات العامة التي تواجه العلاقات العامة في هذه المجتمعات والتي شملت المشكلات التالية: (Alanazi,1996)

1- رؤية محدودة للعلاقات العامة بين موظفي المنظمات والنظر إلى أنشطة العلاقات العامة على أنها أنشطة ثانوية .
2- تخصيص ميزانيات صغيرة للعلاقات العامة .
3- نقص عدد المتخصصين في مجال العلاقات العامة والاختيار غير المنظم للموظفين.
4- القصور في إجراء الأبحاث والتخطيط العلمي في تنفيذ مهام العلاقات العامة.

5- التداخل بين وظائف أقسام العلاقات العامة وغيرها من الأقسام، وغياب التعاون بين الأقسام المختلفة.

6- عدم إدراك الإدارة العليا الدور المنوط بالعلاقات العامة في المنظمة.

- كما استنتج الدكتور محمد قيراط من خلال دراسة تحليلية عن ممارسة العلاقات العامة في الإمارات العربية المتحدة أن العلاقات العامة في الإمارات تعاني من عدة مشاكل ومعوقات، حيث توصلت الدراسة التي شملت (61) مشروعاً بحثياً أنجزت بجامعة الشارقة كلية الاتصال مسار العلاقات العامة من الفترة 2000 إلى 2004 غطت (54) مؤسسة حكومية، وخاصة أن أهم المشاكل التي تعاني منها العلاقات العامة في الإمارات العربية المتحدة تتمثل فيما يلي:

1- سوء فهم وعدم اهتمام بالدور الذي تقوم به العلاقات العامة.

2- موقع إداري لا يتناسب مع المهنة .

3- تابعة لإدارة أو قسم، ولا قيمة حقيقية لها في الهيكل التنظيمي للمنظمة .

4- الفهم الخاطئ للعلاقات العامة من حيث الطبيعة، والفلسفة، والأهداف والمهام .

5- عدم اهتمام الإدارة العليا في المنظمة بالعلاقات العامة .

6- قلة الكادر المؤهل و المناسب .

7- تداخل اختصاصات العلاقات العامة ونشاطاتها مع بعض الإدارات الأخرى في المنظمة.

8- ضعف في الأجهزة والمعدات والميزانية والإمكانات البشرية .

9- قلة عدد الكوادر المؤهلة والمناسبة للعمل في مجال العلاقات العامة .

10- لا تقوم إدارة العلاقات العامة بأي دور استشاري للإدارة العليا.

11- لا تعتمد إدارة العلاقات العامة على البحوث والدراسات العلمية في أداء مهامها.

12- إدارة العلاقات العامة لم ترقَ إلى المستوى المطلوب للقيام بالتخطيط الاستراتيجي في المنظمة والمشاركة الفعالة في عملية صنع القرار.

13- اقتصر دور العلاقات العامة على المهام التنفيذية والروتينية والبسيطة (استقبال الوفود، وتنظيم بعض الاحتفالات والمناسبات، وإنهاء بعض المعاملات الإدارية) وذلك على حساب مهام البحث، والتخطيط، والبرمجة، والتقييم .

14- غالبية العاملين بأجهزة العلاقات العامة ليس لديهم التكوين الأكاديمي والمؤهلات العلمية للقيام بمهام العلاقات على أحسن وجه.

15- لا تتوافر إدارات وأقسام العلاقات العامة على هياكل تنظيمية تمكنها من القيام بوظائفها كما ينبغي.(قيراط ،2006، ص ص 60-61)

- وفي دراسة أخرى عن واقع ممارسة العلاقات العامة في الإمارات العربية المتحدة توصل الدكتور محمد قيراط أيضاً إلى أن العلاقات العامة في القطاع العام تعاني من عدد من المشاكل التنظيمية والهيكلية والثقافية والتي يمكن تلخيصها في التالي: سوء فهم مهنة العلاقات العامة من قبل الإدارة العليا، ضعف الميزانية المخصصة لأقسامها، صغر حجم إدارة العلاقات العامة، وقلة عدد الممارسين بها، ضعف مؤهلات الممارسين وخبراتهم، التركيز على الوظائف الخاصة بالدعاية والنشر، ضعف إجراء البحوث والدراسات واستطلاعات وأخيراً غياب مشاركة العلاقات العامة في اتخاذ القرارات في المنظمة.(Kirat,2006,P256)

وعند مراجعة الباحث للعديد من الأبحاث والدراسات التي أجريت في العالم العربي منذ مرحلة السبعينيات حتى الآن أي على امتداد أكثر من أربعين عاماً، توصل إلى نتائج تكاد تتطابق مع نتائج الدراستين السابقتين اللتين تم إجراؤهما في الإمارات العربية المتحدة، مما يؤكد على أن المشاكل والصعوبات التي تعاني منها العلاقات العامة في العالم العربي تتشابه إلى حد كبير.

ولعل النتائج التي توصل إليها الباحث في الدراسة التي أجراها على أجهزة العلاقات العامة في القطاع الحكومي في اليمن تؤكد على أن البيئة التي تعمل بها العلاقات العامة في العالم العربي واحدة، حيث توصلت نتائج تلك الدراسة إلى أن أهم ما تعاني منه العلاقات العامة في الجمهورية اليمنية من مشاكل وعقبات يتمثل في التالي: عدم الفهم الصحيح لوظيفة العلاقات العامة، عدم كفاية المخصصات المالية، عدم توافر الكفاءات المناسبة، تداخل الاختصاصات بين العلاقات العامة والأجهزة الإدارية الأخرى، عدم اقتناع الإدارة العليا بوظيفة العلاقات العامة، عدم تعاون الأجهزة الإدارية الأخرى بالمنظمة مع العلاقات العامة.(سعدان، 2004،ص189)

كما أكدت نتائج الدراسة التي أجراها خالد الصوفي على أن أساليب ممارسة العلاقات العامة في الجمهورية اليمنية ما تزال بعيدة عن المفهوم العلمي لجوهر وظيفة العلاقات العامة، حيث أثبتت الدراسة

وجود تداخل في الأدوار الوظيفية للعلاقات العامة والوظائف الأخرى في الأجهزة الحكومية.(الصوفي ،2004،ص227)

واتفقت نتائج الدراسة التي أجراها الباحث عليان الهيصمي مع نتائج الدراستين اللتين تم إجراؤهما في الجمهورية اليمنية والتي بحثت واقع ممارسة العلاقات العامة في منظمات المجتمع المدني في اليمن ـ على أن العلاقات العامة في منظمات المجتمع المدني في اليمن لا تحظى بالاهتمام الكافي بالقياس إلى أهميتها، حيث تعاني من عدم الفهم والإدراك السليم لمفهومها وطبيعة عملها، وعدم ممارسة أنشطتها ووظائفها وفقاً للأسس العلمية السليمة، الأمر الذي انعكس على قيامها بدور محدود في تفعيل وإدارة منظمات المجتمع المدني ومعالجة المشكلات التي تعاني منها هذه المنظمات، وأهمها مشكلتا التمويل ونقص المتطوعين.(الهيصمي، 2005)

كما توصلت دراسة أجريت عن ممارسة العلاقات العامة في السودان أجراها محمد حسن أبو غشاوة إلى أن العلاقات العامة في السودان ـ على الرغم من التوسع السريع (rapid expansion) ـ لا تزال في المراحل الأولى من النمو، وهي تواجه العديد من التحديات والصعوبات الرئيسية سواء في القطاع العام أو الخاص، والتي يمكن أن تلخص على النحو التالي : سوء فهم للمهنة من الإدارة العليا، مكانة ضعيفة في الهيكل التنظيمي للمنظمات، نقص الموارد المخصصة لقسم العلاقات العامة، نقص التدريب والدراسات والأبحاث، وعدم وجود الممارسين المؤهلين.(Abukashawa,2018)

توصيف لأهم مشكلات العلاقات العامة ومعوقاتها في الوطن العربي

من خلال نتائج الدراسات المختارة التي تم استعراضها في الدراسات السابقة ـــــ وسيتم تناول الكثير من نتائجها في التوصيف الخاص بمشكلات العلاقات العامة في الوطن العربي ـــــ خلص الباحث إلى مجموعة من المشـــكلات والمعوقات الأكثر شـــيوعاً، والتي تعاني منها معظم إدارات العلاقات العامة في الكثير من الدول العربية وإن اختلفت درجة وجود هذه المشكلات باختلاف طبيعة المنظمة التي تتعرض لها وطبيعة عملها والبيئة المحيطة بها والتي تتمثل في التالي :

مشكلات العلاقات العامة ومعوقاتها في الوطن العربي	غياب الممارسة العلمية السليمة لمهنة العلاقات العامة
	الخلط وعدم الوضوح في مهام إدارات العلاقات العامة واختصاصاتها
	نقص الإمكانات المالية والفنية لإدارات العلاقات العامة
	ضعف مشاركة العلاقات العامة في عملية اتخاذ القرار
	ضعف تأهيل وتدريب العاملين في العلاقات العامة
	عدم اهتمام الإدارة العليا بالعلاقات العامة

الشكل يوضح أهم المشكلات والمعوقات التي تواجه العلاقات العامة في الوطن العربي

أولاً : عدم اهتمام الإدارة العليا بالعلاقات العامة وعدم اقتناعها بقدراتها

يتوقف وجود العلاقات العامة ونجاحها في أي منظمة على مدى اقتناع الإدارة العليا بأهمية هذه الوظيفة واقتناعها بضـــرورة تهيئة ظروف الممارســـة الفعلية لها من خلال جميع العاملين بها من ناحية وعن طريق إدارة متخصـــصـــة لقيادة هذا العمل من ناحية أخرى.(يوســـف، 2005،ص 119)

ويؤكد خبراء العلاقات العامة على أن من بين العوامل المؤثرة على تنظيم إدارة العلاقات العامة نظرة الإدارة العليا والتوقعات التي تنتظرها من إدارة العلاقات العامة.(يوســـف، جنيد،2000 ، ص37)

فإذا كانت الإدارة العليا مدركة لأهمية رســـالة العلاقات العامة ودورها في توطيد العلاقة بين المنظمة وجمهورها، فإنها تسعى جاهدة لإنشاء جهاز متخصص للعلاقات العامة (إدارة – دائرة – قسم – شعبة) وتهتم به من حيث الحجم والمكانة في الهيكل التنظيمي. أما إذا لم تكن الإدارة العليا مدركة لأهمية الدور الذي تقوم به العلاقات العامة في تحقيق أهداف المنظمة، فإنها تهملها أو تكلف أحد المدراء الفرعيين بوظائفها.(فهد، كنجو، 1999، ص 173)

وقد أكدت نتائج الدراسة التي أجراها خالد الصوفي على ذلك، حيث توصلت إلى وجود قصور كبير في فهم وإدراك القيادات الإدارية في الأجهزة الحكومية بالجمهورية اليمنية للعلاقات العامة العلمية وأهدافها ووظائفها.(الصوفي،2004)

أما الدراسة التي أجريت على أجهزة العلاقات العامة في الأردن فقد توصلت إلى نتائج تدعم ما ذكرناه سابقاً حيث توصلت للتالي:(السلعوس، 1999)

- لا يُبدي المسئولون اهتماماً كافياً بجهاز العلاقات العامة مما انعكس على وضعها في مستوى لا يليق بها كوظيفة أساسية في المنظمات على اختلاف أنواعها.
- عدم اهتمام المسئولين بعقد دورات تدريبية للعاملين في العلاقات العامة واختيار الكوادر المتخصصة للعمل فيها.

وفي الدراسة التي أجراها مبارك واصل الحزمي في المملكة العربية السعودية أظهرت النتائج أن الممارسين يشعرون بأن فعالية برامج العلاقات العامة يعتمد على فعالية الإدارة العليا للمنظمة، فعندما تكون الإدارة العليا متفهمة لأهمية العلاقات العامة فإن عمل العلاقات العامة يصبح أسهل وأكثر فعالية. (Al-Hazmi,1990,P172)

كما أكدت نتائج دراسة محمد بن عبد الرحمن الشبل على النتيجة السابقة، فقد توصلت إلى عدم قناعة مسئولي المنظمات (الإدارة العليا) في المنشآت الخاصة في المملكة العربية السعودية بدور ومهارات وخبرات العاملين في إدارات العلاقات العامة.(الشبل، 1427هـ)

وفي نفس الإطار توصلت نتائج دراسة مي الخاجة و التي أجريت على العلاقات العامة في الإمارات أن الإدارة العليا غير متفهمة لدور العلاقات العامة وأهميته مما يقود إلى تحجيم عملها، وتقليص ميزانيتها، وعدم توفير الكادر البشرى المؤهل لها.(الخاجة، 2001، ص 256)

وهذا ما أكدت علية دراسة محمد قيراط التي بحثت حول العلاقات العامة في الإمارات العربية المتحدة والتي خرجت بعدة نتائج كان أهمها سوء فهم مهنة العلاقات العامة من قبل الإدارات العليا وغياب مشاركتها في عملية اتخاذ القرارات في المنظمة.(Kirat,2006, P256)

أما في السودان فقد توصلت نتائج دراسة أجريت على المؤسسات الحكومية بالتطبيق على وزارة الإعلام إلى عدم قدرة العلاقات العامة على تحقيق نتائج ملموسة في الوزارة وكان أهم أسباب ذلك يتمثل في قلة اهتمام الإدارة العليا في الوزارة بالعلاقات العامة والوظائف التي تقوم بها.(الأمين ، 2008)

كما أكد عارف العجل في دراسته عن العلاقات العامة بقطاع الشرطة في الإمارات العربية المتحدة أثناء مناقشته للصعوبات التي تعاني منها العلاقات العامة في الإمارات على وجود عدد من الصعوبات تواجه المهنة كان على رأسها الفهم التقليدي للعلاقات العامة بين الممارسين وكبار المديرين، إلى جانب الوظائف المتداخلة مع التسويق والإعلان وغيرها من الأنشطة، الأمر الذي كان له تأثير سلبي على ممارسة العلاقات العامة في الإمارات(Alaajel,2005,P5)

وأخيراً فقد توصلت دراسة إيمان لحمر في دراستها عن واقع العلاقات العامة في الإدارة المحلية في الجزائر إلى أن عدم منح المكانة الملائمة للعلاقات العامة وعدم الفهم الجيد لها أدى للحد من نشاطها والتقليل من أهميتها.(لحمر،2018)

ثانياً : المكانة المتدنية لإدارة العلاقات العامة في الهيكل التنظيمي

يتوقف وجود العلاقات العامة ونجاحها في أي مؤسسة على مدى اقتناع الإدارة العليا بأهمية هذه الوظيفة، واقتناعها بضرورة تهيئة ظروف الممارسة الفعلية لها من خلال جميع العاملين بها من ناحية. وعن طريق إدارة متخصصة لقيادة هذا العمل من ناحية أخرى.(يوسف، جنيد،2000، ص20)

وتعتبر مكانة إدارة العلاقات العامة في المنظمة دليلاً على مدى اهتمام الإدارة العليا بالعلاقات العامة، ومدى اقتناعها بأهمية دورها، حيث ينعكس مدى اهتمام الإدارة بالعلاقات العامة على المكانة التي تحظى بها العلاقات العامة في الخريطة التنظيمية لإدارة المنظمة وعلى الصلاحيات التي تمنحها الإدارة للمسئولين والعاملين في إدارة العلاقات العامة.(يوسف، 2005)

ومن خلال ما سبق يتضح لنا أن الإستراتيجية التنظيمية المثلى تتمثل في ضرورة أن تكون إدارة العلاقات العامة تابعة للإدارة العليا ومرتبطة بها وتُبنى هذه الإستراتيجية على مجموعة من الاعتبارات أهمها:(بيمك، 2009، ص 49)

1- لما كانت السياسات التي ترسمها الإدارات المختلفة في المنظمة والتصرفات التي تقوم بها تؤثر على علاقاتها بالفئات الجماهيرية المختلفة للمنظمة فإنه من المنطقي أن تصبح وظيفة العلاقات العامة من وظائف الإدارة العليا.

2- من الضروري أن يحتل مدير العلاقات العامة مكانة لصيقة بالمديرين صانعي القرار لأنه يرسم سياسات مؤثرة ويجب أن يتم اختيار موقعه بعناية حتى يتمكن من تعريف الإدارة العليا بوجهة نظر العلاقات العامة في كل المشكلات ويصبح قادراً

على رسم السياسات المناسبة لفئات الجماهير المختلفة.

3- يتيح هذا الموقع لمدير العلاقات العامة إمكانية الاتصال الوثيق مع مديري الإدارات المختلفة بالمنظمة والتنسيق معهم والحصول على تأييدهم في تحريك العاملين لتحقيق مستويات علاقات عامة أمثل في العمل.

4- يرجع معظم مديري العلاقات العامة في تقاريرهم إلى المسئول الأول بالمنظمة.

وفي هذا الجانب فقد توصلت الدراسة التي أجراها حسن أحمد الحسن والتي هدفت إلى دراسة المشكلات الإدارية والوظيفية للعلاقات العامة في القطاع الصناعي في السودان إلى اتجاه غالبية المنشآت إلى جعل التبعية الإدارية للعلاقات العامة للإدارة العليا إلا أنه ثبت من خلال الدراسة أن هذه التبعية شكلية وليست تبعية حقيقية.(الحسن، 1979)

كما توصلت نتائج الدراسة التي أجراها ممدوح بسيوني بيلي إلى أن حوالي (50%) من أجهزة العلاقات العامة في المؤسسات الصحفية المصرية لا توضع في مكانة ملائمة في الهيكل التنظيمي وتخضع لأنواع مختلفة من التبعية الإدارية غير السليمة إدارياً وتنظيمياً.(بيلي، 1991)

وبالنسبة للملكة الأردنية الهاشمية فالأمر لا يختلف كثيراً، حيث توصلت نتائج دراسة ياسر العدوان والتي أجريت على وحدات العلاقات العامة في أجهزة الإدارة العامة الأردنية إلى أن معظم ارتباطات وحدات العلاقات العامة مع مديرية أو قسم وقلما نجدها ترتبط مع مستوى الإدارة العليا (مدير عام أو أمين عام) مما يشير إلى عدم إعطائها المكانة الملائمة في الهيكل التنظيمي للمنظمات المختلفة.(العدوان،1996)

ثانياً : ضعف التأهيل والتدريب لدى العاملين في إدارات العلاقات العامة

يعد التدريب من أهم الوسائل التي تعمل على الارتفاع بمستوى العاملين وقدراتهم حيث يساعد على إكسابهم المهارات والخبرات التي تزيد من مستوى كفاءتهم ويعمل على رفع معدلات الأداء وتحسين أساليبه. (يوسف، 2005)

ويمكن اعتبار التدريب نوعاً من التعليم المتخصص في حقل معين يهدف لإكساب مهارة معينة لأداء نوع من العمل بجدية وكفاءة.(السنيدي، 1983)

وتزيد أهمية التدريب في مجال العلاقات العامة؛ لأنه يساعد على صقل مهارات ممارسي العلاقات العامة وتطوير معارفهم، وهذا بدوره يسهم بشكل أكثر فعالية في المنظمات التي يعملون بها.(Gregory,1991)

وقد أشار فيليب ليسلي إلى ضرورة التزام ممارسي العلاقات العامة والمهنيين بالتعليم المستمر طوال حياتهم، والقراءة المتواصلة حول أفضل الأفكار في ممارسة مهنة العلاقات العامة، وكذلك حول الأنماط الاجتماعية وسيكولوجية البشر.(Thomsen,1997, P16)

ويهدف التدريب في العلاقات العامة إلى إكساب الممارسين المعلومات اللازمة عن المنظمة التي يعملون بها والبيئة المحيطة بها وإكسابهم المعارف الخاصة بطبيعة العلاقات العامة والأعمال المرتبطة بها، مثل: أعمال التخطيط والتنسيق، وتنظيم أنشطة الاتصال، وإكسابهم المهارات التنفيذية الخاصة بالكتابة والتحرير، والمهارات الفنية الخاصة بالإعداد والتصميم والإنتاج، والمهارات التكنولوجية اللازمة للتعامل مع الكمبيوتر والإنترنت.(رضوان، 2010، ص ص 77-78)

وقد أوصت الجمعية الدولية للعلاقات العامة بضرورة التدريب على ثلاثة مجالات أساسية لتعليم وتدريب ممارسي العلاقات العامة، الأولى الإعداد والتدريب على المعارف والمهارات المرتبطة بأعمال العلاقات العامة، والثانية المعارف والمهارات المرتبطة بالاتصال واستخدام التقنية الحديثة في مجال العلاقات العامة، وعقد المؤتمرات والندوات عن بعد بواسطة التقنيات الحديثة، والأخيرة استخدام التقنية الحديثة في التدريب والتعليم عن بعد والعلوم المرتبطة بالمعارف الإدارية والإنسانية، كما أوصت بضرورة التنسيق الدائم بين ممارسي العلاقات العامة والأكاديميين لتطوير برامج التدريب النظرية والمهارية.(الخياط، 2013، ص ص62-63)

ورغم الأهمية التي يمثلها التأهيل العلمي والتدريب المتخصص في دعم مهارات ممارسي العلاقات العامة إلا أننا نلاحظ افتقار بيئة العمل في مجالات العلاقات العامة في الوطن العربي إلى التأهيل العلمي والدورات التدريبية، وهذا ما أكدته نتائج الدراسات المختلفة.

فقد توصلت نتائج دراسة أجريت على المنظمات المصرية إلى وجود العديد من المشاكل والتحديات التي تواجه العنصر البشري العامل في مجال العلاقات العامة كان أهمها ما يلي:(محمود، 2004، ص143)

- انخفاض عدد سنوات الخبرة للعاملين وبخاصة المشرفون وشاغلو الوظائف الفنية.
- عدم الاهتمام بتدريب العاملين في مجال العلاقات العامة على الأساليب والأدوات اللازمة لعملهم.

كما توصلت الدراسة التي أجراها الباحث على أجهزة العلاقات العامة في القطاع الحكومي في الجمهورية اليمنية إلى نتائج مشابهه للدراسة التي أجريت في مصر فيما يتعلق بمشكلة الجانب البشري، وقد توصلت نتائج الدراسة إلى ما يلي:(سعدان، 2004)

- تركزت أعلى نسبة سنوات خبرة للعاملين بإدارات العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية عينة الدراسة في الفئة (أقل من خمس سنوات).
- أكثر من نصف الأجهزة الحكومية عينة الدراسة لا تقوم بإلحاق العاملين في إدارات العلاقات العامة لديها بأي دورات تدريبية رغم أهمية هذه الدورات في رفع مستوى الخبرة لدى العاملين بالعلاقات العامة.

أما الدراسة التي أجراها محمد قيراط حول خصائص ممارسي العلاقات العامة في الإمارات فقد توصلت إلى نتائج مهمة، حيث أشارت إلى أن أهم نقاط الضعف في العلاقات العامة تتمثل في: نقص الكادر البشري، قلة الدورات التدريبية، إلى جانب ضعف التعليم المستمر.(قيراط،2006، ص92)

ونفس النتائج السابقة توصلت إليها بدرية الجنابي في دراسة أجرتها في الإمارات، وأكدت على أن نقص مؤهلات الموظفين المحليين (lack of local staff qualifications) وعدم امتلاكهم للأدوات التي تساعد في تحقيق الأهداف الخاصة بالمنظمات التي يعملوا بها تعد من أهم المشاكل التي تواجه العلاقات العامة في القطاعين العام والخاص بالإمارات العربية المتحدة.(Jenaibi,2014,P73).

أما فيما يخص المملكة العربية السعودية فقد توصلت دراسة عبد العزيز آل الشاعر إلى عدة نتائج تتعلق بالكوادر البشرية، حيث أشارت إلى افتقار أجهزة العلاقات العامة إلى الطاقات البشرية المؤهلة تأهيلاً علمياً وفنياً وضعف التدريب الذي يحصلون عليه.(الشاعر،1405هـ)

كما توصلت نتائج دراسة عبدالله بن عبده الحُمدي التي أجريت على القطاع الخاص بالسعودية إلى نتيجة مشابهه للنتائج السابقة، وأشارت فيها إلى أن الانخفاض الملحوظ في مؤهلات العاملين في حقل العلاقات العامة إضافة إلى قلة عدد العاملين في إدارات العلاقات العامة، وضعف خبراتهم العملية في المنظمات المدروسة.(الحمدي،1423)

وفي دراسة أخرى توصل عبد العزيز الخياط في دراسة حول اتجاهات موظفي إدارات العلاقات العامة في الجامعات الحكومية والأهلية بالمملكة العربية السعودية نحو التدريب والتي أجريت على

عيّنة من الجامعات إلى أن أكثر من نصف عدد الدورات التي حصل عليها موظفو العلاقات العامة في الجامعات تركزت على دورات عامة لم تكن بمجال الإعلام أو العلاقات العامة، مما يثير التساؤل حول مدى الاستفادة التي سيحصل عليها الموظفين من هذه الدورات البعيدة عن تخصصهم.(الخياط، 2013)

أما حافظ الهيتي فقد توصل لنتائج مشابهه حول العلاقات العامة في العراق وذلك من خلال الدراسة التي أجراها على المؤسسات الحكومية والتي أشارت إلى تواضع التحصيل العلمي للعاملين بأجهزة العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية في العراق.(الهيتي، 2017، ص27)

ثالثاً : ضعف مشاركة العلاقات العامة في عملية اتخاذ القرار في المنظمة.

تعتبر العلاقات العامة الفعالة هي التي يشارك مديرها أو رئيسها في عملية اتخاذ القرار في المنظمة، وهو ما يتفق مع النظريات المعيارية للعلاقات العامة التي تؤكد أن العلاقات العامة لابد أن يكون لها دور أساس في عملية اتخاذ القرار.(يوسف، 2005، ص119)

وقد أشار الدكتور محمد قيراط إلى أن بُعد جهاز العلاقات العامة عن دائرة صناعة القرار يؤدي إلى تهميشها وتجريدها من مهامها الإستراتيجية داخل المنظمة التي تتمثل أساساً في البحث والتخطيط الاستراتيجي، والعلاقات العامة بدون بحث علمي لا تستطيع أن تكون فعالة وصاحبة نفوذ داخل المنظمة.(قيراط، 2006، ص32)

كما أكد كل من وايت ودوزاير (White and Dozier) على أن العلاقات العامة الفعالة (excellent public relations) تتطلب مشاركة مدير العلاقات العامة في عملية اتخاذ القرار في المنظمة. (Yiwu and Taylor,2002) وأيضا أشار كل من ويلكوكس وكاميرون إلى أن قوة العلاقات العامة وتأثيرها في الغالب يُعد نتيجة لقدرتها على الوصول إلى الإدارة العليا حيث تستطيع أن تقدم النصح لصياغة السياسة العامة للمنظمة.(Wilcox and Cameron,2009)

وهذا أيضا ما توصلت إليه العديد من الدراسات التطبيقية التي تم إجراؤها في العديد من الدول، من بينها: الولايات المتحدة الأمريكية، وكندا، والمملكة المتحدة للتعرف على خصائص ومميزات الامتياز في مجال العلاقات العامة، وقد توصلت النتائج إلى وجود (14) خاصية وميزة من خصائص الامتياز في برامج العلاقات العامة بعضها مرتبط مباشرة بالمشاركة في الإدارة العليا وعملية صنع القرار، منها:

1. أن توجه العلاقات العامة تقاريرها إلى الإدارة العليا مباشرة.

2. اكتساب المعرفة بالدور الإداري.
3. أن يكون لمدير العلاقات العامة تأثير ومكانة لدى الإدارة العليا.
4. التشاركية (Participative) في إدارة المنظمة بدلاً من الديكتاتورية والتسلط.

(Martion,1998,p6 ;Yang,2005,pp27-28; Grunig et al.,2002,pp9-10;)

ورغم الأهمية الكبيرة التي تعود على المنظمات عند إشـــراك العلاقات العامة في عملية صـناعة القرار إلا أننا نلاحظ أن معظم المنظمات لا تهتم بذلك، فقد توصـل الباحث في الدراسـة التي أجراها على أجهزة العلاقات العامة في القطاعين العام والخاص في الجمهورية اليمنية إلى نتائج تشـير إلى ضـعف مشـاركة العلاقات العامة في الأعمال المتعلقة بالجوانب التنفيذية لاتخاذ القرارات الخاصـــة بتنفيذ البرامج والإجراءات الجديدة والمشـــاركة في اتخاذ القرارات المهمة المتعلقة بتبني السياسات الجديدة في المنظمات محل الدراسة.(سعدان ، 2009، ص158)

كما توصـلت الدراسـات التي أجراها محمد قيراط على العلاقات العامة في الإمارات إلى النتيجة نفســـها، حيث توصـــلت إلى أن العلاقات العامة غائبة تماماً عن عملية صـــنع القرار في المنظمات محل الدراسة.(قيراط،2006،ص 31 ;Kirat,2006)

وتم تأكيد هذه النتيجة من خلال تحليل ممارسات العلاقات العامة على المستوى العالمي، ومنها تحليل ممارســـات العلاقات العامة في آســـيا، وقد شملت من الدول العربية المملكة العربية الســـعودية، والإمارات العربية المتحدة، حيث أشـــار كتاب العلاقات العامة العالمية (Global Public Relations) إلى أن أحد أبرز مشـــاكل العلاقات العامة في الأمارات يتمثل في إبعادها (Exclusion) عن عملية اتخاذ القرار.(Freitag, Stokes,2009,p172)

وبالمثل فقد توصـلت نتائج الدراسـة التي أجراها علي العنزي في المملكة العربية السـعودية إلى ضعف ومحدودية دور موظفي العلاقات العامة في عملية اتخاذ القرار، حيث اقتصر دور البعض على تقديم النصح فقط بعد أن تكون القرارات قد اتخذت.(Alanazi,1993,197)

وتأكيداً للنتائج السابقة فقد أظهرت نتائج الدراسة الميدانية التي قام بها نواف عبد الحي حول ممارسة العلاقات العامة في المملكة العربية السعودية والإمارات العربية المتحدة ـ أن أنشطة العلاقات العامة في البلدين ترتكز إلى حد كبير على العلاقات الإعلامية والدعاية، وأشار الباحث إلى أن هذه الأنشطة لا تساعد العلاقات العامة في المنظمات على المشاركة في اتخاذ القرار الاستراتيجي. (Abdelhay,2014)

أما في الجزائر فقد توصلت الدراسة التي أجراها سالم عطية الحاج إلى نتيجة تتفق مع النتائج السابقة، حيث أشارت إلى أن القائمين بالاتصال في المنظمات عينة الدراسة لا يساهمون في صناعة القرار بنسبة كبيرة بلغت (72.50) مما يعني بُعد القائم بالاتصال عن تولي المهام الإستراتيجية والتخطيط ورسم السياسات في المنظمات المدروسة.(الحاج،2006،ص72)

رابعاً : نقص الإمكانات المالية والفنية لإدارات العلاقات العامة

تواجه العلاقات العامة في تطبيقها مشكلة ضعف الميزانية المخصصة لنشاطها في معظم المنظمات، فهي في أغلب الأحوال أقل من الميزانيات المخصصة للإعلان أو التسويق نتيجة الاعتقاد الشائع بأن الإعلانات أكثر أهمية للمنظمة من إصدار نشرة للعاملين أو العملاء.(خليل،2004،ص129)

وبالإضافة إلى الجانب المالي فإن أجهزة العلاقات العامة تحتاج دائماً إلى دعم فني يتمثل في أجهزة الاتصالات والمواصلات، وكذلك بعض المعدات، مثل: آلات التصوير الفوتوغرافي، والفيديو، وأجهزة الكمبيوتر، وشبكات الإنترنت، وكل ذلك يسهم إلى حد كبير في تسهيل إنجاز مهام العلاقات العامة وبرامجها بشكل ناجح وفعال.

ولو نظرنا إلى واقع العلاقات العامة في الوطن العربي لوجدنا أن هناك نقصاً كبيراً في الجوانب المالية والفنية المساندة لأداء أعمال العلاقات العامة حتى في الدول التي تتمتع بوضع اقتصادي جيد، فقد توصلت الدراسات التي أجريت في الإمارات العربية المتحدة إلى أن هناك ضعفاً في الميزانية المخصصة لأجهزة العلاقات العامة، وكذلك ضعف في الأجهزة والوسائل، وأرجعت الدراسات هذه المشكلة وغيرها من المشاكل التي تعاني منها العلاقات العامة في الإمارات إلى الفهم الخاطئ للعلاقات العامة مما أثر على تحديد صلاحياتها ومهامها، الأمر الذي جعل الإدارة

العليا لا ترى أي ضرورة إلى تخصيص ميزانيات وإمكانيات وصلاحيات كبيرة لها.(قيراط،2006،ص 31; Kirat,2006)

كما توصلت نتائج الدراسة التي أجراها مبارك واصل الحزمي في المملكة العربية السعودية إلى أن الميزانية البسيطة أو الصغيرة (a modest or small budget)كانت من أهم القيود التي تُعيق عمل العلاقات العامة في المنظمات التي أجرى الدراسة عليها.((Hazmi,1990,p172

وهو ما تم تأكيده لاحقاً في كتاب العلاقات العامة العالمية حيث أشار في الجزء الخاص بممارسات العلاقات العامة في المملكة العربية السعودية إلى وجود عدد من المشكلات والعوائق التي تحد من كفاءة العلاقات العامة بالمملكة، كان من أهمها المصادر المالية المحدودة (Limited financial resources).(Freitag,2009,p169)

أما في الجمهورية اليمنية فقد وجدت الدراسة التي أجراها الباحث على الأجهزة الحكومية في اليمن نتائج مشابهة حيث احتلت مشكلة "عدم كفاية المخصصات المالية " الترتيب الثاني بين المشكلات التي تواجه العلاقات العامة بنسبة بلغت (76.2%)(سعدان ،2004، ص189)

أما في جمهورية مصر العربية فقد أكدت الدراسات التي أجريت على واقع ممارسة العلاقات العامة على أن من بين أهم المشكلات التي تواجه أجهزة العلاقات العامة في مصر نقص الاعتمادات المالية المخصصة لتلك الأجهزة وتقييد الإنفاق على معظم أوجه نشاطها.(يوسف، 2005،ص127)

خامساً : الخلط وعدم الوضوح في مهام إدارات العلاقات العامة واختصاصاتها

ليس لدى أغلب المسئولين في المنظمات فهم واضح لأهداف العلاقات العامة والأهمية التي تمثلها ولا يملكون فكرة مباشرة عن مهام العلاقات العامة وأدوارها، وكل ذلك أدى على مر السنين إلى الخلط في المهام، وفي معظم الأحيان فقد أدى ذلك إلى إعاقة العلاقات العامة وجعلها تقوم بأدوار ثانوية بسيطة.(Kirat,2006,p327)

فمن الملاحظ أنه في أحيان كثيرة تقوم بعض المنظمات بإيكال مهام العلاقات العامة وأنشطتها إلى أقسام أخرى كالموارد البشرية، أو التسويق، أو الشؤون الإدارية، أو مدير مكتب رئيس المنظمة، أو حتى إسنادها إلى شخص يقوم بمهامها وأنشطتها، مما يجعل هذه المهام تخرج عن إطار الوظائف المهنية التخصصية لتمارس مكانها المهام السطحية وأعمال الاستقبال والتوديع وغيرها من أعمال التسهيلات التي لا تفيد المنظمة في بناء علاقات متينة وقوية مبنية على أسس علمية راسخة.

وقد توصلت نتائج العديد من الدراسات التي أجريت في الوطن العربي إلى وجود خلط وتداخل في المهام والاختصاصات بين إدارات العلاقات العامة والإدارات الأخرى، حيث أشارت دراسة سمير محمد حسين التي أجريت في مصر إلى وجود نسبة كبيرة من أجهزة العلاقات العامة تتداخل اختصاصاتها مع اختصاصات ووظائف أجهزة أخرى في المنظمة إلى جانب قيامها بأعمال لا تعتبر من اختصاصها.(حسين،1982)

أما الدراسة التي أجراها تحسين منصور رشيد في المملكة الأردنية الهاشمية فقد توصلت إلى النتيجة ذاتها، حيث توصلت إلى وجود تداخل بين مهام واختصاصات العلاقات العامة ومهام الإدارات الأخرى في المنظمة نفسها بنسبة تصل إلى (50%).(رشيد،1993،)

وهذا ما أكدته دراسة ياسر العدوان التي أجريت في الأردن أيضا حيث توصلت النتائج إلى وجود تداخل في أعمال إدارات العلاقات العامة مع أقسام وإدارات أخرى مما يقلل من فرص إنجاز إدارات العلاقات العامة.(العدوان،1996)

كما توصلت نتائج الدراسات التي أجريت في الإمارات العربية المتحدة إلى وجود نفس المشكلة في المنظمات المختلفة، حيث توصلت نتائج دراسة مي الخاجة إلى وجود تداخل بين أعمال جهاز العلاقات العامة وأعمال الأجهزة الأخرى حيث أن هناك إدارات ببعض المنظمات تُمارس أعمال وظيفة العلاقات العامة، وبالمثل فإن العلاقات العامة تُمارس أعمالاً لا تدخل ضمن اختصاصها.(الخاجة،1985)

جاءت بعدها دراسات أخرى لتؤكد وجود المشكلة في أجهزة العلاقات العامة بدولة الإمارات، حيث توصلت الدراسات التي أجراها محمد قيراط إلى وجود تداخل في اختصاصات

العلاقات العامة وأنشطتها مع بعض الإدارات الأخرى في المنظمة.(قيراط،2006، ص61 ;Kirat,2006)

كما توصلت نتائج الدراسة التي أجراها سعود بركات في المملكة العربية السعودية إلى نتيجة تعزز وجود مشكلة تداخل الاختصاصات والمهام الخاصة بالعلاقات العامة كمشكلة تحد من أداء العلاقات العامة وتميزها في الوطن العربي حيث توصلت الدراسة للنتيجة التالية :

- تقوم أجهزة العلاقات العامة في العديد من المؤسسات الحكومية السعودية بأعمال لا تقع ضمن أعمال العلاقات العامة مما انعكس على إهمالها للعمليات الأساسية للعلاقات العامة، وخاصة التخطيط للأنشطة المختلفة وتقويمها.(بركات، 1989)

وفي دراسة حول العلاقات العامة في المؤسسات الجزائرية الخاصة توصلت نتائج دراسة قام بها الباحث يامين بودهان إلى وجود خلط كبير لدى المؤسسات الجزائرية في نظرتها لعدة تخصصات ومجالات، حيث وجدت الدراسة غيابا في التمييز بين العلاقات العامة والعديد من الأنشطة، كالاتصال، والإعلان (الإشهار)، والاتصال الداخلي، والاتصال الخارجي مما ينعكس على عدم وضوح أنشطة كل تخصص منها، وبالتالي التداخل والازدواجية في أعمالها.(بودهان، 2006)

ولا يختلف وضع العلاقات العامة في اليمن كثيراً فيما يتعلق بمشكلة الخلط والتداخل في مهامها ووظائفها مع مهام ووظائف الإدارات الأخرى فقد توصلت الدراسة التي أجراها الباحث على الأجهزة الحكومية في الجمهورية اليمنية إلى النتائج التالية: (سعدان،2004)

وجود تداخل بين مهام واختصاصات العلاقات العامة ومهام الإدارات الأخرى حيث تقوم هذه الإدارات بأعمال تعد من اختصاص العلاقات العامة، كما تقوم العلاقات العامة بأعمال لا تدخل ضمن نطاق اختصاصها، ويعود هذا التداخل في المهام والاختصاصات بين إدارات العلاقات العامة والإدارات الأخرى لعدم وجود توصيف وتحديد دقيق للمهام والاختصاصات الخاصة بكل إدارة من هذه الإدارات.

كما توصلت نتائج الدراسة التي أجراها عبد الرحيم الشاوري على إدارات العلاقات العامة في المؤسسات الصناعية الخاصة في الجمهورية اليمنية إلى وجود خلط واضح في مهام ووظائف العلاقات العامة والإدارات الأخرى، حيث تقوم إدارة الموارد البشرية في مجموعة الشركات عينة الدراسة بممارسة مهام ووظائف العلاقات العامة وبنسبة كبيرة بلغت (70.8%) تليها إدارة

التسويق بنسبة بلغت (66.7%)، كما تقوم إدارة العلاقات العامة نفسها بممارسة مهام لا تمت لتخصصها بأي صلة وبنسبة كبيرة بلغت (64.3%)(الشاوري،2007)

وبمراجعة نتائج دراسة خالد الصوفي التي أجريت على الأجهزة الحكومية في الجمهورية اليمنية بهدف التعرف على اتجاهات القيادات الإدارية العليا نحو وظيفة العلاقات العامة فقد توصلت الدراسة لنفس النتائج مما يدعم ويؤكد أن مشكلة الخلط والازدواج في وظائف العلاقات العامة والإدارات الأخرى يشكل عائق حقيقي يواجه العلاقات العامة، حيث توصلت نتائج الدراسة إلى ما يلي :

- عدم إدراك حدود الدور الذي تقوم به العلاقات العامة، وقد أثبتت الدراسة وجود تداخل في الأدوار الوظيفية للعلاقات العامة والوظائف الأخرى في الأجهزة الحكومية.(الصوفي، 2004)

وأخيراً فقد توصلت دراسة أبو بكر عباد التي أجريت على الشركات الدولية العاملة في الجمهورية اليمنية إلى أن أهم الصعوبات التي تواجه مديري العلاقات العامة في الشركات الدولية العاملة في الجمهورية اليمنية تتمثل في " الفهم الخاطئ لمهام مهنة العلاقات العامة من قبل بعض الممارسين " و "عدم وجود توصيف دقيق لطبيعة مهام وأعمال العلاقات العامة وتداخلها مع الإدارات الأخرى "(عباد،2013)

سادساً : غياب الممارسة العلمية السليمة لمهنة العلاقات العامة

أكدت العديد من الدراسات التي أجريت في مجال العلاقات العامة وكذلك المؤلفات العلمية، إلى جانب الممارسة المهنية المتخصصة على ضرورة ممارسة العلاقات العامة من خلال أربع عمليات أساسية تتمثل في (البحوث والتخطيط والاتصال والتقييم) (Guth and Marsh,2009,p15) حيث تعد هذه العمليات الأساسية مدخلاً لممارسة مهنية سليمة مبنية على قواعد علمية واضحة تساعد المنظمات المختلفة على تحقيق تفاهم وعلاقات إيجابية مع مختلف الجماهير المتعاملة معها وتمكنها من بناء صورة ذهنية متميزة وناجحة وتعزز من سمعتها الجيدة في المجتمع.

ورغم الأهمية التي تمثلها الممارسة العلمية المتمثلة في العمليات الأربع (البحوث، والتخطيط، والاتصال، والتقويم) إلا أن الملاحظ أن ممارسة العلاقات العامة في الوطن العربي لا زالت تتم بطرق وأساليب بعيدة عن الأداء العلمي و الأداء المهني السليم.

فقد توصلت نتائج الدراسات التي أجريت في جمهورية مصر العربية إلى ضعف ممارسة العلاقات العامة بالطرق والأساليب العليمة السليمة، ففي الدراسة التي أجراها سمير محمد حسين أشارت النتائج إلى ما يلي: (حسين، 1975)

- تمثل الجهات التي لا تقوم بوضع خطة لنشاط العلاقات العامة بها (37.5 %) من مجموع الجهات التي أجريت عليها الدراسة وهى نسبة مرتفعة بالقياس إلى أهمية عملية التخطيط .
- انصراف غالبية أجهزة العلاقات العامة عن استخدام البحوث في تخطيط نشاطها.
- ضآلة نسبة أجهزة العلاقات العامة التي تقوم بتقويم نشاطاتها حيث تصل إلى (39 %)، وذلك على الرغم من أهمية عملية التقويم .

وقد أجرى (سمير محمد حسين) دراسة أخرى بعد مدة زمنية قصيرة، فكانت النتائج مؤكدة على نتائج الدراسة السابقة، حيث توصلت نتائج الدراسة الثانية إلى انخفاض عدد أجهزة العلاقات العامة التي تستخدم البحوث في تخطيط أنشطتها، وانخفاض نسبة أجهزة العلاقات العامة التي تتجه إلى تقويم أنشطتها بصفة دائمة حيث بلغت (50.7 %)، وهى نسبة تزيد على النسبة الموجودة في الدراسة السابقة.(حسين،1982)

أما في المملكة العربية السعودية فقد توصلت نتائج دراسة تم إجراؤها على العلاقات العامة في الجهاز الحكومي إلى النتائج التالية: (حسين وآخرون،1991)

- هناك انخفاض واضح في نسبة الجهات التي تقوم بإجراء البحوث والدراسات للاستعانة بها في تخطيط أنشطة العلاقات العامة .
- ضآلة نسبة إدارات العلاقات العامة التي تقوم بتقويم أنشطتها، حيث تصل إلى (28%) في حالة التقويم الدوري المستمر للأنشطة وإلى (29.7%) في حالة التقويم غير الدوري.

كما توصلت نتائج دراسة عبدالله الحُمدي التي أجريت على القطاع الخاص بالسعودية إلى نتيجة مشابهة للنتائج السابقة، حيث أشارت إلى افتقار العلاقات العامة في المنظمات الخاصة بالسعودية إلى إتباع الأساليب العلمية في التخطيط والبحوث والتقويم.(الحمدي،1423هـ)

وفي دراسة أخرى أجريت على عينة من المنشآت الكبرى في القطاعين العام والخاص في المملكة العربية السعودية توصل الباحث عايض القحطاني إلى نتائج تعزز النتائج السابقة، حيث أشارت النتائج إلى التالي : (القحطاني،2003)

- لا تقوم معظم المنشآت عينة الدراسة بوضع خطط وبرامج العلاقات العامة وذلك بنسبة كبيرة بلغت (78.1%)
- بلغت نسبة المنشآت التي لا تقوم بتقويم أنشطة وبرامج العلاقات العامة (90.3%) وهي نسبة كبيرة جداً تشير لعدم ممارسة العلاقات العامة وفق أطر علمية سليمة.

أما الدراسة التي أجراها الباحث على الأجهزة الحكومية في الجمهورية اليمنية فقد توصلت إلى النتائج التالية: (سعدان ،2004)

- هناك انخفاض واضح في نسبة الجهات التي تقوم بإجراء بحوث ودراسات الرأي العام حيث لم تتجاوز (22.2%).
- تصل نسبة الجهات التي لا تقوم بتخطيط أنشطة العلاقات العامة إلى (39.7%) وهي نسبة مرتفعة بالقياس لأهمية التخطيط في العلاقات العامة.
- بلغت نسبة إدارات العلاقات العامة التي تقوم بتقويم أنشطتها بشكل دائم (25.4%)، وهي نسبة ضعيفة مقارنة بأهمية التقويم لبرامج العلاقات العامة وأنشطتها.

وفي دراسة أجريت على العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية في اليمن أيضاً توصلت الدراسة إلى تدني درجة ممارسة وظيفة البحث وقياس الرأي العام إلى جانب عدم قيام المؤسسات عينة الدراسة بالتخطيط لأنشطة العلاقات العامة وعدم وجود أي عمليات تقويم لنشاطات العلاقات العامة في المؤسسات المدروسة.(الفيشاني، 2000)

وبمراجعة للدراسات التي تمت في جمهورية الجزائر نجد تشابها كبيراً مع وضع العلاقات العامة في بقية الدول العربية، فقد توصلت نتائج دراسة قام بها الباحث يامين بودهان إلى أن المؤسسات الاقتصادية الجزائرية لا تعتمد على العلاقات العامة كإستراتيجية فعالة للتعريف بالمؤسسات حتى لو استعملت بعض

تقنيات ووسائل العلاقات العامة، فإن ذلك يتم بطريقة غير مخطط لها وغير مقصودة .(بودهان، 2006)

كما أكدت نتائج الدراسة التي أجراها فؤاد منصوري حول واقع العلاقات العامة في المؤسسة الجزائرية للمياه نتائج الدراسة السابقة.(منصوري،2014)

كما توصلت نتائج الدراسات التي أجريت في الإمارات العربية المتحدة إلى وجود المشكلة نفسها في أجهزة العلاقات العامة بدولة الإمارات، حيث توصلت الدراسات التي أجراها محمد قيراط إلى عدم اهتمام أجهزة العلاقات العامة في المنظمات المختلفة بالبحوث والدراسات هذا إلى جانب اقتصار دور العلاقات العامة على المهام التنفيذية والروتينية البسيطة، مثل الاستقبال، والتوديع، وتنظيم المناسبات على حساب البحث والتخطيط والتقييم.(قيراط،2006،ص 61 ;Elkarhili,2014 ;Kirat,2006)

كما توصلت دراسة أجرتها الباحثة موزة النعيمي وزميلاتها حول البحوث في مجال العلاقات العامة إلى أن هناك العديد من المنظمات في الإمارات العربية المتحدة لا تولي الأبحاث أهمية كبيرة، وليس لديها الموظفون المؤهلون للقيام بالبحث العلمي، ولا يمتلك موظفوها أي خلفية حول عملية البحث في مجال العلاقات العامة، وبالإضافة إلى ذلك أشارت الدراسة إلى أن بعض المؤسسات لم يكن لديها ميزانية كافية للعمل البحثي. (Al Neaimi et al,2016,p9)

وأشارت بدرية الجنابي في دراسة حول تحديات ممارسة العلاقات العامة في الإمارات العربية المتحدة إلى افتقار الشركات في دولة الإمارات العربية المتحدة إلى استراتيجيات وممارسات علاقات عامة ملائمة (adequate strategies and practices) كما أن الشركات تعاني من انخفاض في الموارد المالية وكذلك سمعة متدنية للمهنة بين الآخرين.(Al-Jenaibi,2014)

كما أشارت دراسة نواف عبد الحي إلى وجود التزام ضعيف بالبحث بين ممارسي العلاقات العامة في كل من المملكة العربية السعودية والإمارات العربية المتحدة الأمر الذي أثر سلباً على الطريقة التي تُمارس بها العلاقات العامة في البلدين.(Abdelhay,2014)

أما فيما يتعلق بممارسة العمليات العلمية للعلاقات العامة في العراق فقد أشارت نتائج دراسة حافظ الهيتي التي أجريت على المؤسسات الحكومية إلى عدم الاهتمام بوظيفة البحث العلمي في أجهزة العلاقات العامة واعتباره من الوظائف الثانوية وكذلك غياب معايير التقييم الصحيحة لنشاط العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية العراقية .(الهيتي،2017)

سابعاً : ضعف الجانب التكنولوجي في ممارسة العلاقات العامة

شهد العصر الحديث تطوراً هائلاً في أساليب الاتصال الإلكتروني مما أتاح للعلاقات العامة مناخاً أفضل لممارسة أنشطتها وقدرات أكبر في التبادل السريع للمعلومات والأفكار والتخطيط لبرامج العلاقات العامة، وأسهم التطور التكنولوجي في تطور ممارسة وأداء أعمال العلاقات العامة.(عباد،2013،ص91)

وقد وفرت شبكة الإنترنت للعلاقات العامة فرصاً فريدة للبحث وسرعة الحصول على المعلومة وتحليلها مما يساعدها على التنبؤ والتفسير وإدارة السلوك المجتمعي، وبرز إستخدام جديد للإنترنت يتمكن في المساعدات التي يقدمها عند تصميم المطبوعات والرسوم التوضيحيه الملونة ، والجرافكس، بإعتبارها تكنولوجيا جديدة في الممارسة المهنية للعلاقات العامة.(بن شهاب،2013)

كما أشاد الكثير من منظري العلاقات العامة وعلمائها بتكنولوجيا الاتصال الرقمي لقدرتها الكبيرة على تعزيز الحوار بين المنظمة وأصحاب المصلحة (الجماهير)، الأمر الذي كان له أثر كبير على تعزيز نموذج الاتصال المتوازن ثنائي الاتجاه والذي يعد النموذج المعياري للعلاقات العامة. (Searson and Johnson,2010, p121)

وقد أشار (Neil) إلى أن بروز شبكات التواصل الاجتماعي قد زاد من قدرات وتأثير ممارسي العلاقات العامة في الشركات وذلك لتمكنهم من إدارة السمعة عبر شبكة الإنترنت، حيث أصبح الجمهور أكثر قوة نظراً لقدرته على مشاركة تجاربه عبر قنوات التواصل الاجتماعي ونشرها بشكل أوسع في أرجاء العالم، وهذه الحقيقة تتطلب الحصول على أفضل أدوات المراقبة وتخصيص أفضل الموظفين بشكل مسبق كي يتسنى لهم التعامل مع القضايا أثناء حدوثها.

(Neill and Moody,2015, p110)

وقد توصلت نتائج العديد من الدراسات التي أجريت في الوطن العربي إلى ضعف توظيف تكنولوجيا الاتصال في ممارسات العلاقات العامة، حيث أشارت دراسة سلمان بن لبده والتي أجريت بهدف التعرف على تأثير استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مجال العلاقات العامة في السعودية إلى محدودية اعتماد المؤسسات السعودية في اتصالاتها مع الجماهير ووسائل الإعلام على الوسائل الإعلامية التقليدية مع محدودية استخدام التقنيات الحديثة. (بن لبده،2012).

كما توصلت دراسة عبد القادر بن شهاب التي بحثت العوامل المؤثرة على استخدام الانترنت في مجال العلاقات العامة بالجمهورية اليمنية إلى وجود بعض المشكلات الفنية والتقنية التي تواجه ممارسي العلاقات أثناء استخدامهم الانترنت وذلك بنسبة كبيرة بلغت (66.8%)، وقد تمثلت تلك المشاكل في التعامل مع تطبيقات الكمبيوتر خصوصاً لدى القطاع الحكومي الذي برزت لديهم هذه المشكلة بشكل أعلى من القطاع الخاص. (بن شهاب، 2013)

أما دراسة ايمان الحاج علي محمد حسين التي هدفت لدراسة اتجاهات ممارسي العلاقات العامه نحو استخدام تكنولوجيا الاتصال بالجامعات السودانيه فقد توصلت إلى أن أهم معوقات عمل العلاقات العامه في الجامعات السودانيه يتمثل في عدم توفر الاجهزه المناسبه وقله خبرة ممارسي العلاقات العامه في استخدام التكنولوجيا الحديثه.(حسين ،2017)

خاتمة الدراسة ومناقشة النتائج

سعت هذه الدراسة إلي رصد وتوصيف وتحليل أهم المشكلات والمعوقات التي تواجه العلاقات العامة في الوطن العربي علي امتداد الفترة الزمنية بين عامي 1975م – 2018م، من خلال التركيز علي مجموعة من أهم الجوانب التي تمثل مشكلات ومعوقات تعاني منها معظم إدارات العلاقات العامة في الكثير من الدول العربية يمكن عرضها ومناقشتها كالتالي :

- وجود قصور كبير في فهم وإدراك القيادات الإدارية في مختلف المنظمات للعلاقات العامة وأهدافها ووظائفها، الأمر الذي أدى إلى تهميش العلاقات العامة وتأخر عملها، ومن المؤشرات على عدم اهتمام الإدارات العليا بالعلاقات العامة وضعها في مستوى لا يليق بها كوظيفة أساسية في المنظمات على اختلاف أنواعها وعدم الاهتمام بعقد دورات تدريبية للعاملين في العلاقات العامة إلى جانب تحجيم عملها وتقليص ميزانيتها وعدم توفير الكادر البشرى المؤهل لها.
- نقص الجوانب المالية والفنية المساندة لأداء أعمال ومهام العلاقات العامة وتقييد الإنفاق على معظم أوجه نشاطها، حتى في الدول العربية التي تتمتع بوضع اقتصادي جيد، وربما يعود ذلك لعدم اقتناع الإدارة العليا بما يمكن أن تقوم به العلاقات العامة لخدمه المنظمة والدور الكبير الذي تقوم به في تعزيز مكانتها لدى الجماهير وبناء الصورة الذهنية المتميزة والسمعة الحسنه لمختلف المنظمات.
- افتقار بيئة العمل في مجال العلاقات العامة في الوطن العربي للتأهيل العلمي والتدريب المتخصص على الأساليب والأدوات اللازمة لانجاز مهامها وأعمالها وكذلك عدم توافر الخبرات الكافية للعمل بالمجالات المختلفة للعلاقات العامة، إلى جانب انخفاض عدد سنوات الخبرة لدى العاملين وخاصة المشرفين وشاغلي الوظائف الفنية.

ويرى الباحث أن ضعف عمليات التدريب والتأهيل المتخصص لممارسي العلاقات العامة في الوطن العربي ساهم بشكل كبير في انخفاض مستوى العاملين وافتقارهم للقدرات والمهارات والخبرات اللازمة لانجاز المهام والأعمال المطلوبة بكفاءة ونجاح .

- ضعف مشاركة العلاقات العامة في اتخاذ القرارات المهمة المتعلقة برسم سياسات المنظمات المختلفة وكذلك ضعف المشاركة في صناعة القرارات الخاصة بتنفيذ البرامج والإجراءات الجديدة، فأنشطة العلاقات العامة في معظم بلدان الوطن العربي تعتمد إلى درجة كبيرة على العلاقات الإعلامية والنشر وبعض الأنشطة الدعائية وهذه الأنشطة لا تساعد العلاقات العامة في المنظمات على المشاركة في اتخاذ القرار الاستراتيجي.

ويعتقد الباحث بأن عدم إشراك العلاقات العامة في اتخاذ القرار يحد من فعاليتها إلى درجة كبيرة ويضعف من تأثيرها وقدرتها على الوصول إلى الإدارة العليا و تقديم النصح والمشورة لها فيما يخص سياسات المنظمة.

- وجود خلط وتداخل في المهام والاختصاصات بين إدارات العلاقات العامة والإدارات الأخرى، وقيام العلاقات العامة بأعمال لا تعتبر من اختصاصها، حيث تقوم الكثير من المنظمات بإيكال مهام العلاقات العامة وأنشطتها لأقسام أخرى كالموارد البشرية أو التسويق أو الشؤون الإدارية أو مدير مكتب رئيس المنظمة، مما يجعل هذه المهام تخرج عن إطار الوظائف المهنية التخصصية لتمارس مكانها المهام السطحية وأعمال الاستقبال والتوديع وغيرها من أعمال التسهيلات التي لا تفيد المنظمة في بناء علاقات متينة وقوية مبنية على أسس علمية راسخة.
- غياب الممارسة العلمية السليمة لمهنة العلاقات العامة والمبنية على الخطوات العلمية التي يطلق عليها "عمليات العلاقات العامة"، والمتمثلة في:(البحوث و التخطيط و الاتصال والتقويم)، حيث أن ممارسة العلاقات العامة في الوطن العربي لا زالت تتم بطرق وأساليب بعيدة عن الأداء العلمي و المهني السليم، فنسبة المنظمات التي تقوم بإجراء بحوث ودراسات الرأي العام تعد نسب ضئيلة جداً وكذلك فيما يتعلق بالتخطيط والتقويم التي تعد من النشاطات النادرة في معظم المنظمات، ويرى الباحث أن مثل هكذا ممارسات غير علمية تستخدم بعض تقنيات ووسائل العلاقات العامة بطريقة غير مخطط لها وغير مقصوده لا تساعد المنظمات المختلفة على تحقيق تفاهم وعلاقات ايجابية مع مختلف الجماهير المتعاملة معها ولا تمكنها من بناء صورة ذهنية متميزة وناجحة وتعزز من سمعتها الجيدة في المجتمع .

مراجع الدراسة

أولاً: المراجع العربية

- آل الشاعر، عبد العزيز سعيد (1405هـ) أخصائيو العلاقات العامة قي المملكة العربية السعودية ودورهم في خدمة المجتمع، **بحث تكميلي لمرحلة الماجستير**، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية
- الأمين، ياسر الأمين بلة (2008) إشكايات العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية – دراسة تطبيقية على وزارة الإعلام والاتصالات، **رسالة ماجستير غير منشورة**، جامعة أم درمان، كلية الإعلام
- بركات، سعود عبد العزيز (1989) دور العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية في المملكة العربية السعودية: دراسة تطبيقية على المؤسسة العامة للبترول والمعادن بترومين، **رسالة ماجستير غير منشورة**، جامعة القاهرة، كلية الإعلام
- بن شهاب، عبد القادر عبد الرحمن (2013) العوامل المؤثرة على استخدام الانترنت في مجال العلاقات العامة بالجمهورية اليمنية دراسة ميدانية مقارنة بين القطاعين الحكومي والخاص، **رسالة ماجستير غير منشورة**، جامعة اسيوط كلية الاداب قسم الاعلام
- بن لبده، سلمان فيحان فيصل (2012) تأثير استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الاستراتجيات الاتصالية للعلاقات العامة في المؤسسات السعودية، **رسالة دكتوراه غير منشورة**، جامعة القاهرة: كلية الإعلام
- بودهان، يامين (2006) هل توجد إستراتيجية للعلاقات العامة في المؤسسات الجزائرية الخاصة؟ **مجلة العلوم الإنسانية**، السنة الرابعة، عدد 29، يونيو
- بيلى، ممدوح بسيونى (1991) أهداف ووظائف العلاقات العامة في المؤسسات الصحفية في مصر، **رسالة ماجستير غير منشورة**، جامعة القاهرة، كلية الإعلام
- بيمك، خبراء مركز الخبرات المهنية للإدارة (2009) عبد الرحمن توفيق، **العلاقات العامة (النظرية والتطبيق)**، القاهرة: مركز الخبرات المهنية للإدارة
- الحاج، سالم عطية (2006) القائم بالعلاقات العامة في المؤسسات الجزائرية دراسة مقارنة بين سوناطراك، سونلغاز والقرض الشعبي الجزائري، **مؤتمر العلاقات العامة في الوطن العربي في ظل العولمة الواقع الحالي وآفاق المستقبل**، الشارقة، كلية الاتصال – جامعة الشارقة
- الحسن، حسن أحمد (1979) العلاقات العامة في المؤسسات الصناعية في السودان – دراسة ميدانية لعينة من هذه المؤسسات، **رسالة ماجستير غير منشورة**، جامعة القاهرة، كلية الإعلام
- حسين وآخرون، سمير محمد (1991) **إدارة العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية بالمملكة العربية السعودية**، الرياض، معهد الإدارة العامة
- حسين، إيمان الحاج علي محمد (2017) اتجاهات ممارسي العلاقات العامه نحو استخدام تكنولوجيا الاتصال– دراسه وصفيه تحليليه على عينه ممارسي العلاقات العامه بالجامعات السودانيه في الفتره من (2015 – 2017)، **رسالة ماجستير غير منشورة**، جامعه السودان للعلوم والتكنولوجيا، كلية الدراسات العليا

- حسين، سمير محمد (1982) **دراسات في العلاقات العامة**، القاهرة، عالم الكتب
- حسين، سمير محمد (1975) **إدارة العلاقات العامة في مصر: دراسة ميدانية**، القاهرة، دار الشعب
- حسين، سمير محمد (1982) **دراسات في العلاقات العامة**، القاهرة، عالم الكتب،
- الحمدي، عبد الله بن عبده بن جردي (1423هـ) إدارة العلاقات العامة وأنشطتها في المؤسسات الخاصة بالمملكة العربية السعودية، **رسالة دكتوراه غير منشورة**، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية
- الحمدي، عبد الله بن عبده بن جردي(1423هـ) إدارة العلاقات العامة وأنشطتها في المؤسسات الخاصة بالمملكة العربية السعودية، **رسالة دكتوراه غير منشورة**، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية
- الخاجة، مي، طبيعة العلاقة بين ممارسي العلاقات العامة بجامعة الإمارات والإعلاميين دراسة تحليلية للمهام والصعوبات، **المؤتمر الثالث للعلاقات العامة والإعلام – الإعلام الجامعي واقع الممارسة وآفاق التطوير**، الكويت – جامعة الكويت، 19-21- مارس 2001
- الخاجه، مي عبد الواحد عبد الغفار (1985) **تنظيم وإدارة العلاقات العامة بدولة الإمارات العربية المتحدة**، رسالة ماجستير، غير منشورة، جامعة القاهرة، كلية الإعلام
- خليل، إنجي محمد أبو سريع (2004) **الصورة الذهنية لمهنة العلاقات العامة لدى ممارسيها وعلاقتها بمستوى أدائهم لها**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القاهرة: كلية الإعلام
- الخياط، عبدالعزيز بن سعيد بن عبدالله (2013) اتجاهات موظفي إدارات العلاقات العامة في الجامعات الحكومية والأهلية بالمملكة العربية السعودية نحو التدريب – دراسة مسحية على عيّنة من الجامعات، **رسالة ماجستير غير منشورة**، جامعة الملك سعود
- رشيد، تحسين منصور (1993) تنظيم وإدارة العلاقات العامة في الجهاز الحكومي الأردني واتجاهات الإدارة العليا نحوها: دراسة ميدانية، **رسالة دكتوراه غير منشورة**، جامعة القاهرة، كلية الإعلام
- رضوان، أحمد فاروق (2010) **دراسات في العلاقات العامة والإعلان**، القاهرة، دار العالم العربي
- سعدان، فؤاد علي حسين (2016) **إدارة وتنظيم العلاقات العامة**، صنعاء: المتفوق للطباعة والإعلان
- سعدان، فؤاد علي (2004) دور العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية في الجمهورية اليمنية، **رسالة ماجستير غير منشورة**، جامعة القاهرة، كلية الإعلام
- سعدان، فؤاد علي حسين (2009) أدوار ونماذج العلاقات العامة في الجمهورية اليمنية دراسة مسحية على عينة من أجهزة العلاقات العامة في القطاعين العام والخاص، **دراسة دكتوراه غير منشورة**، جامعة القاهرة كلية الإعلام
- السلعوس، محمد هاشم (1999) الصورة الذهنية للعلاقات العامة فى الأردن: دراسة ميدانية، **دراسة غير منشورة**، جامعة اليرموك، قسم الصحافة والإعلام.

- السنيدي، عبد الله راشد (1983) **مقدمة في شئون الخدمة المدنية بالمملكة العربية السعودية**، الرياض، معهد الإدارة العامة،
- الشاوري، عبد الرحيم صالح (2007) إدارة العلاقات العامة في المؤسسات الصناعية الخاصة – دراسة تطبيقية على شركات هائل سعيد أنعم وشركاه، **رسالة دكتوراه غير منشورة**، جامعة أم درمان الإسلامية، كلية الدراسات العليا – الإعلام
- الشبل، محمد بن عبد الرحمن يوسف (1427هـ) تطبيقات الوظيفة الاستشارية للعلاقات العامة في منشآت القطاع الخاص بالمملكة العربية السعودية – دراسة ميدانية وصفية على أكبر 100 شركة في المملكة، **رسالة ماجستير غير منشورة**، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية
- الصوفي خالد (2004) **العلاقات العامة أساليب وممارسات**، القاهرة، دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع
- عباد، أبو بكر أحمد محمد (2013) تقييم ممارسة العلاقات العامة الدولية في الجمهورية اليمنية – دراسة مسحية على عينة من الشركات الدولية، **دراسة ماجستير غير منشورة**، جامعة القاهرة: كلية الإعلام
- العدوان، ياسر (1996) مستوى إنجاز وفاعلية وحدات العلاقات العامة في أجهزة الإدارة العامة في الأردن، **مجلة دراسات**، عمان، عمادة البحث العلمي، العدد 1
- العناد، عبد الرحمن بن حمود (2006) العلاقات العامة في عصر العولمة والإصلاحات في دول الخليج العربي (رؤية وتوقعات حول الثوابت والمتغيرات) **مؤتمر العلاقات العامة في الوطن العربي في ظل العولمة الواقع الحالي وآفاق** المستقبل، الشارقة، كلية الاتصال، جامعة الشارقة)
- عياد، خيرت معوض (2019) الاتجاهات البحثية المعاصرة في دراسة العلاقات العامة الرقمية دراسة تحليلية، مجلة جامعة الشارقة للعلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 16 العدد 2
- فهد، إبراهيم وهبي، كنجو، كنجو عبود (1999) **العلاقات العامة وإدارتها** – مدخل وظيفي، عمان، مؤسسة الوراق
- الفيشاني، عبد الملك هلال أحمد (2000) تقييم أداء وحدات العلاقات العامة في الوزارات الحكومية في الجمهورية اليمنية – دراسة ميدانية، **رسالة دكتوراه غير منشورة**، الجامعة الأردنية: كلية الدراسات العليا
- القحطاني، عايض بن علي (2003م) واقع ممارسة أدوار العلاقات العامة في القطاعين العام والخاص– دراسة تطبيقية مقارنة على أجهزة العلاقات العامة في المنشآت الكبرى، **رسالة ماجستير غير منشورة**، جامعة القاهرة، كلية الآداب
- قيراط، محمد (2006) **العلاقات العامة في الإمارات العربية المتحدة واقع المهنة وخصائص الممارسين**، الكويت، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع
- لحمر، إيمان (2018) واقع العلاقات العامة في الإدارة المحلية الجزائرية – مديرية التربية لولاية جيجل أنموذجاً، **المجلة الجزائرية للأبحاث والدراسات**، العدد الرابع
- محمود، أمينة محمود حسين (2004) **مقدمة في العلاقات العامة – مدخل إداري**، القاهرة: د.ن
- منصوري فؤاد (2014) واقع ممارسة وظيفة العلاقات العامة في المؤسسة الجزائرية للمياه، **مجلة العلوم الإنسانية** – جامعة محمد خيضر، بسكرة العدد 36/ 37 – نوفمبر

- الهيتي، حافظ ياسين (2017) واقع نشاط العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية العراقية دراسة ميدانية، **مجلة دراسات وأبحاث**، العدد 27، السنة التاسعة
- الهيصمي، عليان علي محمد (2005) العلاقات العامة في منظمات المجتمع المدني في اليمن . دراسة ميدانية، **رسالة ماجستير غير منشورة**، معهد البحوث والدراسات العربية، قسم الدراسات الإعلامية
- يوسف، محمود (2005) **إدارة العلاقات العامة**، القاهرة، دار الإيمان للطباعة
- يوسف، محمود (2005) **المدخل في العلاقات العامة**، القاهرة، دار الإيمان للطباعة
- يوسف، محمود، جنيد، حنان (2000) **إدارة وتخطيط العلاقات العامة**، القاهرة: مركز جامعة القاهرة للتعليم المفتوح
- يوسف، محمود (2005) **إدارة وتخطيط العلاقات العامة**، القاهرة، دار الإيمان

ثانياً: المراجع الأجنبية

- Briner, R. B., & Denyer, D. (2012). Systematic review and evidence synthesis as a practice and scholarship tool. In D. M. Rousseau, The Oxford handbook of evidence-based management (pp. 112–129). Oxford University Press.
- Kitchenham, Barbara. (2004). Procedures for performing systematic reviews. Joint technical report Software Engineering Group, Keele University, United Kingdom and Empirical Software Engineering, National ICT Australia Ltd, Australia
- LITTELL, JULIA H . (2008). Systematic Reviews and Meta-Analysis. New York : Oxford University Press
- Alaajel, Aaref Muhammad. (2005) .A Case Study of Police Public Relations in the United Arab Emirates Ministry of Interior , Unpublished doctoral dissertation , University of Leicester
- Public Relations Practice in The Kingdom of Saudi Arabia . (2014).Abdelhay , Nawaf and The United Arab Emirates:Western Theory , Local Culture , Unpublished doctoral dissertation, University of West London.
- Research in Public Relations, Higher Education of . Al Neaimi ,Mouza, et al.(2016) Social Science (Vol.10, No. 1)
- Public Relations in the Middle East : The Case of Saudi Arabia : .(1996).Alanazi , Ali in Hugh M Culbertson and Ni Chen(editors) , International Public Relations A Comparative Analysis , (New Jersey : Lawrence Erlbaum Associates Inc.)
- Public Relations Role Models in the Kingdom of Saudi .(1993).Alanazi , Ali Dabkal Arabia, Unpublished doctoral dissertation, Ohio University

- Public Relations' Roles In Developing Countries, .Al-Enad A,bdulrahman, H.(1990) Public Relations Quarterly, Vol. 35, Issue1
- The Development of Public Relations in Saudi . (1990) .Al-Hazmi, Mubarak Wasel Arabia : A survey , Unpublished doctoral dissertation, Wayne State University
- Disparities between UAE and other Public Relations , .(2014).Al-Jenaibi, Badreya Review of Journalism and Mass Communication , December, Vol. 2, No. 2
- Elkarhili, Nagham .(2014).Operationalization of Culture in the Practice of Public Relations in Dubai :The Social Judgment Theoretical Lens , Unpublished Master's Thesis,University of Louisiana at Lafayette
- Global Public Relations – .(2009).Freitag ,Alan R. and Stokes, Ashli Quesinberry spanning borders spanning cultures , First Published (New York : Rutledge)
- Gregory, Evanina .(1991). Pittsburgh Public Relations Survey: preferred Backgrounds for Employees – Pennsylvania. (MA, point park college) volume 30-03 A of Dissertation Abstracts International
- Excellent Public Relations and Effective Organizations: .Grunig , Larissa A. ,etal. (2002) A study of communication Management in three countries (New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, Publishers)
- Public Relations A values-Driven Approach .(2009).Guth, David W. and Marsh C,harles ,fourth edition (Boston : Pearson)
- Comparing the roles of PR practitioners in the .(2013-2014).Jenaibi ,Badreya Nasser public and private sectors in the UAE ,Global Media Journal Arabian Edition (Vol. 3, Nos. 1-2)
- 7Problems Facing Public Relations Practice in .(2018).Joseph, Ajihson Africahttps://www.linkedin.com/pulse/7-problems-facing-public-relations-practice-africa-dr-ajihsonon 28-8-2018
- Public Relations in the United Arab Emirates : The emergence . (2006).Kirat , Mohamed of a profession , Public Relations Review (vol.32)
- Public Relations Professionalism and Excellence in the Arab .(2016).Kirat , Mohamed World Problems and Drawbacks , Revue Albahit Al ijtima'i-N°12
- Public Relations in the Arab World : A critical assessment , .(2005).Kirat , Mohamed Public Relations Review (vol.31)

" Paychex PR: Does It Contradict the Excellence Study?" .Martion, Andrea C.(1998) –
Paper Presented to the Public Relations Division, Association for Education in Journalism and Mass Communication, Annual Convention, Baltimore, Maryland

Mohamed Hassan Abukashawa , Public Relations Practice in Sudan , on 28-8- –
2018https://www.researchgate.net/publication/236161282_PUBLIC_RELATIONS_PRACTICE_IN_SUDAN

Who is responsible for what? Examining . (2015).Neill, Marlene S. and Moody Mia –
strategic roles in social media management, Public Relations Review, 41

The Limitations of Public Relations Practice in .(2000) .Oyeniyi, Adisa Olatunde –
Developing Countries , Unpublished Master's Thesis , University of Nigeria

Transparency laws and interactive .Searson, Eileen M. and Johnson, Melissa A., (2010) –
public relations: An analysis of Latin American government Web sites, Public Relations Review, 36,

Public Relations in the New Millennium Understanding the .Thomsen , Steven R. (1997) –
Forces that Are Reshaping the Profession, Public Relations Quarterly, (vol. 42, No. 1)

Public Relations Strategies and .Wilcox, Dennis L . and Cameron, Glen T.(2009) –
Tactics (Boston : Pearson)

The Effects of Organization – Public Relationships on .(2005).Yang ,Sugun –
Organizational Reputation from the Perspective of Publics , Unpublished doctoral dissertation, University of Maryland, college park

(2002). Public Relations Roles in Taiwan: A pilot . Yiwu, Ming –and Taylor , Maureen –
study, paper presented to the International Communication Association, Public Relations Division, Seoul, South Korea