



جامعة النجاح الوطنية
كلية الدراسات العليا

الاحتياجات التدريبية لموظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي الفلسطيني

إعداد

ملاك حسام الدين أبو عيشة

إشراف

د. فريد أبوضهير

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في العلاقات العامة المعاصرة،
من كلية الدراسات العليا، في جامعة النجاح الوطنية، نابلس - فلسطين.


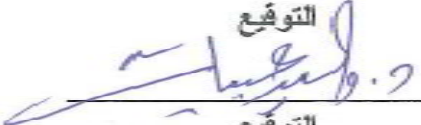

2023

الاحتياجات التدريبية لموظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي الفلسطيني

إعداد

ملاك حسام الدين أبو عيشة

نوقشت هذه الرسالة بتاريخ 2023/04/30م، وأجيزت.


التوقيع

التوقيع

التوقيع

د. نعيم سلامة
المشرف الرئيسي
د. وليد عبيات
الممتحن الخارجي
د. أشرف حسين
الممتحن الداخلي

الإهداء

إلى أبي وأمي من كانا خير معين لي في إنجاز هذا العمل....

إلى زوجي العزيز خالد من شجعني على الاستمرار رغم كل الصعوبات....

إلى ابنتي الغالية سارة التي كانت وما زالت شمساً تنير حياتي....

إلى كل الأصدقاء والزملاء الذين كانوا دوماً معي وبجانبي....

الشكر والتقدير

بداية، أ حمد الله كما ينبغي لجلال وجهه وعظيم سلطانه أن مكنتني من إنجاز هذا البحث، وبالطبع، من لا يشكر الناس لا يشكر الله. ولذلك فإنني أتقدم بخالص الشكر ووافر العرفان إلى الدكتور فريد أبو ضهير الذي كان خير معين من خلال ملاحظاته واستشاراته التي انعكست إيجاباً على هذا البحث. وأتقدم بالشكر الجزيل للدكتور عبد الفتاح الشملة على تعاونه ومساندته الدائمة لي. وأشكر المحكمين كل باسمه وصفته الذين كانت ملاحظاتهم ومقترحاتهم مفيدة جداً في تحكيم الاستبانة. وأشكر محافظ نابلس اللواء إبراهيم رمضان على مسانده ودعمه المستمرين لي لإنجاز هذا البحث. والشكر موصول لزملائي موظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني الذين غمروني بلطفهم بإجاباتهم عن الاستبانة بكل دقة وموضوعية.

الإقرار

أنا الموقعة أدناه مقدمة الرسالة التي تحمل عنوان:

الاحتياجات التدريبية لموظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي الفلسطيني

أقر بأن ما اشتملت عليه هذه الرسالة هي نتاج جهدي الخاص، باستثناء ما تمت الإشارة إليه
حيثما ورد، وأن هذه الرسالة ككل أو أي جزء منها لم يقدم من قبل لنيل أية درجة أو لقب علمي
أو بحثي لدى أية مؤسسة تعليمية أو بحثية أخرى.

اسم الطالبة: ملاحة سالم أبو عبيدة

التوقيع: ملاحة سالم أبو عبيدة

التاريخ: ٢٠٢٣ / ٤ / ٣

فهرس المحتويات

ج	الإهداء
د	الشكر والتقدير
هـ	الإقرار
و	فهرس المحتويات
ح	فهرس الجداول
ي	فهرس الملاحق
ك	الملخص
1	الفصل الاول: المقدمة / سياق الدراسة والإطار النظري
1	مقدمة الدراسة
2	مشكلة الدراسة
3	أسئلة الدراسة
4	نظرية الدراسة
6	مصطلحات الدراسة
6	أهمية الدراسة
7	أهداف الدراسة
8	حدود الدراسة
8	الإطار المفاهيمي
8	المبحث الأول: العلاقات العامة المفاهيم والأهداف
13	المبحث الثاني: التدريب
15	المبحث الثالث: الاحتياجات التدريبية للموظفين
22	الدراسات السابقة
22	الدراسات العربية

26	الدراسات الأجنبية
30	التعقيب على الدراسات السابقة
31	الاستفادة من الدراسات السابقة
32	الفصل الثاني: منهجية الدراسة
32	مجتمع الدراسة
32	عينة الدراسة
36	أداة الدراسة
40	متغيرات الدراسة
41	إجراءات تنفيذ الدراسة
42	المعالجات الإحصائية
43	الفصل الثالث: عرض النتائج
43	النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة
43	النتائج المتعلقة بسؤال الدراسة الرئيسي
57	ملخص النتائج
59	الفصل الرابع: مناقشة النتائج
59	مناقشة النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة
64	التوصيات
65	المراجع العلمية
73	الملاحق
b	Abstract

فهرس الجداول

- جدول (1): توزيع عينة الدراسة تبعاً للمعلومات الشخصية 34
- جدول (2): توزيع عينة الدراسة تبعاً للمسمى الوظيفي والتخصص الدقيق 36
- جدول (3): قيم معاملات ارتباط الفقرات مع الدرجة الكلية للمجال المرتبطة به 38
- جدول (4): معامل ثبات كرونباخ ألفا حسب مجالات الاحتياجات التدريبية لموظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني والدرجة الكلية لفقرات الأداة 39
- جدول (5): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للاحتياجات التدريبية لموظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني حسب المجالات والدرجة الكلية 44
- جدول (6): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للاحتياجات التدريبية التخصصية والفنية لموظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني 45
- جدول (7): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للاحتياجات التدريبية الإدارية لموظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني 47
- جدول (8): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للاحتياجات التدريبية الشخصية والذاتية لموظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني 48
- جدول (9): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للاحتياجات التدريبية المهنية والتطويرية لموظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني 49
- جدول (10): أولويات الاحتياجات التدريبية لموظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني 50
- جدول (11): نتائج اختبار (ت) لعينتين مستقلتين لاختبار مستوى دلالة الفروق للدرجة الكلية ومجالات الاحتياجات التدريبية لموظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني تبعاً لمتغير النوع 81
- جدول (12): المتوسطات الحسابية للدرجة الكلية ومجالات الاحتياجات التدريبية لموظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني تبعاً لمتغير العمر 82
- جدول (13): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي، لاختبار مستوى دلالة الفروق للدرجة الكلية ومجالات الاحتياجات التدريبية لموظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني تبعاً لمتغير العمر 83

- جدول (14): المتوسطات الحسابية للدرجة الكلية ومجالات الاحتياجات التدريبية لموظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني تبعاً لمتغير المؤهل العلمي 84
- جدول (15): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي، لاختبار مستوى دلالة الفروق للدرجة الكلية ومجالات الاحتياجات التدريبية لموظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني تبعاً لمتغير المؤهل العلمي..... 85
- جدول (16): نتائج اختبار (LSD) للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية للدرجة الكلية للاحتياجات التدريبية ومجالات (الاحتياجات التدريبية التخصصية والفنية، والاحتياجات التدريبية المهنية والتطويرية) تبعاً لمتغير المؤهل العلمي 86
- جدول (17): نتائج اختبار (ت) لعينتين مستقلتين لاختبار مستوى دلالة الفروق للدرجة الكلية ومجالات الاحتياجات التدريبية لموظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني تبعاً لمتغير التخصص 87
- جدول (18): المتوسطات الحسابية للدرجة الكلية ومجالات الاحتياجات التدريبية لموظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني تبعاً لمتغير سنوات الخبرة..... 88
- جدول (19): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي، لاختبار مستوى دلالة الفروق للدرجة الكلية ومجالات الاحتياجات التدريبية لموظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني تبعاً لمتغير سنوات الخبرة..... 89
- جدول (20): نتائج اختبار (LSD) للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية للدرجة الكلية للاحتياجات التدريبية ومجالات (الاحتياجات التدريبية الإدارية، والاحتياجات التدريبية الشخصية والذاتية، والاحتياجات التدريبية المهنية والتطويرية) تبعاً لمتغير سنوات الخبرة 90
- جدول (21): المتوسطات الحسابية للدرجة الكلية ومجالات الاحتياجات التدريبية لموظفي العلاقات العامة والإعلام في القطاع الحكومي الفلسطيني تبعاً لمتغير المسمى الوظيفي 91
- جدول (22): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي، لاختبار مستوى دلالة الفروق للدرجة الكلية ومجالات الاحتياجات التدريبية لموظفي العلاقات العامة والإعلام في القطاع الحكومي الفلسطيني تبعاً لمتغير المسمى الوظيفي 92

فهرس الملاحق

- ملحق (أ): أداة الدراسة (الاستبانة) 73
- ملحق (ب): قائمة بأسماء المحكمين للاستبانة 80
- ملحق (ج): الجدول 81

الاحتياجات التدريبية لموظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي الفلسطيني

إعداد

ملاك حسام الدين أبو عيشة

إشراف

د. فريد أبوضهير

الملخص

يتمثل هدف هذه الدراسة في التعرف على الاحتياجات التدريبية لموظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني. ولتحقيق ذلك تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي بالإستعانة بأداة الاستبانة، فيما تمثل مجتمع الدراسة في موظفي وحدات العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني، وتشكلت عينة الدراسة من 175 موظفاً وموظفة. وتوصلت الدراسة إلى أن موظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني بحاجة إلى التدريب في الجوانب الشخصية والذاتية بدرجة كبيرة جداً مقارنة ببقية الجوانب، وأن احتياج إدارة الأزمات يأتي على رأس أولويات الاحتياجات التدريبية لهؤلاء الموظفين بما نسبته 27.6% (أعلى نسبة مقارنة بالاحتياجات الأخرى). وفيما يخص الجوانب التخصصية والفنية، فهم يحتاجون بشكل أساسي للتدريب على إجراء مسح الرأي العام، وفي الجوانب الإدارية بحاجة إلى التدريب في التخطيط الاستراتيجي، وفي الجوانب الذاتية والشخصية يحتاجون إلى التدريب على القدرة على تحمل ضغط العمل وضبط النفس. أما فيما يتعلق بالجوانب المهنية والشخصية فهم بحاجة إلى التدريب في مجال فهم السلوك البشري. وأوصت الدراسة بضرورة تركيز الدراسات والأبحاث المستقبلية على فحص مستوى ومجالات التدريب الذي يتلقاه موظفو العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني، وضرورة إعداد المدرسة الوطنية للإدارة لبرنامج تدريبي متكامل خاص بموظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني، بالإضافة إلى أن يعمل ديوان الموظفين العام على تحديد الاحتياجات التدريبية لموظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني بشكل دوري ومستمر.

الكلمات المفتاحية: الاحتياجات التدريبية، العلاقات العامة، القطاع الحكومي الفلسطيني، التدريب

الفصل الاول

المقدمة / سياق الدراسة والإطار النظري

مقدمة الدراسة

يلعب التدريب دوراً مهماً في المؤسسات كونه استثماراً مهماً يفتح المجال أمام خلق بيئة تنظيمية إيجابية، وكذلك يسهم في تحقيق وتطوير أهداف المؤسسة وقدرتها التنافسية. وعلى صعيد الموظفين، فإن التدريب يعمل على تحسين الأداء الحالي للموظف وتأهيله للقيام بأدوار ومسؤوليات جديدة في المستقبل، ويساعد على صقل شخصيته وإكسابه صفات ومهارات شخصية تُهيئه للتفاعل بشكل إيجابي ومسؤول مع زملائه الموظفين، الأمر الذي يقود إلى خلق ثقافة مؤسسية إيجابية، والحفاظ على بيئة عمل صحية ومثمرة (زبيدي، 2021).

ويرى (الدهشان، 2017) بأن تحديد الاحتياجات التدريبية عنصر أساسي في النشاط التدريبي. ومن أكثر المواضيع قبولاً في الأوساط التدريبية أن التدريب يجب أن يتم تصميمه ليقابل الاحتياجات التدريبية ويسعى لتلبيتها. وكلما كان تحديد الاحتياجات التدريبية أكثر دقة وكفاءة، زادت فعالية البرنامج التدريبي المصمم لتلبية تلك الاحتياجات. ومن جانبه، يعتقد (رضوان، 2010) بأن تحديد الاحتياجات التدريبية مهمة مستمرة ناشئة عن متطلبات العمل المتغيرة، وتقوم على احتياجات المنظمة والأفراد العاملين فيها.

وحددت الجمعية الدولية للعلاقات العامة ثلاث مجالات لا بد من تدريب وتعليم موظفي العلاقات العامة عليها: التدريب على المعارف والمهارات المرتبطة بأعمال العلاقات العامة، وتلك المرتبطة بالاتصال، وكذلك المعارف الإدارية والإنسانية. وهناك العديد من المهارات الإعلامية والاتصالية الضرورية التي يجب أن تحرص المؤسسات على تدريب موظفي العلاقات العامة عليها، كالتحرير الصحفي، والتصوير الفوتوغرافي والفيديو، وكتابة المقالات، والتعامل مع وسائل الإعلام، وكتابة البيانات الصحفية (رضوان، 2010).

وبناء على ما سبق، نستنتج بأن هناك علاقة تكاملية بين التدريب وتحديد الاحتياجات التدريبية، بالإضافة إلى أهمية تحديد الاحتياجات التدريبية لموظفي العلاقات العامة في المؤسسات بشكل دقيق لكي تكون البرامج التدريبية فاعلة ومفيدة لهم ليتمكنوا من أداء مهامهم الوظيفية بكفاءة عالية. وتأتي هذه الدراسة لتحديد الاحتياجات التدريبية لموظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني. وقد تم إجراء هذا البحث نظراً للشح الشديد في الدراسات العربية والأجنبية التي تتناول موضوع الاحتياجات التدريبية لموظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني.

مشكلة الدراسة

انطلاقاً من الاهتمام الشخصي للباحثة في موضوع الاحتياجات التدريبية، تكونت لديها الرغبة في تزويد ديوان الموظفين العام والمدرسة الوطنية للإدارة من خلال إجراء دراسة علمية تتعلق بالاحتياجات التدريبية لموظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي، والتي إذا ما تم تلبيتها ستلعب دوراً مهماً في معالجة تحديات وعقبات عديدة تواجه موظفي العلاقات العامة في عملهم اليومي، وعلى رأسها مشكلة نقص الكفاءة. حيث ترى (محمود، 2022) بأن لتحديد الاحتياجات التدريبية أهمية كبيرة في زيادة كفاءة العاملين في القيام بالأعمال المسندة إليهم، وتمثل العامل الرئيسي في توجيه الإمكانيات المتاحة للتدريب بالاتجاه الصحيح. يضاف إلى ذلك أن تحديد الاحتياجات التدريبية يُعد الأساس لأي نشاط تدريبي، ويحدد طريقة تصميم البرامج التدريبية الضرورية لتطوير العاملين في المؤسسات، ويعتبر مقياس لنجاح التدريب، ويفيد كذلك في تحديد الفجوة بالكفاءة بشكل جلي وبطريقة متكاملة ومنظمة. وكذلك التدريب مهم ليستطيع العاملون مواكبة التطورات التكنولوجية على نطاق المؤسسة وخارجها (دريدي، 2010).

أسئلة الدراسة

السؤال الرئيسي للدراسة: ما الاحتياجات التدريبية التي يحتاجها موظفو العلاقات العامة في القطاع

الحكومي المدني الفلسطيني؟

وينبثق عن السؤال الرئيسي الأسئلة الفرعية التالية:

1. ما الاحتياجات التدريبية التخصصية والفنية التي يحتاجها موظفو العلاقات العامة في القطاع

الحكومي المدني الفلسطيني؟

2. ما الاحتياجات التدريبية الإدارية التي يحتاجها موظفو العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني

الفلسطيني؟

3. ما الاحتياجات التدريبية الشخصية والذاتية التي يحتاجها موظفو العلاقات العامة في القطاع

الحكومي المدني الفلسطيني؟

4. ما الاحتياجات التدريبية المهنية والتطويرية التي يحتاجها موظفو العلاقات العامة في القطاع

الحكومي المدني الفلسطيني؟

5. ما أولويات الاحتياجات التدريبية التي يحتاجها موظفو العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني

الفلسطيني؟

6. هل هناك فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة أقل أو يساوي (0.5) في الاحتياجات

التدريبية لعينة الدراسة تعزى لمتغيرات النوع والعمر المؤهل العلمي والتخصص وسنوات الخبرة

والمسمى الوظيفي؟

نظرية الدراسة

نظرية رأس المال البشري

تمتد جذور هذه النظرية إلى شولتر في الستينيات الذي ركز على أهمية التعليم والمعرفة للاستثمار في رأس المال البشري الذي ينتج خدمة لها قيمة اقتصادية. واستند شولتر إلى فرضية أن العلاقة بين التعليم والدخل تتلخص في أن التعليم يزود الفرد بالمهارات والخبرات التي تزيد من قدرته في تحسين كم المنتج ونوعه، وهذا يفسر بعض الظواهر، كالاختلاف في الأجور، والزيادة في الإيرادات وغيرها. وجاء بعد شولتر كل من بيكر ومينسر اللذين خاضت أبحاثهما في الاستثمار في تدريب العنصر البشري، حيث افترض بيكر في كتابه "رأس المال البشري" عام 1964 بأن الأجر المثالي للعامل يتناسب طردياً مع مستوى الكفاءة، في حين أن معدلات البطالة تتناسب عكسياً مع كفاءة الفرد العامل، وأن الاستثمار في رأس المال البشري يجلب عوائد أكبر من الاستثمار في رأس المال المادي. في حين رأى مينسر بأن طول فترة التدريب والتعليم تمثل المصدر الأساس للتفاوت في دخل العمال، وأن التدريب يرفع من إنتاجية العامل، وأن الأفراد، عندما يتخذون قراراً بالتدريب، يتوقعون الحصول على دخل أعلى في المستقبل، وأن العمر يعتبر عاملاً أساسياً في التدريب، بحيث كلما قل عمر الفرد قلت تكاليف تدريبه، بالإضافة إلى أنه كلما زاد الاستثمار في التدريب المتخصص كلما زادت احتمالات بقاء الفرد في المؤسسة، وبالتالي استقرار العمالة (الزهران، 2021).

ومن الباحثين الذين قدموا إسهامات حديثة في نظرية رأس المال البشري، كان فيشر عام 1994، الذي توصل إلى أن الاختلاف في مستويات الدخل المرتبطة بمستوى التعليم الشخصي كبيرة، وأن مستوى الكسب يتأثر بعدة عوامل، كالمستوى الاجتماعي والعرق وغيرها.

وتهدف هذه النظرية إلى جذب الانتباه إلى أهمية العنصر البشري والتركيز على الاستثمار البشري لتحسين مهارات الفرد وإنتاجيته، حيث ترى هذه النظرية بأن التدريب يعتبر استثماراً حقيقياً للمؤسسة

يعود عليها بالفائدة. ومن الضروري تصميم الموارد البشرية وربطها باحتياجات المؤسسة، نظراً لاتساع نشاطات المؤسسات، وتعدد اختصاصاتها، وزيادة حدة المنافسة، الأمر الذي يؤدي إلى تحقيق فعالية المنظمات وتحقيق أهدافها (دريدي، 2010).

وتفترض النظرية أيضاً بأن هناك دوراً مهماً تلعبه المؤسسات في تنمية رأس المال البشري من خلال الإنفاق المباشرة، أو الحوافز، فيما يركز المفهوم على أبعاد عدة، تتمثل في الاهتمام بكيفية إعداد الأفراد وتدريبهم لأداء وظائف تُحدّد لهم من طرف المؤسسة، وكذلك الإنفاق على هذه العملية، وتطوير المهارات والقدرات، وتوسيع خيارات الفرد في العمل (دريدي، 2010).

ويرى (دريدي، 2010) بأن روبنسون قدم نظرة جديدة للتدريب، باعتباره استثماراً للمؤسسة بدلاً من كونه تكلفه عليها.

الانتقادات الموجهة للنظرية

تتلخص الانتقادات التي وجهت لنظرية رأس المال البشري في إهمالها للعوائد الاجتماعية والأمنية التي تعود على المجتمع نتيجة لتعلم أفرادها، وكذلك ربطت النظرية بشكل دائم زيادة التعليم بالارتفاع في الدخل، وهذا الأمر يحط من قيمة التعليم. كما تجاهلت النظرية العوامل التي تلعب دوراً في زيادة دخل الفرد غير التعليم، كالمكانة الاجتماعية للفرد، وخلفيته، وبيئته، وغيرها (طراد، 2015).

وتم اختيار هذه النظرية لملاءمتها لموضوع الدراسة وانسجامها مع أهدافها بتحديد الاحتياجات التدريبية لموظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني.

مصطلحات الدراسة

التدريب: عملية مخططة وخاضعة للدراسة تهدف إلى تغيير أو تطوير مهارات وقدرات وأداء الأفراد أو الجماعات من خلال التأثير على معارفهم وسلوكياتهم ومهاراتهم، وذلك من أجل التوصل إلى نتائج يمكن لمسها على أرض الواقع خلال فترة زمنية محددة (التايه، 2018).

الاحتياجات التدريبية: عبارة عن التغييرات المراد تنفيذها من الناحية الكمية والنوعية على معلومات ومهارات وسلوكيات العاملين في مؤسسة معينة من أجل تحقيق مستويات الأداء المطلوب وخلق بيئة العمل المناسبة المرغوب بها (الشامي، 2018).

الدائرة الحكومية الفلسطينية: "أية وزارة أو إدارة أو مؤسسة عامة أو سلطة أو أية جهة أخرى تكون موازنتها ضمن الموازنة العامة للسلطة الوطنية الفلسطينية أو ملحقة بها" (الفلسطينية، 1998)

العلاقات العامة: عبارة عن وحدة إدارية متخصصة تعمل على تأمين وضمان التواصل الفعال وديمومة العلاقة ما بين المؤسسة وجمهورها الداخلي والخارجي من أجل تبادل المعلومات وتوحيد الرؤيا، وكذلك تصحيح أية أفكار أو معتقدات حول المؤسسة لتحقيق الصالح العام (زويلف، 2015).

أهمية الدراسة

الأهمية النظرية

تتلخص الأهمية النظرية لهذه الدراسة في أنها ستشكل دراسة استكشافية وجهداً بحثياً تأسيسياً في مجال تحديد الاحتياجات التدريبية لموظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني، ويمكن أن تمثل مرجعاً ومصدراً للمعلومات للباحثين المستقبليين في هذا المجال، إذ تشير الباحثة في حدود معرفتها بأن هذه الدراسة من الدراسات القليلة باللغة العربية في فلسطين التي تبحث في موضوع الاحتياجات التدريبية لموظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني.

الأهمية التطبيقية

سنتكون هذه الدراسة مفيدة لأطراف عدة حيث سيستفيد منها صانعو القرار في المؤسسات الحكومية الفلسطينية بشكل عام، وديوان الموظفين العام والمدرسة الوطنية للإدارة بشكل خاص، إذ ستساعدهم في معرفة مجالات البرامج التدريبية التي يجب توفيرها لموظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني لتلبي احتياجاتهم. وكذلك ستساهم في رسم السياسات العامة بما يخص موضوع التدريب، والوصف الوظيفي لموظف العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية وما المهارات التي يجب أن تتوفر فيه ليتمكن من إنجاز مهامه الوظيفية على أكمل وجه، بالإضافة إلى أن هذه الدراسة ستفيد موظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني بتوفير تدريبات متخصصة لهم في المجالات التي هم فعلاً بحاجة لتدريب فيها.

أهداف الدراسة

يتمثل الهدف الرئيسي للدراسة في التعرف على الاحتياجات التدريبية التي يحتاجها موظفو العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني.

وينبثق عن هذا الهدف عدد من الأهداف الفرعية المتمثلة في:

1. التعرف على الاحتياجات التدريبية التخصصية والفنية التي يحتاجها موظفو العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني.
2. التعرف على الاحتياجات التدريبية الإدارية التي يحتاجها موظفو العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني.
3. تحديد الاحتياجات التدريبية الشخصية والذاتية التي يحتاجها موظفو العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني.

4. كشف الاحتياجات التدريبية المهنية والتطويرية التي يحتاجها موظفو العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني.

5. التعرف على أولويات الاحتياجات التدريبية التي يحتاجها موظفو العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني.

6. معرفة العلاقة ما بين الاحتياجات التدريبية التي يحتاجها موظفو العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني ومتغيرات الجنس والعمر والمؤهل العلمي والتخصص وسنوات الخبرة والمسمى الوظيفي.

حدود الدراسة

الحدود الزمانية: ما بين شهري آب وشباط 2022

الحدود المكانية: المؤسسات الحكومية المدنية في الضفة الغربية كافة.

الحدود البشرية: موظفو العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية المدنية الفلسطينية.

الحدود الموضوعية: الاحتياجات التدريبية لموظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني.

الإطار المفاهيمي

المبحث الأول: العلاقات العامة المفاهيم والأهداف

تتعدد تعريفات مفهوم العلاقات العامة حيث تم ذكر تعريف للعلاقات العامة في مصطلحات الدراسة على أنها وحدة إدارية متخصصة تعمل على تأمين وضمان التواصل الفعال وديمومة العلاقة ما بين المؤسسة وجمهورها الداخلي والخارجي من أجل تبادل المعلومات وتوحيد الرؤيا، وكذلك تصحيح أية أفكار أو معتقدات حول المؤسسة لتحقيق الصالح العام (زويلف، 2015)، في حين يعرفها جرونج

وهانت على أنها ممارسة تبادل المعلومات ما بين المنظمة والجمهور. ويعرفها معهد العلاقات العامة بأنها كل الجهود التي يتم بذلها بطريقة مخططة ومستدامة لخلق التفاهم المتبادل والحفاظ عليه بين المنظمة والجمهور. وفي ظل التطور في مجال الذكاء الاصطناعي يأتي معهد تشارترد للعلاقات العامة ليعرفها على أنها العملية المتعلقة بالسمعة، وتمثل نتائج ما تفعل وما تقول وما يقوله عنك الآخرون، وذلك لأنه في العصر الراهن يتم تسجيل كل المعلومات التي يتم نشرها في البيانات الرقمية الكبيرة التي تمكن أي شخص يحتاج لها من الوصول إليها (Permatasari, A., Soelistiyowati, E., Johan, R. & Suastami, I, 2021)، فيما تعرفها الجمعية الأمريكية للعلاقات العامة على أنها عملية اتصال استراتيجية تبني علاقات منفعة متبادلة ما بين المنظمات وجماهيرها. ويرى البعض الآخر بأن العلاقات العامة عملية مخططة للتأثير على الرأي العام من خلال الشخصية السليمة والأداء المناسب بالاعتماد على الاتصال ثنائي الاتجاه المرضي للطرفين (Seitel, 2017).

وبناءً على ما سبق، يمكن القول بأن تعريفات العلاقات العامة أجمعت على أنها عملية تعمل على الحفاظ على العلاقات الجيدة ما بين المنظمات وجماهيرها.

وتتبع أهمية العلاقات العامة من كونها ترفع من الوعي لدى الجمهور حول الشركة ومنتجاتها وخدماتها، وتلعب دوراً مهماً في خلق صورة وسمعة العلامة التجارية (Oparaugo, 2021)، وكذلك تعمل العلاقات العامة على تهيئة الرأي العام لتقبل الأفكار الجديدة وخلق ولاء الجمهور للمؤسسة ليكون داعماً لها، وتعتبر مهمة لأنها تجري الأبحاث والدراسات التي تساهم في تعريف المؤسسة على اتجاهات الجمهور واحتياجاته وتطلعاته، وبالتالي تعديل خدمات المؤسسة ومنتجاتها بما يتماشى مع احتياجات الجمهور، بالإضافة إلى غرس المسؤولية الاجتماعية لدى الجمهور، الأمر الذي يساعد على مواجهة العقبات التي تعيق الوصول إلى التنمية والاستقرار المجتمعي (حوفاف، 2022).

إن الهدف الرئيس للعلاقات العامة يتمثل في تحقيق التفاهم المشترك، والثقة المتبادلة ما بين المنظمة وجمهوريها الداخلي والخارجي. ومن أهدافها كذلك الحفاظ على السمعة الحسنة للمؤسسة وتكوين انطباع جيد عنها، والترويج لمنتجات الشركة وخدماتها، وتنمية الشعور بالانتماء لدى العاملين، وكسب تأييدهم، بالإضافة إلى كسب ثقة الجمهور الخارجي وتأييده للمؤسسة، وتأسيس هوية قيادية للشركة في السوق (كريق، 2020). ويضيف الزعبي (2022) أهدافاً أخرى للعلاقات العامة، منها: تنمية روح التفاهم ما بين الإدارة والعاملين، ورفع المستوى الاجتماعي والثقافي للموظفين، وجذب وإيجاد الكفاءات البشرية المحترفة للعمل في المؤسسة.

تهدف العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية إلى إعلام المواطنين بالسياسة العامة للمؤسسة، وإيصال رغبات وطلبات المواطنين إلى الإدارة العليا للمؤسسة الحكومية لمعالجتها وإيجاد الحلول لها، بالإضافة إلى الاهتمام باحتياجات العاملين داخل المؤسسة، والتأكد من سلامة الاتصال ما بين المؤسسة والمؤسسات الأخرى، وتوثيق الصلات الطيبة ما بين الإدارة والعاملين، وكذلك الحصول على التغذية الراجعة حول ردود أفعال الجماهير واتجاهاتها وإبلاغ الإدارة العليا بها (زروال، 2019).

اختلف الباحثون في تحديد وظائف العلاقات العامة، فبعضهم يرى أنه يمكن تلخيصها في ثلاث نقاط مهمة، تتمثل في: الاتصال بالهيئات وجماعات تكوين الرأي العام لتزويدها بالمعلومات عن المنظمة وخدماتها، ومتابعة المستجدات في الجوانب السياسية والاقتصادية والاجتماعية وغيرها التي تؤثر على المنظمة، ورسم الخطط واختيار ممارس العلاقات العامة الذي يستطيع إنجاز وظائفها. ويرى الباحثون الذين درسوا العلاقات العامة بالشركات بشكل خاص أن للعلاقات العامة خمسة وظائف، تتمثل في: البحث، والتخطيط، والاتصال، والإدارة، والتقييم. ويحدد آخرون وظائف العلاقات العامة بناء على ثلاثة محاور: الوظائف المقدمة للجمهور بشكل عام، والمقدمة للمنظمة ككل، بالإضافة إلى الوظائف التي تقدمها للإدارة بشكل خاص (ضفاء، مريم شويديرة، و غرس الله، 2022).

ومن ناحية أخرى، يضيف (Oparaugo, 2021) إلى الوظائف السابقة عدد من الوظائف الأكثر تخصصية، والتي يمكن تلخيصها في: إدارة الأزمات في حالات الطوارئ التي تؤثر على المنظمة، وتحديد استراتيجيات بناء العلاقات والحفاظ عليها مع الجمهور، وكذلك إدارة الصورة الذهنية للمؤسسة من خلال إظهارها بأنها مسؤولة اجتماعياً، وإدارة الموارد والميزانية الخاصة بالعلاقات العامة في المؤسسة وآلية الاستفادة منها على أكمل وجه.

ويرى (الفرجاني، 2018) في كتابه "العلاقات العامة واستراتيجيات الاتصال" بأن وظائف العلاقات العامة تتمثل في تقديم المشورة، والبحوث، وإقامة علاقات جيدة مع وسائل الاتصال، والتخطيط الإداري. أما الجمعية الأمريكية للعلاقات العامة فقد حددت وظائف أساسية للعلاقات العامة، أهمها: كتابة التقارير والبيانات الصحفية، والخطب، وإنتاج المواد الإعلامية، والاتصال بوسائل الإعلام لإثارة اهتمامهم لنشر الأخبار التي تتعلق بالمؤسسة، وتحديد الاحتياجات والأهداف والخطوات اللازمة لتنفيذ مشروع معين، واستخدام الإعلانات الإعلامية لإبراز اسم المؤسسة.

يتطلب العمل في مهنة العلاقات العامة مجموعة من المهارات والكفاءات التي يمكن تلخيصها في مواصفات شخصية عامة مكتسبة، كالقدرة على التعامل مع الآخرين، والقدرة على الصبر والتحمل، ومعرفة كل ما يخص مؤسسته، بالإضافة إلى الذكاء في التعامل مع الجمهور. وهناك أيضاً مواصفات شخصية لها علاقة بطبيعة العمل وظروفه، كالقدرة الكلامية، وامتلاك تخصص مهني يتناسب مع الوظيفة، وامتلاك معرفة في أساليب البحث العلمي، وإلمام فيما يخص السلوك، كعلم النفس مثلاً. ومن الجدير بالذكر بأن الالتزام بأخلاقيات المهنة يجب أن تكون على رأس أولويات موظف العلاقات العامة (زبيدي، 2021). ومن أهم المهارات التي يجب أن يمتلكها موظف العلاقات العامة: الإعداد العلمي، وذلك لأنه يعمل إدارياً وإعلامياً في نفس الوقت. فلا بد من أن يكون ملماً بلغته الأم واللغة التي يشاع استخدامها، وكذلك الخبرة الصحفية والكتابية، وعلم النفس، ليستطيع التأثير في أفكار وشخصيات الجماهير، بالإضافة إلى علم الاجتماع ليستطيع أن يفهم الجماعات وأساليب اتصالها، والإدارة

والاقتصاد ليكون قادراً على العمل الإداري ومعرفة المستجدات والمؤثرات الاقتصادية في الداخل والخارج، والإحصاء وأصول البحث، ليتمكن من تحليل الظواهر ومعرفة اتجاهات الرأي العام وجمع المعلومات (زروال، 2019).

ويضيف (عبدالهادي، 2017) مهارات أخرى إلى ما سبق، تتمثل في: المعرفة الكاملة فيما يخص الصحافة والإعلام والإعلان، وفنون الطباعة والإخراج، والشجاعة ومهارات القيادة، والقدرة على الابتكار، والخلق القويم، والمهارة في تبسيط المعلومات وشرحها وتفسيره. ويعتقد (عبدالهادي، 2017) بأن هناك صفتين أساسيتين لا بد من توافرها في موظف العلاقات العامة، تتمثلان في: الشخصية الجذابة، وحب الاستطلاع، والالتزان، والاهتمام بالآخرين، والحماس، والموضوعية، والخيال الخصب؛ وكذلك القدرة على الاتصال، كالقراءة، والكتابة، وحسن الاستماع، والحس الفني، والمعرفة بالعلوم المتنوعة، كعلم النفس وعلم الاجتماع، والإدارة، والاقتصاد، والأنثروبولوجيا، والسياسة، وغيرها. ويصنف (عبدالهادي، 2017) مهارات العلاقات العامة إلى: **مهارات تخصص مدير ورئيس قسم العلاقات العامة**، أهمها مهارات العرض والتقديم والخطاب، وتجهيز وكتابة التقارير، وتشخيص المشكلات وحلها من خلال اتخاذ القرارات، وكذلك مهارة إدارة الأزمات، والتخطيط والإشراف وتقييم الأداء، وإدارة الاجتماعات بشكل فعال، والتفاوض والاقناع، والاستراتيجيات التسويقية؛ ومن ناحية أخرى **مهارات تخصص موظفي العلاقات العامة**، تتلخص القدرة على مخاطبة الجمهور، واستخدام البرامج الحاسوبية ومواقع الانترنت بكفاءة، ومهارة فنون الكتابة الصحفية، وفن الاستماع للآخرين، والبروتوكول والإتيكيت، وقوة اللغة والقدرة على التعبير والإيجاز، وإدارة الوقت، ومهارة التسويق الإلكتروني للرسائل. وبعد تمحيص المهارات آنفة الذكر، نجد أنها متشابهة إلى حد كبير مع بعضها البعض، مع وجود فروق طفيفة في المهارات ما بين موظف ورئيس قسم ومدير العلاقات العامة.

من الأمور المهمة جداً في أية مؤسسة، تدريب كوادرها بشكل مستمر لتضمن تطوير مهاراتهم وقدراتهم للتأثير بشكل إيجابي على أداء المؤسسة. فالتدريب للموظفين بشكل عام يتمثل في تنمية وتعزيز

المعارف والمهارات، ومواكبة المستجدات، من أجل إحداث تغيير ملموس في الأداء وردم الفجوة ما بين العلوم النظرية وتطبيقها في سوق (زبيدي، 2021).

ويرى بعض خبراء التدريب أن على المؤسسات كافة تأهيل كادر العلاقات العامة من خلال التدريب على أن يكون مهنيًا وملتزمًا، ويتم تشجيعه من خلال توفير تدريب ممنهج ومتطور ومستمر. ويرى (زبيدي، 2021) بأن هناك عدد من المواضيع التي لا بد من تدريب موظفي العلاقات العامة فيها، وأهمها تخطيط وتصميم وتنفيذ مسوح الرأي العام ميدانياً وإلكترونياً، وتحليل نتائجها، بالإضافة إلى التسويق الإلكتروني، وإدارة السمعة والعلامة التجارية، وكتابة التقارير والبيانات الصحفية، والتصوير، ومهارات الحديث أمام الجمهور، وتصميم شرائح عرض، وإدارة الوقت والاجتماعات، ومهارات التفاوض والإقناع.

المبحث الثاني: التدريب

تعريف التدريب

تتعدد تعريفات التدريب، حيث يعرفه (نور، 2020) على أنه عملية تعلم وإيجاد معارف ومهارات وسلوكيات جديدة تقود إلى تغيير في قابلية الأفراد لإنجاز مهامهم، في حين يعرفه فارس (مصباح، عاشر فارس و حمدوش، 2021)) بأنه محاولة العمل على تغيير سلوكيات الأفراد ودفعهم نحو استخدام طرق وأساليب متنوعة عند أدائهم لمهامهم الوظيفية بشكل يختلف بعد التدريب عن ما كانوا يستخدمونه قبل التدريب. وهناك من يُعرف التدريب بأنه جهد منظم ومخطط له ومستمر هدفه الأساسي يتمثل في تغيير سلوكيات وتحسين أداء موظفي الموارد البشرية في المنظمة من خلال إكسابهم المهارات والمعارف التي تؤدي إلى تحسين مستوى كفاءة الأداء على مستوى الفرد والتنظيم بما ينسجم مع معايير الأداء المطلوبة (بعافو، 2020)، في حين يرى (ناصر، عيشوش حمزة و شريف، 2022) بأن التدريب

نشاط من ضمن الأنشطة المختلفة للموارد البشرية يعمل على تحديد مدى حاجة مهارات العاملين في المؤسسة للتطوير بالإعتماد على نقاط الضعف والقوة المدرجة في تقييمات أدائهم في العمل.

وهنا يمكن القول بأن التدريب عملية يكسب العاملون من خلالها مهارات ومعارف جديدة تفيدهم في إنجاز مهامهم الوظيفية بشكل أفضل وفعال بما يحقق التطور الوظيفي لديهم.

أهمية التدريب

عند الحديث عن أهمية التدريب، نجد بأن أهميته تتباين حسب مجال التدريب، حيث ينتفع منه العاملون في المؤسسة من خلال مساعدتهم في تحسين فهمهم للمؤسسة ودورهم فيها، وتطوير مهاراتهم في حل مشاكل العمل (نور، 2020)، وتطوير مهارات الاتصال والتفاعل، وكذلك تحسين دافعيتهم للأداء، وتنمية قدرات المتدرب، كالنقاش، وإدارة الندوات والاجتماعات، وتنظيم العمل والوقت (مصباح، عاشر فارس و حمدوش، 2021).

وللتدريب أهمية أيضاً بالنسبة للمؤسسة تتمثل في رفع الانتاجية، وتحسين الأداء الوظيفي، من خلال تطوير مهارات العاملين، ويساعد على تشكيل توجهات إيجابية نحو المؤسسة، ويربط أهداف العاملين بأهداف المنظمة، ويوضح سياساتها العامة (مصباح، عاشر فارس و حمدوش، 2021). والتدريب مهم كذلك بالنسبة لتطوير العلاقات الإنسانية من خلال تطوير أساليب التفاعل الاجتماعي بين الأفراد والعاملين، وتحسين قدرة الأفراد على التكيف مع أية تغييرات قد تحدث، وتوثيق العلاقات بين الإدارة والعاملين والأفراد، وتنمية التوجه الذاتي لخدمة المؤسسة (مصباح، عاشر فارس و حمدوش، 2021). ويساعد التدريب على تخفيض معدل حوادث وإصابات العمل، وتقليل الحاجة للإشراف المباشر، وذلك لأن الشخص الخاضع للتدريب قادر على السيطرة على نفسه، وتحقيق المرونة والاستقرار في أنشطة المؤسسة (ناصر، عيشوش حمزة و شريف، 2022). ويضيف كل من (قماح صليحة، و لطميش لويزة،

(2021) إلى ما سبق أن التدريب مهم لأنه يتيح إمكانية اكتشاف خبرات وطاقات العاملين، وتوحيد اتجاهات العاملين للعمل على تحقيق أهداف المنظمة.

المبحث الثالث: الاحتياجات التدريبية للموظفين

ماهية الاحتياجات التدريبية

للاحتياجات التدريبية تعريفات عدة، حيث تعرفها (عبدالمولى، 2022) على أنها "جزء من منظومة التدريب وتنمية الموارد البشرية تختص بتغييرات معينة من المطلوب إحداثها في معارف ومهارات العاملين بهدف تحسين الأداء، والتخلص من المشكلات التي تؤثر سلباً على سير العمل والإنتاجية، ويعرفها (الدهشان، 2017) بأنها عدد من المؤشرات التي تُظهر وجود فارق ما بين الأداء الحالي للعاملين والأداء المرغوب. ومن ناحية أخرى، يطرح (عصام عطابي وحرورية عصام، و، ترزولت، 2018) تعريفاً مختلفاً، مفاده أن الاحتياجات التدريبية عبارة عن فشل لفرد أو مجموعة من الأفراد في تحقيق الأهداف المرجوة من تقديم خدمات أو منتجات بالكفاءة والفاعلية المطلوبة. ويعرفها آخرون بأنها جوانب الضعف في أداء العاملين في مؤسسة ما لسبب معين، والتي يجب أن يتم إدراجها في برامج التدريب التي يخضع لها هؤلاء العاملين بما يضمن تطوير هذا الأداء. وترى (Gyeltshen, K., Wongthanavas, S. &, Kamnuansilpa P., Crumpton, C، 2020) بأن الاحتياجات التدريبية تعتبر أداة قوية لدعم التغيير التنظيمي الهادف من خلال تحديد وإنشاء خطة دقيقة لمعالجة مجالات المعرفة والكفاءات الفردية والتنظيمية التي تحتاج إلى اهتمام للتكيف مع الحاجات الداخلية والخارجية، وتمثل أداة استراتيجية تقود إلى التغيير التنظيمي.

رغم التفاوتات في مضامين تعريفات الاحتياجات التدريبية بين الباحثين، فإن كل التعريفات تتفق على أنها فجوات يجب ردمها بين ما يجب أن يمتلكه الموظف وما يمتلكه فعلاً ليتمكن من أداء مهامه الوظيفية على أكمل وجه.

أهمية تحديد الاحتياجات التدريبية

يتفق كل من (نفوف، 2022) (الرشيدي، 2019) (الفرا، 2020) والبلوي (2018) و (الشريف، 2019) على أن أهمية تحديد الاحتياجات التدريبية تنبع من أنها تمثل الخطوة الأولى والأساسية التي تبدأ منها كل العملية التدريبية، وتبين الفئات المستهدفة من التدريب، وتضيف بأنها تعطي معلومات واضحة عن مستوى الموظفين المطلوب تدريبهم، وعددهم والمجالات التي هم بحاجة إلى التدريب فيها، وتوجيه الإمكانيات المتاحة للتدريب إلى الاتجاه الصحيح، ومعرفة الأسباب الكامنة خلف الأداء المتدني. بالإضافة إلى أن تحديد الاحتياجات التدريبية يُسهم في التوصل إلى قرارات سليمة وفعالة، ويوفر معلومات واقعية عن العمل ومشكلاته، ويُساعد في تقليل الهدر وتخفيض النفقات في المؤسسة (الغربي، 2020). وتؤكد (عبدالرحمن، 2019) على النقطة الأخيرة بالقول أن "تحديد الاحتياجات التدريبية يحد من العشوائية والارتجال في طرح برامج تدريبية مكلفة وغير مناسبة للمشاركين فيها" (ص. 5)، فيما يرى (المتولي، 2022) بأن تحديد الاحتياجات التدريبية يزيد من إقبال الموظفين المستهدفين على المشاركة في التدريب والاستمرار عن رغبة، ويساعد في كشف الفجوات وترتيبها حسب الأولوية للبدء في معالجتها، وكذلك تحديد نوعية محتوى البرامج التدريبية ومدتها وأهدافها والوسائط التعليمية اللازمة، وتحديد المعايير المناسبة لتقويم أداء المتدربين.

أهداف تحديد الاحتياجات التدريبية

هناك عدة أهداف لتحديد الاحتياجات التدريبية، لعل أهمها: التأثير في المعارف والمعلومات من خلال تغيير كلي أو جزئي لمعارف الموظف السابقة واستبدالها بمعلومات ومفاهيم جديدة؛ وكذلك التأثير في المهارات من خلال إكساب الموظف مهارات جديدة وتعديل المهارات السابقة التي لا تحقق الأداء المطلوب من حيث المستوى والجودة؛ وأخيراً التأثير في التوجهات، كالقيم والعادات والتقاليد (زينة الشهري، ، و لطيفة السميري، 2020). وتساعد الاحتياجات التدريبية في تحديد أهداف التدريب بشكل

علمي وموضوعي، وتخطيط أنشطة البرنامج التدريبي، وتقييم الآثار النهائية للتدريب (ببار، 2020). أما (بلخرشوش، 2020) فتقدم من خلال طرحها تقسيم الأهداف إلى: أهداف روتينية تحافظ على استقرار وديمومة المؤسسات، وأهداف حل المشكلات التي تعمل على تحديد أهم المشكلات التي تواجه المؤسسة، وأسبابها ودوافعها، ومن ثم تصميم وتنفيذ التدريب لتوفير الظروف المناسبة للتغلب على المشكلات وحلها، وبالإضافة إلى الأهداف الابتكارية التي تعمل على التوصل إلى آفاق لم يتم التوصل لها سابقاً، وتحقيق نتائج مبتكرة ترفع مستوى الأداء في المؤسسة، وتخلق تميزاً واضحاً بالمقارنة مع المؤسسات المشابهة والمنافسة.

الأطراف المشاركة في عملية تحديد الاحتياجات التدريبية

إن مسؤولية تحديد الاحتياجات التدريبية تقع على عاتق كل العاملين في المؤسسة، بدءاً بالموظف، وحتى المدير. وفيما يلي توضيح للأطراف المسؤولة عن تحديد الاحتياجات التدريبية: إدارة الموارد البشرية التي تعمل على التحليل الوظيفي من خلال إبراز الكفاءات المطلوبة لأداء الوظائف، حيث أن لكل مسمى وظيفي احتياجات خاصة به، والموظف الذي يقوم بالعمل الذي يعد مصدراً أساسياً في عملية تحديد الاحتياجات التدريبية، لأنه يعرف كل التفاصيل التي تخص عمله وجوانب القصور لديه، وكذلك قسم التدريب في المنظمة الذي يختص في عملية تحديد الاحتياجات التدريبية، ولديه بيانات دقيقة تتضمن الاحتياجات التدريبية الحالية والمستقبلية للموظفين، وبالإضافة إلى المستشار الخارجي الذي يقوم بدور أخصائي التدريب الذي قد تستعين به المؤسسة في عملية تحديد الاحتياجات التدريبية، ومراكز التدريب المتخصصة التي لديها الخبرات الكافية والتقنيات التي تعطيها دوراً بارزاً بخصوص التدريب. ومن الأطراف كذلك: الإدارة العليا التي تشرف بشكل كامل على المتدربين، ولديها تقارير دورية عنهم، ومن الضروري أن يكون لديها فهم كامل واقتناع بضرورة تحديد الاحتياجات التدريبية، وكذلك الجمهور بحكم أنه على احتكاك دائم بخدمات المؤسسة وبالموظفين، فيمكنه كذلك تشخيص الاحتياجات التدريبية (محمود، 2022).

توقيت تحديد الاحتياجات التدريبية

التوقيت المناسب لتحديد الاحتياجات التدريبية ليس محددًا بوقت معين خلال العام، وذلك لأنها عملية تراكمية تتطلب توثيقاً تراكمياً، حيث أن هناك احتياجات روتينية خلال الربع الأخير من كل عام، وهناك احتياجات تدريبية يأتي بها فريق تحديد الاحتياجات التدريبية بناءً على التطورات على المستوى المحلي أو الدولي أو الإقليمي. ويعتبر الوقت المطلوب الوقت الكلي المخصص لعملية جمع المعلومات وتحليلها قبل أن تأتي مرحلة إعداد تقرير بالاحتياجات التدريبية ذات الأولوية المرتفعة (محمود، 2022).

طرق وأساليب تحديد الاحتياجات التدريبية

يرى (نورين، 2022) بأنه يتم تحديد الاحتياجات التدريبية من خلال طرق البحث العلمي، المتمثلة في تحليل المستفيدين، وتحديد التخطيط للاحتياجات التنظيمية، والاحتياجات الوظيفية والإدارية، وجمع البيانات وتحليلها وعرضها وكتابة التقارير ونشرها. ويتفق كل من (بلبار، 2020) و (البلوي، 2018) (عصام عطابي وحورية عصام، و، ترزولت، 2018) (الملاء، 2020) و (العمرى، 2020) بأن هناك ثلاثة طرق تتمثل في تحليل الاحتياجات: على مستوى الوظيفة من خلال تحليل مهام الوظيفة، وظروف أدائها، وعلاقتها بالوظائف الأخرى، والمهارات اللازمة لأدائها؛ وعلى مستوى الفرد عن طريق تحليل مدى قيام الموظف بمسؤوليات وظيفته والمهارات اللازمة لتطوير أدائه، وعلى مستوى المنظمة من خلال دراسة الأهداف الحالية والمستقبلية للمؤسسة، والهيكل والمناخ التنظيمي، والقوى العاملة، وقياس مدى كفاءة المنظمة. ويتفق (البلوي، 2018) (نفوف، 2022)) و (الدخيل، عوض أبو القاسم وعلي، 2020) بأن هناك مصادر أخرى لتحديد الاحتياجات التدريبية: المتدرب نفسه، والرئيس المباشر للمتدرب، والخبير والمستشار المتخصص بالتدريب، والإدارة العليا. ويرى كل من (بلبار، 2020) و (العمرى، 2020) و (محمد، 2020) بأن، لتحديد الاحتياجات التدريبية أساليب عدة، تتمثل في: الملاحظة، المقابلات والاستبيانات، واللجان الاستشارية، ودراسة التقارير والسجلات، والاختبارات، وقوائم الاحتياجات التدريبية. ويضيف (البلوي، 2018) إلى ما سبق: أساليب الملاحظة، وتقارير

الكفاية، وتحليل المهام، وتقويم الأداء، وطلبات الإدارة. أما (محمد، 2020) فيضيف آراء العاملين، فيما وتطرح (محمود، 2022) طرقاً أخرى، تتمثل في الجماعات البؤرية التي يتم فيها مناقشة المشرفين للتعرف على مواطن ضعف المرؤوسين، ومتى وأين يمكن تدريبهم، والأبحاث والدراسات العلمية، وتحليل المشكلات التي تعتبر من أهم وسائل نجاح التدريب لأنها تسعى لمعرفة السبب الحقيقي للمشاكل، واستخدام الأدوات التكنولوجية الحديثة، كالبرامج المحوسبة على أجهزة الحاسوب والهاتف المحمول، لمعرفة قدرة العاملين على التعامل معها، ومستوى المعرفة لديهم حولها.

معايير اختيار طريقة تحديد الاحتياجات التدريبية

هناك مجموعة من المعايير لاختيار طريقة تحديد الاحتياجات التدريبية، والتي تتمثل في (سمير الجمل و ورود حجة، 2020):

1. المشاركة: بمعنى أن تتطلب الطريقة مشاركة كل الأعضاء.
2. قلة التكلفة: ألا تحتاج الطريقة إلى استخدام أساليب مسح أو تصحيح أو خدمات استشارية مكلفة.
3. الكفاءة: والمقصود فيها أن يكون هناك إمكانية لاستخدام الطريقة خلال وقت العمل، وألا تتطلب أكثر من ساعتين إلى أربع ساعات من كل موظف.
4. الملكية: أي أن تجعل الموظف يشعر بأن المشكلات التي تم تحديدها عند تصميم الإجراء الذي تستعين به الطريقة تمثل إسهامه ومحمور اهتمامه.
5. التفارقة بين المشكلات: بمعنى أن يعمل الإجراء المستخدم على التفريق بين المشكلات، وتصنيفها إلى فئات حسب مصادرها، تبعاً للحلول المتاحة.

أنواع الاحتياجات التدريبية

تختلف أنواع الاحتياجات التدريبية حسب تصنيفها، حيث يتفق كل من (بلبار، 2020) و (عصام عطابي و حورية عصام، و، ترزولت، 2018) و (بلخرشوش، 2020) على أن هناك تصنيفاً حسب الهدف

يتمثل في: احتياجات عادية لتحسين أداء الأفراد، واحتياجات تشغيلية لرفع كفاءة العمل، واحتياجات تطويرية لزيادة فعالية المنظمة. وهناك تصنيف آخر حسب الفترة الزمنية، يتلخص في: احتياجات عاجلة آنية غير مخططة، واحتياجات قريبة المدى مخططة، واحتياجات مستقبلية. كما أن هناك تصنيف حسب حجم التدريب، يتمثل في: احتياجات فردية، وجماعية؛ وتصنيف آخر حسب طريقة التدريب، تقسم إلى: احتياجات لتدريب تطبيقي، واحتياجات لتدريب نظري؛ وأخيراً حسب مكان التدريب: احتياجات تدريبية خلال العمل، بالاعتماد على الخبرات الداخلية، واحتياجات تدريبية خارج العمل، بالاستعانة بمراكز ومؤسسات أخرى. ويصنف (البلهيد، 2020) الاحتياجات التدريبية إلى: الاحتياجات العادية المتكررة المتعلقة بالمهارات والمعلومات التي يجب أن يكتسبها الموظف في عمله، والاحتياجات التي تتصل بمشكلات العمل الناتجة عن نقص المهارات والمعارف التي تؤدي إلى ضعف الأداء، بالإضافة إلى الاحتياجات التطويرية والابتكارية التي يتم من خلالها إدخال معارف جديدة على عمل الفرد لتلبية الحاجات المستقبلية للمؤسسة.

خصائص تحديد الاحتياجات التدريبية

لعملية تحديد الاحتياجات التدريبية خصائص عديدة، أهمها اختلاف العملية من منظمة إلى أخرى. فقد تكون الاحتياجات مخططة، تحلل بشكل دقيق احتياجات المنظمة، أو غير مخططة وليس لها علاقة باحتياجات المنظمة الحقيقية. كما تختلف الاحتياجات التدريبية التي تصف الظروف الفعلية للمؤسسة عن الاحتياجات التطويرية المتعلقة بنمو وفعالية الفرد في المنظمة، وصعوبة حصر الاحتياجات الحالية والمستقبلية في التطبيق العملي بسبب سرعة التغيرات في بنية وبيئة المنظمة وإضافة إلى ذلك، فإن الاحتياجات التدريبية تصاغ على شكل أهداف تدريبية تسعى المنظمة لتحقيقها (عصام عطابي وحرورية عصام، و، ترزولت، 2018). ويرى (الداود، 2019) بأن هناك خصائص أخرى لتحديد الاحتياجات التدريبية تتمثل في أنها عملية متجددة ومستمرة ولا حدود لها، لأن المنظمة تتغير، وتحتاج إلى التدريب

بشكل مستمر. ويضيف (الدهشان، 2017) بأن عملية تحديد الاحتياجات التدريبية توفر الاستمرارية والتقييم الذاتي، وأنها لا تقتصر فقط على جوانب القصور، بل تمتد إلى جوانب تطويرية أخرى.

معوقات وصعوبات تحديد الاحتياجات التدريبية

تواجه عملية تحديد الاحتياجات التدريبية معوقات عدة، حيث يتفق كل من (زينة الشهري، ، و لطيفة السميري، 2020) و (بلبار، 2020)، و (البلوي، 2018) على أن من المعوقات عدم دراية الفئة المستهدفة من التدريب والإدارة بأهمية تحديد الاحتياجات التدريبية، وعدم الاستعانة بالأساليب الحديثة في جمع المعلومات لتحديد الاحتياجات، ووجود قصور في التأهيل العلمي للشخص المكلف بتحديد الاحتياجات التدريبية وتحويلها لخطة تدريبية. وتضيف (الغربي، 2020) صعوبات أخرى، يمكن تلخيصها في عدم أخذ الفروق الفردية بين المتدربين بعين الاعتبار، وترى (بلبار، 2020) بأن هناك معوقات أخرى تتلخص في عدم توافق التدريب مع الاحتياجات التدريبية الفعلية، والعجلة في تنفيذ التدريب دون تحديد الاحتياجات التدريبية، وعدم اهتمام الموظفين بالبرامج التدريبية. وتسلط (نفوف، 2022) الضوء على معوقات أخرى، أهمها: عدم توافر البيانات الإحصائية بشكل دقيق حول القوى العاملة وإمكانياتها التدريبية، وغياب الوصف الوظيفي الدقيق للمعد بأسلوب علمي للوظائف في المنظمات. ويضيف (أحمد، صالح، شمس، ومتولي، أحمد، وفوزي،، 2019) معوقات أخرى، تتمثل في: عدم سماح الإدارة للخبراء بالاطلاع على عملياتها الداخلية، وتكتفي بالنظرة السطحية للاحتياجات التدريبية، والخوف من عدم مطابقة البرامج التدريبية للاحتياجات، وشيوع الأساليب التقليدية وعدم وجود النية لتغييرها، وعدم توافر معاهد متخصصة لإعداد خبراء في مجال تحديد الاحتياجات التدريبية، وفيما يتعلق بآليات التغلب على هذه المعوقات يرى (البلوي، 2018) بأنه يجب توعية المتدربين بأهمية تحديد الاحتياجات التدريبية وأنها حاجة وضرورة وليست ترفاً. بالإضافة إلى توفير المسؤولين في المؤسسة كل الاحتياجات والإمكانيات اللازمة لتدريب العاملين الأمر الذي يعود بالنفع على المستوى المهني للعاملين وكفاءتهم وأدائهم في العمل (العمرى، 2020).

خطوات تحديد الاحتياجات التدريبية

تنقل (الملاء، 2020) عن العزيز (2017) خطوات تحديد الاحتياجات التدريبية، والتي تتلخص في أربع خطوات: الأولى جمع البيانات، من خلال تحديد الأطراف المشاركة في تحديد الاحتياجات التدريبية، والفئة المستهدفة، وجمع المعلومات عن الوظائف في المؤسسة، والثانية تتمثل في تنظيم البيانات وتبويبها، من خلال تحديد فئات للبيانات، ومراجعة إجابات المستجيبين على الأسئلة التي طرحت عليهم، والخطوة الثالثة تحليل البيانات، عن طريق معرفة الاختلافات بين المهام التي يقوم بها الموظف وما يفترض أن يقوم به، وفحص احتمالية انتشار المشكلة إلى باقي أجزاء المؤسسة، فيما تأتي الخطوة الرابعة المتمثلة في إعداد التقارير، من خلال تحديد البيانات التي سينطوي عليها التقرير، وآلية عرضها، والجهة التي سيتم تقديم التقرير لها. أما (عبدالرحمن، 2019) فتورد، نقلاً عن واتكنز وآخرون (2012) في كتابهم "دليل تقييم الاحتياجات"، خمس خطوات لتحديد الاحتياجات التدريبية، تتمثل في: التقييم، ومن ثم وضع خطة تتضمن التحليل والتصميم، والمراقبة والرصد التي تنطوي على القياس والتعلم والتحسين، ويليهما الخطوة الأخيرة والمتابعة في القياس والتقرير والاستخدام.

الدراسات السابقة

الدراسات العربية

دراسة العتيبي والنعمي (2022) بعنوان "الاحتياجات التدريبية لمعلمات المرحلة الثانوية لتعزيز الوعي الفكري لدى الطالبات"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الاحتياجات التدريبية لمعلمات المرحلة الثانوية لتعزيز الوعي الفكري لدى الطالبات من وجهة نظر المعلمات وذلك بالاعتماد على المنهج الوصفي المسحي باستخدام أداة الاستبانة وتمثل مجتمع الدراسة في معلمات المرحلة الثانوية في محافظة المزاحمية، فيما تكونت عينة الدراسة من 110 معلمات في مختلف التخصصات في المرحلة الثانوية في محافظة المزاحمية،

وأظهرت نتائج الدراسة بأن توافر الاحتياجات التدريبية لمعلمات المرحلة الثانوية لتعزيز الوعي الفكري لدى الطالبات من وجهة نظر المعلمات جاءت بدرجة متوسطة، وكذلك عدم وجود فروق ذات دلالات إحصائية في استجابات المعلمات نحو الاحتياجات التدريبية تعزى لمتغيرات المؤهل العلمي، والتخصص، وسنوات الخبرة، وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز الدور التوعوي لمركز الوعي الفكري في وزارة التعليم العالي، وتطوير برامج إعداد المعلم قبل الخدمة وبرامج التنمية المهنية أثناء الخدمة بحيث تغطي متطلبات واحتياجات المعلمات لتنمية الوعي الفكري لدى الطالبات.

دراسة (زبيدي، 2021) بعنوان "دور التدريب في تطوير مهارات العاملين في دوائر العلاقات العامة لمجموعة الاتصالات الفلسطينية: دراسة حالة"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور التدريب في تطوير مهارات العاملين في دوائر العلاقات العامة لمجموعة الاتصالات الفلسطينية بالاعتماد على المنهج الوصفي وأسلوب التحليل الكمي والنوعي باستخدام أدوات الاستبانة والمقابلة. واستخدمت الدراسة المسح الشامل لجميع العاملين في العلاقات العامة في مجموعة الاتصالات الفلسطينية، والبالغ عددهم 26 موظفاً، بالإضافة إلى 7 مقابلات مع مدراء علاقات عامة وموارد بشرية وخبراء في التدريب. وتوصلت الدراسة إلى أن غالبية المبحوثين يرون بأن مجموعة الاتصالات الفلسطينية تتلمس حاجة المؤسسة والعاملين في دائرة العلاقات العامة عند اختيار الدورات التدريبية العامة والخاصة، وأن هناك استجابة مرتفعة جداً نحو دور التدريب في تطوير مهارات العاملين في دوائر العلاقات العامة.

دراسة (محمد، 2020) بعنوان "واقع التأهيل والتدريب في أقسام العلاقات العامة في كليات ومعاهد الإعلام الحكومية والخاصة بمصر من وجهة نظر هيئة التدريس والطلبة بها".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع التأهيل والتدريب في أقسام العلاقات العامة في كليات ومعاهد الإعلام الحكومية والخاصة في مصر من وجهة نظر هيئة التدريس والطلبة بها، والعمل على تحديد

الأولويات التي يحتاجها التأهيل والتدريب العملي بالاعتماد على المنهج الوصفي، وباستخدام أداة الاستبانة، وتمثل مجتمع الدراسة في طلبة وهيئة التدريس في كليات ومعاهد الإعلام الحكومية والأزهرية والخاصة. وتم العينة المتاحة والمكونة من 200 طالب و50 عضو هيئة تدريس. وتوصلت الدراسة إلى أن جودة التأهيل والتدريب العملي في تخصص العلاقات العامة والإعلان في كليات الإعلام الحكومية والأزهرية والخاصة مرضٍ إلى حد ما من وجهة نظر هيئة التدريس، وغير مرضٍ إلى حد ما من وجهة نظر الطلبة، بالإضافة إلى أن بيئة التدريب والتأهيل غير مناسبة داخل الكليات والمعاهد أو خارجها. كما أشارت النتائج إلى أن الدورات التدريبية لا يتم تنظيمها وفق مخطط مدروس، ولا يتم فرز الطلبة قبل التدريب وفقاً لاحتياجاتهم التدريبية الفعلية.

دراسة (أبودية، منور نجم، و دينا، 2020) بعنوان "الاحتياجات التدريبية لمعلمي الصف الأول الابتدائي في مدارس وكالة الغوث في محافظات غزة"

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد الاحتياجات التدريبية لمعلمي الصف الأول الابتدائي في مدارس وكالة الغوث في محافظات غزة بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي باستخدام أداة الاستبانة، وتكونت عينة الدراسة باستخدام أسلوب الحصر الشامل من 194 معلماً للصف الأول في مدارس وكالة الغوث في محافظات غزة، وتوصلت الدراسة إلى أن الاحتياجات التدريبية لمعلمي الصف الأول الابتدائي في مدارس وكالة الغوث في غزة كانت بدرجة متوسطة بسبب تنوع مستويات الخبرة لدى أفراد العينة وخضوع معلمي المرحلة الابتدائية بشكل عام لعمليات تدريب مستمرة لتلبية احتياجاتهم المهنية، فيما أوصت الدراسة بضرورة تحديث معلومات المعلمين بداية كل عام دراسي فيما يتعلق بمهارات التدريس وإدارة الصف والبرامج النوعية التي يتم تلقاها لضمان استمرارها بنفس الكفاءة أو تطويرها، وكذلك بناء الخطة السنوية للتدريب في ضوء الموارد والإمكانيات المتاحة بالمدرسة وعلى أساس الاحتياجات التدريبية الفعلية للمعلمين.

دراسة (الجعبري، 2017) بعنوان "كفاءة وفاعلية التدريب في مؤسسات القطاع العام الفلسطيني في الضفة الغربية"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على كفاءة وفاعلية التدريب في مؤسسات القطاع العام الفلسطيني في الضفة الغربية، ومعرفة إذا ما اختلف قياسها باختلاف المتغيرات الديمغرافية والشخصية للمبحوثين بالاعتماد على المنهج الوصفي، وباستخدام أداة الاستبانة. وتمثل مجتمع الدراسة في جميع موظفي المؤسسات والوزارات الحكومية الفلسطينية في الضفة الغربية الذين شاركوا في دورات تدريبية ما بين عام 2013 وحتى عام 2015، فيما تكونت عينة الدراسة من خلال العينة المقصودة من (278) موظف في كل من وزارة الصحة، والجهاز المركزي للإحصاء، وديوان الموظفين العام، ووزارة الزراعة، ووزارة الاتصالات تكنولوجيا المعلومات، ووزارة العمل. وتوصلت الدراسة إلى أن التدريب في مؤسسات القطاع العام الفلسطينية يتمتع بدرجة عالية من الكفاءة والفاعلية، وأن هناك تأثيراً إيجابياً لمكونات وخصائص التدريب على كفاءة وفاعلية البرامج التدريبية لموظفي القطاع العام بالضفة الغربية. كما وجدت أن هناك علاقة تأثير طردية بين مكونات وخصائص التدريب وكفاءة البرامج التدريبية.

دراسة (رضوان، 2010) بعنوان "احتياجات التدريب وتقييمه لدى العاملين في العلاقات العامة: دراسة على عينة من العاملين في إدارات العلاقات العامة والإعلام بمنظمات وشركات مصرية وخليجية".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على البرامج التدريبية التي يحصل عليها العاملون في إدارات العلاقات العامة قيد الدراسة ورأيهم وتقييمهم لهذه البرامج من خلال الاعتماد على المنهج الوصفي وباستخدام أداة الاستبانة. وتمثل مجتمع الدراسة في المنظمات والشركات المصرية والخليجية في كل من الكويت وعمان والبحرين والسعودية وقطر، فيما تكونت عينة الدراسة من 50 منظمة، 25 منها مصرية و25

أخرى خليجية. وتوصلت الدراسة إلى أن العاملين في إدارات العلاقات العامة في المنظمات والشركات في مصر ودول الخليج العربي يحصلون على برامج تدريبية في مجالات تخصصاتهم الوظيفية، وفي مقدمتها البرامج المتخصصة في العلاقات العامة، بالإضافة إلى مجالات أخرى مكملية، مثل: الإعلام ومهارات الاتصال والإعلام، بالإضافة إلى أن هؤلاء العاملين يتم الأخذ برأيهم والتعرف على احتياجاتهم التدريبية، ولكن ليس بالصورة المطلوبة، حيث أظهرت النتائج أن الإدارة تستجيب لرغبات العاملين بصورة ليست كبيرة. ويرى هؤلاء العاملون بأن موضوعات برامج التدريب تعتبر مفيدة لمهنة العلاقات العامة، وأن موادها التدريبية حديثة ومتوافقة مع موضوعات التدريب

الدراسات الأجنبية

دراسة (Debrah, Y. & Othayman, M., Mukyata, J., Meshari, A) (2022) بعنوان
"The challenges confronting the training needs assessment in Saudi Arabian
higher education" "التحديات التي تواجه تقييم الاحتياجات التدريبية في التعليم العالي السعودي"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على المشكلات التي يواجهها نظام تقييم الاحتياجات التدريبية من منظور أعضاء الهيئة التدريسية ومدراء الموارد البشرية في الجامعات الحكومية الناشئة في قطاع التعليم العالي في المملكة العربية السعودية، وفهم تأثير هذه المشكلات على معدل نجاح مناهج التدريب والتطوير. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي النوعي باستخدام أداة المقابلات شبه المنظمة. وتمثل مجتمع الدراسة في أعضاء الهيئة التدريسية وكبار المدراء العاملين في الجامعات الحكومية الناشئة في قطاع التعليم العالي في المملكة العربية السعودية، فيما تكونت عينة الدراسة من 75 عضو تدريس وكبار المدراء العاملين في أربع جامعات حكومية في السعودية تم اختيارهم باستخدام العينة غير العشوائية الهادفة. وكشفت الدراسة عن عدم كفاية تقنيات تقييم الاحتياجات التدريبية المطبقة للتأكد من متطلبات التدريب، وأن العقبة الأساسية في ذلك أن عمليات الموارد البشرية غير كافية، وأن هناك التزاماً غير مرضٍ في تحديد الاحتياجات التدريبية للموظفين من قبل أقسام الموارد البشرية في

الجامعات الحكومية السعودية، الأمر الذي يضر بالروح المعنوية، ويؤدي إلى انعدام الثقة بين مدراء الموارد البشرية وموظفي الإدارات الأخرى.

دراسة (Wongthanavas, S. & Gyeltshen, K., Kamnuansilpa P., Crumpton, C) بعنوان "Training needs assessment of the Royal Bhutan Police" تقييم الاحتياجات التدريبية لشرطة بوتان الملكية"

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد الاحتياجات التدريبية لشرطة بوتان الملكية في مقاطعات بوتان العشرين بالاعتماد على المنهج الوصفي باستخدام أداة الاستبانة. وتمثل مجتمع الدراسة في ضباط الشرطة في مقاطعات بوتان العشرين، فيما استخدم الباحث أسلوب المسح الشامل ل (152) ضابطاً. وتوصلت الدراسة إلى أن الضباط في مقاطعات بوتان يرون بأنهم بحاجة إلى التدريب على التحقيق في الجرائم الإلكترونية والاستجابة لتهديدات القنابل والإرهاب، والتحقيق في الحرائق العرضية والحرق العمد، ومهارات تكنولوجيا معلومات إدارة الكوارث وإنقاذ وإجلاء الضحايا.

دراسة (Martinez, J. & Mahmud, K., Wahid, I., Arif, I) بعنوان "Impact of training needs assessment on the performance of employees: Evidence from Bangladesh" تأثير تقييم الاحتياجات التدريبية على أداء الموظفين: دليل من بنغلاديش"

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم تأثير تقييمات احتياجات التدريب على أداء الموظفين الذين تم توظيفهم في قطاع الاتصالات السلكية واللاسلكية في بنغلاديش بالاعتماد على المنهج الوصفي، وباستخدام أداة الاستبانة. وتمثل مجتمع الدراسة في موظفي القسم التجاري في ست شركات اتصالات سلكية ولاسلكية في بنغلاديش بدوام كامل، فيما تكونت عينة الدراسة التي تم اختيارها بتقنية العينة العشوائية البسيطة من 136 موظفاً في القسم التجاري في شركتي اتصالات سلكية ولاسلكية كانتا تجريان تقييمات الاحتياجات التدريبية بشكل منظم منذ تأسيسهما. وتوصلت الدراسة إلى أن تقييم الاحتياجات التدريبية لعب دوراً

هاماً في تحسين أداء الموظفين في الشركتين، وأن الحوافز المالية والتدريب يؤثران بشكل إيجابي على أداء الموظف، وأن تقييم الاحتياجات التدريبية مرتبط بشكل إيجابي ومعنوي بدرجة أداء الموظف الذي يزداد مع زيادة عدد التدريبات التي يتلقاها الموظفين.

دراسة (Sharma، 2018) بعنوان "A Study on Training Need Analysis of Employees"
"دراسة حول تحليل الاحتياجات التدريبية للموظفين"

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل الاحتياجات التدريبية لموظفي شركة في قطاع العقارات لم يتم ذكرها، حفاظاً على سرية المعلومات، وكذلك استكشاف الاحتياجات التدريبية لموظفي أقسام المبيعات وإدارة علاقات العملاء وموظفي الاتصال الهاتفي في مرحلة ما قبل البيع بالاعتماد على المنهج الوصفي، وباستخدام أداة الاستبانة والمقابلة. وتكونت عينة الدراسة من 53 موظفاً في شركة العقارات قيد الدراسة بواقع 45 موظف، وتوصلت الدراسة إلى أن الموظفين قيد الدراسة يرون بأنهم بحاجة إلى التدريب مستقبلاً على قانون العقارات فيما يتعلق بالتنظيم والتطوير، وكذلك مهارات التفاوض، وإدارة الأولويات، ولديهم حاجة للتدريب في المجالات الفنية وغير الفنية. ويرى المبحوثون أنفسهم بأنهم ماهرون في التحليل النفسي والاجتماعي للعملاء، في حين يرون قلة خبرتهم في مجال قانون العقارات.

دراسة (Franca, A. & Ukaigwe, P، 2018) بعنوان "Teachers' Training Needs for Sustainable Functional Secondary Education in Imo State, Nigeria"

"الاحتياجات التدريبية للمعلمين للتعليم الثانوي الوظيفي المستدام في ولاية إيمو، نيجيريا"

هدفت هذه الدراسة إلى فحص الاحتياجات التدريبية لمعلمي التعليم الثانوي الوظيفي المستدام في ولاية إيمو في نيجيريا بالاعتماد على المنهج الوصفي المسحي وباستخدام أداة الاستبانة، وتمثل مجتمع الدراسة في مدرء المدارس في ولاية إيمو والبالغ عددهم 317، فيما تكونت عينة الدراسة من 216 مديراً تم اختيارهم عن طريقة العينة الطبقية المتناسبة، وبينت نتائج الدراسة بأن المدرء في مدارس

ولاية إيمو اتفقوا على ضرورة تدريب المعلمين على التعليم الوظيفي المستدام، وكذلك أن احتياجات المعلمين التدريبية تشمل التدريب على كيفية استخدام الحاسوب في التدريس في ظل العصر الرقمي، وتدريبهم على تكييف تعليمهم مع احتياجات المتعلمين من خلال تزويدهم بالمهارات المناسبة للاعتماد على الذات، بالإضافة إلى تدريبهم على آلية تحسين مهاراتهم التربوية لمواجهة تحديات التعليم في القرن الحادي والعشرين، وأوصت الدراسة بضرورة أن يسعى المدراء في مدارس ولاية إيمو جاهدين لتلبية احتياجات تدريب المعلمين من أجل تحقيق مجتمع التعليم الوظيفي المستدام، وتشجيع المعلمين على تطوير مهاراتهم التدريبية والتدريسية.

دراسة (Nor، 2017) بعنوان "The Contribution of Training Needs Assessment to the Effectiveness of Training program and Outcome in the Public Sector of Somalia: A Case Study (Civil Service of Federal Government of Somalia)"
"مساهمة تقييم الاحتياجات التدريبية في فعالية برنامج التدريب ونتائجه في القطاع العام في الصومال: دراسة حالة (الخدمة المدنية في الحكومة الفيدرالية الصومالية)"

هدفت هذه الدراسة إلى البحث في مدى مساهمة تقييم الاحتياجات التدريبية في فعالية البرامج التدريبية ونتائجها في القطاع العام في الصومال باستخدام المنهج الوصفي باستخدام أداة الاستبانة. وتمثل مجتمع الدراسة في موظفي الخدمة المدنية في الحكومة الاتحادية الصومالية، فيما تكونت عينة الدراسة التي تم اختيارها باستخدام العينة العشوائية من 65 موظفاً في الوزارات الصومالية والبنك المركزي الصومالي. وتوصلت الدراسة إلى أن تقييم الاحتياجات التدريبية في القطاع العام مهم للغاية، وساعد الموظفين على تقييم وتحديد مشكلات التدريب لديهم واحتياجاتهم التدريبية، وأن الأدوات المستخدمة لتحديد احتياجات التدريب والتطور الوظيفي كانت فعالة وساعدت المتدربين على تحديد فجوة التدريب، بالإضافة إلى أن اللغة الانجليزية كانت عقبة أمام تقييمهم لاحتياجاتهم التدريبية.

التعقيب على الدراسات السابقة

اتفقت هذه الدراسة بشكل عام مع دراسة كل من (رضوان، 2010)، و (أبودية، منور نجم، و دينيا، 2020)، و (Sharma، 2018) و (Gyeltshen, K., Kamnuansilpa P., Crumpton, C) & Wongthanavas, S. (2020)، و (Ukaigwe, P) & Franca, A. (2018)، و العتبيي والنعمي (2022) في أنها تهدف إلى تحديد الاحتياجات التدريبية لمجموعة معينة من أفراد المجتمع، ولكنها اتفقت بشكل كبير مع دراسة (رضوان، 2010) في أن الدراستين تبحثان في الاحتياجات التدريبية لموظفي العلاقات العامة في قطاع معين. كذلك انسجمت هذه الدراسة مع كل الدراسات السابقة في استخدامها للمنهج الوصفي التحليلي، ما عدا دراسة (زبيدي، 2021) التي اعتمدت على المنهج الكمي والنوعي، ودراسة (Debrah, Y. & Othayman, M., Mukyata, J., Meshari, A) (2022) المعتمدة على المنهج النوعي، بالإضافة إلى أن هذه الدراسة تتوافق مع الدراسات السابقة كافة في اعتمادها على أداة الاستبانة ما عدا دراسة (Othayman, M., Mukyata, J., Meshari, A) & Debrah, Y. (2022) التي استخدمت أداة المقابلة، واتفقت هذه الدراسة مع دراسة (الجعبري، 2017) في أن مجتمع الدراسة فيهما يتمثل في القطاع الحكومي الفلسطيني.

واختلفت الدراسة الحالية عن دراسة (محمد، 2020)، و (Nor، 2017)، و (Othayman, M., Mahmud, K., Wahid, I., Arif,) (2022)، و (Debrah, Y. & Mukyata, J., Meshari, A) (2019)، و (Martinez, J. & I) في أنها تبحث في الاحتياجات التدريبية لموظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني في حين تبحث هذه الدراسات في واقع وفعالية وتأثير تحديد الاحتياجات التدريبية على أداء الموظفين وعلى فعالية برامج التدريب.

وتتميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة في أنها تبحث في تحديد الاحتياجات التدريبية لموظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني، وكذلك في أنها تعتمد على نظرية رأس المال

البشري، في حين لم تعتمد أي من الدراسات السابقة على هذه النظرية في إجراءاتها، بالإضافة إلى أن كل الدراسات السابقة تبحث في التدريب بشكل عام وليس في مجال العلاقات العامة كما في الدراسة الحالية.

الاستفادة من الدراسات السابقة

تمت الاستفادة من الدراسات السابقة من خلال التعرف على المنهج والأدوات المناسبة لدراسة تحديد الاحتياجات التدريبية لفئة معينة، واستكشاف طريقة بناء الاستبانة للإجابة على أسئلة الدراسة وتحقيق أهدافها، بالإضافة إلى الحصول على رؤية شاملة وواضحة عن النتائج التي توصلت إليها الدراسات السابقة ومقارنة نتائجها مع هذه الدراسة.

الفصل الثاني

منهجية الدراسة

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، والذي يُعتبر أسلوب تحقيق من خلال الملاحظة المباشرة للظاهرة، وجمع المعلومات عنها بطريقة ممنهجة من السكان باستخدام الاتصال الشخصي والمقابلات عند عدم وجود معلومات كافية حول مشكلة معينة في السجلات والملفات والمصادر الأخرى (Pandey & Pandey, 2015, p. 84).

وتم استخدام هذا المنهج لمناسبته لموضوع البحث الذي يعمل على تحديد الاحتياجات التدريبية لموظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني.

مجتمع الدراسة

تشكل مجتمع هذه الدراسة من موظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني فبي الضفة الغربية بمن فيهم من يحملون مسمى موظف إعلام أو رئيس قسم الإعلام، والبالغ عددهم (320) موظفاً وموظفة موزعين في حوالي 83 مؤسسة ما بين وزارات ومحافظات وهيئات، وذلك بناءً على عملية استكشافية تم التواصل خلالها مع الدوائر قيد الدراسة بهدف التعرف على عدد موظفي العلاقات العامة لديهم.

عينة الدراسة

تشكلت عينة الدراسة من (175) موظفاً وموظفة في وحدات العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني والذين تم اختيارهم بناءً على عينة الاستجابة الطوعية التي تعتبر تصميماً جديداً لأخذ العينات غير الاحتمالية حيث يتم اختيار العينة النهائية من المستجيبين المحتملين والمستعدين والمؤهلين للمشاركة في الاستطلاع، ويكمن السبب وراء اختيار هذا النوع من العينات بأن معظم موظفي العلاقات

العامّة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني وصلتهم الاستبانة ولكنهم لم يستجيبوا وبعد التنسيق مع المحلل الإحصائي تم اختيار حجم عينة الدراسة بالإعتماد على معادلة (روبيرت ماسون)، وتبعاً للأساليب الإحصائية المستخدمة اختيار العينات الاحتمالية. وزعت الاستبانة على كل أفراد عينة الدراسة، وفي الجدول رقم (1) وصف لعينة الدراسة تبعاً للمعلومات الشخصية، مع العلم بأنه تم استرداد (175) استبانة، ونسبة (100%) من عينة الدراسة، وجميعها قابلة للتحليل إحصائياً.

جدول (1)

توزيع عينة الدراسة تبعاً للمعلومات الشخصية

المتغير	المستوى	العدد	النسبة المئوية
النوع	ذكر	81	%46
	أنثى	94	%54
العمر	أقل من 25 سنة	24	%14
	من 25-أقل من 35 سنة	61	%35
	من 35-أقل من 45 سنة	63	%36
	45 سنة فأكثر	27	%15
مكان السكن	مدينة	66	%38
	قرية	83	%47
	مخيم	26	%15
سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	29	%17
	من 5 أقل من 10 سنوات	70	%40
	من 10 إلى أقل من 15 سنة	50	%29
	15 سنة فأكثر	26	%15
المسمى الوظيفي	مدير عام	18	%10
	مدير	63	%36
	رئيس قسم	61	%35
	موظف	33	%19
المؤهل العلمي	دبلوم متوسط	6	%3
	بكالوريوس	106	%61
	دبلوم عالي	14	%8
	ماجستير	44	%25
	دكتوراة	5	%3
التخصص	علوم إنسانية	156	%89
	علوم طبيعية	19	%11
التخصص الدقيق	صحافة وإعلام	35	%20
	علاقات عامة وإعلام	45	%26
	علوم سياسية	35	%20
	علاقات دولية	20	%11
	لغات	27	%15
	غير ذلك	13	%7
	محافظة	33	%19
مكان العمل	وزارة	67	%38
	هيئة	67	%38
	غير ذلك	8	%5

يتضح من الجدول (1) بأن نسبة الإناث أكثر من الذكور حيث شكلت الإناث (54%) من عينة الدراسة وهذا يعتبر طبيعياً في ظل انتشار عمل النساء داخل المؤسسات بمختلف أنواعها، وكذلك غالبية موظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني أعمارهم ما بين 25- أقل من 45 سنة بنسبة (71%) من عينة الدراسة، بالإضافة إلى أن العدد الأكبر من موظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني يسكنون في القرى بما نسبته (47%)، وأن (40%) من عينة الدراسة لديهم سنوات خبرة ما بين 5 إلى أقل من 10 سنوات، وأن (36%) من عينة الدراسة يحملون مسمى مدير، وأكثر من نصف المبحوثين يمتلكون مؤهل البكالوريوس بواقع (61%) من عينة الدراسة، وأيضاً غالبية العظمى من موظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني لديهم تخصص العلوم الانسانية بما نسبته (89%) من عينة الدراسة، وأن (26%) من عينة الدراسة متخصصون في العلاقات العامة والإعلام، وفيما يتعلق بمكان العمل فإن عدد كبير من موظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني يعملون في هيئات أو وزارات بما نسبته (76%) وهذا بسبب أن أغلبية مؤسسات القطاع الحكومي المدني الفلسطيني عبارة عن وزارات وهيئات، وكل ما سبق يدل على أن الجدول السابق يمثل التوزيع الطبيعي لعينة الدراسة ويشير إلى أن العينة ممثلة لمجتمع الدراسة بشكل كبير.

جدول (2)

توزيع عينة الدراسة تبعاً للمسمى الوظيفي والتخصص الدقيق

المجموع	التخصص الدقيق						المسمى الوظيفي	
	غير ذلك	لغات	علاقات دولية	علوم سياسية	علاقات عامة وإعلام	صحافة وإعلام		البيان
18	2	3	2	5	2	4	العدد	مدير عام
100%	11%	17%	11%	28%	11%	22%	النسبة المئوية	
63	3	7	10	13	15	15	العدد	مدير
100%	5%	11%	16%	21%	24%	24%	النسبة المئوية	
61	4	10	7	12	20	8	العدد	رئيس قسم
100%	7%	16%	12%	20%	33%	13%	النسبة المئوية	
33	4	7	1	5	8	8	العدد	موظف
100%	12%	21%	3%	15%	24%	24%	النسبة المئوية	
175	13	27	20	35	45	35	العدد	المجموع
100%	7%	15%	11%	20%	26%	20%	النسبة المئوية	

يتضح من الجدول (2) بأن 28% من المدراء العامين لدوائر ووحدات العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني متخصصون في العلوم السياسية، وأن 5% من المدراء متخصصون في تخصصات غير المدرجة في الاستبانة، وأن 33% من رؤساء الأقسام متخصصين في العلاقات العامة والإعلام.

أداة الدراسة

لتحقيق أهداف الدراسة، تم تطوير أداة الدراسة بعد دراسة وقراءة الأدب العلمي المتعلق بالاحتياجات التدريبية.

الاستبانة

تم بناء أداة الدراسة (الاستبانة) (الملحق أ)، ويمكن تعريفها على أنها نموذج يقوم الباحث بإعداده وتوزيعه لتأمين الحصول على ردود على أسئلة معينة من المستجيب، وتستخدم لجمع معلومات من مصادر مبعثرة على نطاق واسع (Pandey، 2015). وتم تجهيز الاستبانة بعد الاطلاع على الأدب النظري، وتطوير الأداة بما ينسجم مع المجتمع الفلسطيني. تمت صياغة وتجهيز فقرات الاستبانة جميعها بالاتجاه الإيجابي من خلال استخدام مقياس ليكرت الخماسي في خمس مستويات: ملحة جداً 5 نقاط، ملحة 4 نقاط، متوسطة 3 نقاط، غير ملحة 2 نقطة، لا حاجة لها نقطة واحدة. وتوزعت فقرات الأداة، والبالغ عددها (51) فقرة، على أربعة مجالات كالآتي:

1. الاحتياجات التدريبية التخصصية والفنية: ويضم (15) فقرة.
2. الاحتياجات التدريبية الإدارية: ويضم (21) فقرة.
3. الاحتياجات التدريبية الشخصية والذاتية: ويضم (6) فقرات.
4. الاحتياجات التدريبية المهنية والتطويرية: يضم (9) فقرات.

آلية جمع المعلومات

تم جمع المعلومات من خلال استبانة إلكترونية تم تصميمها على نماذج جوجل وتوزيعها بشكل مباشر على مدراء العلاقات العامة في المؤسسات قيد الدراسة ليقوموا بدورهم بتوزيعها على موظفيهم.

الاختبار المسبق لأداة (الاستبانة)

خضعت الاستبانة لمجموعة من الاختبارات أثناء تطويرها وقبل اعتمادها منها:

صدق الأداة: تم التأكد من صدق الأداة من خلال:

1. صدق الاستبانة (الصدق الظاهري): تم عرض أداة الدراسة (الاستبانة) على المشرف وعلى عدد من المحكمين المختصين في مجال العلاقات العامة والتدريب الذين بلغ عددهم (8) محكمين (انظر

ملحق ب)، وذلك للأخذ برأيهم فيما يتعلق بفقرات الأداة، ومدى وضوحها وقدرتها على الإجابة عن أسئلة الدراسة، بالإضافة إلى فحص صحة فقرات الأداة من ناحية سلامة الصياغة وملاءمتها للغرض الذي وضعت من أجله. وبناءً على ملاحظات المحكمين والمشرف تم تعديل صياغة بعض الفقرات. واتفق المحكمون على (85%) على ما جاء في أجزاء الاستبانة.

2. الصدق بطريقة البناء الداخلي: تمت الاستعانة بفحص معامل ارتباط بيرسون لفقرات الاستبانة مع الدرجة الكلية للمجال المتعلقة به، كما في الجدول (3) الذي يوضح أن معامل الارتباط للفقرات التابعة للاحتياجات التدريبية لموظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني تراوح ما بين (0.37) و(0.91)، وأن كافة الفقرات ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.01)، الأمر الذي يعني بأن فقرات الأداة مرتبطة بموضوع الدراسة.

جدول (3)

قيم معاملات ارتباط الفقرات مع الدرجة الكلية للمجال المرتبطة به

رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط
1	.89**	18	.85**	35	.88**
2	.47**	19	.86**	36	.86**
3	.51**	20	.82**	37	.87**
4	.55**	21	.86**	38	.83**
5	.54**	22	.82**	39	.87**
6	.60**	23	.77**	40	.88**
7	.58**	24	.83**	41	.81**
8	.56**	25	.89**	42	.84**
9	.47**	26	.87**	43	.84**
10	.37**	27	.84**	44	.82**
11	.37**	28	.85**	45	.86**
12	.34**	29	.87**	46	.82**
13	.42**	30	.91**	47	.92**
14	.49**	31	.86**	48	.88**
15	.41**	32	.81**	49	.77**
16	.83**	33	.85**	50	.65**
17	.83**	34	.88**	51	.67**

ثبات أداة الدراسة

عبارة عن فحص احتمالية الحصول على النتائج نفسها في حال استخدمت الأداة نفسها مرة أخرى. وللتأكد من ثبات الاستبانة، تم حساب معامل الثبات كرونباخ ألفا تبعاً لمجالات الدراسة والدرجة الكلية لجميع فقرات الاستبانة كما يوضحها الجدول (4).

جدول (4)

معامل ثبات كرونباخ ألفا حسب مجالات الاحتياجات التدريبية لموظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني والدرجة الكلية لفقرات الأداة

الرقم	المجال	عدد البنود	معامل كرونباخ ألفا (α)	الدلالة
1	الاحتياجات التدريبية التخصصية والفنية	15	0.72	0.00
2	الاحتياجات التدريبية الإدارية	21	0.91	0.00
3	الاحتياجات التدريبية الشخصية والذاتية	6	0.85	0.00
4	الاحتياجات التدريبية المهنية والتطويرية	9	0.73	0.00
0.00	الدرجة الكلية	51	0.91	0.00

ويتضح كذلك من الجدول رقم (4) بأن معامل كرونباخ ألفا الكلي لفقرات الاحتياجات التدريبية لموظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني بلغ 0.91، كما تراوح ما بين (0.72-0.91) للمجالات، وجميع هذه القيم ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.01، وهذا يؤكد ثبات الأداة المستخدمة لمعرفة الاحتياجات التدريبية لموظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني.

الدراسة الاستطلاعية (الاستكشافية)

بعد تجهيز الاستبانة بشكل أولي تم توزيعها على عينة استطلاعية مكونة من (13) موظف وموظفة من موظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني، وذلك من لتطوير الاستبانة لتحقيق أقصى ما يمكن من الدقة، بالإضافة إلى فحص مدى استيعاب المبحوثين لفقرات الاستبانة، وتحديد أية مشكلات قد تحدث عند إجراء الدراسة، وكذلك، والحصول على معلومات تتعلق بصدق الأداة وثباتها.

وباستخدام العينة الاستطلاعية تم حساب معامل ارتباط بيرسون، وبينت نتائجها بأن معامل الارتباط للفقرات مع الدرجة الكلية جاء أكبر من (0.40)، وتمت مقارنتها بالمعيار المحدد لقبول الفقرة وفقاً لما ذكر في جارسيا وجونزالس (Garcia & Gonzalez, 2006). وبناء على ما سبق ذلك فإن فقرات الاستبانة جميعها مقبولة إحصائياً، الأمر الذي يؤكد على توافق فقرات الاستبانة كلها مع مجالاتها ومع صدق البناء. أما بخصوص ثبات الاستبانة لدى العينة الاستطلاعية فقد ظهر من خلال قيمة معامل كرونباخ ألفا للدرجة الكلية وللمجالات على أنه أكبر من (0.70)، وهذا يشير إلى ثبات الاستبانة.

متغيرات الدراسة

أولاً: المتغيرات المستقلة

1. النوع وله مستويان: ذكر، وأنثى.
2. العمر: وله أربعة مستويات: أقل من (25) سنة، ومن (25) - أقل من (35) سنة، ومن (35) - أقل من (45) سنة، و (45) سنة فأكثر.
3. مكان السكن: وله ثلاثة مستويات: مدينة، وقرية، ومخيم.
4. سنوات الخبرة: وله أربعة مستويات: أقل من 5 سنوات، ومن 5 - أقل من 10 سنوات، ومن 10 - أقل من 15 سنة، و 15 سنة فأكثر.
5. المسمى الوظيفي: وله أربعة مستويات: مدير عام، ومدير، ورئيس قسم، وموظف.

6. المؤهل العلمي: وله خمسة مستويات: دبلوم متوسط، وبكالوريوس، ودبلوم عالي، وماجستير، ودكتوراة.

7. التخصص: وله مستويان: علوم إنسانية، وعلوم طبيعية.

8. التخصص الدقيق: وله ستة مستويات: صحافة وإعلام، وعلاقات عامة وإعلام، وعلوم سياسية، وعلاقات دولية، ولغات، وغير ذلك (حدد).

9. مكان العمل: وله أربعة مستويات: محافظة، ووزارة، وهيئة، وأخرى (حدد).

ثانياً: المتغيرات التابعة

والتي تتمثل في المتوسطات الحسابية للاستجابة على فقرات الاحتياجات التدريبية لموظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني.

إجراءات تنفيذ الدراسة

تم إجراء هذه الدراسة وفقاً للخطوات التالية:

1. جمع البيانات الثانوية وذلك من خلال قراءة وتمحيص الدراسات السابقة والمقالات العلمية المتعلقة بموضوع الدراسة.

2. مراجعة الاستبانة والتأكد من صدقها من خلالها عرضها على عدد من المحكمين المتخصصين في مجال موضوع الدراسة الذين قاموا بدورهم بالتعديل على بعض فقرات الاستبانة.

3. إعداد الاستبانة بصورتها النهائية بعد التعديل تبعاً لملاحظات المحكمين.

4. صممت استبانة إلكترونية على نماذج جوجل تحتوي على كل فقرات أداة الدراسة، وتم توزيع رابط الاستبانة على عينة الدراسة.

5. تم استرداد (175) استبانة إلكترونية، تم اعتمادها كلها وذلك بعد تدقيقها إلكترونياً حيث تبين بأنها جميعها صالحة للتحليل.

6. عولجت البيانات إلكترونياً من خلال تحويلها من ملف إكسل إلى ملف (SPSS25)، للتمكن من تحليلها واستخراج أجوبة على أسئلة الدراسة.

7. تمت مناقشة النتائج وتفسيرها للوصول إلى مجموعة من التوصيات.

المعالجات الإحصائية

تمت معالجة البيانات من خلال استخدام التحليلات الإحصائية في برنامج تحليل الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS25) وكانت كالتالي:

1. التكرار والنسبة المئوية للمتغيرات الديمغرافية، والمتوسط الحسابي، وكذلك الانحراف المعياري لكل فقرة من فقرات الاستبانة.

2. استخدم اختبارات العينات المستقلة لاختبار الفروق المعنوية بين المتوسطات الحسابية، وذلك حسب المتغير المستقل الذي يحتوي على مستويين كالنوع.

3. استخدم اختبار تحليل التباين الأحادي لفحص الفروق المعنوية ما بين المتوسطات الحسابية حسب المتغير المستقل الذي يحتوي على ثلاثة مستويات فأكثر كالمؤهل العلمي.

4. استخدم اختبار أقل فرق دال إحصائي اختبار شيفيه للمقارنات البعدية للتعرف على دلالة الفروق للمتغيرات المستقلة التي تكون مستويات متغيراتها أكثر من متغيرين.

5. استخدم معامل ارتباط بيرسون للتعرف على دلالة العلاقة بين الفقرات والدرجة الكلية للمجال التابعة له.

الفصل الثالث

عرض النتائج

يحتوي هذا الفصل على عرض للبيانات الإحصائية الكمية التي تم جمعها من خلال الاستبانة والمتمثلة في تحليل "الاحتياجات التدريبية لموظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني"، حسب المتغيرات الديمغرافية: "النوع، والعمر، والمؤهل العلمي، والتخصص، وسنوات الخبرة"، ثم أُدخلت من خلال برنامج الرزم الإحصائية للدراسات الاجتماعية (SPSS25). حيث أُجاب البحث عن أسئلة الدراسة، وذلك لعرض النتائج.

النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة

النتائج المتعلقة بسؤال الدراسة الرئيسي

ما الاحتياجات التدريبية التي يحتاجها موظفو العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني؟

للإجابة عن السؤال الأول، استخدمت المتوسطات الحسابية لكل مجال، وعلى الدرجة الكلية عند العينة. ولتوضيح هذه النتائج تم اعتماد المتوسطات الحسابية الموزونة المعتمدة إحصائياً الخاصة بالاستجابة على فقرات الاستبانة وكانت كالتالي:

- (من 1-أقل من 1.8) مستوى منخفض جداً.
- (من 1.8-أقل من 2.6) مستوى منخفض.
- (من 2.6-أقل من 3.4) مستوى متوسط.
- (من 3.4-أقل من 4.2) مستوى مرتفع.
- (4.2 فأعلى) مستوى مرتفع جداً.

وحُسبت الفترات من خلال قسمة المدى = (5-1=4) على عدد الفترات (5) حيث جاء طول الفئة (0.8)، وبناء على ذلك فأن الفئة الأولى (1-1.8) بإضافة (0.8) إلى الحد الأدنى (1). ويمكن تحديد الفئات الأخرى بنفس الأسلوب. الجدول (5) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمجالات والدرجة الكلية للاحتياجات التدريبية لموظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني.

جدول (5)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للاحتياجات التدريبية لموظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني حسب المجالات والدرجة الكلية

المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
الاحتياجات التدريبية التخصصية والفنية	4.06	0.44	مرتفع
الاحتياجات التدريبية الإدارية	4.24	0.51	مرتفع جداً
الاحتياجات التدريبية الشخصية والذاتية	4.49	0.53	مرتفع جداً
الاحتياجات التدريبية المهنية والتطويرية	4.07	0.52	مرتفع
الدرجة الكلية	4.19	0.38	مرتفع

يتبين من الجدول (5) بأن الدرجة الكلية للاحتياجات التدريبية لموظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني جاءت وبتقدير مرتفع، وذلك بدلالة المتوسط الحسابي (4.19). وأن مجال "الاحتياجات التدريبية الشخصية والذاتية" حصل على أعلى المتوسطات الحسابية، وبلغ (4.49)، والانحراف المعياري (0.53)، وبتقدير مرتفع جداً. أما مجال "الاحتياجات التدريبية التخصصية والفنية"، فقد حصل على أقل المجالات (متوسطاً حسابياً)؛ وبلغ (4.06)، وانحراف معياري (0.44)، وتقدير مرتفع، وهذا يشير إلى أن موظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي الفلسطيني بحاجة إلى تدريبات في الجوانب الإدارية والشخصية والذاتية، ولديهم رضى عالٍ عن مهاراتهم في الجوانب التخصصية والفنية وكذلك المهنية والتطويرية.

وهنا نوضح النتائج المتعلقة بالأسئلة الفرعية للدراسة:

السؤال الأول: ما الاحتياجات التدريبية التخصصية والفنية التي يحتاجها موظفو العلاقات العامة في

القطاع الحكومي المدني الفلسطيني؟

جدول (6)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للاحتياجات التدريبية التخصصية والفنية لموظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني

المستوى	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات
مرتفع جداً	0.76	4.56	إجراء مسح الرأي العام
مرتفع	0.65	4.17	تحسين سمعة وصورة المؤسسة
مرتفع جداً	0.77	4.30	مخاطبة الجمهور
مرتفع	0.92	4.04	النشر على وسائل التواصل الاجتماعي والإنترنت
مرتفع	0.91	4.05	الإتيكيت والبروتوكولات
مرتفع	0.99	4.03	إدارة العلاقات الإعلامية
مرتفع	1.01	4.05	تكتيبيها كتابة المواد الصحفية (تقارير، بيانات، أخبار)
مرتفع	0.84	4.17	مهارات التصوير الفوتوغرافي والفيديو
مرتفع	0.94	4.19	المونتاج
مرتفع	0.93	4.01	إعداد الإعلانات
متوسط	0.85	3.33	إعداد البرامج الإذاعية
متوسط	0.76	3.28	إعداد البرامج التلفزيونية
مرتفع جداً	0.87	4.32	اللغة الإنجليزية في العلاقات العامة
مرتفع جداً	0.91	4.28	تنظيم الأحداث (كالمؤتمرات والندوات. الخ) وإدارتها
مرتفع	0.99	4.14	تصميم وتنفيذ حملات العلاقات العامة
مرتفع	0.44	4.06	الدرجة الكلية

نلاحظ من الجدول (6) بأن الدرجة الكلية للاحتياجات التدريبية التخصصية والفنية لموظفي العلاقات

العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني جاء وبتقدير مرتفع، وأن الفقرة التي تتحدث عن "إجراء

مسوح الرأي العام"، حصلت على أعلى المتوسطات الحسابية، وبلغ (4.56)، والانحراف المعياري

(0.76)، وبتقدير مرتفع جداً، أما الفقرة التي تتحدث عن "إعداد البرامج التلفزيونية" كانت أقل الفقرات (متوسطاً حسابياً)؛ إذ حصلت على متوسط حسابي بلغ (3.28)، وانحراف معياري (0.75)، وتقدير متوسط. وعليه فإنه من الواضح أن موظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني بحاجة كبيرة إلى تدريبات في مجالات إجراء مسوح الرأي العام ومخاطبة الجمهور واللغة الإنجليزية في العلاقات العامة وتنظيم الأحداث، بينما نجد الأمور التقنية والفنية كأعداد البرامج الإذاعية والتلفزيونية يحتاجونها بشكل أقل.

السؤال الثاني: ما الاحتياجات التدريبية الإدارية التي يحتاجها موظفو العلاقات العامة في القطاع

الحكومي المدني الفلسطيني؟

جدول (7)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للاحتياجات التدريبية الإدارية لموظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني

المستوى	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات
مرتفع جداً	0.64	4.69	التخطيط الاستراتيجي
مرتفع جداً	0.67	4.30	إدارة الاجتماعات
مرتفع جداً	0.72	4.51	تنظيم الوقت
مرتفع جداً	0.88	4.33	مهارات الحوار والإقناع
مرتفع جداً	0.86	4.37	إدارة الأزمات
مرتفع جداً	0.90	4.22	أخلاقيات العلاقات العامة
مرتفع	0.97	4.19	تحديد احتياجات ومتطلبات العمل
مرتفع	0.92	4.14	تبسيط الإجراءات
مرتفع	0.98	4.10	التأثير في الموظفين وتشجيعهم
مرتفع	0.94	4.06	التطوير التنظيمي
مرتفع	0.93	4.03	تقييم الأداء
مرتفع	0.95	4.05	معرفة معايير الأداء المطلوب
مرتفع جداً	0.83	4.21	إدارة الاختلاف واحترام الرأي الآخر
مرتفع	0.92	4.16	الثقافة العامة
مرتفع جداً	0.92	4.26	فن الاستماع للآخرين
مرتفع جداً	0.86	4.21	قانون الخدمة المدنية الفلسطيني
مرتفع جداً	0.82	4.31	المخاطبات والمذكرات الرسمية والتقارير
مرتفع جداً	0.88	4.21	العمل الجماعي وبناء الفريق
مرتفع جداً	0.84	4.28	مدونة السلوك وأخلاقيات الوظيفة العامة
مرتفع جداً	0.93	4.22	الاتصال والتواصل اللفظي والكتابي
مرتفع جداً	0.87	4.23	الاتصال والتواصل من خلال لغة الجسد
مرتفع جداً	0.51	4.24	الدرجة الكلية

يتضح من الجدول (7) أن الدرجة الكلية للاحتياجات التدريبية الإدارية لموظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني جاءت وبتقدير مرتفع جداً، وأن الفقرة التي تتحدث عن "التخطيط الاستراتيجي"، حصلت على أعلى المتوسطات الحسابية، وبلغ (4.69)، والانحراف المعياري (0.64)، وبتقدير مرتفع جداً، أما الفقرة التي تتحدث عن "تقييم الأداء" كانت أقل الفقرات (متوسطاً حسابياً)؛ إذ حصلت على متوسط حسابي بلغ (4.03)، وانحراف معياري (0.93)، وتقدير مرتفع. وبناء على ما سبق نستنتج بأن موظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني بحاجة ماسة إلى تدريبات في الجوانب الإدارية بشكل عام وفي التخطيط الاستراتيجي بشكل خاص، في المقابل فإن هؤلاء الموظفين ليسوا بحاجة إلى تدريبات في مجال تقييم الأداء، ومعرفة معايير الأداء المطلوب والتطوير التنظيمي.

السؤال الثالث: ما الاحتياجات التدريبية الشخصية والذاتية التي يحتاجها موظفو العلاقات العامة في

القطاع الحكومي المدني الفلسطيني؟

جدول (8)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للاحتياجات التدريبية الشخصية والذاتية لموظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني

المستوى	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات
مرتفع جداً	0.60	4.69	القدرة على تحمل ضغط العمل وضبط النفس
مرتفع جداً	0.64	4.46	تنمية الشخصية
مرتفع جداً	0.68	4.49	احترام الذات
مرتفع جداً	0.71	4.47	احترام وتقدير الآخرين
مرتفع جداً	0.78	4.42	التعامل مع أنماط الشخصيات الصعبة
مرتفع جداً	0.80	4.38	القيادة
مرتفع جداً	0.53	4.49	الدرجة الكلية

يتبين من الجدول (8) بأن الدرجة الكلية للاحتياجات التدريبية الشخصية والذاتية لموظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني جاءت وبتقدير مرتفع جداً، وأن الفقرة التي تتحدث عن "القدرة على تحمل ضغط العمل وضبط النفس"، حصلت على أعلى المتوسطات الحسابية، وبلغ (4.69)، والانحراف المعياري (0.60)، وبتقدير مرتفع جداً، أما الفقرة التي تتحدث عن "القيادة" كانت أقل الفقرات (متوسطاً حسابياً)؛ إذ حصلت على متوسط حسابي بلغ (4.38)، وانحراف معياري (0.80)، وتقدير مرتفع جداً. وهذا يدل على أن موظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني بحاجة ماسة إلى التدريبات في الجوانب الشخصية والذاتية بكافة عناصرها وأهمها القدرة على تحمل ضغط العمل وضبط النفس.

السؤال الرابع: ما الاحتياجات التدريبية المهنية والتطويرية التي يحتاجها موظفو العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني؟

جدول (9)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للاحتياجات التدريبية المهنية والتطويرية لموظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني

المستوى	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات
مرتفع جداً	0.65	4.55	فهم السلوك البشري
مرتفع جداً	0.67	4.36	البحث العلمي
مرتفع جداً	0.67	4.39	علم الإدارة
مرتفع	0.86	4.13	علم الاقتصاد
مرتفع	0.96	4.06	علم السياسة
مرتفع	0.91	3.9	اللغة العربية
متوسط	0.78	3.07	اللغة الفرنسية
مرتفع	0.98	4	استخدام البرامج الحاسوبية في العمل
مرتفع	0.90	4.17	الحصول على مؤهلات علمية
مرتفع	0.52	4.07	الدرجة الكلية

يتضح من الجدول (9) بأن الدرجة الكلية للاحتياجات التدريبية المهنية والتطويرية لموظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني جاءت وبتقدير مرتفع، وأن الفقرة التي تتحدث عن "فهم السلوك البشري"، حصلت على أعلى المتوسطات الحسابية، وبلغ (4.55)، والانحراف المعياري (0.65)، وبتقدير مرتفع جداً، أما الفقرة التي تتحدث عن "اللغة الفرنسية" كانت أقل الفقرات (متوسطاً حسابياً)؛ إذ حصلت على متوسط حسابي بلغ (3.07)، وانحراف معياري (0.78)، وتقدير متوسط. وهذا يشير إلى أن موظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني بحاجة ملحة إلى تدريبات في مجالات فهم السلوك البشري والبحث العلمي وعلم الإدارة، بينما يبدو أنهم ليسوا بحاجة إلى تدريب في مجال اللغة الفرنسية أو أنها ليست ضرورية لعملهم.

السؤال الخامس: ما أولويات الاحتياجات التدريبية التي يحتاجها موظفو العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني؟

جدول (10)

أولويات الاحتياجات التدريبية لموظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني

النسبة المئوية	التكرار	الاحتياج
27.6%	102	إدارة الأزمات
15.70%	58	القيادة
12.80%	47	التخطيط الاستراتيجي
10.80%	40	البحث العلمي
9.20%	34	تنظيم الوقت
7%	26	البروتوكول والإتيكيت
4.10%	15	اللغة الإنجليزية في العلاقات العامة
3.80%	14	المونتاج
3.30%	12	النشر على وسائل التواصل الاجتماعي والانترنت
3%	11	التصوير
2.70%	10	إجراء مسح الرأي العام
100%	369	المجموع

يتضح من الجدول (10) بأن احتياج إدارة الأزمات على رأس أولويات موظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني بتكرار 102 أي ما نسبته 27.6% وأن احتياج إجراء مسح الرأي العام كانت الأقل بتكرار 10 أي ما نسبته 2.70%، وهذا دليل واضح على أن إدارة الأزمات تعتبر أهم احتياج تدريبي بالنسبة لموظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني، في المقابل هم غير معيين في تدريبات في مجال إجراء مسح الرأي العام والتصوير والنشر على وسائل التواصل الاجتماعي بحكم أنها جزء من مهام عملهم اليومية وبالتالي لديهم مهارات كافية فيما يتعلق بها.

السؤال السادس: هل هناك فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة أقل أو يساوي (0.5) في الاحتياجات التدريبية لعينة الدراسة تعزى لمتغيرات النوع والعمر المؤهل العلمي والتخصص وسنوات الخبرة والمؤهل العلمي؟

لفحص الفروق فيما يتعلق بمتغير النوع تم استخراج المتوسطات الحسابية للدرجة الكلية ومجالات الاحتياجات التدريبية لموظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني، والانحرافات المعيارية، وتم استخدام اختبار (ت) لمجموعتين مستقلتين وكانت النتائج كما في الجدول (11) في الملحق (ج).

يتبين من الجدول (11) بأن ق مستوى الدلالة المحسوب على الدرجة الكلية للاحتياجات التدريبية لموظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني والمجالات كانت؛ أكبر من قيمة مستوى الدلالة المحدد للدراسة ($\alpha \leq 0.05$)، وهذا يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسط تقدير أفراد عينة الدراسة للاحتياجات التدريبية لموظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني تعزى لمتغير النوع. وهذا يدل على أنه ليس هناك اختلاف ما بين موظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني الذكور والإناث فيما يتعلق بتقديرهم للاحتياجات التدريبية التي يحتاجونها لأداء مهامهم الوظيفية بكفاءة.

لفحص الفروق فيما يتعلق بمتغير العمر تم استخراج المتوسطات الحسابية للدرجة الكلية ومجالات الاحتياجات التدريبية لموظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني، وجاءت النتائج كما الجدول (12) في الملحق (ج).

يتضح من خلال الجدول (12) بأن هناك فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية تعزى لمتغير العمر. وبناء على هذا تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي لأكثر من مجموعتين مستقلتين لمعرفة إذا ما كانت هذه الفروق لها دلالة إحصائية وكانت النتائج كما في الجدول (13) في الملحق (ج).

يتبين من الجدول (13) أن قيمة مستوى الدلالة المحسوب على الدرجة الكلية للاحتياجات التدريبية لموظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني والمجالات جاءت أكبر من قيمة مستوى الدلالة المحدد للدراسة ($\alpha \leq 0.05$)، وبالتالي ليس هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسط تقدير أفراد عينة الدراسة للاحتياجات التدريبية لموظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني تعزى لمتغير العمر، وهذا يشير إلى أنه لا يوجد اختلاف ما بين موظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني بكافة فئاتهم العمرية فيما يخص تقديرهم لاحتياجاتهم التدريبية المختلفة.

لفحص الفروق فيما يتعلق بمتغير المؤهل العلمي تم احتساب المتوسطات الحسابية للدرجة الكلية ومجالات الاحتياجات التدريبية لموظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني، وكانت النتائج موضحة في الجدول (14) في الملحق (ج) الذي يوضح بأن هناك فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية تعزى لمتغير المؤهل العلمي، وقد تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي لأكثر من مجموعتين مستقلتين لمعرفة إذا كانت هذه الفروق لها دلالة إحصائية كما تم توضيحه في الجدول (15) في الملحق (ج) الذي يبين أن قيمة مستوى الدلالة المحسوب على الدرجة الكلية للاحتياجات التدريبية لموظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني ومجالات الاحتياجات التدريبية

التخصصية والفنية، والاحتياجات التدريبية المهنية والتطويرية جاءت أقل من قيمة مستوى الدلالة المحدد للدراسة ($\alpha \leq 0.05$)، وبالتالي توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسط تقدير أفراد عينة الدراسة للاحتياجات التدريبية لموظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

ولتحديد موقع الفروقات بين المتوسطات الحسابية للدرجة الكلية للاحتياجات التدريبية لموظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني ومجالات (الاحتياجات التدريبية التخصصية والفنية، والاحتياجات التدريبية المهنية والتطويرية) تعزى لمتغير المؤهل العلمي، أُجري اختبار أقل فرق دال (LSD) والجدول (16) في الملحق (ج) يوضح ذلك كما يلي:

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في مجال الاحتياجات التدريبية التخصصية والفنية تبعاً إلى متغير المؤهل العلمي بين بكالوريوس، ودكتورة من جهة، ودبلوم عالي من جهة أخرى. وجاءت الفروق لصالح كل من: بكالوريوس، ودكتورة، وهذا يدل على أن موظفي العلاقات العامة الحاملين لشهادتي البكالوريوس والدكتورة هم بحاجة كبيرة إلى التدريب في الجوانب التخصصية والفنية مقارنة بحملة الدبلوم العالي.
- وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في مجال الاحتياجات المهنية والتطويرية تبعاً إلى متغير المؤهل العلمي بين بكالوريوس من جهة ودبلوم عالي من جهة أخرى، وجاءت الفروق لصالح بكالوريوس، وهذا يشير إلى أن موظفي العلاقات العامة من حملة البكالوريوس بحاجة إلى تدريبات في مجال الاحتياجات المهنية والتطويرية بالمقارنة بحملة الدبلوم العالي.
- وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في الدرجة الكلية تبعاً إلى متغير المؤهل العلمي بين بكالوريوس، ودكتورة) من جهة ودبلوم عالي، وماجستير من جهة أخرى، وجاءت الفروق لصالح بكالوريوس، ودكتورة، وهنا نجد بأن موظفي العلاقات العامة الحاصلين على

شهادة الدكتوراة والبالوريوس بحاجة للتدريب في كافة المجالات آنفة الذكر بشكل أكبر من حملة
الدبلوم العالي والماجستير.

لفحص الفروق فيما يخص مؤهل التخصص تم تحديد المتوسطات الحسابية للدرجة الكلية ومجالات
الاحتياجات التدريبية لموظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني، وكذلك
الانحرافات المعيارية، واستخدم اختبار (ت) لمجموعتين مستقلتين، وكانت النتائج كما تم توضيحه
بالجدول (17) في الملحق (ج) الذي يبين أن قيمة مستوى الدلالة المحسوب على الدرجة الكلية
للاحتياجات التدريبية لموظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني ومجالات
"الاحتياجات التدريبية التخصصية والفنية، الاحتياجات التدريبية الشخصية والذاتية" جاءت أقل من قيمة
مستوى الدلالة المحدد للدراسة ($\alpha \leq 0.05$)، وبالتالي توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى
الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسط تقدير أفراد عينة الدراسة للاحتياجات التدريبية لموظفي
العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني تعزى لمتغير التخصص على الدرجة الكلية
ومجالات "الاحتياجات التدريبية التخصصية والفنية، الاحتياجات التدريبية الشخصية والذاتية"، وذلك
لصالح من لديهم تخصص علوم إنسانية. وهذا يشير إلى أن موظفي العلاقات العامة المتخصصين في
مجال العلوم الإنسانية بحاجة للتدريب في المجالات التخصصية والفنية، والمجالات الشخصية والذاتية
بشكل أقل من المختصين في مجال العلوم الطبيعية.

لقصص الفروق بخصوص متغير سنوات الخبرة تم تحديد المتوسطات الحسابية للدرجة الكلية ومجالات
الاحتياجات التدريبية لموظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني، وكانت النتائج
موضحة بالجدول (18) بالملحق (ج) الذي يوضح بأن هناك فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية،
وذلك تبعاً لمتغير سنوات الخبرة. ولمعرفة إذا كانت هذه الفروق دالة إحصائياً، استخدم اختبار تحليل
التباين الأحادي لأكثر من مجموعتين مستقلتين، كما تم توضيحه في الجدول (19) بالملحق (ج) الذي
يبين بأن قيمة مستوى الدلالة المحسوب على الدرجة الكلية للاحتياجات التدريبية لموظفي العلاقات

العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني ومجالات "الاحتياجات التدريبية الإدارية، والاحتياجات التدريبية الشخصية والذاتية، والاحتياجات التدريبية المهنية والتطويرية" جاءت أقل من قيمة مستوى الدلالة المحدد للدراسة ($\alpha \leq 0.05$)، وبالتالي توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسط تقدير أفراد عينة الدراسة للاحتياجات التدريبية لموظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

ولتحديد موقع الفروق بين المتوسطات الحسابية للدرجة الكلية للاحتياجات التدريبية لموظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني ومجالات "الاحتياجات التدريبية الإدارية، والاحتياجات التدريبية الشخصية والذاتية، والاحتياجات التدريبية المهنية والتطويرية" تعزى لمتغير سنوات الخبرة، تم إجراء اختبار أقل فرق دال (LSD)، والجدول (20) في الملحق (ج) يوضح ذلك.

يتبين من الجدول (20) الآتي:

- وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في مجال الاحتياجات التدريبية الإدارية تبعاً إلى متغير سنوات الخبرة بين (من 5 أقل من 10 سنوات) من جهة و(أقل من 5 سنوات، ومن 10 إلى أقل من 15 سنة) من جهة أخرى، وكانت الفروق لصالح (من 5 أقل من 10 سنوات). وعليه فإن موظفي العلاقات العامة الذين يمتلكون خبرة ما بين (5 إلى أقل من 10) سنوات بحاجة إلى التدريب في المجالات الإدارية أكثر من الموظفين الذي لديهم خبرة (أقل من 5 سنوات، ومن 10 إلى أقل من 15 سنة).

- وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في مجال الاحتياجات التدريبية الشخصية والذاتية تبعاً إلى متغير سنوات الخبرة بين (من 5 أقل من 10 سنوات، ومن 10 إلى أقل من 15 سنة) من جهة و(أقل من 5 سنوات) من جهة أخرى، وكانت الفروق لصالح (من 5 إلى أقل من 10 سنوات، ومن 10 إلى أقل من 15 سنة). وهذا يشير إلى أن موظفي العلاقات العامة الذين

لديهم سنوات خبرة من (5 إلى أقل من 10 سنوات، ومن 10 إلى أقل من 15 سنة) بحاجة إلى تدريبات في الجوانب الشخصية والذاتية بشكل أكبر من الذين لديهم خبرة (أقل من 5 سنوات).

• وجود فروق دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في مجال الاحتياجات التدريبية المهنية والتطويرية تبعاً لمتغير سنوات الخبرة بين (من 5 أقل من 10 سنوات) من جهة و(أقل من 5 سنوات، ومن 10 إلى أقل من 15 سنة، و15 سنة فأكثر) من جهة أخرى، وكانت الفروق لصالح (من 5 أقل من 10 سنوات). وهنا نستنتج بأن موظفي العلاقات العامة الذين يمتلكون خبرة (من 5 أقل من 10 سنوات) بحاجة إلى التدريب في الجوانب المهنية والتطويرية أكثر ممن لديهم خبرة (أقل من 5 سنوات، ومن 10 إلى أقل من 15 سنة، و15 سنة فأكثر).

• وجود فروق دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في الدرجة الكلية تبعاً إلى متغير سنوات الخبرة بين (من 5 أقل من 10 سنوات) من جهة و(أقل من 5 سنوات) من جهة أخرى، وجاءت الفروق لصالح (من 5 أقل من 10 سنوات). وهنا نجد أن موظفي العلاقات العامة الذين لديهم سنوات خبرة (من 5 أقل من 10 سنوات) هم بحاجة إلى التدريب في كافة الجوانب آنفة الذكر بشكل أكبر ممن لديهم خبرة (أقل من 5 سنوات).

ولفحص الفروق بخصوص متغير المسمى الوظيفي استخرجت المتوسطات الحسابية للدرجة الكلية ومجالات الاحتياجات التدريبية لموظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي الفلسطيني، وجاءت النتائج كما هي موضحة بالجدول (21) في الملحق (ج) الذي يوضح بأن هناك فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية، وذلك تبعاً لمتغير المسمى الوظيفي، ولمعرفة إذا كانت هذه الفروق دالة إحصائياً، استخدم اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لأكثر من مجموعتين مستقلتين كما هو موضح في الجدول (22) في الملحق (ج) الذي يبين بأن قيمة مستوى الدلالة المحسوب على الدرجة الكلية للاحتياجات التدريبية لموظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي الفلسطيني والمجالات جاءت؛ أكبر من قيمة مستوى الدلالة المحدد للدراسة ($\alpha \leq 0.05$)، وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية، بمعنى لا توجد

فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسط تقدير أفراد عينة الدراسة للاحتياجات التدريبية لموظفي العلاقات العامة والإعلام في القطاع الحكومي الفلسطيني تعزى لمتغير المسمى الوظيفي.

ملخص النتائج

- يحتاج موظفو العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني إلى تدريبات في المجالات التدريبية الشخصية والذاتية بشكل كبير جداً مقارنة بغيرها من المجالات بمتوسط حسابي يبلغ (4.49)، وانحراف معياري (0.53) وتقدير مرتفع جداً، فيما يحتاجون إلى التدريب في المجالات التدريبية التخصصية والفنية بشكل قليل مقارنة بغيرها بمتوسط حسابي (4.06) وانحراف معياري (0.44) وتقدير مرتفع.
- يحتاج موظفو العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني للتدريب فيما يتعلق بالمجالات التدريبية التخصصية والفنية على إجراء مسح الرأي العام بشكل كبير جداً بمتوسط حسابي (4.56) وانحراف معياري (0.76)، بينما يحتاجون بشكل قليل جداً إلى التدريب على إعداد البرامج التلفزيونية بمتوسط حسابي (3.28)، وانحراف معياري (0.75) وتقدير متوسط.
- وبخصوص المجالات التدريبية الإدارية، يحتاج موظفو العلاقات العامة إلى تدريب في التخطيط الاستراتيجي الذي حصل على أعلى متوسط حسابي بمقدار (4.69)، وانحراف معياري (0.64) وتقدير مرتفع جداً، في حين حصلت فقرة تقييم الأداء على أقل متوسط حسابي بواقع (4.03)، وانحراف معياري (0.93) وتقدير مرتفع.
- فيما يتعلق بالاحتياجات التدريبية الشخصية والذاتية فيحتاج موظفو العلاقات العامة إلى تدريب في القدرة على تحمل ضغط العمل وضبط النفس بأعلى مستوى، حيث حصلت على متوسط حسابي بلغ (4.69) وانحراف معياري بقيمة (0.60)، وتقدير مرتفع جداً، بينما كان احتياج القيادة الأقل حاجة لدى الموظفين بمتوسط حسابي (4.38) وانحراف معياري (0.80) وتقدير مرتفع جداً.

- حصلت فقرة فهم السلوك البشري ضمن الاحتياجات التطويرية والمهنية على أعلى مستوى بمتوسط حسابي 4.55 وانحراف معياري 0.65 وبتقدير مرتفع جداً، وأما الفقرة التي تتحدث عن اللغة الفرنسية حصلت على أقل متوسط حسابي 3.07 وانحراف معياري 0.78 وتقدير متوسط.
- ليس هناك اختلاف ما بين موظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني فيما يتعلق بتقديرهم للاحتياجات التدريبية تُعزى إلى النوع والعمر.
- موظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني الحاملين لشهادات البكالوريوس والدكتوراة هم بحاجة إلى التدريب في المجالات التدريبية موضع الدراسة أكثر من حملة الدبلوم العالي والماجستير.
- موظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني المتخصصين في العلوم الانسانية بحاجة إلى التدريب في المجالات التخصصية والفنية، والمجالات الشخصية والذاتية بشكل أقل من المختصين في مجال العلوم الطبيعية.
- أن موظفي العلاقات العامة الذين لديهم سنوات خبرة (من 5 أقل من 10 سنوات) هم بحاجة إلى التدريب في كافة الجوانب آنفة الذكر بشكل أكبر ممن لديهم خبرة (أقل من 5 سنوات).

الفصل الرابع

مناقشة النتائج

يناقش هذا الفصل نتائج الدراسة التي هدفت إلى تحديد الاحتياجات التدريبية لموظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني. وقد احتوت الدراسة على عدد من الأسئلة التي ستتم مناقشة بعض نتائجها لإبراز النتائج والتوصيات التي ستوضع بناءً عليها.

مناقشة النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة

مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الرئيس

ما الاحتياجات التدريبية التي يحتاجها موظفو العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني؟

أشارت نتائج الدراسة إلى أن درجة مجالات الاحتياجات التدريبية قيد الدراسة كانت ما بين المرتفعة والمرتفعة جداً، حيث كان أعلاها مجال الاحتياجات الشخصية والذاتية، وأدناها مجال الاحتياجات التدريبية التخصصية والفنية. وفيما يتعلق بباقي المجالات، فقد جاء مجال الاحتياجات التدريبية الإدارية في المرتبة الثانية ودرجة مرتفعة جداً ومجال الاحتياجات التدريبية المهنية والتطويرية في المرتبة الثالثة بدرجة مرتفعة جداً.

وقد يُعزى ما سبق إلى ضعف الاهتمام بتطوير مهارات وقدرات موظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني، وأنهم لا يتلقون التدريب الكافي في كافة مجالات الاحتياجات التدريبية آنفة الذكر بحكم أن المدرسة الوطنية للإدارة المعنية بتدريب الموظفين وتطوير مهاراتهم ما زالت قيد التطوير، وتعمل على برامج عامة لكل الموظفين، وليس لموظفي العلاقات العامة بشكل خاص، وبالتالي جاءت متوسطاتها الحسابية وانحرافات المعيارية مرتفعة ومرتفعة جداً.

مناقشة النتائج المتعلقة بسؤال الدراسة الفرعي الأول

ما الاحتياجات التدريبية التخصصية والفنية التي يحتاجها موظفو العلاقات العامة في القطاع الحكومي

المدني الفلسطيني؟

إن درجة فقرات مجال الاحتياجات التدريبية التخصصية والفنية، المكون من 15 فقرة، كانت جميعها ما بين المرتفعة والمرفعة جداً والمتوسطة، حيث كانت أعلاها فقرة إجراء مسح الرأي العام، وأدناها إعداد البرامج التلفزيونية، في حين كانت الفقرات مخاطبة الجمهور واللغة الإنجليزية في العلاقات العامة وتنظيم الأحداث، كالمؤتمرات والندوات وإدارتها، مرتفعة جداً، وباقي الفقرات مرتفعة، ما عدا فقرتي إعداد البرامج الإذاعية وإعداد البرامج التلفزيونية التي كانت متوسطة.

وبناء على ما سبق نستنتج بأن موظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني بحاجة ملحة من وجهة نظرهم لتدريبات في غالبية فقرات مجال الاحتياجات التدريبية التخصصية والفنية بشكل عام، وإجراء مسح الرأي العام ومخاطبة الجمهور واللغة الإنجليزية في العلاقات العامة وتنظيم الأحداث كالمؤتمرات والندوات وإدارتها بشكل خاص. وقد يُعزى هذا إلى توظيف القطاع الحكومي المدني الفلسطيني لموظفين جدد في دوائر ووحدات العلاقات العامة ممن لديهم إلمام جيد بالمهام التي يجب أن يقوم بها موظف العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية، وبالتالي يحتاج لتدريبات متخصصة فيها.

مناقشة النتائج المتعلقة بسؤال الدراسة الفرعي الثالث

ما الاحتياجات التدريبية الشخصية والذاتية التي يحتاجها موظفو العلاقات العامة في القطاع الحكومي

المدني الفلسطيني؟

بعد الإطلاع على نتائج الدراسة، نجد بأن مستوى جميع فقرات مجال الاحتياجات التدريبية الشخصية والذاتية كان مرتفعاً جداً، وكانت أعلاها فقرة "القدرة على تحمل ضغط العمل وضبط النفس" وأدناها

"القيادة". ويمكن أن نعزو ذلك إلى أن برامج تدريس العلاقات العامة في الجامعات لا تركز على هذه الجوانب بشكل كبير، بالإضافة إلى أن المسابقات الحكومية لاختيار موظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني لا تركز على الجوانب الشخصية والذاتية بقدر تركيزها على الجوانب الإدارية والتخصصية والفنية، والتخصص الجامعي.

مناقشة النتائج المتعلقة بسؤال الدراسة الفرعي الخامس

ما أولويات الاحتياجات التدريبية لموظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني؟

إن النسبة المئوية لاحتياج إدارة الأزمات كانت الأعلى، بما نسبته 27.6%، فيما كان احتياج إجراء مسح الرأي العام الأقل بنسبة 2.70%، وجاءت القيادة في المرتبة الثانية بنسبه 15.70% وفي المرتبة الثالثة التخطيط الاستراتيجي بنسبه 12.80%.

وقد يُعزى هذا إلى أن الحكومة الفلسطينية تعاني أزمات متكررة، ولا تكاد تخلو أية فترة زمنية من أزمة، منها الأزمة المالية للرواتب التي حدثت أكثر من مرة، وما زالت مستمرة حتى تاريخ إجراء هذا البحث، وكذلك أزمات الاضرابات للنقابات، منها نقابة الأطباء والمحامين والمعلمين، عدا عن أن كل محافظة من محافظات الضفة الغربية تعاني من أزمات منفردة في أوقات مختلفة، وهذه الأزمات بحاجة إلى الحل. ولذلك ظهرت لدى موظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني الحاجة بشكل كبير إلى تدريب في مجال إدارة الأزمات.

النتائج المتعلقة بسؤال الدراسة الفرعي السادس

هل هناك فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة 0.5 أقل أو يساوي في الاحتياجات التدريبية

لعينة الدراسة تعزى لمتغيرات النوع والعمر المؤهل العلمي والتخصص وسنوات الخبرة؟

وبينت النتائج المتعلقة بهذا السؤال ما يلي:

1. وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في مجال الاحتياجات المهنية والتطويرية

تبعاً إلى متغير المؤهل العلمي بين بكالوريوس) من جهة ودبلوم عالي من جهة أخرى، حيث

جاءت الفروق لصالح بكالوريوس. ويمكن عزو هذا إلى أن البكالوريوس في العلاقات العامة يركز

على كل ما يخص العلاقات العامة نفسها ومجالاتها ومهارات موظفيها وتعتبر درجة علمية أقل من

الدبلوم العالي، ولكن الدبلوم العالي في العلاقات العامة يركز على العلاقات العامة نفسها، بالإضافة

إلى ربطها بالعلوم الأخرى وعلاقتها بعلم الإدارة والاقتصاد والنفس والسياسة وغيرها.

2. توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسط تقدير أفراد

عينة الدراسة للاحتياجات التدريبية لموظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني

تعزى لمتغير التخصص على الدرجة الكلية ومجالات "الاحتياجات التدريبية التخصصية والفنية،

الاحتياجات التدريبية الشخصية والذاتية" وذلك لصالح من لديهم تخصص علوم إنسانية.

ويُعزى هذا إلى أن تخصص العلاقات العامة يُعد جزءاً من العلوم الانسانية، وقريب جداً منها، ومرتبطة

بها ارتباطاً وثيقاً، بينما هذا التخصص بعيد عن العلوم الطبيعية، ومن الصعب على دارسي العلوم

الطبيعية فهم طبيعة مهام موظف العلاقات العامة والقيام بهذه المهام.

الدراسات السابقة في هذا البحث تحدثت عن التدريب ومدى فعاليته وتأثيره، وكذلك عن موضوع

الاحتياجات التدريبية للمعلمين في الغالب، وتقييم هذه الاحتياجات. وقد اختلفت الدراسة الحالية عن

الدراسات السابقة في أن تلك الدراسات استهدفت في الغالب المعلمين، وهم مجال مختلف عن العلاقات العامة الذي تبحثه هذه الدراسة. وبالتالي نتائج الدراسة الحالية اختلفت عن الدراسات السابقة.

فقد اختلفت نتائج هذه الدراسة عن (الجعبري، 2017) في أن الأخيرة وجدت بأن التدريب في مؤسسات القطاع العام الفلسطيني يتمتع بكفاءة وفعالية عالية فيما وجدت الدراسة الحالية بأن هناك نقصاً في التدريب لموظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني الذين هم جزء من موظفي هذا القطاع. كما اختلفت أيضاً مع دراسة (رضوان، 2010) التي بينت بأن موظفي العلاقات العامة والإعلام في المنظمات والشركات المصرية والخليجية قيد الدراسة يحصلون على تدريبات تخصصية في مجال الإعلام ومهارات الاتصال وغيرها، في حين أن موظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني لا يحصلون على تدريب كافٍ وبحاجة إلى التدريب في مجال الإعلام والاتصال والتخطيط الاستراتيجي وغير ذلك.

ومن ناحية أخرى، فإن نتائج هذه الدراسة أكدت بعض المفاهيم التي جاءت في نظرية الدراسة (رأس المال البشري)، واتفقت معها في أن النظرية ترى بأن التدريب مهم عند اتساع نشاط المؤسسة ليستطيع مواكبة كافة المستجدات على نطاق المؤسسة أو خارجها. كذلك أكدت الدراسة على موضوع ظهور الأزمات بشكل مستمر للحكومة الفلسطينية، لذلك لا بد من تدريب موظفي العلاقات العامة فيها على موضوع إدارة الأزمات، بالإضافة إلى مفهوم رأس المال البشري الذي يشتمل على إعداد وتدريب الأفراد لأداء وظائف تحدد لهم، وتطوير مهاراتهم وقدراتهم، والذي أكدت عليه نتائج هذه الدراسة من خلال الاحتياجات التدريبية التي كشفت حاجة موظفي العلاقات العامة للتدريب عليها.

التوصيات

1. ضرورة إجراء بحوث تقارن ما بين الاحتياجات التدريبية لموظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي والقطاع الخاص.
2. ضرورة إعداد المدرسة الوطنية للإدارة لبرنامج تدريبي متكامل خاص بموظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني يأخذ بعين الاعتبار نتائج هذه الدراسة
3. ضرورة أن تتضمن الدورات التدريبية التي تقدمها المدرسة الوطنية للإدارة للموظفين موضوع إدارة الأزمات، والقيادة، والتخطيط الاستراتيجي.
4. أن يعمل ديوان الموظفين العام بالتعاون مع أقسام التدريب في مؤسسات القطاع الحكومي المدني على تحديد للاحتياجات التدريبية لموظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني بشكل دوري ومستمر.
5. ضرورة أن يكون هناك مؤتمر سنوي متخصص في الاحتياجات التدريبية لموظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني.

المراجع العلمية

أولاً: المراجع العربية

أبودية، منور نجم، ودينا (2020). الاحتياجات التدريبية لمعلمي الصف الأول الابتدائي في مدارس وكالة الغوث في محافظات غزة. *مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية*، 28(1)، 48-80.

أحمد، صالح، شمس، ومتولي، أحمد، وفوزي (2019). دراسة الاحتياجات التدريبية للعاملين بخدمة الأغذية والمشروبات في الفنادق الاقتصادية. *مجلة كلية السياحة والفنادق جامعة المنصورة* (4)، 20-44.

البلهيد، ن (2020) الاحتياجات التدريبية لأعضاء الهيئة الإدارية في جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن في ضوء رؤية المملكة 2030م. *المجلة التربوية* (74)، 768-800.

البلوي، ع (2018). الاحتياجات التدريبية اللازمة لمعلمي الرياضيات في المرحلة الثانوية من وجهة نظرهم. *مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية* (5) 27، 110-130.

التايه، م (2018). مهنتي كمدرّب. فلسطين: مركز ملتقى المدربين الفلسطينيين.

الجعبري، هـ (2017). كفاءة وفاعلية التدريب في مؤسسات القطاع العام الفلسطيني في الضفة الغربية. *أطروحة ماجستير غير منشورة*. جامعة القدس.

الجمال، س؛ حجة، و. (2020). الاحتياجات التدريبية للعاملين في المجالس القروية في مدينة دورا. *مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية* (1) 7، 373-395.

الداود، خ (2019). مصادر تحديد الاحتياجات التدريبية في إدارات التدريب التربوي بوزارة التعليم في المملكة العربية السعودية (الواقع وسبل التطوير) 206-227. *المجلة العلمية في جامعة أسيوط*، 35(3).

الدخيل، عوض أبو القاسم وعلي(2020). الاحتياجات التدريبية لمعلمي المرحلة الابتدائية للتعرف على الموهوبين ذوي صعوبات التعلم دراسة مسحية في محافظة المجمععة. *مجلة العلوم التربوية والنفسية* 13(3)، 1081-1053.

الدهشان، ج (2017). الاحتياجات التدريبية مفهوما وأهميتها وأساليب تحديدها (بحث مقدم). المؤتمر الدولي الأول لمركز تنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس والقيادات بجامعة بنها، جامعة بنها.

الرشيدي، ا (2019). الاحتياجات التدريبية لمعلمي التربية الإسلامية بدولة الكويت. *مجلة كلية التربية في جامعة الأزهر* 2(182)، 95-912.

الزعيبي، أ (2022). دور العلاقات العامة في تحسين الصورة الذهنية للتلفزيون الأردني. *مجلة الحكمة للدراسات الإعلامية والاتصالية* 10(2)، 111-95.

الزهراء، ف (2021). الاستثمار في رأس المال البشري للتميز والإبتكار. أطروحة ماجستير غير منشورة. جامعة جيلالي ليايس - سيدي بلعباس.

الشامي، ر (2018). *تحديد الاحتياجات التدريبية: منهج نظري ودليل عملي*. (ط2). قرطبة للنشر والتوزيع: الرياض.

الشريف، م (2019). واقع الاحتياجات التدريبية لأعضاء هيئة التدريس بالكلية الجامعة بالجموم جامعة أم القرى - في ضوء معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي. *مجلة البحث العلمي في التربية*، (20)، 239-211.

العمرى، م (2020). الاحتياجات التدريبية لأولياء أمور الطلبة لبرامج التوجيه والإرشاد بمحافظة
المخوة. مجلة العلوم التربوية والنفسية (35)4، 121-139.

الغربي، ص (2020). الاحتياجات التدريبية لأساتذة التعليم المتوسط في مادة الرياضيات في ضوء
استراتيجية التعلم النشط دراسة ميدانية ببعض متوسطات مدينة المسيلة. أطروحة ماجستير غير
منشورة. جامعة محمد بوضياف.

الفراء، غ (2020). الاحتياجات التدريبية لمعلمات رياض الأطفال في ضوء الممارسات الاقتصادية.
مجلة جامعة حماة (17)3، 89-109.

الفرجاني، ع (2018). العلاقات العامة واستراتيجيات الاتصال. (ط.1). الأردن. دار أمجد للنشر
والتوزيع.

السلطة الوطنية الفلسطينية، ا. ا (1998). قانون الخدمة الوطني. السلطة الوطنية الفلسطينية.

المتولي، أ (2022). الاحتياجات التدريبية لأعضاء هيئة التدريس الجدد بكليات التربية جامعة الأزهر
في ضوء متطلبات التحول الرقمي. مجلة تطوير الأداء الأكاديمي. 168-123. 1(17).

الملاء، ن (2020). الاحتياجات التدريبية اللازمة لتدريس مناهج الرياضيات المطورة (McGraw-
Hill) بالمرحلة المتوسطة من وجهة نظر معلمات الرياضيات في منطقة الإحساء. المجلة
العلمية لكلية التربية- جامعة أسيوط، (12)36، 221-267.

النعمي، ف؛ العتيبي؛ غ (2022). الاحتياجات التدريبية لمعلمات المرحلة الثانوية لتعزيز الوعي
الفكري لدى الطالبات. المجلة العلمية لكلية التربية في جامعة أسيوط. (4)38.

بعافو، س (2020). واقع التدريب الإعلامي عن بعد في ظل الاتصال التفاعلي دراسة مسحية لفئة
صدي التميز. أطروحة ماجستير غير منشورة. جامعة محمد بوضياف.

بليار، خ (2020). الاحتياجات التدريبية لمعلمات رياض الأطفال من وجهة نظرهن. أطروحة ماجستير غير منشورة. جامعة محمد بوضياف.

بلخرشوش، ر (2020). الاحتياجات التدريبية لأساتذة التعليم الجامعي في مجال التدريس في ضوء متطلبات المقاربة بالكفاءات في قسم العلوم الاجتماعية بأم البواقي. أطروحة ماجستير غير منشورة. جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي.

حوفاف، ع. ا (2022). دور العلاقات العامة في التوعية الصحية دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية برج بوعريريج. أطروحة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد بوضياف.

دريدي، م. ب (2010). استراتيجية إدارة الموارد البشرية في المؤسسة العمومية الجزائرية. أطروحة ماجستير غير منشورة، جامعة منتوري قسنطينة.

رضوان، أ (2010). احتياجات التدريب وتقييمه لدى العاملين في العلاقات العامة دراسة على عينة من العاملين في إدارات العلاقات العامة والإعلام بمنظمات وشركات مصرية وخليجية. مجلة البحوث الإعلامية.

زبيدي، ج (2021). دور التدريب في تطوير مهارات العاملين في دوائر العلاقات العامة لمجموعة الاتصالات الفلسطينية: دراسة حالة. أطروحة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية.

زروال، أ (2019). دور أنشطة العلاقات العامة في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة لدى جمهورها الخارجي دراسة ميدانية بمديرية المجاهدين أم البواقي. أطروحة ماجستير غير منشورة. جامعة أم البواقي.

زويلف، م (2015). العلاقات العامة نظريات وأساليب. عمان. مكتبة المجتمع الغربي.

الشهري، ز؛ السمري، ل (2020). الاحتياجات التدريبية لمعلمات الصفوف العليا من المرحلة الابتدائية في ضوء التقويم البديل. مجلة الشباب الباحثين في العلوم التربوية (5)، 934-979.

ضفاء، م؛ شويدرة، غ (2022). أثر المهارات القيادية للمرأة في مجال العلاقات العامة. أطروحة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد بوضياف.

طراد، ل (2015). دور الاستثمار في رأس المال البشري في تطوير اليقظة الاستراتيجية. أطروحة ماجستير غير منشورة. جامعة أم البواقي.

عبد الرحمن، ا (2019). الاحتياجات التدريبية لأعضاء هيئة التدريس في جامعة البلقاء التطبيقية في ضوء الاتجاهات المعاصرة. دراسات العلوم التربوية (2) 46، 1-22.

عبد المولى، م (2022). الاحتياجات التدريبية لأعضاء هيئة التدريس بجامعة أسوان في ضوء التحول الرقمي. المجلة التربوية (97) 2، 392-449.

عبد الهادي، ح (2017). المهارات الاتصالية عند ممارسي العلاقات العامة وأثرها في تفعيل الأنشطة الجامعية. أطروحة ماجستير غير منشورة. جامعة بغداد.

عطابي، ع؛ عصام، ح؛ ترزولت (2018). مفهوم الاحتياجات التدريبية وأساليب وأسس تحديدها في المنظمات. مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية (35)، 843-854.

فوزي، ش؛ متولي، أ (2019). دراسة الاحتياجات التدريبية للعاملين بخدمة الأغذية والمشروبات في الفنادق الاقتصادية. مجلة كلية السياحة والفنادق. جامعة المنصورة (4)، 20-44.

قماح، ص، لويزة، ل (2021). دور التدريب في تحسين الأداء الوظيفي دراسة ميدانية في مديرية الحماية المدنية بجيجل. أطروحة ماجستير غير منشورة. جامعة محمد الصديق بن يحي.

كريق، إ. أ (2020). دور العلاقات العامة الدولية في هيئات الدبلوماسية العامة في تعزيز الصورة الذهنية للسودان. رسالة دكتوراة غير منشورة، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.

محمد، ع (2020). واقع التأهيل والتدريب في أقسام العلاقات العامة بكليات ومعاهد الإعلام الحكومية والخاصة بمصر من وجهة نظر هيئة التدريس والطلبة بها. مجلة البحوث الإعلامية (6) 55.

محمود، إ (2022). واقع تحديد الاحتياجات التدريبية لمنتسبي قوى الأمن الفلسطينية والنموذج المقترح. أطروحة ماجستير غير منشورة. جامعة الاستقلال.

مصباح، ع؛ حمدوش، ف (2021) دور التدريب (التكوين) في تحقيق الرضا الوظيفي دراسة حالة: المؤسسة الوطنية "تريفيسود" العلية. أطروحة ماجستير غير منشورة. جامعة محمد بوضياف.

ناصر، ع؛ حمزة، ش (2022). أهمية التدريب في تطوير أداء الموظفين في المؤسسات الاقتصادية. أطروحة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد بوضياف.

نفوف، ع (2022). الاحتياجات التدريبية لأساتذة التعليم الابتدائي في مجال التعامل مع التلاميذ ذوي صعوبات التعلم كمنبئ للتوافق المهني لديهم. رسالة دكتوراة غير منشورة. جامعة غرداية.

نور، م (2020). أثر التدريب على أداء العاملين. أطروحة ماجستير غير منشورة، جامعة العلوم والتقانة.

نورين، أ (2022). تحديد الاحتياجات التدريبية للقادة والمرشدين الزراعيين في مجال تنظيم وإدارة وتشبيك مجموعات المنتجين بولاية النيل الأزرق. رسالة دكتوراة غير منشورة، جامعة السودان

للعلوم والتكنولوجيا.

- Gyeltshen, K., Kamnuansilpa P., Crumpton, C., & Wongthanavas, S. (2020). Training needs assessment of the Royal Bhutan Police. *An International Journal*, 1-17.
- Mahmud, K., Wahid, I., Arif, I., & Martinez, J. (2019). Impact of training needs assessment on the performance of employees: Evidence from Bangladesh. *Cogent Social Sciences*, 5, 1-14.
- Nor, A. (2017). The Contribution of Training Needs Assessment to the Effectiveness of Training program and Outcome in the Public Sector of Somalia: A Case Study (Civil Service of Federal Government of Somalia).. *Imperial Journal of Interdisciplinary Rese.*
- Oparaugo, B. (2021). Role of Public Relations in Corporate Image Building and Sustenance. *International Journal of Applied Research in Business and Management*, 2(1), 26-37..
- Othayman, M., Mukyata, J., Meshari, A., & Debrah, Y.. (2022). The challenges confronting the training needs assessment in Saudi Arabian higher education.. *International Journal of Engineering Business Management*, 14, 1-13.
- Pandey, P. &. (2015). *esearch methodology: Tools and Techniques*.. Bridge Center.
- Permatasari, A., Soelistiyowati, E., Suastami, I., & Johan, R.. (2021). Digital Public Relations: Trend and Required Skills Kehumasan Digital: Tren dan Kompetensi yang Dibutuhkan.. *ASPIKOM*, 6(2), 373-386. <http://dx.doi.org/10.24329/aspikom.v6i2.836>..
- Seitel, F. (2017). *The Practice of Public Relations*.. Pearson Educaion Limited.

Sharma, R. (2018). A Study on Training Need Analysis of Employees.. *Amity Journal of Training and Development*, 3(1), 22-35.

Ukaigwe, P., & Franca, A. (2018). Teachers' Training Needs for Sustainable Functional Secondary Education in Imo State Nigeria. *European Journal of Research and Reflection in Educational Sciences*, 6(4), 31-42.

الملاحق

ملحق (أ)

أداة الدراسة (الاستبانة)

بسم الله الرحمن الرحيم



جامعة النجاح الوطنية

كلية الدراسات العليا / برنامج العلاقات العامة المعاصرة

الأخوة والأخوات الزملاء في وحدات العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني المحترمين.

تحية طيبة وبعد،

الموضوع: بحث علمي

بين يديك استبانة وهي أداة جمع معلومات لبحث علمي بعنوان "الاحتياجات التدريبية لموظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي الفلسطيني" والذي يهدف إلى تحديد الاحتياجات التدريبية التي يحتاجها موظفو العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني، ويتم تنفيذه كجزء من متطلبات الحصول على درجة الماجستير في تخصص العلاقات العامة المعاصرة من جامعة النجاح الوطنية.

أرجو تعاونكم في تحقيق هدف هذه الدراسة من خلال الإجابة على فقرات الاستبانة المرفقة بما يعكس وجهة نظركم بخصوصها، علماً بأنه سيتم المحافظة على سرية المعلومات التي تدلون بها ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط، ولا داعي لذكر أسمكم الكريم أو ما يدل على شخصكم الكريم في الاستبانة، ومع العلم بأنه تم الحصول على الموافقات اللازمة لإجراء هذه الدراسة.

نشكركم على هذا التعاون آملاً في حال وجود أي استفسار بخصوص أي فقرة من فقرات الاستبانة

التواصل مع الباحثة على البريد الإلكتروني malak515@hotmail.com

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير

الباحثة ملاك أبو عيشة

القسم الأول: معلومات شخصية

1. النوع:

() ذكر () أنثى

2. العمر:

() أقل من 25 سنة () 25- أقل من 30

() 30- أقل من 40 سنة () 40- أقل من 50 سنة

() 50 سنة فأكثر

3. مكان السكن:

() مدينة () قرية () مخيم

4. سنوات الخبرة

() أقل من سنتين () 2- أقل من 5 سنوات

() 5- أقل من 10 سنوات () 10- أقل من 15 سنة

() 15 سنة فأكثر

5. المسمى الوظيفي

- () مدير عام
() مدير
() رئيس قسم
() موظف

6. المؤهل العلمي

- () دبلوم متوسط
() بكالوريوس
() دبلوم عالي
() ماجستير
() دكتوراه

7. التخصص

- () علوم إنسانية
() علوم طبيعية

8. التخصص الدقيق

- () صحافة وإعلام
() علاقات عامة واتصال
() علوم سياسية
() علاقات دولية
() لغات
() غير ذلك حدد

9. مكان العمل

- () محافظة
() وزارة
() هيئة
() أخرى حدد

القسم الثاني: الاحتياجات التدريبية التخصصية والفنية

يرجى تحديد مدى الحاجة التدريبية في المجالات التالية: يرجى وضع إشارة (x) في المربع الذي يعبر عن رأيك.

الرقم	السؤال	ملحة جداً	ملحة	متوسطة	غير ملحة	لا حاجة لها
1.	إجراء مسح الرأي العام					
2.	تحسين سمعة وصورة المؤسسة					
3.	مخاطبة الجمهور					
4.	النشر على وسائل التواصل الاجتماعي والإنترنت					
5.	الإتيكيت والبروتوكولات					
6.	إدارة العلاقات الإعلامية					
7.	تكتيبيها كتابة المواد الصحفية (تقارير، بيانات، أخبار)					
8.	مهارات التصوير الفوتوغرافي والفيديو					
9.	المونتاج					
10.	إعداد الإعلانات					
11.	إعداد البرامج الإذاعية					
12.	إعداد البرامج التلفزيونية					
13.	اللغة الإنجليزية في العلاقات العامة					
14.	تنظيم الأحداث (كالمؤتمرات والندوات.. الخ) وإدارتها					
15.	تصميم وتنفيذ حملات العلاقات العامة					

القسم الثالث: الاحتياجات التدريبية الإدارية

يرجى تحديد مدى الحاجة التدريبية في المجالات التالية: يرجى وضع إشارة (x) في المربع الذي يعبر عن رأيك.

الرقم	السؤال	ملحة جداً	ملحة	متوسطة	غير ملحة	لا حاجة لها
16.	التخطيط الاستراتيجي					
17.	إدارة الاجتماعات					
18.	تنظيم الوقت					
19.	مهارات الحوار والإقناع					
20.	إدارة الأزمات					
21.	أخلاقيات العلاقات العامة					
22.	تحديد احتياجات ومتطلبات العمل					
23.	تبسيط الإجراءات					
24.	التأثير في الموظفين وتشجيعهم					
25.	التطوير التنظيمي					
26.	تقييم الأداء					
27.	معرفة معايير الأداء المطلوب					
28.	إدارة الاختلاف واحترام الرأي الآخر					
29.	الثقافة العامة					
30.	فن الاستماع للآخرين					
31.	قانون الخدمة المدنية الفلسطيني					
32.	المخاطبات والمذكرات الرسمية والتقارير					
33.	العمل الجماعي وبناء الفريق					
34.	مدونة السلوك وأخلاقيات الوظيفة العامة					
35.	الاتصال والتواصل اللفظي والكتابي					
36.	الاتصال والتواصل من خلال لغة الجسد					

القسم الرابع: الاحتياجات التدريبية الشخصية والذاتية

يرجى تحديد مدى الحاجة التدريبية في المجالات التالية: يرجى وضع إشارة (x) في المربع الذي يعبر عن رأيك.

الرقم	السؤال	ملحة جداً	ملحة	متوسطة	غير ملحة	لا حاجة لها
37.	القدرة على تحمل ضغط العمل وضبط النفس					
38.	تتمية الشخصية					
39.	احترام الذات					
40.	احترام وتقدير الآخرين					
41.	التعامل مع أنماط الشخصيات الصعبة					
42.	القيادة					

القسم الخامس: الاحتياجات التدريبية المهنية والتطويرية

يرجى تحديد مدى الحاجة التدريبية في المجالات التالية: يرجى وضع إشارة (x) في المربع الذي يعبر عن رأيك.

الرقم	السؤال	ملحة جداً	ملحة	متوسطة	غير ملحة	لا حاجة لها
43.	فهم السلوك البشري					
44.	البحث العلمي					
45.	علم الإدارة					
46.	علم الاقتصاد					
47.	علم السياسة					
48.	اللغة العربية					
49.	اللغة الفرنسية					
50.	استخدام البرامج الحاسوبية في العمل					
51.	الحصول على مؤهلات علمية					

القسم السادس: ما أكثر ثلاث احتياجات تدريبية إلحاحاً من وجهة نظرك؟ (يرجى ترتيبها حسب

أهميتها)

.1

.2

.3

شكراً لحسن تعاونكم

ملحق (ب)

قائمة بأسماء المحكمين للاستبانة

الوظيفة وجهة العمل	الاسم	الرقم
مدير دائرة العلاقات العامة في محافظة نابلس	حكيم أبو عيشة	.1
محلل إحصائي	مروان زهد	.2
مدرب في مجال وسائل التواصل الاجتماعي	صدقي أبو ضهير	.3
أستاذ مشارك في قسم إدارة الأعمال في الجامعة العربية الأمريكية	د. مجيد منصور	.4
أستاذ مساعد في قسم العلاقات العامة في جامعة بير زيت	د. نشأت الأقطش	.5
أستاذ مساعد في قسم إدارة الأعمال في جامعة النجاح الوطنية	د. عبد الفتاح الشملة	.6
المدير التنفيذي لنادي جبل النار	ضياء جرار	.7
رئيس وحدة العلاقات العامة والإعلام في محافظة نابلس السابق	زياد عثمان	.8
محاضر في الاتصال والتواصل في الجامعة العربية الأمريكية	د. أمجد شحادة	.9

ملحق (ج)

الجداول

جدول (11)

نتائج اختبار (ت) لعينتين مستقلتين لاختبار مستوى دلالة الفروق للدرجة الكلية ومجالات الاحتياجات التدريبية لموظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني تبعاً لمتغير النوع

المجالات	الجنس	العدد	المتوسط	الانحراف	قيمة (ت)	مستوى الدلالة
الاحتياجات التدريبية	ذكر	81	4.02	0.44	-0.99	0.32
	أنثى	94	4.09	0.43		
الاحتياجات التدريبية الإدارية	ذكر	81	4.20	0.46	-1.10	0.27
	أنثى	94	4.28	0.55		
الاحتياجات التدريبية الشخصية والذاتية	ذكر	81	4.43	0.49	-1.33	0.19
	أنثى	94	4.54	0.57		
الاحتياجات التدريبية المهنية والتطويرية	ذكر	81	4.03	0.50	-0.94	0.35
	أنثى	94	4.11	0.54		
الدرجة الكلية	ذكر	81	4.14	0.35	-1.39	0.17
	أنثى	94	4.22	0.41		

جدول (12)

المُتوسّطات الحسابية للدرجة الكلية ومجالات الاحتياجات التدريبية لموظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني تبعاً لمتغير العمر

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	المستوى	المجالات
0.39	3.93	24	أقل من 25 سنة	الاحتياجات التدريبية التخصصية والفنية
0.48	4.07	61	من 25 إلى أقل من 35 سنة	
0.40	4.06	63	من 35 إلى أقل من 45 سنة	
0.45	4.14	27	45 سنة فأكثر	
0.44	4.13	24	أقل من 25 سنة	الاحتياجات التدريبية الإدارية
0.54	4.30	61	من 25 إلى أقل من 35 سنة	
0.54	4.20	63	من 35 إلى أقل من 45 سنة	
0.41	4.29	27	45 سنة فأكثر	
0.40	4.44	24	أقل من 25 سنة	الاحتياجات التدريبية الشخصية والذاتية
0.58	4.48	61	من 25 إلى أقل من 35 سنة	
0.57	4.51	63	من 35 إلى أقل من 45 سنة	
0.45	4.48	27	45 سنة فأكثر	
0.47	4.15	24	أقل من 25 سنة	الاحتياجات التدريبية المهنية والتطويرية
0.51	4.11	61	من 25 إلى أقل من 35 سنة	
0.59	4.02	63	من 35 إلى أقل من 45 سنة	
0.45	4.02	27	45 سنة فأكثر	
0.32	4.11	24	أقل من 25 سنة	الدرجة الكلية
0.40	4.22	61	من 25 إلى أقل من 35 سنة	
0.40	4.16	63	من 35 إلى أقل من 45 سنة	
0.35	4.22	27	45 سنة فأكثر	

جدول (13)

نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي، لاختبار مستوى دلالة الفروق للدرجة الكلية ومجالات الاحتياجات التدريبية لموظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني تبعاً لمتغير العمر

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	ف	مستوى الدلالة *
الاحتياجات التدريبية التخصصية والفنية	بين المجموعات	0.59	3	0.20	1.04	0.38
	داخل المجموعات	32.42	171	0.19		
	المجموع	33.01	174			
الاحتياجات التدريبية الإدارية	بين المجموعات	0.71	3	0.24	0.90	0.44
	داخل المجموعات	44.81	171	0.26		
	المجموع	45.51	174			
الاحتياجات التدريبية الشخصية والذاتية	بين المجموعات	0.10	3	0.03	0.11	0.96
	داخل المجموعات	49.56	171	0.29		
	المجموع	49.66	174			
الاحتياجات التدريبية المهنية والتطويرية	بين المجموعات	0.43	3	0.14	0.51	0.67
	داخل المجموعات	47.46	171	0.28		
	المجموع	47.88	174			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	0.27	3	0.09	0.61	0.61
	داخل المجموعات	25.08	171	0.15		
	المجموع	25.35	174			

جدول (14)

المُتوسّطات الحسابية للدرجة الكلية ومجالات الاحتياجات التدريبية لموظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني تبعاً لمتغير المؤهل العلمي

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	المستوى	المجالات
0.44	3.82	6	دبلوم متوسط	الاحتياجات التدريبية التخصصية والفنية
0.45	4.11	106	بكالوريوس	
0.32	3.78	14	دبلوم عالي	
0.41	4.03	44	ماجستير	
0.28	4.25	5	دكتوراة	
0.32	4.22	6	دبلوم متوسط	الاحتياجات التدريبية الإدارية
0.55	4.31	106	بكالوريوس	
0.29	4.07	14	دبلوم عالي	
0.48	4.11	44	ماجستير	
0.27	4.52	5	دكتوراة	
0.40	4.42	6	دبلوم متوسط	الاحتياجات التدريبية الشخصية والذاتية
0.56	4.50	106	بكالوريوس	
0.25	4.38	14	دبلوم عالي	
0.58	4.48	44	ماجستير	
0.42	4.53	5	دكتوراة	
0.17	3.85	6	دبلوم متوسط	الاحتياجات التدريبية المهنية والتطويرية
0.49	4.18	106	بكالوريوس	
0.46	3.94	14	دبلوم عالي	
0.60	3.85	44	ماجستير	
0.23	4.24	5	دكتوراة	
0.21	4.06	6	دبلوم متوسط	الدرجة الكلية
0.40	4.25	106	بكالوريوس	
0.19	4.00	14	دبلوم عالي	
0.38	4.08	44	ماجستير	
0.15	4.40	5	دكتوراة	

جدول (15)

نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي، لاختبار مستوى دلالة الفروق للدرجة الكلية ومجالات الاحتياجات التدريبية لموظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني تبعاً لمتغير المؤهل العلمي

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	ف	مستوى الدلالة *
الاحتياجات التدريبية والتخصصية والفنية	بين المجموعات	1.96	4	0.49	2.68	0.03*
	داخل المجموعات	31.05	170	0.18		
	المجموع	33.01	174			
الاحتياجات التدريبية الإدارية	بين المجموعات	1.99	4	0.50	1.94	0.11
	داخل المجموعات	43.53	170	0.26		
	المجموع	45.51	174			
الاحتياجات التدريبية الشخصية والذاتية	بين المجموعات	0.23	4	0.06	0.20	0.94
	داخل المجموعات	49.43	170	0.29		
	المجموع	49.66	174			
الاحتياجات التدريبية المهنية والتطويرية	بين المجموعات	4.09	4	1.02	3.97	0.00**
	داخل المجموعات	43.80	170	0.26		
	المجموع	47.88	174			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	1.69	4	0.42	3.03	0.02*
	داخل المجموعات	23.66	170	0.14		
	المجموع	25.35	174			

*دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($p < .05$)

**دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($p < .01$)

جدول (16)

نتائج اختبار (LSD) للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية للدرجة الكلية للاحتياجات التدريبية ومجالات (الاحتياجات التدريبية التخصصية والفنية، والاحتياجات التدريبية المهنية والتطويرية) تبعاً لمتغير المؤهل العلمي

المجال	المستوى	دبلوم متوسط	بكالوريوس	دبلوم عالي	ماجستير	دكتوراة
الاحتياجات التدريبية التخصصية والفنية	دبلوم متوسط			.33226*		
	بكالوريوس					
الاحتياجات التدريبية المهنية والتطويرية	دبلوم متوسط			.32885*		
	بكالوريوس					
الدرجة الكلية	دبلوم متوسط			.25028*	.16561*	
	بكالوريوس					
	دبلوم عالي					
	ماجستير					
	دكتوراة					.39608*

*دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($p < .05$)

جدول (17)

نتائج اختبار (ت) لعينتين مستقلتين لاختبار مستوى دلالة الفروق للدرجة الكلية ومجالات الاحتياجات التدريبية لموظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني تبعا لمتغير التخصص

المجالات	التخصص	العدد	المتوسط	الانحراف	قيمة (ت)	مستوى الدلالة
الاحتياجات التدريبية التخصصية والفنية	علوم إنسانية	156	4.08	0.44	2.028	0.04*
	علوم طبيعية	19	3.87	0.37		
الاحتياجات التدريبية الإدارية	علوم إنسانية	156	4.26	0.52	1.34	0.18
	علوم طبيعية	19	4.09	0.37		
الاحتياجات التدريبية الشخصية والذاتية	علوم إنسانية	156	4.51	0.55	1.938	0.05*
	علوم طبيعية	19	4.26	0.35		
الاحتياجات التدريبية المهنية والتطويرية	علوم إنسانية	156	4.09	0.53	1.448	0.15
	علوم طبيعية	19	3.91	0.46		
الدرجة الكلية	علوم إنسانية	156	4.21	0.39	2.099	0.04*
	علوم طبيعية	19	4.01	0.29		

*دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($p < .05$)

جدول (18)

المُتوسّطات الحسابية للدرجة الكلية ومجالات الاحتياجات التدريبية لموظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني تبعاً لمتغير سنوات الخبرة

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	المستوى	المجالات
0.45	3.97	29	أقل من 5 سنوات	الاحتياجات التدريبية التخصصية والفنية
0.44	4.04	70	من 5 أقل من 10 سنوات	
0.42	4.11	50	من 10 إلى أقل من 15 سنة	
0.43	4.10	26	15 سنة فأكثر	
0.54	3.98	29	أقل من 5 سنوات	الاحتياجات التدريبية الإدارية
0.43	4.37	70	من 5 أقل من 10 سنوات	
0.59	4.18	50	من 10 إلى أقل من 15 سنة	
0.40	4.28	26	15 سنة فأكثر	
0.70	4.22	29	أقل من 5 سنوات	الاحتياجات التدريبية الشخصية والذاتية
0.37	4.61	70	من 5 أقل من 10 سنوات	
0.62	4.48	50	من 10 إلى أقل من 15 سنة	
0.42	4.46	26	15 سنة فأكثر	
0.58	3.94	29	أقل من 5 سنوات	الاحتياجات التدريبية المهنية والتطويرية
0.45	4.21	70	من 5 أقل من 10 سنوات	
0.58	4.01	50	من 10 إلى أقل من 15 سنة	
0.48	3.96	26	15 سنة فأكثر	
0.40	4.00	29	أقل من 5 سنوات	الدرجة الكلية
0.32	4.27	70	من 5 أقل من 10 سنوات	
0.43	4.17	50	من 10 إلى أقل من 15 سنة	
0.34	4.19	26	15 سنة فأكثر	

جدول (19)

نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي، لاختبار مستوى دلالة الفروق للدرجة الكلية ومجالات الاحتياجات التدريبية لموظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني تبعاً لمتغير سنوات الخبرة

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	ف	مستوى الدلالة
الاحتياجات التدريبية التخصصية	بين المجموعات	0.45	3	0.15	0.80	0.50
	داخل المجموعات	32.55	171	0.19		
	المجموع	33.01	174			
الاحتياجات التدريبية الإدارية	بين المجموعات	3.34	3	1.11	4.51	0.01**
	داخل المجموعات	42.18	171	0.25		
	المجموع	45.51	174			
الاحتياجات التدريبية الشخصية والذاتية	بين المجموعات	3.13	3	1.04	3.83	0.01**
	داخل المجموعات	46.53	171	0.27		
	المجموع	49.66	174			
الاحتياجات التدريبية المهنية والتطويرية	بين المجموعات	2.32	3	0.77	2.91	0.04*
	داخل المجموعات	45.56	171	0.27		
	المجموع	47.88	174			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	1.58	3	0.53	3.79	0.01**
	داخل المجموعات	23.77	171	0.14		
	المجموع	25.35	174			

*دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($p < .05$)

**دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($p < .01$)

جدول (20)

نتائج اختبار (LSD) للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية للدرجة الكلية للاحتياجات التدريبية ومجالات (الاحتياجات التدريبية الإدارية، والاحتياجات التدريبية الشخصية والذاتية، والاحتياجات التدريبية المهنية والتطويرية) تبعاً لمتغير سنوات الخبرة

المجال	المستوى	أقل من 5 سنوات	من 5 أقل من 10 سنوات	من 10 إلى 15 سنة فأكثر
الاحتياجات التدريبية الإدارية	أقل من 5 سنوات من 5 أقل من 10 سنوات من 10 إلى أقل من 15 سنة 15 سنة فأكثر	.3885*		.18830*
الاحتياجات التدريبية الشخصية والذاتية	أقل من 5 سنوات من 5 أقل من 10 سنوات من 10 إلى أقل من 15 سنة 15 سنة فأكثر	.3877*	.2525*	
الاحتياجات التدريبية المهنية والتطويرية	أقل من 5 سنوات من 5 أقل من 10 سنوات من 10 إلى أقل من 15 سنة 15 سنة فأكثر	.2692*	.19460*	.2506*
الدرجة الكلية	أقل من 5 سنوات من 5 أقل من 10 سنوات من 10 إلى أقل من 15 سنة 15 سنة فأكثر	.2754*		

*دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($p < .05$)

جدول (21)

المتوسطات الحسابية للدرجة الكلية ومجالات الاحتياجات التدريبية لموظفي العلاقات العامة والإعلام في القطاع الحكومي الفلسطيني تبعاً لمتغير المسمى الوظيفي

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	المستوى	المجالات
0.54	4.11	18	مدير عام	الاحتياجات التدريبية التخصصية والفنية
0.40	4.03	63	مدير	
0.40	4.11	61	رئيس قسم	
0.51	4.01	33	موظف	
0.48	4.17	18	مدير عام	الاحتياجات التدريبية الإدارية
0.50	4.28	63	مدير	
0.48	4.33	61	رئيس قسم	
0.56	4.04	33	موظف	
0.51	4.42	18	مدير عام	الاحتياجات التدريبية الشخصية والذاتية
0.56	4.52	63	مدير	
0.43	4.57	61	رئيس قسم	
0.64	4.30	33	موظف	
0.57	3.88	18	مدير عام	الاحتياجات التدريبية المهنية والتطويرية
0.56	4.06	63	مدير	
0.47	4.11	61	رئيس قسم	
0.52	4.11	33	موظف	
0.43	4.13	18	مدير عام	الدرجة الكلية
0.37	4.20	63	مدير	
0.32	4.25	61	رئيس قسم	
0.46	4.07	33	موظف	

جدول (22)

نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي، لاختبار مستوى دلالة الفروق للدرجة الكلية ومجالات الاحتياجات التدريبية لموظفي العلاقات العامة والإعلام في القطاع الحكومي الفلسطيني تبعاً لمتغير المسمى الوظيفي

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	ف	مستوى الدلالة *
الاحتياجات التدريبية التخصصية والفنية	بين المجموعات	0.33	3	0.11	0.57	0.63
	داخل المجموعات	32.68	171	0.19		
	المجموع	33.01	174			
الاحتياجات التدريبية الإدارية	بين المجموعات	1.94	3	0.65	2.53	0.06
	داخل المجموعات	43.58	171	0.26		
	المجموع	45.51	174			
الاحتياجات التدريبية الشخصية والذاتية	بين المجموعات	1.76	3	0.59	2.09	0.10
	داخل المجموعات	47.90	171	0.28		
	المجموع	49.66	174			
الاحتياجات التدريبية المهنية والتطويرية	بين المجموعات	0.85	3	0.28	1.03	0.38
	داخل المجموعات	47.04	171	0.28		
	المجموع	47.88	174			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	0.75	3	0.25	1.73	0.16
	داخل المجموعات	24.60	171	0.14		
	المجموع	25.35	174			



**An-Najah National University
Faculty of Graduate Studies**

**THE TRAINING NEEDS FOR PUBLIC
RELATIONS EMPLOYEES IN THE
PALESTINIAN GOVERNMENT SECTOR**

**By
Malak Hossam Abu Aisha**

**Supervisor
Dr. Farid Abudheir**

**This Thesis is submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree
of Master of Contemporary Public Relations, Faculty of Graduate Studies, An-
Najah National University, Nablus, Palestine.**

2023

THE TRAINING NEEDS FOR PUBLIC RELATIONS EMPLOYEES IN THE PALESTINIAN GOVERNMENT SECTOR

By
Malak Hossam Abu Aisha
Supervisor
Dr. Farid Abudheir

Abstract

This study aimed to identify the training needs of public relations employees in the Palestinian Government Sector. To achieve this goal, the researcher used the descriptive approach using a questionnaire, to collect data while the study sample consists of the employees of public relations departments in the Palestinian Civil Government Sector. Also, the study sample consisted of 175 employees. The study reveals that public relations and media employees need training in the personal aspect to a great data compared to the rest of the aspects. The need for crisis management comes at the top of the priorities of the training needs of these employees with a rate of 27.6%. Moreover, with regard to the specialized and technical aspects, they mainly need training in conducting public opinion surveys, and in the administrative aspects they need training in strategic planning, and in the personal aspect they need training in the ability to withstand work pressure and self-control. As for the professional and personal aspects they need training in the field of understanding human behavior.

Keywords: training needs, public relations, the Palestinian government sector, training