



جامعة عين شمس

كلية الآداب

قسم علوم الاتصال والإعلام

دور إدارة العلاقات العامة في بعض الهيئات الحكومية بدولة الكويت في تكوين الصورة الذهنية لهذه الهيئات لدى الجمهور الخارجي "دراسة ميدانية"

دراسة مقدمة لنيل درجة الماجستير في الآداب من قسم علوم الاتصال والإعلام

إعداد

جدعان فاضل جدعان الشمري

إشراف

أ.د. سمير محمد حسين

أستاذ الإعلام - جامعة الكويت
عميد كلية الإعلام بجامعة القاهرة سابقاً

أ.د. سوزان يوسف القليني

أستاذ الإعلام - عميدة المعهد الكندي
للإعلام

ذو الحجة ١٤٣٢هـ / نوفمبر ٢٠١١م

**Ain Shams University
Faculty of Arts
Sciences of Communication
And Information Department**

***The role of public relations departments in
some government organizations in Kuwait in
the formation of the mental image of these
organizations to the outside public: a field
study***

Prepared By:

Jadaan Fathel Jadaan Al- Shemmary

Supervision:

Prof. Dr. Suzan Al – Kellini

Prof. Dr. Samir M. Hussein

1432 AH / 2011 AD

ملخص الرسالة

اسم الباحث: جدعان فاضل جدعان الشمري

عنوان الرسالة: دور إدارة العلاقات العامة في بعض الهيئات الحكومية بدولة الكويت في تكوين الصورة الذهنية لهذه الهيئات لدى الجمهور الخارجي "دراسة ميدانية"

جهة البحث: جامعة عين شمس - كلية الآداب - قسم الإعلام وعلوم الاتصال

ملخص البحث:

استهدفت هذه الدراسة معرفة الدور الذي تقوم به إدارات العلاقات العامة في الهيئات الحكومية الكويتية في تكوين الصورة الذهنية لهذه الهيئات لدى الجمهور المتعامل مع هذه المؤسسات والهيئات.

وتعد هذه الدراسة من الدراسات الوصفية، وقد استخدمت الدراسة منهج المسح الإعلامي بشقيه الوصفي والتحليلي، وطبقت على عينة انقسمت إلى قسمين هما عينة ممارسي العلاقات العامة بالمؤسسات والهيئات التي يتم دراسة جهود العلاقات العامة بها (٦٢ مفردة) وعينة الجمهور المتعامل مع هذه المؤسسات والهيئات (٣٦٠ مفردة)، واستخدمت الدراسة صحيفة الاستقصاء، واشتملت على استبانتين الأولى طبقت على ممارسي العلاقات العامة بالهيئات عينة الدراسة للتعرف على الدور الوظيفي الذي تؤديه العلاقات العامة والأنشطة الاتصالية التي تقوم بها هذه الإدارات للوصول إلى الجمهور. أما الاستبانة الثانية فطبقت على جمهور هذه الهيئات للتعرف على الصورة الذهنية المنطبعة لديهم عن الهيئات الحكومية الكويتية وإدراكهم لمدى وجود دور للعلاقات العامة في هذه الهيئات في تشكيل تلك الصورة، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها:

أولاً: فيما يتعلق بممارسي العلاقات العامة بالهيئات الحكومية الكويتية عينة الدراسة:

- فيما يتعلق بالجوانب الإدارية والتنظيمية لإدارات العلاقات العامة بالهيئات الحكومية الكويتية اتضح أن معظم ممارسي العلاقات العامة بتلك الهيئات ليس لديهم وعي كامل بماهية الإدارة التي يعملون بها من حيث كونها جهازاً مستقلاً أم إدارة عامة أم قسم، وأكد بعض المبحوثين من ممارسي العلاقات العامة أنهم لا يعرفون حقيقة طبيعة الوضع الإداري للجهة التي يعملون بها كممارسين للعلاقات العامة.

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

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

صَلَّى اللَّهُ عَلَى الْعَظِيمِ

(سورة البقرة الآية: ٣٢)

شكر وتقدير

الحمد لله رب العالمين، والصلاة والسلام على سيد المرسلين محمد بن عبد الله، وعلى آله وصحبه أجمعين، أما بعد.. فلا يسعني إلا أن أتوجه بالشكر والتقدير إلى كل أساتذتي، وأخص منهم بالذكر الأستاذ الدكتور سمير محمد حسين أستاذ الإعلام والعلاقات العامة بجامعة الكويت وعميد كلية الإعلام بجامعة القاهرة سابقاً والمشرف على الرسالة الذي لم يبخل عليّ بنصائحه وتوجيهاته خلال مراحل إنجاز الدراسة، فكان بحق أستاذاً وصديقاً تجاوز بوقته وجهده واجبات الإشراف ليثري الرسالة بعلمه وملاحظاته، فكانت على ما هي عليه الآن.

وخالص شكري وعرفاني لأستاذتي الأستاذة الدكتورة سوزان القليني أستاذ الإعلام بكلية الآداب بجامعة عين شمس على قبولها الإشراف على الرسالة وعلى ما قدمته للباحث من مساعدات وتوجيهات منذ اللحظة الأولى التي وطأت فيها قدماء جامعة عين شمس. وأتوجه بالشكر والامتنان لكل من الدكتور على عجوة أستاذ العلاقات العامة بكلية الإعلام جامعة القاهرة، والدكتور محمود عودة أستاذ علم الاجتماع بكلية الآداب جامعة عين شمس الذين لم يمنعهما انشغالهما من التفضل بقبول مناقشة هذه الدراسة فلهما منى كل عرفان وتقدير جزأهما الله عنى خيراً.

كما أتقدم بجزيل الشكر وعظيم الامتنان لسمو الشيخ سالم العلي الصباح رئيس الحرس الوطني، ومعالي الشيخ مشعل الأحمد الجابر الصباح نائب رئيس الحرس الوطني، وسعادة الفريق ناصر عبد الله الدعي وكيل الحرس الوطني على إتاحتهم لي الفرصة لاستكمال الدراسات العليا ودعمهم المادي والمعنوي اللامحدود إلى أن تم إنجاز هذا البحث العلمي.

كما أتوجه بالشكر لكل السادة الأساتذة الأفاضل الذين منحوا الباحث الوقت والجهد سواء في الاستشارات الأكاديمية أو تقويم وتقييم استمارات الاستقصاء التي اعتمدتها الدراسة، والذين لم يترددوا في تقديم العون والنصيحة والمشورة للباحث، وأيضاً جميع أصدقائي بمصر والكويت وكل من كان لهم دور في إنجاز هذه الدراسة وفي النهاية فلا أنسى أن أتقدم بخالص الشكر والاحترام والمودة إلى أبي وأمي وأهلي وزوجتي وكل أسرتي الذين كانوا السند الأساسي لي في كل لحظة، وخير عون في إنجاز هذه الدراسة.

الباحث،،،

فهرس المحتويات

أولاً: فهرس الموضوعات

الموضوع	رقم الصفحة
آية الافتتاحية	أ
الشكر والتقدير	ب
فهرس المحتويات	ج - م
أولاً: فهرس الموضوعات	ج
ثانياً: فهرس الجداول	و
ثالثاً: فهرس الأشكال	ل
رابعاً: فهرس الملاحق	م
المقدمة	١ - ٢
الفصل الأول الإطار المنهجي للدراسة	٣ - ٣٨
تمهيد	٤
أولاً: مشكلة الدراسة	٤
ثانياً: أهمية الدراسة	٦
ثالثاً: أهداف الدراسة	٦
رابعاً: تساؤلات الدراسة	٨
خامساً: الدراسات السابقة	١٠
أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة	٣٠

الموضوع	رقم الصفحة
سادساً: الإجراءات المنهجية	٣١
نوع الدراسة	٣١
منهج الدراسة	٣٢
مجتمع الدراسة	٣٢
عينة الدراسة	٣٢
أدوات جمع البيانات	٣٥
اختبارات الصدق والثبات	٣٦
الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة	٣٧
مصطلحات الدراسة	٣٨
الفصل الثاني	
العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية: مدخل نظري	٣٩-٦٦
تمهيد	٤٠
أولاً: مفهوم العلاقات العامة وتطورها في دولة الكويت	٤١
ثانياً: وظائف وأهداف العلاقات العامة في المنظمات الحكومية	٤٩
ثالثاً: الدعائم الأساسية للعلاقات العامة في المنظمات الحكومية الكويتية	٥٧
الخلاصة	٦٦
الفصل الثالث	
الوظيفة الاتصالية للعلاقات العامة في الأجهزة الحكومية	٦٧-١٠١
تمهيد	٦٨
أولاً: أهمية وخصائص وأهداف اتصالات العلاقات العامة	٦٩
ثانياً: الوسائل الاتصالية المستخدمة في العلاقات العامة وخصائصها	٨٠
الخلاصة	١٠١

الموضوع	رقم الصفحة
الفصل الرابع	
برامج العلاقات العامة واستراتيجياتها الاتصالية	١٠٢-١٤٨
تمهيد	١٠٣
أولاً: الاستراتيجيات الاتصالية في العلاقات العامة: المفهوم ومراحل التصميم	١٠٤
ثانياً: برامج العلاقات العامة (الصورة الذهنية، المسؤولية الاجتماعية)	١٢٣
الخلاصة	١٤٨
الفصل الخامس	
دور إدارات العلاقات العامة في تكوين الصورة الذهنية للهيئات الحكومية الكويتية لدى جمهورها الخارجى	١٤٩-٢٢٣
تمهيد	١٥٠
أولاً: نتائج الدراسة الميدانية على القائم بالاتصال في العلاقات العامة	١٥١
ثانياً: نتائج الدراسة الميدانية على الجمهور	١٨١
خلاصة نتائج الدراسة	٢٢٤
مقترحات الدراسة	٢٤١
مراجع الدراسة	٢٤٤-٢٥٨
أولاً: قائمة المراجع العربية	٢٤٤
ثانياً: قائمة المراجع الأجنبية	٢٥٢
ملخص الدراسة باللغة العربية	٢٥٩
ملخص الدراسة باللغة الإنجليزية	٢٦٢
غلاف الدراسة باللغة الانجليزية	٢٩٣

ثانياً: فهرس الجداول

رقم الصفحة	موضوع الجدول	رقم الجدول
١٥١	توزيع عينة الدراسة من العاملين فى العلاقات العامة من حيث النوع	١
١٥١	توزيع عينة الدراسة من العاملين فى العلاقات العامة من حيث الدرجة الوظيفية	٢
١٥٢	توزيع عينة الدراسة من العاملين فى العلاقات العامة من حيث المؤهل التعليمى	٣
١٥٢	توزيع عينة الدراسة من العاملين فى العلاقات العامة من حيث سنوات الخبرة	٤
١٥٣	مدى وجود جهاز مستقل لممارسة أنشطة العلاقات العامة فى الوزارات والهيئات عينة الدراسة	٥
١٥٣	المستوى الإدارى لجهاز العلاقات العامة فى الوزارات والهيئات عينة الدراسة	٦
١٥٤	التسمية الوظيفية لجهاز العلاقات العامة فى الوزارات والهيئات عينة الدراسة	٧
١٥٤	التبعية الإدارية لجهاز العلاقات العامة فى الوزارات والهيئات عينة الدراسة	٨
١٥٥	مدى وجود مواصفات محددة تشترط فيمن يلتحق للعمل بالعلاقات العامة فى الوزارات والهيئات عينة الدراسة	٩
١٥٥	مواصفات تشترط فيمن يلتحق للعمل بالعلاقات العامة فى الوزارات والهيئات عينة الدراسة	١٠
١٥٦	مدى اهتمام جهاز العلاقات العامة فى الوزارات والهيئات عينة الدراسة بتدريب العاملين به	١١

رقم الصفحة	موضوع الجدول	رقم الجدول
١٥٦	مدى حصول العاملين بجهاز العلاقات العامة فى الوزارات والهيئات عينة الدراسة على دورات تدريبية	١٢
١٥٧	مدى ممارسة جهاز العلاقات العامة فى الوزارات والهيئات عينة الدراسة لأعمال ليست من اختصاصه	١٣
١٥٨	مدى استعانة جهاز العلاقات العامة فى الوزارات والهيئات عينة الدراسة بخدمات استشارية من الخارج	١٤
١٥٨	أسباب عدم استعانة جهاز العلاقات العامة فى الوزارات والهيئات عينة الدراسة بجهات استشارية	١٥
١٥٩	مدى قيام الوزارات والهيئات عينة الدراسة بوضع ميزانية مستقلة للعلاقات العامة	١٦
١٦٠	الأسس التى يتم بناء عليها وضع ميزانية العلاقات العامة فى الوزارات والهيئات عينة الدراسة	١٧
١٦٠	مدى كفاية الميزانية المخصصة للعلاقات العامة فى الوزارات والهيئات عينة الدراسة	١٨
١٦٢	كيفية تحديد جهاز العلاقات العامة فى الوزارات والهيئات عينة الدراسة لأهدافه	١٩
١٦٣	تقييم العاملين فى العلاقات العامة فى الوزارات والهيئات عينة الدراسة لأهمية الأنشطة التى يمارسونها	٢٠
١٦٥	الوسائل الاتصالية ودرجة استخدامها فى جهاز العلاقات العامة فى الوزارات والهيئات عينة الدراسة	٢١
١٦٨	مدى قيام العلاقات العامة فى الوزارات والهيئات عينة الدراسة بوضع خطة لتحقيق أهدافها	٢٢

رقم الجدول	موضوع الجدول	رقم الصفحة
٢٣	الشخص المسئول عن التخطيط لأنشطة العلاقات العامة فى الوزارات والهيئات عينة الدراسة	١٦٩
٢٤	المدى الزمنى للخطط التى تضعها العلاقات العامة فى الوزارات والهيئات عينة الدراسة	١٦٩
٢٥	أسباب ضعف التخطيط لأنشطة العلاقات العامة فى الوزارات والهيئات عينة الدراسة	١٧٠
٢٦	مدى قيام العلاقات العامة بإجراء بحوث علمية لقياس اتجاهات ومواقف الجمهور الداخلى والخارجي	١٧١
٢٧	طرق القياس التى تستخدم لقياس اتجاهات ومواقف الجمهور الداخلى والخارجي	١٧٢
٢٨	الهدف من بحوث قياس اتجاهات ومواقف الجمهور الداخلى والخارجي	١٧٣
٢٩	مدى استعانة أجهزة العلاقات العامة فى الوزارات والهيئات عينة الدراسة بجهات خارجية لإجراء البحوث	١٧٤
٣٠	مدى وجود صعوبات تواجه أجهزة العلاقات العامة فى الوزارات والهيئات عينة الدراسة عند إجراء البحوث	١٧٤
٣١	أسباب ندرة قيام أجهزة العلاقات العامة بإجراء بحوث قياس اتجاهات الجمهور	١٧٥
٣٢	مدى اهتمام أجهزة العلاقات العامة فى الوزارات والهيئات عينة الدراسة بتقييم وتقويم أنشطتها	١٧٦
٣٣	الطرق التى تتبعها أجهزة العلاقات العامة فى تقييم وتقويم أنشطتها	١٧٦
٣٤	مدى وجود صعوبات تواجه أجهزة العلاقات العامة فى الوزارات والهيئات عينة الدراسة فى عملية التقييم والتقويم	١٧٧

رقم الجدول	موضوع الجدول	رقم الصفحة
٣٥	الصعوبات تواجه أجهزة العلاقات العامة فى الوزارات والهيئات عينة الدراسة فى عملية التقييم والتقويم	١٧٨
٣٦	أسباب عدم قيام أجهزة العلاقات العامة بتقييم وتقويم أنشطتها	١٧٨
٣٧	وسائل الإعلام المفضلة لدى المبحوثين	١٨١
٣٨	مدى اهتمام المبحوثين بمتابعة أنشطة الوزارات والهيئات الحكومية عينة الدراسة	١٨٢
٣٩	ترتيب المبحوثين لأهم مصادر معلوماتهم عن المؤسسات الحكومية	١٨٤
٤٠	معرفة المبحوثين بأسماء المسؤولين عن الوزارات والهيئات عينة الدراسة	١٨٦
٤١	مدى معرفة المبحوثين بموعد تولي المسؤولين لمناصبهم	١٨٦
٤٢	مدى معرفة المبحوثين بالأهداف الرئيسية للوزارات والهيئات عينة الدراسة	١٨٧
٤٣	اتجاهات المبحوثين نحو أداء وزارة التعليم العالي	١٨٨
٤٤	رؤية المبحوثين لمدى تمتع وزارة التعليم العالي بإيجابيات	١٨٩
٤٥	رؤية المبحوثين لأهم الإيجابيات التي تتمتع بها وزارة التعليم العالي	١٩٠
٤٦	رؤية المبحوثين لمدى وجود سلبيات في أداء وزارة التعليم العالي	١٩٠
٤٧	رؤية المبحوثين لأهم السلبيات في أداء وزارة التعليم العالي	١٩١
٤٨	مجموعة السمات التي يتصف بها الأداء في وزارة التعليم العالي	١٩٢
٤٩	رؤية المبحوثين لمدى حاجة وزارة التعليم العالي إلى إصلاحات	١٩٣
٥٠	مدى وجود مقترحات لدى المبحوثين لتطوير أداء وزارة التعليم العالي	١٩٤
٥١	اتجاهات المبحوثين نحو أداء وزارة الصحة	١٩٥
٥٢	رؤية المبحوثين لمدى تمتع وزارة الصحة بإيجابيات	١٩٦
٥٣	رؤية المبحوثين لأهم الإيجابيات التي تتمتع بها وزارة الصحة	١٩٧
٥٤	رؤية المبحوثين لمدى وجود سلبيات في أداء وزارة الصحة	١٩٧

رقم الصفحة	موضوع الجدول	رقم الجدول
١٩٨	رؤية المبحوثين لأهم السلبيات في أداء وزارة الصحة	٥٥
١٩٩	مجموعة السمات التي يتصف بها الأداء في وزارة الصحة	٥٦
٢٠٠	رؤية المبحوثين لمدى حاجة وزارة الصحة إلى إصلاحات	٥٧
٢٠١	مدى وجود مقترحات لتطوير أداء وزارة الصحة لدى المبحوثين	٥٨
٢٠٢	اتجاهات المبحوثين نحو أداء وزارة الكهرباء والماء	٥٩
٢٠٣	رؤية المبحوثين لمدى تمتع وزارة الكهرباء والماء بإيجابيات	٦٠
٢٠٤	رؤية المبحوثين لأهم الإيجابيات التي تتمتع بها وزارة الكهرباء والماء	٦١
٢٠٥	رؤية المبحوثين لمدى وجود سلبيات في أداء وزارة الكهرباء والماء	٦٢
٢٠٥	رؤية المبحوثين لأهم السلبيات في أداء وزارة الكهرباء والماء	٦٣
٢٠٦	مجموعة السمات التي يتصف بها الأداء في وزارة الكهرباء والماء	٦٤
٢٠٧	رؤية المبحوثين لمدى حاجة وزارة الكهرباء والماء إلى إصلاحات	٦٥
٢٠٨	مدى وجود مقترحات لدى المبحوثين لتطوير أداء وزارة الكهرباء والماء	٦٦
٢٠٩	اتجاهات المبحوثين نحو أداء الهيئة العامة للمعلومات	٦٧
٢١٠	رؤية المبحوثين لمدى تمتع الهيئة العامة للمعلومات المدنية بإيجابيات	٦٨
٢١١	رؤية المبحوثين لأهم الإيجابيات التي تتمتع بها الهيئة العامة للمعلومات المدنية	٦٩
٢١٢	رؤية المبحوثين لمدى وجود سلبيات في أداء الهيئة العامة للمعلومات المدنية	٧٠
٢١٢	رؤية المبحوثين لأهم السلبيات في أداء الهيئة العامة للمعلومات المدنية	٧١
٢١٣	مجموعة السمات التي يتصف بها الأداء في الهيئة العامة للمعلومات المدنية	٧٢
٢١٤	رؤية المبحوثين لمدى حاجة الهيئة العامة للمعلومات المدنية إلى إصلاحات	٧٣

رقم الصفحة	موضوع الجدول	رقم الجدول
٢١٤	مدى وجود مقترحات لدى المبحوثين لتطوير أداء الهيئة العامة للمعلومات المدنية	٧٤
٢١٥	درجة رضا المبحوثين عن أداء الوزارات والهيئات الحكومية عينة الدراسة	٧٥
٢١٧	أسباب عدم فاعلية العلاقات العامة في دولة الكويت من وجهة نظر المبحوثين	٧٦
٢١٨	أسباب فاعلية العلاقات العامة في دولة الكويت من وجهة نظر المبحوثين	٧٧
٢١٩	أسباب رغبة المبحوثين بوجود دستور أخلاقي للمؤسسات الحكومية الكويتية	٧٨
٢١٩	نتائج مقياس اتجاهات المبحوثين نحو الوزارات والهيئات عينة الدراسة	٧٩
٢٢١	نتائج مقياس الصورة الذهنية المتكونة لدى المبحوثين نحو الوزارات والهيئات عينة الدراسة	٨٠

ثالثاً: فهرس الأشكال

رقم الشكل	الشكل	رقم الصفحة
١	العلاقة بين التخطيط والاتصال في العلاقات العامة	١٠٧
٢	مراحل إعداد استراتيجيات الاتصال في العلاقات العامة	١١٤
٣	دور الاتصالات في تشكيل الصورة الذهنية للمنظمة	١٣٥
٤	المقارنة بين مستويات متابعة المبحوثين لأنشطة الوزارات والهيئات	١٨٣
٥	مستويات رضا المبحوثين عن أداء الوزارات والهيئات عينة الدراسة	٢١٦
٦	اتجاهات المبحوثين نحو الوزارات والهيئات عينة الدراسة	٢٢٠
٧	الصورة الذهنية المتشكلة لدى المبحوثين عن الوزارات والهيئات عينة الدراسة لدى المبحوثين	٢٢٢