

Gaza University

Postgraduate Studies And Scientific Research

Master's In Public Relations and Media



جامعة غزة

الدراسات العليا والبحث العلمي  
ماجستير العلاقات العامة والإعلام

رسالة ماجستير بعنوان:

**واقع الأداء المهني للعاملين بدوائر العلاقات العامة في وزارة التربية والتعليم الفلسطينية وسبل تطويره**  
(دراسة وصفية)

**The Reality of the Professional Performance of Employees in Public Relations Departments in the Palestinian Ministry of Education and Ways to Develop A Descriptive Study**

**إعداد الباحث**

محمد عبد المجيد المبحوح

**إشراف**

**المشرف الثاني**

الدكتور / علي أبو جراد

**أستاذ الإدارة المساعد**

جامعة غزة - غزة

**المشرف الأول**

الأستاذ الدكتور / طلعت عيسى

**أستاذ الإعلام**

الجامعة الإسلامية - غزة

قدمت هذه الدراسة لنيل درجة الماجستير في برنامج العلاقات العامة والإعلام بجامعة غزة

1444هـ - 2022م

## إقرار

أنا الموقع أدناه مقدم الرسالة تالتي تحمل العنوان:

# واقع الأداء المهني للعاملين بدوائر العلاقات العامة في وزارة التربية والتعليم الفلسطينية وسبل تطويره (دراسة وصفية)

## The Reality of the Professional Performance of Employees in Public Relations Departments in the Palestinian Ministry of Education and Ways to Develop A Descriptive Study

أقر بأن ما اشتملت عليه هذه الرسالة إنما هو نتاج جهدي الخاص، باستثناء ما تمت الإشارة إليه حيثما ورد، وأن هذه الرسالة ككل أو أي جزء منها، لم يقدم من قبل الآخرين لنيل درجة أو لقب علمي أو بحثي، لدى أي مؤسسة تعليمية أو بحثية أخرى.

### Declaration

I understand the nature of plagiarism, and I am aware of the University's policy on this.

The work provided in this thesis, unless otherwise referenced, is the researcher's own work, and has not been submitted by others elsewhere for any other degree or qualification.

Student's name:	محمد عبد المجيد مطر المبحوح	اسم الطالب:
Signature:		التوقيع:
Date:		التاريخ:

## نتيجة الحكم

## الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع الأداء المهني للعاملين بدوائر العلاقات العامة في وزارة التربية والتعليم الفلسطينية وسبل تطويره، وقد استخدم الباحث المنهج المسحي ضمن الدراسات الوصفية، بالاعتماد على الاستبانة لجمع المعلومات حيث قام الباحث بتطبيق الاستبانات على جميع أفراد مجتمع الدراسة والمكون من (78) شخصاً هم جميع العاملين في دوائر العلاقات العامة في وزارة التربية والتعليم الفلسطينية وقام الباحث باسترداد (72) استبانة بنسبة (92.30%) وكانت أبرز نتائج الدراسة:

1- كانت درجة الأداء المهني للعاملين في العلاقات العامة بوزارة التربية والتعليم الفلسطينية مرتفعة جداً بوزن نسبي 86.5% وانحراف معياري 0.571، وكانت أكثر المهام هي القدرة على تحمل المسؤولية لأداء العمل، ثم معرفة المهام الموكلة بدقة.

2- بلغ الوزن النسبي للعوامل المؤثرة في الأداء المهني 80.9% وهي درجة عالية، وكانت أكثر هذه العوامل الاجتماعية، ثم الذاتية، والمهنية وأخيراً العوامل الاقتصادية.

3- تبين وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين العوامل المؤثرة على الأداء المهني للعاملين في العلاقات العامة بوزارة التربية والتعليم الفلسطينية ودرجة الرضا الوظيفي للعاملين.

## أهم توصيات الدراسة:

1- تحفيز العاملين بدوائر العلاقات العامة على المشاركة والتشبيك مع الجهات والدوائر كافة سواء كانت محلية وإقليمه أو دولية.

2- إتاحة المجال لمشاركة العاملين في دوائر العلاقات العامة في عملية اتخاذ القرار والتخطيط، حيث تُعدُّ العلاقات العامة الفاعلة المحرك الأساسي في عملية اتخاذ القرار والتخطيط.

## Abstract:

This study aims to identify the reality of the professional Performance of employees in the public relations departments in the Palestinian Ministry of Education and the ways in developing it. The researcher used the descriptive approach to conduct this study, relying on the questionnaire as a tool for collecting information. The researcher applied the questionnaires to all members of the study community, which consisted of (78), the researcher retrieved (72) questionnaires from the study community of public relations workers in the Palestinian Ministry of Education with a percentage of (92.30%). The questionnaire was analyzed by using the Statistical Packages Program (SPSS) to process and analyze data and test the study hypotheses, **The most notable results were:**

- 1- The degree of professional performance of workers in public relations at the Palestinian Ministry of Education is very high, with a relative weight of 86.5% and a standard deviation of 0.571.
- 2- The factors affecting professional performance came with a high degree with a relative weight of 80.9% and a standard deviation of 0.47. The most influential factors in professional performance were the social factors, then subjectivity, occupational factors and finally economic factors.
- 3- There is a statistically significant correlation between the factors affecting the professional performance of workers in public relations at the Palestinian Ministry of Education and the degree of job satisfaction for workers.

### **The most important recommendations of the study:**

- 1- Motivating employees of public relations departments to participate and coordinate with all agencies and departments, whether local, regional or international, to enhance cooperation, communication and joint communication in all fields with the aim of developing professional performance.
- 2- Public relations workers must participate in decision-making and planning process, as effective public relations are the main supporter in decision-making and planning process.



وَمَا أُوتِيتُمْ مِنَ الْعِلْمِ إِلَّا قَلِيلًا

صَدَقَ اللهُ الْعَظِيمَ

[ سورة الإسراء: آية 85 ]

## الإهداء

إلى نبي الرحمة ونور العالمين، المعلم الأول وهادي البشرية سيدنا محمد عليه أفضل الصلوات وأتم التسليم، والذي أسأل الله تبارك وتعالى أن يكون شفيعي يوم القيامة... وإلى قرة عيني أعدّ نفسي امتداداً لها **أمي الحبيبة**، إلى من علمتني الصمود مهما تبدلت الظروف ... الشمعة التي أنارت لي الطريق، إلى معنى الحب والحنان، إلى بسمّة حياتي وسر وجودي، إلى من كان دعاؤها دوماً سر نجاحي، **أدعو الله أن يرحمها ويتقبل منها**. إلى من أحمل اسمه بكل فخر واعتزاز **والدي الغالي**، إلى قوتني الأولى ونبراس الذي ينير دربي، إلى من كلله الله بالهيبة والوقار، إلى من أعطاني ولم يزل يعطيني بلا حدود، وكان أول من وجهني لحسن استثمار وقتي **وأدعو الله عز وجل أن يبقيه ذخراً وسنداً لي**. إلى **أخي الأكبر الدكتور/ أحمد عبد المجيد المبجوح وعائلته مشجعي الأول منذ صغري** إلى من سجلني في الجامعة الأولى وكان فخوراً دائماً بي هذا غرسك يطرح كما كنت تتمنى. إلى **زوجتي الحبيبة وسام وأبنائي (غنى - تالا - مريم - يوسف - وعلي) وأمّي الثانية ام محمود التي لم تنساني أبداً من دعائها إلى أبناء عمي (محمود - وعبد الله) من عشت معهم لحظات الأمل والألم، وكانوا المحفزين لي دوماً من أجل التقدم والنجاح**. أهدي ثمرة جهدي المتواضع إلى من وهبوني الحياة والأمل، والنشأة على شغف الاطلاع والمعرفة إلى سر سعادتي وبهجتي في هذه الحياة من بهم أكبر، وعليهم أعتمد، وبهم أفخر، إلى من عرفت معهم معنى الحياة **أخواتي العزيزات على قلبي (وفاء - جيهان) وأزواجهم وأبنائهم**. ومن علموني أن أرتقي سلم الحياة بحكمة وصبر، براً وإحساناً ووفاءً **وإلى جميع الأحباب والأقارب والأصدقاء وأصدقاء الدراسة والعمل**.

وإلى **الشهداء والأسرى والجرحى**، إلى كل من ضحى من أجل رفع شأن وطننا الحبيب فلسطين، والعيش بكرامة وعزة. إليكم جميعاً أهدي هذا العمل المتواضع الذي أسأل الله أن يتقبله لخالص وجهه الكريم، وأن يجعله في ميزان حسناتي، وينفع به الإسلام والمسلمين.

الباحث

محمد عبد المجيد المبجوح

## شكر وتقدير

(رَبِّ أَوْزَعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَى وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ وَأَصْلِحْ لِي فِي دُرِّيَّتِي إِنَّي تُبْتُ إِلَيْكَ وَإِنِّي مِنَ الْمُسْلِمِينَ) (النمل: 19)

الحمد لله رب العالمين، والصلاة والسلام على أشرف المرسلين، سيدنا ونبينا محمد صلى الله عليه وسلم وعلى آله وصحبه أجمعين إلى يوم الدين.

أشكر الله عز وجل وأحمده على أن منّ علي بإنجاز هذه الدراسة المتواضعة، وإخراجها إلى حيز الوجود، داعياً الله أن ينفع بها الإسلام والمسلمين.

كما أود في هذا المقام الطيب المبارك أن أقدم الشكر والامتنان إلى جامعة غزة، ممثلة برئيسها وإدارتها وهيئات التدريس فيها لما تقدمه من جهد وعطاء متجدد للارتقاء بالمستوى التعليمي لأبناء وطننا الغالي.

كما أتقدم بجزيل الشكر والتقدير إلى جميع أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة غزة وأخص بالذكر الدراسات العليا لما قدمه من جهد كبير وإخلاص في تقديم النصح والإرشاد لنا طوال سنوات الدراسة في الجامعة.

وأتوجه أيضاً بشكري الجزيل وتقديري ووافر امتناني لأستاذي الدكتور / **طلعت عبد الحميد عيسى**، والدكتور / **علي حسن أبو جراد** لتفضلها بالإشراف على هذه الدراسة، والذان كان كريمين في نصحهما وإرشادهما، ومثالاً للأداء المتميز، فجزاهما الله عني خير الجزاء. والشكر موصول لعضوي لجنة المناقشة لهذه الرسالة: الدكتور / **نبيل حسن الطهراوي** المناقش الخارجي والدكتور / **حاتم علي العسولي** المناقش الداخلي لقبولهما مناقشة هذه الرسالة كما أتقدم بالعرفان والتقدير للسادة محكمي أداة الدراسة لما بذلوه من جهد ووقت ولما قدموه من نصائح وتوجيهات.

كما أود أن أقدم شكري أيضاً إلى المسؤولين في وزارة التربية والتعليم العالي لتعاونهم معي والسماح لي بتطبيق أداة الدراسة في المدارس الثانوية بالمحافظات الجنوبية لفلسطين، وتقديم كل التسهيلات اللازمة لذلك، كما أشكر مديري ومعلمي تلك المدارس على استجابتهم بتعبئة الاستبانة التي شكلت العمود الفقري للدراسة.

وأخيراً أقدم شكري وتقديري لكل من أحاطني برعايته وسؤاله، وقدم لي نصحاً، أو أشار علي برأي، أو قدم لي توجيهاً الله أسأل أن يجزي الجميع عني خير الجزاء إنه ولي ذلك والقادر عليه.

**الباحث/**

**محمد عبد المجيد المبحوح**



## جدول المحتويات

ب.....	إقرار
ج.....	نتيجة الحكم
د.....	الملخص:
ه.....	Abstract
ز.....	الإهداء
ح.....	شكر وتقدير
ل.....	فهرس الجداول:
ن.....	فهرس الأشكال
15.....	مقدمة:
.....	الفصل الأول (الإطار العام للدراسة). خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
.....	تمهيد: خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
.....	أولاً: أهم الدراسات السابقة: خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
.....	ثانياً: مشكلة الدراسة: خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
.....	ثالثاً: أهمية الدراسة: تكمن أهمية الدراسة كونها تبحث في: خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
.....	رابعاً: أهداف الدراسة: خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
.....	خامساً: تساؤلات الدراسة: خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
.....	سادساً: فروض الدراسة: خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
.....	سابعاً: نوع الدراسة ومنهجها وأدواتها: خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
.....	ثامناً: مجتمع الدراسة وعينتها: خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
.....	تاسعاً: إجراءات الصدق والثبات: خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
.....	عاشراً: متغيرات الدراسة: خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
.....	حادي عشر: حدود الدراسة: خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
.....	ثاني عشر: الأساليب والمعالجات الإحصائية: خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
.....	ثالث عشر: المفاهيم الأساسية للدراسة. خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
.....	الفصل الثاني (الأداء المهني للعلاقات العامة في وزارة التربية والتعليم الفلسطينية) .. خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
.....	المبحث الأول (العلاقات العامة). خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
.....	أولاً: نشأة العلاقات العامة: خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
.....	ثانياً: تعريف العلاقات العامة: خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
.....	ثالثاً: أهمية العلاقات العامة: خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
.....	رابعاً: مبادئ العلاقات العامة: خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
.....	خامساً: وظائف العلاقات العامة: خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.

سادساً: أهداف العلاقات العامة:	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
سابعاً: صفات وسمات العاملين في العلاقات العامة:	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
ثامناً: أخلاقيات العلاقات العامة:	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
تاسعاً: الصعوبات التي تواجه العلاقات العامة:	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
<b>المبحث الثاني (الأداء المهني)</b>	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
أولاً : مفهوم الأداء المهني وتعريفاته:	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
ثانياً: محددات الأداء المهني:	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
ثالثاً: العوامل المؤثرة في الأداء المهني:	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
1.العوامل الداخلية المؤثرة في فاعلية الأداء المهني:	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
2.العوامل الخارجية المؤثرة في الأداء المهني:	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
رابعاً: أهداف تقييم الأداء المهني:	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
خامساً: عناصر الأداء المهني:	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
سادساً: أهمية تقييم الأداء المهني:	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
سابعاً: معايير تقييم الأداء المهني:	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
ثامناً: طرق تقييم الأداء المهني:	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
<b>المبحث الثالث (العلاقات العامة في وزارة التربية والتعليم الفلسطينية)</b>	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
أولاً: نشأة وزارة التربية والتعليم الفلسطينية:	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
ثانياً: رؤية وزارة التربية والتعليم العالي ورسالتها:	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
ثالثاً: أهداف وزارة التربية والتعليم:	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
رابعاً: الإدارة العامة للعلاقات الدولية والعامة في وزارة التربية والتعليم:	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
إدارة الصحة المدرسية ووزارة الصحة الفلسطينية:	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
الإدارة العامة للشؤون الإدارية وديوان الموظفين:	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
وزارة الداخلية الفلسطينية:	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
الخلاصة:	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
الفصل الثالث (نتائج الدراسة الميدانية وفروضها ومناقشتها)	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
محك الدراسة الإحصائي:	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
<b>المبحث الأول (نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها)</b>	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
أولاً: مستوى الأداء المهني للعاملين في العلاقات العامة بوزارة التربية والتعليم الفلسطينية: ..	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
ثانياً: العوامل المؤثرة في الأداء المهني:	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
ثالثاً: وسائل الاتصال المستخدمة:	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
رابعاً: التدريب والتأهيل:	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
خامساً: الرضا الوظيفي:	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.

- سادساً: اهتمامات الإدارة بالاحتياجات: ..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
- سابعاً: المعوقات: ..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
- ثامناً: التطوير والمقترحات: ..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
- المبحث الثاني (التحقق من فرضيات الدراسة ومناقشتها)** ..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
- المبحث الثالث (خلاصة نتائج الدراسة وتوصياتها)** ..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
- أولاً: خلاصة نتائج الدراسة ..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
- ثانياً: خلاصة فروض الدراسة: ..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
- ثالثاً: توصيات الدراسة: ..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
- المصادر والمراجع ..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
- الملاحق: ..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
- ملحق (1) قائمة بأسماء محكمي الاستبانة ..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
- ملحق (2): إدارة الدراسة (الاستبانة) ..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
- ملحق (3): موافقة تسهيل المهمة من جامعة غزة ..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
- ملحق (4): موافقة تسهيل المهمة من وزارة التربية والتعليم ..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.

## فهرس الجداول:

- جدول 1) (يبين مجتمع الدراسة ..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
- جدول 2) (يوضح السمات الشخصية للمبحوثين..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
- جدول 3) (صدق الاتساق الداخلي المحور الأول: الأداء المهني..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
- جدول 4) (صدق الاتساق الداخلي للمحور الثاني: العوامل المؤثرة في الأداء المهني. خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
- جدول 5) (صدق الاتساق الداخلي لفقرات بعد العوامل الذاتية ..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
- جدول 6) (صدق الاتساق الداخلي لفقرات بعد العوامل المهنية ..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
- جدول 7) (صدق الاتساق الداخلي لفقرات بعد العوامل الاجتماعية .. خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
- جدول 8) (صدق الاتساق الداخلي لفقرات بعد العوامل الاقتصادية .. خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
- جدول 9) (صدق الاتساق الداخلي للمحور الثالث: وسائل الاتصال المستخدمة... خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
- جدول 10) (صدق الاتساق الداخلي للمحور الرابع: التدريب والتأهيل خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
- جدول 11) (صدق الاتساق الداخلي للمحور الخامس: الرضا الوظيفي خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
- جدول 12) (صدق الاتساق الداخلي للمحور السادس: اهتمام الإدارة بالاحتياجات خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
- جدول 13) (صدق الاتساق الداخلي للمحور السابع: المعوقات..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
- جدول 14) (صدق الاتساق الداخلي للمحور الثامن: التطوير والمقترحات..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
- جدول 15) (صدق الاتساق الداخلي لجميع أبعاد واقع الأداء المهني للعاملين بدوائر العلاقات العامة في وزارة التربية والتعليم الفلسطينية ..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
- جدول 16) (يوضح معامل الثبات) طريقة التجزئة النصفية (وكرونباخ ألفا ..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
- جدول 17) (يوضح المحك الإحصائي المعتمد في الدراسة ..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
- جدول 18) (يوضح مستوى الأداء المهني للمبحوثين..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
- جدول 19) (يوضح العوامل المؤثرة في الأداء المهني للمبحوثين ..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
- جدول 20) (يوضح العوامل الذاتية للمبحوثين..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
- جدول 21) (يوضح العوامل المهنية للمبحوثين..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
- جدول 22) (يوضح العوامل الاجتماعية للمبحوثين ..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
- جدول 23) (يوضح العوامل الاقتصادية للمبحوثين ..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
- جدول 24) (يوضح وسائل الاتصال المستخدمة للمبحوثين ..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
- جدول 25) (يوضح التدريب والتأهيل للمبحوثين..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
- جدول 26) (يوضح الرضا الوظيفي للمبحوثين..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.

- جدول (27) يوضح اهتمامات الإدارة بالاحتياجات الخاصة بالمبحوثين خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
- جدول (28) يوضح المعوقات الخاصة بالمبحوثين..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
- جدول (29) يوضح التطوير والمقترحات الخاصة بالمبحوثين ..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
- جدول (30) الفروق في واقع الأداء المهني للعاملين بالعلاقات العامة وفقاً للمؤهل العلمي ..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
- جدول (31) الفروق في واقع الأداء المهني للعاملين بالعلاقات العامة وفقاً للتخصص ..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
- لواقع الأداء المهني للعاملين بالعلاقات العامة تبعاً لمتغير التخصص LSD جدول (32) اختبار خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
- جدول (33) الفروق في واقع الأداء المهني للعاملين بالعلاقات العامة وفقاً للنوع الاجتماعي .... خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
- جدول (34) الفروق في واقع الأداء المهني للعاملين بالعلاقات العامة وفقاً لمكان العمل ..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
- جدول (35) الفروق في واقع الأداء المهني للعاملين بالعلاقات العامة وفقاً لسنوات الخدمة ... خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
- للعاملين بالعلاقات العامة وفقاً للمؤهل العلمي العوامل المؤثرة على الأداء المهني جدول (36) الفروق في ..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
- للعاملين بالعلاقات العامة وفقاً للتخصص العوامل المؤثرة على الأداء المهني جدول (37) الفروق في .. خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
- للعاملين بالعلاقات العامة وفقاً للنوع الاجتماعي العوامل المؤثرة على الأداء المهني جدول (38) الفروق في ..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
- للعاملين بالعلاقات العامة وفقاً لمكان العمل العوامل المؤثرة على الأداء المهني جدول (39) الفروق في ..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
- للعاملين بالعلاقات العامة وفقاً لسنوات الخدمة العوامل المؤثرة على الأداء المهني جدول (40) الفروق في ..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
- جدول (41) العلاقة بين درجة تدريب وتأهيل العاملين في العلاقات العامة في وزارة التربية والتعليم الفلسطينية وواقع الأداء المهني لهم..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
- جدول (42) العلاقة بين العوامل المؤثرة على الأداء المهني للعاملين في العلاقات العامة بوزارة التربية والتعليم الفلسطينية ودرجة الرضا الوظيفي لديهم..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.



## فهرس الأشكال

- شكل 1) (من تصميم الباحث يوضح مبادئ العلاقات العامة ..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
- شكل 2) (من تصميم الباحث يوضح الوظائف الأساسية للعلاقات العامة ..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
- شكل 3) (من تصميم الباحث يوضح العوامل المؤثرة في الأداء المهني . خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
- شكل 4) (من تصميم الباحث يوضح عناصر أو مكونات أساسية للأداء المهني خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
- شكل 5) (من تصميم الباحث يوضح أهمية تقييم الأداء المهني بالنسبة للفئة المستهدفة ..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
- شكل 6) (من تصميم الباحث) الهيكلية الإدارية لوزارة التربية والتعليم ( خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
- شكل 7) (هيكلية وزارة التربية والتعليم الفلسطينية (موقع الوزارة) ..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.

## مقدمة:

تُعد العلاقات العامة من الظواهر الاجتماعية التي ظهرت مع وجود البشرية على الأرض، وتطورت بتطور المجتمعات على مر العصور، مما يؤكد على الحقيقة الثابتة أن العلاقات العامة ظاهرة اجتماعية موجودة في المجتمع بوصفها نتيجة طبيعية للاحتكاك الاجتماعي بين أفرادها وهيئاته، باعتبارها نشاطاً حيويًا وضروريًا للإنسان في معاملاته مع المنظمات والهيئات الموجودة في المجتمع (عبد الغني، 2006: 48).

تعتبر العلاقات العامة، ومن أهم الوظائف الحيوية في معظم المؤسسات، واتفق العلماء على أنه إذا أحسن استخدام العلاقات أصبحت بمنزلة القوة الناعمة التي تحقق أفضل النتائج والأهداف المرجوة لها (البلبوشي، 2015: 12).

وقد اهتمت المنظمات والهيئات المعاصرة بممارسة وظيفة العلاقات العامة خلال السنوات الأخيرة، ولم يكن إغفال هذه الوظيفة في الهيكل الإداري لأي مؤسسة، وقد كان للجهود الكبيرة التي بذلها كلٌّ من ( أيفي لي (Ivy Lee) وإدوارد بيرنز (Bernays) جورج كريل (Creel) كارل بوير (BYOIR) وبول جاريت (Paul GARRT) الذين كانوا من الرواد الأوائل للعلاقات العامة في الولايات المتحدة الأمريكية خلال النصف الأول من القرن الماضي، حيث انتقلت الدراسات العلمية للعلاقات العامة من الولايات المتحدة الأمريكية بمطلع النصف الثاني من القرن الماضي إلى بعض الدول الأوروبية بدرجة متفاوتة الاهتمام وكذلك انتقلت في الوقت نفسه إلى بعض الدول العربية مثل جمهورية مصر العربية، وقد تصاعد الاهتمام بدراسة العلاقات العامة في مختلف دول العالم نتيجة للتطور السياسي والاقتصادي والاجتماعي (عجوة، 2001: 13)

أُنشئت وزارة التربية والتعليم في عام 1996م، وتتولى هذه الوزارة مسؤولية الإشراف على التعليم الفلسطيني وتطويره في مختلف مراحله، وكذلك تحسين نوعية وجودة التعليم والتعلم للارتقاء بهما بما يتلاءم مع مستجدات العصر، وكذلك تنمية القوى البشرية العاملة في القطاع التعليمي، من أجل إعداد المواطن الفلسطيني المؤهل، والقادر على القيام بواجباته بكفاءة واقتدار، من هنا فإن العلاقات العامة منذ عام 1995 وَاكبت الإنجازات والتطورات والتحديات المختلفة كافة التي خاضتها وزارة التربية والتعليم حيث كان لها الدور الرئيس في عملية التخاطب داخل وخارج الوزارة، ورصد مختلف النشاطات التي تنأط بالوزارة من تغطية إعلامية وإصدار مطبوعات ونشرات متنوعة العلاقات العامة، وهي الوظيفة الإدارية المتميزة التي تهتم بتأسيس وتأمين قنوات اتصال من أجل تحقيق التفاهم والقبول والتعاون بين الوزارة والجماهير المحلية و



الخارجية، كما تعنى بإدارة الأزمات والمشاكلات ومعرفة اتجاه الرأي العام. (وزارة التربية والتعليم، 2022).

تعد دائرة العلاقات العامة بوزارة التربية والتعليم من أهم القطاعات التي أولتها الوزارة أهمية كبيرة كونها أساساً في ارتقاء وتطوير الوزارة للوصول إلى الأهداف المنشودة بأفضل الطرق، ويشكل تطوير الأداء المهني للعاملين في العلاقات العامة المحور الأساسي لتنمية الموارد البشرية وتعزيز المشاريع المستدامة وينعكس ذلك من خلال تبني برامج مكثفة للتدريب والارتقاء بالأداء المهني لتقديم أفضل الخدمات، كما يترتب عليه القيام والمراجعة والتقييم للبرامج والأنظمة، وضروره تطوير قدرات الأداء المهني للعاملين في مجال العلاقات العامة بما يخدم أهداف الوزارة ( الخطة الاستراتيجية لقطاع التعليم للعام 2017- 2022).

من خلال تطور مفهوم وأداء العلاقات العامة، يزداد الوعي بأهمية البعد المهني أو الخصائص المهنية للعلاقات العامة، مما يعني ترسيخ الاعتراف بكون وظيفة العلاقات العامة كأي مهنة أخرى تحتاج إلى صفات مهنية وتدريب مهني عملي ونظري. (العلاطي، 2011: 15).

من هنا جاءت هذه الدراسة للتعرف إلى واقع الأداء المهني للعاملين في دوائر العلاقات العامة بوزارة التربية والتعليم، والتعرف على واقع الأداء المعني للعاملين ورصد الوسائل المستخدمة والكشف على أهم العوامل المؤثرة على الأداء المهني وسبل تطويره سعياً للنهوض بأداء العاملين وتحسينه، وتكون قادرة على تحقيق الأهداف وتلبية الطموحات.

