



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 المليبي**

أستاذ الإعلام - عميدة المعهد الكندي

لإعلام

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 انشئت إلى قسمين بما عينه 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 صحفية الاستقصاء، واعتمدت على استبيانين الأولي 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 وإدراكمهم لمدى وجود دور العلاقات 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، وأكّد 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 عَلَمْتَنَا إِنَّكَ أَنْتَ  
الْعَلِيمُ الْحَكِيمُ ﴾

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

(سورة البقرة الآية: ٣٢)

# شكر وتقدير

الحمد لله رب العالمين، والصلوة والسلام على سيد المرسلين محمد بن عبد الله، وعلى آله وصحبه أجمعين، أما بعد.. فلا يسعني إلا أن أتوجه بالشكر والتقدير إلى كل أسانذتي، 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 يدخل عليّ بنصائحه وتوجيهاته خلال مراحل إنجاز الدراسة، فكان بحق أستاداً وصديقاً تجاوز بوقته وجهه واجبات الإشراف ليثري الرسالة بعلمه وملحوظاته، فكانت على ما هي عليه الآن.

وخلال 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 قدماه جامعة عين شمس. وأتوجه بالشكر والامتنان لكل من الدكتور على عجوza 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 فلهم ما منى كل عرفة وتقدير وجزاهما الله عن 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 الأكademie أو تقويم وتقييم استثمارات الاستقصاء التي اعتمدتتها الدراسة، والذين لم يتربدوا 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 والموعدة إلى أبي وأمي وأهلى وزوجتي وكل أسرتي الذين كانوا السند الأساسي لي في كل لحظة، وخير عون في إنجاز هذه الدراسة.

،،،  
الباحث

# فهرس المحتويات

## أولاً: فهرس الموضوعات

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

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

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

## ثانياً: فهرس الجداول

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

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

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

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

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 مقترنات لتطوير أداء وزارة الصحة لدى المبحوثين	٥٨
٢٠٢	اتجاهات المبحوثين نحو أداء وزارة الكهرباء والماء	٥٩
٢٠٣	رؤبة المبحوثين لمدى تتمتع وزارة الكهرباء والماء بإيجابيات	٦٠
٢٠٤	رؤبة المبحوثين لأهم الإيجابيات التي تتمتع بها وزارة الكهرباء والماء	٦١
٢٠٥	رؤبة المبحوثين لمدى وجود سلبيات في أداء وزارة الكهرباء والماء	٦٢
٢٠٥	رؤبة المبحوثين لأهم السلبيات في أداء وزارة الكهرباء والماء	٦٣
٢٠٦	مجموعة السمات التي يتصف بها الأداء في وزارة الكهرباء والماء	٦٤
٢٠٧	رؤبة المبحوثين لمدى حاجة وزارة الكهرباء والماء إلى إصلاحات	٦٥
٢٠٨	مدى وجود مقترنات لدى المبحوثين لتطوير أداء وزارة الكهرباء والماء	٦٦
٢٠٩	اتجاهات المبحوثين نحو أداء الهيئة العامة للمعلومات	٦٧
٢١٠	رؤبة المبحوثين لمدى تتمتع الهيئة العامة للمعلومات المدنية بإيجابيات	٦٨
٢١١	رؤبة المبحوثين لأهم الإيجابيات التي تتمتع بها الهيئة العامة للمعلومات المدنية	٦٩
٢١٢	رؤبة المبحوثين لمدى وجود سلبيات في أداء الهيئة العامة للمعلومات المدنية	٧٠
٢١٢	رؤبة المبحوثين لأهم السلبيات في أداء الهيئة العامة للمعلومات المدنية	٧١
٢١٣	مجموعة السمات التي يتصف بها الأداء في الهيئة العامة للمعلومات المدنية	٧٢
٢١٤	رؤبة المبحوثين لمدى حاجة الهيئة العامة للمعلومات المدنية إلى إصلاحات	٧٣

رقم الصفحة	موضوع الجدول	رقم الجدول
٢١٤	مدى وجود مقترفات 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 المكونة لدى المبحوثين نحو الوزارات والهيئات عينة الدراسة	٨٠

### ثالثاً: فهرس الأشكال

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