



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية  
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

## العدد التاسع/ الجزء الرابع تشرين الأول 2021

مدى كفاءة دائرة العلاقات العامة في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى من وجهة نظر  
طلبته

### The Efficiency of Public Relations Department in from the perspective of its students

د. عبدالكريم سرحان  
كريمان (كرمة) وفا خياط  
هدى منتصر القدح  
جامعة النجاح الوطنية.  
جامعة النجاح الوطنية.  
جامعة النجاح الوطنية.

#### الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى كفاءة دائرة العلاقات العامة في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى من وجهة نظر طلبته، من خلال التعرف على المهام الموكلة على دائرة العلاقات العامة والصلاحيات الممنوحة لها، وقياس كفاءة أداءها من وجهة نظر طلبة معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى. تكمن أهمية الدراسة من أهمية موضوعها المتمثل في دراسة مدى كفاءة دائرة العلاقات العامة في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى من وجهة نظر طلبته لما تمثل دائرة العلاقات العامة من أهمية في المؤسسات الثقافية لتعزيز الثقافة الموسيقية الفلسطينية.

حيث تكون مجتمع الدراسة من الجمهور الداخلي لمعهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى المتمثل بإدارة المعهد، ودائرة العلاقات العامة فيه، إضافة إلى طلبة المعهد المنتسبين. واعتمد فريق البحث المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهداف هذه الدراسة، وتم اعتماد الاستبانة والمقابلة كأدوات للبحث، إذ تم توزيع الاستبانة إلكترونياً على 70 مفردة من طلبة المعهد تم اختيارهم عشوائياً في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى - فرع رام الله، وإجراء المقابلة شبه المقننة على كل من مديرة معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى، وموظفة في دائرة العلاقات العامة



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية  
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

في المعهد. وتم توظيف الدراسة لنظرية النظم، والمعلومات التنظيمية، إضافة إلى نظرية التفوق، واتباع نموذج المترجم الثقافي.

توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها: قلة عدد موظفي دائرة العلاقات العامة في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى مقارنة مع فروع المعهد، واهتمام دائرة العلاقات العامة بالجمهور الخارجي أكثر من الجمهور الداخلي، أخص بالذكر الممولين والداعمين. وعلى الرغم من ذلك فقد تم التوصل إلى أن دائرة العلاقات العامة في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى تعمل على نشر الثقافة الموسيقية بين المجتمعات المختلفة، وتقوم بجهود اتصالية جيدة نوعا ما، مستخدمة عدة آليات اتصالية بهدف التواصل مع الطلبة وإبقاء جماهيره على اطلاع دائم بأهم أعمال المعهد الموسيقية. حيث أن نسبة كفاءة دائرة العلاقات العامة في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى جاءت بدرجة متوسطة بلغت 65%.

ومن أهم التوصيات: زيادة عدد الموظفين في دائرة العلاقات العامة في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى مع ضرورة تعزيز دور العلاقات العامة في فروع المعهد كافة بالتساوي. وعقد ورش عمل ودورات تدريبية للعاملين في مجال العلاقات العامة في المعهد، ووجوب استثمار وسائل التواصل الاجتماعي بصورة فعالة أكثر، وإنشاء روابط قوية بين الجامعات والمدارس من أجل استقطاب الطلبة وتعزيز الصورة الإيجابية الثقافية والموسيقية بين جميع الفئات، إضافة إلى تنظيم أنشطة تفاعلية وترفيهية لتوطيد العلاقة بين المعهد والجمهور الداخلي.

الكلمات المفتاحية: كفاءة ، العلاقات العامة ، معهد إدوارد سعيد.

**Abstract:**

This study discusses the importance of the subject matter of examining the Efficiency of the Public Relations Department at Edward Said National Music Institute from its students' point of view by measuring the Public Relations Department which are represented in cultural institutions for the promotion of Palestinian music culture.



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية  
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

This study aims to identify the efficiency of the Public Relations Service at the Edward Said National Music Institute from their students' point of view, which includes identifying the tasks assigned to the Public Relations Department and the powers conferred upon it. And also measuring the efficiency of its performance from the perspective of the students at Edward Said National Music Institute.

The school community is an inner audience of the Edward Said National Music Institute, which is run by the Institute and the Public Relations Department, in addition to the associated students of the Institute. The research team adopted the analytical descriptive curriculum to achieve the objectives of this study, the resolution and interview were adopted as research tools. The resolution was distributed electronically to 70 randomly selected students at the Edward Said National Music Institute – Ramallah branch, and the semi-structured interview was held by the director of the institute.

Theory of systems, organizational information, the theory of excellence and the cultural translator model were used in this study.

The study has reached a number of results, most were: number of staff of the Public Relations Department of the Edward Said National Music Institute compared to the branches of the Institute, the attention of the Public Relations Department to the outside audience more than the internal public– in particular the investors and sponsors–.

Nevertheless, it was concluded that the Public Relations Department and its efficiency at Edward Said National Music Institute was 65% efficient.

The study found that the most important recommendations:

- Increase the number of staff in the Public Relations Department at Edward Said National Music Institute.
- Strengthen the role of public relations in all branches of the Institute equally.



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية  
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

- Workshops and training sessions are suggested too to be held for public relations practitioners at the Institute.
- Social media must be invested in more effectively.
- Create strong bonds between universities and schools that may be established in order to attract students and promote a positive cultural and musical image among all groups.
- Organization of interactive and recreational activities to strengthen the relationship between the Institute and the internal public.

**Keyword : Efficiency, Public Relations, Edward Said Institute.**

#### المقدمة:

تأسس معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى عام 1993 على يد مجموعة من الفلسطينيين لتقييم وضع الموسيقى والتعليم الموسيقي في فلسطين، ليكون الجسم المركزي الأول الذي يربط بين الموسيقى الفلكلورية والموسيقى العربية والموسيقى الغربية الكلاسيكية. أنشأ المعهد فرعه الأول في مدينة رام الله حيث كان يضم في بدايته 40 طالبا وطالبة وثلاثة معلمين بدوام جزئي فقط، ثم لاحقا تم افتتاح فروع جديدة تدريجيا، فرع القدس عام 1996، فرع بيت لحم في عام 1997، ثم فرع نابلس في عام 2010، وفي عام 2012 تم ضم مدرسة غزة للموسيقى، وعام 2017 تم إنشاء مدرسة تشايكوفسكي للموسيقى. ومن هنا توسع معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى ليشمل ستة فروع منتشرة في الضفة الغربية وقطاع غزة. (الموقع الرسمي لمعهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى)

رغم الصعوبات التي واجهت المعهد منذ نشأته حتى الآن كونه معهد موسيقي يحمل الثقافة الفلسطينية، إلا أنه يقوم على رؤية طموحة تهدف إلى إيصال ثقافة موسيقية مبدعة وحيوية إلى كل بيت فلسطيني. فهو يسعى إلى تعليم الموسيقى وتعميمها للفلسطينيين في جميع أماكن



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية  
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

تواجههم، ضمن إطار يعزز رؤية ثقافية وطنية فلسطينية. (الموقع الرسمي لمعهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى)

ومع تطور الحياة وظهور العلاقات العامة كتخصص منفرد، بدأت تحتل مكانتها داخل الهيكل التنظيمي في إدارات العديد من المنظمات والمؤسسات الثقافية والمؤسسات الحديثة، ومنها معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى. وعلى الرغم من تفاوت الاهتمام بها داخل هذه المؤسسات، إلا أنه أصبح من المسلم به أن الحاجة إلى العلاقات العامة حاجة ملحة، وأن الإنفاق على أنشطتها وتنفيذ برامجها لا يعد ترفاً، بل له مبرراته الموضوعية.

العلاقات العامة ينبغي أن تكون تعبيراً صادقاً عن الواقع في أي مؤسسة، إذ لا بد من أن تسمو بأعمالها على الدرجة التي تحظى باهتمام واحترام من المؤسسة كاملة. وإن كان الواقع سيئاً فينبغي عليها تنقية هذا الواقع وتدارك ما به من أخطاء بدلاً من محاولة إخفائها وتزييفها. كما ينبغي أن تسهم العلاقات العامة في مواجهة المشكلات التي تؤثر على المستهلكين من خلال قيامها بأعمال بناءة وبذل جهود حقيقية، فالعلاقات العامة تعمل على تنظيم ومراقبة مجموعة من الأنشطة التسويقية والإعلامية من أجل العمل على تقريب المؤسسة مع جماهيرها المختلفة ومحاولة ترك صورة ذهنية حسنة وبالتالي إتمام عملها بكفاءة وتحقيقها لأهداف المؤسسة الاقتصادية والخدماتية بصفة دائمة. (بلخيري، 2017، ص 230) ومن هنا يمكننا القول بأن دائرة العلاقات العامة لها دوراً كبيراً في تحقيق المسؤولية التي تقع على عاتقها كدائرة أساسية ومركزية في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى الذي يسعى إلى الحفاظ على الثقافة الفلسطينية وتعزيز الثقافة الموسيقية من خلال مواجهة كافة التحديات والصعوبات التي يتعرض لها كأي مؤسسة ثقافية واقعة في فلسطين. إلا أن عملها بدأ يضعف تدريجياً شيئاً فشيئاً تبعاً للظروف السيئة التي يتعرض لها الشعب الفلسطيني من تردي في الأوضاع الاقتصادية، ومضايقات متكررة من الاحتلال الإسرائيلي، وأخيراً نقشي فيروس كورونا (كوفيد-19) الذي كان له أثر كبيراً على العملية التعليمية في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى، وعلى عدد الطلبة المنتسبين، إضافة إلى تأثره في عملية



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية  
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

استقطاب الطلبة الجدد، الأمر الذي أدى إلى تناقص عدد الطلاب المنتسبين إلى معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى تدريجياً بسبب ضعف الحالة الاقتصادية كنتيجة من نتائج الجائحة.

وتسعى الدراسة إلى تسليط الضوء على أهمية المعاهد الثقافية الموسيقية ودور دائرة العلاقات العامة فيها، بهدف تطوير أداء دائرة العلاقات العامة في المعهد لتتمكن من إتمام المهام التي تقع على عاتقها من استقطاب الطلبة الجدد، والمحافظة على انتماء الطلبة الحاليين، وتعزيز الصورة الذهنية للمعهد، لضمان استمرار العملية التعليمية ونشر الثقافة الموسيقية بين المجتمع الفلسطيني، ونشر الثقافة الوطنية الفلسطينية إلى العالم الخارجي، لتبقى الموسيقى هي لغة التواصل عبر شعوب وقارات العالم لتتمكن من البقاء على اتصال وتواصل مع باقي الثقافات المختلفة، والأهم من ذلك هو إيصال مشاعرنا ورسائلنا بطريقة ممتعة ومغذية للروح.

**مشكلة الدراسة:** لاحظ فريق البحث من خلال متابعة الدارسين في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى تراجع في عمل المعهد مؤخراً وزيادة انسحاب الطلبة المنتسبين إليه بشكل دوري، الأمر الذي تقاوم مع جائحة كورونا (كوفيد-19)، حيث ظهرت ضرورة الحاجة إلى تكثيف جهود عمل دائرة العلاقات العامة في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى وتوسيعها لتتمكن الدائرة من متابعة أعمال المعهد في الفروع الستة، والمحافظة على الصورة الإيجابية لدى الطلبة وإتمام مهامها بالشكل الصحيح، بالإضافة إلى ظهور الحاجة إلى توظيف وسائل التواصل الاجتماعي والتطورات التكنولوجية في العملية التعليمية، للعمل على تقوية العلاقات الاتصالية بين معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى وجمهوره الخارجي، لزيادة استقطاب الطلبة الجدد والمحافظة على الطلبة القدامى.

وحدد الباحثون مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيس التالي: ما مدى كفاءة دائرة العلاقات العامة في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى لنشر الثقافة الموسيقية؟

وتفرع عن السؤال الرئيس الأسئلة الفرعية التالية:



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية  
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

1. ما مدى وعي إدارة معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى بأهمية دائرة العلاقات العامة وموقعها في الهيكل التنظيمي والصلاحيات الممنوحة لها من وجهة نظر طلبته؟
2. ما هي المهام الموكلة على دائرة العلاقات العامة في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى من وجهة نظر طلبته؟
3. ما مدى تنسيق عمل دائرة العلاقات العامة في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى مع باقي الدوائر في المعهد وجميع الفروع؟
4. ما طبيعة الاتصال بين دائرة العلاقات العامة والطلبة والأهل في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى؟
5. كيف واجهت دائرة العلاقات العامة في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى جائحة كورونا وتبعاتها؟ وهل كانت مستعدة لاستمرار العملية التعليمية في ظل الجائحة والحجر؟
6. كيف استطاعت دائرة العلاقات العامة في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى تغيير نظرة المجتمع للموسيقى وتعزيز ثقة الجمهور الخارجي؟
7. إلى ماذا تطمح دائرة العلاقات العامة في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى في المستقبل؟

**أهداف الدراسة: هدفت الدراسة الى:**

1. الكشف عن مدى وعي إدارة معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى بأهمية دور دائرة العلاقات العامة في نشر الثقافة الفنية وتعزيزها بين الجماهير، وطبيعة الصلاحيات الممنوحة لها، وموقعها في الهيكلية التنظيمية في المعهد.
2. توضيح المهام التي تقع على عاتق دائرة العلاقات العامة في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى.



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية  
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

3. توضيح آلية التواصل بين دائرة العلاقات العامة وباقي الدوائر في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى، وطبيعة العلاقة مع مدراء الفروع في مختلف المحافظات.
  4. الكشف عن آلية عمل دائرة العلاقات العامة في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى مع المؤسسات الإعلامية في الوطن في بناء علاقة مستدامة.
  5. الكشف عن السياسات التي اتبعتها دائرة العلاقات العامة في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى في مواجهة جائحة كورونا وتبعاتها، لاستمرار العملية التعليمية.
  6. معرفة مدى تأثير دائرة العلاقات العامة في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى على النظرة النمطية التي يحملها المجتمع الفلسطيني تجاه الثقافة الموسيقية ودرجة تقبله لها.
- أهمية الدراسة:** تكمن أهمية الدراسة في تناولها مدى كفاءة العلاقات العامة في خدمة الثقافة الموسيقية في فلسطين فيما يلي:
1. السعي إلى تغيير نظرة المجتمع الدونية للأعمال الفنية والموسيقية.
  2. تسليط الضوء على الثغرات التي يمكن أن تواجه دائرة العلاقات العامة في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى بهدف تجنبها، وتحسينها وتجاوزها للمحافظة على استمرارية المعهد وتشجيع الانتساب إليه.
  3. التركيز على أهمية تواجد دائرة علاقات عامة في المؤسسات الثقافية.
  4. توضيح أهمية دور العلاقات العامة في بناء واستقطاب جمهور أكبر مهتم بالموسيقى وتدوقها.





المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية  
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

5. تقديم التوصيات المناسبة التي تعزز من دور العلاقات العامة في المؤسسات الثقافية والموسيقية.

6. إبراز دور العلاقات العامة في الترويج وتشبيك العلاقات الخارجية في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى.

### فرضيات الدراسة:

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند معدل الدلالة (0.05) بين أنشطة العلاقات العامة في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى وجذب اهتمام المجتمع الفلسطيني للموسيقى من خلال المعهد.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند معدل الدلالة (0.05) بين تطوير أداء دائرة العلاقات العامة وتحسين جودة عملها وبين استقطاب الطلبة.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند معدل الدلالة (0.05) بين تطوير دائرة العلاقات العامة في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى وتعزيز الصورة الثقافية الموسيقية في المجتمع الفلسطيني.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند معدل الدلالة (0.05) بين التواصل بين دائرة العلاقات العامة في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى وطلبة المعهد.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند معدل الدلالة (0.05) بين مركزية دائرة العلاقات العامة في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى والاهتمام في باقي الفروع.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند معدل الدراسة (0.05) بين عمل دائرة العلاقات العامة في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى والتغذية الراجعة من الجمهور.



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية  
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند معدل الدراسة (0.05) بين انسحاب الطلاب وأداء دائرة العلاقات العامة في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى.

**حدود الدراسة:**

- **الحدود الزمانية للدراسة:** اجريت الدراسة في الفترة الامتدة من شهر اغسطس وحتى شهرديسمبر 2020.

**الحدود المكانية للدراسة:**

معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى (دائرة العلاقات العامة في فرع رام الله).

**الحدود البشرية للدراسة:**

الجمهور الداخلي لمعهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى، ويتمثل بموظفي دائرة العلاقات العامة وطلاب المعهد المنتسبين وإدارة المعهد.

**مصطلحات الدراسة:**

- **العلاقات العامة:** تعتبر العلاقات العامة نشاط إداري واتصالي يستخدمه أفراد متخصصون ومهنيون لخلق علاقات طيبة ومتينة ما بين المؤسسة وجمهورها لشرح أهداف المؤسسة وتسويق برامجها من جهة وتلافي الأخطاء أو مسح الصورة الذهنية في أذهان الجمهور عن المؤسسة وخاصة الصورة الذهنية السلبية والسيئة، من خلال إتباع منهجية علمية تنطلق من البحث والتخطيط والتقويم. (الجريدة، 2013، ص21)

وعرف فريق البحث العلاقات العامة على أنها دائرة تقوم بإدارة الاتصال والسمعة المتعلقة بالشركة لدى الجمهور، من خلال إيجاد نوع من الترابط الوثيق بين المؤسسة و جماهيرها ودوائر المؤسسة المختلفة من خلال إتباع العديد من الاستراتيجيات.



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية  
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

• **المراكز الثقافية:** المركز الثقافي هو المكان الذي يعرف ثقافة البلد الذي ينتمي إليه المركز ويقدمها بصور شتى إلى جمهور البلد الذي يستضيف ذلك المركز، حيث من المفترض أن تكون المراكز الثقافية جسوراً أساسية في منظومة لعبة حوار الحضارات، التي أصبح الجميع يطالب بها ولا يمل من تكرار ركائزها وشروطها. (كنعان، 2011)

عرف فريق البحث المراكز الثقافية على أنها المراكز التي تقوم على تعزيز الثقافة بين سكان المجتمع وإبراز قيم وثقافة المجتمع بشكل إيجابي ومؤثر، والعمل على تنظيم برامج ومحاضرات معرفية، فكلما زاد عمل المركز زاد ضمان مودة ودعم مجتمع الدولة المضيفة له.

• **معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى:** معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى هو مؤسسة وطنية فلسطينية تتخذ من مدينة القدس الشريف مقراً لها وتسعى لتنشئة جيل فلسطيني موسيقي جديد قادر على إحداث تغيير نوعي في الواقع الثقافي الفلسطيني بشكل عام. (الموقع الرسمي لمعهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى)

وعرف فريق البحث معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى على أنه مؤسسة وطنية موسيقية تقدم برامج تعليمية تدمج بين ألحان الغرب والشرق وبالإضافة إلى تنظيم عروض موسيقية عالمية لنشر الثقافة الفلسطينية ودمج حوارات شرقية وغربية من خلال الموسيقى.

• **الجمهور:** هم مجموعات متعددة من الأفراد الذين تؤثر فيهم عمليات المؤسسة أو شركة معينة، أو أولئك الذين يمكن أن يؤثروا في هذه العمليات بحيث يكون كل جمهور مرتبط في بعضه البعض بمصلحة عامة مع المؤسسة أو العكس. (الجرادة، 2013، ص 29)

ويرى فريق البحث إن الجمهور هو أساس عمل العلاقات العامة ونشاطها، فهم عبارة عن مجموعات من الأفراد المختلفة التي تهدف العلاقات العامة إلى التأثير عليهم ونيل ثقتهم، بحيث تهتم المؤسسة بنشر روح المودة والمحبة بينها وبين فئات جماهيرها على أساس من الاحترام المتبادل، لأن في ذلك اعترافاً بأهمية الجمهور وآرائه وأهمية الحصول على تأييده



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية  
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

لتمتكن من استمرار عملها. وينقسم الجمهور في العلاقات العامة إلى قسمين الجمهور الداخلي، والجمهور الخارجي.

**طلبة معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى:** عرف فريق البحث طلبة معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى على أنهم الطلبة المنتسبين إلى أحد برامج معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى، يشاركون في جميع أنشطة المعهد ويتعاملون مع إدارة المعهد ودائرة العلاقات العامة في المعهد بالإضافة إلى المعلمين وجميع الموظفين فيه.

- **الكفاءة:** وهي أداء العمل في الوقت المحدد بالصورة المثالية، بأقصى ما يمكن من عزم ومسؤولية وتكامل وإبداع، والكفاء هو من يمتلك المهارات العقلية والثقافية والخبرة اللازمة لأداء عمله بكفاءة. (الياقوت، 2013)

### الإطار النظري والدراسات السابقة

نظرية الدراسة: اعتمدت هذه الدراسة على ثلاثة نظريات أساسية وهي:

- نظرية النظم "Systems theory"
- نظرية المعلومات التنظيمية "Organizational information theory"
- نظرية التفوق "Excellence theory"

### نظرية النظم:

تم اقتراح نظرية النظم لأول مرة من قبل فون بيرثالانفي وتمت دراستها بشكل أكبر في الخمسينيات من قبل روس اشبي (Ross Ashby). حيث تم اقتراح مخطط يتضمن على خصائص عنصر ما والعلاقات المتبادلة له. بحيث يركز مفهومه على الاكتمال بالنظام بدلا من التركيز على الخصائص الفردية للنظام في محاولة لتحقيق الاتساق والتناغم بين مختلف المجالات. إذ كانوا



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية  
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

يعتقدون أن الكمال سيعطي النظام معنى أكثر من التركيز على كل عنصر، ومن خلال هذه الطريقة قد يستخدم العلماء هذه التقنية لرفع ملاحظاتهم إلى منظور جديد تماما. تلعب نظرية النظم التي تشرح كيفية تفاعل الأنظمة مع بيئاتها دورًا حاسمًا في التعرف على العلاقات العامة وممارستها. ويمكن التفكير في ممارسي العلاقات العامة على أنهم "حواجز ربط" (Lattimore، 2013، ص 54) فهم يمتدنون على حافة المنظمة، يتابعون داخلها وخارجها، وتنظم علاقاتها. وعندما تولد البيئات ضغوطًا للتغيير، من الضروري أن يعمل محترفي العلاقات العامة كنظام مفتوح ويستجيبوا إلى التعليقات وإلا سيفشل النظام. وصف نظرية النظام: وفقًا لنظرية النظم، فإن النظام عبارة عن مجموعة من الوحدات المتفاعلة التي تعيش عن طريق الاستجابة والتكيف مع الضغوط المتغيرة من البيئة لتحقيق حالات التوازن والحفاظ عليها. (Cutlip et al، 1994)

**تطبيق هذه النظرية في العلاقات العامة:** العلاقات العامة - وهي نظام فرعي للمؤسسة نفسها- تعتبر جزء من سلوك المنظمة الهادف والمدار لتحقيق حالات الهدف، لذلك يمكن تطبيق نظرية النظم على العديد من جوانب العلاقات العامة. وفقا لمنظور الأنظمة الاجتماعية، فإن العلاقات العامة هي نظام تنظيمي عام يتعامل مع العلاقات التي تبنيه المنظمات وتحافظ على العلاقات مع جماهيرها المختلفة (Cutlip et al، 1994).

يمكن اعتبار العاملين في العلاقات العامة على أنهم حواجز ربط، متداخلين على حافة المنظمة ينظرون ويتابعون داخلها وخارجها. ويمكن لأفراد العلاقات العامة استخدام علم التحكم الآلي لتنظيم أنشطتها. (Lattimore، 2012)

يتمثل الدور الأساسي للعلاقات العامة في العمل كنظام مفتوح ومساعدة المنظمات على التكيف والتكيف مع المتغيرات في بيئاتها، لذلك يجب عليهم مراقبة العوامل البيئية وتفسيرها والعمل مع الإدارة على تطوير الخطط الاستراتيجية للتغيير التنظيمي والاستجابة وفقا للمتغيرات. وبعد أن يحدد ممارسو العلاقات العامة مشكلتهم، يقضون الكثير من وقتهم في



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية  
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

البحث والتفسير للعوامل البيئية، مثل الرأي العام والتغير الاجتماعي، والحركات السياسية، والاقتصاد، والتحول الثقافي، والتطورات التكنولوجية، والبيئة الطبيعية، والقوى داخل المنظمات وما إلى ذلك. فإذا وجد الممارسون تضارباً مع المصالح المشتركة للمنظمات وعامة الناس، فإنهم يقوموا بإزالة هذه المنازعات وحلها قبل أن تصبح هناك مشكلة.

يتألف نظام المنظمة والجمهور الترابط من منظمات وأصحاب المصالح في المنظمة. فالجمهور عبارة عن أنظمة فرعية لمنظمة يجب إعادة تعريفها مع كل مشكلة أو موقف في العلاقات العامة، فيجب أن يكون مستوى النظام الفرعي مناسباً للقلق، ويجب أن يكون مقدار الوقت والموارد والجهد المخصص لمراقبة البيئة مناسباً، بحيث يتم تحديد هذا الجهد من خلال درجة الصراع أو المنافسة مع البيئة الخارجية، ودرجة الاعتماد على الدعم الداخلي والوحدة داخل المنظمة، بالإضافة إلى الدرجة التي يعتقد أن العمليات الداخلية والبيئة الخارجية لها أسباب منطقية، وأيضاً حجم المنظمة وهيكلتها وعدم تجانس عضويتها، وتنوع الأهداف ومركزية سلطتها. (Cutlip et al، 1994)

ملائمة نظرية النظم مع الدراسة الحالية: اعتمد فريق البحث نظرية النظم في هذه الدراسة كونها النظرية التي تتلاءم أغراضها مع أغراض البحث الحالي، بحيث يركز مفهوم النظرية على الاكتمال بالنظام بدلاً من التركيز على الخصائص الفردية له، ليتم تحقيق الاتساق والتناغم بين مختلف المجالات، فهي توضح كيفية تفاعل وتأثر الأنظمة مع بيئاتها، وتشكل دوراً حاسماً في التعرف على العلاقات العامة وممارساتها داخل المؤسسة.

فقد تم وصف ممارسي العلاقات العامة في هذه النظرية على أنهم "حواجز ربط" بين المؤسسة وخارجها، بحيث تعمل دائرة العلاقات العامة في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى على متابعة المتغيرات الداخلية والخارجية والتأقلم معها،



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية  
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

فمعهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى كأى مؤسسة يؤثر ويتأثر بالبيئات المحيطة، وعليه

التأقلم مع أي متغيرات خارجية لضمان استمراريته

تطبق دائرة العلاقات العامة في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى نظرية النظم باتباعها نظاما مفتوحا قائم على التفاعل مع بيئتها للتأثير فيها والتأثير بها، فعلى سبيل المثال يتلقى المعهد العديد من الانتقادات المتعلقة بالموسيقى من جمهوره الخارجي والداخلي أحيانا بسبب تمسكهم بمعتقدات خاطئة تتمحور حول الموسيقى وسماعها، فهنا يقع على عاتق دائرة العلاقات العامة في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى أن تقوم باتباع استراتيجيات وتكتيكات مختلفة للتأثير على الجمهور الخارجي وتغيير هذه المعتقدات الخاطئة من أجل تقبل الموسيقى والفن في فلسطين، للمحافظة على التراث الموسيقي الفلسطيني ومنعه من الاندثار. ومثال آخر أيضا يوضح مدى تأثر دائرة العلاقات العامة في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى من المتغيرات البيئية الخارجية، مع انتشار فيروس كورونا (كوفيد-19)، وقع على عاتق دائرة العلاقات العامة في المعهد اتخاذ إجراءات وخطوات سريعة لحل هذه الأزمة والتعامل مع هذه المتغيرات وفقا للعوامل الخارجية، إذ تم فرض الحجر المنزلي بسبب الفيروس، الأمر الذي أدى إلى إيقاف الدروس الموسيقية، وإيقاف المهرجانات والعروض الموسيقية حول العالم، والحد من أنشطة المعهد الداخلية والخارجية. وبالتالي كان هنالك دورا كبيرا فعلا لدائرة العلاقات العامة في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى في متابعة هذه التغيرات الخارجية ووضع خطط للتأقلم معها، لضمان استمرارية العملية التعليمية، حيث تم فرض التعليم الالكتروني لجميع الآلات الموسيقية في جميع فروع، بالإضافة إلى العمل على زيادة التفاعل على مواقع التواصل الاجتماعي لضمان التواصل مع الطلاب والجمهور الخارجي وتقديم العروض الموسيقية الكترونيا من أجل الحفاظ على الثقافة الموسيقية الفلسطينية.



### نظرية المعلومات التنظيمية:

مقدمة: نظرية المعلومات التنظيمية: هي نهج وضعه كارل ويك، وتصف النظرية عملية جمع المعلومات واستخدامها وإدارتها وكان هذا النهج يعتبر في البداية طريقة لإدارة المعلومات، ولكن مع مرور الوقت الذي استعرضه باحثون مختلفون، واعترف في نهاية المطاف بأنه نظرية تسمى "نظرية المعلومات التنظيمية" (برنت 1984؛ سيرنا، 1988) حيث تمثل الإدارة قدرا كبيرا من المعلومات والمعارف والتي تعتبر من أحد التحديات الرئيسية التي تواجهها المنظمات (ويك، 1969). وفي السنوات الأخيرة، أبرزت عدة دراسات بالفعل أنه يبدو من الصعب التعامل مع وسائل الاتصال المتزايدة وعدد الرسائل التي يرسلها أو يتلقاها من الداخلون والغرب (غرب وتيرنر 2000).

طور المنظر التنظيمي الأمريكي كارل إدوارد ويك هذا المفهوم، وقد لوحظ في دراساته حول مفهوم الدراسات التنظيمية السعي لإدخال مفاهيم مثل صنع المعنى، والاقتران المفكك. حيث يمكن تطبيق هذا المفهوم الواسع لتقليل الغموض في عملية الاتصال داخل المنظمات. ولكي تستمر أية منظمة في العمل، يجب أن توفر المعلومات اللازمة لتحقيق الأهداف التي تسعى إليها. وبذلك فإن النظرية تنص على أن الاتصال داخل المنظمة نفسها ينظم البيئة التي تؤثر على سلوك الأفراد ومنه على الإنتاجية. بالتالي فإن الهدف الرئيسي هو تقليل الغموض في عملية الاتصال بحيث يتم قبول المعلومات الأساسية باستثناء الزيادات، فيجب أن يهدف الاتصال التنظيمي إلى فهم الأفراد للأهداف بشكل أكثر وضوحا لكي يتم تحقيقها. أسهمت نظرية المعلومات التنظيمية إسهاما كبيرا في إدارة الاتصالات التنظيمية. (برنت، 1993) إذ تشمل النظرية بيئة المعلومات، وتساوي المعلومات، وتدفق الاتصالات. وتصر نظرية المعلومات التنظيمية على العملية وليس على الهيكل. ففهم الأفراد للرسائل لا يقل أهمية عن أهمية تبادل المعلومات داخل المنظمات. ووفقاً لما ذكره ويك (1969) فإن نظرية المعلومات التنظيمية تركز على الاتصال الإعلامي الحيوي في تشكيل المنظمات القائمة على الأداء.





المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية  
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

فتعرف نظرية المعلومات التنظيمية على أنها نهج فعال لربط العاملين في منظمة بطريقة أفضل، والواقع أن المنظمات غير الحكومية التي تفتقر إلى الاتصال والتفاعل البشريين لا وجود لها. ويساعد تعزيز الاتصالات وزيادة المشاركة في إضفاء الطابع الاجتماعي على ذلك، مما يؤدي إلى تهيئة مناخ عمل ملائم وتشكيل بناء الأفرقة. ويقال إنه لا يمكن لأي فرد أو منظمة البقاء دون اتصال، وعلاوة على ذلك، فهي رسالة تسهم في زيادة المشاركة. وإذا كان الموظفون الغنيون والمجتمعات المحلية على دراية جيدة، فإنهم يدركون مسؤولياتهم ويعملون معا، ومع ذلك فإن إمكانيات إنجاز المشاريع بنجاح ستزيد.

ملائمة نظرية المعلومات التنظيمية مع الدراسة الحالية: وجد فريق البحث أن نظرية المعلومات التنظيمية ملائمة مع أغراض البحث الحالي، إذ أن هذه النظرية تعتمد بشكل أساسي على ضرورة اعتماد المؤسسات على المعلومات لتحقيق الأهداف التي تسعى إليها، بالإضافة إلى إنشاء روابط قوية مع العاملين في المنظمة، فهي قائمة على الوضوح في العمل وتقليل الغموض والمراوغة وتوفير المعلومات اللازمة لفريق العمل.

حيث أن معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى بحاجة إلى التنسيق مع فروع الستة وباقي الأقسام والموظفين، وجمع المعلومات اللازمة عن البيئة المحيطة ودراسة الجماهير للاستفادة من المعلومات المتوفرة، بالإضافة إلى اعتماد المعهد على إنشاء روابط قوية بين الأساتذة والطلبة، فلا يمكن استمرار عمل معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى دون التواصل مع الأساتذة وطلبة المعهد وجمع المعلومات اللازمة عنهم، والمحافظة على تحديث تلك المعلومات بشكل مستمر لفهم متطلبات الجمهور الداخلي والخارجي، وتغير الأهداف وفقا لذلك عند الحاجة.

وباتباع هذه النظرية سوف تتمكن دائرة العلاقات العامة في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى من كسب ثقة الموظفين والجماهير من خلال اطلاعهم على المعلومات واتباع الية واضحة في العمل، من خلال تنظيم برامج وفعاليات موسيقية مختلفة بناء على متطلبات جماهيرها لضمان زيادة عدد طلبة معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى وتعزيز صورة الموسيقى الوطنية الفلسطينية.



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية  
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

**نظرية التفوق:** نظرية التفوق هي نموذج مناقش كثيراً لممارسة العلاقات العامة وهي نظرية عامة للعلاقات العامة نتجت عن دراسة مدتها 15 عاما عن أفضل الممارسات في إدارة الاتصالات، مولتها الرابطة الدولية للمخاطبين التجاريين (IABC) مؤسسة البحوث. وتتضمن هذه النظرية العامة عددا من النظريات المتوسطة المدى للعلاقات العامة، بما في ذلك نظريات الجمهور، والعلاقات العامة والإدارة الاستراتيجية، ونماذج العلاقات العامة، وتقييم العلاقات العامة، والاتصال بالموظفين، وأدوار العلاقات العامة، ونوع الجنس، والتنوع، والسلطة، والنشاط، والأخلاق والمسؤولية الاجتماعية، والعلاقات العامة العالمية.

وقد اختبرت النظرية من خلال البحوث الاستقصائية التي أجراها رؤساء العلاقات العامة، ورؤساء الموظفين التنفيذيين، والموظفون في 327 منظمة (مؤسسات، ومنظمات غير ربحية، ووكالات حكومية، ورابطات) في الولايات المتحدة وكندا، والمملكة المتحدة (دراسة استقصائية؛ مقابلات)، ولكي تكون المنظمة فعالة، يجب عليها، وفقا للنظرية، أن تتصرف بطرق تحل المشاكل وتحقق أهداف أصحاب المصلحة والإدارة (نظرية أصحاب المصلحة). وإذا لم يحدث ذلك، فإن أصحاب المصلحة سيضغطون على المنظمة لتغييرها أو يعارضونها بطرق تضيف التكلفة والمخاطر إلى سياسات المنظمة وقراراتها.

ولكي تتصرف المنظمات بطرق مقبولة اجتماعيا، يجب أن تقوم بمسح بيئتها لتحديد الجمهور المتضرر من القرارات التنظيمية المحتملة أو الذي يريد أن تتخذ المنظمات قرارات لحل المشاكل الهامة بالنسبة لها. ثم يتعين على المنظمات أن تتواصل بصورة متكافئة مع الجمهور (مع مراعاة مصالح كل من المنظمة والجمهور) من أجل إقامة علاقات عالية الجودة وطويلة الأجل معها. وكشفت المقابلات التي أجريت مع كبار الموظفين التنفيذيين وكبار موظفي العلاقات العامة أن العلاقات الجيدة ذات قيمة بالنسبة للمنظمات لأنها خفضت تكاليف التقاضي والتنظيم والتشريع والإعلان السلبي الناجم عن سوء العلاقات؛ أو الحد من خطر اتخاذ قرارات تؤثر على مختلف أصحاب المصلحة؛ أو زيادة الإيرادات عن طريق توفير المنتجات والخدمات يحتاج إليها أصحاب المصلحة.



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية  
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

واستنادا إلى هذه الفرضية النظرية بشأن قيمة العلاقات العامة، استمدت نظرية التفوق مبادئ بشأن كيفية تنظيم الوظيفة من أجل تحقيق أقصى قدر من هذه القيمة: أولاً، وأظهر البحث أن المشاركة في الإدارة الاستراتيجية هي السمة الحاسمة للعلاقات العامة الممتازة. واضطلع المديرون التنفيذيون للعلاقات العامة بدور إداري استراتيجي فضلاً عن دور المديرين الإداريين. وتم أيضاً تمكين العلاقات العامة عن طريق الوصول إلى صانعي القرارات التنظيمية الرئيسيين (الائتلاف المهيمن) مع مراعاة أربعة نماذج من العلاقات العامة.

ملائمة نظرية التفوق مع الدراسة الحالية: اعتمد فريق البحث نظرية التفوق كونها تعتمد وبشكل أساسي على عملية الاتصال المتوازن، بالإضافة إلى احتوائها على 4 مستويات توضح إمكانية القيمة الاتصالية، إذ أن معهد إدوارد سعيد يعتمد على مستوى البرنامج كون إدارة معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى واعية بأهمية وتأثير دائرة العلاقات العامة على المعهد، فهي تعمل على تمكين دائرة العلاقات العامة بالوظائف الادارية. وكون دائرة العلاقات العامة في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى هي دائرة مستقلة بحد ذاتها وممركزة في فرع رام الله لتحقيق أهداف أصحاب المصلحة والإدارة فهي بذلك تكون قد حققت المستوى الوظيفي. ويغزو استناد دائرة العلاقات العامة في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى على الاتصالات وإنشاء علاقات داخلية وخارجية قوية في نموذج متناسق في الاتجاهين ومتساوي في العملية الاتصالية بين المعهد والجمهور والمؤسسات المختلفة من أجل إنشاء روابط مع المؤسسات وأصحاب المصالح للتعاون فيما بينهم وإيجاد ممولين للمحافظة على مستوى المنظمة. وتقوم دائرة العلاقات العامة في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى من تحديد قيمتها الاتصالية عند المستوى المجتمعي من خلال إدراكها أنه لا يمكن أن يكتمل عملها ولا يمكن أن تكون فعالة دون قيامها بمسؤوليتها الاجتماعية، وتأثيرها على المؤسسات الأخرى وال جماهير لجعلهم يتقبلون الموسيقى للحفاظ على الثقافة الموسيقية الفلسطينية وإدخالها إلى كل بيت فلسطيني ومن ثم توجيهها نحو العالم، ومن هنا تكون دائرة العلاقات العامة قد حددت قيمة الاتصال في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى من خلال المستويات الأربعة.



### النموذج المستخدم:

استخدم فريق البحث نموذج المترجم الثقافي : هو نموذج اكتشفته أنستازيا ليرا Lyra عند تطبيقها الدراسة على شركة متعددة الجنسيات في اليونان، حيث لاحظت استخدامه ليقوم بعملية شرح الثقافة المحلية للإدارة في المنظمات متعددة الجنسيات، فإن عبارة "الترجمة الثقافية" عبارة تستخدم كثيراً حالياً في مجموعة من التخصصات داخل دراسات مختلفة وبطرق مختلفة للغاية. والعديد من هذه النهج يبشر بنظرات ثاقبة قيمة بشأن ممارسات النقل الثقافية، إلا أن الاستخدام الدقيق لمصطلح "ترجمة ثقافية" لا يزال مثيراً للجدل. وقد وجد جرونج أن نموذج المترجم الثقافي ليس سوى مكون مركب من النماذج الأربعة الأخرى. وقد وصف هو وتلاميذه الطرق التي يمكن أن يستخدم من خلالها المترجم الثقافي للوصول إلى أهداف كل من النماذج المتماثلة وغير المتماثلة في اتجاهين، إذ قد يستخدمه النموذج غير المتماثل لمعرفة ما هو مقبول لدى الجمهور ومن ثم تصميم رسالة المنظمة لاستئناف بث الرسائل وفقاً لهذه التوقعات، كما يمكن استخدام المترجم الثقافي كعنصر في النموذج المتماثل لتسهيل التفاهم بين المنظمة والجمهور المتنوعة. وتوقع غرونج وجود هذا النموذج بشكل عام في الشركات متعددة الجنسيات وفي المنظمات التي تقوم بأعمال تجارية في بلد آخر، وتتطلب شخصاً يفهم اللغة والثقافة والعرف والنظام السياسي للدولة المضيفة. كما توقع أيضاً أن يكون نموذج المترجم الثقافي موجوداً في المنظمات المحلية، التي تعمل في بيئة تتوفر فيها مجموعات ثقافية متنوعة. وأضاف أن شركات العلاقات العامة الدولية التي لديها مكاتب في العديد من البلدان المختلفة عادة ما تستأجر مواطنين من تلك الدول لتوظيفهم في مقرها داخل بلدانهم، وبالمثل في الولايات المتحدة، تقوم الشركات الأجنبية بتوظيف الأمريكيين للعمل في مجال العلاقات العامة. (المديفر، 2019)

وقد تم الاتفاق على وجود ما يسمى "بالجمائيات الثقافية" التي تعزز التواصل وتغيير الأفكار من أجل إحراز تقدم في جميع مجالات الحياة. فتغيير الأفكار، وتركيز الجهود المتبادلة في اتجاهات مختلفة، والاتصال بين مختلف الشعوب بطرق مختلفة، جميعهم لهم ضرورة دائمة للحياة



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية  
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

الروحية والمادية. فالأفعال الثقافية لا تتحقق من خلال عملية الاستمرارية وحدها فحسب، بل يمكن أيضاً أن تكون متقطعة بقدر الابتكار في أوقات معينة. ملائمة نموذج المترجم الثقافي مع الدراسة الحالية: وجد فريق البحث نموذج المترجم الثقافي النموذج الأمثل للاستخدام في هذه الدراسة، كون معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى يعتمد بشكل أساسي على الثقافات بشكل عام والثقافة الموسيقية بشكل خاص، بحيث تقوم البرامج الدراسية في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى بشكل كبير على التعرف على ثقافات جديدة في مختلف الدول العربية والأجنبية ونشر الثقافة العربية الفلسطينية الموسيقية إلى بلاد الغرب، وتبادل الثقافات المختلفة من خلال دمج حوار الشرق والغرب معا من خلال الموسيقى. فالموسيقى هي لغة التواصل بين جميع الشعوب المختلفة فهي من تساعد على نقل التفاهم بين معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى والجماهير المتنوعة في مختلف بقاع الأرض.

#### الإطار النظري:

- **نشأة العلاقات العامة وتطورها:** إن العلاقات العامة بمفهومها الحديث لم تعرف إلا حديثاً في هذا القرن، ولكن بالنظر إلى نشاطها لوجدنا أن نشاط العلاقات العامة نشاط قديم قدم الحضارات الإنسانية، فالإنسان كائن اجتماعي بطبعه ولا يمكن عزله عن الآخرين. فعلى مر التاريخ تفهم القادة والزعماء مدى أهمية التأثير على الرأي العام للجمهور من خلال إقناعهم بأفكارهم وآرائهم. (العلاقات العامة علم وفن وعمل، محمد صدقي، 2020، ص14)

وفيما يخص المؤسسات الثقافية والهيئات الخدمية فإن العلاقات العامة فيها ترجع إلى فترات معينة لا سيما بعد انتهاء الحرب العالمية الثانية، عندما اتضح أن المؤسسات والهيئات في جميع المجالات لا يمكنها أن تنجح إذا عاشت بعيدة عن الجمهور، واكتفت بالاهتمام بجودة الإنتاج والعمل على رفع مستوى الخدمات. لذلك قامت الهيئات باستخدام الإعلان والدعاية في الصحف



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية  
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

والمجلات ووسائل الإعلام الأخرى لتحقيق اتصالها مع الجماهير وتعريفهم بالهيئات المعنية، ولكن سرعان ما اتضح أن هذه الأدوات المستخدمة في الإعلان لا يمكن أن تحقق الأهداف المرجوة دون وجود تنظيم متخصص داخل الهيئة نفسها، وبالتالي تكون مهمتها الأولى هي التخطيط للعلاقات العامة مع الجمهور. ومن هنا بدأ اهتمام المعاهد والمؤسسات الثقافية والشركات الخدمية في العلاقات العامة. (مهدي، 2019)

وبفضل جهود ايبي لي و إدوارد برنيز ظهرت الفلسفة الحقيقية للعلاقات العامة وأوضحت مبادئها وأخلاقياتها وانتشرت القواعد الفنية، فهي مظهر من مظاهر النشاط داخل المؤسسة التي تعمل على تحسين العلاقات بين الأفراد لتكسب تأييد الفئات المستهدفة. ومن أهم العوامل التي ساعدت على تطور العلاقات العامة أيضا هو اهتمام العلماء المتزايد بتكوين الرأي العام وتأثيره، فقد عكف هؤلاء العلماء على دراسة الرأي العام وتحليل الدعاية وملاحظة الجماعات المختلفة التي يتكون منها المجتمع. (العلاقات العامة علم وفن وعمل، محمد صدقي، ص 17)

• **العلاقات العامة:** يعرف قاموس وبستر الدولي "Webster's New Collegiate Dictionary" بأنها الفن القائم على أسس علمية لبحث أنسب طرق التعامل الناجحة المتبادلة بين المؤسسة وجمهورها الداخلي والخارجي لتحقيق الأهداف المرجوة مع مراعاة القيم والمعايير الاجتماعية والقوانين والأخلاق العامة بالمجتمع كما وأضاف أن العلاقات العامة هي مجموعة من النشاطات التي تقوم بها هيئة أو اتحاد أو حكومة أو أي تنظيم اجتماعي من أجل خلق علاقات جيدة وطيبة وسليمة مع الجماهير المختلفة التي تتعامل معها كجمهور من المستخدمين والمستهلكين وحملة الأسهم وكذلك لتفسير نفسها للمجتمع حتى تكتسب رضاه. (إدارة العلاقات العامة، الجرايدة، ٢٠١٣، ص ٣٣)

أما فريق البحث فقد عرف العلاقات العامة بأنها مجموعة من النشاطات الاتصالية التي تقوم بها المؤسسة من أجل خلق علاقات جيدة وطيبة وسليمة مع جمهورها، فهي عملية إنماء وتطوير



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية  
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

لعملة الاتصال مع جماهير المؤسسة المختلفة كجمهور المستهلكين والمستخدمين وحملة الأسهم، وكذلك الجمهور بوجه عام، وخلق صورة إيجابية عن المؤسسة وتعزيز الانتماء لدى الجماهير المختلفة، فهي لا تقتصر فقط على علاقة المؤسسة مع جماهيرها الخارجية بل تمتد لتشمل علاقاتها أيضا مع جماهيرها الداخلية.

**أهمية العلاقات العامة:** اتجهت أهمية العلاقات العامة على الأساليب وتعزيز الحوار، وخلق التفاهم والثقة بين الجمهور والمنشأة وتقبل الرأي والرأي الآخر ليساعد على منع إصدار ومحاورة الإشاعات غير الصحيحة والضارة. بالإضافة إلى التعرف على رأي الموظفين والجماهير والمجتمع المحلي، وتكوين علاقات جيدة وقوية مع الموردين والوكلاء والمساهمين لكسب الثقة والتمتع بعلاقات حسنة مع المستخدم. كما تظهر أهمية العلاقات العامة في إجراء دفاعي للمبيعات ولسمعة المنشأة والمؤسسة والعلاقات الصناعية، بالإضافة إلى مساندة المؤسسة في تكوين سياساتها المختلفة. (إسلام عتوم، 2019)

وتمثل العلاقات العامة اليوم أهمية بالغة للمؤسسات المعاصرة، حيث أنها تعمل على تحقيق التوافق والتكيف بينها وبين جماهيرها التي تتعامل معها، وبهذا التوافق والتكيف يتوفر للمؤسسات المعاصرة مناخ نفسي أكثر ملاءمة لتطورها تطورا سليما ومستقرا، بينما يتوفر للجماهير المتعاملة معها حياة اجتماعية مشتركة أفضل. (قوقزة، 2020)

**أهداف العلاقات العامة:** تهدف العلاقات العامة إلى وضع استراتيجية تفاعلية بين المؤسسة والجمهور المستهدف، وتوفير إمكانية للتواصل بشكل فعال بين المؤسسة وباقي المؤسسات المختلفة والوصول إلى تعاون مشترك. وأيضا تهدف العلاقات العامة إلى توفير وسائل الإعلان المناسبة، واختيار وسيلة العرض الملائمة للتعرف على المؤسسة وتحديد أهميتها وأهدافها داخل المجتمع، وإجراء متابعة مستمرة للأخبار والمستجدات التي تنشرها المؤسسة، والتأكد من مدى صحتها قبل تقديمها للجمهور. وتتيح دائرة العلاقات العامة أيضا فرصة كبيرة لكافة الموارد الإدارية لتعليمهم كيفية اتخاذ القرارات السليمة، بالإضافة إلى التنسيق بين الإدارة وكافة الأقسام الأخرى



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية  
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

من أجل البحث عن الطريقة المثلى للارتقاء بمستوى الأداء في العمل، والعمل على خلق صورة إيجابية وسمعة جيدة للمؤسسة. (ناصر، 2020)

يرى فريق البحث إن الهدف الأساسي للعلاقات العامة هو تحقيق الانسجام والتوافق بين المؤسسة وجماهيرها وحماية سمعة المنظمة وتكوين صورة ذهنية لائقة والدفاع عنها في ضد كل ما يقال أو يشاع والاهتمام بدراسة الرأي العام الداخلي أو الخارجي وتقديم المشورة للإدارة العليا عند اتخاذ القرارات.

**كفاءة العلاقات العامة:** كلما زادت فاعلية العلاقات العامة وكفاءتها كلما كانت إدارة العلاقات العامة ناجحة أكثر في المؤسسات، فالكفاءة في العلاقات العامة هي عبارة عن تنفيذ الأعمال والمهام الواقعة على العلاقات العامة بطريقة صحيحة، فهي ترتبط في طريقة تأدية العمل الصحيح التي تقوم به سواء كان العمل اختيار فريق ملائم يجيد تنفيذ الأعمال، أو طريقة خلق اتصال متين وقوي مع جماهير المؤسسة. (المفرج، 2019)

ويرى فريق البحث الكفاءة في العلاقات العامة هي أن تقوم دائرة العلاقات العامة بإتمام أعمالها ومهامها بالشكل الصحيح المتكامل حتى تحافظ على قوة المؤسسة واستمراريتها، فدائرة العلاقات العامة الكفؤة هي التي تبني اتصالات جيدة ومتينة بين الجمهور الداخلي والإدارة أو بين الجمهور الخارجي والمؤسسة لنيل انتماء الجماهير. وتعمل أيضا دائرة العلاقات العامة على خلق صورة ذهنية إيجابية لدى الجماهير الداخلية والخارجية، بالإضافة إلى تكوين روابط متينة مع المؤسسات الأخرى وإقامة علاقات مستدامة مع الوسائل الاعلامية في الوطن وخارجه. بالإضافة إلى استخدام وسائل تكنولوجيا حديثة لمواكبة التطورات الرقمية وإبقاء الجماهير على إطلاع دائم بأهم أعمال المؤسسة، وتعريف الجمهور الداخلي والخارجي بجميع المهام التي تقدمها المؤسسة، وتقديم العديد من الأفكار الإبداعية لتمييز المؤسسة عن غيرها وتكوين صلات مختلفة مع الجماهير.

**دور العلاقات العامة في المؤسسات الثقافية:** يقع على عاتق دائرة العلاقات العامة حماية سمعة المؤسسة والمحافظة على صورتها الإيجابية بين الجمهور، بالإضافة إلى توقع وتحليل وتفسير الرأي العام والمواقف والقضايا الجيدة أو السيئة التي تتعرض لها المؤسسة، والتي يمكن أن تؤثر





المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية  
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

على عمليات وخطط المؤسسة. ويقوم دور العلاقات العامة على إدارة الاستشارة على جميع المستويات في المنظمة، وفيما يتعلق بقرارات السياسة العامة، ومقررات العمل والاتصالات، مع مراعاة انعكاساتها العامة ومسؤولياتها الاجتماعية أو مواطنيها. إضافة إلى إجراء البحوث، والتقييمات بشكلٍ مستمر لبرامج العمل والاتصال للتحقق من فهم الجمهور الواعي اللازم لنجاح أهداف المؤسسة، وقد تشمل هذه الوظائف عدة مهام منها: تخطيط وتنفيذ جهود المنظمة للتأثير على السياسة العامة أو تغييرها، تحديد الأهداف والتخطيط، وتوظيف وتدريب الموظفين وتطوير المرافق الخاصة بالمنظمة، والإشراف على تطوير الشركة لزيادة مشاركة العملاء، وجذب العملاء المحتملين. (العقلة، 2018)

فيما يرى فريق البحث دور دائرة العلاقات العامة في أي مؤسسة قائم على تعريف الجمهور الداخلي والخارجي بالمؤسسة وتوضيح رسالتها وأهدافها بلغة مبسطة سهلة الفهم للجميع بالإضافة إلى تنسيق العمل بين الأقسام والدوائر ضمن الفرع الواحد لتحقيق الانسجام بين الفرع وجماهيره الداخلية والخارجية، ومساعدتهم في تكوين تغذية راجعة. وكون دائرة العلاقات العامة مهمة، فهي تعمل كمستشار لأعضاء مجلس الإدارة العليا وتعمل على بحث وتحليل وتلخيص جميع المسائل التي تهم الإدارة ورفعها إليها، فهي لديها دور كبير في الأمور الاتصالية للتواصل مع الجمهور الخارجي في استقبال الضيوف الرسميين ومتابعة إجراءات السفر للوفدين وإعداد النشرات الإعلامية.

تلعب العلاقات العامة دورا مهما في الوزارات والمؤسسات الثقافية، بحيث تقوم على تقديم صورة مميزة عن المؤسسة لدى جماهيرها المختلفة وحمايتها من الشائعات، وتسهيل أعمال الاتصال والتواصل والأنشطة الخاصة بالمؤسسة الثقافية، وتقوية العلاقات وإجراء التواصل الفعال بين المؤسسات والمراكز والمؤسسات الثقافية، وتعزيز التعاون معها بما يخدم المجتمع الفلسطيني. بالإضافة إلى التواصل مع المؤسسات الإعلامية وتعزيز التعاون معها بما يخدم السياسات المؤسسة ويحقق أهدافها.



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية  
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

تقوم دائرة العلاقات العامة في المراكز الثقافية على التنسيق للفعاليات والأنشطة المختلفة التي تعقدها المؤسسة، والمساهمة في الترتيب اللوجستي لتلك الفعاليات. وإبراز دور المؤسسة في تعميق الثقافة الفلسطينية والاهتمام بشريحة المثقفين، وتقديم الاهتمام في بيئة العمل الداخلية وخلق مناخ إيجابي مشجع للوصول إلى أقصى درجات الرضا الوظيفي لدى الجمهور الداخلي.  
(الموقع الرسمي لوزارة الثقافة الفلسطينية)

• **وظائف العلاقات العامة:** هناك تصنيفات متعددة للوظائف المنوطة بالعلاقات العامة والقائمين عليها، وفقاً لنوع الجماهير المعنية بالتواصل معها، وطبيعة أنشطتها، وهي: العلاقات الحكومية، العلاقات المجتمعية، العلاقات الإعلامية، العلاقات الداخلية (العتوم، 2019).

**المراكز الثقافية في فلسطين:** تشكل المراكز الثقافية في فلسطين جزءاً لا يتجزأ من هوية الشعب الفلسطيني وتاريخه الحضاري، وجدت لتواكب الحركة الثقافية الفلسطينية وتعمل على تنظيمها وتنشيط فعاليتها. وتشير إحصائيات الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني إلى وجود 597 مركزاً ثقافياً عاملاً في الأراضي الفلسطينية حتى نهاية عام 2011، وبداية عام 2012، منها 531 مركزاً عاملاً في الضفة الغربية و66 مركزاً ثقافياً عاملاً في قطاع غزة. ومن هذه المراكز معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى. (وكالة وفا)

• **تاريخ معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى:** (الموقع الرسمي لمعهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى)

في العام 1990 اجتمعت مجموعة من الموسيقيين الفلسطينيين لتقييم وضع الموسيقى والتعليم الموسيقي في فلسطين، وتبين لهم أن هناك العديد من المواهب والأنشطة في عدة



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية  
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

فروع موسيقية، من بينها الموسيقى الفلكلورية والموسيقى العربية والموسيقى الغربية الكلاسيكية، ولكن لا يوجد أي جسم مركزي يربط بين هذه المواهب، أو يضع استراتيجيات للمستقبل، وهذا ما جعلهم يقررون إنشاء مدرسة للموسيقى. وخلال السنوات الثلاث اللاحقة تطورت الفكرة، وفي عام 1993 أطلق المعهد الوطني للموسيقى، وأنشأ المعهد فرعه الأول في رام الله تحت رعاية مجلس أمناء جامعة بيرزيت، وضم 40 طالباً وطالبة وثلاثة معلمين بدوام جزئي وسكرتيرة ومديراً متطوعاً.

لاحقاً تم بالتدريج افتتاح فروع جديدة: فرع القدس في العام 1996، فرع بيت لحم في العام 1997، فرع نابلس في العام 2010، وفي العام 2012 تم ضم مدرسة غزة للموسيقى لتصبح الفرع الخامس، وفي العام 2017 تم انشاء مدرسة تشايكوفسكي للموسيقى لتصبح الفرع السادس. والآن يلتحق بالمعهد أكثر من 1000 طالب وطالبة في الفروع المختلفة، إضافة إلى 580 آخرين في جوقات الأطفال.

**أهداف المعهد:** يهدف معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى إلى:

- رفد المجتمع الفلسطيني بكفاءات موسيقية قادرة على الإبداع الموسيقي وتعليم ونشر الموسيقى.
- زيادة الاهتمام الرسمي والشعبي في الموسيقى وتذوقها.
- تحسين أداء المعهد اتجاه رسالته وتحقيق الرؤيا والاستمرارية.
- **البرامج الدراسية في المعهد: (الموقع الرسمي لمعهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى)**

يقدم المعهد ستة برامج ومسارات موسيقية كالتالي: بستان الموسيقى، النشاط الموسيقي، برنامج الهواة، البرنامج النظامي، برنامج الدبلوم المتخصص، برنامج البكالوريوس



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية  
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

تشكل الأنشطة الموسيقية جزءاً أساسياً من المهمة التعليمية للمعهد. لدى المعهد العديد من الفرق الداخلية، بما فيها فرق التخت الشرقي، ومجموعات موسيقى الصالة الكلاسيكية، وفرق جاز، إضافة إلى فرق أوركسترا رئيسية يأتي أعضاؤها من التجمعات الفلسطينية حول العالم، مثل أوركسترا فلسطين للشباب والأوركسترا الوطنية الفلسطينية.

وتقام عدة مخيمات موسيقية سنوياً في مركز النشاطات في بيرزيت. حيث أن المخيمات الموسيقية جزء لا يتجزأ من البرنامج الأكاديمي للمعهد. ويوجد عدة فروع للمعهد موزعة على القدس ورام الله وبيت لحم وبيت ساحور ونابلس وغزة.

#### الدراسات السابقة:

#### دراسة توما (2018)، "إشكالية تطوير الموسيقى والغناء العربي"

هدفت الدراسة إلى تحديد المشاكل التي أدت إلى ظهور إشكالية في تطور الموسيقى العربية، ومحاولة تحليل الجوانب المهمة من تلك المشاكل، والتي تبلورت خلال سؤال: لماذا تعاني الموسيقى العربية من إشكالية التطور الموسيقي؟

برزت أهمية الدراسة على تسليط الضوء على التعقيدات الفكرية الموسيقية التي ترسخت وتوارثت عبر الأجيال، واختزنت في عقول وصدور الموسيقيين العرب بشكل عام التي يصعب التخلص منها، لذلك ينظر لأهمية البحث أنه يخدم الثقافة الموسيقية العامة والعلمية من الجانب التطويري لحل مشاكل الموسيقى العربية إضافة إلى أنه رافد من روافد المعرفة النظرية والمعلوماتية المكتبية التي يمكن أن يستفاد منه في خدمة البحوث المنهجية مستقبلاً.

اعتمد الباحثون المنهج الوصفي والتحليل ونقد الظواهر الموسيقية كأداة من أدوات الدراسة. وأسفرت عن هذه الدراسة عدة نتائج منها إظهار مكانة الموسيقى العربية داخل مجتمعها، إضافة إلى مكانتها أمام الموسيقى المنهجية العالمية، وتطلعاتهم منذ مؤتمر الموسيقى الأول



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية  
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

في القاهرة عام ١٩٣٢ وإلى الوقت الراهن للمساهمة الفاعلة في حل بعض المشاكل التي تواجه تطور الموسيقى العربية. وقد أوصت الدراسة على إجراء دراسات أخرى متنوعة وفق تنوع مشاكل الموسيقى العربية والاهتمام بتطويرها من المنظور العلمي الذي يخدم قضية الفن الموسيقي العربي، ويتقترح الباحث إقامة مؤتمرات عربية دولية ومحلية لأجل العمل على تطوير الموسيقى العربية.

**دراسة عمق (2017)، "موسيقيين في خدمة القضية الفلسطينية"**

تمحورت هذه الدراسة العلمية حول بعض الموسيقيين الذين خدموا القضية الفلسطينية بالأغاني الوطنية، وساهموا في الحفاظ على الموروث الشعبي الغنائي المعرض للطمس، حيث دار البحث حول الإجابة على السؤال التالي: كيف تخدم الأغاني الوطنية القضية الفلسطينية؟

وتمثلت أهمية الدراسة في إبراز أهمية الأغنية الوطنية في القضية الفلسطينية، وتسليط الضوء على أهم الموسيقيين الذين أنتجوا الأغنية الوطنية. تم اتباع المنهج الوصفي في الدراسة واستخدام تحليل المضمون كأداة للدراسة، حيث نتج عنها تسليط الضوء على الموسيقيين الفلسطينيين الذين يقومون في الداخل المحتل ومدى دورهم في غناء الأغنية الفلكلورية للحفاظ عليها، والتعرف على الموسيقيين الفلسطينيين خارج الوطن، ونتاجاتهم الفلسطينية والقصة وراء كل إنتاج موسيقي فلسطيني، وفي الختام التعرف على أهم الملحنين والشعراء الذين ساهموا في بناء الأغنية الوطنية وتعزيزها في الوطن وخارجه. وأوصى الباحث على ضرورة تدوين النوتة الموسيقية للأغاني الوطنية لحفظها من الاندثار، وزيادة الدراسات القائمة على الموسيقيين الذين تناولوا الأغنية الوطنية الخاصة بفلسطين.

تميزت الدراسة عن الدراسة الحالية في تسليط الضوء على القضية الفلسطينية ومدى خدمة الموسيقيين وتأثيرهم عليها، بينما تقاطعت هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في توضيح أثر



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية  
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

الموسيقى والموسيقيين في نشر القضية والثقافة الفلسطينية وتعزيزها. بالإضافة إلى أنها تعتبر الوسيلة التي يعبر بها الشعب للوصول إلى مطالبهم وايصال أصواتهم الى جميع انحاء العالم.

دراسة عديلة (2003)، تحت عنوان "توظيف الالحن الغنائية الشعبية الفلسطينية في تنمية القدرات الموسيقية لدى الطفل الفلسطيني"

تناول الباحث في هذه الدراسة قضية توظيف الألحان الغنائية الشعبية الفلسطينية لتنمية القدرات الموسيقية لدى الطفل، والعمل على تنمية إحساسه بحب الأرض والوطن. حيث تبلورت أهمية الدراسة في ضرورة الاهتمام بالألحان الغنائية الشعبية في فلسطين للحفاظ عليها من الاندثار والعمل على ترسيخها في ذهن ووجدان الطفل الفلسطيني. تم اتباع المنهج الوصفي واستخدام الية تحليل المحتوى كأداة للبحث، من خلالها تم الخروج بعدة نتائج كان أهمها قدرة الطفل الفلسطيني على غناء الألحان الشعبية الفلسطينية، التي كانت قادرة على تنمية القدرات الموسيقية لدى الأطفال، بالإضافة إلى غرس الاحساس الوطني لحب الأرض والوطن والتراث، التي عن طريقه يتم ضمان استمرارية التراث الفلسطيني والعمل على تناقل الوثيقة التاريخية عبر الأجيال. ومن أهم ما وصى به الباحث هو زيادة الاهتمام بنشر وتريس الالحن الغنائية الشعبية الفلسطينية للحفاظ عليه من الاندثار، والحث على إدخال الألحان الشعبية الفلسطينية في المناهج الموسيقية التعليمية، والاهتمام بالمكاتب الموسيقية ومضمونها.

تميز هذا البحث عن البحث الحالي في التعريف عن دور الألحان الغنائية الشعبية الفلسطينية في تنمية القدرات الموسيقية لدى الأطفال وعلى مدى مطابقة الأغنية الشعبية الفلسطينية للخصائص الموسيقية لأغاني الأطفال. وتشابه أيضا البحث مع الدراسة الحالية في اهتمامه في موضوع تنمية قدرات الأطفال في الموسيقى، والغناء، وتعريفهم على الألحان الموسيقية، والاغاني الشعبية، لتوسيع مدى إدراكهم في التذوق الفني وتطويره، بالإضافة إلى تدريس الموسيقى، والفلكلور، والتراث الثقافي الفلسطيني.



دراسة الظنباري (2015)، تحت عنوان "دور العلاقات العامة بمؤسسات الطفولة في التوعية الثقافية للطفل المصري"

تمثلت مشكلة الدراسة في دور العلاقات العامة في مؤسسات الطفولة في العمل على زيادة التوعية الثقافية للطفل المصري، فقام الباحث بدراسة ميدانية حول معرفة دور العلاقات العامة في التوعية الثقافية للطفل، حيث أن من أهم أهداف مؤسسة الطفولة في مصر تنمية الثقافة للطفل من خلال البرامج والأنشطة، للتأثير على عواطف واتجاهات الأطفال. لذلك يقع على عاتق العلاقات العامة في المؤسسة مسؤولية تحمل ذلك. تمثلت أهمية الدراسة على إضافة بعدا جديدا إلى الواقع العملي في دائرة العلاقات العامة في مؤسسات الطفولة في التعامل مع مهام ووظائف العلاقات العامة المتمثلة في تنمية التوعية الثقافية لدى الطفل المصري، وأيضا تمثلت الأهمية في لقاء الضوء على أهمية الدور القائم بالاتصال في العلاقات العامة لزيادة التوعية الثقافية للطفل. واتبعت الدراسة الوصفية منهج المسح الإعلامي، واستخدمت الاستبانة كأداة لقياس الوعي الثقافي في البحث. ومن أهم من توصلت إليه الدراسة توضيح أهم الموضوعات التي تزيد من التوعية الثقافية للطفل وكيفية المشاركة في مواجهة المشكلات والسلبيات في المجتمع للتوعية بالحقوق والواجبات. ومن أهم التوصيات التي توصلت إليها الدراسة، العمل على تطوير أنشطة العلاقات العامة المقدمة في المؤسسة لزيادة الوعي الثقافي وزيادة التنوع في الأنشطة والمقترحات وتسهيل الضوء على الموضوعات المرتبطة بالأطفال والاستعانة في المزيد من المتخصصين، وزيادة التعاون مع المؤسسات الأخرى.

أظهرت هذه الدراسة أهمية الأنشطة وأهمية معرفة نوعية المعلومات التي يفضلها الأطفال لتتمكن من التأثير عليهم ثقافيا. بالإضافة إلى التعرف على الموضوعات والقضايا التي تتقدم من خلال أنشطة العلاقات العامة المتصلة بالتوعية الثقافية للأطفال. وتقاطعت هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في تسليط الضوء على أهمية دور العلاقات العامة في التأثير على ثقافة



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية  
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

الأطفال ونشرها، ومدى فاعلية العلاقات العامة في إيصال الأفكار والثقافات عن طريق الأنشطة المتبعة، حيث أن معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى يستهدف فئة الأطفال بدرجة أولى ويهدف إلى زرع الثقافة الموسيقية بداخلهم. وكان الاختلاف في هذه الدراسة عن دراستنا الحالية في طبيعة المنهج المستخدم.

دراسة خريوش (2016)، تحت عنوان "الصعوبات التي قد تواجه الطالب المبتدئ في العزف على آلة البيانو في قسم العلوم الموسيقية"

رأى الباحث في هذا البحث أهمية تسليط الضوء على بعض المشاكل التي تواجه دارسي آلة البيانو في قسم العلوم الموسيقية ومحاولة طرح بعض الحلول المناسبة لها. حيث أن هناك مشاكل تواجه الطالب تتعلق بالجامعة تتمثل في قلة الإمكانيات والأدوات التي لا تتناسب مع أعداد الطلبة الملتحقين بالتخصص، بالإضافة إلى تراجع التدوق الفني لدى الطلبة بسبب ضعف المهارات الموسيقية. فيحاول الباحث الإجابة عن سؤال ما هي أهم الصعوبات التي تواجه الطالب في تعلم العزف على آلة البيانو كمبتدئ؟

تبلورت أهمية الدراسة في تذييل العقبات أمام عازفي البيانو حتى يمكنهم العزف على الآلة بسهولة ويسر، بالإضافة إلى تعريف الطلاب بالطريقة المثلى للعزف على آلة البيانو، مما ينعكس على أدائهم خلال اكتسابهم مهارات نموذجية للعزف. وتمثلت أدوات البحث في استطلاع الرأي، وتحليل المراجع والكتب. ومن النتائج التي ظهرت في هذا البحث، أن هناك صعوبات جمة تواجه طلبة قسم العلوم الموسيقية في أداء قطع المنهاج المقرر، وأيضاً هناك صعوبات جمة تواجه الطلاب في العزف باليات وتكنيكيات مختلفة. فقد توصل الباحث إلى ضرورة تدريس آلة البيانو منذ الصغر، واتباع النوتات الموسيقية والصولفيج الإيقاعي في العملية التدريسية.





المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية  
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

تمت الاستفادة من هذه الدراسة السابقة ضرورة أخذ التغذية الراجعة بعين الاعتبار من كل طالب يدرس، والمتابعة معه بشكل دوري حتى يتم تحسين الأداء داخل المعهد. فإن هذا البحث يوضح في التوصيات التي أرفقها أهمية اتباع قوانين المعهد، والالتزام بالسن عند التسجيل في معهد الموسيقى لتعلم العزف على آلة ما، حيث أن هناك قواعد يفضل السير عليها حتى لا يحدث أي عوائق في العملية التعليمية مستقبلاً.

**دراسة ميتاني (2017)، تحت عنوان "استخدام الموسيقى في علاج الأطفال المصابين بالتوحد"**

عملت الدراسة على عرض كل ما يتعلق بأثر الموسيقى في علاج مرض التوحد من جميع النواحي مثل: الناحية اللغوية أو سلوك تواصلهم الاجتماعي، وشرح آلية عمل الموسيقى، وللتوصل إلى نتيجة هامة لحقيقة أن الدور الموسيقي كمساعد أو كعامل من عوامل العلاج النفسي. وترجع أهمية هذه الدراسة إلى أن العلاج بالموسيقى قد يساعد الأطفال المصابين بمرض التوحد الذين يفقدون القدرة على التواصل مع الآخرين والتعبير عن ذواتهم بطريقة غير اللفظية، فغالباً ما يقوم العلاج الموسيقي على مساعدة هؤلاء الأطفال على تطوير التواصل اللفظي، والحديث، والمهارات اللغوية، حيث توفر الموسيقى بيئة آمنة للأطفال ليتمكنوا من التواصل واستخدامها كلغة يمكن تنظيمها واستخدامها بشكل مناسب. اتبعت الدراسة المنهج الوصفي، وتم استخدام الإلمام النظري حول موضوع البحث من خلال العودة إلى المصادر والمراجع العربية والأجنبية كأداة للبحث. ومن التوصيات التي توصل إليها الباحث ضرورة الاهتمام بتدريب الطفل على القيام بالعزف على آلات مختلفة وتدريبه على ممارسة تمارين اللفظ عن طريق الغناء وضبط النفس، وضرورة استخدام الألعاب الحركية بالإضافة إلى الموسيقى لتحسين المهارات، وأهمية إنشاء برامج رسمية خاصة لعلاج أطفال مرضى التوحد بالموسيقى في جميع أشكالها.



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية  
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

تميزت الدراسة السابقة عن الدراسة الحالية في التوصل إلى نظرية مفادها أن للموسيقى أثر في العلاج النفسي وخاصة مرض التوحد لدى الأطفال. تم استخدام نتائج هذه الدراسة كجاذب لفئات أوسع للمعهد لتحسين الصورة النمطية حول تأثير الموسيقى على الأطفال. بينما تشابه البحث مع الدراسة الحالية في تسليط الضوء على ضرورة استقطاب الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة أيضاً إلى معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى وتوفير الخدمات اللازمة لهم، لتعزيز قدراتهم الموسيقية، وعدم اقتصار الطلاب المنتسبين على فئات معينة.

**دراسة عبدالله (2017)، تحت عنوان "فعالية استخدام الألعاب الموسيقية في تنمية الذكاء الموسيقي لدى تلاميذ مرحلة التعليم الأساسي"**

تمثلت مشكلة الدراسة في فعالية استخدام الألعاب الموسيقية لتنمية الذكاء الموسيقي لدى تلاميذ مرحلة التعليم الأساسي، وهدفت الدراسة إلى مسايرة الاتجاهات التربوية الحديثة التي تعنى بأهمية مراعاة الفروق الفردية بين التلاميذ وذكاءاتهم المختلفة، وتقديم ما يساعد المعلمين على استخدام الوسائل التدريسية التي تنمي الذكاء الموسيقي، والتي تبتعد عن الطرق التقليدية في التدريس. اتبعت الدراسة منهجين من مناهج البحث، وهما المنهج الوصفي، والمنهج التجريبي، وتم استخدام مقياس هارورد جارنر ومقياس شير للذكاءات المتعددة لقياس أبعاد الذكاء الموسيقي. وتوصل الباحث إلى نتيجة أن ألعاب الموسيقى تؤثر تأثيراً كبيراً على تنمية الذكاء الموسيقي لدى تلاميذ مرحلة التعليم الأساسي. وأوصى الباحث بالاهتمام بتضمين الموسيقى والأنشطة الموسيقية المناهج الدراسية، للاستفادة منهم في تنمية الذكاءات المتعددة لدى التلاميذ.

تمتاز هذه الدراسة بأنها جاءت لتوظف الألعاب الموسيقية في تنمية الذكاء الموسيقي لدى تلاميذ مرحلة التعليم الأساسي، والتي عنيت عناية دقيقة في مراعاة الفروق الفردية بين التلاميذ، وإبراز الذكاء الموسيقي من عدة جوانب. وتشابهت هذه الدراسة مع دراستنا الحالية في إظهار



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية  
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

مدى أهمية دور الموسيقى في التأثير على الأطفال وطلاب مرحلة التعليم الأساسي، حيث أن هذه الدراسة تشجع على استخدام مناهج وأساليب تدريسية تعليمية لتحفز الذكاء الموسيقي لدى الأطفال، فمعهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى يسعى لتحسين صورة المعهد وتعزيزها من خلال استهداف فئة الأطفال واستقطابهم لعالم الموسيقى، حتى يتم تعزيز الطفل الفلسطيني من خلال استخدام مناهج متطورة وأساليب علمية تعليمية لزيادة الذكاء الموسيقي.

وتشابهت الدراسة السابقة مع الدراسة الحالية أيضا في قلة عدد الدراسات القائمة على الذكاء الموسيقي في مقابل زيادة تقبل المجتمع للموسيقى، وزيادة البحوث القائمة عليها تدريجيا.

بينما اختلفت هذه الدراسة مع دراستنا الحالية في أسلوب ومنهج الدراسة، حيث أن هذه الدراسة اتبعت منهجين من مناهج البحث، بينما دراستنا اتبعت منهجا واحدا. والاستفادة من هذه الدراسة كانت من خلال مساعدتنا في تسليط الضوء على ابتكار مناهج وأساليب تدريسية لاتباعها المعهد وكيف يعمل على تطويرها مستقبلا.

**دراسة توكل (2018)، تحت عنوان "دور شبكات التواصل الاجتماعي في دعم أنشطة العلاقات العامة للمنظمات العامة: دراسة ميدانية"**

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور شبكات التواصل الاجتماعي في دعم أنشطة وبرامج العلاقات العامة في المنظمات العامة، والتعرف على المعوقات التي تواجه ممارسي العلاقات العامة في استخدام وسائل التواصل الاجتماعي. حيث ركزت هذه الدراسة على إعطاء دور أكبر وأكثر حيوية لإدارة العلاقات العامة، بما يخرج أنشطتها من الإطار التقليدي إلى الإطار الحديث والذي يسهم في زيادة كفاءة المنظمة، وبينت مدى تنامي دور شبكات التواصل الاجتماعي في دعم أنشطة العلاقات العامة في المنظمات العامة. وتم استخدام المنهج الوصفي، والاستبانة كأداة للبحث. وتوصل الباحث من خلال الدراسة إلى أن أغلبية العاملين في دائرة العلاقات العامة للمنظمات العامة ذكور، وأن اهتمام المنظمات العامة باستخدام



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية  
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

شبكات التواصل الاجتماعي كقنوات للتفاعل مع الجماهير الداخلية والخارجية. وأوضح أبرز شبكات التواصل الاجتماعي المستخدمة في إدارة العلاقات العامة هم منصات التويتر، والفيسبوك، واليوتيوب. وتم استخلاص أبرز التحديات التي تواجه إدارة العلاقات العامة في استخدام شبكات التواصل الاجتماعي هي نقص الامكانيات والموارد المتاحة، وضعف في التنسيق والتخطيط لأنشطة العلاقات العامة، وعدم فهم الإدارة لمفهوم العلاقات العامة. أوصى الباحث إلى العمل على تفعيل استخدام شبكات التواصل الاجتماعي لأنشطة العلاقات العامة بما يخدمها ويحقق أهدافها وفق الخطط والاستراتيجيات المدروسة في جميع المنظمات العامة، بالإضافة إلى العمل على وضع دليل ارشادي لاستخدام وسائل التواصل الاجتماعي في المنظمات العامة، مما يعزز منافع شبكات التواصل الاجتماعي وتجنب المخاطر المحتملة.

تقاطعت هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في تسليط الضوء على أهمية وسائل التواصل الاجتماعي في عصرنا الحالي، الأمر الذي تجلى في ظل جائحة كورونا (كوفيد19) إذ كانت وسائل التواصل الاجتماعي هي الآلية الوحيدة للاتصال والتواصل مع الجمهور الخارجي، حيث لعبت دوراً أساسياً في عملية الترويج لأنشطة الدائرة، لإبقاء الجمهور على اطلاع دائم بأنشطة العلاقات العامة.

### التعقيب على الدراسات السابقة:

إلتزم فريق البحث بالموضوعية وعدم التحيز لأراء معينة أثناء التعقيب على ما جاء في الدراسات السابقة، إلا أنها أظهرت أهمية الدراسة الحالية وموضوعها، حيث اشتملت على العديد من المزايا والخصائص التي أضافت على الدراسة الحالية عدة سمات، تمثلت بالمساعدة في تحديد المنهج المتبع في دراستنا الحالية، وإثراء الإطار النظري للدراسة، كما ساهموا في المساعدة في صياغة مشكلة الدراسة وأهدافها وفي تبيان أهميتها على أرض الواقع، عن طريق زيادة إثراء أفكار فريق البحث، وإيضاح أهمية دور العلاقات العامة في المؤسسات.



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية  
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

إذ تم حصر أوجه القصور في بحثنا والعمل من خلال الدراسات على معالجة أوجه القصور التي تحتوي عليها الدراسات السابقة. حيث أظهرت بعض الدراسات السابقة المشاكل الأساسية التي تساهم في الحد من تطور الموسيقى العربية، لتعمل دراستنا الحالية على توجيه دائرة العلاقات العامة في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى لتخطيها لتتمكن من تحسين صورة الموسيقى العربية ونشرها للعالم الخارجي لتعزيز الهوية العربية.

وأظهرت الدراسات السابقة أهمية دور العلاقات العامة في التأثير على ثقافة الأطفال، ومدى دور العلاقات العامة في إيصال الأفكار والثقافات عن طريق الأنشطة المتبعة، حيث أن معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى يستهدف فئة الأطفال بدرجة أولى ويهدف إلى زرع وتنمية الثقافة الموسيقية بداخلهم. وتم التوصل والاستفادة من الدراسات السابقة أيضا على ضرورة أخذ التغذية الراجعة بعين الاعتبار من الجماهير المختلفة، والمتابعة معهم بشكل دوري حتى يتم تحسين الأداء. حيث يقوم هذا البحث التوصية على الأخذ بعين الاعتبار آراء الجمهور بشكل دوري والعمل على تحسينها لزيادة استقطاب الطلبة الجدد.

تم تسليط الضوء في الدراسات السابقة على عملية إدماج العلاقات العامة في خطة عمل إدارة الأزمات، وإبراز دورها في المشاركة في اتخاذ القرارات المتعلقة بإدارة الأزمات، الأمر الذي ساعد فريق البحث على صياغة مشكلة الدراسة، والتوصية لتجهيز خطة طوارئ في حال التعرض للأزمات. وتم توضيح أهمية استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في العصر الراهن، حيث أنها تأخذ دوراً أساسياً في عملية الترويج لأنشطة دائرة العلاقات العامة، لإبقاء الجمهور على اطلاع دائم بالأنشطة التي تقدمها.



## المنهجية والإجراءات

منهج الدراسة: اعتمد فريق البحث المنهج الوصفي لإتمامها وتحقيق أهدافها، حيث أن هذا المنهج يلائم أغراض الدراسة، فهو يقوم على تحديد وتحليل الواقع الحالي لمشكلة الدراسة عن طريق وصفها وتفسيرها والتنبؤ بها، بالإضافة إلى وصف الظواهر في تطورها من الماضي حتى الوقت الحاضر، فالمنهج الوصفي يركز على وصف الظاهرة بشكل دقيق وتقديمه على صورة نوعية أو كمية حتى يتم فهم المضمون. فعرف هذا المنهج على أنه "أسلوب من أساليب التحليل المركز على معلومات كافية ودقيقة عن ظاهرة معينة، أو فترات زمنية معلومة، وذلك من أجل الحصول على نتائج علمية، ليتم تفسيرها بطريقة موضوعية بما ينسجم مع المعطيات الفعلية للظاهرة". (دويدري، 2000، ص184)

مجتمع الدراسة: هم جميع الأفراد الذين يشكلون موضوع مشكلة البحث، يقوم فريق البحث بتعميم نتائج الدراسة عليهم. يتمثل مجتمع الدراسة في الجمهور الداخلي في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى، وتحديدًا دائرة العلاقات العامة في فرع رام الله المكونة من 3 موظفين، بالإضافة إلى الطلبة المنتسبين إلى معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى - فرع رام الله واللذين بلغ عددهم (200).

عينة الدراسة: استخدم فريق البحث العينة العشوائية للبحث، وهي تتيح لجميع أفراد مجتمع البحث فرصة متساوية ومستقلة، حيث أن لكل فرد في مجتمع الدراسة احتمالية اختياره، وعملية اختيار أي فرد لا تؤثر في اختيار الآخر. (قاسم، 2011) حيث أن الأداة البحثية المستخدمة هي الاستبانة موزعة على الجمهور الداخلي للمعهد المتمثل بالطلاب المنتسبين فقد أجريت الدراسة على عينة قوامها (70) من طلبة معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى تم اختيارهم بالطريقة العشوائية. وبينت النتائج أن هناك تساوي بين متغير الجنس في عدد التكرارات، بحيث كانت النسبة المئوية لكلا المتغيرين 50% أما بالنسبة لتوزيع عينة الدراسة حسب متغير مكان



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية  
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

السكن بينت النتائج أن نسبة الطلبة في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى الذين يعيشون في المدينة أعلى نسبة من بين المتغيرات، إذ بلغت نسبتهم 94.3%، وبلغت نسبة الطلبة الذين يعيشون في القرية حوالي 4.3% بينما بلغت نسبة الطلبة الذين يعيشون في المخيم 1.4% ومن حيث توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر اتضح أن عدد الطلبة في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى الذين كانت أعمارهم أقل من 18 سنة تحتل نصف العينة المدروسة، حيث شكلت 50%، بينما بلغت نسبة الطلبة التي تتراوح أعمارهم ما بين 18 - 21 سنة حوالي 35.7%، والطلبة الأكبر من 21 سنة بلغت نسبتهم 14.3%

أما أوضحت النتائج انتزاع عينة الدراسة حسب متغير مدة الانتساب لمعهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى أغلب طلبة معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى منتسبين إلى المعهد منذ أكثر من 5 سنوات، فقد بلغت نسبتهم 55.7% بينما بلغت نسبة الطلبة المنتسبين منذ 3 - 5 سنوات 25.7%، وكانت نسبة الطلبة المنتسبين إلى المعهد منذ 1 - 3 سنوات 14.3%، ونسبة الطلبة حديثي التسجيل في المعهد 4.3%.

وهذا يدل على تراجع عدد الطلبة المنتسبين إلى معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى تدريجياً مؤخراً، حيث في كل متغير كانت نسبة الطلاب تقل كلما قمنا بتقليل عدد سنوات الانتساب، ووجود فروقات واضحة بين النسب المئوية في كل متغير. وبالنسبة للتوزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى الدراسي تبين أن طلاب المدارس في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى يشكلون النسبة المئوية الأعلى عن باقي المتغيرات، بحيث بلغت نسبتهم 52.9% بينما كانت نسبة طلاب الجامعة في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى حوالي 41.4%، ونالوا الموظفين النسبة الأقل والتي بلغت 5.7% ومن هنا يتضح لنا أن معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى يستهدف طلاب المدارس بشكل ملحوظ ومن ثم طلبة الجامعات، ويفتقر إلى الطلبة الموظفين.



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية  
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

**أداة الدراسة:** استخدام الاستبانة كأداة للدراسة، والمقابلة شبه المقننة كأداة شفوية للبحث حيث تم إجراء المقابلة مع مسؤولة دائرة العلاقات العامة والمديرة التنفيذية في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى.

**صدق الأداة:** بعد قيام فريق البحث بإعداد أداة الدراسة بصورتها الأولية، تأكد فريق البحث من صدق الأداة من خلال عرضها على عدد من المحكمين ذوي الخبرة والاختصاص بهدف التأكد من صدق الأداة ومدى صدق محتوى الاستبانة وملاءمتها لأهداف الدراسة ومتغيراتها، وقد أشار المحكمين إلى صلاحية أداة الدراسة.

**ثبات الأداة:** قام فريق البحث بحساب ثبات الأداة باستخدام معامل الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا (Chronbach Alpha) وبلغ معامل الثبات (71%) وهو معامل ثبات جيد يفيد بأغراض البحث العلمي. والجدول (6) يوضح معامل الثبات لكل فقرة.

واتضح من نتائج التحليل الإحصائي ان معامل ثبات كل فقرة كانت على النحو التالي: أن أغلبية إجابات طلبة معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى على السؤال المفتوح الذي ينص على "برأيك هل يوجد انتقادات موجهة إلى معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى؟ وماهي؟" اجتمعت على أن هناك انتقادات لمعهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى تمحورت حول ارتفاع الأسعار واعتبار المعهد مادي جدا بالإضافة إلى سوء العملية الاتصالية في المعهد، وتمركز عمل العلاقات العامة في أفرع محددة للمعهد بالإضافة إلى اهتمام المعهد بطلبة محددين وعدم إتاحة الفرص لجميع الطلبة على الآلات المختلفة إنما احتكارها لآلات معينة وطلبة معينة. فقد كان هناك 38 إجابة تنتقد معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى بينما باقي الإجابات فقد كانت خالية من أي انتقادات موجهة إلى معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى.





### إجراءات الدراسة:

لقد تم إجراء الدراسة وفق الخطوات التالية:

- إعداد أداة الدراسة بصورتها النهائية.
- تحديد أفراد عينة الدراسة.
- توزيع الاستبانة.
- تجميع الاستبانة من أفراد العينة وترميزها وإدخالها إلى الحاسوب ومعالجتها إحصائياً باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS).
- تفرغ إجابات أفراد العينة.
- استخراج النتائج وتحليلها ومناقشتها.
- إجراء مقابلة مع مديرة العلاقات العامة في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى.
- إجراء مقابلة مع المديرة التنفيذية لمعهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى.
- تحليل المقابلات ومناقشتها.

### المعالجات الإحصائية:

1. التكرارات والمتوسطات والنسب المئوية.
2. اختبار معامل الارتباط بيرسون.
3. اختبار معامل الثبات ألفا.



## نتائج الدراسة

### أولاً: النتائج المتعلقة بالسؤال الرئيس

للإجابة عن السؤال الرئيس الذي نص على "ما مدى كفاءة دائرة العلاقات العامة في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى من وجهة نظر طلبته لنشر الثقافة الموسيقية الفلسطينية". وللتحقق من سؤال الدراسة استخدم فريق البحث المتوسطات والنسب المئوية، وتم ترتيبها تصاعدياً وفق المتوسط الحسابي والتقدير الآتي :

(49.9% فأقل) درجة منخفضة.

(من 50% وحتى أقل 79.9%) درجة متوسطة.

(من 80% فأكثر) درجة كبيرة.

أشارت نتائج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية والتقدير تبعاً لكل فقرة من فقرات مدى كفاءة دائرة العلاقات العامة في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى من وجهة نظر طلبته أن نسبة مدى كفاءة دائرة العلاقات العامة في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى من وجهة نظر طلبته كانت (متوسطة)، حيث بلغت النسبة المئوية هي (65%).



### النتائج المتعلقة بفرضيات الدراسة:

الفرضية الأولى:

يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $a \leq 0.05$ ) بين أنشطة العلاقات العامة في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى وجذب اهتمام المجتمع الفلسطيني للموسيقى من خلال المعهد

ولفحص هذه الفرضية، استخدم فريق البحث اختبار معامل الارتباط بيرسون والنتائج على النحو الآتي:

يتضح لفريق البحث من التحليل الإحصائي أنه يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $a \leq 0.05$ ) بين أنشطة العلاقات العامة في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى وجذب اهتمام المجتمع الفلسطيني للموسيقى من خلال المعهد، وذلك لأن مستوى الدلالة ( $0.014$ )، وهذه القيمة أصغر من القيمة المحددة في الفرضية ( $0.05$ ).

حيث أن زيادة اهتمام المجتمع الفلسطيني للموسيقى مرتبطة بأنشطة دائرة العلاقات العامة في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى، فكلما قامت دائرة العلاقات العامة بتنظيم أنشطة موسيقية وزيادة تفاعلها، كلما زاد اهتمام المجتمع الفلسطيني للموسيقى وبالتالي تحسين الصورة الذهنية عن معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى وزيادة عدد الطلبة المنتسبين إلى المعهد.

الفرضية الثانية:

يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $a \leq 0.05$ ) بين تطوير أداء العلاقات العامة وتحسين جودة عملها وبين استقطاب الطلبة في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية  
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

ولفحص هذه الفرضية، استخدم فريق البحث اختبار معامل الارتباط بيرسون حيث اشارت النتائج الى أنه يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $a \leq 0.05$ ) بين تطوير أداء العلاقات العامة وتحسين الجودة وبين استقطاب الطلبة في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى، وذلك لأن مستوى الدلالة (0.000)، وهذه القيمة أصغر من القيمة المحددة في الفرضية (0.05).

فكلما تطور أداء العلاقات العامة في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى، تحسّن في الجودة التي تقدمها من ترويج وتشبيك مع المؤسسات المختلفة والوسائل الإعلامية المختلفة كلما كان هناك نتيجة فعالة أكثر في عملية استقطاب الطلبة إلى معهد إدوارد سعيد، وبالتالي زيادة عدد الطلبة المنتسبين إلى المعهد.

الفرضية الثالثة:

يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $a \leq 0.05$ ) بين تطوير العلاقات العامة في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى وتعزيز الصورة الثقافية الموسيقية في المجتمع الفلسطيني.

ولفحص هذه الفرضية، استخدم فريق البحث اختبار معامل الارتباط بيرسون اتضح لفريق البحث أنه يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $a \leq 0.05$ ) بين تطوير العلاقات العامة في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى وتعزيز الصورة الثقافية الموسيقية في المجتمع الفلسطيني، وذلك لأن مستوى الدلالة (0.001)، وهذه القيمة أصغر من القيمة المحددة في الفرضية (0.05).

فكلما تطورت دائرة العلاقات العامة في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى وكانت قائمة على أساسيات صحيحة، كلما استطاعت أن تعزز الصورة الثقافية الموسيقية في المجتمع



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية  
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

الفلسطيني، وكلما تمكنت من تحقيق رؤية المعهد التي تنص على إدخال الموسيقى إلى كل بيت فلسطيني.

الفرضية الرابعة:

يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $a \leq 0.05$ ) بين التواصل بين دائرة العلاقات العامة في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى وطلبة المعهد.

ولفحص هذه الفرضية، استخدم فريق البحث اختبار معامل الارتباط بيرسون والنتائج واتضح لفريق البحث من الجدول السابق أنه يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $a \leq 0.05$ ) بين التواصل بين دائرة العلاقات العامة في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى وطلبة المعهد، وذلك لأن مستوى الدلالة (0.001)، وهذه القيمة أصغر من القيمة المحددة في الفرضية (0.05) وبناء عليه تم قبول الفرضية

الفرضية الخامسة:

يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $a \leq 0.05$ ) بين مركزية دائرة العلاقات العامة في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى والاهتمام في باقي الفروع. اتضح لفريق البحث من الجدول السابق أنه يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $a \leq 0.05$ ) بين مركزية دائرة العلاقات العامة في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى والاهتمام في باقي الفروع، وذلك لأن مستوى الدلالة (0.022)، وهذه القيمة أصغر من القيمة المحددة في الفرضية (0.05).



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية  
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

حيث أن وجود دائرة العلاقات العامة ممرضة في معهد إدوارد سعيد فرع رام الله يضعف من اهتمامها في بقية الفروع، وخاصة مع قلة عدد موظفي دائرة العلاقات العامة في المعهد وعدم توفر موظف متخصص لمتابعة أعمال العلاقات العامة في الفروع المختلفة، الأمر الذي يضعف من قدرتها على تنسيق وتقسيم وظائف دائرة العلاقات العامة على ستة فروع، وبالتالي يشكل ضعف وعدم اتزان في عمل دائرة العلاقات العامة لدى جميع الفروع.

الفرضية السادسة: لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين عمل دائرة العلاقات العامة في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى والتغذية الراجعة من الجمهور.

اتضح لفريق البحث من الجدول السابق أنه يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين عمل دائرة العلاقات العامة في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى والتغذية الراجعة من الجمهور، وذلك لأن مستوى الدلالة ( $0.000$ )، وهذه القيمة أصغر من القيمة المحددة في الفرضية ( $0.05$ ).

إذ أن التغذية الراجعة من الجمهور تلعب دورا كبيرا على أداء دائرة العلاقات العامة في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى، فكلما كانت التغذية الراجعة سلبية كلما كان على عاتق دائرة العلاقات العامة أن تغيير من أسلوبها وعملها في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى من أجل الحفاظ على صورة المعهد الإيجابية لدى الجماهير والعمل على تطويره. فهناك علاقة وارتباط وثيق بين التغذية الراجعة من الجمهور وعمل دائرة العلاقات العامة في أي مؤسسة.

الفرضية السابعة:

لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين انسحاب الطلبة في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى والأنشطة الترويجية لدائرة العلاقات العامة فيه.



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية  
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

اتضح لفريق البحث من الجدول السابق أنه يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين انسحاب الطلاب في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى والأنشطة الترويجية لدائرة العلاقات العامة في المعهد، وذلك لأن مستوى الدلالة (0.000)، وهذه القيمة أصغر من القيمة المحددة في الفرضية (0.05).

فعندما تقل الأنشطة الترويجية لدائرة العلاقات العامة في معهد إدوارد سعيد يزيد انسحاب الطلبة، وكلما زادت الأنشطة الترويجية التفاعلية لدائرة العلاقات العامة في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى كلما قل انسحاب الطلبة من المعهد.

تحليل المقابلات:

**المقابلة الأولى: إدارة معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى (نص المقابلة في الملحقات ص**

قام فريق البحث بإجراء مقابلة مع المديرية التنفيذية في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى سيما خوري، يوم الاثنين الموافق 2020/11/9 في تمام الساعة الثانية والنصف، في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى فرع رام الله، للتعرف على مدى وعي إدارة معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى في مهام ووظائف دائرة العلاقات العامة. فقد تمحورت المقابلة حول عدة محاور:



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية  
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

المحور الأول: مدى وعي إدارة معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى بأهمية دائرة العلاقات العامة

وتم سؤالها ما يلي:

1. ما هي دائرة العلاقات العامة بالنسبة لمعهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى؟
2. هل يوجد صلاحيات كاملة ممنوحة لدائرة العلاقات العامة في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى من قبل إدارة المعهد؟
3. هل يتم توفير الميزانية اللازمة لدائرة العلاقات العامة في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى؟

بناء على إجابات المديرية تبين إلى فريق البحث أن إدارة معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى مؤمنة بأهمية وجود دائرة علاقات عامة في كل مؤسسة، إذ تكلل نجاح دائرة العلاقات العامة في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى من خلال زيادة عدد طلبة المعهد من 40 طالب إلى 2000 طالب في ستة فروع في خمس محافظات مختلفة، وأوضحت من خلال المقابلة أن هذا النجاح يرتبط ارتباطا وثيقا بعمل دائرة العلاقات العامة في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى. ويتبع المعهد نظام البيروقراطية في العمل ولكن حسب توفر الموارد المتاحة، و أضافت سيما قائلة: "للأسف نحن لا نستطيع أن نجعل أي طالب أو موظف يحقق ما يريد لسوء الميزانية المتوفرة في الوقت الحالي ولكننا نستمتع من الجميع ونحقق ما يطلبونه بحدود خاصة عند توافر الميزانية والظروف المناسبة". واتضح من خلال حديثها أن المعهد يعاني من أزمة مالية بسبب قلة التمويل في الوقت الحالي تبعا للظروف الراهنة، حيث أوضحت أن التمويل هو عنصر أساسي يركز عليه تنظيم الفعاليات والأنشطة المختلفة وإتمام المهام الموكلة عليهم في المعهد. ولكن أشارت سيما إلى أن عمل دائرة العلاقات العامة في المعهد





المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية  
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

غير مرهون بالميزانية في الوقت الحالي، فمع توافر منصات التواصل الاجتماعي أصبح عمل العلاقات العامة أقل تكلفة عما مضى، بحيث يرتبط عمل العلاقات العامة في وقتنا الحاضر بشكل كبير على "السوشال ميديا"، والتي تعتبر رخيصة الثمن مقارنة مع أعمال دائرة العلاقات العامة الأخرى سواء أكان ترويج أو إعلان عن فعالية معينة أو أي مهمة يمكن إنجازها عبر وسائل التواصل الاجتماعي.

**المحور الثاني: المهام الموكلة على دائرة العلاقات العامة في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى**

وللتوصل إلى إجابة على هذا المحور تم سؤالها ما يلي:

1. مما تتكون دائرة العلاقات العامة في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى؟

2. ما هي طبيعة المهام الموكلة على دائرة العلاقات العامة في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى؟

أوضحت سيما أن دائرة العلاقات العامة في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى واقعة في فرع رام الله مكونة من ثلاثة موظفين فقط، اثنان منهم يعملون عمل جزئي. ينقسم العمل عليهم كالاتي، أحدهم مسؤول عن التطوير والتشبيك مع المؤسسات المختلفة لتوفير الدعم المالي للمعهد، بالإضافة إلى التنسيق بين باقي الموظفين، والموظف الآخر تقع عليه مسؤولية التشبيك مع وسائل الاعلام المختلفة في الوطن وبناء علاقات جيدة ومستدامة معهم ليطم تغطية فعاليات المعهد بشكل كامل، أما الموظف الثالث فينحصر عمله على مواقع التواصل الاجتماعي المختلفة (Facebook, Instagram) من تصميم منشورات وترويجها، بالإضافة إلى متابعة الموقع الرسمي لمعهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى.



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية  
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

وأضافت إلى أن عمل موظفي دائرة العلاقات العامة لا يقتصر فقط على المهام المذكورة أعلاه فقط، إنما يدخل عملها مع جميع دوائر المعهد عدا الدائرة المالية، ولكي يتم تنظيم أي فعالية أو مهرجان فيقع على عاتق دائرة العلاقات العامة بالتنسيق مع منسقي المهرجان والتشبيك مع المؤسسات والمدارس المختلفة لتوفير دعم مالي يغطي هذه الفعالية/ المهرجان. إضافة إلى ذلك فقد تبين إلى فريق البحث أن دائرة العلاقات العامة مسؤولة عن متابعة الفروع الأخرى للمعهد، والتنسيق مع مدراء الفروع والمشرفين الأكاديميين في كل فرع من أفرع معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى.

**المحور الثالث:مدى تنسيق دائرة العلاقات العامة في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى مع باقي الفروع للمعهد**

ولمعرفة مدى التنسيق بين دائرة العلاقات العامة والفروع تم السؤال عن ما يلي:

1. كيف تقوم دائرة العلاقات العامة على التنسيق مع باقي الفروع في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى؟
2. هل تستطيع دائرة العلاقات العامة المكونة من ثلاثة موظفين فقط الموازنة بين أعمالها في جميع الفروع؟

من خلال المقابلة وإجابات المديرية سيما على الأسئلة تبين لفريق البحث أن دائرة العلاقات العامة في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى هي المسؤولة على متابعة الفروع المختلفة، إذ أنه لا يوجد شخص منفرد ومتخصص في كل فرع يعمل في مجال العلاقات العامة، ولكن يقع على عاتق مدير الفرع والمشرف الأكاديمي والمساعدين الإداريين في الفروع أن يقوموا بمهام العلاقات العامة في ذلك الفرع، لانهم أكثر الأفراد دراية باحتياجات الفرع سواء من أنشطة أو فعاليات، أو حتى التشبيك مع المؤسسات مختلفة، والمؤسسات



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية  
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

الإعلامية في تلك المنطقة. حيث قالت سيما: "إن مدرء الفروع والمشرفين الأكاديميين هم القائمون بأعمال ومهام موظف العلاقات العامة في الفرع بسبب خصوصية الفرع الذي يعملون فيه، فكل شخص أدرى بظروف المدينة التي يعمل بها." ولكنها أضافت أنه في حال تنظيم مشروع معين لفرع ما متعلق بحس احتياجات الفرع هنا يقع على عاتق دائرة العلاقات العامة توفير ما يحتاج الفرع لتنظيم هذا النشاط سواء من ترويج أو مطبوعات.

وبسبب الاعتماد على مدرء الفروع والمشرفين الأكاديميين في كل فرع في القيام بمهام العلاقات العامة، فتبين أن دائرة العلاقات العامة تستطيع الموازنة بين الفروع لأن المهام الحقيقية تقع على عاتق مدير الفرع وليس على دائرة العلاقات العامة، إنما هي فقط تقوم بمتابعة الأعمال عن بعد والتدخل في حال احتياج الفرع لأمر ما.

**المحور الرابع: طبيعة الاتصال بين دائرة العلاقات العامة في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى والطلبة وأهاليهم**

**وللتعرف على الأدوات الاتصالية بين دائرة العلاقات العامة والطلبة والأهالي تم السؤال عن ما يلي:**

1. ما هي الأدوات الاتصالية التي تعتمد عليها دائرة العلاقات العامة للاتصال؟
2. هل يتم استخدام البريد الإلكتروني؟
3. ما المنصات التي تعتمد عليها دائرة العلاقات العامة للتواصل مع الطلبة؟
4. هل تعتبر دائرة العلاقات العامة في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى حلقة الوصل بين الإدارة والطلبة؟



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية  
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

أوضحت سيما من خلال المقابلة أن طبيعة التواصل مع طلبة معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى تكون من خلال الفروع والمدراء الأكاديميين بشكل أساسي ولكن في حال اقتراح أحد من الطلاب أن يقوموا بنشاط معين يحتاج تدخل من دائرة العلاقات العامة يتم التواصل مع الدائرة نفسها وبالتالي تقدم المساعدة والدعم اللازم وفق إمكانية ميزانية المعهد.

ولكن بشكل عام يتم التواصل في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى مع الطلبة عن طريق وسائل التواصل الاجتماعي التي أصبحت في وقتنا الحالي متاحة إلى الجميع وبشكل مجاني، بالإضافة إلى إرسال بريد إلكتروني للطلبة وأهاليهم ولكنها قالت أنه غير فعال في كثير من الأحيان بسبب قلة استخدام الطلبة للبريد الإلكتروني. حيث أكدت على أن عملية التواصل مع الأهالي والطلبة تكون عبر منصات التواصل الاجتماعي من خلال إرسال تقارير مرتين في السنة وإرسال استبانات بشكل دوري للأهل والطلبة، بالإضافة إلى إجراء تقييم دوري لأداء الأساتذة والمعهد بشكل عام.

**المحور الخامس: مواجهة دائرة العلاقات العامة في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى  
لجائحة كورونا وتبعاتها**

للتعرف على الية مواجهة دائرة العلاقات العامة في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى  
لجائحة كورونا قام فريق البحث بالسؤال عما يلي:

1. برأيكم كإدارة كيف واجهت دائرة العلاقات العامة في معهد إدوارد سعيد الوطني  
للموسيقى جائحة كورونا؟

2. هل كانت الإدارة ودائرة العلاقات العامة مستعدة لاستمرار العملية التعليمية في  
ظل الجائحة والحجر؟



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية  
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

3. ما الخطوات التي اتخذتها دائرة العلاقات العامة بالتعاون مع الإدارة للحفاظ على  
طلبة المعهد؟

بداية أوضحت سيما صعوبة جائحة كورونا على الجميع، كما قالت أنها جائحة على العالم أجمع وليس فقط على فلسطين وعلى معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى خاصة، فقد واجهت دائرة العلاقات العديد من التحديات في مواجهة فيروس كورونا المستجد، ولكنها تمكنت من إيجاد حلول بديلة بالتعاون مع إدارة المعهد لتخطي هذه الأزمة بأقل الأضرار والخسائر. حيث لجأت دائرة العلاقات العامة بداية إلى إعادة نشر المواد الموسيقية المسجلة قديماً لسد الفراغ الذي تعرض له إدوارد سعيد الوطني للموسيقى، وتم فرض العملية التعليمية الالكترونية في جميع البرامج رغم الصعوبة البالغة التي واجهها المعلمين في استخدام التقنيات الحديثة التي لم يعتمدوا عليها مسبقاً في العملية التعليمية. وأضافت سيما مؤكدة أنه لم يكن أي أحد مستعد لهذه الأزمة من قبل، ولكن عملت دائرة العلاقات العامة بجهد لنتمكن من توفير غرف حديثة في جميع أفرع معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى ليتمكن الطلبة من الاستمرار في العملية التعليمية. ولم يقتصر استخدامها فقط على العملية التعليمية بل كانت وسيلة للتواصل وتنظيم ورش تدريبية وبرامج تعليمية من خلالها لطلبة وأساتذة المعهد.

وأضافت سيما أنه تم الاعتماد على الأنشطة البديلة التي يمكن تنفيذها إلكترونياً مثل إنشاء فرق موسيقية حديثة لطلبة المعهد وتصويرهم بشكل منفرد ومن ثم ظهورهم في عروض موسيقية عبر منصات التواصل الاجتماعي ليتمكنوا من نشر الموسيقى والترويج إلى المعهد في ذات الوقت، إضافة إلى تشجيع الطلبة إلى الاستمرار في العزف رغم البعد بسبب الظروف الراهنة. واستمرت متابعة دائرة العلاقات العامة للطلبة والأهالي خلال فترة جائحة كورونا من خلال إنشاء مجموعة على منصة (Whats App) للمحافظة على التواصل بين الأهل والمعلمين والطلبة أيضاً.



المحور السادس: قدرة دائرة العلاقات العامة في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى على  
تغيير نظرة المجتمع للموسيقى وتعزيز ثقة الجمهور الخارجي:

ولمعرفة إن كان معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى تمكن من تغيير نظرة المجتمع للموسيقى  
تم سؤال ما يلي:

1. هل تمكن معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى من التغلب على نظرة المجتمع السلبية  
تجاه الموسيقى؟
2. ما الإجراءات التي اتبعتها معهد إدوارد سعيد بالتعاون مع دائرة العلاقات العامة لتغيير نظرة  
المجتمع للموسيقى؟
3. كيف عملت دائرة العلاقات العامة على تغيير نظرة المجتمع للموسيقى؟

"موضوع الموسيقى والثقافة والفنون لديه تحديات كبيرة جدا لدائرة العلاقات العامة مقارنة مع  
الأفراد الذين يعملون في مؤسسة معينة ويريدون تسويق منتج معين" هذا ما قالته المديرية سيما في  
بداية حديثها عن موضوع الثقافة وتغيير نظرة المجتمع الفلسطيني للموسيقى، "نحن نحمل أنفسنا  
مسؤولية جدا كبيرة في عملية نشر الثقافة الموسيقية كوننا مؤسسة وطنية تعنى بالثقافة وتعليم  
الموسيقى المجال الذي تفتقر إليه البلد، إذ أن هناك نقص كبير في المؤسسات التي تعنى بتعليم  
الموسيقى والفنون بشتى مجالاتها."

أوضحت سيما بإجاباتها على أسئلة المقابلة بأن معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى كان البداية  
في فلسطين قبل 26 سنة، والآن أصبح هناك العديد من المؤسسات الأخرى التي تعنى بالثقافة  
والفنون والموسيقى، وأوضحت أنهم كإدارة فخورين جدا بهذه المؤسسات التي يعتبرونها قصة نجاح  
لمعهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى، فهم من قاموا بنشر الثقافة الموسيقية وتعزيزها بين أفراد  
المجتمع الفلسطيني، حيث كان ومازال معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى أكبر مؤسسة تعليمية  
للموسيقى في فلسطين وأولهم.



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية  
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

"الثقافة هي حياتنا، وأجدادنا جميعهم كانوا يعيشون ويصنعون هذه الثقافة التي أصبحنا نبتعد عنها تدريجياً وأصبح لدينا مسؤولية أن نعيد هذا التنوع الثقافي والمحافظة عليه" فمن هنا اتضح لفريق البحث أن معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى منذ نشأته وهو يحاول أن يعزز الثقافة الموسيقية في مجتمعنا الفلسطيني أولاً ثم في المجتمعات الأخرى. فكما أوضحت سيما لفريق البحث أن معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى استطاع أن يغير نظرة المجتمع تدريجياً والدليل على ذلك كان ظهور المؤسسات والمراكز الثقافية والموسيقية بعد معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى، بالإضافة إلى محاولات المعهد المتكررة لتخليد الموسيقيين النشطين في فلسطين، حيث يقوم المعهد بتنظيم احتفاليات خاصة بهؤلاء الموسيقيين الفلسطينيين لتعزيز الثقافة الموسيقية ومنها من الاندثار.

### المحور السابع: طموح إدارة معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى بشأن دائرة العلاقات العامة

ولمعرفة مستقبل دائرة العلاقات العامة في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى تم سؤالها ما يلي:

1. إلى ماذا تطمح إدارة معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى بشأن دائرة العلاقات العامة في المستقبل؟

2. ما سبب عدم توسع دائرة العلاقات العامة في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى إلى الآن؟

أوضحت سيما أن الخطة المثالية لدائرة العلاقات العامة التي يطمحون لها في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى هي أن تتوسع تدريجياً، لأنهم يعتبرون دائرة العلاقات العامة في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى هي من الدوائر المهمة في المعهد، ولكن مع هذه الإمكانيات المالية الصعبة حالياً لا يستطيع معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى من توسيع هذه الدائرة، فهم يعيشون ضائقة مالية بسبب قلة التمويل وانسحاب طلبة المعهد بنسبة 60% مقارنة مع السنوات السابقة.



من خلال مقابلة المديرية التنفيذية لمعهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى سيما خوري، توصل فريق البحث إلى عدة نتائج أهمها:

1. تبين أن دائرة العلاقات العامة في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى ليست حلقة الوصل بين الطلبة والإدارة إنما هذا الدور يقع بشكل أكبر على مدرّاء الفروع والمشرفين الأكاديميين.
2. يعاني معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى من ضائقة مالية بسبب قلة التمويل مؤخرًا.
3. قلة عدد موظفي دائرة العلاقات العامة في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى، فهو غير كافٍ لمتابعة أعمال العلاقات العامة في جميع فروع المعهد.
4. مشاركة دائرة العلاقات العامة في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى في مهام ليست من مهام موظف العلاقات العامة، إنما هي مهام تتعلق بدوائر أخرى في المعهد، وهذا الأمر من وجهة نظر فريق البحث ليس بأمر إيجابي أبداً، إنما يشنت موظفي الدائرة عن إتمام مهامهم بالشكل المطلوب وبعدهم عن هدفهم الرئيسي.

#### المقابلة الثانية: دائرة العلاقات العامة في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى

قام فريق البحث بإجراء مقابلة مع موظفة في دائرة العلاقات العامة في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى سيما خوري، يوم الاثنين الموافق 2020/11/9 في تمام الساعة الثالثة عصراً، في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى فرع رام الله، للتعرف على مهام دائرة العلاقات العامة في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى. وقد تمحورت المقابلة حول عدة محاور:

**المحور الأول: التعرف على دائرة العلاقات العامة في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى وللتعرف على دائرة العلاقات العامة تم سؤالهم ما يلي:**





المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية  
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

1. ما هي دائرة العلاقات العامة في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى؟
2. مما تتكون دائر العلاقات العامة في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى؟
3. هل عدد الموظفين في دائرة العلاقات العامة كافي لإتمام مهام الدائرة؟
4. كيف يتم تقسيم المهام على الموظفين في دائرة العلاقات العامة في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى؟

أوضحت إيليني أن دائرة العلاقات العامة عبارة عن دائرة مكونة من ثلاثة موظفين، تقوم على مهام متعددة مثل الاتصال مع جهات مختلفة وكسب ثقة الممولين وإنشاء علاقات قوية مع معهد، وأضافت أنهم يقومون بتقديم خدمات متنوعة إلى معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى بالإضافة إلى تنظيم الأنشطة والفعاليات والتكفل بالمواد الإعلانية والإعلامية.

أضافت إيليني بأن دائرة العلاقات العامة تتكون من ثلاثة موظفين، اثنان منهم يعملون عمل جزئي، وهي الوحيدة التي تعمل بدوام كامل في المعهد، وصرحت قائلة: "إن عدد موظفي العلاقات العامة في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى غير كاف أبداً، فنحن بحاجة إلى توسيع دائرة العلاقات العامة للتمكن من إتمام المهام بأحسن صورة، ونحن بحاجة ماسة إلى مسؤول لتكون له المرجعية في جميع الأنشطة التي تقام باسم المعهد". وأضافت بأن كل موظف في دائرة العلاقات العامة لديه مهام مخصصة له، فمثلاً موظف يهتم بالإعلام التقليدي والآخر مسؤول عن التصاميم والجرافيك ديزاين بالإضافة إلى المتابعة على صفحات المعهد على وسائل التواصل الاجتماعي، والآخر مسؤول عن التنسيق بين المؤسسات المختلفة والتشبيك بينهم، وأوضحت إيليني بأنه يمكن أن يتم عقد اجتماع للنقاش فيما بينهم في حال وجود مهام مشتركة وتجميع الاقتراحات من الجميع.



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية  
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

المحور الثاني: المهام الموكلة على دائرة العلاقات العامة في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى وللتعرف على مهام دائرة العلاقات العامة تم سؤالهم ما يلي:

1. ما هي المهام الموكلة إليكم كدائرة علاقات عامة في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى؟

أوضحت إيليني أنه يقع علي دائرة العلاقات العامة عدة مهام مختلفة، أهمها:

- تنظيم فعاليات وبرامج موسيقية داخل فلسطين وخارجها
- تحرير المواد الإعلامية
- إنشاء علاقات خارجية مع جهات مختلفة
- العمل على إيجاد ممولين
- توطيد العلاقات مع المؤسسات الإعلامية المختلفة المحلية والدولية
- المحافظة على العلاقات الداخلية الجيدة مع طلبة معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى وأهاليهم
- التنسيق مع مدراء الفروع
- الحفاظ على الصورة الذهنية الإيجابية لدى الجمهور الداخلي والخارجي للمعهد
- تنظيم فعاليات موسيقية تجلب دعم لمعهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى



المحور الثالث: مدى وعي إدارة معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى بمهام العلاقات العامة  
وللتعرف على مدى وعي الإدارة من وجهة نظر دائرة العلاقات العامة في معهد إدوارد سعيد  
الوطني للموسيقى تم سؤالهم ما يلي:

1. هل هناك ارتباط بين عمل دائرة العلاقات العامة والإدارة في معهد إدوارد سعيد الوطني  
للموسيقى؟

2. ما هي الصلاحيات الممنوحة لدائرة العلاقات العامة من قبل إدارة معهد إدوارد سعيد  
الوطني للموسيقى؟

3. هل يتم تخصيص ميزانية كافية لتغطية أنشطة واحتياجات دائرة العلاقات العامة في  
المعهد؟

اتضح لفريق البحث بناء على المقابلة التي تم إجراؤها أنه يسمح لدائرة العلاقات العامة بتنظيم  
الفعاليات وفقا لميزانية المعهد، حيث أنه لا يوجد ميزانية محددة لعمل العلاقات العامة إنما  
ميزانية المعهد متاحة لجميع الدوائر والأقسام في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى ولا يتم  
تقسيمها، فهم في دائرة العلاقات العامة لا يحتاجون إلى ميزانية خاصة، فعند القيام بتنظيم  
نشاط معين يتم ارسال التكلفة إلى المحاسبة وعليهم توفير الأدوات والمهام المطلوبة. وأضافت  
إيليني أنه يمكن أن يكون هناك ارتباط بين عمل دائرة العلاقات العامة والإدارة في حال حدوث  
أزمة مثل جائحة كورونا، فهنا يتم التعاون مع الإدارة لإيجاد حلول مشتركة.



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية  
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

المحور الرابع: مدى تنسيق دائرة العلاقات العامة في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى مع باقي الفروع للمعهد وللتعرف على طبيعة التنسيق بين دائرة العلاقات العامة في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى وباقي الفروع تم السؤال عن ما يلي:

1. كيف تتواصل دائرة العلاقات العامة في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى مع باقي فروع المعهد المختلفة؟

2. ما هي الية التواصل مع الفروع؟

3. ما سبب عدم وجود موظفين علاقات عامة في الفروع المختلفة.

أوضحت أنه عادة ما يكون التواصل بين دائرة العلاقات العامة والفروع المختلفة في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى من خلال مدراء الفروع أو المشرفين الأكاديميين، وذلك بحسب الموضوع، ولكن بشكل عام يقع على عاتق مدير الفرع والمشرف الأكاديمي القيام بمهام العلاقات العامة في كل فرع لأنه يعتبر جزء كبير من دوره إنشاء علاقات جيدة مع المجتمع ليكون سفيرا جيدا لمعهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى. ويكون التواصل فيما بينهم عن طريق البريد الإلكتروني إلا في حال وجود شيء خاص بين دائرة العلاقات العامة والمدير يتم التواصل هاتفيا. وأوضحت سبب عدم وجود موظفين مختصين في مجال العلاقات العامة في كل فرع يعود على الضائقة المالية التي يعاني منها معهد إدوارد سعيد في الوقت الحالي مع قلة التمويل.



المحور الخامس: طبيعة الاتصال بين دائرة العلاقات العامة في معهد إدوارد سعيد الوطني  
للموسيقى والطلبة وأهاليهم

لمعرفة اليات الاتصال والتواصل بين دائرة العلاقات العامة وطلبة المعهد تم السؤال عن  
ما يلي:

1. كيف يتم التواصل بين دائرة العلاقات العامة والطلبة في معهد إدوارد سعيد الوطني  
للموسيقى؟

2. هل تعتبر دائرة العلاقات العامة هي حلقة الوصل بين طلبة المعهد والإدارة العليا؟

أوضحت إيليني أن دائرة العلاقات العامة في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى تعتمد  
على البريد الإلكتروني ومواقع التواصل الاجتماعي بشكل كبير خاصة منسجي Whats  
app و Instagram ليتم نقل أجواء المعهد للجمهور الخارجي، بالإضافة إلى استخدام  
منسجي Facebook للتواصل بين طلبة المعهد والموظفين والأهالي. وأضافت أن دائرة  
العلاقات العامة في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى لا تعتبر حلقة الوصل بين الإدارة  
والطلبة، فهذا ليس من عملهم، بل الرابط بينهم هم الإدارة الأكاديمية وليس العلاقات العامة  
وصرحت قائلة "دائر العلاقات العامة في المعهد على مستوى أكبر من هيك" حيث أضافت  
لفريق البحث أن المعلمين والموظفين هم المسؤولين عن الطلبة في كل فرع من فروع  
المعهد والمسؤول الأكبر هو المشرف الأكاديمي ومدير الفرع.



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية  
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

المحور السادس: مواجهة دائرة العلاقات العامة في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى  
لجائحة كورونا وتبعاتها

للتعرف على طرق مواجهة دائرة العلاقات العامة في معهد إدوارد سعيد الوطني  
للموسيقى لجائحة كورونا تم سؤال إيليني ما يلي:

1. كيف استطاعت دائرة العلاقات العامة في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى  
مواجهة جائحة كورونا؟

2. ما الخطوات التي تم اتباعها؟

كانت إجابة إيليني على هذه الأسئلة مختصرة أوضحت بها أن دائرة العلاقات العامة استطاعت بالتعاون مع إدارة المعهد أن تغير صورة الموسيقى وتعززها أكثر من خلال إنشاء خطة بديلة قائمة على التعليم الإلكتروني. حيث عملوا على إنتاج فيديو موسيقي وتم إدراجه على صفحات التواصل الاجتماعي، تم ارسال تقارير وأخبار إلى وسائل الاعلام المختلفة، بالإضافة إلى اتباع نظام التعلم عن بعد وإنشاء عروض موسيقية من خلال استخدام خاصية البث المباشر عبر وسائل التواصل الاجتماعي.



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية  
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

المحور السابع: قدرة دائرة العلاقات العامة في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى على  
تغيير نظرة المجتمع للموسيقى وتعزيز ثقة الجمهور الخارجي، للحصول على إجابة  
واضحة على هذا المحور تم سؤال ما يلي:

1. هل استطاعت دائرة العلاقات العامة في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى على تعزيز  
صورة الموسيقى بين الجماهير المختلفة؟

2. كيف يتم خلق صورة إيجابية عن معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى من قبل دائرة  
العلاقات العامة في المعهد؟

لم تتمكن إيليني من الإجابة على السؤال الأول بصورة دقيقة حيث قالت أنه يجب أن يكون هناك  
معلومات دقيقة واثباتات موضحة لهذا الموضوع، ولكنها أضافت أن الإجابة عن هذا السؤال  
تظهر من خلال التفاعل والاهتمام من قبل الأفراد لمعهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى، حيث  
قالت "كلما عززت وجودك أكثر بالساحة كلما وجدت تفاعلا وتجاوبا أكثر في هذا الموضوع"  
وأوضحت أن معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى منذ تأسيسه لم يكن هناك دائرة علاقات عامة  
متخصصة في المعهد، وعندما تم تأسيس دائرة متخصصة في العلاقات العامة ساعدت على  
إيصال الموسيقى للجمهور وتعزيزها بينهم.

بينما أجابت عن السؤال الثاني قائلة: "أن معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى لا يجب أن يعتمد  
على صورته أمام الجماهير، بل يقع على عاتق الطلبة الخريجين والأساتذة في المعهد أن يعكسوا  
صورة المعهد بأدائهم" وأضافت أنه يمكن أن يكون هناك ضعف في الصورة الذهنية لمعهد إدوارد  
سعيد الوطني للموسيقى حسب المناطق والفروع لأنه يوجد اختلافات بينهم. وأكدت أن هناك تاريخ  
معروف لمعهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى منذ 1993 حتى إن كان الجماهير ليسوا على  
دراية كاملة به.



**المحور الثامن: طموح دائرة العلاقات العامة في المستقبل، لمعرفة طموح دائرة العلاقات العامة في المستقبل تم سؤال ما يلي:**

1. ما هي الخطط المستقبلية لدائرة العلاقات العامة في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى التي يطمحون لها؟

صرحت إيليني بأنهم يطمحون إلى توفير مصدر تمويل ذاتي مختلف عن البرنامج التعليمي، حيث أكدت على ضرورة اهتمام جميع المؤسسات الثقافية التي لا تعتبر من قائمة أولويات الحكومة والشعب في وضع خطط تمويلية ذاتية ربحية ليتم ارجاع الدخل للمؤسسة. أما بالنسبة لعمل دائرة العلاقات العامة فهم يطمحون إلى تأسيس شبكة من الداعمين الدوريين لمعهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى.

**نتائج المقابلة:** من خلال مقابلة موظفة أساسية في دائرة العلاقات العامة في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى إيليني مستكن، توصل فريق البحث إلى عدة نتائج أهمها:

1. قلة عدد الموظفين في دائرة العلاقات العامة.
2. عدم تخصيص ميزانية لمهام دائرة العلاقات العامة من قبل إدارة المعهد.
3. لا تهتم دائرة العلاقات العامة بالصورة الذهنية لمعهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى بشكل كبير.
4. لا تعتبر دائرة العلاقات العامة حلقة الوصل بين الطلبة والإدارة.
5. مهام العلاقات العامة في الفروع المختلفة تقع على عاتق مدير الفرع والمشرف الأكاديمي بشكل كبير وليس على دائرة العلاقات العامة للمعهد.





المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية  
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

6. تسخر دائرة العلاقات العامة كافة جهودها لإيجاد ممولين وداعمين لمعهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى.

7. اهتمام دائرة العلاقات العامة بالجمهور الخارجي فقط بالتحديد الممولين أكثر من الجمهور الداخلي واحتياجاته.

8. طموح دائرة العلاقات العامة في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى تتمحور فقط حول توفير ممولين وتأسيس شبكة من الداعمين الدوريين للمعهد، ولم يتم ذكر أي طموح متعلقة بالمهام الرئيسية لدائرة العلاقات العامة.

تبين لفريق البحث من خلال المقابلات التي تم إجرائها مع إدارة المعهد ودائرة العلاقات العامة والاستبانة التي تم توزيعها على طلبة معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى يقوم معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى بتطبيق نظرية النظم التي استند عليها فريق البحث في الدراسة الراهنة كونها النظرية التي تتلاءم أغراضها مع أغراض البحث الحالي، بحيث يركز مفهوم النظرية على الاكتمال بالنظام بدلا من التركيز على الخصائص الفردية له، ليتم تحقيق الاتساق والتناغم بين مختلف المجالات، فهي توضح كيفية تفاعل وتأثر الأنظمة مع بيئاتها المختلفة، وتشكل دورًا حاسمًا في التعرف على العلاقات العامة وممارساتها داخل المؤسسة.



أولاً: مناقشة النتائج المتعلقة بسؤال الدراسة الرئيس الذي ينص على:

ما مدى كفاءة دور دائرة العلاقات العامة في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى من وجهة نظر طلبته؟

أظهرت الإحصائيات نتائج التحليل في جدول (8) أن مدى كفاءة دائرة العلاقات العامة في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى من خلال وجهة نظر طلبته (65%) وهي نسبة متوسطة حيث بلغ الوسط الحسابي (3.22)، وبلغ الانحراف المعياري (1.03). ويعزو فريق البحث هذه النتيجة ونسبة كفاءة دائرة العلاقات العامة في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى إلى قلة عدد موظفي دائرة العلاقات العامة في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى، وهذا يعتبر مؤشر سيء على عدم إمكانية دائرة العلاقات العامة في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى على متابعة أعمال العلاقات العامة في جميع فروع المعهد.

ثانياً: مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضيات:

مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى للدراسة التي نصت على:

يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $a \leq 0.05$ ) بين أنشطة العلاقات العامة في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى وجذب اهتمام المجتمع الفلسطيني للموسيقى من خلال المعهد.



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية  
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

أظهرت نتائج اختبار معامل الارتباط بيرسون للفرضية الأولى في جدول (9) قبول الفرضية وثبات صحتها، حيث يتضح لفريق البحث من أنه يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $a \leq 0.05$ ) بين أنشطة العلاقات العامة في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى وجذب اهتمام المجتمع الفلسطيني للموسيقى من خلال المعهد، وذلك لأن مستوى الدلالة (0.014). حيث توصل فريق البحث إلى أن زيادة اهتمام المجتمع الفلسطيني للموسيقى مرتبطة بأنشطة دائرة العلاقات العامة في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى، فكلما قامت دائرة العلاقات العامة بتنظيم أنشطة موسيقية وزيادة تفاعلها مع المجتمع الخارجي، كلما زاد اهتمام المجتمع الفلسطيني للموسيقى وبالتالي تحسين الصورة الذهنية عن معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى وزيادة عدد الطلبة المنتسبين إلى المعهد، ونشر الثقافة الموسيقية.

مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية للدراسة التي نصت على:

يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $a \leq 0.05$ ) بين تطوير أداء العلاقات العامة وتحسين جودة عملها وبين استقطاب الطلبة في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى.

أظهرت نتائج اختبار معامل الارتباط بيرسون للفرضية الثانية في جدول (10) قبول الفرضية وثبات صحتها، حيث يتضح لفريق البحث أنه يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $a \leq 0.05$ ) بين تطوير أداء العلاقات العامة وتحسين الجودة وبين استقطاب الطلبة في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى، وذلك لأن مستوى الدلالة (0.000).

يعزو فريق البحث ذلك إلى ضرورة الاهتمام الكبير في تطوير أداء دائرة العلاقات العامة في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى، فكلما تطور أداء دائرة العلاقات العامة وحسنت من الجودة التي تقدمها في الترويج والتشبيك مع المؤسسات والوسائل الإعلامية المختلفة كلما كان هناك نتيجة فعالة أكثر في عملية استقطاب الطلبة إلى معهد إدوارد سعيد، وبالتالي زيادة



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية  
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

عدد الطلبة المنتسبين إلى المعهد. حيث أن المتغير المستقل في هذه الفرضية ينعكس بالإيجاب على المتغير التابع.

مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الثالثة للدراسة التي نصت على:

يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $a \leq 0.05$ ) بين تطوير العلاقات العامة في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى وتعزيز الصورة الثقافية الموسيقية في المجتمع الفلسطيني.

أظهرت نتائج اختبار معامل الارتباط بيرسون للفرضية الثانية في جدول (11) قبول الفرضية وثبات صحتها، حيث يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $a \leq 0.05$ ) بين تطوير العلاقات العامة في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى وتعزيز الصورة الثقافية الموسيقية في المجتمع الفلسطيني، وذلك لأن مستوى الدلالة (0.001).

فقد لاحظ فريق البحث ارتباط تعزيز الثقافة الموسيقية بتطوير أداء دائرة العلاقات العامة في المعهد، فكلما تطورت الدائرة وكانت قائمة على أساسيات صحيحة، كلما استطاعت أن تعزز الصورة الثقافية الموسيقية في المجتمع الفلسطيني، وبالتالي كلما تمكنت من تحقيق رؤية المعهد التي تنص على إدخال الموسيقى إلى كل بيت فلسطيني.

وبناء على المقابلات التي أجراها فريق البحث مع إدارة معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى ودائرة العلاقات العامة في المعهد تمت ملاحظة نجاح تعزيز الصورة الثقافية الموسيقية، وزيادة تقبل المجتمع الفلسطيني للموسيقى تدريجياً منذ نشأة دائرة العلاقات العامة في المعهد وتطور عملها.

مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الرابعة للدراسة التي نصت على:



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية  
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $a \leq 0.05$ ) بين التواصل بين دائرة العلاقات العامة في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى وطلبة المعهد.

أظهرت نتائج اختبار معامل الارتباط بيرسون للفرضية الثانية في جدول (12) قبول الفرضية وثبات صحتها، حيث يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $a \leq 0.05$ ) بين التواصل بين دائرة العلاقات العامة في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى وطلبة المعهد، وذلك لأن مستوى الدلالة (0.001).

مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الخامسة للدراسة التي نصت على:

يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $a \leq 0.05$ ) بين مركزية دائرة العلاقات العامة في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى والاهتمام في باقي الفروع.

أظهرت نتائج اختبار معامل الارتباط بيرسون للفرضية الثانية في جدول (13) قبول الفرضية وثبات صحتها، بحيث أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $a \leq 0.05$ ) بين مركزية دائرة العلاقات العامة في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى والاهتمام في باقي الفروع، وذلك لأن مستوى الدلالة (0.022).

حيث توصل فريق البحث من خلال التحليل الإحصائي للاستبانة وإجراء المقابلات إلى أن وجود دائرة العلاقات العامة ممركة في معهد إدوارد سعيد فرع رام الله يضاعف من اهتمامها في بقية الفروع، وخاصة مع قلة عدد موظفي دائرة العلاقات العامة في المعهد وعدم توفر موظف متخصص لمتابعة أعمال العلاقات العامة في الفروع المختلفة، الأمر الذي يضاعف من قدرتها على تنسيق وتقسيم وظائف دائرة العلاقات العامة على ستة فروع، وبالتالي يشكل ضعف وعدم اتزان في عمل دائرة العلاقات العامة لدى جميع الفروع.

مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية السادسة للدراسة التي تنص على:



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية  
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين عمل دائرة العلاقات العامة في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى والتغذية الراجعة من الجمهور.

أظهرت نتائج اختبار معامل الارتباط بيرسون للفرضية الثانية في جدول (14) رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على "يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين عمل دائرة العلاقات العامة في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى والتغذية الراجعة من الجمهور"، ويعزو فريق البحث ذلك إلى أن التغذية الراجعة من الجمهور تلعب دورا كبيرا على أداء دائرة العلاقات العامة في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى، بحيث أن عمل دائرة العلاقات العامة يأخذ التغذية الراجعة من الجمهور بعين الاعتبار، فكلما كانت التغذية الراجعة سلبية كلما كان على عاتق دائرة العلاقات العامة أن تغيير من أسلوبها وعملها في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى من أجل الحفاظ على صورة المعهد الإيجابية لدى الجماهير والعمل على تطويره. فهناك علاقة وارتباط وثيق بين التغذية الراجعة من الجمهور وعمل دائرة العلاقات العامة في أي مؤسسة.

مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية السابعة للدراسة التي تنص على:

لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين انسحاب الطلبة في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى والأنشطة الترويجية لدائرة العلاقات العامة فيه.

أظهرت نتائج اختبار معامل الارتباط بيرسون للفرضية الثانية في جدول (15) رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على "يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين انسحاب الطلاب في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى والأنشطة الترويجية لدائرة العلاقات العامة في المعهد"، ويعزو فريق البحث ذلك إلى إمكانية ارتباط انسحاب طلبة معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى في قلة الأنشطة الترويجية لمعهد إدوارد



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية  
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

سعيد الوطني للموسيقى. حيث أن قلة الأنشطة الترويجية لدائرة العلاقات العامة في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى تنعكس سلبا على عدد طلبة المعهد.

**خلاصة نتائج الدراسة واستنتاجاتها:**

بعد الاطلاع على فرضيات الدراسة وأسئلتها ومناقشتها مع نتائج تحليل الاستبانة والمقابلات، يمكن إجمال نتائج الدراسة كما يلي:

1. أظهرت النتائج أهمية أنشطة دائرة العلاقات العامة في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى في جذب اهتمام المجتمع للموسيقى، وذلك من خلال الارتباط الوثيق بينهما ومن خلال الدور البارز الذي تلعبه أنشطة المعهد في التأثير على الجماهير الخارجية وجذب اهتمامهم نحو الموسيقى وتعلمها، وبالتالي استقطابهم إلى المعهد.
2. أثبتت الدراسة بأن عملية استقطاب الطلبة الجدد مرتبطة ارتباطا وثيقا في أداء دائرة العلاقات العامة في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى، حيث أن من مهام العلاقات العامة خلق صورة ذهنية إيجابية عند جماهير المؤسسة وبناء روابط قوية معهم لزيادة نسبة الولاء إلى المؤسسة.
3. أثبتت الدراسة ارتباط تعزيز الصورة الثقافية الموسيقية في المجتمع الفلسطيني بتطوير دائرة العلاقات العامة في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى، فكلما طورت دائرة العلاقات العامة من أدائها في المعهد، كلما استطاعت أن تعزز الثقافة والموسيقى بين الشعوب كافة.
4. ظهر من خلال الدراسة أهمية التواصل بين دائرة العلاقات العامة في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى وطلبة المعهد في جميع الفروع.



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية  
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

5. فيما يتعلق بمركزية دائرة العلاقات العامة فقد أظهرت النتائج أن وجود دائرة العلاقات العامة في فرع رام الله مع توفر كادر قليل من الموظفين يضعف من الاهتمام في باقي فروع المعهد.

6. أظهرت الدراسة ارتباط عمل دائرة العلاقات العامة في معهد إدوارد سعيد يرتبط بالتغذية الراجعة من الجمهور الداخلي.

توصيات الدراسة:

بعد تحليل نتائج هذه الدراسة الواردة في الفصل الرابع وتوضيح الأسباب التي أدت إلى التوصل إلى هذه النتائج في القسم السابق من هذا الفصل، توصل فريق البحث إلى التوصيات التالية النهائية والتي يمكن من خلالها تحسين الاستفادة المستقبلية ليطم من خلالها زيادة كفاءة دائرة العلاقات العامة في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى:

1. زيادة عدد الموظفين في دائرة العلاقات العامة في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى.
2. عقد ورش عمل ودورات تدريبية للعاملين في مجال العلاقات العامة في المعهد.
3. ضرورة تعزيز دور العلاقات العامة في فروع المعهد كافة بالتساوي.
4. العمل على إيجاد ممول ثابت لمعهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى.
5. اعتماد استراتيجية تشكيل مجموعات شبابية من طلبة المعهد لتساعد دائرة العلاقات العامة في العملية الترويجية لمعهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى عبر وسائل التواصل الاجتماعي مثل (Instagram, tiktok) لزيادة استقطاب الطلبة الجدد.
6. استثمار وسائل التواصل الاجتماعي بصورة فعالة أكثر لزيادة استقطاب الطلبة الجدد.





المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية  
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

7. إنشاء روابط قوية بين الجامعات والمدارس من أجل خلق تعاون في المستقبل لزيادة استقطاب طلبة المدارس والجامعات بشكل أكبر.
8. ضرورة الاحتفاظ بخطة طوارئ في حال التعرض لأزمات.
9. العمل على زيادة اهتمام دائرة العلاقات العامة في معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى بالطلبة وتقوية العملية الاتصالية بينهم.
10. تنظيم لقاءات دورية مع الطلبة وأهاليهم وأخذ التغذية الراجعة منهم للعمل على تطوير أداء معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى والمحافظة على الطلبة المنتسبين وزيادة في استقطاب الطلبة الجدد.



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية  
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

المصادر والمراجع:

المراجع العربية:

الكتب:

1. بلخيري، رمضان، (2017). العلاقات العامة وصناعة الصورة الذهنية للمؤسسة، الطبعة الأولى، الأردن: دار مجدلاوي للنشر والطباعة، ص 230
2. الجرايدة، بسام، (2013). إدارة العلاقات العامة، تعريف العلاقات العامة، الطبعة الأولى، عمان: دار أسامة للنشر، ص 21
3. صدقي، محمد، (2020). العلاقات العامة علم وفن وعمل، نشأة العلاقات العامة، الطبعة الأولى، وكالة الصحافة العربية، ص 14
4. الجرايدة، بسام، (2013). إدارة العلاقات العامة، تعريف قاموس وبستر الدولي للعلاقات العامة، الطبعة الأولى، عمان: دار أسامة للنشر، ص 33
5. التميمي، خلف، (2018). استراتيجيات العلاقات العامة في إدارة الأزمات، تعريف جمعية العلاقات العامة الدولية للعلاقات العامة، الطبعة الأولى، دار أمجد للنشر والتوزيع، ص 14
6. دويدري، رجاء، (2000). البحث العلمي أساسياته والنظرية وممارساته العملية، تعريف المنهج الوصفي، الطبعة الأولى، دمشق: دار الفكر، 184

المواقع الإلكترونية:

1. كنعان، (2011). المراكز الثقافية، أخذ من الرابط <https://rb.gy/jzw.com>



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية  
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

2. موقع معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى، نبذة، أخذ من الموقع

<http://ncm.birzeit.edu/ar>

3. جاسم، الياقوت، (2013). البلاغ، الكفاءة، أخذ من الرابط

<https://cutt.ly/PhyF34K>

4. عتوم، إسلام، (2019)، موقع عربي، أهمية العلاقات العامة، أخذ من الرابط

[/ https://cutt.ly/EhyGpFT](https://cutt.ly/EhyGpFT)

5. قوقزة، سجي، (2020). موقع عربي، أهمية العلاقات للمنظمات المعاصرة، أخذ من

[الرابط https://cutt.ly/chyGzdJ](https://cutt.ly/chyGzdJ)

6. ناصر، أية، (2020). موقع معلومات ثقافية، تعريف العلاقات العامة، أهداف

[العلاقات العامة، أخذ من الرابط https://cutt.ly/ShyGnLp](https://cutt.ly/ShyGnLp)

7. المفرج، تيسير، (2019). الكفاءة في العلاقات العامة، أخذ من الرابط

<https://rattibha.com/thread/1187093363826270208?lang=ar>

8. العقلة، إحسان، (2018). موقع موضوع، دور العلاقات العامة، أخذ من رابط

<https://cutt.ly/dhyGRtf>

9. مركز المعلومات الوطني الفلسطيني - وكالة وفا، (2017)، واقع المؤسسات الثقافية

في فلسطين، أخذ من الموقع

[https://info.wafa.ps/ar\\_page.aspx?id=20209](https://info.wafa.ps/ar_page.aspx?id=20209)



## الدراسات

1. توكل، شهد، (2018). دور شبكات التواصل الاجتماعي في دعم أنشطة العلاقات العامة المنظمات العامة: دراسة ميدانية، مكتبة الجامعة النجاح دار المنظومة، نابلس  
<http://search.mandumah.com/Record/941327/>
2. توما، ميسم، (2018). اشكالية تطوير الموسيقى والغناء العربي، مكتبة الجامعة النجاح دار المنظومة، نابلس  
<http://search.mandumah.com/Record/910066>
3. عبدالله، عبدالله، (2017). فعالية استخدام الألعاب الموسيقية في تنمية الذكاء الموسيقي لدى تلاميذ مرحلة التعليم الأساسي. مكتبة الجامعة النجاح دار المنظومة. نابلس / <http://search.mandumah.com/Record/1006176>
4. ميتاني، لبنى، (2017). استخدام الموسيقى في علاج الأطفال المصابين بالتوحد مشروع تخرج، درجة البكالوريوس، موقع كلية الفنون الجميلة في جامعة النجاح الوطنية. فلسطين: 58  
<https://repository.najah.edu/handle/20.500.11888/12772>
5. الطنباري، فانتن، (2015). دور العلاقات العامة بمؤسسات الطفولة في التوعية الثقافية للطفل المصري، مكتبة الجامعة النجاح دار المنظومة، نابلس / <http://search.mandumah.com/Record/75919>
6. عديلة، معتم، (2003). توظيف الحان الغنائية الشعبية الفلسطينية في تنمية القدرات الموسيقية لدى الطفل الفلسطيني، مكتبة الجامعة النجاح دار المنظومة، نابلس / <http://search.mandumah.com/Record/28538>



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية  
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

7. خريوش، مرام، (2016). الصعوبات التي قد تواجه الطالب المبتدئ في العزف على آلة البيانو في قسم العلوم الموسيقية". درجة البكالوريوس. موقع كلية الفنون الجميلة في جامعة النجاح الوطنية. فلسطين: 62  
<https://repository.najah.edu/handle/20.500.11888/12852/>

10. عمقم، صييب سامي شكري، (2017). موسيقيين في خدمة القضية، درجة البكالوريوس، موقع كلية الفنون الجميلة في جامعة النجاح الوطنية. فلسطين: 147/  
<https://repository.najah.edu/handle/20.500.11888/12832>

المصادر الأجنبية:

Waddington,S. and Grunig,J.(2015).Marketing media and public relations: A critical review of Excellence Theory in an era of digital communication, England, Whales. /shorturl.at/rsNTX

Gruing,J. Univisty of Maryland: Excellence theory in Public Relations /https://kdpaine.blogs.com/files/encylopedia-of-communication-9781405131995\_chapter\_399.pdf

Karl Edward Weick, All about Theories for Communication: Organizational information theory/ <https://cutt.ly/nhyJXmz>

Organizational Information Theory

/https://www.communicationtheory.org/organisational-information-theory/



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية  
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

Von Berthalanffy, All About Theories for Communication: System  
Theory /<https://www.communicationtheory.org/system-theory/>

(2014).Systems Theory: It's All Connected

/<https://sites.psu.edu/schwartzcampaigns/2014/02/18/systems-theory-its-all-connected/>

- Cultural model

