

## قائمة المحتويات

ث	الإهداء:	.....
ج	شكر و عرفان	.....
ح	ملخص	.....
د	Abstract	.....
ر	قائمة المحتويات	.....
س	فهرس الجداول:	.....
ص	فهرس الاشكال	.....
1	الفصل الاول	.....
2	المقدمة:	.....
3	مشكلة البحث:	.....
4	مبررات البحث:	.....
4	أهداف البحث:	.....
5	أسئلة البحث:	.....
6	فرضيات البحث:	.....
7	حدود البحث:	.....
7	خطة البحث	.....
8	التعريف الإجرائي لمصطلحات البحث:	.....
10	الفصل الثاني	.....
11	المبحث الاول:	.....
11	الاطار النظري للبحث	.....
11	نشأة العلاقات العامة و تطورها	.....
13	مفهوم العلاقات العامة:	.....
15	أهمية العلاقات العامة و مكانتها	.....
16	أهداف العلاقات العامة:	.....
18	المبادئ الأساسية للعلاقات العامة <sup>0</sup> :	.....
19	انشطة العلاقات العامة الجامعية:	.....
20	جماهير الجامعة	.....
21	مكانة العلاقات العامة في جامعه:	.....
23	وظائف العلاقات العامة	.....
35	قياس كفاءة العلاقات العامة:	.....
36	تقييم أنشطة العلاقات العامة وبرامجها:	.....
39	التدريب في العلاقات العامة:	.....
39	المسؤولية الاجتماعية:	.....
42	الهيكل التنظيمي لإدارة العلاقات العامة	.....

47	كفاءة العاملين في إدارة العلاقات العامة:
51	العلاقات العامة والصورة الذهنية للمؤسسة:
53	المبحث الثاني:
53	دوائر العلاقات العامة في جامعات الضفة الغربية:
54	دائرة العلاقات العامة في جامعة الخليل:
55	دائرة العلاقات العامة في جامعة بولتكنيك فلسطين:
56	دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية:
57	دائرة العلاقات العامة في الجامعة العربية الامريكية:
58	دائرة العلاقات العامة في جامعة القدس المفتوحة:
59	دائرة العلاقات العامة في جامعة فلسطين التقنية(خضوري):
61	المبحث الثالث:
61	الدراسات السابقة:
61	أولا- الدراسات العربية:
69	ثانيا-الدراسات الاجنبية:
76	الفصل الثالث:
76	منهجية البحث وإجراءاته:
77	منهج البحث
78	أداة البحث:
79	صدق أداة البحث:
81	ثبات أداة البحث
82	مجتمع البحث:
82	مجتمع البحث والعينة
88	أدوات جمع البيانات والمعلومات
89	المعالجة الإحصائية:
91	الفصل الرابع
91	الإطار العملي للبحث و التحليل الإحصائي:
92	تحليل النتائج ومناقشة أسئلة البحث
126	اختبار فرضيات البحث:
149	الاستنتاجات:
152	المبحث الثاني:
152	التوصيات وآليات تنفيذها:
156	قائمة المصادر و المراجع
165	الملاحق
166	قائمة بأسماء المحكمين:
167	الاستبانة

## فهرس الجداول:

- جدول رقم 1 نتائج معامل الارتباط بيرسون (Pearson Correlation) لمصفوفة ارتباط فقرات مقياس مستوى واقع إدارة العلاقات العامة في الجامعات مع الدرجة الكلية للأداة ..... 80
- جدول رقم 2 نتائج معادلة الثبات كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha) لأداة البحث بأبعادها المختلفة .. 82
- جدول رقم 3 توزيع الاستبانات على عينة البحث..... 83
- جدول رقم 4 خصائص العينة الديمغرافية ..... 87
- جدول رقم 5 مفتاح المتوسطات الحسابية لسلم الاجابة الخماسي ..... 90
- جدول رقم؛(6). الأعداد والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لواقع إدارة العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية في محاور البحث وعلى الدرجة الكلية..... 93
- جدول رقم 7 المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لواقع إدارة العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية في التنسيق مع المجتمع المحلي مرتبة حسب الأهمية ..... 95
- جدول رقم 8 المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لواقع إدارة العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية في التنسيق مع المؤسسات الأكاديمية مرتبة حسب الأهمية ..... 99
- جدول رقم 9 المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لواقع إدارة العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية في التنسيق مع المؤسسات المانحة مرتبة حسب الأهمية. .... 103
- جدول رقم 10 المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لواقع إدارة العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية في التنسيق داخل المجتمع الداخلي للجامعة مرتبة حسب الأهمية ..... 106
- جدول رقم 11 المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للواقع التنظيمي والإداري لإدارة العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية مرتب حسب الأهمية ..... 110
- جدول رقم 12 : المهارات والمعارف التي يحتاجها موظف العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية مرتبة حسب الأهمية. .... 121
- جدول رقم 13 : أهم المشاكل والمعوقات التي تواجه موظفي دائرة العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية مرتبة حسب الأهمية ..... 123
- جدول رقم 14 اختبار ت (t-test) للفروق في واقع إدارة العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر الموظفين التي تعزى إلى متغير الجنس. .... 126

- جدول رقم 15 نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (one way analysis of variance) للفروق في واقع إدارة العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر الموظفين تعزى إلى متغير المؤهل العلمي.....128
- جدول رقم 16 نتائج اختبار توكي (tukey test) للفروق في واقع إدارة العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر الموظفين تعزى إلى متغير المؤهل العلمي.....129
- جدول رقم 17 المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لواقع إدارة العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر الموظفين تعزى إلى متغير المؤهل العلمي.....130
- جدول رقم 18 نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (one way analysis of variance) للفروق في واقع إدارة العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر الموظفين تعزى إلى متغير التخصص.....132
- جدول رقم 19 المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لواقع إدارة العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر الموظفين تعزى إلى متغير التخصص.....133
- جدول رقم 20 نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (one way analysis of variance) للفروق في واقع إدارة العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر الموظفين تعزى إلى متغير عدد الدورات التدريبية في العلاقات العامة.....135
- جدول رقم 21 نتائج اختبار توكي (tukey test) للفروق في واقع إدارة العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر الموظفين تعزى إلى متغير عدد الدورات التدريبية في العلاقات العامة.....137
- جدول رقم 22 المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لواقع إدارة العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر الموظفين تعزى إلى متغير عدد الدورات التدريبية في العلاقات العامة.....138
- جدول رقم 23 نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (one way analysis of variance) للفروق في واقع إدارة العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر الموظفين تعزى إلى متغير سنوات الخبرة في العلاقات العامة.....139
- جدول رقم 24 المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لواقع إدارة العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر الموظفين تعزى إلى متغير سنوات الخبرة في العلاقات العامة.....140
- جدول رقم 25 نتائج معامل الارتباط بيرسون (Pearson correlation) للعلاقة بين متغير العمر وواقع إدارة العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر الموظفين.....142
- جدول رقم 26 الأعداد، المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لوسائل الاتصال المستخدمة في دائرة العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية مرتبة حسب الأهمية.....143

## فهرس الاشكال

- شكل رقم 1: نموذج الاتصال A communication Model ..... 31
- شكل رقم 2: The traditional four step model of public relations process: ..... 34
- شكل رقم 3: The dynamic model of the public relations process: ..... 35
- شكل 4 هيكل تنظيمي مبسط للعلاقات العامة ..... 44
- شكل رقم 5 : التنظيم الاتصالي لادارة العلاقات العامة ..... 46
- شكل رقم 6: التنظيم الوظيفي لادارة العلاقات العامة ..... 47