



جامعة النجاح الوطنية
كلية الاقتصاد والعلوم الاجتماعية
قسم العلاقات العامة والاتصال

مشروع التخرج حول

" دور العلاقات العامة في هيئة التوجيه السياسي، والوطني المعنوي في
تعزيز الصورة الذهنية عنها لدى المجتمع الفلسطيني "
دراسة وصفية تحليلية

**The role of public relations in the direction of political and national
moral guidance in strengthening the mental image of Palestinian
society**

إعداد الطالبات : داليا رائف ياسر خاروف : 11420020

بثينة جروان مصطفى جروان : 11419928

ملك أحمد نزار البزرة : 11420547

مقدم للدكتورة: سمر الشنار

لنيل درجة البكالوريوس في قسم العلاقات العامة والاتصال 10851

الفصل الدراسي الثاني

2018

نابلس – فلسطين

إهداء

إلى من جرع الكأس فارغاً ليسقيني قطرة حب

إلى من كلت أنامله ليقدم لي لحظة سعادة

إلى من حصد الأشواك عن دربي ليمهد لي طريق العلم

إلى القلب الكبير

(والدي العزيز)

إلى من أرضعتني الحب والحنان

إلى رمز الحب وبلسم الشفاء

إلى القلب الناصع بالبياض

(أمي الحبيبة)

إلى القلوب الطاهرة والرفيقة والنفوس البريئة (إخوتي)

شكر وتقدير

بداية نتوجه بالشكر لله عز وجل الذي وفقنا لإتمام هذا البحث ...

ونتوجه بخالص الشكر إلى الذين إذا قدمنا لهم أرواحنا لم تساوي ما

وهبوه لنا، في لحظة من لحظات حياتنا من حب ونصائح أوصلتنا لدرب

الهداية، والرشاد .

واعترافا بالفضل لأهلها نتوجه بخالص الشكر والإمتنان إلى الدكتورة الكريمة

"سمر الشنار"

التي أشرفت على هذا البحث وتابعته معنا خطوة، بخطوة ليخرج إلى النور .

أصدق عبارات الوفاء، والشكر لأسرة قسم العلاقات العامة

الذين لم ييخلوا بوقتهم، ومساعدتهم لطلابهم حتى في أصعب الظروف

فهرس المحتويات

الموضوع	الصفحة
الإهداء	أ
الشكر والتقدير	ب
صفحة المحتويات	ج
الملخص	هـ
Abstract	
الفصل الأول الإطار العام	
المقدمة	2
مشكلة الدراسة	3
تساؤلات	3
أهمية الدراسة	4
أهداف الدراسة	5
فرضية الدراسة	6
منهجية الدراسة	7
حدود الدراسة	7
صعوبات الدراسة	8
الدراسات السابقة	8
مصطلحات الدراسة	16
الفصل الثاني الإطار المفاهيمي	
نظرية البحث	19
العلاقات العامة أهميتها وأهدافها ووظائفها	19
الصورة الذهنية	23
هيئة التوجيه السياسي الفلسطيني	27
الفصل الثالث عرض النتائج	
منهج الدراسة	38
عينة الدراسة ومجتمعها	38

40	أدوات الدراسة
	الفصل الرابع عرض النتائج
43	نتائج الاستبيان
53	نتائج المقابلات
	الفصل الخامس مناقشة النتائج والتوصيات
63	ربط النتائج بتساؤلات البحث
71	ربط النتائج بفرضيات البحث
72	النتائج
73	التوصيات
74	قائمة المراجع
83	الملاحق

• الملخص :

تحدثت هذه الدراسة، عن دور العلاقات العامة في هيئة التوجيه السياسي الفلسطيني، في تعزيز الصورة الذهنية للهيئة، وهدفت هذه الدراسة بالمقام الأول، للتعريف بالهيئة ومهامها، ودور العلاقات العامة فيها، واتبع فريق البحث المنهج الوصفي التحليلي، لدراسة مفاهيم الدراسة، وتعريفها، ومعرفة العلاقة بينها.

إستخدم فريق البحث أداة الإستبيان، حيث تم توزيع الأداة على عينة عشوائية تبلغ (100) من مواطني مدينة نابلس، ورام الله، وإستعان فريق البحث بأداة المقابلة كذلك، للحصول على المعلومات الدقيقة عن هيئة التوجيه السياسي الفلسطيني.

توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج أهمها: تؤدي العلاقات العامة في هيئة التوجيه السياسي دوراً متوسطاً، في تعزيز الصورة الذهنية للهيئة، كما أن معرفة الجمهور الخارجي بهيئة التوجيه السياسي متوسطة، وأرجع فريق البحث السبب بأن العلاقات العامة في هيئة التوجيه؛ لا تتمتع بالصلاحيات الكافية، لتعزيز الصورة الذهنية للهيئة، حيث تكثف العلاقات العامة في هيئة التوجيه السياسي أنشطتها تجاه الجمهور الداخلي، المتمثل بالأجهزة الأمنية، مقابل قصور واضح، في أداء العلاقات العامة تجاه الجمهور الخارجي للهيئة.

وأوصت الدراسة بناءً على هذه النتائج ، بضرورة إعطاء العلاقات العامة، في هيئة التوجيه السياسي، الصلاحيات الكافية، لتعزيز الصورة الذهنية الجيدة عنها، وضرورة تعريف الجمهور الخارجي، بهيئة التوجيه السياسي، وأهميتها في المجتمع، وذلك بعقد العديد من الندورات، والورشات الإعلامية على التلفزة، للتعريف بمهام هيئة التوجيه السياسي، وتكثيف الأنشطة الإعلامية للعلاقات العامة؛ لتعزيز الصورة الذهنية الجيدة لهيئة التوجيه السياسي.

Abstract:

This study talked about the role of public relations in the Palestinian political orientation organization in strengthening the mental image of the organization. The aim of this study is to define the organization and its functions, and the role of public relations in it . The research team followed descriptive analytical approach to study the concepts and definition of the study , and to know the relationship between them.

The research team used the questionnaire tool which distributed to a random sample of 100 citizens of Nablus, Ramallah . They also used the interview tool to obtain accurate information about the organization.

The study reached some results, , the most important result is that public relations in the political orientation organization plays a medium role in reinforcement the mental image of the organization , also the external knowledge of the organization is little . The research team attributed the reason that public relations do not have sufficient powers to reinforce the mental image of the organization , Where public relations in the political orientation organization focus its activities towards the internal public represented by the security services , In contrast to the lack, of public relations performance towards the external public of the organization .Based on these results , the study recommended the need to give public relations in the political orientation organization sufficient powers to reinforcement the good mental image, and the need to identify the external public political guidance and its importance in society, by holding several symposium, , And media workshops on television to introduce the functions of the political orientation organization and condensation public relations information activities to reinforcement the good image of the political orientation organization .

الإطار العام

- المقدمة
- مشكلة الدراسة
- تساؤلات الدراسة
- أهمية الدراسة
- أهداف الدراسة
- فرضيات الدراسة
- منهجية الدراسة
- حدود الدراسة
- صعوبات الدراسة
- الدراسات السابقة
- مصطلحات الدراسة

المقدمة :

تعتبر العلاقات العامة أحد أهم الدوائر في المؤسسات، والتي يقاس عليها مدى نجاح المؤسسة، في تحقيق أهدافها، وكسب رضا جمهورها الداخلي، والخارجي، وترتبط العلاقات العامة، بمجموعة من المهام، والوظائف، التي تركز على تكوين صورة ذهنية جيدة للمؤسسة، بما يعود بالنفع عليها، ويحقق الربح المادي، والمعنوي، ويضمن لها مزيداً من الإستمرارية في النجاح (عليان، 2005، ص 244).

وتشكل هيئة التوجيه السياسي، إحدى أهم مؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية، التي تعمل على إستهداف كافة فئات المجتمع الفلسطيني، العسكري، والمدني منه، وصولاً لفكرة عقل مجتمعي موحد، للقيم الإيجابية، والحفاظ عليها، تحقيقاً للمصالح الوطنية العليا للشعب الفلسطيني، عبر أساليب، وبرامج تدريبية، وتعبوية، وإرشادية.

وتعتبر هيئة التوجيه السياسي بمثابة جهاز علاقات عامة، عن الأجهزة الأمنية الفلسطينية، ونظراً لإتساع جمهورها، فهي بأمر الحاجة الى دائرة علاقات عامة، تعمل على تحسين الصورة الذهنية لها، تمهيداً لتحقيق أهدافها، ومن هنا جاءت فكرة البحث في دراسة دور العلاقات العامة في هيئة التوجيه السياسي الفلسطيني، في تعزيز الصورة الذهنية لها، نظراً لضرورة ذلك في تحقيق أهدافها، التي تصب في المصالح الوطنية العليا بشكل مباشر.

وستتحدث هذه الدراسة عن أهمية العلاقات العامة، ووظائفها في هيئة التوجيه السياسي الفلسطيني، وقياس قدرتها على تحسين الصورة الذهنية لها، من خلال إستخدام أداتي المقابلة، والإستبيان، وسيتم تقسيم الدراسة الى خمسة فصول تبدأ من الإطار العام، إنتقالاً الى أدبيات الدراسة، ومن ثم إجراءاتها

وعرض للنتائج في الفصل الرابع، ومناقشتها في الفصل الخامس، والخروج بالتوصيات الضرورية لتطوير أداء العلاقات العامة، في هيئة التوجيه السياسي، بما يحقق لها صورة ذهنية كفيلة بتسيير مهامها الوطنية.

• مشكلة الدراسة :

يقع على عاتق هيئة التوجيه السياسي العديد من المهام، والأهداف الوطنية، ويعتبر جمهور الهيئة الداخلي، والخارجي ضخم، مقارنة بحجم المؤسسة، ولا بد من وجود دائرة للعلاقات العامة في هذه الحالة، لتسيير مهام الهيئة، وتحقيق أهدافها، من خلق خلق صورة ذهنية طيبة، عن هيئة التوجيه السياسي، تضمن لها الإستمرار، وتحقيق المصالح الوطنية، والعليا، ويمكن القول أن مشكلة الدراسة تتمثل في السؤال عن دور العلاقات العامة في هيئة التوجيه السياسي الفلسطيني، في تكوين صورة ذهنية جيدة عنها.

• تساؤلات الدراسة:

سؤال الدراسة الرئيس: ما هو دور العلاقات العامة في هيئة التوجيه السياسي، في تكوين صورة ذهنية طيبة عنها؟

ويتفرع من هذا السؤال ما يلي:

1. ما الصورة الذهنية المتكونة عن هيئة التوجيه السياسي الفلسطيني؟
2. ما هي مهام العلاقات العامة في هيئة التوجيه السياسي الفلسطيني؟
3. ما هي الأنشطة، والفعاليات التي تمارسها العلاقات العامة، في هيئة التوجيه السياسي، لتكوين صورة ذهنية جيدة عنها.

4. ما هي صلاحيات دائرة العلاقات العامة، في هيئة التوجيه السياسي الفلسطيني؟
5. كيف تبدو العلاقة بين العلاقات العامة في هيئة التوجيه السياسي الفلسطيني والجمهور الداخلي، والخارجي ؟
6. ما هي جهود العلاقات العامة في هيئة التوجيه السياسي، تجاه الجمهور الداخلي في المؤسسة ؟
7. ما هي الصعوبات التي تواجه العلاقات العامة في هيئة التوجيه السياسي، أثناء أداء مهامها ؟
8. ما الجهود المطلوبة من العلاقات العامة في هيئة التوجيه السياسي، لتكوين صورة ذهنية جيدة عنها ؟
9. ما هي الخطة الإستراتيجية للعلاقات العامة في هيئة التوجيه السياسي، لبلورة صورة ذهنية طيبة عنها.

• أهمية الدراسة:

تتبع أهمية الدراسة، من طبيعة الأهداف المتعلقة بهيئة التوجيه السياسي الفلسطيني، والتي تصب جميعها في المصالح الوطنية العليا، وحاجتها الى دائرة للعلاقات العامة، على قدر المسؤولية، لتكوين صورة ذهنية، تمكنها من تحقيق هذه الأهداف الوطنية، وتعتبر هذه الدراسة الأولى التي تسلط الضوء على هيئة التوجيه السياسي الفلسطيني، وتركز على دور العلاقات العامة فيها، ومن المتوقع أن تساعد هذه الدراسة، على تطوير أداء العلاقات العامة في هيئة التوجيه السياسي؛ لتشكيل صورة ذهنية، في أبعث حالتها، بناءً على التوصيات التي ستقدمها هذه الدراسة فيما بعد.

• أهداف الدراسة:

تتطلق الدراسة من أهداف اساسية، وفرعية عدة على النحو الاتي:

- الهدف الرئيس :

تهدف هذه الدراسة إلى الوقوف، على الدور الذي تؤديه دائرة العلاقات العامة، في هيئة التوجيه السياسي الفلسطيني، في تكوين صورة ذهنية جيدة عنها.

ويتفرع من هذا الهدف الأهداف الفرعية الآتية:

- الأهداف الفرعية :

1. التعرف إلى الصورة الذهنية المتكونة عن هيئة التوجيه السياسي الفلسطيني في الوقت الحالي

2. توضيح مهام العلاقات العامة، في هيئة التوجيه السياسي الفلسطيني.

3. التعرف على الأنشطة، والفعاليات التي تمارسها العلاقات العامة، في هيئة التوجيه السياسي

لتكوين صورة ذهنية جيدة عنها.

4. الكشف عن الصلاحيات الموجه لدائرة العلاقات العامة، في هيئة التوجيه السياسي

الفلسطيني.

5. معرفة طبيعة العلاقة بين العلاقات العامة، والدوائر الأخرى في هيئة التوجيه السياسي

الفلسطيني.

6. التعرف إلى جهود العلاقات العامة في هيئة التوجيه السياسي، تجاه الجمهور الداخلي في المؤسسة.

7. الكشف عن الصعوبات التي تواجه العلاقات العامة، في هيئة التوجيه السياسي أثناء أداء مهامها.

8. التعرف إلى الجهود المطلوبة من العلاقات العامة في هيئة التوجيه السياسي، لتكوين صورة ذهنية جيدة عنها.

• الفرضيات :

تعرف الفرضية بأنها تخمين، أو إستنتاج يصوغه الباحث بشكل مؤقت، وتشكل تفسيراً مؤقتاً لمشكلة ما (المرشدي، 2011) وستحاول الدراسة إختبار الفرضية الصفرية الآتية :

لا تلعب العلاقات العامة في هيئة التوجيه السياسي، دوراً فعالاً في تكوين صورة ذهنية جيدة عنها.

وترتبط بهذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

- يشكل نشاط العلاقات العامة في هيئة التوجيه السياسي، نشاطاً اعلامياً وحسب.
- لا تتمتع العلاقات العامة في هيئة التوجيه السياسي، بالصلاحيات التي تخولها بالقيام بمهامها على أكمل وجه.

• منهجية الدراسة، وأداتها:

تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وذلك لملاءمته لأغراض الدراسة، وهو المنهج الذي يصف الظاهرة وصفاً دقيقاً، إما بالأرقام، والجداول، ويسمى حينها بالتحليل الكمي، أو يصفها بالكلمات، والمعلومات المتاحة، ويسمى كيفياً (بدوي، 1977، ص 34)

وإستخدم فريق البحث هذا المنهج؛ لضرورة تعريف متغيرات الدراسة، ومعرفة العلاقة فيما بينها، والوصول الى النتائج الكمية، من خلال إستخدام أداة الإستبيان، والنتائج الكيفية من خلال أداة المقابلة.

• مجتمع الدراسة وعينتها:

يتكون مجتمع الدراسة من الجمهور الداخلي، والخارجي، لهيئة التوجيه السياسي، حيث سيتم توزيع 100 استبيان عليهم بطريقة عشوائية، إضافةً الى نخبة من المختصين، في العلاقات العامة والمسؤولين، للحصول على المعلومات المهمة، بشأن تطوير أداء العلاقات العامة في هيئة التوجيه السياسي؛ لتكون الصورة الذهنية الجيدة، عنها بما يكفل تحقيق أهدافها الوطنية.

• حدود البحث :

إلتزم فريق البحث في هذه الدراسة في عدد من المحددات المكانية، والزمانية، والبشرية:

1- الحدود المكانية: وهي نابلس، ورام الله

2- الحدود البشرية: الجمهور الداخلي، والخارجي، لهيئة التوجيه السياسية. مختصون في العلاقات العامة .

3- الحدود الزمانية : شباط، واذار لعام 2018 لتزامن ذلك مع الفصل الدراسي الحالي.

• صعوبات الدراسة:

تمثلت صعوبة الدراسة في صعوبة جمع المعلومات، والبيانات اللازمة، عن هيئة التوجيه السياسي الفلسطيني، إضافةً الى عدم وجود دراسات سابقة، وكتب، ومراجع عنها.

• الدراسات السابقة :

الدراسة الأولى: عابد، عابد، 2015

بغنوان: مهام العلاقات العامة في تشكيل الصورة الذهنية، لرجل الشرطة الفلسطيني

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى المهام التي تقوم بها العلاقات العامة، لتشكيل الصورة الذهنية لرجل الشرطة الفلسطيني، لدى الرأي العام الفلسطيني. تعد هذه الدراسة من الدراسات الوصفية، التي استخدم فيها الباحث منهج المسح الشامل، لعينة عمدية من العاملين في العلاقات العامة الشرطية بلغت 34 مبحوثاً.

وأهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: أن العلاقات العامة تهتم في تشكيل، وتحسين صورة رجل الشرطة الفلسطيني، لدى جمهوره من الشعب الفلسطيني. كما أنها تعمل على حل المشكلات التي تواجه الشرطة أثناء أداء عملها، وتهتم بجمهورها الداخلي، والخارجي على السواء، إذ تسعى

لكسب ثقته، من خلال إحترام عاداته، وتقاليده، بالرغم من التمييز في المعاملة بين مواطن، وآخر، وقصور واضح في العلاقة، مع مؤسسات المجتمع المدني، كما أظهرت الدراسة أن العلاقات العامة، تعاني قصوراً في استخدام المطبوعات، والإعلانات، وفي التعاون مع وسائل الإعلام المختلفة، لتحسين صورتها.

أوجه التشابه : تحدثت الدراسة عن تكوين العلاقات العامة للصورة الذهنية، في الشرطة الفلسطينية، وهو مشابه لموضوع الدراسة الحالية.

أوجه الاختلاف: ركزت الدراسة على الشرطة، وجوانب القصور في أداء العلاقات العامة فيها.

أوجه الإفادة: تعرفت الباحثات على الأدوات الإعلامية، التي من شأنها أن تكون صورة ذهنية جيدة عن المؤسسة.

الدراسة الثانية: الشوريجي، فاتن (2005)

بغنوان: تقويم دور العلاقات العامة في تكوين صورة محابية للمنظمة، لدى عملائها.

تحدثت الدراسة عن دور العلاقات العامة، في تكوين صورة محابية للمنظمة، لدى عملائها بالتطبيق على شركات المقاولات الرئيسية، وهدفت الى التعرف إلى معالم الصورة الذهنية، التي تتكون لدى العملاء، عن المنظمة، والعوامل التي تؤثر سلباً، أو إيجاباً، والتعرف إلى أدوات العلاقات العامة، في تكوين، أو تعديل الصورة الذهنية للمنظمة، وخلق صورة محابية لها، لدى عملائها، والتوصل الى الأداة التي يمكن عن طريقها معرفة تأثير الإتجاهات، والقيم، والعوامل الإجتماعية، والثقافية المؤثرة

في تكوين الصورة الذهنية، كما هدفت الدراسة الى التعرف إلى الواقع الفعلي للصورة الذهنية، لدى العملاء عن شركة المقاولات عامة، وشركة عينة البحث بصفة خاصة.

وتوصلت الدراسة الى نتائج من أهمها: لا بد من إختيار موظفي العلاقات العامة، اختياراً علمياً قائماً على تحليل الوظيفة، وما يلزمها من مؤهلات، وضرورة التطور العلمي في وسائل الإتصال، والتكنولوجيا، وتوفير الإمكانيات المادية المتمثلة في الأجهزة، والأدوات، والمستلزمات المطلوبة.

وبناءً على هذه النتائج: أوصت الدراسة بضرورة الإهتمام بالعميل، وجعله العنصر الأول الذي يؤثر على قرارات، وتصرفات كل من القيادات، والعاملين بشركات المقاولات، والعمل على وضع سياسة واضحة لدى الشركة، ومعالجة القصور في توزيع البيانات، والمعلومات، وتوقيتات وصولها، وضرورة الاهتمام بالمعلومات المتعلقة بالمنافسين المترقبين، والإهتمام بتحقيق مصداقية رسائل المنظمة، والعلاقات العامة لدى العميل الداخلي، والخارجي.

الدراسة الثالثة: الكريم، عبد (2011)

بعنوان "جهود العلاقات العامة في بناء، وتحسين الصورة الذهنية للشركات السعودية المساهمة" سعت هذه الدراسة إلى توصيف الجهود، التي تقوم بها إدارات العلاقات العامة، في الشركات السعودية المساهمة (مجتمع الدراسة) ، لبناء، وتحسين الصورة الذهنية عن تلك المنشآت، ومدى إدراك العاملين في هذه الإدارات، للدور الذي يجب عليهم القيام به في هذا الخصوص، وكذلك التعرف إلى مدى التعاون، والتنسيق بين إدارات العلاقات العامة، وإدارات التسويق بالشركات، في مجال بناء، وتحسين الصورة الذهنية عن شركاتهم، وتعد هذه الدراسة من الدراسات الوصفية،

وإستخدمت الباحثة المنهج المسحي؛ لجمع المعلومات عن متغيرات الدراسة من عينة عشوائية؛ حيث عملت الباحثة على تحديد مقياس، يتم من خلاله جمع المعلومات المطلوبة، عن جهود العلاقات العامة التي تنفذها الشركات السعودية المساهمة، من أجل بناء، وتحسين صورتها الذهنية، وتكون مجتمع الدراسة من 150 شركة.

وأظهرت نتائج الدراسة الميدانية، عناية الشركات السعودية المساهمة، بتأهيل مسؤولي العلاقات العامة فيها، وأشارت في الوقت نفسه، الى إشكالية تعاني منها أجهزة العلاقات العامة، وهي (عدم احترام التخصص والعناية به).

أوجه التشابه : سلطت الدراسة السابقة الضوء على العلاقات العامة في الشركات المساهمة السعودية، وأهميتها في تشكيل الصورة الذهنية عن المؤسسة، والعمال .

أوجه الاختلاف : تختلف عينة الدراسة السابقة، والتي تتحدث عن المؤسسات الصناعية، أما في موضوع هذه الدراسة فتسلط الضوء على هيئة التوجيه السياسي الفلسطيني تحديداً.

الإفادة من الدراسة : إستفاد فريق البحث من المعلومات التي تطرق اليها البحث، بخصوص مهام العلاقات العامة، ووظائفها الكفيلة في تكوين صورة ذهنية جيدة عن المؤسسة.

الدراسة الرابعة: عبد الرازق، شذى ، 2013

بغنوان: فاعلية العلاقات العامة في بناء الصورة الذهنية لشركات الإتصال، دراسة حالة شركة زين للهاتف النقّال.

جلت هذه الدراسة لمعرفة دور العلاقات العامة، في بناء الصورة الذهنية، للمؤسسات بالتطبيق على شركة زين للهاتف، ومدى تطبيقه في شركات إتصال، ومعرفة المشاكل، والصعوبات التي تواجه إدارة العلاقات العامة، وإيجاد الحلول لها، والتي تسهم بدورها في زيادة فاعلية العلاقات العامة، ما يترتب عليه تقديم خدمات جيدة للمشاركين، وبالتالي بناء صورة ذهنية إيجابية، عن الشركة في أذهان مشركيها، والمحافظة عليها.

استخدمت الباحثة المنهج الوصفي، وإعتمدت في جمع البيانات، على أداتي الإستبيان، والمقابلة . وكشفت الدراسة عدة نتائج أهمها: أن إدارة العلاقات العامة تواجه مشكلة عدم فهم الجمهور لوظيفة العلاقات العامة، إضافة الى قلة العاملين المتخصصين في المجال، وهناك معوقات كثيرة، و يتطلب تذليلها وضع خطة لإتصال الفعال، في أنشطة وبرامج العلاقات العامة بالشركة.

أوصت الدراسة بضرورة الإهتمام بالبحوث، والدراسات الميدانية، والإستفادة من مراكز البحث العلمي، لتنفيذ أنشطة، وبرامج العلاقات العامة، وضرورة أن يشغل المناصب في إدارة العلاقات العامة بالشركة متخصصين في المجال، وينبغي على إدارة العلاقات العامة في الشركة شرح، وترسيخ مفهوم، ووظائف العلاقات العامة للجمهور المتعامل معها، وتذليل العوائق، والعقبات التي تعترض تنفيذ أنشطة، وبرامج العلاقات العامة ، إضافة الى ضرورة أن تضع إدارة العلاقات العامة في حساباتها، مناقشة سلبيات، وإيجابيات خدماتها، دون إغفال السلبيات لأن هذا يساعد على تعزيز الثقة بين الشركة، وجمهورها.

أوجه التشابه: تحدثت هذه الدراسة عن تكوين العلاقات العامة الصورة الذهنية لمؤسسة زين

أوجه الاختلاف : ركزت الدراسة على الظروف الخاصة بشركة زين.

الإفادة من البحث: تمكن فريق البحث من معرفة الأمور التي ينبغي القيام بها، لتجاوز الصعوبات التي تعترض تكوين صورة ذهنية جيدة عن المؤسسة.

الدراسة الخامسة: بلخير، ميسون، 2016

إستراتيجيات بناء، وإعادة الصورة الذهنية في مجال التسويق

تحدثت هذه الدراسة عن إستراتيجيات تسويقية، لتتمكن المنظمة، من بناء صورة ذهنية لدى زبائنهم الحاليين، والمحتملين، ومن أهم الإستراتيجيات التسويقية: إستراتيجية بناء صورة ذهنية عريضة عن منتجاتها، متمثلة في ثلاث خيارات رئيسية، وهي أن تكون المنظمة قائدة للتكلفة المنخفضة، أو تكون صاحبة المنتج المميز، أو تلبي إحتياجات الزبون الخاصة، والمتميزة .

وقد تجمع بعض المنظمات بين هذه الخيارات الثلاث، إلا أنها في هذه الحالة قد تواجه خطورة فقدان القطاعات السوقية، لصالح المنظمات، التي تركز على خيار واحد، لخدمة قطاع سوقي معين، والسيطرة عليه.

وتوصلت الدراسة الى أنه قد تتعرض المنظمة عزوف الزبائن عن منتجاتها، إما بسبب تغير رغباتهم متطلباتهم، أو بسبب منتجات منافسة، الأمر الذي يستدعي إعاءة بناء صورة ذهنية خلال إستراتيجيات تسويقية كإستراتيجية تحويل المنتج، والمتمثلة في تغيير خصائص المنتج، وتغيير

جودته، ومميزاته الوظيفية، أو مظهره الخارجي، وقد تقوم المنظمة بتغيير قنوات الزبائن نحو منتجاتها، وتغيير ميولهم نحو المنتجات المنافسة.

وأوصت الدراسة بأن إستراتيجيات بناء الصورة الذهنية، أو إعادة بنائها، لا بد أن تتم وفق خطوات مدروسة، أولها القيام ببحوث تسويقية، ثم التعرف إلى حالة المنافسين، ودراسة إمكانيات المنظمة، وأخيراً تصميم مزيج تسويقي، يحقق الأهداف التسويقية المتبناة من طرف المنظمة.

أوجه الشابه : تحدثت الدراسة عن بناء الصورة الذهنية للمؤسسات.

أوجه الاختلاف : ركزت الدراسة على الجانب التسويقي، وبناء الصورة الذهنية من خلال إستراتيجيات تسويقية.

الإفادة من البحث: تمكنت فريق البحث من التعرف إلى أهم الإستراتيجيات، في إعادة بناء صورة ذهنية جيدة عند الأزمت.

الدراسة السادسة: عيد، نفين، 2011

بغنوان : العلاقات العامة الإلكترونية، وبناء الصورة الذهنية للمؤسسة السياحية لدى السائحين
يعد دور العلاقات العامة في بناء الصورة الذهنية، من أهم الأنشطة في المؤسسات، التي تعمل في مجال السياحة، وتمثل الشبكة العنكبوتية، والشبكات الإجتماعية الإلكترونية، أهم وسائل الإتصال للعلاقات العامة في المؤسسات، وتستخدم العديد من المؤسسات السياحية الإلكترونية، للتعريف بنشاطهم وممارسة أعمالهم.

وتوصلت الدراسة أن العلاقات العامة الإلكترونية، تشكل عاملاً رئيسياً، في دعم، ومساندة أنشطة البيع، والتسويق، ونجاح الجهود التثقيفية السياحية، وتكوين صورة ذهنية إيجابية عن المؤسسة ومنتجاتها، وخدماتها.

وأوصت الدراسة بضرورة دراسة، وتحليل إتجاهات ممارسي العلاقات العامة في بناء الصورة الذهنية الإيجابية للمؤسسة السياحية، تلائم مصر، وعاداتها وتقاليدها، من خلال إستخدام وسائل الاتصال الإجتماعية الإلكترونية، كوسيلة لتطوير العلاقات العامة في المؤسسات السياحية.

أوجه التشابه: تحدثت الدراسة عن تكوين الصورة الذهنية لدى المؤسسة السياحية.

أوجه الاختلاف: ركزت الدراسة السابقة على العلاقات العامة الالكترونية، ودورها في تكوين الصورة الذهنية الجيدة.

الإفادة من البحث: استطاع فريق البحث التعرف إلى أهمية العلاقات العامة الإلكترونية، في تكوين صورة ذهنية جيدة عن المؤسسات، وكيفية توظيفها في ذلك.

التعقيب على الدراسات السابقة

ركزت الدراسات السابقة حديثها عن دور العلاقات العامة في تكوين الصورة الذهنية، ولم تتطرق أية دراسة للحديث عن هيئة التوجيه السياسي، بشكل عام، أو هيئة التوجيه السياسي الفلسطيني بشكل خاص، ولم يرد ذكر العلاقات العامة في تكوين الصورة الذهنية، لهيئة التوجيه السياسي، في أي

دراسة، أو حتى مقال، أو تقرير، ولم يتمكن فريق البحث الحصول على المعلومات إلا من خلال المقابلة.

• مصطلحات الدراسة :

العلاقات العامة: عرفت الجمعية الأمريكية للعلاقات العامة العلاقات العامة، بأنها نشاط، أي صناعة، أو اتحاد، أو هيئة، أو مهنة، أو أي منشأة أخرى، في بناء، وتدعيم العلاقات سليمة منتجة بينها، وبين فئة من الجمهور، كالعلاء، أو الموظفين، أو المساهمين، أو الجمهور بوجه عام، لكي تخبر سياستها حسب الظروف المحيطة بها، وشرح هذه السياسة للمجتمع (أبو قحف، 2001، ص322)

دور: تعريف بارسونز: " يرى أن الدور هو ما يقوم بفعله الفاعل الإجتماعي في علاقته مع الآخرين " (عبد الكافي، 2001) .

تعريف ميريل: " يشير أن الدور يعتبر نموذجاً من السلوك المتوقع، والمرتبط بموقع معين، في مجتمع معين " . تعريف بيدل: " يرى أن مفهوم الدور يمثل تلك الممارسات السلوكية، المميزة لواحد أو أكثر، من الأشخاص في إطار معين " (عبد الكافي، 2001).

الصورة الذهنية: الإنطباعات، والأحكام الموجودة في ذهن الإنسان، والتي تكونت بفعل قدرات حسية مباشرة، أو غير مباشرة تجاه فرد، أو جماعة، أو منظمة، أو ظاهرة، ويشكل هذا التخزين مصدراً من مصادر العملية العقلية، والتي تقود الى إتخاذ القرارات، والأحكام تجاه الأشياء، وعادة ما يكون مشحوناً بالعاطفة، بحيث تكون تلك الإنطباعات، والأحكام إما سلبية، أو ايجابية (موسى، 2014، ص 56).

إدارة السمعة : هي عملية تتبع أعمال المؤسسة، وآراء أصحاب المصلحة حولها، ثم تقدم تقريراً عن تلك الأنشطة، والآراء، وتأثيرها على سمعة المؤسسة. وتتمثل إدارة السمعة في التصدي، للآراء السلبية، ومحاولة تصحيح المعلومات، مع الإستفادة من الإيجابيات، وإظهارها لأصحاب المصلحة. ويأتي دور العلاقات العامة قبل مرحلة إتخاذ القرار، أثناء مناقشة السياسات من قبل مستويات الإدارة وصياغة السياسات (دولينغ، 2003).

التوجيه السياسي والوطني: مؤسسة (هيئة) وطنية رسمية تتمتع بالشخصية الاعتبارية القانونية، في دولة فلسطين، وتعمل على إستهداف كافة فئات المجتمع الفلسطيني، العسكري، والمدني منه، وصولاً لفكرة عقل مجتمعي موحد، للقيم الإيجابية، والحفاظ عليها، تحقيقاً للمصالح الوطنية العليا للشعب الفلسطيني، عبر أساليب، وبرامج تدريبية، وتعبوية، وإرشادية.

الفصل الثاني

الإطار النظري

- نظرية البحث
- مفهوم العلاقات العامة
- وظائف العلاقات العامة
- أهداف العلاقات العامة
- أهمية العلاقات العامة
- الصورة الذهنية والعلاقات العامة
- هيئة التوجيه السياسي الوطني الفلسطيني

الفصل الثاني

أدبيات الدراسة

• النظرية المتبعة في الدراسة :

استندت الدراسة الى إطار نظري، وفكري هو " نظرية تكوين الصورة الذهنية"، والتي تقدم توصيفاً دقيقاً، للعمليات الداخلية، والخارجية، التي يعزى اليها تشكيل الصورة الذهنية لدى الأفراد، عن الأشخاص، والمؤسسات والدول المختلفة (الخطيب، 2011، ص 23) ، وتؤكد العديد من الدراسات السابقة، على أهمية الإتصال الشخصي، والتجارب الشخصية المعزولة، في رسم ملامح الصورة الذهنية، للأفراد عن المؤسسات، والدول، والمجتمعات، والأمم.

وبناءً على ذلك؛ رأى فريق البحث أن نظرية تكوين الصورة الذهنية، هي النظرية المطابقة لموضوع هذه الدراسة، وتتسجم مع أهدافه، وغايته في الوصول الى توصيات مهمة، من شأنها أن تطور عمل العلاقات العامة، مستقبلاً في مجال بناء الصورة الذهنية.

أولاً: تعريف العلاقات العامة:

تعتبر العلاقات العامة فن، وعلم في الوقت نفسه، وقد تعددت التعريفات المتعلقة بالعلاقات العامة في الدراسات المتخصصة، وذلك بسبب ارتباطها بالعديد من الأنشطة، فقد عرفها الباز " أنها نشاط مؤسسي، يساعد على تدعيم العلاقات السليمة، بين المؤسسة، والجمهور، سواء داخلي، أو خارجي (الباز، 1905، ص41) وهي أيضاً تعرف بالجهود الإدارية، المخططة، والمستمرة، لتعزيز التفاهم

في المؤسسة، بينما عرفت دراست أخرى، بأنها وظيفة إدارية، تسعى إلى كسب التأييد، من أجل تحقيق مصالح المؤسسة بكفاءة عالية (عبد الفتاح، 1997، ص 4).

وعرف المعهد البريطاني العلاقات العامة على أنها "إيجاد التفاهم المتبادل بين المنظمة ، والأفراد، أو مجموعة، أو المنظمات، وما ينتج عن هذا التفاهم، من إقامة سمعة طيبة، وعلاقة مستمرة (المصري، 2000، ص 45)

في حين عرفت جمعية العلاقات العامة الفرنسية العلاقات العامة بأنها "صورة من السلوك، وأسلوب للإعلام، والاتصال، بهدف بناء، وتدعيم العلاقات المليئة بالثقة، والتي تقوم على أساس المعرفة، والفهم المتبادلين بين المؤسسة، وجمهورها المتأثر بوظائف وأنشطة المؤسسة تلك (الشامي وجرادات، 2001، ص 39).

وعرفها (حسين ، 2005، ص 42)، بأنها "وظيفة إدارية حديثة، مثلها مثل تطورات العصر، في العلم والتكنولوجيا، وغير ذلك من العوامل" في حين يعرفها (الدليمي، 2005، ص 14) بأنها "نشر المعلومات، والأفكار، والحقائق، مشروحة، ومفسرة، لجماهير المؤسسة، وكذلك نقل المعلومات، والآراء والحقائق، من الجماهير إلى المؤسسة، وذلك من أجل الوصول إلى الإنسجام، والتكيف الإجتماعي بين المؤسسة، والجمهور".

وعرفها جلدة أنها "عملية تسعى لتنشيط العمليات الإتصالية، الإنسانية، والعملية بين أعضاء المنظمة، من خلال الفهم المتبادل معاً فيما بينهم، وبين المجتمع الخارجي، بما يزيد من التعاون المشترك، الذي يعمل على إيجاد الثقة المتبادلة، لمعرفة الاحتياجات، ومواجهة المشكلات، وإقتراح الحلول بشيء من المكاشفة، المنضبطة ، التي تزيد من فعالية المنظمة (جلدة، 2008، ص 12)

ويظهر من التعريفات المختلفة للعلاقات العامة، دورها في التنسيق بين المؤسسة وجمهورها الداخلي، والخارجي، ولذلك يتبع هذا العلم للعلوم الاجتماعية، ويهدف بالأساس إلى تحسين العلاقات، وخلق الأجواء الإيجابية بين جميع الأطراف، لتكوين صورة ذهنية جيدة عن المؤسسة.

ثانياً: نشأة العلاقات العامة:

ظهرت الحاجة إلى العلاقات العامة بعد الثورة الصناعية في أوروبا، مع ظهور الشركات الكبيرة التي كانت بأمر الحاجة، الى وسيلة للتواصل مع فئات المجتمع، وإستخدام جوناثان سويفت، ودانيال ديفوي طرقاً مشابهة للعلاقات العامة، ولكنها لم تعرف في حينه بهذا المصطلح، حتى أواخر القرن التاسع عشر، حيث ألقى المحامي دورمان محاضرة بعنوان العلاقات العامة، وواجبات المهنة القانونية في عام 1882، ثم إستخدم ثيودور فيل رئيس شركة التلفون، والتلغراف، مصطلح العلاقات العامة في عام 1908 ، وأصبح معروفاً بهذا الإسم الى اليوم (حجاب ، 1992 ، ص 21).

وفي عام 1900 إستعانت العلاقات العامة بالعلوم الاجتماعية لدراسة الجماهير، ثم تميزت بظهور النشاط الحركي في عام 1914، ثم إزدهرت أساليب العلاقات العامة، وظهرت الأصول الفنية والمنهج العلمي، بفضل جهود أدوار بيرنز، والصحفي إيفي لي، فهو أول من كشف عن العلاقة المتبادلة بين المنشورات الإيجابية في الصحافة، حول شركة ما، أو مجموعة سياسيين، وبين تحقيقهم نجاحات جديدة، وفي عام 1926 تزعم ستيفان تالينس إستخدام العلاقات العامة، في الإدارة والتسويق، وحقق نجاحاً كبيراً في اللافتات، والحملات الاعلانية (ابو صباع، 1998، ص 89).

وتبلور مفهوم العلاقات العامة في عام 1929 ؛ لتستخدم في إدارة الأزمات، والكوارث، وظهرت خدمات العلاقات العامة الإستشارية، ولا زال التطور المستمر للعلاقات العامة حتى يومنا هذا ما جعلها تصبح علم، ومهنة، لها قواعدها وأسسها. (ابو صباع، 1998، ص 90)

ثالثاً: أهداف العلاقات العامة:

تتنوع آراء الباحثين، في تحديد أهداف العلاقات العامة، وتتقاطع أحياناً، ويرى (محمد، 2007، ص32) أن أهداف العلاقات العامة تحدد في تحقيق غاية العلاقات العامة ومنها: ترقية أسباب التفاهم ، والإنسجام الإجتماعي بين المصالح المختلفة، وزيادة فرص نجاح المؤسسة، وتعديل الإتجاهات السلبية في المجتمع، وتحويلها إلى إتجاهات إيجابية بناءة، وتنمية الشعور بالمسؤولية الإجتماعية، والقومية لدى المواطنين، إضافةً إلى توعية الجماهير بأهداف المؤسسة .

وبالإضافة إلى أهداف العلاقات العامة المتمثلة بالإدارة، والبحث، والتخطيط ، والإنتاج، والتنسيق، فإن الهدف الأمثل ، هو الوصول إلى ثقة الجمهور، في الرأي العام، وأن الأهداف الأخرى السابقة، تُعد أهدافاً ثانوية، تدعم، وتعزز الهدف الرئيس، وأن هذا الهدف يتحقق من خلال أدوات أساسية، منها البحث، وجمع المعلومات، والإعلام (العاصي، 2006: 349) .

وللعلاقات العامة مجموعة من الأهداف الرئيسة: منها تحديد، وتركيز الإدارة، والسلطة، وصلاحيات الأفراد، كما أنها تساعد الإدارة العليا في وضع الإستراتيجيات الأساسية للمؤسسة، حيث تشكل مرجعاً لإتخاذ القرارات، وتساعد المؤسسة على تقديم برامجها، وخدماتها بصورة أفضل، وتعكس صورة المؤسسة

إيجاباً، ما يسهم في كسب تأييد، وثقة الرأي العام، من خلال الشفافية في التزويد بالمعلومة (الشمري، 2013، ص19)

رابعاً: وظائف العلاقات العامة:

يرى (حجاب، 2007، ص 22) أن وظائف العلاقات العامة، تتمثل في تقديم الإستشارات، والنصائح للإدارة العليا في المؤسسة، وطبع الكتيبات، والنشرات الدورية، وعقد الندوات، والمؤتمرات، ومواجهة الأزمات الداخلية، والخارجية، التي تطرأ على المؤسسة، ومحاربة الشائعات الضارة، والبحث في شكاوى العاملين بالمنظم ، والمتعاملين معها، ومحاولة إزالة أسبابها، وإقامة علاقات جيدة ومستمرة مع وسائل الاتصال، ومع المنظمات، وتنظيم، وإستقبال الوفود، والزوار، وترتيب إقامتهم، وتجهيز، وتنفيذ المعارض المحلية، والإقليمية، والقيام بمختلف الأنشطة في المؤسسة، وإعداد التقارير السنوية عن أهم انجازات وظيفة العلاقات العامة، وعن نتائج أعمال المؤسسة، ومركزها المالي في نهاية كل سنة.

ثانياً: الصورة الذهنية والعلاقات العامة :

أ- الصورة الذهنية :

تتشكل الصورة الذهنية بناءً على خبرات الانسان السابقة، وتقوم بدور مهم، في تكوين الآراء، وإتخاذ القرارات، وتشكيل سلوك الأفراد، وتتوعد التعريفات المختلفة للصورة الذهنية، والتي يمكن أن نوجزها كما يلي:

أ- تعريف الصورة الذهنية:

الصورة الذهنية لغوياً: تعرف الصورة بأنها الشكل، والتمثال المجسم، والصورة بمثابة خياله في ذهن أو العقل (لاروس، 1973، ص 56)، ويعرف قاموس المورد الصورة بأنها " الإنطباع الذهنية ، أو عكس الصورة ، أو يرمز أو يمثل " (البعلبكي، 1992، ص 83)، أما معجم المصطلحات الإعلامية بأنها " فكرة ذهنية، أو صورة، أو انطباع ، وقد تكون صورة لشيء، أو لشخص في ذهن إنسان، أي فكرته التي كونها عن ذلك الشخص، وصورته التي رسمها له في ذهنه، أو انطباعه عنه" (شليبي، 1989، ص 43)

تعريف الصورة الذهنية إصطلاحاً : " بأنها التقديم العقلي، لأي شيء، لا يمكن تقديمه للحواس، بشكل مباشر، أو هي محاكاة، لتجربة حسية، ارتبطت بعواطف معينة، نحو شخصية معينة ، أو نظام ما، أو فلسفة ما، أو أي شيء آخر، وهى أيضاً إسترجاع لما اختزنته الذاكرة، أو هي تخيل لما أدركته حواس الرؤية، أو الشم، أو السمع، أو اللمس، أو التذوق " (عجوة، 2002، ص 17)

كما تعرف الصورة الذهنية: بأنها الصور العقلية التي تتكون في أذهان الناس، عن المنشآت والمؤسسات المختلفة، وقد تتكون هذه الصور من التجربة المباشرة، أو غير المباشرة، وقد تكون عقلانية، أو غير رشيدة، وقد تعتمد على الأدلة، والوثائق، أو على الشائعات، والأقوال غير الموثقة، ولكنها في نهاية الأمر، تمثل واقعاً صادقاً، بالنسبة لمن يحملونها في رؤوسهم (عجوة، 1989، ص

(32)

ب- خصائص وسمات الصورة الذهنية:

إتفق الباحثون على مجموعة من الخصائص التي تتميز بها الصورة الذهنية، يمكن أن نورد منها ما يأتي: (شعبان، 1986، ص 33)

1. عدم الدقة: ذهب كثير من الباحثين، إلى أن الصورة الذهنية لا تتسم بالدقة، ولعل مرجع ذلك أساساً، هو أن الصورة الذهنية مجرد إنطباعات، لا تصاغ بالضرورة على أساس علمي، وموضوعي، بل تعد تبسيطاً للواقع، كما أن الصورة الذهنية لا تعبر بالضرورة عن الواقع الكلي، ولكنها تعبر في معظم الأحيان، عن جزئية من الواقع الكلي.

2. المقاومة للتغيير: فالصورة الذهنية تميل إلى الثبات، ومقاومة التغيير.

3. التعميم وتجاهل الفروق الفردية: تقوم الصورة الذهنية على التعميم المبالغ فيه، ونظراً لذلك فالأفراد يفترضون بطريقة آلية، أن كل فرد من أفراد الجماعة، موضوع الصورة، تنطبق عليه صورة الجماعة ككل، على الرغم من وجود إختلافات، وفروق فردية.

4. تؤدي إلى الإدراك المتحيز: تؤدي الصور الذهنية إلى تكوين إدراكات متحيزة لدى الأفراد، فالصور الذهنية تبنى أساساً على درجة من درجات التعصب، لذا فإنها تؤدي إلى إصدار أحكام متعصبة، ومتحيزة.

5. التنبؤ بالمستقبل: تسهم الصور الذهنية في التنبؤ بالسلوك، والتصرفات المستقبلية، للجمهور تجاه المواقف، والقضايا، والأزمات المختلفة.

وتتميز الصورة الذهنية بكونها عملية ديناميكية، متفاعلة، تمر بمراحل متعددة، تتأثر كل مرحلة بما يسبقها، وتؤثر فيما يلحق بها، وهي أيضاً عملية معرفية، تمر بمراحل العمليات المعرفية، من إدراك وفهم، وتذكر، إضافةً الى كونها عملية نفسية، مما يعنى كونها عمليات داخلية، لها أبعاد شعورية، إلى جانب أبعادها المعرفية، وهي تتكون في إطار ثقافي معين، فهي لا تنشأ في فراغ، إنما تتأثر بالظروف المحيطة (نصير، 2004، ص 19).

ج-الصورة الذهنية والعلاقات العامة:

تشكل العلاقات العامة الجهد التخطيطي، والمتواصل، للمحافظة على السمعة الطيبة، والفهم المتبادل بين المنظمة، وجمهورها، وتعد الصورة الذهنية مهمة جداً للعلاقات العامة، فهي تعكس الواقع، وتحمل المعلومات عنه الى العقل الإنساني، الذي يواجهه بطريقة الوصف، ويرى بول جارنيت أحد رواد العلاقات العامة، أنها ليست وسيلة دفاعية لجعل المؤسسة تبدو في صورة مخالفة لصورتها الحقيقية؛ وإنما هي جهود مستمرة، من جانب الإدارة لكسب ثقة الجمهور، من خلال الأعمال التي تحظى باحترامه (محمد، 2012، ص 197)

ويظهر من هذا التعريف، أن الجهود التي تبذل من العلاقات العامة، لتكوين صورة طيبة، في أذهان الجماهير، تعبر عن الواقع العقلي، المشرف للمؤسسة بلا خداع، وبالتالي فإن مفهوم الصورة، يستند الى الحقيقة، التي تسعى العلاقات العامة إلى بلورتها في أذهان الجماهير، فالصورة الذهنية هي الهدف، والمحور الأساس، التي تركز عليه وظيفة العلاقات العامة.

ويعتبر تكوين الصورة الذهنية عملية حركية، تتغير بحسب الواقع الاجتماعي، وتغير الظروف الاقتصادية، والسياسية، والثقافية، لذلك لا تتصف بالثبات، والجمود، وإنما تتسم بالمرونة، والتفاعل

المستمر، فتنطور، وتنمو، وتتعدد، وتقبل التغيرات، ولذلك يمكن القول أن تكوين الصورة الذهنية نتاج عمليات تفاعلية، نتيجة تأثر معارف الانسان بالمحيط حوله. وتشكل نوعية المعلومات التي يختزنها الإنسان في عقله الصورة الذهنية له، فإذا كانت المعلومات إيجابية تتشكل صورة ذهنية طيبة، وإذا كانت المعلومات غامضة، أو سلبية، تشكل صورة ذهنية سلبية كذلك (الدليمي، 2006، 68)

وأثبتت الدراسات أهمية التخطيط العلمي في بناء الصورة الذهنية للفرد، أو المنظمة، ومن هنا يأتي أهمية دور العلاقات العامة في هذا المجال، كما أن دور العلاقات العامة يستند إلى جانب مشرق في المجالات كافة التي يمهدها، يؤيدها، ويتصدى له، ولمحاولات التشكيك، أو التشويه التي يبذلها الخصوم أو المنافسون، ويحقق التوافق المستمر مع التغيرات السريعة التي يشهدها العالم، وأعلن فولتير أن الطريقة الوحيدة التي تجعل الناس يتحدثون عنك بصورة طيبة، هي أن تتصرف بطريقة طيبة. وينبغي أن تستند العلاقات العامة الى المعلومات، والحقائق الصادقة، وهي تعمل على بناء، وتحسين صورة المنظمة لدى جماهيرها، فأساس الصورة الذهنية الطيبة، هو الثقة، وبناء الصورة الذهنية الجيدة، أسهل بكثير من استعادتها (عجوة ، 1983، ص 68)

ثالثاً: هيئة التوجيه السياسي¹ :

تعرف هيئة التوجيه السياسي الفلسطيني الوطني بأنها مؤسسة وطنية، رائدة، تقدم خدمة التوجيه، والتعبئة المعنوية، لقوى الأمن الفلسطينية، والجمهور الفلسطيني، والمساهمة في تطوير المجتمع الفلسطيني، من خلال ربط الأصالة بالحدثة، لخلق مجتمع ناهض حر.

¹ انظر : <http://www.png.plo.ps>

ويشكل التوجيه السياسي والوطني المرجعية الوطنية الفلسطينية للحفاظ على الأداء، والسلوك، والوعي في اتجاهات مهام الإستقلال الوطني، والبناء للدولة، والمؤسسات، والمجتمع، والإرتباط بالقيم القومية والوطنية، والإنسانية الأساسية، والمتفق عليها، والتي تشكل مبادئ للتوجهات التي تحظى بالإجماع الوطني.

وتركز هيئة التوجيه السياسي الفلسطيني على إعداد رجل الأمن المتميز، في خلقه، وتفكيره، وقوله وفعله، وعمله، وتعامله، والمتسم بالتعامل الحضاري، مع الجمهور الفلسطيني، على اعتبار أن الجمهور مصدر القوة الحقيقي للحكومة الوطنية الفلسطينية، وذلك من خلال الفعاليات المتنوعة، والمتنوعة، في التعبئة المعنوية، والفكرية، والإدارية، والسلوكيات، والنفسية، والمتمثلة في اللقاءات والندوات، والمحاضرات، والبرامج الإرشادية المتخصصة، وورش العمل، والإصدارات، والمخيمات وغيرها.

• رسالة التوجيه السياسي:

التوجيه السياسي، والوطني مؤسسة (هيئة) وطنية، رسمية تتمتع بالشخصية الاعتبارية، والقانونية في دولة فلسطين، وتعمل على إستهداف فئات المجتمع الفلسطيني كافة، العسكري، والمدني منه، وصولاً لفكرة عقل مجتمعي موحد، للقيم الإيجابية، والحفاظ عليها، تحقيقاً للمصالح الوطنية العليا للشعب الفلسطيني، عبر أساليب، وبرامج تدريبية، وتعبوية، وإرشادية.

• الأهداف الإستراتيجية للهيئة:

أولاً: تعزيز فهم القيم الجمعية لوحدة الشعب الفلسطيني، الداعمة للبرنامج السياسي للقيادة الفلسطينية.

ثانياً: بناء الوعي الوطني العام تجاه المؤسسات العسكرية، والأمنية، وإظهار دورها الإيجابي كأداة وطنية، وقانونية لفرض سيادة القانون.

ثالثاً: تنمية، وتطوير قدرات العاملين، لرفع مستوى الأداء بمهنية، تحقيقاً لتنفيذ رسالة الهيئة.

• الغايات:

أولاً: مساندة، ودعم القيادة الفلسطينية في قبول برنامجها السياسي، بتعبئة الأفراد وفئات المجتمع الفلسطيني العسكري، والمدني، فكرياً، وسياسياً، ومعنوياً، وحشد الطاقات، والجهود، لضمان تحقيق القرار السياسي.

ثانياً: التفاعل، والتواصل مع فئات المجتمع الفلسطيني كافة، ومؤسساته الرسمية، والأهلية، وتمكينهم من معرفة القضايا كافة بأبعادها السياسية، والإقتصادية، والقانونية، والإجتماعية، والتاريخية، التي تهم المجتمع الفلسطيني.

ثالثاً: تكريس الانتماء، والولاء، والتضحية، والقيم الإيجابية العامة، كقيم للتعايش، والإنسجام بين الأفراد، وكافة فئات المجتمع الفلسطيني.

رابعاً: ترسيخ قيم الشراكة، والديمقراطية، ومبادئ الحكم الرشيد، والالتزام بسيادة القانون، والأنظمة والإجراءات في دولة فلسطين.

خامساً: المساهمة في تحقيق الأهداف الوطنية العامة: إنهاء الاحتلال، وإقامة الدولة الفلسطينية ذات السيادة، وعاصمتها القدس الشريف، وإحقاق الحقوق الوطنية للشعب الفلسطيني.

سادساً: العمل بشراكة مع أفرع المؤسسة الأمنية كافة، على تحقيق الأهداف المعتمدة على أجندة السياسات الوطنية: تعزيز الأمن، والأمان، للوطن، والمواطن، حوكمة المؤسسة الأمنية، وتعزيز القدرات، والإستخدام الأمثل للموارد.

• قيم ومبادئ العمل في هيئة التوجيه السياسي والوطني:

الإنتماء للبرنامج الوطني، المنبثق عن القيادة السياسية، وتوجهاتها، والكفاءة، والفعالية في الأداء، والعمل بروح الفريق، والإتصال، والتواصل، والتفاعل، والتأثير، والتميز بالعمل، والشراكة الحقيقية، والإستخدام الأمثل للموارد، إضافةً الى المسؤولية الوطنية (المهنية، الثقافية، والاجتماعية).

• نشأة هيئة التوجيه السياسي²:

عقد الاجتماع التأسيسي الأول لحركة فتح في الكويت عام 1957، ووضعت الأسس التنظيمية لحركة فتح آنذاك، وفي عام 1963 إستطاعت قيادة فتح، أن تفتح مكاتب في الجزائر، وفي سوريا، ودخلت إلى م.ت.ف في أول اجتماع للعمل الوطني الفلسطيني في العام (1964م).

وفي عام 1965 أعلنت فتح عن نفسها في بيانٍ عسكري، كحركة فلسطينية تهدف إلى تحرير فلسطين بعيداً عن الشؤون العربية الداخلية (أبو بكر، حركة فتح (1975- 2005 ، ص 12)

وارتبط التوجيه السياسي بفكرة الكفاح المسلح، وكان جزءاً لا يتجزأ من العملية بكاملها، سواءً بتطور الفكرة، أم بتطور القوات لاحقاً، (عز الدين، مقابلة شخصية، 2011 ، موقع الهيئة) وكانت القيادة التاريخية تمارس التفويض السياسي بنفسها، فقد كان فاروق القدومي (على سبيل المثال) من الأوائل الذين بادروا للتوجه نحو القواعد، وكذلك كان يفعل مثله أغلب قيادات اللجنة المركزية (أمثال الشهيد خليل الوزير)، (أبو غربية، مقابلة تلفزيونية، 2010م)، وإستمر العمل السياسي، مرتبطاً مع تطور حركة العمليات العسكرية، الموجهة ضد الكيان الصهيوني.

وزاد عدد الراغبين في التطوع للحركة، وبالتالي زاد عدد المعسكرات، والقواعد لإستيعابهم، وهذا تطلب إنشاء جهاز متخصص يعمل في اتجاهين:

- الحفاظ على الإندفاع الذاتي للمقاتلين.

² موقع هيئة التوجيه السياسي

- منع تسرب الأفكار الهدامة، إلى القواعد، ونفوس الفدائيين، وعقولهم، وضرورة تجاوز نتائج هزيمة حزيران/1967م، (عز الدين، م.س).

وبالتالي، بدأت المبادرات الفردية، في الأردن، وسوريا، تنتشط بإتجاه تفعيل التوجيه السياسي، في صفوف القوات، فنشأت معسكرات خاصة، يتم فيها تطبيق التدريب العسكري، والتوجيه السياسي في الوقت ذاته.

أقر المؤتمر الثالث لحركة فتح، المنعقد في دمشق بسوريا، في الفترة ما بين 31/ آب - 6/ أيلول/ 1971م النظام الداخلي لحركة فتح، وجاء فيه تأكيد أهمية دور المفوضين السياسيين، في صفوف القوات المقاتلة، وتم تكليف (هاني الحسن) بتشكيل أول هيئة للتوجيه السياسي بإسم (جهاز التفويض السياسي) .

وعقد الاجتماع الأول لكادر التوجيه السياسي الجديد في السرايا في النصف الثاني من العام 1994م، وتم توزيع المهام، وفي هذه الفترة، بادر صلاح التعمري بإنشاء فرع جديد تحت اسم (التوجيه الوطني)، مستفيدين من التجارب في الأردن، وسوريا، ولبنان، وذلك للعمل في المدارس بين الطلاب، ونجحت الفكرة في غزة (المحافظات الجنوبية)، ولكنها لم تطبق في المحافظات الشمالية، ولعدم الرغبة في أحداث تضارب في العمل، فقد اصدر الشهيد (أبو عمار) قراراً بضم التوجيه الوطني لهيئة التوجيه السياسي (بقيادة أبو غريبة)، ليصبح اسمها هيئة التوجيه السياسي والوطني.

• استراتيجية هيئة التوجيه السياسي والوطني الفلسطيني:

تتبنى هيئة التوجيه السياسي إستراتيجية تضمن خطة شاملة، تحدد الأهداف، والأساليب، والوسائل التي يمكن من خلالها جعل الغاية حقيقة واقعة، أو نتيجة يمكن الوصول إليها:

• أهداف هيئة التوجيه السياسي الفلسطيني:

- الارتقاء بالمستوى النفسي، والأخلاقي، والسلوكي لأفراد قوى الأمن الفلسطينية.
- تدعيم اللحمة المجتمعية بكل أطرافها، وزواياها "الشعب والحكومة"
- تنمية الوعي الجماهيري بالمخاطر المحدقة بالقضية، والحكومة الفلسطينية.
- تنمية الشعور بالانتماء الوطني لدى أفراد قوى الأمن الفلسطينية.
- صياغة رجل الأمن، الذي يعبر عن الوجه الحضاري للمشروع الوطني الفلسطيني.
- إحياء التراث الفلسطيني الثقافي لدى قطاعات الشعب الفلسطيني المختلفة.

• هيكلية هيئة التوجيه السياسي الفلسطيني :

تتشكل هيكلية التوجيه السياسي من المفوض السياسي العام، ومدير مكتب المفوض العام، المالية في كل من رام الله، وبيت لحم، والخليل، وأريحا، وسلفيت، والشؤون الإدارية في كل نابلس، وجنين، وطولكرم، وقلقيلية، وطوباس، نائب المفوض السياسي.

أما المفوضيات فهي مفوضية التوجيه الوطني، ومفوضية الإعلام، والثقافة، ومفوضية التدريب، ومفوضية الإرشاد الديني، ومفوضية العمل الجماهيري، والدراسات، إضافةً إلى الشؤون العبرية.

أ- مفوضية التوجيه الوطني:

تهتم بالبرامج التوعوية، لكل ما يتعلق بالقضية الفلسطينية، بالتنسيق مع المجتمع المدني، وتقوم على تعزيز العلاقة بين المجتمع المدني، وقوى الأمن الفلسطينية، من خلال برامجها المتنوعة.

ب- مفوضية الاعلام والثقافة:

تتكفل هذه المفوضية بالتغطية الإعلامية لنشاطات الهيئة كافة، وإعداد الأخبار، ونشرها في وسائل الإعلام المختلفة، إضافةً إلى إقامة شبكة علاقات بين الهيئة، ومختلف وسائل الاعلام، ورصد الصحافة، والاعلام المسموع، والمكتوب، وإعداد التقارير حول ذلك.

ج- مفوضية التدريب وإعداد الكوادر:

وتتركز مهامها في إعداد البرامج التدريبية الهادفة، من دورات فكرية، وتنظيمية، ونفسية، وإدارية، وفنية، لخدمة أهداف التطوير للهيئة، ولرفع كفاءة موظفيها، وكوادر الاجهزة الأمنية والقوات.

د- مفوضية الإرشاد الديني:

التوجيه الديني لقوى الأمن الفلسطينية، وإعداد البرامج الدينية، لتوعية الكوادر، والضباط، والأفراد في الاجهزة أمنية دينياً، وتزويد القوات بالنشرات، والكتب الدينية، بالتنسيق مع الجهات ذات الصلة،

والمساهمة في إعداد المطبوعات، والنشرات الدينية، للأجهزة الأمنية، ومتابعة نشرها بالتنسيق مع الجهات ذات الصلة، وعقد المحاضرات، والندوات الدينية، لكوادر، وضباط، وأفراد الأجهزة الأمنية.

هـ- مفوضية العمل الجماهيري:

وتهتم بإشراك المجتمع المحلي مع قوى الأمن الفلسطينية، من خلال المشاركة بالندوات، والمهرجانات، وإحياء التراث الفلسطيني، وعقد الندوات، والمحاضرات، للقطاعات العسكرية، والمدني، وذلك من خلال تعريف مؤسسات المجتمع المدني بماهية، وعمل قوى الامن الفلسطينية.

و- مفوضية الدراسات والترجمة:

تهتم بإعداد الدراسات، والإستراتيجية العامة لعمل الهيئة، والتحضير للمؤتمرات العامة، والندوات إضافة الى تحليل الدراسات الأجنبية، وترجمتها للعربية، التي تخدم المفوضية والأمن الفلسطيني بشكل عام.

ي- مفوضية الشؤون العربية:

الإهتمام بالصحف العربية، ومتابعة أخبارها المحلية، والعالمية، وتحليل المقالات الإسرائيلية، والوقوف على ماهية الوضع السياسي الإسرائيلي، وعلاقتها بالدول المجاورة، ووضع القيادة بتصريحات القادة الاسرائيليين بعد التمحيص، والتحليل.

دائرة العلاقات العامة في هيئة التوجيه السياسي

تلعب دائرة العلاقات العامة في هيئة التوجيه السياسي دوراً مهماً في إيصال رسالة الهيئة، وإبراز النشاطات، وتشجيع المؤسسات الأخرى على المشاركة في رسم الوعي الجامع، وتصويب السلوك، ومعالجة المشاكل المختلفة، يترأس دائرة العلاقات العامة في هيئة التوجيه السياسي في رام الله السيد وليد كنعان، ويقوم بإدارة المهام والأنشطة المختلفة التي تقوم بها العلاقات العامة في رام الله كل من مرام دويك، واماني عبدة ونابلس ويمكن أن نلخص هذه المهام فيما يلي:

- إعلام الجمهور بسياسة الهيئة العامة للتوجيه السياسي، حتى يقوم على بينة، وإطلاع دائم، وإتصال مستمر، وذلك بتوطيد، وتجسير التعاون البناء.
- تقبل متطلبات، وأفكار، ورغبات الجمهور، وذلك من خلال دراستها، وتلبيتها قدر الإمكان.
- المشاركة مع قوى الأمن الفلسطيني، والمؤسسات الشريكة في المجتمع، على إعداد المواد الإعلامية، والمطبوعات الثقافية، والنشرات، تبعاً للقضايا المجتمعية.
- التنسيق بين المؤسسات الحكومية، والإهلية، وقوى الأمن، لعقد الأنشطة الاجتماعية والسياسية، والإقتصادية.

الفصل الثالث

إجراءات الدراسة

الفصل الثالث

منهج البحث وإجراءاته

• منهج الدراسة:

إستندت الدراسة الحالية على المنهج الوصفي التحليلي، لملاءمته لطبيعة الدراسة وأهدافها، من خلال جمع البيانات، والمعلومات، التي يمكن تحليلها فيما بعد، للوصول الى نتائج تجيب عن تساؤلات الدراسة، بعد إجراء التحليل الإحصائي لإستبيان الدراسة.

• مجتمع الدراسة وعينتها:

تكون مجتمع الدراسة من عينة عشوائية، من مواطني مدينة نابلس، للتعرف إلى دور العلاقات العامة في هيئة التوجيه السياسي والوطني المعنوي، في تعزيز الصورة الذهنية لها، من وجهة نظرهم، وهو موضوع الدراسة في الفصل الدراسي الثاني للعام الجامعي (2018/2017) وتم اختيار عينة عشوائية عددها (100) مواطن، ومواطنة، وزعت أداة الدراسة عليهم كما هو مبين في الجدول الآتي:

الجدول (1): توزيع عينة الدراسة تبعا لمتغيراتها المستقلة (ن=100)

المتغيرات المستقلة	مستويات المتغير	التكرار	النسبة المئوية (%)
النوع	ذكر	48	48.0
	انثى	52	52.0
العمر	30-20	89	89.0
	40-31	4	4.0
	50-41	4	4.0
	أكثر من 50	3	3.0
	غير متعلم	7	7.0
المستوى الوظيفي	ثانوي	6	6.0
	بكالوريوس	72	72.0
	دراسات عليا	14	14.0
السكن	مخيم	14	14.0
	مدينة	52	52.0
	قرية	30	30.0
	غير ذلك	4	4.0
	المجموع	100	100%

• أداة الدراسة:

يستخدم فريق البحث أداة المقابلة، والإستبيان لمعرفة دور العلاقات العامة في هيئة التوجيه السياسي، الفلسطيني في تعزيز الصورة الذهنية لها " من وجهة نظر المواطنين في مدينة نابلس، وتشكلت أداة الإستبيان من ثلاثة أقسام رئيسة: وهي قسم المتغيرات، والمعلومات الشخصية للمبحوثين، والثاني القسم الخاص بالكشف عن الصورة الذهنية لهيئة التوجيه السياسي الفلسطيني لدى المواطنين ، والقسم الثالث، وهو الخاص في التعرف إلى دور العلاقات العامة في تعزيز الصورة الذهنية لهيئة التوجيه السياسي الفلسطيني ، من وجهة نظر المواطنين في مدينة نابلس.

وأعد فريق البحث الأداة مستفيداً من الأدب النظري، والدراسات السابقة، حيث تكونت أداة الدراسة من جزأين: الأول عبارة عن المعلومات الشخصية عن المواطنين، والجزء الثاني فقرات الدراسة والمكونة من جزئين وهي عبارة عن (16) فقرة وفق المقياس الخماسي.

• صدق الأداة:

تم التحقق من صدق الإستبيان بعرضها على محكمين من ذوي الإختصاص، والخبرة في جامعة النجاح الوطنية، لإبداء آرائهم حول ملائمة الفقرات لموضوع البحث، والصياغة اللغوية، والعلمية.

• ثبات الأداة:

للتحقق من ثبات الأداة استخدمت معادلة كرونباخ ألفا لإستخراج الثبات، فبلغت نسبته الكلية على فقرات الإستبيان (0.83) وهي نسبة ثبات تؤكد إمكانية استخدام الأداة.

• المعالجة الإحصائية:

بعد جمع البيانات، تم إدخال بياناتها للحاسب، لتعالج بواسطة البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية (spss)، وقد استخدمت المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والتكرارات ، والنسب المئوية.

الفصل الرابع

نتائج الدراسة ومناقشتها

الفصل الرابع

نتائج الدراسة

أولاً: نتائج الاستبيان:

سيتطرق فريق البحث في هذا الجزء من الدراسة إلى النتائج، التي خرجت بها أداة الاستبيان، تمهيداً لربطها بالتساؤلات، والفرضيات، وإتبع فريق البحث المعيار التالي لقياس درجة الاستجابة للفقرات المختلفة في الاستبيان:

- (4.21 فأكثر = 84.2%) = مرتفع جداً.
- (4.20-3.41 = 84.0%-68.2%) = مرتفع.
- (3.40-2.61 = 68.0%-52.2%) = متوسط.
- (2.60-1.81 = 52.0%-36.2%) = منخفض.
- (أقل من 1.18 = 36.2%) = منخفض جداً.

أولاً : النتائج المتعلقة بالسؤال الأول والذي نصه: ما الصورة الذهنية المتكونة عن هيئة التوجيه

السياسي الفلسطيني؟ ويبين جدول 2 الإجابة عن هذا التساؤل كما يلي:

جدول رقم (2) يبين المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري والنسب المئوية لأنماط معرفة الجمهور بهيئة

التوجيه السياسي الفلسطيني

رقم الفقرة	الفقرات	متوسط الاستجابة	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الدرجة
1	هل لديك فكرة عن هيئة التوجيه السياسي؟	3.321	0.767	66.4	متوسطة
2	هل لديك فكرة عن مهام هيئة التوجيه السياسي الفلسطيني؟	3.38	0.725	67.6	متوسطة
3	هل تعتقد ان هذه المؤسسة معروفة جيدا للمتعاملين معها؟	3.162	0.976	63.2	متوسطة
4	هل تجدون الخدمات التي تقدمها هيئة التوجيه السياسي مهمة؟	3.221	0.623	64.5	متوسطة
	الدرجة الكلية	3.280	0.823	65.7	متوسطة

يتضح من خلال البيانات في الجدول السابق ان " معرفة الجمهور بهيئة التوجيه السياسي الفلسطيني كانت درجتها متوسطة، فتراوحت النسب المئوية عليها ما بين (64 %) إلى (66%)، وفيما يتعلق بسؤال عن " أهمية الخدمات التي تقدمها هيئة التوجيه السياسي الفلسطيني أتت درجته متوسطة بنسبة (64.5 %) وبدلالة المتوسط الحسابي الذي بلغ (0.823)، وتشير هذه النتيجة إلى أن مدى معرفة الجمهور بهيئة التوجيه السياسي الفلسطيني متوسطة.

جدول رقم (3) يبين التكرارات لمدى معرفة الجمهور بهيئة التوجيه السياسي الفلسطيني

رقم الفقرة	الفقرات	نعم	لا
1	هل لديك فكرة عن هيئة التوجيه السياسي؟	52	48
2	هل لديك فكرة عن مهام هيئة التوجيه السياسي الفلسطيني؟	55	45
3	هل تعتقد ان هذه المؤسسة معروفة جيدا للمتعاملين معها؟	51	49
4	هل تجدون الخدمات التي تقدمها هيئة التوجيه السياسي مهمة؟	ضرورية	غير ضرورية
		54	46

ويتضح من جدول التكرار السابق أن مدى معرفة الجمهور بهيئة التوجيه السياسي متوسطة حيث جاءت التكرارات للإجابة عن سؤال "هل لديك فكرة عن هيئة التوجيه السياسي؟" كالتالي (52) اجابة بنعم و(48) لا ، أي أكثر من النصف أجاب بنعم ولكن بفارق صغير ، وفيما يتعلق بوجود فكرة لدى المواطنين عن هيئة التوجيه السياسي جاءت الاجابات كالتالي 55 لديهم فكرة عن مهامها و 45 ليس لديهم فكرة وهذا يدل على أن مدى معرفة الجمهور بهيئة التوجيه السياسي متوسطة.

ثانياً: النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني والذي نصه: ما هي مهام العلاقات العامة في هيئة التوجيه السياسي الفلسطيني؟ وجاءت النتائج كما هي موضحة في الجدول الآتي:

جدول رقم (4) يبين المتوسطات الحسابية والانحراف والنسب المئوية لدور العلاقات العامة في هيئة التوجيه السياسي المعنوي في تعزيز الصورة الذهنية لها

رقم الفقرة	الفقرات	متوسط الاستجابة	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الدرجة
1	تساهم العلاقات العامة في هيئة التوجيه السياسي، ببناء الوعي الوطني العام تجاه المؤسسات العسكرية، والأمنية، وإظهار دورها الإيجابي كأداة وطنية، وقانونية، لفرض سيادة القانون.	3.3600	1.4593	67.2	متوسطة
2	تساهم العلاقات العامة، في هيئة التوجيه السياسي الفلسطيني، في تنمية قدرات العاملين لرفع مستوى الاداء بمهنية، تحقيقاً لتنفيذ رسالتها	3.3700	1.21983	67.4	متوسطة
3	تلعب العلاقات العامة في هيئة التوجيه السياسي، الفلسطيني دوراً هاماً، في مساندة القيادة الفلسطينية، في قبول برنامجها السياسي.	3.3700	1.21983	67.4	متوسطة
4	تتفاعل هيئة التوجيه السياسي الفلسطيني، مع كافة فئات المجتمع الفلسطيني، ومؤسساته الرسمية والأهلية، من خلال دائرة العلاقات العامة فيها.	3.0900	1.2704	61.8	متوسطة
5	تساهم العلاقات العامة في هيئة التوجيه السياسي الفلسطيني، في معرفة كافة القضايا، بأبعادها السياسية والاقتصادية، والقانونية، والاجتماعية، والتاريخية، التي تهم المجتمع الفلسطيني.	3.1700	1.2796	63.4	متوسطة

يتضح من خلال البيانات في الجدول السابق أن " رأي المواطنين في مهام العلاقات العامة في هيئة التوجيه السياسي " كانت درجتها متوسطة، فتراوحت النسب المئوية عليها ما بين (63%) إلى (67%)، وفيما يتعلق بالدرجة " مهام العلاقات العامة، في هيئة التوجيه السياسي الفلسطيني " كانت

درجتها متوسطة بدلالة المتوسط الحسابي الذي بلغ (1.279)، وتشير هذه النتيجة إلى أن رأي المواطنين في فعالية مهام العلاقات العامة في هيئة التوجيه السياسي متوسطة بدرجة 63%.

جدول رقم (5) يبين التكرارات للسؤال الثاني وهو ما دور العلاقات العامة في تعزيز الصورة الذهنية لهيئة التوجيه السياسي الفلسطيني:

رقم الفقرة	الفقرات	وافق بشدة	وافق	محايد	لا وافق	لا اوافق بشدة
1	تساهم العلاقات العامة في هيئة التوجيه السياسي، ببناء الوعي الوطني العام تجاه المؤسسات العسكرية، والأمنية، وأظهار دورها الايجابي كأداة وطنية، وقانونية، لفرض سيادة القانون.	26	30	15	12	17
2	تساهم العلاقات العامة، في هيئة التوجيه السياسي الفلسطيني، في تنمية قدرات العاملين لرفع مستوى الاداء بمهنية، تحقيقاً لتنفيذ رسالتها	18	35	23	14	10
3	تلعب العلاقات العامة في هيئة التوجيه السياسي، الفلسطيني دوراً هاماً، في مساندة القيادة الفلسطينية، في قبول برنامجها السياسي.	22	24	32	13	9
4	تتفاعل هيئة التوجيه السياسي الفلسطيني، مع كافة فئات المجتمع الفلسطيني، ومؤسساته الرسمية والأهلية، من خلال دائرة العلاقات العامة فيها.	16	25	23	24	12
5	تساهم العلاقات العامة في هيئة التوجيه السياسي الفلسطيني، في معرفة كافة القضايا، بأبعادها السياسية والاقتصادية، والقانونية، والاجتماعية، والتاريخية، التي تهم المجتمع الفلسطيني.	18	26	22	23	11

يتضح من جدول التكرارات السابق ان رأي الجمهور بأداء العلاقات العامة في هيئة التوجيه السياسي ايجابي حيث جاءت التكرارات للإجابة عن سؤال " تلعب العلاقات العامة في هيئة التوجيه السياسي، الفلسطيني دوراً هاماً، في مساندة القيادة الفلسطينية، في قبول برنامجها السياسي " كالتالي (22) اجابة

بأوافق بشدة و(24) بأوافق أي أكثر من النصف إجابة بالرضا، وفيما يتعلق في سؤال "تساهم العلاقات العامة في هيئة التوجيه السياسي، ببناء الوعي الوطني العام تجاه المؤسسات العسكرية، والأمنية، واطهار دورها الإيجابي كأداة وطنية، وقانونية، لفرض سيادة القانون." جاءت الاجابات كالتالي (26) يوافقون (30) يوافقون بشدة .

ثانياً: النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني والذي نصه: ما أهمية الدور الذي تقوم به دائرة العلاقات العامة في هيئة التوجيه السياسي في المجتمع الفلسطيني، وجاءت النتائج كما هي موضحة في الجدول الاتي:

جدول رقم 6 يبين المتوسطات الحسابية والانحراف والنسب المئوية لأهمية دور العلاقات العامة في هيئة التوجيه السياسي:

رقم الفقرة	الفقرات	متوسط الاستجابة	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الدرجة
1	تكرس العلاقات العامة في هيئة التوجيه السياسي الفلسطيني، الانتماء، والولاء، والتضحية، والقيم الايجابية العامة، كقيم للتعايش، والانسجام بين أفراد، وفئات المجتمع الفلسطيني.	3.3700	1.16909	67.4	متوسطة
2	ترسخ العلاقات العامة في هيئة التوجيه السياسي الفلسطيني، قيم الشراكة، والديمقراطية، ومبادئ الحكم الرشيد، والالتزام بسيادة القانون، والأنظمة، والاجراءات في دولة فلسطين.	3.2600	1.10664	65.2	متوسطة
2	تساعد العلاقات العامة في هيئة التوجيه السياسي، في تحقيق الاهداف الوطنية العامة.	3.4000	1.3026	68	متوسطة
	الدرجة الكلية	3.215	1.264	66.7	متوسطة

يتضح من خلال البيانات في الجدول السابق أن " رأي المواطنين في دور العلاقات العامة في هيئة التوجيه السياسي في ترسيخ القيم الوطنية، والانتماء " كانت درجتها متوسطة، فتراوحت النسب المئوية عليها ما بين (65%) إلى (68 %)، وفيما يتعلق بالدرجة " أهمية دور العلاقات العامة، في هيئة التوجيه السياسي الفلسطيني، في تحقيق الأهداف الوطنية، " كانت درجتها متوسطة بدلالة المتوسط الحسابي الذي بلغ (1.4000)، وتشير هذه النتيجة إلى أن دور العلاقات العامة في ترسيخ القيم الوطنية متوسطة.

جدول رقم (7) يبين التكرارات حول أهمية دور العلاقات العامة في هيئة التوجيه السياسي في تحقيق الاهداف الوطنية :

رقم الفقرة	الفقرات	أوافق بشدة	أوافق	محايد	اعارض بشدة
1	تكرس العلاقات العامة في هيئة التوجيه السياسي الفلسطيني، الانتماء، والولاء، والتضحية، والقيم الايجابية العامة، كقيم للتعايش، والانسجام بين أفراد، وفئات المجتمع الفلسطيني.	18	33	23	20
2	ترسخ العلاقات العامة في هيئة التوجيه السياسي الفلسطيني، قيم الشراكة، والديمقراطية، ومبادئ الحكم الرشيد، والالتزام بسيادة القانون، والأنظمة، والاجراءات في دولة فلسطين.	14	28	35	16
3	تساعد العلاقات العامة في هيئة التوجيه السياسي، في تحقيق الاهداف الوطنية العامة.	25	27	21	17

يتضح من جدول التكرارات السابق أن رأي الجمهور بأهمية دور العلاقات العامة في هيئة التوجيه السياسي، متوسط حيث جاءت التكرارات للإجابة عن سؤال " تكرر العلاقات العامة في هيئة التوجيه

السياسي الفلسطيني، الإنتماء، والولاء، والتضحية، والقيم الايجابية العامة، كقيم للتعايش، والإنسجام بين أفراد، وفئات المجتمع الفلسطيني." كالتالي (33) اجابة باوافق بشدة و(18) بأوافق ، وفيما يتعلق في سؤال "ترسخ العلاقات العامة في هيئة التوجيه السياسي الفلسطيني، قيم الشراكة، والديمقراطية، ومبادئ الحكم الرشيد، والالتزام بسيادة القانون، والأنظمة، والإجراءات في دولة فلسطين" جاءت الإجابات كالتالي (14) يوافقون (28) يوافقون بشدة

ثالثاً: النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني والذي نصه: ما هي الأنشطة، والفعاليات التي تمارسها العلاقات العامة في هيئة التوجيه السياسي لتكوين صورة ذهنية جيدة عنها.

وجاءت النتائج كما هي موضحة في الجدول الاتي:

جدول رقم 8 يبين المتوسطات الحسابية والانحراف والنسب المئوية لدور العلاقات العامة في تحسين الصورة الذهنية لهيئة التوجيه السياسي:

رقم الفقرة	الفقرات	متوسط الاستجابة	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الدرجة الكلية
1	تتمتع هيئة التوجيه السياسي الفلسطيني بالصلاحيات الكافية لتحسين صورة المؤسسة.	3.2200	1.2108	64.4	متوسطة
2	تساهم العلاقات العامة في هيئة التوجيه السياسي الفلسطيني، في توطيد العلاقة بين المؤسسة والجمهور الداخلي، والخارجي.	3.5300	1.1411	70.6	مرتفعة
3	تسهم العلاقات العامة في ابراز اهم إنجازات، ومهام هيئة التوجيه السياسي الفلسطيني.	3.7900	4.2122	75.8	مرتفعة

متوسطة	65.4	1.14464	3.2700	تلعب العلاقات العامة في هيئة التوجيه السياسي الفلسطيني، دوراً مهماً، في ربط الهيئة مع الأجهزة الأمنية، لتحقيق الأهداف المشتركة.	4
متوسطة	63.2	1.16098	3.1600	تظهر العلاقات العامة في هيئة التوجيه السياسي الفلسطيني، أهم أهداف، ومبادئ الهيئة للجمهور الداخلي، والخارجي.	5
متوسطة	65.8	1.16098	3.2900	تستخدم العلاقات العامة، في هيئة التوجيه السياسي الفلسطيني الوسائل الاتصالية اللازمة كافة، لتحسين صورتها .	6
متوسطة	67	1.19223	3.3500	تساهم العلاقات العامة في هيئة التوجيه السياسي الفلسطيني، في تعزيز الصورة الذهنية لها.	7
متوسطة	66.6	1.543	3.574	الدرجة الكلية	

يتضح من خلال البيانات في الجدول السابق أن " رأي المواطنين في دور العلاقات العامة في هيئة التوجيه السياسي في تحسين الصورة الذهنية عنها، " كانت درجتها متوسطة، فتراوحت النسب المئوية عليها ما بين (63%) إلى (70 %)، وفيما يتعلق بالدرجة " تساهم العلاقات العامة في هيئة التوجيه السياسي الفلسطيني، في تعزيز الصورة الذهنية لها " كانت درجتها متوسطة، بدلالة المتوسط الحسابي الذي بلغ (1.19223)، وتشير هذه النتيجة إلى أن دور العلاقات العامة في تحسين الصورة الذهنية لها متوسطة تصل الى 66.6% .

جدول رقم (9) يبين التكرارات لدور العلاقات العامة في تحسين الصورة الذهنية لهيئة التوجيه السياسي:

رقم الفقرة	الفقرات	اوافق	أوافق بشدة	محايد	اعارض بشدة	اعارض
	تتمتع هيئة التوجيه السياسي الفلسطيني بالصلاحيات الكافية لتحسين صورة المؤسسة.	18	22	34	16	10
10	تساهم العلاقات العامة في هيئة التوجيه السياسي الفلسطيني، في توطيد العلاقة بين المؤسسة والجمهور الداخلي، والخارجي.	22	31	33	6	8
11	تسهم العلاقات العامة في إبراز اهم إنجازات، ومهام هيئة التوجيه السياسي الفلسطيني.	17	30	33	12	8
12	تلعب العلاقات العامة في هيئة التوجيه السياسي الفلسطيني، دوراً مهماً، في ربط الهيئة مع الأجهزة الأمنية، لتحقيق الأهداف المشتركة.	16	27	32	18	7
13	تظهر العلاقات العامة في هيئة التوجيه السياسي الفلسطيني، أهم أهداف، ومبادئ الهيئة للجمهور الداخلي، والخارجي.	12	29	33	15	11
14	تستخدم العلاقات العامة، في هيئة التوجيه السياسي الفلسطيني الوسائل الاتصالية اللازمة كافة، لتحسين صورتها.	18	26	32	15	9
15	تساهم العلاقات العامة في هيئة التوجيه السياسي الفلسطيني، في تعزيز الصورة الذهنية لها.	21	23	34	14	8

يتضح من جدول التكرارات السابق أن رأي الجمهور بدور العلاقات العامة في تحسين الصورة الذهنية لهيئة التوجيه السياسي متوسط، حيث جاءت التكرارات للإجابة عن سؤال " تساهم العلاقات العامة في هيئة التوجيه السياسي الفلسطيني، في تعزيز الصورة الذهنية لها." كالتالي (23) اجابة باوافق بشدة و(21) باوافق ، وفيما يتعلق في سؤال "تستخدم العلاقات العامة، في هيئة التوجيه السياسي الفلسطيني الوسائل الاتصالية اللازمة كافة، لتحسين صورتها " جاءت الاجابات كالتالي (26) يوافقون (18) يوافقون بشدة.

• ثانياً : المقابلات

نتائج المقابلات

• المقابلات:

أجرى فريق البحث مقابلة مباشرة، مع مسؤولين في التوجيه السياسي الفلسطيني، وهم عدنان الضميري المفوض العام لهيئة التوجيه السياسي في رام الله ، وأنس صلاحات مدير العلاقات العامة في هيئة التوجيه السياسي في نابلس، والعقيد ماجد المشعطي المفوض الجماهيري بهيئة التوجيه السياسي، ودارت أسئلة المقابلة حول دور العلاقات العامة في هيئة التوجيه السياسي، ووظائفها، ودورها في تحسين الصورة الذهنية لهيئة التوجيه السياسي، وقسمت أسئلة المقابلة إلى ثماني أسئلة، وتمت المقارنة بين الإجابات الثلاثة كما يلي :

المحور الأول: تعريف هيئة التوجيه السياسي وجاء النص السؤال كالتالي:

س1- ما هي هيئة التوجيه السياسي؟

يعرف عدنان الضميري³ المدير العام لهيئة التوجيه السياسي هيئة التوجيه السياسي بأنها "مؤسسة وطنية، رائدة، تقدم خدمة التوجيه، والتعبئة المعنوية، لقوى الأمن الفلسطينية، والجمهور الفلسطيني، والمساهمة في تطوير المجتمع الفلسطيني، من خلال ربط الأصالة بالحدث لخلق مجتمع ناهض حر".

³ عدنان الضميري، مقابلة شخصية، 2018 ، انظر الملحق رقم 2

أما ماجد المشعطي⁴ المفوض الجماهيري للهيئة " يعتبر التوجيه السياسي والوطني، هو المرجعية الوطنية، الفلسطينية، للحفاظ على الأداء، والسلوك، والوعي، في اتجاهات مهام الاستقلال الوطني، والبناء، للدولة، والمؤسسات، والمجتمع، والتي تشكل مبادئ للتوجهات التي تحظى بالإجماع الوطني".

أما المحور الثاني والذي يتعلق بمهام هيئة التوجيه السياسي الفلسطيني جاء نص السؤال كآلاتي:

س2- ما المهام التي تقوم بها هيئة التوجيه السياسي الفلسطيني؟

يبين العقيد المشعطي⁵ أن أبرز المهام التي تقوم بها هيئة التوجيه السياسي الفلسطيني تتمثل: في مساندة، ودعم القيادة الفلسطينية في قبول برنامجها السياسي بتعبئة الافراد، وفئات المجتمع الفلسطيني، والعسكري، والمدني من الناحية الفكرية، والسياسية، والمعنوية، وكذلك حشد الطاقات والجهود لضمان تحقيق القرار السياسي.

ويرى صلاحات⁶ أن من مهام هيئة التوجيه السياسي هو التفاعل، والتواصل مع كافة فئات المجتمع الفلسطيني، والمؤسسات الرسمية، والاهلية، وتمكينهم من معرفة القضايا كافة، بأبعادها السياسية والاقتصادية، والقانونية، والإجتماعية، وكذلك التاريخية التي تهم المجتمع الفلسطيني، اضافةً إلى

⁴ ماجد المشعطي، مقابلة شخصية، 2018، انظر ملحق رقم 3

⁵ ماجد المشعطي، مصدر سابق، انظر ملحق رقم 3

⁶ انس صلاحات، مصدر سابق، انظر ملحق 4

تكريس الانتماء، والولاء، والتضحية، والقيم الإيجابية العامة، المنطقية للتعايش، والإنسجام بين الافراد وكافة فئات المجتمع الفلسطيني.

وأكد الضميري⁷ أن من أهم مهام هيئة التوجيه السياسي، هو ترسيخ قيم الشراكة، والديمقراطية، ومبادئ الحكم الرشيد، والإلتزام بسيادة القانون، والإجراءات في دولة فلسطين، والمساهمة في تحقيق الأهداف الوطنية العامة، وإنهاء الاحتلال، وإقامة الدولة الفلسطينية ذات السيادة، وعاصمتها القدس الشريف، وإحقاق الحقوق الوطنية للشعب الفلسطيني، والعمل بشراكة مع كافة أفرع المؤسسة الأمنية على تحقيق الأهداف، المعتمدة على أجندة السياسة الوطنية، وتعزيز الأمن، والأمان للوطن، و للمواطن، والحكومة، وتعزيز القدرات، والدعم الأمثل للموارد، أما عن قيم، ومبادئ، هذا العمل يتمثل في الانتماء للبرنامج الوطني، المنبثق عن القيادة السياسية، وتوجهاتها، والكفاءة، والفعالية، في الأداء، وكذلك العمل بروح الفريق، والاتصال، والتواصل، والتفاعل، والتأثير، وبين الضميري أن التميز في العمل، والشراكة الحقيقية، يمثلان الإستخدام الأمثل للموارد، والمسؤولية الوطنية المهنية من الناحية الثقافية، والاجتماعية .

ووافق بالرأي أنس صلاحات⁸ مدير هيئة التوجيه السياسي في نابلس، حيث وضح أن أهم مهام هيئة التوجيه السياسي، مساندة، ودعم القيادة الفلسطينية، في قبول برنامجها السياسي بتعبئة الأفراد ، والتفاعل، والتواصل مع كافة فئات المجتمع الفلسطيني، والمؤسسات الرسمية، والأهلية، وتكريس الانتماء، والولاء، والتضحية، والقيم الإيجابية العامة، وترسيخ قيم الشراكة، والديمقراطية، ومبادئ

⁷عدنان الضميري، مصدر سابق، انظر ملحق رقم 2

⁸أنس صلاحات، مقابلة شخصية ، 2018، انظر ملحق رقم 4

الحكم الرشيد، والإلتزام بسيادة القانون، والمساهمة في تحقيق الأهداف الوطنية العامة، وإنهاء الإحتلال، وإقامة الدولة الفلسطينية ذات السيادة، وعاصمتها القدس الشريف، والعمل بشراكة مع كافة إفرع المؤسسة الأمنية .

المحور الثالث: الجمهور الداخلي، والخارجي لهيئة التوجيه السياسي

س 3- من هو الجمهور الداخلي، والخارجي لهيئة التوجيه السياسي الفلسطيني؟

يوضح الضميري⁹ أنَّ الجمهور الداخلي في التوجيه السياسي يتكون من شقين، الشق الأول: هو العسكري، والشق الثاني: هو المدني، وللجانب العسكري، والمدني مهام منوطة بهم، وكلا الجانبين ينفذان سلسلة من البرامج، والإستراتيجية المرسومة، دون أي فصلٍ بينهما، وهم جميع الضباط، والأفراد، والموظفين المدنيين، الذين يعملون داخل هيئة التوجيه السياسي، وحسب تقسيمات المفوضيات، وتعتبر الهيئة العامة للتوجيه السياسي، المرجعية الأولى لكافة الشؤون الإدارية، والعسكرية داخلها، وبجميع المفوضيات التابعة لها في جميع محافظات الوطن.

أما بخصوص الجمهور الخارجي، هو كل جماعة، وكل شريحة مجتمعية، أو كل شخص خارج هيئة التوجيه السياسي سواء له علاقة مباشرة معها، أو غير مباشرة بالعمل مع هذه المؤسسة، سواء كانت قطاعات مدنية، حكومات، جمعيات أهلية، أو حتى على مستوى قوى الأمن الفلسطيني.

⁹الضميري ، مصدر سابق ، انظر ملحق 2

المحور الرابع والذي يدور حول طبيعة العلاقة بين هيئة التوجيه السياسي الفلسطيني، والجمهور الداخلي، والخارجي له وجاء نص السؤال كآلاتي:

س4- كيف تصف طبيعة العلاقة بين هيئة التوجيه السياسي الفلسطيني، والجمهور الداخلي

والخارجي؟

أكد الضميري¹⁰ أن هيئة التوجيه السياسي والوطني يؤدي دوراً مهماً أساسياً في تشكيل الوعي الوطني الجامع، وتوجيه السلوك، سواء لمنتسبي المؤسسة الأمنية، أو الجمهور الفلسطيني، وتعتبر علاقة هيئة التوجيه السياسي والوطني، مع الجمهور جمهورها الداخلي، وهم الموظفين المدنيين والعسكريين، علاقة متميزة، وتقوم على الثقة، والتفويض في العمل، والإنجاز، كذلك تعطي هامش للإبتكار، واقتراح النشاطات من أجل خدمة المجتمع، والمواطن، كما تمتاز تلك العلاقة بمرجعية وطنية، وإنتماء وطني عميق، بحيث أن كل موظف في التوجيه السياسي، يعتبر حارساً على المشروع، بدافع ذاتي، دون إملاء من أي مسؤول، أما طبيعة العلاقة مع الجمهور الخارجي بحاجة لتعميق، وتطوير، من خلال زيادة الدعم، من أجل تغطية جميع النشاطات من جهة أخرى العلاقات العامة في أي مؤسسة هي المرآة التي تعكس صدر المؤسسة لدى الجمهور، ومن خلال فرع العلاقات العامة في هيئة التوجيه السياسي والوطني، نستطيع تسليط الضوء على نشاطات الهيئة، وتوصيل الرسائل المطلوبة للجمهور الخارجي، والداخلي.

¹⁰الضميري، مصدر سابق، انظر ملحق رقم 2

المحور الخامس ويتعلق بدور العلاقات العامة في هيئة التوجيه السياسي الفلسطيني في تعزيز الصورة الذهنية لها، وجاء نص السؤال كالآتي:

5- كيف تساهم العلاقات العامة في هيئة التوجيه السياسي الفلسطيني في تعزيز الصورة

الذهنية لها؟

بين المشعطي¹¹ ان العلاقات العامة تؤدي دوراً مهماً في تعزيز الصورة الذهنية لهيئة التوجيه السياسي، ويتمثل ذلك في المجالات الإعلامية التالية:

- التعريف بما تقوم به العلاقات من أنشطة، ومشروعات لخدمة المجتمع.
- إبراز الإنجازات، التي حصلت عليها المؤسسة، من خلال مسيرتها التاريخية.
- وتصوير المناسبات، والأنشطة، والشخصيات بها فوتوغرافياً، وتزويد الصحف، والمجلات بها.
- إعداد اللقاءات الإذاعية، والتلفزيونية، وترتيب ظهور مسؤولي المؤسسة بجانب الشخصيات الهامة، في القنوات الفضائية، والمحطات الإذاعية.
- المشاركة في رعاية أي مشروع مستقبلي، لخدمة المجتمع، وإبراز شعار المؤسسة، من خلاله وهناك المطبوعات، والمواد الإعلامية، وبعض الجوائز، أو الدروع، التي تقدم إلى المشاركين في هذه المناسبات.

¹¹المشعطي، مصدر سابق، انظر الملحق رقم 3

- إعداد الكتيبات، والنشرات، التي تخص المؤسسة، ومتابعة طباعتها، وتوزيعها.
- إصدار مجلة خاصة للمؤسسة، وتوزيعها على المسؤولين، ورجال الأعمال، وكافة قوى الأمن.

- إصدار نشرات أمنية إخبارية، تتضمن ما ينشر عن المؤسسة، في كافة وسائل الإعلام، ومن خلال موقع التوجيه السياسي، على الشبكة العنكبوتية، وإبراز كافة الأنشطة لها.

المحور السادس يتعلق بصلاحيات العلاقات العامة في هيئة التوجيه السياسي الفلسطيني .

وجاء نص السؤال كالآتي:

س 6- ما هي مهام العلاقات العامة في هيئة التوجيه السياسي الفلسطيني؟

أكد أنس صلاحات¹² أن صلاحيات العلاقات العامة في هيئة التوجيه السياسي، تتمثل في عدة أمور منها:

- إعلام الجمهور بسياسة الهيئة العامة للتوجيه السياسي، حتى يقوم على بيئة، وإطلاع دائم، وإتصال مستمر، وذلك بتوطيد، وتجسير التعاون البناء.
- تقبل متطلبات، وأفكار، ورغبات الجمهور، وذلك من خلال دراستها، وتلبيتها قدر الإمكان.
- المشاركة مع قوى الأمن الفلسطيني، والمؤسسات الشريكة في المجتمع، على إعداد المواد الإعلامية، والمطبوعات الثقافية، والنشرات، تبعاً للقضايا المجتمعية.

¹²صلاحات، مصدر سابق، انظر الملحق رقم 4

- التنسيق بين المؤسسات الحكومية، والإهلية، وقوى الأمن، لعقد الأنشطة الإجتماعية والسياسية، والإقتصادية.

المحور السابع يدور حول الصعوبات، والتحديات التي تواجه العلاقات العامة في عملها في هيئة التوجيه السياسي الفلسطيني، وجاء نص السؤال كالاتي:

7- ما هي الصعوبات، والتحديات التي تواجه العلاقات العامة في عملها في هيئة التوجيه

السياسي الفلسطيني؟

بين المشعطي¹³ أن أبرز نقاط ضعف الهيئة، أو الصعوبات، والتحديات التي تواجهها، هي ضعف في الإمكانيات المادية، بالمقارنة مع بقية أجهزة القوى الأمنية الأخرى ، كذلك إعداد الكوادر البشرية المتخصصة، بالمقارنة مع حجم الإحتياجات أيضاً، كما أن الدورات التخصصية للكادر العامل في الهيئة، تقتصر فقط في الخارج، إضافةً إلى ذلك عدم وجود الحوافز للعاملين في الهيئة، وعدم وجود هيكلية معتمدة حتى هذه اللحظة، وجاري العمل على ذلك.

¹³المشعطي، مصدر سابق، انظر ملحق رقم 3

المحور الثامن: تعزيز دور العلاقات العامة في هيئة التوجيه السياسي الفلسطيني لتعزيز صورتها أمام الجمهور الداخلي، والخارجي وجاء نص السؤال كآتي:

8- كيف يمكن أن نعزز من دور العلاقات العامة في هيئة التوجيه السياسي الفلسطيني

لتعزيز صورتها أمام الجمهور الداخلي، والخارجي؟

وضح الضميري¹⁴ أن دور العلاقات العامة هو إيصال رسالة التوجيه السياسي، وإبراز النشاطات، وتشجيع المؤسسات الأخرى على المشاركة في رسم الوعي الجامع، وتصويب السلوك، ومعالجة المشاكل المختلفة، ولا بد أن يزيد الاهتمام، والدعم لفرع العلاقات العامة، من خلال تعميق العلاقة، وزيادة التنسيق مع أفراد العلاقات العامة، مع المؤسسات الأخرى، وكذلك تكثيف النشاطات المشتركة، مثل الزيارات المشتركة، والأعمال التطوعية كحملات النظافة، وزراعة الأشجار، و المسابقة الثقافية، وزيارة أهالي الأسرى، والشهداء، وتنظيم الندوات، التي تعالج قضايا تخص المجتمع، والفرد .

¹⁴الضميري ، مصدر سابق ، انظر الملحق رقم 2

الفصل الخامس

مناقشة النتائج والتوصيات

الفصل الخامس

مناقشة النتائج

أولاً: ربط النتائج بالتساؤلات:

أولاً: مدى معرفة الجمهور بهيئة التوجيه السياسي:

أظهرت نتائج الإستبيان ان "معرفة الجمهور بهيئة التوجيه السياسي الفلسطيني" كانت درجتها متوسطة ، حيث وصلت النسبة (66.4%)، وعن "أهمية الخدمات التي تقدمها هيئة التوجيه السياسي الفلسطيني أنت درجتها منخفضة جداً كذلك بنسبة (64.5%) وتشير هذه النتيجة إلى أن مدى معرفة الجمهور بهيئة التوجيه السياسي الفلسطيني منخفضة جداً.

كما بينت نتائج الدراسة أن 56% من الجمهور، يجد أن الخدمات التي تقدمها هيئة التوجيه السياسي مهمة، مقابل 44% منهم يجدونها غير ضرورية، وهي نسبة متوسطة تشير إلى عدم معرفة الناس بهيئة التوجيه السياسي، وأهمية مهامها.

وبيّنت نتائج الدراسة أن "رأي المواطنين في مهام العلاقات العامة في هيئة التوجيه السياسي" كانت درجتها متوسطة، وصلت إلى (67%)، وتشير هذه النتيجة إلى أن رأي المواطنين، في فعالية مهام العلاقات العامة في هيئة التوجيه السياسي متوسطة.

كذلك فإن رأي الجمهور بأداء العلاقات العامة في هيئة التوجيه السياسي متوسط، حيث جاءت التكرارات للإجابة عن سؤال " تلعب العلاقات العامة في هيئة التوجيه السياسي، الفلسطيني دوراً مهماً، في مساندة القيادة الفلسطينية، في قبول برنامجها السياسي " ب(22) إجابة بأوافق بشدة و(24) أوافق ، أما عن مساهمة العلاقات العامة في هيئة التوجيه السياسي، ببناء الوعي الوطني العام تجاه المؤسسات العسكرية، والأمنية، وإظهار دورها الإيجابي كأداة وطنية، وقانونية، لفرض سيادة القانون، جاءت الإجابات ب(26) يوافقون (30) يوافقون بشدة. وهي درجات متوسطة تشير إلى عدم معرفة الجمهور بأهمية دور هيئة التوجيه السياسي الفلسطيني.

كذلك بينت النتائج أن " رأي المواطنين في دور العلاقات العامة في هيئة التوجيه السياسي في ترسيخ القيم الوطنية، والانتماء كانت درجتها متوسطة، وصلت إلى (65%) ، أما عن أهمية دور العلاقات العامة، في هيئة التوجيه السياسي الفلسطيني، في تحقيق الأهداف الوطنية، كانت درجتها متوسطة كذلك، وتشير هذه النتيجة إلى أن دور العلاقات العامة في ترسيخ القيم الوطنية، من وجهة نظر الجمهور متوسط.

يستنتج فريق البحث من النتائج السابقة أن العلاقات العامة تؤدي دوراً، ولكنه بشكل متوسط، لتعزيز الصورة الذهنية، لهيئة التوجيه السياسي، وذلك بدلالة عدم معرفة الجمهور الجيدة لطبيعة عمل هيئة التوجيه السياسي الفلسطيني، وهذا يجب أن السؤال الأول للدراسة والذي ينص على " ما الصورة الذهنية المتكونة عن هيئة التوجيه السياسي الفلسطيني؟"

وليتأكد فريق البحث من هذا الإستنتاج خصص محوراً للحديث عن دور العلاقات العامة، في تعزيز الصورة الذهنية لهيئة التوجيه السياسي الفلسطيني.

ثانياً: مهام العلاقات العامة في هيئة التوجيه السياسي الفلسطيني :

أظهرت نتائج المقابلات العديد من المهام التي تقوم بها العلاقات العامة في هيئة التوجيه السياسي الفلسطيني، حيث بين العقيد المشعطي¹⁵ أن أبرز المهام التي تقوم بها تتمثل في مساندة، ودعم القيادة الفلسطينية في قبول برنامجها السياسي بتعبئة الأفراد، وفئات المجتمع الفلسطيني، العسكري، والمدني، من الناحية الفكرية، والسياسية، والمعنوية، وكذلك حشد الطاقات، والجهود لضمان تحقيق القرار السياسي.

ويرى صلاحات¹⁶ أن من مهام هيئة التوجيه السياسي هو التفاعل، والتواصل، مع كافة فئات المجتمع الفلسطيني، والمؤسسات الرسمية، والأهلية، وتمكينهم من معرفة القضايا كافة، بأبعادها السياسية، والإقتصادية، والقانونية، والإجتماعية، والتاريخية التي تهم المجتمع الفلسطيني، إضافةً إلى تكريس الانتماء، والولاء، والتضحية، والقيم الإيجابية العامة، المنطقية للتعايش، والإنسجام بين الأفراد، وكافة فئات المجتمع الفلسطيني.

وأكد الضميري¹⁷ أن من أهم مهام هيئة التوجيه السياسي، هو ترسيخ قيم الشراكة، والديمقراطية ومبادئ الحكم الرشيد، والإلتزام بسيادة القانون، والإجراءات في دولة فلسطين، والمساهمة في تحقيق

¹⁵ماجد المشعطي، مصدر سابق، انظر ملحق رقم 3

¹⁶انس صلاحات، مصدر سابق، انظر ملحق 4

¹⁷عدنان الضميري، مصدر سابق، انظر ملحق رقم 2

الأهداف الوطنية العامة، وإنهاء الاحتلال، وإقامة الدولة الفلسطينية ذات السيادة، وعاصمتها القدس الشريف، وإحقاق الحقوق الوطنية للشعب الفلسطيني، والعمل بشراكة مع كافة أفرع المؤسسة الأمنية على تحقيق الأهداف المعتمدة على أجندة السياسة الوطنية، وتعزيز الأمن والأمان للوطن، وللمواطن، والحكومة.

وهذا يجيب عن السؤال الثاني للدراسة والذي ينص على " ما هي مهام دائرة العلاقات العامة في هيئة التوجيه السياسي؟"

ثالثاً : دور العلاقات العامة في تعزيز الصورة الذهنية لهيئة التوجيه السياسي من وجهة نظر الجمهور:

أكدت نتائج الدراسة أن رأي المواطنين في دور العلاقات العامة في هيئة التوجيه السياسي في تعزيز الصورة الذهنية عنها، متوسط، وصل إلى (63%) ، وتشير هذه النتيجة إلى أن دور العلاقات العامة، في تعزيز الصورة الذهنية لها متوسطة من وجهة نظر الجمهور.

أما عن هذه المهام، ودرجاتها، فيمكن أن نوردتها كما يلي :

- تساهم العلاقات العامة في هيئة التوجيه السياسي الفلسطيني، في توطيد العلاقة بين المؤسسة، والجمهور الداخلي، والخارجي وجاءت درجتها 64.4% .
- تساهم العلاقات العامة في إبراز أهم إنجازات، ومهام هيئة التوجيه السياسي الفلسطيني، بدرجة 70%.

- تلعب العلاقات العامة في هيئة التوجيه السياسي الفلسطيني، دوراً مهماً، في ربط الهيئة مع الأجهزة الأمنية، لتحقيق الأهداف المشتركة بدرجة 65.4%
- تظهر العلاقات العامة في هيئة التوجيه السياسي الفلسطيني، أهم أهداف، ومبادئ الهيئة للجمهور الداخلي، والخارجي بدرجة 63.2%.
- تستخدم العلاقات العامة، في هيئة التوجيه السياسي الفلسطيني، الوسائل الإتصالية اللازمة كافة، لتحسين صورتها بدرجة 65.8%.
- تتمتع هيئة التوجيه السياسي الفلسطيني بالصلاحيات، لتعزيز صورة المؤسسة بدرجة 64.4% .
- وبين المشعطي¹⁸ ان العلاقات العامة، تؤدي دوراً مهماً في تعزيز الصورة الذهنية، لهيئة التوجيه السياسي، ويتمثل ذلك في المجالات الإعلامية التالية:
- التعريف بما تقوم به العلاقات من أنشطة، ومشروعات لخدمة المجتمع.
- إبراز الإنجازات التي حصلت عليها الهيئة، خلال مسيرتها التاريخية.
- إعداد اللقاءات الإذاعية، والتلفزيونية، وترتيب ظهور مسؤولي المؤسسة، بجانب الشخصيات المهمة، في القنوات الفضائية، والمحطات الإذاعية.
- المشاركة في رعاية أي مشروع مستقبلي، لخدمة المجتمع، وإبراز شعار المؤسسة من خلاله، وهناك المطبوعات، والمواد الاعلامية ، وإعداد الكتيبات، والنشرات التي تخص الهيئة.

¹⁸المشعطي ، مصدر سابق، انظر الملحق رقم 3

- إصدار مجلة خاصة للمؤسسة، وتوزيعها على المسؤولين، ورجال الأعمال وقوى الأمن.
- إصدار نشرات أمنية إخبارية، تتضمن ما ينشر عن المؤسسة، في وسائل الإعلام، ومن خلال موقع التوجيه السياسي.

وهذه المهام تجيب عن السؤال الثالث للدراسة والذي ينص على "ما هي الأنشطة، والفعاليات التي تمارسها العلاقات العامة في هيئة التوجيه السياسي، لتكوين صورة ذهنية جيدة عنها".

رابعاً: صلاحيات العلاقات العامة في هيئة التوجيه السياسي :

يرى فريق البحث أن الصلاحيات المخولة للعلاقات العامة في تحسين الصورة الذهنية هي صلاحيات محددة، تصل إلى 64.4% ، وأكد أنس صلاحات¹⁹ أن صلاحيات العلاقات العامة في هيئة التوجيه السياسي تتمثل في إعلام الجمهور بسياسة الهيئة العامة للتوجيه السياسي، وتوطيد وتجسير التعاون، من خلال تقبل متطلبات، وأفكار، ورغبات الجمهور، وتلبيتها قدر الإمكان. ومن ضمن الصلاحيات كذلك المشاركة مع قوى الأمن الفلسطيني، والمؤسسات الشريكة في المجتمع، على إعداد المواد الإعلامية، والمطبوعات الثقافية، والتنسيق لعقد الأنشطة الإجتماعية والسياسية، والإقتصادية.

¹⁹صلاحات، مصدر سابق، انظر الملحق رقم 4

وهذا يجيب عن السؤال الرابع للدراسة، والذي ينص على ما هي صلاحيات دائرة العلاقات العامة في هيئة التوجيه السياسي الفلسطيني ؟

خامساً: العلاقات العامة، والجمهور الداخلي، والخارجي في هيئة التوجيه السياسي:

بينت نتائج الدراسة كما ذكرنا سابقاً، أن درجة معرفة الجمهور بدائرة العلاقات العامة في هيئة التوجيه السياسي متوسطة، وخالف ذلك نتائج المقابلات حيث وضح الضميري²⁰ الجمهور الداخلي في التوجيه السياسي قائلاً " أن علاقة الجمهور الداخلي مع الهيئة علاقة وطنية فهم حراس المشروع الوطني، وهي علاقة متميزة، وتقوم على الثقة، والتفويض في العمل، وتمتاز العلاقة بمرجعية وطنية، إنتماء وطني عميق، اما عن العلاقة مع الجمهور الداخلي فهي بحاجة لتعميق وتطوير، من خلال زيادة الدعم، لتغطية جميع النشاطات.

وهذا يجيب عن السؤال الخامس للدراسة والذي ينص على ما طبيعة العلاقة بين العلاقات العامة والدوائر الأخرى في هيئة التوجيه السياسي الفلسطيني ؟

ويجيب كذلك عن السؤال السادس للدراسة والذي ينص على ما هي جهود العلاقات العامة في هيئة التوجيه السياسي تجاه الجمهور الداخلي في المؤسسة ؟

²⁰الضميري ، مصدر سابق ، انظر ملحق 2

سادساً: التحديات والصعوبات التي تواجه العلاقات العامة في هيئة التوجيه السياسي:

يبين المشعطي²¹ أن أبرز نقاط ضعف الهيئة تتمثل في ضعف في الإمكانيات المادية، وإعداد الكوادر البشرية المتخصصة بالمقارنة مع حجم الإحتياجات، كما أن الدورات التخصصية للكادر العامل في الهيئة تقتصر في الخارج، وانعدام الحوافز للعاملين بالهيئة، وعدم وجود هيكلية معتمدة حتى هذه اللحظة.

وهذا يجيب عن السؤال السابع للدراسة والذي ينص على ما هي الصعوبات التي تواجه العلاقات العامة في هيئة التوجيه السياسي أثناء أداء مهامها ؟

ووضح الضميري²² أن دور العلاقات العامة هو إيصال رسالة التوجيه السياسي، وإبراز النشاطات وتشجيع المؤسسات الأخرى على المشاركة في رسم الوعي الجامع، وتصويب السلوك، ومعالجة المشاكل المختلفة، ولا بد أن يزيد الإهتمام، والدعم لفرع العلاقات العامة، من خلال تعميق العلاقة وزيادة التنسيق، مع أفراد العلاقات العامة مع المؤسسات الأخرى، وتكثيف النشاطات المشتركة، مثل الزيارات المشتركة، والأعمال التطوعية التي تعالج قضايا تخص المجتمع والفرد.

وهذا يجيب عن السؤال الأخير للدراسة والذي ينص على " ما الجهود المطلوبة من العلاقات العامة لتعزيز الصورة الذهنية لهيئة التوجيه السياسي الفلسطيني؟".

²¹المشعطي، مصدر سابق، انظر ملحق رقم 3
²²الضميري ، مصدر سابق ، انظر الملحق رقم 2

• ربط النتائج بالفرضيات:

بينت نتائج الدراسة أن العلاقات العامة تلعب دوراً متوسطاً من وجهة نظر الجمهور، في تعزيز الصورة الذهنية لهيئة التوجيه السياسي، ولإختبار هذه الفرضية، وضعت أسئلة الإستبيان للتعرف الى مدى معرفة الجمهور بمهام هيئة التوجيه السياسي، وأهميه دور العلاقات العامة فيه، وجاءت النتيجة متوسطة بدرجة 66% هذا الأمر يؤكد على فرضية الدراسة والتي تنص على :

لا تلعب العلاقات العامة في هيئة التوجيه السياسي دوراً فعالاً في تكوين صورة ذهنية جيدة عنها. أما عن الفرضيات الفرعية فتبين من خلال نتائج الدراسة، أن العلاقات العامة تقوم بمهام عدة، تشمل التنسيق مع الدوائر الاخرى، والتخطيط، والإدارة، والتنسيق مع الأجهزة الأمنية، والجمهور الداخلي والخارجي، وهذا يدحض الفرضية الفرعية الأولى والتي تنص على:

يشكل نشاط العلاقات العامة في هيئة التوجيه السياسي نشاطاً اعلامياً وحسب.

وتبين من نتائج الدراسة أن صلاحيات العلاقات العامة في هيئة التوجيه السياسي محدودة، وصلت درجتها الى 64.4% وهذا يثبت فرضية الدراسة والتي تنص على:

لا تتمتع العلاقات العامة في هيئة التوجيه السياسي بالصلاحيات التي تخولها بالقيام بمهامها على أكمل وجه.

• النتائج :

1- تؤدي العلاقات العامة في هيئة التوجيه السياسي دوراً متوسطاً في تعزيز الصورة الذهنية للهيئة.

2- معرفة الجمهور الخارجي بهيئة التوجيه السياسي متوسطة.

3- لا تتمتع العلاقات العامة في هيئة التوجيه السياسي بالصلاحيات الكافية لتعزيز الصورة الذهنية للهيئة.

4- تكثف العلاقات العامة في هيئة التوجيه السياسي أنشطتها تجاه الجمهور الداخلي المتمثل بالأجهزة الأمنية.

5- هناك قصور في أداء العلاقات العامة تجاه الجمهور الخارجي لهيئة التوجيه السياسي الفلسطيني.

6- لا يوجد هيكلية معتمدة في هيئة التوجيه السياسي، تسير ضمن خطط واضحة.

7- إنعدام الحوافر للموظفين في العلاقات العامة.

• التوصيات:

- 1- ضرورة إعطاء العلاقات العامة في هيئة التوجيه السياسي الصلاحيات الكافية لتعزيز الصورة الذهنية الجيدة عنها.
- 2- تعريف الجمهور الخارجي بهيئة التوجيه السياسي، وأهميتها في المجتمع.
- 3- عقد العديد من الندورات، والورشات الإعلامية على التلغزة، للتعريف بمهام هيئة التوجيه السياسي.
- 4- تكثيف الأنشطة الإعلامية للعلاقات العامة، لتعزيز الصورة الذهنية الجيدة لهيئة التوجيه السياسي.
- 5- العمل على هيكيلية التوجيه السياسي، ضمن خطط واضحة.

• المراجع والمصادر:

- 1- أبو أصبع ، صالح ، 2010، العلاقات العامة والاتصال الانساني، دار الشروق.
- 2- أبو قحف ، عبد السلام ، محاضرات في العلاقات العامة ، المكتب العربي الحديث، الإسكندرية، مصر .
- 3- ابو صباغ ، خليل ، 1998، العلاقات العامة والإتصال الإنساني، ط1، دار الشروق، الأردن
- 4- الباز، علي ، 1905 العلاقات العامة و العلاقات الإنسانية ، دار الإشعاع، مصر.
- 5- الجنابي ، عاصم ، (2016) ، دور العلاقات العامة في استقطاب الأساتذة والطلبة في الجامعات الأردنية الخاصة: جامعتي الشرق الأوسط والبتراء أنموذجا ، " قدمت هذه الرسالة استكمال لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في كلية الإعلام جامعة الشرق الأوسط" ، عمان - الأردن.
- 6- الدليمي، عبد الرزاق 2005 . العلاقات العامة في التطبيق، ط 1، دار جرير للنشر والتوزيع، عمان.
- 7- الشلبي ، عبد الرحمن ، (2009) ، دور العلاقات العامة في إدارة الأزمات ، " درجة الدبلوم العالي في العلاقات العامة، الأكاديمية السورية الدولية" ، دمشق - سوريا.
- 8- العاصي، شريف، 2006. الترويج والعلاقات العامة: مدخل الاتصالات التسويقية المتكاملة، الدار الجامعية للكتب، الإسكندرية.
- 9- جودة، محفوظ، 1996، العلاقات العامة "مفاهيم وممارسات"، دار زهران للنشر والتوزيع، ط1
- 10- جوده ، نبيله ، (2011) ، نموذج مقترح لتطوير أداء دائرة العلاقات العامة في الأمانة العامة لمجلس الوزراء . " رسالة ماجستير ، جامعة القدس " القدس - فلسطين.
- 11- حجاب، منير، 1992 ، المداخل الاساسية في العلاقات العامة المدخل الاتصالي ، دار الفجر لنشر و التوزيع ، القاهرة.
- 12- حسين ، هشام ، (2010) ، دراسة : العلاقات العامة بين القناعة والتهميش في الوطن العربي ، الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي.
- 13- درة، عبد البار والمجالي، نبيل. (2010) . العلاقات العامة في القرن الحادي والعشرين : النظرية والممارسة منحنى نظامي واستراتيجي ، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان.

14- دراغمة ، رافع ، (2011) ، دور دوائر العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية في بناء علاقات مع مجتمع الطلبة ، " رسالة دكتوراه ، قسم العلاقات العامة ، جامعة لاهاي "امستردام - مملكة هولندا.

15- عجوة ، علي . (1993) . العلاقات العامة والصورة الذهنية، عالم الكتب، القاهرة .

16- عجوة، علي ، 2014، العلاقات العامة والصورة الذهنية، دار عالم الكتب، ط2، القاهرة.

17- عليان، ربحي ، 2005 ، الاتصال والعلاقات العامة، دار الصفاء للنشر والتوزيع، الأردن.

18- موسى ، باقر، 2014 ، الصورة الذهنية في العلاقات العامة، دار أسامة للنشر والتوزيع ، الأردن.

19- محمد ، عبد الفتاح ، 1997 ، العلاقات العامة في المؤسسات الاجتماعية .

20- محمد، م . (2007) العلاقات العامة بمنظمات الرعاية الاجتماعية .المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية ، جمهورية مصر العربية.

• الدراسات السابقة:

- 1- بلخير، ميسون، 2016 ، استراتيجيات بناء وإعادة الصورة الذهنية في مجال التسويق.
- 2- الشوريجي، فاتن (2005)، تقويم دور العلاقات العامة في تكوين صورة محابية للمنظمة لدى عملائها في قطاع التشييد.
- 3- الكريم، عبد (2011) ،"جهود العلاقات العامة في بناء و تحسين الصورة الذهنية للشركات السعودية المساهمة.
- 4- المقاطي، سفران ، 1426 هـ ،العوامل المؤثرة في تشكيل الصورة الذهنية عن المؤسسات السعودية القائمة على الحج ، دراسة تطبيقية على الحجاج.
- 5- عابد، عابد ، 2015 ، مهام العلاقات العامة في تشكيل الصورة الذهنية لرجل الشرطة الفلسطيني.
- 6- عبد الله، علي ، 2016 ، فاعلية العلاقات العامة في تحسين الصورة الذهنية للدول، دراسة حالة للاعلام الخارجي بوزارة الاعلام.
- 7- "عبد الرازق، شذى ، 2013 ، فاعلية العلاقات العامة في بناء الصورة الذهنية لشركات الاتصال، دراسة حالة شركة زين للهاتف النقال.
- 8- عيد، نفين، 2011 ، العلاقات العامة الالكترونية وبناء الصورة الذهنية للمؤسسة السياحية لدى السائحين.

• مصادر انترنت :

1- موقع هيئة التوجيه السياسي الفلسطيني انظر : [/http://www.png.plo.ps](http://www.png.plo.ps)

الملاحق

الملحق 1

بسم الله الرحمن الرحيم



جامعة النجاح الوطنية

كلية الاقتصاد والعلوم الاجتماعية

قسم العلاقات العامة

استبيان

دور العلاقات العامة في هيئة التوجيه السياسي الفلسطيني في تعزيز الصورة الذهنية عنها من وجهة نظر المواطن الفلسطيني في مدينة نابلس

تحية طيبة وبعد:

نضع بين أياديكم هذا الاستبيان حول " دور العلاقات العامة في هيئة التوجيه السياسي والوطني المعنوي في تعزيز الصورة الذهنية عنها "، بغرض الوقوف عن قرب على طبيعة هذا الدور، والنهوض به، لنيل درجة البكالوريوس في تخصص العلاقات العامة. بإشراف الدكتورة سمر الشنار خلال الفصل الدراسي الثاني 2018-2019

نرجو من حضرتكم التكرم بالإجابة عن أسئلة الاستبيان بكل صدق وموضوعية، علماً أن المعلومات التي سيتم الحصول عليها، لأغراض البحث العلمي فقط، وسيتم المحافظة على سرية المعلومات كافة.

وتقبلوا فائق الاحترام والتقدير

القسم الأول /المعلومات الشخصية:

يرجى وضع إشارة (X) أمام الإجابة المناسبة :

- س1- النوع الاجتماعي : 1- ذكر 2- أنثى
- س2- العمر : 1) من 20-30 2) من 31-40 3) من 41-50 4) أكثر من 50
- س3- المستوى التعليمي: 1) غير متعلم 2) ثانوي 3) بكالوريوس 4) دراسات عليا
- س4 السكن : 1) مخيم 2) مدينة 3) قرية 4) غير ذلك

القسم الثاني/ معرفة الجمهور بهيئة التوجيه السياسي الفلسطيني:

ضع إشارة (X) أمام الإجابة التي تراها مناسبة للعبارات الآتية:

1. هل لديك فكرة عن هيئة التوجيه السياسي ؟
(1) نعم ()
(2) لا ()
2. هل سبق وأن تعاملت مع هيئة التوجيه السياسي الفلسطيني؟
(1) نعم ()
(2) لا ()
3. هل لديك فكرة عن مهام هيئة التوجيه السياسي الفلسطيني؟
(1) نعم ()
(2) لا ()
4. هل تعتقد أن هذه المؤسسة معروفة جيداً للمتعاملين معها؟
(1) نعم ()
(2) لا ()
5. هل تجدون الخدمات التي تقدمها هيئة التوجيه السياسي الفلسطيني مهمة؟
(1) إلى حد ما ()
(2) ضرورية ()
(3) غير ضرورية ()

القسم الثالث: دور العلاقات العامة في تعزيز الصورة الذهنية الجيدة لهيئة التوجيه السياسي الفلسطيني:

دور العلاقات العامة في تعزيز الصورة الذهنية لهيئة التوجيه السياسي الفلسطيني					
4 لا أوافق بشدة	3 لا أوافق	3 محايد	2 أوافق	1 أوافق بشدة	العبارة
					1 تساهم العلاقات العامة في هيئة التوجيه السياسي، ببناء الوعي الوطني العام تجاه المؤسسات العسكرية، والأمنية، وإظهار دورها الإيجابي كأداة وطنية، وقانونية، لفرض سيادة القانون.
					2 تساهم العلاقات العامة، في هيئة التوجيه السياسي الفلسطيني، في تنمية قدرات العاملين لرفع مستوى الاداء بمهنية، تحقيقاً لتنفيذ رسالتها
					3 تلعب العلاقات العامة في هيئة التوجيه السياسي، الفلسطيني دوراً هاماً، في مساندة القيادة الفلسطينية، في قبول برنامجها السياسي.
					4 تتفاعل هيئة التوجيه السياسي الفلسطيني، مع كافة فئات المجتمع الفلسطيني، ومؤسساته الرسمية والأهلية، من خلال دائرة العلاقات العامة فيها.
					5 تساهم العلاقات العامة في هيئة التوجيه السياسي الفلسطيني، في معرفة كافة القضايا، بأبعادها السياسية والاقتصادية، والقانونية، والاجتماعية، والتاريخية، التي تهم المجتمع الفلسطيني.
					6 تركز العلاقات العامة في هيئة التوجيه السياسي الفلسطيني، الانتماء، والولاء، والتضحية، والقيم الإيجابية العامة، كقيم للتعايش، والانسجام بين أفراد، وفئات المجتمع الفلسطيني.
					7 ترسخ العلاقات العامة في هيئة التوجيه السياسي الفلسطيني، قيم الشراكة، والديمقراطية، ومبادئ الحكم الرشيد، والالتزام بسيادة القانون، والأنظمة، والاجراءات في دولة فلسطين.

					8	تساعد العلاقات العامة في هيئة التوجيه السياسي، في تحقيق الاهداف الوطنية العامة.
					9	تتمتع هيئة التوجيه السياسي الفلسطيني بالصلاحيات الكافية لتحسين صورة المؤسسة
					10	تساهم العلاقات العامة في هيئة التوجيه السياسي الفلسطيني، في توطيد العلاقة بين المؤسسة والجمهور الداخلي، والخارجي
					11	تسهم العلاقات العامة في ابراز اهم إنجازات، ومهام هيئة التوجيه السياسي الفلسطيني.
					12	تلاعب العلاقات العامة في هيئة التوجيه السياسي الفلسطيني، دوراً مهماً، في ربط الهيئة مع الأجهزة الأمنية، لتحقيق الأهداف المشتركة.
					13	تظهر العلاقات العامة في هيئة التوجيه السياسي الفلسطيني، أهم أهداف، ومبادئ الهيئة للجمهور الداخلي، والخارجي
					14	تستخدم العلاقات العامة، في هيئة التوجيه السياسي الفلسطيني الوسائل الاتصالية اللازمة كافة، لتحسين صورتها
					15	تساهم العلاقات العامة في هيئة التوجيه السياسي الفلسطيني، في تعزيز الصورة الذهنية لها

16- برأيك كيف يمكن النهوض بالعلاقات العامة لهيئة التوجيه السياسي والمعنوي الفلسطيني؟

الملحق 2:

مقابلة مع عدنان الضميري مدير هيئة التوجيه السياسي الفلسطيني في رام الله:

هيئة التوجيه السياسي و الوطني عبارة عن مؤسسة وطنية رائدة تقدم خدمة التوجيه والتعبئة المعنوية لقوى الامن الفلسطينية والجمهور الفلسطيني والمساهمة في تطوير المجتمع الفلسطيني من خلال ربط الاصاله بالحادثة لخلق مجتمع ناهض حر .

اما عن صلاحيات العلاقات العامة في هيئة التوجيه السياسي :

كثير من هذه الاهداف او الصلاحيات الممنوحة لهذا القسم في الجهاز ابرزها

- 1- اعلام الجمهور بسياسة الهيئة العامة للتوجيه السياسي حتى يقوم على بينة واطلاع دائم واتصال مستمر وذلك بتوطيد وتجسير التعاون البناء .
- 2- نقبل متطلبات و افكار ورغبات الجمهور هيئة التوجيه السياسي وذلك من خلال دراستها وتلبيتها في الامكان .
- 3- المشاركة مع قوى الامن الفلسطيني والمؤسسات الشريكة في المجتمع على اعداد المواد الاعلامية والمطبوعات الثقافية في والنشرات تبعا للقضايا المجتمعية .
- 4- التنسيق بين المؤسسات الحكومية والاهلية وقوى الامن لعقد الانشطة الاجتماعية والسياسية والاقتصادية .

- التوجيه السياسي والوطني هو هيئة لها دور مهم اساسي في تشكيل الوعي الوطني الجامع وتوجيه السلوك سواء لمنتسبي المؤسسة الامنية او الجمهور الفلسطيني وتعتبر علاقة هيئة التوجيه السياسي والوطني مع الجمهور جمهورها الداخلي وهم الموظفين المدنيين والعسكريين علاقة متميزة وتقوم على الثقة والتفويض في العمل والانجاز كذلك تعطي هامش للابتكار واقتراح النشاطات من اجل خدمة المجتمع والمواطن تمتاز تلك العلاقة بمرجعية وطنية انتماء وطني عميق بحيث ان كل موظف في التوجيه السياسي يعتبر حارسا على المشروع بدافع ذاتي دون املاء من اي مسؤول طبيعي العلاقة مع الجمهور الداخلي بحاجة لتعميق وتطوير من خلال زيادة الدعم من اجل تغطية جميع النشاطات من جهة اخرى العلاقات العامة في أي مؤسسة هي المرآة التي تعكس صدر المؤسسة لدى الجمهور ومن خلال فرع العلاقات العامة في هيئة التوجيه السياسي والوطني نستطيع القول او تسليط الضوء على نشاطات الهيئة وتوصيل الرسائل المطلوبة للجمهور الخارجي والداخلي وكذلك لها دور في تشبيك العلاقات مع المؤسسات الرسمية والاهلية والتي تعمل جميعها في تقديم خدمات مختلفة للمواطنين اذ يعتبر دور العلاقات العامة هو ايصال رسالة التوجيه السياسي و ابراز النشاطات وتشجيع المؤسسات الاخرى على المشاركة في رسم الوعي الجامع وتصويب السلوك ومعالجة المشاكل المختلفة المطلوب ان يزيد الاهتمام والدعم لفرع العلاقات العامة من خلال تعميق العلاقة وزيادة التنسيق مع افراد العلاقات العامة مع المؤسسات الاخرى وكذلك تكثيف النشاطات المشتركة مثل الزيارات المشتركة وعمل تطوعي حملات نظافة وغير ذلك كزراعة الاشجار مسابقة ثقافية زيارة اسرى الشهداء والاسرى وتنظيم الندوات التي تعالج قضايا تخص المجتمع والفرد .

الملحق 3 :

مقابلة مع ماجد المشعطي المفوض الجماهيري لهيئة التوجيه السياسي:

تفريغ مقابلة هيئة التوجيه السياسي الوطني المعنوي الفلسطيني:

ابرز المهام التي تقوم بها هيئة التوجيه السياسي الفلسطيني تتمثل 1- بمساندة ودعم القيادة الفلسطينية في قبول برنامجها السياسي بتعبئة الافراد وفئات المجتمع الفلسطيني العسكري والمدني من الناحية الفكرية والسياسية والمعنوية وكذلك حشد الطاقات والجهود لضمان تحقيق القرار السياسي 2- التفاعل والتواصل مع كافة فئات المجتمع الفلسطيني والمؤسسات الرسمية والاهلية وتمكينهم من معرفة كافة القضايا بأبعادها السياسية والاقتصادية والقانونية والاجتماعية وكذلك التاريخية التي تهم المجتمع الفلسطيني 3- تكريس الانتماء والولاء والتضحية والقيم الايجابية العامة المنطقية للتعايش والانسجام بين الافراد وكافة فئات المجتمع الفلسطيني 4- ترسيخ قيم الشراكة والديمقراطية ومبادئ الحكم الرشيد والالتزام بسيادة القانون والاجراءات في دولة فلسطين 5- المساهمة في تحقيق الاهداف الوطنية العامة وانهاء الاحتلال واقامة الدولة الفلسطينية ذات السيادة وعاصمتها القدس الشريف واحقاق الحقوق الوطنية للشعب الفلسطيني 6- العمل بشراكة مع كافة افرع المؤسسة الأمنية على تحقيق الاهداف المعتمدة على اجندة السياسة الوطنية وتعزيز الامن والامان للوطن وللمواطن والحكومة المؤسسة الامنية تعزيز القدرات والدعم الامثل للموارد اما عن قيم ومبادئ هذا العمل يتمثل في الانتماء للبرنامج الوطني المنبثق عن القيادة السياسية وتوجهاتها الكفاءة والفعالية في الاداء وكذلك العمل بروح الفريق والاتصال والتواصل والتفاعل والتأثير 7- التميز في العمل والشراكة الحقيقية الاستخدام الامثل للموارد والمسؤولية الوطنية المهنية من الناحية الثقافية والاجتماعية .

- اما عن تحسين الصور الذهنية فيتمثل ذلك في المجالات الاعلامية التالية :

- 1- التعريف بما تقوم به العلاقات من أنشطة ومشاريع لخدمة المجتمع .
- 2- ابراز الانجازات التي تحصلت عليها المؤسسة من خلال مسيرتها التاريخية .
- 3- وتصوير المناسبات الانشطة والشخصيات بها فتوغرافيا وتزويد الصحف والمجلات بها .
- 4- اعداد اللقاءات الاذاعية والتلفزيونية وترتيب ظهور مسؤولي المؤسسة بجانب الشخصيات الهامة في القنوات الفضائية والمحطات الاذاعية .
- 5- المشاركة في رعاية أي مشروع مستقبلي لخدمة المجتمع وابرار شعار المؤسسة من خلاله وهناك المطبوعات والمواد الاعلامية وبعض الجوائز او الدروع التي تقدم على المشاركين في هذه المناسبات .
- 7- اعداد الكتيبات والنشرات التي تخص المؤسسة ومتابعتها طباعتها وتوزيعها .
- 8- اصدار مجلة خاصة للمؤسسة وتوزيعها على المسؤولين ورجال الاعمال وكافة قوى الامن .
- 9- اصدار نشرات امنية اخبارية تتضمن ما ينشر عن المؤسسة في كافة وسائل الاعلام ومن خلال موقع التوجيه السياسي على الشبكة العنكبوتية وابرار كافة الانشطة لها .

- اما عن صلاحيات العلاقات العامة في هيئة التوجيه السياسي :

كثير من هذه الاهداف او الصلاحيات الممنوحة لهذا القسم في الجهاز ابرزها

- 5- اعلام الجمهور بسياسة الهيئة العامة للتوجيه السياسي حتى يقوم على بينة واطلاع دائم واتصال مستمر وذلك بتوطيد وتجسير التعاون البناء .
- 6- نقبل متطلبات و افكار ورغبات الجمهور هيئة التوجيه السياسي وذلك من خلال دراستها وتلبيتها في الامكان .
- 7- المشاركة مع قوى الامن الفلسطيني والمؤسسات الشريكة في المجتمع على اعداد المواد الاعلامية والمطبوعات الثقافية في والنشرات تبعا للقضايا المجتمعية .
- 8- التنسيق بين المؤسسات الحكومية والاهلية وقوى الامن لعقد الانشطة الاجتماعية والسياسية والاقتصادية .

الملحق 4 :

مقابلة أنس صلاحات مدير هيئة التوجيه السياسي في نابلس :

يعتبر التوجيه السياسي والوطني هو المرجعية الوطنية الفلسطينية للحفاظ على الاداء والسلوك والوعي في اتجاهات مهام الاستقلال الوطني والبناء للدولة والمؤسسات والمجتمع والارتباط ملكيا قوميا والوطنية والانسانية وكذلك الانسانية والاساسية والمتفق عليها والتي تشكل مبادئ للتوجهات التي تحظى بالاجماع الوطني .

- يمكن اعتبار التوجيه السياسي و الوطني عبارة عن مؤسسة وطنية رائدة تقدم خدمة التوجيه والتعبئة المعنوية لقوى الامن الفلسطينية والجمهور الفلسطيني والمساهمة في تطوير المجتمع الفلسطيني من خلال ربط الاصاله بالحدثة لخلق مجتمع ناض حر .

- اما عن ابرز نقاط ضعف الهيئة او الصعوبات والتحديات التي تواجهها هناك ضعف في الامكانيات المادية للهيئة بالمقارنة مع بقية اجهزة القوى الامنية الاخرى كلية اعداد الكوادر البشرية المتخصصة بالمقارنة مع حجم الاحتياجات ايضا كلية الدورات التخصصية للكادر العامل في الهيئة تقتصر الدورات فقط في الداخل وكل من يخرجون الي ممارسة هذه الدورات او تلقاها في الخارج هناك كلية الحوافز للعاملين في الهيئة وعدم وجود هيكلية معتمدة حتى هذه اللحظة وجاري العمل على ذلك .

عن ابرز المهام التي تقوم بها هيئة التوجيه السياسي الفلسطيني تتمثل 1- بمساندة ودعم القيادة الفلسطينية في قبول برنامجها السياسي بتعبئة الافراد وفئات المجتمع الفلسطيني العسكري والمدني من الناحية الفكرية والسياسية والمعنوية وكذلك حشد الطاقات والجهود لضمان تحقيق القرار السياسي 2- التفاعل والتواصل مع كافة فئات المجتمع الفلسطيني والمؤسسات الرسمية والاهلية وتمكينهم من معرفة كافة القضايا بأبعادها السياسية والاقتصادية والقانونية والاجتماعية وكذلك التاريخية التي تهم المجتمع الفلسطيني 3- تكريس الانتماء والولاء والتضحية والقيم الايجابية العامة المنطقية بالتعايش والانسجام بين الافراد وكافة فئات المجتمع الفلسطيني 4- ترسيخ قيم الشراكة والديمقراطية ومبادئ الحكم الرشيد والالتزام بسيادة القانون والاجراءات في دولة فلسطين 5- المساهمة في تحقيق الاهداف الوطنية العامة وانهاء الاحتلال واقامة الدولة الفلسطينية ذات السيادة وعاصمتها القدس الشريف واحقاق الحقوق الوطنية للشعب الفلسطيني 6- العمل بشراكة مع كافة افرع المؤسسة الأمنية على تحقيق الاهداف المعتمدة على اجندة السياسة الوطنية وتعزيز الامن والامان للوطن و للمواطن وحكومة المؤسسة الامنية تعزيز القدرات والاستخدام الامثل للموارد اما عن قيم ومبادئ هذا العمل يتمثل في الانتماء للبرنامج الوطني المنبثق عن القيادة السياسية وتوجهاتها الكفاءة والفعالية في الاداء وكذلك العمل بروح الفريق والاتصال والتواصل والتفاعل والتأثير 7- التميز في العمل والشراكة الحقيقية الاستخدام الامثل للموارد والمسؤولية الوطنية المهنية من الناحية الثقافية والاجتماعية .

- اما عن تحسين الصور الذهنية فيتمثل ذلك في المجالات الاعلامية التالية :

1- التعريف بما تقوم به العلاقات من أنشطة ومشروعات لخدمة المجتمع .

2- ابراز الانجازات التي تحصلت عليها المؤسسة من خلال مسيرتها التاريخية .

- 3- وتصوير المناسبات الانشطة والشخصيات بها فتوغرافيا وتزويد الصحف والمجلات بها .
- 4- الاعداد لاجراء اللقاءات الاذاعية والتلفزيونية وترتيب ظهور مسؤولي المؤسسة بجانب الشخصيات الهامة في القنوات الفضائية والمحطات الاذاعية .
- 5- المشاركة في رعاية أي مشروع مستقبلي لخدمة المجتمع وابرار شعار المؤسسة من خلاله وهناك المطبوعات والمواد الاعلامية وبعض الجوائز او الدروع التي تقدم على في المسابقات المشاركين في هذه المناسبات .
- 7- اعداد الكتيبات والنشرات التي التي تخص المؤسسة ومتابعتها طباعتها وتوزيعها .
- 8- اصدار مجلة خاصة للمؤسسة وتوزيعها على المسؤولين ورجال الاعلام وكافة قوى الامن .
- 9- اصدار نشرات امنية اخبارية تتضمن ما ينشر عن المؤسسة في كافة وسائل الاعلام ومن خلال موقع التوجيه السياسي على الشبكة العنكبوتية وابرار كافة الانشطة لها .

- اما عن صلاحيات العلاقات العامة في هيئة التوجيه السياسي :

- كثير من هذه الاهداف او الصلاحيات الممنوحة لهذا القسم في الجهاز ابرزها
- 9- اعلام الجمهور بسياسة الهيئة العامة للتوجيه السياسي حتى يقوم على بيئة واطلاع دائم واتصال مستمر وذلك بتوطيد وتجسير التعاون البناء .
 - 10- نقل متطلبات و افكار ورغبات الجمهور هيئة التوجيه السياسي وذلك من خلال دراستها وتلبيتها في الامكان .
 - 11- المشاركة مع قوى الامن الفلسطيني والمؤسسات الشريكة في المجتمع على اعداد المواد الاعلامية والمطبوعات الثقافية والنشرات تبعا للقضايا المجتمعية .
 - 12- التنسيق بين المؤسسات الحكومية والاهلية وقوى الامن لعقد الانشطة الاجتماعية والسياسية والاقتصادية .

- التوجيه السياسي والوطني هو هيئة لها دور مهم اساسي في تشكيل الوعي الوطني الجامع وتوجيه السلوك سواء لمنتسبي المؤسسة الامنية او الجمهور الفلسطيني وتعتبر علاقة هيئة التوجيه السياسي والوطني مع الجمهور جمهورها الداخلي وهم الموظفين المدنيين والعسكريين علاقة متميزة وتقوم على الثقة والتفويض في العمل والانجاز كذلك تعطي هامش للابتكار واقتراح النشاطات من اجل خدمة الوطن والمواطن تمتاز تلك العلاقة بمرجعية وطنية انتماء وطني عميق بحيث ان كل موظف في التوجيه السياسي يعتبر حارسا على المشروع بدافع ذاتي دون املاء من اي مسؤول طبيعي العلاقة مع الجمهور الداخلي بحاجة لتعميق وتطوير من خلال زيادة الدعم من اجل تغطية جميع النشاطات من جهة اخرى العلاقات العامة في أي مؤسسة هي المرآة التي تعكس صدر المؤسسة لدى الجمهور ومن خلال فرع العلاقات العامة في هيئة التوجيه السياسي والوطني نستطيع القول او تسليط الضوء على نشاطات الهيئة وتوصيل الرسائل المطلوبة للجمهور الخارجي والداخلي وكذلك لها دور في تشبيك العلاقات مع المؤسسات الرسمية والاهلية والتي تعمل جميعها في تقديم خدمات مختلفة للمواطنين اذ يعتبر دور العلاقات العامة هو ايصال رسالة التوجيه السياسي وابرار النشاطات وتشجيع المؤسسات الاخرى على المشاركة في رسم الوعي الجامع وتصويب السلوك ومعالجة المشاكل المختلفة المطلوب ان يزيد الاهتمام والدعم لفرع العلاقات العامة من خلال تعميق العلاقة وزيادة التنسيق مع افراد العلاقات العامة مع المؤسسات الاخرى وكذلك تكثيف النشاطات المشتركة مثل الزيارات

المشاركة وعمل تطوعي حملات نظافة وغير ذلك كزراعة الاشجار مسابقة ثقافية زيارة اسرى الشهداء والاسرى وتنظيم الندوات التي تعالج قضايا تخص المجتمع والفرد .