

الاحتياجات التدريبية لموظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي الفلسطيني

د. فريد عبد الفتاح أبوضهير*

أ. ملاك حسام الدين سليمان أبو عيشة**

ملخص الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على الاحتياجات التدريبية في مجال العلاقات العامة لموظفي القطاع الحكومي المدني في فلسطين. ولتحقيق ذلك تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي بالإستعانة بأداة الاستبانة. وتمثل مجتمع الدراسة في موظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني. وتشكلت عينة الدراسة من 175 موظفاً وموظفة. وتوصلت الدراسة إلى أن موظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني بحاجة إلى التدريب في الجوانب الشخصية والذاتية بدرجة كبيرة جداً مقارنة ببقية الجوانب، وأن إدارة الأزمات يأتي على رأس أولويات الاحتياجات بنسبة 27.6% (وهي أعلى نسبة مقارنة بالاحتياجات الأخرى). وفيما يخص الجوانب الفنية، فهم يحتاجون بشكل أساسي للتدريب على إجراء مسح الرأي العام، ويحتاجون في الجوانب الإدارية إلى التدريب في التخطيط الاستراتيجي، وفي الجوانب الذاتية والشخصية يحتاجون تطوير القدرة على تحمل ضغط العمل وضبط النفس. أما فيما يتعلق بالجوانب المهنية والشخصية فهم بحاجة إلى التدريب في مجال فهم السلوك البشري.

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

* الأستاذ المساعد بقسم الإعلام والاتصال الرقمي- جامعة النجاح الوطنية – نابلس / فلسطين
** ماجستير العلاقات العامة المعاصرة -جامعة النجاح الوطنية

The Training Needs for Public Relations Employees in the Palestinian Government Sector

Abstract:

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

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

مقدمة:

يُعد التدريب من المرتكزات الأساسية التي تسهم في نجاح المؤسسة وتطوير قدرات العاملين فيها وبالتالي تحسين بيئة العمل ومستوى وجودة مخرجاته، ويزيد من قدرة المؤسسة التنافسية، وتأهيل الموظفين للقيام بمهامهم بكفاءة عالية وصقل مهاراتهم لتناسب مع وصفهم الوظيفي والمهام الموكلة إليهم.

ويرى الباحثان بأن عملية تحديد الاحتياجات التدريبية للموظفين بشكل دقيق في أي مؤسسة تمثل الأساس في نجاح البرامج التدريبية التي يتلقاها موظفيها حيث أنها تحدد بدقة الفجوة بين ما يمتلكه الموظف فعلياً وما يجب أن يمتلكه من مهارات تؤهله للقيام بمهامه الوظيفية بشكل متكامل.

وحددت الجمعية الدولية للعلاقات العامة ثلاثة مجالات لتدريب موظفي العلاقات العامة عليها: المعارف والمهارات المرتبطة بأعمال العلاقات العامة، وتلك المرتبطة بالاتصال، والمعارف الإدارية والإنسانية. وهناك مهارات إعلامية واتصالية يجب أن تحرص المؤسسات على تدريب موظفي العلاقات العامة عليها، كالتحرير الصحفي، والتصوير الفوتوغرافي والفيديو، وكتابة المقالات، والتعامل مع وسائل الإعلام، وكتابة البيانات الصحفية (رضوان، 2010).

من هنا، نجد أن هناك علاقة تكاملية بين التدريب وتحديد الاحتياجات التدريبية حتى تكون البرامج التدريبية فاعلة ومفيدة لهم ليتمكنوا من أداء مهامهم بكفاءة عالية. وتأتي هذه الدراسة لتحديد الاحتياجات التدريبية لموظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني نظراً للشح الشديد في الأبحاث المتعلقة بهذا المجال، وتحديدًا في فلسطين.

مشكلة الدراسة

وتعكس هذه الدراسة اهتماماً شخصياً لدى الباحثين في موضوع الاحتياجات التدريبية، نظراً لحاجة المؤسسات الحكومية لمعالجة التحديات التي تواجه موظفي العلاقات العامة في عملهم اليومي وأبرزها ما يتعلق بمستوى الكفاءة وتطوير القدرات. يُضاف إلى ذلك رغبة الباحثين في تزويد ديوان الموظفين العام والمدرسة الوطنية للإدارة ببيانات واضحة ومحددة من خلال إجراء دراسة علمية تتعلق بالاحتياجات التدريبية لموظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي. وحسب محمود (2022)، فإن الاستجابة للاحتياجات التدريبية تؤدي إلى زيادة كفاءة العاملين، وتوجه الإمكانيات المتاحة للتدريب بالاتجاه الصحيح. وبالطبع، فإن تحديد الاحتياجات التدريبية يُعد الخطوة الأهم التي تسبق التدريب، ويحدد طريقة تصميم البرامج التدريبية لتطوير العاملين في المؤسسات (منير، 2010).

أهمية الدراسة

تتلخص أهمية الدراسة من الناحية النظرية في كونها دراسة استكشافية، من شأنها أن تُمثل مرجعاً للباحثين في هذا المجال، نظراً لقلّة البحوث المتعلقة بالاحتياجات التدريبية باللغة العربية في فلسطين. أما على الأهمية العملية فتتمثل في انعكاسها على أداء صانعي القرار

في المؤسسات الحكومية الفلسطينية بشكل عام، وديوان الموظفين العام والمدرسة الوطنية للإدارة بشكل خاص، في معرفة البرامج التدريبية التي يجب توفيرها لموظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني، بالإضافة إلى إسهام هذه الدراسة في تحديد الوصف الوظيفي لموظف العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية والمهارات التي يجب أن تتوفر لديه ليتمكن من إنجاز مهامه الوظيفية على أكمل وجه. كما يمكن الاستفادة من مخرجاتها في تطوير مجالات تدريب موظفي العلاقات العامة في المؤسسات غير الحكومية أيضاً.

أهداف الدراسة

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

وينبثق عن هذا الهدف عدد من الأهداف الفرعية المتمثلة في:

1. التعرف على الاحتياجات التدريبية التخصصية والفنية التي يحتاجها موظفو العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني.
2. التعرف على الاحتياجات التدريبية الإدارية التي يحتاجها موظفو العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني.
3. تحديد الاحتياجات التدريبية الشخصية والذاتية التي يحتاجها موظفو العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني.
4. كشف الاحتياجات التدريبية المهنية والتطويرية التي يحتاجها موظفو العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني.
5. التعرف على أولويات الاحتياجات التدريبية التي يحتاجها موظفو العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني.
6. معرفة العلاقة ما بين الاحتياجات التدريبية التي يحتاجها موظفو العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني ومتغيرات الجنس والعمر والمؤهل العلمي والتخصص وسنوات الخبرة والمسمى الوظيفي.

أسئلة الدراسة

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

وينبثق عن السؤال الرئيسي الأسئلة الفرعية التالية:

1. ما الاحتياجات التدريبية التخصصية والفنية التي يحتاجها موظفو العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني؟

2. ما الاحتياجات التدريبية الإدارية التي يحتاجها موظفو العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني؟
3. ما الاحتياجات التدريبية الشخصية والذاتية التي يحتاجها موظفو العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني؟
4. ما الاحتياجات التدريبية المهنية والتطويرية التي يحتاجها موظفو العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني؟
5. ما أولويات الاحتياجات التدريبية التي يحتاجها موظفو العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني؟
6. هل هناك فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة أقل أو يساوي (0.5) في الاحتياجات التدريبية لعينة الدراسة تعزى لمتغيرات النوع والعمر المؤهل العلمي والتخصص وسنوات الخبرة والمسمى الوظيفي؟

الإطار النظري

نظرية رأس المال البشري

تركز هذه النظرية، التي ترجع أصولها إلى شولتر في ستينيات القرن الماضي، على أهمية التعليم في الاستثمار في رأس المال البشري الذي ينتج خدمة لها قيمة اقتصادية، حيث تستند إلى فرضية العلاقة بين التعليم والدخل، وتتلخص في أن التعليم يزود الفرد بالمهارات والخبرات التي تزيد من قدرته في تحسين كم المنتج ونوعه. كما ذكر بيكر في كتابه "رأس المال البشري" عام 1964 الاستثمار في رأس المال البشري يجلب عوائد أكبر من الاستثمار في رأس المال المادي. في حين رأى مينسر بأن التدريب يرفع من إنتاجية العامل، وأن الأفراد، عندما يتخذون قراراً بالتدريب، يتوقعون الحصول على دخل أعلى في المستقبل، بالإضافة إلى أنه كلما زاد الاستثمار في التدريب المتخصص كلما زادت احتمالات بقاء الفرد في المؤسسة، وبالتالي استقرار العمالة (الزهراء، 2021).

أما فيشر، فقد توصل عام 1994 إلى أن الاختلاف في مستويات الدخل المرتبطة بمستوى التعليم كبيرة، وأن مستوى الكسب يتأثر بعدة عوامل، كالمستوى الاجتماعي، والعرق وغيرها.

وتهدف هذه النظرية إلى جذب الانتباه إلى الاستثمار البشري، وبخاصة من خلال التدريب، لتحسين مهارات الفرد وإنتاجيته، وتحديدًا نتيجة اتساع نشاطات المؤسسات، وتعدد اختصاصاتها، وزيادة حدة المنافسة. وتفترض النظرية أيضاً بأن هناك دوراً مهماً للمؤسسات في تنمية رأس المال البشري من خلال الإنفاق المباشرة، أو الحوافز، فيما يركز المفهوم على أبعاد عدة، تتمثل في الاهتمام بكيفية إعداد الأفراد وتدريبهم لأداء وظائف تُحدّد لهم من طرف المؤسسة (منير، 2010).

الانتقادات الموجهة للنظرية

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

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

مصطلحات الدراسة

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

التدريب (إجرائياً): هي العملية التي يتم من خلالها نقل الموظف من مستوى أدائه إلى مستوى أفضل من خلال تزويده بالمهارات المطلوبة لتحسين مخرجات العمل.

الاحتياجات التدريبية: هي التغييرات المراد تنفيذها من الناحية الكمية والنوعية على معارف العاملين ومهاراتهم وسلوكياتهم في مؤسسة معينة من أجل تحقيق مستويات أعلى من الأداء في بيئة عمل مناسبة (الشامي، 2018).

الاحتياجات التدريبية (إجرائياً): هي عبارة عن احتياجات موظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني

الدائرة الحكومية الفلسطينية: المؤسسات الحكومية التابعة للسلطة الوطنية الفلسطينية، بحيث تكون موازنتها ضمن الموازنة العامة للسلطة (قانون الخدمة المدنية الفلسطيني، 1998).

الدائرة الحكومية الفلسطينية (إجرائياً): هي عبارة عن الوزارات والهيئات والمحافظات التابعة للسلطة الوطنية الفلسطينية

العلاقات العامة: وحدة إدارية متخصصة تعمل على ضمان التواصل الفعال وديمومة العلاقة ما بين المؤسسة وجمهورها الداخلي والخارجي لتبادل المعلومات وتوحيد الرؤية وتصحيح الأفكار حول المؤسسة لتحقيق الصالح العام (زويلف، 2015).

العلاقات العامة (إجرائياً): هي عبارة عن وحدات ودوائر العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني.

الدراسات السابقة

الدراسات العربية:

تناولت دراسة العتيبي والنعيمي (2022) الاحتياجات التدريبية لمعلمات المرحلة الثانوية لتعزيز الوعي الفكري لدى الطالبات من وجهة نظر المعلمات، وذلك بالاعتماد على المنهج الوصفي المسحي باستخدام أداة الاستبانة. وتمثل مجتمع الدراسة في معلمات المرحلة الثانوية في محافظة المزاحمية، فيما تكونت عينة الدراسة من 110 معلمات في مختلف التخصصات في محافظة المزاحمية. وأظهرت النتائج بأن توافر الاحتياجات التدريبية للمعلمات جاءت بدرجة متوسطة، وكذلك عدم وجود فروق ذات دلالات إحصائية في استجابات المعلمات نحو الاحتياجات التدريبية تعزى لمتغيرات المؤهل العلمي، والتخصص، وسنوات الخبرة. أما دراسة زبيدي (2021) فقد هدفت إلى التعرف على دور التدريب في تطوير مهارات العاملين في دوائر العلاقات العامة لمجموعة الاتصالات الفلسطينية بالاعتماد على المنهج الوصفي، وأسلوب التحليل الكمي والنوعي باستخدام أدوات الاستبانة والمقابلة. واستخدمت الدراسة المسح الشامل لجميع العاملين في العلاقات العامة في مجموعة الاتصالات الفلسطينية، والبالغ عددهم 26 موظفاً، بالإضافة إلى 7 مقابلات مع مدراء علاقات عامة وموارد بشرية وخبراء في التدريب. وتوصلت الدراسة إلى أن غالبية المبحوثين يرون بأن مجموعة الاتصالات الفلسطينية تتلمس حاجة المؤسسة والعاملين في دائرة العلاقات العامة عند اختيار الدورات التدريبية العامة والخاصة، وأن هناك استجابة مرتفعة جداً نحو دور التدريب في تطوير مهارات العاملين في دوائر العلاقات العامة.

وفي دراسة لمحمد (2020) بعنوان حول واقع التأهيل والتدريب في أقسام العلاقات العامة في كليات ومعاهد الإعلام الحكومية والخاصة في مصر من وجهة نظر هيئة التدريس والطلبة بها، والعمل على تحديد أولويات متطلبات التدريب، استخدم الباحث المنهج الوصفي، وباستخدام أداة الاستبانة، وتمثل مجتمع الدراسة في طلبة ومدرسي كليات ومعاهد الإعلام الحكومية والأزهرية والخاصة. واستخدم العينة المتاحة المكونة من 200 طالب و50 عضو هيئة تدريس. وتوصلت الدراسة إلى أن جودة والتدريب في تخصص العلاقات العامة والإعلان في تلك الكليات مرضٍ إلى حد ما من وجهة نظر هيئة التدريس، وغير مرضٍ إلى حد ما من وجهة نظر الطلبة، بالإضافة إلى أن بيئة التدريب غير مناسبة في تلك الكليات والمعاهد أو خارجها. وأشارت النتائج إلى أن الدورات التدريبية لا يتم تنظيمها وفق مخطط مدروس، ولا يتم فرز الطلبة قبل التدريب وفقاً لاحتياجاتهم التدريبية. وفي دراسة لنجم وأبو دية (2020) حول الاحتياجات التدريبية لمعلمي الصف الأول الابتدائي في مدارس وكالة الغوث في محافظات غزة، اعتمد الباحثان على المنهج الوصفي التحليلي باستخدام أداة الاستبانة. وتكونت عينة الدراسة باستخدام أسلوب الحصر الشامل من 194 معلماً للصف الأول في مدارس وكالة الغوث في محافظات غزة. وتوصلت الدراسة إلى أن الاحتياجات التدريبية للمبحوثين كانت بدرجة متوسطة بسبب تنوع مستويات الخبرة لديهم، وخضوعهم لعمليات تدريب مستمرة لتلبية احتياجاتهم المهنية. أما دراسة الجعبري (2017) حول كفاءة وفعالية التدريب في مؤسسات القطاع العام الفلسطيني في الضفة الغربية، فقد هدفت إلى

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

دراسة رضوان (2010) هدفت إلى التعرف على احتياجات التدريب وتقييمه لدى العاملين في إدارات العلاقات العامة والإعلام بمنظمات وشركات مصرية وخليجية، من خلال الاعتماد على المنهج الوصفي وباستخدام أداة الاستبانة. وتمثل مجتمع الدراسة في المنظمات والشركات المصرية والخليجية في كل من الكويت وعمان والبحرين والسعودية وقطر، فيما تكونت عينة الدراسة من 50 منظمة، 25 منها مصرية و25 أخرى خليجية. وتوصلت الدراسة إلى أن العاملين في إدارات العلاقات العامة في المنظمات والشركات في مصر ودول الخليج العربي يحصلون على برامج تدريبية في البرامج المتخصصة في العلاقات العامة، بالإضافة إلى مجالات أخرى كالإعلام، ومهارات الاتصال والإعلام، بالإضافة إلى أنه يتم التعرف على احتياجاتهم التدريبية، ولكن ليس بالصورة المطلوبة، حيث تستجيب الإدارة لرغبات العاملين بصورة ليست كبيرة. ويرى هؤلاء العاملون بأن موضوعات برامج التدريب تعتبر مفيدة لمهنة العلاقات العامة، وأن موادها التدريبية حديثة ومتوافقة مع موضوعات التدريب.

الدراسات الأجنبية:

هدفت دراسة (Othayman et la 2022) التحديات التي يواجهها نظام تقييم الاحتياجات التدريبية من منظور المدرسين ومدراء الموارد البشرية في الجامعات الحكومية في المملكة العربية السعودية، وفهم تأثير هذه المشكلات على معدل نجاح مناهج التدريب والتطوير. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي النوعي باستخدام أداة المقابلات شبه المنظمة. وتمثل مجتمع الدراسة في المدرسين ومدراء الجامعات الحكومية، فيما تكونت عينة الدراسة من 75 مدرساً ومديراً في أربع جامعات، تم اختيارهم باستخدام العينة القصدية غير العشوائية. وكشفت الدراسة عن عدم كفاية تقنيات تقييم الاحتياجات التدريبية المطبقة للتأكد من متطلبات التدريب، وأن العقبة الأساسية في ذلك أن عمليات الموارد البشرية غير كافية، وأن هناك التزاماً غير مرضٍ في تحديد الاحتياجات التدريبية للموظفين من قبل أقسام الموارد البشرية في الجامعات الحكومية السعودية، الأمر الذي يضر بالروح المعنوية والثقة بين مدرء الموارد البشرية وموظفي الإدارات الأخرى. أما دراسة (Gyeltshen et la 2020) فقد هدفت إلى تحديد الاحتياجات التدريبية لشرطة بوتان الملكية في مقاطعات بوتان العشرين بالاعتماد على المنهج الوصفي وباستخدام أداة الاستبانة. وتمثل مجتمع الدراسة في

ضباط الشرطة، فيما استخدم الباحث أسلوب المسح الشامل لـ (152) ضابطاً. وتوصلت الدراسة إلى أن الضباط في مقاطعات بوتان يرون بأنهم بحاجة إلى التدريب على التحقيق في الجرائم الإلكترونية والاستجابة لتهديدات القنابل والإرهاب، والتحقق في الحرائق العرضية والحرق العمد، ومهارات تكنولوجيا معلومات إدارة الكوارث وإنقاذ وإجلاء الضحايا.

وفي دراسة (Mahmud et la 2019) التي هدفت إلى التعرف إلى تأثير تقييمات احتياجات التدريب على أداء الموظفين، تم الاعتماد على المنهج الوصفي، وباستخدام أداة الاستبانة. وتمثل مجتمع الدراسة في موظفي القسم التجاري في ست شركات اتصالات سلكية ولاسلكية في بنغلاديش، فيما استخدمت العينة العشوائية البسيطة التي تكونت من 136 موظفاً في القسم التجاري في شركتي اتصالات سلكية ولاسلكية كانتا تجريان تقييمات الاحتياجات التدريبية بشكل منتظم منذ تأسيسهما. وتوصلت الدراسة إلى أن تقييم الاحتياجات التدريبية لعب دوراً مهماً في تحسين أداء الموظفين في الشركتين، وأن الحوافز المالية والتدريب يؤثران إيجابياً على أداء الموظف، وأن تقييم الاحتياجات التدريبية مرتبط بشكل إيجابي بدرجة أداء الموظف الذي يزداد مع زيادة عدد التدريبات التي يتلقاها. أما دراسة (Sharma 2018) فقد تناولت تحليل الاحتياجات التدريبية لموظفي شركة في قطاع العقارات، والتي لم يتم ذكرها حفاظاً على سرية المعلومات. وهدفت إلى استكشاف الاحتياجات التدريبية لموظفي أقسام المبيعات وإدارة علاقات العملاء وموظفي الاتصال الهاتفي في مرحلة ما قبل البيع بالاعتماد على المنهج الوصفي، وباستخدام أداة الاستبانة والمقابلة. وتكونت عينة الدراسة من 53 موظفاً في شركة العقارات قيد الدراسة بواقع 45 موظفاً. وتوصلت الدراسة إلى أن الموظفين يرون بأنهم بحاجة إلى التدريب مستقبلاً على قانون العقارات فيما يتعلق بالتنظيم والتطوير، وكذلك مهارات التفاوض، وإدارة الأولويات، ولديهم حاجة للتدريب في المجالات الفنية وغير الفنية. ويرى المبحوثون أنفسهم أنهم ماهرون في التحليل النفسي والاجتماعي للعملاء، في حين يرون قلة خبرتهم في مجال قانون العقارات.

وفي دراسة (Ukaigwe & Franca 2018) حول الاحتياجات التدريبية لمعلمي التعليم الثانوي الوظيفي المستدام في ولاية ايمو في نيجيريا، تم الاعتماد على المنهج الوصفي المسحي باستخدام أداة الاستبانة، وتمثل مجتمع الدراسة في مدرّاء المدارس، وعددهم 317، فيما تكونت عينة الدراسة من 216 مديراً وفق طريقة العينة الطبقية المناسبة. وبينت نتائج الدراسة بأن المدرّاء اتفقوا على ضرورة تدريب المعلمين على التعليم الوظيفي المستدام، حيث تشمل احتياجات المعلمين التدريبية كيفية استخدام الحاسوب في التدريس، وتكييف التعليم مع احتياجات المتعلمين من خلال تزويدهم بالمهارات المناسبة للاعتماد على الذات، بالإضافة إلى تدريبهم على آلية تحسين مهاراتهم التربوية. وهدفت دراسة (Nor 2017) إلى البحث في مدى مساهمة تقييم الاحتياجات التدريبية في فعالية البرامج التدريبية ونتائجها في القطاع العام في الصومال، بالاعتماد على المنهج الوصفي باستخدام أداة الاستبانة. وتمثل مجتمع الدراسة في موظفي الخدمة المدنية في الحكومة الاتحادية الصومالية، فيما تم اختيار عينة عشوائية من 65 موظفاً في الوزارات الصومالية والبنك المركزي الصومالي. وتوصلت الدراسة إلى أن تقييم الاحتياجات التدريبية في القطاع العام مهم للغاية، وساعد

الموظفين على تقييم وتحديد احتياجاتهم التدريبية، وأن الأدوات المستخدمة لتحديد احتياجات التدريب الوظيفي كانت فعالة وساعدت المتدربين على تحديد فجوة التدريب، بالإضافة إلى أن اللغة الانجليزية كانت عتبة أمام تقييمهم لاحتياجاتهم التدريبية.

تعقيب على الدراسات السابقة

اتفقت هذه الدراسة بشكل عام مع دراسة كل من رضوان (2010)، ونجم وأبو دية (2020)، و(Sharma, 2018)، و(Gyeltshen et la, 2020)، و(Ukaigwe & Franca, 2018)، والعنبي والنعمي (2022) في أنها تهدف إلى تحديد الاحتياجات التدريبية لمجموعة معينة من أفراد المجتمع، ولكنها اتفقت بشكل كبير مع دراسة رضوان (2010) في أن الدراستين تبحثان في الاحتياجات التدريبية لموظفي العلاقات العامة. كذلك انسجمت هذه الدراسة مع كل الدراسات السابقة في استخدامها للمنهج الوصفي التحليلي الكمي، ما عدا دراسة زبيدي (2021) التي اعتمدت على المنهج الكمي والنوعي، ودراسة (Othayman et la, 2022) المعتمدة على المنهج النوعي. بالإضافة إلى أن هذه الدراسة تتوافق مع الدراسات السابقة كافة في اعتمادها على أداة الاستبانة، باستثناء دراسة (Othayman et la, 2022) التي استخدمت أداة المقابلة. واتفقت هذه الدراسة مع دراسة الجعبري (2017) في أن مجتمع الدراسة فيهما يتمثل في القطاع الحكومي الفلسطيني.

واختلفت الدراسة الحالية عن دراسة محمد (2020)، و(Nor, 2017)، و(Othayman et la, 2022)، و(Mahmud et la, 2019)، في أنها تبحث في الاحتياجات التدريبية لموظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني في حين تبحث هذه الدراسات في واقع وفعالية وتأثير تحديد الاحتياجات التدريبية على أداء الموظفين وعلى فعالية برامج التدريب.

الاحتياجات التدريبية للموظفين

تعرّف عبد المولى (2022) الاحتياجات التدريبية بأنها جزء من مفهوم التدريب وتنمية الموارد البشرية التي تتعلق بتغيرات في معارف ومهارات الموظفين لتحسين أدائهم، ومواجهة المشكلات التي تُعيق سير العمل والإنتاجية. ويعرفها الدهشان (2017) المؤشرات التي تُظهر وجود فارق ما بين الأداء الحالي والأداء المرغوب العاملين. ويرى عطابي وحورية (2018) أن الاحتياجات التدريبية عبارة عن القصور في الكفاءة والفاعلية المطلوبة، فيما يرى آخرون بأنها جوانب الضعف في الأداء لسبب معين، والعمل على معالجته بما يضمن تطوير هذا الأداء. فالاحتياجات التدريبية، حسب (Gyeltshen et al, 2020)، هي أداة قوية لدعم التغيير التنظيمي من خلال إنشاء خطة فعالة لمعالجة مجالات المعرفة والكفاءات الفردية والتنظيمية، وتمثل أداة استراتيجية تقود إلى التغيير التنظيمي.

من هنا، نجد أن التعريفات تتفق على أن الاحتياجات التدريبية تمثل فجوات يجب ردمها بين ما يجب أن يمتلكه الموظف وما يمتلكه فعلاً ليتمكن من أداء مهامه الوظيفية على أكمل وجه.

ويتفق كل من نفنوف (2022) والرشيدي (2019) والفرا (2020) والبلوي (2018) والشريف (2019) على أن أهمية تحديد الاحتياجات التدريبية تنبع من أنها تمثل الخطوة

الأولى والأساسية التي يبدأ منها التدريب، وتبين الفئات المستهدفة منه. وتضيف بلبار (2020) أنها تعطي معلومات واضحة عن مستوى الموظفين، وعددهم، ومجالات التدريب المطلوب، ومعرفة الأسباب الكامنة خلف الأداء المتدني. كما أن تحديد الاحتياجات التدريبية يُسهم في التوصل إلى قرارات سليمة وفعالة، ويوفر معلومات واقعية عن العمل، ويُساعد في تقليل هدر النفقات (الغربي، 2020). وتؤكد عبد الرحمن (2019) أن تحديد الاحتياجات التدريبية يحد الارتجال في طرح برامج تدريبية قد تكون مكلفة وغير مناسبة" (ص5)، فيما يرى المتولي (2022) بأن تحديدها يزيد من إقبال الموظفين المستهدفين على المشاركة في التدريب، ويساعد في كشف الفجوات للبدء في معالجتها، وكذلك تحديد نوعية المحتوى التدريبي ومدته وأهدافه ومتطلباته، وتحديد المعايير المناسبة لتقويم أداء المتدربين.

وتهدف عملية تحديد الاحتياجات التدريبية إلى تطوير المعارف والمعلومات لدى الموظفين؛ وكذلك إكسابهم مهارات جديدة، وتعديل المهارات السابقة التي لا تحقق الأداء المطلوب، ثم التأثير في التوجهات، كالتقويم والعادات والتقاليد (الشهري والسميري، 2020). كما تُسهم في تحديد أهداف التدريب بشكل علمي، وتخطيط أنشطة البرنامج التدريبية، وتقويم الآثار النهائية للتدريب (بلبار، 2020). ويرى بلخرشوش (2020) أن تحديد الاحتياجات التدريبية تتضمن أهدافاً روتينية تحافظ على استقرار وديمومة المؤسسات، وأهدافاً تتعلق بحل المشكلات، بالإضافة إلى الأهداف الابتكارية التي تعمل على التوصل إلى آفاق لم يتم التوصل لها سابقاً، وتحقيق نتائج مبتكرة، وخلق تميز واضح عن المؤسسات المنافسة.

وفما يتعلق بمسؤولية تحديد الاحتياجات التدريبية، فإن كل الأطراف في المؤسسة تتحمل مسؤولية ذلك، من الموظفين إلى المدراء. فالموظف هو الأقدر على معرفة مواطن الخلل، وكذلك إدارة الموارد البشرية. كما يقع على عاتق مراكز التدريب تلمُّس جوانب القصور في المؤسسات نتيجة خبرتها في هذا المجال. وتتحمل الإدارة العليا للمؤسسة المسؤولية الأكبر في العمل على تطوير أداء العاملين، والوصول إلى مستوى متقدم من إنتاجية المؤسسة، وتخصيص الأموال اللازمة للتدريب. وأخيراً، يتحمل الجمهور مسؤولية في هذا الأمر، حيث أنه الجهة التي يمكنها تقييم أداء الموظفين وفعالية الخدمات والمنتجات التي تقدمها المؤسسة (محمود، 2022).

ومن البديهي أن تكون عملية التدريب والتطوير مستمرة، دورياً، أو وفق الاحتياجات الطارئة، أو بما تفرضه التطورات التكنولوجية في العالم (محمود، 2022).

أساليب تحديد الاحتياجات التدريبية وأنواعها

يرى نورين (2022) بأنه يتم تحديد الاحتياجات التدريبية من خلال طرق البحث العلمي، بما يشمل جمع البيانات وتحليلها وصياغتها ونشرها. ويتفق كل من بلبار (2020)، والبلوي (2018)، وعطابي وحورية (2018)، والملاء (2020)، والعمري (2020) بأن أساليب تحديد الاحتياجات يكون على مستوى تحليل الوظيفة واحتياجاتها، ومستوى الفرد ومهاراته ومدى قيامه بمسؤولياته، ومستوى المؤسسة ومدى كفاءتها. ويضيف كل من: البلوي (2018)، ونفنونف (2022)، وأبو القاسم والدخيل (2020) الرئيس المباشر للمتدرب، ومستشار التدريب، والإدارة العليا تلعب دوراً في تحديد الاحتياجات التدريبية. ويرى كل من

بلبار (2020)، والعمري (2020)، ومحمد (2020) بأن من أساليب الاحتياجات التدريبية: الملاحظة، والمقابلات والاستبانة، واللجان الاستشارية، ودراسة التقارير والسجلات، والاختبارات، وقوائم الاحتياجات التدريبية.

تتمثل أنواع الاحتياجات التدريبية، حسب بلبار (2020) وعطابي وحرورية (2018) وبلخرشوش (2020) في: الاحتياجات العادية لتحسين أداء الأفراد، والاحتياجات التشغيلية والتطويرية لرفع كفاءة العمل، وكذلك الاحتياجات الآنية العاجلة غير مخططة، والاحتياجات المخططة قريبة المدى، والاحتياجات المستقبلية.

معيقات تحديد الاحتياجات التدريبية

تواجه عملية تحديد الاحتياجات التدريبية معوقات عدّة، حسب الشهري والسميري (2020)، وبلبار (2020)، والبلوي (2018)، حيث تشمل عدم إدراك أهمية الاحتياجات التدريبية، وعدم الاستعانة بالأساليب الحديثة في جمع المعلومات لتحديدها. وتضيف الغربي (2020) معيقات أخرى، كعدم أخذ الفروق الفردية بين المتدربين بعين الاعتبار، فيما ترى بلبار (2020) بأن من المعوقات أيضاً عدم توافق التدريب مع الاحتياجات التدريبية الفعلية، والعجلة في تنفيذ التدريب دون تحديد الاحتياجات، وعدم اهتمام الموظفين بالبرامج التدريبية. ويضيف صالح وآخرون (2019) معيقات أخرى، مثل الاكتفاء بالنظرة السطحية للاحتياجات التدريبية، والخوف من عدم مطابقة البرامج التدريبية للاحتياجات، وشيوع الأساليب التقليدية وعدم وجود النية لتغييرها، وعدم توافر معاهد متخصصة لإعداد خبراء في مجال تحديد الاحتياجات التدريبية.

منهجية الدراسة وأداتها

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، والذي يُعتبر أسلوب تحقيق من خلال الملاحظة المباشرة للظاهرة، وجمع المعلومات عنها بطريقة ممنهجة باستخدام الأدوات العلمية (Pandey & Pandey, 2015, p.84)، وهو المنهج الملائم لهذه الدراسة، حيث استخدم الباحثان أداة الاستبانة لجمع البيانات. ويرى الباحثان بأن أداة الاستبانة مناسبة لهذه الدراسة لدقة مدلولها في حال تم التأكد من صدقها.

وعرض الباحثان أداة الدراسة بصورتها الأولية على ثماني محكمين متخصصين في مجال العلاقات العامة والاحتياجات التدريبية حيث تم الأخذ بملاحظاتهم وإجراء التعديلات المناسبة لتخرج الاستبانة بصورتها النهائية كما هو موضح في الجدول التالي:

الرقم	الاسم	الوظيفة وجهة العمل
1.	حكيم أبو عيشة	مدير دائرة العلاقات العامة في محافظة نابلس
2.	مروان زهد	محلل إحصائي - موظف متقاعد - وزارة التربية والتعليم
3.	صدقي أبو ضهير	مدرب في مجال وسائل التواصل الاجتماعي
4.	د. مجيد منصور	أستاذ مشارك في قسم إدارة الأعمال - الجامعة العربية الأمريكية
5.	د. نشأت الأقطش	أستاذ مساعد في قسم العلاقات العامة - جامعة بيرزيت
6.	د. عبد الفتاح الشملة	أستاذ مساعد - قسم إدارة الأعمال في جامعة النجاح الوطنية
7.	ضياء جرار	المدير التنفيذي لنادي جبل النار - نابلس
8.	زيد عثمان	رئيس وحدة العلاقات العامة والإعلام السابق - محافظة نابلس

مجتمع الدراسة وعينتها

تشكل مجتمع هذه الدراسة من موظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني في الضفة الغربية، بمن فيهم من يحملون مسمى موظف إعلام أو رئيس قسم الإعلام، والبالغ عددهم (320) موظفاً وموظفة موزعين على 83 مؤسسة ما بين وزارات ومحافظات وهيئات. وتشكلت عينة الدراسة من (175) موظفاً وموظفة بناء على عينة الاستجابة التطوعية، وتم اعتماد حجم عينة الدراسة وفق معادلة (روبيرت ماسون). وفي الجدول (1) وصف لعينة الدراسة تبعاً للمعلومات الشخصية. والجدول (1) يصف عينة الدراسة تبعاً للمتغيرات المستقلة.

جدول (1): توزيع عينة الدراسة تبعاً للمعلومات الشخصية

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

عرض النتائج:

قام الباحثان بتحليل نتائج الاستبانة، وتوصل فيما يتعلق بسؤال الرئيس للدراسة إلى النتيجة التالية:

جدول (3) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للاحتياجات التدريبية لموظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني حسب المجالات والدرجة الكلية

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

يتبين من الجدول (3) بأن الدرجة الكلية للاحتياجات التدريبية لموظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني جاءت وبتقدير مرتفع، وذلك بدلالة المتوسط الحسابي (4.19)، وأن مجال "الاحتياجات التدريبية الشخصية والذاتية" حصل على أعلى المتوسطات الحسابية، حيث بلغ (4.49)، وبتقدير مرتفع جداً. أما مجال "الاحتياجات التدريبية التخصصية والفنية"، فقد حصل على أقل المجالات وبلغ (4.06) بتقدير مرتفع، وهذا يشير إلى أن موظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي الفلسطيني بحاجة إلى تدريبات في الجوانب الإدارية والشخصية والذاتية، ولديهم رضى عالٍ عن مهاراتهم في الجوانب التخصصية والفنية وكذلك المهنية والتطويرية.

المحور الأول: الاحتياجات التدريبية التخصصية والفنية التي يحتاجها موظفو العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني

جدول (4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للاحتياجات التدريبية التخصصية والفنية لموظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني

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

نلاحظ من الجدول (4) بأن الدرجة الكلية للاحتياجات التدريبية التخصصية والفنية لموظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني جاء بتقدير مرتفع، وأن الفقرة التي تتحدث عن "إجراء مسح الرأي العام"، حصلت على أعلى المتوسطات الحسابية، وبلغ (4.56) وبتقدير مرتفع جداً، أما الفقرة التي تتحدث عن "إعداد البرامج التلفزيونية" كانت أقل الفقرات إذ حصلت على متوسط حسابي بلغ (3.28) وبتقدير متوسط. وعليه فإنه من الواضح أن موظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني بحاجة كبيرة إلى تدريبات في مجالات إجراء مسح الرأي العام ومخاطبة الجمهور واللغة الإنجليزية في العلاقات العامة وتنظيم الأحداث، بينما نجد الأمور التقنية والفنية، كإعداد البرامج الإذاعية والتلفزيونية، يحتاجونها بشكل أقل.

المحول الثاني: الاحتياجات التدريبية الإدارية التي يحتاجها موظفو العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني

جدول (5) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للاحتياجات التدريبية الإدارية لموظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني

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

يتضح من الجدول (5) أن الدرجة الكلية للاحتياجات التدريبية الإدارية لموظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني جاءت بتقدير مرتفع جداً، وأن الفقرة التي تتحدث عن "التخطيط الاستراتيجي"، حصلت على أعلى المتوسطات الحسابية (4.69)

وبتقدير مرتفع جداً، أما الفقرة التي تتحدث عن "تقييم الأداء" كانت أقل الفقرات؛ إذ حصلت على متوسط حسابي (4.03) بتقدير مرتفع. وبناء على ما سبق، نستنتج بأن موظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني بحاجة ماسة إلى تدريبات في الجوانب الإدارية بشكل عام وفي التخطيط الاستراتيجي بشكل خاص، في المقابل فإن هؤلاء الموظفين ليسوا بحاجة إلى تدريبات في مجال تقييم الأداء، ومعرفة معايير الأداء المطلوب والتنظيمي.

المحور الثالث: الاحتياجات التدريبية الشخصية والذاتية التي يحتاجها موظفو العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني

جدول (6) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للاحتياجات التدريبية الشخصية والذاتية لموظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني

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

يتبين من الجدول (6) بأن الدرجة الكلية للاحتياجات التدريبية الشخصية والذاتية لموظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني جاءت بتقدير مرتفع جداً، وأن الفقرة التي تتحدث عن "القدرة على تحمل ضغط العمل وضبط النفس"، حصلت على أعلى المتوسطات الحسابية (4.69) بتقدير مرتفع جداً، أما الفقرة التي تتحدث عن "القيادة" كانت أقل الفقرات إذ حصلت على متوسط حسابي (4.38) بتقدير مرتفع جداً. وهذا يدل على أن موظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني بحاجة ماسة إلى التدريبات في الجوانب الشخصية والذاتية بكافة عناصرها وأهمها القدرة على تحمل ضغط العمل وضبط النفس.

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

جدول (7) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للاحتياجات التدريبية المهنية والتطويرية لموظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني

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

يتضح من الجدول (7) بأن الدرجة الكلية للاحتياجات التدريبية المهنية والتطويرية لموظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني جاءت بتقدير مرتفع، وأن الفقرة التي تتحدث عن "فهم السلوك البشري"، حصلت على أعلى المتوسطات الحسابية (4.55) بتقدير مرتفع جداً، أما الفقرة التي تتحدث عن "اللغة الفرنسية" كانت أقل الفقرات إذ حصلت على متوسط حسابي (3.07) تقدير متوسط. وهذا يشير إلى أن موظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني بحاجة ملحة إلى تدريبات في مجالات فهم السلوك البشري والبحث العلمي وعلم الإدارة، بينما يبدو أنهم ليسوا بحاجة إلى تدريب في مجال اللغة الفرنسية أو أنها ليست ضرورية لعملمهم.

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

جدول (8) أولويات الاحتياجات التدريبية لموظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني

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

يتضح من الجدول (8) بأن احتياج إدارة الأزمات على رأس أولويات موظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني بنسبة (27.6%)، وأن احتياج إجراء مسوح الرأي العام كانت الأقل بنسبة (2.70%)، وهذا دليل على أن إدارة الأزمات تعتبر أهم احتياج تدريبي بالنسبة لموظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني، في المقابل هم غير معيين في تدريبات في مجالات إجراء مسوح الرأي العام والتصوير والنشر على وسائل التواصل الاجتماعي بحكم أنها جزء من مهام عملهم اليومية وبالتالي لديهم مهارات كافية فيما يتعلق بها.

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

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

الجدول (9) نتائج اختبار (ت) لعينتين مستقلتين لاختبار مستوى دلالة الفروق للدرجة الكلية ومجالات الاحتياجات التدريبية لموظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني تبعاً لمتغير النوع

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

يتبين من الجدول (9) بأن مستوى الدلالة المحسوب على الدرجة الكلية للاحتياجات التدريبية لموظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني والمجالات كانت أكبر من قيمة مستوى الدلالة المحدد للدراسة ($\alpha \leq 0.05$)، وهذا يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسط تقدير أفراد عينة الدراسة للاحتياجات التدريبية لموظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني تعزى لمتغير النوع. وهذا يدل على أنه ليس هناك اختلاف بين موظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني الذكور والإناث فيما يتعلق بتقديرهم للاحتياجات التدريبية التي يحتاجونها لأداء مهامهم الوظيفية بكفاءة.

الاحتياجات التدريبية لموظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي الفلسطيني

ولفحص الفروق فيما يتعلق بمتغير العمر تم استخراج المتوسطات الحسابية للدرجة الكلية ومجالات الاحتياجات التدريبية لموظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني، وجاءت النتائج كما يأتي:

جدول (10) المتوسطات الحسابية للدرجة الكلية ومجالات الاحتياجات التدريبية لموظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني تبعاً لمتغير العمر

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

يتضح من خلال الجدول (10) بأن هناك فروقاً ظاهرية بين المتوسطات الحسابية تعزى لمتغير العمر. وبناء على هذا تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي لأكثر من مجموعتين مُستقلتين لمعرفة إذا ما كانت هذه الفروق لها دلالة إحصائية، وكانت النتائج كما يلي:

جدول (11) نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي، لاختبار مستوى دلالة الفروق للدرجة الكلية ومجالات الاحتياجات التدريبية لموظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني تبعاً لمتغير العمر

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

يتبين من الجدول (11) أن قيمة مستوى الدلالة المحسوب على الدرجة الكلية للاحتياجات التدريبية لموظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني والمجالات جاءت أكبر من قيمة مستوى الدلالة المحدد للدراسة ($\alpha < 0.05$)، وبالتالي ليس هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسط تقدير أفراد عينة الدراسة للاحتياجات التدريبية لموظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني تعزى لمتغير العمر. وهذا يشير إلى أنه لا يوجد اختلاف ما بين موظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني بكافة فئاتهم العمرية فيما يخص تقديرهم لاحتياجاتهم التدريبية المختلفة.

ولفحص الفروق فيما يتعلق بمتغير المؤهل العلمي تم احتساب المتوسطات الحسابية للدرجة الكلية ومجالات الاحتياجات التدريبية لموظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني، وكانت النتائج كما يلي:

جدول (12) المتوسطات الحسابية للدرجة الكلية ومجالات الاحتياجات التدريبية لموظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني تبعاً لمتغير المؤهل العلمي

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

ينتضح من الجدول (12) بأن هناك فروقاً ظاهرية بين المتوسطات الحسابية تعزى لمتغير المؤهل العلمي، وقد تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي لأكثر من مجموعتين مُستقلتين لمعرفة إذا كانت هذه الفروق لها دلالة إحصائية وجاءت النتائج كما يلي:

جدول رقم (13) نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي، لاختبار مستوى دلالة الفروق للدرجة الكلية ومجالات الاحتياجات التدريبية لموظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني تبعاً لمتغير المؤهل العلمي

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

* دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($p < 0.05$)

** دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($p < 0.01$)

يتبين من الجدول (13) بأن قيمة مستوى الدلالة المحسوب على الدرجة الكلية للاحتياجات التدريبية لموظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني ومجالات الاحتياجات التدريبية التخصصية والفنية، والاحتياجات التدريبية المهنية والتطويرية جاءت أقل من قيمة مستوى الدلالة المحدد للدراسة ($\alpha < 0.05$)، وبالتالي توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسط تقدير أفراد عينة الدراسة للاحتياجات التدريبية لموظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

الاحتياجات التدريبية لموظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي الفلسطيني

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

جدول (14) نتائج اختبار (LSD) للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية للدرجة الكلية للاحتياجات التدريبية ومجالات (الاحتياجات التدريبية التخصصية والفنية، والاحتياجات التدريبية المهنية والتطويرية) تبعاً لمتغير المؤهل العلمي

المجال	المستوى	دبلوم متوسط	بكالوريوس	دبلوم عالي	ماجستير	دكتوراة
الاحتياجات التدريبية التخصصية والفنية	دبلوم متوسط					
	بكالوريوس			.33226*		
	دبلوم عالي					
	ماجستير					
	دكتوراة			.47238*		
الاحتياجات التدريبية المهنية والتطويرية	دبلوم متوسط					
	بكالوريوس			.32885*		
	دبلوم عالي					
	ماجستير					
	دكتوراة					
الدرجة الكلية	دبلوم متوسط					
	بكالوريوس			.25028*	.16561*	
	دبلوم عالي					
	ماجستير					
	دكتوراة			.39608*		

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

يتبين من الجدول (14) أن:

- هناك فروق ذات دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq .05$) في مجال الاحتياجات التدريبية التخصصية والفنية تبعاً إلى متغير المؤهل العلمي بين بكالوريوس، ودكتوراة من

جهة، ودبلوم عالي من جهة أخرى. وجاءت الفروق لصالح كل من: بكالوريوس، ودكتوراة. وهذا يدل على أن موظفي العلاقات العامة الحاملين لشهادتي البكالوريوس والدكتوراة هم بحاجة كبيرة إلى التدريب في الجوانب التخصصية والفنية مقارنة بحملة الدبلوم العالي.

- وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في مجال الاحتياجات المهنية والتطويرية تبعاً إلى متغير المؤهل العلمي بين بكالوريوس من جهة ودبلوم عالي من جهة أخرى. وجاءت الفروق لصالح بكالوريوس، وهذا يشير إلى أن موظفي العلاقات العامة من حملة البكالوريوس بحاجة إلى تدريبات في مجال الاحتياجات المهنية والتطويرية بالمقارنة بحملة الدبلوم العالي.

- وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في الدرجة الكلية تبعاً إلى متغير المؤهل العلمي بين بكالوريوس، ودكتوراة من جهة، ودبلوم عالي وماجستير من جهة أخرى. وجاءت الفروق لصالح بكالوريوس ودكتوراة. وهنا نجد بأن موظفي العلاقات العامة الحاصلين على شهادة البكالوريوس والدكتوراة بحاجة إلى التدريب في كافة المجالات آفة الذكر بشكل أكبر من حملة الدبلوم العالي وماجستير.

فحص الفروق فيما يخص مؤهل التخصص تم تحديد المتوسطات الحسابية للدرجة الكلية ومجالات الاحتياجات التدريبية لموظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني، وكذلك الانحرافات المعيارية، واستخدم اختبار (ت) لمجموعتين مستقلتين، وكانت النتائج كما يلي:

جدول (15) نتائج اختبار (ت) لعينتين مستقلتين لاختبار مستوى دلالة الفروق للدرجة الكلية ومجالات الاحتياجات التدريبية لموظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني تبعاً لمتغير التخصص

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

*دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($p < 0.05$)

يتضح من الجدول (15) بأن قيمة مستوى الدلالة المحسوب على الدرجة الكلية للاحتياجات التدريبية لموظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني ومجالات "الاحتياجات التدريبية التخصصية والفنية، الاحتياجات التدريبية الشخصية والذاتية" جاءت أقل من قيمة مستوى الدلالة المحدد للدراسة ($\alpha \leq 0.05$)، وبالتالي توجد فروق ذات دلالة

إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسط تقدير أفراد عينة الدراسة للاحتياجات التدريبية لموظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني تعزى لمتغير التخصص على الدرجة الكلية ومجالات "الاحتياجات التدريبية التخصصية والفنية، الاحتياجات التدريبية الشخصية والذاتية"، وذلك لصالح من لديهم تخصص علوم إنسانية. وهذا يشير إلى أن موظفي العلاقات العامة المتخصصين في مجال العلوم الإنسانية بحاجة للتدريب في المجالات التخصصية والفنية، والمجالات الشخصية والذاتية بشكل أقل من المختصين في مجال العلوم الطبيعية.

لقصص الفروق بخصوص متغير سنوات الخبرة تم تحديد المتوسطات الحسابية للدرجة الكلية ومجالات الاحتياجات التدريبية لموظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني، وكانت النتائج كما يلي:

جدول (16) المتوسطات الحسابية للدرجة الكلية ومجالات الاحتياجات التدريبية لموظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني تبعاً لمتغير سنوات الخبرة

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

يوضح الجدول (16) بأن هناك فروقاً ظاهرية بين المتوسطات الحسابية، وذلك تبعاً لمتغير سنوات الخبرة. ولمعرفة إذا كانت هذه الفروق دالة إحصائياً، استُخدم اختبار تحليل التباين الأحادي لأكثر من مجموعتين مُستقلتين، كما تم هو موضح أدناه:

جدول (17) نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي، لاختبار مستوى دلالة الفروق للدرجة الكلية ومجالات الاحتياجات التدريبية لموظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني تبعاً لمتغير سنوات الخبرة

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

*دال إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05 < p)

**دال إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01 < p)

يتضح من الجدول (17) بأن قيمة مستوى الدلالة المحسوب على الدرجة الكلية للاحتياجات التدريبية لموظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني ومجالات "الاحتياجات التدريبية الإدارية، والاحتياجات التدريبية الشخصية والذاتية، والاحتياجات التدريبية المهنية والتطويرية" جاءت أقل من قيمة مستوى الدلالة المحدد للدراسة ($\alpha < 0.05$)، وبالتالي توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسط تقدير أفراد عينة الدراسة للاحتياجات التدريبية لموظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

ولتحديد موقع الفروق بين المتوسطات الحسابية للدرجة الكلية للاحتياجات التدريبية لموظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني ومجالات "الاحتياجات التدريبية الإدارية، والاحتياجات التدريبية الشخصية والذاتية، والاحتياجات التدريبية المهنية والتطويرية" تعزى لمتغير سنوات الخبرة، تم إجراء اختبار أقل فرق دال (LSD) وجاءت النتائج كما يلي:

جدول (18) نتائج اختبار (LSD) للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية للدرجة الكلية للاحتياجات التدريبية ومجالات (الاحتياجات التدريبية الإدارية، والاحتياجات التدريبية الشخصية والذاتية، والاحتياجات التدريبية المهنية والتطويرية) تبعاً لمتغير سنوات الخبرة

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

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

يبين الجدول (18) وجود فروق دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq .05$) في مجال الاحتياجات التدريبية الإدارية تبعاً إلى متغير سنوات الخبرة بين (من 5 أقل من 10 سنوات) من جهة و(أقل من 5 سنوات، ومن 10 إلى أقل من 15 سنة) من جهة أخرى، وكانت

الفروق لصالح (من 5 أقل من 10 سنوات). وعليه فإن موظفي العلاقات العامة الذين يمتلكون خبرة ما بين (5 إلى أقل من 10) سنوات بحاجة إلى التدريب في المجالات الإدارية أكثر من الموظفين الذي لديهم خبرة (أقل من 5 سنوات، ومن 10 إلى أقل من 15 سنة).

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

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

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

ولفحص الفروق بخصوص متغير المسمى الوظيفي استخرجت المتوسطات الحسابية للدرجة الكلية ومجالات الاحتياجات التدريبية لموظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي الفلسطيني، وجاءت النتائج كما يلي:

جدول (19) المتوسطات الحسابية للدرجة الكلية ومجالات الاحتياجات التدريبية لموظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني تبعاً لمتغير المسمى الوظيفي

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

يوضح الجدول (19) بأن هناك فروقاً ظاهرية بين المتوسطات الحسابية، وذلك تبعاً لمتغير المسمى الوظيفي، ولمعرفة إذا كانت هذه الفروق دالة إحصائياً، استُخدم اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لأكثر من مجموعتين مُستقلتين كما هو موضح أدناه:

جدول (20) نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي، لاختبار مستوى دلالة الفروق للدرجة الكلية ومجالات الاحتياجات التدريبية لموظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني تبعاً لمتغير المسمى الوظيفي

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

يتضح من الجدول (20) بأن قيمة مستوى الدلالة المحسوب على الدرجة الكلية للاحتياجات التدريبية لموظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي الفلسطيني والمجالات جاءت؛ أكبر من قيمة مستوى الدلالة المحدد للدراسة ($\alpha \leq 0.05$)، وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية، بمعنى لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسط تقدير أفراد عينة الدراسة للاحتياجات التدريبية لموظفي العلاقات العامة والإعلام في القطاع الحكومي الفلسطيني تعزى لمتغير المسمى الوظيفي.

مناقشة النتائج

أشارت نتائج الدراسة إلى أن درجة مجالات الاحتياجات التدريبية قيد الدراسة كانت ما بين المرتفعة والمرتفعة جداً، حيث كان أعلاها مجال الاحتياجات التدريبية الشخصية والذاتية، وأدناها مجال الاحتياجات التدريبية التخصصية والفنية. وفيما يتعلق بباقي المجالات، فقد جاء مجال الاحتياجات التدريبية الإدارية في المرتبة الثانية وبدرجة مرتفعة جداً ومجال الاحتياجات التدريبية المهنية والتطويرية في المرتبة الثالثة بدرجة مرتفعة جداً، وقد يُعزى ما سبق إلى ضعف الاهتمام بتطوير مهارات وقدرات موظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني.

كما أن درجة فقرات مجال الاحتياجات التدريبية التخصصية والفنية، المكون من (15) فقرة، كانت جميعها ما بين المرتفعة والمرتفعة جداً والمتوسطة، حيث كانت أعلاها فقرة إجراء مسوح الرأي العام، وأدناها إعداد البرامج التلفزيونية، في حين كانت الفقرات مخاطبة الجمهور واللغة الإنجليزية في العلاقات العامة وتنظيم الأحداث، كالمؤتمرات والندوات وإدارتها، مرتفعة جداً، وباقي الفقرات مرتفعة، باستثناء فقرتي إعداد البرامج الإذاعية وإعداد البرامج التلفزيونية التي كانت متوسطة. وبناء على ما سبق نستنتج بأن موظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني بحاجة ملحة لتدريبات في غالبية فقرات مجال الاحتياجات التدريبية التخصصية والفنية بشكل عام، وإجراء مسوح الرأي العام ومخاطبة الجمهور واللغة الإنجليزية في العلاقات العامة وتنظيم الأحداث، كالمؤتمرات والندوات وإدارتها بشكل خاص. وقد يُعزى هذا إلى توظيف القطاع الحكومي المدني الفلسطيني لموظفين جدد في دوائر ووحدات العلاقات العامة ممن لديهم إلمام جيد بالمهام التي يجب أن يقوم بها موظف العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية، وبالتالي يحتاج لتدريبات متخصصة فيها.

وكان مستوى جميع فقرات مجال الاحتياجات التدريبية الشخصية والذاتية مرتفعاً جداً، وكانت أعلاها فقرة "القدرة على تحمل ضغط العمل وضبط النفس" وأدناها "القيادة". ويمكن أن نعزو ذلك إلى أن برامج تدريب العلاقات العامة في الجامعات لا تركز على هذه الجوانب بشكل كبير، بالإضافة إلى أن المسابقات الحكومية لاختيار موظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني لا تركز على الجوانب الشخصية والذاتية بقدر تركيزها على الجوانب الإدارية والتخصصية والفنية، والتخصص الجامعي.

إن النسبة المئوية لاحتياج إدارة الأزمات كانت الأعلى، بما نسبته (27.6%)، فيما كان احتياج إجراء مسوح الرأي العام الأقل بنسبة (2.70%)، وجاءت القيادة في المرتبة الثانية بنسبة (15.70%) وفي المرتبة الثالثة التخطيط الاستراتيجي بنسبة (12.80%)، وقد يُعزى هذا إلى أن الحكومة الفلسطينية تعاني أزمات متكررة، ولا تكاد تخلو أية فترة زمنية من أزمة، منها الأزمة المالية للرواتب التي حدثت أكثر من مرة، وما زالت مستمرة حتى تاريخ إجراء هذا البحث، وكذلك أزمات الاضرابات للنقابات، منها نقابة الأطباء والمحامين والمعلمين، عدا عن أن كل محافظة من محافظات الضفة الغربية تعاني من أزمات منفردة في أوقات مختلفة، وهذه الأزمات بحاجة إلى الحل. ولذلك ظهرت لدى موظفي العلاقات

العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني الحاجة بشكل كبير إلى تدريب في مجال إدارة الأزمات.

ودلت النتائج على وجود فروق دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في مجال الاحتياجات المهنية والتطويرية تبعاً إلى متغير المؤهل العلمي بين بكالوريوس) من جهة ودبلوم عالي من جهة أخرى، حيث جاءت الفروق لصالح بكالوريوس. ويمكن عزو هذا إلى أن البكالوريوس في العلاقات العامة يركز على كل ما يخص العلاقات العامة نفسها ومجالاتها ومهارات موظفيها وتعتبر درجة علمية أقل من الدبلوم العالي، ولكن الدبلوم العالي في العلاقات العامة يركز على العلاقات العامة نفسها، بالإضافة إلى ربطها بالعلوم الأخرى وعلاقتها بعلم الإدارة والاقتصاد والنفوس والسياسة وغيرها.

كما توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسط تقدير أفراد عينة الدراسة للاحتياجات التدريبية لموظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني تعزى لمتغير التخصص على الدرجة الكلية ومجالات "الاحتياجات التدريبية التخصصية والفنية، الاحتياجات التدريبية الشخصية والذاتية" وذلك لصالح من لديهم تخصص علوم إنسانية، ويُعزى هذا إلى أن تخصص العلاقات العامة يُعد جزءاً من العلوم الإنسانية، وقريب جداً منها، ومرتبببها ارتباطاً وثيقاً، بينما هذا التخصص بعيد عن العلوم الطبيعية، ومن الصعب على دارسي العلوم الطبيعية فهم طبيعة مهام موظف العلاقات العامة والقيام بهذه المهام.

التوصيات

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

مراجع الدراسة:

المراجع العربية

- أبو القاسم، عوض، والدخيل، علي. (2020). الاحتياجات التدريبية لمعلمي المرحلة الابتدائية للتعرف على الموهوبين ذوي صعوبات التعلم دراسة مسحية في محافظة المجمع. *مجلة العلوم التربوية والنفسية*، 13(3)، 1053-1081.
- أبو كريق، إبراهيم. (2020). *دور العلاقات العامة الدولية في هيئات الدبلوماسية العامة في تعزيز الصورة الذهنية للسودان* [رسالة دكتوراة غير منشورة]. جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.
- بعافو، سعيد. (2022). *واقع التدريب الإعلامي عن بعد في ظل الاتصال التفاعلي دراسة مسحية لقتاة صدى التميز* [أطروحة ماجستير غير منشورة]. جامعة محمد بوضياف.
- بلبار، خضرة. (2020). *الاحتياجات التدريبية لمعلمات رياض الأطفال من وجهة نظرهن* [أطروحة ماجستير غير منشورة]. جامعة محمد بوضياف.
- بلخروش، راضية. (2020). *الاحتياجات التدريبية لأساتذة التعليم الجامعي في مجال التدريس في ضوء متطلبات المقاربة بالكفاءات في قسم العلوم الاجتماعية بأم البواقي* [أطروحة ماجستير غير منشورة]. جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي.
- البلهد، نورة. (2020). *الاحتياجات التدريبية لأعضاء الهيئة الإدارية في جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن في ضوء رؤية المملكة 2030م. المجلة التربوية*. (74)، 768-800.
- البلوي، عايد. (2018). *الاحتياجات التدريبية اللازمة لمعلمي الرياضيات في المرحلة الثانوية من وجهة نظرهم. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية*، 27(5)، 110-130.
- التايه، محمود. (2018) *مهنتي كمدرّب. فلسطين. مركز ملتقى المدربين الفلسطينيين*.
- الجعيري، هنادي. (2017). *كفاءة وفاعلية التدريب في مؤسسات القطاع العام الفلسطيني في الضفة الغربية* [أطروحة ماجستير غير منشورة]. جامعة القدس.
- حمزة، عيشوش، وناصر، شريف. (2022). *أهمية التدريب في تطوير أداء الموظفين في المؤسسات الاقتصادية* [أطروحة ماجستير غير منشورة]. جامعة محمد بوضياف.
- حوفاف، عبد الكريم. (2022). *دور العلاقات العامة في التوعية الصحية دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية برج بو عريبيج* [أطروحة ماجستير غير منشورة]. جامعة محمد بوضياف.
- الداود، خالد. (2019). *مصادر تحديد الاحتياجات التدريبية في إدارات التدريب التربوي بوزارة التعليم في المملكة العربية السعودية (الواقع وسبل التطوير)*. *المجلة العلمية في جامعة أسبوط*، 35(3)، 206-227
- الدهشان، جمال. (2017، مارس 9). *الاحتياجات التدريبية مفهومها وأهميتها وأساليب تحديدها* [بحث مقدم]. المؤتمر الدولي الأول لمركز تنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس والقيادات بجامعة بنها، جامعة بنها.

- الرشيد، العنود. (2019). الاحتياجات التدريبية لمعلمي التربية الإسلامية بدولة الكويت. مجلة كلية التربية في جامعة الأزهر، 2(182)، 912-955.
- رضوان، أحمد. (2010). احتياجات التدريب وتقييمه لدى العاملين في العلاقات العامة دراسة على عينة من العاملين في إدارات العلاقات العامة والإعلام بمنظمات وشركات مصرية وخليجية. مجلة البحوث الإعلامية، 27.
- زبيدي، جمال. (2021). دور التدريب في تطوير مهارات العاملين في دوائر العلاقات العامة لمجموعة الاتصالات الفلسطينية: دراسة حالة [أطروحة ماجستير غير منشورة]. جامعة النجاح الوطنية.
- زروال، أمينة. (2019). دور أنشطة العلاقات العامة في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة لدى جمهورها الخارجي دراسة ميدانية بديرية المجاهدين أم البواقي [أطروحة ماجستير غير منشورة]. جامعة أم البواقي.
- الزعبي، أحمد. (2022). دور العلاقات العامة في تحسين الصورة الذهنية للتلفزيون الأردني. مجلة الحكمة للدراسات الإعلامية والاتصالية، 10(2)، 95-111.
- زويلف، مهدي (2015). العلاقات العامة نظريات وأساليب. عمان: مكتبة المجتمع الغربي.
- الزهراء، فاطمة. (2021). الاستثمار في رأس المال البشري للتميز والإبتكار [أطروحة ماجستير غير منشورة]. جامعة جيلالي ليايس- سيدي بلعباس.
- الشامي، رفعت. (2018). تحديد الاحتياجات التدريبية: منهج نظري ودليل عملي (ط2). قرطبة للنشر والتوزيع: الرياض.
- الشريف، مها. (2019). واقع الاحتياجات التدريبية لأعضاء هيئة التدريس بالكلية الجامعة بالمجموم جامعة أم القرى- في ضوء معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي. مجلة البحث العلمي في التربية، (20)، 211-239.
- الشهري، زينة، والسميري، لطيفة. (2020). الاحتياجات التدريبية لمعلمات الصفوف العليا من المرحلة الابتدائية في ضوء التقويم البديل. مجلة الشباب الباحثين في العلوم التربوية، (5)، 934-979.
- شويديرة، مريم، وضاء، غرس الله. (2022). أثر المهارات القيادية للمرأة في مجال العلاقات العامة [أطروحة ماجستير غير منشورة]. جامعة محمد بوضياف.
- صالح، شمس، ومتولي، أحمد، وفوزي، أحمد. (2019). دراسة الاحتياجات التدريبية للعاملين بخدمة الأغذية والمشروبات في الفنادق الاقتصادية. مجلة كلية السياحة والفنادق جامعة المنصورة، (4)، 20-44.
- صليحة، قماح، ولويزة، لمطيش. (2021). دور التدريب في تحسين الأداء الوظيفي دراسة ميدانية في مديرية الحماية المدنية بجيجل [أطروحة ماجستير غير منشورة]. جامعة محمد الصديق بن يحي.
- طراد، لمياء. (2015). دور الاستثمار في رأس المال البشري في تطوير اليقظة الاستراتيجية [أطروحة ماجستير غير منشورة]. جامعة أم البواقي.

- عبد الرحمن، إيمان. (2019). الاحتياجات التدريبية لأعضاء هيئة التدريس في جامعة البلقاء التطبيقية في ضوء الاتجاهات المعاصرة. دراسات العلوم التربوية، 46(2)، 1-22.
- عبد المولى، مروة. (2022). الاحتياجات التدريبية لأعضاء هيئة التدريس بجامعة أسوان في ضوء التحول الرقمي. المجلة التربوية، 2(97)، 392-449.
- عبد الهادي، حسن. (2017). المهارات الاتصالية عند ممارسي العلاقات العامة وأثرها في تفعيل الأنشطة الجامعية [أطروحة ماجستير غير منشورة]. جامعة بغداد.
- العتيبي، فهد، النعيمي، غادة. (2022). الاحتياجات التدريبية لمعلمات المرحلة الثانوية لتعزيز الوعي الفكري لدى الطالبات. المجلة العلمية لكلية التربية في جامعة أسيوط، 38(4).
- العمري، محمد. (2020). الاحتياجات التدريبية لأولياء أمور الطلبة لبرامج التوجيه والإرشاد بمحافظة المخواة. مجلة العلوم التربوية والنفسية، 4(35)، 121-139.
- عطابي، عصام، وحرورية، ترزولت. (2018). مفهوم الاحتياجات التدريبية وأساليب وأسس تحديدها في المنظمات. مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، 35(35)، 843-854.
- الغربي، صونيا. (2020). الاحتياجات التدريبية لأساتذة التعليم المتوسط في مادة الرياضيات في ضوء إستراتيجية التعلم النشط دراسة ميدانية ببعض متوسطات مدينة المسيلة [أطروحة ماجستير غير منشورة]. جامعة محمد بوضياف.
- فارس، عاشر، ومصباح، حمدوش. (2021). دور التدريب (التكوين) في تحقيق الرضا الوظيفي دراسة حالة: المؤسسة الوطنية "تريفيسود" العالمة [أطروحة ماجستير غير منشورة]. جامعة محمد بوضياف.
- الفراء، غنى. (2020). الاحتياجات التدريبية لمعلمات رياض الأطفال في ضوء الممارسات الاقتصادية. مجلة جامعة حماة، 3(17)، 89-109.
- فرجاني، علي. (2018). العلاقات العامة واستراتيجيات الاتصال. (ط.1). الأردن. دار أمجد للنشر والتوزيع.
- قانون الخدمة المدنية الفلسطيني. (1998) السلطة الوطنية الفلسطينية.
- المتولي، أحمد. (2022). الاحتياجات التدريبية لأعضاء هيئة التدريس الجدد بكليات التربية جامعة الأزهر في ضوء متطلبات التحول الرقمي. مجلة تطوير الأداء الأكاديمي، 17(1)، 123-168.
- محمد، عبد الله. (2020). واقع التأهيل والتدريب في أقسام العلاقات العامة بكليات ومعاهد الإعلام الحكومية والخاصة بمصر من وجهة نظر هيئة التدريس والطلبة بها. مجلة البحوث الإعلامية، 55(6).
- محمود، إيمان. (2022). واقع تحديد الاحتياجات التدريبية لمنتسبي قوى الأمن الفلسطينية والنموذج المقترح [أطروحة ماجستير غير منشورة]. جامعة الاستقلال.
- الملاء، نورة. (2020). الاحتياجات التدريبية اللازمة لتدريس مناهج الرياضيات المطورة (McGraw-Hill) بالمرحلة المتوسطة من وجهة نظر معلمات الرياضيات في منطقة الإحساء. المجلة العلمية لكلية التربية- جامعة أسيوط، 36(12)، 221-267.

- منير، بن دريدي. (2010). *استراتيجية إدارة الموارد البشرية في المؤسسة العمومية الجزائرية* [أطروحة ماجستير غير منشورة]. جامعة منتوري قسنطينة.
- نجم، منور، أبو دية، دينا. (2020). الاحتياجات التدريبية لمعلمي الصف الأول الابتدائي في مدارس وكالة الغوث في محافظات غزة. *مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية*، 28(1)، 48-80.
- نفوف، عاشورة. (2022). *الاحتياجات التدريبية لأساتذة التعليم الإبتدائي في مجال التعامل مع التلاميذ ذوي صعوبات التعلم كمنبئ للتوافق المهني لديهم* [رسالة دكتوراة غير منشورة]. جامعة غرداية.
- نورين، أحمد. (2022). *تحديد الاحتياجات التدريبية للقادة والمرشدين الزراعيين في مجال تنظيم وإدارة وتشبيك مجموعات المنتجين بولاية النيل الأزرق* [رسالة دكتوراة غير منشورة]. جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.
- نور، محمد. (2020). *أثر التدريب على أداء العاملين* [أطروحة ماجستير غير منشورة]. جامعة العلوم والتقانة.

المراجع الأجنبية

- Gyeltshen, K., Kamnuansilpa P., Crumpton, C., & Wongthanavas, S. (2020). Training needs assessment of the Royal Bhutan Police. *An International Journal*, 1-17. <https://doi.org/10.1080/15614263.2020.1716355>.
- Mahmud, K., Wahid, I., Arif, I., & Martinez, J. (2019). Impact of training needs assessment on the performance of employees: Evidence from Bangladesh. *Cogent Social Sciences*, 5, 1-14. <https://doi.org/10.1080/23311886.2019.1705627>.
- Nor, A. (2017). The Contribution of Training Needs Assessment to the Effectiveness of Training program and Outcome in the Public Sector of Somalia: A Case Study (Civil Service of Federal Government of Somalia). *Imperial Journal of Interdisciplinary Research*, 3(9), 278-286.
- Oparaugo, B. (2021). Role of Public Relations in Corporate Image Building and Sustenance. *International Journal of Applied Research in Business and Management*, 2(1), 26-37. <http://doi.org/10.51137/igarbm.2021.2.1.3>
- Othayman, M., Mukyata, J., Meshari, A., & Debrah, Y. (2022). The challenges confronting the training needs assessment in Saudi Arabian higher education. *International Journal of Engineering Business Management*, 14, 1-13.
- Pandey, P., & Pandey, M. (2015). *Research methodology: Tools and Techniques*. Bridge Center.

- Sharma, R. (2018). A Study on Training Need Analysis of Employees. *Amity Journal of Training and Development*, 3(1), 22-35.
- Permatasari, A., Soelistiyowati, E., Suastami, I., & Johan, R. (2021). Digital Public Relations: Trend and Required Skills Kehumasan Digital: Tren dan Kompetensi yang Dibutuhkan. *ASPIKOM*, 6(2), 373-386. <http://dx.doi.org/10.24329/aspikom.v6i2.836>.
- Seitel, F. (2017). *The Practice of Public Relations*. Pearson Educaion Limited.
- Ukaigwe, P., & Franca, A. (2018). Teachers' Training Needs for Sustainable Functional Secondary Education in Imo State Nigeria. *European Journal of Research and Reflection in Educational Sciences*, 6(4), 31-42.