



الجامعة العربية الأمريكية
كلية الدراسات العليا

مدى اعتماد الوزارات الفلسطينية على دوائر العلاقات العامة في اتخاذ القرار من
وجهة نظر العلاقات العامة

إعداد

آيات نبيه توفيق نجار

إشراف

د. معين فتحي محمود الكوع

تم تقديم هذه الأطروحة استكمالاً لمتطلبات درجة الماجستير في العلاقات العامة

المعاصرة

تموز 2020م

© الجامعة العربية الأمريكية - جميع حقوق الطبع محفوظة

مدى اعتماد الوزارات الفلسطينية على دوائر العلاقات العامة في اتخاذ القرار من وجهة نظر العلاقات العامة

إعداد:

آيات نبيه نجار

نوقشت هذه الرسالة بتاريخ 2020/7/19 وأجيزت

أعضاء لجنة المناقشة

المشرف الرئيس

الدكتور معين الكوع

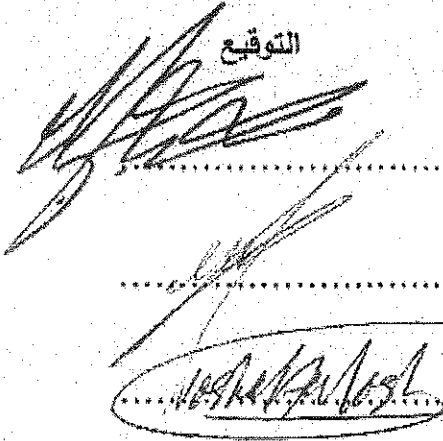
السمتحن الداخلي

الدكتور إلياس كوكالي

السمتحن الخارجي

الدكتور نشأت الأقطش

التوقيع



الإقرار

أنا الموقع أدناه مقدم الرسالة التي تحمل العنوان:

مدى اعتماد الوزارات الفلسطينية على دوائر العلاقات العامة في اتخاذ القرار من وجهة نظر
العلاقات العامة

أقر بأن ما اشتملت عليه 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 علمية أو بحثية أخرى.

الإسم: آيآة نسيه توفيق نيجار

التوقيع: آيآة نيجار

التاريخ: 12/9/2020

الإهداء

الحمد لله أقصى مبلغ الحمد، والشكر لله من قبل ومن بعد
أحمد الله عز وجل الذي منَّ عليَّ بإتمام هذا البحث.

كي لا يقع إسمي وضعوا إسم أبي خلفي مباشرة، لقدوتي وأستاذي، لمثلي الأعلى في الحياة

لمنبت الخير والتضحية والإيثار، للأستاذ والمربي الفاضل أبي الغالي نبيه نجار

إلى من تعجز الكلمات عن وصفها، إلى من سهرت الليالي لتهدينا جُلَّ وقتها، إلى بياض القلب
وفخامة الروح أمي الغالية حورية نجار

لمن أهديته يوماً بحثي (البكالوريوس) بصيغة المجهول، أهديه بحثي (الماجستير) بصيغة العن
لأجمل هدايا القدر، لحبيب القلب والروح وأعلى البشر، لمن دعمني وساندني وكان بجانبني في كل
الأوقات، لزوجي وشريك حياتي إبراهيم زيدان

إلى رياحين قلبي، لمن عشت وإياهم أجمل أيام عمري، إلى الشموع التي أضاءت دربي، لإخوتي
وأخواتي مهجة قلبي أحمد، جمانة، أسيل، وعد، أيهم

إلى الصادقين الرائعين المحظوظين في إختيارهم، لمن لهم في القلب مكانة وإحترام كبير

للأزواج أخواتي

إلى من يضيئون سماء حياتنا بنورهم، وتبتسم الحياة بإبتسامتهم، إلى أفلاذ أكبادنا

للنجمتين دارين وإلياء والقمر غيث، أولاد أخواتي

لعائلتي الثانية التي أكن لها كل الحب والإحترام للغاليين على قلبي وقلب زوجي

أهل زوجي الأعزاء

إلى جموع الأقارب والأصدقاء، لكل من يحبني، أهدى إليكم ثمرة جهدي

إلى الزملاء في وزارة العدل عامة، والطب الشرعي خاصة، شكراً لكم لمساندتكم ودعمكم لي

إلى حارس المقدسات، إلى الثابت على الثوابت سيادة الأخ الرئيس محمود عباس حفظه الله

الباحثة: آيات نبيه نجار

شكر وتقدير

"وقل ربي زدني علماً" (طه: 114)

بعد شكر الله سبحانه وتعالى وحمده ورجاء رحمته فإني أتوجه بالشكر والتقدير

إلى الدكتور الفاضل

معين فتحي محمود الكوع

الذي أشرف على رسالتي ووجهني بعلمه وإرشاداته الحكيمة.

كما أتقدم بالشكر والتقدير إلى الذين حملوا أقدس رسالة في الحياة ومهدوا لنا طريق العلم

والمعرفة، إلى كافة العاملين من إداريين وأكاديميين في الجامعة العربية الأمريكية

لكم مني كل الشكر والإحترام

الباحثة

آيات نبيه نجار

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
أ	قرار لجنة المناقشة
ب	الإقرار
ج	الإهداء
د	شكر وتقدير
هـ	قائمة المحتويات
ح	قائمة الجداول
ط	قائمة الملاحق
ي	الملخص باللغة العربية
الفصل الأول: خلفية الدراسة ومشكلتها	
2	1.1 المقدمة
3	2.1 مشكلة الدراسة
4	3.1 فرضيات الدراسة
4	4.1 أهمية الدراسة
5	5.1 أهداف الدراسة
5	6.1 حدود الدراسة
5	7.1 محددات الدراسة
6	8.1 المفاهيم والمصطلحات
6	9.1 الإطار العملي
الفصل الثاني: مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة	
8	1.2 مراجعة الأدبيات
9	1.1.2 أهمية العلاقات العامة
10	2.1.2 وظائف العلاقات العامة
11	3.1.2 أخلاقيات العلاقات العامة
12	4.1.2 الصعوبات التي تواجه العلاقات العامة
12	5.1.2 العلاقات العامة في فلسطين
13	6.1.2 عملية اتخاذ القرار
13	7.1.2 اعتماد المؤسسات الحكومية على دوائر العلاقات العامة في اتخاذ القرار
13	8.1.2 دور العلاقات العامة في صناعة واتخاذ القرار

15	9.1.2 نظرية الامتياز في العلاقات العامة
17	2.2 الدراسات السابقة
18	1.2.2 الدراسات المتعلقة بالعلاقات العامة
20	2.2.2 الدراسات المتعلقة بصناعة واتخاذ القرارات
21	3.2.2 الدراسات التي ربطت بين دائرة العلاقات العامة ودورها في اتخاذ القرار
الفصل الثالث: الطريقة والإجراءات	
25	1.3 منهجية الدراسة
25	2.3 أدوات الدراسة
26	3.3 صدق أداة الدراسة
27	4.3 ثبات أداة الدراسة
27	5.3 إجراءات تطبيق الدراسة
28	6.3 مجتمع الدراسة
29	7.3 عينة الدراسة
40	8.3 أساليب المعالجة الإحصائية
الفصل الرابع: نتائج الدراسة	
43	1.4 النتائج المتعلقة بالسؤال الرئيسي
45	2.4 النتائج المتعلقة بالسؤال الأول
47	3.4 النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني
48	4.4 النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث
50	5.4 النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع
51	6.4 نتائج فحص فرضيات الدراسة
الفصل الخامس: تفسير النتائج ومناقشتها	
64	1.5 مناقشة النتائج
64	1.1.5 تفسير نتائج السؤال الأول ومناقشتها
65	2.1.5 تفسير نتائج السؤال الثاني ومناقشتها
65	3.1.5 تفسير نتائج السؤال الثالث ومناقشتها
66	4.1.5 تفسير نتائج السؤال الرابع ومناقشتها
67	2.5 تفسير نتائج الفرضية الرئيسية ومناقشتها
71	3.5 التوصيات

73	المراجع العربية
77	المراجع الإنجليزية
78	الملاحق
94	الملخص باللغة الإنجليزية

قائمة الجداول

الصفحة	العنوان	الجدول
27	نتائج معامل ثبات كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha)	(1.3)
29	توزيع المبحوثين حسب متغير الجنس	(2.3)
30	توزيع المبحوثين حسب متغير العمر	(3.3)
31	توزيع المبحوثين حسب متغير المؤهل العلمي	(4.3)
32	توزيع المبحوثين حسب متغير التخصص	(5.3)
33	توزيع المبحوثين حسب متغير سنوات الخبرة في العمل الحكومي	(6.3)
34	توزيع المبحوثين حسب متغير سنوات الخبرة في مجال العلاقات العامة	(7.3)
35	توزيع المبحوثين حسب متغير المنصب الإداري	(8.3)
36	توزيع المبحوثين حسب متغير الجمهور الذي أتعامل معهم	(9.3)
37	توزيع المبحوثين حسب متغير الوزارة التي أعمل بها	(10.3)
40	توزيع المبحوثين حسب متغير وجود دائرة متخصصة بالعلاقات العامة	(11.3)
44	ميزان النسب المؤوية للاستجابات	(1.4)
44	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية للسؤال الرئيسي	(2.4)
46	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية للبعد الأول	(3.4)
47	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية للبعد الثاني	(4.4)
49	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية للبعد الثالث	(5.4)
50	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية للبعد الرابع	(6.4)
52	نتائج اختبار (ت) تبعاً لمتغير الجنس	(7.4)
53	نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق لمتغير العمر	(8.4)
54	نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق لمتغير المؤهل العلمي	(9.4)
55	نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق لمتغير التخصص	(10.4)
56	نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق لمتغير سنوات الخبرة في العمل الحكومي	(11.4)
57	نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق لمتغير سنوات الخبرة في مجال العلاقات العامة	(12.4)
58	نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق لمتغير المنصب الإداري	(13.4)
60	نتائج اختبار (LSD) للفروق على متغير المنصب الإداري	1.13.4
61	نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق لمتغير الجمهور	(14.4)
62	نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق لمتغير وجود دائرة علاقات عامة	(15.4)

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	الرقم
79	أداة الدراسة قبل التحكيم	أ
86	قائمة المحكمين	ب
87	أداة الدراسة بعد التحكيم	ت
93	كتاب تسهيل المهمة	ث

مدى اعتماد الوزارات الفلسطينية على دوائر العلاقات العامة في اتخاذ القرار من

وجهة نظر العلاقات العامة

إعداد: آيات نبيه النجار

بإشراف: د. معين فتحي الكوع

ملخص

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى اعتماد الوزارات والهيئات الفلسطينية على دوائر العلاقات العامة في اتخاذ القرار، ولتحقيق هذا الهدف استخدمت الباحثة المنهج الوصفي المسحي معتمدة على الإستبانة كأداة رئيسية والتي تم تطبيقها على مجتمع الدراسة كاملاً باستخدام المسح الشامل، حيث ضمت (130) موظفاً وموظفة من العاملين والعملات في دوائر ووحدات العلاقات العامة في الوزارات والهيئات الحكومية في مدينة رام الله خلال العام 2020م.

أظهرت نتائج الدراسة أن الإتجاهات المتعلقة بالأدوار التي تقوم بها دوائر العلاقات العامة في الوزارات الفلسطينية كان مرتفعاً، بمتوسط حسابي (3.95). وبينت النتائج أن مدى قيام الإدارة بإستشارة دوائر العلاقات العامة في مجال علاقة المؤسسة مع الجمهور الخارجي والداخلي بمتوسط (3.86) وبتقدير مرتفع، وكانت الإتجاهات فيما يتعلق بقيام دوائر العلاقات العامة في الوزارات الفلسطينية بتقديم توصيات وإقتراحات للإدارة العليا فيما يتعلق بالتعامل مع الجمهور الداخلي والخارجي كان مرتفعاً جداً بمتوسط حسابي (3.65).

وأشارت النتائج إلى عدم وجود فروق دالة إحصائياً في إستجابات أفراد عينة الدراسة نحو مدى اعتماد الوزارات الفلسطينية على دوائر العلاقات العامة في اتخاذ القرار تعزى للمتغيرات: الجنس، العمر، المؤهل العلمي، التخصص، سنوات الخبرة في العمل الحكومي، سنوات الخبرة في مجال العلاقات العامة، الجمهور، وجود دائرة العلاقات العامة، بينما كانت الفروق دالة باختلاف متغير المنصب الإداري على بعد مدى قيام الإدارة بإستشارة دوائر العلاقات العامة في مجال علاقة المؤسسة مع الجمهور الخارجي والداخلي بين فئة مدير عام العلاقات العامة مع فئة مدير دائرة في العلاقات العامة لصالح فئة مدير عام العلاقات العامة، وبين فئة مدير عام العلاقات العامة مع فئة موظف علاقات عامة لصالح فئة مدير عام العلاقات العامة، وأوصت الباحثة

بضرورة قيام دوائر العلاقات العامة بوظائفها الرئيسية المتمثلة بالبحث العلمي، التخطيط والاتصال والتنسيق والتقويم لتحقيق أهدافها التسويقية.

الكلمات المفتاحية: العلاقات العامة، الوزارات الفلسطينية، اتخاذ القرار.

الفصل الأول

خلفية الدراسة ومشكلتها

1.1 مقدمة

2.1 مشكلة الدراسة

3.1 أسئلة الدراسة

4.1 فرضيات الدراسة

5.1 أهمية الدراسة

6.1 أهداف الدراسة

7.1 حدود الدراسة ومحدداتها

8.1 المفاهيم والمصطلحات

9.1 الإطار العملي

الفصل الأول

خلفية الدراسة ومشكلتها

1.1 مقدمة

إن الركيزة الأساسية في بناء منظومة العلاقات الإستراتيجية في الوزارات الحكومية تتمثل في النشاطات المختلفة والمتنوعة للعلاقات العامة، فهي توجه الإهتمام نحو تحقيق الإنسجام والتكيف والترابط ما بين المؤسسة والجماهير بمختلف تنوعاتها، ومن أجل تمثيل المؤسسة بتوجهاتها كافة وسياساتها نحو الجمهور والرأي العام بالصورة الأفضل فهي تحتاج لإمتلاك الكثير من المهارات، ولكون المهمة التي تقع على عاتق العلاقات العامة في المؤسسة تتمثل في بناء السمعة من خلال الأنشطة المتعددة، وتحقيق التفاهم المشترك مع الجماهير، بالإضافة إلى حاجتها لإضفاء الطابع الدبلوماسي على علاقاتها مع الأطراف لكون أعمالها وأنشطتها ترتبط بعدد كبير من الأطراف الرسمية وغير الرسمية (المشتهي، 2017).

وأصبح نجاح المؤسسة في كثير من الأحيان متوقفاً على مدى صحة القرارات المتخذة من قبل صناع القرار، حيث أن المعرفة الصائبة والدقيقة لعملية صنع القرار تساعدهم في تحسين أداء المؤسسة، وتزيد من قوتها التأثيرية من خلال الأهداف والرؤى المستقبلية الناظمة لعمل المؤسسة، وعليه لا يمكن لدائرة العلاقات العامة القيام بأدائها على نحو سليم وتقديم المشورة للإدارة العليا إلا إذا احتلت المكانة اللائقة بها في المؤسسة وكانت جزءاً من الائتلاف المهيمن، الأمر الذي يسمح لها بإمتلاك الصلاحيات المتعلقة بإتخاذ القرارات الإدارية، والعمل كمستشار يساهم في عملية اتخاذ القرارات عن طريق التعبير عن آرائها ومقترحاتها القائمة على الدراسة والرؤية الواضحة من خلال علاقاتها بالجماهير كافة والمامها بكافة جوانب العمل في المؤسسة، وكل ما يتعلق بذلك، وتبادل الثقة وتوفير جو التفاهم بين الإدارات العليا ومختلف الأقسام لتحقيق الفاعلية (مناصيري ودروش، 2016).

كما أن للعلاقات العامة أهمية بالغة في تسيير مختلف أمور المؤسسات على إختلاف الأهداف التي تسعى هذه المؤسسات إلى تحقيقها، فهي عنصر مهم لنجاح الإدارة، ومن خلال إستخدام الإعلام وأدوات العلاقات العامة المختلفة يتم كسب تفاهم وتعاطف وثقة وتأييد الجماهير الداخلية والخارجية، أيضاً الحفاظ على استمرارية ذلك عن طريق دراسة وقياس الرأي العام للتأكد من

توافقه مع سياسات المنظمة وأوجه النشاطات المختلفة وأيضاً تحقيق التعاون الخلاق والأداء الفعال للمصالح المشتركة بين المنظمات وجماهيرها، فالعلاقات العامة هي عملية إدارية تحدد وتؤسس وتبقي على إستمرارية العلاقات والعلاقات المفيدة بين المؤسسة وجمهورها المتعدد، والذي عليه يعتمد نجاح هذه المنظمة أو فشلها (الشرع، 2009).

وعليه من المفترض أن يكون للعلاقات العامة دور فاعل ومميز في عمل المؤسسات الحكومية، ويعود ذلك إلى الأدوار التي تقوم بها والحمل الذي يقع على عاتقها في حل العديد من المشكلات وترتيب الأعمال وتسريعها، بحيث أن الوزارات الحكومية تكثُر بها المعاملات والمراجعات وأنها بحاجة إلى سرعة في اتخاذ القرارات، فلا يقتصر عمل العلاقات العامة على مساعدة وسائل الإعلام الإخبارية على تغطية الأنشطة والأحداث الحكومية فحسب، وتعريف المواطنين بنشاطات الجهات الحكومية، ونقل احتياجات وطلبات الجمهور، بل يتعدى ذلك إلى دور استراتيجي وحيوي، فهذه المعاملات اليومية، والتي قد تبدو مملة ومملة للغاية بسبب روتينيتها ليست الوحيدة التي يجب أن تتعامل مع وحدات ودوائر العلاقات العامة الحكومية، فهناك أزمات يجب معالجتها والتعامل معها بحذكة وروية، مثل: انعدام الشفافية، اللامبالاة من قبل عامة المجتمع، الصورة السيئة، وسائط الاتصال غير الداعمة، تدخل السياسيين، وانتهاك الأخلاق والأعراف المجتمعية، وغيرها الكثير من الأزمات التي قد تتعرض لها الحكومات. ومما سبق فقد ارتأت الباحثة إجراء دراسة ميدانية من أجل التعرف على دور دائرة العلاقات العامة في اتخاذ القرار وهذه الدراسة تكون مقارنة بين القرارات المختلفة في الحكومة الفلسطينية.

2.1 مشكلة الدراسة:

لقد تزايدت فعالية دوائر ووحدات وأقسام العلاقات العامة في حياة المؤسسات على مختلف توجهاتها لتسعيها الدائم لدعم مكانة المنظمة في المجتمع المحلي من خلال دورها في صنع واتخاذ القرار، وذلك من خلال المشاركة الفعلية من قبل الإدارة مع كافة العاملين في دائرة العلاقات العامة لمناقشة القرارات والأخذ بوجهات نظرهم والعمل على تلبية مطالبهم (مناصيري ودروش، 2016)، فمن أجل إيصال رسائل مهمة وهادفة للجمهور بشكل فعال، يحتاج ممارسو العلاقات العامة الحكومية إلى تمكينهم في الإدارة الاستراتيجية والانتلاف المهمين. وفي السياق الفلسطيني تغيب الدراسات التي تناقش دور دوائر العلاقات العامة في اتخاذ القرار في المؤسسات الحكومية.

وبناءً على ذلك تكمن مشكلة الدراسة في الإجابة عن السؤال الرئيسي الآتي:

ما مدى اعتماد الوزارات الفلسطينية على دوائر العلاقات العامة في اتخاذ القرار؟

وتتفرع الأسئلة الفرعية عن السؤال الرئيسي كما يلي:

1. ما هي الأدوار التي تقوم بها دوائر العلاقات العامة في الوزارات الفلسطينية؟
2. هل تقوم دوائر العلاقات العامة في الوزارات الفلسطينية بتقديم توصيات واقتراحات للإدارة العليا فيما يخص التعامل مع الجمهور الداخلي والخارجي؟
3. إلى أي مدى تقوم الإدارة العليا في الوزارة بإستشارة دائرة العلاقات العامة في مجال علاقتها مع الجمهور الخارجي والداخلي؟
4. ما مدى توظيف الخدمات الإلكترونية لتسهيل عمل العلاقات العامة في الوزارات الحكومية؟

3.1 فرضيات الدراسة

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مدى اعتماد الوزارات الفلسطينية على دوائر العلاقات العامة في اتخاذ القرار عندما يقسم المبحوثين إلى (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، التخصص، سنوات الخبرة في العمل الحكومي، سنوات الخبرة في مجال العلاقات العامة، المنصب الإداري، الجمهور، الوزارة، وجود دائرة متخصصة بالعلاقات العامة)؟

4.1 أهمية البحث:

تكمن أهمية الدراسة في الآتي:

- توضح هذه الدراسة مدى اعتماد الوزارات الفلسطينية على دوائر العلاقات العامة في اتخاذ القرار، مما سيساعد في توضيح مدى تميزها في حقل العلاقات العامة وفقاً لنظرية الامتياز في العلاقات العامة.
- تعد هذه الدراسة مهمة لأصحاب القرار في الوزارات الحكومية لأنها تساهم في توجيه الإدارة العليا من أجل توظيف العلاقات العامة في اتخاذ القرار.
- تعتبر هذه الدراسة إثراءً للمكتبة العربية في كونها الدراسة الأولى في هذا المجال في فلسطين في حدود علم الباحثة، حيث أنها تفتح الآفاق للباحثين من خلال تقديم توصيات لأبحاث جديدة.
- أن أهمية الدراسة الحالية تنبثق من النتائج والتوصيات التي تخرج بها حيث يستفيد منها المختصون في هذا المجال.

5.1 أهداف البحث:

- التعرف على دور دوائر العلاقات العامة في الوزارات الفلسطينية.
- التعرف على مدى تقديم التوصيات والاقتراحات للإدارة العليا فيما يخص التعامل مع الجمهور الداخلي والخارجي.
- التعرف على مدى قيام الإدارات العليا في الوزارة بإستشارة دائرة العلاقات العامة في مجال علاقتها مع الجمهور الخارجي والداخلي.
- القيام بتوظيف الخدمات الإلكترونية لتسهيل عمل العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية.

6.1 حدود الدراسة:

سوف تقتصر الدراسة على الحدود الآتية:

الحدود البشرية: موظفو العلاقات العامة والإدارات العليا في الوزارات الفلسطينية، وعددهم (150) موظفاً وموظفة في (40) وزارة وهيئة حكومية.

الحدود المكانية: مدينة رام الله.

الحدود الزمانية: العام الدراسي 2020.

7.1 محددات الدراسة:

لأهمية هذا الموضوع، وكذلك تدني مستوى الثقة ما بين دوائر العلاقات العامة والإدارات العامة في الوزارات الفلسطينية، وربما في بعض الأحيان تبادل الاتهامات من كلا الطرفين بعدم التعاون ومحاولة التفرد في اتخاذ القرارات من قبل الإدارة العليا، لكل هذه الاسباب ولأسباب أخرى تغدو هناك صعوبة بالكتابة بموضوع الدراسة وذلك ضمن محددات معينه أهمها:

1. قلة الدراسات والابحاث التفصيلية حول موضوع اعتماد الوزارات الفلسطينية على دوائر

العلاقات العامة في اتخاذ القرار حسب علم الباحثة.

2. حساسية الإدلاء ببعض المعلومات من قبل المعنيين بالدراسة.

3. صعوبة الوصول إلى المعنيين بالدراسة نتيجة الوضع القائم في زمن الكورونا.

4. عدم تعاون بعض فئات المجتمع مع الباحثة، وعدم وجود ثقافة تحترم هذا النوع من الأعمال العلمية والأكاديمية رغم أهميتها الكبيرة.

8.1 المفاهيم والمصطلحات:

الوزارات الحكومية: هي تشكيل حكومي يهدف إلى إدارة قطاع أو نشاط من مهام الدولة، ويقصد بها تلك الوزارات التي تكون تابعة للدولة وتسيطر الدولة عليها بالكامل وهذه الوزارات تقدم خدمة للمجتمع وتكون ملكيتها للدولة ولا يسيطر عليها أي من الأفراد وتتكفل الدولة برواتب موظفيها (الجازي، 2012).

دوائر العلاقات العامة: هي عبارة عن قسم أو جناح في المؤسسة يتكون من مجموعة من الأفراد مسؤوليتهم التوعية والإرشاد والإعلام (أبو سمرة، 2012).

وفي هذه الدراسة تعرف دائرة العلاقات العامة على أنها إحدى الدوائر أو الأقسام الموجودة في هيكل وزارات دولة فلسطين وتعمل كحلقة وصل بين المؤسسة مع الجمهور الخارجي والداخلي والتطوير.

العلاقات العامة: هي العلم الذي يدرس سلوك الفرد والجماعات دراسة علمية موضوعية بهدف تنظيم العلاقات الإنسانية على أسس من التعاون والمحبة والوعي (صالح، 2010).

اتخاذ القرار: يعرف على أنه اختيار أفضل الخيارات المتاحة، وذلك بعد دراسة هذا الخيار والتأكد من النتائج التي تتبع هذه العملية (درويش، 2014).

9.1 الإطار العملي:

تسعى هذه الدراسة لبيان تأثير المتغير المستقل وهو اعتماد الإدارة العليا في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية على دوائر العلاقات العامة فيها على المتغير التابع وهو اتخاذ القرار، كما قررت الباحثة معرفة علاقة المتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، التخصص، سنوات الخبرة في العمل الحكومي، سنوات الخبرة في مجال العلاقات العامة، المنصب الإداري، الجمهور، الوزارة، وجود دائرة متخصصة بالعلاقات العامة) بالمتغير التابع.

الفصل الثاني

مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة

1.2 مراجعة الأدبيات

2.2 الدراسات السابقة

الفصل الثاني مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة

المحور الأول: مراجعة الأدبيات

1.2 المقدمة

تصنف العلاقات العامة أنها نشاط إداري واتصالي يعتمد عليه الأفراد العاملين في العلاقات العامة لتطوير البرامج الوقائية البنائية في المؤسسة، أو لتحسين الأوضاع الخاطئة التي تتعرض لها المؤسسة، عن طريق البرامج العلاجية التصحيحية المستخدمة في البحث والتخطيط، والمتابعة، والتنفيذ، معتمدة على قيم الجمال والأخلاق في تحقيق أهدافها، وبذلك تطور مفهوم العلاقات العامة كمفهوم إداري مؤسسي في الخمسين عاماً الماضية، ويعود ذلك إلى التطورات الحاصلة في المجتمع الحديث، والقوى المتزايدة للرأي العام، وبذلك أصبحت العلاقات العامة أحد أهم مقومات تطور المؤسسة وجمهورها (مناصري ودرويش، 2016). وتطور وسائل الاتصال وبخاصة وسائل التواصل الاجتماعي أصبح لزاماً على الحكومات مواكبة هذا التطور حيث أصبحت هذه المنصات قناة حيوية للتواصل مع الحكومة وأداة مهمة للمراسلة والتفاعل. وبغض النظر عما إذا كانت المعلومات التي تبث عبر هذه الوسائل ممتعة أو ممتعة أو بسيطة أو حيوية، فإنها تؤثر على حياة الكثير في المجتمع. لهذا السبب يعد التواجد القوي للعلاقات العامة أمراً ضرورياً، حيث تقوم بعض الوكالات الحكومية التي ليس لديها دوائر علاقات عامة فعالة بالتعاقد مع وكالة علاقات عامة خارجية لصياغة رسالتها، ومساعدتها في اتخاذ قرارات مستندة إلى البيانات، حيث تساعد البيانات في تحديد جمهور المؤسسة بشكل دقيق والإجابة على الأسئلة المتعلقة بالجمهور والتنبؤ باتجاهاته، وتنفيذ حملات علاقات عامة حكومية هادفة.

وفيما يلي سوف يتم التطرق بالتفصيل لأهمية العلاقات العامة في المؤسسات العامة والخاصة، ووظائفها، وأخلاقياتها، والتعرف على العلاقات العامة في فلسطين، ودورها في صنع اتخاذ القرارات، ونظرية التميز في العلاقات العامة.

1.1.2 أهمية العلاقات العامة

يرى أبو عياش (2005) أن الحياة قائمة على الإتصال والتواصل فلا يمكن أن نرى المجتمع دون العلاقات التواصلية فمن خلال تبادل البيانات والمعلومات والآراء، والأفكار، والمشاعر، والأحاسيس بين الأفراد عن طريق وسائل الإتصال المختلفة الشفهية، والكتابية، والرمزية والحركية، وهذا يفسر مقولة ابن خلدون: "بأن الإنسان مدني بطبعه". وأهمية العلاقات العامة في الوقت الحاضر تتمثل في أن لها دور أساسي في تنفيذ الوظائف المختلفة لدى المنشآت وأنه يوجد علاقة تكاملية بين المؤسسة والجمهور حيث يعتمد نجاح المؤسسة على كفاءة الجمهور حيث لا يقل أهميته وتأثيره عن أهمية وتأثير العمليات الإدارية في نجاح المنظمة وتحقيق أهدافها، وهذا يعني أن نجاح العلاقة بين الإدارة والأفراد في جميع المنظمات سواء أكانت ربحية أو خدمتية هو تطبيق لمفهوم العلاقات العامة وممارسة وظائفها (أحمد، 2015).

والعلاقات العامة أهمية كبيرة في مجال المنظمات الحكومية، حيث تعمل على توطيد أسس التفاهم والتعاون واكتساب ثقة الجمهور بين مؤسسات الحكومة من أجل المصالح العامة حيث يعود ذلك بأهمية كبيرة على العلاقة بين أفراد الشعب والمنظمات الحكومية عن طريق معرفة رغبات الأفراد وشكوات ومقترحات الأفراد وعرضها على أجهزة الإدارة العامة حتى تراعي ذلك في أنشطتها وسياساتها وكيفية تنفيذها، وبخاصة أن تحقيق النجاح الكافي للمشروعات العامة لا يحدث إلا بتأييد الشعب وموافقته. ومن جهة ثانية فإن ولاء ورضا الموظف العام داخل الجهاز الحكومي وإرتباطه بالمنظمة له أهمية كبيرة تعود على العلاقات العامة حيث يستطيع من خلالها أن يقوم بعمله على أحسن صورة (أحمد، 2015).

وقام مناصري، ودرويش (2016) بتلخيص أهمية العلاقات العامة للمنظمات على النحو

الآتي فالعلاقات العامة في المنظمات تكمن أهميتها بما يلي:

1. تهدف العلاقات العامة في المنظمات إلى إنشاء علاقات جيدة مع الجماهير الخاصة بالمنظمات

والمحافظة على مثل هذه العلاقات وتطويرها.

2. تقوم بالعمل على تحسين صورة المنظمات لدى الأفراد بشكل مستمر مما يسهم في تكوين

سمعة جيدة سواء لمنتجات أو خدمات هذه المنظمات.

3. تدفع العاملين بالمنظمات إلى إقامة علاقات جيدة مع الجماهير الخاصة بالمنظمات والمحافظة على مثل هذه العلاقات وتحسينها.
4. تزيد من ثقة العاملين داخل المنظمة وارتباطهم بها وتفهمهم لأهدافها وأنظمتها.
5. تعزيز ثقة الجماهير الخارجية والداخلية للمنظمات وخاصة الجماهير الأساسية من مساهمين ومهتمين، وذلك عن طريق إقامة علاقات جيدة معهم وتقبل اقتراحاتهم وتزويدهم بالمعلومات اللازمة التي تسهم في نجاح المنظمة.
6. زيادة الثقة بين أي مؤسسة والمؤسسات التي تتعامل معها وخاصة المؤسسات المالية التي تقدم التمويل والإقراض للمؤسسة وهي بذلك تزيد من روح المنافسة لدى المؤسسة.
7. تسهم في إقامة علاقات جيدة مع الموردين للحصول على إحتياجات المنظمة وبخاصة في وقت الأزمات والحصول على أفضل الشروط لدى توقيع الاتفاقيات مع الموردين لضمان الحصول على التغذية الراجعة الناتجة عن ردود فعل جماهير المنظمة واتجاهاتهم (درة، والجالى، 2010).

2.1.2 وظائف العلاقات العامة

ذهب الكثير من الباحثين والدارسين إلى تحديد خمسة وظائف رئيسية للعلاقات العامة، ووضحها غانية (2016) بالوظائف التالية:

1. البحث: وهو القيام بقياس الرأي العام للجماهير الداخلية والخارجية وتجميع البيانات والمعلومات من خلال مجموعة من الدراسات والبحوث، والوقوف على مدى نجاح الحملات والبرامج الإعلامية.
2. التخطيط: ونعني به تحديد الأهداف القصيرة والطويلة المدى والعمل على تحقيقها، ورسم سياسة العلاقات العامة وتحديد الميزانية.
3. الاتصال: ويعرف بتحديد وسائل الاتصال والإعلام وأساليب الاتصال بالجماهير المستهدفة بهدف تنفيذ الخطط المرسومة.
4. التنسيق: العمل على تحقيق الانسجام والتنسيق بين كافة أنشطة الإدارات الأخرى بالمؤسسة وأنشطة العلاقات العامة من أجل تحقيق الأهداف المرجوة بكفاءة عالية.

5. التقييم: يعرف بمقارنة نتائج برامج العلاقات العامة مع ما تم التخطيط له، وتصحيح الأخطاء والوصول إلى الأهداف المنشودة (غانية، 2016).

ويضيف الدبس (2011) وظائف أخرى وهي:

1. الإدارة: تعني تسيير البرامج والأنشطة والميزانية.

2. التدريب: وهو القيام بتمرين العاملين والموظفين في الإدارات على التعامل مع وسائل الإعلام ومع الجمهور.

3. الإنتاج: إنتاج أفلام سينمائية وتوجيهها للعاملين من أجل توعيتهم.

3.1.2 أخلاقيات العلاقات العامة

تستند العلاقات العامة على العديد من القيم التي تنظم أنشطتها وبرامجها حيث تعتبر كأسس أخلاقية تعتمد عليها في ممارسة أنشطتها مثل الصدق والأمانة وحفظ الكرامة ويجب الالتزام بهذه الأخلاقيات لذلك من الضروري وجود ميثاق أخلاقي يضم مجموعة من القوانين لكي تنظم أنشطة العاملين في العلاقات العامة كما في المهن الأخرى كالمحاميين والصحفيين وغيرهم (مطلق، وصالح، 2009).

وأن خرق هذه الأخلاقيات والقوانين من طرف العاملين فيها يعد خطأ جسيماً يترتب عليه عقاب، لذلك يجب الالتزام بقوانين وأخلاقيات هذا الدستور من قبل ممارسي مهنة العلاقات العامة (أحمد، 2015).

ويضيف جرادات والشامي (2009) أن العلاقات العامة تركز على الصدق والأمانة

والحقيقة من خلال الفهم والتواصل المتبادل بين المؤسسة وجمهورها، ويؤكدان على أن تزوير وإخفاء الحقائق لن يعود بالنفع على المؤسسة حتى لو أدى ذلك إلى نجاح مؤقت، فلا يوجد هناك داعي للمراوغة وتضليل الجماهير. وللصدق دور مهم في إقناع الجماهير لأن الإقناع لا يعتمد فقط على الأساليب البلاغية، بل يجب أن يركز على الأساليب العلمية الصحيحة في التأثير. ويشدد الكاتبان على ضرورة إحترام رأي الجماهير، ويجب على المؤسسة أن تحترم مصالح الجمهور وتضعها في مقدمة أولوياتها من خلال الأداء الجيد والحقيقي وليس الكلمات والشعارات الفارغة.

4.1.2 الصعوبات التي تواجه العلاقات العامة

يوجد العديد من الصعوبات تواجه عمل العلاقات العامة في المؤسسات المختلفة، وقام البطريق (2017) بإجمالها بالآتي:

1. نقص المعايير المحددة التي تكفل الاختيار الصحيح للعاملين في إدارة العلاقات العامة.
2. عدم حصول العاملين في إدارات العلاقات العامة على خلفيات علمية وتدريبية تناسب ممارسة المهنة.
3. عدم الإلتزام بأخلاقيات ممارسة مهنة العلاقات العامة.
4. عدم إهتمام الإدارة العليا بالعلاقات العامة وعدم اقتناعها بقدراتها.
5. عدم قدرة العاملين في العلاقات العامة على المشاركة في صنع القرار مع الإدارات العامة في المؤسسة.
6. عدم وضوح إختصاصات إدارة العلاقات العامة.
7. عدم وضع العلاقات العامة في مستوى إداري مناسب.
8. نقص الموارد المالية لإدارات العلاقات العامة.
9. ضعف إستخدام وسائل الإعلام في تحقيق أهداف العلاقات العامة.
10. عدم القدرة على إستخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة في العلاقات العامة في بعض المؤسسات.
11. مواجهة البيروقراطية الحكومية التي تعطل عمل العلاقات العامة.

5.1.2 العلاقات العامة في فلسطين

تزامن ظهور العلاقات العامة في فلسطين مع قيام السلطة الوطنية الفلسطينية في 13 سبتمبر 1993م، ولأن الاحتلال الإسرائيلي كان سببا في تدهور الاقتصاد والادارة والسياسة كان يجب على السلطة الوطنية الفلسطينية القيام بمهام مكثفة لحفظ الأمن في الأراضي الفلسطينية وانشاء

مؤسسات تخدم كافة الشعب الفلسطيني. ففي عام 1995م وافق مكتب المؤسسات الوطنية على إنشاء "نقابة خبراء العلاقات العامة والإعلام" في القدس برئاسة احمد خليل محسن، وتم اعتماد النقابة من قبل د.سمير شحادة مدير عام مؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية. وتم تعيين الأستاذ نزار عبد الهادي نزار رئيساً للجنة الفرعية للنقابة في قطاع غزة عام 1996م وتم توقيفها عن العمل في قطاع غزة 1998م. بعد ذلك تم إنشاء أول برنامج دبلوم للعلاقات العامة في جامعة الأزهر بغزة عام 1996م وكان الأستاذ نزار عبد الهادي نزار و د.محمد البردويل أول من أنشأ خطة أكاديمية لدبلوم متوسط للعلاقات العامة والإعلام. ومع توقف النقابة عن العمل في غزة وازدياد عدد الخريجين بدأت فكرة إنشاء جمعية العلاقات العامة عام 1998م وكان صاحبها الأستاذ نزار عبد الهادي نزار مع عدد من الخريجين، ولم تحصل الجمعية على ترخيص من قبل السلطة الوطنية الفلسطينية إلا في عام 2004م (أبو جبارة، ومهنا، 2012).

6.1.2 عملية اتخاذ القرار

تعتبر عملية اتخاذ القرار بأنها عملية تستخدم لمعالجة المشكلات القائمة ومواجهة حالات أو مواقف معينة محتملة الوقوع أو لتحقيق أهداف مرسومة. وتتنوع المشكلات حيث ممكن أن تكون قائمة واضحة معروفة الأبعاد والجوانب أو تكون مشكلات غامضة عميقة البعد وأسبابها متعددة، أيضا ربما تكون غير موجودة من الأساس لكن الإدارة تتنبأ حدوثها وتحذر منها وتدرس أسبابها. لذلك تقوم الإدارة بتجميع كل ما يلزم من بيانات ومعلومات وتحليل الظواهر والعوامل للوصول إلى القرار السليم بعد القيام بتقييم البدائل وتحديد لها لكي تتوصل إلى قرار مناسب لتحقيق الهدف الذي اتخذ من أجله، وغالباً ما يواجه متخذ القرار مشكلة تتطلب منه تحديد موقفه اتجاهها وربما قد تتضمن المشكلة أهدافاً متناقضة وبدائل مطروحة للاختيار، وللوصول إلى البدائل الأفضل يجب أن يتواجد ضوابط وأسس لقياس العائد أو النتيجة المتوقعة من كل بديل ومقارنة تلك النتائج المتوقعة لانتقاء العائد الأمثل. فعند اتخاذ المدير لقرار ما يصبح عنصر المخاطرة من المتغيرات الأساسية التي ينبغي أخذها في عين الاعتبار، ويعبر عن ذلك باتخاذ القرارات في ظروف عدم التأكد والمنافسة (بلحاج، 2016).

لقد أورد العديد من الكتاب والباحثين بعضاً من التعريفات التي توضع عملية اتخاذ القرار تبعاً للجوانب المختلفة التي ركزوا عليها عندما تناولوا هذا المفهوم، ومن هذه التعريفات ما يلي:

يعرف الإبراهيم (2010) اتخاذ القرار في دراسته بأنها " قدرة الإدارة على التعبير عن إرادتها بما لها من سلطة وفقاً للأنظمة واللوائح والتعليمات قاصدة تعديل، أو إنشاء، أو إلغاء إجراء معين آخذين في الحسبان المصلحة العامة لتحقيق أهداف محددة."

7.1.2 اعتماد المؤسسات الحكومية على دوائر العلاقات العامة في اتخاذ القرار

تمثل دور الدولة في العصور القديمة بالمحافظة على الأمن الداخلي وحماية حدود الدولة وصون ممتلكات المواطنين، ولكن في العصر الحالي تطور مفهوم الحكومة كمؤسسة ضخمة تشمل أوجه الحياة الإقتصادية والاجتماعية والصحية، حيث استوجب ذلك وجود قنوات اتصالية عديدة تربط الحكومة بالمواطنين، والإهتمام بالعلاقات الجيدة مع الجماهير، وإقامة وحدات متخصصة تنظم العلاقة بين الجمهور والحكومة وتعزز الثقة بينها (جودة، 2006). وأصبحت وظيفة العلاقات العامة تشمل العلاقات مع البيئة الداخلية للمؤسسة وليس فقط العلاقة بين المؤسسة وبيئتها الخارجية، بحيث يجب أن تحصل على أهمية كبيرة من أجل تطوير وتنمية العمل مع الأفراد بشكل دائم حيث يسهم ذلك في تطوير أداء المؤسسة (هشام، 2011).

8.1.2 دور العلاقات العامة في صناعة واتخاذ القرار

تعد عملية اتخاذ القرارات الإدارية عملية جماعية داخل المؤسسات، ومن العمليات التي تسبق اتخاذ القرارات هي عملية لجمع المعلومات وتحليلها، وتحديد الأهداف، ووضع الأولويات، وانتقاء أفضل الأساليب والخطوات. تقوم العلاقات العامة بترشيح عملية اتخاذ القرارات الإدارية لكي تخدم مصالح المؤسسة ككل وتدعم صورتها عند الجمهور، لأن ذلك من شأن الإدارة العليا المختصة باتخاذ القرار (بن عادل، 2019). ووضح العديد من الباحثين أهمية ودور دائرة العلاقات العامة في صناعة القرارات كما يلي:

1. تقديم حل كامل للمشكلة الإدارية من حيث الأبعاد، والأسباب، والمكونات، والعناصر، والمتغيرات؛ نظرًا لما تملكه إدارة العلاقات العامة من أساليب علمية لإجراء بحوث العلاقات العامة، إلى جانب تخصصها بالعلاقات الإنسانية والدوافع النفسية للجمهور بمختلف مستوياته.
2. العمل على تقديم كافة المعلومات والبيانات ذات الطابع الإنساني للمعنيين باتخاذ القرار من رجال الإدارة، وكذلك لجهات الإعلام ذات العلاقة، بما يساعد في اتخاذ القرار الأنسب وتقبله بالصورة الأمثل.
3. زيادة قدرة متخذي القرارات الإدارية على التنبؤ بالإحتمالات المستقبلية لأي قرار يتم اتخاذه، أو لأية مشكلة يتم التعامل معها، وذلك من خلال تقديم نتائج الدراسات الواعية والمستمرة لتوجهات الرأي العام والعناصر المؤثرة فيه.
4. تحقيق المصالح المشتركة لكل من المؤسسة والأطراف المرتبطة، والتي تكون متعارضة في بعض الجوانب، حيث يتم النظر إلى المسألة بحثًا عن أولويات العلاقات العامة والوقوف في موقف محايد ونزيه من أجل تأمين الاحترام والتقدير المتبادل بين جميع الأطراف.
5. جعل القرارات الإدارية المتخذة مقبولة من جانب المعنيين بها، والحرص على أن يتم اتخاذ القرار داخل الإطار الإنساني في المقام الأول، عبر الدعوة للمشاركة في عملية اتخاذ القرار، وجمع الآراء، وشرح الأسباب وراء القرار، وإقناع المعنيين بالآثار الإيجابية المترتبة عليهم من وراء دعم القرار.
6. تقديم تقييم موضوعي لنتيجة القرار المتخذ بعد تنفيذه من ناحية تأثيره على الرأي العام، وتديل التقييم بالتوصيات والدروس المستفادة من هذا القرار لتحقيق التطوير المستمر (بن عادل، 2019).

9.1.2 نظرية الامتياز في العلاقات العامة

تعتبر مسألة فعالية العلاقات العامة من أهم الإشكاليات التي يواجهها المهتمون بالعلاقات العامة سواء كانوا أكاديميين أو مهنيين، حيث أنها كانت سببًا للباحثين لإطلاق مشروع الامتياز (الجمال، وعياد، 2008). ولأن عمل العلاقات العامة يشوبه الكثير من الإبهام فهذا ما يبرر

الإهتمام بهذه المسألة، وطرح قضية البحث عن الممارسات الأفضل التي من شأنها أن ترفع من مستوى فعالية العلاقات العامة وتحققها لأهداف المؤسسة (كلفاح، 2015).

ترى نظرية الامتياز الجماهير سواء كانوا جماهير داخلية أو خارجية على أنهم جماهير استراتيجية وبالتالي فمجموع العاملين يمثل جمهورا استراتيجيا وأن بناء علاقة متبادلة معه ينعكس في توفير الموارد المالية، ويؤدي توفير الموارد المالية إلى منع المشكلات التي تهدد سمعة المنظمة ومدى استمراريتها، والعمل على منع وحل المشكلات والاضطرابات التي يكون سببها عدم رضا العاملين عن سياسات المؤسسة يعزز من القدرة الإنتاجية ويحسن جودة منتجاتها، ويتحقق هذا التوفير عن طريق تنمية العلاقات بين الإدارة العليا والعاملين (بن وهيبة، 2009).

وقدم (جيمس جرونج) هذه النظرية من خلال مشروع بحث استمر عقدا كاملا لتحديد خصائص وسمات العلاقات العامة التي يمكن أن توصف بالمتيزة، وفي هذا المشروع قام جرونج بمسح 300 منظمة، وكان الهدف الأساسي من المشروع هو الإجابة عن تساؤلات عدة أهمها: كيفية مساهمة العلاقات العامة في تدعيم فعالية المنظمات؟، ما هي الخصائص التي تتميز بها العلاقات العامة الممتازة؟ وقد توصلوا لمجموعة من المبادئ التي اعتبروها أسس لنظرية الامتياز وتتضمن (الجمال، وعباد، 2008):

1. الإدارة الاستراتيجية: وهذا سيسمح لممارسي العلاقات العامة التصدي لأي أزمات قد تلوح بالأفق.

2. فصل العلاقات العامة عن الوظائف الأخرى: أن تكون العلاقات العامة والوظائف الأخرى مكملتين لبعضهما البعض وليستا متداخلتين.

3. العلاقات المباشرة مع الإدارة العليا: يجب ان تشترك إدارة العلاقات العامة بصنع القرار، وتساهم وترتبط ارتباط مباشر مع الإدارة العليا.

4. وجود قسم متكامل ومنفصل للعلاقات العامة.

5. تطبيق النموذج المتمائل للاتصال في اتجاهين: يساعد قسم العلاقات العامة المنظمة في الكشف عن جميع الأحداث المستقبلية على المنظمة لمنعها ولوضع الخطط التي تلائم المنظمة.
6. الكوادر الإدارية الفنية: لموظف العلاقات العامة دور فني يقوم على صياغة الاخبار وتأطيرها وترتيب الاجندة، كما ويعمل على تصميم المطبوعات بشكل مناسب.
7. مبدأ الفاعلية: يقوم هذا المبدأ على الاتصال المتمائل في اتجاهين، وقيام المنظمة بإفساح المجال لردود الأفعال بفاعلية.
8. تأييد الإدارة العليا: تأييد الإدارة العليا لأنشطة العلاقات العامة وإعطائه المجال للمشاركة في صنع القرار، مبدأ مهم للممارسة الممتازة.
9. وجود سياق تنظيمي مدعم.

وعليه فقد تم الإستناد إلى نظرية التميز لكي تكون إطاراً ناظماً لهذه الدراسة لتوافق العديد من مبادئها مع الأسئلة البحثية للدراسة. فعلى سبيل المثال تؤكد نظرية التميز على ضرورة ارتباط ممارسي العلاقات العامة مباشرة بالإدارة العليا وهذا يتناسب مع مشكلة الدراسة المتمثلة بمدى اعتماد الوزارات الفلسطينية على دوائر العلاقات العامة في عملية اتخاذ القرار.

المحور الثاني: الدراسات السابقة

2.2 المقدمة

يتناول هذا المحور عرضاً للدراسات السابقة ذات العلاقة التي أمكن التوصل إليها من خلال مراجعة الأدب النظري، وقد قسمت هذه الدراسات السابقة بحسب متغيرات الدراسة إلى محورين: المحور الأول تناول الدراسات التي تتعلق بالعلاقات العامة، أما المحور الثاني فتناول الدراسات التي تتعلق بصنع واتخاذ القرارات في المؤسسات، وسواءً أكانت عربية أم أجنبية، مرتبة من الأحدث إلى الأقدم.

1.2.2 الدراسات المتعلقة بالعلاقات العامة

سعت دراسة كونمجيرا (conmajera,2017) لمعرفة مدى تحقيق دائرة العلاقات العامة لأهداف المؤسسة في أستراليا "دراسة تطبيقية على وزارة الداخلية"، ومن أجل المضي بتحقيق هدف البحث تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وهو المنهج الذي يقوم بدراسة الظاهرة كما هي ويعمل على وصفها وتحليلها ويهدف ذلك تم بناء استبانة تكونت من (4) مجالات، وتم اختيار العينة عشوائياً قوامها (220) من الموظفين وتم التأكد من صدقها عن طريق عرضها على لجنة من المحكمين من ذوي الاختصاص، وتوصلت الدراسة إلى أن دائرة العلاقات العامة تعمل على تحقيق أهداف المؤسسة بشكل كبير جداً وملحوظ حيث تبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مدى تحقيق دائرة العلاقات العامة لأهداف المؤسسة تعزى لمتغير (الجنس، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي) وتبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مدى تحقيق دائرة العلاقات العامة لأهداف المؤسسة تعزى لمتغير (سنوات الخبرة).

وهدف دراسة أبو هزاع (2017) للتعرف على دور العلاقات العامة في الإرتقاء بواقع الإدارات الخدمية في وزارة الداخلية من خلال تطبيق الحكومة الإلكترونية من خلال ثلاثة محاور أساسية، وتكونت عينة الدراسة من (250) موظفاً من موظفي وزارة الداخلية تم اختيارهم بطريقة عشوائية، واستخدمت الدراسة الاستبيان في جمع البيانات، وأظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطية موجبة ودالة إحصائياً بين توظيف تقنيات الحكومة الإلكترونية في مملكة البحرين ومستوى أداء الحكومة الإلكترونية، وقد أوصى الباحث بضرورة العمل على اختصار الإجراءات الإدارية وتبسيطها بالشكل الذي يمكن الجمهور من إستخدام الخدمات الإلكترونية، والعمل على تحديث أجهزة الحاسب الآلي وبرامجه بشكل مستمر.

وتناولت دراسة أحمد (2015) وظيفة العلاقات العامة في الوزارات الحكومية بصورة عامة، ووزارة الإعلام الاتحادية بصورة خاصة، بهدف معرفة دور العلاقات العامة الحكومية، بالاعتماد على أدوات جمع بيانات ماعدة شملت الملاحظة والمقابلة والاستبانة، وبينت الدراسة أن العلاقات العامة في أي مؤسسة يجب أن تعمل على تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة على المستوى الداخلي والخارجي، بجانب تحقيق الولاء والانتماء للمؤسسة، كما أكدت الدراسة أن العلاقات العامة بوزارة الإعلام الاتحادية توظف وسائل الإتصال لعكس أنشطتها خاصة الصحافة

والإنترنت، وأظهرت الدراسة أن فئة الشباب هي الأكبر بالوزارة ويقوم عليها نشاط المنظمة باعتبارها الفئة الأكثر عطاءً بجانب الإحتفاظ بعناصر الخبرة لتعزيز عمل المؤسسة الذي يعتمد على الخبرة التراكمية، ومن أهم التوصيات ضرورة الإستفادة القصوى من جميع وسائل الإتصال الحديثة في تعزيز وتنفيذ برامج وأنشطة العلاقات العامة.

وفي السياق ذاته هدفت دراسة عُرسي (2015) لمعرفة دور العلاقات العامة في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة الخدمائية، مستعيناً بالإستمارة كأداة جمع بيانات أساسية حيث تم تقسيمها إلى ثلاث محاور أساسية، وبعد جمع البيانات وتحليلها إحصائياً توصل الباحث إلى العديد من النتائج من أهمها: أن جهاز العلاقات العامة في الجامعة غائب إسمياً في الهيكل التنظيمي للجامعة ويعوض بخلية الإعلام والاتصال التي تمارس بعض من وظائف العلاقات العامة على مستوى الجامعة، كما توصل إلى مختلف الوسائل الإتصالية التي تستعملها العلاقات العامة من وسائل شفوية ومكتوبة وحديثة ودورها في إنسياب المعلومات حول المستجدات والتظاهرات العلمية المقامة بالجامعة ودورها في تحسين صورتها مع الجمهور الداخلي، وأوصت الدراسة بضرورة وجود قسم علاقات عامة في الجامعة، وفتح المجال أمام قسم العلاقات العامة المشاركة في أعمال الجامعة وعمليات اتخاذ القرار في الجامعة.

كما أجرى يعقوب وآخرون (2015) دراسة تتناول العلاقات العامة ودورها في زيادة كسب ثقة الجمهور بالمؤسسات المصرفية، بالاعتماد على الإستبانة لجمع البيانات من جمهور المصارف، وقد بينت النتائج أن للعلاقات العامة دوراً في كسب ثقة الجمهور من خلال الإسهام في ترسيخ الصورة الذهنية للبنك في ذهن الجمهور، وأهمية وجود العلاقات العامة بالمصرف من خلال إسهامها في تحقيق أهداف البنك وكسب رضا العملاء، أوصت الدراسة بضرورة تحديد وظائف ومهام إدارة العلاقات العامة والنور الذي تقوم به بالبنك وتعريف العملاء بها، وضرورة تزويد البنك بالموظفين الأكفاء المتميزين من خلال الترويج للبنك وتحسين صورته لدى كافة جمهور العملاء عن طريق العلاقات العامة.

وجاءت دراسة أوزيل (ozel,2014) لمعرفة إذا كان للعلاقات العامة دور في إرضاء العملاء في المؤسسات غير الربحية التركبية، بالاعتماد على إستبانة من تطوير الباحث مؤلفة من (30) فقرة، تم توزيعها على (450) من الزبائن. وخرجت دراسة أوزيل بعدد من النتائج كان أهمها أن هناك دور فعال للعلاقات العامة في إرضاء العملاء في المؤسسات غير الربحية.

كما هدفت دراسة إبراهيم (2013) لتوضيح جوانب النجاح والقصور في إدارة العلاقات العامة والخروج بتصوير واضح عن تفعيل دور العلاقات العامة بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت الدراسة إلى أن هنالك نقصاً في مستوى أداء العلاقات العامة الإنسانية، وتختلف دور العلاقات العامة وعدم استخدام أساليب متطورة، أوصت الدراسة بضرورة الإهتمام بالتدريب الداخلي والخارجي وضرورة تطوير العلاقات بين الشرطة والجمهور.

في حين هدفت دراسة الحديد (2010) إلى إسقاط الضوء على إدارة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية ومعرفة واقع عمل هذه الإدارة والخدمات التي تقدمها من وجهة نظر طلابها، باستخدام الاستمارة التي وزعت على عينة عشوائية منتظمة مكونة من 1097 من طلبة الجامعة من جميع المستويات، وخلصت الدراسة إلى أن واقع دائرة العلاقات العامة في الجامعة يحتاج إلى تحسينات، حيث أنه لا يتماشى مع معطيات مفهوم العلاقات العامة، وإن وجهات نظر الطلبة نحو دائرة العلاقات العامة بشكل عام نحو الخدمات التي تقدمها والتنوع بنشاطاتها تعد سلبية.

وأجرى سالم وأبو هدروس (2010) دراسة هدفت إلى تقييم فاعلية برامج العلاقات العامة في بنك فلسطين من وجهة نظر كل من العاملين والزبائن من خلال استبيان أعد تحقيقاً لهدف الدراسة، حيث تم توزيعها على فروع البنك البالغ عددها ثمانية، كما تم تناول مكونات برامج العلاقات العامة من حيث التخطيط والتطبيق العملي والأهداف، بغرض تقييم فاعليتها، وبالتالي تقييم فاعلية برامج العلاقات العامة. بينت الدراسة أن إدارة العلاقات العامة للبنك لديها ضعف في وضعها لأهدافها، أيضاً تعاني من ضعف في تخطيط أنشطتها.

2.2.2 الدراسات المتعلقة بصناعة واتخاذ القرارات

سعت دراسة كريستينا (Kristina L. Guo, 2015) لبيان عملية صنع القرار في مؤسسات الرعاية الصحية خطوة بخطوة، وتطوير نموذج لمساعدة مديري المؤسسة في اتخاذ القرارات التي تعمل على رفع الجودة في حقل الرعاية الصحية. بينت الدراسة أن نموذج اتخاذ القرار المؤثر على جودة الخدمات الصحية يتمحور في ستة أنشطة بعينها لصنع القرار، كما شرحت الدراسة أن إقرار النموذج المكون من هذه الأنشطة يمكن المدراء في هذه المؤسسة الصحية من عملية صنع القرار وبالتالي اتخاذ قرارات أكثر فعالية، وينعكس على طبيعة الجودة في المنتج الصحي.

وقدم أبو سمرة (2014) بحثاً لنيل درجة الماجستير يهدف للتعرف إلى درجة فاعلية اتخاذ القرار وتبني قيادة التغيير لدى رؤساء الأقسام الأكاديمية في الجامعات الفلسطينية، وكذلك التحقق من دور المتغيرات في تقديراتهم لدورهم كقادة للتغيير، حيث استخدم أبو سمرة إستبانتين لتحقيق أهداف الدراسة. أوضحت نتائج الأطروحة وجود علاقة إيجابية متوسطة ذات دلالة إحصائية بين درجة فاعلية اتخاذ القرار ودرجة ممارسة قيادة التغيير لدى رؤساء الأقسام في الجامعات الفلسطينية، وبناءً على النتائج أوصت الدراسة بالعمل على الأخذ بأسباب نجاح اتخاذ القرارات في تسيير الموارد البشرية داخل القسم الأكاديمي، ودراسة مناصب العمل.

وهدف الحوراني (2013) في دراسته لمعرفة الفرق بين المدراء والمديرات العاملين في دائرة التربية والتعليم بقطاع غزة في عملية اتخاذ القرارات، ومعرفة الأنماط المتبعة لديهم، ومعرفة العلاقة بين مجموعة من المتغيرات الديمغرافية، شملت الجنس، العمر، سنوات الخبرة، والمؤهل العلمي، وعلاقتها بعملية اتخاذ القرارات، حيث وطبقت الدراسة على عينة عشوائية مكونة من (150) مدير ومديرة، باستخدام الإستبانة كأداة للدراسة. خلصت الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول مستوى المعرفة والاطلاع ومستوى وفرة المعلومات تعزى للجنس في عملية اتخاذ القرارات، وإلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمجال عفوي تعزى للمؤهل العلمي، وذلك لصالح أولئك الذين يحملون شهادة دراسات عليا ماجستير ودكتوراه. وقد أوصت الدراسة بضرورة السماح للمرأة بالمشاركة في المناصب العليا والتواجد في مراكز صنع القرار.

3.2.2 الدراسات التي ربطت بين دائرة العلاقات العامة ودورها في اتخاذ القرار

وسعت دراسة مناصري، ودروش (2016) إلى التعرف على الدور الذي تقدمه العلاقات العامة في صنع القرار في المؤسسات الاقتصادية، مديرية الكهرباء والغاز في أم البواقي في الجزائر مجالاً للدراسة، بالاعتماد على إستبانة وزعت على عينة قسدية في مديرية الغاز والكهرباء. توصلت الدراسة إلى عدة نتائج وأوصت بضرورة أن تحظى العلاقات العامة داخل مديرية الكهرباء والغاز بأم البواقي بمكانة من خلال موقعها التابع للمدير، وإلى ضرورة اسهام العلاقات العامة في صنع القرار داخل المديرية من خلال حضورها الاجتماعات المهمة. وبينت النتائج أيضاً وجود نقص في عدد الموظفين المختصين في العلاقات العامة والاتصال.

وبمراجعة الدراسات السابقة، يتضح أن معظم الدراسات أشارت إلى وظيفة ودور العلاقات العامة في تحسين أداء المؤسسات ومساعدتهم في تحقيق أهدافهم المختلفة كما جاء في دراسات ((conmajera,2017)، بو هزاع (2017)، أحمد (2015)، غرسي (2015)، يعقوب وآخرون (2015)، (ozel,2014)، إبراهيم (2013)، الحديد (2010))، وبينت الدراسات (أحمد (2015)، الحديد (2010)) دور العلاقات العامة بصورة عامة والتعرف على واقع عمل هذه الدائرة في المؤسسة، وبينت الدراسات ((conmajera, 2017)، يعقوب وآخرون (2015)، (ozel, 2014)) أن دائرة العلاقات العامة تقوم بواجبها بأكمل وجه وتساعد المؤسسة والمنظمة بالقيام بعملها وتقوم بإسنادها لتحقيق أهدافها، بينما أشارت الدراسات غرسي (2015)، إبراهيم (2013)، الحديد (2010)، سالم وأبو هدروس (2010))، لوجود قصور وضعف في أداء دوائر العلاقات العامة، وبينت دراسة يعقوب وآخرون (2015) أهمية وجود العلاقات العامة بالمؤسسة لإسهامها في تحقيق أهداف المؤسسة وكسب رضا العملاء.

وهدف دراسة كل من (Kristina L. Guo, 2015)، أبو سمرة (2014)، الحوراني (2013)، لعملية صنع القرار في المؤسسات، وتطوير نموذج لمساعدة المديرين في اتخاذ المزيد من القرارات التي تعمل على رفع جودة أداء المؤسسة، وبينت دراسة الحوراني (2013) إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية للمجال العفوي في اتخاذ القرارات تعزى للمؤهل العلمي وذلك لصالح الذين مؤهلهم العلمي ماجستير ودكتوراه.

ووجدت دراسة مناصيري، ودروش (2016) أن دائرة العلاقات العامة تحظى داخل المؤسسة بمكانة من خلال موقعها التابع للإدارة العليا، وأن طبيعة القرارات التي تساهم العلاقات العامة في صنعها داخل المؤسسة تختلف باختلاف طبيعة عمل المؤسسة، وبينت دراسة أبو سمرة (2014) إلى وجود علاقة طردية متوسطة ذات دلالة إحصائية بين درجة فاعلية اتخاذ القرار ودرجة ممارسة قيادة التغيير لدى رؤساء الأقسام في الجامعات الفلسطينية. وإتفقت دراسة مناصيري، ودروش (2016) مع عنوان الدراسة الحالية وإتفقت كذلك مع المتغيرات التي

تناولتها، إذ أن الهدف منها هو التعرف على إعتقاد الوزارات الفلسطينية على دوائر العلاقات العامة في اتخاذ القرار.

وبشكل عام، فإن الدراسات السابقة تبين أن هناك دراسات متعددة تتمحور حول دائرة العلاقات العامة، وكذلك عملية اتخاذ القرارات الإدارية في المؤسسات، ومستوى عمل دوائر العلاقات العامة وتأثيره على بعض المتغيرات، ودورها في تحقيق أهداف المؤسسة، ولكن هناك ندرة في الدراسات والأبحاث التي تناولت العلاقات العامة في الوزارات الحكومية، كما أنه لا يوجد دراسات كافية تخصصت في الحديث عن الإعتقاد على دائرة العلاقات العامة في اتخاذ القرار، وبالتالي سوف تختص هذه الدراسة في التعرف على دائرة العلاقات العامة في الوزارات الحكومية ودورها في عملية اتخاذ القرار. وعلاوة على ذلك لم تستند أي من الدراسات السابقة التي نوقشت في هذا الفصل على نظرية الامتياز كإطار ناظم ومفسر لنتائج الدراسة، وهو ما تسعى إليه أيضاً الدراسة الحالية.

الفصل الثالث

الطريقة والإجراءات

- 1.3 منهجية الدراسة
- 2.3 أداة الدراسة
- 3.3 صدق أداة الدراسة
- 4.3 ثبات أداة الدراسة
- 5.3 إجراءات تطبيق الدراسة
- 6.3 مجتمع الدراسة
- 7.3 عينة الدراسة
- 8.3 أساليب المعالجة الإحصائية

الفصل الثالث

الطريقة والإجراءات

يتناول هذا الفصل الطرق والإجراءات التي إتبعته، والتي تضمنت تحديد منهجية الدراسة المتبعة، ومجتمع الدراسة والعينة، وعرض الخطوات والإجراءات العملية التي إتبعته في بناء أدوات الدراسة وخصائصها، ثم عرض لمتغيراتها، والإشارة إلى أنواع الاختبارات الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات.

1.3. منهج الدراسة:

إعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي الارتباطي بأحد صورته المسحية للحصول على المعلومات الخاصة بموضوع الدراسة، وذلك لأنه أكثر المناهج ملائمة لطبيعة هذه الدراسة؛ حيث أن المنهج الوصفي الارتباطي هو الأمثل لتحقيق أهداف هذه الدراسة، كونه المنهج الذي يقوم بدراسة وفهم ووصف الظاهرة وصفاً دقيقاً من خلال المعلومات والأدبيات السابقة، وإن هذا المنهج لا يعتمد فقط على جمع المعلومات إنما يقوم بالربط وتحليل العلاقة ما بين متغيرات الدراسة للوصول إلى الإستنتاجات المرجو الوصول إليها من خلال الدراسة. (اللحج، ابو بكر، 2002، ص:15).

ويقوم المنهج الوصفي على رصد ومتابعة دقيقة للظاهرة أو حدث معين بطريقة كمية أو نوعية في فترة معينة، أو عدة فترات من أجل التعرف على الظاهرة أو الحدث من حيث المحتوى والمضمون والوصول إلى نتائج وتعميمات تساعد في فهم الواقع وتطويره (عليان، غنيم، 2013، ص:72).

2.3. اداة الدراسة:

إعتمدت هذه الدراسة على الإستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من المبحوثين حيث تبحث هذه الدراسة في مدى إعتماد الوزارات الفلسطينية على دوائر العلاقات العامة في اتخاذ القرار وبناءً على ذلك صيغت فقرات الأداة في صورتها الأولية.

وتعرف الاستبانة بأنها إحدى الوسائل شائعة الإستعمال للحصول على معلومات وحقائق تتعلق بأراء واتجاهات الجمهور حول موضوع معين أو موقف معين، ويتكون الاستبيان من جدول من الأسئلة توزع على فئة من المجتمع بواسطة البريد أو اليد أو قد تنشر في الصحف والمجلات أو التلفزيون، حيث يطلب منهم الإجابة عليها وإعادتها إلى الباحث. (المغربي، 2011، ص135)

وقد شمل المقياس في صورته الأولية (44) فقرة، وتجدر الإشارة إلى أن المقياس يتمتع بمعاملات صدق وثبات جيدة في صورته المقننة اعتماداً على صدق التحليل العامل الاستكشافي، كما تبين في صورته المقننة ثبات جيد اعتماداً على ثبات الإعادة وثبات الاتساق الداخلي.

3.3. صدق أداة الدراسة:

للتحقق من صدق محتوى أداة الدراسة، والتأكد أنها تخدم أهداف الدراسة تم عرضها على مجموعة من المحكمين أساتذة جامعة متخصصين، وعدد من الموظفين العاملين بمجال العلاقات العامة، وطلب إليهم دراسة الأداة وإبداء رأيهم فيها من حيث مدى مناسبة الأسئلة لمحتوى الموضوع، وطلب إليهم النظر في مدى كفاية أداة الدراسة من حيث عدد الأسئلة وشموليتها، وتنوع محتواها وتقويم مستوى الصياغة اللغوية وأية ملاحظات يرونها مناسبة فيما يتعلق بالتعديل أو الإضافة أو الاستبدال أو الحذف وفق ما يروونه لازماً. أنظر الملحق (أ): أدوات الدراسة قبل التحكيم.

وقامت الباحثة بدراسة ملاحظات المحكمين وإقتراحاتهم وأجرت التعديلات في ضوء توصيات وأراء هيئة التحكيم مثل تعديل محتوى بعض الأسئلة، وتعديل بعض الأسئلة بالكامل لتصبح أكثر ملائمة، وحذف بعض الأسئلة، وتصحيح بعض أخطاء الصياغة اللغوية، وعلامات الترقيم.

وقد إعتبرت الباحثة الأخذ بملاحظات المحكمين وإجراء التعديلات المشار إليها بمثابة الصدق الظاهري، وصدق المحتوى للأداة وإعتبرت الباحثة أن الأداة صالحة لقياس ما وضعت له (مرفق كشف أسماء المحكمين ملحق رقم (ت) في ملاحق الدراسة). أنظر أيضاً الملحق (ب): أدوات الدراسة بعد التحكيم.

4.3. ثبات أداة الدراسة:

للتأكد من ثبات الأداة استخدمت الباحثة معادلة كرونباخ ألفا: حيث قامت الباحثة بحساب ثبات الاتساق الداخلي لمدى اعتماد الوزارات الفلسطينية على دوائر العلاقات العامة في اتخاذ القرار على الدرجة الكلية حيث تم حساب الثبات لأداة الدراسة بأبعادها المختلفة بطريقة الاتساق الداخلي، بحساب معادلة الثبات كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha)، وقد جاءت النتائج كما هي واضحة في الجدول (1.3).

جدول (1.3) نتائج معامل ثبات كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha) لأداة الدراسة.

الرقم	المبدأ	عدد الفقرات	قيمة Alpha
1	الأدوار التي تقوم بها دوائر العلاقات العامة في الوزارات	18	.943
2	مدى اعتماد الإدارة العليا على استشارة دوائر العلاقات العامة في مجال علاقة المؤسسة مع الجمهور الخارجي والداخلي والتطوير	9	.962
3	مستوى تقديم التوصيات والاقتراحات من دوائر العلاقات العامة الى الإدارة العليا في مجال التعامل مع الجمهور والتطوير	9	.960
4	مدى توظيف الخدمات الالكترونية لتسهيل عمل العلاقات العامة	8	.934
	الدرجة الكلية	44	.958

تشير المعطيات الواردة في الجدول السابق إلى أن أداة الدراسة تتمتع بدرجة عالية من الثبات، حيث بلغت نسبته الكلية على فقرات الاستبانة (0.958) وهي نسبة ثبات تؤكد إمكانية استخدام الأداة.

5.3. إجراءات تطبيق الدراسة:-

لقد تمت إجراءات تطبيق الدراسة على مرحلتين وهما:

أولاً: الجانب النظري: حيث تم الرجوع لمجموعة من الدراسات السابقة رسائل ماجستير وأوراق عمل حول موضوع الدراسة تحديداً، أو دراسات مشابهة له والإطلاع عليها وتلخيص ما يلزم منها وفق الأصول والأمانة العلمية بالنقل أو الاقتباس، وكذلك تم الاطلاع على مجموعة واسعة من الأدبيات حول موضوع الدراسة والإطلاع عليها وأخذ ما يلزم منها سواء بالنقل، أو الاقتباس وفق الأمانة العلمية.

ثانياً:- الجانب العملي: وفق الخطوات التالية:

- 1- إعداد أداة الدراسة بصورتها كاستبانة.
- 2- عرضها على المحكمين وفق الأصول العلمية المتبعة لإبداء الرأي والملاحظات.
- 3- إعداد أداة الدراسة بصورتها النهائية.
- 4- تحديد مجتمع الدراسة وعينها (الفئة المستهدفة).
- 5- مراسلة عينة الدراسة والتوضيح لهم الهدف العلمي من الدراسة والتأكيد على أهمية سرية المعلومات وأنها بغرض الدراسة فقط.
- 6- توزيع الاستبانة والإعداد للمقابلات (الأسئلة).
- 7- تجميع إجابات الأسئلة والإستبانات من المبحوثين وترميزها وإدخالها الى الحاسوب ومعالجتها إحصائياً، باستخدام البرنامج الإحصائي (spss).
- 8- تفرغ إجابات أفراد العينة.
- 9- استخراج النتائج وتحليلها ومناقشتها.

6.3. مجتمع الدراسة:

إن موضوع الدراسة يتمحور حول إبداء وجهة نظر بموضوع تختلف به الآراء، والجهة المدروسة متنوعة فهم مختلفون بالتقافة والمكانة الإدارية، لهذا ان مجتمع الدراسة مكون من اجمالي العاملين في دوائر العلاقات العامة في الوزارات الحكومية في مدينة رام الله والبالغ عددهم (150) موظف في (40) وزارة وهيئة حكومية في مدينة رام الله.

7.3. عينة الدراسة:

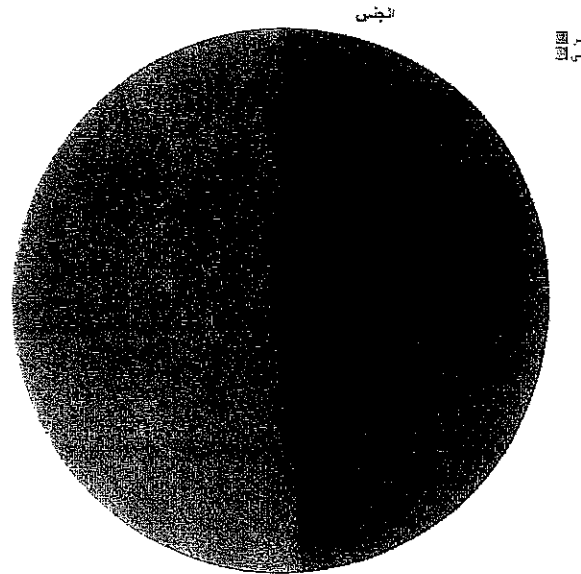
إستخدمت الباحثة طريقة المسح الشامل بشكل واسع للحصول على المعلومات الإحصائية من عينة قوامها (150) من العاملين في دوائر العلاقات العامة في الوزارات الحكومية في مدينة رام الله، استرد منها (130) استبانة صالحة للتحليل، في العام 2020 تم اختيارهم بطريقة عشوائية، والجداول الآتية تبين توزيع المبحوثين حسب المتغيرات الديمغرافية:

1.3 متغير الجنس

الجدول (2.3) توزيع المبحوثين حسب متغير الجنس

المتغير	التكرار	النسبة المئوية (%)
ذكر	63	48.5
أنثى	67	51.5
المجموع	130	100.0

يبين الجدول السابق توزيع الأفراد المبحوثين حسب متغير الجنس، حيث أظهرت أن نسبة الذكور كانت (48.5%) من المجموع الكلي للمبحوثين، و(51.5%) هم من الإناث، أنظر الشكل (1.3) الذي يبين النتائج:



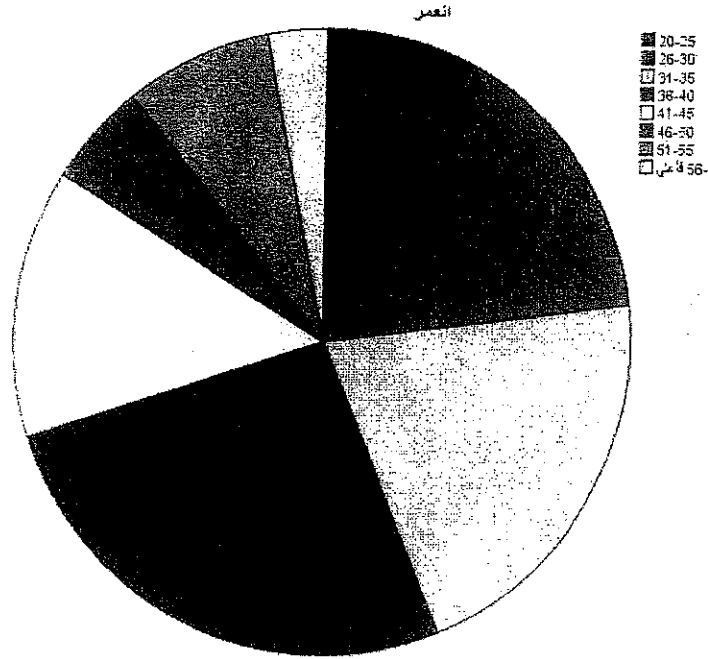
1.3 رسم بياني يوضح توزيع المبحوثين لمتغير الجنس

2.3 متغير العمر

الجدول (3.3) توزيع المبحوثين حسب متغير العمر

المتغير	التكرار	النسبة المئوية (%)
20-25	10	7.7
26-30	20	15.4
31-35	27	20.8
36-40	34	26.2
41-45	18	13.8
46-50	7	5.4
51-55	10	7.7
56- فأعلى	4	3.1
المجموع	130	100.0

يبين الجدول السابق توزيع الأفراد المبحوثين حسب متغير العمر، حيث أظهرت النتائج أن نسبة الأفراد أعمارهم تتراوح بين 20-25 سنة كانت (7.7%) من المجموع الكلي للمبحوثين، وما نسبتهم (15.4%) تتراوح أعمارهم بين 26-30 سنة، و(20.8%) هم من تتراوح أعمارهم بين 31-35 سنة، والنسبة الأكبر كانت للذين أعمارهم بين 36-40 سنة بنسبة (26.2%)، وبلغت نسبة الأفراد الذين تتراوح أعمارهم بين 41-45 سنة (13.8%)، وبلغت ما نسبته (5.4%) للأفراد بعمر 46-50 سنة، و(7.7%) تتراوح أعمارهم بين 51-55 سنة، وكانت أقل نسبة للذين أعمارهم 56 سنة فأعلى بنسبة (3.1%) أنظر الشكل (2.3) الذي يبين النتائج:



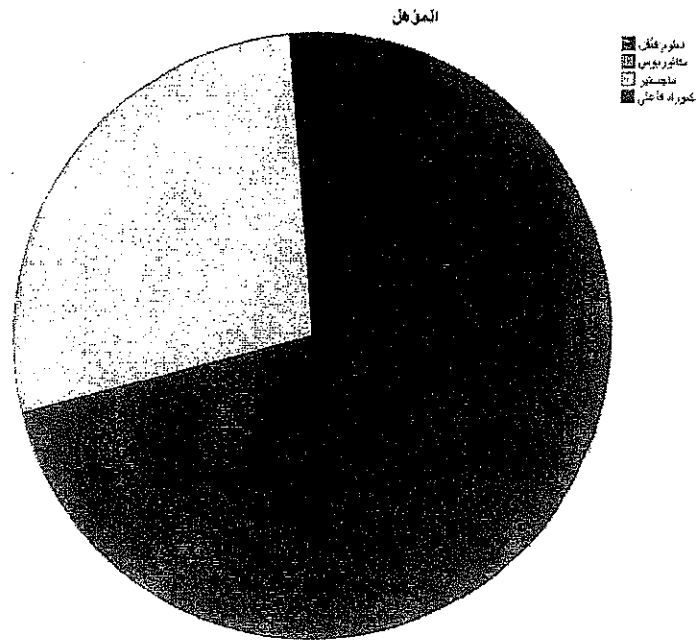
2.3 رسم بياني يوضح توزيع المبحوثين لمتغير العمر

3.3 متغير المؤهل العلمي

الجدول (4.3) توزيع المبحوثين حسب متغير المؤهل العلمي

المتغير	التكرار	النسبة المئوية (%)
دبلوم فأقل	8	6.2
بكالوريوس	84	64.6
ماجستير	36	27.7
دكتوراه فأعلى	2	1.5
المجموع	130	100.0

يبين الجدول السابق توزيع الأفراد المبحوثين حسب متغير المؤهل العلمي، حيث أظهرت أن نسبة أفراد مؤهل دبلوم فأقل كانت (6.2%) من المجموع الكلي للمبحوثين، و(64.6%) هم من حملة مؤهل البكالوريوس، و(27.7%) هم من درجة الماجستير، وأقلهم حملة درجة الدكتوراه بنسبة (1.5%)، أنظر الشكل (3.3) الذي يبين النتائج:



3.3 رسم بياني يوضح توزيع المبحوثين لمتغير المؤهل العلمي

4.3 متغير التخصص

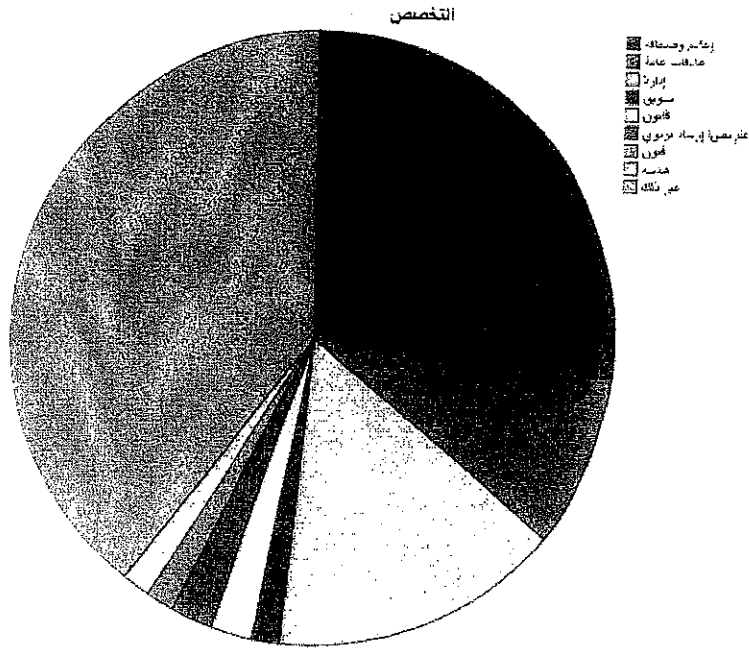
الجدول (5.3) توزيع المبحوثين حسب متغير التخصص

النسبة المئوية (%)	التكرار	المتغير
26.9	35	إعلام وصحافة
9.2	12	علاقات عامة
15.4	20	إدارة
1.5	2	تسويق
2.3	3	قانون
2.3	3	علم نفس / إرشاد تربوي
1.5	2	فنون
1.5	2	هندسة
39.2	51	غير ذلك
100.0	130	المجموع

يبين الجدول السابق توزيع الأفراد المبحوثين حسب متغير التخصص، حيث أظهرت النتائج أن نسبة تخصص الإعلام والصحافة كانت (26.9%) من المجموع الكلي للمبحوثين، وما نسبتهم (9.2%) من تخصص العلاقات العامة، و(15.4%) هم من تخصص الإدارة، وتخصص التسويق بنسبة (1.5%)، وبلغت نسبة الأفراد الذين تخصصهم قانون (2.3%)، وبلغت ما نسبتهم (2.3%) للأفراد بتخصص علم نفس / إرشاد تربوي، و(1.5%) تخصصهم فنون، وكان تخصص الهندسة

للأفراد بنسبة (1.5%)، و(39.2%) هم من تخصص أخرى، أنظر الشكل (4.3) الذي يبين

النتائج:



4.3 رسم بياني يوضح توزيع المبحوثين لمتغير التخصص

5.3 متغير سنوات الخبرة في العمل الحكومي

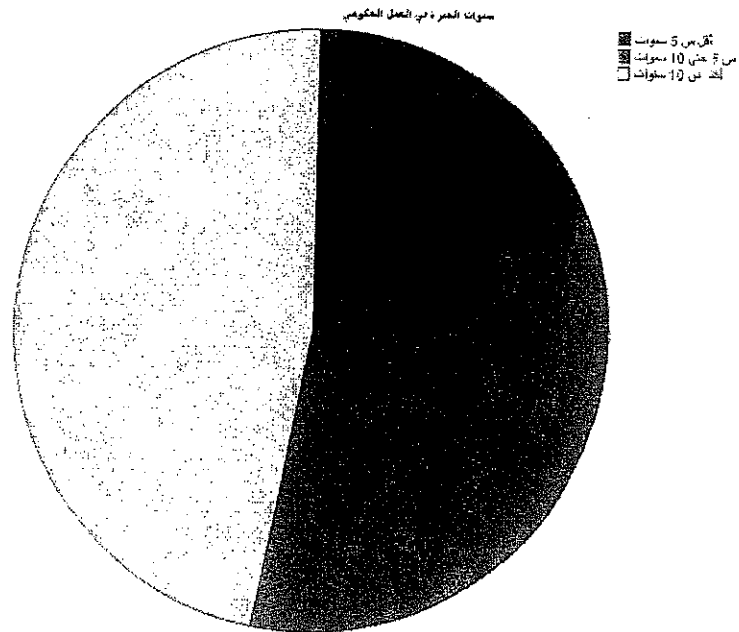
الجدول (6.3) توزيع المبحوثين حسب متغير سنوات الخبرة في العمل الحكومي

النسبة المئوية (%)	التكرار	المتغير
18.5	24	أقل من 5 سنوات
34.6	45	من 5 حتى 10 سنوات
46.9	61	أكثر من 10 سنوات
100.0	130	المجموع

يبين الجدول السابق توزيع الأفراد المبحوثين حسب متغير سنوات الخبرة في العمل الحكومي، حيث أظهرت النتائج أن نسبة الأفراد الذين خبرتهم أقل من 5 سنوات كانت (18.5%) من المجموع

الكلي للمبحوثين، وما نسبتهم (34.6%) خبرتهم من 5 حتى 10 سنوات، وبلغت نسبة الأفراد

أصحاب الخبرة أكثر من 10 سنوات (46.9%)، أنظر الشكل (5.3) الذي يبين النتائج:



5.3 رسم بياني يوضح توزيع المبحوثين لمتغير سنوات الخبرة في العمل الحكومي

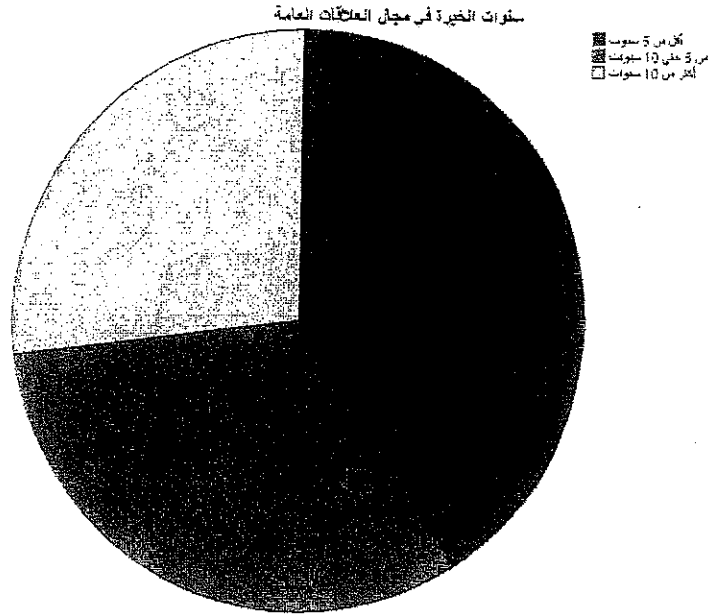
6.3 متغير سنوات الخبرة في مجال العمل في العلاقات العامة

الجدول (7.3) توزيع المبحوثين حسب متغير سنوات الخبرة في مجال العمل في العلاقات العامة

النسبة المئوية (%)	التكرار	المتغير
40.8	53	أقل من 5 سنوات
32.3	42	من 5 حتى 10 سنوات
26.9	35	أكثر من 10 سنوات
100.0	130	المجموع

يبين الجدول السابق توزيع الأفراد المبحوثين حسب متغير سنوات الخبرة في مجال العمل في العلاقات العامة، حيث أظهرت النتائج أن نسبة الأفراد الذين خبرتهم أقل من 5 سنوات كانت (40.8%) من المجموع الكلي للمبحوثين، وما نسبتهم (32.3%) خبرتهم من 5 حتى 10 سنوات، وبلغت نسبة الأفراد أصحاب الخبرة أكثر من 10 سنوات (26.9%)، أنظر الشكل (6.3) الذي يبين

النتائج:



6.3 رسم بياني يوضح توزيع المبحوثين لمتغير سنوات الخبرة في مجال العمل في العلاقات العامة

7.3 متغير المنصب الإداري

الجدول (8.3) توزيع المبحوثين حسب متغير المنصب الإداري

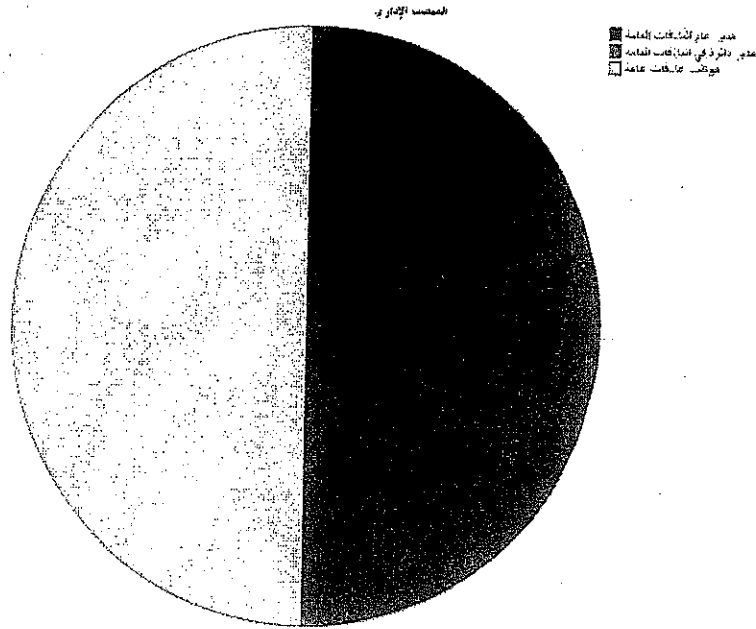
المتغير	التكرار	النسبة المئوية (%)
مدير عام العلاقات العامة	21	16.2
مدير دائرة في العلاقات العامة	44	33.8
موظف علاقات عامة	65	50.0
المجموع	130	100.0

يبين الجدول السابق توزيع الأفراد المبحوثين حسب متغير المنصب الإداري، حيث أظهرت

النتائج أن نسبة الأفراد بمنصب مدير عام العلاقات العامة كانت (16.2%) من المجموع الكلي

للمبحوثين، وما نسبتهم (33.8%) من مدراء دائرة في العلاقات العامة، وبلغت نسبة الأفراد

الموظفين في العلاقات العامة (50.0%)، أنظر الشكل (7.3) الذي يبين النتائج:



7.3 رسم بياني يوضح توزيع الباحثين لمتغير المنصب الإداري

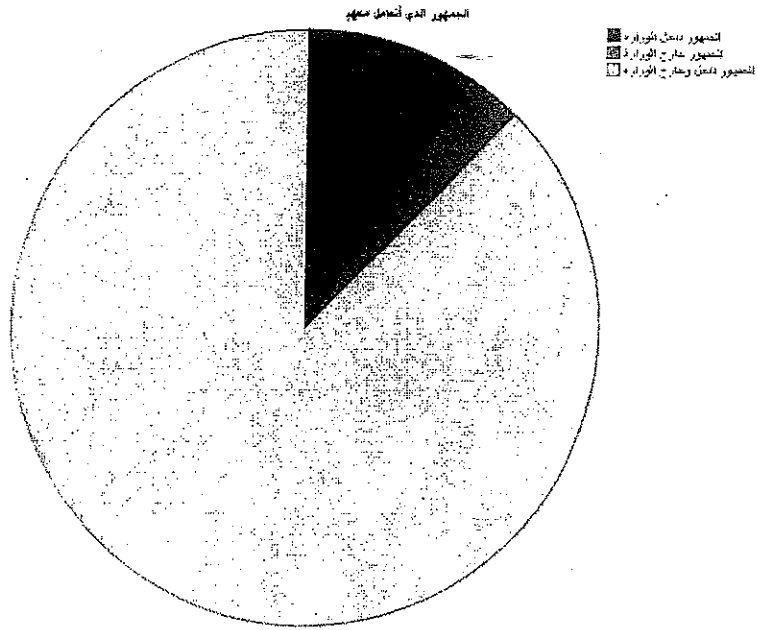
8.3 متغير الجمهور الذي أتعامل معهم

الجدول (9.3) توزيع الباحثين حسب متغير الجمهور الذي أتعامل معهم

النسبة المئوية (%)	التكرار	المتغير
9.2	12	الجمهور داخل الوزارة
3.1	4	الجمهور خارج الوزارة
87.7	114	الجمهور داخل وخارج الوزارة
100.0	130	المجموع

يبين الجدول السابق توزيع الأفراد الباحثين حسب متغير الجمهور، حيث أظهرت النتائج أن نسبة الأفراد الذين يتعاملون مع الجمهور داخل الوزارة كانت (9.2%) من المجموع الكلي للباحثين، وما نسبتهم (3.1%) يتعاملون مع الجمهور من خارج الوزارة فقط، وبلغت نسبة الأفراد الذين يتعاملون مع الجمهور من داخل وخارج الوزارة (87.7%)، أنظر الشكل (8.3) الذي يبين

النتائج:



8.3 رسم بياني يوضح توزيع المبحوثين لمتغير الجمهور الذي أتت على معرفته

9.3 متغير الوزارة التي أعمل بها

الجدول (10.3) توزيع المبحوثين حسب متغير الوزارة التي أعمل بها

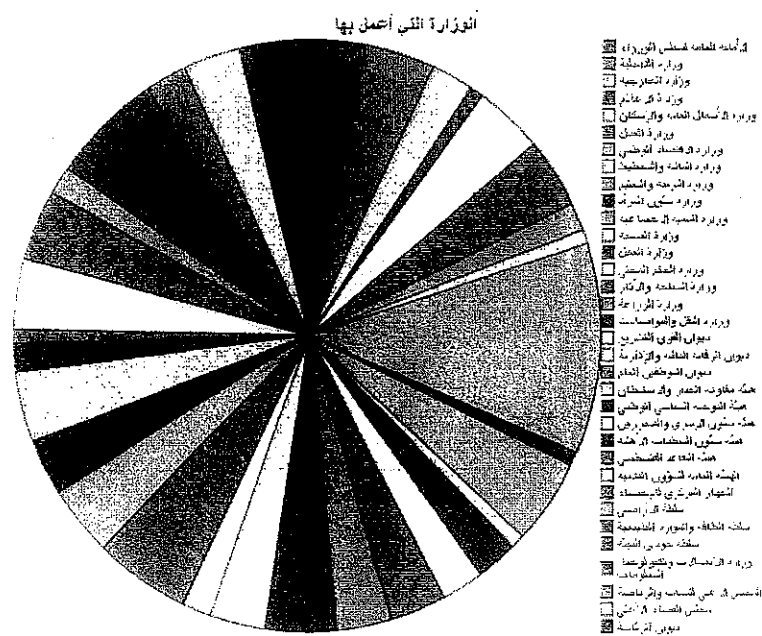
النسبة المئوية (%)	التكرار	المتغير
3.1	4	الأمانة العامة لمجلس الوزراء
3.8	5	وزارة الداخلية
2.3	3	وزارة الخارجية
.8	1	وزارة الإعلام
3.8	5	وزارة الأشغال العامة والإسكان
3.8	5	وزارة العدل
1.5	2	وزارة الاقتصاد الوطني
.8	1	وزارة المالية والتخطيط
11.5	15	وزارة التربية والتعليم
.8	1	وزارة شؤون المرأة
4.6	6	وزارة التنمية الاجتماعية
.8	1	وزارة الصحة
2.3	3	وزارة العمل
2.3	3	وزارة الحكم المحلي
3.1	4	وزارة السياحة والآثار
3.1	4	وزارة الزراعة
3.8	5	وزارة النقل والمواصلات

3.1	4	ديوان القوي التشريعي
1.5	2	ديوان الرقابة المالية والإدارية
5.4	7	ديوان الموظفين العام
3.8	5	هيئة مقاومة الجدار والاستيطان
3.1	4	هيئة التوجيه السياسي الوطني
3.8	5	هيئة شؤون الأسرى والمحررين
1.5	2	هيئة شؤون المنظمات الأهلية
.8	1	هيئة التقاعد الفلسطيني
3.8	5	الهيئة العامة للشؤون المدنية
3.8	5	الجهاز المركزي للإحصاء
1.5	2	سلطة الأراضي
.8	1	سلطة الطاقة والموارد الطبيعية
1.5	2	سلطة جودة البيئة
3.8	5	وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات
2.3	3	المجلس الأعلى للشباب والرياضة
3.1	4	مجلس القضاء الأعلى
3.8	5	ديوان الرئاسة
100.0	130	المجموع

يبين الجدول السابق توزيع الأفراد المبحوثين حسب متغير الوزارة، حيث أظهرت النتائج أن نسبة الأفراد من الأمانة العامة لمجلس الوزراء كانت (3.1%) من المجموع الكلي للمبحوثين، وما نسبتهم (3.8%) من وزارة الداخلية، و(2.3%) هم من وزارة الخارجية، وأفراد وزارة الإعلام بنسبة (0.8%)، وبلغت نسبة أفراد وزارة الأشغال العامة والإسكان (3.8%)، وبلغت ما نسبتهم (3.8%) للأفراد في وزارة العدل، و(1.5%) من وزارة الاقتصاد الوطني، ووزارة المالية والتخطيط بنسبة (0.8%)، و(11.5%) هم من وزارة التربية والتعليم، وما نسبتهم (0.8%) من وزارة شؤون المرأة، و(4.6%) هم من وزارة التنمية الاجتماعية، ووزارة الصحة بنسبة (0.8%)، وبلغت نسبة أفراد وزارة العمل (2.3%)، وبلغت ما نسبتهم (2.3%) للأفراد في وزارة الحكم المحلي، و(3.1%) من وزارة السياحة والآثار، ووزارة الزراعة بنسبة (3.1%)، و(3.8%) هم من وزارة النقل والمواصلات، وبلغت ما نسبتهم (3.1%) لأفراد ديوان الفتوى والتشريع، و(1.5%) من ديوان

الرقابة المالية والإدارية، وديوان الموظفين العام بنسبة (5.4%)، و(3.8%) هم من هيئة مقاومة الجدار والاستيطان، وما نسبتهم (3.1%) من هيئة التوجيه السياسي الوطني، و(3.8%) هم من هيئة شؤون الأسرى والمحررين، وهيئة شؤون المنظمات الأهلية بنسبة (1.5%)، وبلغت نسبة أفراد هيئة التقاعد الفلسطيني (0.8%)، وبلغت ما نسبته (3.8%) للأفراد في الهيئة العامة للشؤون المدنية، و(3.8%) من الجهاز المركزي للإحصاء، وسلطة الأراضي بنسبة (1.5%)، و(0.8%) هم من سلطة الطاقة والموارد الطبيعية، وما نسبتهم (1.5%) من سلطة جودة البيئة، و(3.8%) هم من وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، والمجلس الأعلى للشباب والرياضة بنسبة (2.3%)، وبلغت نسبة أفراد مجلس القضاء الأعلى (3.1%)، وبلغت ما نسبته (3.8%) للأفراد في ديوان

الرئاسة، أنظر الشكل (9.3) الذي يبين النتائج:



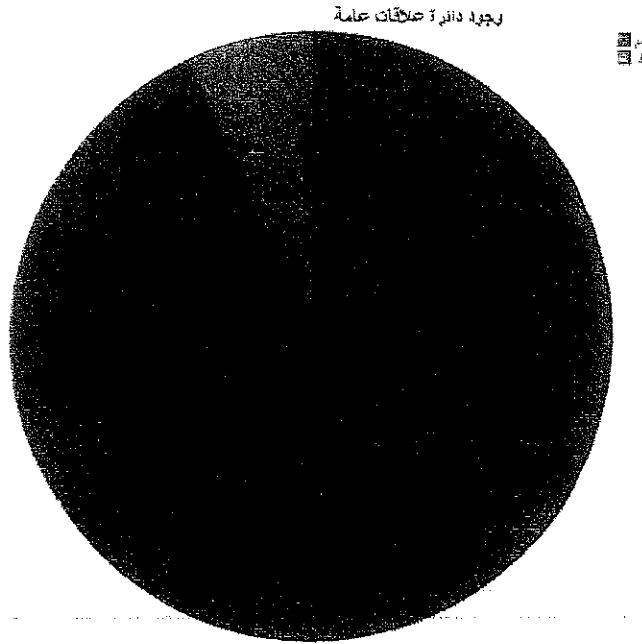
9.3 رسم بياني يوضح توزيع المبحوثين لمتغير الوزارة التي عمل بها

10.3 متغير وجود دائرة متخصصة بالعلاقات العامة في المؤسسة

الجدول (11.3) توزيع المبحوثين حسب متغير وجود دائرة متخصصة بالعلاقات العامة

المتغير	التكرار	النسبة المئوية (%)
نعم	121	93.1
لا	9	6.9
المجموع	130	100.0

يبين الجدول السابق توزيع الأفراد المبحوثين حسب متغير وجود دائرة متخصصة بالعلاقات العامة في المؤسسة، حيث أظهرت النتائج أن نسبة الوزارات التي يوجد بها دائرة متخصصة بالعلاقات العامة كانت (93.1%) من المجموع الكلي للمبحوثين، وما نسبتهم (6.9%) لا يوجد لديهم دائرة متخصصة في العلاقات العامة، أنظر الشكل (10.3) الذي يبين النتائج:



10.3 رسم بياني يوضح توزيع المبحوثين لمتغير وجود دائرة متخصصة بالعلاقات العامة في المؤسسة

8.3 أساليب المعالجة الإحصائية:

بعد جمع بيانات الدراسة قامت الباحثة بمراجعتها تمهيداً لإدخالها للحاسوب، وأدخلت إلى الحاسوب بإعطائها أرقاماً معينة، أي بتحويل الإجابات اللفظية إلى رقمية وذلك تم باستخدام برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) في معالجة البيانات، وتم استخدام

الإحصاء الوصفي بإستخراج الأعداد، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات
المعيارية لدى أفراد العينة واستجاباتهم، كما استخدام معامل الثبات كرونباخ ألفا لحساب ثبات
الأداة.

الفصل الرابع

عرض نتائج الدراسة

1.4 النتائج المتعلقة بالسؤال الرئيسي

1.1.4 نتائج السؤال الأول

2.1.4 نتائج السؤال الثاني

3.1.4 نتائج السؤال الثاني

4.1.4 نتائج السؤال الثاني

2.4 النتائج فحص فرضيات الدراسة

الفصل الرابع عرض نتائج الدراسة

مقدمة

يتناول هذا الفصل عرضاً للنتائج التي توصلت إليها الدراسة في ضوء أسئلتها وفرضياتها التي طرحت، وقد نظمت وفقاً لمنهجية محددة في العرض؛ إذ عُرضت في ضوء أسئلتها وفرضياتها، ويتمثل ذلك في عرض نص السؤال أو الفرضية، ثم الإشارة إلى نوع المعالجات الإحصائية المستخدمة، ثم جدول البيانات، ووضعها تحت عناوين مناسبة، يلي ذلك تطبيقات على أبرز النتائج المستخلصة، مع الإشارة إلى أن النتائج المرتبطة بكل سؤال أو فرضية تعرض على حدة.

4.1- النتائج المتعلقة بالسؤال الرئيسي الذي نصه:

ما مدى اعتماد الوزارات الفلسطينية على دوائر العلاقات العامة في اتخاذ القرار؟ ومن أجل الإجابة عن هذا السؤال، استخدمت المتوسطات الحسابية والنسب المئوية لكل فقرة من فقرات كل مجال من مجالات الإستبانة.

وقد أعطي للفقرات ذات المضمون الإيجابي (5) درجات عن كل إجابة (موافق بشدة)، و(4) درجات عن كل إجابة (موافق)، و(3) درجات عن كل إجابة (محايد)، ودرجتان عن كل إجابة (غير موافق)، ودرجة واحدة عن كل إجابة (غير موافق بشدة)، ومن أجل تفسير النتائج أعتمد الميزان الآتي للنسب المئوية للاستجابات (Mikmimie, 2011).

جدول رقم (1.4)

ميزان النسب المئوية للإستجابات

درجة الإستجابات	النسبة المئوية
منخفضة جدا	أقل من 50%
منخفضة	من 50%-59%
متوسطة	من 60% - 69%
مرتفعة	من 70% - 79%
مرتفعة جدا	من 80% فما فوق

وللإجابة عن السؤال الرئيسي، حُسبت المتوسطات الحسابية لمقياس مدى اعتماد الوزارات الفلسطينية على دوائر العلاقات العامة في اتخاذ القرار، ومن ثم رُتببت تنازلياً وفقاً للمتوسطات الحسابية، بدأ من أعلى متوسط حسابي وختاماً بأقل متوسط حسابي، كما حُسبت النسبة المئوية لكل فقرة من فقرات مقياس الخجل بناءً على المتوسط الحسابي لكل فقرة، والجدول (2.4) يوضح المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والنسب المئوية لفقرات البعد الأول تنازلياً.

جدول رقم (2.4)

المتوسطات الحسابية والنسب المئوية

الرتبة	رقم الفقرة	الفقرات	الإحراف المعياري	متوسط الاستجابة*	النسبة المئوية	درجة الاستجابة
1	1	تقدم العلاقات العامة إقتراحات للإدارة العليا تسهم في تحسين الخدمات.	.8282	4.1077	82.15	مرتفعة جدا
2	7	يتم تشجيع الأفكار الجديدة المقدمة من العلاقات العامة التي تتعلق في التطوير.	.9099	3.9615	79.23	مرتفعة
3	2	تزود العلاقات العامة الإدارة العليا في الوزارة بالمعلومات المهمة التي تلزمهم في اتخاذ القرارات بشكل مسبق.	.8807	3.9154	78.31	مرتفعة
4	20	يتم اشراك العلاقات العامة في الاجتماعات المهمة وصناعة القرار في الوزارة.	.9420	3.8923	77.85	مرتفعة
5	36	تهتم الإدارة العليا بأراء واقترحات دائرة العلاقات العامة.	.9504	3.7769	75.54	مرتفعة
6	19	توظف الإدارة العليا التغذية الراجعة من دائرة العلاقات العامة في الإجراءات التحسينية والتطويرية التي تتخذها.	.9187	3.7077	74.15	مرتفعة
7	22	يتم الاعتماد على العلاقات العامة في مواجهة الأزمات المتعلقة بالتعامل مع الجمهور ورضاهم عن الخدمات وفعاليتها.	.9293	3.6538	73.08	مرتفعة
8	21	تشارك العلاقات العامة في أنشطة البحث والتطوير الخاصة في الوزارة.	.9457	3.5923	71.85	مرتفعة

مرتفعة	71.54	3.5769	.9389	تعمل دائرة العلاقات العامة كجهاز انذار مبكر في الوزارة لتوقع حدوث الأزمات ولا تنتظر وقوعها.	34	9
مرتفعة	71.38	3.5692	1.018	تشارك الإدارة العليا دائرة العلاقات العامة في التخطيط.	32	10
متوسطة	69.54	3.4769	1.149	تقوم العلاقات العامة بعمل دراسات وأبحاث تتعلق بالخدمات التي توفرها الوزارة للجمهور، وتزويد الإدارة بنتائجها.	3	11
مرتفعة	74.97	3.7483	.7198	الدرجة الكلية		

أقصى درجة للفقرة (5) درجات

يوضح من الجدول (2.4) أن المتوسط الحسابي لتقديرات عينة الدراسة نحو مدى اعتماد الوزارات الفلسطينية على دوائر العلاقات العامة في اتخاذ القرار بلغ (3.74) وبنسبة مئوية (74.97%) وبتقدير مرتفعة، أما المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات السؤال الرئيسي فقد تراوحت ما بين (3.47-4.10)، وجاءت الفقرة: "تقدم العلاقات العامة إقتراحات للإدارة العليا تسهم في تحسين الخدمات" في المرتبة الأولى، بمتوسط حسابي قدره (4.10) وانحراف معياري بلغ (0.828)، وبنسبة مئوية (82.15%) وبتقدير مرتفعة جداً، بينما جاءت الفقرة: "تقوم العلاقات العامة بعمل دراسات وأبحاث تتعلق بالخدمات التي توفرها الوزارة للجمهور، وتزويد الإدارة بنتائجها" في المرتبة الأخيرة، بمتوسط حسابي بلغ (3.47) وانحراف معياري بلغ (1.149)، وبنسبة مئوية (69.54%) وبتقدير متوسطة.

ويتفرع من السؤال الرئيسي الأسئلة الفرعية الآتية:

1.1.4 النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي الأول الذي نصه:

ما هي الأدوار التي تقوم بها دوائر العلاقات العامة في الوزارات الفلسطينية؟ للإجابة عن السؤال الأول، حُسبت المتوسطات الحسابية لمقياس الأدوار التي تقوم بها دوائر العلاقات العامة في الوزارات الفلسطينية، ومن ثم رتب تنازلياً وفقاً للمتوسطات الحسابية، بدأ من أعلى متوسط حسابي وختاماً بأقل متوسط حسابي، كما حُسبت النسبة المئوية لكل فقرة من فقرات مقياس الخجل بناءً على المتوسط الحسابي لكل فقرة، والجدول (3.4) يوضح المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والنسب المئوية لفقرات البعد الأول تنازلياً.

جدول رقم (3.4)

المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية والنسب المئوية للبعد الأول

الرتبة	رقم الفقرة	الفقرات	الإنحراف المعياري	متوسط الاستجابة*	النسبة المئوية	درجة الاستجابة
1	11	تسعى دائرة العلاقات العامة لتنظيم الاتصال بالهيئات والوزارات والمنظمات الأخرى	.68635	4.3846	87.69	مرتفعة جدا
2	10	تقوم دائرة العلاقات العامة باستقبال الوفود وتنظيم الزيارات	.79986	4.3769	87.54	مرتفعة جدا
3	13	تتعامل العلاقات العامة مع وسائل الإعلام والشبكات الاجتماعية للتواصل مع الجمهور وحل المشاكل	.78069	4.2538	85.08	مرتفعة جدا
4	15	تقوم دائرة العلاقات العامة بنشاطات لتحسين صورة الوزارة في أذهان المراجعين وجمهورها	.80458	4.1385	82.77	مرتفعة جدا
5	1	تقدم العلاقات العامة إقتراحات للإدارة العليا تسهم في تحسين الخدمات	.82824	4.1077	82.15	مرتفعة جدا
6	6	يتوفر نظام اتصال فعال بين دائرة العلاقات العامة وبقية الدوائر بالوزارة	.78992	4.1077	82.15	مرتفعة جدا
7	16	تقوم دائرة العلاقات العامة بتزويد الجمهور بمشورات ومطبوعات توضح الخدمات والتعليمات والإنجازات والخطط المستقبلية للوزارة	.89085	4.0692	81.38	مرتفعة جدا
8	18	تنفذ العلاقات العامة برامجها وفق الخطة المرسومة	.90216	4.0077	80.15	مرتفعة جدا
9	5	يوجد طريقة لاستقبال الشكاوى من الجمهور	.86683	3.9769	79.54	مرتفعة
10	7	يتم تشجيع الأفكار الجديدة المقدمة من العلاقات العامة التي تتعلق في التطوير	.90993	3.9615	79.23	مرتفعة
11	14	تقوم العلاقات العامة بتحسين العلاقات الاجتماعية بين العاملين في الوزارة	.91382	3.9538	79.08	مرتفعة
12	2	تزود العلاقات العامة الإدارة العليا في الوزارة بالمعلومات المهمة التي تلزمهم في اتخاذ القرارات بشكل مسبق	.88076	3.9154	78.31	مرتفعة
13	12	تنظم دائرة العلاقات العامة المعارض وتشارك فيها	.98543	3.8846	77.69	مرتفعة
14	8	تهتم العلاقات العامة في استقصاء آراء الإدارات المختلفة في الوزارة لمعالجة المشكلات	.86749	3.7692	75.38	مرتفعة
15	9	تتبع العلاقات العامة طرق وسياسات تشجيعية للموظفين في الوزارة لتحسين رضى المراجعين	.98858	3.6846	73.69	مرتفعة
16	17	تقوم العلاقات العامة بتقسيم الجماهير إلى فئات متجانسة، لتوجيه البرامج لكل فئة	.98725	3.5769	71.54	مرتفعة
17	3	تقوم العلاقات العامة بعمل دراسات وأبحاث تتعلق بالخدمات التي توفرها الوزارة للجمهور، وتزويد الإدارة بنتائجها	1.1494 2	3.4769	69.54	متوسطة

متوسطة	69.08	3.4538	1.1004 7	تقوم العلاقات العامة بتحليل الشكاوى وإقتراح حلول.	4	18
مرتفعة	79.00	3.95	.62598	الدرجة الكلية		

أقصى درجة للفقرة (5) درجات

يتضح من الجدول (3.4) أن المتوسط الحسابي لتقديرات عينة الدراسة نحو الأدوار التي تقوم بها دوائر العلاقات العامة في الوزارات الفلسطينية بلغ (3.95) ونسبة مئوية (79.00) وبتقدير مرتفعة، أما المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات البعد الأول فقد تراوحت ما بين (3.45-4.38)، وجاءت الفقرة: " تسعى دائرة العلاقات العامة لتنظيم الاتصال بالهيئات والوزارات والمنظمات الأخرى" في المرتبة الأولى، بمتوسط حسابي قدره (4.38) وانحراف معياري بلغ (1.6863)، ونسبة مئوية (87.69%) وبتقدير مرتفعة جداً، بينما جاءت الفقرة: " تقوم العلاقات العامة بتحليل الشكاوى وإقتراح حلول" في المرتبة الأخيرة، بمتوسط حسابي بلغ (3.45) وانحراف معياري بلغ (1.1004)، ونسبة مئوية (69.08%) وبتقدير متوسطة.

2.1.4 النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي الثاني الذي نصه:

إلى أي مدى تقوم الإدارة بإستشارة دوائر العلاقات العامة في مجال علاقة المؤسسة مع الجمهور الخارجي والداخلي؟ للإجابة عن السؤال الثاني، حُسبت المتوسطات الحسابية لمدى تقوم الإدارة بإستشارة دوائر العلاقات العامة في مجال علاقة المؤسسة مع الجمهور الخارجي والداخلي، والجدول (4.4) يوضح ذلك.

جدول رقم (4.4)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية للبعد الثاني

الرتبة	رقم الفقرة	الفقرات	الانحراف المعياري	متوسط الاستجابة*	النسبة المئوية	درجة الاستجابة
1	23	هناك توافق بين خطط وأهداف العلاقات العامة وبين خطط وأهداف الوزارة بشكل عام.	.75487	4.0615	81.23	مرتفعة جداً
2	24	تقاس فاعلية العلاقات العامة في الوزارة من خلال تحقيقها لأهدافها ودعم قرارات الوزارة.	.82090	4.0231	80.46	مرتفعة جداً

مرتفعة جدا	80.31	4.0154	.88032	هناك تأييداً ومساندة من الإدارة العليا لدائرة العلاقات العامة.	25	3
مرتفعة	78.46	3.9231	.87706	تقوم الإدارة العليا بعملية تقييم لنتائج مجهود العلاقات العامة.	26	4
مرتفعة	77.85	3.8923	.94209	يتم اشراك العلاقات العامة في الاجتماعات المهمة وصناعة القرار في الوزارة	20	5
مرتفعة	77.85	3.8923	1.09436	تعتبر دائرة العلاقات العامة قريبة من دائرة صنع القرار	27	6
مرتفعة	74.15	3.7077	.91876	توظف الإدارة العليا التغذية الراجعة من دائرة العلاقات العامة في الإجراءات التحسينية والتطويرية التي تتخذها	19	7
مرتفعة	73.08	3.6538	.92938	يتم الاعتماد على العلاقات العامة في مواجهة الأزمات المتعلقة بالتعامل مع الجمهور ورضاهم عن الخدمات وفعاليتها	22	8
مرتفعة	71.85	3.5923	.94579	تشارك العلاقات العامة في أنشطة البحث والتطوير الخاصة في الوزارة	21	9
مرتفعة	77.25	3.8624	.74347	الدرجة الكلية		

أقصى درجة للفقرة (5) درجات

يتضح من الجدول (4.4) أن المتوسط الحسابي لتقديرات عينة الدراسة نحو مدى تقوم الإدارة باستشارة دوائر العلاقات العامة في مجال علاقة المؤسسة مع الجمهور الخارجي والداخلي بلغ (3.86) وبنسبة مئوية (77.25) وبتقدير مرتفعة، أما المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات البعد الثاني فقد تراوحت ما بين (3.59-4.06)، وجاءت الفقرة: " هناك توافق بين خطط وأهداف العلاقات العامة وبين خطط وأهداف الوزارة بشكل عام " في المرتبة الأولى، بمتوسط حسابي قدره (4.06) وانحراف معياري بلغ (0.7548)، وبنسبة مئوية (81.23%) وبتقدير مرتفعة جداً، بينما جاءت الفقرة: " تشارك العلاقات العامة في أنشطة البحث والتطوير الخاصة في الوزارة " في المرتبة الأخيرة، بمتوسط حسابي بلغ (3.59) وانحراف معياري بلغ (0.945)، وبنسبة مئوية (71.85%) وبتقدير مرتفعة.

3.1.4 النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي الثالث الذي نصه:

هل تقوم دوائر العلاقات العامة في الوزارات الفلسطينية بتقديم توصيات واقتراحات للإدارة العليا فيما يخص التعامل مع الجمهور الداخلي والخارجي؟ للإجابة عن السؤال الثالث، حُسبت

المتوسطات الحسابية لقيام دوائر العلاقات العامة في الوزارات الفلسطينية بتقديم توصيات واقتراحات للإدارة العليا فيما يخص التعامل مع الجمهور الداخلي والخارجي ، والجدول (5.4) يوضح ذلك.

جدول رقم (5.4)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية للبعد الثالث

الدرجة الاستجابية	النسبة المئوية	متوسط الاستجابية*	الانحراف المعياري	الفقرات	رقم الفقرة	الترتيب
مرتفعة جدا	80.77	4.0385	.83901	تشرك الإدارة العليا دائرة العلاقات العامة في الاجتماعات	33	1
مرتفعة	79.69	3.9846	.75724	تختار العلاقات العامة التوقيت المناسب لتنفيذ برامجها	30	2
مرتفعة	77.08	3.8538	.82698	اقتراحات وتوصيات دائرة العلاقات العامة مبنية على أسس علمية	35	3
مرتفعة	75.54	3.7769	.95044	تهتم الإدارة العليا بأراء واقتراحات دائرة العلاقات العامة	36	4
مرتفعة	75.38	3.7692	.86749	يتم مشاركة العاملين في وضع الخطط لأنشطة وبرامج العلاقات العامة	29	5
مرتفعة	71.54	3.5769	.93895	تعمل دائرة العلاقات العامة كجهاز إنذار مبكر في الوزارة لتوقع حدوث الأزمات ولا تنتظر وقوعها	34	6
مرتفعة	71.38	3.5692	1.01873	تشرك الإدارة العليا دائرة العلاقات العامة في التخطيط	32	7
متوسطة	67.23	3.3615	1.22001	العلاقات العامة هي الناطق الرسمي أمام وسائل ومؤسسات الاعلام على الشبكات الاجتماعية	31	8
منخفضة	59.69	2.9846	1.04906	أعتقد أن الموازنة المالية المخصصة للعلاقات العامة كافية لتنفيذ برامجها	28	9
مرتفعة	73.15	3.6573	.69973	الدرجة الكلية		

أقصى درجة للفقرة (5) درجات

يتضح من الجدول (5.4) أن المتوسط الحسابي لتقديرات عينة الدراسة نحو قيام دوائر العلاقات العامة في الوزارات الفلسطينية بتقديم توصيات واقتراحات للإدارة العليا فيما يخص التعامل مع الجمهور الداخلي والخارجي بلغ (3.65) ونسبة مئوية (73.15) وبتقدير مرتفعة، أما المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات البعد الثالث فقد تراوحت ما بين

(2.98-4.03)، وجاءت الفقرة: "نشارك الإدارة العليا دائرة العلاقات العامة في الاجتماعات" في المرتبة الأولى، بمتوسط حسابي قدره (4.03) وانحراف معياري بلغ (0.839)، وبنسبة مئوية (80.77%) وبتقدير مرتفعة جداً، بينما جاءت الفقرة: "أعتقد أن الموازنة المالية المخصصة للعلاقات العامة كافية لتنفيذ برامجها" في المرتبة الأخيرة، بمتوسط حسابي بلغ (2.98) وانحراف معياري بلغ (1.049)، وبنسبة مئوية (59.69%) وبتقدير منخفضة.

4.1.4 النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي الرابع الذي نصه:

ما مدى توظيف الخدمات الالكترونية لتسهيل عمل العلاقات العامة؟ للإجابة عن السؤال الرابع، حُسبت المتوسطات الحسابية لمدى توظيف الخدمات الالكترونية لتسهيل عمل العلاقات العامة، والجدول (6.4) يوضح ذلك.

جدول رقم (6.4)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية للبعد الرابع

الدرجة	النسبة المئوية	متوسط الاستجابة	الانحراف المعياري	الفقرات	رقم الفقرة	المرتبة
مرتفعة جداً	86.31	4.3154	.74745	توفير خدمة البريد الإلكتروني لجميع العاملين في الوزارة	38	1
مرتفعة جداً	84.77	4.2385	.77564	تلتزم الوزارة بسياسة الحفاظ على خصوصية بيانات المراجعين	39	2
مرتفعة جداً	83.38	4.1692	.89042	تستخدم دائرة العلاقات العامة منصات التواصل الاجتماعي للتواصل مع الجماهير	41	3
مرتفعة	79.69	3.9846	.87147	تقوم الإدارة العليا في الوزارة بتقديم الدعم لسياسات العلاقات العامة في سبيل تطوير الخدمات الإلكترونية والتواصل الإلكتروني	44	4
مرتفعة	77.38	3.8692	.94326	تؤثر خدمات الموقع الإلكتروني إيجاباً على اتجاهات الجمهور نحو الموظفين في الوزارة	43	5
مرتفعة	77.23	3.8615	.97053	تربط الوزارة العلاقات العامة بالدوائر الأخرى إلكترونياً لتوفير مشاركة المعلومات التي تلتزم فيما بينها	37	6
مرتفعة	76.15	3.8077	.87246	البيئة التشريعية داخل الوزارة كافية وتغطي جوانب النشاط الخدماتي الإلكتروني من خلال طرق التواصل المختلفة	40	7
مرتفعة	75.85	3.7923	1.02448	استخدام الموقع الإلكتروني للوزارة بسيط ومتفاعل ولا يوجد به تعقيد ويتم أخذ معلومات عن الزائرين لعمل الإحصائيات	42	8
مرتفعة جداً	80.10	4.0048	.68913	الدرجة الكلية		

أقصى درجة للفقرة (5) درجات

يتضح من الجدول (6.4) أن المتوسط الحسابي لتقديرات عينة الدراسة نحو مدى توظيف الخدمات الالكترونية لتسهيل عمل العلاقات العامة بلغ (4.00) وبنسبة مئوية (80.10) وبتقدير مرتفعة جدا، أما المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات البعد الرابع فقد تراوحت ما بين (2.98-4.03)، وجاءت الفقرة: " توفير خدمة البريد الإلكتروني لجميع العاملين في الوزارة " في المرتبة الأولى، بمتوسط حسابي قدره (4.315) وانحراف معياري بلغ (0.7474)، وبنسبة مئوية (86.13%) وبتقدير مرتفعة جدا، بينما جاءت الفقرة: " استخدام الموقع الإلكتروني للوزارة بسيط ومتفاعل ولا يوجد به تعقيد ويتم أخذ معلومات عن الزائرين لعمل الإحصائيات " في المرتبة الأخيرة، بمتوسط حسابي بلغ (3.79) وانحراف معياري بلغ (1.024)، وبنسبة مئوية (75.85%) وبتقدير مرتفعة.

2.4 نتائج فحص فرضيات الدراسة

هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في مدى اعتماد الوزارات الفلسطينية على دوائر العلاقات العامة في اتخاذ القرار حسب متغير (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، التخصص، سنوات الخبرة في العمل الحكومي، سنوات الخبرة في مجال العلاقات العامة، المنصب الإداري، الجمهور، الوزارة، وجود دائرة متخصصة بالعلاقات العامة)؟

1.2.4 النتائج المتعلقة بمتغير الجنس:

لفحص النتيجة المتعلقة بمتغير الجنس تم استخدام اختبار (t) والجدول رقم (7.4) يبين النتائج:

جدول رقم (7.4)

نتائج اختبار (ت) تبعاً لمتغير الجنس

رقم	البيان	نكر		انثى		(ت)	الدلالة
		المتوسط	الانحراف	المتوسط	الانحراف		
1	الأدوار التي تقوم بها دوائر العلاقات العامة في الوزارات	4.0582	.60443	3.8483	.63325	1.931	.056
2	مدى اعتماد الإدارة العليا على استشارة دوائر العلاقات العامة في مجال علاقة المؤسسة مع الجمهور الخارجي والداخلي والتطوير	3.9559	.69805	3.7745	.77873	1.396	.165
3	مستوى تقديم التوصيات والاقتراحات من دوائر العلاقات العامة الى الإدارة العليا في مجال التعامل مع الجمهور والتطوير	3.7637	.68971	3.5572	.69939	1.693	.093
4	مدى توظيف الخدمات الإلكترونية لتسهيل عمل العلاقات العامة	4.0298	.68381	3.9813	.69843	.399	.691
	الدرجة الكلية	3.9519	.60388	3.7903	.64555	1.471	.144

دال إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05)

يتبين من الجدول رقم (7.4) السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات أفراد عينة الدراسة نحو مدى اعتماد الوزارات الفلسطينية على دوائر العلاقات العامة في اتخاذ القرار تعزى لمتغير الجنس على جميع الأبعاد وعلى الدرجة الكلية حيث كان مستوى الدلالة لقيم (ت) عليها أكبر من (0.05).

2.2.4 النتائج المتعلقة بمتغير العمر:

لفحص النتيجة المتعلقة بمتغير العمر استخدم تحليل التباين الأحادي (ANOVA) والجدول (8.4)

يبين النتائج:

الجدول (8.4)

نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق لمتغير العمر

المبدأ	مصدر التباين	مجموع مربعات الانحراف	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
الأدوار التي تقوم بها دوائر العلاقات العامة في الوزارات	بين المجموعات	1.953	7	.279	.700	.672
	داخل المجموعات	48.595	122	.398		
	المجموع	50.548	129			
مدى اعتماد الإدارة العليا على استشارة دوائر العلاقات العامة في مجال علاقة المؤسسة مع الجمهور الخارجي والداخلي والتطوير	بين المجموعات	1.803	7	.258	.452	.867
	داخل المجموعات	69.501	122	.570		
	المجموع	71.304	129			
مستوى تقديم التوصيات والاقتراحات من دوائر العلاقات العامة إلى الإدارة العليا في مجال التعامل مع الجمهور والتطوير	بين المجموعات	3.033	7	.433	.879	.525
	داخل المجموعات	60.129	122	.493		
	المجموع	63.161	129			
مدى توظيف الخدمات الالكترونية لتسهيل عمل العلاقات العامة	بين المجموعات	2.922	7	.417	.873	.530
	داخل المجموعات	58.341	122	.478		
	المجموع	61.263	129			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	2.062	7	.295	.735	.643
	داخل المجموعات	48.899	122	.401		
	المجموع	50.961	129			

دال إحصائيا عند مستوى ANOVA(0.05)

يتبين من الجدول رقم (8.4) السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة

($0.05 \geq \alpha$) في استجابات أفراد عينة الدراسة نحو مدى اعتماد الوزارات الفلسطينية على دوائر

العلاقات العامة في اتخاذ القرار تعزى لمتغير العمر على جميع الأبعاد وعلى الدرجة الكلية حيث

كان مستوى الدلالة لقيم (ف) عليها أكبر من (0.05).

3.2.4 النتائج المتعلقة بمتغير المؤهل العلمي:

لفحص النتيجة المتعلقة بمتغير المؤهل العلمي استخدم تحليل التباين الأحادي (ANOVA)

والجدول (9.4) يبين النتائج

الجدول (9.4)

نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق لمتغير المؤهل العلمي

المبدأ	مصدر التباين	مجموع مربعات الانحراف	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (فا)	مستوى الدلالة
الأدوار التي تقوم بها دوائر العلاقات العامة في الوزارات	بين المجموعات	1.548	3	.516	1.327	.269
	داخل المجموعات	49.000	126	.389		
	المجموع	50.548	129			
مدى اعتماد الإدارة العليا على استشارة دوائر العلاقات العامة في مجال علاقة المؤسسة مع الجمهور الخارجي والداخلي والتطوير	بين المجموعات	.603	3	.201	.358	.783
	داخل المجموعات	70.701	126	.561		
	المجموع	71.304	129			
مستوى تقديم التوصيات والاقتراحات من دوائر العلاقات العامة الى الإدارة العليا في مجال التعامل مع الجمهور والتطوير	بين المجموعات	.221	3	.074	.148	.931
	داخل المجموعات	62.940	126	.500		
	المجموع	63.161	129			
مدى توظيف الخدمات الالكترونية لتسهيل عمل العلاقات العامة	بين المجموعات	.750	3	.250	.521	.669
	داخل المجموعات	60.512	126	.480		
	المجموع	61.263	129			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	.338	3	.113	.280	.840
	داخل المجموعات	50.623	126	.402		
	المجموع	50.961	129			

دال إحصائياً عند مستوى ANOVA(0.05)

يتبين من الجدول رقم (9.4) السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة

($0.05 \geq \alpha$) في استجابات أفراد عينة الدراسة نحو مدى اعتماد الوزارات الفلسطينية على دوائر

العلاقات العامة في اتخاذ القرار تعزى لمتغير المؤهل العلمي على جميع الأبعاد وعلى الدرجة الكلية حيث كان مستوى الدلالة لقيم (ف) عليها أكبر من (0.05).

4.2.4 النتائج المتعلقة بمتغير التخصص:

لفحص النتيجة المتعلقة بمتغير التخصص استخدم تحليل التباين الأحادي (ANOVA) والجدول

(10.4) يبين النتائج

الجدول (10.4)

نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق لمتغير التخصص

المبدأ	مصدر التباين	مجموع مربعات الانحراف	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
الأدوار التي تقوم بها دوائر العلاقات العامة في الوزارات	بين المجموعات	2.593	8	.324	.818	.588
	داخل المجموعات	47.955	121	.396		
	المجموع	50.548	129			
مدى اعتماد الإدارة العليا على استشارة دوائر العلاقات العامة في مجال علاقة المؤسسة مع الجمهور الخارجي والداخلي والتطوير	بين المجموعات	4.997	8	.625	1.140	.342
	داخل المجموعات	66.307	121	.548		
	المجموع	71.304	129			
مستوى تقديم التوصيات والاقتراحات من دوائر العلاقات العامة إلى الإدارة العليا في مجال التعامل مع الجمهور والتطوير	بين المجموعات	5.493	8	.687	1.441	.186
	داخل المجموعات	57.668	121	.477		
	المجموع	63.161	129			
مدى توظيف الخدمات الالكترونية لتسهيل عمل العلاقات العامة	بين المجموعات	3.532	8	.441	.925	.498
	داخل المجموعات	57.731	121	.477		
	المجموع	61.263	129			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	3.671	8	.459	1.174	.320
	داخل المجموعات	47.290	121	.391		
	المجموع	50.961	129			

دال إحصائياً عند مستوى ANOVA(0.05)

يتبين من الجدول رقم (10.4) السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) في استجابات أفراد عينة الدراسة نحو مدى اعتماد الوزارات الفلسطينية على دوائر العلاقات العامة في اتخاذ القرار تعزى لمتغير التخصص على جميع الأبعاد وعلى الدرجة الكلية حيث كان مستوى الدلالة لقيم (ف) عليها أكبر من (0.05).

5.2.4 النتائج المتعلقة بمتغير سنوات الخبرة في العمل الحكومي:

لفحص النتيجة المتعلقة بمتغير سنوات الخبرة في العمل الحكومي استخدم تحليل التباين الأحادي (ANOVA) والجدول (11.4) يبين النتائج

الجدول (11.4)

نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق لمتغير سنوات الخبرة في العمل الحكومي

مستوى الدلالة	قيمة (ف)	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع مربعات الانحراف	مصدر التباين	المبدأ
.560	.583	.230	2	.460	بين المجموعات	الأدوار التي تقوم بها دوائر العلاقات العامة في الوزارات
		.394	127	50.089	داخل المجموعات	
			129	50.548	المجموع	
.771	.260	.145	2	.291	بين المجموعات	مدى اعتماد الإدارة العليا على استشارة دوائر العلاقات العامة في مجال علاقة المؤسسة مع الجمهور الخارجي والداخلي والتطوير
		.559	127	71.013	داخل المجموعات	
			129	71.304	المجموع	
.832	.184	.091	2	.183	بين المجموعات	مستوى تقديم التوصيات والاقتراحات من دوائر العلاقات العامة إلى الإدارة العليا في مجال التعامل مع الجمهور والتطوير
		.496	127	62.978	داخل المجموعات	
			129	63.161	المجموع	
.929	.074	.036	2	.071	بين المجموعات	مدى توظيف الخدمات الإلكترونية لتسهيل عمل العلاقات العامة
		.482	127	61.191	داخل المجموعات	
			129	61.263	المجموع	
.871	.138	.055	2	.111	بين المجموعات	الدرجة الكلية
		.400	127	50.851	داخل المجموعات	
			129	50.961	المجموع	

دال إحصائية عند مستوى ANOVA(0.05)

يتبين من الجدول رقم (11.4) السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) في استجابات أفراد عينة الدراسة نحو مدى اعتماد الوزارات الفلسطينية على دوائر العلاقات العامة في اتخاذ القرار تعزى لمتغير سنوات الخبرة في العمل الحكومي على جميع الأبعاد وعلى الدرجة الكلية حيث كان مستوى الدلالة لقيم (ف) عليها أكبر من (0.05).

6.2.4 النتائج المتعلقة بمتغير سنوات الخبرة في مجال العلاقات العامة:

لفحص النتيجة المتعلقة بمتغير سنوات الخبرة في مجال العلاقات العامة استخدم تحليل التباين الأحادي (ANOVA) والجدول (12.4) يبين النتائج

الجدول (12.4)

نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق لمتغير سنوات الخبرة في مجال العلاقات العامة

مستوى الدلالة	قيمة (ف)	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع مربعات الانحراف	مصدر التباين	المبدأ
.283	1.276	.498	2	.996	بين المجموعات	الأدوار التي تقوم بها دوائر العلاقات العامة في الوزارات
		.390	127	49.552	داخل المجموعات	
			129	50.548	المجموع	
.596	.520	.290	2	.579	بين المجموعات	مدى اعتماد الإدارة العليا على استشارة دوائر العلاقات العامة في مجال علاقة المؤسسة مع الجمهور الخارجي والداخلي والتطوير
		.557	127	70.724	داخل المجموعات	
			129	71.304	المجموع	
.868	.142	.071	2	.141	بين المجموعات	مستوى تقديم التوصيات والاقتراحات من دوائر العلاقات العامة إلى الإدارة العليا في مجال التعامل مع الجمهور والتطوير
		.496	127	63.020	داخل المجموعات	
			129	63.161	المجموع	
.677	.391	.187	2	.375	بين المجموعات	مدى توظيف الخدمات الإلكترونية لتسهيل عمل العلاقات العامة
		.479	127	60.888	داخل المجموعات	
			129	61.263	المجموع	

.565	.574	.228	2	.456	بين المجموعات	الدرجة الكلية
		.398	127	50.505	داخل المجموعات	
			129	50.961	المجموع	

دال إحصائياً عند مستوى ANOVA(0.05)

يتبين من الجدول رقم (12.4) السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) في استجابات أفراد عينة الدراسة نحو مدى اعتماد الوزارات الفلسطينية على دوائر العلاقات العامة في اتخاذ القرار تعزى لمتغير سنوات الخبرة في مجال العلاقات العامة على جميع الأبعاد وعلى الدرجة الكلية حيث كان مستوى الدلالة لقيم (ف) عليها أكبر من (0.05).

7.2.4 النتائج المتعلقة بمتغير المنصب الإداري:

لفحص النتيجة المتعلقة بمتغير المنصب الإداري استخدم تحليل التباين الأحادي (ANOVA)

والجدول (13.4) يبين النتائج

الجدول (13.4)

نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق لمتغير المنصب الإداري

مستوى الدلالة	قيمة (ف)	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع مربعات الانحراف	مصدر التباين	المبدأ
.115	2.198	.846	2	1.692	بين المجموعات	الأدوار التي تقوم بها دوائر العلاقات العامة في الوزارات
		.385	127	48.857	داخل المجموعات	
			129	50.548	المجموع	
.034	3.462	1.843	2	3.687	بين المجموعات	مدى اعتماد الإدارة العليا على استشارة دوائر العلاقات العامة في مجال علاقة المؤسسة مع الجمهور الخارجي والداخلي والتطوير
		.532	127	67.617	داخل المجموعات	
			129	71.304	المجموع	
.059	2.896	1.378	2	2.755	بين المجموعات	مستوى تقديم التوصيات والاقتراحات من دوائر العلاقات العامة إلى الإدارة العليا في مجال التعامل مع الجمهور
		.476	127	60.406	داخل المجموعات	
			129	63.161	المجموع	

والتطوير						
.054	2.991	1.378	2	2.756	بين المجموعات	مدى توظيف الخدمات الإلكترونية لتسهيل عمل العلاقات العامة
		.461	127	58.507	داخل المجموعات	
			129	61.263	المجموع	
.033	3.503	1.332	2	2.664	بين المجموعات	الدرجة الكلية
		.380	127	48.297	داخل المجموعات	
			129	50.961	المجموع	

دال إحصائياً عند مستوى ANOVA(0.05)

يتبين من الجدول رقم (13.4) السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) في استجابات أفراد عينة الدراسة نحو مدى اعتماد الوزارات الفلسطينية على دوائر العلاقات العامة في اتخاذ القرار تعزى لمتغير المنصب الإداري على الأبعاد (1، 3، 4) حيث كان مستوى الدلالة لقيم (ف) عليها أكبر من (0.05)، ووجدت فروق ذات دلالة إحصائية على البعد الثاني وعلى الدرجة الكلية حيث كان مستوى الدلالة لقيم (ف) عليها أصغر من (0.05)، ولمعرفة الفروق من مستويات متغير المنصب الإداري على البعد الثاني وعلى الدرجة الكلية ومدى اعتماد الوزارات الفلسطينية على دوائر العلاقات العامة في اتخاذ القرار استخدم اختبار (LSD) والجدول رقم (1.13.4) يبين ذلك:

جدول (1.13.4)

نتائج اختبار (LSD) للفروق على متغير المنصب الإداري

البيد	المستوى	مدير عام العلاقات العامة	مدير دائرة في العلاقات العامة	موظف علاقات عامة
مدى اعتماد الإدارة العليا على استشارة دوائر العلاقات العامة في مجال علاقة المؤسسة مع الجمهور والتطوير	مدير عام العلاقات العامة		.48076*	.43655*
	مدير دائرة في العلاقات العامة	-.48076-		-.04421-
	موظف علاقات عامة	-.43655-	.04421	
الدرجة الكلية	مدير عام العلاقات العامة		.41289*	.36555*
	مدير دائرة في العلاقات العامة	-.41289-		-.04734-
	موظف علاقات عامة	-.36555-	.04734	

يتضح من الجدول (1.13.4) السابق أن الفروق في الاستجابات كانت على النحو الآتي:

البيد الثاني (مدى اعتماد الإدارة العليا على استشارة دوائر العلاقات العامة في مجال علاقة المؤسسة مع الجمهور الداخلي والخارجي والتطوير والتطوير)

- فئة مدير عام العلاقات العامة مع فئة مدير دائرة في العلاقات العامة لصالح فئة مدير عام العلاقات العامة.

- فئة مدير عام العلاقات العامة مع فئة موظف علاقات عامة لصالح فئة مدير عام العلاقات العامة.

الدرجة الكلية

- فئة مدير عام العلاقات العامة مع فئة مدير دائرة في العلاقات العامة لصالح فئة مدير عام العلاقات العامة.

- فئة مدير عام العلاقات العامة مع فئة موظف علاقات عامة لصالح فئة مدير عام العلاقات العامة.

8.2.4 النتائج المتعلقة بمتغير الجمهور:

لفحص النتيجة المتعلقة بمتغير الجمهور استخدم تحليل التباين الأحادي (ANOVA) والجدول

(14.4) يبين النتائج

الجدول (14.4)

نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق لمتغير الجمهور

المبدأ	مصدر التباين	مجموع مربعات الانحراف	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
الأدوار التي تقوم بها دوائر العلاقات العامة في الوزارات	بين المجموعات	.214	2	.107	.270	.764
	داخل المجموعات	50.335	127	.396		
	المجموع	50.548	129			
مدى اعتماد الإدارة العليا على استشارة دوائر العلاقات العامة في مجال علاقة المؤسسة مع الجمهور الخارجي والداخلي والتطوير	بين المجموعات	.316	2	.158	.282	.755
	داخل المجموعات	70.988	127	.559		
	المجموع	71.304	129			
مستوى تقديم التوصيات والاقتراحات من دوائر العلاقات العامة الى الإدارة العليا في مجال التعامل مع الجمهور والتطوير	بين المجموعات	.999	2	.499	1.020	.364
	داخل المجموعات	62.163	127	.489		
	المجموع	63.161	129			
مدى توظيف الخدمات الالكترونية لتسهيل عمل العلاقات العامة	بين المجموعات	1.612	2	.806	1.715	.184
	داخل المجموعات	59.651	127	.470		
	المجموع	61.263	129			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	.533	2	.266	.671	.513
	داخل المجموعات	50.428	127	.397		
	المجموع	50.961	129			

دال إحصائياً عند مستوى ANOVA(0.05)

يتبين من الجدول رقم (14.4) السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) في استجابات أفراد عينة الدراسة نحو مدى اعتماد الوزارات الفلسطينية على دوائر العلاقات العامة في اتخاذ القرار تعزى لمتغير الجمهور على جميع الأبعاد وعلى الدرجة الكلية حيث كان مستوى الدلالة لقيم (ف) عليها أكبر من (0.05).

10.2.4 النتائج المتعلقة بمتغير وجود دائرة علاقات عامة:

لفحص النتيجة المتعلقة بمتغير وجود دائرة علاقات عامة تم استخدام اختبار (t) والجدول رقم (15.4) يبين النتائج:

جدول رقم (15.4)

نتائج اختبار (ت) تبعاً لمتغير وجود دائرة علاقات عامة

رقم	البيانات	نعم		لا		الدلالة
		المتوسط	الانحراف	المتوسط	الانحراف	
1	الأدوار التي تقوم بها دوائر العلاقات العامة في الوزارات	3.9738	.63869	3.6296	.27499	.112
2	مدى اعتماد الإدارة العليا على استشارة دوائر العلاقات العامة في مجال علاقة المؤسسة مع الجمهور الخارجي والداخلي والتطوير	3.8641	.76005	3.8395	.49725	.924
3	مستوى تقديم التوصيات والاقتراحات من دوائر العلاقات العامة الى الإدارة العليا في مجال التعامل مع الجمهور والتطوير	3.6547	.71489	3.6914	.47719	.880
4	مدى توظيف الخدمات الالكترونية لتسهيل عمل العلاقات العامة	4.0103	.70148	3.9306	.51958	.739
	الدرجة الكلية	3.8757	.64302	3.7728	.39619	.637

دال إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05)

يتبين من الجدول رقم (15.4) السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) في استجابات أفراد عينة الدراسة نحو مدى اعتماد الوزارات الفلسطينية على دوائر العلاقات العامة في اتخاذ القرار تعزى لمتغير وجود دائرة علاقات عامة على جميع الأبعاد وعلى الدرجة الكلية حيث كان مستوى الدلالة لقيم (ت) عليها أكبر من (0.05).

الفصل الخامس

تفسير النتائج ومناقشتها

1.5 تفسير نتائج أسئلة الدراسة ومناقشتها

1.1.5 تفسير النتائج المتعلقة بالسؤال الأول ومناقشتها

2.1.5 تفسير النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني ومناقشتها

3.1.5 تفسير النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث ومناقشتها

4.1.5 تفسير النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع ومناقشتها

2.5 تفسير فرضيات الدراسة ومناقشتها

3.5 التوصيات والمقترحات

الفصل الخامس

تفسير النتائج ومناقشتها

مقدمة

تناول الفصل السابق نتائج الدراسة بشكل واضح، وفي هذا الفصل سيتم مناقشة النتائج التي توصل إليها، والتي كان الهدف منها معرفة مدى اعتماد الوزارات الفلسطينية على دوائر العلاقات العامة في إتخاذ القرار والعلاقة بينها وبين كل من المتغيرات (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، التخصص، سنوات الخبرة في العمل الحكومي، سنوات الخبرة في مجال العلاقات العامة، المنصب الإداري، الجمهور، الوزارة، وجود دائرة متخصصة بالعلاقات العامة) وتسهيلاً لذلك فقد قامت الباحثة بمناقشتها وفقاً لنفس الترتيب وفي نهاية الفصل وضعت مجموعة من التوصيات المنبثقة عن نتائج الدراسة.

1.5 تفسير نتائج أسئلة ادراسة ومناقشتها

1.1.5 النتائج المتعلقة بالسؤال الأول الذي نصه:

ما هي الأدوار التي تقوم بها دوائر العلاقات العامة في الوزارات الفلسطينية؟

بينت نتائج هذا السؤال أن الاتجاهات المتعلقة بالسؤال الأول كانت مرتفعة بنسبة (74.97%)، وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى المكانة التي تحظى بها دوائر العلاقات العامة داخل الوزارات الحكومية من خلال موقعها التنظيمي، والوظائف التي تقوم بها مع الجمهور الداخلي والخارجي، ويتمثل دور العلاقات العامة بتنمية العلاقات بين الجماهير والعاملين في المنظمة وصونها، لكي تحقق المنظمة أهدافها، ودورها في تحقيق التعاون والتفاهم بين الإدارة والموظفين، ودورها بتنظيم الاتصال بالهيئات والوزارات والمنظمات الأخرى، وتساعد في تقديم الإقتراحات للإدارة العليا تساهم في تحسين الخدمات المقدمة للجمهور، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (بو هزاع، 2017)، ودراسة (مناصري، ودروش، 2016) التي بينت أن دائرة العلاقات العامة تساهم في صنع القرار من خلال حضورها الاجتماعات المهمة، إلا أن دراسة (غرسى، 2015) اختلفت في أن جهاز العلاقات العامة في الجامعة غائب إسمياً في الهيكل التنظيمي للجامعة، وتتفق

هذه النتيجة نظرية الامتياز في العلاقات العامة من حيث علاقتها المتبادلة مع الجمهور الداخلي وتحقيق التعاون والتفاهم مع الموظفين.

2.1.5 النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني الذي نصه:

إلى أي مدى تقوم الإدارة بإستشارة دوائر العلاقات العامة في مجال علاقة المؤسسة مع الجمهور الخارجي والداخلي؟

بينت نتائج هذا السؤال أن الاتجاهات المتعلقة بالسؤال الثاني كانت مرتفعة بنسبة (77.25%)، وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى قيام الإدارة العليا بمشاركة دائرة العلاقات العامة في صنع القرار فيما يخص علاقة المؤسسة مع الجمهور الخارجي والداخلي وإتخاذ القرارات والسياسات وإستبعاد ما يتعارض منها مع مصلحة المنظمة والجمهور أو تعديلها بما يحقق الوفاق بين مصالح المنظمة وجمهورها حيث لا يتخذ المدير القرار وحده بل يجتمع برؤساء الأقسام لتقديم كل شخص لأهم المعطيات للخروج في الأخير إلى قرار سليم، وتوافق هذه النتيجة مع مبدأ الامتياز في أن الإدارة العليا يجب أن تشترك مع إدارة العلاقات العامة في صنع القرار وتساهم في الارتباط المباشر مع الإدارة العليا، وتعارضت هذه النتيجة مع دراسة (الحديد، 2010) التي بينت أن واقع دائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية واقع يحتاج إلى تحسينات وهو لا يتماشى مع معطيات مفهوم العلاقات العامة.

3.1.5 النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث الذي نصه:

هل تقوم دوائر العلاقات العامة في الوزارات الفلسطينية بتقديم توصيات واقتراحات للإدارة العليا فيما يخص التعامل مع الجمهور الداخلي والخارجي؟

بينت نتائج هذا السؤال أن الاتجاهات المتعلقة بالسؤال الثاني كانت مرتفعة بنسبة (73.15%) وترى الباحثة أن قيام دوائر العلاقات العامة بتقديم التوصيات والاقتراحات للإدارة العليا يساعد على تحقيق أهداف المنظمة، وتلبية لأهداف المنظمة والتكيف مع ظروف التغيير في المجتمع تعمل العلاقات العامة في المنظمات الحكومية على تقديم المشورة إلى الإدارة العليا بين فترة وأخرى، ما دام نشاطاً منظماً وموجهاً نحو تحقيق أهداف محددة، وتتفق هذه النتيجة مع

دراسة (يعقوب وآخرون، 2015) التي بينت أهمية وجود العلاقات العامة بالمصرف من خلال إسهامها في تحقيق أهداف البنك وكسب رضا العملاء، ويتعلق بهذه النتيجة نظرية تطبيق النموذج المتمثل للاتصال في الاتجاهين من نظرية الامتياز والتي يساعد قسم العلاقات العامة المنظمة في الكشف عن جميع الاحتمالات المستقبلية على المنظمة لمنعها ولوضع الخطط المناسبة التي تلائم المنظمة.

4.1.5 النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع الذي نصه:

ما مدى توظيف الخدمات الإلكترونية لتسهيل عمل العلاقات العامة؟

بينت نتائج هذا السؤال أن الاتجاهات المتعلقة بالسؤال الثاني كانت مرتفعة جدا بنسبة (80.10%)، وترى الباحثة أن هذه النتيجة تعود إلى أهمية استخدام قسم العلاقات العامة للخدمات الإلكترونية كوسيلة اتصال داخلي بين أفراد المؤسسة، وخارجي مع الجمهور ومع المؤسسات الأخرى، والتواجد الدائم في الشبكة العنكبوتية من خلال الموقع الخاص بالمؤسسة، وإجراء البحوث في شكل مقابلات عبر البريد الإلكتروني، ومجموعات الحوار، والتخاطب المكتوب (الردشة)، والمهاتفة عبر الإنترنت، والتعرف على صورة المؤسسة من خلال ما ينشر عنها من قبل وسائل الإعلام والمنافسين والمستخدمين وغيرهم، في شبكة الإنترنت، وبينت النتائج أن استخدام الخدمات الإلكترونية ومواقع الويب من أهم ممارسات العلاقات العامة، وأصبح أمرا شائعا، وترى الباحثة بأن الإنترنت أزلت الحاجز النفسي بين المنظمة وجمهورها، فأصبحت تبدو قريبة منهم، واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (بو هزاع، 2017) التي أظهرت وجود علاقة ارتباطية موجبة بين توظيف تقنيات الحكومة الإلكترونية في مملكة البحرين ومستوى أداء الحكومة الإلكترونية، ودراسة (أحمد، 2015) التي أكدت الدارسة أن العلاقات العامة بوزارة الإعلام الاتحادية توظف وسائل الاتصال لعكس انشطتها خاصة الصحافة والانترنت، وتتنفق هذه النتيجة مع نظرية الامتياز حيث أن للعلاقات العامة جهود اتصالية وإدارية مخططة ومنظمة تقوم بها إدارة العلاقات العامة للوصول على انسجام وتفاهم مشترك بين المؤسسة وجمهورها المختلفة.

2.5 النتائج المتعلقة بالفرضيات

1.2.5 النتائج المتعلقة بالفرضية الرئيسية

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) نحو مدى اعتماد الوزارات الفلسطينية على دوائر العلاقات العامة في إتخاذ القرار حسب متغير (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، التخصص، سنوات الخبرة في العمل الحكومي، سنوات الخبرة في مجال العلاقات العامة، المنصب الإداري، الجمهور، الوزارة، وجود دائرة متخصصة بالعلاقات العامة).

النتائج المتعلقة بمتغير الجنس

بينت النتيجة المتعلقة بمتغير الجنس عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في إستجابات أفراد عينة الدراسة نحو مدى اعتماد الوزارات الفلسطينية على دوائر العلاقات العامة في إتخاذ القرار تعزى لمتغير الجنس على جميع الأبعاد وعلى الدرجة الكلية، وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى نظرة جميع العاملين في دوائر العلاقات العامة ذكورا وإناثا لمدى اعتماد الوزارات الفلسطينية على دوائر العلاقات العامة في إتخاذ القرار، وهذا يتفق مع نتيجة دراسة (الحراني، 2013) التي بينت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول مستوى المعرفة والاطلاع ومستوى وفرة المعلومات تعزى للجنس في عملية اتخاذ القرارات.

النتائج المتعلقة بمتغير العمر

بينت النتيجة المتعلقة بمتغير العمر عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) في إستجابات أفراد عينة الدراسة نحو مدى اعتماد الوزارات الفلسطينية على دوائر العلاقات العامة في إتخاذ القرار تعزى لمتغير العمر على جميع الأبعاد وعلى الدرجة الكلية، وترى الباحثة أن هذه النتيجة تعود إلى أن عمل دوائر العلاقات العامة في الوزارات الحكومية له نظام عمل محدد، يعمل على تحديد طبيعة العلاقة بين دوائر العلاقات العامة مع أصحاب القرار في الوزارات الحكومية، لهذا تشابهت مستويات استجابات أفراد عينة الدراسة بمختلف أعمارهم، واتفقت هذه النتيجة مع دراسة كونمجيرا (conmajera, 2017)، التي بينت عدم وجود فروق بين أفراد عينة الدراسة تبعا لمتغير الجنس، واختلفت هذه النتيجة مع دراسة (أحمد، 2015) التي

بينت وجود فروق بين أفراد عينة الدراسة تبعا لمتغير العمر وظهرت النتائج أنه كلما كان عمر الفرد أكبر أصبح أكثر ادراكا لدور العلاقات العامة.

النتائج المتعلقة بمتغير المؤهل العلمي

بينت النتيجة المتعلقة بمتغير المؤهل العلمي عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) في إستجابات أفراد عينة الدراسة نحو مدى إعتقاد الوزارات الفلسطينية على دوائر العلاقات العامة في إتخاذ القرار تعزى لمتغير المؤهل العلمي على جميع الأبعاد وعلى الدرجة الكلية، وترى الباحثة أن جميع العاملين في دوائر العلاقات العامة بإمكانهم تقدير مدى اعتماد الوزارات الفلسطينية على دوائر العلاقات العامة في إتخاذ القرار بغض النظر عن المؤهل العلمي خاصة بأن عمل العلاقات العامة له علاقة بالعاملين والإداريين والمجتمع المحلي كافة، وتعارضت هذه النتيجة مع دراسة (الهوراني، 2013) التي بينت وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى للمؤهل العلمي وذلك لصالح الذين مؤهلهم العلمي ماجستير ودكتوراه.

النتائج المتعلقة بمتغير التخصص

بينت النتيجة المتعلقة بمتغير التخصص عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) في إستجابات أفراد عينة الدراسة نحو مدى إعتقاد الوزارات الفلسطينية على دوائر العلاقات العامة في إتخاذ القرار تعزى لمتغير التخصص على جميع الأبعاد وعلى الدرجة الكلية، وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى أن طبيعة عمل العلاقات العامة في الوزارات الحكومية محكوم بمهام محددة تسعى لتحقيقها لا يؤثر تخصص أفراد عينة الدراسة على طبيعة عمل دوائر العلاقات العامة.

النتائج المتعلقة بمتغير سنوات الخبرة في العمل الحكومي

بينت النتيجة المتعلقة بمتغير سنوات الخبرة في العمل الحكومي عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) في إستجابات أفراد عينة الدراسة نحو مدى إعتقاد الوزارات الفلسطينية على دوائر العلاقات العامة في إتخاذ القرار تعزى لمتغير سنوات الخبرة في العمل الحكومي على جميع الأبعاد وعلى الدرجة الكلية، ويعود ذلك إلى سياسة التوظيف التي تتبعها الحكومة والتي تفرض على جميع الموظفين الالتزام في أنظمة عمل العلاقات العامة، الأمر

الذي يجعل سنوات الخبرة للموظفين لا يؤثر على وجهات نظرهم من مدى اعتماد الوزارات الفلسطينية على دوائر العلاقات العامة، واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (الهوراني، 2013).

النتائج المتعلقة بمتغير سنوات الخبرة في مجال العلاقات العامة

بينت النتيجة المتعلقة بمتغير سنوات الخبرة في مجال العلاقات العامة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) في إستجابات أفراد عينة الدراسة نحو مدى اعتماد الوزارات الفلسطينية على دوائر العلاقات العامة في إتخاذ القرار تعزى لمتغير سنوات الخبرة في مجال العلاقات العامة على جميع الأبعاد وعلى الدرجة الكلية، وتختلف هذه النتيجة مع دراسة كونمجيرا (conmajera, 2017) التي بينت وجود فروق بين استجابات أفراد العينة.

النتائج المتعلقة بمتغير المنصب الإداري

بينت النتيجة المتعلقة بمتغير المنصب الإداري عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) في إستجابات أفراد عينة الدراسة نحو مدى اعتماد الوزارات الفلسطينية على دوائر العلاقات العامة في إتخاذ القرار تعزى لمتغير المنصب الإداري على الأبعاد (1، 3، 4) حيث كان مستوى الدلالة لقيم (ف) عليها اكبر من (0.05)، ووجدت فروق ذات دلالة إحصائية على البعد الثاني وعلى الدرجة الكلية، وجاءت الفروق على البعد الثاني بين فئة مدير عام العلاقات العامة مع فئة مدير دائرة في العلاقات العامة لصالح فئة مدير عام العلاقات العامة، وبين فئة مدير عام العلاقات العامة مع فئة موظف علاقات عامة لصالح فئة مدير عام العلاقات العامة، وعلى الدرجة الكلية جاءت الفروق بين فئة مدير عام العلاقات العامة مع فئة مدير دائرة في العلاقات العامة لصالح فئة مدير عام العلاقات العامة، وبين فئة مدير عام العلاقات العامة مع فئة موظف علاقات عامة لصالح فئة مدير عام العلاقات العامة، وتعزى الباحثة هذه النتيجة إلى مرور المدير العام للعلاقات العامة بالعديد من التجارب خلال أدائه لمهامه الإدارية تساعده في الوصول إلى إتخاذ القرارات السليمة، ويمكن المدير من الاستفادة من خبرات المديرين الآخرين مما يساعد المدير العام على معرفة طبيعة عمل دوائر العلاقات العامة.

النتائج المتعلقة بمتغير الجمهور

بينت النتيجة المتعلقة بمتغير الجمهور عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) في إستجابات أفراد عينة الدراسة نحو مدى إعتقاد الوزارات الفلسطينية على دوائر العلاقات العامة في إتخاذ القرار تعزى لمتغير الجمهور على جميع الأبعاد وعلى الدرجة الكلية، وتعزو الباحثة هذه النتيجة على أن الجمهور الذي يتعامل معه الموظف لا يؤثر على مدى إعتقاد الوزارات على دوائر العلاقات العامة في إتخاذ القرار.

النتائج المتعلقة بمتغير وجود دائرة العلاقات العامة

بينت النتيجة المتعلقة بمتغير وجود دائرة العلاقات العامة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) في إستجابات أفراد عينة الدراسة نحو مدى إعتقاد الوزارات الفلسطينية على دوائر العلاقات العامة في إتخاذ القرار تعزى لمتغير وجود دائرة علاقات عامة على جميع الأبعاد وعلى الدرجة الكلية، وترى الباحثة أن السبب لهذه النتيجة كان لقلة الوزارات والهيئات الحكومية التي لا يوجد بها دوائر متخصصة في عمل العلاقات العامة مما يدل على إعتقاد الوزارات الحكومية بشكل كبير على دوائر العلاقات العامة، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (غرسى، 2015) التي بينت عدم وجود دائرة متخصصة في دراسة.

3.5 التوصيات

وفقاً لنتائج الدراسة الحالية توصي الباحثة بمايلي:

1. ضرورة قيام دوائر العلاقات العامة بوظائفها الرئيسية المتمثلة بالبحث العلمي، التخطيط والاتصال والتنسيق والتقييم لتتمكن من القيام بواجبها على اكمل وجه، حيث بينت نتائج الدراسة أن عمل العلاقات العامة في الوزارات الفلسطينية يقتصر على سعي دائرة العلاقات العامة لتنظيم الاتصال بالهيئات والوزارات والمنظمات الأخرى.
2. يتوجب على دوائر العلاقات العامة في الوزارات الفلسطينية ضرورة تقديم التوصيات والاقتراحات إلى الإدارة العليا في مجال تطوير الخطط الخاصة في التعامل مع الجمهور، حيث بينت نتائج الدراسة أن عمل العلاقات العامة في الوزارات الفلسطينية يقتصر على مشاركة العلاقات العامة للإدارة العليا في الاجتماعات.
3. ضرورة توظيف الخدمات الالكترونية لتسهيل عمل دوائر العلاقات العامة، حيث بينت نتائج الدراسة أن عمل العلاقات العامة في الوزارات الفلسطينية يقتصر على توفير خدمة البريد الالكتروني لجميع العاملين في الوزارة.
4. ضرورة رفع الموازنات الخاصة بدوائر العلاقات العامة في الوزارات الفلسطينية لكي تتمكن من أداء مهامها، حيث بينت نتائج الدراسة أن الموازنة المالية المخصصة للعلاقات العامة غير كافية لتنفيذ برامجها.
5. ضرورة رفع مستوى اعتماد الإدارات العليا في الوزارات والهيئات الفلسطينية على دوائر العلاقات العامة فيما يخص تطوير برامج خاصة لرفع مكانة هذه المؤسسات الرسمية بين الجمهور بالاعتماد على دراسات خاصة بالجمهور، حيث بينت نتائج الدراسة ضعف في اشراك العلاقات العامة في أنشطة البحث والتطوير الخاصة في الوزارة.

وفيما يخص توصيات الباحثة للباحثين المستقبليين، فتوصي الباحثة بمايلي:

6. ضرورة إجراء المزيد من البحوث والدراسات الدقيقة الهادفة لتحسين عمل العلاقات العامة في المؤسسات المختلفة في ضوء مبادئ نظرية الإمتياز وتقديم التوصيات وفقاً لذلك ليكون العمل في هذه المؤسسات متميزاً.

7. دراسة واقع دوائر العلاقات العامة في الوزارات الفلسطينية وفقاً لبقية مبادئ نظرية الإمتياز، حيث ركزت هذه الدراسة على مبدأ اشراك العلاقات العامة في الادارة الاسراتيجية حصراً. فحتى اللحظة لا يوجد هناك دراسة فلسطينية واحدة تجمع جميع مبادئ الإمتياز في دراسة واحدة. فعند ممارسة العلاقات العامة الممتازة، تصبح البرامج اكثر تلبية لأهداف الاتصال، وتقل تكلفة هذه البرامج، والضغط الناشئ عن العشوائية في العمل والتنفيذ والتقاضى، ويصبح الموظفون اكثر رضاً.

8. ضرورة استخدام أداة الملاحظة كأداة رئيسية الى جانب الأدوات الأخرى مثل الاستبانة حيث يحاول العاملون في بعض المؤسسات الظهور بمظهر المهني المحترف خلال تعبئة الاستبانة، وتكون الحقيقة عكس ذلك.

المصادر والمراجع

أولاً: المراجع العربية

- أبو جبارة، رهادة يوسف، ومهنا، نداء خضر. تصور مقترح لدور العلاقات العامة في التشبيك لمؤسسات المجتمع المدني في ضوء مفاهيم التخطيط الاستراتيجي، بحث دبلوم مهني في ادارة مؤسسات المجتمع المدني، معهد التنمية المجتمعية، الجامعة الإسلامية، غزة، 2012.
- أبو سليم، شذا، مدى تحقيق إدارة العلاقات العامة لأهدافها في الكليات التقنية بمحافظة غزة من وجهة نظر العاملين، رسالة ماجستير غير منشوره في التجارة، الجامعة الإسلامية، تخصص إدارة أعمال، غزة، 2010.
- أبو سمرة، أسماء نعيم، فاعلية اتخاذ القرار وعلاقتها بقيادة التغيير لدى رؤساء الأقسام الأكاديمية في الجامعات الفلسطينية، رسالة ماجستير غير منشورة في الإدارة التربوية، الجامعة الإسلامية، كلية التربية، غزة - فلسطين. 2014.
- أبو عياش، نضال. الاتصال الإنساني من النظرية إلى التطبيق. فلسطين: كلية فلسطين التقنية، العروب. 2005.
- أحمد، شاذلي عوض، فاعلية العلاقات العامة في تطوير المؤسسات الحكومية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، تخصص العلاقات العامة والإعلام، السودان، 2015.
- البطريق، غادة. العلاقات العامة وفن إدارة الأزمات. ط(1). أطلس للنشر والإنتاج الإعلامي. القاهرة. 2017.
- البطش، وائل. سرعة اتخاذ القرارات ودورها في نجاح المنظمة "دراسة ميدانية على سلطة الأراضي الأردنية"، مجلة العموم الإدارية والاقتصادية، 3(2):342-368. 2014.
- بلحاج، فتحية. الأسس النظرية والعلمية في اتخاذ القرار. المجلة الجزائرية للعولمة والسياسات الاقتصادية. العدد السابع. الجزائر، 269-284، 2016.

بن عادل. محمد. حقيبة تدريب أسس إدارة العلاقات العامة. <https://ebnadel.com/>

2019.

بن وهيب، نورة، تنمية العلاقات العامة داخل المؤسسة العمومية الاقتصادية من خلال التخطيط الاستراتيجي لمواردها البشرية، رسالة ماجستير- غير منشورة في تنمية العلاقات العامة للمؤسسات، جامعة باجي مختار، كلية الآداب والعلوم الانسانية والاجتماعية، الجزائر، 2009.

التلاوي، نهى، العلاقات العامة في تشكيل الصورة الذهنية لرجال الأعمال: دراسة تطبيقية على عينة من مؤسسات رجال الأعمال، رسالة ماجستير غير منشورة في الإعلام، جامعة المنيا، تخصص الإعلام، مصر، 2008.

الجازي، منار. دور وسائل التواصل الاجتماعي بتقليل من المراجعين في المؤسسات الحكومية "دراسة ميدانية على أمانة عمان"، *المجلة الدولية للدراسات الاقتصادية*، 9(2):189-

2012. 214.

جرادات، عبد الناصر، ولبنان شامي. أسس العلاقات العامة بين النظرية والتطبيق. دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع. الأردن. 2009.

الجمال، محمد راسم، وعياد، خيرت. إدارة العلاقات العامة. المدخل الاستراتيجي. الطبعة الثانية. الدار العربية اللبنانية. بيروت. 2008.

الحديد، علي بدر. واقع دائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية، رسالة ماجستير غير منشورة في الإعلام، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، تخصص إعلام، الأردن، 2010.

الهوراني، نوال عبد الرحمن. مقارنة بين كيفية اتخاذ القرار بين المدراء والمديرين، رسالة ماجستير غير منشورة في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، قسم إدارة أعمال، فلسطين،

2013.

درة، عبد الباري إبراهيم، والجاللي، نبيل خليف. العلاقات العامة في القرن الحادي والعشرين: النظرية والممارسة. منحنى نظامي واستراتيجي، ط1، دار وائل للنشر والتوزيع،

عمان، 2010.

درويش، منصور. العمليات الإدارية، الطبعة الثانية، دار أمنه للنشر والتوزيع، عمان،
2014.

الدليمي، عبد الرزاق محمد. العلاقات العامة والعولمة، دار جرير للنشر والتوزيع، ط1،
عمان، 2005.

سالم، محمد وأبو هدروس، طارق. تقييم فاعلية برامج العلاقات العامة في بنك فلسطين
"دراسة ميدانية على فروع البنك في قطاع غزة، مجلة جامعة الأزهر بفترة، سلسلة العلوم
الإنسانية، 12(2): 63-112. 2010.

سعيد، عبد اللطيف محمد. العلاقات العامة نشأتها وتطورها في السودان. محمد إبراهيم
للطباعة، السودان. 2013.

الشبول، فراس. دور العلاقات العامة في دعم المؤسسات الحكومية الأردنية، مجلة الثقافة
والريادة، 8(1): 290-318. 2013.

الشرع، إبراهيم. العلاقات العامة في التربية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2009.
صالح، محمد. وظيفة العلاقات العامة في العالم الإسلامي، بحث منشور، جامعة الجزيرة،
2010.

علياء، ربحي مصطفى، وغنيم، عثمان محمّد. أساليب البحث العلمي (النظرية والتطبيق). ط
5. دار صفاء للنشر والتوزيع. عمان. 2013

غانية، رحيل. دور العلاقات العامة في تنمية أداء المؤسسة العمومية، رسالة ماجستير
غير منشورة في العلوم السياسية، جامعة أمحمد بوقرة، تخصص إدارة الجماعات المحلية،
الجزائر، 2016.

غرسى، هدى. دور العلاقات العامة في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة الخدمائية،
رسالة ماجستير غير منشورة في علوم الإعلام والاتصال، جامعة العربي بن مهيدي، تخصص
اتصال وعلاقات عامة، الجزائر، 2015.

فريد، بوعكاز. الإشراف والرضا الوظيفي، رسالة ماجستير غير منشورة في تنمية وتسيير الموارد البشرية، جامعة منتوري قسنطينة، تخصص علم الاجتماع والديمقراطية، الجزائر، 2008.

القصير، زريقة. دور العلاقات العامة في تحسين صورة المؤسسة الاقتصادية، دراسة ميدانية بمؤسسة الأملاح بقسنطينة. رسالة ماجستير غير منشورة في علوم الإعلام والاتصال. جامعة منتوري، تخصص وسائل الإعلام والمجتمع، قسنطينة، الجزائر، 2007.

كلفاح، أمينة. دور العلاقات العامة داخل المؤسسة الاقتصادية. رسالة دكتوراه غير منشورة في علوم الإعلام والاتصال. كلية العلوم الإنسانية والحضارة الإسلامية. جامعة وهران. جمهورية الجزائر. 2015.

اللحج، أحمد عبد الله، وأبو بكر، مصطفى محمود. البحث العلمي - تعريفه - خطواته - مناهجه - المفاهيم الإحصائية. الدار الجامعية تانيس. 2002

مسيلي، ياسين. العلاقات العامة في المؤسسة الصحية الجزائرية. دراسة ميدانية بالمستشفى الجامعي ابن باديس - قسنطينة رسالة ماجستير غير منشورة في الإتصال والعلاقات العامة، جامعة منتوري. تخصص اتصال وعلاقات عامة، الجزائر. 2009.

المشتهي، وفاء. فن إدارة العلاقات العامة، الطبعة الثانية، عمان، دار المنهجية للنشر والتوزيع. 2017.

مطلبك، زكريا، وصالح، أحمد علي. إدارة تمكين اقتصاديات الثقة في منظمات أعمال الألفية الثالثة العربية. دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع. الأردن. 2009.

المغربي، كمال محمد. أساليب البحث العلمي في العلوم الإنسانية والاجتماعية. ط4. دار

الثقافة للنشر والتوزيع. 2011.

مناصري، ابتسام، ودروش، نصيرة. دور العلاقات العامة في صنع القرار داخل المؤسسة الاقتصادية الجزائرية. دراسة ميدانية بمديرية الكهرباء والغاز بأم البواقي. رسالة ماجستير غير

منشورة في علوم الإعلام والاتصال، جامعة العربي بن مهيدي، تخصص اتصال وعلاقات عامة، الجزائر، 2016.

هشام، بوخناف. وظيفة العلاقات العامة وانعكاساتها على أداء المؤسسة العمومية الجزائرية، رسالة ماجستير غير منشورة في علم الاجتماع، جامعة باجي مختار عنابة، تخصص علم الاجتماع، كلية الآداب والعلوم الانسانية والاجتماعية، الجزائر، 2011

يعقوب، حب الدين علي، والمكي، محمد عبد العاطي. العلاقات العامة وبورها في زيادة كسب ثقة الجمهور بالمؤسسات المصرفية في الفترة من 2010-2015م. مجلة كلية العلوم الإدارية. جامعة إفريقيا العالمية. العدد الأول. 2017.

ثانيا: المراجع الأجنبية

Conmajera,D(2017)The extent to which the Public Relations Department has achieved the objectives of the Foundation in Australia "An applied study on the Ministry of the Interior", *Computers in Human Behavior*, 27(6), 2067-207.

Coskun Nurcin (2007). "importance of Ethical Public Relations in Non-profit Organizations". A thesis submitted to Auckland University of Technology In partial fulfillment of the requirement for the degree of Master of Communication Studies (MCS).

Huertas, A. (2008). *Public Relations and Tourism :Fighting for the role of Public Relations in Tourism*. Virgili University, Spain.

Kristina L. Guo, (2015). A Decision-Making Model for More Effective Decision Making by Health Care Managers, *The Health Care Manager Journal*, Volume 27.

Mckmimie, B. (2011) *BPscSe Fourth Year Book*. School of Psychology. University of Queensland, Australia.

Ozelm,M (2014) The role of public relations in customer satisfaction in non-profit organizations, *The Turkish Journal Of Educational Technology* . 1(24),230-265

الملاحق

ا. أداة الدراسة قبل التحكيم

ب. قائمة المحكمين

ت. أداة الدراسة بعد التحكيم

ث. كتاب تسهيل مهمة

الملحق (أ): أدوات الدراسة قبل التحكيم



الجامعة العربية الأمريكية

كلية الدراسات العليا

أخي الموظف / أختي الموظفة

تحية طيبة وبعد ،،،

تقوم الباحثة بإجراء دراسة بعنوان " مدى اعتماد الوزارات الفلسطينية على دوائر العلاقات العامة في اتخاذ القرار من وجهة نظر العلاقات العامة " استكمالاً للحصول على درجة الماجستير في العلاقات العامة المعاصرة من الجامعة العربية الأمريكية.

يرجى تعبئة الاستبانة بكل صدق وموضوعية وذلك بوضع إشارة (X) في المكان المناسب، علماً بأن المعلومات التي تقدمها ستبقى سرية وتستخدم فقط لأغراض البحث العلمي.

شاكراً لكم حسن تعاونكم معنا لما فيه خير للبحث التربوي.

الباحثة: آيات نبيه نجار

المشرف: د. معين فتحي الكوع

الجامعة العربية الأمريكية

القسم الاول: المعلومات الشخصية

النوع الاجتماعي:

1.	ذكر	2.	أنثى
----	-----	----	------

المؤهل العلمي:

1.	دبلوم فأقل	2.	بكالوريوس	3.	ماجستير	4.	دكتوراة فأعلى
----	------------	----	-----------	----	---------	----	---------------

سنوات الخبرة:

1.	أقل من 5 سنوات	2.	من 5 حتى 10 سنوات	3.	أكثر من 10 سنوات
----	----------------	----	-------------------	----	------------------

الموقع الإداري:

1.	مدير	2.	مساعد مدير	3.	موظف
----	------	----	------------	----	------

المنصب الإداري:

1.	مدير عام العلاقات العامة	2.	مدير في دائرة العلاقات العامة	3.	موظف علاقات عامة
----	--------------------------	----	-------------------------------	----	------------------

الجمهور الذي أتعامل معهم:

1.	الجمهور داخل الوزارة	2.	الجمهور خارج الوزارة	3.	الجمهور داخل وخارج الوزارة
----	----------------------	----	----------------------	----	----------------------------

الوزارة التي أعمل بها:

#	الجهة	#	الجهة	#	الجهة
1.	الإمامة العامة لمجلس الوزراء	2.	وزارة الداخلية	3.	وزارة الخارجية
4.	وزارة الإعلام	5.	وزارة الأشغال العامة والإسكان	6.	وزارة العدل
7.	وزارة الأوقاف والشؤون الدينية	8.	وزارة الاقتصاد الوطني	9.	وزارة المالية والتخطيط
10.	وزارة شؤون القدس	11.	وزارة التربية والتعليم	12.	وزارة شؤون المرأة
13.	وزارة التنمية الاجتماعية	14.	وزارة الصحة	15.	وزارة العمل
16.	وزارة الحكم المحلي	17.	وزارة السياحة والآثار	18.	وزارة الزراعة

19.	وزارة الثقافة	20.	سلطة المياه	21.	وزارة النقل والمواصلات
22.	ديوان الفتوى والتشريع	23.	ديوان الرقابة المالية والإدارية	24.	ديوان الموظفين العام
25.	هيئة مقاومة الجدار والاستيطان	26.	هيئة التوجيه السياسي والوطني	27.	هيئة شؤون الأسرى والمحررين
28.	هيئة شؤون المنظمات الأهلية	29.	هيئة تسوية الأراضي والمياه	30.	هيئة سوق رأس المال
31.	هيئة التقاعد الفلسطيني	32.	الهيئة العامة للشؤون المدنية	33.	الجهاز المركزي للإحصاء
34.	سلطة الأراضي	35.	سلطة الطاقة والموارد الطبيعية	36.	سلطة جودة البيئة
37.	وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات	38.	المجلس الأعلى للشباب والرياضة	39.	مجلس القضاء الأعلى
40.	ديوان الرئاسة				

القسم الثاني: يرجى وضع إشارة (X) في الخانة التي تعتقد أنها تمثل إجابتك

المحور الأول: مدى اعتماد الإدارة العليا على استشارة دوائر العلاقات العامة في مجال علاقة المؤسسة مع الجمهور الخارجي والداخلي والتطوير

م	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1.	تعتمد الوزارة على التغذية الراجعة من الموظفين في الإجراءات التحسينية والتطويرية التي تتخذها.					
2.	يتم اشراك العلاقات العامة في حضور الاجتماعات المهمة في الوزارة.					
3.	تشارك العلاقات العامة في مجالات البحث والتطوير الخاصة في الوزارة.					
4.	يتم الاعتماد على العلاقات العامة في مواجهة الأزمات المتعلقة في التعامل مع الجمهور ورضاهم عن الخدمات وفعاليتها.					
5.	هناك توافق بين خطط وأهداف العلاقات العامة وبين خطط وأهداف الوزارة بشكل عام.					
6.	حسب رأيك تقاس فاعلية العلاقات العامة في الوزارة من خلال تحقيقها لأهدافها ودعم قرارات الوزارة.					
7.	أعتقد أن هناك تأييداً ومساندة من الإدارة العليا لدائرة العلاقات العامة.					
8.	تقوم الإدارة العليا بعملية تقييم لنتائج جهود العلاقات العامة.					

المحور الثاني: مستوى تقديم التوصيات والاقتراحات من دوائر العلاقات العامة الى الإدارة العليا في مجال التعامل مع الجمهور والتطوير

م	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1.	يوجد دائرة متخصصة بالعلاقات العامة في الوزارة ويوجد بها طاقم متخصص في العلاقات العامة.					
2.	تقوم العلاقات العامة بإعطاء الإدارة العليا في الوزارة اقتراحات تساعد في تحسين الخدمات.					
3.	تقوم العلاقات العامة بتزويد الإدارة العليا في الوزارة بالمعلومات المهمة التي تلزمهم في اتخاذ القرارات بشكل مسبق.					
4.	تقوم العلاقات العامة بعمل دراسات وأبحاث مجتمعية تتعلق بالخدمات التي توفرها الوزارة للجمهور وتزويد الإدارة بنتائجها لأخذها بعين الاعتبار عند اتخاذ القرارات.					
5.	تقوم العلاقات العامة بعمل دراسات شكاوى الجمهور وتحليلها ومتابعة إيجاد الحلول قدر الإمكان بالتعاون مع الإدارة العليا.					
6.	يتوفر نظام اتصال فعال بين العلاقات العامة والعاملين المختصين في التطوير الإداري والخدمات.					
7.	يتم تشجيع الأفكار الجديدة المقدمة من العلاقات العامة التي تتعلق في التطوير الإداري والخدمات.					
8.	تهتم العلاقات العامة في استقصاء آراء الإدارات المختلفة في الوزارة لمعالجة المشكلات المختلفة.					

المحور الثالث: الأدوار التي تقوم بها دوائر العلاقات العامة في الوزارات الفلسطينية

م	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1.	تتبع العلاقات العامة طرق وسياسات تشجيعية للموظفين في الوزارة لتحسين رضى المراجعين.					
2.	تقوم دائرة العلاقات العامة باستقبال الوفود وتنظيم الزيارات.					

					تسعى دائرة العلاقات العامة على تنظيم الاتصال بالهيئات والوزارات والمنظمات الأخرى.	.3
					تنظم إدارة العلاقات العامة المعارض وتشارك في الفعاليات.	.4
					تقوم العلاقات العامة في التعامل مع وسائل الإعلام والشبكات الاجتماعية للتواصل مع الجمهور وحل المشاكل.	.5
					تقوم العلاقات العامة بتحسين العلاقات الاجتماعية بين العاملين في الوزارة.	.6
					تقوم إدارة العلاقات العامة بتحسين صورة الوزارة في أذهان المراجعين والجمهور.	.7
					تقوم إدارة العلاقات العامة بتزويد الجمهور بمنشورات ومطبوعات توضح الخدمات والتعليمات والإنجازات والخطط المستقبلية للوزارة.	.8
					تقوم العلاقات العامة تقوم بتقسيم الجماهير المستهدفة إلى فئات متجانسة، لتوجيه البرامج والتعليمات المناسبة لكل فئة.	.9
					اعتقد أن الموازنة المالية المخصصة للعلاقات العامة كافية لتنفيذ برامجها	.10
					يتم مشاركة العاملين في وضع الخطط لأنشطة وبرامج العلاقات العامة	.11
					أعتقد أن إدارة العلاقات العامة تختار التوقيت المناسب لتنفيذ برامجها.	.12
					أعتقد أن العلاقات العامة تقوم بتنفيذ برامجها وفق الخطة المرسومة.	.13
					العلاقات العامة هي الناطق الرسمي أمام وسائل ومؤسسات الإعلام والشبكات الاجتماعية.	.14

المحور الرابع: مدى تطبيق الخدمات الإلكترونية التي تسهل عمل العلاقات العامة

م	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1.	ربط العلاقات العامة في الدوائر الأخرى الكترونياً وتوفير مشاركة المعلومات التي تلزم فيما بينها.					
2.	توفير خدمة البريد الإلكتروني لجميع العاملين في الوزارة.					
3.	لدى الوزارة القدرة على الحفاظ على بيانات المراجعين لتحليلها.					
4.	البيئة التشريعية داخل الوزارة كافية وتغطي جوانب النشاط الخدماتي الإلكتروني من خلال طرق التواصل المختلفة.					
5.	النماذج المقدمة والمعدة على موقع الوزارة وبياناتها تفي بالمطلوب لتحليلها لاحقاً.					
6.	استخدام الموقع الإلكتروني للوزارة بسيط ومتفاعل ولا يوجد به تعقيد ويتم أخذ معلومات عن الزائرين لعمل الإحصائيات.					
7.	تأثر خدمات الموقع الإلكتروني ايجاباً على اتجاهات الجمهور نحو الموظفين في الوزارة.					
8.	الدعم المستمر الإدارة العليا في الوزارة لسياسات العلاقات العامة في تقديم الخدمات الإلكترونية والتواصل الإلكتروني.					

الملحق (ب): قائمة المحكمين

الرقم	الاسم	الرتبة	التخصص	الجامعة
1	فريد عبد الفتاح أبو ضهير	استاذ مساعد	اتصال جماهيري	جامعة النجاح الوطنية
2	نشأت الأقطش	استاذ مشارك	إعلام وعلاقات عامة	جامعة بيرزيت
3	شادي أبو عياش	استاذ مساعد	فنون وإنسانيات رقمية	جامعة القدس المفتوحة
4	هنادي دويكات	دكتوراه	علاقات عامة وسوشال	الجامعة العربية
5	حسين إبراهيم الأحمد	دكتوراه	إعلام	جامعة القدس

الملحق (ت): أدوات الدراسة بعد التحكيم



الجامعة العربية الأمريكية

كلية الدراسات العليا

أخي الموظف / أختي الموظفة

تحية طيبة وبعد،

تقوم الباحثة بإجراء دراسة بعنوان "مدى اعتماد الوزارات الفلسطينية على دوائر العلاقات العامة في اتخاذ القرار من وجهة نظر العلاقات العامة" استكمالاً للحصول على درجة الماجستير في العلاقات العامة المعاصرة من الجامعة العربية الأمريكية.

برجاء تعينة الإستبانة بدقة وموضوعية وذلك بوضع دائرة حول رقم الإجابة المناسبة في القسم الأول من الإستبانة، وإشارة (X) في القسم الثاني منها كم هو موضح، علماً بأن المعلومات التي تقدمها ستبقى سرية وتستخدم فقط لأغراض البحث العلمي.

شاكرين لكم حسن تعاونكم معنا لما فيه خير للبحث العلمي.

الباحثة: آيات نبيه نجار

المشرف: د. معين فتحي الكوع

الجامعة العربية الأمريكية

القسم الاول: المعلومات الشخصية.
يرجى وضع دائرة حول رقم الإجابة المناسبة في هذا القسم من الاستبانة.

1. الجنس:

1.	ذكر	2.	أنثى
----	-----	----	------

2. العمر:

1.	25-20	2.	30-26	3.	35-31	4.	40-36
5.	45-41	6.	50-46	7.	55-51	8.	56- فأعلى

3. المؤهل العلمي:

1.	دبلوم فأقل	2.	بكالوريوس	3.	ماجستير	4.	دكتورة فأعلى
----	------------	----	-----------	----	---------	----	--------------

4. التخصص:

1.	إعلام وصحافة	2.	علاقات عامة	3.	إدارة
4.	تسويق	5.	تربية ابتدائية	6.	قانون
7.	علم نفس/ ارشاد تربوي	8.	جغرافيا/ تاريخ	9.	فنون
10.	هندسة	11.	طب	12.	غير ذلك

5. سنوات الخبرة في العمل الحكومي:

1.	أقل من 5 سنوات	2.	من 5 حتى 10 سنوات	3.	أكثر من 10 سنوات
----	----------------	----	-------------------	----	------------------

6. سنوات الخبرة في مجال العمل في العلاقات العامة:

1.	أقل من 5 سنوات	2.	من 5 حتى 10 سنوات	3.	أكثر من 10 سنوات
----	----------------	----	-------------------	----	------------------

7. المنصب الإداري:

1.	مدير عام العلاقات العامة	2.	مدير في دائرة العلاقات العامة	3.	موظف علاقات عامة
----	--------------------------	----	-------------------------------	----	------------------

8. الجمهور الذي أتعامل معهم:

1.	الجمهور داخل الوزارة	2.	الجمهور خارج الوزارة	3.	الجمهور داخل وخارج الوزارة
----	----------------------	----	----------------------	----	----------------------------

9. الوزارة التي أعمل بها:

#	الجهة	#	الجهة	#	الجهة
41.	الأمانة العامة لمجلس الوزراء	42.	وزارة الداخلية	43.	وزارة الخارجية
44.	وزارة الإعلام	45.	وزارة الأشغال العامة والإسكان	46.	وزارة العدل
47.	وزارة الأوقاف والشؤون الدينية	48.	وزارة الاقتصاد الوطني	49.	وزارة المالية والتخطيط
50.	وزارة شؤون القدس	51.	وزارة التربية والتعليم	52.	وزارة شؤون المرأة
53.	وزارة التنمية الاجتماعية	54.	وزارة الصحة	55.	وزارة العمل
56.	وزارة الحكم المحلي	57.	وزارة السياحة والآثار	58.	وزارة الزراعة
59.	وزارة الثقافة	60.	سلطة المياه	61.	وزارة النقل والمواصلات
62.	ديوان الفتوى والتشريع	63.	ديوان الرقابة المالية والإدارية	64.	ديوان الموظفين العام
65.	هيئة مقاومة الجدار والاستيطان	66.	هيئة التوجيه السياسي والوطني	67.	هيئة شؤون الأسرى والمحررين
68.	هيئة شؤون المنظمات الأهلية	69.	هيئة تسوية الأراضي والمياه	70.	هيئة سوق رأس المال
71.	هيئة التقاعد الفلسطيني	72.	الهيئة العامة للشؤون المدنية	73.	الجهاز المركزي للإحصاء
74.	سلطة الأراضي	75.	سلطة الطاقة والموارد الطبيعية	76.	سلطة جودة البيئة
77.	وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات	78.	المجلس الأعلى للشباب والرياضة	79.	مجلس القضاء الأعلى
80.	ديوان الرئاسة				

10. هل يوجد دائرة متخصصة بالعلاقات العامة في المؤسسة لديكم؟ (1) نعم (2) لا

11. إذا كان الإجابة ب **لا**، فمن يقوم بأعمال العلاقات العامة لديكم؟

1.	مدير مكتب الوزير	2.	ديوان الوزير	3.	الشؤون الإدارية
4.	موظف علاقات عامة	5.	دائرة البروتوكول	6.	دائرة الإعلام
7.	غير ذلك، أذكر				

القسم الثاني: يرجى وضع إشارة (X) في المربع الذي تعتقد أنه يمثل إجابتك

المحور الأول: الأدوار التي تقوم بها دوائر العلاقات العامة في الوزارات

م	الفقرة	موافق بشدة (5)	موافق (4)	محايد (3)	غير موافق (2)	غير موافق بشدة (1)
12.	تقدم العلاقات العامة إقتراحات للإدارة العليا تسهم في تحسين الخدمات.					
13.	تزود العلاقات العامة الإدارة العليا في الوزارة بالمعلومات المهمة التي تلزمهم في اتخاذ القرارات بشكل مسبق.					
14.	تقوم العلاقات العامة بعمل دراسات وأبحاث تتعلق بالخدمات التي توفرها الوزارة للجمهور، وتزويد الإدارة بنتائجها.					
15.	تقوم العلاقات العامة بتحليل الشكاوى وإقتراح حلول.					
16.	يوجد طريقة لإستقبال الشكاوى من الجمهور.					
17.	يتوفر نظام اتصال فعال بين دائرة العلاقات العامة وبقية الدوائر بالوزارة.					
18.	يتم تشجيع الأفكار الجديدة المقدمة من العلاقات العامة التي تتعلق في التطوير.					
19.	تهتم العلاقات العامة في استقصاء آراء الإدارات المختلفة في الوزارة لمعالجة المشكلات.					
20.	تتبع العلاقات العامة طرق وسياسات تشجيعية للموظفين في الوزارة لتحسين رضى المراجعين.					
21.	تقوم دائرة العلاقات العامة باستقبال الوفود وتنظيم الزيارات.					
22.	تسعى دائرة العلاقات العامة لتنظيم الاتصال بالهيئات والوزارات والمنظمات الأخرى.					
23.	تنظم دائرة العلاقات العامة المعارض وتشارك فيها.					
24.	تتعامل العلاقات العامة مع وسائل الإعلام والشبكات الاجتماعية للتواصل مع الجمهور وحل المشاكل.					
25.	تقوم العلاقات العامة بتحسين العلاقات الاجتماعية بين العاملين في الوزارة.					
26.	تقوم دائرة العلاقات العامة بنشاطات لتحسين صورة الوزارة في أذهان المراجعين وجمهورها.					
27.	تقوم دائرة العلاقات العامة بتزويد الجمهور بمنتشورات ومطبوعات توضح الخدمات والتعليقات والإنجازات والخطط المستقبلية للوزارة.					
28.	تقوم العلاقات العامة بتقسيم الجماهير إلى فئات متجانسة، لتوجيه البرامج لكل فئة.					
29.	تنفذ العلاقات العامة برامجها رتق الخطة المرسومة.					

المحور الثاني: مدى اعتماد الإدارة العليا على استشارة دوائر العلاقات العامة في مجال علاقة المؤسسة مع الجمهور الخارجي والداخلي والتطوير

م	الفقرة	موافق بشدة (5)	موافق (4)	محايد (3)	غير موافق (2)	غير موافق بشدة (1)
30	توظف الإدارة العليا التغذية الراجعة من دائرة العلاقات العامة في الإجراءات التصحيحية والتطويرية التي تتخذها.					
31	يتم اشراك العلاقات العامة في الاجتماعات المهمة وصناعة القرار في الوزارة.					
32	تشارك العلاقات العامة في أنشطة البحث والتطوير الخاصة في الوزارة.					
33	يتم الاعتماد على العلاقات العامة في مواجهة الأزمات المتعلقة بالتعامل مع الجمهور ورضاهم عن الخدمات وفعاليتها.					
34	هناك توافق بين خطط وأهداف العلاقات العامة وبين خطط وأهداف الوزارة بشكل عام.					
35	تقاس فاعلية العلاقات العامة في الوزارة من خلال تحقيقها لأهدافها ودعم قرارات الوزارة.					
36	هناك تأييداً ومساندة من الإدارة العليا لدائرة العلاقات العامة.					
37	تقوم الإدارة العليا بعملية تقييم لنتائج مجهود العلاقات العامة.					
38	تعتبر دائرة العلاقات العامة قريبة من دائرة صنع القرار.					

المحور الثالث: مستوى تقديم التوصيات والاقتراحات من دوائر العلاقات العامة الى الإدارة العليا في مجال التعامل مع الجمهور والتطوير

م	الفقرة	موافق بشدة (5)	موافق (4)	محايد (3)	غير موافق (2)	غير موافق بشدة (1)
39	أعتقد أن الموازنة المالية المخصصة للعلاقات العامة كافية لتنفيذ برامجها					
40	يتم مشاركة العاملين في وضع الخطط لأنشطة وبرامج العلاقات العامة					
41	تختار العلاقات العامة التوقيت المناسب لتنفيذ برامجها.					
42	العلاقات العامة هي الناطق الرسمي أمام وسائل ومؤسسات الاعلام على الشبكات الاجتماعية.					
43	تشارك الإدارة العليا دائرة العلاقات العامة في التخطيط.					
44	تشارك الإدارة العليا دائرة العلاقات العامة في الاجتماعات.					
45	تعمل دائرة العلاقات العامة كجهاز إنذار مبكر في الوزارة لتوقع حدوث الأزمات ولا تنتظر وقوعها.					
46	اقتراحات وتوصيات دائرة العلاقات العامة مبنية على أسس علمية.					
47	تهتم الإدارة العليا بأراء واقتراحات دائرة العلاقات العامة.					

المحور الرابع: مدى توظيف الخدمات الإلكترونية لتسهيل عمل العلاقات العامة

م	الفقرة	موافق بشدة (5)	موافق (4)	محايد (3)	غير موافق (2)	غير موافق بشدة (1)
48.	تربط الوزارة العلاقات العامة بالدوائر الأخرى إلكترونياً لتوفير مشاركة المعلومات التي تلزم فيما بينها.					
49.	توفير خدمة البريد الإلكتروني لجميع العاملين في الوزارة.					
50.	تلتزم الوزارة بسياسة الحفاظ على خصوصية بيانات المراجعين.					
51.	البيئة التشريعية داخل الوزارة كافية وتغطي جوانب النشاط الخدماتي الإلكتروني من خلال طرق التواصل المختلفة.					
52.	تستخدم دائرة العلاقات العامة منصات التواصل الاجتماعي للتواصل مع الجماهير.					
53.	استخدام الموقع الإلكتروني للوزارة بسيط ومتفاعل ولا يوجد به تعقيد ويتم أخذ معلومات عن الزائرين لعمل الإحصائيات.					
54.	تؤثر خدمات الموقع الإلكتروني إيجاباً على اتجاهات الجمهور نحو الموظفين في الوزارة.					
55.	تقوم الإدارة العليا في الوزارة بتقديم الدعم لسياسات العلاقات العامة في سبيل تطوير الخدمات الإلكترونية والتواصل الإلكتروني.					

56. برجاء إبداء رأيك في عمل دائرة العلاقات العامة في وزارتك:

-انتهى-
شكراً لحسن تعاونكم
دمتم بخير

الملحق (ث): كتاب تسهيل المهمة

Arab American University
Faculty of Graduate Studies



الجامعة العربية الأمريكية
كلية الدراسات العليا

2020-2-9

الى من يهمه الامر

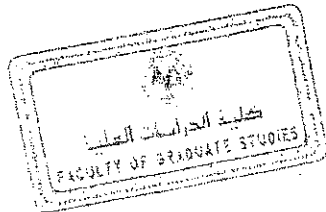
تسهيل مهمة بحثية

تحية طيبة وبعد،

تهنئكم الجامعة العربية الأمريكية اطيب التهنيت، وبالإنارة الى موضوع أعلاه، تشهد كلية الدراسات العليا في الجامعة ان الطالبة ايات نبيه توفيق سجاد والتي تحمل الرقم الجامعي 201812349 هي طالبة ماجستير في الجامعة العربية الأمريكية تخصص علاقات عامة في قسم الأحياء وتعمل على دراسة علمية لرسالة الماجستير تستهدف بدويز العلاقات العامة في كافتابورات الحكومة الفلسطينية، نامل من حضرتكم الاجاز لمن يترجم مساعدتها للحصول على المعلومات اللازمة للدراسة، علماً ان المعلومات ستستخدم لغية البحث فقط وسيتم التعامل معها بخفية السرية، وقد اصيبت هذه الرسالة بناؤ على طلبها

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام

كلية الدراسات العليا



Page 1 of 1

Jenin Tel: +970-4-2418888 Ext: 1471,1472 Fax: +970-4-2510810 P.O. Box:240
Ramallah Tel: +970-2-2941949 Fax: +970-2-2941979 Abu Qash - Near Alrehan
E-mail: EGS@aaup.edu , PGS@aaup.edu Website: www.aaup.edu

Abstract

This study aimed to identify the extent of the dependence of the Palestinian ministries on PR departments in decision-making, and investigate the differences in the averages of the roles of the PR departments according to variables: gender, age, educational qualification, specialization, years of experience in government work, years of experience in PR, administrative position, public, ministry, the presence of the PR Department by applying the questionnaire to the study sample, which was chosen by the comprehensive survey method, and included (130) male and female employees working in ministries and government agencies in the city of Ramallah in the year 2019/2020.

The results showed that the directions of the public relations departments in the Palestinian ministries were high, with an average score of (3.95). The results indicated that the range of the administration consulting with the PR departments in the area of the institution's relationship with the external and internal audiences with an average of (3.86) were high, the directions showed by the PR departments in the Palestinian ministries presenting recommendations and suggestions to senior management with regard to dealing with the internal and external audiences, which was very high rate with an average (3.65).

The results indicated that there are no statistically significant differences in the responses of the study sample towards the extent of the dependence of the Palestinian ministries on PR departments in decision-making due to the variables: gender, age, educational qualification, specialization, years of experience in government work, years of experience in the field of PR, The audience, having a PR department, while the differences were indicative of the difference in the administrative position variable, on the extent of the administration consulting public relations departments in the field of the relationship of the institution with the external and internal audiences between the category of general manager of PR by the category of director of a department in PR for the benefit of the general manager category of public relations.

The researcher recommended that the public relations departments should perform their main functions of scientific research, planning, communication, coordination and evaluation to achieve their marketing goals.

Keywords: public relations, Palestinian ministries, decision-making.