

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

وَقُلْ اعْلَمُوا

فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولِهِ وَالْمُؤْمِنُونَ

قران كريم، سورة التوبة: آية (105)

الإهداء

إلى والدي العزيز رحمهم الله وطيب ثراه

من بذل الغالي والنفيس في سبيل وصولي لما أنا عليه الآن من درجة علمية ولكنه رحل قبل أن يرى ثمرة غرسه . . .

إلى نور عيني وضوء دربي ومهجة حياتي أمي ثم أمي ثم أمي شفاها الله وأطال في عمرها . . .

من كانت دعواتها وكلماتها رفيق دربي . . .

إلى زوجتي وأبنائي وبناتي الذين تحملوا معي عبيء وعناء أيام صعبة وانشغالي في دراستي . . .

إلى السند والعضد والساعد إخواني وأخواتي وإلى رفاقي الأوفياء الداعمين لي خلال رحلة دراستي . . .

إلى كل من علمني حرفاً . . . إلى كل من ساندني ولوبا بتسامة . . .

أهدي لكم هذا العمل المتواضع وثمره جهدٍ كبير . . .

الباحث

شكر وتقدير

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على سيد الأنبياء والمرسلين وعلى آله وأصحابه من تبعهم بإحسان إلى يوم الدين.

أما بعد،،،،،،،،

انطلاقاً من العرفان بالجميل، فإنه ليسرني ويثلج صدري أن أتقدم بالشكر والامتنان إلى أستاذي، ومشرفي الأستاذ الدكتور/ زهير عبد اللطيف عابد أستاذ العلاقات العامة والإعلام في جامعة غزة الذي أمدني من منابع علمه بالكثير، والذي ما توانى يوماً عن مد يد المساعدة لي وفي جميع المجالات. وحمداً لله بأن يسره في دربي ويسر به أمري وأسأل الله أن يطيل عمره ليبقى نبراساً متلاًياً ينير دروب العلم والعلماء. كما أتقدم بجزيل الشكر والعرفان للصديق الأستاذ الدكتور عبد الكريم فرج الله على توجيهاته الكريمة في الجزء الإحصائي.

وأتقدم بجزيل الشكر إلى أساتذتي أعضاء لجنة النقاش الموقرين على ما تكبدوه من عناء في قراءة رسالتي المتواضعة وإغنائها بمقترحاتهم القيمة، ممثلة بالمناقش الخارجي الدكتور أحمد ابراهيم حماد

والمناقش الداخلي الدكتور/ محمد وسام عامر

وفي النهاية يسرني بأن أتقدم بجزيل الشكر إلى كل من مد لي يد العون في مسيرتي العلمية من اساتذة وخبراء ومحكمين.

ملخص الدراسة:

هدفت هذه الدراسة التعرف إلى كيفية تطوير العملية الاتصالية في دوائر العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية الفلسطينية، وكذلك التعرف إلى طبيعة عمل العملية الاتصالية للعلاقات العامة والاهداف التي تسعى لتحقيقها من خلال البرامج والمشاريع الاتصالية، حيث قام الباحث باستخدام المنهج المسحي في هذه الدراسة كونه انطباق المناهج العلمية ملائمة للدراسات الوصفية من خلال الاستبانة كأداة لجمع البيانات الاولية، والتي طبقت على جميع العاملين في العلاقات العامة في وزارة الصحة الفلسطينية وديوان الموظفين العام في قطاع غزة، على عينة شاملة بلغت (47) موظفاً، كما اعتمدت الدراسة على عدد من النظريات الاتصالية مثل: نظرية النموذج، والنظرية التطويرية، ونظرية الاستخدامات والإشباعات. وقد توصلت الدراسة الى عدة نتائج من اهمها:

- 1- أظهرت النتائج أن من أهم المهام التي تقوم بها العلاقات العامة في وزارة الصحة كانت في المرتبة الأولى وبأعلى نسبة هي (التنسيق والتعاون مع وسائل الإعلام) بلغت (100%)، وفي المرتبة الأخيرة جاءت فقرة (الإشراف على جودة الخدمات) بما نسبته (23.4%).
- 2- أظهرت النتائج أن الخدمات التي تقدمها العلاقات العامة أثناء العملية الاتصالية كانت في المرتبة الأولى وبأعلى نسبة هي (تحسين سمعة المؤسسة) بلغت (95.7%)، وفي المرتبة الأخيرة الخدمة (التسويقية) بتكرار (13) وبنسبة (27.7%).
- 3- أظهرت نتائج الدراسة أن من خلال الأنشطة التي تمارسها العلاقات العامة خلال العملية الاتصالية، كانت في المرتبة الأولى وبأعلى نسبة (المؤتمرات الصحفية). بلغت (85.1%)، وجاءت في المرتبة الأخيرة (معارض) بنسبة (38.3%).
- 4- بينت النتائج أن المهارات الاتصالية لدى العاملين في العلاقات العامة في الوزارات الحكومية لتحقيقها من أجل تنمية وتطوير العملية الاتصالية، كانت في المرتبة الأولى وبأعلى نسبة (مهارات الاتصال والتواصل)، بلغت (70.2%) وكانت مهارة (الحديث) في المرتبة الأخيرة وبنسبة ضعيفة بلغت (29.8%).

ومن أهم التوصيات التي يوصي بها الباحث:

- 1- زيادة الكادر المتخصص في العلاقات العامة والإعلام في دوائر العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية لما لها من أهمية في تطوير العملية الاتصالية وفهم لطبيعة عملهم.
- 2- أن تعمل إدارات العلاقات العامة على الاهتمام بالخدمات التسويقية الخاصة بالمؤسسة لما لها أهمية في الترويج للمؤسسة كون الترويج أحد عناصر التسويق الحديث، بالإضافة إلى الاهتمام بعمل (المعارض). كأنشطة تسويقية مهمة للوزارات الحكومية، والعمل على تحسين أداء المؤتمرات الصحفية لما لها من تأثير على رأي اتجاهات الجمهور.
- 3- التأكيد على أهمية مهارات الاتصال في تنمية وتطوير العملية الاتصالية في إدارات العلاقات العامة مع ضرورة الاهتمام بذات العاملين وبمهارة (الحديث) كونها ضرورية في عملية الاتصال الشخصي الذي يعتبر من أكثر أنواع الاتصال تأثيراً وحصول على ردود أفعال آنية يمكن من خلالها تعديل أو تغيير الرسالة الاتصالية.
- 4- العمل على الاستمرار في إعداد الدورات التدريبية كالمشاريع التي يمكن من خلالها للعلاقات العامة لتطوير العملية الاتصالية، مع الاهتمام أكثر بإرسال العاملين في العلاقات العامة إلى دورات تدريبية وبعثات خارجية للاحتكاك بثقافات أخرى واكتساب خبرات ومهارات جديدة.

ABSTRACT:

The aim of the current study is to foster the communication process development in the government-run Public Relations Departments in the Palestinian territories, and to explore the nature of the work of the communication process of Public Relations, including its objectives to be achieved through communication programs and projects, being carried out. In order to gather large amount of information in research and facilitate the exchange of information, the survey method was used. It is considered as the most effective scientific method being adopted for descriptive research, with a focus on the instrument-for-research questionnaire being drawn up about primary data collection, in this study being carried out. With its validity and reliability being already tested and ensured, in order to obtain information, the questionnaire drawn up was circulated among the respondents. The questionnaire was completed, where Gaza government-appointed respondents (47) working in the Public Relations Departments in the Ministry of Health (MoH) and the General Personnel Council (GPC) were asked to fill it out. In this study being carried out, *Pattern Theory*, *Development Theory*, and *Uses and Gratifications Theory* were used.

RESULTS OF THE STUDY

- 1- Co-ordination and co-operation were one of the most fundamental tasks performed by public relations in the Ministry of Health, with 100% being scored, whereas the supervision of the service quality was ranked in last place, with 23.4% being scored.
- 2- Improvement of the institution's reputation came out on top pertaining the services provided by public relations during the communication process, with 95.7% being scored, whereas and the marketing service was ranked in last place, with 27.7% being scored, with a frequency (13).
- 3- Press conferences held pertaining the activities undertaken by public relations during the communication process came out on top, with 85.1% being scored, whereas exhibitions were ranked in last place, with 38.3% being scored.

- 4- Communication skills utilised by public relations employees in government-run ministries with the aim of fostering the development of the communication process came out on top, with 70.2% being scored, whereas the speaking skills were ranked in last place, with a d of 29.8%.

RECOMMENDATIONS

- 1- Increasing the number of qualified specialists in public relations and media in government-run Public Relations Departments because of the key role they perform in fostering the development of the communication process and understanding the exact nature of their work.
- 2- Paying a special attention to the institution's marketing services because of the key role they perform in marketing the institution- it is considered one of the significant elements of modern marketing, with a main focus on exhibitions-organising. They are considered as important marketing activities for government-run ministries, thus focusing on the remarkable performance of press conferences because of the powerful impact they created on public opinion.
- 3- Placing a strong emphasis on the importance of communication skills in the development of the communication process in the Public Relations Departments, including the speaking skills being necessary in the process of personal communication. It is considered one of the most basic types of communication, as it produces immediate reactions through which the communication message can be subject to modification or change.
- 4- Offering training courses (e.g., projects) through which public relations can develop the communication process, with an increased focus on training courses that public relations employees can sign up for, including opportunities for missions being set up overseas; the aim of which is to explore new cultures and have considerable professional experience and skills.

المحتويات

2.....	الإهداء
3.....	شكر وتقدير
4.....	ملخص الدراسة:
6.....	Abstract:
.....	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
.....	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
.....	المقدمة:
.....	الدراسات السابقة: خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
.....	مشكلة الدراسة: خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
.....	تساؤلات الدراسة: خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
.....	أهداف الدراسة: خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
.....	أهمية الدراسة: خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
.....	حدود الدراسة: خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
.....	مصطلحات الدراسة: خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
.....	نوع الدراسة ومنهجها: خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
.....	مجتمع الدراسة وعينته: خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
.....	أداة الدراسة: خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
.....	الفصل الثاني: العملية الاتصالية في العلاقات العامة
.....	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
.....	المبحث الأول: الاتصال (مفهومه - أنواعه - وأهميته)

المبحث الثاني: القائم بالاتصال في العلاقات العامة خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.

المبحث الثالث: الاتصال والعلاقات العامة خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.

المبحث الرابع: وظائف العملية الاتصالية في العلاقات العامة ونماذجها خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.

الفصل الثالث: مراحل تطور العلاقات العامة خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.

المبحث الأول: مفهوم العلاقات العامة وتطورها خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.

المبحث الثاني: العلاقات العامة في فلسطين خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.

المبحث الثالث: وظائف العلاقات العامة الحكومية وأهدافها خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.

المبحث الرابع: العلاقات العامة في وزارة الصحة وديوان الموظفين العام خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.

الفصل الرابع الإطار التطبيقي للدراسة خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.

تطوير العملية الاتصالية في العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.

المبحث الأول: الإجراءات المنهجية والسمات العامة للعاملين في العلاقات العامة الحكومية.. خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.

المبحث الثاني: طبيعة العملية الاتصالية في العلاقات العامة الحكومية خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.

المبحث الثالث: المهارات الاتصالية التي تستخدمها العلاقات العامة في تنمية العملية الاتصالية خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.

المبحث الرابع: البرامج التي تنفذها العلاقات العامة من أجل تطوير العملية الاتصالية.... خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.

الفصل الخامس: نتائج الدراسة وتوصياتها خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.

المبحث الأول: نتائج الدراسة خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.

المبحث الثاني: توصيات الدراسة خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.

قائمة المراجع خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.

المراجع والمصادر: خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.

أولاً: الكتب: خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.

ثانياً: الرسائل العلمية: خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.

ثالثاً: المراجع الأجنبية: خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.

رابعاً: مواقع الانترنت: خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.

• ديوان الموظفين العام (www.diwan.ps): خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.

ملاحق الدراسة خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.

ملحق رقم (1) الاستبانة خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.

الملحق رقم (2) جدول المحكمين والخبراء خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.

فهرس الجداول		
صفحة	العنوان	جدول رقم
75	يوضح معامل ألفا كرونباخ وسييرمان براون لثبات الاستبانة	1
76	توزيع مجتمع الدراسة حسب النوع	2
77	توزيع مجتمع الدراسة حسب السن	3
77	توزيع مجتمع الدراسة حسب المؤهل العلمي	4
78	"توزيع مجتمع الدراسة التخصص الدراسي	5
79	توزيع مجتمع الدراسة حسب مكان العمل	6
79	توزيع مجتمع الدراسة حسب المسمى الوظيفي	7
80	توزيع مجتمع الدراسة حسب الخبرة العملية	8
81	توزيع مجتمع الدراسة حسب السكن في المحافظة	9
81	توزيع مجتمع الدراسة حسب مسمى العلاقات العامة في الهيكل التنظيمي	10
83	المهام التي تقوم بها العلاقات في وزارتك	11
84	الخدمات التي تقدمها العلاقات العامة أثناء العملية الاتصالية في وزارة الصحة والديوان	12
85	الأنشطة التي تمارسها العلاقات العامة من خلال العملية الاتصالية	13
87	وسائل الاتصال التقليدية المستخدمة في العلاقات العامة	14
88	استخدام العلاقات العامة للتكنولوجيا الاتصالية الحديثة في عملها	15
89	التكنولوجيا الاتصالية الحديثة التي تستخدمها العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية	16
90	أنواع وسائل التواصل الاجتماعي التي تستخدمها العلاقات العامة	17
91	العوامل التي تؤثر على اختيار الوسيلة الاتصالية المناسبة	18
92	مهارات الاتصال التي تسعى العلاقات العامة إلى تنميتها لتطوير العملية الاتصالية	19

93	العوامل التي تؤدي إلى نجاح العملية الاتصالية في العلاقات العامة	20
94	العوامل التي تؤثر في القائم بالاتصال في وزاراتكم	21
95	الصفات التي يجب أن تتوفر في القائم بالاتصال في العلاقات العامة في وزاراتكم	22
97	البرامج التي تستخدمها العلاقات العامة في تطوير العملية الاتصالية	23
98	الأهداف التي تسعى العلاقات العامة لتحقيقها لتطوير العملية الاتصالية	24
99	المشاريع التدريبية التي تسعى العلاقات العامة من خلالها إلى تطوير العملية الاتصالية	25
100	اهمية تنمية العملية الاتصالية في العلاقات العامة	26
101	العقبات التي تواجه تطوير العملية الاتصالية في دوائر العلاقات العامة	27

فهرس الأشكال		
صفحة	العنوان	شكل رقم
68	الهيكل التنظيمي لوحدة العلاقات العامة في وزارة الصحة	1
71	الهيكل التنظيمي لوحدة العلاقات العامة في ديوان الموظفين العام	2