



عمادة الدراسات العليا

جامعة القدس

العوامل المؤثرة في بناء الصورة الذهنية المدركة للجامعات الفلسطينية لدى
طلبة الثانوية العامة في محافظة الخليل

هبة صلاح الدين أبو زعرور

رسالة ماجستير

القدس - فلسطين

1440 هـ - 2018 م

العوامل المؤثرة في بناء الصورة الذهنية المدركة للجامعات الفلسطينية لدى طلبة
الثانوية العامة في محافظة الخليل

إعداد

هبة صلاح الدين أبو زعرور

بكالوريوس فيزياء طبية من جامعة بوليتكنيك فلسطين/الخليل – فلسطين

المشرف: د. عمر صليبي

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات درجة الماجستير في بناء المؤسسات وتنمية الموارد البشرية،
من معهد التنمية المستدامة/كلية الدراسات العليا جامعة القدس.

1440 هـ - 2018م



جامعة القدس
عمادة الدراسات العليا
معهد التنمية المستدامة

إجازة الرسالة
العوامل المؤثرة في بناء الصورة الذهنية المدركة للجامعات الفلسطينية لدى
طلبة الثانوية العامة في محافظة الخليل

اسم الطالب: هبه صلاح الدين أبو زعرور
الرقم الجامعي : 21512518

المشرف: د. عمر الصليبي

نوقشت هذه الرسالة وأجيزت بتاريخ 2018 / 1 / 12م من لجنة المناقشة المدرجة
أسمائهم وتوافقهم:

- | | | |
|--------------|------------------|-----------------------|
| التوقيع..... | د. عمر الصليبي | 1- رئيس لجنة المناقشة |
| التوقيع..... | د. نضال دوريش | 2- ممتحناً داخليا |
| التوقيع..... | د. يوسف أبو فارة | 3- ممتحناً خارجياً |

القدس / فلسطين
1440 هـ _ 2018 م

الإهداء

إلى من هو صاحب الفضل بعد الله فيما وصلت إليه... إلى من كنت له أملاً.... راوده
في حياته... فكان ليفخر بي في مثل هذا اليوم... إلى أعز الناس وأحبهم إلى قلبي...
والدي الحبيب ...

إلى ملاكي في الحياة... إلى من كان دعاؤها سر نجاحي، وحنانها بلسم جراحي.... إلى
أغلى الحبايب ... والدتي حفظها الله وأطال في عمرها ...
إلى توأم الروح، ورفيق الدرب... إلى سندي، وقوتي، وملاذي... عائلتي الكريمة.

إلى جميع أساتذتي الأفاضل.. الذين مهّدوا لنا طريق العلم والمعرفة.

إلى الزملاء والزميلات، الذين لم يدّخروا جهداً في مدّي بالمعلومات والبيانات.

إلى كل من وقف بجانبني يوماً، وآمن بقدرتي على ذلك... إلى كل من له مودة في قلبي
... أهدي هذا العمل المتواضع..

إقرار

أقر أنا معدة الرسالة، أنّها قدّمت لجامعة القدس، لنيل درجة الماجستير، وأنّها نتيجة أبحاثي الخاصة، باستثناء ما تم الإشارة إليه حيثما ورد، وأن هذه الرسالة أو أي جزء منها لم يقدم لنيل أية درجة عليا، لأية جامعة أو معهد آخر.

التوقيع.....

هبه صلاح الدين أبو زعرور

التاريخ: // 2018م

الشكر والتقدير

"رَبِّ أَوْزَعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَى وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ وَأَدْخِلْنِي بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ الصَّالِحِينَ" (النمل: 19).

الحمد والشكر لله - عز وجل - أولاً وأخيراً؛ الذي أعانني على إتمام هذه الدراسة، وإن أحببت أن أشكر، فإنني بداية أتقدم بالشكر والعرفان لمشرفي الدكتور عمر صليبي، على نصائحه وتوجيهاته القيمة التي كان لها الأثر الكبير في إتمام هذا البحث، وإلى إدارة معهد التنمية المستدامة، وعلى رأسها الدكتور عزمي الأطرش، وإلى الهيئة التدريسية المحترمة.

كما أتقدم بالشكر والتقدير لأعضاء لجنة التحكيم حيث تم الإشارة لهم في ملحق (2)، الذين قاموا بتحكيم أداة الدراسة مما أدى إلى الارتقاء بمصداقيتها.

ولن أنسى أن أشكر كل من ساندني، وقدم لي النصح والتوجيه أثناء مسيرتي الدراسية، والشكر موصول لأصدقائي الذين ساعدوني في توزيع استبانة الدراسة، فلهم مني كل المحبة والاحترام والتقدير.

المُلخَص:

تهدف الدراسة إلى التعرف على العوامل المؤثرة في بناء الصورة الذهنية المدركة للجامعات الفلسطينية لدى طلبة الثانوية العامة في محافظة الخليل، وقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي، وتكوّن مجتمع الدراسة من جميع طلبة الثانوية العامة في محافظة الخليل والبالغ عددهم (8154) طالباً وطالبة موزعين على مديريات محافظة الخليل (شمال الخليل، والخليل، وجنوب الخليل، ويطا) خلال العام الدراسي 2017-2018، واختارت الباحثة عينة طبقية قوامها (807) أفراد؛ أي بنسبة قدرها (10%) تقريباً من طلبة الثانوية العامة في محافظة الخليل، ولتحقيق أهداف الدراسة، قامت الباحثة ببناء استبانة مكونة من جزأين وهي: المعلومات الشخصية، ومؤشرات تسهم في الالتحاق أو العزوف عن الجامعة، فقد تضمنت ثلاثة أبعاد: الأول: يتعلق بالبعد المعرفي، والثاني البعد السلوكي، والثالث البعد الوجداني، حيث تم التأكد من صدق أداة الدراسة وثباتها، والذي بلغ (0.94).

وقد أظهرت النتائج أن العوامل المؤثرة في بناء الصورة الذهنية المدركة للجامعات الفلسطينية لدى طلبة الثانوية العامة في محافظة الخليل بدرجة مرتفعة، وتبيّن أنّ معظم طلبة الثانوية يختارون الجامعة بسبب توفر التخصص الذي يرغب طلبة الثانوية في دراسته، وأنّ معظم طلبة الثانوية العامة لم يزوروا الجامعة المستقبلية التي يفكرون في الالتحاق بها، وكذلك لم يتابع معظم طلبة الثانوية العامة أخبار الجامعة المستقبلية في وسائل الإعلام المختلفة.

وأظهرت النتائج وجود فروق بين استجابات المبحوثين حول العوامل المؤثرة في بناء الصورة الذهنية المدركة للجامعات الفلسطينية لدى طلبة الثانوية العامة في محافظة الخليل وفقاً لمتغير الجنس، وأن الفروق كانت لصالح الإناث، وكذلك وجود فروق بين استجابات المبحوثين حول العوامل المؤثرة في بناء الصورة الذهنية المدركة للجامعات الفلسطينية لدى طلبة الثانوية

العامة في محافظة الخليل وفقاً لمتغير موقع المدرسة الحالية. وأنّ الفروق كانت لصالح من يسكنون القرى والمخيمات مقابل سكان المدينة. وتبيّن عدم وجود فروق حول العوامل المؤثرة في بناء الصورة الذهنية المدركة للجامعات الفلسطينية لدى طلبة الثانوية العامة في محافظة الخليل وفقاً لمتغير فرع الدراسة.

وبناءً على النتائج السابقة، توصي الباحثة أن تعمل الجامعات على توفير الخدمات للطلبة الملتحقين فيها، والتي تحسن مستوى الصورة الذهنية، وكذلك سد الفجوة بين طلبة الثانوية العامة والجامعات فيما يخص الزيارات المتبادلة بينهما، ومدى الاهتمام بالطلبة، وتعريفهم بالجامعة كونهم الجمهور الداخلي المستقبلي للجامعة، وقيام وحدة العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية بتقديم برامج موجهة للإعلام الخارجي، ويتولى هذا الإعلام توصيل المعلومات الخاصة بالجامعات إلى الجمهور. وضرورة إنشاء إدارة مستقلة لنشاط الإعلام، وتدعيمه بالإمكانيات البشرية المتخصصة في المجالات المختلفة من أجل تعريف طلبة الثانوية بالفروع الثانوية والتخصصات التي يمكن أن يلتحقوا بها.

Factors Affecting Building Cognitive Image of Palestinian Universities among High School Students in Hebron Governorate

Prepared By: Heba Salah El Din Abu Zaror

Supervisor: Dr. Omar Salibi

Abstract

The study aims to identify the factors affecting the building of the mental image of the Palestinian universities in the general secondary school students in Hebron. The researcher used the descriptive approach. The study population is composed of 8154 students from all secondary schools in Hebron Governorate, Hebron, Hebron, and Yatta. During the academic year 2017-2018, the researcher selected a class sample of 807 individuals, ie approximately 10% of the secondary school students in Hebron. To achieve the objectives of the study, The researcher builds a maku questionnaire It has three dimensions: First, it relates to the knowledge dimension, the second is the behavioral dimension, and the third is the emotional dimension. The validity of the study instrument and its stability, which reached (0.94) .

The results showed that most of the high school students chose the university because of the availability of the specialization that secondary students wish to study, and that most secondary school students did not visit the future university which And most of the high school students did not follow the university's future news in the various media.

The results showed that there were differences between the respondents 'responses about the factors affecting the building of the mental image of the Palestinian universities among the secondary school students in Hebron governorate according to the gender variable. The differences were in favor of the females. There were also differences between the respondents' responses to the factors that affect the perception of the Palestinian universities Of high school students in Hebron governorate according to the variable of the current school location. And that the differences were for the benefit of those living in villages and camps in exchange for the inhabitants of the city. There were no differences on the factors affecting the construction of the mental image of Palestinian universities among high school students in Hebron Governorate according to the variable of the study branch.

Based on the previous results, the researcher recommends that the universities provide services to the students enrolled in them, which improve the mental image level, as well as bridging the gap between high school students and universities in relation to their mutual visits, the interest of students and their knowledge of the university as the future internal public of the university. The Public Relations Unit at the Palestinian universities provides programs directed to the external media. The information is provided to the public by the media. And the need to establish an independent management of the media activity, and strengthen the human potential specialized in various fields in order to introduce secondary students secondary branches and disciplines to which they can join.

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

1.1 مقدمة

تزايد الاهتمام بموضوع الصورة الذهنية وأهميتها بالنسبة للفرد والمنظمة؛ نظراً لما تقوم به هذه الصورة من دور هام في تكوين الآراء، واتخاذ القرارات، وتشكيل السلوك، وقد أصبح تكوين الصورة الطيبة هدفاً أساسياً يسعى الجميع لتحقيقه على أي مستوى، وفي أي مجال من خلال الأداء الطيب الذي يتفق مع احتياجات الجماهير المؤثرة والمتأثرة بسياسة الفرد أو المنظمة.

هناك اتفاق في معظم الدراسات على أن الصورة الذهنية تقوم على مجموعة من السمات الإيجابية التي تثير مشاعر الحب، والتعاطف، والتأييد، والإعجاب، والرغبة في التقليد، وكثيراً ما يكون ذلك عن طريق تصوير الحياة العلمية الناجحة، والصورة الأكاديمية المثالية، والخدمات التي يمكن أن تقدمها الجامعة للطالب بعد الالتحاق بها.

وقد أدى تطور صناعة الصورة الذهنية إلى التحكم في المعلومات التي تصل إلى الجمهور بهدف تشكيل هذه الصورة، وقيام أجهزة العلاقات العامة بشحن عقول الجمهور بمعلومات تهدف إلى التأثير على اتجاهات الجمهور وآرائهم؛ وذلك لبناء الصورة الإيجابية.

وهناك عوامل عديدة يمكن أن تسهم في بناء الصورة الذهنية لدى الإنسان أبرزها الأسرة والمؤسسات والإنتاج المعرفي، والثقافي، ويضاف لها وسائل الإعلام المختلفة التي تلعب دوراً أكثر فاعلية وخطورة، ولاسيما بعد التطور الهائل في تكنولوجيا الاتصال والمعلومات، وما حصل من نقل للصورة والآراء والأفكار، وتدعيم الصورة الموجودة أصلاً في أذهان الناس.

وتعد عملية التخطيط من أبرز الوظائف الرئيسية لإدارة العمليات في المؤسسات التعليمية، والتي تستدعي اتباع إستراتيجيات معينة من أجل تحسين الصورة الذهنية للجامعة لدى المجتمع، وتحقيق أهدافها، وتعزيز امتدادها المتميز في المجتمع، وديمومة بقائها ونجاحها في ميادين العمل (اللامي والصاحب، 2007).

وتعتبر الصورة الذهنية واحدة من الاصول الاستراتيجية التي تقود الى ايجاد ميزة تنافسية وظروف مشجعة للبقاء والتطور للمنظمة (Šmaižien and Oržekauskas, 2006)، وانطلاقاً من أهمية الصورة الذهنية في المؤسسات التعليمية، ودورها في الاستقطاب، والمحافظة على الموارد البشرية الكفؤة وقدرتها على المنافسة، واستمراريتها، ترى الباحثة أن المؤسسات التعليمية على اختلافها مطالبة بأن تدير صورتها الذهنية؛ لتتمكن من خلق الصورة الذهنية الإيجابية أو حتى

المثالية لطلبتها والمتعاملين معها، والتي من شأنها أن تحقق للجامعة ميزة على منافسيها يمكنها من استقطاب مواردها البشرية وزبائنها.

لذلك جاءت هذه الدراسة لتكشف النقاب عن العوامل المؤثرة في بناء الصورة الذهنية المدركة للجامعات الفلسطينية لدى طلبة الثانوية العامة في محافظة الخليل .

1.2 مشكلة الدراسة وأسئلتها:

لكون الباحثة إحدى طالبات الدراسات العليا في إحدى الجامعات الفلسطينية فقد لاحظت أن هناك إقبالاً للطلبة على جامعات دون غيرها، بالرغم من وجود الكثير من التخصصات في معظم هذه الجامعات.

مما كون لدى الباحثة انطباعاً عن أن هناك عوامل كثيرة تجعل الطلبة يختارون جامعة معينة على غيرها ومن هذه العوامل، قد تكون الصورة الذهنية المدركة التي يكونها الطالب عن الجامعة المستقبلية، وهنا تكمن مشكلة الدراسة بالنسبة للباحثة والتي تلخص في السؤال الرئيس الآتي:

ما العوامل المؤثرة في بناء الصورة الذهنية المدركة للجامعات الفلسطينية لدى طلبة الثانوية العامة في محافظة الخليل ؟

وينبثق عن هذا السؤال التساؤلات الفرعية الآتية:-

1. ما مستوى الصورة الذهنية المدركة للجامعات الفلسطينية في محافظة الخليل لدى طلبة

الثانوية العامة؟ ويتفرع عن هذا السؤال الأسئلة الآتية:

❖ ما دور البعد المعرفي في بناء الصورة الذهنية لجامعة المستقبل لدى طلبة الثانوية

العامة في محافظة الخليل؟

❖ ما دور البعد السلوكي في بناء الصورة الذهنية لجامعة المستقبل لدى طلبة الثانوية العامة في محافظة الخليل؟

❖ ما دور البعد الوجداني في بناء الصورة الذهنية لجامعة المستقبل لدى طلبة الثانوية العامة في محافظة الخليل؟

2. ما الأساس في اختيار طلبة الثانوية العامة للجامعة المستقبلية؟

3. هل سبق لطلبة الثانوية العامة زيارة الجامعة المستقبلية التي يرغبون في الالتحاق بها؟

4. هل يتابع طلبة الثانوية العامة أخبار الجامعة المستقبلية في وسائل الإعلام المختلفة؟

3.1 الفرضيات:

1. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين استجابات أفراد العينة حول العوامل المؤثرة في بناء الصورة الذهنية المدركة للجامعات الفلسطينية لدى طلبة الثانوية العامة في محافظة الخليل وفقاً لمتغير الجنس.

2. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين استجابات أفراد العينة حول العوامل المؤثرة في بناء الصورة الذهنية المدركة للجامعات الفلسطينية لدى طلبة الثانوية العامة في محافظة الخليل وفقاً لمتغير فرع الدراسة.

3. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين استجابات أفراد العينة حول العوامل المؤثرة في بناء الصورة الذهنية المدركة للجامعات الفلسطينية لدى طلبة الثانوية العامة في محافظة الخليل وفقاً لمتغير موقع المدرسة الحالية.

4.1 أهمية الدراسة

تكمن أهمية هذه الدراسة في الآتي:

◆ أنها تناولت قطاعاً مهم جداً في تنمية المجتمعات وبنائها وهو التعليم العالي والجامعات، انها تركزت على طلبة الثانوية العامة (العنصر البشري) وهو اهم أسس البناء والتنمية.

◆ كما تكمن أهمية هذه الدراسة من أهمية الموضوع الذي تطرقت إليه، وهو تحليل دور الصورة الذهنية المدركة للجامعات الفلسطينية لدى طلبة الثانوية العامة على قرار اختيار الطلبة للجامعة في محافظة الخليل، وفي اعتمادها المنهج العلمي للدراسة، وإضافة مادة علمية إلى الأدب الإداري، حيث تظهر هذه الدراسة مفهوم الصورة الذهنية المدركة، وأهميتها، والركائز الأساسية لها، ودورها في اختيار طلبة الثانوية العامة للجامعة التي يطمحون للدراسة فيها، وتعدّ هذه الدراسة مرجعاً يمكن الاستفادة منه في الأبحاث العلمية، كما أنها ستعمل على إضافة إطار نظري ربما يستفيد منه المهتمون.

◆ ومن الممكن الاستفادة من نتائج هذه الدراسة من خلال الخروج بنتائج تظهر دور الصورة الذهنية المدركة للجامعات الفلسطينية لدى طلبة الثانوية العامة على اختيار الطلبة للجامعة في محافظة الخليل، للتعرف على سبل تعزيز الصورة الذهنية المدركة، ومحاولة القضاء على معيقات تحقيقها، والتعرف على سبل تعزيز الصورة الذهنية المدركة للجامعات الفلسطينية وتحسينها، كما ويمكن الاستفادة من نتائجها للوصول إلى توصيات ومقترحات من شأنها أن تكون بمثابة الدليل العملي لتحقيق الصورة الذهنية المدركة لدى الجامعات الفلسطينية.

◆ وتُعَدُّ هذه الدراسة الأولى حسب علم الباحثة التي تبحث في العوامل المؤثرة في بناء الصورة الذهنية المدركة للجامعات الفلسطينية لدى طلبة الثانوية العامة في محافظة الخليل ، وكذلك قد تفتح هذه الدراسة المجال لدراسات وأبحاثٍ مستقبلية أخرى حول بناء الصورة الذهنية الإيجابية في فلسطين بمتغيرات أخرى .

5.1 أهداف الدراسة

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية:

1. التعرف على العوامل المؤثرة في بناء الصورة الذهنية المدركة للجامعات الفلسطينية لدى طلبة الثانوية العامة في محافظة الخليل .
2. التعرف على مستوى الصورة الذهنية المدركة للجامعات الفلسطينية لدى طلبة الثانوية العامة.
3. التعرف على الأساس في اختيار طلبة الثانوية العامة للجامعة المستقبلية.
4. التعرف على مدى متابعة طلبة الثانوية العامة أخبار الجامعة المستقبلية في وسائل الإعلام المختلفة.
5. التعرف على الفروق في استجابات أفراد العينة حول على العوامل المؤثرة في بناء الصورة الذهنية المدركة للجامعات الفلسطينية لدى طلبة الثانوية في محافظة الخليل تعزى إلى متغير (الجنس، وفرع الدراسة، وموقع المدرسة).

6.1 حدود الدراسة

تحدد الدراسة بالحدود الآتية: