

## إستطلاع آراء الطلبة في خدمات العلاقات العامة والتسجيل والإرشاد

(دراسة حالة عن جامعة البترا للعام الدراسي ٢٠١٣/٢٠١٤)

أ.د. عبد الرزاق محمد الدليمي - د. محمد صاحب سلطان

قسم الصحافة والإعلام - كلية الآداب والعلوم/ جامعة البترا

### ملخص البحث:

يتناول البحث عبر دراسة ميدانية خدمات العلاقات العامة والتسجيل والإرشاد الأكاديمي للعام الدراسي ٢٠١٣/٢٠١٤ عن طريق استطلاع آراء طلبة جامعة البترا، بشأن تلك الخدمات ومعرفة دقائق الأمور التفصيلية لما تؤديه العلاقات العامة في الجامعة كدائرة متخصصة تعنى بشؤون تقديم الخدمات للجمهور وكسب ثقته في إطار ما هو مشروع وممكن لبناء وتدعيم سمعة الجامعة وتحقيق الثقة المتبادلة بينها وبين جماهيرها، حيث تعد حلقة الوصول التي تساعد في تناغم وتنسيق العلاقات بين الجامعة بإدارتها العليا ومنتسبيها وطلبتها، وكذلك الحال لما يقدمه الإرشاد الأكاديمي ودائرة القبول والتسجيل من خدمات للطلبة وتقديم المشورة وتوفير المعرفة والمهارة اللازمة، لتحقيق تكيف الطلبة مع بيئتهم الجامعية. ويبحثنا يركز على ما قدمته تلك الدوائر من أنشطة تنسيقية وخدماتية تقف العلاقات العامة في صدارتها بعد أن أصبحت ضرورة حتمية في مختلف عمل القطاع الجامعي، حيث تعد أداة أساسية لنمو وتطور الجامعة ونشاطها الأكاديمي والتربوي، وجزءاً أساسياً ومتكاملاً متكامل مع مختلف مكونات وأجزاء الهيكل التنظيمي للجامعة.

### research summary:

the research discusses the public relations serveses, registration, and academic advising in Petra University for the years 2013–2014. Using a field study and surveying Petra University students to be informed about the serveses and to cover the tiny details that have to do with public relations

role in the university as a specialized department interested in serving publics and gaining their trust in terms of what is legal and possible to build and enhance the university reputation. and gain the mutual trust between the university and its publics.

the public relations is considered the main link which helps in organizing the relations between the senior management in the university and its stuff and students. the same considering the academic advising and how the registration department help the students by advising them and giving the suitable training to faciliate the adaptation of the new students in the campus environment.

This research focuses on these departments and the kinds of organized and helpful activities they give. The public relations stands on the front of these activities due ti the imperative role it takes in the university sector. The public relations is considered an essential tool to achieve the development and growth of the academic and educational activities of the university, and an essential part of an integrated with the various parts and components of the organizational structure of the University.

#### أهداف البحث:

معرفة أنماط عمل العلاقات العامة والقبول والتسجيل والإرشاد الأكاديمي في جامعة البترا ومدى ملائمتها لتوفير حاجات ومتطلبات الخدمة الجامعية من وجهة نظر طلبة الجامعة.  
معرفة حدود التقييم الفعلي لمستوى الخدمات المقدمة للطلبة للعام الدراسي ٢٠١٣/٢٠١٤.  
معرفة مدى كفاءة تلك الخدمات من وجهة نظر طلبة جامعة البترا.  
و مدى فائدة الأنماط الاتصالية المستخدمة ومواكبتها للتطورات العلمية وانعكاس ذلك على مكانة الجامعة العلمية.

وضع بعض المعالجات لمعوقات العمل بما يطور أداء العاملين في الجامعة.  
مشكلة البحث: يُعد عمل العلاقات العامة والإرشاد الأكاديمي والتسجيل أهم الخدمات المهمة التي تؤثر إيجاباً في نمو الطالب معرفياً وأكاديمياً ومهنياً، ويحتاج الطالب الجامعي في ظل متغيرات البيئة الجامعية إلى توافر خدمات التوجيه والإرشاد التي تساعد في التكيف ، وتزويده بالمعلومات والمهارات التي تمكنه من تحسين تحصيله العلمي وتمنحه القدرة على التقدم. ويمكن للجامعة أن تقوم بدور رائد في علاج حالات التأخر الدراسي من خلال تعيين مرشدين أكاديميين بالكليات المختلفة لمساعدة الطلاب المتأخرين أو العاديين على اختيار التخصصات المناسبة، أو التحويل من كلية إلى أخرى. أو مساعدتهم في علاج الصعوبات الدراسية التي يعانون منها

و تبرز مشكلة الدراسة فيما يواجهه الطلبة الجامعيون من صعوبات أكاديمية قد تعيق مسيرتهم التعليمية و تعترض تحصيلهم الدراسي ، ومن هنا تكمن أهمية تقديم خدمات العلاقات العامة الإرشاد الأكاديمي والتسجيل للطلبة، سواء في تسجيل مواد أو لإنهاء متطلبات التخرج وفق حاجاتهم أو اقتراح الحلول المناسبة التي تتفق مع قدراتهم وإمكانياتهم، حيث يؤثر تقديم هذه الخدمات بشكل مباشر على مستوى الطلبة وتحصيلهم العلمي.

وفي ضوء ماتقدم يمكن تلخيص مشكلة البحث في السؤال الاتي ( ما الخدمات التي تقدمها العلاقات العامة والتسجيل والإرشاد، للطلبة في جامعة البترا للعام الدراسي ٢٠١٣/٢٠١٤ ) أهمية البحث:

تكمن أهمية البحث في معرفة آلية وأداء عمل العلاقات العامة والأجهزة الساندة لعملها في القبول والتسجيل والإرشاد الأكاديمي ومعرفة حدود التقييم الفعلي لمستوى الخدمات المقدمة للطلبة في جامعة البترا، فضلاً عن التعرف على مدى تقبل تلك الخدمات من وجهة نظر الطلبة وبيان مستوى جودة الخدمات المقدمة ومستوى الرضا عنها من وجهة نظر طلبة جامعة البترا للعام الدراسي ٢٠١٣/٢٠١٤ وانعكاس تلك الأنشطة على المستوى العلمي للطلبة وسمعة الجامعة ومكانتها العلمية والتربوية. عرض موجز لما قام به الباحثون الآخرون في مجال البحث (الدراسات السابقة):

دراسة أميرة بنت رشيد السملق ٢٠٠٨ بعنوان اثر برامج الإرشاد الأكاديمي على التحصيل الدراسي من وجهة نظر خريجات الجامعة وهدفت الدراسة إلى التعرف على درجة ممارسة المرشد الأكاديمي لمهامه من وجهة نظر الخريجات، و تأثير ذلك على التحصيل الدراسي للطلبة. ولغرض تحقيق الهدف استخدم الباحث الاستبانة كأداة للقياس، حيث تكونت من ٩ محاور و ١٨ بنداً.. وقد تم جمع البيانات من مجتمع قوامه (٦٤) خريجة ، وأوضحت نتائج الدراسة أن الطالبات يُقيمن درجة ممارسة المرشد لمهامه من واقع تجربتهم

تضمنت دراسة (القرني، علي سعد، ١٩٩١م) تقييم أعضاء هيئة التدريس لوظائف المرشد الأكاديمي حسب أهميتها، حيث جاءت مساعدة الطلاب في تخطيط برامجهم الدراسية اللازمة للتخرج، ومساعدتهم في اختيار المواد المراد تسجيلها فصلياً في المرتبتين الأولى والثانية أما الوظائف الحاصلتان على أقل درجة في قائمة وظائف المرشد الحالية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس: مساعدة الطلاب في التغلب على مشاكلهم الخاصة، وتعريفهم بالخدمات المتوافرة بالجامعة. كما قوم الطلاب وظائف المرشد الأكاديمي الحالية حسب أهميتها حيث جاء تعريف الطلاب بالفرص الوظيفية، ومساعدتهم في اختيار التخصص المناسب لميولهم وقدراتهم في المرتبتين الأولى والثانية.

وكشفت نتائج دراسة المحبوب، عبدالرحمن، ٢٠٠١ ( اتفاق وجهات نظر طلاب وطالبات حول ترتيب الخصائص الإرشادية التي يتحلى بها المرشد الأكاديمي، حيث جاء فهم الدور الإرشادي، والاهتمام بتقديم سيرهم الدراسي، والمقدرة على حل مشكلاتهم والتعامل مع كافة المستويات في المراتب الأولى.

كما تبنت دراسة (RIVA S. KADAR)، (2001) وصف طريقة بديلة لتقديم المشورة الأكاديمية ، خلافاً لأعضاء هيئة التدريس التقليدية نموذج الطالب THE OBJECTIVE OF THE COUNSELING LIAISON MODEL IS TO INCREASE THE RETENTION AND GRADUATION RATES OF STUDENTS THROUGH LINKING COUNSELING INTERVENTION STRATEGIES WITH DEVELOPMENTAL

ACADEMIC ADVISING والهدف من هذا النموذج هو تقديم المشورة للاتصال من أجل زيادة معدلات الاستبقاء وتخريج طلاب من خلال استراتيجيات الربط بين التدخل الاستشارية مع تقديم المشورة الأكاديمية الترموية. واقتراح (YARBROUGH, 2002) نموذجاً للإشراف الأكاديمي مبنياً على العلاقة بين الطلبة ومشرفيهم الأكاديميين؛ بهدف تحسين الأداء العام للطلاب لاستكمال متطلبات التخرج. دراسة (الصارمي، عبدالله و زايد، كاشف، ٢٠٠٦م) التي هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى رضا طلاب كلية التربية عن خدمات الإشراف الأكاديمي المقدمة لهم، أظهرت النتائج أن الطلبة يُريدون مشرفين أكاديميين يمتلكون المعرفة بخطط الدراسة وأنظمة الجامعة، كما أظهرت النتائج أن الطلبة مع تقدم الدراسة يصبحون أقل رضا عن خدمات الإشراف .

واستطلعت دراسة الكندري نبيلة يوسف، ٢٠٠٦م آراء طلبة جامعة الكويت حول مدى فاعلية موظفي مكاتب التوجيه والإرشاد في أداء مهامهم، وذلك بشأن تعاملهم مع الطلبة ومدى خبرتهم في مجال الإرشاد الأكاديمي، حيث شملت عينة الدراسة (٣٣٠) طالباً وطالبة من كليات الجامعة، حيث تم توزيع استبانة مكونة من (20) بنداً، خصص منها (٨) بنود لمجال التعامل مع الطالب، و (١٢) بنداً لمجال الخبرة في الإرشاد الأكاديمي. وقد أسفرت نتائج الدراسة عن وجود رضا طلابي بدرجة منخفضة عن أداء الموظفين في مكاتب التوجيه والإرشاد. كما أظهرت نتائج دراسة سليمان، سعاد محمد، ٢٠٠٨م. أن مستوى رضا الطلاب العام عن خدمات الإشراف الأكاديمي يقع في المدى المتدني، كما أن مستوى الرضا عن خدمات الإرشاد الأكاديمي جاء لصالح الذكور، ولم تُظهر النتائج أثراً يعزى للسنة الدراسية في متوسط الرضا عن خدمات الإرشاد الأكاديمي.

دراسة د. السيد أحمد مصطفى عمر ٢٠٠٤ بعنوان مشكلات الإرشاد الأكاديمي دراسة استطلاعية لآراء عينة من طالبات جامعة الشارقة وتناولت مشكلات الإرشاد الأكاديمي في جامعة الشارقة، من خلال بحث استطلاعي تم إجراؤه خلال الفصل الصيفي يونيو ٢٠٠٤، على عينة من طالبات الجامعة بلغ حجمها ٢٠٥ طالبة، ممثلة للطالبات الدارسات في ذلك الفصل، بهدف التعرف على هذه المشكلات من حيث: طبيعتها، ودرجة وجودها، وحجم هذا التواجد وأسبابه.

. دراسة ELIAS, ZINCS, GRACZYK, AND WEISBERG (٢٠٠٣) عن أهمية الإرشاد للطلبة الذين يعانون من حالات نفسية بما يعزز من فرص نجاحهم في مسيرتهم التعليمية وحياتهم المهنية دراسة محمد الطحان وسهام أبو عيطة (٢٠٠٢) حول الحاجات الإرشادية لطلبة الجامعة الهاشمية، والذي أسفر عن ترتيب الحاجات الإرشادية وفق أولويات من وجهة نظر الطالب والتي جاءت على النحو الآتي: الحاجات المهنية، فالأكاديمية، فالنفسية، فالاجتماعية، وأخيراً الأخلاقية.. وأن الذكور يعانون أكثر من الإناث، باستثناء الحاجات النفسية التي بدت فيه معاناة الإناث أكثر من الذكور، وأن طلبة المستوى الأول أكثر معاناة من طلبة المستويات الأخر.

دراسة LORENZEN, MARK (٢٠٠١) حول الإرشاد الأكاديمي ودوره في تعزيز فرص التنافس التعليمي، والذي توصل إلى أن الطلبة الذين عمل المرشد الأكاديمي على تشجيعهم وحثهم على التميز، حققوا مستويات تعليمية أفضل من نظرائهم.

دراسة حول دور الإرشاد الأكاديمي في كلية ماسترخت الطبية (٢٠٠٠)، والذي توصل إلى أهمية إرشاد الطالب في عامه الأول، وأثره ذلك في تحقيق التكيف والتوازن النفسي للطلاب بما يكسبه مهارات التعامل وحسن التصرف في المواقف التي تمر عليه.

دراسة الخوالدة، محمد. وغرابية، لطفي (٢٠٠٠) حول مشكلات الإرشاد الأكاديمي في جامعة اليرموك والذي توصل إلى أن الطلبة يواجهون من وجهة نظرهم (٦٠) مشكلة إرشادية أكاديمية منها (٤١) مشكلة حادة، بينما رأى العاملون في القبول والتسجيل أن هناك (٤٧) مشكلة منها (٣٣) مشكلة حادة دراسة صمادي، وطحان (١٩٩٦)، عن الحاجات الإرشادية لطلبة جامعة الإمارات، والذي أوصى بأهمية قيام مركز للخدمات النفسية في الجامعة لتقديم الإرشاد النفسي والاجتماعي وخاصة ما يتصل بتحديد الأهداف الشخصية وكيفية تحقيقها، واكتساب الجرأة للمطالبة بالحقوق والتخلص من اليأس والكآبة. بحث أبو عيطة، سهام (١٩٨٨)، حول تقييم الحاجات الإرشادية للطلبة الكويتيين في جامعة الكويت، والذي حددت فيه الصعوبات التي يواجهها الطلبة أثناء دراستهم بالجامعة، وأوصت بضرورة الاهتمام بالإرشاد الأكاديمي وخاصة في جانبه المتصل بالإرشاد المهني والحصول على معلومات عن المهن المختلفة، وكيفية التخطيط للحصول على عمل، وكذلك الحصول على معلومات عن سوق العمل.

من خلال عرض الدراسات والبحوث السابقة يتضح ما يلي:

- اهتمت بعض الدراسات بالكشف عن العلاقة بين خدمات الإرشاد الأكاديمي والرضا الطلابي، مثل: دراسة الصارمي، ٢٠٠٦، سليمان، ٢٠٠٨.

- استخدمت معظم الدراسات السابقة الاستبيان كأداة للقياس، كما اقتصر معظم الدراسات السابقة على تصميم استبانة واحدة موجهة لمجتمع طلبة أو طالبات الجامعة. فيما اشتمل مجتمع البحث في دراسة (القرني، ١٩٩١م) على أعضاء هيئة التدريس والطلاب، حيث قام الباحث بتصميم استبانتين، إحداهما لأعضاء هيئة التدريس والأخرى للطلاب.

- معظم الدراسات اتخذت من طلبة الجامعات، وأعضاء هيئة التدريس عينة لها، في حين احتوت هذه الدراسة على عينة جديدة وهي خريجات الجامعة.

- ومن خلال الدراسات السابقة نستطيع القول أن ما يميز هذه الدراسة هو ان جميع الدراسات ركزت على موضوع الإرشاد الأكاديمي فقط في حين ركزت دراستنا على الجوانب الاتصالية والإعلامية إضافة الى طبيعة المتغيرات التي تناولتها، بالإضافة إلى العينة محل الدراسة. الأسلوب ومنهجية البحث:

يعد هذا البحث من البحوث الوصفية التي تهدف إلى دراسة الحقائق المتعلقة بطبيعة ظاهرة أو موقف أو مجموعة من الأوضاع، التي هدفها تصوير خصائص تلك الظاهرة وتحليلها وتقويمها، لذا فإن أهم أسلوب يعتمد عليه في تحقيق هذا الهدف هو الأسلوب المسحي، بهدف تصوير الواقع التطبيقي الفعلي لخدمات العلاقات العامة والقبول والتسجيل والإرشاد الأكاديمي في جامعة البترا، ويتناول أشياء موجودة بالفعل وقت إجراء الدراسة.

مكان البحث وإجراءاته:

١- المجال المكاني للبحث: جامعة البترا، وهي إحدى الجامعات الخاصة في عمان/ الأردن.

- ٢- المجال الزمني: إن مشكلة البحث ومنهجه والوسائل المستخدمة في جميع المعلومات، فرضت تحديد مدة قام الباحثان خلالها توزيع صحيفة الاستقصاء وجمعها إبتدأت منذ بداية العام الدراسي الثاني في ٢٣ / ٢ / ٢٠١٤ وحتى نهاية الفصل الثاني في ٢٩ / ٦ / ٢٠١٤
  - ٣- المجال البشري: وقد تحدد بطلبة جامعة البترا الملتحقين في الثاني من العام الدراسي ٢٠١٣-٢٠١٤.
  - ٤- محددات البحث: لا يمكن تعميم نتائج هذا البحث على الجامعات الاخرى لان لكل جامعة اساليبها في تقديم الخدمات لطلبتها قد تنفرد بها عن سواها.
  - ٥- مجتمع البحث وعينته. بلغ عدد طلبة جامعة البترا (مجتمع البحث) فترة اجرائه (٦٩٦٣) طالبا وطالبة تم اختيار عينة عشوائية ٤٠٠ منهم ٢٧٩ بكالوريوس و ١٢١ ماجستير.
- مفهوم العلاقات العامة:

يقصد بالعلاقات العامة في جامعة البترا بأبسط معانيها إقامة صلات طيبة بين الجامعة و جمهورها وإدامة هذه الصلات بما يضمن تحقيق الرضا والتفاهم والثقة المتبادلة بينهما .لذا تسعى كل المنظمات اليوم إلى كسب تأييد الرأي العام وثقته ، وبعد ذلك من الواجبات الأساسية للإرادة ، ودليلاً على نجاحها (الدليمي ٢٠١٣ العلاقات العامة والعولمة).

وهكذا أصبحت وظيفة العلاقات العامة من المصطلحات المألوفة والمتداولة في الأدب الاتصالي والإداري الحديث . ولكي تقوم العلاقات العامة ببناء علاقات إيجابية بين الجامعة وبينتها لابد أن تسعى إلى تعريف جمهورها والرأي العام بما تقدمه الجامعة إلى بيئتها ، وكذلك ما تحتاجه من بيئتها تعريفاً صادقاً يحقق جسور الثقة المتبادلة ويدعم التفاعل المستمر بينها وبين جمهورها على نحو متواصل .(سلطان ٢٠١١) مما سبق يتضح أن وظيفة العلاقات العامة في الجامعة تتركز في ثلاث مهمات رئيسية هي :

(Krukeberg (٢٠٠٠)

١. الاستعلام السليم : عن حاجات البيئة وموقفها من الجامعة ، للوصول إلى مؤشرات دقيقة عن رغبات الجمهور ومواقفه من نتائج المنظمة ( السلع أو الخدمات أو الأفكار ) .
  ٢. التنسيق الجيد مع إدارة الجامعة : والمشاركة في رسم سياساتها الإدارية ( خاصة الإنتاجية والتسويقية ) وصولاً إلى الحد الأعلى الممكن من إشباع حاجات البيئة الجامعية.
  ٣. الإعلام الصادق : عن سياسات الجامعة ونتائجها بما يساعد في تعريف البيئة الجامعية بإسهاماتها ، وتوعية جمهورها بأفضل صيغ الانتفاع الجيد من نتائجها .
- ويمكن صياغة هذه المحاور في المعادلة الآتية :
- العلاقات العامة في الجامعة = الاستعلام السليم + التنسيق الجيد + الإعلام الصادق .(الدليمي ٢٠١٣ العلاقات العامة في التطبيق)

وتسلم المعلومات من الجمهور يتم لغرضين هما : (سلطان ٢٠١٢)

أولاً : الاستفادة من هذه المعلومات في رسم السياسات وكيفية أداء أعمال المنظمة .

ثانياً : الاستفادة في مخاطبة الجمهور عن طريق البرامج الإعلامية بطريقة تحقق نسبة ممكنة من الإقناع والتعاون وتقوم العلاقات العامة بمساعدة الجامعة في خدمة الفرد بأفضل صورة ، فالمساهمة في خدمة الفرد ورفاهيته هي السبيل الوحيد لبقاء أي جامعة مهما كان نوعها وهدفها ، ولا تتمكن الجامعة من

تحقيق ذلك إلا إذا علمت ما هي رغبات الفرد وتعرفت على حاجاته ، لذا فالإعلام في العلاقات العامة لا يعني نشر المعلومات إلى الجمهور فقط ، بل تبادل المعلومات مع الجمهور ، أي إعلام باتجاهين يعني يعطي ويتسلم .(سلطان ٢٠١٤)

العلاقات العامة في جامعة البترا: تقديم صورة ايجابية عن الجامعة، طلبتها، هيئتها التدريسية والإدارية ، مرافقها المختلفة، برامجها وأنشطتها. كذلك العمل على استقطاب طلاب جدد محليا وعربيا، عن طريق الترويج لبرامج الجامعة وتخصصاتها المختلفة وتفاعلها مع مجتمعها المحلي .وتسهيل عمل الكوادر التدريسية والادارية والعمل على الحد من العقبات التي تواجههم .  
اما اهداف العلاقات العامة في جامعة البترا فتلخصت بما يأتي :

الاسهام الفعال في رفع شأن الجامعة داخليا ومحليا ودوليا. وفتح قنوات التواصل مع مؤسسات المجتمع المحلي، التعليمية والثقافية والاجتماعية والخدمية والجامعات المحلية والعالمية. إضافة الى الترويج لرسالة الجامعة وفلسفتها ونشاطها وأخبارها عبر وسائل الإعلام المختلفة وعدم تفويت الفرص في استثمار أية مناسبة تحقق هذه الغاية. والإبقاء على التواصل المستمر مع إدارات الجامعة وكلياتها المختلفة وتلبية حاجاتهم من مطبوعات وخدمات وتغطيات إعلامية لأعمالهم العلمية بما يحقق رؤية الجامعة ورسالتها.  
عمادة القبول والتسجيل في جامعة البترا

عمادة القبول والتسجيل هي العمادة التي يتم من خلالها تسجيل الطلبة الراغبين في الالتحاق بالجامعة وامدادهم بشروط القبول والتسجيل ومن ثم تثبيت قبولهم ، وهي الباب الأول الذي يدخله الطالب في الجامعة ، وهي الباب الأخير الذي يخرج منه حيث تزوده بالشهادة والدرجة العلمية التي يستحق . وتنقسم عمادة القبول والتسجيل الى ثلاث أقسام هي، قسم القبول ، قسم التسجيل ، قسم الوثائق .  
الإرشاد الأكاديمي في جامعة البترا

تؤمن جامعة البترا بأن الطالب هو محور العملية التعليمية وغايتها ، ومن اجل توفير الدعم اللازم للطلاب المتعثر أثناء مسيرته الأكاديمية بما يحقق انسياب الخطة التعليمية وإنهاء متطلبات الخطة الدراسية ضمن المدة الزمنية المتاحة، ومن اجل بناء الثقة الذاتية المستقلة لدى الطالب وفقاً لأهداف البرنامج الأكاديمي فكان لا بد من توفير مرشد أكاديمي من أعضاء هيئة التدريس من كل قسم في كل الكلية للإشراف على الطلبة في قسمه وكذلك الحال بالنسبة للطلبة الخريجين وليكون عوناً فيما قد يحتاجونه من مساعده في استكمال متطلبات الحصول على درجة البكالوريوس وإتمام متطلبات النجاح في المواد التدريسية وتحقيق المهارات المطلوبة ولتقديم النصح والمساعدة في الوصول الى حل ما يواجهونه من مشاكل وصعوبات داخل الحرم الجامعي أو خارجه مما يؤثر بشكل مباشر أو غير مباشر على أدائهم الأكاديمي، وليكون مشرفاً على اختيارهم من دون إلزامهم بإتباع ما يمليه ومراقبة اختيارهم والتدخل بالمساعدة والنصح من دون انتظار طلب المساعدة من الطالب.(الباحثان)  
النظريات والنماذج في مجال العلاقات العامة :

تهدف النظريات والنماذج في مجال العلاقات العامة الى شرح وتوضيح كل ما يتعلق بالعلاقات العامة كعملية ، ويؤكد ذلك ما وضحه "كاهن" في مفهومه العلمي عما يسمى "بنظرية العلاقات العامة " إذ يرى ان الهدف منها هو تنظيم منظور خارجي حول ماهية النظام وما يقوم به من اعمال .ويؤكد "كاهن " على اهمية استخدام النظريات والنماذج في مجالات الدراسات والتطبيقات المختلفة للعلاقات العامة ، إذ يمثل

النموذج من وجهة نظرة وظيفة معرفية تستخدم من زاوية تحليلية ، كما تتميز تلك النماذج بالخصوصية طبقاً للمرحلة النظرية التي يمر بها العلم ، ومن الملاحظ ان النماذج النظرية والمقدمات وكذلك النتائج المتعلقة بنشاط العلاقات العامة تميل الى وضع نموذج نظري مثالي غير قابل للتطبيق الواقعي. (للتفصيل انظر الدليمي ٢٠١١ العلاقات العامة رؤية معاصرة) النظريات والنماذج في مجال العلاقات العامة موجبات نظرية وعلمية ، تكفل لأي عمل علمي موضوعي النجاح إذا ما اجيد فهمها والاستعانة بأفضالها وأنسبها للواقع الفعلي . (Koyas, D. and T. Decotis ١٩٩٣) . وتحتاج العلاقات العامة كعلم يستهدف التطبيق الى التوصل الى نموذج نظري او مجموعة من النماذج تستخدمها للتطبيق في مختلف المواقف والموضوعات ، بحيث يمثل النموذج قيمة ذات نفع وثقل نظري يوجه جهود إدارة العلاقات العامة نحو السداد والفاعلية (Griffin, E.M. 1994) ولقد اوضحت الابحاث والدراسات في ذلك المجال ، ان المؤسسات تستخدم النظريات والنماذج في مجال العلاقات العامة بطريقتين :- (Hunt 1994) الاولى : توظيفها كاستراتيجيات موقفية تستخدمها المؤسسة مع مختلف نوعيات الجمهور وما قد تواجهه من مشكلات متنوعة حسب طبيعة الموقف او المشكلة ، ولكن ليس كإطار موحد للعمل يوجه كل مجهودات العلاقات العامة . الثانية : يقوم عل افتراض مؤداه ان وظيفة تلك النظريات والنماذج في مجال العلاقات العامة واهميتها تحددتها ايدولوجية التنظيم .

عند تطبيق العلاقات العامة باعتبارها تمارس انشطة اتصالية سواء مباشرة او غير مباشرة ، كما تعتمد في ادائها لوظائفها الى استخدام الوسائط الاتصالية المختلفة ، Robert T. Reilly ٢٠٠٠ كما عمد بعض منظرو العلاقات العامة الى توظيف النظرية الحديثة للتنظيم في دراسة ما يتعلق بالظواهر التنظيمية كما اكادوا ان بناء النظرية في العلاقات العامة يحتاج الى فهم الاصول النظرية لعلم الاجتماع ، وتوجد اربع نظريات اجتماعية تمثل اطرأ للعمل في مجال العلاقات العامة مثل التفاعلية الرمزية ونظرية التبادل ونظرية الصراع وكذلك النظرية البنائية الوظيفية وبالإستعانة بتلك النظريات يمكن بناء اطار للعمل والدراسة يساهم في معرفة سلوك الافراد داخل التنظيمات وبنائها ، وشبكة العلاقات بين المؤسسة وجمهورها ومجتمعها الخارجي. (الدليمي ٢٠١١ الهندسة البشرية والعلاقات العامة). النظرية المستخدمة في البحث:

نظرية التبادل: تمتد الجذور التاريخية لتلك النظرية ، مثلها مثل التفاعلية الرمزية في النظرية السلوكية وتختلف مع التفاعلية الرمزية في انها تستمد بعض ملامحها من النموذج الوضعي ، وتركز نظرية التبادل على دراسة سلوك الافراد داخل المؤسسة ودراسة الدوافع ، ومن اهم رواد تلك النظرية "بيتر بلاو" و "جورج هومانز" و "ريتشارد امرسون" وتؤكد تلك النظرية على ان البناء الاجتماعي يعد نتاجا للتبادل الاجتماعي بين الافراد ، كما ان عملية التبادل التي تتم بين الافراد والتنظيمات تحقق نوعا من التوازن بين المدخلات والمخرجات ، ويفترض ذلك المنظور ان الافراد يشكلون ويدعمون علاقاتهم . كما يرى "جيمس كولمان" ان نظرية التبادل تمثل محاولة جديّة ترتكز على مسلمات اجتماعية ، وتهدف هذه النظرية الى صياغة مجموعة من المبادئ التفسيرية للنظام الاجتماعي العام ، وترتكز وحدة التحليل



الاساسية في هذا النظام على الفرد او الشخص كنقطة بداية ، ويرى علماء التبادلية ان الجماعة والنظام العام نظم معقدة تخدم غايات الافراد ، وان الجماعات ذاتها تكتسب سماتها وخصائصها من أعضائها . ولقد قدم "إمرسون" مجموعة من الافتراضات التي تقوم عليها نظرية التبادل وتتلخص في ثلاثة عناصر اساسية: أ: ان الافراد يسلكون بالطريق الذي يحقق لهم النفع والفائدة ب: ان كل حدث ذي قيمة توجد به متغيرات قيمة تتزايد او تتناقص حسب الحاجة التي ينطوي عليها ذلك الحدث .

ت: - ان المنفعة او الاستفادة من التفاعل الاجتماعي تكون مشروطة بما يتحقق من نفع خلال عملية التبادل

فالافتراض الرئيسي هنا ان الحاجات والاهداف الخاصة هي المحرك الرئيسي للأفراد وذلك ما يسمى بالدافعية ، ويتم ذلك في اطار المصلحة الفردية ، إذ انه لا بد من الاشباع ، حين يحدث التفاعل بين الاشخاص وهو ما يترتب عليه العلاقات الاجتماعية . وتؤكد تلك النظرية على القبول الاجتماعي وهو ما يدعم العلاقات بين الافراد ويشير مصطلح "بناء الجماعة" الى التفاعل الدينامي بين القوى الدافعية الفردية التي تنشأ بين الافراد في موقف عمل ، وذلك في ضوء القبول والترابط الاجتماعي ، وثمة ظاهرة اخرى مهمة في نظرية التبادل ، وهي امتثال الافراد لمعايير الجماعة ، كمصدر من مصادر الاشباع ، فإذا تصرف الافراد من تلقاء ذاتهم دون قهر فإن ذلك يمثل قمة السلوك الأخلاقي ويؤدي ذلك الى الانتماء والقبول ، وينتقل علماء التبادلية من تحليل طبيعة الدافعية الفردية الى تناول بناء الجماعات ومعاييرها ، والامتثال لها. (Curran, J and Gurevitch, M, 1996)

من ناحية اخرى ، وضع كل من (هومانز - ١٩٧٤) ، (بالاو - ١٩٦٤) الافتراضات الاساسية لتلك النظرية واهتموا بأثر دوافع الأفراد على افعالهم كما رأوه ان الصراع يتولد عندما يتوقع الفرد الحصول على المكافأة ولا يوجد سوى العقاب ، اما اذا ركز أخصائي العلاقات العامة على المؤسسة كوحدة للتحليل ، بافتراض ان توقعات المؤسسة تتفق مع توقعات الجمهور يحدث نوع من التفاهم الجمعي (سلطان ٢٠١٢) ، وبهذا فإن اهداف وافتراضات نظرية التبادل يمكن ان تترجم الى المستوى التنظيمي بحيث ان الافراد العاملين داخل التنظيم ، لا بد وان يكون لهم الحق في مناقشة القرارات المتعلقة بالسلوك التنظيمي والاهداف التنظيمية ، تمكنهم من توجيه وتشكيل التفاعلات التنظيمية بين المؤسسة وسائر المؤسسات الاخرى ، ومن هنا يكون البناء التنظيمي نتاجا للحاجة الى احداث نوع من التوازن في عملية التبادل ، كما يتحدد نجاح او فشل الاتصال التنظيمي وفقا لمدى القدرة على تحقيق التوازن في العلاقات ، ويحدث الصراع عندما يختل التوازن في عملية التبادل ، كما يتحدد نجاح او فشل الاتصال التنظيمي وفقا لمدى القدرة على تحقيق التوازن بين المدخلات والمخرجات ، (Hunt 1994)

اما التغير التنظيمي فينتج عن التبادل المستمر بين المدخلات والمخرجات ، وتتمثل مهمة اخصائي العلاقات العامة تحليل ابعاد وظيفة العلاقات العامة بالمؤسسة ، بهدف تحديد عناصر ذلك التبادل ومحدداته ، وتعد نظرية التبادل ذات فائدة في دراسة الدوافع التنظيمية التي تؤثر على ماتحقة من المؤسسة من توافق وانسجام على المستوى الخارجي وكذلك عند اتخاذ القرارات والاتصال ، كما ان دراسة اوضاع خبراء ومسؤولي العلاقات العامة بالمؤسسة يعد بمثابة خطوة اولية تساهم في نجاح إدارة العلاقات

العامة في القيام بدورها بفاعلية من خلال تحديد الديات التعامل بين الاطراف المتضمنة في الانماط والمستويات المختلفة للتعاملات والعلاقات (Waston James 2003 ) نموذجاً تطبيقياً (مجتمع الجامعة) (الدليمي ٢٠١٤ العلاقات العامة في المجال الدولي) يمكن ان تكون الجامعات نموذج متميز لتطبيقات العلاقات العامة حيث يمكن استثمار عديد من عوامل القوة فيها مثل: أعضاء هيئة التدريس:

يمكن استثمار أعضاء هيئة التدريس كمرشدين. إن أعضاء هيئة التدريس يمتلكون الخبرة في عدة مجالات تساعد الدائرة، بما فيها المسائل المالية، التسويق (التوظيف)، وحتى مجال العلاقات العامة. ويجب أن يكون من ضمن أعضاء هيئة التدريس أعضاء لا يعملون في الجامعة. وبعد سنة من الخدمة، يمكن تعيينهم كأعضاء أساسيين في الجامعة (إذا كانوا ذكوراً). وإذا كانوا من الإناث، يمكن أن يحصلن على جائزة أو بعض شهادات التقدير. ويجب استغلال هؤلاء الأشخاص كمصادر. راقب سلوك التدريسي في غرفة الصف: إن أعضاء هيئة التدريس الذين يحضرون إلى المحاضرة متأخرون، يزعمون الطلبة ويشتمون انتباههم، ويتركون انطباعات سلبية عن الأساتذة.

استخدام وسائل العرض البصرية في مناسبات الجامعة  
هناك الكثير من أعضاء هيئة التدريس يحضرون فعاليات مثل ألعاب كرة القدم، واحتفالات العودة إلى الوطن، وغيرها من المناسبات الخاصة في الجامعة. تحاول دائرة العلاقات العامة مساندة هذه النشاطات بروح معنوية والتي تترك انطباعات جيدة عن الجامعة من خلال حضور أعضاء هيئة التدريس.

دعوة الإداريين الآخرين ليكونوا "ضيوف" أو للمشاركة في أية نشاطات أخرى  
قد يشمل ذلك رئيس الجامعة، أحد أعضاء مجلس الجامعة/الأمناء، شؤون الطلبة، دائرة التسجيل والسجلات، أو شخصاً من دائرة النشاطات الرياضية. ويمكن لهؤلاء التحدث في أي موضوع، بما في ذلك، كيفية .. "و الأحداث والأوضاع الحالية. ولا تنسى إرسال نسخة من النشرة الإخبارية للدائرة لكل قسم في الجامعة بحيث يحصل كل عضو هيئة تدريس على فرصة للاطلاع على النشرة الإخبارية.  
إشراك الأعضاء في منظمات الطلبة

على جميع أعضاء هيئة التدريس تشجيع الأعضاء على المشاركة في الحياة الجامعية بما فيها تعريف الطلبة الجدد بالجامعة، ومجلس الطلبة، وقسم الأنشطة الطلابية، ولجان الجامعة، ودائرة النشاطات الرياضية. وهناك الكثير من الإداريين الذين يشاركون في هذه المجموعات إضافة إلى أنها توفر فرصة جيدة لهم لمعرفتك.

إرسال رسائل "تهنئة" أو "شكر"

هناك العديد من الإداريين وأعضاء هيئة التدريس الذين ينشرون الكتب، ويتلقون الجوائز، ويتخذون قرارات تفيد البلد. دعهم يعرفون بأنك تقدر وتثمن جهودهم.  
الطلبة من جنسيات أخرى والأعضاء المحتملين انضمامهم

على العلاقات العامة تسويق مواد تساعد الطلبة على معرفة شعارك أو المعلومات الخاصة بك. ومن أمثلة ذلك المفكرات/الأجندات التي تحتوي على تواريخ هامة (من ضمنها جداول التوظيف) وإعلانات من مصادر محلية لتقليل التكاليف، أغلفة كتب، وأدلة. ويجب إعطاء هذه المواد للطلبة الذين يسكنون في الجامعة وهي تشكل مصدراً توفره العلاقات العامة.

### استخدام صحافة الجامعة

على العلاقات العامة استخدام الاعلانات في صحف الجامعة، ومن ضمنها مواد ضمن مواد التسجيل إن أمكن، واستخدم المؤتمرات الصحفية وإعلانات خدمة النشر من أجل تغطية الفعاليات، وحاول عرضها من خلال محطة إذاعة الجامعة.

توفير المنح الدراسية للطلبة من جنسيات أخرى

افسح مجالاً للطلبة بحسب الاحتياجات، والانجاز، والمواقف الفريدة. وهذا يمكن أن يشمل الطلبة الأجانب، والطلبة معدي الالتحاق الذين أنجزوا ٤٠ ساعة ونفذوا ١٨ وحدة دراسية، أو لهم أي إنجاز متميز.

فتح أبواب دائرة العلاقات العامة على النشاطات

يمكن استخدام برنامج "الضيف" في الجامعة ليضم مختلف الممثلين. وتوجيه دعوة للطلبة من قاعات السكن. ليكون لديهم بيتاً مفتوحاً أو مرفقاً لرعاية المسابقات الرياضية.

الرؤية الايجابية

على العلاقات العامة ان تشارك في تعريف الطلبة الجدد بالجامعة، ومساعدتهم على الانتقال إلى قاعات الدراسة، والمشاركة في نشاطات وأندية الجامعة.

إجراء التبادلات مع أندية أو قاعات سكن أخرى وهذا يحقق العديد من الأهداف، وقد يعمل هذا كمنصة لالتقاء الأعضاء من مختلف المجموعات والانضمام إلى نشاطات الجامعة.

استخدام الياфطات، البوسترات، والملصقات

يمكن لدوائر العلاقات العامة أن تبين روح الجامعة عن طريق عمل يافطات في ألعاب ومباريات كرة القدم. كما أن تعليق بوسترات بعبارات تساند نشاطات الطلبة، وبما يعرض الصورة الايجابية لدائرة العلاقات العامة. وهناك وسائل أخرى لمساندة جهود التوظيف على العلاقات العامة تطوير حملات توظيف ايجابية بناءً على مثاليات ومزايا الحياة الاجتماعية .

نشاطات الطلبة في الجامعة

يجب عدم التميز بين الطلبة. أن التعامل والانخراط يجب أن تكون من أهم أهداف العلاقات العامة. ولا بأس في المنافسات و الاشتراك في النشاطات، ويجب تمثيل دائرة العلاقات العامة فيها وأن تعمل دوماً على وجود عضو يمثلها في مختلف الدوائر. وإذا كان ممثل العلاقات العامة ضعيفاً، فإنه لن ينجح في الانشطة ويشارك في إحداث الفارق.

تكليف مختلف المجموعات للقيام بعدة مهام

إضافة إلى التبادلات الاجتماعية والاختلاط، حاول رعاية تثقيف الأعضاء الجدد، أو تبادل الموظفين. وتعتبر الرياضة جزءاً من الحدث لبناء علاقات أفضل. يجب إرسال العديد من المجموعات بطاقات تهنئة، بطاقات الأعياد، و بطاقات (أهلاً بعودتك). إن هذه تعتبر تواصلاً جيداً. ومن بين بعض الأفكار المهمة إرسال بطاقات تهنئة للنساء، و بطاقات زهور بمناسبة عيد المرأة العالمي، و بطاقات تهنئة للموظفات الجدد، و بطاقات بالمناسبات السنوية، ويمكن حتى منحهن جوائز تكريمية.

أرسال النشرة الاخبارية للدائرة إلى المواطنين من اهل البلد في الجامعة وهذه تضم أفكارا مشتركة وتساعدهم في اكتساب فهم أفضل الأشياء التي لا يلاحظونها في دائرتك. ابدأ بالنشرة الاخبارية و صفحة مخصصة لحياة اهل البلد في الجامعة وعن طلبة آخرين. وهذه تمثل وسيلة قيمة للتخلص من الأساطير، ولتعزيز التوظيف، وخدمة المجتمع. وقد ثبتت فعاليتها في المؤسسات التي تضم نشرة إخبارية عن البلد.

#### المشاركة الفاعلة مع الآخرين

يجب المشاركة بالبرامج التي تقدمها مجموعات أخرى والانضمام إلى مؤسسات الحوكمة. بعيدا عن التميز العنصري. لأن هذه المجالس سوف تتعامل مع مشكلات مشابهة. إذا كان عضوا في أحد هذه المجال، يجب التأكد من التعاون مع المجالس الأخرى.

#### تنظيم حفلات عشاء لموظفي هذه المجموعات

إنها تعتبر فرصة مناسبة للقائهم والاستماع إلى أهدافهم وبرامجهم. وفي كثير من الأوقات، فإن هذه البرامج تتضمن منحا وفرصا لبناء المشاريع. كما أنها توفر فرصة لمعرفة المزيد عن الجامعة. ويجب هنا الحرص على ارسال نسخة من النشرة الاخبارية لهم. اضافة الى التشارك معهم في الأخبار السارة عن دائرة العلاقات العامة وتعريف مجلس طلبة الجامعة بالنظام المعمول به في البلد.

#### مجلس الطلبة وغيرها من منظمات الطلبة

يجب الحرص على التعاون مع مجلس الطلبة لأنه يمثل وسيلة رائعة للتعارف والمصادقية. وهي تفيد في التوظيف والإبقاء على التمثيل في هذه المجالس، ومع المجموعة.

#### الانضمام إلى الأندية الجامعية

إن الاطر الجامعية وحدها قد لا تستطيع إعداد شخص (العالم الواقع). لذلك يجب انضمام الطلبة إلى الأندية المهنية أو أندية الأقسام في الكليات والتي تعرف المشاركين بالمزيد عن مجال العمل وأقسام الدراسة في الجامعة. وهذا يفيد في انضمام الأعضاء إلى وظائف من خلفيات يعرفونها. كما يساعد في تحقيق رؤية بناءة في الجامعة.

#### الدعوة إلى برامج "ضيف الجامعة"

إن هذه المجموعات سوف تساند وتتعلم من المتحدثين الضيوف. كما أنها تمكنهم من أن يكونوا جزءا من منتدى لتمثيل دائرة العلاقات العامة وتوضيح مهمتهم وتوفير معلومات أو إعلانات عن دائرة العلاقات العامة.

#### منشورات الجامعة

محاولة المشاركة في رعاية إعلانات بالتعاون مع الموظفين. وهذا يفيدهم في ملاحظة ومعرفة والمشاركة في عناصر ايجابية من الحياة العامة.

#### التحدث إلى الآخرين بلغتهم

يمكن استخدام المؤتمرات الصحفية وإعلانات الخدمة العامة. حتى وإن لم تتم تغطية القصة إلا أنهم ويشكل تدريجي سوف يلاحظون الأشياء الايجابية التي يقوم بها أعضاء النشيطون. ويمكن تكليف المرشدين بتدقيق أوراق بحث "ضيف الليلة": عادة فإن الطلبة هم الذين يعانون من مشكلة في الجامعة.

وقد يكون المرشد متحدثاً هاما ويعرف جيدا عن دائرة العلاقات العامة، مما يحقق للجميع فرصة جيدة للتواصل.

#### الاهتمام بتوزيع لجوائز

قد تفيد الجوائز في زيادة الدافعية والتقدير لمن يقومون بعمل جيد. ويجب أن تؤدي هذه الجوائز إلى تعزيز السلوك الإيجابي المقبول. ومن أمثلة الجوائز: مد يد العون/المساعدة، المنحة المتميزة، الموظف المثالي، تقدير وشكل خاص للمشاركة في الجامعة، وغيرها من الجوائز التي تشجع على القيام بأعمال أخرى لفائدة الجامعة. ويجب تقديم مثل هذه الجوائز في حفل رسمي أو خلال حفل عشاء تنظمه دائرة العلاقات العامة.

#### تطوير خارطة هواتف للدائرة

وهذا يفيد في إبقاء أعضاء المنزل على اتصال. وإذا كان هنالك زيادة في النشاطات، وتغير في الاجتماعات أو أية أخبار يصعب إرسالها من خلال الدائرة - فإن خارطة تنظيم الهواتف تفيد بحيث يمكن للجميع فرصة الاطلاع على كافة وأحدث المعلومات. إن هذه الوسيلة ضرورية للدوائر التي ليس لديها إسكان، أو لا يوجد لديها مساكن كافية. وهنا يجب تطوير نشرة إخبارية عن الدائرة. وهذه وسيلة أخرى تساعد في مشاركة الجميع. ويجب أن تحتوي النشرة الاخبارية على مواعيد وتواريخ مهمة، التغيرات في السياسة، وتقدير وشكر لانجازات الأشقاء، وتحديث للمؤتمرات واللقاءات، والمواعيد المالية النهائية. وهذا يبقّي الدائرة على اطلاع ويخدم في مساندة الاجتماعات.

#### استضافة أحد أعضاء دائرة العلاقات العامة

وهذه تمثل وسيلة رائعة للمحافظة على الأعضاء المهتمين. كما ان هذا يسمح للجميع بالمساهمة في نجاح الجامعة، والتعاون على حل المشكلات.

#### استضافة ضيوف متحدثين

إن من أهم مهام الجامعة المساعدة على تطوير أعضائها روحيا، واجتماعيا، وأكاديميا. كما أن الجامعة تفي بوعدها عن طريق تمكين المتحدثين من معالجة والتحدث عن العديد من المواضيع، بما فيها السير الذاتية، المهارات الدراسية، مضار استخدام الكحول/المخدرات، الأحداث الحالية، التزيين للنجاح، وغيرها من المحاضرات المفيدة.

#### الأعضاء الجدد في الدائرة

لا يوجد مشكلة أسوأ في العلاقات العامة من أن تكون معروفا كدائرة مضطربة. إذا كنت تهمل الأعضاء الجدد - فسرعان ما تكسب صورة سيئة. ويمكن تكليف الأعضاء الجدد للعمل في اللجان. وإذا بدأ الأعضاء الجدد تعلم والمساهمة في الدائرة منذ البداية - فإنهم يكونون أكثر ولاء للجامعة. وسوف يتعلمون المزيد وبما يعدهم للعمل باخلاص.

#### المساعدة في الدراسة

من الأشياء المحزنة التي قد تحدث هي عندما يلقي أحد الأعضاء أو عضوا جديدا بفشلة باللوم على التدني في الدرجات. ومن واجب العلاقات العامة مساعدة الطلبة وخاصة الجدد وأن تبذل جهودا أفضل لتمكينهم من الانضمام إلى الدائرة بدلا من عدمه.

المكتب الدولي للعلاقات العامة وموظفي الاستشارات

التواصل بطريقة مناسبة

وهذا يضمن أن تمتلك الدائرة معلومات كافية لاتخاذ القرارات التي تخص الجداول والمواعيد، والزيارات، والبرامج والمساندة. وإضافة إلى ذلك، فإن الاتصالات الجيدة مع المكتب الدولي تؤدي إلى علاقات جيدة في المجلات ونشرها. وعلى الدوائر إرسال أمثلة عن إنجازاتهم بشكل شهري. ويتوجب على الموظفين الاحتفاظ ببريد الكتروني وهاتف للتواصل بشكل منتظم.

طرح المثال الجيد في استضافة الزائرين

إن الضيافة الجيدة خلال زيارات المستشارين وغيرهم من المتطوعين/زيارات الموظفين تحقق الكثير في تقييمهم لدائرة العلاقات العامة. كما أن منظر ومظهر السكن، وودية الأعضاء، وصدقهم تمثل مسائل يجب تحقيقها. وهنا يمكن وضع أنفسنا دائما في مكانهم. فما هو رأينا في عيش بمنزل تسوده الفوضى، وأن نحصل على سرير، ويتم تجاهل وجباتنا المفضلة، وأن نعامل كغربى؟

التعاون الفعال

استثمار الموارد، والشبكات، والمعرفة في المكتب الدولي. إن الدوائر تهدر الكثير من الوقت عندما لا يستغلون الخدمات المتوفرة.

عمليات الاتصال المستمرة

وهذا يشمل بطاقات الأعياد، رسائل الشركة على الزيارات، الدعوات/ الاعلانات عن أنشطة الدائرة. ويجب تزويد مستشارك بنسخ من المفكرة الفصلية، والجدول الطارئ، وغيرها من المواعيد المهمة والتي خلالها يمكن تنظيم الزيارات. واستخدامها لتثقيف الأعضاء الجدد. (سلطان ٢٠١٤)

الموظفون التنفيذيون

وهذه تمثل وسيلة مهمة لبدء علاقات داخل الدائرة مع كليات أخرى والتي تضم دوائر تابعة لفارم هاوس. ونظرا لأن معظم الدوائر تعاني من نفس القضايا - فمن الضروري عدم السماح للتدخل المنافس. ويواجه الموظفون التنفيذيون تحديات مشابهة وقد يكون التراجع وسيلة تعلم مناسبة لجميع الدوائر.

استثمار المؤتمرات

تمثل المؤتمرات فرصة طيبة للتفاعل مع طلبة البكالوريوس في الجامعة، والمتخصصين والخريجين المتطوعين. ويتوجب على كل دائرة أن تعمل جاهدة من أجل تمكين أكثر من نصف أعضائها من حضور المؤتمرات. وهناك الكثير من الدوائر التي طورت علاقات جيدة مع دوائر مجاورة أو العديد من الدوائر في المنطقة المحلية. إن إقامة فعاليات معا، مثل الاحتفالات، ألعاب كرة اليد، مباريات كرة القدم في الجامعة، والمناسبات، تسهم في تعزيز الأخوة.

الابقاء على الاتصال

هناك العديد من الدوائر تمكنت من توفير المال عن طريق السفر معا إلى اماكن سياحية، وتشاركوا في فعاليات التوظيف في مدن مجاورة، وعن طريق ربط الجهود لمعرفة عناوين الخريجين. ونظرا لأنها مؤسسات عالمية فعليها عدم العمل كدوائر فردية. ان تطبيق كل او جزء مما تم ذكره يعطي للعلاقات العامة دورا اكثر فاعلية لتحقيق اهدافها داخل الجامعة.

#### نتائج الدراسة التطبيقية

نقدم هنا عرضاً للنتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة من خلال الإجابة عن أسئلتها، وعلى النحو الآتي: السؤال الأول: ما آراء الطلبة في خدمات العلاقات العامة والتسجيل والإرشاد في جامعة البترا للعام الدراسي ؟ تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لآراء الطلبة في خدمات العلاقات العامة والتسجيل والإرشاد في جامعة البترا للعام الدراسي بشكل عام ولكل فقرة من فقرات أداة الدراسة، يلاحظ أن آراء الطلبة في خدمات العلاقات العامة والتسجيل والإرشاد في جامعة البترا للعام الدراسي كانت متوسطة، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3,53) وانحراف معياري (1,02)، وجاءت مجالات الأداة في الدرجتين المرتفعة والمتوسطة، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.72 - 3.00)، وجاءت في الرتبة الأولى الفقرة (5) التي تنص على "كانت لدي معرفة تامة بعملية التسجيل الإلكتروني"، بمتوسط حسابي (3.72) وانحراف معياري (1.18) وبدرجة مرتفعة، وفي الرتبة الثانية جاءت الفقرة (49) التي تنص على "تسهل دائرة العلاقات العامة اتصال الطلبة بالمجتمع المحلي ومؤسساته بحيث تكون حلقة وصل بينهم" بمتوسط حسابي (3.70) وانحراف معياري (1.14) وبدرجة مرتفعة، وجاءت في الرتبة قبل الأخيرة الفقرة (35) التي تنص على "تحرص دائرة العلاقات العامة على تزويد الطلبة بأخبار وفعاليات الجامعة" بمتوسط حسابي (3.06) وانحراف معياري (1.35)، وبدرجة متوسطة، وجاءت في الرتبة الأخيرة الفقرة (1) التي تنص على "تم إعلان نتائجي في المقررات على موقع الجامعة بعد 3 أيام من انتهاء اختبار تلك المقررات." بمتوسط حسابي (3.00) وانحراف معياري (1.39) وبدرجة متوسطة.

السؤال الثاني: هل تختلف آراء الطلبة في خدمات العلاقات العامة والتسجيل والإرشاد، باختلاف الجنس (ذكور وإناث)؟

تمت الإجابة عن هذا السؤال على النحو الآتي: تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لآراء الطلبة في خدمات العلاقات العامة والتسجيل والإرشاد في جامعة البترا للعام الدراسي تعزى لمتغير الجنس، كما تم تطبيق اختبار (t-test) تشير النتائج إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0,05$ ) لآراء الطلبة في خدمات العلاقات العامة والتسجيل والإرشاد في جامعة البترا للعام الدراسي تعزى لمتغير الجنس، واختبار (t-test)، استناداً إلى قيمة (ت) المحسوبة إذ بلغت (0,117) وبمستوى دلالة (0.907) للدرجة الكلية.

السؤال الثالث: هل تختلف آراء الطلبة في خدمات العلاقات العامة والتسجيل والإرشاد، باختلاف السنة الدراسية؟ تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لآراء الطلبة في خدمات العلاقات العامة والتسجيل والإرشاد، باختلاف السنة الدراسية تشير النتائج إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند

مستوى  $(\alpha \leq 0,05)$  لآراء الطلبة في خدمات العلاقات العامة والتسجيل والإرشاد، باختلاف السنة الدراسية، استناداً إلى قيمة ف المحسوبة إذ بلغت  $(0,466)$ ، وبمستوى دلالة  $(0.706)$ .

السؤال الرابع: هل تختلف آراء الطلبة في خدمات العلاقات العامة والتسجيل والإرشاد، باختلاف التخصص؟ تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لآراء الطلبة في خدمات العلاقات العامة والتسجيل والإرشاد في جامعة البترا للعام الدراسي تعزى لمتغير التخصص، كما تم تطبيق اختبار  $(t\text{-test})$  تشير النتائج إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha \leq 0,05)$  لآراء الطلبة في خدمات العلاقات العامة والتسجيل والإرشاد في جامعة البترا للعام الدراسي تعزى لمتغير التخصص، واختبار  $(t\text{-test})$ ، استناداً إلى قيمة (ت) المحسوبة إذ بلغت  $(0,293)$  وبمستوى دلالة  $(0.769)$  للدرجة الكلية.

السؤال الرابع: هل تختلف آراء الطلبة في خدمات العلاقات العامة والتسجيل والإرشاد، باختلاف المستوى الدراسي؟ تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لآراء الطلبة في خدمات العلاقات العامة والتسجيل والإرشاد في جامعة البترا للعام الدراسي تعزى لمتغير المستوى الدراسي، كما تم تطبيق اختبار  $(t\text{-test})$  تشير النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha \leq 0,05)$  لآراء الطلبة في خدمات العلاقات العامة والتسجيل والإرشاد في جامعة البترا للعام الدراسي تعزى لمتغير المستوى الدراسي، واختبار  $(t\text{-test})$ ، استناداً إلى قيمة (ت) المحسوبة إذ بلغت  $(3,514)$  وبمستوى دلالة  $(0.000)$  للدرجة الكلية، حيث كان الفرق لصالح المستوى الدراسي (بكالوريوس) بدليل ارتفاع متوسطاتهم الحسابية.

#### تفسير النتائج:

ظهر ومن خلال إستطلاع آراء الطلبة في جامعة البترا عن خدمات العلاقات العامة والتسجيل والإرشاد، للفصل الدراسي الثاني للعام الدراسي ٢٠١٣/٢٠١٤ أنها بشكل عام ليست بمستوى الطموح لكافة الاختصاصات في كليات الجامعة وفي ضوء هذه النتائج فإننا نضع هذه الصورة المفترضة لاداء هذه المهام بشكل يتوافق مع الصورة الايجابية لجامعتنا.

التوصيات و الاقتراحات

بناءً على النتائج المستخلصة من تحليل الاستبيان والنتائج فإن الباحثين يقدمان بعض التوصيات والاقتراحات لعلها تساعد في تطوير عملية الإرشاد الأكاديمي في الجامعة وجعلها أكثر فاعلية:

- تدعيم وتفعيل عمل العلاقات العامة في الجامعة وتوسيع قاعدتها لتشمل تقديم خدماتها لطلبة الجامعة.
- التنسيق الدائم بين العلاقات العامة والتسجيل والإرشاد الأكاديمي بما ينعكس إيجاباً على خدمة طلبة الجامعة.

- زيادة عدد المرشدين و التقليل من عدد الطلبة المخصصين للمرشد الواحد، وإذا استعصى الأمر نوصي بإنشاء وحدات للإرشاد في الكليات تعمل تحت إشراف أحد الأساتذة المشهود لهم وتضم موظفاً متفرغاً وآخرين ممن لهم صلة بإرشاد الطالب.

- مساعدة الطلبة على وضع برامج زمنية للتخرج عبر نموذج غير موحد يعالج وضعية كل طالب على حدة.

- الأخذ بعين الاعتبار آراء الطلبة عند طرح المسابقات ومراعاة التنوع والتوقيت وعدم التعارض في طرح المسابقات، وفتح العدد المناسب من الشعب للمسابقات المطروحة.



- تعريف الطلبة بقوانين الجامعة ولوائح الإنذار الأكاديمي، وبالمستجدات من القرارات والتعديلات التي تحدث فيها بين الحين والآخر.
- تحديد أوقات معينه لعملية الإرشاد، والابتعاد عن موسمية الإرشاد أو ربطه ببدايات الفصول.
- إصدار كتيب بسيط ومحتوياته يعرف الطالب بأهمية الإرشاد له، وبالمواد الأكثر أهمية في لائحة الجامعة وعلاقتها بدراسته وينظم الساعات المعتمدة، وإلقاء المحاضرات لتوعية الطلبة الجدد بما يحتاجون إليه في مسيرتهم التعليمية .
- التدقيق في المسابقات التي يقوم الطالب باختيارها ومناقشة خياراته قبل التوقيع عليها من قبل المرشد الأكاديمي.
- السماح بتسجيل المسابقات في موعدها، وعلى قسم المالية إيجاد السبل التي تضمن للجامعة حقوقها، ولا تحرم الطالب من تسجيل مسابقاته.
- ذكر أسماء أعضاء هيئة التدريس في المسابقات المطروحة، فذلك حق للطالب لا يجوز حرمانه منه وفقاً لنظام الساعات المعتمدة.
- إجراء البحوث الدورية المنتظمة للتعرف على آراء الطلبة حول ما تقدمه إليهم الجامعة في مختلف المجالات.
- عقد الاجتماعات الدورية في نهاية كل فصل دراسي بين وحدة الإرشاد الأكاديمي المقترحة في كل كلية، والطلبة لمناقشة المشاكل التي واجهتهم بسبب الإرشاد وحصرها ورفعها مشفوعةً بمقترحات حلها إلى الجهات المختصة حتى لا يتكرر حدوثها.
- عدم اغلاق الشعب بعد ادراجها في الجدول إلا لأسباب طارئة .
- حث المرشدين على مساعدة الطلبة على فهم الخطط الدراسية، ومتابعة سجلات الدراسية وخاصةً المتعثرين منهم، و مساعدتهم على تخطي ما يواجههم من صعاب ووضع الخطط الزمنية لتخرجهم،
- حث والزام الطلبة على إجراء السحب و الاضافة باستشارة المرشد والاستماع الى نصحه و توجيهاته .
- تحديد ساعات معينة ليتواجد فيها المرشد في مكتبه والالتزام بهذه الساعات، ووضع الأدوات التي تجعل من الإرشاد الأكاديمي عملية مستمرة ومستقرة.
- حث المرشد على استخدام اسلوب الحوار المقنع مع الطالب، والعمل على تعزيز ثقة الطالب بنفسه.

#### مصادر ومراجع البحث

- ١- عبد الرزاق الدليمي ٢٠١١ العلاقات العامة رؤية معاصرة، دار وائل .عمان الاردن
- ٢- عبد الرزاق الدليمي ٢٠١١ الهندسة البشرية والعلاقات العامة، دار وائل .عمان الاردن
- ٣- عبد الرزاق الدليمي ٢٠١١ مدخل الى علوم الاعلام والاتصال، دار الثقافة .عمان الاردن
- ٤- عبد الرزاق الدليمي ٢٠١١ مدخل الى العلاقات العامة، دار الثقافة .عمان الاردن
- ٥- عبد الرزاق الدليمي ٢٠١٣ العلاقات العامة والعولمة، دار جرير .عمان الاردن
- ٦- عبد الرزاق الدليمي ٢٠١٣ العلاقات العامة في التطبيق، دار جرير .عمان الاردن
- ٧- عبد الرزاق الدليمي ٢٠١٤ العلاقات العامة في المجال الدولي، دار اليازوري .عمان الاردن
- ٨- محمد صاحب سلطان ٢٠١١ العلاقات العامة ووسائل الاتصال. دار المسيرة عمان الاردن

- ٩- محمد صاحب سلطان ٢٠١٢ العلاقات العامة في المنظمات الدولية. دار المسيرة عمان الاردن
- ١٠- محمد صاحب سلطان ٢٠١٢ وسائل الاعلام و الاتصال. دار المسيرة عمان الاردن
- ١١- محمد صاحب سلطان ٢٠١٤ مبادئ الاتصال. دار المسيرة عمان الاردن
- ١٢- محمد فريد الصحن ٢٠٠٤م. - العلاقات العامة - المبادئ والتطبيق - الإسكندرية - الدار الجامعية
- 13- Griffin,E.M. A First Look at Communication Theory,Second Edition(USA:McGraw-Hill,1994)
- 14- ToddHUNT, James M / Gruing,Puplic Relation Tecnigues Harrcourt Brace College P UBLISHERS,U S A 1994.
- 15- Waston James ,Media Communication An Interduction To Theory And Proces, Second.Edition (USA ;Palgrave Macmillin,2003)
- 16- Curran, J and Gurevitch, M, (1996), "Mass media and society", 2nd Edition. London, UK: Edward Arnold.
- 17- Krukeberg, This Is PR: The Realities of PublicRelations, 7th ed. ( Belmont , Calif : Wadsworth , 2000).
- 18- Koys. D. and T. Decotis. Inductive Measure of psychological Climate, " Human Relationa Vol, 44. 1993.
- 19- Robert T. Reilly, Public Relations in Action Englwood Cliffs, Prentice-Hall Inc, 2000.