

اتجاهات الجمهور الداخلي بمديرية الأمن العام الأردنية نحو وظيفة العلاقات العامة وسبل تطويرها (دراسة ميدانية) *

عزام علي عنانزه** و نسرین "محمد عيد" الطاهات*

ملخص

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى أهمية وجود إدارة علاقات عامة متخصصة داخل مديرية الأمن العام، والكشف عن الوسائل التي تستخدمها إدارة العلاقات العامة داخل المديرية للتواصل مع الجمهور الداخلي، ومعرفة اتجاهات هذا الجمهور نحو وظيفة العلاقات العامة في مديرية الأمن العام الأردنية من خلال إجراء دراسة مسحية على عينة صدفية قوامها (300) مفردة من الضباط وضباط الصف والأفراد في مديرية الأمن العام.

وتوصلت الدراسة إلى أن (95.9%) من عينة الدراسة يرون أن من المهم وجود إدارة علاقات عامة متخصصة داخل مديرية الأمن العام على الرغم من وجود بعض المشاكل التي تحد من أداء هذه الإدارة مثل ضعف الموارد البشرية وعدم وجود تواصل مباشر مع أفراد وضباط الأمن العام، وكانت أكثر الوسائل الاتصالية التي تستخدمها إدارة العلاقات العامة في مديرية الأمن العام للتواصل مع الجمهور الداخلي من ضباط وضباط صف هي النشرات والمحاضرات والانترنت.

كما خلصت الدراسة إلى أن (54%) من عينة الدراسة يرون أن أسباب قيام إدارة العلاقات العامة بالمديرية بتنظيم المؤتمرات والندوات بشكل جيد يعود إلى "امتلاكها عنصر بشري مؤهل للاستقبال، وقدرات اتصالية ومجتمعية"، ويرى معظم أفراد العينة أن إدارة العلاقات العامة تستخدم طرق وسائل مختلفة لتوصيل المعلومات للجمهور الداخلي في المديرية؛ إذ أنها تواكب الأساليب التكنولوجية الحديثة في الاتصال مع هذا الجمهور، كما تشارك إدارة العلاقات العامة في المديرية بالمناسبات الاجتماعية الخاصة للجمهور الداخلي من ضباط وضباط الصف.

الكلمات المفتاحية: اتجاهات، الجمهور الداخلي، الأمن العام، العلاقات العامة.

© جميع الحقوق محفوظة لجمعية كليات الآداب في الجامعات الأعضاء في اتحاد الجامعات العربية 2016.

* مستلة من رسالة ماجستير للطالبة نسرین الطاهات/ جامعة اليرموك/ كلية الإعلام/ قسم الصحافة.

** أستاذ مشارك في قسم الصحافة والإعلام، جامعة اليرموك، الأردن..

مقدمة الدراسة

تقوم العلاقات العامة بدور فعال في الميادين السياسية والاقتصادية والاجتماعية والخدمية والأمنية، حيث عُرف عن العلاقات العامة أنها تقوم بعدد من الوظائف الحيوية والأساسية من أجل خدمة أهداف المنظمة أو المؤسسة أو الشركة ومنها وظيفة التخطيط والاتصال والبحوث والتنسيق، وقد بدأت تتزايد ببعض وظائف العلاقات العامة أهمية في السنوات الأخيرة وتكاد تصبح من الوظائف الأساسية للعلاقات العامة إلى جانب تلك الوظائف التي تسمى وظائف تقليدية أو روتينية للعلاقات العامة⁽¹⁾.

وتسعى العلاقات العامة إلى تحقيق التوافق والانسجام في المجتمع الحديث الذي تشوبه التغيرات السريعة في ظل التطور التكنولوجي الهائل الذي أدى إلى فكرة التخصص، وأوجد المؤسسات المسؤولة عن ترابط المجتمع حتى لا يسيطر عليه الصراع من أجل الربح العاجل دون اعتبار المصلحة العامة، ولذلك فإن الأهداف العامة التي تنطلق من خلالها إدارة العلاقات العامة تكمن في تقديم صورة ايجابية للمؤسسة وتحقيق سمعة طيبة لها، وتعريف الجماهير ببرامجها وأهدافها وسياساتها، ووضع الخطط التي تحقق مصالحها بشكل عام وبالتالي تحقق مصالح الجمهور، وتكوين صورة إيجابية عن المؤسسة لدى جماهيرها، ونقل آراء هذا الجمهور واتجاهاته نحو المؤسسة وسياساتها، وإبلاغها بردود أفعالها تجاهها⁽²⁾.

وقد دخلت العلاقات العامة في المجالات كافة ومنها المجال الأمني، حيث تعد العلاقات العامة في جهاز الأمن العام بمثابة حلقة الوصل بين الجهاز والجمهور، ذلك أن جهاز الأمن العام من الأجهزة الرئيسية في الدولة لتوفيره الأمن والطمأنينة التي من خلالها يتحقق الرقي والتقدم للدولة، وبناءً على ذلك فإن جهاز الأمن العام بحاجة كبيرة إلى الاهتمام بجماهيره؛ لما لهذه الجماهير من تأثير كبير على استمراريته ونجاحه في البلدان العربية بشكل عام وفي المملكة الأردنية الهاشمية بشكل خاص، فالجمهور الداخلي هنا يؤدي دوراً مهماً في عكس الصورة الإيجابية للأمن العام وفي تحقيق ما يسعى إليه هذه الجهاز من تأييد الجمهور وتغيير الصورة السلبية عن رجل الأمن العام، وإيصال رسالة الأمن العام وأهدافه إلى الجمهور الخارجي⁽³⁾.

مشكلة الدراسة

يعد جهاز الأمن العام من الأجهزة الأساسية والضرورية في أي دولة، لما له من دور فعال في الحفاظ على الأمن ونشر الطمأنينة وحماية المواطن، وهو من الأجهزة الحساسة التي تكتسب أهميتها من السمعة الطيبة والحسنة لدى الجمهور الخارجي والتي يبنيها قسم العلاقات العامة في جهاز الأمن العام بالتعاون مع الجمهور الداخلي المتمثل بالعاملين في هذا الجهاز الذين يعتبروا أساس نجاح الجهاز من خلال ترابطهم وتماسكهم وانتمائهم لعملمهم، حيث تقوم العلاقات العامة إلى

جانب العاملين في جهاز الأمن العام في بناء الصورة الإيجابية عن هذا الجهاز، وبذلك يمكن تحديد مشكلة الدراسة من خلال التساؤل الآتي: ما اتجاهات الجمهور الداخلي بمديرية الأمن العام الأردنية نحو وظيفة العلاقات العامة، وما سبل تطويرها؟

أهمية الدراسة

تبرز أهمية الدراسة من خلال ما يلي:

ندرة الدراسات العربية الحديثة التي تناولت وظيفة العلاقات العامة في جهاز الأمن العام، حيث بعد اطلاع الباحثين على الدراسات السابقة وجدا أن أحدثها هي دراسة (منصور، 2002)، إضافةً إلى أن معظم الدراسات قد تناولت إدارة العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية وليس في جهاز الأمن العام، وبالتالي تسدّ هذه الدراسة النقص في الأدبيات العلمية العربية عموماً والأردنية خصوصاً في هذا المجال، كما تحاول هذه الدراسة أن تسلط الضوء على وجهات نظر الجمهور الداخلي بمديرية الأمن العام الأردنية تجاه وظيفة العلاقات العامة بها بهدف محاولة تطوير أساليب عملها، إضافةً إلى أن هذه الدراسة تحاول رصد ردود فعل الجمهور الداخلي نحو وظيفة العلاقات العامة في الجهاز الأمني، كما يأمل الباحثان من خلال النتائج التي تمخضت عن الدراسة إلى مساعدة المسؤولين في مديريةية الأمن العام الأردنية على اتخاذ قرارات علمية في تطوير برامج العلاقات العامة بها بصورة فعّلية.

أهداف الدراسة

يتمثل الهدف الرئيسي لهذه الدراسة في معرفة اتجاهات الجمهور الداخلي بمديرية الأمن العام الأردنية نحو وظيفة العلاقات العامة وسبل تطويرها، وينطلق منه مجموعة أهداف فرعية تتمثل في معرفة:

- 1- مدى فعالية إدارة العلاقات العامة وتماشيها مع أهداف مديريةية الأمن العام من وجهة نظر الجمهور الداخلي.
- 2- المهام التي يقوم بها ممارسو العلاقات العامة في مديريةية الأمن العام من وجهة نظر الجمهور الداخلي.
- 3- الوسائل الاتصالية التي يستخدمها ممارسو العلاقات العامة للتواصل مع الجمهور الداخلي في مديريةية الأمن العام.
- 4- درجة استخدام إدارة العلاقات العامة بمديرية الأمن العام للوسائل الاتصالية وتكنولوجيا الاتصال في التعامل مع الجمهور الداخلي في المديرية.

- 5- اتجاهات الجمهور الداخلي نحو الأدوار والوظائف التي تقوم بها العلاقات العامة بمديرية الأمن العام.
- 6- المشاكل والصعوبات التي تحد من أداء وفعالية إدارة العلاقات العامة بمديرية الأمن العام من وجهة نظر الجمهور الداخلي.
- 7- كيفية تفعيل أداء إدارة العلاقات العامة بمديرية الأمن العام من وجهة نظر الجمهور الداخلي.

أسئلة الدراسة

تسعى هذه الدراسة إلى الإجابة عن الأسئلة التالية:

- 1- ما مدى فعالية إدارة العلاقات العامة في مديرية الأمن العام من وجهة نظر الجمهور الداخلي؟
- 2- ما المهام التي يقوم بها ممارسو العلاقات العامة في مديرية الأمن العام من وجهة نظر الجمهور الداخلي؟
- 3- ما درجة تأدية ممارسو العلاقات العامة في مديرية الأمن العام للمهام الموكلة إليهم من وجهة نظر الجمهور الداخلي؟
- 4- ما الوسائل الاتصالية التي تستخدمها إدارة العلاقات العامة للتواصل مع الجمهور الداخلي من وجهة نظر العينة؟
- 5- ما دور إدارة العلاقات العامة في مديرية الأمن العام في تنظيم المؤتمرات والندوات ذات العلاقة بالأمن العام من وجهة نظر الجمهور الداخلي؟
- 6- ما درجة استخدام إدارة العلاقات العامة للوسائل الاتصالية وتكنولوجيا الاتصال الحديثة في التعامل مع الجمهور الداخلي في مديرية الأمن العام؟
- 7- ما اتجاهات الجمهور الداخلي بمديرية الأمن العام نحو الأدوار والوظائف التي تقوم إدارة العلاقات العامة بالمديرية؟
- 8- ما المشاكل والصعوبات التي تحد من أداء وفعالية إدارة العلاقات العامة داخل مديرية الأمن العام من وجهة نظر الجمهور الداخلي؟
- 9- كيف يمكن تفعيل أداء إدارة العلاقات العامة في مديرية الأمن العام لتقوم بوظائفها بالشكل الأمثل من وجهة نظر الجمهور الداخلي؟

فروض الدراسة

- 1- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مدى أداء ممارسي العلاقات العامة لأدوارهم الاتصالية من وجهة نظر عينة الدراسة تعزى لمتغيراتهم الديموغرافية.
- 2- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الوسائل الاتصالية والتكنولوجية التي تستخدمها إدارة العلاقات العامة بمديرية الأمن العام في التواصل مع الجمهور الداخلي تعزى للمتغيرات الديموغرافية لعينة الدراسة.
- 3- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات المبحوثين نحو طبيعة الأدوار والوظائف التي تقوم بها إدارة العلاقات العامة داخل مديرية الأمن العام تعزى لمتغيراتهم الديموغرافية.

مفاهيم الدراسة

الاتجاه: شعور أو اعتقاد يهيء الفرد للاستجابة بطريقة معينة للمواقف والأحداث والأفراد؛ ويتطور اعتماداً على خبرات الفرد مع هذه الأشياء، وتتراوح الاتجاهات بين اتجاهات إيجابية جداً واتجاهات سلبية جداً⁽⁴⁾.

ويعرف إجرائياً بأنه عبارة عن موقف الجمهور الداخلي في مديرية الأمن العام الأردنية نحو وظيفة العلاقات العامة في المديرية من ناحية قيامها بوظائفها وأدوارها، والوسائل الاتصالية التي تستخدمها للتواصل مع جمهورها، وأبرز المشكلات التي تواجهها وكيفية معالجتها وسبل تطوير الأداء العام لإدارة العلاقات العامة.

العلاقات العامة إجرائياً: وظيفة إدارية تقوم على إقامة الصلات الطيبة بين مديرية الأمن العام وجمهورها الداخلي من ضباط وضباط صف وأفراد، من أجل تكوين السمعة الحسنة للمديرية، وتقوم بدراسة اتجاهات واهتمامات الجمهور لتحقيق تأييدهم وكسب ثقتهم، وإقامة البرامج المخططة والمدرسة للمديرية لتحقيق التفاهم المنشود بينها وبين جمهورها الداخلي.

مديرية الأمن العام إجرائياً: هي منظمة إدارية أمنية تتكون من رجال ونساء يعملون من أجل الحفاظ على أمن الوطن والمواطن وتقديم الخدمة لكل فرد في المجتمع، ولتحقيق المساواة وتطبيق القانون والتشريعات، ومديرية الأمن العام في هذا البحث هي مديرية الأمن العام الأردنية.

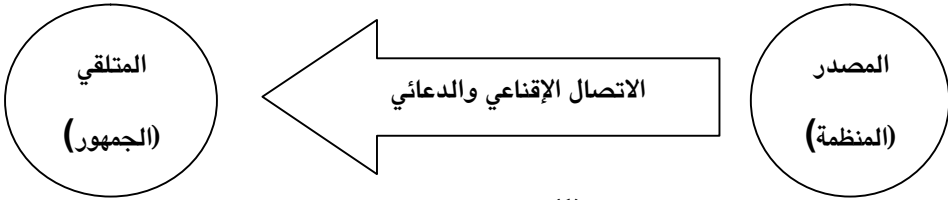
الجمهور الداخلي إجرائياً: وهم الضباط وضباط الصف والأفراد في مديرية الأمن العام الأردنية.

نظرية الدراسة

النماذج المفسرة لطبيعة العلاقات العامة في المنظمات: جاءت هذه النماذج لتشمل عمل العلاقات العامة وتحقيق الفاعلية في الأداء، ويعرف العدوي النموذج بأنه "ذلك الشكل الذي يحمل أخص الصفات والتي تحاول تنظيم الحقائق الخاصة بالمجتمع عن طريق استخدام النماذج التطويرية أو العضوية أو الرياضية وقد يكون النموذج مبسطاً للغاية وقد يكون معقداً" (5)، وقد وضع جيمس جرونج أربعة نماذج للعلاقات العامة هي:

1- نموذج الوكالة الصحفية

يعرف العدوي هذا النموذج بأنه أقدم أشكال الاتصال المستخدمة في العلاقات العامة، وهو الاتصال الهابط، فالمعلومات وفق هذا النموذج تنساب في اتجاه واحد من الإدارة العليا إلى العاملين، ومن المؤسسة إلى الجماهير الخارجية، ويعتمد العاملون في العلاقات العامة هنا على النشر بوصفه نشاطاً اتصالياً في توصيل رسائلهم إلى الجمهور، ويتجاهلون رد فعل الجمهور، وتقوم فكرة هذا النموذج على أن أي دعاية هي دعاية جيدة، وليس هناك جماهير أو أهداف محددة من قبل العلاقات العامة (6).



الشكل رقم (1): يوضح نموذج الوكالة الصحفية

2- نموذج الإعلام العام

يركز هذا النموذج على بث كمية كبيرة من المعلومات على الجمهور، وكما يوضح العدوي بأنه يقدم المعلومات للجمهور، "ولكن ليس بغرض الترويج لسلعة أو خدمة، وهذا ما يجعله مختلفاً عن نموذج النشر، ولكن يظل الاتصال في هذا الجانب في اتجاه واحد من المنظمة إلى الجمهور، ووفقاً لهذا النموذج تكون العلاقات العامة مكتبة للاستعلامات" (7)، كما يهدف إلى تدفق وانسياب الأخبار إلى وسائل الإعلام لنشرها بشكل صادق ودقيق على نطاق واسع، حيث يهدف إلى تنوير الجماهير من خلال إمدادها بالمعلومات عن المنظمة، ورغم أن هذه المعلومات صادقة ودقيقة إلا أنها إيجابية تصب في مصلحة المنظمة (8).

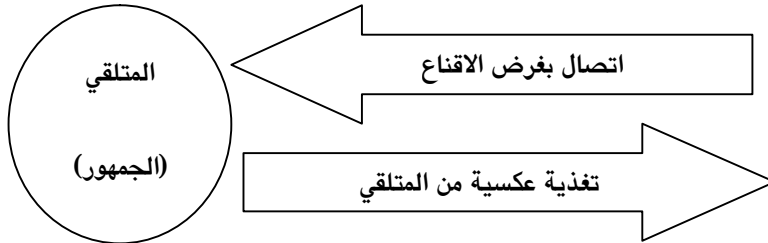


الشكل رقم (2): يوضح نموذج الإعلام العام

3- النموذج غير المتوازن

يعتمد هذا النموذج على الإقناع العلمي وعلى نتائج الدراسات والأبحاث في إنجاز مهامه، وإقناع جماهير المنظمة للتصرف وتبني سلوكيات تتفق وأهدافها، كما يستعمل الاتصال في اتجاهين من المصدر إلى المستقبل ومن المستقبل إلى المصدر، ويوصف هذا النموذج بأنه محاولة إقناع علمي حيث يقوم ممارسو العلاقات العامة باستخدام أبحاث العلوم الاجتماعية لقياس مواقف الجماهير بحيث تستطيع المنظمة أن تحدد النقاط التي يمكن استغلالها لإقناع الجمهور المستهدف بقبول وجهة نظرها ومعرفة أكثر الأساليب فاعلية في حث هذه الجماهير على إتباع السلوك الذي يتناسب مع مصالحها، ويرى الباحثون أن عملية الاتصال في هذا النموذج غير متوازنة، حيث تحاول العلاقات العامة التأثير على الجمهور وإقناعه لمصلحة المنظمة دون أن تحاول تعديل سياساتها وبرامجها استجابةً لآراء ورغبات الجماهير، ولكي تحقق العلاقات العامة هذا الهدف فإنها تقوم بتعدُّ خططها وبرامجها بشكل دقيق معتمدةً على أسس علمية، كما تستخدم البحث التقييمي الذي يهدف إلى قياس تأثير وجهود برامج العلاقات العامة في اتجاهات الجماهير⁽⁹⁾.

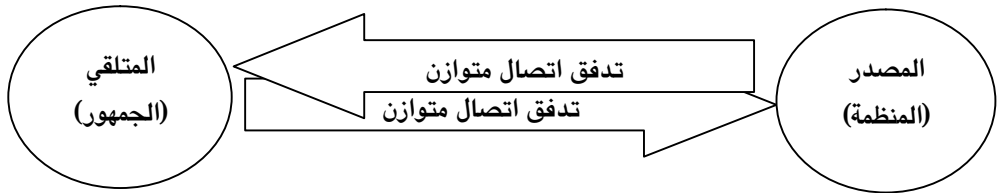
ويتفق باحثون آخرون على أن هذا النموذج يعتمد المنهج العلمي بالدرجة الأولى للتعرف على اتجاهات وآراء وحاجات الجمهور ليتبنى سلوكيات تتفق مع أهداف المؤسسة، ويوضح الجوهر أن "هذا الاتصال غالباً ما يكون غير متكافئ ولا يأخذ بعين الاعتبار آراء واتجاهات الجماهير، بحيث تنطلق المنظمة التي يعتمد عليها هذا النموذج من فكرة أن الأزمات والمشاكل مصدرها الجمهور، وبهذا يكمن الخطأ في الجمهور وليس في المؤسسة⁽¹⁰⁾".



الشكل رقم (3): يوضح النموذج غير المتوازن

4- النموذج المتوازن

النموذج المتوازن أو النموذج المتناسق باتجاهين، ووفقاً لهذا النموذج؛ تهدف العلاقات العامة إلى تحقيق التفاهم المتبادل بين المنظمة و جماهيرها، ويتم الاتصال وفق هذا النموذج في اتجاهين متوازيين، فالعلاقات العامة تهتم بإقناع الجمهور والتأثير فيه، والجمهور يمتلك قوة تأثير توازي قوة تأثير المنظمة، فيؤثر على إدارة المنظمة لتعديل سياساتها وقراراتها وخطتها تلبية لرغباتها واتجاهاتها، ويستخدم هذا النموذج البحث التكويني والبحث التقييمي⁽¹¹⁾، وتدعو الافتراضات الأساسية لهذا النموذج إلى قول الصدق وإيجاد نوع من التفاهم بين العميل والمنظمة، إلا أن الاهتمام الحقيقي بهذا النموذج قد تم على أيدي ممارسي وباحثي العلاقات العامة الذين قاموا بتطوير افتراضاتها من خلال الدراسات والبرامج البحثية المكثفة⁽¹²⁾، كما أن الاتصال في هذا النموذج يشبه المحاوراة أو المحادثة، فهو متوازن بين طرفي العلاقة الاتصالية وبناءً عليه فإن العملية الاتصالية تعمل في الاتجاهين بالقوة نفسها، فكما تهتم المنظمة بإقناع الجماهير والتأثير فيها، فإن الجمهور يؤثر في المنظمة وإدارتها لتقوم بالتعديل في سياساتها وقراراتها⁽¹³⁾.



الشكل رقم (4): يوضح النموذج الاتصالي الخاص بالنموذج المتوازن

النموذج	نموذج الوكالة	نموذج المعلومات	الاتجاهين المتوازيين	الاتجاهين المتوازيين
الخصائص	الصحفية	العامة	المتوازيين	المتوازيين
الهدف	الدعاية	نشر المعرفة	الإقناع العلمي	الفهم المتبادل
طبيعة الاتصال	في اتجاه واحد: نشر الحقيقة غير أساسي	في اتجاه واحد: نشر الحقيقة أساسي	في اتجاهين: التأثير غير متوازن	في اتجاهين: التأثير متوازن
نموذج الاتصال	المرسل - المستقبل	المرسل - المستقبل	مصدر - مستقبل	مجموعة - مجموعة
طبيعة البحوث	بحوث قليلة	قليلة وجود	بحوث تكوينية وتقييمية للاتجاه	بحوث تكوينية وتقييمية للتفاهم
شخصيات تاريخية مؤثرة	P.T. Barnum	Ivy Lee	Bernays	Bernays
مجالات ممارسة النموذج	الرياضة، المسرح، وترويج المنتجات	الحكومة، المنظمات غير	منظمة الأعمال، المتناسبة،	منظمات الأعمال، المنضبطة،

النموذج	نموذج الوكالة	نموذج المعلومات	الاتجاهين غير المتوازيين	الاتجاهين المتوازيين	الخصائص
تقدير نسبة استخدام المنظمات للنموذج	15%	50%	20%	15%	الحكومية ودوائر الأعمال العامة
					منظمات العلاقات العامة
					منظمات العلاقات العامة

الشكل رقم (5): يوضح علاقة نماذج جرونج ببعضها البعض¹⁴ (درة والمجالي، 2010، ص 40)

وقد استخدم الباحثان في هذه الدراسة النموذج المتوازن في اتجاهين نظراً لأن مجالات هذا النموذج تشمل على منظمات وإدارات العلاقات العامة في المؤسسات والدوائر الحكومية مثل مديرية الأمن العام، إضافة إلى أن جمهور المديرية الداخلي يقوم بالتواصل والإدلاء بأرائه حول طبيعة دور ووظيفة العلاقات العامة، وبالتالي فإن العلاقات العامة تؤدي أدوارها الاتصالية تجاه الجمهور، والجمهور يقوم بالرد والتعبير عن آرائه تجاه هذه الأدوار، وبذلك يكون اتجاه الاتصال في مديرية الأمن العام من إدارة العلاقات العامة إلى الجمهور الداخلي، ومن الجمهور الداخلي إلى إدارة العلاقات العامة، وهو ما تم تطبيقه في أهداف وأسئلة وأداة الدراسة.

الدراسات السابقة

القسم الأول: الدراسات الأردنية

- دراسة حتاملة (2012) بعنوان "واقع العلاقات العامة في المؤسسات الإعلامية الأردنية" هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع العلاقات العامة في المؤسسات الإعلامية الأردنية وعلى الكيفية التي تتم بها ممارسة مهام العلاقات العامة ومدى كفاءة القائمين عليها، من خلال إجراء مسح ميداني باستخدام أسلوب الحصر الشامل على (65) ممارس للعلاقات العامة في كل من صحيفة الرأي والدستور والعرب اليوم والغد ومؤسسة الإضاءة والتلفزيون ووكالة الأنباء الأردنية بترا، وتوصلت الدراسة إلى أن (58.5%) من عينة الدراسة لا يعملون ضمن إدارة مستقلة للعلاقات العامة في المؤسسات الإعلامية الأردنية، وأن المهام الاتصالية قد جاءت في المرتبة الأولى بين وظائف العلاقات العامة، يليها مهام التخطيط، ثم مهام البحوث، وأخيراً مهام التقويم⁽¹⁵⁾.

- دراسة منصور (2002) بعنوان "ممارسات العلاقات العامة في مديرية الأمن العام الأردنية من وجهة نظر الجمهور الداخلي"، هدفت الدراسة إلى معرفة ممارسات العلاقات العامة في مديرية الأمن العام الأردنية من وجهة نظر جمهورها الداخلي، وفيما إذا كانت هذه الممارسات

تختلف بناءً على المتغيرات الشخصية الوظيفية لعينة الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى أن ممارسات العلاقات العامة في مديرية الأمن العام من وجهة نظر الجمهور الداخلي تتم بدرجة متوسطة، وقد احتلت وظيفة التخطيط المرتبة الأولى بين وظائف العلاقات العامة، تليها وظيفة البحوث، ثم وظيفة الاتصال، وأخيراً وظيفة التقييم، كما اتضح أن العلاقات العامة في المديرية تركز بشكل كبير على نشر المعلومة في اتجاه واحد من المنظمة إلى الجمهور، مما يضعف الاتصال والتفاهم المتبادل بينها وبين جمهورها⁽¹⁶⁾.

- دراسة منصور (1993) بعنوان "تنظيم وإدارة العلاقات العامة في الجهاز الحكومي الأردني واتجاهات الإدارة العليا نحوها"

هدفت الدراسة إلى معرفة أساليب ممارسة العلاقات العامة في الجهاز الحكومي الأردني من خلال إجراء دراسة مسحية على عينة قوامها (77) جهازاً حكومياً من الوزارات العامة والدوائر المركزية، وتوصلت الدراسة إلى أن (79%) من الإدارة العليا الأردنية على دراية بالمفهوم الصحيح للعلاقات العامة وما المهارات اللازمة لممارستها، كما أن (82%) من الإدارة العليا يحملون اتجاهات إيجابية نحو العلاقات العامة، بينما تنخفض هذه النسبة على المستوى الخارجي لتصل إلى (74.7%)، كما تبين أن العلاقات العامة في الأردن تعمل تحت (12) اسماً وظيفياً، والأكثر استخداماً بين الأسماء هو العلاقات العامة بنسبة (55%)⁽¹⁷⁾.

القسم الثاني: الدراسات العربية

- دراسة زهرة (2002) بعنوان "العلاقات العامة في الشركات متعددة الجنسيات في مصر"، هدفت الدراسة إلى معرفة مدى التزام الشركات متعددة الجنسيات التي تعمل في مصر في ممارستها لوظائف العلاقات العامة في تعاملاتها مع جمهور العملاء، من خلال إجراء مسح ميداني على عينة قوامها (118) شركة بنسبة (71%) من مجموع الشركات متعددة الجنسيات العاملة في مصر، وتوصلت النتائج إلى أن جمهور العملاء قد احتل المرتبة الأولى بين الجماهير التي تتصل بها أجهزة العلاقات العامة، يليه المجتمع المحلي ثم العاملون ثم وسائل الإعلام ثم الحكومة، كما تبين أن هناك ضعف في اهتمام هذه الشركات بالشهادة الدراسية لمدير العلاقات العامة فيها، وقد تم التأكيد من إيجابية صورة العلاقات العامة لدى الإدارة العليا من منظور أنها تقدم تقاريرها للإدارة مباشرة، ثم التأكيد من سلبية هذه الصورة من منظور عدم استقلالها بإدارة منفصلة وعدم إشراكها في مجلس الإدارة⁽¹⁷⁾.

- دراسة الشماخي (2001) بعنوان "تقييم أداء دوائر العلاقات العامة الحكومية في سلطنة عمان من وجهة نظر مديري الدوائر الأخرى"، هدفت الدراسة إلى معرفة مستوى أداء

دوائر العلاقات العامة في سلطنة عمان، ومعرفة الوسائل والأساليب المتبعة في عمل العلاقات العامة في السلطنة، ومن أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن مستوى أداء دوائر العلاقات العامة في سلطنة عمان متوسط على أساس مقياس ليكرت الخماسي، كما أن دوائر العلاقات العامة لا تستخدم الأساليب والأدوات الحديثة في أداء أعمالها، ومن هذه الأساليب والأدوات غير المستخدمة (النشرات الدورية، واستخدام شبكة الانترنت، واستخدام الحاسب الآلي) (19).

القسم الثالث: الدراسات الأجنبية

- دراسة (LindenMann, 2006) بعنوان "بحوث تخطيط وتقييم العلاقات العامة"، هدفت الدراسة إلى تقييم مختلف الأدوات والتقنيات التي يضعها ممارسي العلاقات العامة في الاعتبار عند تصميم وتنفيذ المشاريع البحثية للتخطيط للعلاقات العامة، وكذلك قياس مدى كفاءة هذه الأدوات في جمع المعلومات التي يحتاجها ممارسو العلاقات العامة للقيام بعملهم على نحو أكثر فعالية. وأظهرت نتائج الدراسة أن قياس مدى فعالية برامج وأنشطة العلاقات العامة يجب أن يتم من خلال خطوات مدروسة للحصول على ربط بين الانجازات والأهداف النهائية للعلاقات العامة وبين انجازات المؤسسة ككل، كما أوضحت نتائج الدراسة الأساليب التي يستخدمها ممارسو العلاقات العامة عند تصميم المشاريع البحثية والأهداف المخطط تنفيذها إذ لا بد من وجود ترابط بين البرامج التي توضع والأهداف المرجو تحقيقها لضمان نجاح المؤسسة (20).

- دراسة (Ogunmokun, 2005) بعنوان "العلاقات العامة: الممارسات والأداء التنظيمي"، هدفت الدراسة إلى معرفة مختلف الأنشطة التي تمارسها العلاقات العامة والتي يمكن أن تكون ذات صلة بارتفاع أو انخفاض الأداء التنظيمي في المؤسسة. وخلصت النتائج إلى أن دعم استخدام أدوات العلاقات العامة ذات الصلة بأداء الأعمال وممارستها قد يزيد من مشاركة العلاقات العامة في مختلف مجالات المؤسسة، والذي يؤدي بصفة عامة إلى مستوي أداء أفضل وممارسة أعلى، كما اتضح أن هناك اختلافات كبيرة في شكل الأنشطة التي تستخدمها العلاقات العامة بين الشركات ذات الممارسة عالية الأداء، في مقابل الشركات ذات الممارسة منخفضة الأداء؛ تمثلت إحداهما في المحافظة على علاقات جيدة مع المستثمرين. وكشفت النتائج عن وجود عجز شديد في الإمكانيات المادية التي تتاح للعلاقات العامة، مما يؤدي إلى نقص حاد في امتلاك الكفاءات وبالتالي انخفاض الأداء التنظيمي (21).

- دراسة (McNamara, 1993) بعنوان "رؤية موضوعية لاستخدام التقييم والبحوث التكوينية في العلاقات العامة"، هدفت الدراسة إلى تقييم العلاقات العامة لدى ممارسيها بالنظر إلى التفاوت الواسع بين المواقف الداعمة لها وتطبيقاتها الفعلية، وخلصت النتائج

إلى أن مدراء العلاقات العامة يحتاجون إلى فهم أوسع لبحوث العلاقات العامة ليكونوا قادرين على العمل في البيئة التنظيمية التي ظهرت منذ بداية الألفية الجديدة، وأن ممارسي العلاقات العامة يحتاجون في ممارساتهم إلى فهم معتدل على الأقل لنظرية الاتصال⁽²²⁾.

التعليق الدراسات السابقة وجوانب الاستفادة منها

من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة، وجد الباحثان أن:

- 1- معظم هذه الدراسات قد تناولت إدارة العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية أو في الشركات أو المؤسسات الإعلامية، ولم تتناول أي منها إدارة العلاقات العامة في جهاز الأمن العام باستثناء دراسة (منصور، 2002) والتي تعد قديمة مقارنة بالدراسة الحالية.
- 2- لم تحظ إدارة العلاقات العامة في مديرية الأمن العام بالاهتمام البحثي الكافي لتحديد العوامل المؤثرة على وظائفها وأدوارها ومدى تأثير هذه العوامل على واقع أدائها، حيث ركزت معظم الدراسات التي أجريت على المستوى العربي عموماً على جوانب مختلفة من العلاقات العامة سواء في المؤسسات أو الشركات دونما تحديد دقيق لاتجاهات الجمهور الداخلي في مديرية الأمن العام نحو وظيفة العلاقات العامة في المديرية.
- 3- استفاد الباحثان من الدراسة السابقة في تحديد مشكلة الدراسة وتقييم أهدافها وأسئلتها وفروضها، ووضع وصياغة أداة الدراسة (الاستبانة)، بالإضافة إلى إثراء الأدب النظري لهذه الدراسة وتحديد المنهجية السليمة وكيفية اختيار العينة وباقي الإجراءات البحثية، وكذلك مقارنة النتائج التي توصلت إليها تلك الدراسات مع نتائج الدراسة الحالية.

منهجية الدراسة

استخدمت هذه الدراسة المنهج الوصفي الذي يهدف إلى دراسة الظاهرة كما هي والتعبير عنها وتفسيرها بشكل كمي، أو وصف الظاهرة وتوضيح الخصائص المرافقة لها بشكل كمي، وفي إطار ذلك تم استخدام مسح الجمهور الذي يعد من أكثر المناهج البحثية استخداماً في دراسة الاتجاهات واستطلاعات الرأي العام، حيث تم تطبيق المسح على الجمهور الداخلي لمديرية الأمن العام الأردنية لغايات الحصول على البيانات المتعلقة باتجاهاتهم نحو وظيفة العلاقات العامة وسبل تطويرها.

مجتمع وعينة الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من الضباط وضباط الصف والأفراد العاملين في مديرية الأمن العام الأردنية (الجمهور الداخلي)، وقد تم اختيار عينة صدفية قوامها (300) مفردة، بحيث تم تحليل (270) استبانة؛ واستبعاد (30) استبانة نتيجة عدم صلاحيتها للتحليل الإحصائي، ويوضح الجدول رقم (1) الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة:

جدول (1): توزيع أفراد العينة وفقاً للمتغيرات الشخصية

المتغيرات	المستوى	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	179	66.3%
	أنثى	91	33.7%
العمر	أقل من 20 عاماً	6	2.2%
	من 20 عاماً - أقل من 30 عاماً	105	38.9%
	من 30 عام- أقل من 40 عام	122	45.2%
	من 40 عاماً فأكثر	37	13.7%
المستوى التعليمي	ثانوية عامة	60	22.2%
	دبلوم متوسط	45	16.7%
	بكالوريوس	156	57.8%
	دراسات عليا (ماجستير ودكتوراه)	9	3.3%
الرتبة (ضابط)	ملازم ثاني	170	63%
	ملازم أول	26	9.6%
	نقيب	30	11.1%
	رائد	21	7.8%
	مقدم	11	4.1%
	عقيد	8	3%
	عميد	4	1.5%
	شرطي	100	37%
	الرتبة (ضابط والأفراد)	عريف	15
صف رقيب	26	9.6%	
وكيل	62	23%	
وكيل أول	67	24.8%	
المجموع		270	100%

أداة الدراسة

تم استخدام الاستبانة أداة بحثية للدراسة، وقد تضمنت العوامل الديموغرافية للمبحوثين (النوع، العمر، المستوى التعليمي، الرتبة)، ومدى فعالية جهاز العلاقات العامة وتماشيه مع أهداف مديرية الأمن العام من وجهة نظر المبحوثين، وكذلك الوسائل الاتصالية التي تستخدمها إدارة العلاقات العامة للتواصل مع الجمهور الداخلي من ضباط وضباط الصف بمديرية الأمن العام،

واتجاهات الجمهور الداخلي نحو طبيعة أداء وفعالية إدارة العلاقات العامة بمديرية الأمن العام، وأخيراً المشاكل والصعوبات التي تواجه إدارة العلاقات العامة بمديرية الأمن العام وكيفية تفعيل أدائها من وجهة نظر عينة الدراسة.

صدق وثبات الأداة

قام الباحثان، بهدف التأكد من ثبات أداة الدراسة، بتطبيقها مرتين بفارق زمني أسبوعين على عينة استطلاعية مكونة من (15) مفردة في جهاز الأمن العام، وحساب معامل الارتباط بين التطبيقين لاستخراج ثبات الإعادة (Test. R.test)، كما تم تطبيق معادلة كرونباخ ألفا للتأكد من الاتساق الداخلي لأداة الدراسة، كما هو موضح في جدول رقم (2).

جدول (2): معاملات ثبات أداة الدراسة بطريقتي (ثبات الإعادة، وكرونباخ ألفا)

المحور	ثبات الإعادة	كرونباخ ألفا
اتجاهات الجمهور الداخلي نحو أداء ومهام ممارس العلاقات العامة بمديرية الأمن العام.	0.80	0.90
الوسائل الاتصالية التي تستخدمها إدارة العلاقات العامة للتواصل مع الجمهور الداخلي من ضباط وضباط الصف بمديرية الأمن العام.	0.79	0.81
درجة استخدام إدارة العلاقات العامة بمديرية الأمن العام للوسائل الاتصالية وتكنولوجيا الاتصال في التواصل مع الجمهور الداخلي من ضباط وضباط صف.	0.86	0.82
اتجاهات الجمهور الداخلي نحو طبيعة أداء وفعالية إدارة العلاقات العامة بمديرية الأمن العام.	0.90	0.89
الأداة ككل	0.84	0.86

يظهر الجدول رقم (2) أن معاملات الثبات بطريقة الإعادة (Test. Retest) لجميع محاور الدراسة تراوحت بين (0.79 - 0.90) وكان أبرزها "اتجاهات الجمهور الداخلي نحو طبيعة أداء وفعاليات إدارة العلاقات العامة بمديرية الأمن العام"، وأدناها محور "الوسائل الاتصالية التي تستخدمها إدارة العلاقات العامة للتواصل مع الجمهور الداخلي من ضباط وضباط الصف بمديرية الأمن العام"، أما بالنسبة لمعاملات الثبات بطريقة كرونباخ ألفا فقد تراوحت بين (0.81 - 0.90)، وكان أبرزها محور "اتجاهات الجمهور الداخلي نحو أداء ومهام ممارس العلاقات العامة بمديرية الأمن العام"، وأدناها محور "الوسائل الاتصالية التي تستخدمها إدارة العلاقات العامة

للتواصل مع الجمهور الداخلي من ضباط وضباط الصف بمديرية الأمن العام". وبلغ معامل الثبات للأداة ككل بطريقة الإعادة (0.84)، وبطريقة كرونباخ ألفا (0.86)، وهي قيم مقبولة لأغراض تطبيق الدراسة وتعميم النتائج.

المعالجة الإحصائية

تم استخدام برنامج (SPSS) للتحليل الإحصائي في تحليل البيانات التي تم الحصول عليها، معتمداً على الأساليب الإحصائية التالية بما اتفق مع أهداف الدراسة وأسئلتها وفروضها: اختبار (T-Test)، اختبار (One Way Anova)، كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha)، الانحراف المعياري (Standard Deviation)، الوسط الحسابي (Mean)، الجداول التكرارية.

نتائج الدراسة الميدانية

أولاً: مدى فعالية جهاز العلاقات العامة وتماشيه مع أهداف مديرية الأمن العام من وجهة نظر العينة

(أ) أهمية وجود إدارة علاقات عامة متخصصة داخل مديرية الأمن العام

جدول رقم (3): أهمية وجود إدارة علاقات عامة متخصصة داخل مديرية الأمن العام من وجهة نظر المبحوثين

الإجابة	العدد	النسبة المئوية
نعم	259	95.9%
لا	11	4.1%
المجموع الكلي	270	100%

يظهر من الجدول (3) أن الغالبية العظمى من العينة ترى أنه من المهم وجود إدارة علاقات عامة متخصصة داخل مديرية الأمن العام؛ إذ بلغ عددهم (259) مفردة بنسبة (95.9%)، بينما بلغ عدد من لا يرون أن هناك أهمية لذلك (11) مفردة بنسبة (4.1%)، وهو ما اتفق مع دراسة منصور (1993) التي أشارت إلى أن اتجاه الإدارة العليا نحو العلاقات العامة هو اتجاه إيجابي يعزز أهمية وجودها، وكذلك اتفق مع دراسة (زهرة) التي خلصت إلى أن لدى الإدارة العليا صورة إيجابية عن العلاقات العامة، وقد يعزى ذلك إلى الدور الإيجابي للعلاقات العامة في الربط بين الجمهور والمؤسسة وإبقائهم على اطلاع بأخبار المديرية.

(ب) اتجاهات العينة نحو أداء ومهام ممارس العلاقات العامة بمديرية الأمن العام

جدول (4): اتجاهات عينة الدراسة نحو أداء ومهام ممارس العلاقات العامة بمديرية الأمن العام

الرقم الاتجاهات	الوسط الحسابي (M)	الانحراف المعياري	الدرجة
1 حريص على إتقان عمله وتقديم صورة طيبة عن جهاز العلاقات العامة أمام الأقسام والأفراد داخل المديرية.	3.89	0.94	مرتفعة
2 علاقاته مبنية على الثقة والاحترام، واحترام الرأي والرأي الآخر في التواصل مع أفراد الضباط والموظفين داخل المديرية.	3.84	1.07	مرتفعة
3 يعتمد ممارس العلاقات العامة داخل المديرية على استخدام الوسائل الاتصالية الحديثة في التواصل مع الجمهور الداخلي من ضباط وضباط صف وفي أداء عمله.	3.60	1.08	متوسطة
4 لديه مهارة واتصالية وإقناعية في التعامل مع الأفراد والضباط.	3.53	0.99	متوسطة
5 له القدرة على اتخاذ القرار المناسب في معالجة بعض القضايا المتعلقة بالجمهور داخل المديرية.	3.51	1.05	متوسطة
6 يهتم بكل ما يعرض عليه من الضباط والأفراد من استفسارات وبيانات أو معلومات يرغب الأفراد بمعرفتها.	3.47	1.07	متوسطة
7 يبتعد عن الروتين والعمل الرسمي ويحاول إيجاد صورة طيبة بين الإدارة العليا بالمديرية والجمهور الداخلي من ضباط وضباط صف.	3.46	1.12	متوسطة
8 يحتفظ بعلاقات متوازنة مع كل من الجمهور الداخلي من ضباط وضباط الصف، والإدارة العليا بالمديرية.	3.39	1.13	متوسطة
9 ينقل وجهة نظر الجمهور الداخلي من ضباط وضباط الصف للإدارة العليا بالمديرية للوصول إلى حلول للمشكلات والأزمات.	3.28	1.18	متوسطة
المتوسط العام	3.55	0.82	متوسطة

**استخدم المقياس التالي: (5) موافق بشدة (4) موافق (3) محايد (2) غير موافق (1) غير موافق بشدة، لقياس هذا السؤال.

يتضح من خلال الجدول رقم (4) أن أكثر الاتجاهات تبنياً لدى عينة الدراسة فيما يخص أداء ومهام ممارس العلاقات العامة بمديرية الأمن العام هي " حريص على إتقان عمله وتقديم صورة طيبة عن جهاز العلاقات العامة أمام الأقسام والأفراد داخل المديرية" (M=3.89)، وكذلك "علاقاته مبنية على الثقة والاحترام، واحترام الرأي والرأي الآخر في التعامل مع أفراد الضباط والموظفين داخل المديرية" (M=3.84)، وهذا ما اتفق مع دراسة (زهرة، 2002) التي خلصت إلى أن صورة العلاقات العامة لدى الإدارة العليا هي صورة إيجابية، ومع دراسة (منصور، 1993) التي توصلت إلى أن الإدارة العليا تحمل اتجاهات إيجابية نحو العلاقات العامة. في حين كانت أقل الاتجاهات تبنياً لدى عينة الدراسة هي "يحتفظ بعلاقات متوازنة مع كل من الجمهور الداخلي، والإدارة العليا بالمديرية" (M=3.39)، وكذلك "ينقل وجهة نظر الجمهور الداخلي من ضباط وضباط الصف للإدارة العليا بالمديرية للوصول إلى حلول للمشكلات والأزمات"، وهذا ما لم يتفق مع دراسة (منصور، 2002) التي أفادت أن العلاقات العامة في مديرية الأمن العام تركز بشكل كبير على نشر المعلومة في اتجاه واحد، من المنظمة إلى الجمهور، مما يضعف الاتصال والتفاهم المتبادل بينها وبين جمهورها، وقد يعود ذلك إلى أن مديرية الأمن العام تخضع ممارسي العلاقات العامة بها إلى دورات تأهيلية وتدريبية وتوفر لهم الوسائل الاتصالية الحديثة للتواصل مع الجمهور الداخلي.

ثانياً: الوسائل الاتصالية التي تستخدمها إدارة العلاقات العامة للتواصل مع الجمهور الداخلي من ضباط وضباط الصف بمديرية الأمن العام

أ) الوسائل الاتصالية

جدول (5): الوسائل الاتصالية التي تستخدمها إدارة العلاقات العامة للتواصل مع الجمهور الداخلي

الرقم	الوسائل	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
		(M)	

0.47	0.66	النشرات	1
0.50	0.49	المحاضرات	2
0.48	0.35	الإنترنت	3
0.75	0.33	المراسلات	4
0.43	0.24	المصقات	5
0.43	0.24	لوحة الحائط	6
0.40	0.21	الهاتف	7
0.43	0.20	نظام الاقتراحات	8
0.35	0.14	نظام الباب المفتوح	9
0.33	0.13	نظام مشاركة الأفراد بالمديرية في الإدارة	10
0.20	0.28	المتوسط العام	

تشير بيانات الجدول رقم (5) إلى أن أكثر ثلاث وسائل اتصالية تستخدمها إدارة العلاقات العامة في مديرية الأمن العام للتواصل مع الجمهور الداخلي من ضباط وضباط صف من وجهة نظر عينة الدراسة جاءت هي "النشرات" ($M=0.66$)، يليها "المحاضرات" ($M=0.49$)، ثم "الإنترنت" ($M=0.35$)، وهو ما اتفق مع دراسة (الشماسي، 2001) التي أفادت أن دوائر العلاقات العامة لا تستخدم الأساليب والوسائل الحديثة في أداء عملها مثل النشرات والإنترنت والحاسب الآلي، في حين كانت أقل ثلاث وسائل هي "نظام الباب المفتوح" ($M=0.14$)، يليه "نظام مشاركة الأفراد بالمديرية بالإدارة" ($M=0.13$)، ثم "وسائل أخرى" ($M=0.06$)، ويمكن تفسير ذلك أن العلاقات العامة ما زالت تستخدم وسيلة النشرات على الرغم من التقدم التكنولوجي، ويلاحظ أيضاً أن هنالك تبايناً في استخدام الوسائل السمعية والمقروءة والمكتوبة، كما أنها مواكبة للتقدم التكنولوجي إذ احتل الإنترنت المرتبة الثالثة، إلا أن هنالك ضعفاً في استخدامها للوسائل المباشرة مثل نظام الباب المفتوح ومشاركة الأفراد بالمديرية في الإدارة.

(ب) أسباب قيام إدارة العلاقات العامة بالمديرية بتنظيم المؤتمرات والندوات بشكل جيد

جدول رقم (6): أسباب قيام إدارة العلاقات العامة بتنظيم المؤتمرات والندوات بشكل جيد من وجهة نظر العينة

الأسباب	العدد	النسبة المئوية
امتلاكها عنصر بشري مؤهل للاستقبال وقدرات اتصالية ومجتمعية.	146	54%
تدور هذه المؤتمرات والفعاليات والندوات حول الأحداث والقضايا الجارية بالمديرية.	124	45%
وجود إدارة متخصصة للمراسم في المديرية.	116	43%

أسباب أخرى	3	1%
------------	---	----

** أتيح لعينة الدراسة الحق في اختيار أكثر من بديل.

يبين الجدول رقم (6) أن من يرون أن أسباب قيام إدارة العلاقات العامة بالمديرية بتنظيم المؤتمرات والندوات بشكل جيد يعود إلى "امتلاكها عنصر بشري مؤهل للاستقبال، وقدرات اتصالية ومجتمعية" قد احتلوا المرتبة الأولى إذ بلغ عددهم (146) مفردة وبنسبة (54%)، يليهم في المرتبة الثانية من يرون أن هذه الأسباب تتمثل في " دوران هذه المؤتمرات والفعاليات والندوات حول الأحداث والقضايا الجارية بالمديرية" إذ بلغ عددهم (124) مفردة بنسبة (45%)، وفي المرتبة الثالثة من يرون أن هذه الأسباب تعود إلى " وجود إدارة متخصصة للمراسم في المديرية" حيث بلغ عددهم (116) مفردة بنسبة (43%)، وهذا ما اتفق مع دراسة (منصور، 1993) التي أوضحت أن الإدارة العليا في الجهاز الحكومي الأردني على دراية بالمفهوم الصحيح للعلاقات العامة وما المهارات اللازمة لممارستها، وقد يعزى ذلك إلى أن العلاقات العامة تركز على تحسين صورة المديرية في الوسائل الإعلامية، وتهتم بالوظيفة الاتصالية مما يؤدي إلى نجاح المؤتمرات والندوات التي تنظمها.

(ج) درجة استخدام إدارة العلاقات العامة بمديرية الأمن العام للوسائل الاتصالية وتكنولوجيا الاتصال في التواصل مع الجمهور الداخلي من ضباط وضباط صف.

جدول (7): درجة استخدام إدارة العلاقات العامة بمديرية الأمن العام للوسائل الاتصالية وتكنولوجيا الاتصال في التواصل مع الجمهور الداخلي من ضباط وضباط صف

الرقم العبارات	الوسط الحسابي (M) المعياري	الانحراف	الدرجة
1 يوجد موقع الكتروني للمديرية يشرف عليه قطاع العلاقات العامة بها.	3.95	1.51	مرتفعة
2 تصدر إدارة العلاقات العامة كتاب أو دليل سنوي	3.73	1.10	مرتفعة

الدرجة	الانحراف المتوسط (M) المعياري	الرقم العبارات
		يشرح كل نشاطات المديرية وأهدافها وفعاليتها على مدار العام.
متوسطة	1.10	3.45 تصدر إدارة العلاقات العامة مطبوعات دورية داخلية للتعريف بالقضايا والأحداث وتوصيلها للجمهور داخل المديرية.
متوسطة	1.25	3.39 يتم الاستعانة بالبريد الإلكتروني في التواصل مع الجمهور داخل المديرية وإبلاغه بالمعلومات والبيانات والأحداث.
متوسطة	1.15	3.26 يستخدم ممارسي العلاقات العامة الفاكس في توصيل المعلومات والقرارات للجمهور الداخلي من ضباط وضباط صف.
متوسطة	1.23	3.17 تقوم إدارة العلاقات العامة بعقد ندوات وفعاليات للجمهور الداخلي من ضباط وضباط صف للتعريف بالقضايا والأحداث الجارية للمديرية، ورفع كفاءتهم في العمل.
متوسطة	1.19	3.09 تتبع نظام مشاركة الضباط وضباط الصف في الإدارة من خلال معرفة رغباتهم ووجهات نظرهم ومشاركتهم لإدارة المديرية في وضع السياسات والقرارات المختلفة.
متوسطة	1.35	3.08 يهتم ممارسي العلاقات العامة بالمديرية بعمل صفحة على مواقع التواصل الاجتماعي والتواصل مع الجمهور الداخلي من ضباط وضباط الصف من خلال التعليقات.
متوسطة	1.28	3.07 تتبع نظام الباب المفتوح والذي يتيح الفرصة لضباط وضباط الصف لمقابلة المسؤولين والإدلاء بآرائهم.
متوسطة	1.25	3.06 تتبع نظام الاقتراحات أي قبول اقتراحات الضباط

الرقم العبارات	الوسط الحسابي (M) المعياري	الانحراف	الدرجة
وضباط الصف بشأن سياسات العمل بالمديرية وغيرها.	3.32	0.84	متوسطة
المتوسط العام			

**استخدم المقياس التالي: (5) موافق بشدة (4) موافق (3) محايد (2) غير موافق (1) غير موافق بشدة، لقياس هذا السؤال.

يوضح الجدور رقم (7) أن أكثر الوسائل الاتصالية والتكنولوجية استخداماً من قبل إدارة العلاقات العامة بمديرية الأمن العام في التواصل مع الجمهور الداخلي هي " يوجد موقع الكتروني للمديرية يشرف عليه قطاع العلاقات العامة بها" ($M=3.95$)، و" تصدر إدارة العلاقات العامة كتاب أو دليل سنوي يشرح كل نشاطات المديرية وأهدافها وفعاليتها على مدار العام" ($M=3.73$)، وهو ما لم يتفق مع دراسة (الشماسي، 2001) التي أفادت أن دوائر العلاقات العامة في الدوائر الحكومية لا تستخدم الأساليب والأدوات الحديثة في أداء عملها مثل شبكة الانترنت والنشرات الدورية. في حين كانت أقل الوسائل الاتصالية وتكنولوجية استخداماً هي: " تتبع نظام الباب المفتوح والذي يتيح الفرصة لضباط وضباط الصف لمقابلة المسؤولين والإدلاء بأرائهم" ($M=3.07$)، وكذلك "تتبع نظام الاقتراحات أي قبول اقتراحات الضباط وضباط الصف بشأن سياسات العمل بالمديرية وغيرها" ($M=3.06$)، وهذا ما اتفق مع دراسة (منصور، 2002) التي خلصت إلى أن العلاقات العامة في مديرية الأمن العام تركز بشكل كبير على نشر المعلومة للجمهور الداخلي ولا تتبع نظام الاقتراحات الذي يتيح الفرصة أمام الجمهور لإدلاء آرائهم، ويمكن أن يدل ذلك على مواكبة إدارة العلاقات العامة في مديرية الأمن العام للوسائل التكنولوجية الحديثة في تعاملها مع الجمهور الداخلي في المديرية من خلال إشرافها على الموقع الالكتروني للمديرية، وكذلك محافظتها على الوسائل التقليدية مثل إصدار كتاب أو دليل سنوي للمديرية، وكذلك إصدار مطبوعات دورية داخلية من أجل تعريف الجمهور الداخلي بالأحداث المتعلقة بالمديرية.

ثالثاً: اتجاهات عينة الدراسة نحو طبيعة أداء وفعالية إدارة العلاقات العامة بمديرية الأمن العام.

جدول (8): اتجاهات عينة الدراسة نحو طبيعة أداء وفعالية إدارة العلاقات العامة بمديرية الأمن العام

الدرجة	المتوسط الانحراف الحسابي (M) المعياري	الرقم الاتجاهات		
مرتفعة	0.92	3.90	1	تنوع إدارة العلاقات العامة في طرق ووسائل توصيل المعلومات للجمهور داخل المديرية من ضباط وضباط الصف. تواكب إدارة العلاقات العامة استخدام أساليب تكنولوجية حديثة في الاتصال مع الجمهور الداخلي من ضباط وضباط الصف.
مرتفعة	0.93	3.80	2	تشارك في المناسبات الاجتماعية الخاصة للجمهور الداخلي من ضباط وضباط الصف.
مرتفعة	1.08	3.78	3	رفع الروح المعنوية لموظفي المديرية من ضباط وضباط الصف.
مرتفعة	1.06	3.71	4	تعمل على تهيئة جو صالح بين المديرية وجمهورها الداخلية من الضباط وضباط الصف.
مرتفعة	1.02	3.71	5	تعمل على رفع كفاءة الجمهور الداخلي من الضباط وضباط الصف من خلال دعوة الخبراء والمختصين لإلقاء المحاضرات.
مرتفعة	1.09	3.69	6	رفع مستوى العاملين إدارياً وتوجيههم إلى كل ما من شأنه أن يؤدي إلى حسن قيامهم بواجباتهم وتقديم أفضل الخدمات للموظفين.
متوسطة	1.06	3.63	7	الاهتمام بشؤون الموظفين داخل المديرية وتهيئة الظروف المناسبة للعمل لهم، والعمل على إشاعة العلاقات الإنسانية وتقوية أواصر الود والتعاون.
متوسطة	1.09	3.60	8	تجري بحوث موجهة للعاملين داخل جهاز الأمن العام، محاولة من خلال قياس ردود أفعالهم، وتقديم حلول لمشاكلهم وقضاياهم.
متوسطة	1.09	3.52	9	تعمل على تلقي الشكاوي التي ترد من الضباط وضباط الصف وتحويلها إلى جهات الاختصاص لدراستها والرد عليها.
متوسطة	1.08	2.34	10	الاهتمام بالرعاية الاجتماعية لرجال قوى الأمن الداخلي ومراعاة العوامل النفسية والمعنوية.
متوسطة	1.08	2.34	11	

الرقم الاتجاهات	المتوسط الانحراف الدرجة الحسابي (M) المعياري	المتوسط العام
12	1.03	2.33
<p>تحرص على توعية موظفي المديرية من الضباط وضباط الصف وإفهامهم بدورهم في المنظمة وأثره في تحقيق الأهداف العامة للإدارة بالمديرية.</p>		
	0.51	3.47
<p>متوسطة</p>		

**استخدم المقياس التالي: (5) موافق بشدة (4) موافق (3) محايد (2) غير موافق (1) غير موافق بشدة، لقياس هذا السؤال.

يظهر الجدول رقم (8) أن أكثر الاتجاهات تبيناً لدى عينة الدراسة فيما يخص طبيعة أداء وفعالية إدارة العلاقات العامة بمديرية الأمن العام هي: "تنوع إدارة العلاقات العامة في طرق ووسائل توصيل المعلومات للجمهور داخل المديرية" (M=3.9)، يليه "تواكب إدارة العلاقات العامة استخدام أساليب تكنولوجية حديثة في الاتصال مع الجمهور الداخلي" (M=3.8)، وهذا ما اتفق مع دراسة (حتاملة، 2012) التي أشارت إلى تنوع المهام الاتصالية للعلاقات العامة، وكذلك مع دراسة (Ogunmokun, 2005) التي توصلت إلى أن هناك تنوعاً واختلافاً في الأنشطة التي تستخدمها العلاقات العامة في الشركات ذات الممارسة عالية الأداء، في حين كانت أقل هذه الاتجاهات تبيناً هي: "الاهتمام بالرعاية الاجتماعية لرجال قوى الأمن الداخلي ومراعاة العوامل النفسية والمعنوية" (M=2.34)، وكذلك "تحرص على توعية موظفي المديرية وإفهامهم بدورهم في المنظمة وأثره في تحقيق الأهداف العامة للإدارة بالمديرية" (M=2.33)، ويمكن أن يعزى ذلك إلى أن مديرية الأمن العام تهتئ كافة الطرق والوسائل لإدارة العلاقات العامة والتي من خلالها تقوم الإدارة بتوصيل المعلومات للجمهور الداخلي، كما أن إدارة العلاقات العامة في المديرية تقوم بتثييت أواصر الود والتعاون مع الجمهور الداخلي من خلال مشاركتها في المناسبات الاجتماعية الخاصة بالضباط وضباط الصف.

رابعاً: المشاكل والصعوبات التي تحد من أداء وفعالية إدارة العلاقات العامة داخل مديريةية الأمن العام

جدول رقم (9): المشاكل والصعوبات التي تحد من أداء وفعاليت إدارة العلاقات العامة داخل مديريةية الأمن من وجهة نظر عينة الدراسة

الرقم	المشاكل والصعوبات	العدد	النسبة المئوية*
1.	ضعف الموارد البشرية.	26	9.6%
2.	ضعف النوعية.	24	8.9%

الرقم	المشاكل والصعوبات	العدد	النسبة المئوية*
3.	لا يوجد تواصل مباشر مع أفراد وضباط الأمن العام.	21	%7.8
4.	الحاجة للتدريب.	18	%6.7
5.	آراء المرتب وتوجهاته لا تنقل للقيادات العليا.	17	%6.3
6.	المحسوبة والواسطة.	14	%5.2
7.	الروتين.	14	%5.2
8.	عدم تجديد العاملين.	14	%5.2
9.	تنتقد الإدارة البنية التحتية الإلكترونية ولأنها تقلل الاتصال عن طريق استخدام الحاسوب وتكون غير فعالة	13	%4.8
10.	عدم التبليغ عن أي نشاطات أو مؤتمرات تم عقدها.	13	%4.8
11.	الموارد المادية.	12	%4.4
12.	الخبرة القليلة.	10	%3.7
13.	عدم وجود برامج محددة مسبقاً لعمل العلاقات العامة مع الجمهور الداخلي.	10	%3.7
14.	عدم تأثر الجمهور بالرسالة.	9	%3.3
15.	عدم تتبع نظام الباب المفتوح.	8	%3
16.	عمل النشرات أو المطبوعات أو الأخبار للعاملين.	7	%2.6
17.	تداخل العمل والوصف الوظيفي مع إدارات أخرى.	7	%2.6
18.	تشابك المهام مع إدارات أخرى.	7	%2.6
19.	حساسية بعض القضايا وعدم نشرها وتسلسل المرجع (المركزية).	7	%2.6
20.	عدم وجود الآليات والمعدات الحديثة.	5	%1.9
21.	المرتب للعامل في العلاقات غير مؤهل لأداء المهام على أكمل وجه.	4	%1.5
22.	اقتصار عمل العلاقات العامة على الجمهور الخارجي.	3	%1.1
23.	عدم وضوح مفهوم العلاقات العامة.	3	%1.1
24.	عدم وجود نظام داخلي لعمل العلاقات العامة.	2	%0.7
25.	العمل غير المؤسسي.	2	%0.7
المجموع		270	%100

* أتيح لعينة الدراسة الحق في اختيار أكثر من بديل.

يوضح الجدول رقم (9) أن أبرز ثلاث مشاكل تحد من أداء وفعالية إدارة العلاقات العامة داخل مديريةية الأمن العام من وجهة نظر العينة هي "ضعف الموارد البشرية" بنسبة (9.6%)، يليها "ضعف النوعية" بنسبة (8.9%)، ثم "لا يوجد تواصل مباشر مع أفراد وضباط الأمن العام" بنسبة (7.8%)، في حين كانت أقل ثلاث مشاكل تحد من أداء وفعالية إدارة العلاقات العامة داخل المديرية هي: "المرتب للعامل في العلاقات غير مؤهل لأداء المهام على أكمل وجه" بنسبة (1.5%)، يليها بالتساوي "اقتصار عمل العلاقات العامة على الجمهور الخارجي" و"عدم وضوح مفهوم العلاقات العامة" بنسبة (1.1%) لكل منهما، ثم "عدم وجود نظام داخلي لعمل العلاقات العامة" و"العمل غير مؤسسي" بنسبة (0.7%) لكل فقرة، وهو ما لم يتفق مع دراسة (Ogunmokun, 2005) في أن أبرز المشكلات التي تواجهها إدارة العلاقات العامة في المؤسسات هي العجز الشديد في الإمكانيات المادية التي تتاح للعلاقات العامة، وقد يعزى ذلك إلى شمول عمل العلاقات العامة في مديريةية الأمن العام كل من الجمهور الخارجي والداخلي؛ وذلك نتيجة لوضوح مفهوم ووظائف ومهام إدارة العلاقات العامة؛ وكذلك نظراً لوجود نظام داخلي لعمل هذه الإدارة مما يحول عملها إلى عمل مؤسسي لا يتشابه بأي حال من الأحوال مع مهام الإدارات الأخرى.

خامساً: كيفية تفعيل أداء إدارة العلاقات العامة في مديريةية الأمن العام، لتقوم بوظائفها وأدوارها بالشكل الأمثل من وجهة نظر عينة الدراسة

جدول رقم (10): كيفية تفعيل أداء إدارة العلاقات العامة في مديريةية الأمن العام من وجهة نظر عينة الدراسة

الرقم	جوانب الأداء	العدد	النسبة المئوية لكل حالة
1.	استخدام التكنولوجيا بشكل أكبر والاهتمام بالإعلام الداخلي.	39	14.4%

النسبة المئوية لكل حالة	العدد	جوانب الأداء	الرقم
11.5%	31	تدريب العاملين.	2.
8.5%	23	التحصيل العلمي.	3.
6.3%	17	تعيين أشخاص من ذوي الاختصاص.	4.
5.6%	15	تعميم الفعاليات والنشاطات وعدم اختصارها على فئة معينة.	5.
5.6%	15	تجديد الطاقات وإشراك آخرين.	6.
5.6%	15	العمل كفريق واحد بعيداً عن المصالح الشخصية.	7.
5.2%	14	الحيادية في العمل ونبذ الوساطة.	8.
4.4%	12	التفاعل مع المرتب بشكل مباشر والاهتمام بمشاكلهم.	9.
3.0%	8	عقد دورات للعاملين في مجال النوعية وفن التعامل مع الجمهور	10.
3.0%	8	استخدام الموقع الداخلي لمديرية الأمن العام كان له لإيجابية في نشر المعلومات.	11.
3.0%	8	عمل الزيارات الميدانية للإدارات التي تقدم الخدمات للجمهور.	12.
3.0%	8	إعطاء الإدارة صلاحيات وموازنات.	13.
2.2%	6	توفير الإمكانيات المادية.	14.
1.9%	5	تطوير مفهوم العلاقات العامة.	15.
1.9%	5	تحديد واجبات العلاقات العامة ضمن نطاق محدد.	16.
1.9%	5	زيادة عدد موظفي العلاقات العامة وتوفير فروع داخلية أكثر وإنشاء فروع للعلاقات العامة في جميع المحافظات.	17.
1.9%	5	عمل خطط وادوار منظمة ومتابعة الطلاق الحديثة ومتابعة التطورات في الدول المتقدمة.	18.
1.5%	4	إقامة الدورات والندوات الداخلية لتزويدنا بالمعلومات.	19.
1.5%	4	الابتعاد عن الروتين في التعامل مع الجمهور الداخلي.	20.
1.5%	4	أن تكون رسالتها أكثر فعالية.	21.
1.5%	4	تفعيل دور الأقسام التابعة لإدارة العلاقات العامة.	22.
1.5%	4	تحديد برامج التعامل مع الجمهور الداخلي والخارجي.	23.

الرقم	جوانب الأداء	العدد	النسبة المئوية لكل حالة
24.	عمل جولات ميدانية على وحدات الأمن العام.	3	1.1%
25.	إتباع سياسة الباب المفتوح.	3	1.1%
26.	تفعيل دور الجمهور الداخلي وإشراكه في الأدوار وتوعية الجمهور الداخلي بأدوار الإدارة.	2	0.7%
27.	الحيادية.	2	0.7%
28.	عمل برنامج دوري لعقد الندوات لجميع الإدارات.	1	0.4%
المجموع		270	100%

* أتيح لعينة الدراسة الحق في اختيار أكثر من بديل.

يوضح الجدول رقم (10) أن أبرز ثلاثة جوانب لتفعيل أداء إدارة العلاقات العامة في مديرية الأمن العام، لتقوم بوظائفها وأدوارها بالشكل الأمثل من وجهة نظر عينة الدراسة هي "استخدام التكنولوجيا بشكل أكبر والاهتمام بالإعلام الداخلي" بنسبة (14.4%)، يليه "تدريب العاملين" بنسبة (8.5%)، ثم "تعيين أشخاص من ذوي الاختصاص" بنسبة (6.3%)، وهو ما اتفق مع دراسة (زهرة، 2002) التي أشارت إلى ضعف اهتمام الشركات بالشهادة الدراسية واختصاص مدير العلاقات العامة فيها، وكذلك اتفقت مع دراسة (McNamara, 1993) التي أفادت أن من الضروري تحقيق الفهم لدى ممارسي العلاقات العامة بنظرية الاتصال على الأقل وتدريبهم بطريقة علمية ممنهجة، في حين كانت أقل ثلاثة جوانب هي "عمل جولات ميدانية على وحدات الأمن العام" و"اتباع سياسة الباب المفتوح" حيث بلغت بنسبة كل جانب على حدة (1.1%)، يليه "تفعيل دور الجمهور الداخلي وإشراكه في الأدوار وتوعية الجمهور الداخلي بأدوار الإدارة" و"الحيادية" بنسبة (0.7%) لكل فقرة، ثم "عمل برنامج دوري لعقد الندوات لجميع الإدارات" بنسبة (0.04%)، وهذا ما اتفق مع دراسة (منصور، 2002) والتي خلصت إلى أن العلاقات العامة في مديرية الأمن العام تركز بشكل كبير على نشر المعلومة في اتجاه واحد من المنظمة إلى الجمهور مع إغفال التواصل المباشر مع هذا الجمهور، وقد يدل ذلك على وعي أفراد العينة بأهمية الإعلام الداخلي واستخدام التكنولوجيا الحديثة في عمل العلاقات العامة والتي تتطلب من الإدارة تدريب العاملين بها والتركيز على التحصيل العلمي لهم، إضافةً إلى تعيين الأشخاص من ذوي الخبرة والاختصاص في مجال العلاقات العامة.

اختبار فروض الدراسة

الفرض الأول: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مدى أداء ممارسي العلاقات العامة لأدوارهم الاتصالية من وجهة نظر المبحوثين تعزى للعوامل الديموغرافية التالية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الرتبة).

1) الجنس

يظهر من الجدول رقم (11) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين ذكور وإناث عينة الدراسة في أداء ممارسي العلاقات العامة لأدوارهم الاتصالية، حيث بلغت قيمة t (0.93) عند مستوى الدلالة (0.08) وهي غير دالة إحصائياً لأنها أكبر من (0.05)، وقد يعزى ذلك إلى وجود درجة متقاربة من وعي عينة الدراسة بأداء ممارسي العلاقات العامة بصرف النظر عن الجنس، وأن ممارس العلاقات العامة يقوم بدوره الاتصالي بصرف النظر عن جنس الجمهور الداخلي الذي يتعامل معه.

جدول (11): اختبار T لدراسة الفرق بين الذكور والإناث في مدى أداء ممارسي العلاقات العامة لأدوارهم الاتصالية

الجنس	العدد (N)	الوسط الحسابي (M)	الانحراف المعياري (SD)	قيمة (T)	P
ذكر	179	3.55	0.870	0.93	0.08
أثى	91	3.56	0.710		

2) العمر، المستوى التعليمي، الرتبة (ضباط وضباط صف)

يظهر من خلال الجدول رقم (12):

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لدى عينة الدراسة في مدى أداء ممارسي العلاقات العامة لأدوارهم الاتصالية تبعاً لمتغير العمر والمستوى التعليمي، حيث بلغت قيمة f لمتغير العمر (0.284) عند مستوى الدلالة (0.83) وهي غير دالة إحصائياً لأنها أكبر من (0.05)، كما بلغت قيمة f لمتغير المستوى التعليمي (0.269) عن مستوى الدلالة (0.84) وهي غير دالة إحصائياً لأنها أكبر من (0.05)، وقد يعزى ذلك إلى أن إدارة العلاقات العامة تستخدم وسائل اتصالية متشابهة مع كافة فئات الجمهور الداخلي لمديرية الأمن العام بصرف النظر عن العمر أو المستوى التعليمي.

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية لدى عينة الدراسة في مدى أداء ممارسي العلاقات العامة لأدوارهم الاتصالية تبعاً لمتغير الرتبة (ضباط) والرتبة (ضباط صف وأفراد)، حيث بلغت قيمة

ف لمتغير الرتبة (ضابط) (2.442) عند مستوى الدلالة (0.02) وهي دالة إحصائياً لأنها أصغر من (0.05)، كما بلغت قيمة ف لمتغير الرتبة (ضباط صف وأفراد) (3.394) عند مستوى الدلالة (0.01) وهي دالة إحصائياً لأنها أصغر من (0.05)، وقد يعزى ذلك إلى اهتمام إدارة العلاقات العامة أثناء أدائها لأدوارها الاتصالية بجمهورها الداخلي بناءً على الرتبة، وقد يعود ذلك إلى أن العلاقات العامة تقوم بأدوار اتصالية معينة تجاه الضباط وأدوار أخرى مختلفة مع ضباط الصف والأفراد.

جدول رقم (12): اختبار تحليل التباين في اتجاه واحد لدراسة الفرق في مدى أداء ممارسي العلاقات العامة لأدوارهم الاتصالية وفقاً لمتغيرات العينة التالية: العمر، المستوى التعليمي، الرتبة (ضابط، ضابط صف)

المتغير	الفئة	العدد	المتوسطات الحسابية	الانحرافات المعيارية	قيمة (f)	P
العمر	أقل من 20 عاماً	6	3.33	0.89	0.284	0.83
	من 20 عاماً - أقل من 30 عاماً	105	3.54	0.81		
	من 30 عاماً - أقل من 40 عاماً	122	3.55	0.87		
	من 40 عاماً فأكثر	37	3.64	0.65		
	ثانوية عامة	60	3.61	0.68		
المستوى التعليمي	دبلوم متوسط	45	3.55	0.82	0.269	0.84
	بكالوريوس	156	3.52	0.87		
	دراسات عليا	9	3.70	0.87		
	ملازم ثان	170	3.46	0.81		
الرتبة (ضابط)	ملازم أول	26	3.55	0.86	2.442	0.02
	نقيب	30	4.00	0.89		
	رائد	21	3.56	0.73		
	مقدم	11	3.5	0.42		
	عقيد	8	4.01	0.56		
	عميد	4	3.50	0.98		
	شرطي	100	3.72	0.80		

المتغير	الفئة	العدد	المتوسطات الحسابية	الانحرافات المعيارية	قيمة (f) P
(ضباط	عريف	15	3.81	0.58	
الصف	رقيب	26	3.39	0.88	
والأفراد)	وكيل	62	3.57	0.74	
	وكيل أول	67	3.30	0.87	

الفرض الثاني: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الوسائل الاتصالية والتكنولوجية التي تستخدمها إدارة العلاقات العامة بمديرية الأمن العام في التواصل مع الجمهور الداخلي تعزى للمتغيرات الديموغرافية للمبحوثين (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الرتبة).

(1) الجنس

يظهر من الجدول رقم (13) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين ذكور وإناث عينة الدراسة في الوسائل الاتصالية والتكنولوجية التي تستخدمها إدارة العلاقات العامة بمديرية الأمن العام في التواصل مع الجمهور الداخلي، حيث بلغت قيمة ت (0.12) عند مستوى الدلالة (0.89) وهي غير دالة إحصائياً لأنها أكبر من (0.05)، وقد يعزى ذلك إلى أن إدارة العلاقات العامة تستخدم وسائل اتصالية وتكنولوجية متشابهة في التواصل مع جمهورها الداخلي، وبأنها لا تقوم بالتمييز بينهم على أساس الجنس.

جدول رقم (13): اختبار T لدراسة الفرق بين الذكور والإناث في الوسائل الاتصالية والتكنولوجية التي تستخدمها إدارة العلاقات العامة بمديرية الأمن العام.

الجنس	العدد (N)	الوسط الحسابي (M)	الانحراف المعياري (SD)	قيمة (T) P
ذكر	179	3.32	0.84	0.89
أنثى	91	3.33	0.85	

(2) العمر، المستوى التعليمي، الرتبة (ضباط وضباط صف)

يظهر من خلال الجدول رقم (14):

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لدى عينة الدراسة في الوسائل الاتصالية والتكنولوجية التي تستخدمها إدارة العلاقات العامة بمديرية الأمن العام في التواصل مع الجمهور الداخلي تبعاً لمتغير العمر والمستوى التعليمي والرتبة (ضباط صف وأفراد)، حيث بلغت قيمة ف

لمتغير العمر (0.170) عند مستوى الدلالة (0.91) وهي غير دالة إحصائياً لأنها أكبر من (0.05)، وبلغت قيمة ف لمتغير المستوى التعليمي (0.262) عن مستوى الدلالة (0.85) وهي غير دالة إحصائياً لأنها أكبر من (0.05)، كما بلغت قيمة ف لمتغير الرتبة (ضباط صف وأفراد) (1.820) عن مستوى الدلالة (0.12) وهي غير دالة إحصائياً لأنها أكبر من (0.05)، وقد يعزى ذلك إلى أن أفراد الجمهور الداخلي على قدر من الوعي بالوسائل الاتصالية والتكنولوجية المستخدمة من قبل إدارة العلاقات العامة بصرف النظر عن عمرهم أو مستواهم التعليمي، وقد يدل ذلك أيضاً على وضوح الوسائل الاتصالية والتكنولوجية ومناسبتها لكافة المستويات التعليمية والأعمار الخاصة بالجمهور الداخلي.

وجود فروق ذات دلالة إحصائية لدى عينة الدراسة في الوسائل الاتصالية والتكنولوجية التي تستخدمها إدارة العلاقات العامة بمديرية الأمن العام في التواصل مع الجمهور الداخلي تبعاً لمتغير الرتبة (ضابط)، حيث بلغت قيمة ف لمتغير الرتبة (ضابط) (4.403) عند مستوى الدلالة (0.00) وهي دالة إحصائياً لأنها أصغر من (0.05)، وقد يعزى ذلك إلى أن إدارة العلاقات العامة تخصص وسائل اتصالية وتكنولوجية للجمهور الداخلي تبعاً لرتبهم سواء كانوا ضباط أو ضباط صف وأفراد تبعاً للرسالة الاتصالية المراد إيصالها.

جدول (14): اختبار (Anova) لدراسة الفروق في الوسائل الاتصالية والتكنولوجية التي تستخدمها إدارة العلاقات العامة بمديرية الأمن العام في التواصل مع الجمهور الداخلي وفقاً للمتغيرات: العمر، المستوى التعليمي، الرتبة).

المتغير	الفئة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحرافات المعيارية	قيمة P
العمر	أقل من 20 عاماً	6	3.30	0.47	0.91
	من 20 - أقل من 30 عاماً	105	3.29	0.83	
	من 30 عاماً - أقل من 40 عاماً	122	3.33	0.92	
	40 عاماً فأكثر	37	3.40	0.62	
المستوى التعليمي	ثانوية عامة	60	3.29	0.80	0.85
	دبلوم متوسط	45	3.26	0.71	
	بكالوريوس	156	3.36	0.89	
الرتبة	دراسات عليا	9	3.22	1.01	0.00
	ملازم ثان	170	3.26	0.77	

المتغير	الفئة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحرافات المعيارية	قيمة (f)	P
(ضابط)	ملازم أول	26	2.93	1.07	03	
	نقيب	30	3.96	1.02		
	رائد	21	3.34	0.63		
	مقدم	11	3.26	0.70		
	عقيد	8	3.63	0.51		
	عميد	4	3.38	0.56		
الرتبة (ضباط والافراد)	شرطي	100	3.72	0.95	1.8 20	0.12
	عريف	15	3.81	0.56		
	رقيب	26	3.39	0.88		
	وكيل	62	3.57	0.72		
	وكيل أول	67	3.30	0.79		

الفرض الثالث: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات المبحوثين نحو طبيعة الأدوار والوظائف التي تقوم بها إدارة العلاقات العامة داخل مديرية الأمن العام تعزى للمتغيرات الديموغرافية للمبحوثين (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الرتبة).

(1) الجنس

يظهر من الجدول رقم (15) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات ذكور وإناث العينة نحو طبيعة الأدوار والوظائف التي تقوم بها إدارة العلاقات العامة داخل مديرية الأمن العام، حيث بلغت قيمة ت (0.09) عند مستوى الدلالة (0.92) وهي غير دالة إحصائياً لأنها أكبر من (0.05)، وقد يدل ذلك على أن اتجاهات العينة تجاه أدوار ووظائف العلاقات العامة لا تتأثر بالجنس، إذ أن هذه الاتجاهات بالنسبة لمفردات العينة متقاربة وقد يأتي هذا التقارب نتيجةً لتشابه وظائف العلاقات العامة المرتبطة بالجمهور الداخلي.

جدول رقم (15): اختبار T لدراسة الفرق في اتجاهات ذكور وإناث عينة الدراسة نحو طبيعة الأدوار والوظائف التي تقوم بها إدارة العلاقات العامة داخل مديرية الأمن العام.

الجنس	العدد (N)	الوسط الحسابي (M)	الانحراف المعياري (SD)	قيمة (T)	P
ذكر	179	3.47	0.53	0.09	0.92

أنتى	91	3.46	0.46
------	----	------	------

(2) العمر، المستوى التعليمي، الرتبة (ضباط وضباط صف)

يظهر من خلال الجدول رقم (16) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات المبحوثين نحو طبيعة الأدوار والوظائف التي تقوم بها إدارة العلاقات العامة داخل مديريةية الأمن العام تعزى للمتغيرات التالية: العمر، المستوى التعليمي، الرتبة (ضابط، ضباط صف وأفراد)، حيث بلغت قيمة ف لمتغير العمر (0.922) عند مستوى الدلالة (0.43)، وللمستوى التعليمي (1.597) عند مستوى الدلالة (0.19)، وللرتبة (ضابط) (0.687) عند مستوى الدلالة (0.66)، وللرتبة (ضباط صف وأفراد) (0.979) عند مستوى الدلالة (0.41) وهي قيم غير دالة إحصائياً لأنها أكبر من (0.05)، وقد يعزى ذلك إلى قدرة إدارة العلاقات العامة في مديريةية الأمن العام على إيجاد حالة من التوازن في أدارها ووظائفها بين أفراد الجمهور الداخلي للمديرية بصرف النظر عن أعمارهم أو مستواهم التعليمي أو رتبهم العسكرية.

جدول رقم (16): اختبار (Anova) لدراسة الفروق في اتجاهات المبحوثين نحو طبيعة الأدوار والوظائف التي تقوم بها إدارة العلاقات العامة داخل مديريةية الأمن العام وفقاً للمتغيرات التالية: العمر، المستوى التعليمي، الرتبة).

المتغير	الفئة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحرافات المعيارية	قيمة (f)	P
العمر	أقل من 20 عاماً	6	3.29	0.59	0.92 2	0.43
	من 20 عاماً - أقل من 30 عاماً	105	3.52	0.48		
	من 30 عاماً - أقل من 40 عاماً	122	3.42	0.54		
	40 عاماً فأكثر	37	3.50	0.46		
المستوى التعليمي	ثانوية عامة	60	3.50	0.48	1.59 7	0.1 9
	دبلوم متوسط	45	3.59	0.44		
	بكالوريوس دراسات عليا	156	3.43	0.52		
الرتبة	ملازم ثان	9	3.29	0.74	0.68	0.66
		170	3.48	0.49		

المتغير	الفئة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحرافات المعيارية	قيمة (f)	P
(ضابط)	ملازم أول	26	3.37	0.61	7	
	نقيب	30	3.56	0.53		
	رائد	21	3.33	0.54		
	مقدم	11	3.38	0.57		
	عقيد	8	3.50	0.20		
	عميد	4	3.56	0.29		
الرتبة (ضباط)	شرطي	100	3.44	0.53	0.97 9	0.41
	عريف	15	3.70	0.44		
	رقيب	26	3.52	0.45		
	وكيل	62	3.46	0.48		
	وكيل أول	67	3.45	0.53		

ملخص نتائج الدراسة وتوصياتها

- تشير نتائج الدراسة فيما يتعلق باتجاهات الجمهور الداخلي بمديرية الأمن العام الأردنية نحو وظيفة العلاقات العامة وسبل تطويرها إلى أن:
- 1- الغالبية العظمى من عينة الدراسة (95.9%) ترى أن من المهم وجود إدارة علاقات عامة متخصصة داخل مديرية الأمن العام.
 - 2- أكثر الاتجاهات تبنياً لدى عينة الدراسة فيما يخص أداء ومهام ممارس العلاقات العامة بمديرية الأمن العام هي " حريص على إتقان عمله وتقديم صورة طيبة عن جهاز العلاقات العامة أمام الأقسام والأفراد داخل المديرية"، و"علاقاته مبنية على الثقة والاحترام، واحترام الرأي والرأي الآخر في التعامل مع أفراد الضباط والموظفين داخل المديرية.
 - 3- أكثر ثلاث وسائل اتصالية تستخدمها إدارة العلاقات العامة في مديرية الأمن العام للتواصل مع الجمهور الداخلي من ضباط وضباط صف من وجهة نظر عينة الدراسة جاءت هي "النشرات"، يليها "المحاضرات"، ثم "الإنترنت"، في حين كانت أقل ثلاث وسائل هي "نظام الباب المفتوح، يليه "نظام مشاركة الأفراد بالمديرية بالإدارة"، ثم " وسائل أخرى".
 - 4- (54%) من عينة الدراسة يرون أن أسباب قيام إدارة العلاقات العامة بالمديرية بتنظيم المؤتمرات والندوات بشكل جيد يعود إلى "امتلاكها عنصر بشري مؤهل للاستقبال، وقدرات اتصالية ومجتمعية" ويرى (45%) من العينة أن الأسباب تتمثل في " دوران هذه المؤتمرات والفعاليات

- والندوات حول الأحداث والقضايا الجارية بالمديرية"، بينما يرى (43%) من العينة أن هذه الأسباب تعود إلى "وجود إدارة متخصصة للمراسم في المديرية".
- 5- أكثر الوسائل الاتصالية والتكنولوجية استخداماً من قبل إدارة العلاقات العامة بمديرية الأمن العام في التواصل مع الجمهور الداخلي هي "يوجد موقع الكتروني للمديرية يشرف عليه قطاع العلاقات العامة بها"، وكذلك "تصدر إدارة العلاقات العامة كتاب أو دليل سنوي يشرح كل نشاطات المديرية وأهدافها وفعاليتها على مدار العام".
- 6- أبرز الاتجاهات التي تتبناها عينة الدراسة فيما يخص أداء وفعالية إدارة العلاقات العامة بمديرية الأمن العام هي "تنوع إدارة العلاقات العامة في طرق ووسائل توصيل المعلومات للجمهور داخل المديرية من ضباط وضباط الصف"، وكذلك "تواكب إدارة العلاقات العامة استخدام أساليب تكنولوجية حديثة في الاتصال مع الجمهور الداخلي من ضباط وضباط الصف".
- 7- أبرز المشاكل التي تحد من أداء وفعالية إدارة العلاقات العامة داخل مديريةية الأمن العام من وجهة نظر العينة هي "ضعف الموارد البشرية"، يليها "ضعف النوعية"، ثم "لا يوجد تواصل مباشر مع أفراد وضباط الأمن العام".
- 8- معظم أفراد العينة يرون أن جوانب تفعيل أداء إدارة العلاقات العامة في مديريةية الأمن العام، لتقوم بوظائفها وأدوارها بالشكل الأمثل هي "استخدام التكنولوجيا بشكل أكبر والاهتمام بالإعلام الداخلي"، يليه "تدريب العاملين، ثم "تعيين أشخاص ذوي اختصاص".

توصيات الدراسة

- بناءً على ما توصلت إليه الدراسة من نتائج، يوصي الباحثان بما يلي:
- ضرورة التطوير والتحديث في وظائف العلاقات العامة في مديريةية الأمن العام نظراً لأن الغالبية من الجمهور الداخلي (95.5%) يرون أن هناك أهمية كبيرة لوجود جهاز علاقات عامة داخل المديرية.
- ضرورة استخدام الوسائل الاتصالية الحديثة في التواصل مع الجمهور الداخلي من ضباط وضباط الصف في أداء العمل وهذا يتطلب وضع برامج وخطط من أجل استخدام واستحداث تلك الوسائل، وكذلك إيلاء الاهتمام بنظام "الباب المفتوح" والذي يعني أن بإمكان الجمهور الداخلي التواصل بشكل مباشر مع إدارة العلاقات العامة نظراً لعدم استخدام هذا النظام داخل المديرية كما أفادت عينة الدراسة.
- زيادة العناصر البشرية المدربة في القسم المخصص للمراسم في المديرية وذلك من أجل تنظيم المؤتمرات والندوات، نظراً لأن أكثر من نصف العينة (54%) يرون أن هذه

المؤتمرات والندوات تدور حول الأحداث والقضايا الجارية بالمديرية، وكذلك لأن أبرز المشكلات من وجهة نظر الجمهور الداخلي للمديرية تتمثل في ضعف الموارد البشرية في إدارة العلاقات العامة.

- ضرورة الاهتمام بوسائل الإعلام الداخلي للتواصل مع الجمهور، وكذلك الأخذ بعين الاعتبار تعيين أشخاص ذوي اختصاص بالعلاقات العامة من أجل تفعيل أداء إدارة العلاقات العامة داخل المديرية.

- ضرورة إجراء دراسات لمعرفة اتجاهات الجمهور الخارجي نحو أداء جهاز العلاقات العامة بمديرية الأمن، ودورها في تحسين صورة المديرية، مما سينعكس على فعالية هذا الجهاز.

The Internal Audience Trends and Attitudes within the Public Security Directorate in Jordan towards the Function of Public Relations Department (A Survey Study)

Azzam A. Ananzeh and Nesreen M. Tahat, *Journalism Department, Faculty of Mass Communication, Yarmouk University, Irbid, Jordan.*

Abstract

The aim of the current study is to determine the importance of a specialized public relations department within the public security directorate in Jordan. In addition to that, the study aims to explore the methods and means which the department implemented in order to communicate with the audience within the directorate. Moreover, it aims to study the audience trends and attitudes towards the public relations department and its function within the public security directorate in Jordan by conducting a survey that includes a random sample of 300 individuals that includes officers, non-commissioned officers and personnel in the public security directorate.

The study found that about 95.5 % of the study sample believe that it is important to have a public relations department within the directorate. However, the study sample believe that there are some problems, which limit the performance of this department such as weak human resources and lack of direct contact among the officers and personnel within the directorate. In addition, the study found that the most used communication methods by the department in order to communicate with the internal audience within the department are flyers, lectures and internet.

The study concludes that 54% of the study sample believe that the PR department within the directorate has succeeded in presenting well-organized conferences and seminars and that is due to the department's qualified human element and their reception,

communication and community abilities. In addition, the study sample believe that the department's management uses different methods in order to provide the internal audience with the information needed.

Key words: Attitudes, Internal Audience, Jordanian Public Security, Public Relations.

قدم البحث للنشر في 2015/10/18 وقبل في 2016/3/21

الهوامش

مشعل المطيري، العلاقات العامة في شركات الاتصالات الكويتية: دراسة مقارنة بين شركتي زين والوطنية للاتصالات من منظور المسؤولية الاجتماعية، الأردن، جامعة الشرق الأوسط، 2012، ص 1.

محمد حجاب، سحر وهبي، المداخل الأساسية للعلاقات العامة، ط2، مصر، دار الفجر، 1999، ص 59.
عبد المحسن أحمد، العلاقات العامة في الأجهزة الأمنية ودعم تنسيقها مع وسائل الإعلام، السعودية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2006، ص 126.

أحمد الزق، علم النفس، عمان: دار وائل للنشر، 2009، ص 273.

فهمي العدوي، مفاهيم جديدة في العلاقات العامة، الأردن، دار أسامة للنشر والتوزيع، 2011، ص 88.
راسم الجمال، خيرت عياد، إدارة العلاقات العامة، القاهرة، الدار المصرية اللبنانية، 2005، ص 51-55.
فهمي العدوي، مفاهيم جديدة في العلاقات العامة، الأردن، دار أسامة للنشر والتوزيع، 2011، ص 90.

فؤاد سعدان، أدوار ونماذج العلاقات العامة في الجمهورية اليمنية: دراسة مسحية على عينة من أجهزة العلاقات العامة في القطاعين العام والخاص، رسالة دكتوراة غير منشورة، جامعة القاهرة، كلية الإعلام، 2009.

فهمي العدوي، مرجع سابق، 91.

فؤاد سعدان، مرجع سابق.

عبد الرزاق الدليمي، المدخل إلى العلاقات العامة، الأردن، دار الثقافة للنشر والتوزيع، 2011، ص 170.
فهمي العدوي، مرجع سابق، ص 92.

عبد الرحمن العناد، مفهوم التكيف وموقفية قرونيق والتخطيط بعيد المدى في العلاقات العامة، ندوة التخطيط الاستراتيجي في العلاقات العامة، جامعة العين، الإمارات العربية المتحدة، 17-18 ديسمبر 1996، ص 10.

- عبد الباري درة، نبيل المجالي، العلاقات العامة في القرن الحادي والعشرين: النظرية والممارسة منحنى نظامي واستراتيجي، عمان، دار وائل للنشر، 2010، ص 40
- أثيل حتاملة، واقع العلاقات العامة في المؤسسات الإعلامية الأردنية: دراسة تقييمية في ضوء المدخل الوظيفي للعلاقات العامة، رسالة ماجستير غير منشورة، الأردن، جامعة اليرموك، كلية الإعلام، 2012.
- تحسين منصور، ممارسات العلاقات العامة في مديرية الأمن العام الأردنية من وجهة نظر الجمهور الداخلي، مجلة أبحاث مؤتة، المجلد 17، العدد 2، الأردن، جامعة مؤتة، 2002.
- تحسين منصور، تنظيم وإدارة العلاقات العامة في الجهاز الحكومي الأردني واتجاهات الإدارة العليا نحوها، رسالة دكتوراة غير منشورة، مصر، جامعة القاهرة، 1993.
- إيمان زهرة، العلاقات العامة في الشركات المتعددة الجنسيات العاملة في مصر، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القاهرة، 2002.
- خميس الشماخي، تقييم أداء دوائر العلاقات العامة الحكومية في سلطنة عمان من وجهة نظر مديري الدوائر الأخرى، رسالة ماجستير، الأردن، جامعة آل البيت، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، 2011.
- LindenMann, Walter. K (2006) *Public Relations Research for Planning and Evaluation*", Virginia: Institute for Public Relations, Ph.D. On line at: <http://www.instituteforpr.org/Planning.pdf>
- Ogunmokun, Gabriel (2005) *Public Relations Practices and Organization Performance*, Iris Chin: International Marketing, Exporting and Trade. On line at: <http://eprints.usq.edu.au/525/2005bai124/pdf>
- McNamara, Jim. R. (1993) *A review of The Use of Evaluation and Formative Research in Public Relations*, CARMA International Asia Pacific, PR Metrics. On line at: <http://www.carma.com/research.pdf>.

قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية

- أثيل حتاملة، واقع العلاقات العامة في المؤسسات الإعلامية الأردنية: دراسة تقييمية في ضوء المدخل الوظيفي للعلاقات العامة، رسالة ماجستير غير منشورة، الأردن، جامعة اليرموك، كلية الإعلام، 2012.
- أحمد الزق، علم النفس، عمان: دار وائل للنشر، 2009.

اتجاهات الجمهور الداخلي بمديرية الأمن العام الأردنية نحو وظيفة العلاقات العامة وسبل تطويرها (دراسة ميدانية)

إيمان زهرة، العلاقات العامة في الشركات المتعددة الجنسيات العاملة في مصر، رسالة ماجستير غير منشورة، القاهرة، جامعة القاهرة، 2002.

تحسين منصور، تنظيم وإدارة العلاقات العامة في الجهاز الحكومي الأردني واتجاهات الإدارة العليا نحوها، رسالة دكتوراة غير منشورة، مصر، جامعة القاهرة، 1993.

تحسين منصور، ممارسات العلاقات العامة في مديرية الأمن العام الأردنية من وجهة نظر الجمهور الداخلي، مجلة أبحاث مؤتة، المجلد 17، العدد 2، الأردن، جامعة مؤتة، 2002.

خميس الشماخي، تقييم أداء دوائر العلاقات العامة الحكومية في سلطنة عمان من وجهة نظر مديري الدوائر الأخرى، رسالة ماجستير، الأردن، جامعة آل البيت، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، 2011.

راسم الجمال، خيرت عياد، إدارة العلاقات العامة: المدخل الاستراتيجي، القاهرة، الدار المصرية اللبنانية، 2005.

عبد الباري درة، نبيل المجالي، العلاقات العامة في القرن الحادي والعشرين: النظرية والممارسة منحنى نظامي واستراتيجي، عمان، دار وائل للنشر، 2010.

عبد الرحمن العناد، مفهوم التكيف وموقفية قرونين والتخطيط بعيد المدى في العلاقات العامة، ندوة التخطيط الاستراتيجي في العلاقات العامة، جامعة العين، الإمارات العربية المتحدة، 17-18 ديسمبر 1996.

عبد الرزاق الدليمي، المدخل إلى العلاقات العامة، الأردن، دار الثقافة للنشر والتوزيع، 2011.

فهمي العدوي، مفاهيم جديدة في العلاقات العامة، الأردن، دار أسامة للنشر والتوزيع، 2011.

فؤاد سعدان، أدوار ونماذج العلاقات العامة في الجمهورية اليمنية: دراسة مسحية على عينة من أجهزة العلاقات العامة في القطاعين العام والخاص، رسالة دكتوراة غير منشورة، جامعة القاهرة، 2009.

محمد حجاب، سحر وهبي، المداخل الأساسية للعلاقات العامة، ط2، مصر، دار الفجر، 1999.

مشعل المطيري، العلاقات العامة في شركات الاتصالات الكويتية: دراسة مقارنة بين شركتي زين والوطنية للاتصالات من منظور المسؤولية الاجتماعية، الأردن، جامعة الشرق الأوسط، 2012.

ثانياً: المراجع الأجنبية

- LindenMann, Walter. K (2006) *Public Relations Research for Planning and Evaluation*", Virginia: Institute for Public Relations, Ph.D. On line at: <http://www.instituteforpr.org/Planning.pdf>
- McNamara, Jim. R. (1993) *A review of The Use of Evaluation and Formative Research in Public Relations*, CARMA International
- Ogunmokun, Gabriel (2005) *Public Relations Practices and Organization Performance*, Iris Chin: International Marketing, Exporting and Trade. On line at: <http://eprints.usq.edu.au/525/2005bai124/pdf>