



بحث تخرج بعنوان

# الاداء المهني لدائرة العلاقات العامة في بلدية غزة

## بعد الحرب

(دراسة ميدانية)

أُعد هذا البحث للاستكمال متطلبات التخرج من قسم الصحافة والإعلام - تخصص العلاقات العامة والإعلان بالجامعة الإسلامية

إعداد الطالبتين:

ميسون صقر، هالة الأخشم

إشراف الأستاذ: وائل المناعمة

# بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

"قال رب أوزعني أن أشكر نعمتك الذي أنعمت علي  
وعلى والدي وأن أعمل صالحاً ترضاه وأصلح لي في ذريتي  
إني تبت اليك وإني من المسلمين"

صدق الله العظيم

سورة الاحقاف

آية (١٥)



# الأهداء

إلى الحضن الدافئ والقلب الحنون .. إلى من شجعني لأصل  
إلى هدفي وتحملت المشاق وداست على الصعاب لأصل إلى ما تصبو إليه  
نفسي ..

إلى الغالية "

إلى والدي الغالي

إلى من شجعني ووقف بجانبني خطوة بخطوة

زوجي العزيز/

إخواني أخواتي /

إلى الذين أخذوا بيدي ووقفوا جانبي /

إلى الصامدين على حصير المحن ، أسرانا البواسل خلف القضبان

إليكم جميعاً أهدي هذا البحث المتواضع ثمرة جهودكم التي بذلتموها لأجلي

الطالبة/

# شكر وتقدير

الشكر أولاً وأخيراً لله سبحانه وتعالى الذي وفقنا في إتمام هذا البحث .  
انطلاقاً من قول الرسول صلى الله عليه وسلم " من لا يشكر الناس لا يشكر الله "  
واعترافاً بالفضل لأهله ، فإننا نتقدم بجزيل الشكر وخالص العرفان والتقدير  
لأستاذنا ومشرّفنا "الأستاذ . وائل المناعمة" . لما بذله من عطاء ونصيحة طوال فترة  
إعداد هذا البحث ، والذي نسأل الله أن يجعل ذلك في ميزان حسناته .  
كما نتقدم بعزيز الشكر وخالص الامتنان إلى أساتذتنا في قسم الصحافة  
والإعلام ، والذين تتلمذنا على أيديهم وأفدنا منهم علماً نافعاً . إلى منارة العلم ومهد  
الثقافة ، ونومر الحضارة ومنبع الأخلاق "الجامعة الإسلامية"









		( )
	-	( )
	:	( )
		( )
		( )
	:	( )
	-	( )
		( )
	:	( )
		( )
		( )
	-	
	-	

	.	
	- :	
	-	
	- -	
	-	
	-	



( )

( )

( ) ( )

( )

( )

- 
- <sup>1</sup> جميل خضر، العلاقات العامة، ط١(عمان:دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، ١٩٩٨)ص٧.
- <sup>2</sup> د.صالح ليري، مدخل إلى العلاقات العامة، ط١(الكويت:مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع، ٢٠٠٥)ص٣٧.
- <sup>3</sup> جميل خضر، مرجع سابق

\_\_\_\_\_

) -  
( ) :-

\_\_\_\_\_ :-

( %37.5 )

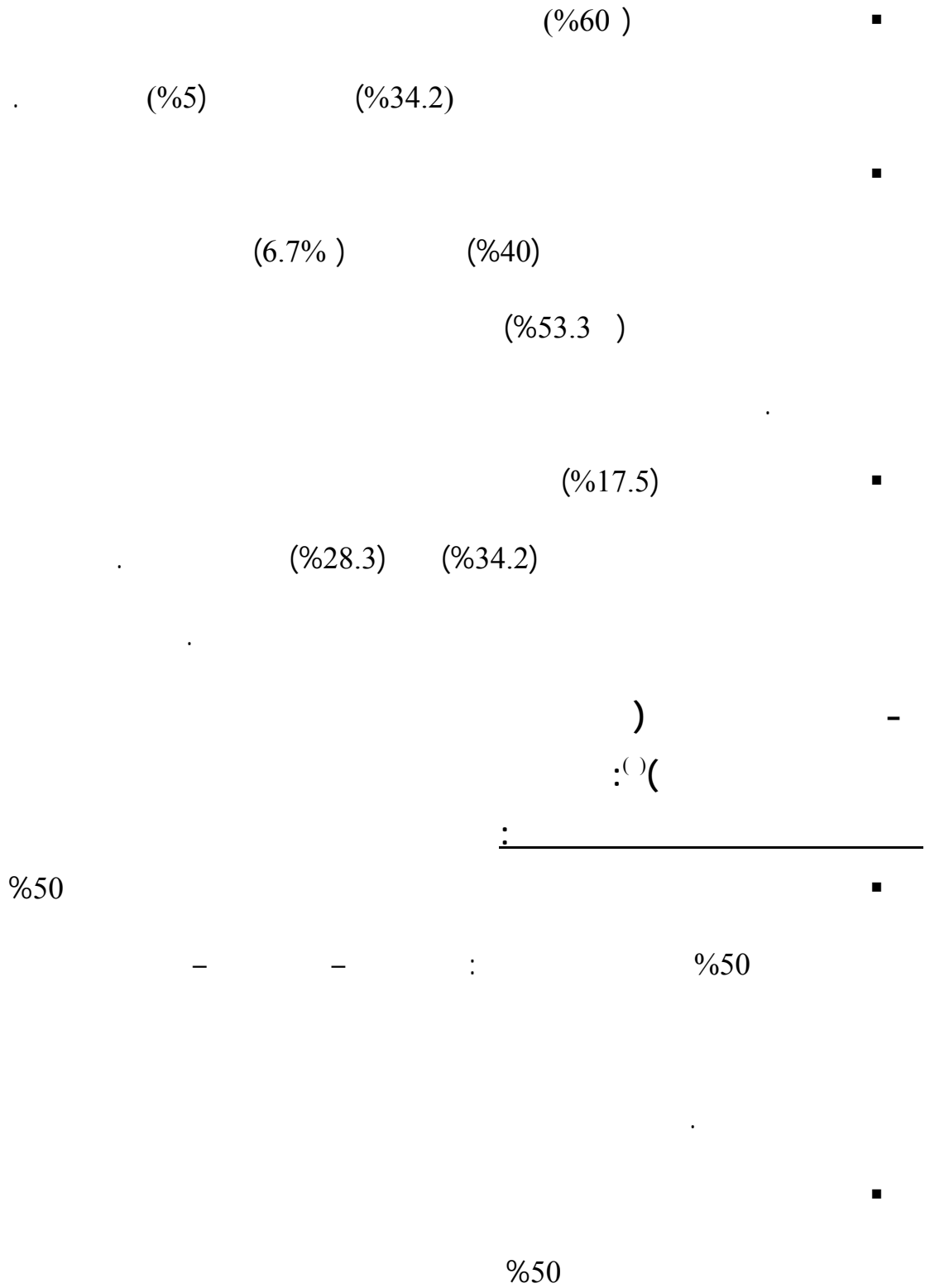
( %4.2 )

( %43.3 )

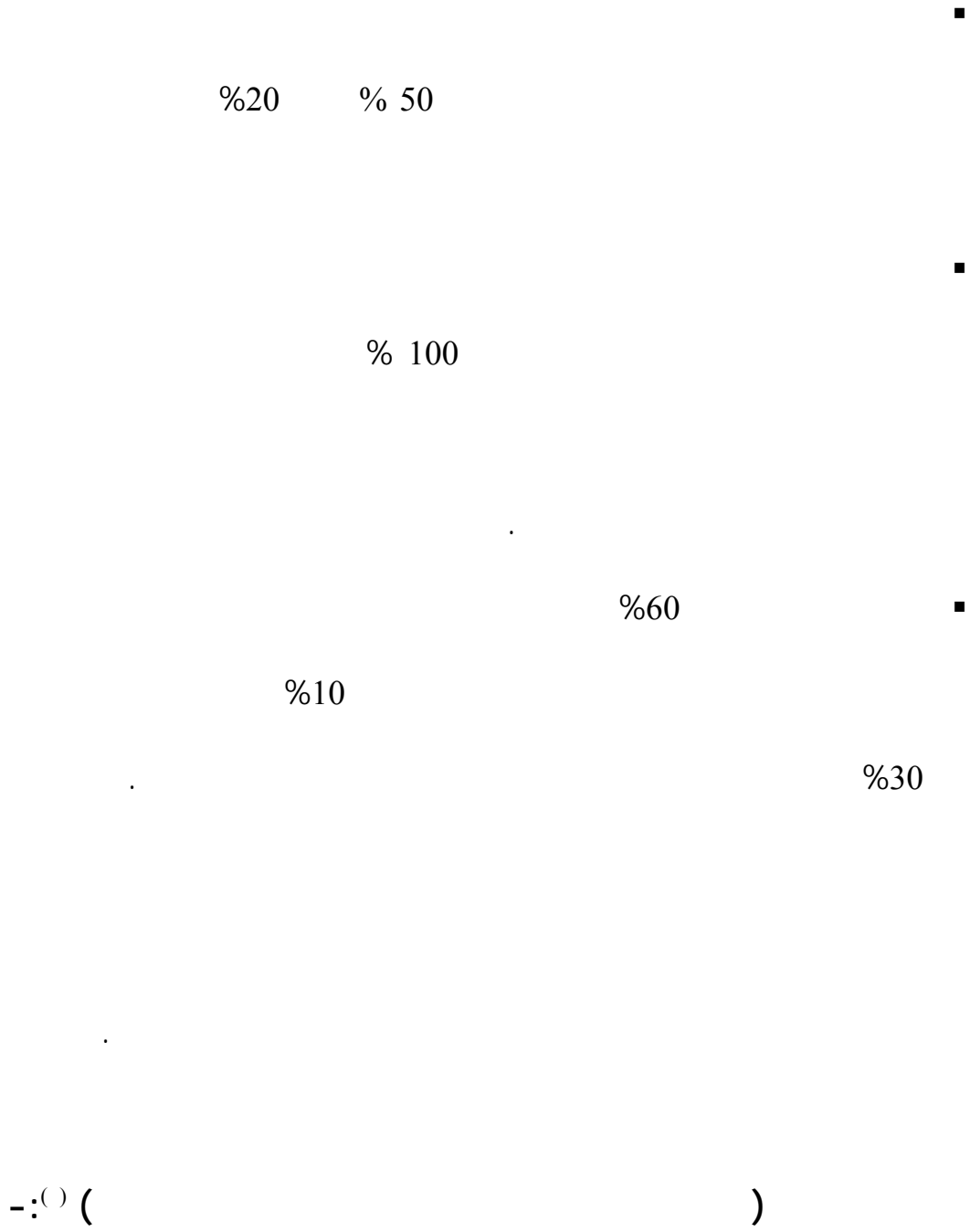
( %15 )

---

<sup>1</sup> بحث تخرج للطالبتين خديجة الحج علي، ونغم شعبان بعنوان اتجاهات العاملين نحو دوائر العلاقات العامة في الوزارات الحكومية الخدمائية ( بحث غير منشور ، للحصول على درجة البكالوريوس من الجامعة الإسلامية بغزة، كلية الآداب قسم الصحافة والإعلام)، ٢٠٠٦.



<sup>1</sup> بحث تخرج لطالبان إسماعيل عامر، ومحمود الفرا بعنوان الأداء المهني لإدارات العلاقات العامة في المؤسسات الصحية الأهلية بمحافظة غزة (بحث غير منشور، للحصول على درجة البكالوريوس من الجامعة الإسلامية بغزة، كلية الآداب قسم الصحافة والإعلام)، ٢٠٠٨



( ) ( ) :-

:-

<sup>1</sup> بحث تخرج لطالبان إباد أبو ريبة ودرويش الرن بعنوان الأداء المهني للعلاقات العامة في المؤسسات الصحية ( بحث غير منشور، للحصول على درجة البكالوريوس من الجامعة الإسلامية بغزة، كلية الآداب قسم الصحافة والإعلام)، ٢٠٠٨





⋮ \_\_\_\_\_ ⋮

⋮

⋮

⋮ \_\_\_\_\_ ⋮

\_\_\_\_\_ :

\_\_\_\_\_ ( ) \_\_\_\_\_ :

:

-  
-  
-  
-  
-  
-  
-  
-  
-  
-



: \_\_\_\_\_

: -

( )

%		
,		
,		

% ,

( )

. % ,

: -

( )

%		
,		
,		
,		
,		
-	-	

% , ( )

% ,

% ,

% ,

: -

( )

、

%		
,		
,		
-	-	
-	-	

% , ( )

. % ,

:

-

( )

%		
-	-	
,		
,	5	
-	-	
-	-	
-	-	

% , ( )

. % ,

-

( )

%		
,		
-	-	
,		
,		

% , ( )  
% , % ,  
% , % ,  
. % ,  
-

( )

%		
-	-	
,		
,		
,		

%28.6 ( )  
% , % ,  
-

( )



:

·  
—  
·  
—



---

: \_\_\_\_\_ :

:

-

.

-

( )

- :

-

: \_\_\_\_\_ -

( )

: \_\_\_\_\_ -

( )

( \_\_\_\_\_ ) 1

2

<sup>3</sup> المرجع السابق نفسه ص ٢٣

- : -

\_\_\_\_\_

( )

:

:

( )

---

<sup>1</sup> المرجع السابق نفسه ص ٢٣

<sup>2</sup> المرجع السابق نفسه ص ٢٤

:

·  
:

( )

:

:

:

( )

( )

:

:

:

:

( )

:

:

:

:

-

-

-

---

<sup>1</sup> المرجع السابق نفسه ص ٢٥  
<sup>2</sup> المرجع السابق نفسه ص ٢٥  
<sup>3</sup> المرجع السابق نفسه ص ٢٦

-

-

-

( )

-

( )

( )

:

\_\_\_\_\_

( )

: )

---

<sup>1</sup> المرجع السابق نفسه ص ٢٧

<sup>2</sup> المرجع السابق نفسه ص ٢٩

<sup>3</sup> المرجع السابق نفسه ص ٣٠

<sup>4</sup>

( -

“ ”

Corporate Relations

.Communications

.( 1998) Jefkins

Vice

. Director of public Relations

President

( ).Executive Vice president

( ).

...

---

1  
2

( )

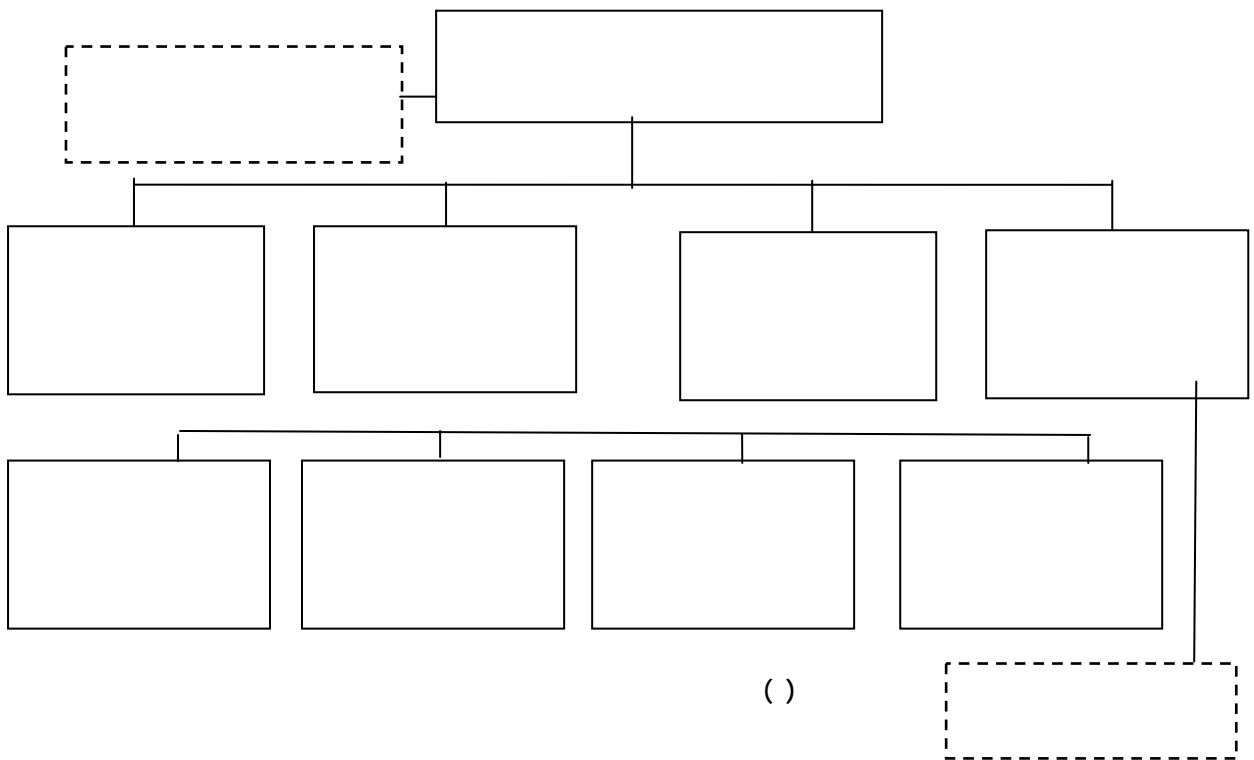
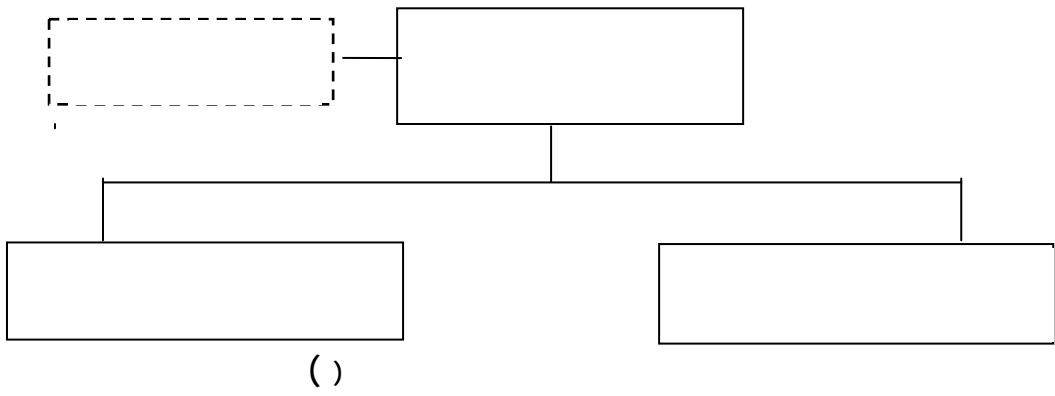
λ.

:

:

( )

:



\_\_\_\_\_:

.

.

.

.

:

.

( )

.

.

( )

.

( : )

\_\_\_\_\_

1



:

( )

\_\_\_\_\_

( )

( )

:

( )

:

:

-

---

<sup>1</sup> المرجع السابق نفسه ص ١٦٤  
<sup>2</sup> المرجع السابق نفسه ص ١٦٥  
<sup>3</sup> المرجع السابق نفسه ص ١٦٦  
<sup>4</sup> المرجع السابق نفسه ص ١٦٦

( )

:

( )

..

( )

:

---

<sup>1</sup> المرجع السابق نفسه ص ١٦٧  
<sup>2</sup> المرجع السابق نفسه ص ١٥٨  
<sup>3</sup>

( ) .

:

-

( ) :

( )

( ) .

:

-

---

1

2

3

<sup>4</sup> المرجع السابق نفسه ص ١٧٣

( )

- :

( )

- :

- :

( )

- :

- :

---

<sup>1</sup> المرجع السابق نفسه ص ١٧٤  
<sup>2</sup> المرجع السابق نفسه ص ١٧٥  
<sup>3</sup> المرجع السابق نفسه ص ١٧٥

( )

:

:

( )

:

:

:

( )

:

---

<sup>1</sup> المرجع السابق نفسه ص ١٧٦  
<sup>2</sup> المرجع السابق نفسه ص ١٧٧  
<sup>3</sup> المرجع السابق نفسه ص ١٧٨

:

-

( )

:

-

:

-

( )

\_\_\_\_\_:

:

John T. Cunningham

( ) :

-

-

-

-

-

-

-

-

<sup>1</sup> المرجع السابق نفسه ص ١٧٩.

<sup>2</sup> المرجع السابق نفسه ص ١٨٠.

<sup>3</sup>

Audience

.coverage

Audience response

Communication Impact

3 المرجع السابق نفسه ص ٢١٧

.

.

:

-

( ) .

-

( ) .

-

:

.

-

-

-

-

-

-

(3) .

-

---

1

2

-3



\_\_\_\_\_ :

( )

:

---

<sup>1</sup> علي عجرة، الأسس العلمية للعلاقات العامة، المطبعة طء (عالم الكتب، ١٤٢٦هـ - ٢٠٠٥م) ص ١٨٢.

:

.

( )

:

\*

.

.

( )

\_\_\_\_\_:

lazzarsfeld

:

.

-

-

-

( )

-

.

\_\_\_\_\_:

<sup>1</sup> المرجع السابق نفسه ص ١٨٣

2

3

.

( )

.

.

( )

\_\_\_\_\_

.

( )

\_\_\_\_\_

.

%

.. :

\_\_\_\_\_

1

2

3

( )

\_\_\_\_\_

( )

( )

( )

- 
- 1
  - 2
  - 3
  - 4

( )

.

⋮  
\_\_\_\_\_

.

.

.

( ),

⋮ \_\_\_\_\_ ⋮

( ),

⋮ \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

- 1
- 2
- 3

:

.

.

( )

.

.

:

.

.

.

( )

.

( )

.

:

:

---

.

( )

---

1

2

3

4

.

⋮ \_\_\_\_\_ ⋮

.

.

⋮ \_\_\_\_\_ ⋮

.

( )

⋮

.

( )

-

( )

-

.

-

⋮ \_\_\_\_\_ ⋮

( )

\_\_\_\_\_

1

2

3

4

---

:( )

:

:

---



( ) :

---

<sup>1</sup> عبد الرزاق الشبخلي فخري سلمان فضيلة زلزلة، العلاقات العامة (بغداد، ١٩٨٠) ص ٨٥

( )

---

<sup>1</sup> كنجو عبود كنجو و إبراهيم فهد وهبي ، كتاب العلاقات العامة وإدارتها ، الطبعة الأولى، ( الأردن – عمان مؤسسة الوراق عام ١٩٩٩ ) ص ١١٩

:

.

:

:

-

( ) .

:

-

.

( )

- :

- :

---

<sup>1</sup> عبد الرازق الشيشلي وآخرون، مرجع سابق، ص ١٧٤

( ) .

- :

( )

- :

( ) .

- :

---

<sup>1</sup> كنجو عبود كنجو و إبراهيم فهد وهبي، مرجع سابق، ص ٢٤٧

<sup>2</sup> كنجو عبود كنجو و إبراهيم فهد وهبي، مرجع سابق، ص ٢٥٣

<sup>3</sup> محفوظ جودة، العلاقات العامة مفاهيم وممارسات، ط٤ ( عمان، دار زهران للنشر والتوزيع، ٢٠٠٢ )، ص ٩٣

\_\_\_\_\_ :  
: \_\_\_\_\_

- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 

(

: \_\_\_\_\_

" "

" "

" "

" " " " " " " " " " " "

" "

" " ( - ) " " " " " " " " " " " "

" " " " " "

" "

⋮  
\_\_\_\_\_

2.8%  
% , 2008

% -

%

\_\_\_\_\_



\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

/

/

-

-

/

/

//

//

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

:

..

:

..

:

..

"

"

:

:

..

.

..

(.)

/

::

..

.

/

:

.

.

:

..

.

:

..

.

:

..

.

:

..

.

:

..

:

..

.

:

\_\_\_\_\_

..

..

..

.

.

\_\_\_\_\_

...

...

( ) .

\_\_\_\_\_

-

-

-

-

-

-

-

\_\_\_\_\_

:

( ) .

\_\_\_\_\_

1

2

⋮  
\_\_\_\_\_

-

.

-

.

( )

-

.

-

.

-

.

⋮  
\_\_\_\_\_

⋮

⋮  
\_\_\_\_\_

⋮  
\_\_\_\_\_

-

( )

-

-

-

)

( )

" "

-

-

-

-

-

-

-

-

-

-

( )

-

-

-

-

-

-

"

-

-"

-

-

.( ...

-

---

<sup>1</sup> مقابلة،

<sup>2</sup>

- - )  
( )  
.( )  
)

( - - - -

( )

<sup>1</sup>.( .. -

: \_\_\_\_\_

/

..

\_\_\_\_\_



( ) .

---

<sup>1</sup> مقابلة، مصدر سابق.

---

:

\*

⋮

---

⋮

⋮

⋮

-

( )

⋮

-

⋮

-

- :

\_\_\_\_\_ : :

( ) :

- :

( )

- :

---

<sup>1</sup> المصدر السابق نفسه.  
<sup>2</sup> المصدر السابق نفسه.

⋮ \_\_\_\_\_ ⋮

⋮

-

-

-

-

⋮ \_\_\_\_\_ ⋮

⋮ \_\_\_\_\_ ⋮

-

-

. ( - - ) : -

( )

---

<sup>1</sup> المصدر السابق نفسه.

∴

\_\_\_\_\_

:  
:  
: \_\_\_\_\_ -

( )

%		
,		
-	-	
,		

% , ( )  
% ,  
.

: \_\_\_\_\_ -

( )

%		
-	-	
100		

( )



: \_\_\_\_\_ -  
( )

%		
,		
,		
-	-	
,		
,		
	*	

%36.8 ( )

% ,

% ,

% ,

"

"

\*

: \_\_\_\_\_ -

( )

%		
-	-	
,		
-	-	
,		

%85.7 ( )

% ,

: \_\_\_\_\_ -

( )

%		
,		
,		
,		
-	-	

% , ( )

% ,

% ,

: \_\_\_\_\_ -

( )

%		
-	-	
	7	

( )

.  
:  
:  
: \_\_\_\_\_ -

( )

%		
,		
,		
,		
-	-	

% , ( )

% ,

% ,

.

: \_\_\_\_\_ -

( )

%		
,		
,		
-	-	
-	-	

% , ( )

% ,

( )

: \_\_\_\_\_ -

( )

%		

-	-	

% ( )

%

%

%

%

%

( )

"

"

:

:

-

( )

%		
-	-	

( )

: \_\_\_\_\_ -

( )

%		
,		
,		
-	-	

:( )

% , ( )

% ,

: \_\_\_\_\_ -

( )

%		
,		
,		
,		



: \_\_\_\_\_ -

( )

%		

% ( )  
%

: \_\_\_\_\_ -

( )

%		



% ( )

%

( )

:

:

: \_\_\_\_\_ -

( )

%		
,		
,		
,		
,		
,		
,		
,		
	*	

% , ( )

% ,

% ,

,

,

,

( )

“

”

\*

: \_\_\_\_\_ -

( )

%		
,		
,		

% , ( )

% ,

: \_\_\_\_\_ -

( )

%		
,		
,		

-	-	
	*	

% ( )

%

% ,

% ,

" " \*

: :

: \_\_\_\_\_ -

( )

%		
,		
,		

% , ( )

% ,

: \_\_\_\_\_ -

( )

%		
,		" "
,		" "
-	-	" "

% , ( )

% , " "

"

"

: \_\_\_\_\_ -

( )

%		
-	-	

,		
,		
-	-	

% , ( )

% ,

: \_\_\_\_\_ -

( )

%		
,		
,		
,		

% , ( )

% ,

% ,

: :

\_\_\_\_\_ -

: \_\_\_\_\_

( )

--	--	--

%		
,		
,		
,		
-	-	

% , ( )

% ,

% ,

.  
" " :

: \_\_\_\_\_ -

( )

%		
,		
,		
,		
,		

% , ( )

% ,

% ,

% ,

"

"

:

: \_\_\_\_\_ -

( )

%		
-	-	

( )

: \_\_\_\_\_ -

( )

--	--	--

%		
,		
,		

% , ( )

% ,

:

:

: \_\_\_\_\_ -

( )

%		
,		
,		

% ,

% ,

.

: \_\_\_\_\_ -

( )



%		

% ( )

%

.

: \_\_\_\_\_ -

( )

%		
,		
,		

% , ( )

% ,

.

: \_\_\_\_\_ -

( )

%		
,		
,		

	*	

% , ( )

% ,

% ,

% ,

% ,

% ,

% ,

"

"

\*

: \_\_\_\_\_ -

( )

%		
-	-	

--	--	--

( )

\_\_\_\_\_

: :  
% ,

% , % ,

% -  
% %  
% ,  
% , % ,  
% ,

% , -



		% ,	-
	% ,		
		% ,	
	.%		
		% ,	-
		% ,	
		% ,	
		% ,	
	% ,		-
	..	% ,	
		% ,	-
	% ,	% ,	
		% ,	-
% ,			
		%	-

. % , -  
 . % , % ,  
 . % -  
 % %  
 . % , -  
 %  
 % , %  
 . % , -  
 % ,  
 .% , .

:

-

-

-

-

-

-

-

-

.

-

-

-





.. / / <http://www.mogaza.org/>

.. ٢٠١٠/٥/١٧



.

:

⋮



: -  
( )  
( )

: -  
( )  
( )  
( )  
( )  
( )

: -  
( )  
( )

: -  
( )

( )  
( )

( )

	( )		( )
.....	( )		( )
		:	-
	( )		( )
.....	( )		( )
		:	-
	( )		( )
	( )		( )
		.....	
		:	-
	( )		( )
	( )		( )

:

:

( )

-

( )

( )

:

(

-

)

( )

( )

:

( )

.....

( )

( )

-

( )

( )

:

( )

( )

-

( )

( )

:  
..... ( ) ( )  
( ) ( )

:  
( )  
( )

:  
:  
( ) ( ) ( ) ( )

:  
( ) ( ) ( ) ( )

:  
:  
( )  
( )  
( )  
( )  
( )  
( )

( )

:

-

( )

. ( )

:

-

( )

( )

. ( )

:

-

( )

. ( )

(

)

:

-

( )

( )

:

-

( )

( )

.....

( )

( )

:

-

( )

( )

(

)

: -  
( )  
( )

.....

:

: -  
( )  
. ( )  
. ( )  
. ( )  
. ( )  
. ( )  
. ( )  
..... ( )

: -  
( )  
( )

:

-



( )

( )

( )

( )

( )

..... ( )

:

:

-

( )

( )

:

-

" " ( )

" " ( )

" " ( )

:

-

( ) ( )

( ) ( )

:

-

( ) ( )

( )

:

-

:

( )

( )

( )

( )

( )

.....

:

-

( )

( )

( )

..... ( ) ( )

: -  
( )  
( )

-  
:  
( )  
( )

:  
:  
( )  
( ) ( )  
( ) ( )

: -  
( ) ( )

: -  
( ) ( )

: -  
( )  
( ) . ( )  
( ) . ( )  
( ) . ( )  
( ) . ( )

: -  
( )  
( )  
-  
:

.....  
.....  
.....

: