



كلية الاقتصاد والعلوم الإنسانية
قسم العلاقات العامة والاتصال

مشروع تخرج بعنوان

" العلاقة الإرشادية المهنية ما بين دوائر العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية
وجمهور الطلبة "

(جامعة النجاح الوطنية وجامعة بيرزيت نموذجا)

مقدم للدكتور:

"عبدالكريم سرحان"

إعداد الطالبتين:

فرح جمال حسييا - رقم التسجيل 11213971

رغدة يوسف أحمد - رقم التسجيل 11214492

لنيل درجة البكالوريوس في تخصص "العلاقات العامة والاتصال"

الفصل الثاني 2016-2017

نابلس-فلسطين

إهداء

إلى من علمونا العطاء وبدون انتظار

رفقاء دربنا وصانعي سعادتنا

إلى من بدعائهم تخطينا الصعاب وحققنا النجاح

أرجو من الله أن يحفظهم ليشاهدوا ثمارًا قد حان قطفها بعد طول
انتظار

ستبقي كلماتكم نجوم اهتدي بها اليوم وفي الغد والي الأبد...

إلى أهلنا و عزوتنا

إلى أصدقائنا الأعزاء

إلى شهداء فلسطين الذين سالت دماؤهم دفاعًا عن ارض فلسطين

إلى أسرانا البواسل خلف قضبان السجون

إلى الذين يسعون لان تكون العلاقات العامة صورة لقوة القلم
وصدق التعبير

إلى الذين اخذوا بيدينا ووقفوا بجانبنا أساتذتنا الأعزاء في قسم
العلاقات العامة والاتصال في جامعة النجاح الوطنية

رغدة أحمد

فرح حسيبا

شكر وتقدير

بداية نتوجه بالشكر لله عز وجل الذي وفقنا لإتمام هذا البحث...

ونتوجه بخالص الشكر إلى الذين إذا قدمنا لهم أرواحنا لم تساوي ما وهبوه لنا في لحظة من لحظات حياتنا من حب ونصائح أوصلتنا إلى درب الهداية والرشاد

واعترافا بالفضل لأهله نتوجه بخالص الشكر والامتنان إلى الدكتور الكريم 'عبد الكريم سرحان' الذي أشرف على هذا البحث وتابعه معنا خطوة بخطوة ليخرج إلى النور

أصدق عبارات الوفاء إلى أسرة قسم العلاقات العامة اللذين لم يبخلوا بوقتهم ومساعدتهم لطلابهم حتى في أصعب الظروف

كما لا يفوتنا أن نقدم جزيل الشكر والعرفان للإخوة الموظفين في وحدة العلاقات العامة في كل من جامعة النجاح الوطنية و جامعة بيرزيت لما قدموه من مساعدة ساهمت في انجاز هذا البحث

ولا ننسى الطلاب الذين قاموا بتعبئة الاستبيانات المخصصة بالبحث

وأخيرا نشكر كل من ساعدنا من قريب أو من بعيد ولو بكلمة أو دعوة صالحة

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
ب	إهداء
ت	شكر وتقدير
ث	فهرس
ج	الملخص
	الفصل الأول : الإطار العام للبحث
1	المقدمة
1	مشكلة البحث
2	أهمية البحث
2	أهداف البحث
3	منهج الدراسة
7	مصطلحات البحث
8	حدود البحث ومجالاته
9	متغيرات البحث
9	فرضيات البحث
11	نبذة عن العلاقات العامة في الجامعتين
	الفصل الثاني : الإطار النظري
14	تعريف العلاقات العامة وأهميتها وأهدافها ووظائفها
21	جمهور العلاقات العامة ووسائل الاتصال
24	دور العلاقات العامة في الإرشاد المهني
26	الدراسات السابقة
34	التعليق على الدراسات السابقة

	الفصل الخامس: النتائج والتوصيات
35	النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة
41	النتائج المتعلقة بمقابلات الدراسة
54	النتائج المتعلقة باستبيانات الدراسة
55	النتائج المتعلقة بفرضيات الدراسة
56	نتائج البحث
56	التوصيات
57	الملاحق

قائمة الجداول

الصفحة	الموضوع	الرقم
4	توزيع عينة الدراسة حسب متغيراتها المستقلة	1
35	درجات التصحيح حسب مقياس ليكرت الخماسي	2
36	استجابات طلبة جامعة النجاح الوطنية حول سبب اختيار الجامعة	3
37	استجابات طلبة جامعة بيرزيت حول سبب اختيار الجامعة	4
38	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ودرجة التقدير لمدى فعالية دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية وجامعة بيرزيت حول الإرشاد المهني ومدى جودة خدمات الدعم والمساعدة المقدمة للطلاب مرتبة ترتيبا تنازليا حسب المتوسط الحسابي	5
41	نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق في مدى فعالية دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية وجامعة بيرزيت حول الإرشاد المهني ومدى جودة خدمات الدعم والمساعدة المقدمة للطلاب حسب متغير الجامعة	6

42	نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق في مدى فاعلية دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية وجامعة بيرزيت حول الإرشاد المهني ومدى جودة خدمات الدعم والمساعدة المقدمة للطلاب حسب متغير الجنس	7
43	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير العمر للدرجة الكلية	8
44	نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في مدى فاعلية دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية وجامعة بيرزيت حول الإرشاد المهني ومدى جودة خدمات الدعم والمساعدة المقدمة للطلاب حسب متغير العمر	9
45	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير السنة الدراسية للدرجة الكلية	10
45	نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في مدى فاعلية دائرة العلاقات العامة لجامعة النجاح الوطنية وجامعة بيرزيت حول الإرشاد المهني ومدى جودة خدمات الدعم والمساعدة المقدمة للطلاب حسب متغير السنة الدراسية	11
46	نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق في مدى فاعلية دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية وجامعة بيرزيت حول الإرشاد المهني ومدى جودة خدمات الدعم والمساعدة المقدمة للطلاب حسب متغير نوع الكلية	12
47	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير التقدير الأكاديمي للدرجة الكلية	13
48	نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في مدى فاعلية دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية وجامعة بيرزيت حول الإرشاد المهني ومدى جودة خدمات الدعم والمساعدة المقدمة للطلاب حسب متغير التقدير الأكاديمي	14
49	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير مكان الإقامة للدرجة الكلية	15
49	نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في مدى فاعلية دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية وجامعة بيرزيت حول الإرشاد المهني ومدى جودة خدمات الدعم والمساعدة المقدمة للطلاب حسب متغير مكان الإقامة	16

العلاقة المهنية الإرشادية ما بين دوائر العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية وجمهور الطلبة

(جامعة النجاح الوطنية وجامعة بيرزيت نموذجا)

- دور دوائر العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية واهتمامها في مجال الإرشاد المهني لمجتمع الطلبة.

الملخص

ركزت هذه الدراسة على الدور الذي تقوم به دوائر العلاقات العامة في جامعتي "النجاح الوطنية و بيرزيت"، حيث تم اختيار عينة عشوائية من طلاب هاتين الجامعتين كعينة للدراسة التي أجراها فريق البحث، وتهدف هذه الدراسة إلى معرفة الدور التي يمكن أن تقوم به دائرة العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية تجاه جمهور الطلبة في مجال الإرشاد المهني ومساعدتهم على اتخاذ القرار المهني السليم من خلال اختيار التخصص الأكاديمي ، وبالتالي المهنة المناسبة لقدراته وميوله وذلك بهدف زيادة احتمالات النجاح والتقدم والتطور في مجال دراسته الأكاديمية ، بمعنى أن دور الإرشاد المهني يتمثل في مساعدة الطالب في اختيار التخصص على أساس المهنة الأكثر ملاءمة له ومقارنته بين تلك الجامعات.

لذا قام فريق البحث بتوزيع (200) استبيان على الطلاب في الجامعات المستهدفة ، بحيث تم توزيع (100) استبيان على جامعة النجاح الوطنية و (100) استبيان على جامعة بيرزيت ، بعد أن تم تحكيم أسئلة الاستبيانات ، وتم إجراء مقابلات مع موظفي العلاقات العامة في الجامعتين، من خلال التعرف على نقاط الضعف لدى دوائر العلاقات العامة في الجامعات والعمل على تحسينها، وتحسين صورة العلاقات العامة في الجامعات ، وتم الاعتماد على البرنامج الإحصائي (SPSS) في تحليل الاستبيانات.

Abstract

This study aims at learning the role of Palestinian universities' PR departments and what they can attain in the vocational guidance of students, by aiding them in making correct and professional choices depending on suitable academic majors, which consequently orients them towards the right direction and scope of career that will lead them to unleash their capabilities and tendencies, in order to increase chances of academic advancement.

That is to say, vocational guidance is represented through providing students with the necessary counseling that helps them select the most convenient career based on specific flair, **in addition to comparing between the afore-mentioned universities.**

200 questionnaires were randomly handed out to students from both NNU and BZU after having all of the questions examined, in addition to interviewing PR employees of both universities, foibles in universities and trying to reform them, as well as promoting PR's character into something more appealing. Analyzing questionnaires was applied through (SPSS).

الفصل الأول : الإطار العام للبحث

المقدمة

تحظى العلاقات العامة باهتمام العديد من الباحثين ، الأمر الذي ساهم في تطويرها كمفهوم أداري و مهني و كوظيفة أساسية في المؤسسات المختلفة ويرجع ذلك للأهمية التي تشغلها العلاقات العامة في كافة أقطار العالم عل صعيد الحكومات والشركات والمؤسسات والقطاعات المختلفة، نظرا لدورها في تعزيز الثقة بين المؤسسة و جماهيرها .

ولقد ساعد التعقيد و المشاكل المستمرة والمتزايدة للمجتمع الحديث وبما فرضه من ضرورة وجود علاقات اعتمادية وتبادلية بين مختلف مؤسساته على التطور، حتى أصبحت مختلف المؤسسات تحرص على إنشاء دائرة وقسم مختص بهذا المجال يتحدد دوره في بناء صورة حسنة عن المؤسسة عند الجمهور الداخلي والخارجي وزيادة ارتباطها¹.

ومن ضمن الأهمية التي تؤكد على ضرورة دور العلاقات العامة في أنشطتها و دورها في الإرشاد المهني ، خاصة في ظل المجتمع الحديث، ومن هنا كان حرص الحكومات و المؤسسات على بناء علاقات ايجابية وقوية مع جمهورها، لتضمن لنفسها البقاء والاستمرارية في ظل سيادة مفاهيم الديمقراطية والحرية التي تعطي مساحة واسعة للرأي العام .

مشكلة البحث:

ظهرت المشكلة بشكل ملحوظ عند دخولنا الجامعة في السنين الأولى ومن خلال ملاحظتنا عدم وجود وحدة إرشادية تقوم بإرشادنا بالشكل الصحيح لاختيار التخصص المناسب مع قدراتنا وميولنا المهنية ، ومن هنا لمسنا وجود هذه المشكلة ووجود قصور من جهة دائرة العلاقات العامة في مجال الإرشاد المهني اللازم للطلبة من خلال تشجيعهم على استثمار الطاقة لديهم وإقناعهم والتأثير عليهم وعلى قراراتهم، وإيجاد الطرق والوسائل المناسبة و المشجعة في الإرشاد المهني و التحفيز ، وخلق جو من التناسق و التناغم بين الموظفين والمؤسسة أو الطالب وجامعته التي ينتمي إليها لجعلها بيئة مناسبة من الاتصال و التواصل .

¹ شيماء الحواجري, 2011, " الأداء المهني لإدارة العلاقات العامة في وزارة الداخلية أثناء الحرب على غزة عام 2008-2009", رسالة بكالوريوس , الجامعة الإسلامية , غزة , فلسطين

تكمُن أهمية البحث في :

- 1- تقوية دور دائرة العلاقات العامة في الجامعة بإيصال المعلومات اللازمة للطلاب في كافة التخصصات بما يخص العالم المهني و سوق العمل
- 2- تحسين أدائهم الأكاديمي وتزويدهم بالمهارات اللازمة للاندماج في المجال المهني

الاستقرار المهني في العمل يؤثر كثيرا على الاستقرار النفسي للفرد حيث يسهم ذلك الاستقرار في إشباع الكثير من الحاجات النفسية والمادية ، ولذا فالاختبار الصحيح للمهنة يؤهل الفرد للتوافق النفسي ليس في مجال العمل فحسب وإنما في مجال حياته بصفة عامة , وللوصول إلى أكبر قدر من التوافق النفسي يقوم الإرشاد المهني² على أهداف عامة هي كالتالي:

- 1- مساعدة الطالب بالتعرف على ميوله واستعداداته وقدراته وشخصيته ومهاراته المتعلقة بالعمل.
- 2- مساعدة الطالب في اختيار التخصص الأكاديمي الذي يتناسب معه.
- 3- إرشاد الطلبة الراغبين في تغيير تخصصاتهم الأكاديمية.

الهدف من البحث:

هو معرفة الدور الذي يمكن أن تقوم به دائرة العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية تجاه جمهور الطلبة في مجال الإرشاد المهني ومساعدتهم على اتخاذ القرار المهني السليم في الاختيار الأكاديمي، وبالتالي المهنة المناسبة لاستعداداته وقدراته وميوله ، وذلك بهدف زيادة احتمالات النجاح والتقدم والتطور في مجال دراسته الأكاديمية ، بمعنى أن دور الإرشاد المهني يتمثل في مساعدة الطالب في اختيار التخصص على أساس المهنة الأكثر ملائمة له ومقارنته بين تلك الجامعات.

² أبو غزالة هيفاء , 1987 , "التوجيه المهني طبيعته استخداماته ومراكزه " , مركز البحث والتطوير التربوي , جامعة اليرموك , اردن, الأردن

و ما يخص دور دائرة العلاقات العامة في مساعدة الطلاب بالتعرف على المجال المهني في التخصصات الأكاديمية بصورة واضحة ومفصلة ومسارهم المستقبلي وتوجيههم نحو التخصصات التي يحتاجها سوق العمل³.

منهجية الدراسة وإجراءاتها

منهج الدراسة:

قامت الباحثتان بإتباع المنهج الوصفي لملاءمته لأغراض هذه الدراسة ، وهو المنهج الذي يهتم بالظاهرة كما هي في الواقع, ويعمل على وصفها, وتحليلها, وربطها بالظواهر الأخرى, حيث اعتمدت الباحثتان على مصادر المعلومات ذات الصلة بموضوع الدراسة, وتحليلها, و ثم تجميع البيانات عن طريق الاستبانة، التي تم تطويرها بناء على الإطار النظري والدراسات السابقة.

مجتمع الدراسة وعينتها:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع طلبة جامعتي النجاح الوطنية وبييرزيت, حيث قامت الباحثتان باختيار عينة عشوائية مؤلفة من (200) طالباً وطالبة من الجامعتين المذكورتين تم اختيارهم بالطريقة الطبقيّة العشوائية , وموظفي دوائر العلاقات العامة ووحدة التوظيف وشؤون الخريجين في جامعة النجاح الوطنية و مكتب خدمات المهنة في جامعة بيرزيت.

³ سمير حسين 1976, "بحوث الإعلام: الأسس والمبادئ" القاهرة , عالم الكتاب , ص 126

وفيما يلي وصف لخصائص عينة الدراسة حسب متغيراتها:

جدول (1) : توزيع عينة الدراسة حسب متغيراتها المستقلة

المتغير	التصنيف	التكرار	النسبة المئوية %
الجامعة	النجاح	100	50.0
	بيرزيت	100	50.0
الجنس	ذكر	100	50.0
	أنثى	100	50.0
العمر	أقل من 20 سنة	57	28.5
	من 20-30 سنة	140	70.0
	أكثر من 30 سنة	3	1.5
السنة الدراسية	أولى	36	18.0
	ثانية	46	23.0
	ثالثة	65	32.5
	رابعة	39	19.5
	غير ذلك	14	7.0
نوع الكلية	علمية	59	29.5
	إنسانية	141	70.5
التقدير الأكاديمي	ممتاز	16	8.0
	جيد جداً	76	38.0
	جيد	79	39.5
	مقبول	29	14.5
مكان الإقامة	مدينة	103	51.5

37.0	74	قرية	
5.0	10	مخيم	
6.5	13	بلدة	
100.0	200		المجموع

أداة الدراسة:

قامت الباحثتان باستخدام أداة الدراسة (الاستبانة) وذلك بعد مراجعة أدبيات الدراسة والدراسات السابقة ذات العلاقة بالموضوع، وتكونت الأداة في صورتها النهائية من (15) فقرة , وأيضاً تم استخدام المقابلات التي اشتملت على عدة أسئلة .

صدق الأداة:

وتم التحقق من صدق الأداة عن طريق عرضها على مجموعة من المحكمين ذوي الاختصاص والخبرة في مجال الاقتصاد والعلوم الاجتماعية والتخصصات الأخرى, وطلب منهم إبداء الرأي حول فقرات الاستبانة وذلك بالحذف والتعديل واقتراح فقرات جديدة ومناسبة الأداة لموضوع الدراسة .

ثبات الأداة:

من أجل استخراج معامل الثبات للأداة, تم استخدام معادلة كرونباخ ألفا من أجل تحديد الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة فبلغت (80.6%) وتشير هذه القيمة أن الأداة تتمتع بدرجة ثبات مناسبة وتفي بأغراض هذه الدراسة .

إجراءات الدراسة:

لقد تم إجراء هذه الدراسة وفق الخطوات الآتية :

1. تطوير أداة الدراسة بصورتها النهائية
2. تحديد أفراد عينة الدراسة
3. قامت الباحثتان بتوزيع الاستبيانات على عينة الدراسة
4. إدخال البيانات إلى الحاسب ومعالجتها إحصائياً باستخدام الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS.

المعالجة الإحصائية:

وبعد جمع البيانات, وترميزها, ومعالجتها بالطرق الإحصائية المناسبة، وذلك باستخدام برنامج الرزم الإحصائية SPSS ، فقد استخدمت الباحثتان التكرارات والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية، واختبار (ت) للعينات المستقلة، واختبار التباين الأحادي One Way ANOVA ومعادلة كرونباخ ألفا.

تعريف مصطلحات البحث:

- العلاقات العامة⁴: تعد العلاقات العامة من الإدارات التي لا غنى عنها في كافة المؤسسات والقطاعات الخاصة والحكومية؛ باعتبارها همزة الوصل بين الإدارة العليا للمؤسسات والعاملين بها من جهة، وبين المؤسسات والمتعاملين معها من جهة أخرى، وليس أدل على ذلك من اعتمادها كعلم قائم بذاته ضمن المناهج التعليمية في المعاهد والجامعات المتخصصة بعد أن تطور مفهومها، وتبلورت رسالتها لتواكب مقتضيات العصر ومستجداته , وتسعى بها المنظمة لكسب ثقة ودعم الجماهير الداخلية والخارجية التي تهتمها وتلبية حاجاتهم الكاملة.
- الاتصال⁵: هو العملية التي يتم بها نقل المعلومات والمعاني والأفكار من شخص إلى آخر أو آخرين بصورة تحقق الأهداف المنشودة في المنشأة أو في أي جماعة من الناس ذات نشاط اجتماعي .
- الإرشاد المهني⁶: المساعدة التي يقدمها الموجه أو المرشد المهني للفرد الذي يحتاج لها حتى ينمو في الاتجاه الذي يجعل منه مواطناً منتجاً وناجحاً وفعالاً في الميادين المهنية من خلال تقديم المعلومات والنصائح التي تتعلق باختيار المهنة والإعداد لها والالتحاق بها.
- الرأي العام⁷: مجموعة من الأفكار التي تصدر عن الأفراد الذين يعيشون في مجتمع واحد وتكون حول موضوع أو مشكلة معينة التي تحتمل وجهات نظر مختلفة.
- الصورة النمطية⁸: هي صورة بعيدة عن الواقع وتبنى عن معلومات غير صحيحة و تأخذ صفة التعميم , وتصور ذهني معين عن شيء ما، ماديٍّ أو معنوي يتم تعميمه على كل أجزاء ومكونات وأفراد هذا الشيء.

⁴ زامل عبد الله الشعراوي , 2014 , "العلاقات العامة والاعلام الحديث"

⁵ <https://hrdiscussion.com/hr73711.html>

⁶ الإرشاد المهني- التعليم والإرشاد المهني والتقني

⁷ محمد الحسيني الشيرازي , 2006 , "الرأي العام والإعلام" , بيروت

⁸ محمد الحسيني الشيرازي , مرجع سابق

حدود البحث ومجالاته :

الحدود المكانية:

اخترنا نحن الباحثان في جامعة النجاح الوطنية في نابلس، مثالا على الجامعات الفلسطينية، جامعة بيرزيت في رام الله، مثالا على الجامعات الموجودة فيوسط فلسطين، وجامعة النجاح الوطنية، في نابلس، مثالا على الجامعات الموجودة في شمال فلسطين.

الحدود البشرية:

استهدف هذا البحث جمهور الطلبة في السنة الأولى و الثانية في دراستهم الجامعية و الموظفين في دائرة العلاقات العامة المختصين في عملية الإرشاد المهني لدى هؤلاء الطلاب، وهو الركن الأساسي في العملية لكونهم من أهم جماهيرها الداخلية، وتربطهم علاقات قريبة بها وبالطلبة الخريجين.

الحدود الزمانية:

حددت المتغيرات في الدراسة لجمهور طلبة الجامعات المسجلين على الفصل الثاني من العام الدراسي(2008-2009)بعامل الجنس، والعمر، ومكان الإقامة، والكلية، و حددت لجمهور الطلبة الخريجين بعامل الدراسية، والدرجة العلمية، والمعدل التراكمي.

الحدود الموضوعية:

يقتصر مجال موضوع الدراسة على دور الموظفين في دوائر العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية تجاه عملية الإرشاد المهني لطلاب الجامعات.

تسعى الباحثان إلى الإجابة عن التساؤلات التالية:

التساؤلات:

ونسعى في مشروعنا للإجابة عن التساؤلات الآتية :

- هل تساعد دائرة العلاقات العامة في الإرشاد المهني الصحيح ؟
- ما مدى فاعلية دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية وجامعة بيرزيت حول الإرشاد المهني ومدى جودة خدمات الدعم والمساعدة المقدمة للطلاب ؟

متغيرات البحث:

دور العلاقات العامة في الإرشاد المهني في الجامعات سواء لطلاب الجامعة أو لدى الموظفين في دائرة العلاقات العامة .

المتغير المستقل: العلاقات العامة

المتغير التابع: الإرشاد المهني لطلاب الجامعات و الموظفين في دائرة العلاقات العامة.

مع العلم كلمة متغير تدل على : أن النتيجة تتغير بتغير المتغير المستقل والتابع.

فرضيات البحث:

تسعى هذه الدراسة إلى فحص الفرضيات التالية:

- 1- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية باستجابة أفراد عينة الدراسة نحو مدى فاعلية دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية وجامعة بيرزيت حول الإرشاد المهني ومدى جودة خدمات الدعم والمساعدة المقدمة للطلاب .
- 2- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في عمل دائرة العلاقات العامة في الإرشاد المهني الصحيح ؟

نبذة عن العلاقات العامة في الجامعتين:

العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية⁹:

تعد دائرة العلاقات العامة من الدوائر المهمة في الجامعة التي تضع على عاتقها مسؤولية بناء سمعة جيدة لها وتطويرها من خلال وسائل الإعلام والاتصال, الفعاليات المختلفة والمتنوعة, المشاريع والبرامج التي تفيد الجامعة وجماهيرها المختلفة الداخلية والخارجية.

تسعى دائرة العلاقات العامة إلى تنمية ودعم ثقة الجمهور بالجامعة, كونها هي حلقة الوصل التي تربط الجماهير الداخلية والخارجية بالجامعة ويتم ذلك من خلال ممارستها لعملها في الوحدات المتعددة كالصحافة, والتلفاز, والإذاعة, والإصدارات, والنشرات, والدعوات وتنظيم المؤتمرات والندوات, وورش العمل سواء كانت منهجية أو لا منهجية.

تقوم فلسفة دائرة العلاقات العامة في الجامعة على الاهتمام بحاجات وتطلعات الجمهور والتعرف عليها والعمل على كسب ثقته وتأييده, وتعزيز التواصل بين الجامعة ومحيطها.

ومن أهداف دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح :

- بناء سمعة طيبة للجامعة.
- تعميق انتماء الطلبة لجامعتهم وحملهم على الافتخار والاعتزاز بها.
- العمل على كسب ثقة الجمهور الخارجي من خلال تعميق التفاهم والتعاون في المجالات المختلفة.
- تعزيز ثقة الجمهور الداخلي من طلاب وعاملين في الجامعة.

وتحتوي دائرة العلاقات العامة على العديد من الوحدات والأقسام وهي :

- وحدة الإعلام
- وحدة المطبوعات
- وحدة تنظيم الفعاليات
- وحدة المشاريع والبرامج

⁹ [/https://www.najah.edu/ar/about/nnu-offices/public-relations-department](https://www.najah.edu/ar/about/nnu-offices/public-relations-department)

وتقوم هذه الوحدات على العديد من المهام منها :

- تنظيم الأنشطة (المؤتمرات، المحاضرات وورش العمل، الفيديو كونفرنس).
- تنظيم المعارض العلمية.
- عروض الأفلام الوثائقية والسينمائية.
- احتفالات خاصة (تكريم، تخريج، تأبين).
- إعداد مقترحات المشاريع.
- تمثيل الجامعة في الأنشطة والاجتماعات والمناسبات الرسمية.
- إصدار النشرات.
- تغذية وتحديث صفحة الجامعة على الإنترنت.
- الإشراف على طلبة خدمة المجتمع.
- تدريب الطلبة والخريجين الراغبين بالتدريب.
- التواصل مع الصحافة ووسائل الإعلام المختلفة بما فيها وسائل التواصل الاجتماعي.
- الإعداد للمؤتمرات الصحفية.
- تغطية الأنشطة إعلامياً.
- تنسيق الزيارات المدرسية والوفود الدولية.
- ترويج الجامعة محلياً وعربياً ودولياً من خلال برامج الدائرة المختلفة.

العلاقات العامة في جامعة بيرزيت¹⁰:

يهتم مكتب العلاقات العامة في جامعة بيرزيت بشكل كبير في اغناء المعرفة وإدراك نشاطات الجامعة وأهدافها، حيث يلتزم في تعزيز صورة الجامعة ومكانتها على المستوى المحلي والإقليمي والدولي، ويقوم المكتب بدعم خدمات الاتصال الداخلية والخارجية والعلاقات التي تسهم في تحقيق رسالة الجامعة .

¹⁰ <http://www.birzeit.edu/ar/about/president-office/units/mktb-llqt-lm/whdt-mktb-llqt-lm>

من مهام مكتب العلاقات العامة في جامعة بيرزيت:

- يهتم بالإعلام والعلاقات العامة.
- يتولى المطبوعات من نشرات تعريفية, تقرير سنوي, مجلة الخريجين, والرسالة الإعلامية الالكترونية.
- توفير معلومات عامة عن الجامعة للجمهور والزوار والوفود.
- إدارة الموقع الالكتروني للجامعة والتعديل عليه بشكل دوري.
- التنسيق لنشاطات الجامعة المختلفة من احتفالات ومهرجانات واستقبال وفود.
- إنتاج الصور الفوتوغرافية لغايات التوثيق.

يحتوي مكتب العلاقات العامة في جامعة بيرزيت على وحدة خدمات المهنة التي تهتم بمساعدة الطلبة الخريجين والمقبلين على التخرج على إيجاد فرصة التدريب والعمل المناسبة, كما تعمل على نشر الوعي بين طلبة سنة أولى وطلبة سنة ثانية حول طبيعة الخيارات المتاحة على صعيد العمل والتدريب.

وتقوم وحدة خدمات المهنة على توفير الموارد, وتقديم الخدمات إلى الطلبة المقبلين على التخرج من اجل تعزيز فرصهم في الاندماج في سوق العمل الفلسطيني.

الفصل الثاني : الإطار النظري

الفصل الثاني

المبحث الأول: العلاقات العامة وأهميتها وأهدافها ووظائفه.

المبحث الثاني: وسائل الاتصال في العلاقات العامة.

المبحث الثالث : دور العلاقات العامة في الإرشاد المهني.

المبحث الأول

العلاقات العامة النشأة والمفهوم¹¹

مما لا شك فيه أن العلاقات العامة نشاط قديم مارسه الإنسان في مختلف العصور كوسيلة لتحقيق الفهم والتعايش مع من حوله وبالتأكيد فإن الحضارات والإمبراطوريات القديمة لم تهمل نشاط العلاقات العامة.

ويمكن تقسيم التطور التاريخي للعلاقات العامة إلى قسمين رئيسيين¹²:

1. العلاقات العامة القديمة

وتشمل النشاطات التي يمكن اعتبارها البذور الأولى والتي نمت منذ وجود الإنسان البدائي حتى القرن التاسع عشر.

2. العلاقات العامة الحديثة

وهي النشاط والعلم الذي ولد مع مطلع القرن العشرين وتطور إلى ما هو عليه الآن

¹¹ محمد عبد الله عبد الرحيم، 1985، "العلاقات العامة" ص23

¹² محمد حجاب، سحر وهبي، "المدخل الأساسية للعلاقات العامة"، القاهرة: دار الفجر، ص15

العلاقات العامة القديمة :

• العلاقات العامة في الحضارات القديمة¹³

لقد تقدمت أساليب ممارسة النشاط تقدما كبيرا لدى القدماء في كل من حضارة وادي الرافدين ووادي النيل في الشرق والحضارتين اليونانية والرومانية في الغرب فلقد وجد العلماء الآثار في العراق نشرة زراعية يعود تاريخها إلى ١٨٠٠ قبل الميلاد لترشيد المزارعين حول كيفية بذر بذورهم والتخلص من فئران الحقل وكيفية الحصاد وهي لا تختلف عن النشرات التي تصدرها الدوائر المسؤولة عن الإرشاد الزراعي اليومي.

العلاقات العامة الحديثة¹⁴:

إن العلاقات العامة الحديثة نشأت في الولايات المتحدة الأمريكية في بداية القرن العشرين ولكن هذا لا يعني بالطبع أنها ولدت بين عشية وضحاها فلقد سبقها مقالات مؤسسية لشؤون الصحافة والنشاط الاتصالي المرافق للحملات الانتخابية وحملات جمع التبرعات ولكن المصدر الذي كان له النصيب الأكبر في مولد العلاقات العامة هو المؤسسات الصناعية والتجارية ، فقد كانت الفترة الأخيرة من القرن التاسع عشر فترة تطور سريع في ميدان الصناعة والإنتاج الضخم وصاحب ذلك استغلال للفرد العامل والمستهلك ولقد كانت السرية فلسفة رجال الأعمال وسميت هذه الفترة بعصر الاستخفاف بالجمهور كان لا بد أن تؤدي هذه الأوضاع إلى التذمر و الاحتجاج الذي أعقبه إصلاح فقامت الصحف والمجلات بنشر المقالات في مهاجمة أصحاب الأعمال الاحتكاريين وبذلك تكون قد اقترنت حركة الإصلاح الاجتماعي والاقتصادي بدور الصحافة والنشر وأدى ذلك إلى الاقتران إلى مولد العلاقات العامة.

¹³ جميل احمد خضر، "العلاقات العامة"، الطبعة الأولى، عمان: دار المسيرة، 1988م ، ص 37
¹⁴ غريب عبد السميع غريب، "الاتصال والعلاقات العامة في المجتمع المعاصر" ، القاهرة: مؤسسة شباب الجامعة، 1996 ، ص 37 .

تعريف العلاقات العامة¹⁵:

لقد لاحظت الباحثان أن هناك تعريفات مختلفة وضعت للعلاقات العامة والتي اختلفت باختلاف المفكرين وتخصصاتهم فكل منهم يعكس مفاهيمه وأفكاره.

ومن هذه التعريفات ما يلي:

عرفت العلاقات العامة بأنها الوظيفة الإدارية التي تتولى تقييم الاتجاهات العامة والتي تحدد السياسات والإجراءات لفرد أو منظمة اتجاه الاهتمامات العامة ، وتخطط وتنفذ البرامج التي تستهدف زيادة الفهم والقبول العام.

العلاقات العامة¹⁶ هي إقامة صلات طيبة بين المنظمة وبين جمهورها وإدامة هذه الصلات بما يضمن تحقيق الرضا والتفاهم والثقة المتبادلة بينهما ولقد عرفها المعهد البريطاني هي الجهود الإدارية والمخططة والمستمرة لبناء وصيانة وتدعيم التفاهم المتبادل بين مؤسسة ما وجمهورها وتوصل المعهد البريطاني في تعريف آخر أن العلاقات العامة هي إيجاد التفاهم المتبادل بين المنظمة وأفرادها وأي مجموعة من إقامة سمعة طيبة وعلاقة مستمرة.

خلاصة التعريفات:

من خلال التعريفات الكثيرة للعلاقات العامة فتبين للباحثين أن العلاقات العامة هي فن الاتصال الإنساني الذي يسعى إلى صناعة علاقات متميزة بين المؤسسة أو أية منظمة وجمهورها بحيث تقوم على الثقة والاحترام والتقدير والمصالح المتبادلة.

¹⁵ سمير محمد حسين ، "العلاقات العامة" ، الطبعة الثانية، القاهرة: عالم الكتب ، 1995

¹⁶ محمد حجاب وسحر وهبي ، مرجع سابق ، ص33

أهداف العلاقات العامة و أهميتها ووظائفها¹⁷:

• أهداف العلاقات العامة

على كل منظمة أن تحدد أهدافها، وان تنظم مواردها لكي تحقق تلك الأهداف وتعرف الأهداف، بأنها النتائج التي ترغب المنظمة في تحقيقها وليس هناك شك في أن أهداف أي منظمة من المنظمات تشكل وتحدد كل من الإدارات التي تضمها، فهذه الإدارات إنما وجدت لتقابل احتياجات تنظيمية محددة ولا شك أن تحدي الأهداف بصفة عامة يحقق الكثير من المزايا.

وهناك محاولات عديدة لتحديد أهداف العلاقات العامة والوظائف التي تقوم بها لتحقيق هذه الأهداف، وارتبطت في هذه المحاولات الأهداف المقترحة بالوظائف المحددة للعلاقات العامة وذلك في إطار المؤسسة أو الهيئة وحجم الجماهير التي تتعامل معها وأهمية كل منها وموقف كل منها تجاه المؤسسة أو وحجم الإمكانيات المالية المتاحة والمناخ الاقتصادي والاجتماعي والسياسي الذي تعمل الهيئة داخله، وما إلي ذلك من العوامل المتصلة بالهيئة ذاتها أو المتصلة بالمجتمع الذي تنتمي إليه أو تمارس نشاطها فيه.

ويراعي عند تحديد أهداف العلاقات العامة مجموعة من العوامل¹⁸ التي يتمثل أهمها في:

- التفرقة بين الأهداف الطويلة أو المتوسطة أو القصيرة الأجل، وربطها ببعضها البعض بما يتيح تنفيذ كل أنواع الأهداف في المدد الزمنية المحددة.
 - يجب أن تكون الأهداف بما يتيح إمكانية قياس النتائج فضلاً عن ضرورة كونها واضحة وصريحة ومفهومة.
 - ضرورة أن تكون الأهداف واقعية وعملية من حيث قابليتها للتحقيق وإمكانية تنفيذها.
- أهداف العلاقات العامة هي في الواقع وسيلة أساسية لتحقيق أهداف المنشأة خاصة فيما يتعلق بتكوين السمعة الطيبة والصورة الذهنية المتميزة للمنشأة لدى المستهلكين وتكون الروابط القوية بين المنشأة و جماهيرها داخليا و خارجيا.

¹⁷ محمد فريد الصحن ، "العلاقات العامة المبادئ والتطبيق" ، القاهرة: الدار الجامعية ، 1997 م ، ص 13

¹⁸ محمد حجاب وسحر وهبي ، مرجع سابق، ص 54

• أهمية العلاقات العامة¹⁹:

اتضح الحاجة إلى برامج العلاقات العامة على أثر التغيير الكبير الذي حدث في المجتمعات الحديثة ، فقد تميز المجتمع الحديث بتغيرات واسعة في شكله وتكوينه وطبيعته من النواحي السياسية والاقتصادية والاجتماعية ولعل أهم التغيرات التي طرأت عليه تبدو فيما يلي:

- ازدياد كبير في قوة ونفوذ الرأي العام وخاصة في المجتمعات الديمقراطية وهذا التطور في تزايد مستمر من يوم لأخر.
- كبر حجم المؤسسات الصناعية والتجارية وازدياد التنافس بينها.
- التحول الذي حدث في المجتمعات من اعتمادها في الاقتصاد على الزراعة إلى الاعتماد على الصناعة صاحبة تحول السكان من الريف إلى الحضر والذي أصبح يحتاج إلى جهود إعلامية ضخمة لمواجهة التغيير الاجتماعي.
- ظهور قوى مختلفة تحاول كل منها جذب الرأي العام نحوها وذلك إيماناً منها بأهمية الرأي و قوة تأثيره.
- تطور وسائل الإعلام نتيجة للتقدم الفكري والفني الكبير، فهناك تقدم فني كبير في الطباعة والإخراج في كافة وسائل الإعلام.

• وظائف العلاقات العامة²⁰:

يذهب العديد من الكتاب إلى أن هناك خمسة وظائف أساسية للعلاقات العامة وهي البحث والتخطيط والاتصال والتنسيق والتقييم.

أولاً : البحث

ويقصد بالبحث تلك الدراسات المتعلقة بقياس اتجاهات الرأي العام من جماهير المنظمة سواء في الداخل أو الخارج وتقدير مدى نجاح الحملات والبرامج الإعلامية ووسائلها المختلفة بمقاييس إحصائية دقيقة.

¹⁹ طاهر مرسي عطية، "فن وعلم العلاقات العامة"، القاهرة: دار النهضة العربية، 1996 م ، ص 13

²⁰ محمد فريد الصحن، مرجع سابق ص 43

ثانيا :التخطيط

ويقصد به تخطيط ورسم سياسة العلاقات العامة بالنسبة للمنظمة وذلك بتحديد الهدف والجمهور المستهدفة وتصميم البرامج الإعلامية وتوزيع الاختصاصات وتحديد الميزانية وتعوزيها على الأنشطة.

ثالثا :الاتصال

ويقصد به القيام بتنفيذ الخطط المختلفة والاتصال بالجمهور المستهدفة وتحديد الوسائل الإعلامية المختلفة والمناسبة لكل جمهور والاتصال بالهيئات والأفراد في الخارج وقادة الرأي ومراكز المعلومات المختلفة.

رابعا :التنسيق

تقوم إدارة العلاقات العامة بالتنسيق بين أقسامها وبين الإدارات الأخرى في المنشأة وذلك فيما يختص بالأنشطة التي تقوم بها وترتبط بهذه الإدارات بحيث تؤدي في النهاية إلى فاعلية القيام بالنشاط.

خامسا :التقويم

ويقصد بالتقويم قياس النتائج الفعلية لبرامج العلاقات العامة والقيام بالإجراءات التصحيحية لضمان فعالية البرامج وتحقيقها لأهدافها.

المبحث الثاني

جمهور العلاقات العامة ووسائل الاتصال في العلاقات العامة²¹:

تتعامل إدارات العلاقات العامة مع جماهير مختلفة ومتباينة للنشاط التي تقوم به المؤسسة ويتم تقسيم هذه الجماهير إلى جماهير أصفر وأكثر تجانسا بحيث يسهل تعامل إدارة العلاقات العامة معها من حيث استخدام الوسيلة المناسبة وإعداد الرسالة الملائمة وتقديمها بالأسلوب الملائم

حيث أن مجالي العلاقات العامة هما مجال داخلي وآخر خارجي وفي المجال الداخلي يتعامل اختصاصيو العلاقات العامة مع موظفي المؤسسة التي ينتمون إليها ، ويحرصون على زرع بذور الثقة بين المستخدمين ورؤسائهم ، ويعملون على زيادة انتماء هؤلاء المستخدمين بمؤسستهم ، وذلك يتم بتزويدهم بالمعلومات الصحيحة عنها ، والقيام بأنشطة تساعد على توثيق الصلات الاجتماعية فيما بينهم ، ومن هذه الأنشطة الاحتفال بالأعياد والمناسبات الدينية والوطنية ، وإقامة الحفلات والرحلات والمباريات الترفيهية وكذلك إقامة ندوات ومحاضرات تثقيفية وتعريفية بسياسة المؤسسة.

الجمهور الداخلي للعلاقات العامة:

إن البيئة الصحية للعلاقات العامة داخل المؤسسة تشكل عنصرا هاما لنجاحها وليست هناك مؤسسة يمكنها أن تنجح دون أن يكون أداؤها جيدا ، وبدون أن تتقدم في أدائها وانجازها وسوف تفشل إدارة المؤسسة في العمل بكفاءة وتحقيق أهدافها إذا كان العاملون لا يتمتعون بولاء للمؤسسة التي ينتمون إليها ، ولهذا كانت الحوافز في المؤسسة عاملا هاما من العوامل التي تساعد في توفير ظروف ملائمة لعمل العلاقات العامة داخل المؤسسة لرفع درجة ولاء المستخدمين وانتمائهم ، وإحساسهم بتحقيق الذات والثقة في النفس ، والإحساس بالأمان ، وتلبية الحاجات البدنية.

²¹ صالح خليل أبو أصعب ، "العلاقات العامة والاتصال الإنساني" ، جامعة فيلادلفيا ، دار الشروق للنشر والتوزيع، 1998 ، ص 136-131

ولعل العلاقات العامة تلعب دورا هاما في توفير ظروف ملائمة لخدمة الحاجات الإنسانية داخل المؤسسة ، وذلك بقيامها بدور هام يخدم الإدارة في مجال تحقيق الحوافز والرضا الوظيفي في المؤسسة ، فالعلاقات العامة تقوم بدور اتصالي هام ، يستطيع تعزيز العلاقات وتنظيم الخدمات التي تساعد في انتماء أفراد المؤسسة لها وإشباع حاجاتهم.

الجمهور الخارجي للعلاقات العامة:

ويشمل الجمهور الخارجي للمؤسسة كل من سيتلقى الرسائل التي توجهها المؤسسة خارج إطارها التنظيمي وهذا يعني أننا سنجد أن هناك نوعين من الجمهور الخارجي:

- الجمهور الخارجي المباشر وهو المستهدف من الرسالة التي يقوم بها أخصائي العلاقات العامة بتوجيهها إليه ، وهذا النوع من الجمهور معني مباشرة بالرسالة فهو الزبون الذي سيتلقى الخدمة ، أو الذي سيستهلك المنتج .
- الجمهور الخارجي غير المباشر وهو الجمهور الذي نتوقع أن يؤثر في الجمهور الخارجي المباشر للمؤسسة أو يمكن أن يصبح فيما بعد من الجمهور المباشر الذي تتعامل معه المؤسسة.

وسائل الاتصال في العلاقات العامة²²:

الاتصال هو حقيقة أساسية للوجود الإنساني والعملية الاجتماعية فهو الذي يجعل التفاعل بين أفراد المجتمع مكنًا من خلال نقل وتبادل المعلومات بين أفراد ذلك المجتمع الذي أساسها يتوحد الفكر وتفق المفاهيم من ذلك تعتبر وسائل الاتصال والإعلام الركيزة الأساس في نشاط العلاقات العامة ووظيفتها فبدون هذه الوسائل لا يمكن أن يكون هناك نشاط للعلاقات العامة لأن هذا النشاط هو أصلا عبارة عن عملية اتصال مع الجماهير وتبادل المعلومات والآراء معه بهدف توثيق العلاقات الطيبة وخلق سمعه جيده للمؤسسة في أذهان تلك الجماهير من خلال الوسائل الاعلامية المتاحة.

²² صالح خليل أبو أصعب , مرجع سابق ص77

ويتجسد الاتصال من خلال:

- الاتصال الشخصي مثل البريد والهاتف والمقابلات والندوات وهو قريب من الاتصال الوجيه أو المباشر
- الاتصال عبر الوسائل الجماهيرية مثل الصحف الإذاعة والتلفزيون ويسمي أيضا الاتصال غير المباشر.
- الاتصال عن طريق الزيارات كما في السياحة والتمثيل الدبلوماسي.
- المواصلات كما في السكك الحديدية والنقل الجوي والبري والمائي .

أطراف عملية الاتصال وتقسم وسائل الاتصال إلى ثلاثة مجموعات هي:

وسائل مطبوعة: وهي التي تحقق التأثير المطلوب في سلوك المستلم من خلال عدة وسائل كالمجلات والصحف والنشرات.

وسائل سمعية: وهي التي تؤثر في المستلم للرسالة الإعلامية عن طريق حاسة السمع كالمذياع والخطب والمحاضرات وغيرها وهذا يتطلب أن يكون إلقاء الشخص المتحدث واضحا ومفهوما وان يكون الشخص نفسه صادق الانفعال ومقتنعا بما يقوله.

وسائل مرئية: وتشمل هذه الوسائل التماثيل والرسوم والمعارض والمتاحف حيث أنها وسائل صامته وان تأثيرها يأتي عن طريق القدرة علي تصميمها ثم وضعها في المكان المناسب لتحقيق الهدف من استخدامها.

المبحث الثالث:

دور العلاقات العامة في الإرشاد المهني:

الإرشاد المهني²³:

هو عملية مساعدة الفرد على اتخاذ القرار المهني السليم في الاختيار الأكاديمي، وبالتالي المهنة المناسبة لاستعداداته وقدراته وميوله ، والإعداد لها والالتحاق بها ، وذلك بهدف زيادة احتمالات النجاح والتقدم والتطور في مجال عمله، وتحقيق حالة من التوافق المهني ، بمعنى أن دور الإرشاد المهني يتمثل في مساعدة الفرد في اختيار المهنة الأكثر ملاءمة له ، والأكثر قدرة على إشباع حاجاته المختلفة حتى يشعر بالرضا عنها ، ويسهم في العمل كماً وكيفاً بحيث يرضى الآخرون عنه .

و يعرّف سوبر الإرشاد المهني على انه عملية مساعدة الفرد على تكوين صورة لذاته وتقبلها ومساعدته على اختيار هذه الصورة والوصول بها لإسعاد ذاته. و يعرّفه كريمر على أنه عملية مبرمجة تهدف على اختيار مهنة والتكيف معها. أما بارسونز فيعرّفه على أنه عملية مساعدة الفرد على فهم ذاته بكل جوانبها وكذلك فهم عالم العمل بكل متطلباته والمواءمة بينهما لاتخاذ القرار المهني الصائب.

العناصر الأساسية في الإرشاد المهني:

أشار عدد من الباحثين والمؤلفين إلى أن هذه العناصر و الخطوات الثلاث التي اقترحها بارسونز كان لها اثر كبير على الإجراءات المتبعة في الإرشاد المهني.

²³ الإرشاد المهني - التعليم والإرشاد المهني والتقني

إضافة إلى أن وجهة نظر بارسونز أدت إلى نشوء اهتمام كبير بالتوجيه المهني في أمريكا, و هذه الخطوات هي:

- أن يعرف الفرد نفسه استعداداته، قدراته، ميوله، مصادر قوته، حدوده.
- المعرفة بمتطلبات وشروط النجاح لكل مهنة أو مجموعة من المهن، وميزاتها وعيوبها والفرص والمزايا التي تتيحها.
- اتخاذ قرار واعي يعتمد على الموائمة أو المطابقة بين الحقائق والمعلومات التي تم جمعها في الخطوتين السابقتين. بمعنى آخر، هذه الخطوة تتضمن تفكير حقيقي أو إرشاد للربط بين المعلومات الشخصية والمعلومات المهنية.

نشأة الإرشاد المهني و مراحل تطوره التاريخي:

مرحلة الثورة الصناعية: أثرت على الأحوال الاجتماعية والعمالية في الولايات المتحدة وتسببت في بزوغ حركة التوجيه المهني .

مرحلة دراسة الفروق الفردية (القدرات الإنسانية): فرانسيس جالتون في بريطانيا نشر كتابين عن القدرات الإنسانية (1874)، فونددت في ألمانيا أسس معمل علم النفس لدراسة السلوك الإنساني (1879)، بينيه نشر مقالا يتحدث فيه عن القياس العقلي أو قياس القدرات والذكاء (1896). تلك الدراسات وغيرها التي درست الفروق الفردية وجهت الاهتمام نحو الفرد ووجوب وضعه في المكان المناسب. مثلا في أمريكا جون ديوي دعا إلى إصلاح في نظام التعليم بحيث تعطى أهمية للفروق الفردية في الدافعية والميلول والقدرات والنمو على وجه العموم. إذا الاهتمام وجه نحو الفرد ووجوب دراسته وتحليله وتوجيهه وإرشاده إلى العمل المناسب له .

مرحلة البرامج الأولى للتوجيه المهني :في الولايات المتحدة بدأت بعض المدارس الحكومية بتقديم برامج للتوجيه وتعيين بعض المرشدين للقيام بتوجيه الطلاب وإرشادهم تربويا ومهنيا وكانت تلك البرامج تركز على أهمية العمل الجاد وعلى أهمية توفير المعلومات عن المهن المختلفة للطلاب. كل تلك البرامج والمحاولات كانت جيدة ولكنها كانت محاولات فردية ولذلك كانت هناك حاجة ماسة لإيجاد نظرية منظمة وعلمية للتوجيه المهني. وهذا ما قام به بارسونز في بداية القرن التاسع عشر.

الفصل الثالث : الدراسات السابقة

• دراسة محمد قيراط سنة 2005 (رسالة ماجستير)

بعنوان:

"ممارسة العلاقات العامة في العلاقات العامة في الإمارات العربية المتحدة : المعوقات التنظيمية ,المشاكل الهيكلية وآفاق المستقبل".

هدف الدراسة :

معرفة واقع ممارسة العلاقات العامة في دولة الإمارات العربية المتحدة وتحديات المستقبل التي تواجهها هذه المهنة في دولة ناشئة تنمو بوتيرة سريعة جدا.

مشكلة الدراسة:

الفهم الخاطئ لمفهوم العلاقات العامة والممارسة الخاطئة له, وعدم وجود كوادر متخصصة في هذا المجال.

نتائج الدراسة:

1. هناك فهم خاطئ للعلاقات العامة أدى إلى وجود فجوة كبيرة بين الإدارة العليا للمنظمة وجهاز العلاقات العامة.
2. تعاني مختلف إدارات العلاقات العامة من نقص في الكادر البشري المؤهل والمتخصص.
3. نقص الميزانية والإمكانات المادية.
4. محدودية الصلاحيات والمهام التي تعطى لأجهزة العلاقات العامة.

توصيات الدراسة:

ضرورة الاهتمام أكثر بأجهزة العلاقات العامة وإعطائها الاهتمام الكافي والدعم من ناحية الكوادر البشرية والإمكانات المادية.

• دراسة شذا سليم أبو سليم سنة 2006 (رسالة ماجستير)

بعنوان:

مدى تحقيق إدارة العلاقات العامة لأهدافها في الكليات التقنية بمحافظات غزة.

هدف الدراسة:

إلى التعرف على مدى تحقيق إدارة العلاقات العامة لأهدافها في الكليات التقنية و التعرف على الفروق في دراسة مدى تحقيق إدارة العلاقات العامة لأهدافها في الكليات التقنية وعلاقتها مع الجمهور الداخلي والخارجي.

مشكلة الدراسة:

عدم قدرة دائرة العلاقات العامة في الكليات التقنية بمحافظات غزة لأهدافها مع جمهور الطلبة وعدم القدرة على القيام بالنشاطات المختلفة في الكليات , ونقص المؤهلات العلمية والشخصية لموظفي دائرة العلاقات العامة.

نتائج الدراسة:

1. تساهم إدارة العلاقات العامة بالأنشطة الثقافية والاجتماعية في الكليات.
2. هناك قصور في دائرة العلاقات العامة في تنظيم الأنشطة الرياضية للعاملين.
3. تقوم إدارة العلاقات العامة بإصدار النشرات والمطبوعات التوضيحية عن الكليات.
4. تعتمد إدارة العلاقات العامة على وسائل الإعلام المتنوعة للتواصل مع المجتمع لمطي.
5. هناك نقص في المؤهلات العلمية والشخصية لموظفي إدارة العلاقات العامة.

توصيات الدراسة:

1. القيام ببناء سمعة طيبة للكلية.
2. العمل على جذب الطلاب إلى الكلية.
3. تفعيل دور الكلية في إقامة أنشطة ثقافية واجتماعية كمعارض واحتفالات.
4. تقديم برامج هادفة وفعالة للكلية.
5. إصدار نشرات إخبارية وتوضيحية عن الكلية.

• دراسة د. سعيد بن فالح المغامسي سنة 2005 (رسالة ماجستير)

بعنوان :

الإرشاد التربوي في الجامعات ودوره في تلبية متطلبات التنمية من القوى البشرية الوطنية.

هدف الدراسة:

التعرف على دور الإرشاد التربوي بالجامعات في تلبية متطلبات التنمية من القوى البشرية الوطنية, و تحقيق التربية الشاملة للطلاب من جميع نواحي شخصياتهم وتحصينهم من الثقافات والأفكار الهدامة, وإرشادهم إلى الالتحاق بالتخصصات حسب رغباتهم وقدراتهم وفي ضوء حاجات التنمية من القوى العاملة, والاستمرار و النجاح في دراستهم الجامعية واختيار المهن المناسبة بعد التخرج.

مشكلة الدراسة:

عدم الاهتمام بموضوع الإرشاد التربوي في النواحي الشخصية والثقافية لطلاب الجامعات, والتوعية بالتخصصات الأكاديمية المتاحة حسب رغباتهم وميولهم.

توصيات الدراسة:

1. ضرورة زيادة الاهتمام والعناية بالإرشاد التربوي في مختلف المستويات في الجامعات.
2. زيادة الخدمات الإرشادية المتعلقة بالجوانب الفكرية والسلوكية.
3. ضرورة تحديد مهام ومسؤوليات المرشد التربوي في الجامعة بشكل واضح ودقيق.
4. توفير الإمكانيات البشرية والمادية اللازمة لتفعيل الإرشاد التربوي الجامعي.

• دراسة أبو خاطر سنة 2001 (رسالة دكتوراه)

بعنوان :

تطوير إدارة العلاقات العامة في التعليم الجامعي الفلسطيني في ضوء الأبعاد التنظيمية المعاصرة.

هدف الدراسة:

هدفت الدراسة إلى وضع تصور مقترح لتطوير دوائر العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية في ضوء الأبعاد التنظيمية المعاصرة, وتوصل إلى أن هناك قصور في التنظيم الإداري في دوائر العلاقات العامة في بعض الجامعات الفلسطينية وتفاوت في البرامج والأنشطة.

مشكلة الدراسة:

عدم وضوح دور وأهداف دائرة العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية وقلة الكفاءات المتخصصة في هذا المجال مما يؤدي الى صعوبة تطبيقه على مستوى الطلبة.

نتائج الدراسة:

1. وجود أهداف غير واضحة وغير محددة لعمل دوائر العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية.
2. هناك قصور في التنظيم الإداري في دوائر العلاقات العامة في بعض الجامعات الفلسطينية.
3. هناك تفاوت في البرامج والأنشطة التي تقوم بها دوائر العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية تبعاً للاهتمام والعناية التي توليها تلك الجامعات.
4. هناك تداخل في الصلاحيات والمهام والوظائف والمسؤوليات بين إدارات العلاقات العامة والإدارات الأخرى.

• دراسة أحمد حماد سنة 1998 (بحث لمؤتمر علاقات عامة)

بعنوان:

العلاقات العامة في مجال التعليم الجامعي في السلطة الوطنية الفلسطينية.

هدف الدراسة:

التعرف على دور العلاقات العامة في مؤسسات التعليم الجامعي وبناء صورة ايجابية عن الإدارات الجامعية ومواكبة المتغيرات والتطورات وبناء علاقات مع الجماهير.

مشكلة الدراسة:

ضعف المفاهيم المنتشرة التي ترتبط في مجال العلاقات العامة في الوزارات الفلسطينية , وعدم الاهتمام الكافي في دائرة العلاقات العامة.

نتائج الدراسة:

1. قلة عدد العاملين في مجال العلاقات العامة في مختلف الوزارات.
2. مؤسسات التعليم العالي في غزة لا تعنى بدوائر العلاقات العامة إذ تعدها مجرد وظيفة بيروقراطية.
3. عدم اهتمام المسؤولين في استحداث دوائر علاقات عامة في مؤسساتهم.
4. لا توجد سياسات واستراتيجيات واضحة لعمل ووظائف العلاقات العامة في مؤسسات السلطة الوطنية وما يجري مجرد جهود شخصية من قبل العاملين في الدوائر.

• دراسة سعاد حسن بشارة سنة 1998 (رسالة دكتوراه)

بعنوان:

دور العلاقات العامة في دعم فعاليات الجامعات , دراسة تطبيقية على جامعة الملك عبد العزيز في جدة.

هدف الدراسة :

في التعرف على الدور الذي يقوم به جهاز العلاقات العامة في الجامعة لدعم فعاليتها وخدماتها والآثار التي يعكسها هذا الدور على اتجاهات الجماهير الداخلية والخارجية للجامعة وسلوكها.

مشكلة الدراسة:

ضعف فعاليات دائرة العلاقات العامة في الجامعة وعلاقتها الضعيفة مع جماهيرها المختلفة وقلة الثقة بينهم.

نتائج الدراسة:

1. معاناة جماهير الجامعة من عدم كفاية المعلومات وعدم توفر مصادر رسمية للحصول عليها.
2. عدم إعطاء الأجهزة الاتصالية بالجامعة أولوية لكسب ثقة جمهورها.
3. عدم رضا جماهير الجامعة لفعالية العلاقات العامة فيها.
4. العلاقات العامة لم تساعد كثيرا في رسم صورة سليمة للجامعة في المجتمع الذي ينتظر منها دورا كبيرا.

توصيات الدراسة:

ضرورة زيادة فعالية كل من الجامعة وجهاز العلاقات العامة فيها.

• دراسة أحمد جاموس سنة 2002 (بكالوريوس)

بعنوان :

دور العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية في تعزيز صورة جامعة النجاح كمؤسسة تربوية في المجتمع.

هدف الدراسة:

التعرف على الدور الذي تؤديه دائرة العلاقات العامة في الجامعة لتحسين صورتها كمؤسسة تربوية , والتعرف على مدى تفاعل الجماهير الداخلية والخارجية تجاه الأنشطة والفعاليات لدائرة العلاقات العامة.

مشكلة الدراسة:

وجود صورة ضعيفة لجامعة النجاح الوطنية عند المجتمع المحيط والجماهير الداخلية والخارجية.

نتائج الدراسة:

1. دائرة العلاقات العامة لم تقم بالدور المطلوب منها بشكل فعال في تحسين صورة الجامعة.
2. دائرة العلاقات العامة لا تقوم بقياس الرأي العام الداخلي في الجامعة دوريا.
3. لا توجد نشاطات بارزة للدائرة في الجامعة.
4. اعتقاد الكثيرين من أفراد العينة بأن الدائرة لا تنقل لهم الصورة الحقيقية عن الجامعة.
5. عدم وجود جهة محددة لتلقي الشكاوي منهم.

توصيات الدراسة:

1. القيام بكثير من حملات التوعية الثقافية بماهية العلاقات العامة ودورها.
2. خلق آلية لتطوير الكوادر البشرية المؤهلة لتخصص العلاقات العامة.
3. تكثيف البرامج التعليمية والتدريبية في هذا المجال.
4. التأكيد على تقوية الثقة المتبادلة بين الجامعة والأطراف المتعاملة معها.

• دراسة توماس ادوارد سنة 2001 (رسالة دكتوراه)

بعنوان :

أخلاقيات موظفي العلاقات العامة في الجامعات : مفاهيم وتطبيقات.

هدف الدراسة:

إلى التعرف على اتجاهات موظفي العلاقات العامة في ثلاث جامعات في ولاية (مينيسوتا) وأنشطتهم.

مشكلة الدراسة:

ضعف أخلاقيات موظفي العلاقات العامة في الجامعات الثلاثة المستهدفة وضعف نشاطاتهم العملية فيها.

توصيات الدراسة:

1. يجب أن تكون الإدارة جديرة بالثقة ومخلصة في عملها القيادي لصالح المؤسسة في المجتمع.
2. يجب أن يمثل المسئول ثقافة المؤسسة التعليمية التي تشجع الموظفين للتعاون في العمل على كل المستويات بطريقة ودودة وذات معنى.
3. يجب على المؤسسة أن تشجع ثقافة التحفيز والتشجيع وتحفيز والتشجيع لمكافأة الموظف النشط بطريقة عادلة.
4. على كل مؤسسة أن يكون لديها ميثاق أخلاقي يعكس ثقافة المؤسسة مع الحرص على تطبيقه من قبل أعضائها.
5. ضرورة الالتقاء بين الإدارة العليا ومديري العلاقات العامة لمتابعة الاهتمام بقضايا أخلاقيات موظفي العلاقات العامة.

• دراسة تمارا جيليس سنة 1997 (رسالة دكتوراه)

بعنوان:

القدرة التغييرية لموظفي العلاقات العامة في الكليات الصغيرة والجامعات.

هدف الدراسة:

التعرف على قدرة موظفي العلاقات العامة في الجامعات على إحداث التغييرات وفق الإمكانيات المتاحة والإسهام في صنع قرار في المؤسسة.

مشكلة الدراسة:

عدم قدرة موظفي العلاقات العامة في اتخاذ القرارات الحاسمة التي يمكن أخذها بعين الاعتبار والتي تؤدي إلى تغيير مهم وجذري في المستقبل.

نتائج الدراسة:

1. موظفي العلاقات العامة الذين يعملون ضمن الطاقم الاستشاري لرئيس الجامعة أو الكلية لديهم قدرة عالية على إحداث التغيير.
2. معظم موظفي العلاقات العامة في الجامعات يتم وضعهم في مستوى أقل من مستوى الاستشاري ولا يعاملون على مستوى عالي من الهرم الوظيفي.

مدى الاستفادة من الدراسات السابقة:

من خلال الاطلاع على العديد من الدراسات السابقة التي تخدم موضوع البحث الذي يحمل عنوان " دور دائرة العلاقات العامة في الإرشاد المهني لطلاب الجامعة جامعة النجاح الوطنية وجامعة بيرزيت نموذجا " , تبين أن أهمية الإرشاد المهني للطلاب في سنوات الجامعة الأولى والثانية من خلال تعريفهم بصورة مفصلة وواضحة لمجال العمل المهني وطبيعة سوق العمل المحيط بهم في مجتمعهم , والعلاقة الايجابية التي تربط المعرفة بطبيعة العمل المستقبلي والمعدل الأكاديمي في الجامعة حيث يعتبر حافز لدى الطالب في معرفته لطبيعة العمل الذي ينتظره بعد تخرجه من التخصص الذي يدرسه في الجامعة.

حيث استفدنا من دراسة محمد قيراط سنة 2005 (رسالة ماجستير) بعنوان:

(ممارسة العلاقات العامة في العلاقات العامة في الإمارات العربية المتحدة : المعوقات التنظيمية , المشاكل الهيكلية وآفاق المستقبل) أن من خلال الفهم الخاطئ للعلاقات العامة أدى إلى وجود فجوة كبيرة ما بين الإدارة العليا للمنظمة وجهاز العلاقات العامة و أن هناك محدودية للصلاحيات والمهام التي تعطى لدائرة العلاقات العامة.

و دراسة شذا سليم أبو سليم سنة 2006 (رسالة ماجستير) بعنوان:

(مدى تحقيق إدارة العلاقات العامة لأهدافها في الكليات التقنية بمحافظة غزة) أن إدارة العلاقات العامة تساهم بالأنشطة الثقافية والاجتماعية في الكليات ، وأن هناك قصور في دائرة العلاقات العامة في تنظيم الأنشطة الرياضية للعاملين ، مع العلم أن هناك نقص في المؤهلات العلمية والشخصية لموظفي دائرة العلاقات العامة.

و دراسة د.سعيد بن فالح المغامسي سنة 2005 (رسالة ماجستير) بعنوان :

(الإرشاد التربوي في الجامعات ودوره في تلبية متطلبات التنمية من القوى البشرية الوطنية) أن دور الإرشاد التربوي بالجامعات يهتم في تلبية متطلبات التنمية من القوى البشرية الوطنية، و تحقيق التربية الشاملة للطلاب من جميع نواحي شخصياتهم وتحصينهم من الثقافات والأفكار الهدامة , وإرشادهم إلى الالتحاق بالتخصصات حسب رغباتهم وقدراتهم وفي ضوء حاجات التنمية من القوى العاملة , والاستمرار و النجاح في دراستهم الجامعية واختيار المهن المناسبة بعد التخرج.

و دراسة أبو خاطر سنة 2001 (رسالة دكتوراه) بعنوان :

(تطوير إدارة العلاقات العامة في التعليم الجامعي الفلسطيني في ضوء الأبعاد التنظيمية المعاصرة) ، أن هناك تصور مقترح لتطوير دوائر العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية في ضوء الأبعاد التنظيمية ، وتوصل إلى أن هناك قصور في التنظيم الإداري في دوائر العلاقات العامة في بعض الجامعات الفلسطينية وتفاوت في البرامج والأنشطة و وجود أهداف غير واضحة وغير محددة لها ، مما خلق تداخل في الصلاحيات والمهام والوظائف والمسؤوليات بين إدارات العلاقات العامة والإدارات الأخرى.

و دراسة أحمد حماد سنة 1998 (بحث لمؤتمر علاقات عامة) بعنوان:

(العلاقات العامة في مجال التعليم الجامعي في السلطة الوطنية الفلسطينية) أن دور العلاقات العامة في مؤسسات التعليم الجامعي وبناء صورة ايجابية عن الإدارات الجامعية ومواكبة المتغيرات والتطورات وبناء علاقات مع الجماهير ، و ما يناقض ذلك أن هناك عدم اهتمام من قبل المسؤولين في استحداث دوائر علاقات عامة في مؤسساتهم ، ولا توجد سياسات واستراتيجيات واضحة لعمل ووظائف العلاقات العامة في مؤسسات السلطة الوطنية وما يجري مجرد جهود شخصية من قبل العاملين في الدوائر.

دراسة سعاد حسن بشارة سنة 1998 (رسالة دكتوراه) بعنوان:

(دور العلاقات العامة في دعم فعاليات الجامعات , دراسة تطبيقية على جامعة الملك عبد العزيز في جدة) أن الدور الذي يقوم به جهاز العلاقات العامة في الجامعة لدعم فعاليتها وخدماتها والآثار التي يعكسها على اتجاهات الجماهير الداخلية والخارجية للجامعة وسلوكها ، حيث هناك معاناة من قبل جماهير الجامعة من عدم كفاية المعلومات وعدم توفر مصادر رسمية للحصول عليها وأن دائرة العلاقات العامة لم تساعد كثيرا في رسم صورة سليمة للجامعة في المجتمع الذي ينتظر منها دورا كبيرا.

دراسة أحمد جاموس سنة 2002 (بكالوريوس) بعنوان :

(دور العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية في تعزيز صورة جامعة النجاح كمؤسسة تربوية في المجتمع) أن الدور الذي تؤديه دائرة العلاقات العامة في الجامعة لتحسين صورتها كمؤسسة تربوية بالرغم من ذلك لم تقم بالدور المطلوب منها بالشكل الفعال في تحسين صورة الجامعة وعدم وجود جهة محددة لتلقي الشكاوي منهم.

دراسة توماس ادوارد سنة 2001 (رسالة دكتوراه) بعنوان :

(أخلاقيات موظفي العلاقات العامة في الجامعات : مفاهيم وتطبيقات) أن الإدارة جديرة بالثقة ومخلصة في عملها القيادي لصالح المؤسسة في المجتمع ويمثل المسئول ثقافة المؤسسة التعليمية التي تشجع الموظفين للتعاون في العمل على كل المستويات بطريقة ودودة وذات معنى ، وضرورة الالتقاء بين الإدارة العليا ومديري العلاقات العامة لمتابعة الاهتمام بقضايا أخلاقيات موظفي العلاقات العامة.

دراسة تمارا جيليس سنة 1997 (رسالة دكتوراه) بعنوان:

(القدرة التغييرية لموظفي العلاقات العامة في الكليات الصغيرة والجامعات) أن عدم قدرة موظفي العلاقات العامة في اتخاذ القرارات الحاسمة التي يمكن أخذها بعين الاعتبار والتي تؤدي إلى تغيير مهم وجذري في المستقبل والذين يعملون ضمن الطاقم الاستشاري لرئيس الجامعة أو الكلية لديهم قدرة عالية على إحداث التغيير، ومعظم موظفي العلاقات العامة في الجامعات يتم وضعهم في مستوى أقل من مستوى الاستشاري ولا يعاملون على مستوى عالي من الهرم الوظيفي.

الفصل الخامس: النتائج والتوصيات

أولاً: النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مدى فاعلية دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية وجامعة بيرزيت حول الإرشاد المهني ومدى جودة خدمات الدعم والمساعدة المقدمة للطلاب , ومن اجل تحقيق ذلك استخدمت الباحثتان استبانة مؤلفة من (15) فقرة تم توزيعها على عينة مؤلفة من (200) من طلبة الجامعتين المذكورتين .

هذا وقد تم تصميم الاستبانة على الأساس التالي :

مقياس ليكرت خماسي الأبعاد وقد بينت الفقرات وأعطيت الأوزان كما هو أن:

أوافق بشدة: خمس درجات

أوافق : أربع درجات

محايد : ثلاث درجات

أعارض : درجتان

أعارض بشدة: درجة واحدة

والجدول الآتي يوضح ذلك:

جدول (2):درجات التصحيح حسب مقياس ليكرت الخماسي

الاستجابة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	أعارض	أعارض بشدة
الدرجة	5	4	3	2	1

تفسير النتائج (معيان التقويم):

يتم تحويل المتوسطات الحسابية إلى نسب مئوية وتفسر النتائج على هذا الأساس وفق المعيار التالي للموافقة :

(أكثر من 80%) كبيرة جداً

(من 70 و أقل من 80%) كبيرة.

(من 60 و أقل من 70%) متوسطة.

(من 50 و أقل من 60%) قليلة

أقل من 50% درجة قليلة جداً

وفيما يلي عرضاً لنتائج الدراسة:

ما السبب الذي دفعك لاختيار جامعة النجاح الوطنية ؟

للإجابة عن هذا السؤال، تم استخراج المتوسطات الحسابية والنسب المئوية كالتالي:

جدول (3) : استجابات طلبة جامعة النجاح الوطنية حول سبب اختيار الجامعة

النسبة المئوية %	التكرار	التصنيف	سبب اختيار الجامعة (النجاح الوطنية)
21.0	21	القرب الجغرافي	
3.0	3	الإمكانات المادية	
12.0	12	معدل الثانوية العامة	
27.0	27	وجود التخصص المرغوب	
21.0	21	سمعة الجامعة الدراسية الجيدة	
7.0	7	اشتراط الأهل	
9.0	9	غير ذلك	
100.0	100	المجموع	

يلاحظ من الجدول السابق أن أعلى النسب لأسباب اختيار الطلبة لجامعة النجاح الوطنية كانت لسبب (وجود التخصص المرغوب) بنسبة 27.0%، ثم (القرب الجغرافي) و(سمعة الجامعة الدراسية الجيدة) بنسبة 21.0% لكل منهما. أما أدناها فكانت لسبب (الإمكانات المادية) بنسبة (3.0%) يليها (اشتراط الأهل) بنسبة 7.0%.

• ما السبب الذي دفعك لاختيار جامعة بيرزيت ؟

للإجابة عن هذا السؤال، تم استخراج المتوسطات الحسابية والنسب المئوية كالتالي:

جدول (4) : استجابات طلبة جامعة بيرزيت حول سبب اختيار الجامعة

النسبة المئوية %	التكرار	التصنيف	سبب اختيار الجامعة (بيرزيت)
25.0	25	القرب الجغرافي	
1.0	1	الإمكانات المادية	
2.0	2	معدل الثانوية العامة	
14.0	14	وجود التخصص المرغوب	
43.0	43	سمعة الجامعة الدراسية الجيدة	
5.0	5	اشتراط الأهل	
10.0	10	غير ذلك	
100.0	100	المجموع	

يلاحظ من الجدول السابق أن أعلى النسب لأسباب اختيار الطلبة لجامعة بيرزيت كانت لسبب (سمعة الجامعة الدراسية الجيدة) بنسبة 43.0%، ثم (القرب الجغرافي) بنسبة 25.0%. أما أدناها فكانت لسبب (الإمكانات المادية) بنسبة (1.0%) يليها (معدل الثانوية العامة) بنسبة 2.0%.

- ما مدى فاعلية دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية وجامعة بيرزيت حول الإرشاد المهني ومدى جودة خدمات الدعم والمساعدة المقدمة للطلاب ؟

ومن اجل الإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري والنسبة المئوية لكل فقرة من فقرات الأداة ، وفيما يلي بيان ذلك :

جدول رقم(5) :المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ودرجة التقدير لمدى فاعلية دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية وجامعة بيرزيت حول الإرشاد المهني ومدى جودة خدمات الدعم والمساعدة المقدمة للطلاب مرتبة ترتيباً تنازلياً حسب المتوسط الحسابي

الدرجة	النسبة المئوية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات	رقمها في الاستبانة	رقم الفقرات
كبيرة	77.6	0.97	3.88	هناك ضرورة لاهتمام دائرة العلاقات العامة بالتوجيه والإرشاد المهني للطلبة	12	.1
كبيرة	77.6	1.10	3.88	معرفة طبيعة العمل لتخصصك الأكاديمي هي نتيجة لوعي ذاتي	9	.2
كبيرة	77.4	0.96	3.87	تتلقى معلومات عن أنشطة الجامعة عبر الموقع الالكتروني للجامعة	2	.3
كبيرة	75.8	1.02	3.79	لديك معرفة بالمهن التي ترتبط بتخصصك الجامعي	14	.4
كبيرة	72.2	0.91	3.61	يوجد لوحة إعلانات في الجامعة تشرف عليها دائرة العلاقات العامة	3	.5
كبيرة	71.2	1.10	3.56	تقوم دائرة العلاقات العامة في الجامعة بالدور المطلوب تجاه الطلبة الجدد وإرشادهم	6	.6
كبيرة	70.6	1.20	3.53	يوجد ارتباط عملي تطبيقي بين التخصص الذي تدرسه بالجامعة وبين الميدان الفعلي في المجتمع	15	.7

متوسطة	68.2	0.97	3.41	تتعامل مع دائرة العلاقات العامة في جامعتك للاستفسار عن المعلومات	1	.8
متوسطة	66.8	1.17	3.34	تلقيت التوجيه الكافي عن طبيعة العمل المستقبلي لتخصصك الأكاديمي	11	.9
متوسطة	66.2	1.03	3.31	يوضح التوجيه والإرشاد المهني صعوبات العمل المستقبلي للطلبة	10	.10
متوسطة	65.4	1.07	3.27	أسهمت دائرة العلاقات العامة في خلق حافز لدى الطلبة في المجال الأكاديمي من خلال توجيه المهني لتخصصاتهم	7	.11
متوسطة	65.2	1.17	3.26	تنظم الجهات المسؤولة في الجامعة زيارات ميدانية لأماكن العمل ذات العلاقة بتخصصك الجامعي	13	.12
متوسطة	64.8	1.07	3.24	تقوم دائرة العلاقات العامة في الجامعة في قياس الرأي العام الداخلي بشكل دوري	4	.13
متوسطة	63.6	1.125	3.18	تنقل دائرة العلاقات العامة في الجامعة آراء الطلبة واقتراحاتهم لإدارة الجامعة	5	.14
قليلة	59.0	1.10	2.95	معرفة طبيعة العمل لتخصصك الأكاديمي هي نتيجة توعية من دائرة العلاقات العامة	8	.15
متوسطة	65.4	0.52	3.47	الدرجة الكلية		

يتضح من خلال البيانات في الجدول رقم (5) ما يلي :

إن مدى فاعلية دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية وجامعة بيرزيت حول الإرشاد المهني ومدى جودة خدمات الدعم والمساعدة المقدمة للطلاب كانت ما بين القليلة والكبيرة، فقد تراوحت النسب المئوية عليها ما بين (59.0) إلى (77.6) وهما الفقرات (معرفة طبيعة العمل لتخصصك الأكاديمي هي نتيجة توعية من دائرة العلاقات العامة)، و(هناك ضرورة لاهتمام دائرة العلاقات العامة بالتوجيه والإرشاد المهني للطلبة) .

و تشير هذه النتيجة إلى أن مدى فاعلية دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية وجامعة بيرزيت حول الإرشاد المهني ومدى جودة خدمات الدعم والمساعدة المقدمة للطلاب كانت متوسطة, وذلك بدلالة النسبة المئوية التي بلغت (65.4).

ثانياً: النتائج المتعلقة بفرضيات الدراسة

أولاً: نتائج الفرضية المتعلقة بمتغير الجامعة وتنص على:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عن مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) باستجابات أفراد عينة الدراسة نحو مدى فاعلية دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية وجامعة بيرزيت حول الإرشاد المهني ومدى جودة خدمات الدعم والمساعدة المقدمة للطلاب تعزى لمتغير الجامعة .

ومن اجل فحص صحة الفرضية المتعلقة بمتغير الجامعة، فقد استخدم اختبار (ت) للعينات المستقلة ونتائج الجدول التالي توضح ذلك:

جدول رقم(6): نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق في مدى فاعلية دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية وجامعة بيرزيت حول الإرشاد المهني ومدى جودة خدمات الدعم والمساعدة المقدمة للطلاب حسب متغير الجامعة

الدرجة الكلية	الجامعة	العدد	المتوسط	الانحراف	قيمة(ت)	مستوى الدلالة*
	النجاح	100	3.44	0.57	-0.881	0.379
	بيرزيت	100	3.50	0.47		

* (دال إحصائياً عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$)

نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول السابق انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عن مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) باستجابات أفراد عينة الدراسة نحو مدى فاعلية دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية وجامعة بيرزيت حول الإرشاد المهني ومدى جودة خدمات الدعم والمساعدة المقدمة للطلاب تعزى لمتغير الجامعة، فقد بلغت قيمة مستوى الدلالة (0.379) وهذه القيمة أكبر من (0.05) وتعني هذه النتيجة إلى قبول الفرضية الصفرية المتعلقة بمتغير الجامعة.

ثانياً: نتائج الفرضية المتعلقة بمتغير الجنس وتنص على:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عن مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) باستجابات أفراد عينة الدراسة نحو مدى فاعلية دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية وجامعة بيرزيت حول الإرشاد المهني ومدى جودة خدمات الدعم والمساعدة المقدمة للطلاب تعزى لمتغير الجنس .

ومن اجل فحص صحة الفرضية المتعلقة بمتغير الجنس، فقد استخدم اختبار (ت) للعينات المستقلة ونتائج الجدول التالي توضح ذلك:

جدول رقم(7): نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق في مدى فاعلية دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية وجامعة بيرزيت حول الإرشاد المهني ومدى جودة خدمات الدعم والمساعدة المقدمة للطلاب حسب متغير الجنس.

الدرجة الكلية	الجنس	العدد	المتوسط	الانحراف	قيمة(ت)	مستوى الدلالة*
	ذكر	100	3.50	0.56	0.846	0.399
	أنثى	100	3.44	0.49		

* (دال إحصائيا عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$)

نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول السابق انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عن مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) باستجابات أفراد عينة الدراسة نحو مدى فاعلية دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية وجامعة بيرزيت حول الإرشاد المهني ومدى جودة خدمات الدعم والمساعدة المقدمة للطلاب تعزى لمتغير الجنس، فقد بلغت قيمة مستوى الدلالة (0.399) وهذه القيمة أكبر من (0.05) وتعني هذه النتيجة إلى قبول الفرضية الصفرية المتعلقة بمتغير الجنس .

ثالثاً : نتائج الفرضية المتعلقة بمتغير العمر وتنص على:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عن مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) باستجابات أفراد عينة الدراسة نحو مدى فاعلية دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية وجامعة بيرزيت حول الإرشاد المهني ومدى جودة خدمات الدعم والمساعدة المقدمة للطلاب تعزى لمتغير العمر.

ومن اجل فحص صحة الفرضية المتعلقة بمتغير العمر فقد استخدم تحليل التباين الأحادي، ونتائج الجداول التالية توضح ذلك :

جدول رقم(8): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير العمر للدرجة الكلية

العمر	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
أقل من 20 سنة	57	3.50	0.46
من 20-30 سنة	140	3.45	0.55
أكثر من 30 سنة	3	3.75	0.10
لمجموع	200	3.47	0.52

يتضح من الجدول السابق وجود فروق في المتوسطات الحسابية في مستويات متغير (العمر) ، ولمعرفة دلالة الفروق تم استخدام تحليل التباين الأحادي كما يبين الجدول (8)

جدول رقم (9): نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في مدى فاعلية دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية وجامعة بيرزيت حول الإرشاد المهني ومدى جودة خدمات الدعم والمساعدة المقدمة للطلاب حسب متغير العمر

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة(ف)	مستوى الدلالة
بين المجموعات	0.342	2	0.171	0.608	0.545
داخل المجموعات	55.382	197	0.281		
المجموع	55.724	199			

* (دال إحصائيا عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$)

نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول السابق انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عن مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) باستجابات أفراد عينة الدراسة نحو مدى فاعلية دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية وجامعة بيرزيت حول الإرشاد المهني ومدى جودة خدمات الدعم والمساعدة المقدمة للطلاب تعزى لمتغير العمر، فقد بلغت قيمة مستوى الدلالة (0.545) وهذه القيمة أكبر من (0.05) وتعني هذه النتيجة إلى قبول الفرضية الصفرية المتعلقة بمتغير العمر.

رابعاً : نتائج الفرضية المتعلقة بمتغير السنة الدراسية وتنص على:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عن مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) باستجابات أفراد عينة الدراسة نحو مدى فاعلية دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية وجامعة بيرزيت حول الإرشاد المهني ومدى جودة خدمات الدعم والمساعدة المقدمة للطلاب تعزى لمتغير السنة الدراسية.

ومن اجل فحص صحة الفرضية المتعلقة بمتغير السنة الدراسية، فقد استخدم تحليل التباين الأحادي، ونتائج الجداول التالية توضح ذلك :

جدول رقم(10): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير السنة الدراسية للدرجة الكلية

السنة الدراسية	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
أولى	36	3.45	0.43
ثانية	46	3.61	0.48
ثالثة	65	3.51	0.49
رابعة	39	3.31	0.60
غير ذلك	14	3.33	0.70
لمجموع	200	3.47	0.52

يتضح من الجدول السابق وجود فروق في المتوسطات الحسابية في مستويات متغير (السنة الدراسية) ، و لمعرفة دلالة الفروق تم استخدام تحليل التباين الأحادي كما يبين الجدول (11).

جدول رقم (11): نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في في مدى فاعلية دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية وجامعة بيرزيت حول الإرشاد المهني ومدى جودة خدمات الدعم والمساعدة المقدمة للطلاب حسب متغير السنة الدراسية

الدرجة الكلية	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
	بين المجموعات	2.253	4	0.563	2.055	0.088

		0.274	195	53.470	داخـل المجموعات
			199	55.724	المجموع

* (دال إحصائيا عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$)

نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول السابق انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عن مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) باستجابات أفراد عينة الدراسة نحو مدى فاعلية دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية وجامعة بيرزيت حول الإرشاد المهني ومدى جودة خدمات الدعم والمساعدة المقدمة للطلاب تعزى لمتغير السنة الدراسية، فقد بلغت قيمة مستوى الدلالة (0.088) وهذه القيمة أكبر من (0.05) وتعني هذه النتيجة إلى قبول الفرضية الصفرية المتعلقة بمتغير السنة الدراسية.

خامساً: نتائج الفرضية المتعلقة بمتغير نوع الكلية وتنص على:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عن مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) باستجابات أفراد عينة الدراسة نحو مدى فاعلية دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية وجامعة بيرزيت حول الإرشاد المهني ومدى جودة خدمات الدعم والمساعدة المقدمة للطلاب تعزى لمتغير نوع الكلية .

ومن اجل فحص صحة الفرضية المتعلقة بمتغير نوع الكلية، فقد استخدم اختبار (ت) للعينات المستقلة ونتائج الجدول التالي توضح ذلك:

جدول رقم(12): نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق في مدى فاعلية دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية وجامعة بيرزيت حول الإرشاد المهني ومدى جودة خدمات الدعم والمساعدة المقدمة للطلاب حسب متغير نوع الكلية

الدرجة الكلية	الكلية	العدد	المتوسط	الانحراف	قيمة(ت)	مستوى الدلالة*
	علمية	59	3.42	0.56	0.788	0.432
	إنسانية	141	3.49	0.51		

* (دال إحصائيا عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$)

نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول السابق انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عن مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) باستجابات أفراد عينة الدراسة نحو مدى فاعلية دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية وجامعة بيرزيت حول الإرشاد المهني ومدى جودة خدمات الدعم والمساعدة المقدمة للطلاب تعزى لمتغير نوع الكلية، فقد بلغت قيمة مستوى الدلالة (0.432) وهذه القيمة أكبر من (0.05) وتعني هذه النتيجة إلى قبول الفرضية الصفرية المتعلقة بمتغير نوع الكلية .

سادساً: نتائج الفرضية المتعلقة بمتغير التقدير الأكاديمي وتنص على:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عن مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) باستجابات أفراد عينة الدراسة نحو مدى فاعلية دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية وجامعة بيرزيت حول الإرشاد المهني ومدى جودة خدمات الدعم والمساعدة المقدمة للطلاب تعزى لمتغير التقدير الأكاديمي .

ومن اجل فحص صحة الفرضية المتعلقة بمتغير التقدير الأكاديمي، فقد استخدم تحليل التباين الأحادي، ونتائج الجداول التالية توضح ذلك :

جدول رقم(13): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير التقدير الأكاديمي للدرجة الكلية

التقدير الأكاديمي	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
ممتاز	16	3.35	0.47
جيد جداً	76	3.50	0.45
جيد	79	3.53	0.53
مقبول	29	3.29	0.66
لمجموع	200	3.47	0.52

يتضح من الجدول السابق وجود فروق في المتوسطات الحسابية في مستويات متغير (السنة الدراسية) ، و لمعرفة دلالة الفروق تم استخدام تحليل التباين الأحادي كما يبين الجدول (14).

جدول رقم (14): نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في مدى فاعلية دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية وجامعة بيرزيت حول الإرشاد المهني ومدى جودة خدمات الدعم والمساعدة المقدمة للطلاب حسب متغير التقدير الأكاديمي.

الدرجة الكلية	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
	بين المجموعات	1.560	3	0.520	1.882	0.134
	داخل المجموعات	54.164	196	0.276		
	المجموع	55.724	199			

* (دال إحصائيا عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$)

نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول السابق انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عن مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) باستجابات أفراد عينة الدراسة نحو مدى فاعلية دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية وجامعة بيرزيت حول الإرشاد المهني ومدى جودة خدمات الدعم والمساعدة المقدمة للطلاب تعزى لمتغير التقدير الأكاديمي، فقد بلغت قيمة مستوى الدلالة (0.088) وهذه القيمة أكبر من (0.05) وتعني هذه النتيجة إلى قبول الفرضية الصفرية المتعلقة بمتغير التقدير الأكاديمي.

سابعاً : نتائج الفرضية المتعلقة بمتغير مكان الإقامة وتنص على:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عن مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) باستجابات أفراد عينة الدراسة نحو مدى فاعلية دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية وجامعة بيرزيت حول الإرشاد المهني ومدى جودة خدمات الدعم والمساعدة المقدمة للطلاب تعزى لمتغير مكان الإقامة .

ومن اجل فحص صحة الفرضية المتعلقة بمتغير مكان الإقامة، فقد استخدم تحليل التباين الأحادي، ونتائج الجداول التالية توضح ذلك :

جدول رقم(15): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير مكان الإقامة للدرجة الكلية.

مكان الإقامة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
مدينة	103	3.37	0.50
قرية	74	3.59	0.55
مخيم	10	3.47	0.55
بلدة	13	3.57	0.41
لمجموع	200	3.47	0.52

يتضح من الجدول السابق وجود فروق في المتوسطات الحسابية في مستويات متغير (مكان الإقامة) ، و ولمعرفة دلالة الفروق تم استخدام تحليل التباين الأحادي كما يبين الجدول (16)

جدول رقم (16): نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في مدى فاعلية دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية وجامعة بيرزيت حول الإرشاد المهني ومدى جودة خدمات الدعم والمساعدة المقدمة للطلاب حسب متغير مكان الإقامة

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة(ف)	مستوى الدلالة
بين المجموعات	2.068	3	0.689	2.517	0.059
داخل المجموعات	53.656	196	0.274		
المجموع	55.724	199			

* (دال إحصائيا عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$)

نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول السابق انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عن مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) باستجابات أفراد عينة الدراسة نحو مدى فاعلية دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية وجامعة بيرزيت حول الإرشاد المهني ومدى جودة خدمات الدعم والمساعدة المقدمة للطلاب تعزى لمتغير مكان الإقامة، فقد بلغت قيمة مستوى الدلالة (0.059) وهذه القيمة أكبر من (0.05) وتعني هذه النتيجة إلى قبول الفرضية الصفرية المتعلقة بمتغير مكان الإقامة.

تحليل المقابلات:

استخدمت الباحثتين المقابلة غير المقننة و تتمثل طريقة المقابلة في التبادل اللفظي وجها لوجه بين المقابل و المستجوب و ذلك للحصول على المعلومات و الآراء حول عملية الإرشاد المهني في دوائر العلاقات العامة في كلا الجامعتين (جامعة النجاح الوطنية و جامعة بيرزيت) التي تعبر عن الاتجاهات ووجهات النظر الخاصة عند الموظفين الذي تم اختيار من جامعة النجاح الأستاذ جلال سلمان منسق الأنشطة في دائرة العلاقات العامة في الجامعة و أيضا الدكتور و الأستاذ رافع دراغمة مدير وحدة التوظيف و شؤون الخريجين و أيضا من جامعة بيرزيت السيدة سهير مرار مديرة دائرة الإرشاد المهني وخدمات الخريجين في الجامعة, التي تشغل بال الرأي العام في عملية الإرشاد و التوجيه المهني الصحيح :

السؤال الأول: ما هو مفهوم الإرشاد المهني بنظرك؟

أ.جلال سلمان:أنا بنظري انه قريب من العمل الميداني و هو عملية الإرشاد و توجيه للشخص الذي ليس لديه دراية في اختيار شيء معين.

د.رافع دراغمة:هي عبارة عن وحدة تقوم بمجموعة من الأعمال منها عملية الإرشاد المهني و تقوم أيضا بالبحث و مساعدة الطالب و عقد دورات و تدريب و التوظيف و هي توجيه الطالب نحو المهنة و التخصص المناسب و تحاول مساعدته في هذه المجالات.

أ.سهير مرار: هو مساعدة الطالب على إنجاز الملف المهني الخاص به من خلال عقد جلسات جماعية أو فردية لمساعدته على كتابة السيرة الذاتية, وغيرها من الوثائق في إطار البحث عن عمل, وأيضا إرشاد طلاب سنة أولى وثانية لمعرفة المجال المهني الملائم لهم من خلال التخصصات الأكاديمية المختلفة.

السؤال الثاني: هل يطبق الإرشاد بمفهومه الصحيح في الجامعات و خصوصا من دائرة العلاقات العامة؟

أ.جلال سلمان:لا يطبق قسم متخصص لعملية الإرشاد المهني بالدائرة العلاقات العامة ولكن يوجد وحدة التطوع تعمل على الإرشاد وتطوير الطلاب في قسم العلاقات العامة ولكن ليس

بالشكل التفصيلي لعملية الإرشاد المهني بحد ذاته و أيضا يوجد وحدة لتدريب الطلبة الخريجين من كافة التخصصات في دائرة العلاقات العامة ولكن نحن كموظفين في الدائرة لا نقوم بالإرشاد المهني لا يطبق .

د.رافع دراغمة:نعم يطبق بشكل صحيح في الجامعة ولكن ليست من مسؤوليتنا نحن كوحدة للتوظيف و شؤون الخريجين ولكن نحن نقوم بتوجيه و إرشاد الطلبة في مجالات معينة, لان هناك وحدة متخصصة بالجامعة للإرشاد التوجيه هي من تقوم بعملية الإرشاد المهني الصحيح لكافة الطلبة.

أسهير مرار: نعم يطبق مفهوم الإرشاد المهني في الجامعة لكن ليس من قبل دائرة العلاقات العامة, إنما يطبق من دائرة مستقلة تسمى دائرة الإرشاد المهني وخدمات الخريجين.

السؤال الثالث: هل تؤيد بأن التوجيه والإرشاد حق من حقوق طالب الجامعة؟

أ.جلال سلمان: نعم هو حق كامل للطلاب بأن يكون هناك عملية إرشاد مهني و توجيه في دائرة العلاقات العامة لكي تقوم بإرشاد الطلاب و نحن نسعى بالمستقبل بأن تكون لدينا وحدة للإرشاد المهني بدائرة العلاقات العامة.

د.رافع دراغمة: طبعاً هي حق من حقوق الطالب في عملية الإرشاد المهني لان الطالب نفسه لا يمكن أن يسير حياته الجامعية كما يرغب حيث يجب أن يكون هناك استشاره و توجيه من وحدة الإرشاد للطلاب لمساعدته في حياته الجامعية و أموره الجامعية وحياته المهنية المستقبلية.

أسهير مرار: نعم هو حق من حقوق الطالب, لأن الطالب عندما يسجل في جامعة معينة يفترض أن يتم تقديم له جميع النصائح والإرشادات اللازمة منذ دخوله وحتى يوم تخرجه من الجامعة.

السؤال الرابع: هل تعتبر نفسك كموظف إرشاد مهني في دائرة العلاقات العامة يقوم بتوجيه الطلاب إلى القرارات الصحيحة والسليمة ؟

أ.جلال سلمان: أنا هنا موظف علاقات عامة و ليست مسؤوليتي الكاملة أن أقوم بعملية الإرشاد للطلبة في اختيار تخصصاتهم مثلا ولكن أنا كشخص علاقات عامة أقوم بمساعدة بعض الطلبة

في إعطائهم النصائح و تسهيل مهامهم و توجيههم لأشخاص يمكن أن يقوموا بخدمتهم في مشاكلهم لا أكثر ، وأقوم بتوجيههم نحو الأصح لأنه يوجد هناك وحدة خاصة لعملية الإرشاد المهني هي من مسؤوليتها أن تقوم بعملية الإرشاد الصحيحة للطلاب و هذه ليست من مهماتي .

د.رافع دراغمة: أنا لست موظف إرشاد مهني ولست في دائرة العلاقات عامة ولكن أعمالي و مهامي في وحده التوظيف و شؤون الخريجين تتطلب مني أن أقوم بتوجيه الطلاب إلى القرارات الصحيحة و لكنها ليست مسؤوليتي بشكل مباشر و اعتقد أيضا أن دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح ليست من مسؤوليتها أن تقوم بعملية الإرشاد المهني و لكن نسعى مستقبلا بأن تكون لديها وحدة للإرشاد المهني في الدائرة لان من مهام العلاقات العامة الصحيحة عملية الإرشاد المهني و التوجيه.

أ.سهير مرار: كوني موظفة في مركز الإرشاد المهني في جامعة بيرزيت تقع على مسؤوليتي توجيه طلاب الجامعة إلى القرارات الصحيحة والسليمة في مجال معرفة المجالات المهنية لكل تخصص وعلى أساسه يتم اختيار التخصص الملائم مع حاجات ورغبات هذا الطالب ومعرفة ما إذا كان التخصص الحالي للطلاب ملائم له أم لا.

السؤال الخامس: هل تعتبر عملية التوجيه والإرشاد المهني عملية مستمرة تبدأ من سنة أولى وحتى آخر سنة دراسية وهي موجهة للجميع أم فقط لطلاب السنة الأولى و الثانية؟

أ.جلال سلمان: عملية الإرشاد المهني لا تتوقف على سنين محددة مثل ما تم ذكره في السؤال على السنة الأولى و الثانية بل هي عملية مستمرة من لحظة دخول الطالب بالجامعة للحظة خروجه منها لأنها تعد مسؤولية على وحدة الإرشاد و التوجيه بالجامعة لأنها حق من حقوق الطالب بالحصول على العملية الإرشادية و هي حق لا يقتصر على طلبة السنين الأولى و الثانية فقط .

د.رافع دراغمة: تبدأ عملية الإرشاد المهني من حيث دخول الطالب للجامعة إلى حيث تخرجه ولا تقتصر على سنين محددة بحيث الطالب بعد تخرجه يحتاج أيضا إلى عملية إرشاد لذلك لا تقتصر عملية الإرشاد سنين محددة و معينة.

أسهير مرار: نعم هي عملية مستمرة لا تقتصر فقط على طلاب سنة أولى وثانية و إنما تبدأ من قبل دخول الطالب الجامعة و خلال سنواته الدراسية وأيضا بعد تخرجه من الجامعة يحتاج إلى التوجيه اللازم في التأقلم مع سوق العمل.

السؤال السادس: من تعتقد المسؤول عن تنفيذ الفعاليات الإرشادية الصحيحة في الجامعات؟

موظف الإرشاد في دائرة العلاقات العامة , أم الطالب نفسه...

أجلال سلمان: هي عملية متكاملة لا يمكن فصل واحدة عن الأخرى بحيث موظف العلاقات العامة لديه دور في عملية الإرشاد حتى لو بشيء بسيط لأنه كما ذكرنا سابقا لا يوجد وحدة للإرشاد المهني في دائرة العلاقات العامة وحتى الطالب نفسه ليس لديه القدرة باختيار تخصصه دون مساعدة من احد لذلك هي عملية متكاملة من الجميع لتنجح عملية الإرشاد المهني للطالب بالشكل الصحيح و لكن المسؤول الأساسي عن تنفيذ الفعاليات الإرشادية للطلاب في الجامعة انه هناك وحدة إرشاد و توجيه خاصة تعمل على توجيه الطلاب بكافة أمورهم الجامعية ولكن اكرر هنا أنها عملية متكاملة لا تعتمد على واحدة دون الأخرى.

د.رافع دراغمة: كما ذكرت سابقا هناك وحدة إرشاد مهني بالجامعة هي من تقوم بعملية الإرشاد المهني للطلاب بكافة أمورهم و ليست من مسؤوليته كموظف الإرشاد في دائرة العلاقات العامة و ليست الطالب نفسه فقط و لكن أظن أنها عملية مكمله لبعضها البعض .

أسهير مرار: يعتبر الطالب وموظف الإرشاد المهني مكملان لبعضهما البعض في العملية الإرشادية , حيث أن الطالب لا يمكنه الاستمرار في حياته الجامعية والمهنية المستقبلية بمعزل عن المرشد المهني , حيث هي عملية متكاملة.

السؤال السابع: اذكر ابرز المشاكل التي تحتاج لتوجيه وإرشاد مهني يواجهها الطالب في الجامعة ؟

أجلال سلمان: يأتي بعض الطلبة على دائرة العلاقات العامة بحاجة لإرشاد و توجيه , و من أكثر المشاكل التي كانت تواجه الطلاب في الجامعة هي اختيار تخصصهم في الجامعة و طلب المعلومات الكاملة عن التخصصات الأكاديمية .

د.رافع دراغمة: أكثر المشاكل التي كانت تحتاج لعملية إرشاد للطلاب في وحدتنا كوحدة توظيف وشؤون الخريجين هي أن الطالب يحتاج لمساعدة في اختيار مجال العمل الصحيح و تنميه مهارته بالشكل الدقيق حسب هذا العمل والتخصص, حيث أن بعض الطلاب كانوا ضعيفين باللغة الانجليزية و هذه كانت من المشاكل التي واجهتهم في اختيار الوظيفة المناسبة لهم .

أسهير مرار: من المشاكل التي يعاني منها الطلبة في الجامعة هي عدم معرفتهم بطبيعة التخصصات الأكاديمية المتاحة لهم , وعدم الإلمام الكافي بطبيعة العمل المستقبلي لهذه التخصصات مما أدى إلى صعوبة في اختيار التخصص الملائم لهم , من هذا المنطلق تبين أهمية وجود دائرة إرشاد مهني لمساعدة الطلبة في الجامعة.

السؤال الثامن: يبني المرشد التربوي و المهني خطة عمله في الجامعة عن طريق:

الهيئة الإدارية والتدريسية , احتياجات الطلاب , الأهالي وأولياء الأمور

أ.جلال سلمان: اكرر أنها عملية متكاملة و لأنه لاحظنا أن الطالب بحاجة إلى من يرشده و يوجهه في سنين جامعتة وحيث هناك بعض الطلبة قاموا بالتوجه إلى إدارة الجامعة للمطالبة في وحدة إرشاد للتواصل معهم في عملية اختيار التخصصات الصحيحة و مساعدتهم في أمورهم الجامعية لذلك هي عملية متكاملة من كافة الجهات.

د.رافع دراغمة: هي عملية مكمله لبعضها و لأنه رأينا أن الطالب بحاجة ماسة لعملية الإرشاد في الجامعة قامت الجامعة بعمل وحده مختصة بشكل كامل لعملية الإرشاد المهني للطلاب و نسعى مستقبلا بأن يكون لدى دائرة العلاقات العامة وحده خاصة أيضا في عملية الإرشاد و التوجيه للطلبة .

أسهير مرار: جميع هذه العناصر مهمة في بناء المرشد المهني لخطة عمله في إرشاد طلاب الجامعة , ونطمح لتطوير هذه الدائرة لحاجة الطالب إلى هذه الوحدة لاستمرار مسيرته الأكاديمية والمهنية في المستقبل.

ثالثاً: النتائج المتعلقة بالمقابلات:

توصلنا من خلال المقابلات السابقة إلى أن هنالك حاجة ماسة لوجود وحدة متخصصة في الإرشاد المهني للطلبة ولا يقتصر هذا الإرشاد فقط على طلاب سنة أولى وسنة ثانية إنما لجميع طلاب الجامعة منذ دخولهم إليها وحتى خروجهم منها , ويجب أن ترتبط هذه الوحدة ارتباط مباشر مع دائرة العلاقات العامة لتوسيع نطاق عملها , وتبين أن جامعة بيرزيت تهتم في الإرشاد المهني للطلبة واهتمامها أكثر من جامعة النجاح الوطنية لوجود دائرة متخصصة في هذا المجال , وعملية الإرشاد هي عملية تكاملية بين المرشد والطالب نفسه هم مكملين لبعضهم البعض.

النتائج المتعلقة بأسئلة الاستبيانات:

- النتائج المتعلقة بالسؤال الأول في الاستبانة الذي نصه:

• ما السبب الذي دفعك لاختيار جامعة النجاح الوطنية ؟

أظهرت النتائج أن أعلى النسب لأسباب اختيار الطلبة لجامعة النجاح الوطنية كانت لسبب (سمعة الجامعة الدراسية الجيدة) بنسبة 43.0%، ثم (القرب الجغرافي) بنسبة 25.0%. أما أداها فكانت لسبب (الإمكانات المادية) بنسبة (1.0 %) يليها (معدل الثانوية العامة) بنسبة 2.0%.

- النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني في الاستبانة الذي نصه:

• ما السبب الذي دفعك لاختيار جامعة بيرزيت ؟

يتبين من النتائج أعلى النسب لأسباب اختيار الطلبة لجامعة بيرزيت كانت لسبب (سمعة الجامعة الدراسية الجيدة) بنسبة 43.0%، ثم (القرب الجغرافي) بنسبة 25.0%. أما أداها فكانت لسبب (الإمكانات المادية) بنسبة (1.0 %) يليها (معدل الثانوية العامة) بنسبة 2.0%.

- النتائج المتعلقة بالسؤال الرئيسي في الاستبانة الذي نصه:

- ما مدى فاعلية دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية وجامعة بيرزيت حول الإرشاد المهني ومدى جودة خدمات الدعم والمساعدة المقدمة للطلاب؟

تشير النتائج إلى أن مدى فاعلية دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية وجامعة بيرزيت حول الإرشاد المهني ومدى جودة خدمات الدعم والمساعدة المقدمة للطلاب كانت ما بين القليلة والكبيرة، فقد تراوحت النسب المئوية عليها ما بين (59.0) إلى (77.6) وهما الفقرات (معرفة طبيعة العمل لتخصصك الأكاديمي هي نتيجة توعية من دائرة العلاقات العامة)، و(هناك ضرورة لاهتمام دائرة العلاقات العامة بالتوجيه والإرشاد المهني للطلبة) .

و تشير هذه النتيجة إلى أن مدى فاعلية دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية وجامعة بيرزيت حول الإرشاد المهني ومدى جودة خدمات الدعم والمساعدة المقدمة للطلاب كانت متوسطة، وذلك بدلالة النسبة المئوية التي بلغت (65.4)

النتائج المتعلقة بفرضيات الدراسة:

1. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عن مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) باستجابات أفراد عينة الدراسة نحو مدى فاعلية دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية وجامعة بيرزيت حول الإرشاد المهني ومدى جودة خدمات الدعم والمساعدة المقدمة للطلاب تعزى لمتغير الجامعة.
2. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عن مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) باستجابات أفراد عينة الدراسة نحو مدى فاعلية دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية وجامعة بيرزيت حول الإرشاد المهني ومدى جودة خدمات الدعم والمساعدة المقدمة للطلاب تعزى لمتغير الجنس.
3. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عن مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) باستجابات أفراد عينة الدراسة نحو مدى فاعلية دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية وجامعة بيرزيت حول الإرشاد المهني ومدى جودة خدمات الدعم والمساعدة المقدمة للطلاب تعزى لمتغير العمر

4. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عن مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) باستجابات أفراد عينة الدراسة نحو مدى فاعلية دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية وجامعة بيرزيت حول الإرشاد المهني ومدى جودة خدمات الدعم والمساعدة المقدمة للطلاب تعزى لمتغير السنة الجامعية.
5. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عن مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) باستجابات أفراد عينة الدراسة نحو مدى فاعلية دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية وجامعة بيرزيت حول الإرشاد المهني ومدى جودة خدمات الدعم والمساعدة المقدمة للطلاب تعزى لمتغير نوع الكلية.
6. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عن مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) باستجابات أفراد عينة الدراسة نحو مدى فاعلية دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية وجامعة بيرزيت حول الإرشاد المهني ومدى جودة خدمات الدعم والمساعدة المقدمة للطلاب تعزى لمتغير التقدير الجامعي.
7. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عن مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) باستجابات أفراد عينة الدراسة نحو مدى فاعلية دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية وجامعة بيرزيت حول الإرشاد المهني ومدى جودة خدمات الدعم والمساعدة المقدمة للطلاب تعزى لمتغير مكان الإقامة.

النتائج المتعلقة بالبحث:

- 1- توصلنا إلى أن دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية و جامعة بيرزيت لا تهتم بالشكل المطلوب ولا تمارس عمليه الإرشاد المهني بمفهومه الصحيح.
- 2- لاحظنا أن هناك حاجة ماسه لوجود وحده متخصصة في دائرة العلاقات العامة تمارس الإرشاد المهني , ومرتبطة بها ارتباطا مباشرا لتوسيع مجال عملها.
- 3- توصلنا انه لا يقتصر الإرشاد المهني في الجامعات على طلاب السنة الثانية والثالثة فقط بل جميع الطلبة في سنواتهم الجامعية المختلفة سواء أكانت الأولى أم الخامسة.

التوصيات:

في ضوء نتائج البحث السابقة، توصي الباحثتان بما يلي:

- 1- العمل على عقد دراسات واسعة ومتجددة حول دور العلاقات العامة في إرشاد الطلبة نحو التخصصات والمهن المستقبلية المطلوبة.
- 2- العمل على الاهتمام بتفعيل دور العلاقات العامة في الجامعات.
- 3- ضرورة حث الطلبة على التواصل مع دائرة العلاقات العامة والإطلاع على كل ما هو جديد في مجال الإرشاد المهني.

الملاحق

أسئلة مقابلات الموظفين	ملحق 1
الاستبيان المحكم لجامعة النجاح الوطنية	ملحق 2
الاستبيان المحكم لجامعة بيرزيت	ملحق 3