عمادة الدراسات العليا

جامعة القدس

معهد التنمية المستدامة/ بناء المؤسسات والتنمية البشرية

إجازة الرسالة

(دراسة واقع وآليات تطوير العلاقات العامة في جامعة القدس)

اسم الطالبة: **رولا "بدر زاده" سليم جادالله**

الرقم الجامعي: 20411918

المشرف: د. فدوى اللبدي

نوقشت هذه الرسالة وأجيزت بتاريخ 2008/6/14 من لجنة المناقشة المدرجة أسماءهم وتواقيعهم:

1- رئيس لجنة المناقشة:..... التوقيع.....

2- ممتحناً داخلياً:..... التوقيع.....

3- ممتحناً خارجياً:..... التوقيع.....

القدس-فلسطين

1429هـ/2008م

شكر وعرفان

لا يسعني بداية إلا أن أقدم جزيل شكري وعظيم امتناني للمكان الذي اعشق، وللروح التي اعتز بانتمائي لها، للجامعة التي لها من الشأن العظيم ،أم الجامعات الفلسطينية "جامعة القدس"، ورئيسها الأستاذ الدكتور سري نسيبه، الذي اعتز بالفرصة التي أتاحها لي للعمل معه، كما وأتقدم بفائق تقديري واحترامي الى القائمين على برنامج التنمية الريفية المستدامة الذين لم يتأخروا ولا للحظة واحدة عن تقديم المساعدة بتوجيهاتهم القيمة، واخص بالذكر الدكتور زياد قنام مدير البرنامج .

كما وأود بشدة ان أقدم خالص شكري واحترامي للأستاذة التي قدمت لي المساعدة لانجاز هذه الدراسة متحملةً الضغط النفسي ومتجاوزةً ضيق الوقت، الدكتوره فدوى اللبدي، كما وأقدم عظيم تقديري للأستاذ القدير الدكتور غسان سرحان، رئيس دائرة التربية وعلم النفس في كلية الآداب في الجامعة، الذي منذ ان بدأت في مجال البحث العلمي خلال دراستي، لم يتوانى ابداً إلا إلى إرشادي إلى ما يعنيه البحث العلمي عملياً، وقدم لي كل ما احتاج من نصح ومشورة، بل وساهم ايضاً بكرم لم اشهد له مثيل من قبل في إخراج رسالتي بالشكل الأفضل.

ولا أنسى ابداً الاساتذة الزملاء الذين ساهموا بتقديم مساعدتهم لي من خلال تقييمهم وإرشادهم عند بناء استبانه هذه الدراسة، الزملاء الكرام أعضاء تحكيم أداة الدراسة: الدكتور غسان سرحان، الدكتور عبد الكريم سرحان، الدكتور اياد الحلاق، الدكتور مصطفى ابو صوي، الدكتور حسن الدويك، الدكتور صلاح عدامة. والأساتذة الذين ساهموا في تطوير آليات عمل العلاقات العامة في الجامعة.

ومن القدس أقدم جلّ تقديري لاستاذي القدير المهندس محمود ابو شاويش، الأمين العام لنقابة المهندسين في الإمارات العربية المتحدة الذي كان لفكره وعلمه التأثير القوي على إخراج رسالتي ولكافة زملائي في العمل الذين كان لهم الدور الفاعل والايجابي أثناء قيامي بهذه الدراسة، كما وأتقدم إلى كل من وقف بجانبي ليس فقط لإتمام هذه الدراسة، بل من اجل مساعدتي في بناء نفسي وصياغة أهدافي والتطلع إلى مستقبلي بطموح، فهؤلاء لا تكفيهم كلمة شكر او تقدير.

الباحثة

مصطلحات الدراسة والتعريفات الإجرائية

جامعة القدس

المؤسسة الأكاديمية الفلسطينية الأولى والوحيدة في القدس، تمنح الدرجات العلمية المختلفة من البكالوريوس إلى الماجستير في مائة تخصص من العلوم والطب والصيدلة والدراسات الأمريكية والآثار والمرأة والفلسفة وغيرها .تضم في كنفها عشرة آلاف طالب وطالبة من كافة أنحاء فلسطين ودول عربية مجاورة (جامعة القدس، 2005، ص2).

العلاقات العامة:

جهاز إداري يعمل لتحقيق أهداف سامية ويتمثل دوره في رفع درجة الوعي المحلي والعالمي حول أهمية وجود جامعة القدس في مدينة القدس، من خلال بناء اسم متميز للجامعة، والحفاظ على العلاقات القائمة وبناء جسور من التعاون تساهم في بناء القاعدة المهنية الأساسية لعمل أجهزة المؤسسة المختلفة، كما وتقوم العلاقات بتقديم الدعم والمساندة للهيئات العاملة في المؤسسة في مجال تخطيط وتنظيم الفعاليات والبرامج وتزويدهم باستراتيجيات خاصة.

عضو الهيئة التدريسية:

"كل من يقوم بالتدريس في الجامعة من حملة درجتي الماجستير والدكتوراه" (جامعة القدس، ، 2004، ص 1)

الآلية:

"الأسلوب وكل طريق ممتد، فهو أسلوب. وقيل الأسلوب هو الطريق، والوجه، والمذهب، والأسلوب الطريق تأخذ فيه" (الباحث العربي، 2007).

وفي سياق البحث موضوع الرسالة، فان الآلية هي الأسلوب الذي اتبعته الدراسة لتتمكن من إرساء قواعد لتطوير العلاقات العامة في جامعة القدس

التطوير:

"طوّر أي نّما، والنماء تعني الزيادة. ونميته: رفعته. نمـــى: زاد وكثـــر" (الباحـــث العربـــي، 2007).

وفي سياق البحث موضوع الرسالة، استخدم مصطلح التطوير للإشارة إلى الجوانب المتميـــزة الواجب إضافتها إلى عمل العلاقات العامة في جامعة القدس من اجل رفعتها والرقي بمـــستوى أدائها من جهة، وإقصاء نقاط ضعف الدائرة وتدعيم نقاط القوة في عملها من جهة أخرى.

الملخص

هدفت هذه الدراسة التعرف الى واقع العلاقات العامة في جامعة القدس من وجهة نظر اعضاء الهيئة التدريسية، وتأثير خصائصهم على توجهاتهم نحو هذا الواقع ودراسة الآليات التي يمكن ان تنهض بالعلاقات العامة في جامعة القدس لتتمكن من مواكبة التطور الذي تشهده الجامعة.

طبقت هذه الدراسة خلال الفصل الدراسي الاول من العام الأكاديمي 2008/2007 على عينة عشوائية من أعضاء الهيئة التدريسية العاملين في الكليات الإنسانية والعلمية والصحية في حرم الجامعة الرئيس. استخدم المنهج الوصفي نظراً لطبيعة الدراسة التي تمحورت حول دراسة حالة وواقع العلاقات العامة في جامعة القدس، وقد تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، كما وتم استخدام اختبار (t-test) وتحليل التباين الأحادي، ومعامل كرونباخ الفا لحساب معامل الثبات .

وكان من اهم النتائج التي توصلت اليها الدراسة الكشف عن نقاط ضعف دائرة العلاقات العامة في مجال الاعلام والعلاقة مع المجتمع المحلي والمطبوعات والعلاقات الداخلية، كما وظهر وجود فروق ذات دلالة احصائية في توجه اعضاء الهيئة التدريسية نحو عملية تجنيد الاموال والتي اعتبرها عدد كبير منهم مهمة لا تندرج ضمن مهام العلاقات العامة، كما وظهرت الحاجة الى ضرورة تطوير وحدات الدائرة المختلفة.

كما وخرجت الدراسة باقتراح آليات من شأنها المساهمة في تطوير عمل واداء العلاقات العامة.

وكان من اهم التوصيات دعوة رئاسة الجامعة الى دراسة التوصيات والنظر في إمكانية تطبيق الآلية المقترحة فعلياً، واعتماد توظيف عدد كافٍ من الموظفين المؤهلين والأكفاء لدعم تطبيق الآليات المذكورة، هذا من جهة. ومن جهة اخرى فقد تضمنت التوصيات المقدمة الى دائرة العلاقات العامة في الجامعة الاهتمام بمجال إجراء الدراسات بشكل مستمر للتعرف عن قرب على واقع جامعة القدس، وترتيب خطط إعلامية وتسويقية منظمة، وتقديم الدعم والمساندة للأجسام غير الرسمية في الجامعة من اجل تفعيل العلاقات الداخلية والتنسيق المستمر مع الدوائر المختلفة في الجامعة، كما وتشكيل لجنة من الأكاديميين لمساندة عمل العلاقات العامة. وعلى صعيد طلبة الدراسات العليا، فقد أوصت الباحثة بعمل دراسات لاحقة لتلك الدراسة من

شأنها البحث في نقاط الضعف في الاتصال الداخلي بين هيئات الجامعة المختلفة وطرق تطويرها.

The Study of the Situation and Ways of Improving Public Relations at Al-Quds University

Abstract

The study's goal was to examine the situation of Public Relations at Al-Quds University from the academic faculty perspective and its impact on their tendencies towards the situation. And to study the factors that play with the Public Relations at Al-Quds University to be able to keep pace with the improvement that the University experiences.

This study was applied during the first semester of the year 2007/2008 on a random selection of faculty members in the Health, scientific and Humanitarian Facilities.

The Descriptive approach was used due to the nature of the study that revolved around the current study of Public Relations at Al-Quds University. The average standard and the deviation calculations were extracted and the "t-test" was used along with the analysis of variance and the single factor alpha Kronbach used to calculate the factor of stability.

The weaknesses of the Public Relations in journalism with the public was the most important result the study concluded. There was also a difference by means of statistics towards recruitment funds which was considered one of the most important things amongst the faculty. Also, the improvement of many facilities was suggested.

The study also concluded with many suggestions which include the participation in improving and working with Public Relations. The group meetings held had many noticeable improvements.

One of the most important recommendations was to approach the University's President to look into ways to apply it and to hire enough faculty and staff members to support the mentioned suggestions above. Concerning the recommendations given to the Public Relations at the University, they involved more consideration, on a continuous base, to get to know the reality of the University and to organize plans for media and marketing. In addition, to support and help informal concerns at the University, along with creating a committee, composed of the faculty, to help the Public Relations. At the level of the higher education students, the researcher suggested to have later studies for that study to find the weaknesses in internal communication between different faculty members and ways of improving that.

فهرس المحتويات

الموضوع	الصفحة
اجازة الرسالة	ج
الإهداء	د
اقرار	i
شكر وعرفان	ii
مصطلحات الدراسة	iii
الملخص باللغة العربية	v
الملخص باللغة الانجليزية	vii
الفصل الأول: خلفية الدراسة وأهميتها	
خلفية البحث	1
مشكلة الدراسة	2
اهداف الدراسة	3
اهمية الدراسة	4
مبررات الدراسة	4
اسئلة الدراسة	4

فرضيات الدراسة 5

محددات الدراسة 6

الفصل الثاني: الاطار النظري 7

الفصل الثالث: الدراسات السابقة 31

الفصل الرابع: طريقة واجراءات الدراسة 44

منهج الدراسة 44

مجتمع الدراسة 44

عينة الدراسة 45

متغيرات الدراسة 46

أداة الدراسة 46

الفصل الخامس: نتائج الدراسة ومناقشتها 51

السؤال الاول للدراسة 51

السؤال الثاني للدراسة 52

نتائج الفرضية الأولى 53

نتائج الفرضية الثانية 57

نتائج الفرضية الثالثة 61

نتائج الفرضية الرابعة 64

نتائج الفرضية الخامسة 68

نتائج الفرضية السادسة 71

نتائج الجزء الاول من الدراسة 76

نتائج السؤال الثالث (مجموعات العمل) 77

الفصل السادس: الاستنتاجات والتوصيات 91

المراجع 95

فهرس الجداول 132

فهرس الاشكال 136

فهرس الملاحق 137

فهرس المحتويات 138

الفصل الاول

1.1 خلفية البحث

بالرغم من استخدام العلاقات العامة منذ آلاف السنين إلا أن وجودها كعلم له قواعده وأصوله لم يتحقق إلا في منتصف القرن العشرين، ومع ذلك فان الاختلاف في تحديد مفهوم العلاقات العامة لا يزال قائما وتختلف النظرة إلى هذا الدور باختلاف المسئولين عن قيادة العمل. ولا شك أن عدم وضوح هذا الدور سيؤدي تبعا إلى سلبيات عديدة لعل من أهمها تداخل الصلاحيات وعرقلة سير العمل ولا يساعد على تنظيم سليم لإدارة العلاقات العامة وتكون المحصلة النهائية والحتمية سوء أداء تلك الإدارة وعدم استطاعتها الوفاء بواجباتها الأساسية (حجاب،2007).

ولا بد في هذا الصدد الإشارة إلى أن العلاقات العامة وخاصة في القرن العشرين مرت وما زالت في تحولات جذرية عديدة، انعكست على مفهوم ومجالات إدارتها، وعليها كمهنة، وظهرت مع تلك التحولات مشكلات عديدة تكمن في أن أهداف هذه المهنة ومبادئها أصبحت غير واضحة أو غير مفهومة على نحو صحيح من قبل الإدارات العليا للمؤسسات، ووسائل الاتصال ومن المستفيدين من الخدمات المقدمة. والتعريف الخاص بهذه المهنة على أنها الطريقة العلمية لإدارة الاتصال أو العلاقات زادت من عدم الثقة كما وساهمت في خلق أسطورة إدارية بان العلاقات العامة يمكن الاضطلاع بها دون الالتزام بمبادئ وقواعد محددة (حجاب.2007).

تختلف دائرة العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية من جامعة إلى أخرى، وتختلف عنها في جامعات الشرق الأوسط، وفي العالم العربي والغربي، و يشير ذلك إلى المفهوم السائد باعتبار العلاقات العامة ممارسة ليست لها ضوابط أو قواعد أو نظريات، وتعتمد بالدرجة الأولى على القدرة الفكرية التي يمتلكها المسئول/ة عن تلك المهمة ومدى انفتاحه/ا فكرياً

وتواصله/ا مع آخرين من ثقافات أخرى مختلفة، كما وتعتمد بدرجة كبيرة على مفهومه/ا لإستراتيجية الجامعة وأهدافها والدور المناط به لتحقيقها مجتمعاً مع الآخرين من المسئولين على إدارات أخرى في المكان. هذا وسيتم البحث في هذا المفهوم والإشارة إليه في فصول الدراسة اللاحقة.

وتجدر الإشارة كذلك إلى أن الدراسة تتناول مقاييس الدور التي تقوم به العلاقات العامة في جامعة القدس من حيث الاتصال الداخلي والإعلام والعلاقة مع المجتمع المحلي والعلاقة مع الداعمين وتعزيز اسم الجامعة ومنشوراتها وصفحتها الالكترونية الرسمية وتخطيط وتنظيم أنشطة الجامعة وفعالياتها وخلق آلية لبناء جهاز علاقات عامة فلسطيني متطور وقادر على مواجهة التحديات باختلاف أوجهها ويساهم فعلياً في بناء الجامعة. ولا شك بان قيام العلاقات العامة بالمهام الموكلة اليها على افضل وجه له الدور الفاعل في تحقيق الجامعة لاهدافها، لا سيما وان ابداع العلاقات العامة في العمل من خلال تفهم احتياجات ومتطلبات جمهور المستفيدين داخل الحرم الجامعي وخارجه، وخلق علاقات فاعلة وروابط متينة بين الجامعة وجمهورها، واخراج المنشورات والمطبوعات التي تشير الى المستوى العلمي والتقني وتساعد على استقطاب الكفاءات الادارية والاكاديمية والطلبة. وتسويق الجامعة من خلال الانجازات التي يقوم بها الاكاديميون والطلبة في الجامعة تسهم ايجاباً في بناء روابط متعددة مع جهات داعمة لتلك الانجازات.

وفي جميع المنظمات على اختلاف انواعها ومجال عملها، وحتى تستطيع العلاقات العامة القيام بدورها الفاعل، فلا بد ان يكون لها موقع متميز في الهيكل التنظيمي للمنظمة وارتباطها مباشرة مع اعلى المستويات الادارية في المنظمة لاهمية الدور الاستشاري والتنفيذي الذي تقوم به (خضر، 1998).

2.1 مشكلة الدراسة:

بدأت جامعة القدس تجسد وجودها الفعلي في المدينة المقدسة في منتصف الثمانينات، عندما قامت بتوحيد كليات أربعة كانت قد نشأت منفصلة عن بعضها البعض، لكل منها مجلس امناء وتقدم برامج أكاديمية متنوعة، ومنذ ذلك الوقت بدأت الجامعة خطواتها الفعلية لتطوير ذاتها من خلال إضافة كليات جديدة وتأسيس معاهد ومراكز مختلفة تحت مظلة جامعة القدس، الى

ان وصلت الجامعة الى مستوى هائل من التطور على الصعيد الاكاديمي والعلمي والبنية التحتية، فاصبحت المؤسسة التي تحتضن المتحف الاول في العالم العربي في الرياضيات، والمتحف الاول للحركة الاسيرة في العالم، والمختبر الاول للنانوتكنولوجي على مستوى الدول العربية في الشرق الاوسط، وكان لا بد ان يرافق هذا التطور الكبير في المسيرة على صعيد البرامج الاكاديمية والبنية التحتية والعلاقات الدولية الواسعة جداً، تطور آخر تجسده تلك الانجازات على صعيد التميز في اسم الجامعة وسمعتها في الاوساط المحلية والدولية. الا ان الواقع الذي تعيشه الجامعة في المجتمع المحلي يشير الى الحاجة الملحة للجامعة لبناء الاسم الواضح وتحديد الهوية، الامر الذي يعني بالضرورة عدم قدرة العلاقات العامة من تطوير عملها وادائها لخلق حالة من التوازن بين التطور الذي شهدته الجامعة في السنوات العشرة الاخيرة من جهة، وبناء اسم متميز وسمعة تليق بتلك الانجازات من جهة اخرى.

فكان لا بد من الخوض في واقع العلاقات العامة في الجامعة لبيان نقاط الضعف في عملها، والتعرف الى توجه اعضاء الهيئة التدريسية في الجامعة نحو ذلك الواقع والحصول على دعمهم الفكري ومساندتهم لتطوير عمل العلاقات العامة وتحسين ادائها لتتمكن الدائرة المذكورة من المضي قدماً للمساهمة في تطوير الجامعة وديمومتها.

5.1 اهداف الدراسة:

حاولت هذه الدراسة تحقيق الاهداف الآتية :

1- التعرف الى واقع العلاقات العامة في الجامعة من خلال تحديد تأثير العلاقات الاعلامية على بناء اسم الجامعة وتفعيل القنوات غير الرسمية داخل الحرم الجامعي وكيفية تطوير نسيج العلاقة بين الجامعة والمجتمع المحلي من جهة وهيئات الجامعة من جهة اخرى.

2- التعرف إلى مسارات العلاقات العامة المهنية وبيان نقاط الضعف والقوة في عملها.

3- التعرف الى اتجاهات اعضاء الهيئة التدريسية نحو واقع العلاقات العامة في الجامعة باختلاف خصائصهم.

4- اقتراح آليات لتطوير عمل العلاقات العامة في الجامعة

4.1 اهمية الدراسة:

تنبع اهمية هذه الدراسة من موضوعها ومحاولتها الوصول الى شراكة حقيقية للعلاقات العامة مع اعضاء الهيئة التدريسية للمساهمة في تطوير الدائرة وتحسين ادائها والنهوض بمستواها.

6.1 مبررات الدراسة:

1.6.1 مبررات موضوعية:

- طبيعة عمل العلاقات العامة لا يتناسب مع تطور الجامعة.

- الرغبة في تطوير عمل الدائرة.

2.6.1 مبررات ذاتية:

- عمل الباحثة في مجال العلاقات العامة ورغبتها في تطوير الدائرة.

- الرغبة في الخروج عن النمط التقليدي لدوائر العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية.

3.1 اسئلة الدراسة

1- ما واقع العلاقات العامة في جامعة القدس ؟

2- هل تختلف اتجاهات اعضاء الهيئة التدريسية في جامعة القدس نحو واقع العلاقات العامة باختلاف متغير الجنس والعمر والمؤهل العلمي والخبرة العملية والكلية التي ينتمي اليها المبحوث؟

3- ما الآليات التي يمكن أن تنهض بأداء العلاقات العامة في جامعة القدس لمواكبة تطور الجامعة؟

7.1 فرضيات الدراسة

للاجابة على السؤال الثاني من الجزء الاول من الدراسة والذي يبحث في اتجاهات اعضاء الهيئة التدريسية نحو واقع العلاقات العامة في الجامعة، صيغت الفرضيات الصفرية الآتية:

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدالة الإحصائية ($\alpha = 0.05$) في المتوسطات الحسابية لاتجاهات اعضاء الهيئة التدريسية نحو العلاقات العامة في جامعة القدس باختلاف الجنس.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدالة الإحصائية ($\alpha = 0.05$) في المتوسطات الحسابية لاتجاهات اعضاء الهيئة التدريسية نحو العلاقات العامة في جامعة القدس باختلاف العمر.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدالة الإحصائية ($\alpha = 0.05$) في المتوسطات الحسابية لاتجاهات اعضاء الهيئة التدريسية نحو العلاقات العامة في جامعة القدس باختلاف المؤهل العلمي.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدالة الإحصائية ($\alpha = 0.05$) في المتوسطات الحسابية لاتجاهات اعضاء الهيئة التدريسية نحو العلاقات العامة في جامعة القدس باختلاف الخبرة العملية.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدالة الإحصائية ($\alpha = 0.05$) في متوسطات رؤية اعضاء الهيئة التدريسية للعلاقات العامة في جامعة القدس باختلاف الكلية التي ينتمي اليها المبحوث (علمية، ادبية، صحية).