



جامعة النجاح الوطنية
كلية الدراسات العليا

مدى فاعلية برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة على الأداء
الوظيفي من وجهة نظر خريجه: جامعة النجاح الوطنية دراسة حالة

إعداد

جهاد نضال عبد الفتاح يحيى

إشراف

د. أسامة عبدالله

د. أحمد حمودة

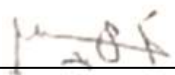




قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في العلاقات العامة المعاصرة،
من كلية الدراسات العليا، في جامعة النجاح الوطنية، نابلس - فلسطين.

مدى فاعلية برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة على الأداء
الوظيفي من وجهة نظر خريجه: جامعة النجاح الوطنية دراسة حالة

إعداد

جهاد نضال عبد الفتاح يحيى

نوقشت هذه الرسالة بتاريخ 2024/02/28م، وأجيزت:

 التوقيع	د. أسامة عبدالله
 التوقيع	المشرف الرئيسي د. أحمد حمودة
 التوقيع	المشرف الثاني د. سعيد علاني
 التوقيع	الممتحن الخارجي د. سهى صبوح
 التوقيع	الممتحن الداخلي

الإهداء

إلى من علمني وأجاد تربيته..إلى من أدركت بوجوده عظيم نعم الله علي،إلى من ساندني وكان سدا منيعا في وجه صعوبات الحياة أمامي،إلى من كان يؤثرنا وغيرنا على نفسه،إلى قدوتي فيما مضى وفيما هو آت أبي الغالي نضال يحيى (أبو جهاد) القائد الوطني الكبير وإلى أبي الثاني وداعمي عمي زكي يحيى (ابو العبد) الرجل الأنسان المعطاء من تحمل مشاق الحياة وآهات المرض إليهما أول كلماتي وآخرها.

إلى عائلتي الصغيرة أُمي وأخوتي،إلى عائلتي الكبيرة آل يحيى بشهادتها وجرحاها،إلى أصدقائي وزملائي وكل من ساندني وكان خير داعم لي،إلى كل من كان معي بدعائه ومواقفه وكلماته. إلى شهداء وطني العصي على الانكسار،إلى أسرانا البواسل أهل العزة والصمود،إلى جرحانا العظام للذين حملوا لواء وطننا نحو الحرية والإستقلال، إلى غزة العزة إلى أهلنا فيها أهل الرباط والثبات،الذين صانوا شرف الأمة وقادوها نحو الانتصار

أهديكم هذا الجهد

الباحث: جهاد يحيى

الشكر والتقدير

الحمد لله حتى يبلغ الحمد منه، والشكر لله الذي أكرمني بإتمام هذه الأطروحة.. وأسأل الله أن ينفع بي
وبعلمي أمتي وأن أنال الأجر والرضا في ديني ودنياي.

أتقدم بجزيل الشكر والإمتنان لأساتذتي المشرفين على البحث د.أسامة عبدالله و د.أحمد حمودة، على كل
ماقدماه لي منذ اللحظة الأولى، من تشجيع وخبرات علمية وعملية وفكرية وملاحظات هامة ساهمت في
تطوير شخصيتي وتوجيهي نحو سبل النجاح والتفوق والتميز أيضا، فالشكر كل الشكر والتقدير لجهودهم
وعطائهم.

كما أتوجه بخالص شكري إلى دكاترة قسم العلاقات العامة والإتصال في جامعة النجاح الوطنية على
توجيهاتهم وإضاءاتهم العلمية في دراستي الجامعية.

وكل الشكر لكل من ساندني وشجعني خلال مسيرتي العلمية من الأهل والأصدقاء وزملاء
الدراسة والعمل، ولهم جميعا كل المحبة والإحترام.

والشكر موصول للممتحنين الداخلي والخارجي لقبولهم مناقشة الرسالة وعلى ملاحظاتهم التي أفادت في
رفع قيمتها العلمية.

الإقرار

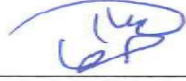
أنا الموقع أدناه مقدم الرسالة التي تحمل عنوان:

**مدى فاعلية برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة على الأداء
الوظيفي من وجهة نظر خريجه: جامعة النجاح الوطنية دراسة حالة**

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.

محمد زهاد عبد الفتاح - محين

اسم الطالب:



التوقيع:

27/2/2024

التاريخ:

فهرس المحتويات

ج	الإهداء
د	الشكر والتقدير
هـ	الإقرار
و	فهرس المحتويات
ط	فهرس الجداول
ك	فهرس الملاحق
ل	الملخص
1	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
1	1.1 مقدمة الدراسة
3	1.2 العلاقات العامة في العصر الحديث
4	1.2.1 أهمية العلاقات العامة في العصر الحديث
6	1.2.2 مجالات العلاقات العامة في العصر الحديث
8	1.3 برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة في جامعة النجاح الوطنية
9	1.3.1 المجال الإداري
10	1.3.2 المجال المهاري
14	1.3.3 فرص العمل المتاحة لطلبة البرنامج
15	1.3.4 خطة برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة
20	1.4 الأداء الوظيفي داخل المؤسسات
20	1.4.1 مفهوم الأداء الوظيفي
23	1.4.2 مؤشرات الأداء الوظيفي داخل المؤسسات
29	1.5 الدراسات السابقة
29	1.5.1 الدراسات العربية
33	1.5.2 الدراسات الأجنبية

36	1.5.3 التعقيب على الدراسات السابقة
37	1.6 مشكلة الدراسة
39	1.7 أهداف الدراسة
40	1.8 نظرية الدراسة
40	1.8.1 نظرية التبادل الاجتماعي
40	1.8.2 المبادئ التي تستند عليها نظرية التبادل الاجتماعي
41	1.8.3 طرق البحث في النظرية
41	1.8.4 رؤية النظرية التبادلية الاجتماعية للمجتمع وكيفية ادائه لوظائفه
42	1.9 أهمية الدراسة
42	1.9.1 الأهمية النظرية
42	1.9.2 الأهمية التطبيقية
43	1.10 مصطلحات الدراسة
45	الفصل الثاني: منهجية الدراسة
45	2.1 منهج الدراسة
45	2.2 مجتمع الدراسة
46	2.3 عينة الدراسة
46	2.4 حدود الدراسة
47	2.5 أدوات الدراسة
47	2.5.1 المقابلة
47	2.5.2 الاستبيان
48	2.6 ثبات أداة الدراسة
48	2.6.1 معامل ثبات الاستبانة
51	2.7 إجراءات الدراسة
51	2.8 تصميم الدراسة
51	2.9 المتغير التابع: الاداء الوظيفي

52	2.10 معالجة البيانات
53	الفصل الثالث: عرض النتائج
53	3.1 النتائج المتعلقة بالاستبانة.....
55	3.2 نتائج اختبار الفرضيات
61	3.3 النتائج المتعلقة بتحليل أداة المقابلة المعمقة
64	3.4 تلخيص لنتائج المقابلات
65	الفصل الرابع: مناقشة النتائج والتوصيات
65	4.1 تحليل ومناقشة النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة
65	4.1.1 النتائج المتعلقة بالسؤال الرئيس
66	4.1.2 الاسئلة الفرعية في مجالات الدراسة.....
73	4.2 نتائج الدراسة.....
74	4.3 ترابط نظرية الدراسة مع نتائج الدراسة.....
74	4.4 التوصيات
76	المراجع العلمية
80	الملاحق
b	Abstract

فهرس الجداول

- جدول (1): المسافات الاجبارية لمسار التواصل المؤسسي 15
- جدول (2): المسافات الاختيارية لمسار التواصل المؤسسي 16
- جدول (3): المسافات الاجبارية لمسار وسائل التواصل الاجتماعي 16
- جدول (4): المسافات الاختيارية مسار وسائل التواصل الاجتماعي المجموعة (أ) 17
- جدول (5): المسافات الاختيارية لمسار وسائل التواصل الاجتماعي المجموعة (ب) 17
- جدول (6): المسافات الاجبارية لمسار ادارة العلاقات العامة 18
- جدول (7): المسافات الاختيارية لمسار ادارة العلاقات العامة 18
- جدول (8): معامل الثبات لمجالات الدراسة 48
- جدول (9): معامل الارتباط لفقرات مجال برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة 49
- جدول (10): معامل الارتباط بيرسون لفقرات مجال مدى فاعلية اعضاء الهيئة التدريسية في برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة 50
- جدول (11): معامل الارتباط بيرسون لفقرات مجال المعرفة المكتسبة من الأنشطة والمساقات التدريسية 91
- جدول (12): معامل الارتباط بيرسون لفقرات مجال العلاقة بين ماجستير العلاقات العامة المعاصرة والاداء الوظيفي 92
- جدول (13): معامل الارتباط لكافة مجالات الدراسة 93
- جدول (14): المتوسطات الحسابية والنسب المئوية لمجال برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة 94
- جدول (15): المتوسطات الحسابية والنسب المئوية لمجال مدى فاعلية اعضاء التدريسية في برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة 95
- جدول (16): المتوسطات الحسابية والنسب المئوية لمجال المعرفة المكتسبة من الانشطة و المساقات التدريسية 96
- جدول (17): المتوسطات الحسابية والنسب المئوية لمجال العلاقة بين ماجستير العلاقات العامة المعاصرة والاداء الوظيفي 97

- جدول (18): المتوسطات الحسابية والنسب المئوية لكافة مجالات الدراسة.....98
- جدول (19): اختبار ت- للعينات المستقلة على كافة المجالات.....98
- جدول (20): نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية في مدى فاعلية برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة على الأداء الوظيفي.....99
- جدول (21): نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية في مدى فاعلية برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة على الأداء الوظيفي.....100
- جدول (22): نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية في مدى فاعلية برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة على الأداء الوظيفي لمنتسبيه تبعاً لمتغير العمر.....101
- جدول (23): نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية في مدى فاعلية برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة على الأداء الوظيفي تبعاً لمتغير مكان العمل.....102
- جدول (24): اختبار ت- للعينات المستقلة على كافة المجالات.....103
- جدول (25): توزيع مجتمع الدراسة بناء على متغيراتها الأساسية.....104
- جدول (26): اختبار ت- للعينات المستقلة على كافة المجالات.....105
- جدول (27): نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية في مدى فاعلية برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة على الأداء الوظيفي لمنتسبيه (دراسة حالة) جامعة النجاح الوطنية.....106
- جدول (28): نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية في مدى فاعلية برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة على الأداء الوظيفي لمنتسبيه (دراسة حالة) جامعة النجاح الوطنية.....107
- جدول (29): نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية في مدى فاعلية برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة على الأداء الوظيفي لمنتسبيه (دراسة حالة) جامعة النجاح الوطنية.....108
- جدول (30): نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية في مدى فاعلية برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة على الأداء الوظيفي لمنتسبيه (دراسة حالة) جامعة النجاح الوطنية.....109
- جدول (31): اختبار ت- للعينات المستقلة على كافة المجالات.....110

فهرس الملاحق

- ملحق (أ): قائمة بأسماء السادة المحكمين للاستبانة 80
- ملحق (ب): الاستبانة 81
- ملحق (ج): المقابلات 87
- ملحق (د): أسئلة المقابلة المعمقة 90
- ملحق (هـ): الجداول 91

مدى فاعلية برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة على الأداء الوظيفي من وجهة نظر خريجه: جامعة النجاح الوطنية دراسة حالة

إعداد

جهاد نضال عبد الفتاح يحيى

إشراف

د. أسامة عبدالله

د. أحمد حمودة

المخلص

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى فاعلية برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة على الأداء الوظيفي من وجهة نظر الطلبة الخريجين منه في جامعة النجاح الوطنية، حيث عملت الدراسة على قياس الأثر الفعلي للبرنامج على أداء خريجه في سوق العمل ومدى انعكاسه على أدائهم الوظيفي في أماكن عملهم بعد انتهاء متطلبات البرنامج من مساقات وتدريب وأبحاث.

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي حيث تم اعتماد الاستبانة والمقابلة كأداتين للدراسة، وعمل الباحث على اعتماد نظرية التبادل الاجتماعي في الإطار النظري، وتكون مجتمع الدراسة وعيّنته من خريجي برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة البالغ عددهم (70) طالب من أصل (80) من الحاصلين على شهادة ماجستير العلاقات العامة المعاصرة، منذ انطلاقة البرنامج، وتم إجراء سبع مقابلات قصدية مع خريجين من البرنامج.

توصلت الدراسة إلى أنّ برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة في جامعة النجاح له تأثير كبير على خريجه في فهم دور العلاقات العامة في سوق العمل والمؤسسات، وأنّ البرنامج رفع من قدراتهم في أماكن عملهم، وتعلموا مهارات مهمة مثل التخطيط والبحث والتحليل، وأوصت الدراسة على ضرورة تحديث وتطوير مساقات البرنامج بما يتناسب مع سوق العمل.

الكلمات المفتاحية: برنامج العلاقات العامة المعاصرة، الفاعلية، الأداء الوظيفي، طلبة الدراسات العليا، جامعة النجاح، خريجو البرنامج.

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

1.1 مقدمة الدراسة

العلاقات العامة في العالم في الوقت الحالي، أصبحت ضرورة قصوى لا بد من وجودها في كل مؤسسة وشركة تهدف إلى تحقيق أهدافها وغاياتها، مما أعطى هذا الاهتمام الكبير بالعلاقات العامة وعملها خصوصاً في مجال الاتصال الاستراتيجي وأدواتها الإعلامية التي تعمل على تحقيق أهداف ومصالح المؤسسات والدول، ولغايات كثيرة تفيد الأنظمة الديمقراطية في حماية الحكومات ومصالح الشركات العملاقة، حيث أنّ العالم يعيش ثورة صناعية منذ انطلاقتها إلى يومنا هذا، كما تحتاج هذه الصناعات الضخمة إلى الترويج وعمليات الاتصال والعلاقات والترابط الأمر الذي دفع بأن تكون العلاقات العامة وأدواتها ركيزة أساسية لهم، حيث تعتبر الحكومات والدول التي تصرف موازنات ضخمة على العلاقات العامة الدولية وعلى الجمهور الداخلي لها، من أكبر المهتمين بهذه الوظيفة التي تسوق لهم السياسات والأهداف وحشد رأي الشعوب (خلوف، 2019).

أصبحت العلاقات العامة في السنوات الأخيرة تحتل أهمية وظيفية على صعيد المؤسسات الفلسطينية كافة باختلاف أعمالها، وذلك بعد ما أدركت هذه المؤسسات دور العلاقات العامة في التواصل مع الجمهور، "إذ سعت لإقامة اتصال استراتيجي معها مبني على أسس علمية وعملية صحيحة، لما تحتاجه هذه المؤسسات من استقطاب للجمهور بغية تحقيق أهدافها ونشر ثقافتها ورسالتها ورؤيتها للعموم من أجل كسب التأييد لها عن طريق تطوير وظيفة العلاقات العامة"، كما سعت لتوظيف أعداد كبيرة من الأفراد لتسويق خدماتها وانشطتها من خلال التواصل مع جماهيرها ومع العاملين بها، وقد سارع ظهور التنظيمات المتخصصة في ظهور العلاقات العامة وبلورتها، هذا بالإضافة إلى أنّ الكثير من الشركات أصبحت بحاجة إلى جهود كبيرة في تسويق أهدافها، فالعلاقات العامة هي وظيفة إدارية تقوم بنشاط

يعتمد على العلاقات المتبادلة بين المنظمات والجمهور، حيث تهدف إلى انشاء تفاهم مشترك بين المنظمات والجمهور، والعمل على تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة بصفة مستمرة وبطريقة مخططة (اللوزي، 2010).

ولعل ما يلفت النظر أنّ العلاقات العامة المعاصرة تعمل ضمن برامج وانظمة وقوانين تحكمها علمياً ومنهاج أكاديمي يدرس في الجامعات والمعاهد، " لذلك ينظر إليها على أنها احد المجالات الإدارية التي تعمل على إيجاد اتصال استراتيجي لتحقيق التفاهم والتعاون والقبول بين التنظيم والجمهور، وأدائها داخل المنظمة وانعكاسها عليها "، حيث تساعد في إدارة المشكلات والقضايا وتساعد المؤسسة في الاطلاع على الرأي الجمهور داخلياً وخارجياً للمنظمة، كذلك تساعد في تحقيق التغيير، إضافة إلى عملها كنظام يساعد على التنبؤ بالاتجاهات الجديدة، مستخدمة في ذلك البحوث والاتصالات، حيث تعمل على وضع برامج مدروسة علمياً، كما أنها تعتبر من الأسس التي تعمل على مراقبة الأداء الوظيفي للأفراد وسلوكهم لمساعدة المؤسسة على تحقيق أهدافها (دياب، 2020).

يعد الأداء الوظيفي من المفاهيم الأساسية في تسيير المؤسسات والأفراد؛ لذا لا يزال الاهتمام متزايداً بالأداء الوظيفي من طرف الباحثين والمفكرين لما له من أثر ولأنه الدافع الأساس لوجود أية مؤسسة من عدمه، كما يعتبر العامل الأكثر إسهاماً في تحقيق هدفها الرئيس وهو الاستمرار، لذلك يتطلب ان يكون هناك أداء وظيفي مميز يساهم في انجاز أهداف المؤسسة حيث يسهم في تطورها بشكل واسع، كما أنه يتغير ويتطور بظروف المؤسسة بسبب تغير العوامل البيئية الداخلية والخارجية على حد سواء، إذ يعتبر من أهم العوامل التي تعمل المؤسسات والشركات في الوقت الحالي على تطويره خصوصاً لدى الأفراد الذين يعملون في أهم المواقع داخل المؤسسة، حيث يعتبر مقياساً مهماً في تحقيق أهداف المؤسسة الاستراتيجية وأدائها الحالي وما يتحقق من أهداف ونجاح للمؤسسة، كما وأنه مقياس مهم للأفراد لأنه في عمومه يعتبر الفعل الذي يقود إلى انجاز الأعمال كما يجب ان تتجوز ويتصف بالشمولية

والاستمرارية، ويعكس مدى قدرة الفرد على التكيف مع بيئة المؤسسة في تحقيق التأقلم المطلوب وهو مقترن بالكفاءة والفاعلية (يوسف، 2016).

1.2 العلاقات العامة في العصر الحديث

لقد تطور مفهوم العلاقات العامة خلال فترة الحرب العالمية الثانية، إلا أن ذلك لا يعني أن هذا المفهوم لم يكن موجود في فترة ما قبل الحرب، فقد طورت الشعوب والحضارات السابقة هذا المفهوم وقامت باستخدامه في عدة مجالات، حيث كان هذا المفهوم بدائياً ولم يركز على أسس علمية ونظرية، بل كانت مجرد محاولات في البحث عن وسيلة لإقناع الناس ونشر الأخبار، وقد بدأ هذا العلم في التطور مع ظهور علوم الاتصال ونظرياته، وما تبع ذلك من محاولات استخدام الأسس العلمية في كيفية نقل الأخبار وإقامة التحالفات بين الناس، وفي ذلك يمكن البحث في مفهوم العلاقات العامة (اللوزي، 2010).

تعتبر العلاقات العامة "وظيفة متميزة ومتخصصة، تعمل على إقامة اتصال استراتيجي فعال مع المنظمات ومع الجمهور الداخلي للمؤسسة، فهي تعمل على إيجاد حل لمشكلات المنظمة في حال وجودها وتشكيل الرأي العام لها، ودعم سياسة معينة وتعزيزها، والعمل على إيجاد بيئة حاضنة داخل المؤسسة للمجتمع الخارجي" (دياب، 2020).

عرفها الدكتور إبراهيم إمام الذي ذكر أن العلاقات العامة هي "نشر المعلومات والأفكار والحقائق مشروحة ومفسرة لجمهور المؤسسة وكذلك نقل المعلومات والآراء والحقائق إلى المؤسسة، وذلك بغية الوصول إلى الانسجام أو التكيف الاجتماعي بين المؤسسة والجمهور"، ومن هنا فإن العلاقات العامة هي نشاط اتصال بين المؤسسة وجمهورها يهدف إلى إيجاد جو من التفاهم والتأييد بينهما، وذلك يتم عن طريق النشر والإعلام المدعم بالحقائق الصادقة، وعملها يجري باتجاه تحقيق اتصال المؤسسة مع الجمهور والعكس (خلوف، 2019).

"عرفها الدكتور محمد البادي أنها " مهنة لها خصوصية داخل للمؤسسة التي تكون فيها القرار وما يرتبط خطط واستراتيجيات، لأن كل ما يصدر عن المؤسسة له تأثيرات معنوية على الجماهير" (دياب، 2020).

لذا لابد من توفر أهداف للعلاقات العامة من أجل أداء دورها في المنظمة على الوجه الصحيح ليساعد في تحقيق سياسة المنظمة، وان تكون متوافقة معها وقابلة للتحقيق تتمثل فيما يلي: (الزبيدي، 2014).

- تعريف الجمهور الخارجي بسياسة المؤسسة وخدماتها وأهدافها حتى يكونوا على بينة واطلاع دائم على مدى التطور والتنمية داخلها.
- تعزيز الشعور لدى الجمهور الداخلي والخارجي، وبناء صورة سليمة عن المؤسسة ومحاربة أي صور سلبية عنها.
- تنشيط وتشجيع المبادرات داخل المؤسسة من أجل تنمية شعور الانتماء والمسؤولية لدى الجمهور الداخلي.
- إيجاد اتصال فعال ومتين وذي ثقة مع الجمهور الخارجي ونقل أفكار ورغبات الجماهير إلى المؤسسة.
- توثيق الاتصال بين المؤسسات والجهات والمؤسسات الأخرى بشكل مستمر ومتين للحفاظ على العلاقة مع هذه الجهات بشكل مميز.

1.2.1 أهمية العلاقات العامة في العصر الحديث

كوظيفة داخل المؤسسة هي من إحدى الوظائف المهمة والمستحدثة للإدارة، حيث بدأت المنظمات والمؤسسات بالاهتمام بوظيفة العلاقات العامة لديها لما لها من أهمية كبيرة في تحقيق أهداف وسياسة المنظمة، ولما صاحبها من تطور في أساليبها وأدواتها الأمر الذي أدى الى قيام المنظمات والمؤسسات بالاهتمام بالعلاقات العامة (دياب، 2020).

أنّ العلاقات العامة تعمل من داخل المؤسسة، من خلال أهدافها وأدواتها وأساليبها، داخل وخارج المنظمة وفي هذا المجال يجب ان ندرك أهمية العلاقات العامة من خلال ما يلي (الزبيدي، 2014):

- أهمية العلاقات العامة تتبع من داخل المنظمة إلى الجمهور الخارجي، عن طريق دعم الجمهور الداخلي وإقامة علاقة متينة معه وتعزيز المنظمة وصورتها وازدهارها.
- استغلال مهارات وإبداع وخبرات ومعلومات العاملين داخل المنظمة لصالح المؤسسة.
- العمل على توليد الشعور بالمسؤولية لدى العاملين، من خلال مشاركتهم آرائهم وأفكارهم لصالح المنظمة والاستماع لوجهات نظرهم.
- اطلاع العاملين على أمور المنظمة فيما يخص الصعوبات التي تواجهها ونجاحاتها وأهدافها الاستراتيجية، ليكونوا جزءاً من تحقيق أهداف المنظمة.

فان أهمية العلاقات العامة في المؤسسات تؤكد أهميتها من خلال ما تؤديه العلاقات العامة الناجحة في تكوين صورة مميزة عن المؤسسة.

سمعة المؤسسة تتعكس بشكل كبير عليها وخصوصاً مع الجمهور الخارجي، بحث تعمل العلاقات العامة إظهار المؤسسة بشكل الإيجابي وتساعد وتسهل تحقيق المؤسسة أهدافها كما يلي الآتي (جرايدة، 2013):

- تكوين صورة ذهنية إيجابية للمنظمة.
- تساعد على قبول الجمهور أهداف وخدمات المنظمة.
- تساعد على تسهيل عملية اتخاذ القرار داخل المنظمة لما لها من إطلاع على الجمهور الداخلي والخارجي.
- تعمل على إيجاد الثقة بين المنظمة والجمهور الخارجي.
- تسهل مهام المنظمة في إقامة اتصال مع المؤسسات والمجتمع المحلي والرسمي.
- تساعد المنظمة في حصولها على التمويل اللازم لأعمالها.
- تساعد المجتمع في تفهم حقيقة المنظمة كعضو فعال وجزء حيوي منها.

من هنا تظهر أهمية العلاقات العامة على أساس أنّ الصورة العامة المرصية عن المنظمة هي النتاج لعمل العلاقات العامة المثمرة.

1.2.2 مجالات العلاقات العامة في العصر الحديث

تمارس العلاقات العامة باعتبارها وظيفية إدارية في جميع المجالات التي تتواجد فيها الإدارة وبالتالي يمكن ان نميز انواع العلاقات العامة حسب مجالاتها كما يلي (جرادات، 2009):

1. المجال التعاوني: ويشمل مجال الجمعيات بكافة أشكالها والتي تسعى لتقديم الخدمات لمنتسبيها بشكل مجاني، ويكون هنا دور العلاقات العمل على إيجاد تأييد من قبل أعضاء هذه الجمعيات فيما يتم تقديمه من خدمات لهم.
2. مجال المؤسسات العامة: تكون المؤسسات العامة ذات استقلالية إدارية ومالية، وانتشارها الكبير في العالم بهذا الشكل هو دليل على بالتوسع في الأهداف الانتاجية والخدماتية والاجتماعية حيث يكون ودور العلاقات العامة في هذه المؤسسات كما هو دورها في شركات القطاع الخاص.
3. مجال الحكم المحلي: تقوم العلاقات العامة بدور كبير في هذا المجال حيث تسعى الى إيجاد اتصالات استراتيجية مع ممولين بهدف دعم المشاريع والبنية التحتية، كما تعمل على إدارة السمعة وإظهار وترويج ما تم تحقيقه من خلال الاعلام
4. المجال الحكومي: ففي هذا المجال تقوم العلاقات العامة إلى توعية الجماهير إعطائهم المعلومات اللازمة والرد على أي تساؤلات وتوضيح لهم الأهداف، وذلك من أجل كسب تأييد، وقد تعمل العلاقات العامة على الرد على الإشاعات أن وجدت من خلال إظهار الحقائق.
5. مجال القطاع الخاص: وهو جميع المؤسسات الخاصة وشركات الأشخاص وشركات الأموال الموجودة في جميع انحاء البلاد، يكون هنا ودور العلاقات العامة في إقامة علاقات جيدة مع القطاعات الأخرى والمجتمع.

6. المجال السياسي: ويكون على مستوى الأحزاب السياسية في الدول التي يتواجد بها تنافس سياسي كبير على سبيل المثال الولايات المتحدة الأمريكية ويكون هنا للعلاقات العامة دوراً كبيراً في استقطاب الجماهير والتأثير عليهم بهدف الحصول على تأييدهم، وتعتبر العلاقات العامة هنا بنشاطها وخبرائها حلقة وصل بين هذه الأحزاب والجماهير

7. مجال القطاع التعليمي: ان أحد أهداف الحكومة، هو توفير التعليم لكافة شرائح المجتمع من خلال أجهزة تابعة للإدارة العامة تتولى عملية تنفيذ السياسة العامة في المجال التعليمي وتتولى عملية الإشراف على السياسات والبرامج والخطط التعليمية، حيث يكون الهدف من إدارة العلاقات العامة في القطاع التعليمي ما يلي (اللوزي، 2010):

- إشباع حاجات الجمهور في المجال التعليمي من خلال برامج وأنشطة العلاقات العامة اعتماداً على أدواتها الاتصالية والإعلامية.
- إجراء الدراسات المسحية لآراء الجمهور وتطلعاته وتحديد الاحتياجات السوقية القادرة على توفير فرص العمل وتوجيه البرامج التعليمية والخطط والمشاريع لهذه الاحتياجات.
- تحسين المستوى المعيشي من خلال تعليم الأفراد وتزويدهم بالمعارف والخبرات.
- الاهتمام بأمور الأفراد العاملين في هذه الأجهزة وإشباع حاجاتهم ورغباتهم ورفع الروح المعنوية وإطلاعهم على السياسات والخطط ومشاركتهم بصنع القرارات التربوية.
- العمل على زيادة وعي الجمهور وتنقيفه من خلال إقامة الأنشطة الفنية والثقافية.
- تعزيز القيم الإيجابية وتنمية الحس الوطني من خلال رفع الروح المعنوية.
- تزويد الإدارات والوزارات الأخرى بقوة عمل جيدة وإقامة علاقة جيدة معها.
- الإطلاع على السياسات التعليمية في دول العالم وتشجيع التبادل الطلابي.

1.3 برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة في جامعة النجاح الوطنية

يعرف برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة على أنه أحد البرامج التابعة لكلية الدراسات العليا في جامعة النجاح الوطنية، برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة له خطط ومسارات خاصة به، يتكون من 36 ساعة معتمدة بالإضافة إلى 6 ساعات استذراكي لمن لا يحملون شهادة بكالوريوس في العلاقات العامة والإعلام، حيث يتكون البرنامج من خطة الأطروحة التي تتكون من ثلاث مسارات وخطة الامتحان الشامل.

يعرف برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة على أنه أحد البرامج التابعة لكلية الدراسات العليا في جامعة النجاح الوطنية، برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة له خطط ومسارات خاصة به، يتكون من 36 ساعة معتمدة بالإضافة إلى 6 ساعات استذراكي لمن لا يحملون شهادة بكالوريوس في العلاقات العامة والإعلام، حيث يتكون البرنامج من خطة الأطروحة التي تتكون من ثلاث مسارات وخطة الامتحان الشامل، حيث يعمل برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة على إيجاد مختصين في مجال العلاقات العامة في المؤسسات والشركات، وذلك من خلال أثرى الطلبة بعلم العلاقات العامة وكيفية عملها واستخدام أدواتها سوء في التخطيط والحملات والإعلام (جامعة النجاح الوطنية، 2020).

حيث تعمل مساقات البرنامج على توسيع مفاهيم الخريجين بالاتصال والعلاقات العامة، والإعلام، والنظريات، وكذلك يهدف البرنامج إلى تزويد الطلبة بالمهارات اللازمة، والتي تعطيهم المقدرة على التواصل والاتصال بوسائل الإعلام المختلفة.

بناء على ما تقدم يعمل البرنامج على أثرى الخريجين بشكل كبير ومعتمق بعمل العلاقات العامة وتحديداً الاتصال الاستراتيجي والنقد وتحليل المحتوى والخطط الاستراتيجية وإدارة الازمات ومواقع التواصل الاجتماعي والإعلام (جامعة النجاح الوطنية، 2020).

وبناء على ما تقدم يعمل البرنامج عن طريق ما يلي:

1.3.1 المجال الإداري

رفع القدرات الخطابية لدى منتسبيه: القدرة على التحدث مع الآخرين، والتحدث أمام الجموع بطريقة حضارية مميزة تمثل المؤسسة بشكل لائق يسمح لها بتحقيق غاياتها وأهدافها، والتي تعد من أهم الميزات لإقامة اتصال متين مع القطاعات الأخرى.

القدرة على الإقناع: القدرة على إقناع أي طرف بفكرة وهدف المؤسسة من خلال التعبير الصحيح عن الأفكار والتأثير الهادئ والمنطقي البعيد عن الذاتية والتحيز المتصف بالموضوعية.

القدرات الفنية: يعتبر ممارس العلاقات العامة بحاجة دائماً إلى المعلومات، فهو يسعى دائماً لجمعها وتحليلها، كما أنه يعتمد على قدراته على اتخاذ القرارات ومعرفته بعناصر الحدث ماذا، لماذا، كيف، متى، أين، ليحصل على الحقائق وان يكون قادراً على تفسير الأحداث.

الإلمام بمجموعة من العلوم والأحداث: خاصة علم الاجتماع والنفس والاقتصاد والتاريخ، لان التأثير في الأفكار يتطلب معرفة النفس البشرية ودوافعها وسلوكها، إضافة الى المعرفة بالأوضاع السياسية والاجتماعية وكيف تتم من خلال ان تفهم الاتجاهات والتطورات في الرأي العام، وان والعلم بسياسات الإدارة ومشكلاتها.

التنظيم في العمل: تحتاج مهام العلاقات العامة الى سرعة البديهة والصيغ المرنة لمعالجة الخلل في أداء الأدوار الوظيفية وإتقان مهارات رجل التنظيم في تصميم التشكيلات الإدارية، وإعداد الخطط الإستراتيجية والتنفيذية وكتابة التقارير بشكل واضح ومفهوم، والقدرة على التوثيق وتحديث المعلومات (جرايدة، 2013).

1.3.2 المجال المهاري

- من خلال إتقان إعداد الأبحاث العلمية والدراسات.
- من خلال حلقات النقاش وتبادل الآراء.
- التدريب على التحدث أمام الجموع.
- من خلال لقاء أصحاب الخبرات في مجال العلاقات العامة.
- التدريب على التقنيات الحديثة المستخدمة في مجال العلاقات العامة.
- التدريب على مهارات وسائل التواصل الاجتماعي في العلاقات العامة وكيفية العمل عليها بشكل احترافي.
- التدريب على إعداد الفيديوهات والصور بطرق إبداعية إقناعية لتحقيق أهداف المؤسسة من خلال العلاقات العامة.
- كيفية إعداد الخطط الاستراتيجية والتنفيذية للعلاقات العامة.
- التدريب على كيفية إقامة اتصال استراتيجي للمؤسسة من خلال العلاقات العامة.
- معرفة نظريات ونماذج العلاقات العامة وتطبيقها.
- التدريب على الكتابة الخاصة بالعلاقات العامة.
- معرفة كيفية تحليل المحتوى الخاص بمواقع التواصل الاجتماعي.
- معرفة قواعد البروتوكول والإتيكيت والمراسم والتشريفات الخاص بالعلاقات العامة.

وبناء على ما تقدم يسعى برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة في جامعة النجاح إلى أن يكون إضافة جديدة للمستوى العلمي والأكاديمي في فلسطين، ويسعى إلى النمو السريع في وسائل التواصل الاجتماعي والإعلام بشكل عام مما يعكس الاهتمام بهذا التخصص، حيث العلاقات العامة من العلوم الجامعية المهمة في وقتنا الحالي، وهي من التخصصات المطلوبة بشكل ملفت في سوق العمل، لذلك

هناك اهتمام كبير من الطلبة المقبلين على الدراسة الجامعة في دخول هذا التخصص، وهذه نتيجة طبيعية لأهميتها المهمة والاستراتيجية في المؤسسات والشركات

ارتباطاً بما سبق يعمل البرنامج على تعزيز الجانب المعرفي لمنتسبيه وتعزيز مهاراتهم الشخصية والعملية بجانب الأكاديمية، حيث عملت جامعة النجاح على تقديم تخصص نوعي وعصري لسوق العمل والقطاعات المختلفة لتلبية النقص العلمي في هذا المجال، للخروج بكادر علاقات عامة برؤية عصرية وخبرة تكنولوجية متجددة، تعمل على توفير كادر علاقات عامة مميز في المؤسسات

في ظل انتشار الدراسات التي تتعلق بعمل العلاقات العامة في المؤسسات والشركات، حيث لا زال صعوبات في طريقها، منها عدم وجود مختصين عليمًا في هذا المجال وهو ما انعكس على من يعملون بهذا المجال بفقدانهم الخبرة في عمل العلاقات العامة، وهو ما أتاح أن العاملين في هذا المجال هم من تخصصات أخرى لا خلفية لديهم في طرق عملها.

حيث تعاني العلاقات العامة من التقليل من أهميتها في العمل وهذا ما عكسه طريقة تعامل إدارات المؤسسات والشركات، حيث لا يوجد لديهم المعرفة العلمية الصحيحة عن عمل العلاقات العامة، مما انعكس بشكل سلبي على من يعملون في هذا المجال (جرايدة، 2013).

فضلاً على ذلك يعالج برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة في جامعة النجاح بعض المفاهيم والمشاكل المتعلقة بأداء العلاقات العامة في المؤسسات كما يلي:

الانطباع حول العلاقات العامة: تعتبر النظرة للعلاقات العامة جيدة مقارنة مع السابق من حيث كيفية التعامل معها وإدراك أهميتها، وهذا لا يمنع وجود الكثير مع الصورة العامة السيئة في النظر إلى هذه الوظيفة على أنها غير مهمة وأن مكانتها في المؤسسة ليست ذات تأثير كبير على أداء المؤسسة، وذلك بسبب الجهل بمعرفة أهمية العلاقات العامة في المؤسسة، والتي يجب ان تعتبر عكس ذلك لما تملكه من

دور مهم في تشكيل الرأي العام وإعادة الصيغ وإدارة الأزمات والقدرات الإعلامية التي تمتلكها (الزوبعي، 2016).

لقد عمل البرنامج على إعداد قادة وكادر متميزين في العلاقات العامة يمتلكون خبرة علمية وعملية، وذلك من خلال تزويد طلبته بالخبرات والمهارات اللازمة التي تمكنهم من إدارة العلاقات العامة في المؤسسات بأفضل ما يمكن وتشكيل انطباع مميز حول العلاقات العامة ودورها المهم والكبير في المؤسسات (جرايدة، 2013).

عدم وجود كادر مختص في العلاقات العامة: لسوء الحظ يوجد العديد من ممارسي العلاقات العامة في المؤسسات ليسوا مؤهلين وليس لديهم خبرة تخصصية في هذا المجال ولا يمتلكون المهارات والقدرات اللازمة لأداء هذه الوظيفة من المؤهلات والخبرات العلمية والعملية والصفات (الرويني، 2021).

لذلك كان لهذا البرنامج دور كبير في تقديم كادر مؤهل ولديه القدرة على إدارة الأزمات ووسائل التواصل الاجتماعي والإعلام الرقمي وتشكيل الرأي العام، والذي أعطى هذا التخصص الأهمية الكبيرة للاهتمام به والإقبال عليه من قبل المؤسسات التي تعنى بان يكون لها كادر علاقات عامة لديه قدرات.

مشكلات إدارية: تتمثل في فهم الإدارة العليا لطبيعة عمل العلاقات العامة، ومكانة العلاقات العامة في الهيكل التنظيمي للمؤسسة، ونقص المخصصات المالية وعدم تدريب كادرها وعدم توفير المعدات والوسائل الحديثة لعملها (الرويني، 2021).

وكانت هذه المشاكل من أهم النقاط التي عمل عليها برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة حيث كان له دور كبير في تعزيز الثقة بالنفس لدى منتسبيه من خلال تدريسهم وتدريبهم على المهارات والأنشطة الخاصة بالعلاقات العامة وإعطائهم المعرفة في فهم أدواتها واستراتيجياتها ووظائفها وأهميتها، مما انعكس بشكل إيجابي عليهم وعلى أدائهم في المؤسسات والقطاعات التي يعملون بها.

لا يوجد شهادة مختصة بالعلاقات العامة: أحد الأسباب الذي عمل عليها برنامج العلاقات العامة المعاصرة في جامعة النجاح حيث ركز على علاج النقص الأكاديمي لهذه المهنة، والتي كانت تواجه المؤسسات والقطاعات في عدم وجود كادر متخصص علمياً في هذا المجال حيث يعتبر أغلب من يعمل في هذه المهنة غير متخصص في مجال العلاقات العامة مما انعكس سلباً على أدائهم وأداء المؤسسة.

ان تحسين سمعة المنظمة الربحية والخدمائية، وخلق صورة ذهنية تعتمد على مدى نظرة الجمهور وثقته برسالتها وأهدافها ومدى نجاح المؤسسة في تحقيق رؤيتها وأهدافها سواء الربحية والخدمائية، أصبح بحاجة إلى استراتيجيات ونظريات لزيادة ثقة الجمهور بها، من هنا كانت أهمية العلاقات العامة مهمة وإضافة نوعية لهذه المؤسسات عندما يكون ممارسيها لديهم خبرة علمية وعملية وذو كفاءات تخصصية في هذا المجال، فنجاح المؤسسات والمنظمات يتطلب إدارة علاقات عامة في الإدارة العليا لها، حيث أن دور العلاقات العامة مهم في تعزيز الثقة بين المنظمات والمؤسسات وبين المنظمات والجمهور، ومن هنا برزت الحاجة إلى العلاقات العامة في المنظمات والمؤسسات،

وهذا ما يعمل عليه برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة في جامعة النجاح لتقديم كادر مميز لخدمة القطاعات التالية: (جامعة النجاح الوطنية، 2020).

قطاع الصناعة: يعتبر خريج برنامج العلاقات العامة المعاصرة لديه فرص كبيرة للتوظيف في مجالات كثيرة، فان قلة الكادر المختص بالعلاقات العامة في الجامعات سيعطيه الفرصة ليكون كادر جامعي محاضراً في هذا المجال، ولديها ترابط كبير مع القطاعات والمجالات الكثيرة في المؤسسات والشركات من خلال صناعة المحتوى الإعلامي وإدارة مواقع التواصل الاجتماعي والترويج، حيث تعتبر هذه المخرجات من الركائز الأساسية لبرنامج ماجستير العلاقات العامة والذي سيعمل على بناء هذه المؤسسات بشكل صحيح في مجال التعامل مع الاعلام وإقامة الاتصال الاستراتيجي الصحيح.

قطاع التعليم والتعلم: يتضمن البرنامج طرق كثيرة في وسائل التعليم والتعلم من ضمنها محاضرات دراسية، نقاشات، وورشات عمل، جلسات نقد وتحليل، إضافة إلى المؤتمرات على، كذلك يعمل البرنامج على توفير أفضل المصادر والمراجع العلمية التي تختص في عمل العلاقات العامة والاتصال.

القطاع العام: تعمل العلاقات العامة في القطاع العام على تحسين سمعة المنظمة الخدمائية وخلق صورة ذهنية جيدة تقوم على النظرة الإيجابية والثقة المتبادلة مع أجهزة الخدمة المدنية في القطاع العام، تعتمد على إدارة العلاقات العامة في الإدارة العليا ومدى كفاءة العاملين بهذه الإدارة وقدراتهم ومؤهلاتهم ومدى قدرتهم على إظهار المنظمة بصورة ذهنية جيدة.

بناءً على ما تقدم يتيح برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة فرص عمل ومجالات واسعة الآفاق، حيث يعمل البرنامج بشكل ممنهج على أثرى الطلبة بشكل معمق وإيجاد لهم المهارات التي تمكنه من العمل بمجال العلاقات العامة والاتصال والتواصل، مما يعطيهم فرص كبيرة في إيجاد الوظائف وخلق فرص عمل لأنفسهم في ظل نسب البطالة المرتفعة عالمياً، لهذا يسعى البرنامج ضمن خطط موضوعه الى تخريج كوادر متمكنة من هذا المجال الذي يفتح لهم آفاق كثيرة من للعمل من ضمنها خبراء في العلاقات عامة والاعلام وإدارة الحملات.

1.3.3 فرص العمل المتاحة لطلبة البرنامج

- فرص عمل في مجال دوائر علاقات عامة في المؤسسات الحكومية وغير الحكومية.
- فرص عمل في مجال التخطيط الاستراتيجي والاتصال.
- فرص عمل في مجال دراسات الاتصال والعلاقات العامة والرأي العام.
- فرص في الاعلام وإدارة الحملات.
- فرص عمل كمدرس أكاديمي في الجامعات (جامعة النجاح الوطنية، 2020).

1.3.4 خطة برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة

أولاً: خطة الأطروحة

المسار الأول: التواصل المؤسسي 24 ساعة إجباري و12 ساعة اختياري.
المسار الثاني: التواصل الاجتماعي يتكون من 24 ساعة إجباري و12 ساعة اختياري.
المسار الثالث: إدارة العلاقات العامة يتكون 24 ساعة إجباري و12 ساعة اختياري (جامعة النجاح الوطنية، 2020).

يمنح الطالب درجة الماجستير في العلاقات العامة بعد ان ينهي المتطلبات التالية بنجاح.

أولاً: دراسة المساقات الاستدراكية التي يحددها القسم.

ثانياً: ان ينهي 36 ساعة معتمدة بمعدل تراكمي لا يقل عن 75% موزعة كالتالي كما موضح في الجدول رقم (1) التواصل المؤسسي، والمساقات الاجبارية (21 ساعة معتمدة)، والجدول رقم (2) يوضح المساقات الاختيارية (9 ساعة معتمدة) يختارها الطلاب من تلك المساقات.

جدول (1)

المساقات الاجبارية لمسار التواصل المؤسسي

اسم المساق	الساعات المعتمدة
مناهج البحث في العلاقات العامة	3
وسائل التواصل الاجتماعي في العلاقات العامة	3
العلاقات العامة: النظريات والنماذج	3
الاتصال الاستراتيجي	3
الكتابة المتقدمة في العلاقات العامة	3
لغة انجليزية متقدمة في العلاقات العامة	3
إدارة العلاقات الإعلامية	3

جدول (2)

المساقات الاختيارية لمسار التواصل المؤسسي

اسم المساق	الساعات المعتمدة
الرأي العام وإدارة القضايا	3
حل النزاع في أماكن العمل	3
الافئاع: تاريخياً واخلاقياً وممارساته	3
إدارة السمعة	3
الإعلان والتصميم والانتاج	3
العلاقات العامة في المؤسسات الغير ربحية	3
موضوع خاص	3
المراسم والتشريفات	3

مسار وسائل التواصل الاجتماعي المساقات الاجبارية 21 ساعة معتمدة كما هو موضع في الجدول رقم

(3)، والمساقات الاختيارية: 9 ساعات (مجموعة أ) معتمدة كما هو موضوح في الجدول رقم (4).

جدول (3)

المساقات الاجبارية لمسار وسائل التواصل الاجتماعي

اسم المساق	الساعات المعتمدة
مناهج البحث في العلاقات العامة	3
وسائل التواصل الاجتماعي في العلاقات العامة	3
العلاقات العامة: النظريات والنماذج	3
الاتصال الاستراتيجي	3
الكتابة المتقدمة في العلاقات العامة	3
لغة انجليزية متقدمة في العلاقات العامة	3
إدارة العلاقات الإعلامية	3

جدول (4)

المساقات الاختيارية مسار وسائل التواصل الاجتماعي المجموعة (أ)

اسم المساق	الساعات المعتمدة
إدارة السمعة	3
إدارة حل النزاعات	3
الاخلاقيات في العلاقات العامة	3
العلاقات العامة في المؤسسات الربحية	3
القيادة في العلاقات العامة	3
المراسم والتشريفات	3

المساقات الاختيارية 3 ساعات معتمدة (مجموعة ب) كما هو موضع في الجدول رقم (5).

جدول (5)

المساقات الاختيارية لمسار وسائل التواصل الاجتماعي المجموعة (ب)

اسم المساق	الساعات المعتمدة
التسويق الرقمي	3
حملات متقدمة في العلاقات العامة	3
التحليلات الرقمية	3
التواصل بين المؤسسات	3
المراسم والتشريفات	3

المسار الثالث (إدارة العلاقات العامة) المساقات الاجبارية: (21 ساعة معتمدة) كما هو موضع في

الجدول رقم (6) والمساقات الاختيارية كما هو موضع في الجدول رقم (7).

جدول (6)

المساقات الاجبارية لمسار ادارة العلاقات العامة

اسم المساق	الساعات المعتمدة
مناهج البحث في العلاقات العامة	3
وسائل التواصل الاجتماعي في العلاقات العامة	3
العلاقات العامة: النظريات والنماذج	3
الاتصال الاستراتيجي	3
الكتابة المتقدمة في العلاقات العامة	3
لغة انجليزية متقدمة في العلاقات العامة	3
إدارة العلاقات الإعلامية	3

جدول (7)

المساقات الاختيارية لمسار ادارة العلاقات العامة

اسم المساق	الساعات المعتمدة
حملات متقدمة في العلاقات العامة	3
العلاقات العامة والتسويق الاجتماعي	3
العلاقات العامة في المؤسسات غير ربحية	3
إدارة الازمات	3
الإعلان المتقدم: التصميم والانتاج	3
الإدارة الاستراتيجية في العلاقات العامة	3
إدارة الجودة في العلاقات العامة	3
موضوع خاص	3
المراسم والتشريفات	3

ثانياً: خطة الامتحان الشامل

1. المسابقات الاستدراكية.

2. ان ينهي 36 ساعة معتمدة بمعدل تراكمي لا يقل عن 75% موزعة كالتالي (جامعة النجاح الوطنية، 2020): المسابقات الاجبارية (24 ساعة معتمدة) والمسابقات الاختيارية كما هو موضح في الجدول السابقة.

المسار الأول: إدارة العلاقات العامة 24 ساعة إجباري و12 ساعة اختياري.

المسار الثاني: التواصل المؤسسي يتكون من 24 ساعة إجباري و12 ساعة اختياري.

المسار الثالث: وسائل التواصل الاجتماعي يتكون 24 ساعة إجباري و12 ساعة اختياري.

يعتمد برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة على الخطط التدريسية الخاصة به، حيث عمل على إيجاد مساقات عصرية تعالج مشكلات العمل في العلاقات العامة في المؤسسات وتعزز القدرات التحليلية والتقنية والشخصية لطلبتها، حيث اعتمدت الخطط التدريسية للبرنامج على ما يلي (جامعة النجاح الوطنية، 2020):

اولاً: البحث في محاور المساق، حيث يتم الاعتماد على تقديم الأبحاث في عناوين المساقات، مما يزيد من قدرات الطالب البحثية وجمع المعلومات والاستكشاف والاطلاع.

ثانياً: المناقشات الجماعية والنقدية بين الطلبة، لمحاور المساقات وتبادل الآراء ووجهات النظر بين الطلبة والمدرسين مما يثري الطلبة من معلومات ومفاهيم.

ثالثاً: إعداد الخطط والحملات في محاور المساقات مما يعطي الطلبة فاعلية أكثر في فهم المساق والتمكن بشكل فعلي عن طريق القيام بخطط وحملات واقعية قابلة لتنفيذ.

1.4 الأداء الوظيفي داخل المؤسسات

1.4.1 مفهوم الأداء الوظيفي

يقصد بالأداء القدرة الإنتاجية للفرد أثناء القيام بعمله وما يتم إنجازه خلال فترة محدودة والجهد الذي حققه.

ويعرف "الأداء على أنه درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة، وغالباً ما يحدث لبس وتداخل بين الأداء والجهد بالطاقة المبذولة لتحقيق النتائج" (مصطفى، 2016).

تقوم النظرة المعاصرة على تحليل الأداء الوظيفي على فكرة أن الأداء حركه ونشاط سلوكي بشري حيث يعتبر انجاز المنظمة مرهون بمدى قوة وسرعة الأداء الوظيفي لكادرها، ما يعني أن قدرة واستمرار المنظمة يبقى مرهون بمدى كفاءة الأداء الوظيفي للكادر البشري لديها، لذلك وتحسينها نحو الأفضل (نبيلة، 2019).

لهذا "يُعد الأداء الوظيفي من المفاهيم التي نالت نصيباً وافراً من الاهتمام والبحث في الدراسات الإدارية والسلوكية، ودراسات الموارد البشرية، لأهميتها على مستوى المؤسسة ومدى تأثيرها في نجاحها وتميزها" (علي، 2020).

يقصد بمفهوم الأداء "المخرجات والأهداف التي تسعى المؤسسة لتحقيقها عن طريق العاملين فيها، لذا فهو مفهوم يعكس كل الأهداف والوسائل اللازمة لتحقيقها، أي مفهوم يربط أوجه النشاط والأهداف التي تسعى المؤسسات إلى تحقيقها عن طريق مهام وواجبات يقوم بها العاملون داخل تلك المؤسسات" (علي، 2020، صفحة 35).

ويعرف مصطفى "أنّ الأداء الوظيفي نتاج جهد معين قام ببذله فرد أو مجموعة لأنجاز عمل معين" (ناصر، 2010).

ويرى هلال محمد عبد الغني حسن أنّ السلوك الانساني هو "المحدد للأداء الوظيفي للفرد، باعتباره هذا السلوك يتكون عند استجابة الفرد للمثيرات التي تصادفه في أي مكان وزمان" (درة، 2003، صفحة 25).

ويشير الأداء حسب حسن محمد راوية إلى " المستوى الذي توصله الفرد أثناء تنفيذه المهمة" (شامي، 2010).

"وحسب الخزامي عبد الحكيم فإنّ الأداء يتمثل في تحويل المدخلات التنظيمية من مواد أولية إلى مخرجات تتكون من سلع وخدمات بمواصفات فنية ومعدلات محددة" (نبيلة، 2019).

ومن هذا المنطلق يعتبر الأداء مفهوم واسع ومهم للمنظمات وخصوصا من تحرص على تقديم أداء أفضل ينعكس على أهداف المنظمة ورؤيتها المستقبلية، يتم ذلك من خلال بعض المفاهيم التي تعمل عليها أي منظمة تطمح للتوسع والتقدم من خلال فهم بعض المفاهيم المرتبطة بالأداء والتي يجب على المنظمة فهمها جيدا وهي كما يلي (يوسف، 2016):

- الفاعلية: وهي العلاقة بين النتائج المحققة للأهداف المسطرة، كلما اقتربت النتائج من الأهداف ظهرت فاعلية الكادر البشري على المنظمة، وهي أداة مهمة تعكس معيار درجة تحقيق الأهداف والنشاط المرتقب.

- الكفاءة: هي العلاقة بين الجهد والموارد المستخدمة والمنفعة التي يحصل عليها العمال، وهي العلاقة بين النتائج المحققة والوسائل المستخدمة، فهي تعتبر مقياس لمرود المنظمة في المؤسسة والتي تتعلق بالمخرجات مقارنة بالمدخلات.

- الانتاجية: هي المقدرة على خلق نتائج باستخدام عوامل الانتاج خلال فترة زمنية معينة.

• تساهم أهداف الأداء بتحقيق نتائج مهمة للمنظمة على صعيد أهدافها وتسويقها ورؤيتها وأداء كادرها البشري، وجودة منتجاتها وخدماتها ويساهم تحقيق الأداء الوظيفي بجملة من الأهداف الفردية تتمثل في: (نبيلة، 2019).

- الحركية والاستعداد: الهدف من الأداء هنا إضعاف طابع الحركية والمرونة للمنظمة لأجل كسر روتين العمل.

- تطوير الموارد البشرية: يعتبر الأداء وسيلة للتعلم والتطوير في المجال الذي يعمل فيه الفرد، وذلك حسب متطلبات المؤسسة في التطوير للكادر البشري لديها، مما يعكس هذا التطور على المؤسسة في الانتاجية والتقدم وتحقيق أهداف أفضل، من خلال الشهادات العلمية والتدريب والدورات، وذلك لضمان تطور مستمر للكادر البشري للمؤسسة.

• التحفيز: يعتبر الأداء هو تحفيز للكادر البشري داخل المؤسسة حيث يعمل على التنافس الإيجابي لصالح العمل وضمان أداء أفضل من جميع الأفراد مما ينعكس على انتاجية المؤسسة وتطور عملها، وزيادة الدافعية للعمل ولتشجيع الفرد على تطوير ذاته وإبراز طاقته في العمل.

• التمكين: يعتبر من أهم أهداف الأداء من خلال تمكين الفرد داخل المؤسسة بترسيخ أفكاره ومشاركته في القرار وتبني إبداعاته من خلال الاندماج الإيجابي في بيئة العمل، مما يشبع حاجات الفرد وتقدير واثبات لذاته.

ارتباطاً مما سبق هناك عناصر ومؤشرات للأداء الوظيفي التي تغذي وتساهم بالتعرف على طبيعة الأداء الوظيفي بشكل عام للمنظمة وتتمثل هذه العناصر فيما يلي (علي، 2020):

• كفاءة الفرد: وهكه الفرد من مهارات وتقنيات وشهادات في التخصص الذي يعمل به التي تساهم في أداء فعال ينعكس على المؤسسة إيجاباً والتي تمكنه من الرقي بالمؤسسة.

- المعرفة بمتطلبات الوظيفة: وتشمل المعارف العامة والمهارات الفنية والعلمية والتخصصية والمهنية والخلفية الجيدة بالوظيفة التي يعمل بها الفرد، والتي تعتبر من المقومات الجيدة للأداء والتي تساهم في تحسينه حيث تعتبر مؤشراً لجودة الأداء وزيادة فعاليته.
- بيئة التنظيم: تعتبر العوامل الداخلية أحد المؤثرات في الأداء الجيد، من حيث الهيكلية والأهداف والموارد والتنظيم، وتتمثل أيضاً في العوامل الاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية، حيث تعتبر من أهم المتغيرات المؤثرة على أداء العمل، لذلك تعد البيئة التنظيمية ذات المناخ الملائم للعمل من العناصر الأساسية الواجب توفرها في كل مؤسسة.
- المثابرة: وتشمل الجدية والتفاني في التطور والفاعلية في العمل والقدرة على التطور المهني والعلمي ومدى الحاجة إلى زيادة المعرفة في مجال العمل من خلال الشهادات العلمية والتدريب والدورات، التي تعمل على زيادة الكفاءة والفاعلية والإبداع والابتكار في تحقيق أداء مميز لأهداف المؤسسة.

1.4.2 مؤشرات الأداء الوظيفي داخل المؤسسات

هناك عوامل ومعايير تحدد مؤشرات أداء الفرد داخل المؤسسة وهي كما يلي (نبيلة، 2019):

- رضا الموظف عن العمل: يعتبر من الحالات التي تنتج عن تقييم الأفراد للوظيفة ومدى قبول عوامل العمل، حيث تعتبر من المؤشرات المهمة والتي يبني عليها أداء الموظفين داخل عمل المؤسسة وما حجم الرضا عن بيئة العمل الداخلية، التي تنعكس على أدائهم في تحقيق أهداف المؤسسة، وهو محصلة مدى دافعيتهم لتقديم أفضل ما لديهم من أداء من أجل تحقيق أهداف المؤسسة.
- التعاون مع الزملاء: وهو مدى العلاقة الانسانية والاجتماعية والترابط بين الأفراد في بيئة العمل، حيث ينعكس على أدائهم داخل المؤسسة مما يعكس مدى التماسك بين أفراد المؤسسة والروح

الإيجابية الموجودة بينهم مما يدفعهم إلى تحسين أدائهم وتقديم أفضل ما لديهم في العمل لتحقيق أهداف المؤسسة.

- الانتاج: تعتبر انتاجية الفرد من خلال أدائه مقياس مهم لمدى الفاعلية التي يحققها الأفراد داخل المؤسسة، والتي ترتبط بوضع الفرد في العمل مع المشاركة في القرار والرؤية والأرباح، والتي تعتبر انعكاس مباشر على الأداء الوظيفي في المؤسسة، مما يكون لها من أثر كبير في رفع مستوى الانتاجية للفرد وتحقيق الأهداف للمؤسسة.

من هذا المنطلق تعتبر معوقات الأداء من أهم المشاكل الكبيرة التي تواجه المنظمات في العمل، وهي أحد المؤثرات ذات الصلة في أداء الموظفين داخل المنظمة بحيث يكون لها انعكاس سلبي أو إيجابي على أهداف المؤسسة، ومدى نجاحها في توفير منظومة جيدة لبيئة العمل لتعكس بشكل إيجابي على أداء الموظفين لديها، وهذا يعتمد على مدى مد وجزر الأداء داخل المؤسسة بسبب المعوقات المؤثرة في الأداء الوظيفي، وهناك أسباب تؤثر على الأداء وهي كما يلي (ناصر، 2010):

- عدم وجود أهداف واضحة للمؤسسة: أن فاعلية أداء الموظفين داخل المؤسسة يعتمد على قدرة المؤسسة في تحديد أهدافها والعمل عليها من خلال منظومة العمل ومدى قدرتها على إدارة أداء العاملين لهذه الأهداف الاستراتيجية الواضحة التي تحتاج إلى أداء فعال من قبل الموظفين العاملين في المؤسسة، وأن غياب هذه الأهداف يؤثر بشكل سلبي على أداء الموظفين داخل المؤسسة بحيث تكون هناك رؤية غير واضحة في العمل والانتاج وتقديم الخدمات مما يؤثر فعليا على أداء الموظفين ويؤدي إلى تراجع الدافع والروح أثناء العمل ويهبط من أدائهم والتزامهم وانتمائهم للمؤسسة.

- عدم المشاركة في الإدارة: يعتبر إشراك الموظفين داخل المؤسسة من أهم العوامل التي تساعد في رفع مستوى الأداء وتحسينه لديهم، مما يعمق الشعور بالقيمة للموظفين داخل مؤسساتهم وينمي لديهم الدافع لتحقيق أهداف المؤسسة.

- اختلاف مستويات الأداء: أنّ اختلاف مستويات الأداء بين الموظفين العاملين، له ارتباط بمدى نجاح الإدارة في تحسين مستوى الأداء من عدمه، وهو يعتبر من أهم الركائز التي يجب ان تعتمد عليها الإدارة في تطوير مستويات الأداء لدى موظفيها من خلال مساعدتهم في الحصول على مستويات علمية أفضل وتدريبهم ومشاركتهم في دورات ذات صلة بعملهم، ومتابعة لتحسين أدائهم ودعمهم عن طريق الحوافز والترقيات للبعض لإعطائه دافع في تقديم مستويات أداء أفضل، وخصوصاً لمن لديهم مستوى أداء ضعيف وأقل من غيرهم في المؤسسة.
- مشكلات التطور التنظيمي: يعتبر التطور التنظيمي ركيزة أساسية لتطور الموظفين داخل المؤسسة، وهو يشكل رافد للمؤسسة في تنظيم وتحسين مستوى أدائها وأداء موظفيها، وهو يؤثر بشكل مباشر على العاملين وعلى أداء مهامهم في حال وجود إشكاليات، لهذا يحتاج أداء العاملين داخل المؤسسة إلى تطور وتنظيم واضح المعالم والرؤية ليكون دافع أساسي في أدائهم.
- مشكلات بيئة العمل: تعتبر من المشاكل واسعة النطاق للعاملين والتي تؤثر بشكل مباشر على مستوى أدائهم، حيث أنّ عدم إيمان المؤسسة بالقدرات العلمية والتطور العلمي والمهني للعاملين لديها وعدم توفر اهتمام وبيئة عمل تقدر ذلك، ينعكس سلباً على أداء العاملين لديها.
- الثقافة التنظيمية: أنّها تمثل المحرك الأساسي للطاقت والقدرات، فكما كانت الثقافة التنظيمية للمؤسسة بالأيمان بقدرات أفرادها على جميع المستويات، كلما زاد انتماء الأفراد للمؤسسة مما يخلق التحفيز والدافعية للأداء بشكل كبير والذي ينعكس على المؤسسة في تحقيق أهدافها.
- مشكلات الرضا الوظيفي: يعتبر أحد الركائز الأساسية لتحسين الأداء، كما أنّه عامل مهم في أداء العاملين والذي يؤثر على مدى أهميتهم بالنسبة للمؤسسة ومدى اهتمام المؤسسة في شهاداتهم العلمية وقدراتهم التعليمية وكيفية الاستفادة منها وتوظيفها لمصلحة المؤسسة، ومدى التأثيرات الاجتماعية وأساليب العمل والتعامل مع قدراتهم العلمية والمهنية، لذلك على المؤسسة أنّ تنظم وتهتم بإجراءاتها في النمو والتقدم الوظيفي للعاملين لديها (عبد الله، 2019).

يعتبر تحسين الأداء أحد مفاهيم العصر الحالي للمنافسة القوية والإبداع في تحقيق أهداف المؤسسة ومحاولة إدارة أداء العاملين بشكل يحقق إنتاجية في تقديم الخدمات وتحقيق الأهداف، حيث يعتبر مؤشر ومقياس على مدى أهتمام المؤسسة بأفرادها من الناحية العلمية والمهنية في الأداء، بحث تكون الاستفادة التامة من قدرات هذا الأداء لتحقيق مصلحة الموظف ومصلحة المؤسسة (يوسف، 2016).

وفي هذا الإطار أنّ تحسين الأداء الوظيفي يبدأ من النظرة الأساسية الشاملة للعمل داخل المؤسسة وتحديدًا في البيئة الداخلية، والاهتمام بالتعليم الجامعي كخبرة علمية، كما يعتبر التدريب والدورات للموظفين ركيزة أساسية لتطوير العمل وزيادة فاعلية الأداء للعاملين في المؤسسة، بحيث ينعكس على أهداف المؤسسة بشكل إيجابي عن طريق ما يلي (يوسف، 2016):

- تحديد نقاط ضعف الأداء لدى العاملين في المؤسسة.
- تطوير خطط الاهتمام بالأداء.
- الاهتمام ببرامج التدريب وتحسين المهارات وإكمال التعليم والخبرات العلمية.
- قياس الأداء الحالي بالأداء السابق.
- الاهتمام بقدرات الموظفين وإشراكهم في القرار.

في مستهل الحديث أنّ تطوير الأداء للموظف يمكن من خلال زيادة فاعلية الأداء وتحديد مسار العمل الذي يجب ان يركز عليه، والذي يسهم في تمكين العاملين من مواكبة التغيرات العلمية والمهنية وزيادة القوة لدى الموظف، من خلال التعليم واكمال العملية التعليمية له في الجامعات والمعاهد ومن خلال مجالات التحسين مثل الدورات والتدريب المستمر، كما يعتبر التعليم والتطور حق للعاملين وهو مطلب مهم لتحقيق الأداء، والذي يعمل على زيادة مهارات الموظف.

ويساعد الموظف الضعيف على رفع مستوى أدائه والحد من نقاط الضعف، كما ويمكن تشجيع الموظف نحو استمرارية التعليم وتحسين الأداء، والنمو الشخصي من خلال الطرق والأساليب التي

تحقق أفضل أداء ممكن له من عن طريق تغطية احتياجاته والتي تساهم في تحسين مهارات الفرد وتحقيق أهداف المنظمة من خلال التعرف الدقيق على المهارات والدورات والتدريب والشهادات الذي يحتاجها الفرد داخل المنظمة والتي تساهم في رسم ملامح العمل المستقبلي ضمن التطوير من خلال ما يلي (عبد الله، 2019):

- التدريب أثناء العمل: وتتم من خلال العمل على تدريب الموظف على تدريبات معينة تعمل على تحسين أدائه في العمل بحيث تكون هذه التدريبات أثناء العمل وتكون من قبل مشرفين من المؤسسة أو من جهات خارجية مختصة بذلك.
- الدورات التدريبية: تكون هذه الدورات داخل المؤسسة أو خارجها ويتولى عملية التدريب أحد الخبراء من المؤسسة أو من خارجها، ويكون مختص في مجال التدريب على كيفية تحسين الأداء، وزيادة كفاءة أداء الموظف أثناء العمل، وتكون عن طريق تعليمه بعض المهارات والطرق التي تعمل على زيادة أدائه.
- القراءة الذاتية: يمكن اكتساب المعرفة والمعلومات لتحسين الأداء الوظيفي من خلال القراءة الذاتية للموظف لتمكنه من زيادة كفاءته في مجال محدد والتي من خلالها يعمل على تنفيذ القراءة وعكس هذه المعارف على ميدان العمل.
- التوجيه: من خلال توجيه الموظف إلى كيفية تحسين وزيادة أدائه الوظيفي خلال العمل ويكون من خلال المشرفين والمسؤولين على أداء العاملين في المؤسسة.
- المشاركة في المؤتمرات والندوات: يساهم حضور المؤتمرات والندوات في اكتساب المعرفة والمعارف والخبرات الجديدة، التي تعمل على كسر روتين العمل وتغيير من بيئة العمل، لما لها من فوائد في كسب خبرات من خبراء مختصين وزيادة المعلومات في مجال العمل والتعرف على كل ما هو جديد في التخصص العملي والمهني للموظف، حيث أنها تعمل على زيادة وتحسين أدائه

الوظيفي من خلال الاندماج والشراكة والتعرف على تجارب جديدة يستفيد منها في العمل، التي تساعده في تطوير أدائه الوظيفي.

- الحصول على درجات علمية: يرتبط تقدم الأداء الوظيفي في العمل للموظف من خلال الحصول على درجات علمية أو برامج تعليمية مثل الحصول على درجة الماجستير، وقد تتولى المؤسسة استكمال هذه الدرجة العلمية للموظف، التي تساعد الموظف على زيادة المعرفة العلمية والمهنية في مجال عمله وهذا يعود بالمنفعة عليه وعلى أدائه الوظيفي ويعود في الدرجة الأولى على المؤسسة التي ستستفيد من تحسن أدائه وزيادة معرفته العلمية والعملية.

يعتبر تقييم الأداء من أهم التقارير التي تهتم به المؤسسات التي تهدف الى رفع من قدراتها وقدرات موظفيها في المهام والواجبات الوظيفية، وهو نظام يستخدم لقياس الأداء الوظيفي للموظفين ومدى كفاءة أدائهم في العمل مقارنة بالأداء الفعلي بالمقاييس والمعايير.

ويعرف بأنه الطريقة المنظمة لتقييم معياري الأداء للعاملين، ويعتبر أحد أساليب الحوار التي تساهم في حل المشاكل المتعلقة بأداء الموظفين في العمل (يوسف، 2016).

يعتبر الهدف من عملية تقييم الأداء تغذية العاملين عن مدى كفاءتهم في أدائهم أثناء العمل وتوجيههم لتطوير أدائهم الوظيفي مستقبلاً، ومن خلال التقييم يمكن إبراز احتياجات الموظفين من استكمال التعليم الجامعي والتدريب والدورات والندوات، وذلك من أجل تحقيق المعايير المطلوبة للأداء الجيد.

1.5 الدراسات السابقة

يمثل هذا الفصل أهم الدراسات التي تناولت أثر وفاعلية البرامج الأكاديمية والتدريسية على طلبتها من حيث الأداء الوظيفي والتقدم في الهيكل التنظيمي للمؤسسة حيث تم ترتيبها من الأحدث إلى الأقدم.

1.5.1 الدراسات العربية

دراسة المجيد (2020) بعنوان: مدى فاعلية نظام تقييم أداء العاملين وتأثيره على مستوى الأداء الوظيفي: هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى فاعلية نظام تقييم أداء العاملين وتأثيره على مستوى الأداء الوظيفي (دراسة ميدانية على عينة من الموظفين العاملين بالمصرف التجاري الوطني في نطاق بلدية البيضاء - ليبيا).

تم استخدام طريقة العينة الطبقية النسبية في اختيار عينة الدراسة، كما تم توزيع عدد (235) استبانة وكان عدد الاستمارات الصالحة للتحليل الإحصائي (200) وقد تم استخدام معامل بيرسون الإحصائي وتحليل الانحدار لقياس تأثير فاعلية نظام تقييم أداء العاملين (المتغير المستقل) على مستوى أداء الموظفين (المتغير التابع).

تشير نتائج الدراسة إلى أن مستوى فاعلية نظام تقييم أداء العاملين في نظام التقييم (الأهداف والمعايير والأساليب) له تأثير إيجابي ومرتفع على مستوى أداء العاملين في المصرف التجاري الوطني، كما أظهرت نتائج الاختبار للفرضية الرئيسية وما تفرع عنها من فرضيات بأن هناك وجود لأثر ذو دلالة إحصائية لفاعلية نظام تقييم أداء العاملين (الأهداف والمعايير والأساليب) على مستوى أداء موظفي المصرف التجاري الوطني عند مستويات معينة معنوية ($\alpha \geq 05.0$).

دراسة عمر (2018) بعنوان: مدى تطبيق معاوني أعضاء هيئة التدريس لاستراتيجيات التدريس الفعال من وجهة نظر طلاب الاقتصاد المنزلي بكلية التربية: هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تطبيق

معاوني أعضاء هيئة التدريس بقسم الاقتصاد المنزلي- بكلية التربية النوعية - جامعة جنوب الوادي، لاستراتيجيات التدريس الفعال من وجهة نظر الطلاب، وقد تكونت عينة الدراسة من (100 طالب وطالبة) من قسم الاقتصاد المنزلي واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وقامت الباحثة باستخدام أداة الدراسة وهي عبارة عن استبيان موجه للطلاب.

وقد أشارت نتائج الدراسة إلى: وجود فروقات ذات دلالة إحصائية بين درجات الطلاب في الإجابة على الاستبانة ترجع إلى عدم تطبيق معاوني أعضاء هيئة التدريس لخطوات استراتيجية بنفس درجة الكفاءة، وإلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات الطلاب على الاستبيان الذي يقيس مدى تطبيق معاوني أعضاء هيئة التدريس لاستراتيجيات التدريس الفعال من وجهة نظرهم تبعاً لمتغير الفرقة الثالثة والرابعة.

دراسة نور (2017) بعنوان: القيادة الإدارية وأثرها في أداء العاملين: تناولت الدراسة القيادة الإدارية وأثرها في أداء العاملين، وتمثلت مشكلة البحث في أنّ البنوك والمؤسسات تمارس مهامها بطريقة مناسبة ومخططة تحت توجيهات الإدارات المختلفة حيث أنّ من أهم أهدافها التعرف على مفهوم القيادة الإدارية وبيان انماطها ومهاراتها القيادية والتعرف على مفهوم أداء العاملين، وكانت أهم النتائج أنّ القيادة الإدارية الناجحة تهتم بإشراك العاملين في وضع خطة العمل وتسعى لتحقيق أهدافها بتفاني وأنّ القائد الإداري يوضح مبادئه وأفكاره لمروؤوسيه ويضع الخطط لتحفيزهم على العمل.

دراسة الراسبي، الهنائي وعيسان (2015) بعنوان: تقييم برنامج ماجستير الإدارة التربوية بكلية التربية في جامعة السلطان قابوس من وجهة نظر الخريجين ورؤسائهم في العمل: هدفت الدراسة إلى تقييم برنامج ماجستير الإدارة التربوية الذي تقدمه كلية التربية بجامعة السلطان قابوس، ولتحقيق ذلك تم تطبيق استبانتين على عينة من خريجي البرنامج وعددهم (24) خريجاً، وأيضاً على عينة من رؤسائهم

في جهات عملهم المختلفة خلال العام الدراسي 2012/2013

كانت النتائج أنّ المحور هو كفاءة الخريج الحاصل على درجة عالية من وجهة نظر الخريجين أنفسهم، وأقل درجة محور مشاركتهم في صياغة رؤية وأهداف ورسالة البرنامج، أما نتائج أداء رؤساء العمل فقد جاء محور تقييم كفاءة الخريج بدرجة عالية.

دراسة شقدم (2011) بعنوان: أثر التنمية الإدارية على الأداء الوظيفي في الوزارات الحكومية العاملة في محافظة نابلس: هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على التنمية الإدارية وأثرها على تحسين الأداء الوظيفي في الوزارات الحكومية العاملة في محافظة نابلس، فقد أعتمد الباحثون المنهج الوصفي لوصف متغيرات الدراسة، كما استخدمت أداة الاستبانة في الإجابة على أسئلة الدراسة، واختبار فرضياتها وتم توزيعها على (23) مديرة من مديريات الوزارات الحكومية العاملة في (SPSS) محافظة نابلس، حيث أظهرت نتائج الدراسة بأنه يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين أساليب وسياسات التنمية الإدارية والأداء، وأنّ إعادة الهندسة الإدارية وتبسيط إجراءات العمل وتطوير الأنظمة والقوانين يؤدي إلى تنمية القوى البشرية التي تساهم في تحقيق مستويات أعلى من الأداء الوظيفي.

دراسة شاهين (2010) بعنوان: مدى فاعلية وعدالة نظام تقييم أداء العاملين في الجامعات الفلسطينية وأثره على الأداء الوظيفي والولاء والثقة التنظيمية: هدفت هذه الدراسة إلى تحليل العلاقة بين فاعلية وعدالة نظام تقييم أداء العاملين في الجامعات الفلسطينية وأثره على الأداء الوظيفي والولاء التنظيمي والثقة التنظيمية في كل من الجامعة الإسلامية وجامعة الأزهر.

وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي للإجابة على أسئلة الدراسة واختيار فرضياتها، وقد تم جمع البيانات من خلال استبانة تم تصميمها لهذا الغرض، حيث بلغ مجتمع الدراسة (250) مفردة تم أخذ عينة طبقية مركبة بلغت (179) مفردة.

وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها: وجود رضا على نظام تقييم الأداء المطبق وعلى عدالته لدى العاملين في الجامعة الإسلامية، وإلى أنّ مستوى الأداء الوظيفي والولاء التنظيمي كان

بدرجة معقولة في كلا الجامعتين وظهر مستوى الثقة التنظيمية مرتفعاً في الجامعة الإسلامية أكثر منه في جامعة الأزهر.

دراسة الاسطل (2009) بعنوان: مدى فاعلية التوصيف الوظيفي وأثره في فهم عيوب التنظيم الإداري: دراسة تطبيقية على موظفي المجلس التشريعي الفلسطيني في قطاع غزة ورام الله: هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى فاعلية الوصف الوظيفي وأثره على فهم عيوب التنظيم الإداري في المجلس التشريعي الفلسطيني، وكيفية التوصل إلى الحلول المقترحة لعلاج أوجه الخلل والقصور في التنظيمات الإدارية، كما هدفت الدراسة إلى التعرف على تأثير الوصف الوظيفي على كفاءة أداء موظفي المجلس التشريعي باختلاف كل من طبيعة الوظيفة والمؤهل العلمي.

وقد استخدمت الاستبانة كأداة رئيسية في جمع البيانات الأولية وطبقت على عينة عشوائية طبقية مكونة من 125 موظفاً من الإداريين والقانونيين والفنيين في المجلس التشريعي الفلسطيني بغزة ورام الله، واستجاب منهم (91) بنسبة (72%) موظفاً، واستخدمت الباحثة في هذه الدراسة المنهج الوصفي.

وقد أظهرت نتائج الدراسة إلى نقص المعرفة في عملية الوصف الوظيفي بالمجلس التشريعي الفلسطيني بالإضافة إلى ضعف التنظيم الإداري، كما أوضحت النتائج قلة المهارات الإدارية للإدارة العليا في اتخاذ الوصف الوظيفي كعملية أساسية في تقييم المؤهلات العلمية.

دراسة عاشور وذيب (2000) بعنوان: مدى فاعلية برنامج الماجستير في تخصص الإدارة التربوية في الجامعة الأردنية وجامعة اليرموك كما يراها خريجو البرنامج في الجامعتين: هدفت هذه الدراسة إلى تقييم مدى فاعلية برنامج الماجستير في تخصص الإدارة التربوية في الجامعة الأردنية، وجامعة اليرموك، هذا وقد تم استثناء جامعة مؤتة، وذلك بسبب حداثة هذا البرنامج في تلك الجامعة وقلة عدد الخريجين.

وتكون مجتمع الدراسة من (325) خريجا من خريجي برنامج الماجستير في تخصص الإدارة التربوية من الجامعات الأردنية وبالتحديد الجامعة الأردنية وجامعة اليرموك خلال السنوات 1990-1996، أما عينة الدراسة، فد تكونت من (116) خريجا وهم الذين استجابوا للاستبانة من مجتمع الدراسة، تم اختيارهم بالطريقة العشوائية من المجتمع، وبذلك شكلت عينة البحث 357 % من مجتمع الدراسة.

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية: حققت الخطة الدراسية من حيث الأثر والقيمة في برنامج الماجستير في تخصص الإدارة التربوية درجة متوسطة، حيث بلغت نسبة فاعلية البرنامج (64.4%) أما مدى فاعلية محتوى البرنامج الدراسي في برنامج الماجستير من حيث الخطط الدراسية للمسابقات ومن حيث الكفايات الإدارية، فقد كان بدرجة متوسطة أيضا حيث بلغ (65.93%) و (63.55%) على التوالي.

1.5.2 الدراسات الأجنبية

دراسة Cocchiara, Bell, & Baruch (2010) بعنوان: تقييم قدرة الطلاب على التقييم الذاتي في مجال متعدد التخصصات: الهدف من هذه الدراسة هو تحديد ما إذا كان التقييم الذاتي للطلاب SSA يمكن استخدامه كسمة مهمة للتنبؤ بالانجاز الأكاديمي للطلاب في المستقبل.

حيث تناولت مدى جودة تقييم الطلاب لقدراتهم ودراسة العلاقة بين هذه القدرة والخصائص الديموغرافية وأداء الدراسة السابقة، اقتصرت الدراسة على الطلاب المتقدمين لبرامج الماجستير في كلية معلوماتية الأعمال والرياضيات في جامعة مانهايم، باستخدام اختبارات قصيرة يجرونها طواعية من قبل أكثر من 300 طالب يخططون للالتحاق بكلية معلوماتية الأعمال وبرامج الماجستير في الرياضيات بجامعة مانهايم.

كشفت نتائج الدراسة عن السمات التي ترتبط في الغالب بمستوى دقة (SSA) في التعليم العالي، وقد استنتج المؤلفون أنّ (SSA) يمكن ان تكون ذات قيمة في التنبؤ بالانجاز الأكاديمي لطلاب الماجستير عند اتخاذ تدابير محددة وقت تصميم الوحدة التنبؤية.

دراسة Balogh & Sipos (2020) بعنوان: هل يستحق خريجو البكالوريوس تنويع برامج الدراسة لمستوى الماجستير؟

الهدف من هذه الورقة هو إضافة ملحق لنظرية رأس المال البشري من جانب أقل بحثًا: إمكانيات التنويع للملف المهني، اختبر تحليلنا التجريبي سؤال البحث، ما إذا كان هناك فرق كبير بين الاستراتيجيات المهنية المتنوعة والمتخصصة في انتقال BA-MA بناءً على بيانات سوق العمل حول الرواتب ووقت الحصول على عمل.

تحلل الدراسة الحالية البيانات المأخوذة من نظام التتبع الوظيفي للخريجين من عام 2011 إلى عام 2015 وقواعد البيانات الإدارية المتكاملة من عام 2017.

ومن أهم النتائج أنّ هناك اختلافات واضحة بين نتائج المجموعات الثلاث فيما يتعلق بعوامل التوظيف، في وقت الوصول إلى المطلق، تم توظيف معدل أقل من مغيري الموضوع الرئيسيين، بينما يحصل المغيرون الميدانيون على وظائف بشكل أسرع. استنادًا إلى صافي الرواتب، لم تتمكن من الكشف عن فرق بين الخدم والموظفين الرئيسيين للموضوع، بينما يكسب مغيرو المجال أكثر بكثير.

دراسة Attom (2019) بعنوان: التنقل من خلال برامج الدكتوراه تجارب خريجي الدكتوراه الغانبيين من جامعات عبر العالم: يهدف هذا البحث الى دراسة تجارب خريجي الدكتوراه الغانبيين من مختلف الجامعات في جميع انحاء العالم، لذلك تم تصميم نموذج بحث نوعي واستخدامه لاستكشاف العوامل التي دفعت خريجي الدكتوراه لمتابعة برامجهم، والتحديات التي واجهوها أثناء دراستهم، وتأثيرات هذه

التحديات عليهم، وكيفية تعاملهم مع التحديات، تم استخدام تقنيات أخذ العينات الهادفة والمريحة لاختيار (20) مشاركاً للدراسة.

كشفت النتائج أنّ خريجي الدكتوراه الغائبين فقدوا معظم معارفهم عن عمد، وفقدوا عائلاتهم وحياتهم الاجتماعية، وواجهوا صعوبة في إدارة علاقة المشرف / الطالب، والقتال مع النظريات، وإدارة البيانات، والتحليل، مما انعكس على توجه طلاب الدكتوراه، بحيث جعلهم يفهمون أنّ عدم اليقين والشك وخيبات الأمل هي أجزاء من تجربة الدكتوراه ولا ينبغي أنّ تتحرف عن هذه الظروف، كما يجب أنّ تقدم الجامعات التي تدير برامج الدكتوراه مراكز وبرامج استشارية مصممة لتقليل عوامل الإجهاد المصاحبة لبرامج الدكتوراه.

دراسة Alturki (2021) بعنوان: التأثيرات على النجاح الوظيفي الملحوظ: النتائج التي توصل إليها خريجو درجة الدراسات العليا في إدارة الأعمال في الولايات المتحدة: الهدف من هذه الورقة هو دراسة تصورات خريجي ماجستير إدارة الأعمال وخريجي درجة الماجستير المتخصص في الولايات المتحدة لتحديد تأثير خبراتهم في برنامج الدرجات العلمية على التصورات اللاحقة للنجاح الوظيفي.

تم جمع البيانات من (318) من خريجي ماجستير إدارة الأعمال وحاصلين على درجة الماجستير المتخصصة من جامعة كبيرة في جنوب غرب الولايات المتحدة، حيث تشير نتائج الدراسة إلى أنّ

النساء يعتبرن برنامج الدراسات العليا الخاص بهن أقل فاعلية من الرجال للنهوض بمهنتهن على الرغم من حصولهن على درجات أعلى، وان كليات إدارة الأعمال تؤكد على تحسين خبرات طلاب الدراسات العليا وكذلك الكفاءات الإدارية، مما يتوجب على قادة المنظمات أنّ يجعلوا ممارساتهم في إدارة التنوع واضحة للعيان؛ لأنّ النساء من خريجي ماجستير إدارة الأعمال الأقلية، من المرجح أنّ ينظروا إلى هذه.

1.5.3 التعقيب على الدراسات السابقة

ناقشت الدراسات السابقة أبحاث متخصصة في دراسة أثر البرامج الأكاديمية الجامعية على أداء منتسبيها، حيث تشابهت الدراسات كلياً مع الدراسة الحالية في التعرف على أثر ومدى فاعلية هذه البرامج على منتسبيها في نواحي عدة، هذا ما يسعى إليه الباحث في هذه الدراسة المتعلقة ببرنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة من حيث معرفة واكتشاف التأثير الحقيقي لبرامج الدراسات العليا الجامعية على طلبتها، وهذا ما سعت إليه الدراسات السابقة والتي تعرفت على مدى التأثير العلمي والعملية على طلبتها ومدى فاعلية هذه البرامج على منتسبيها على مستوى الوظيفة وخصوصاً على الأداء الوظيفي لهم بعد انتهاء دراستهم وهل كان هناك فرق قبل وبعد دراستهم.

ومن الدراسات من ناقشت التأثير الفعلي على طلبتها فيما يتعلق بالهيكل التنظيمي في مؤسساتهم وتأثر رواتبهم في العمل بعد انهاءهم الدراسة، حيث تتفق دراسة (أثر برامج ماجستير الإدارة التربوية) مع الدراسة الحالية بشكل كبير، في العينة كما تم ذكرها، حيث تم أخذ عينة كاملة لجميع الخريجين وهذا ما يتفق مع الدراسة الحالية تماماً في معرفة أثر هذا البرنامج على هؤلاء الطلبة وما هي المكتسبات الحقيقية لدراساتهم لتلك البرامج، كما تعتبر الدراسة السابقة (دور دراسة الدكتوراه على الخريجي الغائبين وأثرها عليهم)، وهي الأقرب لدراستنا الحالية بشكل كبير من حيث أثرها عليهم في التحديات التي واجهوها أثناء دراستهم للدكتوراه، وما هي المهارات الفعلية التي تم اكتسابها وكيف أثر ذلك على أدائهم، حيث تعتبر الدراسة الحالية أحد الدراسات التي تمثل مرجع أكاديمي لكلية الدراسات العليا والتي تقيس الأثر الفعلي لبرنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة على طلبته من حيث التوظيف والقدرات العلمية والعملية قبل وبعد.

وهذا ما ناقشته دراسة Alturki (2021) حيث تتشابه هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في الوصول الى الأثر الأكاديمي والوظيفي على الطلبة في ماجستير الرياضيات من خلال قياس (ssa) في الأداء، حيث

كانت هناك نتائج مختلفة مع الأخذ بعين الاعتبار التنوع الديموغرافي والتركيبية السكانية للمستوى الأكاديمي والوظيفي للطلبة، وتتفق دراسة (التأثيرات على النجاح الوظيفي الملحوظ: النتائج التي توصل إليها خريجو درجة الدراسات العليا في إدارة الأعمال في الولايات المتحدة) بعد انتهاء دراستهم، والتي ناقشت تأثير خبراتهم في برنامج الدرجات العلمية على التصورات اللاحقة للنجاح الوظيفي للخريجين على رواتبهم وعلى مستويات التسلسل الهرمي والرضا الوظيفي.

تعد الدراسات السابقة مرجع مهم للدراسة الحالية التي ناقشت مدى فاعلية برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة على الأداء الوظيفي من وجهة نظر المنتسبين له، من حيث المهارات التي تم اكتسابها علمياً وعملياً، ومدى تأثير أدائهم الوظيفي داخل المؤسسة التي يعملون بها من حيث قدراتهم على تطبيق ما تمت دراسته في هذا البرنامج وهل فعلاً كان هناك فاعلية ايجابية عليهم بعد تخرجهم من حيث تحسين التطور الوظيفي واكتسابهم المعرفة ومدى فاعلية المساقات والانشطة والأساليب المستخدمة في البرنامج على أدائهم.

وبنفس الوقت لم يكن هناك مصادر كثيرة من الدراسات السابقة يمكن الاستفادة منها، والسبب أنه لا يوجد دراسات سابقة تتعلق بدراسة البرامج الأكاديمية لشهادة الماجستير مماثلة لدراستنا هذه، وهذا يعطينا بشكل واضح ما مدى أهمية هذه الدراسة، بشكل خاصة للبرنامج وبشكل عام للدراسات العليا في جامعة النجاح الوطنية.

1.6 مشكلة الدراسة

شهد قطاع الدراسات العليا ارتفاعاً ملحوظاً من حيث التحاق الطلاب ببرامج الماجستير المطروحة من قبل الجامعات الفلسطينية، حيث بلغ عدد حملة الشهادات العليا في الأراضي الفلسطينية حسب الجهاز الإحصاء الفلسطيني لعام 2019 ما يساوي 42764 ألف (مركز الإحصاء الفلسطيني، 2019؛ أبوركبة، 2022)، وهو ما يشير إلى أنّ هناك نجاحاً للجامعات الفلسطينية على مستوى الدراسات العليا والتي

تعتبر مغذية ورافدة لسوق العمل والمؤسسات في فلسطين، بتخريج كادر ذا كفاءة ومهارة علمية وعملية.

تطرح جامعة النجاح الوطنية (76) برنامج في كلية الدراسات العليا لدرجة الماجستير، ومن بين أكثر البرامج اقبالاً حسب ادارة الجامعة هو برنامج العلاقات العامة المعاصرة، حيث تخرّج منه أكثر من 90 طالب منذ عام 2018.

ولخصوصية هذا البرنامج وأهميته في سوق العمل، خصوصاً أنّ مجاله مفتوح على كافة القطاعات، كون الشركات والمؤسسات وحتى الجمعيات والجامعات، تعتمد على العلاقات العامة بشكل أساس للممارسة حق البقاء في ظل التنافسية الشديدة بينها، خصوصاً في عصر ما بعد الحداثة.

من هنا وفي ظل التنافسية في بيئة العمل، ومتطلبات التوظيف، وكون برنامج العلاقات العامة من بين أهم البرامج التي تُخرّج كادر يقسم وظيفياً على معظم الشركات والمؤسسات، تبرز مشكلة الدراسة من خلال التعرف على مدى فاعلية برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة على الأداء الوظيفي من وجهة نظر خريجي ماجستير العلاقات العامة المعاصرة بعد مرور ست سنوات على انطلاقته، وكيف يمكن ان يكون له انعكاس على سوق العمل و الأداء الوظيفي لطلبته داخل المؤسسات التي يعملون بها، وما هو الترابط بين ماجستير العلاقات العامة كبرنامج أكاديمي و الأداء الوظيفي داخل المؤسسة من حيث الإفادة العلمية والعملية التي تم تعلمها من البرنامج، والتي تشمل الإفادة من المساقات الخاصة في الخطة الدراسية للبرنامج، والانشطة والأساليب والأدوات المستخدمة في البرنامج، وهو يعتبر الرديف العلمي والأكاديمي للمؤسسات والشركات في تطوير أدائهم على مستوى العلاقات العامة لمواكبة التطور الهائل والسريع للعلاقات العامة المعاصرة على مستوى العالم، فان البحث يدرس فاعلية ماجستير العلاقات العامة المعاصرة على الأداء الوظيفي لطلبته، وكيف انعكس عليهم، حيث يعتبر مقياساً مهماً لمدى التطور و الإفادة من هذا البرنامج على مستوى أداء طلبته الوظيفي بعد التخرج.

تحدد إشكالية هذه الدراسة في السؤال الرئيس التالي:

ما مدى فاعلية برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة على الأداء الوظيفي من وجهة نظر

خريجي ماجستير العلاقات العامة المعاصرة؟

وتطرح هذه الإشكالية عدة تساؤلات أهمها:

1. ما مدى فاعلية المهارات المكتسبة من برنامج العلاقات العامة المعاصرة على الأداء الوظيفي

لخريجه؟

2. ما انعكاسات فاعلية المعرفة المكتسبة من الأنشطة والمساقات التدريسية لبرنامج العلاقات العامة

المعاصرة على الأداء الوظيفي لخريجه؟

3. ما مدى الفاعلية التدريسية لأعضاء الهيئة التدريسية في برنامج ماجستير العلاقات العامة

المعاصرة على خريجه؟

4. كيف يمكن لبرنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة المساهمة في التطور الوظيفي لخريجه؟

1.7 أهداف الدراسة

1. التعرف على فاعلية المهارات المكتسبة من برنامج العلاقات العامة المعاصرة على الأداء الوظيفي

لخريجه.

2. التعرف على انعكاسات فاعلية المعرفة المكتسبة من الأنشطة والمساقات التدريسية لبرنامج

العلاقات العامة المعاصرة على للأداء الوظيفي لخريجه.

3. التعرف مدى الفاعلية التدريسية لأعضاء الهيئة التدريسية في برنامج ماجستير العلاقات العامة

المعاصرة على لخريجه.

4. التعرف على كيف يمكن لبرنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة المساهمة في التطور

الوظيفي لخريجه.

1.8 نظرية الدراسة

1.8.1 نظرية التبادل الاجتماعي

"ظهرت نظرية التبادل الاجتماعي في نهاية عقد الخمسينات من القرن العشرين، عندما نشر رائدا التبادل الاجتماعي كليي وجي و ثيبوت كتابهما الموسوم علم النفس الاجتماعي للجماعات عام 1959، وعندما نشر العالم جورج هومانز كتابه الموسوم السلوك الاجتماعي وأشكاله الأولية في العام نفسه، وفي هذين الكتابين وضع رواد نظرية التبادل الاجتماعي المبادئ الأساسية للتبادل والمنطلقات الفكرية التي تنطلق منها النظرية"، بل تنطلق في تفسيراتها من منطلقات تفاعلية تعتمد على التبادل في الأخذ والعطاء، أي طرف يأخذ وطرف آخر يعطي" (خلوف، 2019).

"وتعتبر نظرية التبادل الاجتماعي مثلها مثل النظريات الاجتماعية يمكن استعمالها في تفسير وتحليل جميع الظواهر والعمليات الاجتماعية التي نفكر بها، بمعنى آخر أنها ليست نظرية محدودة بل هي نظرية عامة وواسعة يمكن أن تفسر جميع زوايا ومظاهر وعمليات النظام الاجتماعي والحياة الاجتماعي" (رفو، 2021).

"فان القوة التي تنطلق منها نظرية التبادل الاجتماعي إنما تتجسد بضرورة تحقيق الموازنة بين ما يعطيه الفرد للمجتمع وما يعطيه المجتمع للفرد، علماً بأنّ الموازنة بين الأخذ والعطاء تقود إلى العدالة التوزيعية" (الرشيدي، 2013).

1.8.2 المبادئ التي تستند عليها نظرية التبادل الاجتماعي

1. الحياة هي عبارة عن أخذ وعطاء بين الافراد والجماعات
2. أن العطاء تجاه الافراد هو واجب تقديمه وهي عملية أساسية من دونها لا يكن هناك تواصل بين المجتمعات
3. كلما زادت عملية الأخذ والعطاء كلما زادت الثقة بين الافراد والاستفادة بينهما على مستوى

الحقوق

4. تتوتر العلاقات بين الأفراد في الحياة الاجتماعية كلما قل الأخذ والعطاء بينهم.
5. إذا تكررت الحقوق او الامتيازات التي يتسلمها الفرد فانها تصبح أقل أهمية بالنسبة له.
6. الموازنة بين الأخذ والعطاء لا يكون مادي بل يكون عليمًا وعمليًا وثقافيًا واجتماعيًا (الرشيدي، 2013).

تترابط نظرية التبادل الاجتماعي مع البحث بشكل كبير من حيث مدى ترابط نظرية التبادل الاجتماعي في "بناء المجتمع سواء أفراد أو مؤسسات، ومدى التأثير عليها إيجابيا من خلال العملية التعليمية في التبادل والأخذ والعطاء ونقلها للأفراد والمؤسسات، ومن خلال الحجم التعليمي والثقافي التي تمد المجتمع والأفراد والمؤسسات به"، من خلال بناء المعتقدات الاجتماعية من خلال الأنشطة والسلوك في المجتمع الذي يعمل بها الأفراد والجماعات في العملية التبادلية التعليمية بين الأفراد والمؤسسات داخل المجتمع (الرشيدي، 2013).

1.8.3 طرق البحث في النظرية

هناك طريقتين استخدمهما العلماء في عملية البحث والدراسة من خلال هذه النظرية (رفو، 2021، صفحة 21):

الطريقة الأولى: الملاحظة على السلوك بشكل مباشر أثناء عملية الأخذ والعطاء.

الطريقة الثانية: دراسة الحالية النفسية للأفراد المشاركين في العملية التبادلية وما هي نتائجها عليهم.

1.8.4 رؤية النظرية التبادلية الاجتماعية للمجتمع وكيفية ادائه لوظائفه

وتقوم نظرية على أساس التبادل الاجتماعي بين الأفراد وكيف يحصل التفاعل بينهم وكيف يمكن لهذه العملية أن تستمر بشكل مثالي وتحقق الفائدة لجميع الأطراف مع اخذ بعين الاعتبار المشاكل والصعوبات التي تواجه هذه العملية اثنائها وبعدها حيث أن دراسة الحالية التي يكون عليها أطراف الاتصال مهمة والتي تمكن من أخذ الملاحظات وتحليلها حيث أن عملية التبادل الاجتماعي هي عملية

تفاعلية تعتمد على القدرة لدى الأطراف في كيفية تحقيق مصالحهم بشكل متوازن وأن تكون مخرجاتها جيدة للجميع

وتشير هذه النظرية إلى أن التبادل لا يقتصر على التعامل المادي في السوق الاقتصادي، بل أن الأفراد قد يتبادلون مع بعضهم أشياء غير مادية مثل المشاعر والخدمات والتعليم وتبادل الخبرات والمهارات (الرشيدي، 2013).

1.9 أهمية الدراسة

يوجد للدراسة أهمية نظرية وتطبيقية

1.9.1 الأهمية النظرية

تعد هذه الدراسة الأولى في دراسة مدى فاعلية برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة على الأداء الوظيفي من وجهة نظر خريجي ماجستير العلاقات العامة المعاصرة، حيث تعتبر ذات قيمة بحثية وعلمية لإثراء الباحثين والمفكرين وتزويدهم بأبحاث علمية ودراسات جديدة على مستوى العلاقات العامة وما يتعلق بها.

1.9.2 الأهمية التطبيقية

- مساعدة صانعي القرار في جامعة النجاح الوطنية وتحديدًا في الدراسات العليا / برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة، لمعرفة مدى نجاح وتأثير استراتيجية برنامج العلاقات العامة المعاصرة ووضوح مساقته في تحقيق أهداف البرنامج وتأثيرها على الأداء الوظيفي لطلبة برنامج العلاقات العامة المعاصرة.
- معرفة الأثر الحقيقي لبرنامج العلاقات العامة المعاصرة على خريجه، التغيير الذي صاحب دراستهم لهذا البرنامج، من مهارات وصقل شخصية، الاستفادة العلمية والعملية والمعرفة

الجديدة المكتسبة في عالم العلاقات العامة وما يصاحبها من أمور تم تعلمها من خلال مساقات البرنامج.

- تعتبر هذه الدراسة وعلى حد علم الباحث الدراسة الأولى التي تناولت أثر ماجستير العلاقات العامة على الأداء الوظيفي خريجه فقد تصبح مرجعاً علمياً وعملياً لهذا البرنامج.
- تساعد هذه الدراسة صانعي القرار في جامعة النجاح الوطنية على تقييم الأداء وتطوير البرنامج، لتساعد أصحاب الاختصاص في معرفة مخرجات العملية التعليمية للبرنامج، نقاط القوة والضعف من خلال أخذ ملاحظات وآراء من جهة نظر خريجي البرنامج.

1.10 مصطلحات الدراسة

برنامج العلاقات العامة المعاصرة: هو أحد برامج كلية لدراسة العليا في جامعة النجاح الوطنية، يعمل على إيجاد كوادر مختصة في مجال العلاقات العامة وتغذية سوق العمل بها، لأهميتها العصرية في عالم يشهد الاعتماد على الاتصال والاعلام والتواصل، وإعداد قادة مستقبليين في حقل صناعة العلاقات العامة في السوقين المحلية والإقليمية.

برنامج العلاقات العامة إجرائياً: هي وظيفة إدارية تعمل على توجيه الرأي لأهداف المؤسسة وهي تعمل على إدارة السمعة والصورة الذهنية لها، وإقامة الاتصال والتواصل مع الجمهور الداخلي والخارجي.

الأداء: "هو عبارة عن عملية منظمة لتحسين أداء الأفراد والمنظمات وذلك عبر تحسين أدائهم مع فرق العمل" (عبد الله، 2019).

الأداء الوظيفي: "المستوى الذي يحققه الفرد عند قيامه بعمل ما، فهو يرتبط بتحقيق مستويات مختلفة للمهام المطلوب إنجازها، وعلى كل فان الأداء يكون نتيجة امتزاج عدة عوامل كالجهد المبذول وإدراك مستوى القدرات" (يوسف، 2016).

الأداء الوظيفي إجرائياً: بانه المستوى والسلوك الوظيفي للموظف داخل مؤسسته لتحقيق أهدافها وتطلعاتها.

طلبة الدراسات العليا: هم الطلبة الذين يقومون بدراسة إحدى المراحل في الدراسات العليا، وتجري عليهم قوانين الجامعة والكلية التابعين لها.

جامعة النجاح: جامعة النجاح الوطنية جامعة فلسطينية في مدينة نابلس ولها فرع في مدينة طولكرم، تعد أحد أكبر الجامعات الفلسطينية، لعبت الجامعة دوراً في الحياة اليومية السياسية، والاقتصادية الفلسطينية. وبرز منها العديد من الشخصيات الذين أسهموا إسهاماً كبيراً في تاريخ القضية الفلسطينية تقدم جامعة النجاح الوطنية أكثر من 180 برنامجاً مختلفاً، في درجات البكالوريوس، والدراسات العليا (الماجستير)، والدكتوراه، منها: في تخصصات الكيمياء، والفيزياء، أصول الدين، وحوالي 20 تخصصاً في الدبلوم المتوسط.

خريجي برنامج ماجستير العلاقات العامة: هم الطلبة الذين انهوا متطلبات برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة وتم مناقشة اطروحاتهم وتم اعتماد تخرجهم من كلية الدراسات العليا.

الفاعلية: انها القدرة على القيام بالمهام بشكل الصحيح والمطلوب والذي تساعد المنظمة على تحقيق أهدافها

الفصل الثاني

منهجية الدراسة

يناقش هذا الفصل المنهجية والإجراءات التي استخدمها الباحث في هذه الدراسة، والتي احتوت على منهج الدراسة، وأداة الدراسة، ومجتمع الدراسة والعينة، وعرض الإجراءات العملية التي اتبعتها في بناء الأداة.

2.1 منهج الدراسة

في هذه الدراسة اعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي: هو ذلك "المنهج الذي يهدف إلى جمع الحقائق وتحليلها، من خلال تحديد الظاهرة ووصف طبيعتها ونوعية العلاقة بين متغيراتها وأسبابها واتجاهاتها وما إلى ذلك من جوانب تدور حول مشكلة أو ظاهرة معينة" (المشهداني، 2014).

يعتمد المنهج الوصفي على عملية الوصف والتحليل للظواهر تكاد تكون مسألة مشتركة وموجودة في أنواع البحوث كافة، كما "يعتمد المنهج الوصفي التحليلي على تفسير الوضع القائم وتحديد الظروف والعلاقة الموجودة بين المتغيرات"، ويتعدى المنهج الوصفي مجرد جمع بيانات وصفية حول الظاهرة إلى تحليل وربط وتفسير لهذه البيانات وتصنيفها وقياسها واستخلاص النتائج منها، لأنّ هذا المنهج يصف الظاهرة وصفا موضوعياً من خلال البيانات التي يتحصل عليها باستخدام أدوات وتقنيات البحث العلمي. (الدليمي، 2015).

2.2 مجتمع الدراسة

"مجتمع الدراسة هو مجموعة كبيرة ومحددة من الأفراد أو العناصر التي تمتلك صفات محددة مشتركة، بحيث تحدد بواسطة معايير العينة التي وضعها الباحث، ويمثل مجتمع الدراسة التركيز الرئيسي للبحث العلمي، بحيث يسعى الباحث للحصول على نتائج أو ملاحظات بذلك يتم تحديد مجتمع الدراسة في بداية البحث" (المشهداني، 2014).

وفي هذه الدراسة فان مجتمع الدراسة هم خريجين برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة في جامعة النجاح الوطنية، البالغ عددهم 80 خريج من البرنامج منذ عام 2017 وحتى شهر سبتمبر 2023.

2.3 عينة الدراسة

تعرف بأنها " مجموعة الأشخاص التي يقوم الباحث باختيارها من المجتمع الذي يقوم بدراسته، شرط أن تتمتع بخواص المجتمع الأصلي، وذلك لكي يكون قادرا على تعميم النتائج التي يتوصل إليها" (المشهداني، 2014).

قام الباحث بتوزيع 70 استبانة على الطلبة الخريجين من برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة، حيث تمثلت نوع العينة عينة قصدية، وقبل البدء بعملية التحليل الإحصائي تم فحص كافة الاستبانات التي تمت استعادتها حيث تم استثناء ست استبانات لعدم تعبئة المبحوثين كافة البيانات سواء الديموغرافية أو الإجابة على فقرات الاستبانة حيث كانت الاستبانات التي تم استعادتها موزعة حسب النوع، مكان الإقامة، العمر، المؤهل العلمي، مكان العمل، سنوات الخبرة بحيث كانت موزعة على كافة الفئات.

2.4 حدود الدراسة

الحدود الزمانية: الفصل الثاني من العام الدراسي 2022\2023 الى الفصل الثاني من العام الدراسي 2023\2024.

الحدود المكانية: جامعة النجاح الوطنية.

الحدود البشرية: الطلبة الخريجين من ماجستير العلاقات العامة المعاصرة في جامعة النجاح الوطنية منذ انطلاقتها.

الحدود الموضوعية: مدى فاعلية برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة على الأداء الوظيفي من وجهة نظر خريجي ماجستير العلاقات العامة المعاصرة / جامعة النجاح (دراسة حالة).

2.5 أدوات الدراسة

2.5.1 المقابلة

تعتبر تفاعل بين أشخاص من خلال عملية حوار بين الباحث والمبحوث، بحث يعطي الباحث الغرض من المقابلة للوصول إلى معلومات تعكس حقائق بشكل الصحيح، وتمثل المقابلة "مجموعة من الأسئلة التي يتطلب الإجابة عليها ويمكن إجراء المقابلة مع مجموعة أو مع كل شخص على حدا (الجبوري، 2014).

2.5.2 الاستبيان

يعد الاستبيان الأداة الأكثر استخداماً في البحوث العلمية، وهو "وسيلة فعالة لجمع المعلومات عن ظاهرة أو موقف معين أو مشكلة معينة، ويشكل نموذجاً جاهزاً يحتوي على مجموعة من الأسئلة المحددة"، ويلعب دوراً مهماً في تزويد الباحث بمعلومات واضحة وواقعية وكذلك في مرحلة التحليل واستخلاص النتائج، يتكون الاستبيان في أبسط صورته من مجموعة من الأسئلة التي ترسل بواسطة البريد أو تسلم إلى الأشخاص الذين تم اختيارهم لموضوع البحث ليقوموا بتسجيل إجاباتهم على الأسئلة الواردة فيه ثم إعادته ثانية (الجبوري، 2014).

تكونت الاستبانة من أربعة محاور من الأسئلة

الأول: يشتمل على المعلومات العامة لمن يقوم بتعبئة الاستبانة

الثاني: يتكون هذا الجزء من جميع فقرات الاستبانة والبالغ عددها (37) موزعة على أربع مجالات كما

هو موضح في الملحق (ب)

يتضح من خلال نتائج الجدول ان جميع الفقرات مناسبة للدراسة حيث ان معامل الثبات المبين في

الجدول رقم (8) الذي يشير الى ان صياغة فقرات الدراسة كانت مناسبة وواضحة لجميع المبحوثين.

جدول (8)

معامل الثبات لمجالات الدراسة

معامل الثبات	عدد الفقرات	المجال
0.797	9	برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة
0.897	8	مدى فاعلية اعضاء الهيئة التدريسية في برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة
0.912	11	المعرفة المكتسبة من الانشطة والمساقات التدريسية
0.927	9	العلاقة بين ماجستير العلاقات العامة المعاصرة والاداء الوظيفي

2.6 ثبات أداة الدراسة

2.6.1 معامل ثبات الاستبانة

يعرف الثبات بأنه الدقة في تقدير العلامة الحقيقية للفرد على السمة التي يقيسها الاختبار وثبات أداة الدراسة التي استخدمها الباحث هي حسب معامل الثبات باستخدام معادلة كرونباخ ألفا فكان 0.957 على جميع فقرات الاستبانة وهو مناسب للتحليل الإحصائي ولأغراض الدراسة كما هو موضع في الجدول رقم (8).

يتضح من خلال نتائج الجدول أنّ جميع الفقرات مناسبة للدراسة حيث أنّ معامل الثبات المبين في الجدول يشير الى أنّ صياغة فقرات الدراسة كانت مناسبة وواضحة لجميع المبحوثين

2.6.2 الاتساق الداخلي

يوضح جدول (9) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة والدرجة الكلية للمجال والذي يبين أنّ معاملات الارتباط المبيّنة دالة معنويًا عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) وبذلك يعتبر المجال صادقًا لما وضع من أجله كما هو موضح في الجدول رقم (9).

يوضح الجدول (9) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة والدرجة الكلية للمجال والذي يبين أنّ معاملات الارتباط الميينة دالة معنويًا عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ وبذلك يعتبر المحور صادقًا لما وضع من أجله .

جدول (9)

معامل الارتباط لفقرات مجال برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة

مستوى الدلالة المحسوب	معامل الارتباط	الفقرة
.000	.689**	أسهم برنامج العلاقات العامة المعاصرة في تطوير شخصيتك القيادية.
.000	.644**	أسهم برنامج العلاقات العامة المعاصرة في مساعدتك على إيجاد وظيفة.
.000	.725**	أسهم برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة في تحسين ادائك في العمل.
.000	.513**	ساعدت دراستك في برنامج العلاقات العامة المعاصرة على ترفيتك أو استلامك مهام جديدة في مكان عملك.
.000	.597**	هناك علاقة بين دراستك لبرنامج العلاقات العامة المعاصرة ومعرفة مهارات جديدة ومهمة للعلاقات العامة في المؤسسات.
.000	.542**	يعتبر برنامج العلاقات العامة المعاصرة إضافة على قدراتك على التخطيط في مجال عملك.
.000	.487**	يعتبر برنامج العلاقات العامة المعاصرة مؤثر على تطوير مهاراتك في البحث العلمي.
.000	.725**	أنت راضٍ عن مخرجات دراستك لبرنامج العلاقات العامة المعاصرة على مستوى تطوير القدرات الإبداعية في العمل.
.000	.663**	حققت ما تبحث عنه من خلال دارستك لبرنامج العلاقات العامة المعاصرة في تطوير قدراتك في التحليل والنقد.

ن = 64

يوضح جدول (10) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال مدى فاعلية أعضاء الهيئة التدريسية في برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة والدرجة الكلية للمجال والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة معنويا عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ وبذلك يعتبر المجال صادقا لما وضع من أجله.

جدول (10)

معامل الارتباط بيرسون لفقرات مجال مدى فاعلية أعضاء الهيئة التدريسية في برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة

مستوى الدلالة المحسوب	معامل الارتباط	الفقرة
.000	.810**	يستخدم أعضاء الهيئة التدريسية أساليب تعتمد على تنمية الجوانب المختلفة لشخصية الطالب.
.000	.711**	يستخدم أعضاء الهيئة التدريسية تقنيات التعليم في محاضراتهم.
.000	.701**	أعضاء الهيئة التدريسية مؤثرون في تطوير مهارات الطلبة في مجال البحث.
.000	.792**	أعضاء الهيئة التدريسية كان لديهم الفاعلية والمهارات اللازمة في الأسلوب والمعلومات.
.000	.664**	هناك دور واضح للهيئة التدريسية في إيصال أهمية العلاقات العامة في المؤسسات للطلبة.
.000	.847**	يعتمد أعضاء الهيئة التدريسية أساليب حديثة تفسح لطلبة تنفيذ الخطط والأنشطة.
.000	.710**	تأخذ الهيئة التدريسية بعين الاعتبار طبيعة الخبرات العلمية والعملية للطلبة داخل المساقات.
.000	.861**	استخدمت الهيئة التدريسية في المساقات وسائل تعليمية مميزة تسهل فهم المساقات من خلال عمل محاكاة.

ن = 64

يوضح الجدول (11) في الملحق (هـ) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال المعرفة المكتسبة من الأنشطة والمساقات التدريسية والدرجة الكلية للمحور والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة معنويا عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ وبذلك يعتبر المحور صادقا لما وضع من أجله.

يوضح جدول (12) في الملحق (هـ) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال العلاقة بين ماجستير العلاقات العامة المعاصرة والأداء الوظيفي والدرجة الكلية للمجال والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة معنوياً عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ وبذلك يعتبر المحور صادقاً لما وضع من أجله.

2.7 إجراءات الدراسة

قام الباحث بالإجراءات التالية:

- تصميم وإعداد أدوات الدراسة (الاستبانة والمقابلة) بصورتها النهائية.
- تحديد أفراد عينة الدراسة.
- توزيع الاستبانة إلكترونياً على أفراد عينة الدراسة وبعد جمع الاستبانات الموزعة البالغ عددها (70) استبانة تم تفرغها في جداول خاصة من أجل معالجتها.

2.8 تصميم الدراسة

قام الباحث باستخدام أسلوب المنهج الوصفي والمنهج التحليلي لدراسة العلاقة بين متغيرات الدراسة وجمع المعلومات واستخدام التحليل الإحصائي لفحص الفرضيات بهدف تفسير النتائج وشملت الدراسة المتغيرات التالية: المتغيرات المستقلة كما هو موضح في الجدول رقم (13) في الملحق (هـ).

2.9 المتغير التابع: الاداء الوظيفي

وتمثلت في الإجابة على فقرات الاستبانة المتعلقة في دراسة مدى فاعلية برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة على الأداء الوظيفي لخريجيه (دراسة حالة) جامعة النجاح الوطنية، من وجهة نظر خريجي درجة الماجستير في تخصص العلاقات العامة المعاصرة،

2.10 معالجة البيانات

استخدم برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) وذلك باستخدام المعالجات التالية:

- التكرارات والنسب المئوية
- المتوسطات الحسابية
- تحليل التباين الأحادي
- اختبارات للعينات المستقلة
- معادلة كرونباخ ألفا لاستخراج معامل الثبات

الفصل الثالث

عرض النتائج

يستعرض الباحث في هذا الفصل نتائج الدراسة من خلال إجراء المقابلات وتوزيع استبانة على 70 طالبا ممن تخرجوا من برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة في جامعة النجاح الوطنية.

يتناول هذا الجزء الإجابة على فرضيات الدراسة وفحصها إحصائيا على برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) وفيما يلي عرض النتائج التي توصلت إليها الدراسة.

اعتمد الباحث استبيان مكون من أربع مجالات و(37) فقرة، تم توزيعها على عينة مؤلفة من (70) طالبا، من طلبة برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة في جامعة النجاح، إضافة إلى المقابلة مكونة، إضافة إلى المقابلات السبع مع خريجين من البرنامج منهم من استلم عمل جديد بعد تخرجه ومنهم من ترقى واستلم مهام جديدة.

3.1 النتائج المتعلقة بالاستبانة

سيتم عرض نتائج الدراسة التي تحتوي الإجابة عن التساؤلات التي وضعت أساساً للبحث، وهي النتائج ذات العلاقة بسؤال الدراسة المركزي، والذي ينص على: ما مدى فاعلية برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة على الأداء الوظيفي من وجهة نظر خريجي ماجستير العلاقات العامة المعاصرة.

يتناول هذا الجزء الإجابة على فرضيات الدراسة وفحصها إحصائيا على برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) وفيما يلي عرض النتائج التي توصلت إليها الدراسة.

نتائج سؤال الدراسة الرئيس

قبل أن نبدأ بالتحليل الإحصائي نود الإجابة على السؤال الرئيس للدراسة وهو ما مدى فاعلية برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة على الأداء الوظيفي لخريجيه (دراسة حالة) جامعة النجاح الوطنية،

من وجهة نظر الطلبة، لنيل درجة الماجستير في تخصص العلاقات العامة المعاصرة، للإجابة عن هذا السؤال حسب المتوسطات الحسابية والمتوسطات الحسابية كنسب مئوية ونتائج الجداول (14-18) تبين ذلك

الجدول (14) كما موضح في الملحق (هـ) يبين المتوسطات الحسابية والنسب المئوية لمجال برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة

تشير النتائج الى أنّ حوالي 86% من المبحوثين يرون أنّ برنامج العلاقات العامة المعاصرة يعتبر مؤثر على تطوير مهارات البحث العلمي وبين حوالي 75% من المبحوثين رضاهم عن مخرجات دراستهم لبرنامج العلاقات العامة المعاصرة على مستوى تطوير القدرات الإبداعية في العمل كما بينت النتائج الى أنّ حوالي 60% من المبحوثين يرون أنّ دراستهم في برنامج العلاقات العامة المعاصرة على ساعدت على ترفيتهم أو استلامهم مهام جديدة في مكان عملهم كما بينت النتائج أنّ 55% من المبحوثين يرون أنّ برنامج العلاقات العامة المعاصرة أسهم في مساعدتهم على إيجاد وظيفة بشكل عام نجد أنّ حوالي 74% من المبحوثين ابدوا رضاهم عن برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة.

يتضح من خلال النتائج في الجدول (15) في الملحق (هـ) أنّ 74.6% من المبحوثين يرون أنّه يوجد دور واضح للهيئة التدريسية في إيصال أهمية العلاقات العامة في المؤسسات للطلبة ويرى حوالي 64% من المبحوثين أنّ الهيئة التدريسية استخدمت في المساقات وسائل تعليمية مميزة تسهل فهم المساقات من خلال عمل محاكاة. بشكل عام نجد أنّ 68.476% من المبحوثين يرون أنّه يوجد فاعلية لأعضاء الهيئة التدريسية في برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة.

يتضح من خلال النتائج في الجدول (16) في الملحق (هـ) أنّ حوالي 80% من المبحوثين يرون أنّ أضافت المساقات التدريسية معرفة جديدة على المستوى العلمي والعملية كما ساعدت على تحسين مستوى البحث، بينما يرى 78.2% من المبحوثين أنّ المساقات التدريسية ذات كفاءة في تطوير القدرات

على مستوى التحدث أمام الجمهور كما بينت النتائج أنّ حوالي 67% من المبحوثين أنّ المسابقات تتضمن محتوى يتصف بالحدّثة والتجديد والتطوير وأنّ المسابقات تعتبر إضافة نوعية للمعلومات في كيفية استخدام مواقع التواصل الاجتماعي، ونجد أنّ 71.846% من المبحوثين أنّه تمّ اكتساب المعرفة من الأنشطة والمساقات التدريسية

تشير النتائج إلى أنّ 74% من المبحوثين يرون أنّ برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة ساهم في رفع الكفاءة للقيام بالاتصال الاستراتيجي في العمل كما بين 69% من المبحوثين أنّ برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة ساهم في ربط أهداف البرنامج مع الأهداف الوظيفية من حيث التطور العلمي والوظيفي في العمل وبينت النتائج بأنّ 67.8% من المبحوثين يرون أنّ هناك علاقة إيجابية بين الدراسة في برنامج العلاقات العامة وتحسن الأداء الوظيفي من خلال استخدام تقنيات جديدة في مثل الترويج والإعلان في العمل بشكل عام نجد أنّ 71.076% من المبحوثين يرون أنّه يوجد علاقة بين ماجستير العلاقات العامة المعاصرة والأداء الوظيفي.

تشير النتائج في الجدول (18) في الملحق (هـ) إلى أنّ 74.27% من المبحوثين أبدوا رضاهم عن برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة بشكل عام نجد أنّ البرنامج يعود بالفائدة ويستطيع من ينتسب إلى البرنامج اكتساب المعرفة أي أنّ للبرنامج دور فعال في تحسن الاداء الوظيفي والترقيات في العمل لمنتسبي البرنامج هذا ما بينه 71.418% من المبحوثين.

3.2 نتائج اختبار الفرضيات

الفرضية الاولى: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($= 0.05$) في مدى فاعلية برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة على الأداء الوظيفي لخريجيه (دراسة حالة) جامعة النجاح الوطنية، من وجهة نظر الطلبة، لنيل درجة الماجستير في تخصص العلاقات العامة المعاصرة تبعاً لمتغير النوع.

من اجل اختبار هذه الفرضية حسب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واستخدم اختبار ت- للعينات المستقلة لمعرفة مدى فاعلية برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة على الأداء الوظيفي لخريجيه (دراسة حالة) جامعة النجاح الوطنية، من وجهة نظر الخريجين، لنيل درجة الماجستير في تخصص العلاقات العامة المعاصرة تبعاً لمتغير النوع.

يتضح من خلال نتائج الجدول (19) في الملحق (هـ) أنّ هناك فروقا في المتوسطات الحسابية بين الذكور والاناث في وجهة نظر للمبوهون حول مدى فاعلية برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة على الأداء الوظيفي لخريجيه (دراسة حالة) جامعة النجاح الوطنية، من وجهة نظر الخريجين، لنيل درجة الماجستير في تخصص العلاقات العامة المعاصرة تبعاً لمتغير النوع حيث تم استخدام اختبار ت للعينات المستقلة لتوضيح هذه الفروق حيث اظهرت نتائج اختبار ت أنّ هذه الفروق ليست دالة معنويًا على كافة محاور الدراسة حيث بلغ مستوى الدلالة المحسوب على كافة المجالات وكذلك المجال الكلي اعلى من مستوى الدلالة المحدد بالفرضية الصفرية $\alpha = 0.05$ مما يدل على عدم الاختلاف في وجهات النظر بين المبوهون حول مدى فاعلية برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة على الأداء الوظيفي لخريجيه (دراسة حالة) جامعة النجاح الوطنية، من وجهة نظر الخريجي، لنيل درجة الماجستير في تخصص العلاقات العامة المعاصرة تبعاً لمتغير النوع.

الفرضية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (= 0.05) في مدى فاعلية برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة على الأداء الوظيفي لخريجيه (دراسة حالة) جامعة النجاح الوطنية، من وجهة نظر الخريجي، لنيل درجة الماجستير في تخصص العلاقات العامة المعاصرة تبعاً لمتغير مكان الإقامة، أشارت نتائج الدراسة وجود فروقا في المتوسطات الحسابية في مدى فاعلية برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة على الأداء الوظيفي لخريجيه (دراسة حالة) جامعة النجاح الوطنية، من وجهة نظر الخريجي، لنيل درجة الماجستير في تخصص العلاقات العامة المعاصرة تبعاً

لمتغير مكان الإقامة، لاختبار فيما إذا كانت هذه الفروق ذات دلالة إحصائية استخدم اختبار تحليل التباين الأحادي ونتائج جدول (20) في الملحق (هـ) تبين ذلك.

يتضح من خلال جدول (20) أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) في مدى فاعلية برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة على الأداء الوظيفي لخريجه (دراسة حالة) جامعة النجاح الوطنية، من وجهة نظر خريجي، لنيل درجة الماجستير في تخصص العلاقات العامة المعاصرة تبعا لمتغير مكان الإقامة وذلك على كل من مجال مدى فاعلية اعضاء الهيئة التدريسية في برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة، ومجال العلاقة بين ماجستير العلاقات العامة المعاصرة والأداء الوظيفي وكذلك المجال الكلي حيث بلغ مستوى الدلالة المحسوب على هذين المجالين والمجال الكلي اقل من مستوى الدلالة المحدد بالفرضية، مما يدل على وجود اختلاف في وجهات النظر بين المبحوثين باختلاف مكان الإقامة للمبحوث على هذين المجالين وكذلك المجال الكلي حول في مدى فاعلية برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة على الأداء الوظيفي لخريجيه (دراسة حالة) جامعة النجاح الوطنية، من وجهة نظر الخريجين، لنيل درجة الماجستير في تخصص العلاقات العامة المعاصرة تبعا لمتغير مكان الإقامة، بينما نجد أنّ مستوى الدلالة المحسوب على باقي المجالات أكبر من $\alpha = 0.05$ المحدد بالفرضية مما يدل على عدم وجود اختلاف في وجهات النظر بين المبحوثين حول في مدى فاعلية برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة على الأداء الوظيفي لخريجيه (دراسة حالة) جامعة النجاح الوطنية، من وجهة نظر خريجي، لنيل درجة الماجستير في تخصص العلاقات العامة المعاصرة تبعا لمتغير مكان الإقامة على هذه المحاور.

الفرضية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) في مدى فاعلية برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة على الأداء الوظيفي لخريجيه (دراسة حالة) جامعة النجاح الوطنية، من وجهة نظر خريجي، لنيل درجة الماجستير في تخصص العلاقات العامة المعاصرة تبعا لمتغير المؤهل العلمي، أشارت نتائج الدراسة وجود فروقا في المتوسطات الحسابية في مدى فاعلية

برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة على الأداء الوظيفي لخريجه (دراسة حالة) جامعة النجاح الوطنية، من وجهة نظر الخريجي، لنيل درجة الماجستير في تخصص العلاقات العامة المعاصرة تبعا لمتغير المؤهل العلمي لاختبار فيما إذا كانت هذه الفروق ذات دلالة إحصائية استخدم اختبار تحليل التباين الأحادي ونتائج جدول (21) في الملحق (هـ) تبين ذلك.

يتضح من خلال جدول (21) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) في مدى فاعلية برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة على الأداء الوظيفي لخريجه (دراسة حالة) جامعة النجاح الوطنية، من وجهة نظر الخريجي، لنيل درجة الماجستير في تخصص العلاقات العامة المعاصرة تبعا لمتغير المؤهل العلمي وذلك على كافة مجالات الدراسة والمجال الكلي حيث بلغ مستوى الدلالة المحسوب على هذه المجالات أكبر من مستوى الدلالة المحدد بالفرضية، مما يدل على عدم وجود اختلاف في وجهات النظر بين المبحوثين باختلاف المؤهل العلمي للمبحوث حول مدى فاعلية برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة على الأداء الوظيفي لخريجه (دراسة حالة) جامعة النجاح الوطنية، من وجهة نظر الخريجي، لنيل درجة الماجستير في تخصص العلاقات العامة المعاصرة تبعا لمتغير المؤهل العلمي.

الفرضية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) في مدى فاعلية برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة على الأداء الوظيفي لخريجه (دراسة حالة) جامعة النجاح الوطنية، من وجهة نظر خريجي، لنيل درجة الماجستير في تخصص العلاقات العامة المعاصرة تبعا لمتغير العمر أشارت نتائج الدراسة وجود فروقا في المتوسطات الحسابية في مدى فاعلية برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة على الأداء الوظيفي لخريجه (دراسة حالة) جامعة النجاح الوطنية، من وجهة نظر خريجي، لنيل درجة الماجستير في تخصص العلاقات العامة المعاصرة تبعا لمتغير العمر لاختبار فيما إذا كانت هذه الفروق ذات دلالة إحصائية استخدم اختبار تحليل التباين الأحادي ونتائج جدول (22) في الملحق (هـ) تبين ذلك.

يتضح من خلال جدول (22) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) في مدى فاعلية برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة على الأداء الوظيفي لخريجه (دراسة حالة) جامعة النجاح الوطنية، من وجهة نظر الخريجي، لنيل درجة الماجستير في تخصص العلاقات العامة المعاصرة تبعاً لمتغير العمر وذلك على كافة مجالات الدراسة والمجال الكلي حيث بلغ مستوى الدلالة المحسوب على هذه المجالات أكبر من مستوى الدلالة المحدد بالفرضية. مما يدل على عدم وجود اختلاف في وجهات النظر بين المبحوثين باختلاف العمر للمبحوث حول مدى فاعلية برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة

على الأداء الوظيفي لخريجه (دراسة حالة) جامعة النجاح الوطنية، من وجهة نظر الخريجي، لنيل درجة الماجستير في تخصص العلاقات العامة المعاصرة تبعاً لمتغير العمر.

الفرضية الخامسة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) في مدى فاعلية برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة على الأداء الوظيفي لخريجه (دراسة حالة) جامعة النجاح الوطنية، من وجهة نظر الخريجي، لنيل درجة الماجستير في تخصص العلاقات العامة المعاصرة تبعاً لمتغير مكان العمل. أشارت نتائج الدراسة وجود فروقا في المتوسطات الحسابية في مدى فاعلية برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة على الأداء الوظيفي لخريجه (دراسة حالة) جامعة النجاح الوطنية، من وجهة نظر الخريجي، لنيل درجة الماجستير في تخصص العلاقات العامة المعاصرة تبعاً لمتغير مكان العمل. لاختبار فيما إذا كانت هذه الفروق ذات دلالة إحصائية استخدم اختبار تحليل التباين الأحادي ونتائج جدول (23) في الملحق (هـ) تبين ذلك.

يتضح من خلال جدول (23) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) في مدى فاعلية برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة على الأداء الوظيفي لخريجه (دراسة حالة) جامعة النجاح الوطنية، من وجهة نظر الخريجي، لنيل درجة الماجستير في تخصص العلاقات العامة

المعاصرة تبعا لمتغير مكان العمل وذلك على كافة مجالات الدراسة والمجال الكلي حيث بلغ مستوى الدلالة المحسوب على هذه المجالات أكبر من مستوى الدلالة المحدد بالفرضية. مما يدل على عدم وجود اختلاف في وجهات النظر بين المبحوثين باختلاف العمر للمبحوث حول مدى فاعلية برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة على الأداء الوظيفي لخريجه (دراسة حالة) جامعة النجاح الوطنية، من وجهة نظر الخريجي، لنيل درجة الماجستير في تخصص العلاقات العامة المعاصرة تبعا لمتغير مكان العمل.

الفرضية السادسة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) في مدى فاعلية برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة على الأداء الوظيفي لخريجه (دراسة حالة) جامعة النجاح الوطنية، من وجهة نظر الخريجي، لنيل درجة الماجستير في تخصص العلاقات العامة المعاصرة تبعا لمتغير سنوات الخدمة.

من اجل اختبار هذه الفرضية حسب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واستخدم اختبار ت- للعينات المستقلة لمعرفة مدى فاعلية برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة على الأداء الوظيفي لخريجه (دراسة حالة) جامعة النجاح الوطنية، من وجهة نظر الخريجي، لنيل درجة الماجستير في تخصص العلاقات العامة المعاصرة تبعا لمتغير سنوات الخدمة.

يتضح من خلال نتائج جدول (24) في الملحق (هـ) أنّ هناك فروقا في المتوسطات الحسابية بين من سنوات خدمتهم اقل من 10 سنوات وبين من سنوات خدمتهم 10 سنوات فاكثر في وجهات النظر للمبحوثين حول مدى فاعلية برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة على الأداء الوظيفي لخريجه (دراسة حالة) جامعة النجاح الوطنية، من وجهة نظر الخريجي، لنيل درجة الماجستير في تخصص العلاقات العامة المعاصرة تبعا لمتغير سنوات الخدمة حيث تم استخدام اختبار ت للعينات المستقلة لتوضيح هذه الفروق حيث اظهرت نتائج اختبارات أنّ هذه الفروق ليست دالة معنويا على كافة مجالات

الدراسة حيث بلغ مستوى الدلالة المحسوب على كافة المجالات وكذلك المجال الكلي اعلى من مستوى الدلالة المحدد بالفرضية الصفرية ($\alpha = 0.05$) مما يدل على عدم الاختلاف في وجهات النظر بين المبحوثين حول مدى فاعلية برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة على الأداء الوظيفي لخريجيه (دراسة حالة) جامعة النجاح الوطنية، من وجهة نظر الخريجي، لنيل درجة الماجستير في تخصص العلاقات العامة المعاصرة تبعا لمتغير سنوات الخدمة.

3.3 النتائج المتعلقة بتحليل أداة المقابلة المعمقة

قام الباحث بإجراء سبع مقابلات مع خريجي برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة الذين تخرجوا من البرنامج، وفيما يلي عرض لنتائج المقابلات.

نتائج السؤال الأول: ما تأثير فاعلية المهارات المكتسبة من برنامج العلاقات العامة المعاصرة على الأداء الوظيفي لخريجيه؟

أشار معظم الخريجين في إجاباتهم على السؤال الفرعي الأول أنّ البرنامج أكسبهم مهارات على مستوى تطوير العمل والأداء في بناء الحملات والتخطيط الاستراتيجي والاتصال، وأنه أعطاهم الأسس في كيفية إقامة اتصال مع المؤسسات وسوق العمل وعمل الاعلام وفق أسس علمية صحيحة، مما زاد على المهارات والخبرات التي لديهم وأثرى النقص الموجود على الصعيد الشخصي والمهني.

وأنه منحهم بعض المهارات المهمة خصوصاً في مجال البحث العلمي والابتكار في مجال العلاقات العامة وبعض المهارات في إدارة مواقع التواصل الاجتماعي وكيفية استغلالها في تحقيق أهداف العمل، حيث عمل البرنامج على زيادة قدراتهم البحثية وخاصة في مجال تقديم العروض داخل المحاضرات مما أثرى قدراتهم الشخصية.

نتائج السؤال الثاني: ما انعكاسات فاعلية المعرفة المكتسبة من الأنشطة والمساقات التدريسية لبرنامج العلاقات العامة المعاصرة على للأداء الوظيفي لخريجيه؟

كانت اجابتهم على هذا السؤال أنّ هناك بعض المساقات تم الاستفادة منها بشكل كبير خاصة المساقات التي تحتوي على محتوى خاص في الاتصال ومواقع التواصل الاجتماعي والاعلام والتخطيط الاستراتيجي، حيث كانت لها إثر فعلي على المستوى المهني والشخصي.

وهناك إضافة نوعية على شخصية الفرد من المهارات التي اكتسبها في البرنامج والتي انعكست عليهم في مجال عملهم في حال كان لدى عملهم قابلية لتطبيق تلك المهارات.

حيث أشار اغليبيتهم أنه يجب أن يكون هناك مساقات اكثر من المساقات الموجودة وأنّ تعتمد المساقات بشكل افضل واكبر على المحاكاة الأبحاث والأوراق العلمية والتحليل والنقد لأنّ ذلك افضل من طرق التلقين والمواد النظرية، حيث اكدوا أنه من الأفضل أن تكون المحاضرات عبارة عن حلقات نقاش ومحاكاة لمحتوى المساقات وتنفيذ ورش عمل داخل المساقات، و أنّ المساقات تحتاج الى مواكبة تطور العلاقات العامة والاتصال الحالي في ظل التطور السريع في عملها في سوق العمل، وأنّ يكون محتوى المساقات اكثر توسعاً وأنّ تعتمد الخطط الموضوعية للمساقات على التفاعل والعمل بشكل أكبر من النظري وتطبيقها في سوق العمل من خلال التعاون مع المؤسسات والشركات.

نتائج السؤال الثالث: مدى الفاعلية التدريسية لأعضاء الهيئة التدريسية في برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة على لخريجيه؟

كانت اجاباتهم على هذا السؤال أنّ اعضاء الهيئة التدريسية في تخصص العلاقات العامة المعاصرة على مستوى عالٍ من العلم والمعرفة في هذا المجال وهم على دراية ومتابعة لآخر المستجدات على المستوى العالمي والاقليمي والمحلي حيث يساعد هذا المنتسبين على اكتساب خبرات كبيرة، وأخذ العبرة من المواقف العملية التي مرّت خلال مسيرتهم العلمية والمهنية، حيث كان لبعض أعضاء هيئة

التدريس طرق إبداعية وابتكارية اعطتهم استفادة كبيرة وتجربة مميزة بحيث كان لدى بعض هيئة التدريس أساليب علمية ومحاكاة للمسابقات لديهم ممن أثرى خبراتهم بشكل كبير.

ولقد أشار الاغلبية أنه يجب على بعض أعضاء الهيئة التدريسية في برنامج العلاقات العامة المعاصرة في جامعة النجاح، الاعتماد بشكل أوسع وأعمق على المحاكاة للمسابقات، وان يتبعوا أساليب أكثر ابتكاراً في إعطاء المسابقات.

حيث انّ بعضهم يعتمد على الطرق التقليدية في التدريس، وانّ يكون هناك عدد أكبر من العدد الموجود للهيئة التدريسية بحيث لا يكون هناك أكثر من مساق لنفس الدكتور مما يتيح اكتساب خبرات اشمل والتعرف على طرق أفضل للاستفادة ويتيح تجربة مميزة مع أكثر من عضو هيئة تدريس، كما يجب على أعضاء هيئة التدريس العمل على تحديث اساليبهم داخل الحاضرات بحيث لا يكون هناك ملل خصوصاً انّ البعض منهم يعتمد بشكل كبير على الإطار النظري والتلقين بعيداً عن التفاعل والمحاكاة للمسابقات.

نتائج السؤال الرابع: كيف يمكن لبرنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة تحسين التطوير الوظيفي لخريجيه؟

هنا كانت إجابات الأغلبية أنه يمكن للبرنامج أن يكون أفضل من ذلك بشكل كبير وأن يكون مميزة بشكل ملفت، عن طريق اعتماده على التفاعل والمشاركة والمحاكاة وتجديد محتواها وعمل ورش عمل في سوق العمل والشركات والمؤسسات، وانّ تكون أساليب التدريس أكثر اثراء وابتكاراً، وانّ يكون هناك استعانة بخبراء من سوق العمل في هذا المجال للاستفادة منهم ومن خبراتهم في تطوير البرنامج بحيث سيكون له انعكاس مميز على الأداء في العمل وحتى على الأداء الشخصي من خلال العمل على ان تكون المسابقات أكثر بحثية ونقدية وابداعية.

والعمل على ترتيب زيارات وتدريب في المؤسسات المرموقة في هذا المجال من خلال تطوير المسابقات وحدثتها في مجال الاتصال والعلاقات العامة، وأن يعمل أعضاء هيئة التدريس على استخدام

أساليب وتقنيات حديثة مبتكرة والذي سينعكس على الأداء في مكان العمل ويكسبنا استفادة مميزة، والاهتمام أكثر في أن تكون الخطط التدريسية تعتمد على البحوث والنقد والتحليل وتطوير المحتوى المقدم لطلبة.

إذ أنه يمكن لهذا البرنامج تطوير مهارات الطلاب في حال قدمت المعلومات بشكل علمي وعملي، دون إهمال جانب من الجوانب، حيث تكاد ان تكون النشاطات العملية المنسقة ما بين القسم ومؤسسات المجتمع المحلي أو مؤسسات الإعلام في البلد معدومة.

كما يسهم في تحقيق التطوير الوظيفي لخريجيه بواسطة تطوير المهارات العملية وتقديم فرص لتعلم وتنمية المهارات العملية المطلوبة في مجال العلاقات العامة، مثل التواصل الفعال، وإدارة الأزمات، واستخدام وسائل التواصل الاجتماعي.

3.4 تلخيص لنتائج المقابلات

من خلال اجراء المقابلات مع الطلبة الخريجين اتفق جميعهم على أن برنامج العلاقات العامة المعاصرة مهم، ولكن يحتاج الى بعض التغييرات المهمة ليكون أكثر تميزاً، ذلك من خلال أن يعتمد البرنامج على مسابقات تفاعلية يكون محتواها العمل على النقد والتحليل والبحث وأن تشمل هذه المسابقات محاكاة لمحتواها لينعكس بشكل مميز على قدراتهم الشخصية والمهنية في العمل.

وأن بعض أعضاء هيئة التدريس يعتمدوا الطرق التقليدية في التدريس وهو ما أدخلهم في ملل كبير أثناء المحاضرات وأنه يجب عليهم العمل على ادخال اساليب عملية في طرق التدريس وأن يكون محتوى المسابقات أوسع مما هو في محتوى المسابقات في برنامج البكالوريوس، وأن يكون هناك تعاون مع المؤسسات والشركات لتحقيق استفادة فعلية واكتساب خبرات من سوق العمل، وأن يكون هناك تعاون مع خبراء في هذا المجال للاستماع لهم ولنقل خبراتهم وتجاربهم وذلك من خلال استضافة هؤلاء الخبراء في المحاضرات.

الفصل الرابع

مناقشة النتائج والتوصيات

يهدف هذا الفصل إلى مناقشة نتائج الدراسة وتحليلها والتعليق عليها، للخروج بالنتائج والتوصيات في السؤال الرئيس للدراسة: "ما مدى فاعلية برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة على الأداء الوظيفي من وجهة نظر خريجي ماجستير العلاقات العامة المعاصرة؟"

وعليه فقد اشتملت الدراسة على مجموعة من الأسئلة سيتناول الباحث مناقشة نتائجها لإبراز أهميتها، واقتراح التوصيات بهذا الخصوص، وسيتم عرض مناقشة النتائج في ثلاثة محاور، هي: المحور الأول يشتمل على تحليل نتائج أداة الاستبانة، والمحور الثاني النتائج، المحور الثالث ترابط نظرية الدراسة مع النتائج، وبناءً على نتائج الدراسة سيقترح الباحث عدة توصيات سيعرضها في المحور الرابع.

4.1 تحليل ومناقشة النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة

يتناول الباحث في هذا المحور تحليلاً لإجابات المبحوثين عن أسئلة الدراسة من خلال مناقشة مختلف محاور أداتي الاستبانة والمقابلة كما يأتي:

4.1.1 النتائج المتعلقة بالسؤال الرئيس

ما مدى فاعلية برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة على الأداء الوظيفي من وجهة نظر خريجي ماجستير العلاقات العامة المعاصرة في جامعة النجاح الوطنية؟

تشير النتائج إلى أن 74.27% من المبحوثين أبدوا رضاهم عن برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة، كما أكد ما نسبته 71.418% من المبحوثين ان البرنامج عاد بالفائدة على منتسبيه حيث مكنهم من اكتساب المعرفة والمهارات وتنمية القدرات وإضافة قدرات جديدة والذي انعكس بدوره على مستوى الأداء الوظيفي والحصول على الترقيات في المؤسسات التي يعملون فيها، وخلق فرص عمل جديدة في مجال العلاقات العامة.

ويرى الباحث أنّ النسبة الكبيرة للمجال الأول وهو محور ماجستير العلاقات العامة المعاصرة في الفقرة الأولى للاستبانة، والذي أكد أنّ البرنامج أعطى الخريجين التميز في مجال العلاقات العامة في أماكن عملهم أي أنّ ما تعلموه فيه كان ذا فاعلية واضحة على تحسين مستوى أدائهم في العمل، وهذا ما يتفق مع نتائج السؤال الرئيس؛ إذ أكد ما نسبته 81% أنّ البرنامج أسهم في تنمية قدراتهم الإبداعية وصل الشخصية القيادية في داخلهم ومكنهم من القدرة على إدارة المهام بشكل مميز.

4.1.2 الاسئلة الفرعية في مجالات الدراسة

النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي الأول: ما مدى فاعلية المهارات المكتسبة من برنامج العلاقات العامة المعاصرة على الأداء الوظيفي لخريجيه؟

تؤكد النتائج على مدى تأثير استخدام برنامج العلاقات العامة المعاصرة في جامعة النجاح على خريجيه في مجال البحث العلمي والذي انعكس على أدائهم البحثي في الجامعة، كما أكدت على الاستفادة الكبيرة منه في سوق العمل حيث اعتبرت تنمية مهارات الخريجين البحثية والعملية في الحياة المهنية من المخرجات المميزة للبرنامج.

ويرى الباحث هنا أنّ من أهم مقومات البرنامج صقل شخصيات طلبته وتعزيز ثقّتهم وقوتهم من خلال اعتمادهم على أنفسهم عن طريق المشاركة في المحاضرات والقيام بالأنشطة وتقديم العروض في مجموعات عمل خلال المحاضرات وهذا ما أكدته نسبة كبيرة من المبحوثين حيث أثبتت النتائج ان ما نسبته 55% من الطلبة أكدوا ان البرنامج ساعدهم على الحصول على وظيفة في هذا المجال.

حيث توافقت نتائج السؤال الأول مع دراسة عاشور وذيب (2000) بأنّ البرنامج أثرى بشكل واضح على خريجيه من خلال تطوير مهارتهم وتعلمهم مهارات جديدة وقدرات خصوصاً على المستوى الشخصي والذي فتح لهم أفقاً في العمل والتطور في هذا المجال، حيث عمل على وضع الأسس العلمية والعملية الصحيحة لعمل العلاقات العامة في المؤسسات وسوق العمل.

وعطفا على ما تقدم فإنّ الباحث يرى أنّ هذه النتيجة تثبت أنّ المشكلة الاستراتيجية الكبيرة تكمن في عزز السوق المحلية عن فهم أهمية العلاقات العامة في المؤسسات، وجهل مدى أهمية وجود خريجين مميزين في هذا المجال، وتم حل هذه المشكلة جزئيا من خلال الوظائف الجديدة أو الترقّيات في العمل التي حصل عليها الخريجين من هذا البرنامج، حيث أشارت نتائج الإجابات عن فقرات السؤال الثاني في الاستبانة حول العلاقة بين برنامج العلاقات العامة المعاصرة ومعرفة مهارات جديدة ومهمة للعمل؛ إذ كانت النسبة 80.4%.

وفي السياق نفسه أكدّ الخريجون أنّ البرنامج اكسبهم مهارات على مستوى تطوير العمل والأداء في بناء الحملات والتخطيط الاستراتيجي والاتصال، وأنّه اعطاهم بعض الأسس في كيفية إقامة اتصال مع المؤسسات وسوق العمل وفق أسس علمية صحيحة.

يعزو الباحث هنا أنّ البرنامج أضاف مهارات وأساليب جديدة للخريجين وأنّه منحهم قدرات كبيرة في العمل في مجال العلاقات العامة سواء في العمل الإداري أو الأكاديمي وهناك طلبة خريجين من البرنامج عملوا محاضرين في مجال العلاقات العامة والاتصال والاعلام وهو ما يعكس طبيعة البرنامج وتأثيره على خريجيه بشكل واضح ومميز.

النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي الثاني: ما انعكاسات فاعلية المعرفة المكتسبة من الأنشطة والمساقات التدريسية لبرنامج العلاقات العامة المعاصرة على الأداء الوظيفي لخريجيه؟

تشير النتائج إلى أنّ المساقات التدريسية أضافت معرفة جديدة للطلبة على المستويين العلمي والعملية وفي مجال البحث العلمي حيث أكد هذا ما نسبته 80%، وذلك لأنّ البرنامج يعتمد بطبيعته على البحث والتقصي والتحليل، وأنّ أحد أهم هذا البرنامج هو إخراج كوادر ذات كفاءة في النقد والبحث والتحليل.

ويعزو الباحث أنّ بعض المسابقات كانت مؤثرة بشكل كبير على الطلبة في حياتهم العملية، حيث تمت الاستفادة منها في إضافة قدرات كبيرة ومميزة للطلبة على مستوى البحث العلمي والتخطيط وتحليل المحتوى والذي عززهم بدوره في سوق العمل.

أما بخصوص المجال الحادي عشر (أتاحت المسابقات فرصة للخريجين للمساهمة في تنفيذها وأثراء معرفتهم) حيث يؤكد ما نسبته ٦٦,٢٪ وهي نسبة جيدة على صعيد المبحوثين الذين تخرجوا من البرنامج أنّ البرنامج في صيغته وتركيبته يعتمد على المشاركة والتفاعل والتعاون داخل مسابقاته، إذ يعتبر من البرامج التفاعلية بين الطلبة والهيئة التدريسية من خلال تبادل الآراء والنقد والتحليل وهذا ما أكدته إجابا فقرات هذا السؤال.

ويعزو الباحث أنّ نتائج فقرات السؤال الفرعي الثاني كانت جيدة بخصوص المسابقات ومحتواها وأنّ هناك تقبل لهذه المسابقات مع بعض الملاحظات من خلال المقابلات ومن خلال تعبئة الاستبانة وأنّه يجب العمل على تطوير المسابقات بشكل مستمر بما يتناسب مع تطور وتوسع العلاقات العامة في الوقت الحالي، كما يجب أنّ تكون المسابقات أكثر تفاعلية

يرى الباحث أنّ نتائج السؤال الفرعي الثاني تتفق مع دراسة الراسبي، الهنائي وعيسان (2015) بأنّ المسابقات كانت مؤثرة وأنت بفكر جديد خصوصاً في مجال الاتصال والإعلام والتخطيط الاستراتيجي وعمل الحملات، والتي تعتمد على التفاعل والمشاركة في بعضها وأنّ المحتوى المقدم جيد جداً، إذ يجب تطوير وإثراء المسابقات بشكل مستمر بما يتواءم مع التطور العصري للعلاقات العامة. هذا ما أشار إليه الخريجون في المقابلات، حيث أكدوا على الاستفادة منها بشكل كبير خاصة المسابقات التي تحتوي على محتوى خاص في الاتصال ومواقع التواصل الاجتماعي والإعلام والتخطيط الاستراتيجي والحملات، حيث كانت لها أثر فعلي على المستوى المهني والشخصي. وهناك إضافة نوعية على

شخصية الفرد من المهارات التي اكتسبها في البرنامج والتي أنعكست عليهم في مجال عملهم في حال كان عمله لديه قابلية لتطبيق تلك المهارات.

حيث أن خريجو البرنامج بعض تخرجهم أصبح لديهم القدرة الكبيرة على النقد والتحليل والبحث، وهو نتاج ما عكسته المساقات والمهارات المكتسبة من البرنامج على الخريجين في عملهم وفي عملهم الأكاديمي الذي كان ثمار تعلمهم في هذا البرنامج.

يرى الباحث أن الاستفادة كانت كبيرة من البرنامج حيث خلق كادر لديه المعرفة العلمية والعملية في عمل العلاقات العامة والاعلام حيث تميزت مساقات البرنامج بأنها دمجت الاتصال والاعلام في محتواها، وهذا ما تفقده المؤسسات في سوق العمل حالياً، حيث كانت المساقات ذات تأثير كبير على الخريجين، وهو ما أنعكس عليهم في عملهم بعد تخرجهم.

النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي الثالث: مدى الفاعلية التدريسية لأعضاء الهيئة التدريسية في برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة على لخريجيه؟

تشير النتائج على هذا السؤال، إلى أن هناك رضى كبير عن الهيئة التدريسية لبرنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة، حيث كان لها دور واضح في إيصال مدى أهمية العلاقات العامة المعاصرة في المؤسسات والشركات في سوق العمل، كما هو موضح في فقرات هذا المجال المخصصة للسؤال الفرعي الثالث، حيث كانت النتائج مرضية بخصوص تأثير الهيئة التدريسية في تطوير قدرات الطلبة على مستوى البحث العلمي والنقد والتحليل وهو ما يعكس هوية البرنامج على أنه عملي وتفاعلي ما بين الهيئة التدريسية والطلاب. حيث يرى 74.6% من المبحوثين وجود دور واضح للهيئة التدريسية في إيصال أهمية العلاقات العامة في المؤسسات للطلبة.

يرى الباحث أنّ نتائج هذا السؤال تؤكد ما أشارت إليه نتائج المقابلات حيث بيّنت أنّ ما نسبته 71.2 % من خريجي البرنامج يؤكدون على أنّ هناك بعض من أعضاء الهيئة التدريسية كان لهم الأثر الفعلي على تطوير القدرات والابداع الذي انعكس على الخريجين في أدائهم واستفادتهم من ذلك في سوق العمل.

ويرى الباحث أنّ النتائج المتعلقة باستخدام الهيئة التدريسية لتقنيات التعليم داخل محاضرات المساقات، كان لها تأثير كبير في تسهيل فهم بعض المساقات وجعلها أكثر وضوحاً للطلبة وأنّ استخدام هذه التقنيات في المحاضرات يسهل ويبسط أي معيقات ويعمل على جذب الطلبة أثناء عرض مواد المساقات.

ويرى الباحث بناءً على نتائج هذا السؤال أنّ يعمل أعضاء الهيئة التدريسية على تطوير أساليبهم في تقديم محتوى المساقات، علماً بأنّ النسب المتعلقة بفقرات هذا المحور تدل على أنّ هناك دور واضح وتأثير قوي للهيئة التدريسية داخل المحاضرات وأنّ هناك تعاون وتجاوب بين الطرفين، وأنّ أعضاء الهيئة التدريسية لديهم القدرات على إعطاء هذه المساقات، مع الأخذ بعين الاعتبار أنّ هناك بعض الملاحظات للطلبة من خلال الاستبيان و من خلال الإجابة على السؤال الحر في الاستبيان و من خلال المقابلات التي جرت مع الخريجين، أنّه يجب أنّ يكون هناك دور واضح للهيئة التدريسية في إيجاد عملية محاكاة داخل محاضرات المساقات، كما يجب أنّ يكون هناك تنوع في عملية عرض المساقات التدريسية داخل المحاضرات، وتتفق نتائج السؤال الفرعي الثالث مع دراسة عمر (2018)، حيث أنّ هذه الدراسة تقيس مدى فاعلية برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة والتي اعتمدت على أربع متغيرات في أسئلتها الفرعية منها أعضاء هيئة التدريس ومدى فعاليتهم وقدراتهم وأسلوبهم وتأثيرهم وهو ما تناولته فقرات هذا السؤال من خلال المجالات التي قدمتها الاستبانة، والتي كان أحد محاورها قياس مدى فاعلية الهيئة التدريسية للبرنامج ومدى تأثيرهم الإيجابي على الخريجين في بناء قدراتهم ومهاراتهم.

أشار الخريجون أنّ الهيئة التدريسية على مستوى عالٍ من العلم والمعرفة في هذا المجال وهم على دراية ومتابعة لآخر مستجدات هذا المجال على المستوى العالمي والاقليمي والمحلي فهذا يساعد المنتسبين على اكتساب خبرات كبيرة، واخذ العبرة من المواقف العملية التي مرت خلال مسيرتهم العلمية والمهنية أيضاً، حيث كان لبعض أعضاء هيئة التدريس طرق إبداعية وابتكارية اعطتها استفادة كبيرة وتجربة مميزة بحث كان لد بعض هيئة التدريس أساليب علمية ومحاكاة للمسابقات لديهم ممن أترى ذلك بشكل كبير على الخبرات لديهم.

وعطفاً على ما سبق يرى الباحث أنّ أعضاء الهيئة التدريسية هم ذوي خبرة علمية وعملية في مجال العلاقات العامة والإعلام حيث عكسوا تجربتهم في هذا المجال على الخريجين مما أترى لديهم خوض تجربة جديدة في هذا المجال وكيفية عمله والتعامل معه في سوق العمل.

النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي الرابع: العلاقة بين ماجستير العلاقات العامة المعاصرة والأداء الوظيفي؟

تشير النتائج في المجال الأول لسؤال الرابع (ساهم برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة في رفع الكفاءة للقيام بالاتصال الاستراتيجي في العمل) التي حصلت على نسبة 74% وأكدت أنّ هناك تأثير كبير ساهم به البرنامج في تطوير وإيجاد قدرات ومهارات، حيث ساعدت الخريجين وأوجدت لديهم القدرة على القيام بالاتصالات الاستراتيجية في عملهم حيث أثبتت وجود تغير واضح فيما قبل وبعد دخولهم هذا التخصص.

يرى الباحث هنا إلى أنّ البرنامج أنعكس بشكل مميز على الخريجين، حيث تشير نتائج السؤال الرابع أنّ البرنامج طور من قدراتهم في العمل وحسن من أدائهم الوظيفي سواء كان باستلام مهام جديدة أو بترقيتهم لمناصب أعلى وأنه أفسح لهم المجال من خلال ما تعلموه الى التوسع بشكل ملاحظ في بيئة

العمل وزاد من أهمية وجودهم داخل المؤسسة التي يعملون بها وأنهم أصبحوا ذوو مرجعية فيما يخص العلاقات العامة والإعلام وهذا ما أكدته المقابلات الشخصية معهم.

حيث أكد المجال أدناه في فقرات هذا السؤال (هناك علاقة إيجابية بين دراستك لبرنامج العلاقات العامة وتحسن الأداء الوظيفي من خلال استخدام تقنيات جديدة مثل الترويج والاعلان في عملك) بنسبة 67.8% والتي تعتبر نسبة جيدة أوضحت أنّ هناك بعض المساقات التي عملت على تحسين قدرات الخريجين في هذا المجال، مع أهمية توسع البرنامج في هذه المساقات بشكل اكبر وافضل وذلك من خلال المحاكاة والتدريب و العمل على تقنيات ومهارات وأدوات الاعلام التي تستخدم في عمل العلاقات العامة والذي تعتبره جزء رئيس ومهم وتابع للعلاقات العامة في أي مؤسسة وشركة تهتم وتؤمن بعمل العلاقات العامة، حيث تعتبر العلاقة بين البرنامج والأداء الوظيفي ايجابية بقدر كبير جداً وذلك من خلال الفرص الجديدة التي حصل عليها خريجي البرنامج ومن خلال استلامهم مناصب جديدة في عملهم بناءً على حصولهم على شهادة من هذا البرنامج الذي رفع من قدراتهم وأدائهم في مجال العلاقات العامة.

حيث أشار الخريجون في المقابلات أنّ البرنامج يكون مميزة بشكل ملفت، عن طريق أنّ يعتمد على التفاعل والمشاركة والمحاكاة وتجديد محتواها بشكل مستمر وعمل ورش عمل مع الشركات والمؤسسات، وأنّ يكون أساليب التدريس أكثر اثراء وابتكاري، وأنّ يكون هناك استعانة بخبراء من سوق العمل في هذا المجال للاستفادة منهم ومن خبراتهم.

يعزو الباحث هنا أنّ البرنامج مؤثر بشكل واضح على الأداء الوظيفي لطلبته ويمكن له أن يكون مؤثراً على ذلك من خلال ادخال المحاكاة للمسابقات والاستعانة بالخبرات من الشركات في سوق العمل لنقل تجربتهم للخريجين، وأيضاً عن طريق التجربة الفعلية في الشركات والمؤسسات سوق العمل اثناء دراستهم للبرنامج.

4.2 نتائج الدراسة

النتيجة المركزية

خلُصت الدراسة إلى أنّ برنامج ماجستير العلاقات العامة لديه فاعلية في الأداء الوظيفي لخريجيه وذلك من خلال إنعكاسه عليهم في سوق العمل، حيث ظهر ذلك على قدراتهم في تنفيذ ما تمت دراسته في مساقات البرنامج، والذي اعطاهم القدرة والخبرة في مجال العلاقات العامة والإعلام والتسويق.

تمثلت نتائج الدراسة الأخرى بما يلي:

1. يعتبر برنامج العلاقات العامة المعاصرة مؤثراً على تطوير مهارات البحث العلمي.
2. تعتبر مخرجات دراسة برنامج العلاقات العامة المعاصرة على مستوى تطوير القدرات الإبداعية ممتازة.
3. يحتاج البرنامج إلى التطوير والتحديث على الأسلوب التدريسي بحيث يتم إدخال الجانب العملي بشكل مكثف.
4. أضافت المساقات معرفة علمية جديدة ورفعت من قدرات الطلبة في البحث والتخطيط وتحليل المحتوى وفهم عمل العلاقات العامة الإعلام بشكل أوسع.
5. تحتاج بعض المساقات إلى التجديد المستمر ومواكبة التطور في العلاقات العامة، وأنّ يتم إدخال المحاكاة على المساقات.
6. كان لأعضاء هيئة التدريس دور واضح في إيصال أهمية العلاقات العامة كما أنّ البعض استخدم أساليب تدريسية مميزة وأنّ لديهم معلومات وفيرة حول العلاقات العامة.
7. أنّ بعض أعضاء هيئة التدريس بحاجة إلى استخدام طرق تدريسية أفضل وأساليب إبداعية وابتكارية داخل المحاضرات، وأنّ يتم استخدام طرق المحاكاة في التدريس.

8. ساهم برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة بشكل كبير في رفع كفاءة أداء خريجه في سوق العمل وطور من قدراتهم على مستوى الاتصال الاستراتيجي ومواقع التواصل الاجتماعي والدعاية والإعلان والتخطيط والبحث العلمي والذي ساهم في تطوير أدائهم الوظيفي.
9. ساهم البرنامج بشكل كبير جداً في فهم العلاقات العامة وكيفية عملها وأدائها بالشكل الصحيح ضمن الإطار العلمي والعملية.

4.3 ترابط نظرية الدراسة مع نتائج الدراسة

تتفق الدراسة ونتائجها مع النظرية المستخدمة في الدراسة (التبادل الاجتماعي) حيث عملت الدراسة على تحليل ووصف حالة برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة، ومدى تأثيره على خريجه، من حيث التبادل العلمي والمعلوماتي التي أوجدت داخل البرنامج، وهذا بما يتفق مع النظرية التي تعتمد في أساسها على الظاهر الاجتماعي من خلال عملية الأخذ والعطاء بين الأفراد في الحياة الاجتماعية العلمية والأنصهار الذي يحدث بين الأفراد.

يشير الباحث أنّ هناك أثراً فعلياً للعملية التعليمية في البرنامج الذي اعتمد على طرف العطاء وهم الهيئة التدريسية والبرنامج ككل وبين الأخذ وهم الخريجين الذين تم تزويدهم بالمعرفة والمعلومات والمهارات والأفكار والعلم والذي تأكده النظرية في تفسيراتها من منطلقات تفاعلية تعتمد على التبادل في الأخذ والعطاء.

4.4 التوصيات

في ضوء النتائج السابقة خرجت الدراسة بمجموعة من التوصيات، وهي كالآتي:

1. العمل على التحديث المستمر للمسابقات، بما يتناسب مع تطور عمل العلاقات العامة في المؤسسات وسوق العمل.

2. العمل على إيجاد الواقع المعزز للمساقات وأن تكون أكثر تفاعلية وتشاركية داخل المحاضرات.
3. التركيز على أن تحتوي المساقات على فقرات تدريبية وعملية أكثر من النظري وذلك لزيادة المهارات وصقلها لدى الطلبة.
4. استقدام مختصين في العلاقات العامة والإعلام أثناء محاضرات المساقات، للاستفادة من الخبرات العملية في سوق العمل، بالإضافة إلى ما هو موجود في البرنامج.
5. أن يعمل بعض أعضاء الهيئة التدريسية على تطوير مهاراتهم فيما يخص الأساليب التدريسية داخل المحاضرات بحيث لا يكون هناك ملل، وأن يكون هناك تفاعل وحلقات تدريب وعمل أكثر من النظري.
6. العمل على أن يكون هناك تناغم وانسجام ما بين المساقات النظرية والأبحاث وما بين الحياة العملية التي تمارسها العلاقات العامة في الكثير من المؤسسات.
7. العمل على تعزيز الشراكات مع المؤسسات لإتاحة الفرصة لطلبة من الاستفادة العملية واكتساب الخبرات.
8. أن تعمل الجامعة على الترويج بشكل أكبر للبرنامج مع المؤسسات والشركات وذلك لأهمية تخصص العلاقات العامة في المساعدة في إيجاد فرص العمل.

المراجع العلمية

أولاً: المراجع العربية

أبو ركة، طلال. (23 أكتوبر، 2022). فلسطين. تم الاسترداد من الارض للابحاث والدراسات:

<https://ard.ps/%D8%A7%D9%84%D8%B4%D9%87%D8%A7%D8%AF%D8%A7%D8%AA-%D8%A7%D9%84%D8%B9%D9%84%D9%8A%D8%A7-%D9%85%D8%AD%D8%B1%D9%83-%D9%84%D9%84%D8%AA%D9%86%D9%85%D9%8A%D8%A9-%D8%A3%D9%85-%D9%85/%D8%AC%D8%B1%D8%AF-%D8%AE>

الاسطل، ملكة. (28 مايو، 2009). مدى فعالية التوصيف وأثر على فهم عيوب التنظيم الإداري "

دراسة تطبيقية على موظفي المجلس التشريعي الفلسطيني في قطاع غزة. الجامعة

الإسلامية، غزة.

جامعة النجاح الوطنية. (16 8، 2020). ماجستير العلاقات العامة المعاصرة. تم الاسترداد من جامعة

النجاح الوطنية: <https://www.najah.edu/ar/academic/postgraduate->

[/programs/program/contemporary_public_relations/details](https://www.najah.edu/ar/academic/postgraduate-/programs/program/contemporary_public_relations/details)

الجبوري، حسين محمد جواد. (2014). منهجية البحث العلمي. عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع.

جرادات، عبد الناصر أحمد. (2009). أسس العلاقات العامة بين النظرية والتطبيق. عمان: اليازوري

لنشر والتوزيع.

جريدة، بسام. (2013). إدارة العلاقات العامة. عمان: دار أسامة لنشر والتوزيع.

خروف، محمود محمد. (2019). الاعلام والعلاقات العامة الأسس والأخلاقيات النظريات الناظمة.

عمان: الوراق لنشر.

درة، عبد البارئ. (2003). *تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات الأسس النظرية ودلالاتها في البيئة العربية المعاصرة*. القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الادارية.

الدليمي، عبد الرزاق. (2015). *الإعلام في القرن الواحد والعشرين*. عمان: دار اليازوري.

دياب، محمد رمضان. (2020). *مدخل الى العلاقات العامة*. الاسكندرية: مؤسسة شباب الجامعة.

الراسبي، صالحة عبد الله يوسف؛ الهنائي، زهرة ناصر؛ عيسان، دلال حمدان. (6 مارس، 2015).

تقييم برنامج ماجستير الادارة التربوية بكلية التربية في جامعة السلطان قابوس من وجهة نظر

الخريجين ورؤسائهم في العمل. *الدراسات التربوية*، الصفحات 84-108.

الرشيدي، عادل. (2013). *نظرية التبادل الاجتماعي*. الجزائر.

رفو، عذراء صليو. (2021). *نظرية التبادل الاجتماعي*. بغداد: الجامعة المستنصرية.

الرويني، محمد. (2021). *مدخل الى العلاقات العامة*. عمان: دار العلا.

الزبيدي، رؤوف حسين. (2014). *مبادئ العلاقات العامة*. عمان: الأكاديميون للنشر و التوزيع.

الزويبي، عرسان. (2016). *العلاقات العامة في التنمية*. عمان: دار أسامة لنشر و التوزيع.

شامي، صليحة. (2010). *المناخ التنظيمي وتأثيره على الأداء الوظيفي للعاملين*. الجزائر: جامعة محمد

بوقرة.

شاهين، ماجد. (16 كانون الثاني، 2010). *مدى فعالية وعدالة نظام تقييم أداء العاملين في الجامعات*

الفلسطينية وأثرها على الأداء الوظيفي والولاء والثقة التنظيمية. *الجامعة الاسلامية*.

شقدم، ياسين مصري. (22 نوفمبر، 2011). *أثر التنمية الادارية على الاداء الوظيفي في الوزارات*

الحكومية العاملة في محافظة نابلس. *جامعة النجاح الوطنية، كلية الاقتصاد والعلوم الادارية*،

الصفحات 132-155.

عاشور، أحمد محمود؛ ذيب، محمد علي. (14 اغسطس، 2000). مدى فعالية برنامج ماجستير في تخصص الادارة التربوية في الجامعات الاردنية وجامعة اليرموك. سلسلة العلوم الانسانية والاجتماعية.

عبد الله، كفاية محمد. (2019). إدارة الأداء الوظيفي. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.

عبد المجيد، عبد السلام. (17 يناير، 2020). مدى فاعلية نظام تقييم أداء العاملين وتأثيره على مستوى الأداء الوظيفي. المختار للعلوم الاقتصادية، الصفحات 35-50.

علي، عزيز عباس محمد. (2020). ادارة الوقت وعلاقتها بالاداء الوظيفي لدى رؤساء الاقسام الانسانية. عمان: اليازوري لنشر والتوزيع.

عمر، فاطمة عبد الرزاق. (8 ابريل، 2018). مدى تطبيق معاوني أعضاء هيئة التدريس الاستراتيجيات التدريس الفعال من وجهة نظر طلاب الاقتصاد المنزلي بكلية التربية النوعية. العلوم التربوية، الصفحات 66-82.

اللوزي، موسى. (2010). أسس العلاقات العامة المفاهيم والأسس. عمان: زمزم ناشرون وموزعون.

المشهداني، خالد. (2014). مناهج البحث العلمي. عمان: الأيام لنشر والتوزيع.

مصطفى، يوسف. (2016). إدارة الأداء. عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع.

ناصر، حسن. (2010). الأنماط القيادية وعلاقتها بالأداء الوظيفي. غزة: جامعة غزة.

نبيلة، عدنان. (2019). ضغوط العمل والأداء الوظيفي. عمان: مركز الكتاب الاكاديمي.

نور، عبد المنعم محمد. (2017). القيادة الادارية وأثرها في أداء العاملين. جامعة شندي.

يوسف، مصطفى. (2016). إدارة الأداء. عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع.

ثانياً: المراجع الأجنبية

- Alturki, H. S. (2021, FEBRUARY 13). "Assessing students' self-assessment ability in an interdisciplinary domain. *Journal of Applied Research in Higher Education*.
- Attom. (2019, MAY 30). Navigating Through PhD Programs: Experiences of Ghanaian PhD Graduates from Universities Across the Globe Diversity and Triumphs of Navigating the Terrain of Academe. *Diversity in Higher Education*, pp. 25-45.
- Balogh, & Sipos. (2020, JULY 25). Is it worth for bachelor graduates to diversify study programme for master level?., *International Journal of Educational Management*, pp. 1387-1401.
- Cocchiara, Bell, K. E., & Baruch. (2010, DECEMBER 15). Influences on perceived careersuccess: findings from US graduate business degree alumni". *Career Development International*, pp. 39-58.

الملاحق

ملحق (أ)

قائمة بأسماء السادة المحكمين للاستبانة

أسماء المحكمين	المسمى الوظيفي	مكان العمل
د. معين كوع	دكتور محاضر في العلاقات العامة والاتصال	جامعة النجاح الوطنية
د. رامز أبو حصيرة	أستاذ مساعد الصحافة والإعلام	جامعة الشرق الأوسط.
د. احمد عريقات	استاذ الإعلام الرقمي	جامعة الشرق الأوسط
د. ابراهيم العكة	دكتور محاضر في العلاقات العامة والاتصال-	جامعة النجاح الوطنية
د. فريد أبو ظهير	دكتور محاضر في قسم الصحافة المكتوبة والإلكترونية	- جامعة النجاح الوطنية
د. حافظ أبو عياش	دكتور محاضر في العلاقات العامة والاتصال	جامعة النجاح الوطنية
د. علاء الدين عياش	دكتور محاضر في قسم تكنولوجيا الاعلام	جامعة فلسطين التقنية خضوري

ملحق (ب)

الاستبانة

جامعة النجاح الوطنية

كلية الدراسات العليا / ماجستير علاقات عامة

زملائي الطلبة تحية طيبة وبعد،

يجري الباحث دراسة تهدف الى التعرف على "مدى فاعلية برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة على الأداء الوظيفي لمنتسبيه (دراسة حالة) جامعة النجاح الوطنية، من وجهة نظر الطلبة، لنيل درجة الماجستير في تخصص العلاقات العامة المعاصرة - خلال الفصل الدراسي 2023\2024 لذلك نتمنى عليكم الإجابة بكل شفافية على جميع فقرات الاستبانة، إذ أنّ إجاباتكم تساعدنا على الخروج بنتائج دقيقة ومهمة لدراستنا ولتحقيق أهدافها.

نرجو التكرم قراءة الاستبانة والإجابة على جميع فقراتها بدقة وموضوعية من وجهة نظركم بوضع علامة (x) أمام كل فقرة.

علما بأنّ جميع الإجابات ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط.

للاستفسار يمكنكم التواصل عبر هاتف رقم 0592051517

ولكم جزيل الشكر والاحترام على حسن تعاونكم

الباحث: جهاد يحيى

إشراف: د. أحمد حمودة و د. أسامة عبد الله

البيانات الشخصية

الرجاء وضع إشارة (X) في المكان المناسب:

النوع الاجتماعي:

() ذكر () أنثى

مكان الإقامة:

() مدينة () قرية () مخيم

العمر:

() اقل من 25 () من 25 اقل من 35

() من 35 اقل من 45 () 45 فأكثر

طالب دراسات عليا في جامعة النجاح الوطنية | برنامج ماجستير علاقات عامة المعاصرة

1. خريج

المؤهل العلمي:

() بكالوريوس علاقات عامة () بكالوريوس اعلام عام

() بكالوريوس إذاعة وتلفزيون () صحافة و اعلام رقمي

() غير ذلك

مكان العمل:

() قطاع عام () قطاع خاص () قطاع اهلي

سنوات الخدمة

() اقل من 10 سنوات () من 10 - 20 () 21 فأكثر

#	الفقرة	أوافق	أوافق بشدة	محايد	أعارض	أعارض بشدة
المحور الأول: مدى فاعلية برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة						
1	أسهم برنامج العلاقات العامة المعاصرة في تطوير شخصيتك القيادية					
2	أسهم برنامج العلاقات العامة المعاصرة في مساعدتك على إيجاد وظيفة					
3	ساهم برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة في تحسين ادائك في العمل					
4	ساعدت دراستك في برنامج العلاقات العامة المعاصرة على ترقية أو استلامك مهام جديدة في مكان عملك					
5	هناك علاقة بين دراستك لبرنامج العلاقات العامة المعاصرة ومعرفة مهارات جديدة ومهمة للعلاقات العامة في المؤسسات					
6	يعتبر برنامج العلاقات العامة المعاصرة إضافة على قدراتك على التخطيط في مجال عملك					
7	يعتبر برنامج العلاقات العامة المعاصرة مؤثر على تطوير مهاراتك في البحث العلمي					
8	أنت راضٍ عن مخرجات دراستك لبرنامج العلاقات العامة المعاصرة على مستوى تطوير القدرات الإبداعية في العمل					
9	حققت ما تبحث عنه من خلال دراستك لبرنامج العلاقات العامة المعاصرة في تطوير قدراتك في التحليل والنقد					
المحور الثاني: مدى فاعلية أعضاء الهيئة التدريسية في برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة.						
10	يستخدم أعضاء الهيئة التدريسية أساليب تعتمد على تنمية الجوانب المختلفة لشخصية الطالب					
11	يستخدم أعضاء الهيئة التدريسية تقنيات التعليم في محاضراتهم					

#	الفقرة	أوافق	أوافق بشدة	محايد	أعارض	أعارض بشدة
12	أعضاء الهيئة التدريسية مؤثرون في تطوير مهارات الطلبة في مجال البحث					
13	أعضاء الهيئة التدريسية كان لديهم الفاعلية والمهارات اللازمة في الأسلوب والمعلومات					
14	هناك دور واضح للهيئة التدريسية في إيصال أهمية العلاقات العامة في المؤسسات للطلبة					
15	يعتمد أعضاء الهيئة التدريسية أساليب حديثة تسمح لطلبة تنفيذ الخطط والأنشطة					
16	تأخذ الهيئة التدريسية بعين الاعتبار طبيعة الخبرات العلمية والعملية للطلبة داخل المساقات					
17	استخدمت الهيئة التدريسية في المساقات وسائل تعليمية مميزة تسهل فهم المساقات من خلال عمل محاكاة					
المحور الثالث: المعرفة المكتسبة من الأنشطة والمساقات التدريسية						
18	إضافة المساقات التدريسية معرفة جديدة لك على المستوى العلمي والعملية					
19	ساعدت المساقات التدريسية على تحسين مستوى الأداء الوظيفي في عملك من حيث اعداد المواد					
20	كانت المساقات واضحة وقابلة لتطبيق					
21	ساعدت المساقات التدريسية على تحسين مستوى البحث لديك					
22	كانت المساقات التدريسية ذات كفاءة في تطوير قدراتك على مستوى التحدث امام الجمهور					
23	تتضمن المساقات اهداف ومحتوى وتقييم					
24	اتاحت المساقات فرصة للطلبة للمساهمة في تنفيذها واثراها					
25	تتضمن المساقات محتوى يتصف بالحدائثة والتجديد والتطوير					

#	الفقرة	اوافق	أوافق بشدة	محايد	أعارض	أعارض بشدة
26	تعتبر المسابقات إضافة نوعية لمعلوماتك في كيفية استخدام مواقع التواصل الاجتماعي					
27	اعتماد المحاكاة في المسابقات لتسهيل وصول المعلومة					
28	تتضمن المسابقات إقامة ورش عمل وحلقات نقاش					
المحور الرابع: العلاقة بين برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة والأداء الوظيفي.						
29	حسن برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة من رفع كفاءتك في العمل					
30	برنامج العلاقات العامة اهلك وظيفياً من حيث وضع الخطط الاستراتيجية في عملك					
31	ساهم برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة في ربط اهداف البرنامج مع اهدافك الوظيفية من حيث التطور العلمي والوظيفي في عملك					
32	وجدت ما تبحث عنه في برنامج ماجستير العلاقات العامة على المستوى المهني من حيث القدرة على التخطيط والتواصل مع الجمهور.					
33	هناك علاقة إيجابية بين دراستك لبرنامج العلاقات العامة وتحسن الأداء الوظيفي من خلال استخدام تقنيات جديدة في مثل الترويج والاعلان في عملك					
34	ساهم برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة في معرفة استخدام نظريات العلاقات العامة والاعلام في عملك					
35	ساهم برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة في رفع الكفاءة للقيام بالاتصال الاستراتيجي في عملك					
36	يعتبر برنامج العلاقات العامة المعاصرة إضافة نوعية لك على صعيد العمل					
37	اهلك برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة على تحقيق اهداف المؤسسة التي تعمل بها بفاعلية أفضل					

نأمل الإجابة على السؤال التالي

من وجهة نظرك، كيف طورك برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة على مستوى الأداء

الوظيفي؟

.....

.....

.....

.....

.....

ملحق (ج)

المقابلات

المقابلة الأولى

الاسم: هبة مصطفى

المسمى الوظيفي: مسؤولية العلاقات العامة والاعلام

مكان العمل: بلدية عنبتا

الدرجة العلمية: ماجستير علاقات عامة معاصرة / جامعة النجاح

المقابلة الثانية

الاسم: أنوار المبروك

المسمى الوظيفي: مجال التدريب والتنمية المجتمعية والمشاريع

مكان العمل: مؤسسات أهلية

الدرجة العلمية: ماجستير علاقات عامة معاصرة / جامعة النجاح

المقابلة الثالثة

الاسم: هبة صوالحة

العمل: اعمال حرة

الدرجة العلمية: ماجستير علاقات عامة معاصرة / جامعة النجاح

المقابلة الرابعة

الاسم: أحمد أبو عبيد

المسمى الوظيفي: موظف علاقات عامة

مكان العمل: وزارة الاتصالات (البريد الفلسطيني)

الدرجة العلمية: ماجستير علاقات عامة معاصرة / جامعة النجاح الوطنية

المقابلة الخامسة

الاسم: طارق علان

المسمى الوظيفي: مسؤول قسم خدمة العملاء

مكان العمل: البنك الوطني

الدرجة العلمية: ماجستير علاقات عامة معاصرة / جامعة النجاح الوطنية

المقابلة السادسة

الاسم: همام جاروشي

المسمى الوظيفي: مسؤول قسم المبيعات

مكان العمل: شركة عزيزة لدواجن

الدرجة العلمية: ماجستير علاقات عامة معاصرة / جامعة النجاح الوطنية

المقابلة السابعة

الاسم: عبد الله النوري

المسمى الوظيفي: موظف علاقات عامة

مكان العمل: مستشفى نابلس التخصصي

الدرجة العلمية: ماجستير علاقات عامة معاصرة / جامعة النجاح الوطنية

ملحق (د)

أسئلة المقابلة المعمقة

السؤال الرئيس: ما مدى فاعلية برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة على الأداء الوظيفي من وجهة نظر خريجي ماجستير العلاقات العامة المعاصرة؟

1. ما تأثير فاعلية المهارات المكتسبة من برنامج العلاقات العامة المعاصرة على الأداء الوظيفي لخريجيه؟

2. ما انعكاسات فاعلية المعرفة المكتسبة من الأنشطة والمساقات التدريسية لبرنامج العلاقات العامة المعاصرة على الأداء الوظيفي لخريجيه؟

3. مدى الفاعلية التدريسية لأعضاء الهيئة التدريسية في برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة على لخريجيه؟

4. كيف يمكن لبرنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة تحسين التطوير الوظيفي لخريجيه؟

ملحق (هـ)

الجدول

جدول (11)

معامل الارتباط بيرسون لفقرات مجال المعرفة المكتسبة من الأنشطة والمساقات التدريسية

مستوى الدلالة المحسوب	معامل الارتباط	الفقرة
.000	.602**	إضافة المساقات التدريسية معرفة جديدة لك على المستوى العلمي والعملية
.000	.639**	ساعدت المساقات التدريسية على تحسين مستوى الأداء الوظيفي في عملك من حيث إعداد المواد
.000	.685**	كانت المساقات واضحة وقابلة لتطبيق
.000	.736**	ساعدت المساقات التدريسية على تحسين مستوى البحث لديك
.000	.802**	كانت المساقات التدريسية ذات كفاءة في تطوير قدراتك على مستوى التحدث امام الجمهور
.000	.757**	تتضمن المساقات اهداف ومحتوى وتقويم
.000	.806**	اتاحت المساقات فرصة للطلبة للمساهمة في تنفيذها واثراها
.000	.846**	تتضمن المساقات محتوى يتصف بالحدثة والتجديد والتطوير
.000	.692**	تعتبر المساقات إضافة نوعية لمعلوماتك في كيفية استخدام مواقع التواصل الاجتماعي
.000	.734**	اعتماد المحاكاة في المساقات لتسهيل وصول المعلومة
.000	.712**	تتضمن المساقات إقامة ورش عمل وحلقات نقاش

ن = 64

جدول (12)

معامل الارتباط بيرسون لفقرات مجال العلاقة بين ماجستير العلاقات العامة المعاصرة والاداء الوظيفي

مستوى الدلالة المحسوب	معامل الارتباط	الفقرة
.000	.858**	حسن برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة من رفع كفاءتك في العمل
.000	.808**	برنامج العلاقات العامة اهلك وظيفياً من حيث وضع الخطط الاستراتيجية في عملك
.000	.815**	ساهم برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة في ربط اهداف البرنامج مع اهدافك الوظيفية من حيث التطور العلمي والوظيفي في عملك
.000	.757**	وجدت ما تبحث عنه في برنامج ماجستير العلاقات العامة على المستوى المهني من حيث القدرة على التخطيط والتواصل مع الجمهور.
.000	.729**	هناك علاقة ايجابية بين دراستك لبرنامج العلاقات العامة وتحسن الاداء الوظيفي من خلال استخدام تقنيات جديدة في مثل الترويج والاعلان في عملك
.000	.748**	ساهم برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة في معرفة استخدام نظريات العلاقات العامة والاعلام في عملك
.002	.823**	ساهم برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة في رفع الكفاءة للقيام بالاتصال الاستراتيجي في عملك
.000	.843**	يعتبر برنامج العلاقات العامة المعاصرة إضافة نوعية لك على صعيد العمل
.000	.811**	اهلك برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة على تحقيق اهداف المؤسسة التي تعمل بها بفاعلية أفضل

ن = 64

جدول (13)

معامل الارتباط لكافة مجالات الدراسة

مستوى الدلالة المحسوب	معامل الارتباط	المجال
.000	.810**	برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة
.000	.876**	مدى فاعلية أعضاء الهيئة التدريسية في برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة
.000	.921**	المعرفة المكتسبة من الأنشطة والمساقات التدريسية
.000	.826**	العلاقة بين ماجستير العلاقات العامة المعاصرة والأداء الوظيفي

جدول (14)

المتوسطات الحسابية والنسب المئوية لمجال برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة

الرقم	الفقرة	المتوسطات	النسبة المئوية	الانحراف المعياري
1	أسهم برنامج العلاقات العامة المعاصرة في تطوير شخصيتك القيادية	4.05	81	0.862
2	أسهم برنامج العلاقات العامة المعاصرة في مساعدتك على إيجاد وظيفة	2.75	55	1.182
3	أسهم برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة في تحسين ادائك في الوظيفة	3.75	75	0.873
4	ساعدت دراستك في برنامج العلاقات العامة المعاصرة على ترفيقك أو استلامك مهام جديدة في مكان عملك	3.02	60.4	0.951
5	هناك علاقة بين دراستك لبرنامج العلاقات العامة المعاصرة ومعرفة مهارات جديدة ومهمة للعلاقات العامة في المؤسسات	4.02	80.4	0.678
6	يعتبر برنامج العلاقات العامة المعاصرة إضافة على قدراتك على التخطيط في مجال عملك	3.91	78.2	0.706
7	يعتبر برنامج العلاقات العامة المعاصرة مؤثر على تطوير مهاراتك في البحث العلمي	4.31	86.2	0.753
8	انت راضٍ عن مخرجات دراستك لبرنامج العلاقات العامة المعاصرة على مستوى تطوير القدرات الابداعية في العمل	3.77	75.4	1.004
9	حققت ما تبحث عنه من خلال دارستك لبرنامج العلاقات العامة المعاصرة في تطوير قدراتك في التحليل والنقد	3.86	77.2	0.906
المجال الكلي		3.7135	74.27	0.55106

جدول (15)

المتوسطات الحسابية والنسب المئوية لمجالي مدى فاعلية أعضاء التدريس في برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة

الرقم	الفقرة	المتوسطات	النسبة المئوية	الانحراف المعياري
1	يستخدم أعضاء الهيئة التدريسية أساليب تعتمد على تنمية الجوانب المختلفة لشخصية الطالب	3.31	66.2	1.006
2	يستخدم أعضاء الهيئة التدريسية تقنيات التعليم في محاضراتهم	3.66	73.2	0.912
3	أعضاء الهيئة التدريسية مؤثرون في تطوير مهارات الطلبة في مجال البحث	3.56	71.2	1.022
4	أعضاء الهيئة التدريسية كان لديهم الفاعلية والمهارات اللازمة في الأسلوب والمعلومات	3.41	68.2	0.988
5	هناك دور واضح للهيئة التدريسية في إيصال أهمية العلاقات العامة في المؤسسات للطلبة	3.73	74.6	0.84
6	يعتمد أعضاء الهيئة التدريسية أساليب حديثة تفسح لطلبة البرنامج تنفيذ الخطط والأنشطة ذات صلة.	3.28	65.6	1.015
7	تأخذ الهيئة التدريسية بعين الاعتبار طبيعة الخبرات العلمية والعملية للطلبة داخل المساقات	3.23	64.6	1.08
8	استخدمت الهيئة التدريسية في المساقات وسائل تعليمية مميزة تسهل فهم المساقات من خلال عمل محاكاة	3.2	64	0.946
المجال الكلي				
		3.4238	68.476	0.74523

جدول (16)

المتوسطات الحسابية والنسب المئوية لمجال المعرفة المكتسبة من الأنشطة و المساقات التدريسية

الرقم	الفقرة	المتوسطات	النسبة المئوية	الانحراف المعياري
1	إضافة المساقات التدريسية معرفة جديدة لك على المستوى العلمي والعملية	4.02	80.4	0.654
2	ساعدت المساقات التدريسية على تحسين مستوى الأداء الوظيفي في عملك من حيث اعداد المواد	3.61	72.2	0.828
3	كانت المساقات واضحة وقابلة لتطبيق	3.62	72.4	0.864
4	ساعدت المساقات التدريسية على تحسين مستوى البحث لديك	4	80	0.891
5	كانت المساقات التدريسية ذات كفاءة في تطوير قدراتك على مستوى التحدث امام الجمهور	3.91	78.2	0.921
6	تتضمن المساقات اهداف ومحتوى وتقويم	3.56	71.2	0.941
7	اتاحت المساقات فرصة للطلبة للمساهمة في تنفيذها واثراها	3.31	66.2	1.037
8	تتضمن المساقات محتوى يتصف بالحدثة والتجديد والتطوير	3.36	67.2	1.06
9	تعتبر المساقات إضافة نوعية لمعلوماتك في كيفية استخدام مواقع التواصل الاجتماعي	3.34	66.8	0.996
10	اعتماد المحاكاة في المساقات لتسهيل وصول المعلومة	3.41	68.2	0.921
11	تتضمن المساقات إقامة ورش عمل وحلقات نقاش	3.38	67.6	1.016
0.67604	المجال الكلي	3.5923	71.846	

جدول (17)

المتوسطات الحسابية والنسب المئوية لمجال العلاقة بين ماجستير العلاقات العامة المعاصرة والاداء الوظيفي

الرقم	الفقرة	المتوسطات	النسبة المئوية	الانحراف المعياري
1	حسن برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة من رفع كفاءتك في العمل	3.52	70.4	0.891
2	برنامج العلاقات العامة اهلك وظيفياً من حيث وضع الخطط الاستراتيجية في عملك	3.56	71.2	0.871
3	ساهم برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة في ربط اهداف البرنامج مع اهدافك الوظيفية من حيث التطور العلمي والوظيفي في عملك	3.45	69	0.89
4	وجدت ما تبحث عنه في برنامج ماجستير العلاقات العامة على المستوى المهني من حيث القدرة على التخطيط والتواصل مع الجمهور.	3.62	72.4	1.016
5	هناك علاقة ايجابية بين دراستك لبرنامج العلاقات العامة وتحسن الأداء الوظيفي من خلال استخدام تقنيات جديدة في مثل الترويج والاعلان في عملك	3.39	67.8	1.018
6	ساهم برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة في معرفة استخدام نظريات العلاقات العامة والاعلام في عملك	3.67	73.4	0.892
7	ساهم برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة في رفع الكفاءة للقيام بالاتصال الاستراتيجي في عملك	3.7	74	0.81
8	يعتبر برنامج العلاقات العامة المعاصرة إضافة نوعية لك على صعيد العمل	3.58	71.6	0.869
9	اهلك برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة على تحقيق اهداف المؤسسة التي تعمل بها بفاعلية أفضل	3.48	69.6	0.891
	المجال الكلي	3.5538	71.076	0.7213

جدول (18)

المتوسطات الحسابية والنسب المئوية لكافة مجالات الدراسة

الرقم	المجال	المتوسطات	النسبة المئوية	الانحراف المعياري
1	برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة	3.7135	74.27	0.55106
2	مدى فاعلية اعضاء الهيئة التدريسية في برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة	3.4238	68.476	0.74523
3	المعرفة المكتسبة من الانشطة والمساقات التدريسية	3.5923	71.846	0.67604
4	العلاقة بين ماجستير العلاقات العامة المعاصرة والاداء الوظيفي	3.5538	71.076	0.7213
	المجال الكلي	3.5709	71.418	0.57941

جدول (19)

اختبارات- للعينات المستقلة على كافة المجالات

المجال	ذكور ن=26		انثى ن=38		مستوى الدلالة المحسوب
	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	
برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة	3.6667	.51352	3.7456	.57989	.578
مدى فاعلية اعضاء الهيئة التدريسية في برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة	3.3510	.78742	3.4737	.72139	.522
المعرفة المكتسبة من الانشطة والمساقات التدريسية	3.4441	.71551	3.6938	.63739	.148
العلاقة بين ماجستير العلاقات العامة المعاصرة والاداء الوظيفي	3.5299	.65419	3.5702	.77204	.828
المجال الكلي	3.4979	.57120	3.6208	.58726	.409

جدول (20)

نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية في مدى فاعلية برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة على الأداء الوظيفي

مستوى الدلالة المحسوب	ف - المحسوبة	متوسط الانحرافات	مجموع مربعات الانحرافات	درجات الحرية	مصدر التباين	المتغير المجالات
.102	2.370	.690	1.379	2	بين المجموعات	برنامج ماجستير
			17.752	61	داخل المجموعات	العلاقات العامة
			19.131	63	المجموع	المعاصرة
.027	3.849	.509	1.960	2	بين المجموعات	مدى فاعلية اعضاء
			31.067	61	داخل المجموعات	الهيئة التدريسية في برنامج ماجستير
			34.988	63	المجموع	العلاقات العامة المعاصرة
.065	2.858	.432	1.234	2	بين المجموعات	المعرفة المكتسبة
			26.326	61	داخل المجموعات	من الانشطة والمساقات
			28.793	63	المجموع	التدريسية
.009	5.067	.461	2.335	2	بين المجموعات	العلاقة بين
			28.108	61	داخل المجموعات	ماجستير العلاقات العامة المعاصرة
			32.778	63	المجموع	والاداء الوظيفي
.015	4.505	.302	1.361	2	بين المجموعات	المجال الكلي
			18.428	61	داخل المجموعات	
			21.150	63	المجموع	

جدول (21)

نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية في مدى فاعلية برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة على الأداء الوظيفي

مستوى الدلالة المحسوب	ف - المحسوبة	متوسط الانحرافات	مجموع مربعات الانحرافات	درجات الحرية	مصدر التباين	المتغير المجالات
.057	2.645	.745	2.235	3	بين المجموعات	برنامج ماجستير
		.282	16.896	60	داخل المجموعات	العلاقات العامة
			19.131	63	المجموع	المعاصرة
.314	1.209	.665	1.995	3	بين المجموعات	مدى فاعلية اعضاء
		.550	32.993	60	داخل المجموعات	الهيئة التدريسية في برنامج ماجستير
			34.988	63	المجموع	العلاقات العامة المعاصرة
.163	1.769	.780	2.339	3	بين المجموعات	المعرفة المكتسبة من
		.441	26.454	60	داخل المجموعات	الانشطة والمساقات
			28.793	63	المجموع	التدريسية
.234	1.462	.744	2.232	3	بين المجموعات	العلاقة بين ماجستير
		.509	30.545	60	داخل المجموعات	العلاقات العامة
			32.778	63	المجموع	المعاصرة والاداء الوظيفي
.115	2.059	.658	1.974	3	بين المجموعات	المجال الكلي
		.320	19.176	60	داخل المجموعات	
			21.150	63	المجموع	

جدول (22)

نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية في مدى فاعلية برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة على الأداء الوظيفي لمنتهييه تبعاً لمتغير العمر

مستوى الدلالة المحسوب	ف - المحسوبة	متوسط الانحرافات	مجموع مربعات الانحرافات	درجات الحرية	مصدر التباين	المتغير المجالات
.281	1.298	.390	.781	2	بين المجموعات	برنامج ماجستير
		.301	18.350	61	داخل المجموعات	العلاقات العامة
			19.131	63	المجموع	المعاصرة
.743	.299	.170	.339	2	بين المجموعات	مدى فاعلية اعضاء
		.568	34.649	61	داخل المجموعات	الهيئة التدريسية في برنامج ماجستير
			34.988	63	المجموع	العلاقات العامة المعاصرة
.676	.394	.184	.367	2	بين المجموعات	المعرفة المكتسبة من
		.466	28.426	61	داخل المجموعات	الانشطة والمساقات
			28.793	63	المجموع	التدريسية
.704	.352	.187	.374	2	بين المجموعات	العلاقة بين ماجستير
		.531	32.403	61	داخل المجموعات	العلاقات العامة
			32.778	63	المجموع	المعاصرة والاداء الوظيفي
.598	.519	.177	.354	2	بين المجموعات	
		.341	20.797	61	داخل المجموعات	المجال الكلي
			21.150	63	المجموع	

جدول (23)

نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية في مدى فاعلية برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة على الأداء الوظيفي تبعاً لمتغير مكان العمل

مستوى الدلالة المحسوب	ف - المحسوبة	متوسط الانحرافات	مجموع مربعات الانحرافات	درجات الحرية	مصدر التباين	المتغير المجالات
.506	.689	.211	.423	2	بين المجموعات	برنامج ماجستير
		.307	18.708	61	داخل المجموعات	العلاقات العامة
			19.131	63	المجموع	المعاصرة
.996	.004	.002	.005	2	بين المجموعات	مدى فاعلية اعضاء
		.573	34.983	61	داخل المجموعات	الهيئة التدريسية في برنامج ماجستير
			34.988	63	المجموع	العلاقات العامة المعاصرة
.917	.087	.041	.082	2	بين المجموعات	المعرفة المكتسبة من
		.471	28.712	61	داخل المجموعات	الانشطة والمساقات
			28.793	63	المجموع	التدريسية
.924	.080	.043	.085	2	بين المجموعات	العلاقة بين ماجستير
		.536	32.692	61	داخل المجموعات	العلاقات العامة
			32.778	63	المجموع	المعاصرة والاداء الوظيفي
.928	.074	.026	.051	2	بين المجموعات	
		.346	21.099	61	داخل المجموعات	المجال الكلي
			21.150	63	المجموع	

جدول (24)

اختبارات- للعينات المستقلة على كافة المجالات

مستوى الدلالة المحسوب	قيمة ت	10 سنوات فأكثر ن = 48		اقل من 10 سنوات ن = 16		المجال
		الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	
		.089	-1.729	.37734	3.9167	
.343	-.956	.63390	3.5781	.77806	3.3724	
.520	-.647	.62893	3.6875	.69446	3.5606	
.684	-.409	.58086	3.6181	.76671	3.5324	
.307	-1.030	.45814	3.7001	.61273	3.5278	المجال الكلي

جدول (25)

توزيع مجتمع الدراسة بناء على متغيراتها الأساسية

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
النوع	ذكر	26	40.6
	أنثى	38	59.4
	المجموع	64	100
المؤهل العلمي	اعلام عام	3	4.7
	علاقات عامة	6	9.4
	صحافة و اعلام رقمي	4	6.3
	غير ذلك	51	79.7
	المجموع	64	100
مكان الإقامة	مدينة	35	54.7
	قرية	27	42.2
	مخيم	2	3.1
	المجموع	64	100.0
العمر	اقل من 25	3	4.7
	25 - اقل من 35	52	81.3
	35 فأكثر	9	14.1
	المجموع	64	100.0
مكان العمل	قطاع اهلي	5	7.8
	قطاع خاص	34	53.1
	قطاع عام	25	39.1
	المجموع	64	100
سنوات الخدمة	اقل من 10 سنوات	48	75
	10 سنوات فأكثر	16	25
	المجموع	64	100

جدول (26)

اختبار ت- للعينات المستقلة على كافة المجالات

مستوى الدلالة المحسوب	قيمة ت	أنثى ن = 38		ذكر ن = 26		المجال
		الأحراف المعياري	الوسط الحسابي	الأحراف المعياري	الوسط الحسابي	
.578	-.560	.57989	3.7456	.51352	3.6667	برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة
.522	-.644	.72139	3.4737	.78742	3.3510	مدى فاعلية اعضاء الهيئة التدريسية في برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة
.148	-1.464	.63739	3.6938	.71551	3.4441	المعرفة المكتسبة من الأنشطة والمساقات التدريسية
.828	-.218	.77204	3.5702	.65419	3.5299	العلاقة بين ماجستير العلاقات العامة المعاصرة والاداء الوظيفي
.409	-.831	.58726	3.6208	.57120	3.4979	المجال الكلي

جدول (27)

نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية في مدى فاعلية برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة على الأداء الوظيفي لمننتسييه (دراسة حالة) جامعة النجاح الوطنية

مستوى الدلالة المحسوب	ف - المحسوبة	متوسط الأحرفات	مجموع مربعات الأحرفات	درجات الحرية	مصدر التباين	المتغير المجالات
.102	2.370	.690	1.379	2	بين المجموعات	برنامج ماجستير
			17.752	61	داخل المجموعات	العلاقات العامة
			19.131	63	المجموع	المعاصرة
.027	3.849	1.960	3.921	2	بين المجموعات	مدى فاعلية اعضاء
			31.067	61	داخل المجموعات	الهيئة التدريسية في برنامج ماجستير
			34.988	63	المجموع	العلاقات العامة المعاصرة
.065	2.858	1.234	2.467	2	بين المجموعات	المعرفة المكتسبة من
			26.326	61	داخل المجموعات	الأنشطة والمساقات
			28.793	63	المجموع	التدريسية
.009	5.067	2.335	4.669	2	بين المجموعات	العلاقة بين ماجستير
			28.108	61	داخل المجموعات	العلاقات العامة
			32.778	63	المجموع	المعاصرة والاداء الوظيفي
.015	4.505	1.361	2.722	2	بين المجموعات	المجال الكلي
			18.428	61	داخل المجموعات	
			21.150	63	المجموع	

جدول (28)

نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية في مدى فاعلية برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة على الأداء الوظيفي لمنتسبيه (دراسة حالة) جامعة النجاح الوطنية

مستوى الدلالة المحسوب	ف - المحسوبة	متوسط الأحرفات	مجموع مربعات الأحرفات	درجات الحرية	مصدر التباين	المتغير المجالات
.057	2.645	.745	2.235	3	بين المجموعات	برنامج ماجستير
		.282	16.896	60	داخل المجموعات	العلاقات العامة
			19.131	63	المجموع	المعاصرة
.314	1.209	.665	1.995	3	بين المجموعات	مدى فاعلية اعضاء
		.550	32.993	60	داخل المجموعات	الهيئة التدريسية في برنامج ماجستير
			34.988	63	المجموع	العلاقات العامة المعاصرة
.163	1.769	.780	2.339	3	بين المجموعات	المعرفة المكتسبة من
		.441	26.454	60	داخل المجموعات	الأنشطة والمساقات
			28.793	63	المجموع	التدريسية
.234	1.462	.744	2.232	3	بين المجموعات	العلاقة بين ماجستير
		.509	30.545	60	داخل المجموعات	العلاقات العامة
			32.778	63	المجموع	المعاصرة والاداء الوظيفي
.115	2.059	.658	1.974	3	بين المجموعات	المجال الكلي
		.320	19.176	60	داخل المجموعات	
			21.150	63	المجموع	

جدول (29)

نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية في مدى فاعلية برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة على الأداء الوظيفي لمنتسبيه (دراسة حالة) جامعة النجاح الوطنية

مستوى الدلالة المحسوب	ف - المحسوبة	متوسط الأنحرافات	مجموع مربعات الأنحرافات	درجات الحرية	مصدر التباين	المتغير المجالات
.281	1.298	.390	.781	2	بين المجموعات	برنامج ماجستير
		.301	18.350	61	داخل المجموعات	العلاقات العامة
			19.131	63	المجموع	المعاصرة
.743	.299	.170	.339	2	بين المجموعات	مدى فاعلية اعضاء
		.568	34.649	61	داخل المجموعات	الهيئة التدريسية في برنامج ماجستير
			34.988	63	المجموع	العلاقات العامة المعاصرة
.676	.394	.184	.367	2	بين المجموعات	المعرفة المكتسبة من
		.466	28.426	61	داخل المجموعات	الأنشطة والمساقات
			28.793	63	المجموع	التدريسية
.704	.352	.187	.374	2	بين المجموعات	العلاقة بين ماجستير
		.531	32.403	61	داخل المجموعات	العلاقات العامة
			32.778	63	المجموع	المعاصرة والاداء الوظيفي
.598	.519	.177	.354	2	بين المجموعات	
		.341	20.797	61	داخل المجموعات	المجال الكلي
			21.150	63	المجموع	

جدول (30)

نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية في مدى فاعلية برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة على الأداء الوظيفي لمنتسبيه (دراسة حالة) جامعة النجاح الوطنية

مستوى الدلالة المحسوب	ف - المحسوبة	متوسط الأثرافات	مجموع مربعات الأثرافات	درجات الحرية	مصدر التباين	المتغير المجالات
.506	.689	.211	.423	2	بين المجموعات	برنامج ماجستير
		.307	18.708	61	داخل المجموعات	العلاقات العامة
			19.131	63	المجموع	المعاصرة
.996	.004	.002	.005	2	بين المجموعات	مدى فاعلية اعضاء
		.573	34.983	61	داخل المجموعات	الهيئة التدريسية في برنامج ماجستير
			34.988	63	المجموع	العلاقات العامة المعاصرة
.917	.087	.041	.082	2	بين المجموعات	المعرفة المكتسبة من
		.471	28.712	61	داخل المجموعات	الأنشطة والمساقات
			28.793	63	المجموع	التدريسية
.924	.080	.043	.085	2	بين المجموعات	العلاقة بين ماجستير
		.536	32.692	61	داخل المجموعات	العلاقات العامة
			32.778	63	المجموع	المعاصرة والاداء الوظيفي
.928	.074	.026	.051	2	بين المجموعات	
		.346	21.099	61	داخل المجموعات	المجال الكلي
			21.150	63	المجموع	

جدول (31)

اختبار ت- للعينات المستقلة على كافة المجالات

مستوى الدلالة المحسوب	قيمة ت	10 سنوات فأكثر ن = 48		اقل من 10 سنوات ن = 16		المجال
		الأتحراف	الوسط	الأتحراف	الوسط	
		المعياري	الحسابي	المعياري	الحسابي	
.089	-1.729	.37734	3.9167	.58555	3.6458	برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة مدى فاعلية اعضاء الهيئة التدريسية في برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة المعرفة المكتسبة من الأنشطة والمساقات التدريسية العلاقة بين ماجستير العلاقات العامة المعاصرة والاداء الوظيفي
.343	-.956	.63390	3.5781	.77806	3.3724	
.520	-.647	.62893	3.6875	.69446	3.5606	
.684	-.409	.58086	3.6181	.76671	3.5324	
.307	-1.030	.45814	3.7001	.61273	3.5278	المجال الكلي



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

**EFFECTIVENESS OF MODERN PUBLIC
RELATIONS MASTER'S PROGRAM IN JOB
PERFORMANCE FROM THE STUDENTS'
PERSPECTIVE: THE CASE OF AN-NAJAH
NATIONAL UNIVERSITY PROGRAM**

**By
Jehad Yehya**

**Supervisors
Dr. Osama Abdullah
Dr. Ahmad Hamoudeh**

**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.**

2024

EFFECTIVENESS OF MODERN PUBLIC RELATIONS MASTER'S PROGRAM IN JOB PERFORMANCE FROM THE STUDENTS' PERSPECTIVE: THE CASE OF AN-NAJAH NATIONAL UNIVERSITY PROGRAM

By
Jehad Yehya
Supervisors
Dr. Osama Abdullah
Dr. Ahmad Hamoudeh

Abstract

The study aimed to assess the effectiveness of the Master's program in Contemporary Public Relations on the professional performance, as perceived by its graduates at An-Najah National University. The research focused on measuring the actual impact of the program on the graduates' performance in the job market and its reflection on their professional performance in their workplaces after completing the program requirements, including courses, training, and research. The researcher employed a descriptive-analytical methodology, utilizing a questionnaire and interviews as tools for the study. The theoretical framework adopted the Social Exchange Theory.

The study's sample consisted of a purposive sample of 70 students out of 80 who obtained a Master's degree in Contemporary Public Relations. The study addressed the main question concerning the effectiveness of the Master's program in Contemporary Public Relations on the graduates' professional performance, leading to the following sub-questions: the impact of acquired skills from the program on the graduates' performance, the implications of knowledge gained from activities and courses on the graduates' performance, the teaching effectiveness of faculty members in the program, and how the program can enhance the graduates' professional development.

Key findings of the study revealed that the Master's program in Contemporary Public Relations at An-Najah University significantly influenced its graduates in understanding the role of public relations in the job market and institutions. The program enhanced their capabilities in the workplace and taught crucial skills such as planning, research, analysis, and the ability to communicate scientifically and professionally.

Keywords: Contemporary Public Relations Program, Professional Performance, Postgraduate Students, An-Najah University, Program Graduates, Effectiveness