

**The role of public relations in educating the Palestinian public about the issue of prisoners under the occupation**  
**An applied study on the employees of the Ministry of Detainees and Ex-Prisoners Affairs**

**Dr. Wael AbdulRazaq y. Al-Manama**

E-mail: wmanama@yahoo.com

Mobile: 00972599726482

**Abstract**

The issue of Palestinian prisoners inside the prisons of the Israeli occupation is considered a humanitarian issue par excellence, as it affects every Palestinian family as a result of the absence of a husband, wife or son.

Almost no Palestinian house is vacant without one or more prisoners, and even women, children and the elderly are not spared from these arrests.

The problem of the study was to identify the role of public relations in the Ministry of Detainees and Ex-Prisoners Affairs in educating the Palestinian public about the issue of prisoners, the nature of this role and the means used to bring support and solidarity with this important and sensitive issue through the applied study on the employees of the ministry.

This study falls within the descriptive research, as the researcher used the survey method, and the practice methods survey was chosen through it.

Received: 2022/01/15

Accepted : 2022/05/15

DOI: <https://doi.org/10.33282>

ISSN: 2617- 9318 (Online)

ISSN: 1995- 8005 (Print)

\* Assistant Professor Dr. Wael AbdulRazaq y. Al-Manama. in the Department of Journalism and Media at the Islamic University of Gaza, Palestine.

The ministry positively affects the public's level of solidarity with the prisoners' issue, and most respondents agree to a large extent that public relations have a role in decision-making in the ministry. Most of them agree that there are external factors that affect the work of public relations and its services.

The researcher presented a set of recommendations, the most prominent of which was that the Public Relations Department should be interested in communicating with the internal and external audience of the ministry to draw up the department's policy and plan.

**Keywords: public relations; prisoners; occupation; the Palestinian public.**

Available Online: <http://abaa.uobaghdad.edu.iq/>

---

## دور العلاقات العامة في توعية الجمهور الفلسطيني بقضية الأسرى لدى الاحتلال دراسة تطبيقية على العاملين في وزارة شؤون الأسرى والمحررين

أ.م.د. وائل عبد الرزاق المناعمة

### مستخلص

تعتبر قضية الأسرى الفلسطينيين داخل سجون الاحتلال الإسرائيلي قضية إنسانية بامتياز، كونها تمس كل عائلة فلسطينية نتيجة لغياب الزوج أو الزوجة أو الابن، فلا يكاد يخلو بيت فلسطيني إلا ويوجد به أسير أو أكثر، ولم تسلم من هذه الاعتقالات حتى النساء والأطفال وكبار السن. وتمثلت مشكلة الدراسة في التعرف على دور العلاقات العامة في وزارة شؤون الأسرى والمحررين في توعية الجمهور الفلسطيني بقضية الأسرى، وطبيعة هذا الدور والوسائل المتبعة لجلب الدعم والتضامن مع هذه القضية المهمة والحساسة من خلال الدراسة التطبيقية على العاملين في الوزارة. وتقع هذه الدراسة ضمن البحوث الوصفية، كما استخدم الباحث منهج المسح وتم اختيار مسح أساليب الممارسة من خلاله، وكانت صحيفة الاستقصاء والمقابلة أدوات الدراسة، وتوصل الباحث إلى مجموعة من النتائج أهمها:

أن معظم أفراد العينة موافقون بدرجة كبيرة على أن الكفاءة الوظيفية لموظفي العلاقات العامة في الوزارة يؤثر إيجابياً على مدى إقبال الجمهور للتضامن مع قضية الأسرى، كما أن أغلب أفراد العينة موافقون بدرجة كبيرة على أن للعلاقات العامة دور في صنع القرار في الوزارة. ومعظمهم موافقون على أن هناك عوامل خارجية تؤثر على عمل العلاقات العامة وخدماتها. وقدم الباحث مجموعة من التوصيات كان أبرزها، أن تهتم دائرة العلاقات العامة بالتواصل بالجمهور الداخلي والخارجي للوزارة لرسم سياسة وخطة الدائرة، وأوصى الباحث بضرورة أن يحصل موظفي العلاقات العامة في الوزارة على دورات كافية في مجال التخصص.

**الكلمات المفتاحية:** العلاقات العامة; الأسرى; الإحتلال; الجمهور الفلسطيني.

\* الباحث: أ.م.د. وائل عبد الرزاق المناعمة، أستاذ مساعد في قسم الصحافة والإعلام في الجامعة الإسلامية بغزة فلسطين

## المقدمة Introduction

تعتبر قضية الأسرى الفلسطينيين داخل سجون ومعتقلات الاحتلال الإسرائيلي قضية إنسانية بامتياز، كونها تمس كل بيت وعائلة فلسطينية وتؤثر على الروابط الاجتماعية في الأسرة الفلسطينية نتيجة لغياب الزوج أو الزوجة أو الابن، فلا يكاد يخلو بيت فلسطيني إلا ويوجد به أسير أو أكثر وربما عائلات بأكملها داخل سجون الاحتلال، ولم تسلم من هذه الاعتقالات حتى النساء والأطفال وكبار السن، ومنهم من ولد داخل السجون، فمع كل أسير قصة ورواية ستنقلها الأجيال وتحتاج لمجلات لتحكي قصة الأسير مع السجان والظلم الواقع عليه والحرمان من أبسط الحقوق الإنسانية والتي كفلتها جميع الاتفاقات والمعاهدات. (المركز الفلسطيني لحقوق الإنسان، ٢٠٢١) ومنذ احتلال الكيان الصهيوني للأراضي الفلسطينية عام ١٩٦٧م قامت سلطات الاحتلال وبشكل ممنهج بالاعتقالات الجماعية للفلسطينيين حتى وصل عدد الفلسطينيين الذين دخلوا السجون الإسرائيلية حوالي مليون أسير حتى يومنا هذا، بعضهم أمضى أكثر من أربعين عاما داخل سجون الاحتلال.

من خلال ما تقدم يرى الباحث بضرورة أن يكون دور مهم للعلاقات العامة في وزارة شؤون الأسرى والمحررين في توعية المجتمع الفلسطيني بقضية الأسرى الفلسطينيين لدى الاحتلال من خلال القيام بحملات ممنهجة تصل إلى مختلف أفراد المجتمع من أجل رفع درجة التضامن مع قضية الأسرى.

## الدراسات السابقة Previous studies

أجريت العديد من الدراسات والبحوث العلمية حول العلاقات العامة والأسرى في سجون الاحتلال، لذا تم اختيار أقرب هذه الدراسات لموضوع البحث وهي:

أولاً: دراسة (قديح و أبو زيد، ٢٠١٩) بعنوان «الدور الاتصالي للعلاقات العامة في الجامعات نحو جمهورها الداخلي».

دراسة ميدانية طبقت على عينة عشوائية قوامها ٦٠ مفردة، تم استخدام منهج المسح، حيث وتقع هذه الدراسة ضمن البحوث الوصفية، حيث شكلت « دائرة العلاقات العامة » مجتمع الدراسة، كما استخدمت الباحثتان أداة الاستبيان في جمع البيانات والمعلومات. وتوصلت الدراسة لمجموعة من النتائج أهمها:

- ▶ أكد ٤١٪ من المبحوثين، أن الجامعة تستفيد من عمل نشرات الأخبار والبرامج ومن إجراء المقابلات في مجالها كعلاقات عامة.
- ▶ بينما تؤكد أن ما نسبته ٣٦٪ بأن الدائرة تستفيد من وسيلة « الصحف » في اتصالها مع

جمهوريةها، كما أنها تأخذ بعضاً من اهتمامهم.

ثانياً: دراسة (قاعود، ٢٠٢٠) تجربة التعذيب لدى الأسرى الفلسطينيين وعلاقتها بالتفكير الأخلاقي.

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن أثر التعذيب الذي تعرض له الأسرى المحررين في سجون الاحتلال، وذلك على أيدي محققي جهاز الأمن العام «الشباك» وجيش الاحتلال الإسرائيلي وعلاقة ذلك بمستوى التفكير الأخلاقي لدى الأسرى. وقد تم اختيار عينة عشوائية طبقية تتكون من ٣٠٠ أسير محرر من سنة (١٩٩٤ حتى ٢٠١٧) من الذكور تمثل ١٠٪ من المجتمع الأصلي في قطاع غزة. (المركز الفلسطيني لحقوق الإنسان، ٢٠١٩) ولجمع المعلومات تم استخدام الاستبانة كأداة رئيسة وهي تتكون من مقياس شدة التعذيب، مقياس التفكير الأخلاقي، ومقياس السلوك الديني، وقد بينت النتائج وجود علاقة عكسية بين شدة التعذيب ومدة الاعتقال ومستوى التفكير الأخلاقي. كما بينت وجود فروق جوهرية بين المستويات التعليمية ومستوى التفكير الأخلاقي. ولم يتبين وجود أي علاقة بين السلوك الديني ومقياس التفكير الأخلاقي، كما لوحظ عدم وجود فروق جوهرية بين نوع المواطنة ومستوى التفكير الأخلاقي.

ثالثاً: دراسة (قوته، ٢٠٢٠) بعنوان «خبرة السجن والقدرة على التحمل بين السجناء المحررين».

وقد هدفت الدراسة إلى وصف أنواع مختلفة من خبرات السجن وعلاقتها بالخبرات والمتغيرات النفسية «السيكولوجية». عينة الدراسة (٧٩) أسيراً فلسطينياً محرراً عمل لهم مقابلات عن خبراتهم في الأسر، طرق التأقلم، طبيعة شخصياتهم وصحتهم النفسية. وقد كان متوسط أعمارهم (٢٥،٤) سنة. وكان (٧٤،٧٪) يعيشون في مخيمات و (٢٥،٣) يعيشون في المدن، أما أداة البحث فهي الاستبانة لمعرفة القدرة على التحمل بين الأسرى المحررين وشملت (٤٦) بنداً توصف المدى المعرفي والعاطفي والسلوكي كإستراتيجيات استخدمت للتوافق والتحمل أثناء الظروف الصعبة. وأظهرت النتائج (التحليل الكيفي) عن وجود سبعة أنواع من خبرات الأسر، فقط واحدة من هذه الخبرات كانت مشاعر سلبية عبر عنها من خلال المعاناة وخيبة الأمل، وقد أفادت النتائج أن الرجال كبار السن الذين تعرضوا لتعذيب قاس يشعرون بمعاناة أكبر من الآخرين.

### أوجه الاتفاق والاختلاف بين هذه الدراسة والدراسات السابقة:

#### أولاً: أوجه التشابه Similarities

تتفق هذه الدراسة مع الدراسات السابقة في تناول أدوار دائرة العلاقات العامة، كما تتشابه مع الدراسات السابقة من حيث المنهج، حيث استخدمت البحوث الوصفية وفي إطارها المنهج المسحي للحصول على معلومات دقيقة عن موضوع البحث، أما أدوات الدراسة فكانتا صحيفة الاستبيان والمقابلة الشخصية.

## ثانياً: أوجه الاختلاف Differences

تختلف هذه الدراسة عن الدراسات السابقة في الموضوع حيث تسعى الدراسة إلى التعرف على دور العلاقات العامة في توعية الجمهور الفلسطيني بقضية الأسرى الفلسطينيين لدى الاحتلال.

### مشكلة الدراسة Study problem

تتمثل مشكلة الدراسة في التعرف على دور العلاقات العامة في وزارة شؤون الأسرى والمحررين في توعية الجمهور الفلسطيني بقضية الأسرى، وطبيعة هذا الدور والوسائل المتبعة لجلب الدعم والتضامن مع هذه القضية المهمة والحساسة من خلال الدراسة التطبيقية على العاملين في الوزارة.

### أهمية الدراسة The importance of study

تكمن أهمية الدراسة في كونها تسعى للتعرف على واقع الأسرى ومدى الاهتمام بقضيتهم من خلال:

- ▶ توعية الجمهور الفلسطيني في أهمية المشاركة بالفعاليات التي تنظمها المؤسسات التي تعني بقضية الأسرى.
- ▶ العمل على التخفيف من الأضرار النفسية والمادية التي لحقت بأسرى وأطفالهم.
- ▶ تعمل على فضح الممارسات الإسرائيلية تجاه قضية الأسرى الفلسطينيين.
- ▶ تأتي أهمية الدراسة من كونها الدراسة الأولى التي تتعقب دور دائرة العلاقات العامة في وزارة شؤون الأسرى والمحررين في قطاع غزة.

### أهداف الدراسة Study objectives

- تهدف الدراسة إلى الإجابة عن التساؤل الذي يمثل جوهر مشكلة الدراسة بالإضافة إلى وضع اليد على جوانب القصور في الدور الذي تضطلع به العلاقات العامة في وزارة شؤون الأسرى والمحررين في توعية الجمهور الفلسطيني بقضية الأسرى، كما تهدف الدراسة إلى التعرف على:
- ▶ معرفة دور دائرة العلاقات العامة في وزارة شؤون الأسرى والمحررين، والمهام التي تقوم بها، وبرامجها لتوعية الجمهور الفلسطيني بقضية الأسرى داخل سجون الاحتلال.
  - ▶ معرفة مدى وعي الجمهور الفلسطيني بقضية الأسرى في سجون الاحتلال.
  - ▶ معرفة مدى تأثير العلاقات العامة في توعية الجمهور الفلسطيني بقضية الأسرى.

- ▶ التعرف على المعوقات التي تواجه دائرة العلاقات العامة في الوزارة.
- ▶ رصد كافة الانتهاكات التي قام بها العدو الصهيوني بحق الأسرى.
- ▶ رصد الأنشطة والفعاليات التي تقوم بها وزارة شؤون الأسرى والمحررين لخدمة الأسرى وقضيتهم.
- ▶ التركيز على قضية الأسرى المرضى في السجون.
- ▶ تناول قضية الأسرى الأطفال.
- ▶ التطرق إلى معاناة الأسيرات في السجون.
- ▶ مدى اهتمام الشعب الفلسطيني بقضية الأسرى، ودور الوزارة في إثارة القضية.

### تساؤلات الدراسة Study questions

تسعي الدراسة إلى الإجابة عن مجموعة من التساؤلات هي:

- ▶ ما دور إدارة العلاقات العامة في وزارة شؤون الأسرى والمحررين في توعية الجمهور الفلسطيني للمطالبة بحقوق الأسرى الفلسطينيين في سجون الاحتلال الإسرائيلي؟
- ▶ ما الأنشطة التي تنفذها إدارة العلاقات العامة في الوزارة لتوعية الجمهور الفلسطيني بقضية الأسرى؟
- ▶ ما أبرز العوامل المؤثرة في عمل العلاقات العامة في وزارة شؤون الأسرى والمحررين؟
- ▶ ما موقع دائرة العلاقات العامة في الهيكل التنظيمي في وزارة شؤون الأسرى والمحررين؟
- ▶ ما حجم الاهتمام بقضية الأسرى على المستوى الرسمي والشعبي؟
- ▶ ما حجم مشاركة جميع شرائح الشعب الفلسطيني في أنشطة وفعاليات وزارة شؤون الأسرى والمحررين؟
- ▶ ما هو دور العلاقات العامة في وزارة شؤون الأسرى والمحررين في التواصل مع المؤسسات الحقوقية لخدمة قضية الأسرى؟
- ▶ هل أعطت وزارة شؤون الأسرى والمحررين الاهتمام الكافي لقضية الأسرى؟
- ▶ ما أهم الوسائل الاتصالية المستخدمة لنشر الوعي بقضية الأسرى؟
- ▶ ما هي المشكلات التي تواجه العلاقات العامة في نشر الوعي بقضية الأسرى؟

### الإطار النظري للدراسة The theoretical framework of the study

نظرية حارس البوابة (الحميد، ٢٠٠٤، صفحة ٥١) (Gate Keeper Theory):

يعود الفضل في تطوير هذه النظرية إلى عالم النفس النمساوي الأصل (K. Lewin) الذي استخدم مصطلح حارس البوابة عام ١٩٤٧ ليشير إلى العملية التي تسير فيها المادة

الإعلامية في قنوات حتى تصل إلى الجمهور الذي يمثل المحررون والكتّاب إحداهما، ويتأثر إنتاجهم الإعلامي باتجاهات الممارسة المهنية في المؤسسات الإعلامية بالإضافة إلى العوامل التنظيمية والاعتبارات الشخصية، وتشمل هذه العملية الاختيارات والقرارات التي يتضمنها العمل الإعلامي، والمتعلقة بالسماح لأخبار معينة بالمرور من خلال هذه القنوات أو البوابات.

## الإطار المنهجي للدراسة Systematic framework of the study

نوع الدراسة، منهجها وأدواتها: The type of study, its curriculum and its tools

### ١: نوع الدراسة Study type

تنتمي هذه الدراسة إلى البحوث الوصفية، وتقوم على وصف طبيعة وخصائص مجتمع معين، موقف معين، جماعة معينة، فرد معين، وذلك تبعاً لمشكلة الدراسة، وتهدف البحوث الوصفية إلى تصوير وتحليل، وتقويم الظاهرة موضع الدراسة (حسين، ١٩٧٦، صفحة ٢٨) فالدراسة تهدف إلى التعرف على دور العلاقات العامة في وزارة شؤون الأسرى والمحررين في توعية الجمهور الفلسطيني بقضية الأسرى.

### ٢. منهج الدراسة Curriculum

استخدم الباحث منهج الدراسات المسحية، لكونه «جهداً علمياً منظماً يساعد في الحصول على المعلومات والخصائص التي تتعلق بالظاهرة موضع الدراسة (حسين، ١٩٧٦، صفحة ١٥٦)، من خلال الإجراءات المنظمة التي تحدد نوع البيانات، ومصدرها، وطرق الحصول عليها، وفي إطاره تم استخدام أسلوب مسح أساليب الممارسة.

### ٣. أداتي الدراسة My study tool

#### أولاً: صحيفة الاستقصاء

يعد الاستقصاء من الأساليب الرئيسية في جمع البيانات والمعلومات، وأكثرها شيوعاً، ويتم الاستقصاء بتوجيه مجموعة من الأسئلة المعدة سلفاً. ومن هذه الأسئلة العلمية يقوم المبحوث بالإجابة عنها بطريقة وأسلوبه دون تقييده بخيارات معينة، ومنها أيضاً أسئلة مغلقة حدد فيها الباحث للمبحوث إجابات وخيارات محددة، يقوم المبحوث باختيار إجابة واحدة أو أكثر، ومن الأسئلة كذلك أسئلة نصف مغلقة يترك للمبحوث فيها وضع الإجابة من عنده إذا لم يجد إجابته ضمن الخيارات المطروحة. (حسين، ١٩٧٦، صفحة ١١٤) وقسم الباحث صحيفة الاستقصاء إلى ثلاث وحدات هي:



- ▶ الوحدة الأولى: السمات العامة.
- ▶ الوحدة الثانية: مدى الاهتمام بقضية الأسرى.
- ▶ الوحدة الثالثة: أنشطة دائرة العلاقات العامة في وزارة شؤون الأسرى والمحررين.

### ثانياً: المقابلة غير المقننة

ويتميز هذا النوع من المقابلات بالمرونة في إدارة المقابلة وتوجيه الأسئلة والحوار في إطار الخطوط والأهداف العامة لتنظيم المقابلة، وتترك الحرية للمبحوث في التعبير عن رأيه وأفكاره ومعتقداته بحرية كاملة دون أي قيود، والأسئلة فيها تكون قليلة لأجل توجيه الحوار الذي يهدف إلى التعمق في شخصية المبحوث وأفكاره ومعتقداته وتتطلب مهارة اتصالية عالية. (حسين أ.، 2020) \*1

### مجتمع الدراسة Study community

سيتم تطبيق هذه الدراسة على وزارة شؤون الأسرى والمحررين<sup>\*2</sup> والتي تعني بقضية الأسرى حيث سيتم اختيار المسح الشامل للعاملين في الوزارة.

### عينة الدراسة Sample study

عينة الدراسة هو أسلوب المسح الشامل (العبد و عزمي، ١٩٩٧، صفحة ١٣٩) على العاملين في وزارة شؤون الأسرى والمحررين «كون مجتمع الدراسة محدود ولتلافي أخطاء التعميم التي تنتج عن استخدام العينة، لذا كانت عينة الدراسة (٣٠ موظف وموظفة)، حيث أنه تم تعبئة ٣٠ استمارة وذلك لصعوبة التواصل مع باقي موظفي وزارة الأسرى البالغ عددهم حوالي أربعين موظفاً.

### حدود الدراسة Study limits

- ▶ الحد المكاني تجرى الدراسة على العاملين في وزارة شؤون الأسرى والمحررين في قطاع غزة.
- ▶ الحد الزمني تم اجراء الدراسة في مطلع عام ٢٠٢٢م.

\* ١ مدير عام العلاقات العامة والإعلام في وزارة شؤون الأسرى السابق  
\* ٢ في جلسة مجلس الوزراء بتاريخ ١٩٩٨/٨/٧ اتخذ الرئيس الراحل (ياسر عرفات) رحمه الله قراراً بإنشاء وزارة شؤون الأسرى والمحررين، والتي من أهم أهدافها تحسين الظروف الاعتقالية للأسرى لحين إطلاق سراحهم.

### مصطلحات الدراسة Study terms

► **العلاقات العامة:** النشاط المخطط الذي يهدف إلى تحقيق الرضا والتفاهم المتبادل بين المنظمة و جماهيرها سواء داخلياً أو خارجياً من خلال سياسات وبرامج تستند في تنفيذها على الأخذ بمبدأ المسؤولية الاجتماعية. (الصحن، ٢٠١٥، صفحة ١٧)

► **الأسرى:** هو كل شخص يتم أسرهِ أو اعتقاله من قبل قوة محاربه مناوئة خلال الحرب، وفي المفهوم الضيق فان الكلمة تستخدم لوصف الأسير من أفراد الجيوش النظامية، أما في المفهوم الأشمل فإنها تعني أيضاً أفراد حرب العصابات المدنيين الذين يحملون السلاح بوجه العدو بصورة فعلية وغير المقاتلين المتواجدين أو المرافقين للقوات العسكري (سرمك، ٢٠١٧، صفحة ٨٤).

### النتائج والتوصيات Findings and recommendations

ويحتوي هذا المبحث على السمات الشخصية للمبحوثين ونتائج الأسئلة الأساسية ونتائج الأسئلة المفتوحة والنتائج العامة ومناقشتها، ثم أهم التوصيات التي توصلت إليها الدراسة.

### السمات الشخصية Personality traits

جدول (١) يوضح نوع المبحوثين

النسبة المئوية	العدد	1. النوع
60%	18	ذكر
40%	12	أنثى
100%	30	المجموع

يتبين من الجدول السابق أن ٦٠٪ من أفراد العينة من الذكور بينما ٤٠٪ من الإناث.

جدول (٢) يوضح أعمار المبحوثين

النسبة المئوية	العدد	2. العمر
0%	0	أقل من 20 سنة
70%	21	20-29
20%	6	30-39
10%	3	40 فما فوق
100%	30	المجموع

يتبين من الجدول السابق أن ٧٠٪ من أفراد العينة كانت المرحلة العمرية لهم «من ٢٠-٢٩ سنة» و ٢٠٪ من أفراد العينة تتراوح أعمارهم ما بين ٣٠-٣٩ سنة» بينما ١٠٪ من أفراد العينة كانت المرحلة العمرية لهم «٤٠ سنة فما فوق».

جدول (٣) يوضح الحالة الاجتماعية لعينة الدراسة

النسبة المئوية	العدد	٣. الحالة الاجتماعية أعزب
53.3%	16	أعزب
46.7%	14	متزوج
0%	0	غير ذلك
100%	30	المجموع

يتبين من الجدول السابق أن ٥٣,٣٪ من أفراد العينة الحالة الاجتماعية لديهم «أعزب» بينما ٤٦,٧٪ من أفراد العينة الحالة الاجتماعية لديهم متزوج».

جدول (٤) يوضح المستوى الأكاديمي لعينة الدراسة

النسبة المئوية	العدد	٤. المستوى الأكاديمي
13.3%	4	ثانوية ودبلوم
80%	24	بكالوريوس
6.7%	2	ماجستير
0%	0	دكتوراه فما فوق
100%	30	المجموع

يتبين من الجدول السابق أن ١٣,٣٪ من أفراد العينة المستوى الأكاديمي لهم «ثانوية ودبلوم» و 80٪ من أفراد العينة المستوى الأكاديمي لهم «بكالوريوس» بينما 6.7٪ من أفراد العينة المستوى الأكاديمي لهم الماجستير».

جدول (٥) يوضح مكان الإقامة لعينة الدراسة

النسبة المئوية	العدد	١. مكان الإقامة
76.7%	23	مدينة
3.3%	1	قرية
20%	6	مخيم
100%	30	المجموع

يتبين من الجدول السابق أن 76.7% من أفراد العينة مكان الإقامة لديهم «مدينة» و 3.3% من أفراد العينة مكان الإقامة لديهم قرية» بينما 20% من أفراد العينة مكان الإقامة لديهم «مخيم».

### العلاقات العامة في وزارة شؤون الأسرى

جدول (٦) يوضح برامج وأنشطة دائرة العلاقات العامة في توعية الجمهور الفلسطيني

النسبة المئوية	العدد	يوجد برامج وأنشطة لدائرة العلاقات العامة في توعية الجمهور الفلسطيني في قضية الأسرى الفلسطينيين
16.7%	5	موافق بدرجة كبيرة جداً
43.3%	13	موافق بدرجة كبيرة
26.7%	8	متردد
13.3%	4	موافق بدرجة ضعيفة
0%	0	موافق بدرجة ضعيفة جداً
100%	30	المجموع

يتبين من الجدول السابق أن ١٦,٧% من أفراد العينة موافقون بدرجة كبيرة جداً على أنه يوجد برامج وأنشطة لدائرة العلاقات العامة في توعية الجمهور الفلسطيني في قضية الأسرى الفلسطينيين و ٤٣,٣% موافقون بدرجة كبيرة و ٢٦,٧% مترددين، بينما ١٣,٣% موافقون بدرجة ضعيفة.

جدول (٧) يوضح تأثير قسم العلاقات العامة في وزارة الأسرى على إقبال الجمهور

النسبة المئوية	العدد	قسم العلاقات العامة في وزارة الأسرى يؤثر إيجاباً على إقبال الجمهور للتضامن مع قضية الأسرى
16.7%	5	موافق بدرجة كبيرة جداً
36.7%	11	موافق بدرجة كبيرة
36.7%	11	متردد
10%	3	موافق بدرجة ضعيفة
0%	0	موافق بدرجة ضعيفة جداً
100%	30	المجموع

يتبين من الجدول السابق أن ١٦,٧% من أفراد العينة موافقون بدرجة كبيرة جداً على أن العلاقات العامة في وزارة الأسرى تؤثر إيجاباً على إقبال الجمهور للتضامن مع قضية الأسرى

و ٣٦,٧٪ موافقون بدرجة كبيرة و ٣٦,٧٪ مترددين بينما ١٠٪ موافقون بدرجة ضعيفة.

جدول (٨) يوضح الكفاءة الوظيفية لموظفي العلاقات العامة في وزارة الأسرى

النسبة المئوية	العدد	الكفاءة الوظيفية لموظفي العلاقات العامة في المؤسسة يؤثر إيجابياً على مدى إقبال الجمهور للتضامن مع الأسرى
36.7%	11	موافق بدرجة كبيرة جداً
53.3%	16	موافق بدرجة كبيرة
3.3%	1	متردد
6.7%	2	موافق بدرجة ضعيفة
0%	0	موافق بدرجة ضعيفة جداً
100%	30	المجموع

يتبين من الجدول السابق أن ٣٦,٧٪ من أفراد العينة موافقون بدرجة كبيرة جداً على أن الكفاءة الوظيفية لموظفي العلاقات العامة في المؤسسة يؤثر إيجابياً على إقبال الجمهور للتضامن مع قضية الأسرى، و ٥٣,٣٪ موافقون بدرجة كبيرة و ٣,٣٪ مترددين بينما ٦,٧٪ موافقون بدرجة ضعيفة.

جدول (٩) يوضح فاعلية أداء الموظفين في دائرة العلاقات العامة في إيصال مهام الوزارة

النسبة المئوية	العدد	فاعلية أداء الموظفين في دائرة العلاقات العامة في إيصال مهام الوزارة يساهم في التوعية بقضية الأسرى الفلسطينيين
23.3%	7	موافق بدرجة كبيرة جداً
53.3%	16	موافق بدرجة كبيرة
10%	3	متردد
10%	3	موافق بدرجة ضعيفة
3.3%	1	موافق بدرجة ضعيفة جداً
100%	30	المجموع

يتبين من الجدول السابق أن ٢٣,٣٪ من أفراد العينة موافقون بدرجة كبيرة جداً على أن فاعلية أداء الموظفين في دائرة العلاقات العامة في إيصال مهام الوزارة يساهم في التوعية بقضية الأسرى الفلسطينيين، و ٥٣,٣٪ موافقون بدرجة كبيرة، و ١٠٪ مترددين و ١٠٪ موافقون بدرجة ضعيفة، بينما ٣,٣٪ موافقون بدرجة ضعيفة جداً.

## دور العلاقات العامة في توعية الجمهور الفلسطيني بقضية الأسرى لدى الاحتلال

جدول (١٠) يوضح الدراسات الدورية التي تشرف عليها دائرة العلاقات العامة

النسبة المئوية	العدد	تقوم دائرة العلاقات العامة بدراسات دورية للتعرف على احتياجات المجتمع الفلسطيني للتوعية بقضية الأسرى
0%	0	موافق بدرجة كبيرة جداً
30%	9	موافق بدرجة كبيرة
30%	9	متردد
23.3%	7	موافق بدرجة ضعيفة
16.7%	5	موافق بدرجة ضعيفة جداً
100%	30	المجموع

يتبين من الجدول السابق أن ٣٠٪ من أفراد العينة موافقون بدرجة كبيرة على أن دائرة العلاقات العامة تقوم بدراسات دورية للتعرف على احتياجات المجتمع الفلسطيني اتجاه توعية الجمهور الفلسطيني بقضية الأسرى و ٣٠٪ مترددين و ٢٣,٣٪ موافقون بدرجة ضعيفة بينما ١٦,٧٪ موافقون بدرجة ضعيفة جداً.

جدول (١١) يوضح نشاطات العلاقات العامة التي تساهم في فضح ممارسات الاحتلال

النسبة المئوية	العدد	تنفذ العلاقات العامة جملة من الأنشطة التي تساهم في فضح ممارسات الاحتلال محلياً ودولياً
20%	6	موافق بدرجة كبيرة جداً
36.7%	11	موافق بدرجة كبيرة
26.7%	8	متردد
16.7%	5	موافق بدرجة ضعيفة
0%	0	موافق بدرجة ضعيفة جداً
100%	30	المجموع

يتبين من الجدول السابق أن ٢٠٪ من أفراد العينة موافقون بدرجة كبيرة جداً على أن العلاقات العامة تنفذ جملة من الأنشطة التي تساهم في فضح ممارسات الاحتلال محلياً ودولياً و ٣٦,٧٪ موافقون بدرجة كبيرة و ٢٦,٧٪ مترددين بينما ١٦,٧٪ موافقون بدرجة ضعيفة.

جدول (١٢) يوضح مدى التزام موظفي دائرة العلاقات العامة بمبادئ العلاقات العامة

النسبة المئوية	العدد	يلتزم موظفوا دائرة العلاقات العامة بمبادئ العلاقات العامة في الوزارة
6.7%	2	موافق بدرجة كبيرة جداً
40%	12	موافق بدرجة كبيرة
20%	6	متردد
30%	9	موافق بدرجة ضعيفة
3.3%	1	موافق بدرجة ضعيفة جداً
100%	30	المجموع

يتبين من الجدول السابق أن ٦,٧٪ من أفراد العينة موافقون بدرجة كبيرة جداً على أن موظفي دائرة العلاقات العامة يلتزمون بمبادئ العلاقات العامة في الوزارة، و ٤٠٪ موافقون بدرجة كبيرة و ٢٠٪ مترددين و ٣٠٪ موافقون بدرجة ضعيفة بينما ٣,٣٪ موافقون بدرجة ضعيفة جداً.

جدول (١٣) يوضح دور العلاقات العامة في صنع القرار

النسبة المئوية	العدد	دور العلاقات العامة في صنع القرار في الوزارة
16.7%	5	موافق بدرجة كبيرة جداً
33.3%	10	موافق بدرجة كبيرة
30%	9	متردد
13.3%	4	موافق بدرجة ضعيفة
6.7%	2	موافق بدرجة ضعيفة جداً
100%	30	المجموع

يتبين من الجدول السابق أن ١٦,٧٪ من أفراد العينة موافقون بدرجة كبيرة جداً على أن للعلاقات العامة دور في صنع القرار في الوزارة، و ٣٣,٣٪ موافقون بدرجة كبيرة، و ٣٠٪ مترددين، و ١٣,٣٪ موافقون بدرجة ضعيفة، بينما ٦,٧٪ موافقون بدرجة ضعيفة جداً.

جدول (١٤) يوضح مدى التزام الوزارة بالقرارات الصادرة عن العلاقات العامة

النسبة المئوية	العدد	هناك تباطؤ فيما يتعلق بالالتزام الوزارة بالقرارات الصادرة عن العلاقات العامة
23.3%	7	موافق بدرجة كبيرة

## دور العلاقات العامة في توعية الجمهور الفلسطيني بقضية الأسرى لدى الاحتلال

33.3%	10	متردد
33.3%	10	موافق بدرجة ضعيفة
10%	3	موافق بدرجة ضعيفة جداً
100%	30	المجموع

يتبين من الجدول السابق أن ٢٣,٣% من أفراد العينة موافقون بدرجة كبيرة على أن هناك تباطؤ فيما يتعلق بالتزام الوزارة بالقرارات الصادرة عن العلاقات العامة، و٣٣,٣% مترددين، و٣٣,٣% موافقون بدرجة ضعيفة، بينما ١٠% موافقون بدرجة ضعيفة جداً.

### جدول (١٥) يوضح الدورات التي تعقد بشكل دوري للمواطنين لاطلاعهم على قضية الأسري

النسبة المئوية	العدد	يتم عقد دورات بشكل دوري للمواطنين لاطلاعهم على قضية الأسري
3.3%	1	موافق بدرجة كبيرة جداً
10%	3	موافق بدرجة كبيرة
20%	6	متردد
36.7%	11	موافق بدرجة ضعيفة
30%	9	موافق بدرجة ضعيفة جداً
100%	30	المجموع

يتبين من الجدول السابق أن ٣,٣% من أفراد العينة موافقون بدرجة كبيرة جداً على أنه يتم عقد دورات بشكل دوري للمواطنين لاطلاعهم على قضية الأسرى، و١٠% موافقون بدرجة كبيرة و٢٠% مترددين، و٣٦,٧% موافقون بدرجة ضعيفة بينما ٣٠% موافقون بدرجة ضعيفة جداً.

### جدول (١٦) يوضح صعوبة في اتخاذ القرارات في دائرة العلاقات العامة لاختلاف الآراء

النسبة المئوية	العدد	يوجد صعوبة في اتخاذ القرارات في دائرة العلاقات العامة لاختلاف الآراء بين العاملين
6.7%	2	موافق بدرجة كبيرة جداً
13.3%	4	موافق بدرجة كبيرة
23.3%	7	متردد
36.7%	11	موافق بدرجة ضعيفة
20%	6	موافق بدرجة ضعيفة جداً
100%	30	المجموع



يتبين من الجدول السابق أن ٦,٧٪ من أفراد العينة موافقون بدرجة كبيرة جداً على أنه يوجد صعوبة في اتخاذ القرارات في دائرة العلاقات العامة لاختلاف الآراء بينهم، و ١٣,٣٪ موافقون بدرجة كبيرة، و ٢٣,٣٪ مترددين، و ٣٦,٧٪ موافقون بدرجة ضعيفة، بينما ٢٠٪ موافقون بدرجة ضعيفة جداً. جدول (١٧) يوضح طرق العلاقات العامة للتعرف على مدى توافم خدمات المؤسسة مع احتياجات الجمهور

النسبة المئوية	العدد	تلجأ العلاقات العامة لطرق متنوعة للتعرف على مدى توافم خدمات المؤسسة مع احتياجات الجمهور
3.3%	1	موافق بدرجة كبيرة جداً
23.3%	7	موافق بدرجة كبيرة
30%	9	متردد
23.3%	7	موافق بدرجة ضعيفة
20%	6	موافق بدرجة ضعيفة جداً
100%	30	المجموع

يتبين من الجدول السابق أن ٣,٣٪ من أفراد العينة موافقون بدرجة كبيرة جداً على أن العلاقات العامة تلجأ لطرق متنوعة للتعرف على مدى توافم خدمات المؤسسة مع احتياجات الجمهور، و ٢٣,٣٪ موافقون بدرجة كبيرة، و ٣٠٪ مترددين و ٢٣,٣٪ موافقون بدرجة ضعيفة بينما ٢٠٪ موافقون بدرجة ضعيفة جداً.

جدول (١٨) يوضح طريقة تفاعل الجمهور مع خدمات العلاقات العامة

النسبة المئوية	العدد	تؤثر طريقة تفاعل الجمهور مع خدمات العلاقات العامة على خطط عملها وبرامجها المستقبلية
13.3%	4	موافق بدرجة كبيرة جداً
43.3%	13	موافق بدرجة كبيرة
10%	3	متردد
23.3%	7	موافق بدرجة ضعيفة
10%	3	موافق بدرجة ضعيفة جداً
100%	30	المجموع

يتبين من الجدول السابق أن ١٣,٣٪ من أفراد العينة موافقون بدرجة كبيرة جداً على أن طريقة تفاعل الجمهور مع خدمات العلاقات العامة تؤثر على خطط عملها وبرامجها

## دور العلاقات العامة في توعية الجمهور الفلسطيني بقضية الأسرى لدى الاحتلال

المستقبلية، و ٤٣,٣٪ موافقون بدرجة كبيرة، و ١٠٪ مترددين، و ٢٣,٣٪ موافقون بدرجة ضعيفة، بينما ١٠٪ موافقون بدرجة ضعيفة جداً.

جدول (١٩) يوضح وجود عوامل خارجية تؤثر على عمل العلاقات العامة وخدماتها

النسبة المئوية	العدد	هناك عوامل خارجية تؤثر على عمل العلاقات العامة وخدماتها
20%	6	موافق بدرجة كبيرة جداً
53.3%	16	موافق بدرجة كبيرة
20%	6	متردد
3.3%	1	موافق بدرجة ضعيفة
3.3%	1	موافق بدرجة ضعيفة جداً
100%	30	المجموع

يتبين من الجدول السابق أن ٢٠٪ من أفراد العينة موافقون بدرجة كبيرة جداً على أن هناك عوامل خارجية تؤثر على عمل العلاقات العامة وخدماتها، و 53.3٪ موافقون بدرجة كبيرة، و ٢٠٪ مترددين، و ٣,٣٪ موافقون بدرجة ضعيفة وضعيفة جداً لكل منهما.

جدول (٢٠) يوضح التعاون بين الوزارة وموظفي العلاقات العامة

النسبة المئوية	العدد	هناك تعاون ما بين إدارة الوزارة وموظفي العلاقات العامة
13.3%	4	موافق بدرجة كبيرة جداً
43.3%	13	موافق بدرجة كبيرة
26.7%	8	متردد
10%	3	موافق بدرجة ضعيفة
6.7%	2	موافق بدرجة ضعيفة جداً
100%	30	المجموع

يتبين من الجدول السابق أن ١٣,٣٪ من أفراد العينة موافقون بدرجة كبيرة جداً على أن هناك تعاون كبير ما بين الوزارة وموظفي العلاقات العامة، و ٤٣,٣٪ موافقون بدرجة كبيرة، و ٢٦,٧٪ مترددين، و ١٠٪ موافقون بدرجة ضعيفة، بينما ٦,٧٪ موافقون بدرجة ضعيفة جداً.

جدول (٢١) يوضح الدورات العلمية لموظفي العلاقات العامة

النسبة المئوية	العدد	موظفي العلاقات العامة في وزارة الأسرى حاصلين على دورات كافية في هذا المجال
20%	6	موافق بدرجة كبيرة جداً
16.7%	5	موافق بدرجة كبيرة
23.3%	7	متردد
26.7%	8	موافق بدرجة ضعيفة
13.3%	4	موافق بدرجة ضعيفة جداً
100%	30	المجموع

يتبين من الجدول السابق أن ٢٠٪ من أفراد العينة موافقون بدرجة كبيرة جداً على أن موظفي العلاقات العامة في وزارة الأسرى حاصلين على دورات كافية في هذا المجال، و١٦,٧٪ موافقون بدرجة كبيرة، و٢٣,٣٪ مترددين، و٢٦,٧٪ موافقون بدرجة ضعيفة، بينما ١٣,٣٪ موافقون بدرجة ضعيفة جداً.

### مناقشة النتائج Discussion of results

#### توصل الباحث إلى مجموعة من النتائج من خلال الدراسة على النحو التالي:

► يرى الباحث أن تواجد دائرة العلاقات العامة في وزارة شؤون الأسرى تؤثر ايجابياً على إقبال الجمهور على أنشطتها، كما أن كفاءة الموظفين في المؤسسة والأداء الوظيفي والالتزام بمبادئ العلاقات العامة يؤثر أيضاً على مدى الإقبال على الوزارة، والمساهمة في توعية المواطنين بقضية الأسرى، كما اتضح من خلال النتائج أن قيام دائرة العلاقات العامة بفضح الممارسات الإسرائيلية ضد الأسرى في سجونها يعطي دور فعال لتوعية الجمهور الفلسطيني بقضيتهم، وتقوم دائرة العلاقات العامة في وزارة الأسرى ببرامج فعالة وأنشطة متعددة للأسرى المحررين ولذوي الأسرى الذين ما زالوا خلف القضبان من أجل توعيتهم بشكل خاص وتوعية المجتمع بشكل عام في القضية.

► يرى الباحث أن طريقة تفاعل الجمهور مع خدمات العلاقات العامة يؤثر على خطط عملها وبرامجها المستقبلية، وعلى مدى فاعلية دور دائرة العلاقات العامة داخل الوزارة، كما أن هناك تعاون كبير ما بين إدارة الوزارة وموظفي العلاقات العامة من أجل الوصول لعمل ناجح، كما أن دائرة العلاقات العامة تقوم بعقد دورات تدريبية للعاملين لديها للوصول إلى كفاءة عالية في العمل، مما يؤثر ايجابياً في التوعية بقضية الأسرى بين مختلف فئات المجتمع الفلسطيني.

- ▶ يرى الباحث أن دائرة العلاقات العامة في وزارة شؤون الأسرى تقوم ببرامج وأنشطة من أجل توعية الجمهور الفلسطيني في قضية الأسرى الفلسطينيين، كم أن تواجد هذه الدائرة يؤثر على إقبال الجمهور على المؤسسة، مما يدل على وجود دائرة علاقات عامة فاعلة تقوم بدورها بشكل جيد لتحقيق أهدافها بالتوعية والتشديد لصالح قضية الأسرى.
- ▶ يتضح للباحث أن الكفاءة الوظيفية والأداء الوظيفي والالتزام بمبادئ العلاقات العامة لموظفي العلاقات العامة في المؤسسة يؤثر إيجابياً على مدى إقبال الجمهور والمساهمة في التوعية بقضية الأسرى.
- ▶ يستنتج الباحث أن دائرة العلاقات العامة في وزارة شؤون الأسرى تقوم بدراسات دورية للتعرف على احتياجات المجتمع الفلسطيني تجاه توعية الجمهور بقضية الأسرى، مما يشير إلى استخدام الطرق والأساليب العلمية في عمل دائرة العلاقات العامة.
- ▶ يرى الباحث أن وزارة شؤون الأسرى لا تعطي الأهمية الكافية بعقد دورات بشكل دوري للمواطنين لاطلاعهم على قضية الأسرى.
- ▶ يرى الباحث من خلال النتائج وجود تعاون كبير بين إدارة وزارة شؤون الأسرى وموظفي العلاقات العامة فيها مما يعزز دور دائرة العلاقات العامة ويفتح لها مجالات عديدة للقيام بدورها المطلوب نحو قضية الأسرى.

## التوصيات Recommendations

- بناءً على نتائج الدراسة الميدانية فإن الباحث يعرض بعض التوصيات التي من الممكن أن تعمل على تطوير أداء العاملين في وزارة شؤون الأسرى والمحررين على النحو التالي:
- ▶ يوصى الباحث بإدارة العلاقات العامة بالعمل على كشف وإبراز النقص والخمول في دوائر وإدارات وزارة شؤون الأسرى والعمل على تعويضها وتحسينها.
  - ▶ يوصى الباحث بوزارة شؤون الأسرى بضرورة تفعيل دور العلاقات العامة، ومناقشتها في القرارات التي تصدر عنها، للوصول إلى تحقيق أهداف الوزارة واحتياجات الجمهور.
  - ▶ يوصى الباحث بدائرة العلاقات العامة بضرورة الاهتمام بالتواصل بالجمهور الداخلي والخارجي للوزارة لرسم سياسة وخطة العلاقات العامة.
  - ▶ يوصى الباحث بضرورة أن يحصل موظفي العلاقات العامة في وزارة شؤون الأسرى على دورات كافية في مجال العلاقات العامة.
  - ▶ يوصى الباحث بوزارة شؤون الأسرى بوضع موظفين ذو كفاءة عالية في قسم العلاقات العامة.
  - ▶ يوصى الباحث بدائرة العلاقات العامة في وزارة شؤون الأسرى بضرورة الالتزام الكامل

بسياسة الوزارة.

► يوصى الباحث دائرة العلاقات العامة في وزارة شؤون الأسرى القيام بعمل دراسات دورية للتعرف على احتياجات الجمهور.

### المصادر العربية

- أسماء قديح، و هاجر أبو زيد. (٢٠١٩). الدور الاتصالي للعلاقات العامة في الجامعات نحو جمهورها الداخلي: (بحث غير منشور). غزة، جامعة الأقصى، كلية الإعلام.
- أشرف حسين. (٨ نيسان، ٢٠٢٠). حول موظفي الوزارة. (وائل مناعمة، المحاور)
- المركز الفلسطيني لحقوق الإنسان. (٢٠١٩). «الأسرى الفلسطينيون في غياهب السجون الإسرائيلية»: تقرير حول أوضاع الأسرى الفلسطينيين في سجون الاحتلال الإسرائيلي.
- المركز الفلسطيني لحقوق الإنسان. (٢٠٢١). تقرير حول أوضاع الأسرى الفلسطينيين في سجون الاحتلال الإسرائيلي.
- حسين سرمك. (٢٠١٧). المشكلات النفسية لأسرى الحرب وعائلاتهم. القاهرة: مكتبة مدبولي.
- سمير حسين. (١٩٧٦). بحوث الإعلام. عالم الكتب: القاهرة.
- سمير قوته. (٢٠٢٠). دراسة عن خبرة السجن والقدرة على التحمل بين السجناء المحررين: (رسالة ماجستير منشورة). غزة، كلية التربية قسم علم النفس: الجامعة الإسلامية.
- عاطف عدلي العبد، و زكي أحمد عزمي. (١٩٩٧). الأسلوب الإحصائي واستخداماته في بحوث الرأي العام والإعلام. القاهرة: دار الفكر العربي.
- عبد الناصر زكي أبو قاعود. (٢٠٢٠). تجربة التعذيب لدى الأسرى الفلسطينيين وعلاقتها بالتفكير الأخلاقي: (بحث ماجستير منشور). غزة، الجامعة الإسلامية: كلية التربية قسم علم النفس.
- محمد عبد الحميد. (٢٠٠٤). البحث العلمي في الدراسات الإعلامية (الإصدار ط٢). القاهرة: عالم الكتب.
- محمد فريد الصحن. (٢٠١٥). العلاقات العامة، «المبادئ والتطبيق». القاهرة: الدار الجامعية.

### References

- Asmaa Qudeih, and Hajar Abu Zayd. (2019). The communicative role of public relations in universities towards their internal audience: (unpublished research). Gaza, Al-Aqsa University, Faculty of Mass Communication.
- Ashraf Hussein. (April 8, 2020). About the Ministry's employees. (Wael Manama,

interlocutor)

- Palestinian Center for Human Rights. (2019). "Palestinian prisoners in Israeli prisons": a report on the conditions of Palestinian prisoners in Israeli prisons.
- Palestinian Center for Human Rights. (2021). A report on the conditions of Palestinian prisoners in Israeli prisons.
- Hussein Sarmak. (2017). Psychological problems of prisoners of war and their families. Cairo: Madbouly Library.
- Sameer Hussein. (1976). Media Research. The world of books: Cairo.
- Samir is strong. (2020). A study on prison experience and endurance among freed prisoners: (published master's thesis). Gaza, College of Education, Department of Psychology: The Islamic University.
- Atef Adly Al-Abed, and Zaki Ahmed Azmy. (1997). The statistical method and its uses in public opinion and media research. Cairo: Arab Thought House.
- Abdel Nasser Zaki Abu Qaoud. (2020). The experience of torture among Palestinian prisoners and its relationship to moral thinking: (published master's research). Gaza, The Islamic University: College of Education, Department of Psychology.
- Mohammed Abdulhameed. (2004). Scientific Research in Media Studies (version 2). Cairo: The world of books.
- Mohammed Farid Al-Sahn. (2015). Public Relations, Principles and Application. Cairo: University House.