



الجامعة العربية الأمريكية  
كلية الدراسات العليا

العلاقات العامة الدولية في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الفلسطينية ودورها في  
تعزيز علاقاتها الخارجية

إعداد  
عبد الرزاق خالد عمر أبو شريم

إشراف  
الدكتورة/ نوزات أبو العسل

تم تقديم هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات درجة الماجستير في تخصص العلاقات العامة  
المعاصرة

يوليو/ 2025

© الجامعة العربية الأمريكية - 2025. جميع حقوق الطبع محفوظة.

إجازة الرسالة  
العلاقات العامة الدولية في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الفلسطينية ودورها في تعزيز علاقاتها  
الخارجية

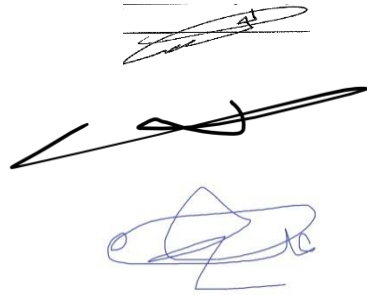
إعداد

عبد الرزاق خالد عمر أبو شريم

نوقشت هذه الرسالة بتاريخ: 2025/7/26 وأجيزت.

التوقيع

أعضاء لجنة المناقشة:



مشرفاً ورئيساً

1. الدكتورة/ نوزات أبو العسل

ممتحناً داخلياً

2. الدكتور/ ابراهيم الحروب

ممتحناً خارجياً

3. الدكتور/ علاء عياش

## الإقرار

أنا الموقع أدناه الطالب/ عبد الرزاق خالد عمر أبو شريم، حامل الهوية رقم (901862375)، مقدم هذه الرسالة التي تحمل عنوان: "العلاقات العامة الدولية في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الفلسطينية ودورها في تعزيز علاقاتها الخارجية"، أقر بأن ما اشتملت عليه هذه الرسالة إنما هو نتاج جُهدِي الخاص، باستثناء ما تمت الإشارة إليه حيثما ورد، وأن هذه الرسالة ككل أو أي جزء منها لم يُقدم من قبل الآخرين لنيل درجة أو لقب علمي أو بحثي لدى أي مؤسسة تعليمية أو بحثية أخرى.

اسم الطالب: عبد الرزاق خالد أبو شريم

الرقم الجامعي: 202012928

التوقيع: عبد الرزاق خالد عمر أبو شريم

التاريخ: 2025/10/13م

## الإهداء

تم بعون الله تعالى وبتوفيقٍ من لدنه إنجاز هذه الرسالة  
وأتقدم بإهداء هذا الجُهد المتواضع..  
إلى روح من كانت وما زالت وستبقى شريان حياتي..  
"والديّ رحمهما الله"...

كما لا يفوتني أن أهدي هذا النجاح إلى أفراد أسرتي ومن يُحبونني ومن يُساندني  
كما لا أنسى الغائبين الحاضرين الأكرم منّا جميعاً  
من قدّموا أرواحهم قرابين على مذبح الحرية  
"شهداء فلسطين الأبرار".

الباحث

عبد الرزاق خالد عمر أبو شريم

## الشكر والتقدير

﴿قَالُوا سُبْحَانَكَ لَا عِلْمَ لَنَا إِلَّا مَا عَلَّمْتَنَا إِنَّكَ أَنْتَ الْعَلِيمُ الْحَكِيمُ﴾

صدق الله العظيم [سورة البقرة: 32].

أتقدم بالشكر والعرفان إلى جامعتنا الجامعة العربية الأمريكية التي كانت دوماً حاضنةً أصيلةً لنا طيلة السنين الماضية.

ووفاءً وتقديراً واعترافاً منا بالجميل نتقدم بعظيم الشكر والامتنان لأولئك الذين لم يألوا جهداً في مساعدتنا في مجال البحث العلمي، وهنا أخص بالذكر الدكتورة الفاضلة/ "نوزات أبو العسل" على إتمام هذه الرسالة. كما أتوجه بخالص الشكر والتقدير إلى الأساتذة أعضاء لجنة المناقشة على تفضلهم بقبول مناقشة رسالتي، سائلاً المولى عز وجل أن يجزيهم خير الجزاء.

كما أتقدم بباقة من الشكر والعرفان إلى كل من ساعدني في إتمام هذا العمل، والشكر موصول بكل الجمل والكلمات إلى كل من مدّ لي يد العون والمساعدة في إخراج هذه الرسالة بهذه الحلة.

الباحث

عبد الرزاق خالد عمر أبو شريم

## ملخص الدراسة

هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقات العامة الدولية في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الفلسطينية ودورها في تعزيز علاقاتها الخارجية، وقد اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي واستخدمت الاستبانة والمقابلة أدوات لها، حيث تكوّن مجتمع الدراسة من الطلبة والأكاديميون المستفيدون من أنشطة العلاقات العامة في الوزارة، كما تم إجراء مقابلات مع متخصصين وخبراء في العلاقات العامة الدولية، واستخدم الباحث أسلوب العينة العشوائية البسيطة في تطبيق أداة الدراسة (الاستبانة) على المستفيدين من أنشطة العلاقات العامة التي تقدمها في الوزارة، حيث تم توزيع (384) استبانة على الجمهور وتم استرداد (370)، بنسبة استرداد بلغت (96.3%)، فيما تم إجراء (3) مقابلات مع خبراء في العلاقات العامة الدولية.

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: أنّ معدل مُتابعة أدوات وقنوات الاتصال والتواصل التي توظفها إدارة العلاقات العامة الدولية للتعريف بأنشطة وفعاليات وزارة التعليم العالي كان مرتفعاً بوزن نسبي بلغ (65.35%)، مما يدلّ على أن الوزارة تتمتع بمُتابعة جيدة من الجمهور، كما أظهرت النتائج أن درجة الاهتمام بمُتابعة الأنشطة الاتصالية التي تقدّمها إدارة العلاقات العامة الدولية في الوزارة كان مرتفعاً جداً، فيما أنّ واقع إدارة العلاقات العامة الدولية في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الفلسطينية كان مرتفع بوزن نسبي بلغ (70.56%)، وقد بينت النتائج أنّ وظيفة العلاقات العامة الدولية على المستوى الخارجي كانت تمارس بشكل مرتفع بوزن نسبي بلغ (69.44%)، حيث تُوثّق العلاقات العامة الدولية في الوزارة الجهود المتعلقة بالشراكات الدولية في مجالات التعليم والبحث، كما أظهرت النتائج أن الأدوات التي توظفها العلاقات العامة الدولية في سياق الرقمنة والعولمة لتعزيز العلاقات الخارجية كانت مرتفعة بوزن نسبي بلغ (71.11%). كذلك فإنّ دائرة العلاقات العامة الدولية تضطلع بدور محوري في إيصال الرسالة التعليمية والأكاديمية الفلسطينية إلى العالم، من خلال التنسيق مع الجامعات، والسفارات، والمنظمات الدولية، إضافة إلى المشاركة الفاعلة في المؤتمرات والفعاليات الدولية. وقد أوصت الدراسة بتعزيز التغطية الإعلامية الدولية لإنجازات وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، لإبراز الدور الريادي الذي تلعبه في المجال الأكاديمي وتعزيز فرص الحصول على منح دراسية وفرص تبادل ثقافي.

الكلمات المفتاحية: العلاقات العامة الدولية، العلاقات الخارجية، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي.

## فهرس المحتويات

رقم الصفحة	العنوان
أ	إجازة الرسالة
ب	الإقرار
ج	الإهداء
د	الشكر والتقدير
هـ	المُلخص
و	فهرس المُحتويات
ط	فهرس الجداول
ك	فهرس الملاحق
الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	
2	1.1 مقدمة
3	1.2 مشكلة الدراسة
4	1.3 تساؤلات الدراسة
5	1.4 أهمية الدراسة
6	1.5 أهداف الدراسة
6	1.6 حدود الدراسة
7	1.7 مصطلحات الدراسة ومفاهيمها الإجرائية
الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة	
10	تمهيد
10	2.1 المبحث الأول: ماهية العلاقات العامة الدولية
10	2.1.1 تعريف العلاقات العامة الدولية
11	2.1.2 نشأة العلاقات العامة الدولية وتطورها
12	2.1.3 تطور مفهوم العلاقات العامة الدولية في العالم
12	2.1.4 محور الأهداف في العلاقات العامة الدولية
13	2.1.5 أهداف العلاقات العامة الدولية
14	2.1.6 العوامل المرتبطة بالعلاقات العامة الدولية
16	2.1.7 مكونات الاتصال الدولي في العلاقات العامة الدولية وعناصره
16	2.1.8 مشكلات مرتبطة بإدارة العلاقات العامة الدولية في النظام الدولي المعاصر
17	2.2 المبحث الثاني: دور العلاقات العامة الدولية في المنظمات الدولية وتأثيرها في بناء سمعة الدولة وسياساتها الخارجية
17	2.2.1 العلاقات العامة الدولية ودورها في المنظمات الدولية
19	2.2.2 العلاقات العامة الدولية والسياسة الخارجية
20	2.3 المبحث الثالث: نظريات الدراسة/ استراتيجيات العلاقات العامة الدولية في العلاقات الخارجية
20	2.3.1 استراتيجيات العلاقات العامة الدولية

رقم الصفحة	العنوان
23	2.3.2 الاستفادة من نظرية الأبعاد الثقافية لهوفستد في سياق الدراسة
24	2.4 المبحث الرابع: وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الفلسطينية
25	2.5 الدراسات السابقة
25	2.5.1 الدراسات العربية
30	2.5.2 الدراسات الأجنبية
32	2.5.3 التعقيب على الدراسات السابقة
الفصل الثالث: الإجراءات المنهجية للدراسة	
35	3.1 تمهيد
35	3.2 منهجية الدراسة
40	3.3 صدق أداة الدراسة وثباتها
48	3.4 المعالجات الإحصائية المستخدمة في الدراسة
الفصل الرابع: نتائج الدراسة وتحليلها	
50	4.1 تمهيد
50	4.2 خصائص عينة الدراسة
52	4.3 الإجابة عن تساؤلات الدراسة
52	4.3.1 التساؤل الأول: ما معدل متابعتك لأدوات وقنوات الاتصال والتواصل التي توظفها إدارة العلاقات العامة الدولية للتعريف بأنشطة وفعاليات وزارة التعليم العالي؟
53	4.3.2 التساؤل الثاني: ما درجة اهتمامك بمتابعة الأنشطة الاتصالية التي تقدمها إدارة العلاقات العامة الدولية في الوزارة؟
54	4.3.3 التساؤل الثالث: ما دوافع متابعتك للأنشطة التي تُقدمها دائرة العلاقات العامة الدولية في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي عبر أدواتها وقنواتها الاتصالية؟
55	4.3.4 التساؤل الرابع: ما واقع إدارة العلاقات العامة الدولية في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الفلسطينية؟
56	4.3.5 التساؤل الخامس: كيف تمارس العلاقات العامة وظائفها على المستوى الخارجي لتقديم جهود وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الفلسطينية؟
58	4.3.6 التساؤل السادس: ما نوعية الأنشطة والفعاليات التي تُقدمها دائرة العلاقات العامة الدولية في وزارة التعليم العالي لتعزيز علاقات الوزارة الخارجية؟
59	4.3.7 التساؤل السابع: ما الأدوات التي توظفها العلاقات العامة الدولية في سياق الرقمنة والعولمة لتعزيز العلاقات الخارجية لدى وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الفلسطينية؟
62	4.3.8 التساؤل الثامن: ما دور العلاقات العامة الدولية في الإدارة الاستراتيجية في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الفلسطينية؟
62	4.3.9 التساؤل التاسع: ما آليات عمل العلاقات العامة وجهودها في السياق الدولي في مجالات ترويج المُنتج التعليمي الفلسطيني أي ما يشمل (الموارد البشرية والجامعات)؟
63	4.3.10 التساؤل العاشر: إلى أي حد تساهم العلاقات العامة الدولية في تعزيز العلاقات الخارجية لدى وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الفلسطينية؟

رقم الصفحة	العنوان
الفصل الخامس: النتائج والتوصيات	
66	5.1 نتائج الدراسة
68	5.2 توصيات الدراسة
69	قائمة المصادر والمراجع
69	أولاً: المصادر العربية
71	ثانياً: المصادر الأجنبية
73	الملاحق
97	Abstract

## فهرس الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
38	جدول (3.1): توزيع محاور الاستبانة	.1
39	جدول (3.2): المحك المعتمد في أداة الدراسة (الاستبانة)	.2
40	جدول (3.3): معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الأول والدرجة الكلية للمحور	.3
42	جدول (3.4): معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الثاني والدرجة الكلية للمحور	.4
42	جدول (3.5): معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الأول والدرجة الكلية للمحور	.5
43	جدول (3.6): معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الثاني والدرجة الكلية للمحور	.6
43	جدول (3.7): معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الثالث والدرجة الكلية للمحور	.7
44	جدول (3.8): معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الرابع والدرجة الكلية للمحور	.8
44	جدول (3.9): معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الخامس والدرجة الكلية للمحور	.9
45	جدول (3.10): معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور السادس والدرجة الكلية للمحور	.10
46	جدول (3.11): معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور السابع والدرجة الكلية للمحور	.11
46	جدول (3.12): معامل الارتباط بين درجة كل مجال والدرجة الكلية للاستبانة	.12
47	جدول (3.13): معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة	.13
50	جدول (4.1): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس	.14
50	جدول (4.2): توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر	.15
51	جدول (4.3): توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي	.16
52	جدول (4.4): الوسط الحسابي والوزن النسبي لكل فقرة من فقرات المحور الأول	.17
53	جدول (4.5): الوسط الحسابي والوزن النسبي لكل فقرة من فقرات المحور الثاني	.18
54	جدول (4.6): الوسط الحسابي والوزن النسبي لكل فقرة من فقرات المحور الثالث	.19
55	جدول (4.7): الوسط الحسابي والوزن النسبي لكل فقرة من فقرات المحور الأول	.20

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
56	جدول (4.8): الوسط الحسابي والوزن النسبي لكل فقرة من فقرات المحور الثاني	.21
58	جدول (4.9): الوسط الحسابي والوزن النسبي لكل فقرة من فقرات المحور الثالث	.22
59	جدول (4.10): الوسط الحسابي والوزن النسبي لكل فقرة من فقرات المحور الرابع	.23
60	جدول (4.11): الوسط الحسابي والوزن النسبي لكل فقرة من فقرات المحور الخامس	.24
62	جدول (4.12): الوسط الحسابي والوزن النسبي لكل فقرة من فقرات المحور السادس	.25
63	جدول (4.13): الوسط الحسابي والوزن النسبي لكل فقرة من فقرات المحور السابع	.26

## فهرس الملاحق

رقم الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
74	ملحق (1): الاستبانة في صورتها الأولى	.1
78	ملحق (2): الاستبانة في صورتها النهائية	.2
81	ملحق (3): جدول بأسماء المحكمين	.3
82	ملحق (4): أسئلة المقابلة	.4

## الفصل الأول

### مشكلة الدراسة وخلفيتها

- 1.1 مقدمة
- 1.2 مشكلة الدراسة
- 1.3 تساؤلات الدراسة
- 1.4 أهمية الدراسة
- 1.5 أهداف الدراسة
- 1.6 حدود الدراسة
- 1.7 مصطلحات الدراسة ومفاهيمها الإجرائية

## الفصل الأول

### مشكلة الدراسة وخلفيتها

#### 1.1 مقدمة:

تُعد العلاقات العامة الدولية مجالاً مهماً في العلاقات الدولية الحديثة، لما لها من دورٍ أساسي في تعزيز التفاهم والتواصل بين الدول والثقافات المختلفة عبر العالم، فهي تعكس الجهود المستمرة للدول والمنظمات الدولية والشركات العابرة للحدود في بناء صورة إيجابية عن أنفسهم، وتعزّز الفهم المتبادل والتعاون بناء على قيم الاحترام والمصلحة المشتركة.

وتهدف العلاقات العامة الدولية إلى بناء علاقات فعّالة ومثمرة مع مختلف الجماهير حول العالم، مثل العملاء، والوكلاء، والحكومات، والمنظمات التجارية، ويُطلق عليها أحياناً اسم "العلاقات العامة المقارنة" نظراً لاهتمامها بدراسة أوجه الشبه والاختلاف في طرق الممارسة بين دول أو منصات مختلفة، بهدف فهم المشكلات العامة ذات النطاق الواسع.

تشمل مجالات العلاقات العامة الدولية التعامل مع المنظمات العالمية مثل الأمم المتحدة، والبنك الدولي، وصندوق النقد الدولي، كما تمتد إلى العلاقات بين الحكومات، بما في ذلك إقامة أو إنهاء التحالفات، وفرض العقوبات، والحظر التجاري.

إضافةً إلى ذلك، تغطي هذه العلاقات المعاملات الاقتصادية العابرة للحدود مثل التجارة، والاستثمار، وتمويل الشركات العالمية، ولا تقتصر على الجوانب السياسية والاقتصادية فقط، بل تشمل أيضاً النفعالات بين الشعوب، مثل اللقاءات في مجالات الرياضة، والسياحة، والفن، والسينما، والترفيه وغيرها (Ekeanyanwu, 2020).

كما تُعدّ العلاقات العامة الدولية وظيفةً أساسيةً ضمن أنشطة المنظمات الدولية وغيرها، فمثلاً يتم تنفيذ هذه الوظيفة في منظمة الأمم المتحدة عبر مكتب الإعلام في نيويورك، الذي يقوم بإدارة العلاقات الخارجية والصحافة والإصدارات وخدمات العلاقات العامة، وهذه الأنشطة تُسهم في تقديم توضيحات حول التحديات التي تواجه منظمة الأمم المتحدة وتعزز التفاهم بشأن أهدافها، ويتم ذلك في مجموعة متنوعة من المجالات مثل الثقافة والفنون والعلوم والتعليم والصحة والعمل وغيرها، كما يتضمن ذلك توزيع الأفلام وبرامج الإذاعة والتلفزيون والمطبوعات، وإصدار بيانات صحفية بهدف تحقيق فهم أفضل لأنشطة منظمة الأمم المتحدة (صخري، 2019).

إنّ دور العلاقات العامة الدولية العربية يتطلب التنسيق والمتابعة مع السلك الدبلوماسي، وأصبحت هذه المهمة من ضمن مهام وأنشطة البعثات الدبلوماسية المعتمدة في الخارج، إذ تعتمد هذه الجهود على التنسيق والتعاون بين مؤسسات البلد والسفارات في الخارج لغرض عقد اتفاقيات تعاون وتبادل ثقافي وأكاديمي سواء للطلبة أو الكوادر التعليمية مع الدول المختلفة.

أما في السياق الفلسطيني، فتعتبر دائرة العلاقات العامة الدولية في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي من الدوائر المركزية والتي تختص بتأسيس وتأمين قنوات اتصال من أجل تحقيق

التفاهم والقبول والتعاون بين الوزارة والجماهير المحلية والخارجية، كما تعنى بإدارة الأزمات ومواكبة توجهات الرأي العام، إذ واكبت العلاقات الدولية والعامّة منذ عام 1995م كافة الإنجازات والتطورات والتحديات المختلفة التي خاضتها وزارة التربية والتعليم العالي، حيث كان لها الدور الرئيس في عملية التشبيك والتواصل الدولي (وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، 2023).

كما تكمن أهمية العلاقات العامة الدولية في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الفلسطينية في كونها المسؤول الأول عن المؤسسات والمنظمات التعليمية والتي بدورها تحتاج إلى تعزيز سمعة التعليم العالي في فلسطين لتتمكن هذه المؤسسات التعليمية من تطوير علاقاتها الأكاديمية ومشاريع التبادل الأكاديمي، وعقد اتفاقيات ومعاهدات تقوم بتبادل المنافع في تطوير التعليم وتقويمه وبناء مؤسساته.

وعلى الرغم من الأهمية البارزة للعلاقات العامة الدولية في دعم توجهات وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الفلسطينية، إلا أن الممارسة الفعلية لهذا النشاط تواجه تحديات جوهرية، تتجلى في الفجوات الناشئة عن التأثيرات الثقافية والسياسية والاقتصادية، والفروق الواضحة في أساليب التطبيق بين الدول والثقافات، إضافة إلى محدودية الاهتمام والدعم في السياقات العربية عامة والفلسطينية خاصة، وفي ظل ما تعانيه فلسطين من ظروف سياسية واقتصادية معقدة برزت الحاجة إلى توظيف العلاقات العامة الدولية كأداة استراتيجية لتعزيز السمعة الأكاديمية، وبناء الشراكات، وتوسيع قنوات التواصل الخارجي على نحو يساهم في استقطاب الدعم والتعاون الدولي، ومن هنا، تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على واقع إدارة العلاقات العامة الدولية في الوزارة، والبحث في دورها الاستراتيجي في تقديم جهود الوزارة على المستوى الخارجي، واستكشاف الأدوات والآليات التي توظفها في سياق الرقمنة والعولمة لتعزيز العلاقات الخارجية وترويج المنتج التعليمي الفلسطيني، بما يساهم في ترسيخ مكانة التعليم العالي الفلسطيني على الصعيد الدولي.

## 1.2 مشكلة الدراسة:

هنالك جدليات متعددة ترتبط بممارسة العلاقات العامة الدولية على المستوى الدولي بسبب التأثيرات المتباينة، بما في ذلك التأثيرات الثقافية والسياسية والاقتصادية، تظهر هناك فجوة واضحة في تطبيق ممارسة العلاقات العامة الدولية بين البلدان والثقافات المختلفة، وهذا يعني أنها تتفاوت من دولة إلى أخرى ومن ثقافة إلى أخرى (أحمد، 2020).

وقد برزت الحاجة للبحث في الكيفية والآلية التي تقوم بها وحدة العلاقات العامة الدولية بمخاطبة أو توظيف أو توجيه رسائل للجمهور الخارجي المؤسسي في سياقه الدولي مما يساهم بتحسين وتعزيز سمعة المؤسسة، ويشجع على التشبيك والتشاركية.

في الوقت نفسه، تُظهر المؤشرات المتعلقة بوزارة التعليم العالي والبحث العلمي الفلسطينية أن ممارسة العلاقات العامة الدولية ما زالت محدودة مقارنة بالإمكانات المتاحة، حيث لم تحظ هذه الوظيفة بالدعم المؤسسي والاهتمام الكافي لتطويرها وتعزيز حضورها على الساحة الدولية، ويتضح ذلك من محدودية المبادرات الموجهة للتواصل الخارجي المؤثر، وضعف استثمار الإمكانات الرقمية والتقنيات الحديثة في هذا المجال (صالح، 2022).

وتواجه دولة فلسطين تحديات كبيرة فيما يتعلق بالاستقرار السياسي والاقتصادي نتيجةً للاحتلال الإسرائيلي التي تتعرض له منذ عقود، ومن أجل تحقيق هذا الاستقرار الداخلي توجد حاجة لبناء وتعزيز العلاقات العامة الدولية مع الدول المجاورة والأجنبية، ويتمثل أحد أهم الوسائل لتحقيق هذا الهدف في تطوير وتعزيز التواصل والتعاون الدولي بأعلى مستوياته، حيث إن توظيف العلاقات العامة الدولية يعتبر عنصراً حيوياً للدولة الفلسطينية، نظراً للتنوع الكبير في الأدوار والمهام التي يمكن أن تقدمها، بما يشمل التفاوض مع الدول الأخرى، وتعزيز التبادل الثقافي والاقتصادي، وجذب الاستثمارات الأجنبية، وتعزيز الدعم الدولي لقضية فلسطين (سعادة، 2020).

من هنا تظهر الحاجة إلى بناء علاقات دولية مع الدول المجاورة والأجنبية وترقيتها إلى أعلى المستويات، وتشبيك وزارة التعليم العالي الفلسطينية مع المؤسسات التعليمية الخارجية ونشر مضامين ومعلومات عن نجاحاتها وتميزها وما يعزز سمعتها، وهذا كله يعزز من بناء الشراكات الدولية، كما أنّ إدارة العلاقات العامة وتوظيفها في الجانب الدولي يساعد في تسهيل تكوين العلاقات الخارجية وتحسين الصورة المنوطة بها والنظر في كسب ثقة الدول واستقطابها نحو عقد اتفاقيات تسعى لتطوير الوزارة المحلية لتصبح على مستوى عالٍ من المهنية والتطوير.

وبناءً على ما سبق تتمثل مشكلة الدراسة بالسؤال الرئيس الآتي: ما دور العلاقات العامة الدولية في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الفلسطينية في تعزيز علاقاتها الخارجية؟.

### 1.3 تساؤلات الدراسة:

يتمحور التساؤل الرئيس للدراسة في: ما دور العلاقات العامة الدولية في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الفلسطينية في تعزيز علاقاتها الخارجية؟

كما وتثير الدراسة جملة من التساؤلات الفرعية على النحو الآتي:

1. ما واقع إدارة العلاقات العامة الدولية في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الفلسطينية؟
2. كيف تمارس العلاقات العامة وظائفها على المستوى الخارجي لتقديم جهود وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الفلسطينية؟
3. ما نوعية الأنشطة والفعاليات التي تُقدمها دائرة العلاقات العامة والدولية في وزارة التعليم العالي لتعزيز علاقات الوزارة الخارجية؟
4. ما الأدوات التي توظفها العلاقات العامة الدولية في سياق الرقمنة والعولمة لتعزيز العلاقات الخارجية لدى وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الفلسطينية؟
5. ما دور العلاقات العامة الدولية في الإدارة الاستراتيجية في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الفلسطينية؟
6. ما آليات عمل وجهود العلاقات العامة في السياق الدولي في مجالات ترويج المنتج التعليمي الفلسطيني أي ما يشمل (الموارد البشرية والجامعات)؟

## 1.4 أهمية الدراسة:

تكتسب هذه الدراسة أهمية خاصة في مجال العلاقات العامة الدولية ضمن قطاع التعليم العالي والبحث العلمي في فلسطين، نظراً لدوره المحوري في التنمية الوطنية، وتتبع مبررات اختيار الموضوع من الحاجة إلى توظيف العلاقات العامة الدولية بفعالية في عمل المؤسسات، وبخاصة وزارة التعليم العالي التي تواجه تحديات الاحتلال، مما يفرض عليها تفعيل قنوات التشبيك والتواصل الدولي والاستفادة من التجارب والنماذج العالمية الناجحة، كما تبرز أهمية الدراسة في رصد آراء وتصورات الجمهور الخارجي والعاملين في الوزارة حول الأنشطة الاتصالية الموجهة للخارج، وقياس قدرتها على الوصول إلى الجمهور المستهدف والتأثير فيه، وهو ما يتيح بناء استراتيجيات أكثر فاعلية لتطوير العلاقات الخارجية للوزارة، وعليه يمكن تقسيم الأهمية إلى محاور على النحو التالي:

### 1.4.1 الأهمية العلمية:

1. تساعد دراسة إدارة العلاقات العامة الدولية في فهم وتقييم رسائل وزارة التعليم العالي الموجهة إلى شركائها الدوليين والمهتمين بالشأن الأكاديمي الفلسطيني في الخارج.
2. يمكن أن تسهم هذه الدراسة في تسليط الضوء على أهمية وجود وحدات علاقات عامه دولية فعالة وتحليل مواطن النجاح والإخفاق في تطبيقها للنظريات في مجال العلوم السياسية والعلاقات العامة والدولية من خلال تحليل سياسات العلاقات الخارجية لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي الفلسطينية.
3. المساهمة في الأبحاث الأكاديمية من خلال ما توفره هذه الدراسة من بيانات وتحليل ومؤشرات يمكن أن تكون مصدر للباحثين والمهتمين في حقل الدراسات العلمية في مجال العلاقات العامة الدولية وإدارة العلاقات العامة، خاصة في ظل ندرة الدراسات التي ربطت بين إدارة العلاقات الدولية في الوزارات الحكومية عامة وفي وزارة التعليم العالي خاصة وتعزيز العلاقات الدولية والخارجية في فلسطين، مما تساهم في تطور الحقل العلمي.

### 1.4.2 الأهمية العملية:

1. تقديم أفكار للمسؤولين للاستفادة منها في الجانب العملي، فمن خلال نتائج هذه الدراسة، يمكن للوزارة استخلاص العبر وتصويب بعض طرق التخاطب الدولي أو تغيير بعض أطر الرسائل الموجهة للجمهور الخارجي لتحقيق أقصى فعالية ووصول.
2. تقديم فهم أكثر عمقاً للسياسات والقرارات الحكومية، وتعكس أهمية تعزيز مستوى الشفافية والمساءلة في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي من خلال التواصل الفعال مع الجمهور وخاصة الخارجي، وتوفير المعلومات بشكل دقيق، مما يعزز الثقة والتواصل الفعال مع المواطنين.
3. في ظل التحديات الدولية المتزايدة، يتطلب ذلك من إدارة العلاقات العامة أن تكون حيوية في التعامل مع هذه الظروف بشكل فعال، حيث يمكن توجيه الجهود نحو بناء علاقات دولية قوية

أن تساعد في التصدي للتحديات والمساهمة في إدارة الأزمات بفعالية، وهذا ما يمكن أن تقدمه الدراسة عبر نتائجها.

## 1.5 أهداف الدراسة :

تهدف هذه الدراسة إلى:

1. استكشاف واقع إدارة العلاقات العامة الدولية في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الفلسطينية.
2. البحث في دور العلاقات العامة الدولية في الإدارة الاستراتيجية في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الفلسطينية.
3. استكشاف كيفية ممارسة العلاقات العامة وظائفها على المستوى الخارجي لتقديم جهود وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الفلسطينية.
4. استكشاف الأدوات التي توظفها العلاقات العامة والدولية في سياق الرقمنة والعولمة لتعزيز العلاقات الخارجية لدى وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الفلسطينية.
5. استكشاف آليات عمل العلاقات العامة وجهودها في السياق الدولي في مجالات ترويج المنتج التعليمي الفلسطيني، أي ما يشمل (الموارد البشرية والجامعات).
6. البحث في دور العلاقات العامة الدولية في تعزيز العلاقات الخارجية لدى وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الفلسطينية.

## 1.6 حدود الدراسة :

1. الحدود الموضوعية: تقتصر هذه الدراسة على البحث في دور العلاقات العامة الدولية في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الفلسطينية ودورها في تعزيز علاقاتها الخارجية.
2. الحدود المكانية: تقتصر هذه الدراسة على المنطقة الجغرافية الخاصة بعينة من الطلبة والأكاديميين المستفيدين من أنشطة العلاقات العامة في الوزارة بجغرافيا أكثر اتساعاً شملت جامعات فلسطينية (الجامعة الأمريكية، جامعة بيرزيت، جامعة القدس)، كذلك المتخصصين والخبراء في العلاقات العامة الدولية في الضفة الغربية.
3. الحدود الزمانية: تتمثل الفترة الزمنية من العام الدراسي الحالي 2023-2024.
4. الحدود البشرية: تقتصر هذه الدراسة على الطلبة والأكاديميين المستفيدين من أنشطة العلاقات العامة في الوزارة، والمتخصصين والخبراء في العلاقات العامة الدولية.

## 1.7 مصطلحات الدراسة ومفاهيمها الإجرائية

### 1. العلاقات العامة الدولية:

هي تلك الجهود المخططة التي تستهدف إيجاد تفاهم مشترك بين جهة ما و جماهيرها المستهدفة من خلال تجاوز الفجوات الجغرافية واللغوية والثقافية (الغرب، 2015: 606)، وهي النشاط الذي يقوم على الاتصال بين مؤسسة أو منظمة أو حكومة متعددة الجنسيات مع البلد المستهدف من أجل تحقيق أهداف تقبليّة وذات منفعة، وهي تمثل جميع العلاقات الرسمية وغير الرسمية وكل أشكال الاتصال بين الدول وكل تحركات الشعوب والأفكار والسلع على الحدود الوطنية (أحمد، 2020: 347).

**التعريف الإجرائي:** مجموعة من الإجراءات والأنشطة الاتصالية والإدارية التي تقوم بها مؤسسات الحكومة الفلسطينية، وتهدف تعزيز تفاعلها وعلاقتها مع مختلف الجهات والكيانات الدولية والخارجية. تشمل هذه الأنشطة إقامة التواصل والتفاوض مع منظمات دولية، وإدارة الاتصالات والتواصل العام مع وسائل الإعلام العالمية، وتنظيم الزيارات الرسمية والوفود الحكومية، وإقامة شراكات دولية لدعم الأهداف الوطنية والسياسات الخارجية لفلسطين.

### 2. وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الفلسطينية:

هي المؤسسة الحكومية المسؤولة عن الإشراف على التعليم الفلسطيني وتطويره في جميع مراحله، سواء في قطاع التعليم العام أو التعليم العالي، من خلال وضع السياسات والخطط الاستراتيجية، وضبط الجودة، وتوفير بيئة تعليمية متطورة تتلاءم مع المستجدات العالمية، بهدف إعداد كوادر بشرية مؤهلة وقادرة على خدمة المجتمع الفلسطيني والمساهمة في التنمية المستدامة (وزارة التربية والتعليم والبحث العلمي، 2020: www.moe.edu.ps).

**التعريف الإجرائي:** يقصد بها في هذه الدراسة الجهة الحكومية التي تشرف على تنظيم وإدارة قطاع التعليم العالي والبحث العلمي في فلسطين، وتعمل على تطوير برامجها، وتوسيع شبكة علاقاته الأكاديمية الدولية، وتعزيز التعاون الخارجي عبر توقيع الاتفاقيات، وتنظيم الأنشطة والمؤتمرات المشتركة، والترويج للجامعات الفلسطينية ومنجزاتها على الصعيد الدولي.

### 3. الاتصال الدولي:

يُشير إلى تبادل المعلومات والتفاعلات التي تتم عبر الحدود الوطنية، ويتناول العلاقات التي تنشأ بين الحكومات والمؤسسات والأفراد في سياقات سياسية، اقتصادية، وثقافية متعددة، ويُعد مجالاً متداخل التخصصات، ويشمل دراسة أبعاد الاتصال العالمي وتأثيره على التعاون والتفاهم بين المجتمعات (Mohammadi, 1997).

**التعريف الإجرائي:** هو مجموعة الأنشطة الاتصالية التي تقوم بها وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الفلسطينية للتواصل مع الأطراف الدولية من خلال الوسائل التقليدية والرقمية، وتهدف إلى تبادل المعلومات، وتعزيز التفاهم، وتطوير الشراكات الأكاديمية والثقافية.

#### 4. بناء السمعة:

هو التقييم الجماعي لجمهور أصحاب المصلحة تجاه أداء المؤسسة وتوقعاتهم منها في المستقبل، ويتم تطويرها عبر الخبرات والمعلومات السابقة (Pires & Trez, 2018; Fombrun, 2012).

#### التعريف الإجرائي:

الجهود الممنهجة التي تبذلها وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الفلسطينية لتعزيز صورتها المؤسسية أمام الجمهورين المحلي والدولي من خلال إبراز إنجازاتها، وتطوير علاقاتها الخارجية، وضمان وصول رسائلها الاتصالية بشكل فعّال، بما يرسخ الثقة ويدعم مكانتها الأكاديمية على المستويين الإقليمي والدولي.

## الفصل الثاني

### الإطار النظري والدراسات السابقة

المبحث الأول: ماهية العلاقات العامة الدولية

المبحث الثاني: دور العلاقات العامة الدولية في المنظمات الدولية وتأثيرها في بناء سمعة الدولة وسياساتها الخارجية

المبحث الثالث: نظريات الدراسة/ استراتيجيات العلاقات العامة الدولية في العلاقات الخارجية

المبحث الرابع: وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الفلسطينية

الدراسات السابقة

## الفصل الثاني

### الإطار النظري والدراسات السابقة

#### تمهيد :

تُعدّ العلاقات العامة الدولية جزءاً أساسياً في تطوير العلاقات بين الدول والمنظمات عبر الوسائط المختلفة، ولتحقيق ذلك يتم استخدام البث الخارجي والتواصل مع المواطنين، وتقديم التقارير الدقيقة عن الأحداث الوطنية والعالمية، والترويج لصورة الدولة أو المنظمة الإيجابية وسمعتها، بالإضافة إلى نشر السياسات والآراء الوطنية، من هنا فإنّ فهم العلاقات العامة الدولية ضرورة في عصر العولمة والتكنولوجيا وفي عالم تتوالى فيه الأزمات بأشكالها المختلفة، حيث تظل العلاقات العامة الدولية موضوعاً حيويّاً للدراسة والتفاعل في القرن الحادي والعشرين.

وتركز العلاقات العامة الدولية (في واحدة من أدوارها الرئيسية) على ممارسة العلاقات العامة في سياق دولي أو ثقافي متعدد الثقافات كجزء لا يتجزأ من التواصل الدولي أو متعدد الثقافات، تشمل العلاقات العامة الدولية ممارسة العلاقات العامة فيما لا يقل عن أربعة مجالات مختلفة:

1. المنظمات الدولية مثل الأمم المتحدة، البنك الدولي، صندوق النقد الدولي.
2. العلاقات بين الحكومات مثل الاعتراف الدبلوماسي، تكوين أو تفكيك التحالفات، والعقوبات أو الحظر التجاري.
3. المعاملات الاقتصادية عبر الحدود مثل التداول والاستثمار، تمويل الشركات متعددة الجنسيات.
4. التفاعلات بين مواطنين من جنسيات مختلفة مثل الرياضة، السياحة، الفنون، الأفلام، الترفيه وغيره (Ekeanyanwu, 2021).

يتناول الفصل الثاني كلاً من الإطار النظري والدراسات السابقة التي أفادت الباحث في إعداد دراسته هذه التي تبحث في العلاقات العامة الدولية في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الفلسطينية ودورها في تعزيز علاقاتها الخارجية.

### 2.1 المبحث الأول: ماهية العلاقات العامة الدولية

#### 2.1.1 تعريف العلاقات العامة الدولية :

ثمة العديد من التعريفات التي جاءت بها الأدبيات للعلاقات العامة الدولية حيث عرّفها بلاك بأنها "الجهود المخططة التي تستهدف إيجاد تفاهم مشترك بين جهة ما و جماهيرها المستهدفة من خلال تجاوز الفجوات الجغرافية واللغوية والثقافية".

وعرّفها ويلكوكس بأنها "الجهود المخططة والمنظمة التي تقوم بها منظمة ما، أو مؤسسة ما، أو حكومة لإنشاء علاقات منفعة متبادلة مع جماهير دول أخرى"، بينما عرّفها جرونج بأنها "الجهد المخطط والمنظم الذي تقوم به شركة أو مؤسسة أو حكومة ما لبناء علاقات مفيدة لها ولجماهيرها التي تتعامل معها في الدول الأخرى" (الخالدي، 2023).

تُخاطب العلاقات العامة الدولية الجمهور الداخلي للمنظمات الدولية، فضلاً عن جمهورها الخارجي المنتشر حول العالم، حيث أنّ تلك العلاقات لا تقتصر على بيئة محلية، بل ينبغي أن تكون عالمية، بسبب تنوع الجماهير الداخلية في كل منظمة دولية من حيث الأصول والثقافات والجنسيات. كذلك يمثل الجمهور الخارجي للمنظمة مجموعة متنوعة من الثقافات والجنسيات والتفضيلات، وهنا يمكن القول أنّ العلاقات العامة الدولية تُعدُّ أحد أركان دعم التجارة الدولية والتسويق العالمي (العلاق، 2010)، وقد زاد دور العلاقات العامة الدولية مع دخول شبكات الكمبيوتر العالمية عالم الاتصال المعاصر، ومع ذلك فقد زاد اهتمام الشركات متعددة الجنسيات بالعلاقات العامة الدولية عبر الشبكات الدولية، حيث تعتمد عليها في العلاقات التجارية والمصرفية والنقل والتأمين، وتبادل المعلومات على المستوى الدولي (البخاري، 2011).

تُعدّ العلاقات العامة الدولية وسيلة مهمة وعالمية تتطلب جهوداً كبيرة لتحقيق أهدافها المنشودة، إذ تهدف إلى التأثير على جماهير المنظمة والتواصل معهم بشكل إيجابي، ومع ذلك، فإن نطاق تلك العلاقات يتجاوز الحدود المحلية، مما يتطلب فهماً وعمقاً وتعددية في التفاعل مع ثقافات الجماهير المتنوعة.

تعتبر العلاقات العامة الدولية اليوم وظيفة أساسية في المنظمات الدولية، حيث تُمارس من خلال مكاتب العلاقات الخارجية والصحافة والمطبوعات والخدمات العامة في منظمات مثل الأمم المتحدة، بهدف عرض المشاكل التي تواجه المنظمة وتعزيز فهم أفضل لأهدافها، وتُمارس مكاتب المنظمات الدولية في مختلف الدول العلاقات العامة الدولية من خلال التواصل مع المنظمات غير الحكومية في مجالات متعددة مثل الثقافة والفن والعلم والتعليم والصحة والعمل، وزاد دور العلاقات العامة الدولية مع انتشار شبكات الإنترنت العالمية، حيث ازداد اهتمام الشركات متعددة الجنسيات بهذا الجانب، واعتمادها على العلاقات العامة الدولية في عملياتها التجارية والمالية والنقل والتأمين وتبادل المعلومات (مضوي، 2023).

كما أنّ العلاقات العامة الدولية كوظيفة لم تُستثنَ من وظائف السلك الدبلوماسي، بل أصبحت من المهام الأساسية للبعثات الدبلوماسية المعتمدة في الخارج، وذلك وفقاً لإمكانيات كل دولة من دول العالم (عبد الفتاح، 2020).

## 2.1.2 نشأة العلاقات العامة الدولية وتطورها :

تعكس العلاقات العامة الدولية التفاعل بين الأفراد داخل المجتمعات وعلى مستوى الدول، وتمثل هذه العلاقات أهدافاً وأنشطة تعكس صورة الدولة وتعزز الفهم المتبادل والتفاهم، ويُظهر دور العلاقات العامة الدولية أهمية تقديم الدعم للأهداف السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية للدول، ويُعتبر تحسين العلاقات الدبلوماسية وتشجيع التفاهم بين الدول من بين أهم الأهداف السياسية للعلاقات العامة الدولية، وتُعزز العلاقات العامة الدولية الفهم العام وتعزز العلاقات بين الدول المختلفة من خلال وسائل الاتصال والتفاعل الثقافي، ويُعد الدور الذي تلعبه العلاقات العامة الدولية في تحقيق الأهداف الدولية مهماً للشركات والمؤسسات الدولية والبعثات الدبلوماسية (النعيرات، 2021).

### 2.1.3 تطور مفهوم العلاقات العامة الدولية في العالم :

تطور مفهوم العلاقات العامة في مختلف دول العالم، ليُصبح جزءاً لا يتجزأ من السياسة والاقتصاد والثقافة، فعلى سبيل المثال، في الولايات المتحدة الأمريكية، تتحمل وكالة الاستعلامات الأمريكية دور العلاقات العامة الدولية لتحقيق أهداف السياسة الأمريكية ومواجهة الدعاية المضادة، كما تُستخدم العلاقات العامة في أوروبا كوسيلة لتعزيز الوحدة الأوروبية وزيادة التفاهم بين شعوبها، وفي أمريكا، شهدت العلاقات العامة تطوراً يوازي مثيلاتها في دول العالم الأخرى، بينما في دول أخرى مثل فرنسا وبريطانيا وبلجيكا وإيطاليا تم تطوير العلاقات العامة كوظيفة هامة في المشروعات الاقتصادية والتجارية والصناعية (جابر، 2020:25).

وتضطلع دول مثل مصر وأوزبكستان بأدوار مهمة في تطوير العلاقات العامة الدولية، حيث تسعى إلى توجيه الصورة الإعلامية لبلادها ونقل الحقائق عنها إلى المجتمع الدولي، وتساهم هذه الجهود في بناء جسور التفاهم والتعاون بين الدول في الساحة الدولية (جمعة، 2022).

### 2.1.4 محور الأهداف في العلاقات العامة الدولية :

1. تتفق معظم المؤسسات على أن الهدف الرئيسي للعلاقات العامة هو بناء التفاهم المتبادل والثقة بين المؤسسة وجمهورها، سواء كان داخلياً أو خارجياً، ويكمن دور العلاقات العامة في تعزيز هذه العلاقات وتحسين سمعة المؤسسة في أوساط الجمهور.
2. تشمل الأهداف المحددة للعلاقات العامة الدولية تعزيز الاتصالات وبناء الثقة، وتحسين صورة المؤسسة، وزيادة الوعي بالقضايا المهمة، وتعزيز العلاقات مع الشركاء الخارجيين.
3. أن وجود أهداف محددة للعلاقات العامة الدولية ضروري لتوجيه الجهود وتحديد الأولويات وقياس الأداء، وأن الأهداف الواضحة تزيد من قدرة الإدارة على تمثيل المهام المناطة بها وتحديد الوظائف والأنشطة المطلوبة.
4. يجب أن تكون الأهداف المحددة للعلاقات العامة متكاملة ومتناغمة، لتحقيق الهدف الشامل للمؤسسة.
5. يتطلب التنظيم الفعال لإدارة العلاقات العامة الدولية وجود أهداف محددة ومتفق عليها، مما يساهم في تحديد الأنشطة والمهام اللازمة لتحقيق تلك الأهداف.
6. يعتمد نجاح الأهداف على توافقها مع المصالح المتضاربة والاتجاهات الاقتصادية والاجتماعية، وعلى ضبطها بشكل ملائم ومتوازن.
7. عامل الزمن يلعب دوراً أساسياً في تحديد أهداف العلاقات العامة، حيث يتأثر الجدول الزمني بالإمكانيات والموارد المتاحة للمؤسسة (أحمد، 2020).

تتمحور العلاقات العامة الدولية في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الفلسطينية حول مجموعة من الأهداف الاستراتيجية المترابطة، فمن ناحية، تسعى الوزارة إلى تعزيز التبادل الأكاديمي والثقافي مع المؤسسات الدولية عبر برامج تبادل الطلاب والباحثين، وتنظيم المؤتمرات

والندوات المشتركة، ومن ناحية أخرى، تعمل على بناء شراكات مستدامة مع وزارات التعليم العالي في مختلف الدول، من خلال توقيع اتفاقيات تعاون تدعم التبادل العلمي وتطوير البحث المشترك، إضافةً إلى ذلك، تركز الوزارة على تحسين صورة التعليم العالي الفلسطيني على الصعيد الدولي، من خلال الترويج لإنجازات الجامعات الفلسطينية وبرامجها الأكاديمية والبحثية، بما يعزز مكانتها العالمية ويسهم مباشرةً في استقطاب الاستثمارات الأجنبية لتطوير هذا القطاع الحيوي، وأخيراً، تولي الوزارة اهتماماً خاصاً بدعم ومتابعة الطلاب والباحثين المبتعثين في الخارج عبر توفير الدعم الأكاديمي والاجتماعي الذي يمكنهم من تطوير مهاراتهم وتعظيم الفائدة من تجاربهم الأكاديمية والبحثية.

## 2.1.5 أهداف العلاقات العامة الدولية :

تتمثل أهداف العلاقات العامة الدولية فيما يلي (Ekeanyanwu, 2021):

1. تتضمن أهداف العلاقات العامة الدولية التواصل الفعّال والإقناع لكسب الدعم لأفعالنا وسياساتنا في المجتمع الدولي.
2. أحد الأهداف الرئيسية الأخرى للعلاقات العامة الدولية هو كسب والحفاظ على الولاء والمواطنة الصالحة واحترام حكومات وقيادات الدول المستقلة.
3. تساعد العلاقات العامة الدولية في بناء الوطنية بين المواطنين في البلاد وتلك المتواجدين في الشتات.
4. تهدف العلاقات العامة الدولية أيضاً إلى محاربة وعرقلة الدعاية الزائفة ضد حكومة ودولة الفرد.
5. تضمن العلاقات العامة الدولية تدفقاً ثابتاً ذو اتجاهين للاتصال بين دولة وأخرى.
6. أحد أهداف العلاقات العامة الدولية الفريدة هو تحقيق والحفاظ على فهم وتعاون وسائل الإعلام بين اللاعبين والمعنيين في المشهد العالمي.
7. تهدف العلاقات العامة الدولية أيضاً إلى تحديد المشاكل الشاملة أو الشبه شاملة التي تواجه العديد من الدول، والبحث عن مبادئ عامة تنطبق على نطاق واسع.
8. تساعد العلاقات العامة الدولية في بناء علاقات جديدة تتعامل مع الحالات القادمة والطارئة، وتساعد أيضاً في الحفاظ على التعاون والتسامح والتفاهم المتبادل بين الأشخاص ذوي المعتقدات والقيم وأساليب التفكير المختلفة.
9. تساعد العلاقات العامة الدولية في جذب الأصدقاء لبلادنا والحفاظ على مثل هذه الصداقات والعلاقات.
10. تحقيق التشريعات والمواقف والصور الإيجابية لبلدك، المؤسسات أو المنظمات هو هدف استراتيجي آخر للعلاقات العامة الدولية.

11. تساعد العلاقات العامة الدولية أيضاً في جذب الأعمال والمؤسسات والمنظمات الجديدة لبلدك.
12. تساعد العلاقات العامة الدولية في تحقيق التوازن بين العالمي والمحلي في العلاقات التجارية الدولية.

يُلاحظ مما سبق أنّ العلاقات العامة الدولية لها القدرة، من خلال وسائل الاتصال المختلفة، على نقل الدولة من دولة نامية إلى عالم أوسع وأرحب، حيث يتعرف أفراد تلك الدولة على أساليب وأنماط الحياة في الدول المتقدمة، فيزدهرون في الاستعداد للاقتداء بها والتشبه بها، كما تنمو لديهم القدرة على التقمص الوجداني، أي القدرة على تصوّر الفرد لنفسه في ظروف الآخرين، ونرى أن هذا يؤدي إلى اكتساب الشعبية العالمية التي تُعرف بها العلاقات العامة الدولية في الدول المتقدمة، فنجد أن الرأي العالمي وخاصةً الرأي العام في الدول النامية، يتجه ويفضل الإذاعات الدولية ومحطات التلفزة الدولية، وهذا ناتج عن التقمص الوجداني، ويؤدي ذلك إلى تكوين العلاقات العامة في المجال الدولي، الذي تهدف إليه تلك الدول من خلال وسائل الاتصال المتطورة التي تمتلكها، بالإضافة إلى أنها تمتلك كافة مقومات الدولية، وتتضمن الأهداف السياسية للعلاقات العامة الدولية فيما يلي:

1. تعزيز الاتصالات السياسية بين الدول، وذلك بالتعاون مع الهيئات الدبلوماسية.
  2. كما تهدف إلى تعزيز الاهتمام بالسياسات الخارجية والتضامن مع الشعوب والدول في قضاياها الحيوية.
  3. وتسعى أيضاً للمساهمة في مواجهة المشكلات والأزمات الدولية (أحمد، 2020).
- بالإضافة إلى ذلك، تهدف العلاقات العامة الدولية إلى تحسين السمعة الدولية للمنظمة أو الدولة، من خلال إبراز الإنجازات والمبادرات الإيجابية، ومواجهة التصوير السلبي أو التشويه الإعلامي. كما تسعى إلى تعزيز الهوية الوطنية والثقافية عبر تقديم صورة إيجابية ومُحدّثة لثقافة الدولة وتاريخها وتقاليدها على الساحة العالمية.

## 2.1.6 العوامل المرتبطة بالعلاقات العامة الدولية :

- تقف مجموعة من العوامل وراء الاهتمام بالعلاقات العامة الدولية، والعوامل هي:
1. التحولات السياسية والاقتصادية التي تلت انهيار الكتلة الشيوعية وبناء السوق الأوروبية المشتركة أدت إلى انهيار الكتلة الشيوعية السابقة منذ نهاية عقد الثمانينات من القرن الماضي، وتحولت دول أوروبا الغربية إلى النظام الاقتصادي الحر، وفتحت هذه التحولات الأسواق أمام تدفق الاستثمارات والسلع والخدمات والخبرات الأجنبية، كما بدأت الصين في فتح أسواقها أمام الاستثمارات والسلع والخدمات والخبرات الوافدة.
  2. ظهرت التكتلات الاقتصادية الكبرى مصاحبة لهذه التحولات، بما في ذلك الاتحاد الأوروبي ومنظمة "نافتا" ومنظمة "آسيان" ومشروعات السوق العربية المشتركة، وهدفت هذه التكتلات إلى تعزيز التجارة وزيادة تدفقات الاستثمارات والسلع والخدمات والخبرات بين دولها.

3. التطورات الاقتصادية الدولية ساهمت في عولمة المشروعات الاقتصادية وعملياتها، وأدى التقدم في وسائل النقل إلى تقليص المسافات بين مصادر الموارد والأسواق المستهدفة، كما أصبحت الاستثمارات الخارجية مؤشراً على الثقة الدولية في الاقتصاد المحلي للدول، وأدى النظام الاقتصادي الجديد إلى زيادة الطلب على العمالة ذات المهارات العالية، وظهور معايير جديدة لممارسة العمل بين الدول الصناعية.

4. تقدم التكنولوجيا في مجال الاتصالات والمعلومات سمح بإدارة العمليات عن بعد وتقليل الحواجز الزمانية والمكانية، مما أثر بشكل كبير على العلاقات العامة الدولية، وزاد استخدام وسائل الاتصال الجديدة من قدرتها على نقل القضايا العالمية، وتعزيز الحركات النشطة في المجتمع الدولي (الخالدي، 2023).

ولكن العوامل الأكثر تأثيراً في العلاقات الدولية تتمثل فيما يلي: العوامل الجغرافية، والتي تشمل الطبيعة الجغرافية، والموقع الجغرافي، والموارد الطبيعية والثروات الباطنية، وموارد الطاقة، وطبيعة الأرض، ويمكن تلخيص هذه العوامل في مفهوم الجغرافية السياسية، التي تشير إلى قدرة الدولة على استخدام واستثمار ميزات الجغرافية في سياستها الخارجية وعلاقاتها الدولية، ويعكس قول نابليون بأن "سياسة الدول تقوم في جغرافيتها" هذا المفهوم، كما أن العوامل الديمغرافية تلعب دوراً كبيراً في العلاقات الدولية، وتتعلق هذه العوامل بالسكان وهي مهمة لكل دولة كوحدة في المجتمع الدولي، كما تلعب العوامل الديمغرافية دوراً في تحديد مشكلات الدول والعلاقات الدولية، وهي في الوقت نفسه مشكلة تعقيدية، كذلك فإن العوامل الاقتصادية هي أيضاً من العوامل المؤثرة في العلاقات بين الوحدات الدولية، ويعتبر العامل الاقتصادي المحرك والمولد لجميع أنماط العلاقات السياسية وغيرها بين الوحدات في المجتمع الدولي، ويتجلى تأثير العوامل الاقتصادية بوضوح من خلال استخدام الدولة لهذا العامل في علاقاتها مع الدول الأخرى لتحقيق أهدافها، بالإضافة إلى العوامل العسكرية، والعوامل التقنية والعلمية، والعوامل الإيديولوجية، وشخصية رجل الدولة، وتجدر الإشارة إلى أن درجة تأثير هذه العوامل أو أحدها في نمط العلاقات الدولية وسيرورتها تختلف من حيث الأهمية باختلاف الزمان والمكان التي تجري فيها، والقوى المستخدمة لها (عباس، 2022).

إنّ العلاقات الدولية تتأثر بعوامل متعددة تشمل التحولات السياسية والاقتصادية التي شهدتها العالم مع انهيار الكتلة الشيوعية وتأسيس التكتلات الاقتصادية الكبرى مثل الاتحاد الأوروبي ومنظمة "نافتا"، وهذه التحولات سمحت بزيادة التبادل التجاري والاستثمارات بين الدول وتشكيل تحالفات جديدة تؤثر في نمط العلاقات الدولية. من جانبها، تلعب العوامل الجغرافية والديمغرافية دوراً مهماً في تحديد طبيعة العلاقات الدولية، حيث تؤثر مواقع الدول ومواردها الطبيعية وتركيب سكانها على استراتيجياتها الخارجية وعلى العلاقات مع دول أخرى، كذلك الاقتصادية والتكنولوجية والعسكرية والإيديولوجية والشخصية. هذه العوامل تتفاعل مع بعضها لتحديد طبيعة العلاقات بين الدول وتشكيل السياق الذي تنمو فيه العلاقات الدولية، وتؤثر في سيرورة الأحداث وتوجهات السياسات الخارجية.

## 2.1.7 مكونات الاتصال الدولي في العلاقات العامة الدولية وعناصره :

تتمثل مكونات الاتصال الدولي في العلاقات العامة الدولية كما يلي (ملحم، 2022):

1. الاتصال اللفظي: تأثيره كبير في العلاقات العامة الدولية لتجنب فهم غير صحيح للغة الأخرى.
  2. الاتصال غير اللفظي: يتعلق بحركات الجسد وتعابير الوجه التي قد تفسر بشكل مختلف بين الثقافات.
  3. الاتصال المرئي: يشمل الرسوم والألوان والتصاميم التي تحمل معاني مختلفة في الثقافات المختلفة.
  4. أسلوب التعبير: يتفاوت في الثقافات بين استخدام الحجج المنطقية والرسائل الإقناعية.
  5. المصنوفة الاتصالية: كيفية تركيب المكونات الاتصالية معاً لنقل رسالة ما، ويعتمد على الثقافة.
  6. صورة الدولة: تشمل هيكلها السياسي والاقتصادي ووسائل الاتصال والقانون والاجتماعي.
  7. صورة ثقافة الدولة: تحدد مستوى التفاهم والتواصل بين الثقافات المختلفة.
  8. أنشطة العلاقات العامة: تشمل النشرات الصحفية وكتابة الخطب وإلقاء الخطب والكتيبات وتخطيط البرامج والعلاقة بالجمهور
- إذا؛ تُظهر العلاقات العامة الدولية تأثيراً كبيراً على صورة المؤسسات والدول وتعتبر عنصراً أساسياً في فهم وتفاعل الثقافات المختلفة.

أما العناصر الأساسية للاتصال الناجح في العلاقات العامة الدولية فهي تتألف من:

1. التزام الإدارة العليا بالاستراتيجية الاتصالية.
2. إجراء البحوث لفهم القضايا الدولية والمحلية ومعالجتها بشكل مناسب.
3. التركيز على عدد قليل من وسائل الاتصال.
4. توفير شبكة قوية لدعم الفروع المحلية.
5. تحديد الاهتمامات والمصالح غير القابلة للتفاوض.
6. تمكين الفروع المحلية للمنظمات من نقل الرسائل الاتصالية ومعالجة ردود الأفعال.
7. مشاركة القيادات الإدارية في عمليات الاتصال والتنسيق وتوليد الأفكار لزيادة فاعلية الاتصال (ملحم، 2022).

## 2.1.8 مشكلات مرتبطة بإدارة العلاقات العامة الدولية في النظام الدولي المعاصر:

في النظام الدولي المعاصر، تتشكل وحدات العلاقات العامة الدولية على مستويات متعددة، بدءاً من الدول وصولاً إلى الهيئات الفوق دولية ووحدات ما دون الدولة. تتفاعل هذه الوحدات مع

بعضها البعض، وتشكل شبكة هائلة من التفاعلات والتداخلات، مما يجعل إدارة العلاقات الدولية أمراً تعقيداً، ومن المشكلات التي تواجه إدارة العلاقات في النظام الدولي المعاصر:

### **2.1.8.1 تعقيدات الترابط والمصالح المتداخلة :**

1. العولمة تزيد من الترابط بين الدول، مما يجعل من الصعب رسم حدود واضحة للمصالح المشتركة والمتضاربة.
2. زيادة الترابط في المصالح تجعل إدارة العلاقات الدولية أكثر تعقيداً وتحتاج إلى مقاربات علمية للتعامل مع هذه التحديات.

### **2.1.8.2 تعقيدات المشهد الدولي الحالي :**

1. تغيرات كبيرة تشهدها الدول القوية مثل انهيار الاتحاد السوفيتي وتراجع الولايات المتحدة، مما يؤثر على توزيع القوى العالمية.
2. تنامي الصين كقوة اقتصادية وسياسية، وتطور العلاقات بين الدول الكبرى يجعل إدارة العلاقات الدولية تحتاج إلى استراتيجيات جديدة.

### **2.1.8.3 إشكالية قياس القوة :**

1. الصعوبة في تحديد قوة الدول وتوزيع القوى في النظام الدولي يجعل من الصعب تحديد الاتجاهات الأعظم واستشراف المستقبل.
2. تحديد الاتجاهات الأعظم يتطلب دراسة دقيقة ومقاربات متعددة لتحليل الظواهر السياسية والاقتصادية والاجتماعية (عبد الحي، 2022).

وعليه فإن إدارة العلاقات العامة الدولية تتطلب فهماً عميقاً للترابطات والتحديات التي تواجهها الدول في النظام الدولي المعاصر، حيث أن التعامل مع التحديات المتنوعة يتطلب تطوير استراتيجيات متعددة ومرنة في التعامل مع التغيرات.

## **2.2 المبحث الثاني: دور العلاقات العامة الدولية في المنظمات الدولية وتأثيرها في بناء سمعة الدولة وسياساتها الخارجية**

### **2.2.1 العلاقات العامة الدولية ودورها في المنظمات الدولية :**

يتمثل دور العلاقات العامة الدولية في المنظمات الدولية فيما يأتي:

1. **نقل الرسالة والهدف:** تعمل العلاقات العامة الدولية على نقل رسالة المنظمة الدولية وهدفها الأساسي إلى الجمهور الدولي، يتضمن ذلك توضيح أهداف المنظمة ورؤيتها والقضايا التي تناضل من أجلها، وكيفية تحقيق تأثير إيجابي على المجتمع الدولي.
2. **بناء الصورة الإعلامية والشفافية:** تساعد العلاقات العامة الدولية في بناء صورة إيجابية للمنظمة في الساحة الدولية من خلال التواصل المفتوح والشفاف مع الجمهور، ويتم بناء الثقة والاحترام للمنظمة وزيادة فهم الناس لأهمية دورها.

3. إدارة الأزمات والمخاطر: تعتبر العلاقات العامة الدولية أداة هامة في إدارة الأزمات والمخاطر التي قد تواجه المنظمة، ويتم التواصل مع وسائل الإعلام والجمهور لتقديم المعلومات بشكل صحيح وسريع خلال الأزمات لتجنب انتشار الشائعات وتقليل التأثير السلبي.

4. توسيع الشبكة الدولية: تعمل العلاقات العامة الدولية على توسيع شبكة الاتصالات والعلاقات الدولية للمنظمة، ويتم بناء علاقات قوية مع الحكومات والمنظمات غير الحكومية ووسائل الإعلام الدولية لدعم الجهود وتحقيق الأهداف.

5. تعزيز التفاعل مع الجمهور الدولي: تساعد العلاقات العامة الدولية في تعزيز التفاعل مع الجمهور الدولي عبر مختلف وسائل الاتصال، مثل وسائل الإعلام التقليدية والاجتماعية والمواقع الإلكترونية، ويتم توجيه الرسائل والتفاعل بشكل ملائم للتواصل مع جمهور متنوع من مختلف الثقافات واللغات (جمعة، 2022).

ويتمثل تأثير العلاقات العامة الدولية يتمثل في قدرة المنظمات والحكومات، باستخدام وكالات العلاقات العامة الدولية على تحسين صورتها وتمثيلها بشكل أفضل من خلال وسائل الاتصال، ويختار الأفراد الأخبار والمحتوى الذي يتوافق مع معتقداتهم السياسية والاتجاهات المسبقة، مما يؤثر على كيفية استيعابهم للمعلومات، وفي حالة الدول التي تتعرض لتغطية إيجابية أو سلبية في وسائل الإعلام فإن هذا قد لا يؤثر بشكل كبير على آرائهم ومواقفهم المسبقة (الخالدي، 2023).

وفي ذات السياق تؤدي العلاقات العامة دوراً في بناء سمعة الدولة، وذلك من خلال:

1. العلاقات العامة الحكومية تواجه بيئة أكثر تعقيداً من الشركات، حيث تتضمن التحديات التعامل مع الجهات الحكومية ووسائل الإعلام والاتصال الجماهيري، سواء على المستوى الوطني أو الدولي أو الإقليمي.

2. تتركز جهود الحكومات في تحقيق أهدافها وكسب ثقة الجمهور المحلي على الصعيد المحلي، بينما تسعى إلى بناء سمعتها والحصول على دعم المجتمع الدولي على الصعيد الدولي.

3. القوى العاملة تعتبر رأس المال البشري الأساسي، وتلعب دوراً مهماً في تحقيق استراتيجيات التنمية.

4. تقوم العلاقات العامة الحكومية بتعريف توجهات الرأي العام ونقل الأخبار الصادقة للجماهير، وتهتم بتعزيز الصورة الإيجابية للدولة على الصعيد الدولي.

5. تهدف العلاقات العامة الحكومية إلى كسب تأييد المجتمع الدولي لسياسة الدولة وتعزيز صورتها الإيجابية.

6. يتمثل الهدف الرئيسي للعلاقات العامة في توفير الظروف المناسبة التي تساعد الدولة على بناء سمعتها الإيجابية لدى جمهورها الداخلي والخارجي، وتوفير المناخ المناسب لبناء السمعة المستحقة لدى جمهورها (ابراهيم، 2022).

## 2.2.2 العلاقات العامة الدولية والسياسة الخارجية :

إنّ التداخلات تحدث بين العلاقات الدولية والسياسة الخارجية عندما يتم التعامل معهما على أنهما مفاهيم منفصلة، على الرغم من أن كلاهما يتعامل مع الجوانب الخارجية في البيئة الدولية، ويعود السبب في هذا التباس غالباً إلى أن العلاقات الدولية تعتبر في ذاتها جزءاً من السياسة الخارجية، حيث تعمل الدول على تحقيق أهدافها السياسية الخارجية ضمن إطار العلاقات الدولية.

وتعرف السياسة الخارجية بأنها جميع أشكال النشاط الخارجي، حتى إذا لم تكن تمثل بشكل رسمي نظاماً حكومياً. يتضمن هذا التعريف أي نشاط يقوم به فرد أو مجموعة كجزء من التفاعل مع العالم الخارجي، ويمكن لهذا النشاط أن يشمل الأنشطة الثقافية والاجتماعية والاقتصادية والسياسية، وبناءً على هذا الفهم، يقدم "فيرنس وسنايدر" تعريفاً للسياسة الخارجية يرتبط بشكل وثيق بقواعد العمل وأساليب التعامل مع المشكلات، ووفقاً لهذا التعريف، تعد السياسة الخارجية مجموعة من القواعد أو المنهجيات التي تم اختيارها للتعامل مع مشكلة معينة قد حدثت بالفعل أو من المتوقع أن تحدث في المستقبل (محمد، 2023).

بينما يعرفها كينت تومبسون بأنها: "النظرة الإيديولوجية، والنظرة التحليلية، أما الأولى فيفترض أن السياسات التي تصطنعها الدول تجاه العالم الخارجي هي تعبيرات عن المعتقدات السياسية والاجتماعية والدينية السائدة، فتصنف السياسة الخارجية، ديمقراطية واستبدادية وحررية واشتراكية ومحبة للسلام أو عدوانية"، وأما الثانية فتفترض أن للسياسة الخارجية عدة مقومات منها تقاليد الدولة التاريخية وموقعها الجغرافي والمصلحة الوطنية وأهداف الأمن وحاجاته (تومبسون، 1961: 459).

ولكن العلاقات الدولية تشمل العديد من الجوانب مثل السلم والعداء بين الدول، ودور المنظمات الدولية، وتأثير القوى الوطنية واللاعبين الدوليين، بينما تعنى السياسة الخارجية بتحديد شروط وأسس واستراتيجيات العمل الخارجي للدولة والسعي إلى تحقيق المصالح الوطنية، لذلك الفارق الجوهرى بينهما يكمن في أن السياسة الخارجية تؤسس للعلاقات الدولية وتنشئ الروابط بين الدول، في حين تنشأ العلاقات الدولية نتيجة لهذا السلوك الخارجي المؤسس.

تمثل العلاقات الدولية الروابط والنشاطات التي تنشأ نتيجة لسلوكيات الوحدات الدولية في المجتمع الدولي، وبما أن السياسة الدولية تعكس هذه السلوكيات أو تجسدها، فإن العلاقات الدولية تمثل الواقع الذي تترجم فيه هذه القرارات لتنشأ بعد ذلك علاقة بين الدول (عباس، 2020).

إنّ العلاقات العامة الدولية تؤدي دوراً لافتاً في تعزيز صورة الدولة على الساحة الدولية وتأثيرها على سياستها الخارجية، ويتمثل دور العلاقات العامة الدولية في المنظمات الدولية في عدة جوانب مهمة. أولاً، تساهم في نقل رسالة المنظمة وهدفها الأساسي إلى الجمهور الدولي، مما يعزز فهم الناس لأهمية دور المنظمة وتأثيرها الإيجابي على المجتمع الدولي، ثانياً، تسهم العلاقات العامة الدولية في بناء صورة إيجابية للمنظمة عبر التواصل المفتوح والشفاف مع الجمهور، مما يعزز الثقة والاحترام للمنظمة في الساحة الدولية، ثالثاً، تلعب العلاقات العامة الدولية دوراً حيوياً في إدارة الأزمات والمخاطر التي قد تواجه المنظمة، حيث يتم التواصل مع وسائل الإعلام والجمهور لتقديم

المعلومات بشكل صحيح وسريع خلال الأزمات، رابعاً، تسعى العلاقات العامة الدولية إلى توسيع شبكة الاتصالات والعلاقات الدولية للمنظمة من خلال بناء علاقات قوية مع الحكومات والمنظمات غير الحكومية ووسائل الإعلام الدولية، وأخيراً، تعزز العلاقات العامة الدولية التفاعل مع الجمهور الدولي من خلال مختلف وسائل الاتصال، مما يعزز التواصل مع جمهور متنوع من مختلف الثقافات واللغات، ومن ناحية أخرى يتمثل تأثير العلاقات العامة الدولية في قدرة المنظمات والحكومات على تحسين صورتها وتمثيلها بشكل أفضل من خلال وسائل الاتصال، وتختلف فعالية هذا التأثير باختلاف الظروف والسياقات، ولكن بشكل عام، فإن العلاقات العامة الدولية تلعب دوراً حيوياً في بناء سمعة الدولة وتأثيرها في سياستها الخارجية.

### **2.3 المبحث الثالث: نظريات الدراسة/ استراتيجيات العلاقات العامة الدولية في العلاقات الخارجية**

يمكن استخدام استراتيجيات "رولر" الأربعة: الإعلام، والإقناع، وبناء الإجماع، والحوار وامتداد الأخيرة أي (النظرية الحوارية) باعتبارها الأكثر ملائمة، كما يمكن استخدام نموذج "هوفستد" للقيم الثقافية إلى جانبها: لأنه نموذج أكثر ملائمة للعلاقات العامة الدولية باعتبارها تتعامل مع أكثر من ثقافة ومجتمع خارجي، وهي موضحة فيما يلي:

#### **2.3.1 استراتيجيات العلاقات العامة الدولية :**

بشكل أساسي تتبنى استراتيجيات العلاقات العامة الدولية اتجاهين أساسيين، أولهما هو استراتيجية بناء العلاقات، والثاني هو استراتيجية الاتصال.

##### **2.3.1.1 استراتيجية بناء العلاقات :**

تركز هذه الاستراتيجية على تطوير علاقات قوية ومستدامة مع وسائل الاتصال المحلية والجهات الحكومية والشخصيات البارزة في البلدان المعنية، وتهدف إلى إنشاء قنوات رسمية وغير رسمية لتسهيل عمل المنظمات والحكومات والمنظمات الدولية في هذه البلدان، وتشمل الاستراتيجية أيضاً بناء علاقات غير مباشرة مع أفراد المجتمع المحلي لتعزيز سمعة هذه المنظمات والحكومات في تلك المجتمعات، وتشمل الجهود الاستراتيجية تقديم خدمات مباشرة للمجتمع المحلي بطرق يفهمها ويستفيد منها الأفراد مباشرة، وتقوم استراتيجية بناء العلاقات على استغلال جميع الإمكانيات المتاحة لتحقيق تفاهم دولي متبادل، بهدف بناء علاقات مستمرة وقوية مع مختلف وسائل الاتصال والشخصيات الحكومية البارزة في الدول، ويقوم خبراء العلاقات العامة الدولية، الذين يمثلون الدولة، بتطبيق هذه الاستراتيجية لبناء علاقات قوية ومستمرة، وتتمثل جوانب هذه الاستراتيجية في بناء العلاقات سواء بشكل مباشر من خلال التواصل المباشر، أو بشكل غير مباشر من خلال تقديم الدول خدمات محددة في مختلف الجوانب مثل الجانب الإنساني والثقافي والصحي، يهدف ذلك إلى خلق شعور بالانتماء للدولة في المجتمع الدولي، وتعزيز وبناء سمعتها (ابراهيم، 2022).

## 2.3.1.2 استراتيجيات الاتصال :

وتتبع هذه الاستراتيجية اتجاهين:

1. **الاتجاه الأول: الاستراتيجية العالمية:** تعامل مع الجمهور كوحدة واحدة متجانسة، مما يمكن المنظمات من استغلال التشابه بين الثقافات والأسواق المختلفة للحصول على مزايا تنافسية، وتتيح للمنظمات الوصول إلى احتياجات المستهلكين الشائعة عبر الثقافات المختلفة وتقليل تكاليف التسويق والترويج والعلاقات العامة.

2. **الاتجاه الثاني: الاستراتيجية العالمية/ المحلية:** تهدف إلى تكيف الاستراتيجية العالمية لتناسب الأوضاع المحلية في كل دولة وسوق، وتتضمن هذه الاستراتيجية مزجاً بين المعايير العالمية التي تضعها المنظمة الأم والاعتبارات المحلية لأسواقها المستهدفة (الخالدي، 2023).

ويمكن تحديد مجموعة من الاستراتيجيات المستخدمة في مجال العلاقات العامة الدولية في العلاقات الخارجية، وتشمل ذلك:

1. **استراتيجية الإقناع:** تهدف هذه الاستراتيجية إلى تغيير وجهات النظر والمواقف حول قضايا سياسية أو تجارية أو سلوكية على المستوى الدولي، سواء كان ذلك بين الأفراد أو الجماعات، وتستخدم الاستراتيجية هذه العواطف والمنطق لإقناع الآخرين بصحة وجوهات النظر المقدمة، وتتضمن أدواتها البراهين والحجج والأدلة، مع التركيز على الفهم المنطقي الذي يعتمد على الأدلة لإيجاد الحلول المناسبة، وتعتمد الاستراتيجية على القدرة على تقديم الحقائق بشكل منطقي وجذاب، مع استخدام اللغة الواضحة والدقيقة، كما تعتمد على تحفيز العواطف والمشاعر بشكل موجه لتحقيق الأهداف المرجوة، وتعزز هذه الاستراتيجية القدرة على التفاوض وتغيير وجهات النظر من خلال التحدث بوضوح وموضوعية، واستخدام أساليب مقنعة.

2. **استراتيجية الحوار:** تعتمد هذه الاستراتيجية على المناقشات المفتوحة والعميقة لحل المشكلات والأزمات، سواء على المستوى الدولي أو الاجتماعي، وتركز على تبادل الآراء والوجهات لتحقيق حلول مقبولة للجميع، ويعتمد الحوار على الانفتاح والتواصل الفعال بين الأطراف المعنية لتحقيق التوافق وتحقيق الأهداف المشتركة، وتؤمن هذه الاستراتيجية بأهمية إدارة الحوار بشكل فعال ومنظم، واستخدام أدوات وتقنيات متعددة لتحقيق الفهم المتبادل والتواصل الفعال.

3. **استراتيجية بناء الإجماع:** تستخدم هذه الاستراتيجية لبناء العلاقات وتحقيق الاستقرار في العلاقات الدولية، خاصة عندما تكون هناك مصالح متعارضة بين الأطراف، وتعتمد الاستراتيجية على نظريات التفاوض والصراع، حيث يتعين على كل طرف التكيف مع الوضع السائد والتفاعل مع القوى الخارجية بشكل فعال، وتهدف الاستراتيجية إلى تحقيق الاستقرار والتنمية من خلال العمل المشترك وتبادل الفهم المتبادل وحل النزاعات بشكل سلمي.

4. **استراتيجية التكرار:** تسعى هذه الاستراتيجية إلى تثبيت الأفكار والمفاهيم في الذاكرة الجماعية من خلال التكرار المتواصل، مع التركيز على تنويع الرسائل والأساليب لزيادة فاعليتها، وتعتمد

الاستراتيجية على تكرار المفاهيم بأساليب متنوعة وجذابة لتعزيز التأثير وتحقيق الأهداف المرجوة.

5. استراتيجية الأبنية الثقافية العالمية: تعتمد هذه الاستراتيجية على التفاعل والتشابه بين الثقافات لتعزيز الفهم المتبادل وبناء الجسور بين الشعوب، وتسعى الاستراتيجية إلى تعزيز الثقافة العالمية المشتركة وتقديم رؤية متجانسة للعالم بأسلوب يجمع بين الاحترام المتبادل والتنوع الثقافي.

6. استراتيجية الإعلام الخارجي: تستند هذه الاستراتيجية على توضيح الحقائق والمعلومات للجماهير في الخارج، بهدف تغيير الصورة العامة للدولة أو المنظمة وتحسين سمعتها، وتهدف الاستراتيجية إلى استخدام الإعلام كأداة لتحقيق الأهداف السياسية والاقتصادية للدولة.

7. استراتيجية العالمية المحلية: تستخدم هذه الاستراتيجية لتكيف الأنشطة مع السياقات المحلية في كل دولة، وتهدف إلى تحقيق التوازن بين العوامل العالمية والمحلية لتحقيق الاستقرار والتنمية (جاسم، 2020).

يدرك الباحث أنّ استراتيجيات العلاقات العامة الدولية تُعد أساسية لتحقيق أهداف الدول في التواصل والتفاعل مع المجتمع الدولي، وتتضمن هذه الاستراتيجيات اتجاهين رئيسيين: استراتيجية بناء العلاقات واستراتيجية الاتصال. أولاً: استراتيجية بناء العلاقات، تركز على تطوير علاقات قوية ومستدامة مع الوسائل الإعلامية والجهات الحكومية والشخصيات المؤثرة في البلدان المختلفة، وتهدف إلى إنشاء قنوات رسمية وغير رسمية لتسهيل عمل المنظمات والحكومات وتعزيز سمعتها في المجتمعات المحلية، وتتضمن جوانبها بناء علاقات غير مباشرة مع الأفراد في تلك المجتمعات لتعزيز سمعتها وتحسين صورتها الدولية. ثانياً: استراتيجيات الاتصال، تهدف إلى التواصل الفعال مع الجمهور، وتنقسم إلى استراتيجية عالمية واستراتيجية محلية/عالمية، وتعتمد الاستراتيجية العالمية على التواصل مع الجمهور كوحدة واحدة متجانسة، مما يمكن المنظمات من استغلال التشابه بين الثقافات وتقليل تكاليف التسويق، أما الاستراتيجية العالمية/ المحلية فتهدف إلى تكييف الاتصالات لتناسب مع الثقافة والأوضاع المحلية في كل دولة، كذلك فإنّ استراتيجية الإقناع تساهم في تحقيق التفاهم وتغيير وجهات النظر، بينما الحوار يعزز الحلول السلمية للنزاعات، وتعمل استراتيجية بناء الإجماع على تعزيز الاستقرار والتنمية المستدامة، أما استراتيجية التكرار فتساهم في تعزيز الفهم وتثبيت المفاهيم الهامة. وتساهم استراتيجية الأبنية الثقافية العالمية في تعزيز التفاهم بين الثقافات المختلفة.

كما تهدف العلاقات العامة الدولية إلى وضع استراتيجيات لتنفيذ دورها الدولي، مع التركيز على بناء العلاقات مع الحكومات والمؤسسات والجماهير في الدول التي تعمل فيها، وتعتبر الاستراتيجية عملية لتوجيه الأفكار الاتصالية نحو تحقيق أهداف معينة.

## 2.3.2 الاستفادة من نظرية الأبعاد الثقافية لهوفستد في سياق الدراسة :

تُعد نظرية الأبعاد الثقافية لهوفستد إطاراً تحليلياً مهماً لفهم الفروق الثقافية بين المجتمعات، مما يساعد في تكييف استراتيجيات العلاقات العامة الدولية بما يتناسب مع السياقات المتنوعة في حالة وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الفلسطينية، ويمكن تطبيق هذه الأبعاد على النحو التالي:

1. **مسافة السلطة:** تساعد على تحديد أسلوب الاتصال المناسب مع المؤسسات التعليمية الدولية، سواء كان يتطلب أسلوباً رسمياً هرمياً أو تواصلاً أكثر انفتاحاً ومساواة، فعلى سبيل المثال تميل بعض الدول الأوروبية إلى تفضيل الاتصال المباشر والبسيط، بينما قد تفضل دول في آسيا أو الشرق الأوسط مراعاة التسلسل الهرمي بشكل أكبر.

2. **الفردية مقابل الجماعية:** توضح ما إذا كان من الأفضل التركيز على قصص النجاح الفردية للطلبة والباحثين، أو إبراز الإنجازات الجماعية للمؤسسات الأكاديمية الفلسطينية، ففي الثقافات الجماعية، يكون إبراز روح الفريق والتعاون أكثر تأثيراً، بينما في الثقافات الفردية قد يكون تسليط الضوء على إنجازات الأفراد أكثر إقناعاً.

3. **الذكورة مقابل الأنوثة:** تحدد ما إذا كان الخطاب الإعلامي الدولي يجب أن يركز على التنافسية والتميز الأكاديمي، أو على قيم التعاون والمشاركة المجتمعية، فالدول ذات القيم "الذكورية" تميل إلى تقدير الإنجاز والنجاح المادي، بينما الدول ذات القيم "الأنثوية" تعطي الأولوية للجودة الحياتية والتعاون.

4. **تجنب عدم اليقين:** يوجه طريقة تقديم الرسائل حول التعليم الفلسطيني، إما بإبراز الاستقرار والوضوح في السياسات أو بتسليط الضوء على الابتكار والمرونة، فالمجتمعات التي تتجنب الغموض تحتاج إلى معلومات دقيقة وإجراءات واضحة، بينما المجتمعات الأكثر تقبلاً لعدم اليقين قد تكون أكثر انفتاحاً على الأفكار الجديدة حتى لو كانت محفوفة بالمخاطر.

5. **التوجه طويل الأجل مقابل قصير الأجل:** يساعد في صياغة خطط ترويج التعليم الفلسطيني بما يعكس الاستثمار في المستقبل الأكاديمي طويل المدى أو الإنجازات السريعة القابلة للقياس، فالدول ذات التوجه طويل الأمد تقدر التخطيط المستقبلي، بينما الأخرى قد تستجيب بشكل أكبر للنتائج الفورية.

6. **الإفراط في الاستمتاع مقابل الضبط:** يحدد نبرة الحملات الإعلامية بين إبراز فرص الانفتاح الأكاديمي والثقافي، أو التركيز على الجدية والانضباط الأكاديمي، ففي الثقافات التي تميل إلى "الإفراط في الاستمتاع"، قد تكون الرسائل الإيجابية والمليئة بالفرص أكثر جذباً، بينما في الثقافات "المتحظة" قد تكون الرسائل الرسمية والمضبوطة أكثر ملاءمة.

إن دمج أبعاد "هوفستد" في صياغة وتنفيذ استراتيجيات العلاقات العامة الدولية يتيح لوزارة التعليم العالي الفلسطينية تصميم رسائل ومبادرات أكثر دقة وفعالية، بما يعزز من قدرتها على بناء علاقات دولية مستدامة وتحقيق تأثير ملموس في الساحة العالمية.

## 2.4 المبحث الرابع: وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الفلسطينية :

مؤسسات التعليم العالي في فلسطين نشأت في ظل الاحتلال الإسرائيلي، وتوسعت بسرعة، ووصلت إلى عدد كبير من الجامعات والكليات في عام 2011، وتميزت هذه المؤسسات بوجود مفهوم الجامعة العامة التي ليست حكومية ولا خاصة، مما منحها استقلالية في الإدارة والتشغيل، وفي التسعينيات تم إنشاء مجلس التعليم العالي لتوحيد الأسس الأكاديمية وتخفيف المنافسة بين المؤسسات، ومع تأسيس السلطة الوطنية الفلسطينية في أوائل التسعينيات، أنشأت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي لدعم وتوجيه التعليم العالي في 2002، دمجت الوزارة مع وزارة التربية والتعليم، تم دمجها مرة أخرى مع وزارة التربية والتعليم، هذه الخطوات تهدف إلى تطوير ودعم التعليم العالي في فلسطين وتحقيق أفضل خدمات للمجتمع الفلسطيني.

### رسالة الوزارة:

تتمثل رسالة وزارة التعليم العالي والبحث العلمي بدعم وتمكين جميع مؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي من أجل القيام بواجباتها والمنسجمة مع سياسات واستراتيجيات التعليم العالي القائمة على التنافس، لإرساء معايير النزاهة وتعزيز مبادئ المساءلة، والعدالة، والشفافية، بالإضافة إلى تبني التميز والإبداع، خاصة في مجالات البحوث العلمية القائمة على التفكير المبدع والتحليلي وحل المشكلات، وذلك للتكيف مع متطلبات التقدم والتكنولوجيا في هذا العصر، وضمان التعليم للجميع، وتوفير بيئة متوازنة وسليمة تؤهل الطلبة للدفاع عن الحقوق والثوابت الوطنية.

### الأهداف الاستراتيجية للتعليم العالي في فلسطين:

إنّ الأهداف الاستراتيجية للتعليم العالي حسب (وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، <https://www.mohe.pna.ps:2023>)، تتمثل بما يلي:

1. ضبط الجودة وتحسين نوعية مخرجات مؤسسات التعليم العالي.
2. رفع نسبة الالتحاق وخاصة للفئات المهمشة والمناطق المهتدة.
3. إصلاح وتطوير إدارة وحاكمة التعليم العالي.
4. الارتقاء بمستوى البحث العلمي وضمان فاعليته في التنمية المستدامة.
5. تعزيز التوجه نحو التعليم التقني.
6. تعزيز دور العلاقات العامة الدولية في بناء الشراكات الأكاديمية والثقافية مع المؤسسات العالمية، والترويج لإنجازات التعليم العالي الفلسطيني على الصعيد الدولي، بما يسهم في استقطاب الدعم الأكاديمي والبحثي، وتوسيع فرص التبادل الأكاديمي، وتحسين صورة فلسطين التعليمية عالمياً.

## الدراسات السابقة :

هناك العديد من الأدبيات السابقة التي اهتمت بموضوع دور العلاقات العامة في تطوير وضع المنظمات مهما كان نوعها بشكل عام، فضلاً عن الأدبيات التي اهتمت في دور العلاقات العامة الدولية في المؤسسات الحكومية. وسيتم تصنيف الأدبيات إلى قسمين رئيسيين بحسب لغة النشر: الدراسات العربية والدراسات الأجنبية، وترتيبها زمنياً من الأحدث إلى الأقدم على النحو التالي:

### 2.3.3 الدراسات العربية :

#### 1. دراسة (منتصر، 2025) بعنوان: صناعة العلاقات العامة الدولية: دراسة تحليلية لعينة من مواقع كبرى وكالات العلاقات العامة الدولية

هدفت الدراسة إلى توصيف خدمات وكالات العلاقات العامة الدولية، وكيفية استخدامها لمواقعها الإلكترونية الرسمية على الويب في التفاعل مع مجموعات المصالح. اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي باستخدام تحليل المضمون. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، أهمها: أن تخطيط وتنفيذ الاتصالات الاستراتيجية جاء في مقدمة الخدمات التي تقدمها الوكالات بنسبة 92%. وأشارت النتائج إلى أن 52% من الوكالات عينة الدراسة سجلت درجات مرتفعة من مؤشر التفاعلية. وبالنسبة لمؤشر متغيرات النظرية العامة/الخاصة في ممارسة العلاقات العامة الدولية، فقد سجلت 96% من الوكالات درجات مرتفعة في المؤشر. كما أشارت النتائج إلى وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين مدى ممارسة الوكالة للعلاقات العامة الدولية ومدى كفاءتها في استغلال الإمكانيات التفاعلية لمواقعها الإلكترونية.

#### 2. دراسة (مضوي، 2023) بعنوان: دور العلاقات العامة الدولية في إدارة الأزمات دراسة حالة منظمة الصحة العالمية في إدارة أزمة كورونا الفترة من 2019-2022م.

هدفت الدراسة إلى التعرف على الإجراءات التي اتبعتها الإمارات العربية المتحدة لإدارة أزمة فيروس كورونا، والتي يمكن لحكومات أخرى الاستفادة منها في إدارة الأزمة في بلدانهم، واستخدمت الدراسة المنهج التاريخي والوصفي التحليلي ومنهج دراسة الحالة، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

1. للعلاقات العامة الدولية دور إيجابي في إدارة أزمة كورونا.
2. توجد توترات وعلاقات قوة كانت مفيدة في الإطار القديم للعلاقات العامة الدولية.
3. إن أزمة كورونا التي مر بها العالم شكلت خطراً كبيراً على سيرورة العلاقات الدولية، فهي قادرة على زعزعة هذه العلاقات في حال عدم وضع إطار عام يراعي المصالح السياسية والاقتصادية المتناقضة لجميع الدول والشعوب.

4. وأن عدم وضوح الأزمة في مراحلها الأولى وانعدام الثقة في وسائل الإعلام وغياب التنسيق بين الأطراف المختلفة المعنية بالأزمة والخلافات بين الدول العظمى لها تأثير كبير في انتشار أزمة كورونا.

5. إن العلاقة بين منظمة الصحة ووسائل الإعلام كانت حرجة أثناء الأزمة.

أوصت الدراسة بأنه ينبغي أن تعزز البلدان جهودها ومواردها لتعزيز التعاون الدولي، فإن صنع السياسات والتنسيق والتعاون على المستويين الإقليمي والدولي له أهمية بالغة ليس فقط في سياق مواجهة هذه الجائحة، بل وأيضاً في مواجهة أي فاشيات وبؤر وبائية في المستقبل، وعلى وسائل الإعلام أن تكون لها أهمية في مضاعفة المبادرات على المستوى الدولي، لمواكبة الأزمة الصحية ونشر معلومات تثقيفية حول أزمة كورونا، فضلاً عن تقديم بعض الحلول لبناء مستقبل جديد.

### 3. دراسة (الخالدي، 2023) بعنوان: العلاقات العامة الدولية:

هدفت الدراسة إلى التعرف على ماهية العلاقات العامة الدولية والعوامل التي أدت إلى ظهورها وأدائها، من خلال الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي من خلال تحليل الأدبيات المختلفة التي تناولت العلاقات العامة الدولية، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

1. تمارس الحكومات العلاقات الدولية كأداة لتنفيذ سياستها الخارجية ولبناء صورتها في العالم الخارجي، بينما تستخدم الشركات العالمية متعددة الجنسيات العلاقات العامة الدولية لأسباب متعددة، تشمل بعضها مبررات استخدامها في أوطانها، وأخرى للتكيف والتواء مع البيئات الثقافية المختلفة التي تعمل في إطارها على المستوى العالمي، والتراث العلمي للعلاقات العامة الدولية يركز على العلاقات العامة التي تنشطها الشركات العالمية.

2. يمكن إرجاع ميلاد العلاقات العامة الدولية إلى السنوات التي أعقبت نهاية الحرب العالمية الثانية، حيث ظهرت عوامل أدت إلى الحاجة إليها وأبرزت أهميتها، مثل التغييرات في نظم الحكم في أوروبا وإعادة بناء الدول المدمرة بواسطة المشروعات الاقتصادية والصناعات التي تجاوزت حدود الأوطان، إضافة إلى التوسع في مجالات الاتصال والنقل والسياحة الدولية.

### 4. دراسة (صالح، 2022) بعنوان: العلاقات العامة الدولية: الأطر النظرية والممارسات العملية:

هدفت الدراسة إلى تتبع ممارسة العلاقات العامة الدولية، وشرح التطورات التي أثرت عليها في مجالاتها المفاهيمية والنظرية والتطبيقية، وقد تم التركيز أيضاً على المقارنات التي تتعامل مع ممارسة العلاقات العامة في سياقات ثقافية متعددة، ومن أجل ذلك فقد تم استخدام المنهج النوعي في دراسة هذه الظاهرة العالمية، نظراً لمرونته في استكشاف الظواهر التي لم تكن موضوع دراسة كافية في السابق، كما تم استخدام المنهج المقارن لفهم أوجه التشابه والاختلاف في ممارسة العلاقات العامة الدولية في بيئات ثقافية متنوعة، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

1. أن فهم الثقافات المحلية يعتبر شرطاً أساسياً لنجاح ممارسة العلاقات العامة على الصعيدين الوطني والدولي، وأيضاً لإمكانية تطبيق نماذج ونظريات العلاقات العامة في سياقات ثقافية متنوعة.

2. أسهمت العولمة بالإضافة إلى التطورات التكنولوجية الحديثة في تطوير العلاقات العامة وممارستها على الصعيد الدولي.

3. تتداخل العلاقات العامة الدولية من حيث المفهوم والممارسة مع غيرها من المفاهيم الأخرى مثل الدبلوماسية، مما يجعل تطبيق نماذجها ومبادئها ممكناً.

#### 5. دراسة (جمعة، 2022) بعنوان: دور العلاقات العامة الدولية في المنظمات الدولية:

هدفت الدراسة إلى فهم دور العلاقات العامة الدولية في المنظمات الدولية وتحليل أهميتها في تحقيق أهداف المنظمات الدولية على الصعيدين المحلي والعالمي، اعتمدت الدراسة منهجية استقرائية، حيث تم جمع البيانات والمعلومات من مصادر متعددة، بما في ذلك الأبحاث السابقة، والمقالات العلمية، والتقارير الرسمية للمنظمات الدولية، والمواقع الإلكترونية ذات الصلة، كما تم استخدام تحليل نقدي لتقييم وتفسير البيانات، تم استهداف المجتمع المتمثل في المنظمات الدولية المعترف بها على الصعيد العالمي، لم يتم اختيار عينة محددة بل تم استخدام البيانات والمعلومات المتاحة عامة لهذه المنظمات، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

1. أن دور العلاقات العامة الدولية في المنظمات الدولية يتضمن العديد من الأدوار مثل تعزيز الاتصال الداخلي والخارجي، وإدارة العلاقات مع الجهات الحكومية والمنظمات غير الحكومية، وتحسين صورة المنظمة على الصعيدين المحلي والدولي.

2. تؤدي العلاقات العامة الدولية دوراً أساسياً في تعزيز التواصل وبناء الصورة الإعلامية الإيجابية للمنظمات الدولية.

3. تسهم العلاقات العامة الدولية في تعزيز التفاعل مع الجمهور الدولي وإدارة الأزمات بفعالية.

أوصت الدراسة بضرورة تطوير استراتيجيات التواصل الدولي وتحسين الشفافية وإدارة الأزمات بشكل أكثر فعالية، كما يُنصح بتعزيز التدريب والتطوير لموظفي العلاقات العامة الدولية لتعزيز كفاءتهم وفهمهم للتحديات العالمية.

#### 6. دراسة (نور، 2021) بعنوان: العلاقات العامة الدولية وتوظيفها في العمل الدبلوماسي:

هدفت الدراسة إلى استكشاف دور العلاقات العامة في العمل الدبلوماسي وتحليل كيفية توظيفها بشكل فعال في تعزيز العلاقات الدولية وتحقيق أهداف السياسة الخارجية، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي وتحليل مقارن بين النظريات المعاصرة للعلاقات العامة وتطبيقاتها في مجال العمل الدبلوماسي، وتم جمع البيانات من خلال استعراض الأدبيات المتخصصة وإجراء مقابلات مع دبلوماسيين وخبراء في مجال العلاقات العامة، شملت العينة عينة متنوعة من الدبلوماسيين

والمسؤولين في القطاع العام والخاص، وكذلك خبراء في مجال العلاقات العامة والعلاقات الدولية، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

1. أن استخدام العلاقات العامة في العمل الدبلوماسي يسهم في تعزيز الفهم المتبادل وبناء الثقة بين الدول.

2. من خلال بناء العلاقات العامة الدولية القوية والمتبادلة، يمكن للدبلوماسية تحقيق زيادة في مستوى الثقة بين الدول المختلفة، مما يؤدي إلى تعزيز الشراكات والتعاون في مختلف المجالات السياسية والاقتصادية والثقافية.

3. أن الاستخدام الفعال للعلاقات العامة في العمل الدبلوماسي يمكن أن يساهم في بناء صورة إيجابية للدولة على الساحة الدولية، مما يعزز مكانتها ونفوذها ويسهم في تعزيز الهوية الوطنية. أوصت الدراسة بتعزيز التدريب والتطوير في مجال العلاقات العامة لدى العاملين في القطاع الدبلوماسي.

#### 7. دراسة (أحمد، 2020) بعنوان: استراتيجيات الاتصال في العلاقات العامة الدولية:

هدفت الدراسة إلى اختبار مدى توافق استراتيجيات الاتصال التي تستخدمها العلاقات العامة للشركات الأمريكية من خلال مواقعها الإلكترونية مع التراث العلمي للاتصال بين الثقافات على اعتبار أن اتصال العلاقات العامة لهذه الشركات هو اتصال بين الثقافات، وتم الاعتماد على المنهج الوصفي والمقارن في دراسة استراتيجيات الاتصال في العلاقات العامة للشركات الأمريكية الواردة في قائمة أكثر الشركات التي حازت على تقدير الجماهير في مجلة "فورتن" لعام 2011 والمقارنة بين المضمون الاتصالي الموجه للمجتمع الأمريكي والمضمون الموجه للمجتمع المصري في المواقع الإلكترونية لهذه الشركات الأمريكية للتعرف على مدى مراعاتهم للاختلافات الثقافية، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

1. أن الشركات الأمريكية في مواقعها الإلكترونية الموجهة لمصر ما زالت لا تراعي الحساسية الثقافية في تصميمها لهذه المواقع، أو لا تزال تنظر إلى المجتمع المصري على أساس أن له نفس السمات الثقافية التي لدى المجتمع الأمريكي، ويظهر هذا من اختلاف نتائج الدراسة في بعدي "هفستد" وأحد أبعاد "زهرة".

2. إنَّ الاستراتيجية المحلية باعتبارها من الاستراتيجيات الاتصالية للعلاقات العامة الدولية، فإنها أكثر الاستراتيجيات التي تعتمد عليها الشركات الأمريكية في مواقعها الإلكترونية الموجهة للمجتمع المصري، باعتبارها إحدى استراتيجيتين اللتين تتوافقان مع مدخل تنافر الثقافات، الذي يقوم على فكرة أنَّ أحد تأثيرات العولمة هو أنها قد أدت إلى تنافر الثقافات فيما بينها، وهو المدخل الذي تتفق معه استراتيجيتنا المحلية والعالمية/ المحلية.

أوصت الدراسة بضرورة إجراء بحوث حول الاستراتيجية الاتصالية للعلاقات العامة الدولية في المواقع الإلكترونية للشركات الأمريكية على دول أرى غير مصر.

8. دراسة (أحمد، 2020) بعنوان: أنشطة العلاقات العامة الدولية في هيئات الدبلوماسية العامة- دراسة تطبيقية على مجلس الصداقة الشعبية العالمية خلال الفترة من يناير 2014 إلى يناير 2018.

هدفت الدراسة إلى تحليل طبيعة عمل العلاقات العامة في الهيئات الدبلوماسية العامة بهدف تحسين صورة السودان في الساحة الدولية وزيادة الوعي بكيفية تعزيز وتطوير العلاقات السودانية مع الشعوب الأخرى من خلال إظهار صورة إيجابية عن السودان، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة، وتوصلت إلى مجموعة من النتائج أهمها:

1. إن إدارة العلاقات العامة الدولية تقدم النصح والاستشارة للإدارة العليا بشأن المسائل والمواقف التي تواجه المجلس، وكذلك بشأن سياسته وخطته الحالية والمستقبلية.
2. كشفت الدراسة أن أسباب ممارسة العلاقات العامة في المجلس لا تزال دون المستوى المطلوب، كما أكدت الدراسة أن العلاقات العامة في مجلس الصداقة الشعبية تلعب دوراً في تعزيز ودعم سياسة السودان الخارجية.
3. أن العلاقات العامة الدولية تسهم في ترسيخ مفهوم الهوية وتقديمها بشكل حقيقي للشعوب الأخرى من خلال الأنشطة والبرامج التي تقدمها.

أوصت الدراسة بضرورة استخدام الأسلوب العالمي لتوعية المواطنين بالأنشطة والعلاقات الخارجية، والاهتمام بالدبلوماسية الشعبية العامة لأنها تعتبر الطوق النجاة الحقيقي في العديد من الصراعات التي يشهدها العالم اليوم، بالإضافة إلى إجراء المزيد من الدراسات العلمية المتعلقة بفاعلية العلاقات العامة الدولية.

9. دراسة (طباطبائي، 2020) بعنوان: العلاقات الدولية وأبعادها- الدبلوماسية والاستراتيجية:

- هدفت الدراسة إلى البحث في العلاقات العامة الدولية وأبعادها، واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي، وتوصلت إلى مجموعة من النتائج أهمها:
1. إن العلاقات العامة الدولية هي ظاهرة تاريخية وهي لها صلة بالعلوم بالأخرى وأهمها السياسة الخارجية كما ان لها مبادئ تحكمها وعوامل تؤثر فيها.
  2. إن الدولة لم تعد كما في السابق الفاعل الرئيسي في العلاقات الدولية. فقد انضاف لها العديد من الفاعلين الجدد الذين يختلفون في المراكز وقوة التأثير ومن اهم الفاعلين الجدد المنظمات الدولية الحكومية وغير الحكومية، إضافة إلى الشركات متعددة الجنسيات.

10. دراسة (الجبوري، 2020) بعنوان: أطر بناء صورة العراق عبر ممارسة العلاقات العامة الدولية في المواقع الالكترونية الرئاسية:

هدفت الدراسة إلى البحث في ممارسة العلاقات العامة الدولية وبناء صورة العراق من خلال إجراء دراسة تحليلية للمواقع الالكترونية للرئاسات الثلاث، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي الذي يستهدف تصوير خصائص مجموعة معينة وتحليلها، وأيضاً تم استخدام المنهج

المسحي، واعتمد أسلوب تحليل المضمون للكشف عن مضامين المواقع الالكترونية بشكل كمي وموضوعي منظم، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

1. عدم وجود تخطيط لإدارة المواقع الالكترونية بشكل يسهل عملية بناء صورة طيبة للعراق.
2. عدم وجود طابع إعلامي متميز في صفحات المواقع الالكترونية، وهذا يعود إلى قلة تنوع الفنون الإعلامية المستخدمة وركز المضمون الاعلامي وقلة الأطر الإيجابية، بالإضافة إلى أنه لم تحظ المواقع الالكترونية بأهمية كبيرة كوسيلة اتصالية، وذلك بسبب اللبس والإهمال في تقييم وسائل الاتصال الفاعلة في صناعة التأثير.

#### 11. دراسة (الغرب، 2015) بعنوان: العلاقات العامة الدولية وأهميتها في الترويج لمنتجات الشركات العالمية:

هدفت الدراسة إلى تحليل العلاقات العامة الدولية وأهميتها في الترويج لمنتجات الشركات العالمية من خلال المنهج الوصفي وتحليل الأدبيات المختلفة، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

1. تعتمد إدارة العلاقات العامة الدولية في المؤسسات الوطنية والشركات العالمية على الترويج، مثل الشركات المنتجة والمطورة لتقنيات الاتصال الحديثة وغيرها من خلال وسائل الاتصال الدولية.
2. إن اختيار الوسيلة الاتصالية المناسبة للعلاقات العامة الدولية يرتبط بعوامل وقيود، منها أهداف البرنامج الاتصالي، وطبيعة الجمهور المستهدف، طبيعة الرسائل الاتصالية المخطط لها، وكذلك الخصائص المادية والتقنية للوسيلة.

#### 2.3.4 الدراسات الأجنبية

##### 1. دراسة (Ekeanyanwu, 2021) بعنوان: العلاقات العامة الدولية:

#### International public relations.

هدفت الدراسة إلى التعرف على ماهية العلاقات العامة الدولية، والتشابهات والاختلافات بين العلاقات العامة المحلية والعلاقات العامة الدولية. وقد تأكدنا من أن ممارسة العلاقات العامة هي عالمية بالنسبة للتركيز الاستراتيجي والأهداف والتطبيق والتوقعات العامة، كما تبين لنا أن هناك اختلافات محدودة جداً في عملياتها؛ ومع ذلك، تجعل هذه الاختلافات المحدودة فرقاً كبيراً في ممارسة العلاقات العامة في البلدان الفردية، وقد اعتمدت الدراسة النظرية المنهج الوصفي من خلال استخدام اداة تحليل المحتوى لمختلف الأدبيات، وتوصلت إلى مجموعة من النتائج أهمها: تتشابه العلاقات العامة المحلية (DPR) والعلاقات العامة الدولية (IPR) في عدة نقاط، أولاً، تتضمن كلاهما أشكالاً من علاقات وسائل الإعلام التي تحدث بنفس الطريقة، وتستهدف جماهير محددة في جميع أنحاء العالم، وتُعتبر علاقات وسائل الإعلام جزءاً أساسياً من ممارسات العلاقات العامة في معظم المجتمعات، سواء كانت على المستوى المحلي أو الدولي. ثانياً، في مجال الأخلاق، أصبحت المعايير عالمية في التطبيق، حيث تتضمن رموز السلوك مثل الإعلان العالمي لحقوق الإنسان

وميثاق أثينا لجمعية العلاقات العامة الدولية. ثالثاً، تسعى جميع الكيانات، سواء كانت محلية أو دولية، في استخدام العلاقات العامة في المنظمات إلى الحفاظ على سمعتها من التهديدات الداخلية أو الخارجية، وتركز العلاقات العامة بشكل استراتيجي على الحفاظ على سمعة المنظمة سواء كانت على المستوى المحلي أو الدولي، كذلك تسعى جميع المنظمات سواء كانت محلية أو دولية إلى تحديد وبناء علاقات مع الجماهير الحيوية، وتُساعد العلاقات العامة في هذا السياق على تحديد وبناء العلاقات التشاركية للحفاظ على جو من التآخي والاحترام المتبادل، ويظل هذا الدور مهماً سواء على المستوى المحلي أو العالمي.

## 2. دراسة (Golan, 2016) بعنوان: العلاقات العامة الدولية والدبلوماسية:

### **International public relations and public diplomacy: communication and engagement.**

هدفت الدراسة إلى التعرف على ماهية العلاقات العامة الدولية والمقابل السياسي المتمثل بالدبلوماسية والسياسة الخارجية، واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي واستخدمت أداة تحليل مضمون الأدبيات المختلفة، وأكدت في نتائجها على أنّ هناك بعض التشابهات والتقاربات بين العلاقات العامة الدبلوماسية والدبلوماسية العامة، حيث أن العلاقات العامة الدولية والدبلوماسية العامة تشترك في وظائف مشتركة مثل حماية مصالح المنظمات أو الدول وتأثير جماهيرها المستهدفة، وتساهمان في تشكيل السياسة الخارجية للدول وتحقيق الأهداف الاستراتيجية للدول والمنظمات، كما توضح النتائج أن هناك نماذج متماثلة للتواصل بين العلاقات العامة الدولية والدبلوماسية العامة، مما يشمل الاتصال الثنائي المتماثل والذي يركز على تطوير الفهم المتبادل والتعاون، بالإضافة إلى ذلك، تؤكد الدراسة على أهمية التواصل ذو الاتجاهين المتماثلين في الدبلوماسية العامة الممتازة، والذي يشير إلى أن الاتصال الفعال يتطلب تفاعلاً متبادلاً بين الدول وجماهيرها المستهدفة، بما في ذلك الاستجابة لأرائهم ومخاوفهم، وأوصت الدراسة بضرورة أهمية فهم التفاعلات بين المستويات المختلفة في العلاقات العامة الدولية، مثل المستوى العالمي والمستوى المنظمات والمستوى الفردي خاصةً في ظل وجود تداخل بين هذه المستويات يمكن أن يؤثر على السياسات الخارجية والتواصل الدولي.

## 3. دراسة (Alkhouli, 2012). بعنوان: "ممارسة العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية 1994-2012".

### **Public relations practice in Palestinian universities, 1994-2012.**

هدفت هذه الدراسة إلى البحث في تطور ممارسة العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية في فلسطين، ولم يتم تطوير مفهوم العلاقات العامة بشكل جيد في فلسطين قبل عام 1994، ومن خلال اتفاقيات أوسلو الموقعة بين منظمة التحرير الفلسطينية وإسرائيل في عام 1993 تم وضع هيكل دولة جنيني جديد، وتغيرت الحياة الفلسطينية لفترة من الزمن، وتشكلت العديد من المنظمات، ونمت الجامعات الفلسطينية خلال هذا الوقت، وتم إنشاء العديد من أقسام العلاقات العامة، وتم تقديم مفهوم العلاقات العامة، وعلى الرغم من أن العلاقات العامة لعبت دوراً مهماً منذ ذلك الحين، فقد تم إهمالها حتى الآن كمجال للبحث، نظراً لندرة الأبحاث حول هذا الموضوع حتى الآن، وتهدف هذه

الأطروحة إلى توفير خط أساس من الأدلة التجريبية على هيكل وممارسة ودور العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية، والتصورات حول هذه الجوانب من المشاركين فيها كقادة والممارسين، وكذلك الأكاديميين وغيرهم من الموظفين في هذه الجامعات الذين يتأثرون أو يمثلون بشكل مباشر أو غير مباشر بأنشطة العلاقات العامة، وترتبط هذه الأدوار والتصورات أيضاً بالمساهمات المحتملة للعلاقات العامة في هذه الجامعات في المجتمع الفلسطيني الأوسع.

### 2.3.5.1 التعقيب على الدراسات السابقة :

#### 2.3.5.1 من حيث الهدف :

هدفت الدراسات إلى التعرف على العلاقات العامة الدولية من حيث الأطر النظرية والممارسات العملية مثل دراسة (صالح، 2022)، أما دراسة (أحمد، 2020) فقد سعت إلى التعرف على أنشطة العلاقات العامة الدولية في هيئات الدبلوماسية العامة من خلال إجراء دراسة تطبيقية على مجلس الصداقة الشعبية العالمية خلال الفترة من يناير 2014 إلى يناير 2018، في حين جاءت دراسة (طباطبائي، 2020) بهدف تحليل العلاقات الدولية وأبعادها الدبلوماسية والاستراتيجية، بالمقابل هدفت دراسة (الجبوري، 2020) لتحليل أطر بناء صورة العراق عبر ممارسة العلاقات العامة الدولية في المواقع الالكترونية الرئاسية، أما دراسة (الغرب، 2015) فقد هدفت إلى البحث في العلاقات العامة الدولية وأهميتها في الترويج.

#### 2.3.5.2 من حيث النتائج :

فقد أكدت الدراسات على أنّ ممارسة العلاقات العامة الدولية بدأت فعلياً في منتصف تسعينيات القرن الماضي في المجتمعات الغربية، شهدت ممارسة العلاقات العامة على الصعيد الدولي في البلدان العربية تطوراً ونموً كبيرين مع مطلع الألفية الثالثة (صالح، 2022)، كما أسهمت العولمة بالإضافة إلى التطورات التكنولوجية الحديثة في تطوير العلاقات العامة وممارستها على الصعيد الدولي، في حين تتداخل العلاقات العامة الدولية من حيث المفهوم والممارسة مع غيرها من المفاهيم الأخرى مثل الدبلوماسية، مما يجعل تطبيق نماذجها ومبادئها ممكناً، كما أظهرت الدراسات أن العلاقات العامة الدولية تسهم في ترسيخ مفهوم الهوية وتقديمها بشكل حقيقي للشعوب الأخرى من خلال الأنشطة والبرامج التي تقدمها (أحمد، 2020)، كما أنّ الدولة لم تعد كما في السابق الفاعل الرئيسي في العلاقات الدولية، فقد أضيف لها العديد من الفاعلين الجدد الذين يختلفون في المراكز وقوة التأثير، ومن أهم الفاعلين الجدد المنظمات الدولية الحكومية وغير الحكومية، إضافة إلى الشركات متعددة الجنسيات (طباطبائي، 2020)، مع الإشارة إلى إن اختيار الوسيلة الاتصالية المناسبة للعلاقات العامة الدولية يرتبط بعوامل وقيود، منها أهداف البرنامج الاتصالي، وطبيعة الجمهور المستهدف، طبيعة الرسائل الاتصالية المخطط لها، وكذلك الخصائص المادية والتقنية للوسيلة (الغرب، 2015).

### 2.3.5.3 الفجوة البحثية :

تكمن الفجوة البحثية وفقاً للجوانب التالية:

1. **موضوع البحث:** لقد تركزت الدراسات السابقة على البحث في دور العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية، ودراسة واحدة فقط بحثت في التخطيط الاستراتيجي في الجامعات الفلسطينية، بينما هذه الدراسة ستقوم على النظر في دور العلاقات العامة الدولية في وزارة التعليم العالي الفلسطينية.
2. **المنهجية المتبعة:** اعتمدت الدراسات السابقة على المنهج الكمي الوصفي، في هذه الدراسة سيتم اتباع المنهج المختلط، أي التحليلي والكمي الوصفي، وسيتم استخدام الاستبيان لتحليل المضمون والمقابلة كأدوات للدراسة، بالإضافة إلى أن هذه الدراسة ستقوم على محاور تختلف عن الدراسات السابقة التي تم قياسها في الدراسات السابقة، ألا وهي مدى تطبيق العلاقات العامة الدولية لنظريات العلاقات العامة، فعالية الإدارة المتبعة، والتحديات والمعوقات التي تواجه العلاقات العامة الدولية.
3. لم تتناول غالبية الدراسات السابقة جزئية استخدام وتوظيف وسائل التواصل الاجتماعي والإعلام الرقمي، بالتالي هناك حاجة إلى مزيد من الأبحاث حول كيفية استخدام وسائل التواصل الاجتماعي والتكنولوجيا الرقمية في مجال العلاقات العامة الدولية وتأثيرها على صورة الدول وعلاقتها الخارجية، ويمكن توجيه البحث نحو تطوير مؤشرات دقيقة وطرق لقياس فعالية العلاقات العامة الدولية في مجالات مثل تحسين صورة الدولة وتعزيز العلاقات الخارجية، الأمر الذي قد يكون مفيداً في توجيه استراتيجيات العلاقات العامة بشكل أفضل.

## الفصل الثالث

### منهجية الدراسة وإجراءاتها

- |  |     |
|--|-----|
| تمهيد                                    | 3.1 |
| منهجية الدراسة                           | 3.2 |
| صدق أداة الدراسة وثباتها                 | 3.3 |
| المعالجات الإحصائية المستخدمة في الدراسة | 3.4 |

## الفصل الثالث

### الإجراءات المنهجية للدراسة

#### 3.1 تمهيد :

تعدُّ منهجية الدراسة وإجراءاتها محوراً رئيساً يتم من خلاله إنجاز الجانب التطبيقي من الدراسة، وعن طريقها يتم الحصول على البيانات المطلوبة لإجراء التحليل الإحصائي للتوصل إلى النتائج التي يتم تفسيرها في ضوء أدبيات الدراسة المتعلقة بموضوع الدراسة، ومن ثم تحقق الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها.

حيث تناول هذا الفصل وصفاً للمنهج المتبع، ومجتمع الدراسة وعينتها، وكذلك أداة الدراسة المستخدمة وطريقة إعدادها وكيفية بنائها وتطويرها، ومدى صدقها وثباتها. كما يتضمن وصفاً للإجراءات التي قام بها الباحث في تصميم أداة الدراسة وتقنياتها، والأدوات التي استخدمها لجمع بيانات الدراسة، وينتهي الفصل بالمعالجات الإحصائية التي استخدمت في تحليل البيانات واستخلاص النتائج، وفيما يلي وصف لهذه الإجراءات.

#### 3.2 منهجية الدراسة :

بناءً على طبيعة الدراسة والأهداف التي تسعى إلى تحقيقها فقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، والذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً ويعبر عنها تعبيراً كيفياً وكمياً، كما لا يكتفي هذا المنهج عند جمع المعلومات المتعلقة بالظاهرة من أجل استقصاء مظاهرها وعلاقاتها المختلفة، بل يتعداه إلى التحليل والربط والتفسير للوصول إلى استنتاجات يبني عليها التصور المقترح بحيث يزيد بها رصيد المعرفة عن الموضوع.

1. المصادر الأولية: لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع الدراسة لجأ الباحث إلى جمع البيانات الأولية من خلال الاستبانة بَعْدَهَا أداة رئيسة للدراسة، تم تصميمها خصيصاً لهذا الغرض.

2. المصادر الثانوية: اتجه الباحث في معالجة الإطار النظري للبحث إلى مصادر البيانات الثانوية والتي تتمثل في الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة، والدوريات والمقالات والتقارير، والأبحاث والرسائل الجامعية التي تناولت موضوع الدراسة، والبحث والمطالعة في مواقع الإنترنت المختلفة.

#### 3.2.1 مجتمع الدراسة وعينتها :

تكون مجتمع الدراسة من الطلبة والأكاديميين المستفيدين من أنشطة العلاقات العامة في الوزارة، والمتخصصين والخبراء بالعلاقات العامة الدولية.

- عينة أداة الاستبانة: استخدم الباحث أسلوب العينة العشوائية البسيطة في تطبيق أداة الدراسة (الاستبانة) على المستفيدين من أنشطة العلاقات العامة التي تقدمها الوزارة، وبلغت حجم العينة (384) مفردة وفق معادلة "ستيفن ثامبسون" الآتية:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2 + Z^2 \cdot p \cdot q \cdot (N - 1)}$$

حيث:

$n$  = حجم العينة المطلوبة

$N$  = حجم المجتمع الكلي

$Z$  = القيمة الجدولية عند مستوى الثقة المطلوب ( عند مستوى ثقة 95%) .

$P$  = نسبة تكرار الصفة في المجتمع.

$q = 1 - p$

$e$  = هامش الخطأ المسموح به (5%).

حيث تم توزيع (384) استبانة وتم استرداد (370) استبانة وبلغت نسبة الاسترداد (96.3%)، كما تم إجراء ثلاث (3) مقابلات مع خبراء في العلاقات العامة الدولية.

- **عينة المقابلة:** اعتمدت الدراسة على أداة المقابلة شبه المهيكلة مع ثلاثة

متخصصين وخبراء في العلاقات العامة الدولية، وهم: مدير عام وحدة الرقابة، ومدير عام وحدة العلاقات العامة الدولية، وموظف في العلاقات العامة الدولية.

ويعود سبب إجراء المقابلات مع خبراء العلاقات العامة الدولية في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي إلى أهمية الاستفادة من خبراتهم المهنية ومعارفهم المتخصصة في هذا المجال، بهدف الحصول على بيانات معمقة وموثوقة تتعلق بآليات عمل العلاقات العامة الدولية داخل المؤسسات الحكومية. كما تهدف هذه المقابلات إلى فهم السياسات والاستراتيجيات المعتمدة في الوزارة، وتحديد أبرز التحديات والفرص المرتبطة بالتواصل الدولي.

### 3.2.2 العينة الاستطلاعية :

طبقت الأداة على عينة الدراسة الاستطلاعية التي تكونت من (30) استبانة على الجمهور تم اختيارها بطريقة عشوائية بغرض تقنين أداة الدراسة والتحقق من صلاحيتها للتطبيق على مجتمع الدراسة، وقد تم إدخالها في التحليل النهائي نظراً لعدم وجود مشكلات في الصدق والثبات.

### 3.2.3 خطوات بناء أداة الدراسة :

قام الباحث بإعداد أداة الدراسة لمعرفة دور العلاقات العامة الدولية في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الفلسطينية في تعزيز علاقاتها الخارجية، واتباع الباحث الخطوات الآتية لبناء الاستبانة:

- **الخطوة الأولى:** الاطلاع على الأدب الإداري والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، والاستفادة منها في بناء الاستبانة وصياغة فقراتها.
- **الخطوة الثانية:** استئثار الباحث عدداً من أساتذة الجامعات الفلسطينية والمشرفين الأكاديميين في تحديد أبعاد الاستبانة وفقراتها.
- **الخطوة الثالثة:** تحديد الأبعاد الرئيسة التي شملتها الاستبانة، وتحديد الفقرات التي تقع تحت كل بعد، وعرض الاستبانة على المشرف للنقاش وإبداء الملاحظات.
- **الخطوة الرابعة:** تم تصميم الاستبانة في صورتها الأولية.

## أداة الدراسة

أولاً: الأداة الأولى: أداة المقابلة.

ثانياً : الأداة الثانية: الاستبانة.

- الاستبانة: تم إعداد استبانة دور العلاقات العامة الدولية في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الفلسطينية في تعزيز علاقاتها الخارجية، وتتكون من استبانة للدارسة:
- **القسم الأول:** هو عبارة عن البيانات الشخصية عن المستجيب (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الجنسية).
- **القسم الثاني:** محاور الاستبانة، ويتكون من (59) فقرة.

جدول (3.1): توزيع محاور الاستبانة

عدد الفقرات	المحاور
11	متابعة الأدوات وقنوات الاتصال والتواصل
6	درجة الاهتمام بمتابعة الأنشطة الاتصالية
6	واقع إدارة العلاقات العامة الدولية
6	وظيفة العلاقات العامة الدولية على المستوى الخارجي
6	نوعية الأنشطة والفعاليات التي تُقدمها دائرة العلاقات العامة والدولية لتعزيز علاقات الوزارة الخارجية
6	الأدوات التي توظفها العلاقات العامة الدولية في سياق الرقمنة والعولمة لتعزيز العلاقات الخارجية
6	دور العلاقات العامة الدولية في الإدارة الاستراتيجية في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
6	آليات عمل وجهود العلاقات العامة في السياق الدولي في مجالات ترويج المنتج التعليمي الفلسطيني (الموارد البشرية والجامعات)
6	مساهمة العلاقات العامة الدولية في تعزيز العلاقات الخارجية
59	إجمالي فقرات الدراسة

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على الاستبيان.

**ثانياً: أداة المقابلة:** اعتمدت الدراسة على المقابلة شبه المهيكلة، وتم إجراؤها مع ثلاثة متخصصين وخبراء في العلاقات العامة الدولية، كما هي موضحة في الملحق رقم (4).

### 3.2.4 المقياس المعتمد في أداة الدراسة

لقد اعتمد الباحث على مقياس ليكرت الخماسي لمستويات الموافقة على فقرات الدراسة ومحاورها، واستند الباحث في المقياس المعتمد على استخدام الوسط الحسابي والوزن النسبي والجدول (3.2) أدناه يوضح مستويات الموافقة استناداً لخمس مستويات، وكلما اقتربت الإجابة من (5) دل على الموافقة العالية على ما ورد في الفقرة المعنية وكل تدرج له وزن نسبي (20%).

جدول (3.2): المحك المعتمد في أداة الدراسة (الاستبانة)

مقياس ليكرت	1 لا تُمارَس مطلقاً	2 لا تمارس بقوة	3 محايد	4 تُمارس بشكل كبير	5 تُمارس بشدة
مستوى الموافقة	منخفض جداً	منخفض	متوسط	مرتفع	مرتفع جداً
الوسط الحسابي	أقل من 1.80	1.80 إلى 2.59	2.60 إلى 3.39	3.40 إلى 4.19	أكثر من 4.20
الوزن النسبي	أقل من 36%	36% إلى 51.9%	52% إلى 67.9%	68% إلى 83.9%	أكثر من 84%

المصدر: من إعداد الباحث استناداً لمقياس الإجابة "ليكرت الخماسي".

### 3.3 صدق أداة الدراسة وثباتها

#### 3.3.1 صدق أداة الدراسة

يقصد بصدق الاستبانة أن تقيس أسئلة الاستبانة ما وضعت لقياسه، وتم توزيع عينة استطلاعية حجمها (30) استبانة لاختبار الاتساق الداخلي والصدق البنائي وثبات الاستبانة، وقد تأكد الباحث من صدق الاستبانة بطريقتين:

##### 3.3.1.1 صدق المحكمين "الصدق الظاهري"

عرض الباحث أداة الدراسة في صورتها الأولية على مجموعة من المحكمين تألفت من أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الفلسطينية، وقد طلب الباحث من المحكمين إبداء آرائهم في مدى ملاءمة العبارات لقياس ما وضعت لأجله، ومدى وضوح صياغة العبارات ومدى مناسبة كل عبارة للمحور الذي ينتمي إليه، ومدى كفاية العبارات لتغطية كل محور من محاور الدراسة، بالإضافة إلى اقتراح ما يروونه ضرورياً من تعديل صياغة العبارات أو حذفها، واستناداً إلى الملاحظات والتوجيهات التي أبداها المحكمون أجرى الباحث التعديلات التي اتفق عليها المحكمون (ملحق 3).

##### 3.3.1.2 صدق المقياس

#### أولاً: الاتساق الداخلي (Internal Validity):

يقصد بصدق الاتساق الداخلي مدى اتساق كل فقرة من فقرات الاستبانة مع المجال الذي تنتمي إليه هذه الفقرة، وقد قام الباحث بحساب الاتساق الداخلي للاستبانة، وذلك من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجالات الاستبانة والدرجة الكلية للمجال نفسه.

#### - نتائج الاتساق الداخلي:

#### متابعة الأدوات وقنوات الاتصال والتواصل

جدول (3.3): معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الأول والدرجة الكلية للمحور

#	المجال	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية
1.	موقع الوزارة الإلكتروني.	0.718**	0.000
2.	صفحة فيسبوك.	0.701**	0.000
3.	حساب تويتر.	0.657**	0.000
4.	يوتيوب خاص بالوزارة.	0.690**	0.000
5.	انستغرام.	0.663**	0.000
6.	سناب شات.	0.737**	0.000
7.	مدونة (منصة رقمية).	0.495**	0.000

#	المجال	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية
.8	المُنْتديات (موقع على الإنترنت يجمع الأشخاص من ذوي الاهتمامات المشتركة ليتبادلوا الأفكار والنقاش).	0.607**	0.000
.9	واتس آب.	0.721**	0.000
.10	مطبوعات ونشرات الوزارة.	0.526**	0.000
.11	البريد الإلكتروني.	0.701**	0.000

\*\* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.01$ )

يوضح جدول (3.3) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور "متابعة الأدوات وقنوات الاتصال والتواصل" والدرجة الكلية للمحور، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبيّنة دالة عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.01$ ) وبذلك يعد البعد صادقاً لما وضع لقياسه.

## درجة الاهتمام بمتابعة الأنشطة الاتصالية

جدول (3.4): معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الثاني والدرجة الكلية للمحور

#	المجال	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية
1.	المؤتمرات الندوات ورش العمل.	0.860**	0.000
2.	الدورات التدريبية.	0.782**	0.000
3.	الحملات الإعلامية.	0.848**	0.000
4.	التغذية الراجعة مثل (رسائل البريد الإلكتروني، المقترحات، التظلمات، الخط الساخن، خدمات المحادثة في الأدوات الرقمية، صناديق الشكاوى.. الخ).	0.809**	0.000
5.	الإعلانات.	0.728**	0.000
6.	الأحداث الخاصة بالجامعات، السفارات.	0.500**	0.000

\*\* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.01$ )

يوضح جدول (3.4) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور "درجة الاهتمام بمتابعة الأنشطة الاتصالية" والدرجة الكلية للمحور، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.01$ ) وبذلك يعد البعد صادقاً لما وضع لقياسه.

### واقع إدارة العلاقات العامة الدولية

جدول (3.5): معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الأول والدرجة الكلية للمحور

#	المجال	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية
1.	تسلط الدائرة الضوء على إنجازات وزارة التعليم العالي والبحث العلمي في وسائل الإعلام الدولية.	0.940**	0.000
2.	تعزز الدائرة وجود الوزارة على منصات التواصل الاجتماعي العالمية لتوسيع الشبكة الدولية.	0.916**	0.000
3.	تتابع الدائرة مستوى فعالية المشاريع الدولية المنفذة بالتعاون مع الشركاء الدوليين.	0.942**	0.000
4.	تشارك الدائرة في المؤتمرات الدولية ذات الصلة بالتعليم العالي والبحث العلمي.	0.650**	0.000
5.	تتابع الدائرة تنفيذ الاتفاقيات الدولية وتقييم التأثير على أهداف الوزارة.	0.835**	0.000
6.	تقدم الدائرة المساعدة للطبة الدوليين في الحصول على التأشيرات الدراسية.	0.867**	0.000

\*\* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.01$ )

يوضح جدول (3.6) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور "واقع إدارة العلاقات العامة الدولية" والدرجة الكلية للمحور، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.01$ ) وبذلك يعد البعد صادقاً لما وضع لقياسه.

### وظيفة العلاقات العامة الدولية على المستوى الخارجي

جدول (3.6): معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الثاني والدرجة الكلية للمحور

#	المجال	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية
1.	توثق العلاقات العامة الدولية في الوزارة الجهود المتعلقة بالشراكات الدولية في مجالات التعليم والبحث.	0.772**	0.000
2.	تُنسق الدائرة زيارات وفود دولية لزيارة الجامعات والمراكز البحثية الفلسطينية.	0.945**	0.000
3.	تسهم العلاقات العامة الدولية في تسويق برامج التبادل الأكاديمي الدولي.	0.945**	0.000
4.	تُعزز الدائرة من سبل التعاون مع الجهات الدولية في تطوير مناهج التعليم وتبادل الخبرات الأكاديمية.	0.791**	0.000
5.	تُعزز الدائرة من تبادل الخبرات الأكاديمية.	0.967**	0.000
6.	تروج الدائرة مشاركات الوزارة في المؤتمرات الدولية لتعزيز التعاون الثقافي والأكاديمي مع الدول الشقيقة والصديقة.	0.945**	0.000

\*\* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.01$ )

يوضح جدول (3.7) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور "وظيفة العلاقات العامة الدولية على المستوى الخارجي" والدرجة الكلية للمحور، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.01$ ) وبذلك يعد البعد صادقاً لما وضع لقياسه.

### نوعية الأنشطة والفعاليات التي تُقدمها دائرة العلاقات العامة والدولية لتعزيز علاقات الوزارة الخارجية

جدول (3.7): معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الثالث والدرجة الكلية للمحور

#	المجال	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية
1.	ورش عمل دولية لتبادل الخبرات في مجالات التعليم والبحث العلمي.	0.979**	0.000
2.	مؤتمرات دولية تُسلط الضوء على إنجازات الجامعات الفلسطينية ومساهماتها في عملية التنمية.	0.953**	0.000
3.	ندوات لتعزيز الفهم الدولي لقضايا التعليم والبحث العلمي في فلسطين.	0.871**	0.000
4.	فعاليات ترويجية (معارض، بازارات، رحلات علمية) للبرامج الأكاديمية والبحثية الفلسطينية في مختلف المناطق العالمية.	0.953**	0.000
5.	تقارير دورية توثق جهود الوزارة في مجالات التبادل الأكاديمي.	0.784**	0.000
6.	جلسات تواصل مع السفارات والمنظمات الدولية لتبادل الخبرات بهدف تفعيل التعاون في مجالات التعليم والبحث العلمي.	0.950**	0.000

\*\* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.01$ )

يوضح جدول (3.7) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور "نوعية الأنشطة والفعاليات التي تُقدمها دائرة العلاقات العامة والدولية لتعزيز علاقات الوزارة الخارجية" والدرجة الكلية للمحور، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.01$ ) وبذلك يعد البعد صادقاً لما وضع لقياسه.

**الأدوات التي توظفها العلاقات العامة الدولية في سياق الرقمنة والعولمة لتعزيز العلاقات الخارجية**

جدول (3.8): معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الرابع والدرجة الكلية للمحور

#	المجال	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية
1.	تنظم الدائرة ورش عمل ومؤتمرات عن بُعد لتبادل الخبرات والمعرفة مع مؤسسات تعليمية عالمية.	0.868**	0.000
2.	تستخدم الدائرة التقنيات الحديثة في تصميم وتنظيم الحملات الترويجية الالكترونية للوزارة والجامعات الفلسطينية.	0.905**	0.000
3.	توظف الدائرة تطبيقات الهاتف الذكي والمنصات الرقمية لإيجاد تواصل فعال مع الجمهور الدولي.	0.674**	0.000
4.	تطلق الدائرة منصات إلكترونية خاصة بالتعليم العالي والبحث العلمي للتعريف بالإنجازات والفرص في هذا المجال.	0.788**	0.000
5.	تستخدم الدائرة الاعلانات الممولة للإعلان عن الندوات وتنظيم الاجتماعات الدولية.	0.743**	0.000
6.	توظف الدائرة وسائل التواصل الاجتماعي لتسويق البرامج الأكاديمية للوزارة والاعلان عن الفرص البحثية على المستوى الدولي.	0.828**	0.000

\*\* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.01$ )

يوضح جدول (3.8) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور "الأدوات التي توظفها العلاقات العامة الدولية في سياق الرقمنة والعولمة لتعزيز العلاقات الخارجية" والدرجة الكلية للمحور، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.01$ ) وبذلك يعد البعد صادقاً لما وضع لقياسه.

**دور العلاقات العامة الدولية في الإدارة الاستراتيجية في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي**

جدول (3.9): معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الخامس والدرجة الكلية للمحور

#	المجال	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية
1.	تُرَكِّز الدائرة على تنفيذ أهداف التواصل الخارجي للوزارة ضمن رسالتها ورؤيتها المستقبلية.	0.930**	0.000
2.	تُحلّل الدائرة البيئة وتحدد الفرص والتحديات التي تواجه الوزارة.	0.872**	0.000
3.	تقوم الدائرة بوضع الخطط الاستراتيجية لتعزيز العلاقات الخارجية مع الشركاء الدوليين.	0.868**	0.000
4.	تحدد الدائرة الاحتياجات من الموارد البشرية بهدف تطوير الاستراتيجيات.	0.868**	0.000

#	المجال	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية
5.	تُقدّم الدائرة التقارير الدولية لإدارة الوزارة لصناعة القرارات الاستراتيجية.	0.950**	0.000
6.	تُعزز الدائرة من التواصل مع الشركاء الدوليين عن طريق الحوار لتحقيق أهداف الوزارة بشكل أكثر فعالية.	0.950**	0.000

\*\* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.01$ )

يوضح جدول (3.9) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور "دور العلاقات العامة الدولية في الإدارة الاستراتيجية في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي" والدرجة الكلية للمحور، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.01$ ) وبذلك يعد البعد صادقاً لما وضع لقياسه.

آليات عمل وجهود العلاقات العامة في السياق الدولي في مجالات ترويج المُنتج التعليمي الفلسطيني (الموارد البشرية والجامعات

جدول (3.10): معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور السادس والدرجة الكلية للمحور

#	المجال	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية
1.	تعزيز التعاون الدولي بين الجامعات الفلسطينية والمؤسسات التعليمية العالمية في نقل التجارب والمعرفة، وبناء الصورة الذهنية الايجابية والسمعة الوطنية للمنتج التعليمي الفلسطيني.	0.761**	0.000
2.	تبادل الخبرات التعليمية لتعزيز تطوير المناهج الدراسية في الجامعات الفلسطينية في الخارج من خلال توزيع (نشرات صحفية، مطبوع، الكتروني، إلقاء خطابات خلال أنشطة وجاهية، كتيبات).	0.730**	0.000
3.	يتم الترويج للموارد البشرية الفلسطينية المتميزة في مجال التعليم من خلال فعاليات ومؤتمرات دولية.	0.909**	0.000
4.	تنفيذ برامج وأنشطته وبرامج اتصالية في الخارج في اطار الاتصال بين الثقافات للتحدث عن التعليم للعالي الفلسطيني.	0.868**	0.000
5.	بناء علاقات مستدامة مع جامعات ومنظمات تعليمية دولية.	0.685**	0.000
6.	يتم التعاون مع هيئات ومؤسسات دولية لتنظيم برامج تدريبية للكوادر التعليمية والعاملة في مؤسسات التعليم العالي الفلسطينية.	0.647**	0.000

\*\* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.01$ )

يوضح جدول (3.10) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور "آليات عمل وجهود العلاقات العامة في السياق الدولي في مجالات ترويج المُنتج التعليمي الفلسطيني (الموارد البشرية والجامعات)" والدرجة الكلية للمحور، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.01$ ) وبذلك يعد البعد صادقاً لما وضع لقياسه.

## مساهمة العلاقات العامة الدولية في تعزيز العلاقات الخارجية:

جدول (3.11): معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور السابع والدرجة الكلية للمحور

#	المجال	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية
1.	تُسهم جهود الدائرة في تعزيز العلاقات الأكاديمية الدولية في تعزيز صورة فلسطين كوجهة تعليمية متقدمة.	0.876**	0.000
2.	تهتم الدائرة بفتح قنوات اتصال مباشرة بين الوزارات والجهات الداعمة والمانحة.	0.934**	0.000
3.	تستخدم الدائرة الحملات الإعلامية وحملات العلاقات والاعلان لترويج ونشر الإنجازات العلمية والبحثية التي تقوم بها الوزارة.	0.735**	0.000
4.	تعقد الدائرة المؤتمرات والفعاليات الدولية مما يسهم في جذب الاهتمام العالمي وزيادة التعاون الدولي مع فلسطين.	0.420*	0.01
5.	يسهم تعزيز الشراكات الدولية في مجالات البحث العلمي والتعليم العالي في تحقيق أهداف التنمية المستدامة.	0.497*	0.01
6.	يتم استخدام العلاقات العامة الدولية للترويج لبرامج البحث العلمي والابتكارات التكنولوجية المتقدمة في الفلسطينية.	0.840**	0.000

\*\* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.01$ ) \* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ )

يوضح جدول (3.11) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور "مساهمة العلاقات العامة الدولية في تعزيز العلاقات الخارجية" والدرجة الكلية للمحور، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) وبذلك يعد البعد صادقاً لما وضع لقياسه.

## ثانياً: الصدق البنائي (Structure Validity):

يعد الصدق البنائي أحد مقاييس صدق الأداة الذي يقيس مدى تحقق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها، ويبين مدى ارتباط كل مجال من مجالات الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات الاستبانة.

جدول (3.12): معامل الارتباط بين درجة كل مجال والدرجة الكلية للاستبانة

#	المحاور	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية
1.	متابعة الأدوات وقنوات الاتصال والتواصل	**0.918	0.000
2.	درجة الاهتمام بمتابعة الأنشطة الاتصالية	**0.935	0.000
3.	واقع إدارة العلاقات العامة الدولية	**0.930	0.000
4.	وظيفة العلاقات العامة الدولية على المستوى الخارجي	**0.883	0.000
5.	نوعية الأنشطة والفعاليات التي تُقدّمها دائرة العلاقات العامة والدولية لتعزيز علاقات الوزارة الخارجية	**0.999	0.000
6.	الأدوات التي توظفها العلاقات العامة الدولية في سياق الرقمنة والعولمة لتعزيز العلاقات الخارجية	**0.822	0.000
7.	دور العلاقات العامة الدولية في الإدارة الاستراتيجية في وزارة التعليم	**0.978	0.000

#	المحاور	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية
	العالي والبحث العلمي		
8.	آليات عمل وجهود العلاقات العامة في السياق الدولي في مجالات ترويج المُنتج التعليمي الفلسطيني (الموارد البشرية والجامعات)	**0.965	0.000
9.	مساهمة العلاقات العامة الدولية في تعزيز العلاقات الخارجية	**0.980	0.000

\*\* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.01$ )

يبين جدول (3.12) أن جميع معاملات الارتباط في جميع مجالات الاستبانة دالة إحصائياً عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.01$ ) وبذلك تُعد جميع مجالات الاستبانة صادقة لما وضعت لقياسه.

### 3.3.2 ثبات أداة الدراسة (Reliability):

يقصد بثبات الاستبانة أن تعطي هذه الاستبانة النتيجة نفسها لو تم إعادة توزيع الاستبانة أكثر من مرة تحت الظروف والشروط نفسها، أو بعبارة أخرى، إن ثبات الاستبانة يعني الاستقرار في نتائج الاستبانة وعدم تغييرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعها على الأفراد عدة مرات خلال فترات زمنية معينة.

وقد تحقق الباحث من ثبات استبانة الدراسة من خلال معامل ألفا كرونباخ، وكانت النتائج كما هي مبينة أدناه:

جدول (3.13): معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة

#	المحاور	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
1.	متابعة الأدوات وقنوات الاتصال والتواصل	11	0.852
2.	درجة الاهتمام بمتابعة الأنشطة الاتصالية	6	0.847
3.	واقع إدارة العلاقات العامة الدولية	6	0.922
4.	وظيفة العلاقات العامة الدولية على المستوى الخارجي	6	0.949
5.	نوعية الأنشطة والفعاليات التي تُقدمها دائرة العلاقات العامة والدولية لتعزيز علاقات الوزارة الخارجية	6	0.958
6.	الأدوات التي توظفها العلاقات العامة الدولية في سياق الرقمنة والعولمة لتعزيز العلاقات الخارجية	6	0.884
7.	دور العلاقات العامة الدولية في الإدارة الاستراتيجية في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي	6	0.953
8.	آليات عمل وجهود العلاقات العامة في السياق الدولي في مجالات ترويج المُنتج التعليمي الفلسطيني (الموارد البشرية والجامعات)	6	0.818
9.	مساهمة العلاقات العامة الدولية في تعزيز العلاقات الخارجية	6	0.830
	<b>إجمالي أبعاد الدراسة</b>	<b>59</b>	<b>0.984</b>

المصدر: من إعداد الباحث حسب مخرجات برنامج SPSS, V.25.

يتضح من جدول (3.13) أن قيمة معامل ألفا كرونباخ مرتفعة لإجمالي الاستبانة حيث بلغت بطريقة ألفا كرونباخ 0.984.

### 3.4 المعالجات الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

تم تفريغ الاستبانة وتحليلها من خلال برنامج التحليل الإحصائي Statistical Package for the Social Sciences (SPSS).

#### 3.4.1 اختبار التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة:

اعتمد الباحث على الاختبارات المعلمية دون استخدام اختبار التوزيع الطبيعي بناءً على شرطين هما:

1. إذا كان حجم العينة يزيد عن (30) استبانة تبعاً لنظرية النهاية المركزية يجب استخدام الاختبارات المعلمية.

2. إذا تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي في الدراسة يتم الاعتماد على الاختبارات المعلمية بغض النظر عن حجم العينة، وبناءً على الشرطين تم الاعتماد على الاختبارات المعلمية لاختبار فرضيات الدراسة (يعني، عثمان، 2019، ص 238).

#### 3.4.2 الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

قام الباحث بتفريغ بيانات الاستبانة وتحليلها باستخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS)، وقد شملت الأساليب الإحصائية ما يلي:

1. الإحصاءات الوصفية: مثل النسبة المئوية، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، والوزن النسبي لوصف خصائص العينة وبيانات الدراسة.

2. اختبارات الصدق والثبات: حيث تم استخدام معامل ارتباط بيرسون لقياس صدق فقرات الاستبانة، واختبار معامل ثبات ألفا كرونباخ للتحقق من ثبات أداة الدراسة.

3. الإحصاءات الاستدلالية: تم توظيفها لاختبار فرضيات الدراسة، وتشمل اختبار (t) للفروق بين المتوسطات، وتحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) لقياس الفروق بين المجموعات، إضافةً إلى معامل ارتباط بيرسون لتحليل العلاقات بين المتغيرات، وذلك بهدف تعميم النتائج على المجتمع الأصلي لعينة الدراسة.

## الفصل الرابع

### نتائج الدراسة وتحليلها

- |                          |     |
|--------------------------|-----|
| تمهيد                    | 4.1 |
| خصائص عينة الدراسة       | 4.2 |
| الإجابة عن أسئلة الدراسة | 4.3 |

## الفصل الرابع

### نتائج الدراسة وتحليلها

#### 4.1 تمهيد:

يتضمن هذا الفصل عرضاً لتحليل البيانات والإجابة عن أسئلة الدراسة، واستعراض أبرز نتائج الاستبانة التي تم التوصل إليها من خلال تحليل فقراتها، والوقوف على متغيرات الدراسة لذا تم إجراء المعالجات الإحصائية للبيانات المتجمعة من استبانة الدراسة، إذ تم استخدام برنامج الرزم الإحصائية للدراسات الاجتماعية (SPSS, V.25) للحصول على نتائج الدراسة التي سيتم عرضها وتحليلها في هذا الفصل.

#### 4.2 خصائص عينة الدراسة:

##### 1. توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس:

جدول (4.1): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
35.4	131	ذكر
64.6	239	أنثى
<b>%100</b>	<b>370</b>	<b>المجموع</b>

يتبين من الجدول السابق أن (35.4%) من عينة الدراسة ذكور، بينما شكل الإناث ما نسبته (64.6%)، ويعزو الباحث ارتفاع نسبة الإناث في عينة الدراسة (64.6%) مقارنة بالذكور (35.4%) إلى أن قطاع التعليم العالي في فلسطين، وخاصة في الجامعات والمؤسسات الأكاديمية، يشهد إقبالاً أكبر من الإناث على المشاركة في الأنشطة الأكاديمية والتواصلية، بما في ذلك أنشطة العلاقات العامة الدولية، كما يمكن أن يرجع ذلك إلى ارتفاع نسبة الإناث الملتحقات بالبرامج الأكاديمية في الجامعات الفلسطينية مقارنة بالذكور، وهو ما تؤكد الإحصاءات الرسمية لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي، بالإضافة إلى أن طبيعة بعض أنشطة العلاقات العامة الدولية قد تستقطب العنصر النسائي بصورة أكبر، نتيجة لاهتمامهن بالمجالات الثقافية والتواصلية والمبادرات المجتمعية.

##### 2. توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العمر:

جدول (4.2): توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر

النسبة المئوية	التكرار	العمر
42.7	158	30 - 18
57.3	212	31 فما فوق
<b>%100</b>	<b>370</b>	<b>المجموع</b>

يتبين من الجدول أن (42.7%) من عينة الدراسة أعمارهم (من 18-30)، بينما (57.3%) أعمارهم (31 فما فوق).

### 3. توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي:

جدول (4.3): توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي

النسبة المئوية	التكرار	المؤهل العلمي
3.5	13	دبلوم
43	159	بكالوريوس
53.5	198	دراسات عليا
<b>%100</b>	<b>370</b>	<b>المجموع</b>

يتبين من الجدول السابق أن (3.4%) من عينة الدراسة من حملة الدبلوم، وأن (43%) من حملة البكالوريوس، بينما (53.5%) من حملة الدراسات العليا.

### 4.3 الإجابة عن تساؤلات الدراسة:

#### 4.3.1 التساؤل الأول: ما معدل متابعتك لأدوات وقنوات الاتصال والتواصل التي توظفها إدارة العلاقات العامة الدولية للتعريف بأنشطة وفعاليات وزارة التعليم العالي؟

جدول (4.4): الوسط الحسابي والوزن النسبي لكل فقرة من فقرات المحور الأول

#	البيان	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	ترتيب الفقرة	درجة الموافقة
	المحور الأول: متابعة أدوات وقنوات الاتصال والتواصل	2.61	0.74	65.35%		عالية
1.	موقع الوزارة الإلكتروني.	3.26	0.74	81.45	2	عالية جداً
2.	صفحة فيسبوك.	3.34	0.86	83.41	1	عالية جداً
3.	حساب تويتر.	1.94	1.05	48.59	10	منخفضة
4.	يوتيوب خاص بالوزارة.	2.28	1.15	56.92	8	عالية
5.	انستغرام.	2.39	1.19	59.67	7	عالية
6.	سناب شات.	1.87	1.08	46.86	11	كبيرة
7.	مدونة (منصة رقمية).	2.28	1.18	56.92	9	عالية
8.	المنتديات (موقع على الإنترنت يجمع الأشخاص من ذوي الاهتمامات المشتركة ليتبادلوا الأفكار والنقاش).	2.75	1.06	68.87	6	عالية
9.	واتس أب.	2.84	1.27	70.91	5	عالية
10.	مطبوعات ونشرات الوزارة.	2.91	0.93	72.64	3	عالية
11.	البريد الإلكتروني.	2.90	1.22	72.56	4	عالية

يتضح من جدول (4.4) أن الوزن النسبي لإجمالي المحور الأول: متابعة أدوات وقنوات الاتصال والتواصل بلغ (65.35%) وبمتوسط بلغ (2.61) وانحراف معياري بلغ (0.74)، بينما للفقرات احتلت الفقرة الثانية (صفحة فيسبوك) المرتبة الأولى بوزن نسبي بلغ (83.41%)، بينما احتلت الفقرة السادسة (سناب شات) المرتبة الأخيرة بوزن نسبي (46.86%).

يعزو الباحث الاهتمام المرتفع بمتابعة أدوات وقنوات الاتصال والتواصل التي توظفها إدارة العلاقات العامة الدولية في وزارة التعليم العالي إلى حاجة الوزارة لتعزيز وجودها الرقمي وتوسيع نطاق تأثيرها، وتشمل هذه الأدوات والقنوات موقع الوزارة الإلكتروني، الذي تعتبر الواجهة الرسمية لتقديم المعلومات والخدمات الأكاديمية والبحثية، كذلك تستخدم الوزارة صفحة فيسبوك وحساب تويتر لنشر الأخبار العاجلة والإعلانات، بينما يتيح يوتيوب الخاص بالوزارة فرصة لعرض محتوى فيديو تعليمي وتوعوي يعكس نشاطاتها وإنجازاتها.

إضافةً إلى ذلك، يُستخدم انستغرام وسناب شات لتقديم لمحات يومية وبصرية جذابة عن الأحداث والفعاليات، بينما توفر المدونة (المنصة الرقمية) مساحة للمقالات الأعمق والتحليلات، والمنتديات تُستخدم لجمع الأشخاص ذوي الاهتمامات المشتركة لتبادل الأفكار والنقاشات حول مواضيع تعليمية وبحثية محددة.

أما واتس آب، فيستخدم بشكل فعال للتواصل المباشر والسريع مع الطلاب والأكاديميين، في حين تعتبر المطبوعات والنشرات الطريقة التقليدية للتواصل التي لا تزال تحتفظ بأهميتها للوصول إلى الجمهور الذي يفضل القراءة الورقية. وأخيراً، يعد البريد الإلكتروني أداة حيوية لإرسال الإشعارات الرسمية والمراسلات التفصيلية، مما يعزز من فعالية الاتصال الشامل للوزارة.

### 4.3.2 التساؤل الثاني: ما درجة اهتمامك بمتابعة الأنشطة الاتصالية التي تقدمها إدارة العلاقات العامة الدولية في الوزارة؟

جدول (4.5): الوسط الحسابي والوزن النسبي لكل فقرة من فقرات المحور الثاني

#	البيان	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	ترتيب الفقرة	درجة الموافقة
	المحور الثاني: درجة الاهتمام بمتابعة الأنشطة الاتصالية	3.14	0.68	78.51%		عالية جداً
1.	المؤتمرات الندوات ورش العمل.	3.18	0.84	79.48	3	عالية جداً
2.	الدورات التدريبية.	3.36	0.86	83.96	1	عالية جداً
3.	الحملات الإعلامية.	3.13	0.86	78.15	4	عالية جداً
4.	التغذية الراجعة مثل (رسائل البريد الإلكتروني، المقترحات، التظلمات، الخط الساخن، خدمات المحادثة في الأدوات الرقمية، صناديق الشكاوى.. الخ).	2.77	1.06	69.34	6	عالية
5.	الإعلانات.	3.11	0.89	77.75	5	عالية جداً
6.	الأحداث الخاصة بالجامعات، السفارات.	3.30	0.81	82.39	2	عالية جداً

يتضح من الجدول (4.5) أن الوزن النسبي لإجمالي المحور الثاني: درجة الاهتمام بمتابعة الأنشطة الاتصالية بلغ (78.51%) وبمتوسط بلغ (3.14) وانحراف معياري بلغ (0.68)، بينما للفقرات احتلت الفقرة الثانية (الدورات التدريبية) المرتبة الأولى بوزن نسبي بلغ (83.96%)، بينما كانت الفقرة الرابعة (التغذية الراجعة مثل (رسائل البريد الإلكتروني، المقترحات، التظلمات، الخط الساخن، خدمات المحادثة في الأدوات الرقمية، صناديق الشكاوى.. الخ)) احتلت المرتبة الأخيرة بوزن نسبي (69.34%).

يعزو الباحث الاهتمام المرتفع بمتابعة الأنشطة الاتصالية في دائرة العلاقات العامة الدولية إلى الحاجة الاستراتيجية لتعزيز الوجود والتأثير الدولي من خلال مجموعة متنوعة من القنوات والأحداث، تشمل هذه الأنشطة المؤتمرات، الندوات، ورش العمل، والدورات التدريبية التي تهدف إلى بناء القدرات وتبادل المعرفة والخبرات بين المتخصصين والعاملين في مختلف القطاعات.

كما يشمل الاهتمام بالحملات الإعلامية التي تسعى إلى توعية الجمهور الدولي بالقضايا الفلسطينية وتحسين صورة فلسطين في الخارج، الاهتمام بجمع التغذية الراجعة من خلال الرسائل

الإلكترونية، المقترحات، التظلمات، واستخدام الخطوط الساخنة وصناديق الشكاوى، يعكس التزام الدائرة بالاستماع إلى الجمهور وتحسين الخدمات وفقاً لاحتياجاتهم وتوقعاتهم، كما وتحظى الإعلانات والأحداث الخاصة التي تنظمها الجامعات والسفارات بأهمية كبيرة، حيث تسهم هذه الأنشطة في تعزيز العلاقات الثنائية والمتعددة الأطراف وتعكس الدور النشط والبناء الذي تلعبه دائرة العلاقات العامة الدولية في تعزيز التواصل والتعاون الدولي.

### 4.3.3 التساؤل الثالث: ما دوافع مُتابعك للأنشطة التي تُقدمها دائرة العلاقات العامة الدولية في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي عبر أدواتها وقنواتها الاتصالية؟

جدول (4.6): الوسط الحسابي والوزن النسبي لكل فقرة من فقرات المحور الثالث

#	البيان	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	ترتيب الفقرة	درجة الموافقة
	<b>المحور الثالث: دوافع مُتابعة أنشطة دائرة العلاقات العامة الدولية</b>	<b>1.18</b>	<b>0.21</b>	<b>59.19%</b>		<b>نعم</b>
1.	للحصول على المنح الدراسية وفرص التبادل الثقافي.	1.06	0.24	53.14	11	نعم
2.	لمعرفة فرص التدريب والتعليم المُستمر عبر الإعلانات.	1.14	0.34	56.76	7	نعم
3.	للتعرف على الأدوات الجامعات المعتمدة لدى الوزارة/ التعريف بالجامعات المعتمدة لدى الوزارة في الدول الأخرى/ شروط القبول/ آليات وإجراءات المُعاملات.	1.09	0.29	54.56	10	نعم
4.	للمشاركة في العديد من الأنشطة الثقافية والعلمية والاجتماعية والاحتفالية.	1.34	0.47	66.98	1	نعم
5.	للاستفادة من التجارب الأكاديمية والعلمية التي تمثل قصص نجاح أو تطوير.	1.22	0.42	61.17	3	نعم
6.	لتلقي الدعم الدراسي/ الأكاديمي/ البحثي من خلال برامج الوزارة، وبرامج التوأمة مع الجامعات.	1.18	0.38	58.96	8	نعم
7.	للتواصل مع المؤسسات المتنوعة في مجالات الدراسات العليا والابتعاث.	1.19	0.39	59.28	6	نعم
8.	للاطلاع المُستمر على الفرص الأكاديمية والبحثية وفرص العمل.	1.16	0.37	58.18	9	نعم
9.	للحصول على فرص التبادل الثقافي بين الجامعات الفلسطينية وغيرها من الجامعات العربية، الإقليمية، الدولية.	1.18	0.38	58.80	4	نعم
10.	للمشاركة في مؤتمرات/ ندوات خارجية وما يتعلق بها من ترتيبات السفر والضيافة والإقامة.	1.28	0.45	64.15	2	نعم
11.	تعزيز الصورة الذهنية الإيجابية عن الوزارة وربطها ب جماهيرها الداخلية في فلسطين والمؤسسات الخارجية.	1.18	0.39	59.12	5	نعم

يتضح من الجدول (4.6) أن الوزن النسبي لإجمالي المحور الثالث: دوافع متابعة أنشطة دائرة العلاقات العامة الدولية بلغ (59.19%) وبمتوسط بلغ (1.18) وانحراف معياري بلغ (0.21)، بينما للفقرات احتلت الفقرة الرابعة (للمشاركة في العديد من الأنشطة الثقافية والعلمية والاجتماعية والاحتفالية) المرتبة الأولى بوزن نسبي بلغ (66.98%)، بينما كانت الفقرة الأولى (للحصول على المنح الدراسية وفرص التبادل الثقافي) احتلت المرتبة الأخيرة بوزن نسبي (53.76%).

ويعزو الباحث تلك النتيجة إلى تركيز الدائرة دائرة العلاقات العامة الدولية في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي على المشاركة في الأنشطة الثقافية والعلمية والاجتماعية والاحتفالية، مما يعزز من تقديم صورة متعددة الأبعاد عن الثقافة والتعليم الفلسطيني على الساحة الدولية، كما تولي اهتماماً بالغاً للمشاركة في المؤتمرات والندوات الخارجية، التي تتضمن ترتيبات السفر والضيافة والإقامة، لضمان تبادل الأفكار والخبرات بشكل فعال ومثمر، كما انا هناك صعوبة في الدوافع المتعلقة بالحصول على المنح الدراسية وفرص التبادل الثقافي، وكذلك التعرف على الأدوات والجامعات المعتمدة لدى الوزارة وشروط القبول فيها، حيث تُعتبر هذه الجوانب أساسية لتعزيز القدرات الأكاديمية ولكن قد لا تحظى بنفس القدر من الاهتمام الدائم كالأنشطة الأخرى.

#### 4.3.4 التساؤل الرابع: ما واقع إدارة العلاقات العامة الدولية في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الفلسطينية؟

جدول (4.7): الوسط الحسابي والوزن النسبي لكل فقرة من فقرات المحور الأول

#	البيان	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	ترتيب الفقرة	درجة الموافقة
	<b>المحور الأول: واقع إدارة العلاقات العامة الدولية</b>	<b>3.53</b>	<b>0.93</b>	<b>70.56%</b>		<b>عالية</b>
1.	تسلط الدائرة الضوء على إنجازات وزارة التعليم العالي والبحث العلمي في وسائل الإعلام الدولية.	3.00	1.41	60.00	6	متوسطة
2.	تعزز الدائرة وجود الوزارة على منصات التواصل الاجتماعي العالمية لتوسيع الشبكة الدولية.	3.67	1.03	73.33	3	عالية
3.	تتابع الدائرة مستوى فعالية المشاريع الدولية المنفذة بالتعاون مع الشركاء الدوليين.	3.50	1.05	70.00	4	عالية
4.	تشارك الدائرة في المؤتمرات الدولية ذات الصلة بالتعليم العالي والبحث العلمي.	3.33	1.03	66.67	5	متوسطة
5.	تتابع الدائرة تنفيذ الاتفاقيات الدولية وتقييم التأثير على أهداف الوزارة.	3.83	1.17	76.67	2	عالية
6.	تقدم الدائرة المساعدة للطبة الدوليين في الحصول على التأشيرات الدراسية.	3.83	0.75	76.67	1	عالية

يتضح من جدول (4.7) أن الوزن النسبي لإجمالي المحور الأول: واقع إدارة العلاقات العامة الدولية بلغ (70.56%) وبمتوسط بلغ (3.53) وانحراف معياري بلغ (0.93)، بينما للفقرات احتلت الفقرة السادسة (تقدم الدائرة المساعدة للطبة الدوليين في الحصول على التأشيرات الدراسية) المرتبة الأولى بوزن نسبي بلغ (76.67%)، بينما احتلت الفقرة الأولى (تسلط الدائرة الضوء على إنجازات وزارة التعليم العالي والبحث العلمي في وسائل الإعلام الدولية) المرتبة الأخيرة بوزن نسبي (60%).

ويعزو الباحث تلك النتيجة إلى التحديات المتزايدة المتعلقة بالعلومة والحاجة إلى التواصل عبر ثقافات متعددة، مما يتطلب استراتيجيات متطورة للتواصل والتفاوض، ويظهر الواقع أن العلاقات العامة الدولية تعتمد بشكل متزايد على التكنولوجيا المتقدمة والأدوات الرقمية لتحسين الوصول والفعالية في التواصل مع الجماهير العالمية.

أظهرت المقابلات أن إدارة العلاقات العامة الدولية شهدت تطوراً ملحوظاً خلال السنوات الأخيرة، إذ أصبحت تلعب دوراً مهماً في دعم توجهات الوزارة نحو الانفتاح الدولي، وبناء شبكة من العلاقات الإيجابية مع جهات خارجية متعددة. وتمكنت من تسهيل مشاركة وتمثيل الكوادر الفلسطينية في عدد من المحافل العالمية، رغم التحديات السياسية والقيود المفروضة على حركة الأكاديميين الفلسطينيين، وأشار أحد المديرين إلى أن أداء العلاقات العامة جيد على المستوى المحلي، لكنه متذبذب على المستوى الدولي بسبب غياب الوضوح في مواقف بعض الشركاء الدوليين، خاصة في ظل الأوضاع الراهنة في فلسطين. كما تم التأكيد على أن محدودية الموارد البشرية والمالية تشكل تحدياً بارزاً، إلى جانب القيود السياسية التي تعيق تنفيذ المبادرات الدولية بشكل سلس.

ويعزو الباحث النتيجة إلى أهمية بناء شبكات علاقات قوية ومستدامة مع وسائل الإعلام الدولية والشركاء الاستراتيجيين لتعزيز النفوذ وتبادل المعلومات بفعالية، كما وتواجه إدارة العلاقات العامة الدولية أيضاً إلى الحاجة إلى التكيف مع السياقات السياسية والاقتصادية المتغيرة، وهو ما يتطلب مرونة عالية وقدرة على إدارة الأزمات بكفاءة، كما وتبرز القدرة على استخدام الدبلوماسية العامة والتفاعل الثقافي كعناصر أساسية في تحقيق الأهداف الدولية وتعزيز المصالح على المستوى العالمي.

#### 4.3.5 التساؤل الخامس: كيف تمارس العلاقات العامة وظائفها على المستوى الخارجي لتقديم جهود وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الفلسطينية؟

جدول (4.8): الوسط الحسابي والوزن النسبي لكل فقرة من فقرات المحور الثاني

#	البيان	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	ترتيب الفقرة	درجة الموافقة
	<b>المحور الثاني: وظيفة العلاقات العامة الدولية على المستوى الخارجي</b>	<b>3.47</b>	<b>1.22</b>	<b>69.44%</b>		<b>عالية</b>
1.	توثق العلاقات العامة الدولية في الوزارة الجهود المتعلقة بالشراكات الدولية في مجالات التعليم والبحث.	4.00	1.10	80.00	1	عالية

#	البيان	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	ترتيب الفقرة	درجة الموافقة
2.	تُنسق الدائرة زيارات وفود دولية لزيارة الجامعات والمراكز البحثية الفلسطينية.	3.33	1.37	66.67	3	متوسطة
3.	تسهم العلاقات العامة الدولية في تسويق برامج التبادل الأكاديمي الدولي.	3.33	1.37	66.67	4	كبيرة
4.	تُعزز الدائرة من سبل التعاون مع الجهات الدولية في تطوير مناهج التعليم وتبادل الخبرات الأكاديمية.	3.67	1.51	73.33	2	عالية
5.	تُعزز الدائرة من تبادل الخبرات الأكاديمية.	3.17	1.47	63.33	6	متوسطة
6.	تروج الدائرة مشاركات الوزارة في المؤتمرات الدولية لتعزيز التعاون الثقافي والأكاديمي مع الدول الشقيقة والصديقة.	3.33	1.37	66.67	5	متوسطة

يتضح من الجدول (4.8) أن الوزن النسبي لإجمالي المحور الثاني: وظيفة العلاقات العامة الدولية على المستوى الخارجي بلغ (69.44%) وبمتوسط بلغ (3.47) وانحراف معياري بلغ (1.22)، بينما للفقرات احتلت الفقرة الأولى (توثق العلاقات العامة الدولية في الوزارة الجهود المتعلقة بالشراكات الدولية في مجالات التعليم والبحث) المرتبة الأولى بوزن نسبي بلغ (80%)، بينما كانت الفقرة الخامسة (تُعزز الدائرة من تبادل الخبرات الأكاديمية) احتلت المرتبة الأخيرة بوزن نسبي (63.33%).

أظهرت المقابلات أن دائرة العلاقات العامة الدولية تضطلع بدور محوري في إيصال الرسالة التعليمية والأكاديمية الفلسطينية إلى العالم، من خلال التنسيق مع الجامعات، والسفارات، والمنظمات الدولية، إضافة إلى المشاركة الفاعلة في المؤتمرات والفعاليات الدولية. كما تعمل على تطوير مذكرات تفاهم واتفاقيات تعاون مع مؤسسات خارجية، وتسهيل التواصل المستمر مع الشركاء الدوليين عبر اللقاءات والورش الدورية. وتستخدم هذه الوظائف أيضاً للتعريف بالنجاحات التعليمية الفلسطينية وتوثيقها وتعميمها، مما يساهم في بناء صورة إيجابية وموثوقة عن النظام التعليمي الفلسطيني في الأوساط الأكاديمية الدولية.

ويعزو الباحث تلك النتيجة إلى ان العلاقات العامة الدولية تلعب دوراً حيوياً في تشكيل وصيانة صورة إيجابية للدولة أو المؤسسة على الساحة العالمية، مما يعزز من فرص التعاون والشراكة مع الجهات الفاعلة الدولية، من خلال الحملات الترويجية المستهدفة والاتصالات الاستراتيجية، تعمل العلاقات العامة على تعزيز السياسات والأهداف الوطنية والدفاع عن مصالح الدولة في المحافل الدولية.

كما تساهم في توفير المعلومات الدقيقة والمحدثة للجمهور العالمي وتصحيح المفاهيم المغلوطة، مما يساعد في بناء الثقة والاحترام المتبادل، وتستخدم العلاقات العامة الدولية الدبلوماسية العامة كأداة لمواجهة التحديات والأزمات الدولية، وذلك بتنظيم الزيارات الرسمية واللقاءات الدبلوماسية التي تعزز من العلاقات الثنائية وتفتح قنوات جديدة للحوار والتعاون.

**4.3.6 التساؤل السادس: ما نوعية الأنشطة والفعاليات التي تُقدمها دائرة العلاقات العامة الدولية في وزارة التعليم العالي لتعزيز علاقات الوزارة الخارجية؟**

جدول (4.9): الوسط الحسابي والوزن النسبي لكل فقرة من فقرات المحور الثالث

#	البيان	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	ترتيب الفقرة	درجة الموافقة
	<b>المحور الثالث: نوعية الأنشطة والفعاليات التي تُقدمها دائرة العلاقات العامة الدولية لتعزيز علاقات الوزارة الخارجية</b>	<b>3.64</b>	<b>1.09</b>	<b>72.78%</b>		<b>عالية</b>
1.	ورش عمل دولية لتبادل الخبرات في مجالات التعليم والبحث العلمي.	3.50	1.05	70.00	5	عالية
2.	مؤتمرات دولية تُسلط الضوء على إنجازات الجامعات الفلسطينية ومساهماتها في عملية التنمية.	3.67	1.21	73.33	2	عالية
3.	ندوات لتعزيز الفهم الدولي لقضايا التعليم والبحث العلمي في فلسطين.	3.33	1.03	66.67	6	متوسطة
4.	فعاليات ترويجية (معارض، بازارات، رحلات علمية) للبرامج الأكاديمية والبحثية الفلسطينية في مختلف المناطق العالمية.	3.67	1.21	73.33	3	عالية
5.	تقارير دورية توثق جهود الوزارة في مجالات التبادل الأكاديمي.	4.00	1.10	80.00	1	عالية
6.	جلسات تواصل مع السفارات والمنظمات الدولية لتبادل الخبرات بهدف تفعيل التعاون في مجالات التعليم والبحث العلمي.	3.67	1.51	73.33	4	عالية

يتضح من الجدول (4.9) أن الوزن النسبي لإجمالي المحور الثالث: نوعية الأنشطة والفعاليات التي تُقدمها دائرة العلاقات العامة الدولية لتعزيز علاقات الوزارة الخارجية بلغ (72.78%) وبمتوسط بلغ (3.64) وانحراف معياري بلغ (1.09)، بينما للفقرات احتلت الفقرة الخامسة (تقارير دورية توثق جهود الوزارة في مجالات التبادل الأكاديمي) المرتبة الأولى بوزن نسبي بلغ (80%)، بينما كانت الفقرة الثالثة (ندوات لتعزيز الفهم الدولي لقضايا التعليم والبحث العلمي في فلسطين) احتلت المرتبة الأخيرة بوزن نسبي (66.67%).

وأشارت نتائج المقابلات إلى أنه تتنوع أنشطة الدائرة بين توقيع الاتفاقيات ومذكرات التفاهم، وتنظيم المؤتمرات والندوات العلمية، والمشاركة في معارض التعليم العالي الإقليمية والدولية لعرض التجربة الفلسطينية. كما تنسق الدائرة زيارات الوفود الأكاديمية الأجنبية إلى الجامعات الفلسطينية، وتُشرف على برامج التوأمة الأكاديمية مثل برامج إيراسموس+، وتعمل على تعزيز التبادل الأكاديمي والثقافي من خلال الزيارات المتبادلة للطلبة والباحثين. كما تشارك الوزارة في مبادرات دولية ساهمت في جذب دعم مالي وفني، مثل الانخراط في مشاريع أوروبية لتطوير المناهج والبنية التحتية، الأمر الذي عزز الحضور الفلسطيني في المحافل الأكاديمية العالمية.

ويعزو الباحث ذلك إلى تنوع وفعالية الأنشطة والفعاليات التي تقدمها دائرة العلاقات العامة الدولية في تعزيز العلاقات الخارجية للوزارة، هذه الأنشطة تشمل تنظيم مؤتمرات دولية وندوات عبر الإنترنت تجمع خبراء وأكاديميين من مختلف أنحاء العالم لمناقشة قضايا تعليمية وبحثية مهمة، مما يعزز من تبادل المعرفة والخبرات، كما تقوم الدائرة بتنظيم زيارات لوفود أكاديمية دولية إلى فلسطين لتعزيز التعاون البحثي والأكاديمي، كما وتعمل دائرة العلاقات العامة والدولية الحملات الترويجية لتسليط الضوء على الإنجازات التعليمية والبحثية الفلسطينية في المحافل الدولية، مما يسهم في تعزيز السمعة العلمية للوزارة ويفتح آفاق جديدة للتعاون الدولي.

#### 4.3.7 التساؤل السابع: ما الأدوات التي توظفها العلاقات العامة الدولية في سياق الرقمنة والعولمة لتعزيز العلاقات الخارجية لدى وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الفلسطينية؟

جدول (4.10): الوسط الحسابي والوزن النسبي لكل فقرة من فقرات المحور الرابع

#	البيان	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	ترتيب الفقرة	درجة الموافقة
	المحور الرابع: الأدوات التي توظفها العلاقات العامة الدولية في سياق الرقمنة والعولمة لتعزيز العلاقات الخارجية	3.56	0.95	71.11%		عالية
1.	تنظم الدائرة ورش عمل ومؤتمرات عن بُعد لتبادل الخبرات والمعرفة مع مؤسسات تعليمية عالمية.	3.33	1.51	66.67	6	متوسطة
2.	تستخدم الدائرة التقنيات الحديثة في تصميم وتنظيم الحملات الترويجية الالكترونية للوزارة والجامعات الفلسطينية.	3.33	1.21	66.67	4	متوسطة
3.	توظف الدائرة تطبيقات الهاتف الذكي والمنصات الرقمية لإيجاد تواصل فعال مع الجمهور الدولي.	3.33	1.21	66.67	5	متوسطة
4.	تطلق الدائرة منصات إلكترونية خاصة بالتعليم العالي والبحث العلمي للتعريف بالإنجازات والفرص في هذا المجال.	3.83	1.17	76.67	2	عالية
5.	تستخدم الدائرة الاعلانات الممولة للإعلان عن الندوات وتنظيم الاجتماعات الدولية.	3.33	0.82	66.67	3	متوسطة
6.	توظف الدائرة وسائل التواصل الاجتماعي لتسويق البرامج الأكاديمية للوزارة والاعلان عن الفرص البحثية على المستوى الدولي.	4.17	1.17	83.33	1	عالية

يتضح من الجدول (4.10) أن الوزن النسبي لإجمالي المحور الرابع: الأدوات التي توظفها العلاقات العامة الدولية في سياق الرقمنة والعولمة لتعزيز العلاقات الخارجية بلغ (71.11%) وبمتوسط بلغ (3.56) وانحراف معياري بلغ (0.95)، بينما للفقرات احتلت الفقرة السادسة (توظف

الدائرة وسائل التواصل الاجتماعي لتسويق البرامج الأكاديمية للوزارة والاعلان عن الفرص البحثية على المستوى الدولي) المرتبة الأولى بوزن نسبي بلغ (83.33%)، بينما كانت الفقرة الأولى (تنظم الدائرة ورش عمل ومؤتمرات عن بُعد لتبادل الخبرات والمعرفة مع مؤسسات تعليمية عالمية) احتلت المرتبة الأخيرة بوزن نسبي (66.67%).

وأشارت نتائج المقابلات إلى أن دائرة العلاقات العامة الدولية تستخدم مزيجاً من الأدوات التقليدية والرقمية، مثل المراسلات الرسمية، وتنظيم اللقاءات الثنائية، واستضافة الوفود، إضافة إلى الموقع الإلكتروني الرسمي ووسائل التواصل الاجتماعي. وتوظف المنصات الرقمية لنشر محتوى متنوع بلغات متعددة، يشمل قصص نجاح وأبحاثاً متميزة، كما يتم البث المباشر للفعاليات الدولية لزيادة الوصول والتأثير. وتعتمد الدائرة على الترجمة الاحترافية وتكييف الرسائل بما يتناسب مع الاختلافات الثقافية واللغوية، إضافة إلى استخدام الوسائط المرئية مثل الفيديو والإنفوجرافيك لتجاوز الحواجز الجغرافية واللغوية.

ويعزو الباحث تلك النتائج إلى فعالية الأدوات التي توظفها العلاقات العامة الدولية في ظل الرقمية والعولمة لتعزيز العلاقات الخارجية الفلسطينية، من أبرز هذه الأدوات استخدام المنصات الرقمية ووسائل التواصل الاجتماعي بطريقة استراتيجية لنشر المعلومات والأخبار التي تساهم في تحسين صورة فلسطين وتعزيز التفاعل المباشر مع الجماهير العالمية، كما تشمل استخدام الحملات الترويجية الموجهة عبر الإنترنت لتعزيز الوعي بالهوية والثقافة الفلسطينية، وتسهيل الضوء على القضايا السياسية والاجتماعية المهمة، وتعتمد العلاقات العامة أيضاً على الندوات والمؤتمرات الافتراضية لبناء شبكات الاتصال والتعاون الدولي، مما يعزز من العلاقات الخارجية لفلسطين في عصر العولمة والتكنولوجيا المتقدمة.

## التساؤل الثامن: ما دور العلاقات العامة الدولية في الإدارة الاستراتيجية في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الفلسطينية؟

جدول (4.11): الوسط الحسابي والوزن النسبي لكل فقرة من فقرات المحور الخامس

#	البيان	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	ترتيب الفقرة	درجة الموافقة
	<b>المحور الخامس: دور العلاقات العامة الدولية في الإدارة الاستراتيجية في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي</b>	<b>3.86</b>	<b>0.90</b>	<b>77.22%</b>		<b>عالية</b>
1.	تُرَكِّز الدائرة على تنفيذ أهداف التواصل الخارجي للوزارة ضمن رسالتها ورؤيتها المستقبلية.	4.17	0.75	83.33	1	عالية
2.	تُحَلِّل الدائرة البيئة وتحدد الفرص والتحديات التي تواجه الوزارة.	4.00	0.89	80.00	2	عالية

#	البيان	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	ترتيب الفقرة	درجة الموافقة
3.	تقوم الدائرة بوضع الخطط الاستراتيجية لتعزيز العلاقات الخارجية مع الشركاء الدوليين.	3.50	1.05	70.00	5	عالية
4.	تحدد الدائرة الاحتياجات من الموارد البشرية بهدف تطوير الاستراتيجيات.	3.50	1.05	70.00	6	عالية
5.	تُقدّم الدائرة التقارير الدولية لإدارة الوزارة لصناعة القرارات الاستراتيجية.	4.00	1.10	80.00	3	عالية
6.	تُعزز الدائرة من التواصل مع الشركاء الدوليين عن طريق الحوار لتحقيق أهداف الوزارة بشكل أكثر فعالية.	4.00	1.10	80.00	4	عالية

يتضح من الجدول (4.11) أن الوزن النسبي لإجمالي المحور الخامس: دور العلاقات العامة الدولية في الإدارة الاستراتيجية في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي بلغ (77.22%) وبمتوسط بلغ (3.86) وانحراف معياري بلغ (0.90)، بينما للفقرات احتلت الفقرة الأولى (تُرَكِّز الدائرة على تنفيذ أهداف التواصل الخارجي للوزارة ضمن رسالتها ورؤيتها المستقبلية) المرتبة الأولى بوزن نسبي بلغ (83.33%)، بينما كانت الفقرة الرابعة (تحدد الدائرة الاحتياجات من الموارد البشرية بهدف تطوير الاستراتيجيات) احتلت المرتبة الأخيرة بوزن نسبي (70%).

أشارت المقابلات إلى أن العلاقات العامة الدولية تلعب دورًا استراتيجيًا في إيصال رؤية الوزارة ورسالتها إلى العالم، وفتح قنوات دبلوماسية تتيح بناء شراكات استراتيجية طويلة الأمد، وتحسين صورة النظام التعليمي الفلسطيني في الأوساط الدولية بما يعزز من قدرة الوزارة على تحقيق أهدافها التنموية والأكاديمية. كما تساهم في دعم اتخاذ القرار من خلال جمع وتحليل اتجاهات التعاون الدولي، والمساعدة في إدارة الأزمات من خلال الرد السريع على الدعاية السلبية وتصحيح المعلومات الخاطئة عبر البيانات الرسمية، والتقارير، والشراكات الإعلامية والأكاديمية الخارجية.

ويعزو الباحث ذلك إلى أهمية العلاقات العامة في صياغة وتنفيذ استراتيجيات التعليم العالي على المستوى الدولي ومساهمة العلاقات العامة في تعزيز الصورة الدولية للتعليم العالي في فلسطين من خلال التأكيد على جودة البرامج التعليمية والبحثية المقدمة، وكذلك من خلال الترويج للإنجازات والابتكارات التي يحققها الطلبة والأساتذة الفلسطينيون.

يرجع الباحث ذلك إلى الدور الفعال للعلاقات العامة في هذا المجال إلى قدرتها على جذب الاستثمارات والتمويل الدولي، وبناء الشراكات مع المؤسسات الأكاديمية والبحثية العالمية، هذه الشراكات تسهل تبادل المعرفة والخبرات، وتوفر فرصاً للطلبة والأكاديميين الفلسطينيين للمشاركة في برامج تبادل علمي وبحتي، كما وتساعد العلاقات العامة الدولية في التأثير على السياسات والقرارات الدولية التي قد تؤثر على التعليم العالي في فلسطين، مما يمكن الوزارة من تحقيق أهدافها الاستراتيجية وتعزيز مكانتها على الساحة العالمية.

**4.3.8 التساؤل التاسع: ما آليات عمل العلاقات العامة وجهودها في السياق الدولي في مجالات ترويج المُنتج التعليمي الفلسطيني أي ما يشمل (الموارد البشرية والجامعات)؟**

جدول (4.12): الوسط الحسابي والوزن النسبي لكل فقرة من فقرات المحور السادس

#	البيان	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	ترتيب الفقرة	درجة الموافقة
	المحور السادس: آليات عمل وجهود العلاقات العامة في السياق الدولي في مجالات ترويج المُنتج التعليمي الفلسطيني (الموارد البشرية والجامعات)	3.75	0.70	75%		عالية
1.	تعزيز التعاون الدولي بين الجامعات الفلسطينية والمؤسسات التعليمية العالمية في نقل التجارب والمعرفة، وبناء الصورة الذهنية الايجابية والسمة الوطنية للمنتج التعليمي الفلسطيني.	3.50	1.22	70.00	6	عالية
2.	تبادل الخبرات التعليمية لتعزيز تطوير المناهج الدراسية في الجامعات الفلسطينية في الخارج من خلال توزيع (نشرات صحفية، مطبوع، الكتروني، لقاء خطابات خلال أنشطة وجاهية، كتيبات).	3.83	0.75	76.67	2	عالية
3.	يتم الترويج للموارد البشرية الفلسطينية المتميزة في مجال التعليم من خلال فعاليات ومؤتمرات دولية.	4.00	0.89	80.00	1	عالية
4.	تنفيذ برامج وانشطه وبرامج اتصالية في الخارج في اطار الاتصال بين الثقافات للتحديث عن التعليم للعالي الفلسطيني.	3.67	1.21	73.33	5	عالية
5.	بناء علاقات مستدامة مع جامعات ومنظمات تعليمية دولية	3.67	0.82	73.33	4	عالية
6.	يتم التعاون مع هيئات ومؤسسات دولية لتنظيم برامج تدريبية للكوادر التعليمية والعاملة في مؤسسات التعليم العالي الفلسطينية.	3.83	0.75	76.67	3	عالية

يتضح من الجدول (4.12) أن الوزن النسبي لإجمالي المحور السادس: آليات عمل وجهود العلاقات العامة في السياق الدولي في مجالات ترويج المُنتج التعليمي الفلسطيني (الموارد البشرية والجامعات) بلغ (75%) وبمتوسط بلغ (3.75) وانحراف معياري بلغ (0.70)، بينما للفقرات احتلت الفقرة الثالثة (يتم الترويج للموارد البشرية الفلسطينية المتميزة في مجال التعليم من خلال فعاليات ومؤتمرات دولية) المرتبة الأولى بوزن نسبي بلغ (80%)، بينما كانت الفقرة الأولى (تعزيز التعاون الدولي بين الجامعات الفلسطينية والمؤسسات التعليمية العالمية في نقل التجارب والمعرفة، وبناء الصورة الذهنية الايجابية والسمة الوطنية للمنتج التعليمي الفلسطيني) احتلت المرتبة الأخيرة بوزن نسبي (70%).

تعمل دائرة العلاقات العامة الدولية على الترويج للتعليم العالي الفلسطيني من خلال إعداد مواد إعلامية بلغات أجنبية تبرز نقاط القوة في الجامعات الفلسطينية، وتوثيق قصص النجاح والأبحاث المتميزة، وتسهيل مشاركة الباحثين والطلبة في المؤتمرات والمشاريع الدولية، وربط الجامعات الفلسطينية بشبكات أكاديمية دولية لإبراز حضورها كعضو فاعل. كما تسعى الدائرة إلى جذب الاستثمارات والدعم الخارجي من خلال تسليط الضوء على المشاريع الريادية والأبحاث العلمية ذات الأثر الاقتصادي، وإقناع المانحين بقدرة النظام التعليمي الفلسطيني على استثمار الدعم بفعالية.

ويعزو الباحث تلك النتيجة إلى الدور الفعال لآليات عمل وجهود العلاقات العامة في السياق الدولي لترويج المنتج التعليمي الفلسطيني تساهم العلاقات العامة في تعزيز الوعي الدولي بجودة وتميز التعليم الفلسطيني، خصوصاً في مجالات البحث العلمي والابتكار، كما وتلعب استراتيجيات العلاقات العامة دوراً حاسماً في بناء شراكات دولية مع جامعات ومؤسسات تعليمية أخرى، مما يفتح المجال أمام تبادل الخبرات والموارد البشرية، وتستخدم العلاقات العامة أدوات التواصل الفعال لإبراز إنجازات الطلبة والأساتذة الفلسطينيين في المحافل الدولية، مما يعزز من جاذبية الجامعات الفلسطينية للطلاب الدوليين والباحثين. وتساهم هذه الجهود في تحقيق تقدير دولي أكبر للمنتج التعليمي الفلسطيني، مما يعزز من فرص الحصول على دعم وتمويل دولي لمشاريع تطوير التعليم في فلسطين.

**التساؤل العاشر: إلى أي حد تساهم العلاقات العامة الدولية في تعزيز العلاقات الخارجية لدى وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الفلسطينية؟**

جدول (4.13): الوسط الحسابي والوزن النسبي لكل فقرة من فقرات المحور السابع

#	البيان	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	ترتيب الفقرة	درجة الموافقة
	المحور السابع: مساهمة العلاقات العامة الدولية في تعزيز العلاقات الخارجية	3.72	0.74	74.44%		عالية
1.	تسهم جهود الدائرة في تعزيز العلاقات الأكاديمية الدولية في تعزيز صورة فلسطين كوجهة تعليمية متقدمة.	3.67	1.37	73.33	5	عالية
2.	تهتم الدائرة بفتح قنوات اتصال مباشرة بين الوزارات والجهات الداعمة والمانحة.	3.83	1.17	76.67	3	عالية
3.	تستخدم الدائرة الحملات الإعلامية وحملات العلاقات والإعلان لترويج ونشر الإنجازات العلمية والبحثية التي تقوم بها الوزارة.	3.83	0.75	76.67	1	عالية
4.	تعقد الدائرة من عقد المؤتمرات والفعاليات الدولية مما يساهم في جذب الاهتمام العالمي وزيادة التعاون الدولي مع فلسطين.	3.50	0.55	70.00	6	عالية

#	البيان	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	ترتيب الفقرة	درجة الموافقة
5.	يسهم تعزيز الشراكات الدولية في مجالات البحث العلمي والتعليم العالي في تحقيق أهداف التنمية المستدامة.	3.83	0.75	76.67	2	عالية
6.	يتم استخدام العلاقات العامة الدولية للترويج لبرامج البحث العلمي والابتكارات التكنولوجية المتقدمة في الفلسطينية.	3.67	1.21	73.33	4	عالية

يتضح من الجدول (4.13) أن الوزن النسبي لإجمالي المحور السابع: مساهمة العلاقات العامة الدولية في تعزيز العلاقات الخارجية بلغ (74.44%) وبمتوسط بلغ (3.72) وانحراف معياري بلغ (0.74)، بينما للفقرات احتلت الفقرة الثالثة (تستخدم الدائرة الحملات الإعلامية وحملات العلاقات والاعلان لترويج ونشر الإنجازات العلمية والبحثية التي تقوم بها الوزارة) المرتبة الأولى بوزن نسبي بلغ (76.67%)، بينما كانت الفقرة الرابعة (تعقد الدائرة من عقد المؤتمرات والفعاليات الدولية مما يسهم في جذب الاهتمام العالمي وزيادة التعاون الدولي مع فلسطين) احتلت المرتبة الأخيرة بوزن نسبي (70%).

ويعزو الباحث تلك النتيجة إلى دور العلاقات العامة الدولية الفعّال في تحسين وتعزيز الصورة الدولية لفلسطين، حيث تلعب هذه العلاقات دوراً كبيراً في صياغة الروايات والأخبار التي تصل إلى الجمهور العالمي، مما يساهم في تعزيز التفاهم والتعاطف الدوليين مع القضية الفلسطينية، إضافة إلى ذلك تسهم العلاقات العامة الدولية في بناء وتعزيز العلاقات مع الدول والمنظمات الأخرى، مما يفتح الباب أمام تعاون أكبر في مجالات متعددة كالاقتصاد والثقافة والتعليم، وبالتالي تعزيز العلاقات الخارجية لفلسطين بشكل مستدام.

## الفصل الخامس

### مناقشة النتائج والتوصيات

- 5.1 نتائج الدراسة
- 5.2 توصيات الدراسة

## الفصل الخامس

### النتائج والتوصيات

#### 5.1 نتائج الدراسة:

1. أظهرت النتائج أن معدل متابعة أدوات وقنوات الاتصال والتواصل التي توظفها إدارة العلاقات العامة الدولية للتعريف بأنشطة وزارة التعليم العالي وفعاليتها كان مرتفعاً بوزن نسبي بلغ (65.35%)، مما يدل على أن الوزارة تتمتع بمتابعة جيدة من الجمهور؛ حيث كانت أكثر أداة من أدوات التواصل استخداماً هي فيسبوك، يليها موقع الوزارة الإلكتروني، وآخرها سناب تشات.
2. أظهرت النتائج أن درجة الاهتمام بمتابعة الأنشطة الاتصالية التي تقدمها إدارة العلاقات العامة الدولية في الوزارة كان مرتفعاً جداً بوزن نسبي بلغ (78.51%)، ما يدل على أن الوزارة قد نجحت في جذب انتباه الجمهور وجعلهم يتابعون أنشطتها الاتصالية بشكل مستمر، وهو مؤشر إيجابي على فاعلية استراتيجيات التواصل.
3. أظهرت النتائج أن دوافع متابعة الأنشطة التي تُقدمها دائرة العلاقات العامة الدولية في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي عبر أدواتها وقنواتها الاتصالية كان مرتفعاً بوزن نسبي بلغ (59.19%)، وكان الدافع الأبرز للمتابعة هو المشاركة في العديد من الأنشطة الثقافية والعلمية والاجتماعية والاحتفالية.
4. أظهرت النتائج أن واقع إدارة العلاقات العامة الدولية في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الفلسطينية جاء بمستوى مرتفع بوزن نسبي بلغ (70.56%)، حيث تقدم الدائرة المساعدة للطبة الدوليين في الحصول على التأشيرات الدراسية، كما تتابع تنفيذ الاتفاقيات الدولية المرتبطة بأهداف الوزارة.
- وأظهرت نتائج المقابلات أن إدارة العلاقات العامة الدولية في الوزارة شهدت تطوراً ملحوظاً، وأسهمت في دعم الانفتاح الدولي وبناء شبكة علاقات خارجية فاعلة رغم التحديات السياسية والموارد المحدودة.
5. أظهرت النتائج أن وظيفة العلاقات العامة الدولية على المستوى الخارجي كانت تمارس بشكل مرتفع بوزن نسبي بلغ (69.44%)، حيث تُوثق العلاقات العامة الدولية في الوزارة الجهود المتعلقة بالشراكات الدولية في مجالات التعليم والبحث، كما تُعزز الدائرة من سبل التعاون مع الجهات الدولية في تطوير مناهج التعليم وتبادل الخبرات الأكاديمية.
- كما تبين من خلال المقابلات أن ممارسات العلاقات العامة على المستوى الخارجي ساعدت في إيصال الرسالة التعليمية الفلسطينية وتعزيز صورتها الدولية عبر التنسيق مع الجامعات والمنظمات الدولية.

6. أظهرت النتائج أن نوعية الأنشطة والفعاليات التي تُقدمها دائرة العلاقات العامة والدولية لتعزيز علاقات الوزارة الخارجية كانت مرتفعة بوزن نسبي بلغ (72.78%)، حيث يتم الاعتماد بكثرة على تقارير دورية توثق جهود الوزارة في مجالات التبادل الأكاديمي.

وأشارت النتائج إلى تنوع الأنشطة التي تنفذها الدائرة، مثل توقيع الاتفاقيات، وتنظيم المؤتمرات، والمشاركة في المعارض الدولية، ما ساهم في توسيع التعاون الأكاديمي والثقافي. كما تستخدم الدائرة أدوات تقليدية ورقمية، أبرزها الموقع الإلكتروني ومنصات التواصل، لنشر المحتوى وتعزيز التواصل الدولي.

7. أظهرت النتائج أن الأدوات التي توظفها العلاقات العامة الدولية في سياق الرقمنة والعولمة لتعزيز العلاقات الخارجية كانت مرتفعة بوزن نسبي بلغ (71.11%)؛ إذ توظف الدائرة وسائل التواصل الاجتماعي لتسويق البرامج الأكاديمية للوزارة والاعلان عن الفرص البحثية على المستوى الدولي، كما تُطلق الدائرة منصات إلكترونية خاصة بالتعليم العالي والبحث العلمي للتعريف بالإنجازات والفرص في هذا المجال.

8. أظهرت النتائج أن دور العلاقات العامة الدولية في الإدارة الاستراتيجية في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي كان مرتفع بوزن نسبي بلغ (77.22%)؛ إذ تُركّز الدائرة على تنفيذ أهداف التواصل الخارجي للوزارة ضمن رسالتها ورؤيتها المستقبلية.

كما تبين أن للعلاقات العامة الدولية دورًا استراتيجيًا في دعم رؤية الوزارة، وبناء شراكات طويلة الأمد، وإدارة الأزمات. وتعمل الدائرة على الترويج للتعليم العالي الفلسطيني وإبراز إنجازاته لجذب الدعم والاستثمارات الخارجية. وأكدت النتائج مساهمة هذه الجهود في تعزيز علاقات الوزارة الخارجية وتحسين صورة التعليم الفلسطيني عالميًا.

9. أظهرت النتائج أن آليات عمل وجهود العلاقات العامة في السياق الدولي في مجالات ترويج المُنتج التعليمي الفلسطيني (الموارد البشرية والجامعات) كانت مرتفعة بوزن نسبي بلغ (75%).

10. أظهرت النتائج أن مساهمة العلاقات العامة الدولية في تعزيز العلاقات الخارجية كانت مرتفعة بوزن نسبي بلغ (74.44%). وقد أكدت المقابلات أن العلاقات العامة الدولية ساهمت بدرجة واضحة في تعزيز علاقات الوزارة الخارجية، سواء من خلال الشراكات الأكاديمية أو الاتفاقيات الثنائية، أو عبر بناء قنوات تواصل فاعلة مع المنظمات الدولية والجامعات الأجنبية، ويعزو الباحث تلك النتيجة إلى دور العلاقات العامة الدولية الفعّال في تحسين وتعزيز الصورة الدولية لفلسطين.

## 5.2 توصيات الدراسة:

1. تعزيز التغطية الإعلامية الدولية لإنجازات وزارة التعليم العالي والبحث العلمي لإبراز الدور الريادي الذي تلعبه في المجال الأكاديمي، وتعزيز فرص الحصول على منح دراسية وفرص تبادل ثقافي، وأفق التشبيك والانفتاح على المؤسسات والجامعات.
2. تطوير برامج متخصصة لتبادل الخبرات الأكاديمية مع المؤسسات الدولية، لتعزيز المعرفة والمهارات بين الأكاديميين الفلسطينيين ونظرائهم حول العالم.
3. تنظيم ندوات دولية لتعزيز الفهم العالمي للقضايا المتعلقة بالتعليم والبحث العلمي في فلسطين، مما يسهم في بناء جسور التواصل العلمي والثقافي.
4. إجراء ورش عمل ومؤتمرات عبر الإنترنت بالتعاون مع مؤسسات تعليمية دولية لتبادل الخبرات والمعرفة، وذلك لتعزيز التعاون الأكاديمي وتوسيع الآفاق البحثية.
5. إجراء تحليل دوري لاحتياجات الموارد البشرية الفلسطينية في المجالات الأكاديمية، بهدف تطوير استراتيجيات مستدامة للتعليم والبحث العلمي.
6. تعزيز التعاون الدولي بين الجامعات الفلسطينية والمؤسسات التعليمية العالمية، لنقل وتبادل التجارب والمعرفة، وبناء صورة إيجابية للمنتج التعليمي الفلسطيني على المستوى الدولي.
7. تنظيم واستضافة مؤتمرات وفعاليات دولية تُسلط الضوء على القدرات الأكاديمية الفلسطينية، مما يسهم في جذب الاهتمام الدولي وتعزيز التعاون الأكاديمي مع فلسطين.
8. تشجيع الباحثين على إجراء دراسات مقارنة بين تجارب العلاقات العامة الدولية في وزارات التعليم العالي العربية والأجنبية، بهدف تحديد أفضل الممارسات القابلة للتطبيق في فلسطين.
9. دعوة الأكاديميين لدراسة أثر استخدام أدوات الرقمنة والعولمة في تطوير العلاقات العامة الدولية، مع التركيز على قياس فعاليتها في تحسين العلاقات الخارجية على المدى الطويل.
10. إنشاء قاعدة بيانات بحثية متخصصة تجمع نتائج الدراسات السابقة حول العلاقات العامة الدولية في السياق الأكاديمي الفلسطيني، لتكون مرجعاً للباحثين وصانعي القرار.
11. تشجيع إعداد رسائل ماجستير ودكتوراه تتناول تطوير استراتيجيات العلاقات العامة الدولية في قطاع التعليم العالي الفلسطيني وربطها بأهداف التنمية المستدامة.
12. دعم نشر الأبحاث العلمية في مجالات دولية محكمة لتعزيز الحضور الأكاديمي الفلسطيني في مجالات العلاقات العامة الدولية والتعليم العالي.

## قائمة المصادر والمراجع

أولاً: المصادر العربية :

ابراهيم، رواء. (2022). استراتيجيات العلاقات العامة في بناء سمعة الدولة - دراسة تحليلية لمنشورات الموقع الالكتروني لوزارة الخارجية والتعاون الدولي الاماراتية، مجلة الباحث الإعلامي، العدد 58

أحمد، ابراهيم قسم الله. (2020). أنشطة العلاقات العامة الدولية في هيئات الدبلوماسية العامة- دراسة تطبيقية على مجلس الصداقة الشعبية العالمية خلال الفترة من يناير 2014 إلى يناير 2018، المجلة الأكاديمية للأبحاث والنشر العلمي، الإصدار 18، السودان.

أحمد، هبه. (2020). استراتيجيات الاتصال في العلاقات العامة الدولية، المجلة العلمية لبحوث العلاقات العامة والإعلان، مجلد15، عدد1، ص463-479

البخاري، محمد. (2011). العلاقات العامة الدولية "الدبلوماسية الشعبية" وإدارة الأزمات، وزارة الثقافة، سوريا.

تومبسون، كينيث. (1961). نظريات السياسة الخارجية ومعضلاتها، مؤسسة فرانكلين المساهمة بالطباعة والنشر، بيروت، لبنان.

جابر، منى. (2020). ممارسات العلاقات العامة والعلاقات الدولية في الجامعات المصرية، جامعة القاهرة، مصر.

جاسم، باقر. (2020). استراتيجيات العلاقات العامة الدولية في بناء الصورة الذهنية للسياسة الخارجية (وزارة الخارجية العراقية أنموذجاً)، جامعة بغداد، العراق.

جاسم، رانية. (2020). نظريات الاتصال في القرن الحادي والعشرين- نظرية التأطير، مركز النهريين للدراسات الاستراتيجية، تاريخ زيارة الموقع الالكتروني 2023/9/5 <https://alnahrain.iq/post/483>

الجبوري، إرادة. (2020). أطر بناء صورة العراق عبر ممارسة العلاقات العامة الدولية في المواقع الالكترونية الرئاسية، جامعة بغداد، العراق.

جمعة، رياض. (2022). دور العلاقات العامة الدولية في المنظمات الدولية، جامعة بيرزيت، فلسطين.

الخالدي، نسيم. (2023). العلاقات العامة الدولية، كلية ميناء حيفا، حيفا، فلسطين المحتلة.

الدجني، إيداد على (2018). دور التخطيط الاستراتيجي في جودة الأداء المؤسسي دراسة وصفية تحليلية في الجامعات النظامية الفلسطينية، أطروحة دكتوراه، كلية التربية، جامعة دمشق، الجمهورية العربية السورية.

دراغمة، رافع أحمد أبو الزيت (2011). دور دوائر العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية في بناء علاقات مع مجتمع الطلبة: (دراسة مسحية مقارنة)، أطروحة دكتوراه، كلية الصحافة والإعلام، جامعة لاهاي، مملكة هولندا.

دياب، وليد (2010). دور العلاقات العامة في القطاع الدبلوماسي: دراسة تطبيقية على مكاتب السفارات العربية والأجنبية في مصر، أطروحة دكتوراه، جامعة قنا، قنا-مصر.

رشوان، حسين أحمد. (2004). العلاقات العامة والإعلام من منظور علم الاجتماع. ط4، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر.

سعادة، أحمد. (2020). توظيف العلاقات العامة الفلسطينية في بناء علاقات دولية، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين.

الشنار، سمر (2017م). مدى مساهمة العلاقات العامة في مديرية التربية والتعليم في تنمية المؤسسات التعليمية في المناطق الريفية - قليقيلة - "جورة عمرة نموذجاً". بحث لنيل درجة البكالوريوس، كلية الإعلام، جامعة النجاح الوطنية، فلسطين.

صالح، سليمان. (2022). العلاقات العامة الدولية: الأطر النظرية والممارسات العملية، مجلة المختار للعلوم الإنسانية، المجلد 40، العدد 1، ليبيا.

صخري، محمد. (2019). العلاقات العامة الدولية، تاريخ زيارة الموقع الإلكتروني 2023/9/5 <https://www.politics-dz.com>.

طباطبائي، سيد. (2020). العلاقات الدولية وأبعادها- الدبلوماسية والاستراتيجية، المجلة السياسية والدولية، جامعة العلامة الطباطبائي، طهران، إيران.

عباس، أشواق. (2020). العلاقات العامة الدولية، منشورات الجامعة السورية، سوريا.

عبد الحي، وليد. (2022). مشكلة إدارة العلاقات الدولية في النظام الدولي المعاصر، مركز الزيتونة للدراسات والاستشارات، بيروت، لبنان.

عبد الفتاح، علي. (2020). الإعلام الدولي والعولمة الجديدة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

العلاق، بشير. (2010). العلاقات العامة الدولية، دار اليازوري العلمية، عمان، الأردن.

الغرب، هدى. (2015). العلاقات العامة الدولية وأهميتها في الترويج لمنتجات الشركات العالمية، مجلة كلية التربية الأساسية، المجلد 21، العدد 92، الجزائر.

فرجاني، علي (2018). العلاقات العامة واستراتيجيات الاتصال، دار أمجد للنشر والتوزيع، المملكة الأردنية الهاشمية.

محمد، انتصار. (2023)، أثر الاستراتيجية الأمريكية "الدليل المؤقت" على منطقة الشرق الأوسط (إدارة بايدن نموذجًا)، المركز الديمقراطي العربي، برلين، ألمانيا.

مضوي، وجيدة. (2023). دور العلاقات العامة الدولية في إدارة الأزمات دراسة حالة منظمة الصحة العالمية في إدارة أزمة كورونا الفترة من 2019-2022م، شركة دراسة للاستشارات والدراسات والترجمة، الرياض، السعودية.

ملحم، عبير. (2022). التبادل الإعلامي الدولي، كلية ميناء حيفا، حيفا، فلسطين المحتلة.  
منتصر، أمل. (2025). صناعة العلاقات العامة الدولية: دراسة تحليلية لعينة من مواقع كبرى وكالات العلاقات العامة الدولية، المجلة العلمية لبحوث العلاقات العامة والإعلان، (31): 1-37.  
النعيرات، نور. (2021). العلاقات العامة الدولية وتوظيفها في العمل الدبلوماسي، وزارة الثقافة، فلسطين.

نورة، بعلول وآمال، عشيّش. (2015). دور العلاقات العامة في التعامل مع الأزمات دراسة ميدانية بوزارة التربية والتعليم، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية.

وزارة التربية والتعليم العالي. (2017). الخطة الاستراتيجية لقطاع التعليم 2017-2022، رام الله، فلسطين.

دور العلاقات العامة الدولية في إدارة الأزمات. رام الله، فلسطين،  
<https://www.mohe.pna.ps>

ويلكينسون، بول. (2007). العلاقات الدولية: مقدمة قصيرة جداً، ترجمة لبنى عماد تركي، مؤسسة هنداوي، القاهرة، مصر.

#### ثانياً: المصادر الأجنبية:

Abdelhay, N. (2014). Public Relations Practice in the Kingdom of Saudi Arabia and the United Arab Emirates: Western Theory, Local Culture. (PhD Dissertation). University of West London.

Alkhouli, M. (2012). Public relations practice in Palestinian universities, 1994-2012 (dissertation). Doctor of Philosophy in Arab and Islamic Studies

Almudallal, M.W. & Bakri, N. (2017). Examining the role of public relations departments in universities and their relationships with the graduates in Palestine. Journal of Business and Social Review in Emerging Economies, 3(1), 101–108.

Ekeanyanwu, Nnamdi. (2021), International Public Relations, National Open University of Nigeria, Nigeria.

EU Programme for Education, Training, Youth and Sport (Erasmus) (2017). Overview of Higher Education: Palestine. European Union, ISBN: 978-92-9492-391-2.

- Golan, Guy J. (2016), *International public relations and public diplomacy: communication and engagement*, Peter Lang Publishing, Inc., New York, United States of America.
- Grunig, L. Grunig, E. & Vercic, D. (1998). Are the IABC's Excellence Principles Generic?: Comparing Slovenia and the United States, the United Kingdom, and Canada. *Journal of Communication Management*. 2, pp. 335–356.
- Huang, Y. (1997). *Public Relations Strategies, Relational Outcomes, and Conflict Management*, (PhD Dissertation). University of Maryland.
- Khamis, S. & Toth, E. (2008). *International public relations: An American perspective*. Blanquerna School of Communication and International Relations. (24), 31-40.
- Knowledge of Recognition Procedures in ENPI South Countries (RecoNow) (2016). *The Higher Education in Palestine. National Report*.
- Mohammadi, A. (Ed.). (1997). *International Communication and Globalization: A Critical Introduction*. SAGE Publications.
- Pires, V., & Trez, G. (2018). Corporate reputation: A discussion on construct definition and measurement and its relation to performance. *Revista de Gestão*, 25(1), 47–64.
- Rhee, Y. (2002). *Global Public Relations: A cross-Cultural Study of the Excellence Theory in South Korea*. *Public Relations Research*. 14 (3), pp.159 184.
- Saleh, S. (2017). *The Role of Public Relations and Public Diplomacy in Building Libyan Relationships with Italy in the Gaddafi and Post- Gaddafi Era*. (PhD Dissertation). Northumbria University Newcastle.
- Van Dyke, M. (2005). *Toward a Theory of Just Communication: A Case Study of NATO, Multinational Public Relations, and Ethical Management of International Conflict*. (PhD Dissertation). University of Maryland.
- Vercic, D. Grunig, J.& Grunig, L. (1996). *Global and Specific Principles of Public Relations: Evidence from Slovenia*. In Culbertson, H. & Chen. N. (eds.). *International Public Relations: A comparative Analysis*. pp. 31–65. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates, Inc.

## الملاحق

ملحق (1): الاستبانة في صورتها الأولية

ملحق (2): الاستبانة في صورتها النهائية

ملحق (3): جدول بأسماء المحكمين

ملحق (4): أسئلة المقابلة

ملحق (1): الاستبانة في صورتها الأولى



بسم الله الرحمن الرحيم

استبانة رسالة ماجستير (الموظفين في دائرة العلاقات العامة الدولية)

أخي الكريم، أختي الكريمة

تحية طيبة وبعد؛

يقوم الباحث بدراسة بعنوان: العلاقات العامة الدولية في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الفلسطينية ودورها في تعزيز علاقاتها الخارجية (International Public Relations in the Palestinian Ministry of Higher Education and Scientific Research and its Role in Enhancing its External Relations)، وذلك ضمن متطلبات الحصول على درجة الماجستير في العلاقات العامة المعاصرة من الجامعة العربية الأمريكية، لذا؛ يرجى الإجابة على أسئلة هذه الاستبانة بوضع إشارة (✓) أمام الإجابة التي تتوافق مع وجهة نظركم؛ أملا في الوصول إلى نتائج دقيقة تعكس الواقع، علما بأن ما ستقدمونه من معلومات ستُعامل بكامل الخصوصية، ولن تُستخدم إلا لأغراض علمية فقط.

شكراً لحسن تعاونكم

إعداد:

عبد الرزاق أبو شريم

إشراف: د. نوزات أبو العسل

القسم الأول: البيانات الشخصية

(ضع من فضلك إشارة ✓ أمام الإجابة التي تمثل رأيكم)

1. الجنس: ذكر  أنثى
2. المؤهل العلمي: ثانوية عامة  دبلوم  بكالوريوس
3. المسمى الوظيفي: ماجستير  مدير  دكتوراه  موظف
4. عدد سنوات الخبرة: أقل من 5 سنوات  من 5 إلى أقل من 10 سنوات
5. مكان العمل: 10 سنوات فأكثر  وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  سفارة فلسطين

القسم الثاني: محاور الدراسة  
ضع إشارة ✓ في المربع المناسب

الرقم	الفقرة	تمارس بدرجة كبيرة	تمارس بدرجة متوسطة	تمارس بدرجة قليلة	لا تمارس
<b>المحور الأول: واقع إدارة العلاقات العامة الدولية</b>					
1.	تسلط الدائرة الضوء على إنجازات وزارة التعليم العالي والبحث العلمي في وسائل الإعلام الدولية.				
2.	تعزز الدائرة وجود الوزارة على منصات التواصل الاجتماعي العالمية لتوسيع الشبكة الدولية.				
3.	تتابع الدائرة مستوى فعالية المشاريع الدولية المنفذة بالتعاون مع الشركاء الدوليين.				
4.	تشارك الدائرة في المؤتمرات الدولية ذات الصلة بالتعليم العالي والبحث العلمي.				
5.	تتابع الدائرة تنفيذ الاتفاقيات الدولية وتقييم التأثير على أهداف الوزارة.				
6.	تقدم الدائرة المساعدة للطبة الدوليين في الحصول على التأشيرات الدراسية.				
<b>المحور الثاني: وظيفة العلاقات العامة الدولية على المستوى الخارجي</b>					
7.	توثق العلاقات العامة الدولية في الوزارة الجهود المتعلقة بالشراكات الدولية في مجالات التعليم والبحث.				
8.	تُنسق الدائرة زيارات وفود دولية لزيارة الجامعات والمراكز البحثية الفلسطينية.				
10.	تسهم العلاقات العامة الدولية في تسويق برامج التبادل الأكاديمي الدولي.				
11.	تُعزز الدائرة من سبل التعاون مع الجهات الدولية في تطوير مناهج التعليم وتبادل الخبرات الأكاديمية.				
12.	تُعزز الدائرة من تبادل الخبرات الأكاديمية.				
13.	تروج الدائرة مشاركات الوزارة في المؤتمرات الدولية لتعزيز التعاون الثقافي والأكاديمي مع الدول الشقيقة والصديقة.				
<b>المحور الثالث: نوعية الأنشطة والفعاليات التي تُقدمها دائرة العلاقات العامة والدولية لتعزيز علاقات الوزارة الخارجية</b>					
14.	ورش عمل دولية لتبادل الخبرات في مجالات التعليم والبحث العلمي.				
15.	مؤتمرات دولية تُسلط الضوء على إنجازات الجامعات الفلسطينية ومساهماتها في عملية التنمية.				
16.	ندوات لتعزيز الفهم الدولي لقضايا التعليم والبحث العلمي في فلسطين.				
17.	فعاليات ترويجية (معارض، بازارات، رحلات علمية) للبرامج الأكاديمية والبحثية الفلسطينية في مختلف المناطق العالمية.				
18.	تقارير دورية توثق جهود الوزارة في مجالات التبادل الأكاديمي.				
19.	جلسات تواصل مع السفارات والمنظمات الدولية لتبادل الخبرات بهدف تفعيل التعاون في مجالات التعليم والبحث العلمي.				
<b>المحور الرابع: الأدوات التي توظفها العلاقات العامة الدولية في سياق الرقمنة والعولمة لتعزيز العلاقات الخارجية</b>					
20.	تنظم الدائرة ورش عمل ومؤتمرات عن بُعد لتبادل الخبرات والمعرفة مع مؤسسات تعليمية عالمية.				
21.	تستخدم الدائرة التقنيات الحديثة في تصميم وتنظيم الحملات الترويجية الالكترونية للوزارة والجامعات الفلسطينية.				
22.	توظف الدائرة تطبيقات الهاتف الذكي والمنصات الرقمية لإيجاد تواصل فعال مع الجمهور الدولي.				
23.	تُطلق الدائرة منصات إلكترونية خاصة بالتعليم العالي والبحث العلمي للتعريف بالإنجازات والفرص في هذا المجال.				
24.	تستخدم الدائرة الاعلانات الممولة للإعلان عن الندوات وتنظيم الاجتماعات الدولية.				

الرقم	الفقرة	تمارس بدرجة كبيرة	تمارس بدرجة متوسطة	تمارس بدرجة قليلة	لا تمارس
25.	توظف الدائرة وسائل التواصل الاجتماعي لتسويق البرامج الأكاديمية للوزارة والاعلان عن الفرص البحثية على المستوى الدولي.				
<b>المحور الخامس: دور العلاقات العامة الدولية في الإدارة الاستراتيجية في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي</b>					
26.	تُرَكِّز الدائرة على تنفيذ أهداف التواصل الخارجي للوزارة ضمن رسالتها ورؤيتها المستقبلية.				
27.	تُحلّل الدائرة البيئة وتحدد الفرص والتحديات التي تواجه الوزارة.				
28.	تقوم الدائرة بوضع الخطط الاستراتيجية لتعزيز العلاقات الخارجية مع الشركاء الدوليين.				
29.	تحدد الدائرة الاحتياجات من الموارد البشرية بهدف تطوير الاستراتيجيات.				
30.	تُقَدِّم الدائرة التقارير الدولية لإدارة الوزارة لصناعة القرارات الاستراتيجية.				
31.	تُعزّز الدائرة من التواصل مع الشركاء الدوليين عن طريق الحوار لتحقيق أهداف الوزارة بشكل أكثر فعالية.				
<b>المحور السادس: آليات عمل وجهود العلاقات العامة في السياق الدولي في مجالات ترويج المنتج التعليمي الفلسطيني (الموارد البشرية والجامعات)</b>					
32.	تعزيز التعاون الدولي بين الجامعات الفلسطينية والمؤسسات التعليمية العالمية في نقل التجارب والمعرفة، وبناء الصورة الذهنية الإيجابية والسمعة الوطنية للمنتج التعليمي الفلسطيني.				
33.	تبادل الخبرات التعليمية لتعزيز تطوير المناهج الدراسية في الجامعات الفلسطينية في الخارج من خلال توزيع (نشرات صحفية، مطبوع، إلكتروني، لقاءات خطابية خلال أنشطة وجاهية، كتبيات).				
34.	يتم الترويج للموارد البشرية الفلسطينية المتميزة في مجال التعليم من خلال فعاليات ومؤتمرات دولية.				
35.	تنفيذ برامج وأنشطة وبرامج اتصالية في الخارج في إطار الاتصال بين الثقافات للتحدث عن التعليم العالي الفلسطيني.				
36.	بناء علاقات مستدامة مع جامعات ومنظمات تعليمية دولية.				
37.	يتم التعاون مع هيئات ومؤسسات دولية لتنظيم برامج تدريبية للكوادر التعليمية والعملية في مؤسسات التعليم العالي الفلسطينية.				
<b>المحور السابع: مساهمة العلاقات العامة الدولية في تعزيز العلاقات الخارجية</b>					
38.	تُسهم جهود الدائر في تعزيز العلاقات الأكاديمية الدولية في تعزيز صورة فلسطين كوجهة تعليمية متقدمة.				
39.	تهتم الدائرة بفتح قنوات اتصال مباشرة بين الوزارات والجهات الداعمة والمانحة.				
40.	تستخدم الدائرة الحملات الإعلامية وحملات العلاقات والاعلان لترويج ونشر الإنجازات العلمية والبحثية التي تقوم بها الوزارة.				
41.	تكثر الدائرة من عقد المؤتمرات والفعاليات الدولية مما يسهم في جذب الاهتمام العالمي وزيادة التعاون الدولي مع فلسطين.				
42.	يسهم تعزيز الشراكات الدولية في مجالات البحث العلمي والتعليم العالي في تحقيق أهداف التنمية المستدامة.				
43.	يتم استخدام العلاقات العامة الدولية للترويج لبرامج البحث العلمي والابتكارات التكنولوجية المتقدمة في الفلسطينية.				

شكراً جزيلاً لتعاونكم.

## ملحق (2): الاستبانة في صورتها النهائية



### بسم الله الرحمن الرحيم استبانة رسالة ماجستير (موجهة لجمهور الوزارة)

يقوم الباحث بإجراء دراسة حول: "العلاقات العامة الدولية في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الفلسطينية ودورها في تعزيز علاقاتها الخارجية" (International Public Relations in the Palestinian Ministry of Higher Education and Scientific Research and its Role in Enhancing its External Relations)، وذلك استكمالاً لمتطلبات نيل شهادة الماجستير في تخصص العلاقات العامة المعاصرة من الجامعة العربية الأمريكية، مستهدفاً متابعي الوزارة وادواتها الاتصالية لذا يرجى الإجابة على الأسئلة بموضوعية، بوضع إشارة (✓) أمام الإجابة التي تتوافق مع وجهة نظركم أولاً الوصول إلى نتائج دقيقة تعكس الواقع، علماً أن ما ستقدمونه من بيانات ستعامل بكامل السرية وستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط.

مع خالص شكري وتقديري،

الباحث: عبد الرزاق أبو  
شريم  
إشراف: د. نوزات أبو  
العسل

#### البيانات الشخصية:

1. الجنس:  ذكر  أنثى
2. العمر:  أقل من 18  18-30  31 فما فوق
3. المؤهل العلمي:  ثانوية عامة  دبلوم  دراسات عليا
4. الجنسية:  بكالوريوس  باحث

### أسئلة الدراسة:

1. هل تُتابع أدوات وقنوات الاتصال والتواصل الخاصة بوزارة التعليم العالي والبحث العلمي؟  
 نعم (انتقل لسؤال رقم 2)  
 لا
2. ما مُعدل مُتابعتك لأدوات وقنوات الاتصال والتواصل التي توظفها إدارة العلاقات العامة الدولية للتعريف بأنشطة وفعاليات وزارة التعليم العالي؟

الرقم	الأدوات / القنوات / الوسائل	دائماً	أحياناً	نادراً	لا أتابع
1.	موقع الوزارة الإلكتروني.				
2.	صفحة فيسبوك.				
3.	حساب تويتر.				
4.	يوتيوب خاص بالوزارة.				
5.	انستغرام.				
6.	سناپ شات.				
7.	مدونة (منصة رقمية).				
8.	المنتديات (موقع على الإنترنت يجمع الأشخاص من ذوي الاهتمامات المشتركة ليتبادلوا الأفكار والنقاش).				
9.	واتس آب.				
10.	مطبوعات ونشرات الوزارة.				
11.	البريد الإلكتروني.				
12.	أخرى تُذكر .....				

3. ما درجة اهتمامك بمتابعة الأنشطة الاتصالية التي تُقدّمها إدارة العلاقات العامة الدولية في الوزارة؟

الرقم	الأنشطة	درجة الاهتمام/ المتابعة		
		درجة كبيرة	درجة متوسطة	درجة ضعيفة أو لا أهتم
1.	المؤتمرات الندوات ورش العمل.			
2.	الدورات التدريبية.			
3.	الحملات الإعلامية.			
4.	التغذية الراجعة مثل (رسائل البريد الإلكتروني، المقترحات، التظلمات، الخط الساخن، خدمات المحادثة في الأدوات الرقمية، صناديق الشكاوى.. الخ).			
5.	الإعلانات.			
6.	الأحداث الخاصة بالجامعات، السفارات.			

4. ما دوافع مُتابعتك للأنشطة التي تُقدّمها دائرة العلاقات العامة الدولية في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي عبر أدواتها وقنواتها الاتصالية:

الرقم	الدوافع	الإجابة	
		نعم	لا
1.	للحصول على المنح الدراسية وفرص التبادل الثقافي.		
2.	لمعرفة فرص التدريب والتعليم المُستمر عبر الإعلانات.		
3.	للتعرف على الأدوات الجامعات المعتمدة لدى الوزارة/ التعريف بالجامعات المعتمدة لدى الوزارة في الدول الأخرى/ شروط القبول/ آليات وإجراءات المُعاملات.		
4.	للمشاركة في العديد من الأنشطة الثقافية والعلمية والاجتماعية والاحتفالية.		
5.	للاستفادة من التجارب الأكاديمية والعلمية التي تمثل قصص نجاح أو تطوير.		
6.	لتلقي الدعم الدراسي/ الأكاديمي/ البحثي من خلال برامج الوزارة، وبرامج التوأمة مع الجامعات.		
7.	للتواصل مع المؤسسات المتنوعة في مجالات الدراسات العليا والابتعاث.		
8.	للاطلاع المستمر على الفرص الأكاديمية والبحثية وفرص العمل.		
9.	للحصول على فرص التبادل الثقافي بين الجامعات الفلسطينية وغيرها من الجامعات العربية، الإقليمية، الدولية.		

		10. للمشاركة في مؤتمرات/ ندوات خارجية وما يتعلق بها من ترتيبات السفر والضيافة والإقامة.
		11. تعزيز الصورة الذهنية الإيجابية عن الوزارة وربطها بجماهيرها الداخلية في فلسطين والمؤسسات الخارجية.

ملحق (3): جدول بأسماء المحكمين

الرقم	الاسم	الجامعة
1.	د. حسين الأحمد	أستاذ مساعد في الإعلام والاتصال مساعد عميد كلية الدراسات العليا للشؤون الأكاديمية الجامعة العربية الأمريكية
2.	د. فادي جمعة.	أستاذ مساعد العلاقات العامة الجامعة العربية الأمريكية
3.	د. عمر عبرين	أستاذ مشارك، كلية الإعلام جامعة صنعاء

#### ملحق (4): أسئلة المقابلة

المقابلة رقم (1): مدير عام وحدة العلاقات العامة والدولية بوزارة التربية والتعليم – رام الله

أولاً: أسئلة حول دور العلاقات العامة الدولية وواقعها

1. كيف تصفون واقع إدارة العلاقات العامة الدولية في الوزارة اليوم؟

تطوّر العمل في إدارة العلاقات العامة والدولية بشكل ملحوظ خلال السنوات الأخيرة، حيث باتت تلعب دوراً مهماً في دعم توجهات الوزارة نحو الانفتاح الدولي. ورغم التحديات المرتبطة بالوضع السياسي والقيود المفروضة على فلسطين، تمكنت من بناء علاقات تعاون إيجابية مع العديد من الجهات الدولية، ونجحت في تسهيل مشاركة وتمثيل كوادر من الوزارة للتعليم العالي الفلسطيني في عدد من المحافل العالمية، ولكن لا تزال هناك حاجة لتعزيز الكوادر.

2. ما الدور الذي تضطلع به دائرة العلاقات العامة الدولية في تحقيق التفاهم والتعاون مع الجمهور المحلي والخارجي؟

تلعب دائرة العلاقات العامة والدولية دوراً أساسياً في إيصال الرسالة التعليمية والأكاديمية الفلسطينية إلى العالم، من خلال التنسيق مع الجامعات والسفارات والمؤسسات الدولية، والمشاركة في الفعاليات الدولية ذات الصلة. كما تعمل على تعزيز الوعي محلياً بأهمية الانخراط الدولي، عبر دعم الجامعات الفلسطينية في الحصول على شراكات ومشاريع تعاون دولية، وتنظيم لقاءات تعريفية مع جهات خارجية، مما يسهم في بناء صورة إيجابية عن النظام التعليمي الفلسطيني.

3. كيف تقيّمون أهمية العلاقات العامة الدولية في تعزيز سمعة التعليم العالي الفلسطيني على المستوى الدولي؟

العلاقات العامة والدولية هي أداة استراتيجية لتعزيز مكانة فلسطين الأكاديمية، خاصة في ظل الصورة النمطية السائدة التي تركز على الجوانب السياسية أو الإنسانية فقط. عبر الانخراط في العلاقات الأكاديمية الدولية، وإبراز الكفاءات الفلسطينية، والمشاركة في مشاريع بحثية، تسهم الوزارة في تصدير صورة مختلفة وأكثر شمولاً عن فلسطين – كدولة تمتلك قدرات علمية وأكاديمية جديرة بالتقدير والدعم.

#### 4. ما أبرز التحديات الخاصة التي تواجهكم مقارنة بالدول المتقدمة في ممارسة العلاقات العامة الدولية؟

- القيود السياسية والاحتلال، الذي يعيق حركة الوفود الأكاديمية ويحد من المشاركة المباشرة في بعض المحافل الدولية.
  - ضعف الموارد المالية المخصصة للعلاقات العامة الدولية، مقارنة بالدول الأخرى.
  - محدودية الكوادر البشرية التي تعمل في مجال العلاقات الدولية في الوزارة.
5. هل يمكنكم ذكر مثال عملي لمبادرة قامت بها الدائرة وساهمت في تحقيق دعم سياسي أو اقتصادي مباشر لفلسطين؟

نعم، من أبرز المبادرات التي ساهمت في تحقيق دعم مباشر، كانت مشاركة الوزارة في برنامج "إيراسموس+" الأوروبي، حيث تمكنت الوزارة من تسهيل دخول عدد كبير من الجامعات الفلسطينية في مشاريع شراكة أكاديمية وبحثية مع مؤسسات أوروبية. هذا الانخراط أدى إلى تدفق تمويلات لدعم برامج تطوير المناهج، وتبادل الأساتذة والطلبة، وتحديث البنية التحتية التعليمية. كما ساهم ذلك في تعزيز الحضور السياسي لفلسطين في الاتحاد الأوروبي من خلال القنوات الأكاديمية.

#### ثانياً: أسئلة حول الأهداف والأنشطة والموارد

##### 1. ما الأهداف الرئيسية التي تسعى الدائرة لتحقيقها لتعزيز العلاقات الخارجية للوزارة؟

- تسعى دائرة العلاقات العامة الدولية لتحقيق مجموعة من الأهداف، أبرزها:
- تعزيز حضور التعليم العالي الفلسطيني على الساحة الدولية من خلال الشراكات والاتفاقيات الأكاديمية.
  - بناء علاقات استراتيجية مع الجامعات والمؤسسات الدولية لدعم التطوير الأكاديمي والبحثي.
  - إيصال الرواية الفلسطينية في المحافل التعليمية الدولية، خاصة ما يتعلق بالتحديات التي تواجه القطاع.
  - دعم سياسة الانفتاح الأكاديمي وتشجيع التبادل الثقافي والعلمي.
  - جذب التمويل والدعم الخارجي لمبادرات التعليم العالي والبحث العلمي في فلسطين.

## 2. ما أبرز الأنشطة أو الفعاليات التي تنفذها الدائرة لتعزيز التبادل الأكاديمي والثقافي مع المؤسسات الخارجية؟

تشمل الأنشطة والفعاليات التي تنفذها الدائرة ما يلي:

- توقيع اتفاقيات تعاون.
  - تنظيم مؤتمرات وندوات علمية.
  - المشاركة في معارض التعليم العالي الإقليمية والدولية لعرض التجربة الفلسطينية.
  - تنسيق زيارات وفود أكاديمية أجنبية إلى الجامعات الفلسطينية، والعكس.
- ## 3. كيف تساهم جهودكم في الترويج للمنتج التعليمي الفلسطيني (الجامعات والكفاءات البشرية) على الصعيد الدولي؟

تعمل الدائرة على الترويج للتعليم العالي الفلسطيني من خلال:

- إعداد مواد إعلامية باللغات الأجنبية تبرز نقاط القوة في الجامعات الفلسطينية.
  - عرض قصص النجاح والأبحاث المتميزة والكفاءات الأكاديمية الفلسطينية.
  - تسهيل مشاركة الباحثين والطلبة الفلسطينيين في المؤتمرات والمشاريع العالمية.
  - ربط الجامعات الفلسطينية بشبكات أكاديمية دولية لإبراز حضورها كعضو فاعل ومؤثر.
- ## 4. كيف ترتبط جهود الترويج للمنتج التعليمي بجذب الاستثمارات الخارجية لدعم التعليم العالي والبحث العلمي؟

- إقناع المانحين والمؤسسات الدولية بقدرة النظام التعليمي الفلسطيني على استثمار الدعم بفعالية.
- تسليط الضوء على مشاريع ريادية وأبحاث علمية تطبيقية ذات أثر اقتصادي ومجتمعي، ما يشجع التمويل المستدام.
- تعزيز صورة الجامعات الفلسطينية كشريك أكاديمي موثوق، ما يسهل توقيع اتفاقيات لدعم مالي وتقني.

## 5. من الجمهور الخارجي الأساسي لأنشطة الدائرة (مثل الجامعات الأجنبية، المنظمات الدولية، المستثمرون)؟ ومن يشكل الجمهور الثانوي؟

الجمهور الأساسي:

- الجامعات ومراكز البحوث الأجنبية.
- المنظمات الدولية (مثل اليونسكو، الاتحاد الأوروبي، البنك الدولي).
- المؤسسات المانحة والهيئات الداعمة للتعليم والبحث.
- الهيئات الدبلوماسية وممثلو الدول.

الجمهور الثانوي:

- الجاليات الفلسطينية في الخارج.
  - وسائل الإعلام الدولية.
  - الطلبة الدوليون المهتمون بالدراسة في فلسطين.
  - منظمات المجتمع المدني المهتمة بالتعليم.
- ## 6. كيف يتم تخصيص وإدارة الميزانية المتاحة لأنشطة العلاقات العامة الدولية؟ وهل يمكنك توضيح آلية اتخاذ القرار المالي في هذا الشأن؟

يتم تخصيص ميزانية دائرة العلاقات العامة الدولية ضمن الموازنة العامة للوزارة، ويتم تمويل بعض الأنشطة من خلال:

- مشاريع ممولة من جهات دولية أو منظمات مانحة.
  - مخصصات سنوية تحددها الوزارة وفقاً للأولويات الاستراتيجية.
- ## آلية اتخاذ القرار المالي:
- تبدأ بتحديد خطة سنوية للأنشطة بالتنسيق مع الإدارات ذات الصلة.
  - يتم إعداد مقترحات فنية ومالية لكل نشاط، تُعرض على الإدارة العليا لاعتمادها.

- يتم التنسيق مع الشؤون المالية في الوزارة لتخصيص الموارد ومتابعة التنفيذ.
- كما تخضع كافة الإجراءات للرقابة والتدقيق الداخلي وفقاً للأنظمة المالية الحكومية المعتمدة.

### ثالثاً: أسئلة حول الإدارة الاستراتيجية والتحديات

#### 1. ما دور العلاقات العامة الدولية في دعم الإدارة الاستراتيجية للوزارة؟

- إيصال رؤية الوزارة ورسالتها على المستوى الدولي.
- فتح قنوات دبلوماسية تتيح بناء شراكات استراتيجية.
- تحسين صورة النظام التعليمي الفلسطيني في الأوساط الدولية، ما يعزز من قدرة الوزارة على تحقيق أهدافها التنموية والأكاديمية.
- دعم اتخاذ القرار المبني على المعلومات عبر جمع وتحليل اتجاهات التعاون الدولي والتمويل الخارجي.

2. كيف تساهمون في إدارة الأزمات والتعامل مع الدعاية السلبية أو محاولات تشويه صورة التعليم الفلسطيني؟
- الرد السريع والمنهجي عبر البيانات الرسمية أو المقابلات الإعلامية الدولية لتصحيح المعلومات.
  - إبراز قصص النجاح الفلسطينية والإنجازات الأكاديمية النوعية كأداة دفاعية فاعلة.
  - بناء شبكة علاقات مع مؤسسات إعلامية وأكاديمية خارجية قادرة على دعم الرواية الفلسطينية.
  - استخدام المنصات الرقمية الرسمية لنشر محتوى موثوق وعالي الجودة يوضح الحقائق ويعزز الثقة.
  - تعزيز دور الجاليات والطلاب الفلسطينيين في الخارج كسفراء للتعليم الفلسطيني ومصدات للدعاية السلبية.
3. ما المؤشرات أو الآليات التي تستخدمونها لتقييم وصول وتأثير الرسائل الموجهة للجمهور الخارجي المستهدف؟
- تحليل التفاعل الرقمي (Engagement) على منصات التواصل والمواقع الإلكترونية (المشاهدات، المشاركات، التعليقات الإيجابية).
  - عدد ونوعية الشراكات الدولية.
  - حجم التغطية الإعلامية الإيجابية في وسائل الإعلام.
  - استطلاعات الرأي والتغذية الراجعة من الشركاء والمؤسسات المستهدفة.
  - عدد الدعوات التي تتلقاها الوزارة أو الجامعات الفلسطينية للمشاركة في مؤتمرات ومحافل دولية كنتيجة مباشرة للأنشطة الاتصالية.
4. ما أبرز المشكلات أو المعوقات التي تواجهكم عند تنفيذ أنشطة العلاقات العامة الدولية؟
- القيود السياسية والاحتلال الذي يعيق حرية الحركة والسفر وتنظيم الفعاليات الدولية داخل فلسطين.
  - ضعف الميزانيات المخصصة للعلاقات العامة الدولية مقارنة بحجم الطموحات والأنشطة المطلوبة.
  - قلة الكوادر المتخصصة في العلاقات الدولية.
  - الاعتماد الجزئي على التمويل الخارجي الذي قد يفرض قيوداً على نوعية المشاريع.

5. ما أبرز ثلاثة مجالات تحتاج إلى تطوير في دائرة العلاقات العامة الدولية خلال السنوات القادمة؟ وما هي خططكم لتحقيق هذا التطوير؟

- تطوير القدرات البشرية.
  - الخطة: تنفيذ برامج تدريب متخصصة في الاعلام الرقمي والعلاقات الدولية والدبلوماسية العامة.
  - تفعيل الاتفاقيات ومذكرات التفاهم الموقعة.
  - الخطة: تشكيل لجنة داخلية تتألف من جهات الاختصاص في الوزارة تهدف إلى وضع خطة زمنية وآلية واضحة لتنفيذ بنود هذه المذكرات والاتفاقيات.
- رابعاً: أسئلة حول الأدوات والاتصال والرقمنة

1. ما الأدوات التقليدية والرقمية التي تعتمدون عليها لتعزيز العلاقات الخارجية للوزارة؟

- المراسلات الرسمية والدبلوماسية.
  - تنظيم واستضافة الوفود الدولية والاجتماعات الثنائية.
  - الموقع الإلكتروني الرسمي للوزارة.
  - وسائل التواصل الاجتماعي.
2. كيف توظفون وسائل التواصل الاجتماعي والمنصات الرقمية لدعم جهود العلاقات العامة الدولية؟

- نشر محتوى متعدد لتعزيز الفهم والوصول.
  - عرض قصص نجاح الطلبة الفلسطينيين والمشاريع البحثية المهمة.
  - بث مباشر لفعاليات الوزارة المهمة على وسائل التواصل لتمكين الوصول الدولي.
3. كيف تضمنون وصول الرسائل الموجهة للجمهور الخارجي مع تجاوز الفجوات الجغرافية واللغوية والثقافية؟

- ترجمة المحتوى باحترافية وليس حرفياً، مع مراعاة الاختلافات الثقافية.
  - استخدام وسائط مرئية مثل الفيديو والانفوجرافيك لتسهيل الفهم وتقليل الحواجز اللغوية.
4. كيف تتحقق الموازنة بين البعد المحلي والبعد العالمي في استراتيجية الاتصال الدولي للوزارة؟

5. ما العناصر الأساسية التي يجب توافرها لضمان نجاح الاتصال الدولي وتحقيق التأثير المطلوب؟

- وضوح الرسالة وارتباطها بأهداف استراتيجية محددة.
- احترافية الترجمة والتكيف الثقافي للخطاب.
- وجود فريق مختص بالعلاقات الدولية والاتصال.

## خامساً: أسئلة حول البعد الأخلاقي والتعاون الداخلي

### 1. كيف تضمنون الشفافية والمصداقية في الرسائل الموجهة للجمهور الخارجي؟

- الاستناد إلى بيانات دقيقة وموثقة صادرة عن الوزارة أو مؤسسات التعليم العالي الفلسطينية المعتمدة.
- مراجعة المحتوى من الجهات الفنية المختصة (مثل دوائر الإحصاء، التخطيط، أو الجودة الأكاديمية) قبل النشر لضمان دقة المعلومات.
- تضمين المصادر والروابط الرسمية عند مشاركة تقارير أو نتائج بحثية أو معلومات إحصائية.
- الرد العلني والواضح على أي معلومات مغلوبة تنتشر في السياق الدولي، مما يعزز مصداقية الرسائل.

### 2. كيف يتم التنسيق والتعاون مع الإدارات الأخرى داخل الوزارة (مثل التخطيط أو الموارد البشرية) لضمان اتساق الرسائل والأنشطة الاتصالية؟

- مراجعة الخطط والمبادرات قبل الإعلان عنها لضمان انسجامها مع السياسات العامة للوزارة.
- تشكيل فريق عمل مشترك للاتفاقيات الدولية الموقعة لضمان تفعيل بنودها كل في مجال عمله واختصاصه.

**المقابلة رقم (2): مدير وحدة العلاقات العامة الدولية بوزارة التربية والتعليم – رام الله**  
**أولاً: أسئلة حول دور العلاقات العامة الدولية وواقعها**

**1. كيف تصفون واقع إدارة العلاقات العامة الدولية في الوزارة اليوم؟**

دور جيد على مستوى العلاقات العامة، ومتذبذب على مستوى العلاقات الدولية بحكم الوضع الراهن وعدم وجود وضوح في رؤية بعض الشركاء الدوليين أو عدم ارتقاء مواقفهم إلى المستوى المأمول خاصة في ظل ما يجري في غزة، مثلاً اليونسكو العلاقة معها تقيم في النهاية من منظور مدى جدية مواقفها، وبالتالي ثمة ما يمكن تحقيقه أكثر على مستوى العلاقات الدولية لكن الأمر ليس منوطاً بنا وحدنا.

**2. ما الدور الذي تضطلع به دائرة العلاقات العامة الدولية في تحقيق التفاهم والتعاون مع الجمهور المحلي والخارجي؟**

مع الجمهور المحلي الدور مرتبط بتسهيل التواصل وتعزيز أي مبادرات محلية لإسناد التعليم وتوفير فرص لإشراكهم معنا في الفعاليات مع وصول العلاقة المنحى التشاوري أحياناً في قضايا التطوير، ومع الخارجيين يتم الأمر عبر التواصل الدائم وتطوير مذكرات تفاهم واتفاقيات وورش عمل، وهو ما يتم عبر لقاءات دورية، ودور العلاقات هو التنسيق والمتابعة وتوفير أي بيانات لازمة.

**3. كيف تقيمون أهمية العلاقات العامة الدولية في تعزيز سمعة التعليم العالي الفلسطيني على المستوى الدولي؟**

للعلاقات العامة دور كبير في توثيق النجاحات وتعميمها وتعريف العالم بها، حيث يتم استثمار اللقاءات مع الشركاء الدوليين للتعريف بما تحققه مؤسسات التعليم من نجاح، كما يتم توفير فرص لتبادل ثقافي وفرص تدريب خارجي.

**4. ما أبرز التحديات الخاصة التي تواجهكم مقارنة بالدول المتقدمة في ممارسة العلاقات العامة الدولية؟**

محدودية الإمكانيات ما يحول دون استضافة وفود أو المشاركة في فعاليات دولية، كما أن معوقات الاحتلال وفرض قيود على استخدام أكاديميين دوليين تعطل الكثير من جهودنا، وهذه معوقات غير موجودة في دول أخرى.

**5. هل يمكنكم ذكر مثال عملي لمبادرة قامت بها الدائرة وساهمت في تحقيق دعم سياسي أو اقتصادي مباشر لفلسطين؟**

الجهود المشتركة مع الهيئة الفلسطينية للأكاديميين والندوات، حيث كان صدى في لفت الانتباه.

## ثانياً: أسئلة حول الأهداف والأنشطة والموارد

1. ما الأهداف الرئيسية التي تسعى الدائرة لتحقيقها لتعزيز العلاقات الخارجية للوزارة؟  
تتمثل أبرز الأهداف في توفير مصادر دعم إضافية، وتوفير منصات وفرص إضافية للتعريف بنجاحات التعليم الفلسطيني، ونقل تفاصيل معاناته للعالم مع توفير مساحة لتنفيذ برامج مشتركة وتعزيز التبادل الثقافي مع مؤسسات دولية، علاوة على تعزيز العلاقات الثنائية، وتجديد فرص لتوفير منح دراسية في الدراسات العليا، وفي بعض الأحيان توفير فرص لشراكات في مجال البحث العلمي.
2. ما أبرز الأنشطة أو الفعاليات التي تنفذها الدائرة لتعزيز التبادل الأكاديمي والثقافي مع المؤسسات الخارجية؟  
برامج توأمة ومشاركة في فعاليات دولية، وتحديدًا ضمن برامج إيراسموس، علاوة على متابعة التبادل الثقافي لطلبة الجامعات.
3. كيف تساهم جهودكم في الترويج للمنتج التعليمي الفلسطيني (الجامعات والكفاءات البشرية) على الصعيد الدولي؟  
من خلال استثمار المؤتمرات الدولية لصالح عرض النجاحات، وعبر توفير مواد ونشرات وفيديوهات، وتوثيق قصص النجاح، وعرض الأبحاث في منتديات دولية.
4. كيف ترتبط جهود الترويج للمنتج التعليمي بجذب الاستثمارات الخارجية لدعم التعليم العالي والبحث العلمي؟  
في ظل الوضع الراهن وما يواجهه قطاع التعليم من تحديات لا تبدو البيئة التعليمية قطاعاً جذاباً للاستثمار، لكن من خلال توفير مساحة من الاهتمام لبرامج التعليم الثنائية في الجامعات يتم توفير فرص يمكن الانطلاق منها مستقبلاً في تعزيز الاستثمار.
5. من الجمهور الخارجي الأساسي لأنشطة الدائرة (مثل الجامعات الأجنبية، المنظمات الدولية، المستثمرون)؟ ومن يشكل الجمهور الثانوي؟  
حالياً تشكل المنظمات الدولية الشريك الأبرز، ولا ننسى برنامج توأمة المدارس ضمن إيراسموس، وثمة شراكات ترعاها الوزارة بين الجامعات وجامعات دولية، ولا ننسى وزارات التربية والتعليم العالي عبر اتفاقيات بين فلسطين بدول مختلفة.
6. كيف يتم تخصيص وإدارة الميزانية المتاحة لأنشطة العلاقات العامة الدولية؟ وهل يمكنك توضيح آلية اتخاذ القرار المالي في هذا الشأن؟  
التخصيص تبعاً لحجم ما يتوافر، ولا توجد ميزانية محددة باعتبار هذا الجانب يوجد كبند في اتفاقية تعاون ثنائي لا بنداً مستقلاً.

ثالثاً: أسئلة حول الإدارة الاستراتيجية والتحديات

1. ما دور العلاقات العامة الدولية في دعم الإدارة الاستراتيجية للوزارة؟  
دور أساسي خاصة بعد قيادة الجهد الخاص بالترويج لاستراتيجية الوزارة، وتوفير ما يلزم من بيانات للاتفاقيات الدولية، فالعلاقات هي جسر التواصل.

2. كيف تساهمون في إدارة الأزمات والتعامل مع الدعاية السلبية أو محاولات تشويه صورة التعليم الفلسطيني؟

من خلال إصدار تقارير وعقد جلسات حوارية، وتنسيق اجتماعات لقيادة الوزارة مع الشركاء، علاوة على الجهد الإعلامي الذي يوجه لصالح دحض أي مزاعم أو بيانات مغلوطة.

3. ما المؤشرات أو الآليات التي تستخدمونها لتقييم وصول وتأثير الرسائل الموجهة للجمهور الخارجي المستهدف؟

عدد مرات المتابعة لمنشوراتنا وحجم التفاعل مع الرسائل والبيانات، وطبيعة التساؤلات التي تطرح علينا، وطبيعة ما يجري من نقاشات في لقاءات المراجعة نصف السنوية لقطاع التعليم.

4. ما أبرز المشكلات أو المعوقات التي تواجهكم عند تنفيذ أنشطة العلاقات العامة الدولية؟  
أحياناً حجم الدعاية المضادة والأحكام المسبقة من بعض الشركاء، علاوة على عدم تفهم بعض الشركاء الدوليين لخصوصية السياق الفلسطيني لا سياسياً فقط، بل واجتماعياً وثقافياً.

5. ما أبرز ثلاثة مجالات تحتاج إلى تطوير في دائرة العلاقات العامة الدولية خلال السنوات القادمة؟ وما هي خططكم لتحقيق هذا التطوير؟

أولاً، تجنيد الدعم، وثانياً، توفير كادر يجيد لغات لا تقتصر على اللغة الإنجليزية، وثالثاً، تخصيص موازنة خاصة للعلاقات الدولية، وخطتنا توفير مختصين في تجنيد الدعم، وتجنيد المزيد من الأموال للعلاقات العامة الدولية.

رابعاً: أسئلة حول الأدوات والاتصال والرقمنة

1. ما الأدوات التقليدية والرقمية التي تعتمدون عليها لتعزيز العلاقات الخارجية للوزارة؟

المنصات، ووسائل التواصل، والفيديوهات.

2. كيف توظفون وسائل التواصل الاجتماعي والمنصات الرقمية لدعم جهود العلاقات العامة الدولية؟

من خلال النشر بأكثر من لغة، والتنوع في طبيعة المواد، وترجمة الوثائق الأساسية.

3. كيف تضمنون وصول الرسائل الموجهة للجمهور الخارجي مع تجاوز الفجوات الجغرافية واللغوية والثقافية؟

من خلال اللقاءات، وتوفير ترجمة فورية في ورش العمل، وإصدار تقارير باللغة الإنجليزية.

4. كيف تتحقق الموازنة بين البعد المحلي والبعد العالمي في استراتيجية الاتصال الدولي للوزارة؟  
حتى اللحظة يتم ذلك من خلال مراعاة تخصيص موظفين لكل جانب، علاوة على الاهتمام بجدولة فعاليات لكلا المحورين.

5. ما العناصر الأساسية التي يجب توافرها لضمان نجاح الاتصال الدولي وتحقيق التأثير المطلوب؟

الوضوح وموثوقية المعلومات، وحدثة البيانات، علاوة على توفير قنوات اتصال دائمة، والحرص على انتظام الاجتماعات الدورية.

خامساً: أسئلة حول البعد الأخلاقي والتعاون الداخلي

1. كيف تضمنون الشفافية والمصداقية في الرسائل الموجهة للجمهور الخارجي؟  
من خلال موثوقية البيانات ودقتها، والتحقق من مصادر جمع المعلومات.

2. كيف يتم التنسيق والتعاون مع الإدارات الأخرى داخل الوزارة (مثل التخطيط أو الموارد البشرية) لضمان اتساق الرسائل والأنشطة الاتصالية؟  
التخطيط جزء رئيس من مصادر المعلومات، والتنسيق معهم في الخطة الاستراتيجية دائم، وهناك إدارات عامة مهمة في التنسيق للعلاقات الخارجية، وتحديداً التعليم المهني، ومركز المناهج، فهذه الإدارات هي التي ترتبط بقضايا متكررة مع الشركاء.

## المقابلة رقم (3): موظفي في العلاقات العامة الدولية بوزارة التربية والتعليم – رام

الله

أولاً- أسئلة حول دور العلاقات العامة الدولية وواقعها:

1. كيف تصفون واقع إدارة العلاقات العامة الدولية في الوزارة اليوم؟  
يعمل طاقم وحدة العلاقات العامة في الوزارة بكل جد واهتمام على تطوير عمل الوحدة؛ والذي ينعكس بكل تأكيد على إبراز الصورة المشرفة للوزارة وتعزيز حضورها على المستويين المحلي والدولي.
2. ما الدور الذي تضطلع به دائرة العلاقات العامة الدولية في تحقيق التفاهم والتعاون مع الجمهور المحلي والخارجي؟  
تعمل وحدة العلاقات الدولية والعامة باهتمام على تعزيز علاقة الوزارة بجمهورها المحلي والخارجي من خلال خطط محكمة تضمن الوصول للجماهير وبناء علاقة تشاركية معه قائمة على الثقة والمصداقية، من خلال وضعه في صورة عمل الوزارة وخططها وتوجهاتها وإنجازاتها.
3. كيف تقيمون أهمية العلاقات العامة الدولية في تعزيز سمعة التعليم العالي الفلسطيني على المستوى الدولي؟  
بالتأكيد؛ للعلاقات العامة والدولية دور مهم ومحوري في بناء وتعزيز سمعة طيبة حول قطاع التعليم العالي على المستوى الدولي، وذلك من خلال التركيز على نجاحات وإنجازات مؤسسات التعليم العالي الفلسطينية.
4. ما أبرز التحديات الخاصة التي تواجهكم مقارنة بالدول المتقدمة في ممارسة العلاقات العامة الدولية؟  
لا يخلو الأمر من تحديات وصعوبات، فنقص الطاقم والمعدات الخاصة بالإعلام تؤثر على العمل بكل تأكيد، كما تؤثر الأزمة المالية على الوضع عموماً، فلا إمكانية لتنفيذ نشاطات تتطلب أموالاً، وكذلك لا يمكن شراء ما ينقص من معدات بسبب الأزمة المالية الحالية.

5. هل يمكنكم ذكر مثال عملي لمبادرة قامت بها الدائرة وساهمت في تحقيق دعم سياسي أو اقتصادي مباشر لفلسطين؟

ثانياً- أسئلة حول الأهداف والأنشطة والموارد:

1. ما الأهداف الرئيسية التي تسعى الدائرة لتحقيقها لتعزيز العلاقات الخارجية للوزارة؟  
بناء الشراكات مع الدول الصديقة والشقيقة من خلال توقيع اتفاقيات تعاون شاملة، تضمن انفتاح مؤسسات التعليم العالي وطلبتها على العالم، وتعزيز التوأمة بين الجامعات الفلسطينية ونظيراتها في العالم.
2. ما أبرز الأنشطة أو الفعاليات التي تنفذها الدائرة لتعزيز التبادل الأكاديمي والثقافي مع المؤسسات الخارجية؟  
توقيع اتفاقيات تعاون، وعقد لقاءات دولية، والمشاركة في مؤتمرات دولية.
3. كيف تساهم جهودكم في الترويج للمنتج التعليمي الفلسطيني (الجامعات والكفاءات البشرية) على الصعيد الدولي؟  
وذلك من خلال التركيز على قصص النجاح والتميز في الجامعات الفلسطينية، وتسليط الضوء عليها محلياً ودولياً.
4. كيف ترتبط جهود الترويج للمنتج التعليمي بجذب الاستثمارات الخارجية لدعم التعليم العالي والبحث العلمي؟

إنّ إبراز قصص النجاح لمؤسسات التعليم العالي، ومدى الجودة والإبداعات التي تحقّقها هذه المؤسسات؛ ينعكس إيجابياً على تعزيز الدعم الخارجي للتعليم العالي والبحث العلمي الفلسطيني، إذ يركز المانحون دوماً على النجاحات والإنجازات وما تحقّق على الأرض كشرط لاستمرار الدعم.

5. من الجمهور الخارجي الأساسي لأنشطة الدائرة (مثل الجامعات الأجنبية، المنظمات الدولية، المستثمرون)؟ ومن يشكل الجمهور الثانوي؟

6. كيف يتم تخصيص وإدارة الميزانية المتاحة لأنشطة العلاقات العامة الدولية؟ وهل يمكنك توضيح آلية اتخاذ القرار المالي في هذا الشأن؟  
إن توقّرت ميزانية محدودة؛ فإنه يتم صرفها على الأمور الأكثر أهمية، والتي هي في صلب عمل العلاقات العامة والدولية بشكل أساسي.

ثالثاً- أسئلة حول الإدارة الاستراتيجية والتحديات:

1. ما دور العلاقات العامة الدولية في دعم الإدارة الاستراتيجية للوزارة؟  
يتكامل عمل وحدة العلاقات العامة والدولية والإعلام مع عمل باقي الإدارات العامة والوحدات في الوزارة، وبالتالي يتكامل عمل العلاقات العامة مع الإدارة الاستراتيجية للوزارة في الخطط والتوجهات والأهداف... إلخ.

## 2. كيف تساهمون في إدارة الأزمات والتعامل مع الدعاية السلبية أو محاولات تشويه صورة التعليم الفلسطيني؟

تعمل وحدة العلاقات العامة بشكل متواصل على التنبؤ بالأزمات وإدارة الأزمات الحاصلة بالتعاون مع الإدارات العامة والوحدات المختصة في الوزارة من خلال تشكيل خلية إدارة الأزمة، والتي يكون أحد أعضاؤها ممثل عن وحدة العلاقات العامة، كما تعمل وحدة العلاقات على مدار الساعة على متابعة أية مستجدات أو أخبار مضللة (دعاية سلبية) والرد عليها وتوضيح الأمور للجمهور، بشكل يدحض أية إشاعات أو أخبار كاذبة أو مضللة تسيء للتعليم العالي الفلسطيني.

## 3. ما المؤشرات أو الآليات التي تستخدمونها لتقييم وصول وتأثير الرسائل الموجهة للجمهور الخارجي المستهدف؟

متابعة أماكن نشر الموضوعات والأخبار التي تخص التعليم العالي الفلسطيني في وسائل الإعلام الدولية، وكذلك متابعة ردود الأفعال على المستوى الدولي فيما يتعلق بالرسائل التي تبثها الوزارة، فمثلاً موضوع انتهاكات الاحتلال بحق التعليم العالي الفلسطيني؛ تقوم الوزارة بنشر بيانات صحفية باللغتين العربية والإنجليزية وإرسالها لوسائل الإعلام العربية والأجنبية، وبعدها ترصد الوزارة آثار هذه الرسائل وتفاعل الجمهور الدولي معها.

## 4. ما أبرز المشكلات أو المعوقات التي تواجهكم عند تنفيذ أنشطة العلاقات العامة الدولية؟

- عدم وجود كوادر متفرغة ومختصة بمتابعة الإعلام الأجنبي.
- نقص الطاقم عموماً.

## 5. ما أبرز ثلاثة مجالات تحتاج إلى تطوير في دائرة العلاقات العامة الدولية خلال السنوات القادمة؟ وما هي خططكم لتحقيق هذا التطوير؟

- تعزيز الطاقم الإعلامي المختص بالإعلام الدولي، وكذلك تعزيز الموظفين الفنيين القادرين على إنتاج قصص إعلامية جاذبة بلغات مختلفة، بما فيها الإنجليزية والفرنسية.
- العمل على متابعة تطبيق الاتفاقيات الموقعة مع الدول، وذلك بالتعاون مع الإدارات العامة في الوزارة.

## رابعاً- أسئلة حول الأدوات والاتصال والرقمنة:

1. ما الأدوات التقليدية والرقمية التي تعتمدون عليها لتعزيز العلاقات الخارجية للوزارة؟ وسائل التواصل الاجتماعي، وسائل الإعلام عموماً، البريد الإلكتروني، تطبيقات التواصل المرئي.

## 2. كيف توظفون وسائل التواصل الاجتماعي والمنصات الرقمية لدعم جهود العلاقات العامة الدولية؟

مثلاً؛ يتم إنشاء قصص صحافية حول قطاع التعليم العالي ونشرها عبر المنصات الرقمية المختلفة، والعمل على نشر هذه القصص دولياً، خاصةً فيما يتعلق بانتهاكات الاحتلال بحق قطاع التعليم العالي، وإمكانيات توفير الدعم للمؤسسات التعليمية المدمرة في غزة تحديداً.

## 3. كيف تضمنون وصول الرسائل الموجهة للجمهور الخارجي مع تجاوز الفجوات الجغرافية واللغوية والثقافية؟

نحاول قدر الإمكان نشر رسائلنا عبر المنصات الرقمية باللغتين العربية والإنجليزية لضمان وصولها إلى الجمهور على اختلاف لغاته وثقافته.

## 4. كيف تتحقق الموازنة بين البعد المحلي والبعد العالمي في استراتيجية الاتصال الدولي للوزارة؟

## 5. ما العناصر الأساسية التي يجب توافرها لضمان نجاح الاتصال الدولي وتحقيق التأثير المطلوب؟

- تعزيز فريق الإعلام الأجنبي والعلاقات الدولية، لضمان تكثيف الجهود على صعيد الاتصال الدولي.
- تعزيز الشراكة مع وسائل الإعلام الأجنبية.
- توسيع قاعد نشر الرسائل بلغات أخرى غير العربية (الإنجليزية، الفرنسية، الألمانية).

## خامساً- أسئلة حول البعد الأخلاقي والتعاون الداخلي:

### 1. كيف تضمنون الشفافية والمصداقية في الرسائل الموجهة للجمهور الخارجي؟

يتم صياغة الرسائل على مبدأ يرتكز على المصداقية والشفافية، بحيث لا يكون هناك أي نوع من التضليل بتاتاً، فمثلاً في موضوع المنح الدراسية، يتم نشر كل التفاصيل الخاصة بكل منحة عبر الموقع الإلكتروني، وبعدها يتم أيضاً نشر أسماء المرشحين لهذه المنح بشكل شفاف ونزيه.

### 2. كيف يتم التنسيق والتعاون مع الإدارات الأخرى داخل الوزارة (مثل التخطيط أو الموارد البشرية) لضمان اتساق الرسائل والأنشطة الاتصالية؟

يتم التواصل والتنسيق مع كل الإدارات العامة والوحدات في الوزارة للتأكد من دقة محتوى الرسائل قبل نشرها، وضمان اتساقها، وبالعوم يتم التنسيق مع الإدارات والوحدات في جُل النشاطات الاتصالية للوزارة.

## **Abstract**

This doctoral study examined the role of international public relations at the Palestinian Ministry of Higher Education and Scientific Research in enhancing its external relations. The study adopted the descriptive-analytical method and used both a questionnaire and interviews as its tools. The study population consisted of students and academics benefiting from the Ministry's public relations activities, while interviews were conducted with specialists and experts in international public relations. The researcher applied a simple random sampling method to distribute the study tool (questionnaire) among beneficiaries of the Ministry's public relations activities. A total of 384 questionnaires were distributed, and 370 were retrieved, with a recovery rate of 96.3%. In addition, three interviews were conducted with experts in international public relations.

The study reached several key findings, the most important of which is that the rate of engagement with the communication tools and channels employed by the International Public Relations Department to publicize the Ministry's activities and events was high, with a relative weight of 65.35%, indicating that the Ministry enjoys good public engagement. The results also showed that the level of interest in following the communication activities provided by the International Public Relations Department was very high. Moreover, the overall status of international public relations management at the Ministry of Higher Education and Scientific Research was high, with a relative weight of 70.56%. The findings revealed that the international public relations function at the external level was actively practiced, with a relative weight of 69.44%, as the Ministry's International Public Relations Department documents efforts related to international partnerships in education and research. The results also indicated that the tools employed by the international public relations department in the context of digitalization and globalization to strengthen external relations were effective, with a relative weight of 71.11%. Furthermore, the International Public Relations Department plays a pivotal role in conveying the Palestinian educational and academic message to the world through coordination with universities, embassies, and international organizations, in addition to active participation in international conferences and events.

The study recommended enhancing international media coverage of the Ministry of Higher Education and Scientific Research's achievements to highlight its pioneering role in the academic field and to improve opportunities for scholarships and cultural exchange programs.

**Keywords:** International Public Relations, External Relations, Palestinian Ministry of Higher Education and Scientific Research.