

تاريخ الإرسال (2018-11-13)، تاريخ قبول النشر (2019-03-02)

ا. هيا يوسف عاشور

اسم الباحث:

أ.د. تيسير أحمد أبو عرجة

اسم الباحث:

كلية الاعلام - جامعة البترا - الاردن

اسم الجامعة والبلد:

كلية الاعلام - جامعة البترا - الاردن

اسم الجامعة والبلد:

* البريد الإلكتروني للباحث المرسل:

E-mail address:

Tarja@uop.edu.jo

الأنشطة الاتصالية لأجهزة العلاقات العامة في المنظمات الدولية العاملة في الأردن

المخلص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على طبيعة الأنشطة الاتصالية واسلوب عمل وفعالية البرامج والمشاكل التي تواجه العلاقات العامة في المنظمات الدولية في الأردن، بالإضافة إلى تأثير برامج العلاقات العامة على الجمهور الأردني كما يراها ممارسو العلاقات العامة في المنظمات الدولية في الأردن. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي باستخدام اداتي الاستبانة والمقابلة، حيث صممت الاستبانة خصيصاً لهذا الغرض، ووزعت على جميع ممارسي العلاقات العامة في جميع المنظمات الدولية العاملة في الأردن وعددها (15) منظمة.

وقد تم الاعتماد على مقياس (لكرت) الخماسي في بناء الاستبانة، وتم التحقق من ثبات الاستبانة من خلال اختبار معامل (الفا كرونباخ). أما عن معالجة بيانات الدراسة الاحصائية فقد تم استخدام الاساليب الاحصائية: النسب المئوية، وتكرارات المتوسط الحسابي واختبار (ألفا كرونباخ) واختبار (تي تيست) واختبار (ون وآي أنوفا)، وكانت أبرز النتائج:

أن هناك إتفاقاً بين العاملين في العلاقات العامة بالمنظمات الدولية في الأردن على مجال أساليب ممارسة نشاط المنظمات الدولية في الأردن. وأن العاملين في مجال العلاقات العامة من المؤهلين علمياً بشكل جيد حيث كان جميع أفراد العينة ممن يحملون درجة الماجستير. وأن سنوات الخبرة في مجال العلاقات العامة للعاملين في المنظمات الدولية في الأردن، من ذوي الخبرة الجيدة. وأن الهاتف أكثر الوسائل التي يستخدمها العاملون في العلاقات العامة تأثيراً على جمهور المتعاملين مع هذه المنظمات ومن ثم الملصقات ثم تلا ذلك كل من المجلات والانترنت والصحف. وفي المرتبة الأخيرة حل التلفزيون والاداعة. ومن النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- أن الإتفاق بين العاملين في العلاقات العامة بالمنظمات الدولية في الأردن على مجال أساليب ممارسة نشاط المنظمات الدولية في الأردن كان مرتفعاً بدلالة المتوسط الحسابي (4.193) والنسبة المئوية التي بلغت (83.86%).
 - أن نسب العاملين في العلاقات العامة في المنظمات الدولية في الأردن من الاناث كانت أعلى من نسبة الذكور حيث كانت نسبتهم المئوية (53.3%)، أما نسبة الذكور فكانت (46.7%).
 - أن أفراد العينة كانوا من الفئات الشابة نوعاً ما حيث اقتصرت اعمارهم على فئتين عمريتين هي من (26-30) وكانت نسبتهم (13.3%)، والفئة الأخرى كانت بين (31-40) سنة وكانت نسبتهم (86.7%).
- إن إدارات العلاقات العامة توظف خبراء مشهوداً بكفاءتهم العالية في العلاقات العامة وهناك إدارة متخصصة بالعلاقات العامة في المنظمة وتعلن المنظمة عن (وهي درجة مرتفعة، كما اتضح أيضاً أن أقل الفقرات موافقةً هي الفقرة التي 4.466 أنشطتها في منشورات خاصة بها على التوالي حيث بلغ المتوسط الحسابي لها)
تنص على: (تقيم المنظمة حفلات لتحسين الصورة الذهنية عند جماهير المنظمة)، حيث كان المتوسط الحسابي لها يساوي (3.46)، وهي درجة متوسطة.

كلمات مفتاحية: الأنشطة الاتصالية، العلاقات العامة، المنظمات الدولية

Communicative Activities of Public Relations Devices of International Organizations in Jordan

Abstract:

This study "Communicative Activities of Public Relations Devices of International Organizations in Jordan," aims to recognize the nature of the communicative activities, working method and the efficacy of the programmes and problems that faces public relations in international organizations in Jordan. In addition to the impact of public relation programmes on Jordanian audience from the point view of practitioners of public relations in international organizations in Jordan. This study based on the analytical method by using the questionnaire and the interview, where the questionnaire is designed specifically for this purpose, and it is distributed to the study sample, which is (15) organizations.

This questionnaire is based on Fifth Likert Scale and the questionnaire reliability is verified by using Cronbach's alpha Coefficient Test. However, the statistical study data manipulation are based on the following statistical methods: Percentages, Mean Frequencies, Cronbach's alpha Coefficient Test, T-Test, One Way ANOVA Test.

Keywords: Communication activities, public relations, international organizations

مقدمة:

تمثل العلاقات العامة أداة معرفية ووظيفية اتصالية ذات طابع مهم في مختلف مجالات حياتنا اليومية فهي المرآة العاكسة لأشكال التعامل الإنساني الصحيح مثلما هي العين الثاقبة النافذة للوصول الى مرتكزات الحقيقة وإيضاح مراميها وما تهدف اليه الجهات الراعية والداعمة لتلك الوظيفة التي تعد الاتصال وقنواته جوهر عملها مثلما تشكل الجسور التفسيرية الصائبة لكل منظمة من المنظمات سواء أكانت ذات طبيعة مؤسساتية بحجم كبير أو صغير، محلية كانت أم إقليمية أم دولية. فهي بوصلة الاتجاه التي ترشد المنظمة أو المؤسسة الدولية إلى الطريق السليم للوصول إلى جمهورها الداخلي والخارجي، مثلما هي أداة الفهم الواضح للجمهور في الوسائل المتاحة لصالح برامجها وأهدافها عن طريق تعزيز الثقة ورضاه منها ومن ثم كسب التأييد لدعم الأهداف والمصالح والآليات التي تسعى كل منظمة لتحقيقها.

ويرتكز نشاط العلاقات العامة على قاعدتين أساسيتين هما (الأداء النافع الناجح والأخبار الصادقة)، وكل منهما تكمل الأخرى ولا يمكن أن تكون بديلة عنها.

ولكون أنشطة الإدارة (العلاقات العامة) تمتاز بالتعدد حيث تشمل التغطية الإخبارية ونشاطات اتصالية في الإذاعة والتلفزيون وعلى الإنترنت، وإنتاج المواد الإعلامية اللازمة لنشاطاتها. ومن هذه الحيوية في دراسة الأنشطة الاتصالية في أجهزة العلاقات العامة ودورها في مختلف المؤسسات ومن بينها المنظمات الدولية في الأردن وتطبيقاً لأهداف هذه المنظمات من حيث العاملين ومتلقي الخدمة وجب توعية الجمهور الداخلي والخارجي بالأهداف والفوائد المرجوة لتعظيم الأداء.

ولأن المملكة الأردنية الهاشمية إحدى الدول المستضيفة لهذه المنظمات والمستفيدة منها والداعمة لها وتقوم المنظمات الدولية في الأردن بممارسة الإتصال مع الجمهور.

ولضرورة وضع مفهوم أوضح لدورها وتحديد مهامها بصورة أكثر تجانساً، فكان لزاماً على الإدارة أن تركز جهودها على الأفكار الرئيسية التي تشكل جزءاً من استراتيجية منسقة للاتصالات ذات أهداف محددة.⁽¹⁾

وتسهم أجهزة العلاقات العامة في المنظمات الدولية في الأردن في تقديم الخدمات الاجتماعية والثقافية عن طريق إنشاء مؤسسات للترويج والتثقيف. كما قد تصدر نشرات ودوريات في تحسين المرافق العامة بالمجتمع المحلي بالتعاون مع المؤسسات الأخرى ومع الهيئات الحكومية.⁽²⁾

وتغطي أجهزة العلاقات العامة المناسبات والمعارض الخاصة، وتنظم الجولات المصحوبة بمرشدين، وتقدم خدمات مكتبية خارج المنظمات الدولية، وتسعى الإدارة في جانب من جهودها إلى إعلام وتوجيه الوسطاء ولا سيما وسائل الإعلام، والمنظمات غير الحكومية، والمؤسسات التعليمية، أما الأنشطة الأخرى كالمعارض والمناسبات الخاصة التي تقام في مقر الأمم المتحدة فجهودها محدودة بدرجة أكبر.⁽³⁾

وتتناول هذه الدراسة إدارات العلاقات العامة وإدارات الإعلام ذات النشاط الاتصالي للمنظمات الدولية في الأردن. واعتباراً للدور الذي تقوم به المنظمات الدولية في الأردن على مر عقود من التطوير في المجالات المختلفة، كلاً حسب اختصاص المنظمة الراعية لهذا المجال، وتضاعفت هذه الجهود في الفترة الحالية وذلك للظروف التي تمر بها المنطقة بالفترة الحالية وعلى سبيل المثال للحصر لجوء الكثير من المتضررين من هذه الحالة في الدول المجاورة الى الأردن مما استنزفت طاقات القوة البشرية

(1) سلطان، العلاقات العامة ووسائل الاتصال، ص 107.

(2) رشوان، العلاقات العامة في الوطن العربي، ص 357.

(3) سلطان، المرجع السابق، ص 107.

لقلة مواردها وتطلب أيضاً تدريب مُعاونين لهم على أنشطة العلاقات العامة في توصيل المساعدات الإنسانية في المخيمات المستحدثة. (4)

والعلاقات العامة : نشاط اتصالي يهدف إلى توثيق الصلة بالمجتمع ، ومن أجل تحقيق ذلك فإنها تعمل على إبراز الصورة المُشرقة لها ، كمؤسسة تخدم المجتمع وتعمل على صيانة مصالحه، ومن ناحية أخرى تعمل المؤسسة من أجل تعزيز هذه الصورة على أن تُبرز حرصها على الصالح العام، وفي ذلك يقول هاروود.تشارلنز : " إن مشكلتنا في كل مؤسسة أو صناعة هي أن نكتشف تلك الأنشطة، وأن نعرف أثارها الاجتماعية ، فإذا ما كانت تتعارض مع الصالح العام، فعلياً أن نجد الطرق والوسائل لتعديلها بحيث تُصبح في خدمة الصالح العام، والصالح العام هو ما يقول الجمهور أنه كذلك". (5)

ويعرف مجلس معهد العلاقات العامة (البريطاني) العلاقات العامة بأنها:

" الجهود المدروسة والمخططة والمثابرة لتأسيس الفهم المتبادل والمحافظة عليه بين المؤسسة وجمهورها. (6)

وقد كان تعريف العلاقات العامة قديماً: أنها الجهود الإدارية المخططة والمرسومة والمستمرة، لتنظيم العمل من قبل المنشآت والتي تهدف إلى اقامة وتدعيم التفاهم المتبادل بين المنشأة وجمهورها، حتى يتسنى تكييف المنشأة في المجتمع الذي توجد فيه. (7)

ولا تستطيع الإدارة العليا في المنظمة أن تستغني عن العلاقات العامة، بل هي بحاجة إليها في مهامها الإدارية وخاصة في صناعة واتخاذ القرارات. ومثل العمليات الإدارية الأخرى فإن مهمة العلاقات العامة المحترفة تتبع من استراتيجيات واضحة وأهداف تعتمد على أساليب ومعايير محددة تساعد على قياس النتائج والأهداف. العلاقات العامة هي علم إداري اتصالي اجتماعي مبني على البحث والتخطيط والإدارة والبرمجة والإتصال والتقييم حيث تقوم العلاقات العامة بمفهومها العصري على الفعل وليس ردة فعل. (8)

وتستند هذه الدراسة الى نموذج العلاقات العامة ذات الاتجاهين، ذلك أن مسؤولية العلاقات العامة تجاه مجتمعها لا تنفصل عن عملها الأساسي إقناعي الطابع ومن هنا فإن النموذج غير المتناسق بالاتجاهين يبين أن توجه المنظمة إلى جمهورها الداخلي والخارجي ومن جمهورها لها يركز على هذا الهدف الإقناعي خاصة من قبل المنظمة إلى جمهورها، أما النموذج المتناسق فهو يفترض أن الاتجاه الإقناعي للممارسة الاتصالية للعلاقات العامة يركز على تحقيق تفاهم متبادل على مستوى واحد من الأهمية ومن هنا فإن المعلومات الخاصة بالجمهور أو الواردة عنه يتم جمعها وفق أسس تكوينية علمية. (9)

وطالما أننا ندرس سمات بيئة عمل المنظمات الدولية في الأردن وسمات القائم بالاتصال، فإن ما يعيننا لكي تتم عملية الوصف هو تحديد سمات البيئة كعوامل مؤثرة على القائم بالاتصال، والتي عادة ما توصف بالضغط، ومن ثم دراسة سمات القائم بالاتصال ومقارنتها بسمات البيئة لفهم مجالات التأثير، وفي هذا فإن المداخل النظرية مجتمعة تمدنا بالتالي:

- تحدد لنا المقصود بالعوامل المؤثرة أو فكرة التأثير.
- تحدد لنا مجالات تأثير هذه العوامل أو على ماذا تؤثر تحديداً بالنسبة للقائم بالاتصال.
- تحدد لنا كيف تؤثر هذه العوامل في مراحل تحليل السمات وتفسير علاقتها بالقائم بالاتصال.
- تفسر لنا لماذا أثرت هذه العوامل بهذه الطريقة، أي طبيعة التأثير

(4) بدران ، يونيسيف ، مقابلة، 2014/1/2

(5) أبو اصبح، صالح خليل، العلاقات العامة والاتصال الإنساني ص 79

(6) Sam Black 1994:P.3

(7) رشوان، حسين عبد الحميد ، المرجع السابق ص 111.

(8) Seitel,1998

(9) الدليمي ، عبد الرزاق محمد، العلاقات العامة والهندسة البشرية، ص 80

لذلك نجد أن النموذج الأنسب الذي تقوم أجهزة العلاقات العامة بتطبيقه في المنظمات الدولية، هو نموذج العلاقات العامة ذات الاتجاهين المتوازنين.

وتأتي هذه الدراسة في إطار البحوث الوصفية، وهي البحوث التي تركز على طبيعة وسمات وخصائص مجتمع معين أو موقف أو جماعة أو فرد معين أو تكرار حادث الظاهرة، لأنه يعد أحد المناهج المستخدمة وبصورة كبيرة في البحوث وذلك لأهميته، ولأن مفهومه لا يقتصر على مجرد جمع البيانات الإحصائية، بل يمتد مجاله إلى تصنيف هذه البيانات، والحقائق، التي يتم جمعها، وتسجيلها، ثم تفسيرها، وتحليلها تحليلًا شاملاً.⁽¹⁰⁾

مشكلة الدراسة:

تتمثل مشكلة الدراسة في مسألة التعرف الى الأنشطة الاتصالية التي تقوم بها إدارات العلاقات العامة التابعة للمنظمات الدولية العاملة في الأردن، نظراً لبروز هذا الدور وسط الظروف التي شهدها الأردن مع تدفق اللاجئين السوريين بتأثيرات الازمة السورية، وقيام المنظمات الدولية بالتحرك وسط هذه الجموع سعياً منها للقيام بالأعباء الاجتماعية والإنسانية، والحاجة الى إدارات للعلاقات العامة والاعلام للتعريف بمهامها وأنشطتها، وبناء الصورة الذهنية لها. وتتلخص مشكلة الدراسة في التعرف الى هذا الدور الذي تؤديه الأنشطة الاتصالية لأجهزة العلاقات العامة في المنظمات الدولية العاملة في الأردن.

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة في أنها تُسلط الضوء على آليات ومحددات عمل أجهزة العلاقات العامة في المنظمات الدولية في الأردن وطبيعة البرامج الاتصالية الخاصة بها والخصوصية التي تتمتع بها، كما أنها تُساهم في تقديم مرجعية حول عمل أجهزة العلاقات العامة، وخصوصية هذا النشاط الاتصالي الاجتماعي لأي مؤسسة وبالتطبيق على نموذج غير ربحي، ودولي مما قد يساهم في تحديد المعايير الدولية لعمل أجهزة العلاقات العامة في المؤسسات المختلفة بشكل عام والمؤسسات غير الربحية بشكل خاص.

أهداف الدراسة:

تكمن أهداف الدراسة في التعرف على ما يلي:

- 1- طبيعة الأنشطة الاتصالية لأجهزة العلاقات العامة في المنظمات الدولية في الأردن.
 - 2- عمل العلاقات العامة في المنظمات الدولية في الأردن.
 - 3- فعالية برامج العلاقات العامة في المنظمات الدولية في الأردن من المنظر الداخلي لهذه المنظمات.
 - 4- المشاكل التي تواجه برامج العلاقات العامة في المنظمات الدولية في الأردن.
 - 5- وجهة نظر العاملين في جهاز العلاقات العامة في المنظمات الدولية في الأردن.
 - 6- تأثير برامج العلاقات العامة في المنظمات الدولية في الأردن على الجمهور الأردني كما يراها ممارسو العلاقات العامة .
- أسئلة الدراسة:

1. ما الدور تؤديه الأنشطة الاتصالية لأجهزة العلاقات العامة في التعريف بالمنظمات الدولية في الأردن؟
2. ما وسائل الاتصال التي تستخدمها العلاقات العامة في التأثير على آراء وميول الجماهير التي تتعامل معها؟
3. ما طبيعة الامكانيات المادية والبشرية المناسبة لتنفيذ خطط وبرامج العلاقات العامة؟
4. ما الذي حققه نشاط العلاقات العامة للمنظمات الدولية في الأردن؟
5. ما مدى ترابط عمل العلاقات العامة بإدارة المنظمة في المنظمات الدولية في الأردن؟

(10) عطوي، أساليب البحث العلمي، ص 85

6. ما أهم المشكلات والمعوقات التي تعترض عمل إدارة العلاقات العامة في تنفيذ أنشطتها وتحقيق أهدافها في المنظمات الدولية في الأردن؟

7. ما مدى اختلاف الأنشطة الاتصالية لأجهزة العلاقات العامة للمنظمات الدولية في الأردن باختلاف المتغيرات الشخصية والوظيفية؟

مصطلحات الدراسة:

- الربيع العربي: هو تعبير يطلق على الحركات الاحتجاجية السلمية التي انطلقت في بعض البلدان العربية أواخر عام 2010 ومطلع 2011، متأثرة بالثورة التونسية التي اندلعت جراء إحراق محمد البوعزيزي نفسه ونجحت في الإطاحة بالرئيس السابق زين العابدين بن علي.
- العلاقات العامة: وظيفة إدارية متميزة تساعد على إقامة وإدامة خطوة اتصالات متبادلة وتقاوم، وتقبل وتعاون بين المنظمة وجماهيرها .
- الاتصال: المعلومة المرسله، الرسالة الشفوية أو الكتابية، وتعني أيضاً تبادل الأفكار والمعلومات والآراء ووجهات النظر عن طريق الكلام أو الكتابة أو الرموز أو لغة الجسد.
- الأنشطة الاتصالية: هي كل ما تقوم به العلاقات العامة من وظائف وفعاليات مستخدمة وسائل الاتصال بأنواعها المختلفة بهدف التأثير الإيجابي وخلق صورة ذهنية إيجابية لدى الرأي العام.
- وسائل الاتصال: صحف الحائط (مجلة المنشأة)، النشرات الإخبارية، البيانات الصحفية، الكتيبات، الأدلة الإرشادية، الملصقات، البوسترات، الصحف، الندوات، المحاضرات، المؤتمرات، ورشات العمل، البرامج الإذاعية والتلفزيونية المجالات، السينما، المسرح، الأفلام الوثائقية، الحفلات، المعارض المهرجانات "
- المنظمة الدولية: هيئة دولية دائمة تضم عدداً من الدول، تتمتع بإرادة مستقلة عن إرادة الدول الأعضاء، تهدف إلى حماية المصالح المشتركة للدول الأعضاء.

الدراسات السابقة:

دراسة أحمد العتوم (أهمية الأنشطة الاتصالية في عمل العلاقات العامة- دراسة ميدانية في الوزارات الأردنية)رسالة ماجستير، 2010، جامعة الشرق الأوسط

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع عمل العلاقات العامة في الوزارات الأردنية ومدى قيامها بالأنشطة الاتصالية، من خلال الإجابة على أسئلة وفرضيات الدراسة، وللتعرف على سبل التطوير المقترحة من الباحث والفائمين بعمل العلاقات العامة في مراكز الوزارات الأردنية. وتم استخدام أداة مكونة من (197) فقرة موزعة على مجالين: الأول الأنشطة الاتصالية له (5) مجالات هي: الشروط الواجب توافرها في العاملين في إدارة العلاقات العامة والإعلام في الوزارة من حيث: الصفات الشخصية المحبوبة، وخصائص المقدره الاتصالية، والمؤهلات العلمية، والصفات التكميلية للموظفين الإداريين، والوسائل الاتصالية التي تستخدمها العلاقات العامة.

أما المجال الثاني فله خمسة مجالات هي: أهداف ووظائف إدارة العلاقات العامة والإعلام في الوزارة، وتقييم إدارة العلاقات العامة والإعلام في الوزارة لأنشطتها، وسبب اختيار العاملين للعمل في إدارة العلاقات العامة في الوزارة، والانتقادات التي تواجه إدارة العلاقات العامة والإعلام في الوزارة، ودور إدارة العلاقات العامة والإعلام عند حدوث أزمة في الوزارة، واستخدام إدارة العلاقات العامة والإعلام في الوزارة وسائل الاتصال الجماهيري لتحقيق الوظائف الاتصالية، وتم التأكد من صدق وثبات الدراسة على عينة مكونة من (104) موظف وإداري في مراكز الوزارات الأردنية.

وقد توصلت الدراسة إلى أن هناك مجموعة من المشكلات والانتقادات التي تواجهها إدارات العلاقات العامة والإعلام في الوزارات الأردنية، ومنها: أن إدارة العلاقات العامة والإعلام لا تستطيع نشر المواد الإعلامية إلا بموافقة الوزير أو أمين عام الوزارة، بدرجة عالية، وإن الوزارة تعين بعض خريجي الصحافة والإعلام بدوائر غير إدارة العلاقات العامة والإعلام، ولا تتوافر كوادر مؤهلة وكافية للعمل في إدارة العلاقات العامة والإعلام.

دراسة جيهان حمد الفقهاء: (دور دائرة العلاقات العامة الدولية بمؤسسة الإذاعة والتلفزيون الأردنية في تدريب العاملين بإدارتي الأخبار والبرامج) رسالة ماجستير جامعة الشرق الأوسط /كلية الإعلام 2011 وقد هدفت الدراسة الى معرفة المهام التي تضطلع بها دائرة العلاقات الدولية والعامة في مؤسسة الإذاعة والتلفزيون من وجهة نظر العاملين في إدارتي الأخبار والبرامج في المؤسسة .

واعتمدت منهج المسح بوصفه أنسب المناهج العلمية لتحقيق أهداف البحث، وتحليل النتائج. وتوصلت الدراسة إلى أهمية عقد برامج تدريبية في مجالات كتابة الأخبار واستخدام الحاسوب وإعداد التقارير الإخبارية وتكنولوجيا الإعلام والاتصال والبرامج الحوارية.

وتتبع أماكن التدريب والتركيز على الدورات التدريبية الخارجية لما تعود بالفائدة على العاملين بمؤسسة الإذاعة والتلفزيون الأردنية وخاصة العاملين بإدارتي الأخبار والبرامج عينة الدراسة.

دراسة باقر موسى جسام وداود غازي سراج، إعلانات الخدمة الصحفية وفعاليتها في أنشطة العلاقات العامة (دراسة تحليلية لمضامين إعلانات الخدمة الصحفية في جريدة الصباح جامعة بغداد - كلية الاعلام جامعة بغداد - كلية الاعلام 2012 ، مجلة الباحث الإعلامي

وهدفت هذه الدراسة الى التعرف على مفهوم اعلانات الخدمة الصحفية والفرق بين الخدمة الصحفية والانواع الاعلانية الاخرى ، والعلاقة بين اعلان الخدمة الصحفية والعلاقات العامة والمضامين التي ركزت عليها اعلانات الخدمة الصحفية في الصحف العراقية اعتمد الباحثان المنهج المسحي في جمع البيانات والمعلومات معتمداً على اداة تحليل المضمون .

وتم التوصل الى ضرورة وضع تعريف لمفهوم اعلانات الخدمة الصحفية. ووضع ضوابط واسس علميه عامه لعلاقة العلاقات العامة بإعلانات الخدمة الصحفية والكشف عن اكثر الفنون الصحفية استعمالاً في اعلانات الخدمة الصحفية المتمثلة في الصورة الصحفية المتضمنة عبارات مكتوبه.

دراسة هشام محمد علي حسين (العلاقات العامة بين القناعة والتهميش في الوطن العربي) اطروحة دكتوراه، الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي 2012

وهدفت الدراسة الى رصد واقع ممارسة العلاقات العامة في الوطن العربي. وتحديد أهم المعوقات والمشاكل التي تعاني منها إدارات العلاقات العامة في الوطن العربي. والتعرف على خلفية ممارس العلاقات العامة

وشملت الدراسة مؤسسات من القطاع العام والخاص في المجالات المختلفة من عدد من الدول العربية مصر -السودان -عمان - الكويت - السعودية -الامارات العربية المتحدة حيث تم توزيع عدد 500 استبانة تم توزيعها في تلك الدول.

وتوصلت الى ضرورة الاهتمام بالعلاقات العامة من الناحية التنظيمية -الهيكل التنظيمي -وكذلك فيما يتعلق بالميزانية والمعدات والأجهزة وكذلك الكادر البشري المؤهل والمتخصص.

دراسة حسن نيازي- تبني ممارسي العلاقات العامة للإعلام الاجتماعي في المنظمات الحكومية السعودية المجلة العربية للإعلام والاتصال السعودية، 2016

وهدفت الدراسة الى التعرف على مدى قبول وتبني ممارسي العلاقات العامة للإعلام الاجتماعي، وتوظيفهم له في مهام العلاقات العامة في المنظمات الحكومية السعودية، وتحديد العوامل المؤثرة في قبول واستخدام ممارسي العلاقات العامة للإعلام الاجتماعي. وتكمن أهمية الدراسة بأنها تعنى بدراسة اعتماد ممارسي العلاقات العامة والإعلام الاجتماعي كأداة مهمة للتواصل مع الجمهور وأصحاب المصالح في المملكة العربية السعودية.

واعتمد الباحث على منهج المسح حيث يعد من أنسب المناهج العلمية الملائمة للدراسات الوصفية التي تنتمي إليها هذه الدراسة، أما بالنسبة لأدوات الدراسة فاعتمد الباحث على الاستبانة كأداة لجمع المعلومات والبيانات من عينة الدراسة. وتوصلت الدراسة إلى أن استخدام ممارسي العلاقات العامة للإعلام الاجتماعي بنسبة % 100 ويرجع ذلك لأنها ممتعة وسهلة الاستخدام، ومما يؤكد ذلك أن جميع أفراد العينة (100%) أشاروا إلى أنهم يستخدمون الإعلام الاجتماعي بشكل طوعي قبل أن يكون ذلك مطلباً من مطالب ممارسة مهنة العلاقات العامة في العصر الحديث. وأن غالبية ممارسي العلاقات العامة يعتقدون أن استخدام الإعلام الاجتماعي كأداة في مجال العلاقات العامة سوف تكون له نتائج إيجابية عديدة ومتنوعة، حيث بات استخدامها ضرورة لا غنى عنها؛ لتأدية العلاقات العامة لوظائفها المختلفة. الدراسات الأجنبية:

Taylor, M. (2000). Cultural Variance as a Challenge to Global Public Relations:

A Case Study of the Coca-Cola Scare in Europe. *Public Relations Review*, 26(3), 277–293.

قامت تيلور 2000 بأجراء دراسة حول التنوع الثقافي كتحدٍ للعلاقات العامة الدولية في قضية مرض اطفال مدارس في هنغاريا بسبب تناولهم الكوكا كولا. فبعد مرض عدد من طلاب مدارس في هنغاريا بسبب الكوكوكولا قررت حكومات هنغاريا واسبانيا وفرنسا منع بيع الكوكا كولا من اجل صحة مواطنيهم، فيما قررت دول اوربية اخرى قريبة من هنغاريا مثل الدنمارك والنرويج والسويد ألا تتخذ مثل هذا القرار بمنع بيع مشروبات الكوكا كولا. والتساؤل الرئيسي لهذه الدراسة هو: لماذا بعض الدول الاوربية منعت بيع الكوكا كولا فيما دول اوربية اخرى انتظرت حتى تحصل على مزيد من المعلومات بشأن ازمة الكوكاكولا؟ واستخدمت هذه الدراسة المنهج الكيفي "دراسة حالة" لمعرفة كيف شركة متعددة الجنسيات مثل الكوكا كولا تنفذ انشطتها الاتصالية والعلاقات العامة خلال وبعد الازمات الدولية.

وخلصت إلى أن شركة الكوكا كولا رغم اسلوبها في الاتصال الاستراتيجي للازمات والتي اعتمدت فيها معايير الثقافة المؤسسة الامريكية عابرة الدول ، الا ان هذه الاستراتيجيات ذاتها لم تتاسب مواطني او زبائنها في فرنسا وبلغاريا واسبانيا. وكشفت النتائج ان بطء تجاوب شركة كوكا كولا مع ازمة مرض الاطفال اثر بشكل سلبي على مستوى ثقة الناس في منتجات كوكا كولا، حيث شعرت هذه الدول بالمرارة والاسى حينما رفضت شركة كوكا كولا تصديق مرض اطفالهم بسبب مشروب الكوكا كولا وهذا عزز شعور عدم ولاء زبائن الكوكا كولا للشركة بسبب ممارسات وقلة فعالية العلاقات العامة للكوكا كولا خلال الازمة.

An inclusive history of public relations: an examination of the founding of the NAACP and ADL and their use of public relations 1909–1917. Unpublished dissertation in University of North Carolina at Chapel Hill.

هذه الدراسة التي اجراها (Kimberly Williams Moore 2003) هي تحليل تاريخي لاستراتيجيات العلاقات العامة التي استخدمت من قبل الرابطة الوطنية للملونين NAACP ورابطة مكافحة التشهير ADL خلال سنوات تاسيسها والتي تعنى بالدفاع عن حقوق الانسان خلال مرحلة الفصل العنصري .

وهدفت الدراسة الى معرفة التطبيقات والتكتيكات الاستراتيجية للعلاقات العامة التي استخدمها قادة هاتين المنظمتين المعنيتين بحقوق الانسان لخلق التغيير الاجتماعي تجاه حقوق الافارقة واليهود.

وخلصت الدراسة الى ان كلا المنظمتين (NAACP and ADL) قد عملتا دون كلل لتوظيف كافة التكتيكات الدفاعية والهجومية لإسقاط المتعصبين في رأيهم ومواقفهم وتوجيه اللوم لكل من يقف في طريق التسامح. وقد ادت البراعة والخبرة في استخدام العلاقات العامة سواء على الصعيد المحلي او الدولي من قبل هاتين المنظمتين لجعلهما من ابرز منظمات القرن الحادي والعشرين.

- Van Dyke, M. (2005). Toward a theory of just communication: A case study of NATO, multinational public relations, and ethical management of international conflict. Unpublished dissertation in University of Maryland.

وهدفت هذه الدراسة التي اجراها (Van Dyke, 2005) الى اقتراح نموذج للاتصال الأخلاقي وذلك لفهم اعمق لكيف ان منظمة متعددة الجنسيات مثل الناتو تطبق نظرية التميز في العلاقات العامة حتى في ظروف يتم فيها استخدام اسلوب الاتصال الاجباري coercive communication في ادارة النزاعات الدولية. هذا النموذج المقترح للاتصال الاستراتيجي في العلاقات العامة يعتمد على الإطار الأخلاقي الذي يساعد على تبرير قرارات العلاقات العامة في سياق اخلاقي. كما يساهم هذا الفهم إلى تطوير النظرية العالمية للعلاقات العامة من خلال تقديم ادلة كيف تصبح الأخلاق مبدأ عام في إدارة الاتصالات العالمية.

واستخدمت المنهج النوعي وخصوصا اسلوب دراسة الحالة لاستكشاف كيف أن منظمة حلف شمال الأطلسي (الناتو) تطبق إدارة العلاقات العامة الاستراتيجية خلال عمليات السلام في مرحلة ما بعد الحرب البوسنة والهرسك خلال الفترة ما بين 1995-1996

وخلصت الدراسة الى أن الناتو استخدم نماذج اتصاليه متشابهة مستمدة من مبادئ نظرية التميز ونظرية العلاقات العامة العالمية، كما استخدم الناتو استراتيجيات غير متناظرة مثل الإكراه او الاجبار على إدارة الصراع. كما حددت الدراسة مجموعة من الثقافات المقسمة بين الاعضاء ال 26 للناتو والتي اثرت على العلاقات العامة لدول التحالف في الناتو.

- Byrd, L. (2008). Collaborative corporate social responsibility: A case study examination of the international public relations agency involvement in the United Nations global compact. Unpublished dissertation in Howard University, Washington D.C.

هدفت الدراسة التي أجراها حول مبادرة المسؤولية الاجتماعية للشركات متعددة الجنسيات ودور وكالتين او مؤسستين أميركيتين للعلاقات العامة الدولية هما (Ketchum and Ruder Finn) في المشاركة في دعم مبادرة الميثاق العالمي للأمم المتحدة والتي تتضمن عشرة بنود رئيسية لمكافحة الفساد، والتوعية البيئية، وحقوق العمال والانسان.

واستخدمت الدراسة نظرية المقابلات المكثفة in-depth interviews وتحليل الوثائق. وخلصت الدراسة الى ان كلا المؤسستين (Ketchum and Ruder Finn) قامتا بتنفيذ عملية دمج المبادئ العشرة الاساسية للميثاق الدولي للمبادرة الداخلية ضمن سياق عمل مؤسساتهم كوسيلة لتثقيف وتعليم زبائنهم.

تعقيب على الدراسات السابقة:

بعد استعراض الدراسات السابقة، فإن هذه الدراسة تأتي مكمله لها من جانب العلاقات العامة، ذلك أن الدراسات السابقة اهتمت بمؤسسات وجامعات ومعاهد، أما هذه الدراسة فقد تناولت واقع عمل العلاقات العامة في المنظمات الدولية ،ومن النقاط التي تتفق معها هذه الدراسة والدراسات السابقة ما يلي :

1. أهمية المنهج الوصفي الذي يفي ويغطي جوانب إعلامية عديدة ويُقدم نتائج تخدم هدف الدراسات الإعلامية.
2. البحث والتخطيط والاتصال والتقييم ركائز اساسية في عمل العلاقات العامة يجب الاهتمام بها

3. ضرورة وضع العلاقات العامة في مكانة إدارية قريبة من الإدارة العليا، وإعطاء موظفي الإتصال صلاحيات إدارية لتنفيذ أعمالهم .

4. أهمية استخدام مواقع التواصل الاجتماعي كأداة للعلاقات العامة في تحسين الصورة الذهنية عن المنظمات.

مجتمع الدراسة والعينة:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في مجال العلاقات العامة في المنظمات الدولية في الأردن البالغ عددها (10) منظمات والواردة في الجدول رقم (1).

وتم اجراء مسح شامل لجميع العاملين في العلاقات العامة في المنظمات الدولية العاملة في الأردن حيث يكون لكل مفردة من مفردات المجتمع الفرصة في الظهور في العينة، وقد تم توزيع (15) استبانة على مفردات العينة و تمكن الباحثان من استردادها كلها نظرا لصغر حجم مجتمع وعينة الدراسة.

فيما يلي عرض لعينة الدراسة وفق المعلومات الشخصية:

1- توزيع أفراد (مفردات) العينة حسب المنظمة

جدول رقم (1): توزيع عينة الدراسة حسب المنظمة

المنظمة	العدد	النسبة المئوية %
WFP	1	6.7
UNICEF	2	13.3
UNESCO	2	13.3
WHO	2	13.3
UNWomen	2	13.3
UNHCR	1	6.7
UNFPA	2	13.3

يوضح الجدول السابق اسماء المنظمات الدولية العاملة في الأردن حيث تم الوصول إلى جميع العاملين في العلاقات العامة في هذه المنظمات، وهناك منظمات كان فيها موظف واحد فقط، وهناك من كان لديها موظفان فقط، وهذا يدل على أنها تمارس العلاقات العامة والأنشطة الإتصالية بشكل عام دون وجود أقسام خاصة بالعلاقات العامة في المنظمات الدولية العاملة في الأردن.

2- توزيع أفراد (مفردات) العينة حسب النوع

جدول رقم (2): توزيع عينة الدراسة حسب النوع

النوع	العدد	النسبة المئوية %
ذكر	7	46.7
أنثى	8	53.3
المجموع	15	100

يوضح الجدول السابق أن الاناث كانت نسبتهن أعلى من نسبة الذكور حيث كانت نسبتهن المئوية (53.3%)، أما نسبة الذكور فكانت (46.7%).

3- توزيع أفراد العينة العمر

جدول رقم (3): توزيع عينة الدراسة حسب العمر

العمر	العدد	النسبة المئوية %
25-20	-	-
30-26	2	13.3
40-31	13	86.7
50-41	-	-
51 فما فوق	-	-
المجموع	15	100

يتضح من الجدول السابق أن أفراد العينة كانوا من الفئات الشابة نوعاً ما حيث اقتصرتم أعمارهم على فئتين عمريتين هي من (30-26) وكانت نسبتهم (13.3%)، والفئة الأخرى كانت بين (40-31) سنة وكانت نسبتهم (86.7%).

4- توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

جدول رقم (4): توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	العدد	النسبة المئوية %
دبلوم	-	-
بكالوريوس	-	-
ماجستير	15	100
المجموع	15	100

يتضح من الجدول السابق أن العاملين في مجال العلاقات العامة من المؤهلين علمياً بشكل جيد حيث كان جميع أفراد العينة ممن يحملون درجة الماجستير مما يؤكد على اهتمام المنظمات الدولية العاملة في الأردن بالتنوع وليس بالكم، حيث توظف من يحملون مؤهلات علمية عالية في مجال العلاقات العامة.

5- توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة في مجال العلاقات العامة

جدول رقم (5): توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة في مجال العلاقات العامة

سنوات الخبرة في مجال العلاقات العامة	العدد	النسبة المئوية %
أقل من 5	1	6.7
من 5-10	10	66.7
أكثر من 10 سنوات	4	26.7
المجموع	15	100

يوضح الجدول السابق متغير سنوات الخبرة في مجال العلاقات العامة لأفراد العينة، حيث يتضح أن معظم أفراد العينة من العاملين في العلاقات العامة من ذوي الخبرة الجيدة، حيث كانت النسبة الأعلى لمن خبرتهم تتراوح بين (6-10) سنوات، إذ بلغت نسبتهم (66.7%)، تلاهم الأفراد من ذوي الخبرة التي تتراوح ما بين (11-15) سنة بنسبة وصلت إلى (26.7%)، وأخيراً كانت أقل نسبة لمن يملكون خبرة أقل من خمس سنوات حيث بلغت نسبتهم (6.7%)، وهذا يؤكد مرة أخرى على أن المنظمات الدولية العاملة في الأردن تحرص على توظيف من لديهم خبرة كبيرة في مجال العلاقات العامة، وهذا يؤكد على تركيزها على نوعية العاملين في هذا المجال وليس على عددهم.

6- توزيع أفراد العينة حسب الدخل الشهري بالدينار

جدول رقم (6): توزيع عينة الدراسة حسب الدخل الشهري بالدينار

النسبة المئوية %	العدد	الدخل الشهري بالدينار
-	-	500-300
-	-	800-501
-	-	1000-801
100	15	1000 فأكثر
100	15	المجموع

يوضح الجدول السابق الدخل الشهري لأفراد عينة الدراسة، حيث كان مستوى الدخل لجميع أفراد العينة أكثر من 1000 دينار، وهذا لأن المنظمات الدولية العاملة في الأردن ترفع بمستوى دخل العامل من أجل تحفيزهم على العمل ومن أجل الوصول بهم إلى أفضل أداء متاح وأفضل إنتاجية ممكنة.

7- توزيع أفراد العينة حسب عدد اللغات المتقنة

جدول رقم (7): توزيع عينة الدراسة حسب عدد اللغات المتقنة (عدا اللغة العربية الأم)

النسبة المئوية %	العدد	عدد اللغات المتقنة
66.7	10	لغة واحدة
26.7	4	لغتان
6.7	1	ثلاث لغات فأكثر
100	15	المجموع

يتضح من الجدول السابق أن معظم أفراد العينة يتقنون لغة واحدة حبيث بلغت نسبتهم (66.7%)، تلاهم من يتقنون لغتين وكانت نسبتهم (26.7%)، وأخيراً من يتقنون ثلاث لغات فأكثر فكانت نسبتهم (6.7%).

8- توزيع أفراد العينة حسب أكثر الوسائل استخداماً

جدول رقم (8): توزيع عينة الدراسة حسب أكثر الوسائل استخداماً

نسبة التأثير	المرتبة	أكثر الوسائل تأثيراً
11.3%	الخامسة	الصحف
16%	الثالثة	المجلات
7.3%	السابعة	الإذاعة
8.5%	السادسة	التلفزيون
17.5%	الثانية	الملصقات
24.8%	الأولى	الهاتف
14.6%	الرابعة	الانترنت

يلاحظ من الجدول السابق ان الهاتف كان أكثر الوسائل التي يستخدمها العاملون في العلاقات العامة تأثيراً على جمهور المتعاملين مع هذه المنظمات، نظراً لأنه وسيلة مباشرة ومقنعة حيث يستخدم فيها العاملون في العلاقات العامة مهاراتهم الاتصالية للتأثير على جمهور المنظمات. ومن ثم الملصقات حيث تعد الملصقات طريقة سهلة ورخيصة نوعاً ما للاتصال بالجمهور، كما

يمكنها الوصول إلى بيانات كثيرة ومتنوعة. ثم تلا ذلك كل من المجالات والانترنت والصحف. وفي المرتبة الأخيرة حل التلفزيون والاذاعة، حيث لا يتم استخدامها بشكل كبير من قبل العاملين في العلاقات العامة للاتصال مع الجماهير.

أداة الدراسة

خطوات بناء الاستبانة: تم بناء استبانة حول الأنشطة الاتصالية لأجهزة العلاقات العامة في المنظمات الدولية في الأردن، وذلك بالاعتماد على أهداف الدراسة ومتغيراتها والرجوع إلى الدراسات السابقة والأخذ بأراء الخبراء والمختصين في هذا المجال. لقد تم اختيار مقياس ليكرت (Likert) الخماسي لأنه يعتبر من أكثر المقاييس استخداماً لسهولة فهمه وتوازن درجاته، حيث يشير أفراد العينة الخاضعون للاختبار عن مدى موافقتهم على كل عبارة من المتغيرات على النحو التالي:

لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة
(1) درجة	(2) درجة	(3) درجات	(4) درجات	(5) درجات

صدق الاستبانة وثباتها

أ- صدق الأداة (الاستبانة)

يقصد بصدق الاستبانة أن تقيس الأسئلة الاستبانة ما وضعت لقياسه، وتم التأكد من صدق الاستبانة من خلال عرضها على المحكمين حيث عرضت الاستبانة على مجموعته من المحكمين تألفت من (9)⁽¹¹⁾ من أعضاء الهيئة التدريسية والمختصين وتمت الاستجابة لأراء المحكمين وقامت بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء المقترحات المقدمة.

ب- ثبات الأداة (الاستبانة)

تم التحقق من ثبات الأداة من خلال اختبار معامل "ألfa كرونباخ" وذلك كما يلي:

جدول رقم(9): نتائج اختبار ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة

ت	المحور	معامل ألفا كرونباخ
1	أساليب ممارسة نشاط العلاقات العامة في المنظمات الدولية في الاردن	0.78
2	طبيعة عمل العلاقات العامة في المنظمات الدولية في الأردن	0.82
3	ما حققه نشاط العلاقات العامة للمنظمات الدولية في الأردن	0.89
4	أهم المشكلات والمعوقات التي تعترض عمل إدارة العلاقات العامة في تنفيذ أنشطتها وتحقيق أهدافها في المنظمات الدولية في الأردن	0.86

(11) أ.د. عبد الرزاق الدليمي.(جامعة البترا)- أ.د. إبراهيم أبو عرقوب.(الجامعة الاردنية) - د. كامل خورشيد. (جامعة الشرق الاوسط) -د. محمد صاحب سلطان. (جامعة البترا) د. عبد الكريم الدببسي. (جامعة البترا) د. منال مزاهرة. (جامعة البترا) د. زهير الطاهات. (جامعة اليرموك) د. نسرين عبدالله. (جامعة البترا)، د. صباح ياسين (جامعة الشرق الاوسط)

نتائج الدراسة ومناقشتها

السؤال الأول: ما أساليب ممارسة نشاط المنظمات الدولية في الأردن؟

حيث تم حساب المتوسط الحسابي لإجابات أفراد عينة الدراسة، وذلك كما يلي:

الجدول رقم (10): المتوسطات الحسابية لمجال أساليب ممارسة نشاط المنظمات الدولية في الأردن

الرقم	نص الفقرة	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الرتبة
1	يتم استخدام خبراء مشهود بكفاءتهم العالية في العلاقات العامة	4.4667	89.334	.63994	مرتفع	1
2	هناك إدارة متخصصة بالعلاقات العامة في المنظمة	4.4667	89.334	.63994	مرتفع	2
3	تعتبر العلاقات العامة مسؤولية كافة المسؤولين في المنظمة	4.1333	82.666	.83710	مرتفع	7
4	يتم العمل في العلاقات العامة ضمن خطة واضحة	4.2667	85.334	.59362	مرتفع	4
5	تقيم المنظمة معارض للترويج لخدماتها وأنشطتها	4.1333	82.666	.63994	مرتفع	8
6	تعقد المنظمة مؤتمرات صحفية للإعلان عن أنشطتها	4.0667	81.334	.90171	مرتفع	9
7	تعقد المنظمة ندوات للتعريف بأنشطتها وخدماتها	4.2667	85.334	.90833	مرتفع	5
8	تقيم المنظمة حفلات لتحسين الصورة الذهنية عند جماهير المنظمة	3.4667	69.334	.89075	متوسط	10
9	يتم استخدام العمليات الإدارية والعلمية والاتصالية لتنفيذ أنشطة العلاقات العامة داخل وخارج المنظمة	4.2000	84	.67612	مرتفع	6
10	تعلن المنظمة عن أنشطتها في منشورات خاصة بها	4.4667	89.334	.63994	مرتفع	3
	الدرجة الكلية لمجال أساليب ممارسة نشاط المنظمات الدولية في الأردن	4.193	83.867	0.736739	مرتفع	

يتضح من الجدول السابق أن نسبة الموافقة على مجال أساليب ممارسة نشاط المنظمات الدولية في الأردن كانت مرتفعة بدلالة المتوسط الحسابي (4.193) والنسبة المئوية التي بلغت (83.86%).

ويتضح من الجدول السابق أن أعلى الفقرات موافقةً هي الفقرات الأولى والثانية والعاشر والتي تنص على (يتم استخدام خبراء مشهود بكفاءتهم العالية في العلاقات العامة) و (هناك إدارة متخصصة بالعلاقات العامة في المنظمة) و (تعلن المنظمة عن أنشطتها في منشورات خاصة بها) على التوالي حيث بلغ المتوسط الحسابي لها (4.466) وهي درجة مرتفعة، كما اتضح أيضاً أن أقل الفقرات موافقةً هي الفقرة الثامنة التي تنص على: (تقيم المنظمة حفلات لتحسين الصورة الذهنية عند جماهير المنظمة)، حيث كان المتوسط الحسابي لها يساوي (3.46) ، وهي درجة متوسطة.

السؤال الثاني: ما طبيعة عمل العلاقات العامة في المنظمات الدولية في الأردن؟

حيث تم حساب المتوسط الحسابي لإجابات أفراد عينة الدراسة، وذلك كما يلي:

الجدول رقم (11) المتوسطات الحسابية لمجال طبيعة عمل العلاقات العامة في المنظمات الدولية في الأردن

الرقم	نص الفقرة	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الرتبة
1	تنظيم العلاقات بين العاملين في المنظمة	4.2000	84	.77460	مرتفع	8
2	تنظيم الندوات واللقاءات مع الجهات الخارجية	4.6000	92	.50709	مرتفع	3
3	الاتصال بوسائل الإعلام المختلفة للتعريف بنشاط المنظمة	4.6000	92	.50709	مرتفع	4
4	نشر نشاطات المنظمة في وسائل الإعلام	4.4667	89.334	.51640	مرتفع	7
5	بناء علاقات جيدة مع المؤسسات الإعلامية في الأردن	4.7333	94.666	.45774	مرتفع	1
6	تنظيم زيارات منتظمة للوفود	4.6000	92	.50709	مرتفع	5
7	نقل المعلومات الصحيحة للجمهور	4.7333	94.666	.45774	مرتفع	2
8	إمداد وسائل الإعلام المختلفة بأخبار وأنشطة المنظمة	4.6000	92	.50709	مرتفع	6
	الدرجة الكلية لمجال طبيعة عمل العلاقات العامة في المنظمات الدولية في الأردن	4.566663	91.33325	0.529355	مرتفع	

يتضح من الجدول السابق أن نسبة الموافقة على مجال طبيعة عمل العلاقات العامة في المنظمات الدولية في الأردن، كانت مرتفعة بدلالة المتوسط الحسابي (4.566) والنسبة المئوية التي بلغت (91.33%).

ويتضح من الجدول السابق أن أعلى الفقرات موافقةً هي الفقرات الخامسة والسابعة واللواتي تتصان على (بناء علاقات جيدة مع المؤسسات الإعلامية في الأردن) و (نقل المعلومات الصحيحة للجمهور) على التوالي، حيث بلغ المتوسط الحسابي لهما (4.73) وهي درجة مرتفعة، كما اتضح أيضاً أن أقل الفقرات موافقةً هي الفقرة الأولى والتي تنص على: (تنظيم العلاقات بين العاملين في المنظمة)، حيث كان المتوسط الحسابي لها يساوي (4.2)، وهي درجة مرتفعة.

السؤال الثالث: ما الذي حققه نشاط العلاقات العامة للمنظمات الدولية في الأردن؟

حيث تم حساب المتوسط الحسابي لإجابات أفراد عينة الدراسة، وذلك كما يلي:

الجدول رقم (12) المتوسطات الحسابية لمجال طبيعة ما حققه نشاط العلاقات العامة للمنظمات الدولية في الأردن

الرقم	نص الفقرة	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الرتبة
1	أعتقد أن نشاط العلاقات العامة حسن من الصورة الذهنية للمنظمة عند الجمهور	4.6667	93.334	.48795	مرتفع	1
2	أعتقد أن نشاط العلاقات العامة ساعد على التوفيق بين مصالح المنظمة والجمهور	4.4667	89.334	.51640	مرتفع	3
3	أعتقد أن نشاط العلاقات العامة ساعد في تحقيق علاقات طيبة بين العاملين بالمؤسسة والإدارة العليا	4.2667	85.334	.79881	مرتفع	4
4	تعد العلاقات العامة برامج وقائية لاتخاذ الاحتياطات بما يجنب المنظمة التعرض للمشكلات	4.2	84	.77460	مرتفع	6
5	تدافع العلاقات العامة بشكل موضوعي عن المنظمة ضد كل ما يشاع أو ينشر عنها	4.2667	85.334	.59362	مرتفع	5

8	مرتفع	.59362	81.334	4.0667	تساعد العلاقات العامة في جذب أفضل المهارات والكفاءات للعمل بالمنظمة.	6
9	مرتفع	.84515	80	4	تهتم العلاقات العامة بدراسة الرأي العام الداخلي والخارجي حول المنظمة بهدف تحسينه.	7
7	مرتفع	.82140	82.666	4.1333	أعتقد أن العلاقات العامة تحسن مكانة المؤسسة في المجتمع عن طريق رصد الميول والاتجاهات وتحليلها.	8
2	مرتفع	.48795	93.334	4.6667	تقدم العلاقات العامة المشورة للإدارة العليا عند اتخاذ القرارات ورسم السياسات.	9
	مرتفع	0.657722	86.07444	4.303722	الدرجة الكلية لمجال ما حققه نشاط العلاقات العامة للمنظمات الدولية في الأردن	

يتضح من الجدول السابق أن نسبة الموافقة على مجال ما حققه نشاط العلاقات العامة للمنظمات الدولية في الأردن ، كانت مرتفعة بدلالة المتوسط الحسابي (4.30) والنسبة المئوية التي بلغت (86.07%).

ويتضح من الجدول السابق أن أعلى الفقرات موافقة هي الفقرات الأولى والتاسعة واللواتي تتصان على (أعتقد أن نشاط العلاقات العامة حسن من الصورة الذهنية للمنظمة عند الجمهور)، و(تقدم العلاقات العامة المشورة للإدارة العليا عند اتخاذ القرارات ورسم السياسات) على التوالي، حيث بلغ المتوسط الحسابي لهما (4.6667) وهي درجة مرتفعة، كما اتضح أيضاً أن أقل الفقرات موافقة هي الفقرة السابعة والتي تنص على: (تهتم العلاقات العامة بدراسة الرأي العام الداخلي والخارجي حول المنظمة بهدف تحسينه)، حيث كان المتوسط الحسابي لها يساوي (4)، وهي درجة مرتفعة.

السؤال الرابع: ما أهم المشكلات والمعوقات التي تعترض عمل إدارة العلاقات العامة في تنفيذ أنشطتها وتحقيق أهدافها في المنظمات الدولية في الأردن ؟

حيث تم حساب المتوسط الحسابي لإجابات أفراد عينة الدراسة، وذلك كما يلي:

الجدول رقم (13): المتوسطات الحسابية لمجال أهم المشكلات والمعوقات التي تعترض عمل إدارة العلاقات العامة في تنفيذ

أنشطتها وتحقيق أهدافها في المنظمات الدولية في الأردن

الرقم	نص الفقرة	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الرتبة
1	عدم توفر العدد الكافي للموظفين	4	80	0.921	مرتفع	2
2	عدم اقتناع إدارة المنظمة بأهمية قسم العلاقات العامة	2.1333	42.666	0.9241	منخفض	7
3	تداخل وظائف قسم العلاقات العامة مع باقي الأقسام	3	60	0.95811	متوسط	5
4	عدم وجود معايير تكفل الاختيار الصحيح للعاملين في إدارة العلاقات العامة	1.6	32	0.50709	منخفض	12
5	أعتقد أن برامج العلاقات العامة في المنظمة لا تخدم المنظمة بشكل كاف	2	40	0.9332	منخفض	9
6	هناك ضوابط صارمة من قبل إدارة المنظمة على المواد التي تنشر على وسائل الإعلام	4.2667	85.334	0.96115	مرتفع	1

3	متوسط	0.87904	69.334	3.4667	أعتقد أن الإمكانيات البشرية غير كافية لتنفيذ برامج العلاقات العامة في المنظمة	7
4	متوسط	0.78214	61.334	3.0667	أعتقد أن الإمكانيات المادية غير كافية لتنفيذ برامج العلاقات العامة في المنظمة	8
8	منخفض	0.70373	41.334	2.0667	أعتقد أن الإمكانيات التقنية غير كافية لتنفيذ برامج العلاقات العامة في المنظمة	9
6	متوسط	0.8271	49.334	2.4667	عدم حصول العاملين في العلاقات العامة على تدريب مناسب	10
10	منخفض	0.59362	38.666	1.9333	عدم وضع العلاقات العامة في مستوى إداري مناسب	11
11	منخفض	0.48795	33.334	1.6667	عدم استخدام التكنولوجيا الحديثة في العلاقات العامة	12
16	منخفض	0.50709	28	1.4	تدني مستوى إلمام الموظف ببرامج العلاقات العامة في المنظمة	13
13	منخفض	0.5164	30.666	1.5333	عدم مناسبة طبيعة عمل العلاقات العامة في المنظمة للمؤهل العلمي للموظف	14
14	منخفض	0.5164	30.666	1.5333	عدم الدراية بالجمهور الداخلي للمنظمة	15
15	منخفض	0.5164	30.666	1.5333	عدم الدراية بالجمهور الخارجي للمنظمة	16
	متوسطة	0.720	47.08	2.354	الدرجة الكلية لمجال أهم المشكلات والمعوقات التي تعترض عمل إدارة العلاقات العامة في تنفيذ أنشطتها وتحقيق أهدافها في المنظمات الدولية في الأردن	

يتضح من الجدول السابق أن نسبة الإجابة على مجال أهم المشكلات والمعوقات التي تعترض عمل إدارة العلاقات العامة في تنفيذ أنشطتها وتحقيق أهدافها في المنظمات الدولية في الأردن، كانت متوسطة بدلالة المتوسط الحسابي (2.354) والنسبة المئوية التي بلغت (47.08%).

ويتضح من الجدول السابق أن أعلى الفقرات موافقةً هي الفقرة السادسة والتي تنص على (هناك ضوابط صارمة من قبل إدارة المنظمة على المواد التي تنشر على وسائل الإعلام)، حيث بلغ المتوسط الحسابي لهما (4.26) وهي درجة مرتفعة، كما اتضح أيضاً أن أقل الفقرات موافقةً هي الفقرة الثالثة عشرة والتي تنص على: (تدني مستوى إلمام الموظف ببرامج العلاقات العامة في المنظمة)، حيث كان المتوسط الحسابي لها يساوي (1.4)، وهي درجة مرتفعة.

السؤال الخامس: هل تختلف الأنشطة الاتصالية لأجهزة العلاقات العامة في المنظمات الدولية في الأردن باختلاف المتغيرات الشخصية والوظيفية (النوع، سنوات الخبرة في مجال العلاقات العامة، العمر، عدد اللغات المتقنة)⁽¹²⁾؟

ويمكن تقسيم الإجابة على هذا السؤال من خلال الإجابة عن الأسئلة التالية:

أولاً: متغير النوع:

(12) ملاحظة باقي المتغيرات لم يتم مناقشتها لأنه لا يوجد مستويات للمتغير فمثلاً متغير المؤهل العلمي كانوا كلهم من حملة درجة الماجستير، والدخل الشهري كانوا كلهم من ذوي الدخل أكثر من ألف دينار بالتالي سوف يتم مناقشة المتغيرات التي يوجد تنوع في مستوياتها.

من أجل الإجابة على سؤال " هل تختلف الأنشطة الاتصالية لأجهزة العلاقات العامة في المنظمات الدولية في الأردن باختلاف متغير النوع"، تم تطبيق اختبار T-Test على علامات بنود الاستبانة لفئات متغير النوع، وكانت النتائج كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول رقم(14) لدراسة تأثير متغير النوع

المجال	النوع	العدد	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	F	مستوى الدلالة
أساليب ممارسة نشاط العلاقات العامة في المنظمات الدولية في الاردن	ذكر	7	4.1857	83.714	.744	.957
	أنثى	8	4.2000	84		
طبيعة عمل العلاقات العامة في المنظمات الدولية في الأردن	ذكر	7	4.4643	89.286	.608	.319
	أنثى	8	4.6563	93.126		
ما حققه نشاط العلاقات العامة للمنظمات الدولية في الأردن	ذكر	7	4.4444	88.888	32.444	.221
	أنثى	8	4.1806	83.612		
أهم المشكلات والمعوقات التي تعترض عمل إدارة العلاقات العامة في تنفيذ أنشطتها وتحقيق أهدافها في المنظمات الدولية في الأردن	ذكر	7	2.5357	50.714	8.752	.110
	أنثى	8	2.1953	43.906		

نلاحظ من الجدول السابق أن مستوى الدلالة لجميع مجالات الدراسة كان أكبر من مستوى الدلالة الاحصائية (0.05) بالتالي لا توجد فروق بين الذكور والاناث من العاملين في مجال العلاقات العامة في وجهات نظرهم حول الأنشطة الاتصالية لأجهزة العلاقات العامة في المنظمات الدولية في الأردن.

ثانياً: هل تختلف الأنشطة الاتصالية لأجهزة العلاقات العامة في المنظمات الدولية في الأردن باختلاف متغير سنوات الخبرة في مجال العلاقات العامة ؟

من أجل الإجابة على سؤال " هل تختلف الأنشطة الاتصالية لأجهزة العلاقات العامة في المنظمات الدولية في الأردن باختلاف متغير سنوات الخبرة في مجال العلاقات العامة"، تم تطبيق اختبار التباين الأحادي One way ANOVA على علامات بنود الاستبانة لفئات متغير سنوات الخبرة في مجال العلاقات العامة، وكانت النتائج كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول (15) اختبار التباين الأحادي ANOVA لدراسة تأثير متغير سنوات الخبرة في مجال العلاقات العامة

مستوى الدلالة	F	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	بين المجموعات	أساليب ممارسة نشاط العلاقات العامة في
.174	2.027	.400	2	.800	بين المجموعات	أساليب ممارسة نشاط العلاقات العامة في

		.197	12	2.369	داخل المجموعات	المنظمات الدولية في الاردن
			14	3.169	المجموع	
.197	1.864	.207	2	.414	بين المجموعات	طبيعة عمل العلاقات العامة في المنظمات الدولية في الأردن
		.111	12	1.332	داخل المجموعات	
			14	1.746	المجموع	
.735	.315	.050	2	.099	بين المجموعات	ما حققه نشاط العلاقات العامة للمنظمات الدولية في الأردن
		.157	12	1.888	داخل المجموعات	
			14	1.987	المجموع	
.363	1.104	.160	2	.320	بين المجموعات	المشكلات والمعوقات التي تعترض عمل إدارة العلاقات العامة
		.145	12	1.740	داخل المجموعات	
			14	2.060	المجموع	

يُلاحظ أن مستوى الدلالة لجميع مجالات الدراسة أكبر من (0.05)، بالتالي لا تختلف الأنشطة الاتصالية لأجهزة العلاقات العامة في المنظمات الدولية في الأردن باختلاف متغير سنوات الخبرة في مجال العلاقات العامة.

والجدول (16): التالي يوضح المتوسطات الحسابية لفئات متغير نوات الخبرة في مجال الخبرة في مجال العلاقات العامة بشكل مفصل:

النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الخبرة	المجال
68	3.4000	5 سنوات فأقل	أساليب ممارسة نشاط العلاقات العامة في المنظمات الدولية في الاردن
83.8	4.1900	من 6-10	
88	4.4000	أكثر من 11 سنة	
80	4.0000	5 سنوات فأقل	طبيعة عمل العلاقات العامة في المنظمات الدولية في الأردن
91.25	4.5625	من 6-10	
94.376	4.7188	أكثر من 11 سنة	
80	4.0000	5 سنوات فأقل	ما حققه نشاط العلاقات العامة للمنظمات الدولية في الأردن
86.444	4.3222	من 6-10	
86.666	4.3333	أكثر من 11 سنة	
43.75	2.1875	5 سنوات فأقل	المشكلات والمعوقات التي تعترض عمل إدارة العلاقات العامة
45.5	2.2750	من 6-10	
51.876	2.5938	أكثر من 11 سنة	

يتضح من الجدول السابق إن هناك اختلافات ظاهرية لكنها ليست اختلافات جوهرية ولا ترقى لمستوى الدلالة الاحصائية بالتالي لا تختلف الأنشطة الاتصالية لأجهزة العلاقات العامة في المنظمات الدولية في الأردن باختلاف متغير سنوات الخبرة في مجال العلاقات العامة.

ثالثاً: متغير العمر:

من أجل الإجابة على سؤال " هل تختلف الأنشطة الاتصالية لأجهزة العلاقات العامة في المنظمات الدولية في الأردن باختلاف متغير العمر"، تم تطبيق اختبار T-Test على علامات بنود الاستبانة لفئات متغير العمر، وكانت النتائج كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول رقم (17) T-test لدراسة تأثير متغير العمر

مستوى الدلالة	F	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	العدد	العمر	المجال
0.275	0.053	74	3.7000	2	30-26	أساليب ممارسة نشاط العلاقات العامة في المنظمات الدولية في الاردن
		85.384	4.2692	13	40-31	
0.660	0.564	87.5	4.3750	2	30-26	طبيعة عمل العلاقات العامة في المنظمات الدولية في الأردن
		91.924	4.5962	13	40-31	
0.729	2.617	90	4.5000	2	30-26	ما حققه نشاط العلاقات العامة للمنظمات الدولية في الأردن
		85.47	4.2735	13	40-31	
0.591	1.790	53.126	2.6563	2	30-26	أهم المشكلات والمعوقات التي تعترض عمل إدارة العلاقات العامة في تنفيذ أنشطتها وتحقيق أهدافها في المنظمات الدولية في الأردن
		46.154	2.3077	13	40-31	

نلاحظ من الجدول السابق أن مستوى الدلالة لجميع مجالات الدراسة كان أكبر من مستوى الدلالة الاحصائية (0.05) بالتالي لا توجد فروق بين العاملين في مجال العلاقات العامة في وجهات نظرهم حول الأنشطة الاتصالية لأجهزة العلاقات العامة في المنظمات الدولية في الأردن على اختلاف أعمارهم.

رابعاً هل تختلف الأنشطة الاتصالية لأجهزة العلاقات العامة في المنظمات الدولية في الأردن باختلاف متغير عدد

اللغات التي يتقنها العاملون في مجال العلاقات العامة؟

من أجل الإجابة على سؤال " هل تختلف الأنشطة الاتصالية لأجهزة العلاقات العامة في المنظمات الدولية في الأردن

باختلاف متغير عدد اللغات التي يتقنها العاملون في مجال العلاقات العامة"، تم تطبيق اختبار التباين الأحادي One way

ANOVA على علامات بنود الاستبانة لفئات متغير عدد اللغات التي يتقنها العاملون في مجال العلاقات العامة، وكانت النتائج

كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول (18) اختبار التباين الأحادي ANOVA لدراسة تأثير متغير عدد اللغات التي يتقنها العاملون في مجال العلاقات العامة

مستوى الدلالة	F	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	
.155	2.184	.423	2	.846	بين المجموعات
		.194	12	2.324	داخل المجموعات
			14	3.169	المجموع

.127	2.459	.254	2	.508	بين المجموعات	طبيعة عمل العلاقات العامة في المنظمات الدولية في الأردن
		.103	12	1.238	داخل المجموعات	
			14	1.746	المجموع	
.857	.156	.025	2	.050	بين المجموعات	ما حققه نشاط العلاقات العامة للمنظمات الدولية في الأردن
		.161	12	1.936	داخل المجموعات	
			14	1.987	المجموع	
.902	.104	.018	2	.035	بين المجموعات	المشكلات والمعوقات التي تعترض عمل إدارة العلاقات العامة
		.169	12	2.025	داخل المجموعات	
			14	2.060	المجموع	

يُلاحظ أن مستوى الدلالة لجميع مجالات الدراسة أكبر من (0.05)، بالتالي لا تختلف الأنشطة الاتصالية لأجهزة العلاقات العامة في المنظمات الدولية في الأردن باختلاف متغير سنوات الخبرة في مجال العلاقات العامة.

والجدول (19): التالي يوضح المتوسطات الحسابية لصفات عدد اللغات التي يتقنها العاملون في مجال العلاقات العامة بشكل مفصل:

النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	عدد اللغات	المجال
82.4	4.1200	لغة واحدة	أساليب ممارسة نشاط العلاقات العامة في المنظمات الدولية في الأردن
90.5	4.5250	لغتان	
72	3.6000	ثلاث لغات فأكثر	
88.75	4.4375	لغة واحدة	طبيعة عمل العلاقات العامة في المنظمات الدولية في الأردن
96.876	4.8438	لغتان	
95	4.7500	ثلاث لغات فأكثر	
86	4.3000	لغة واحدة	ما حققه نشاط العلاقات العامة للمنظمات الدولية في الأردن
87.222	4.3611	لغتان	
82.222	4.1111	ثلاث لغات فأكثر	
47.75	2.3875	لغة واحدة	المشكلات والمعوقات التي تعترض عمل إدارة العلاقات العامة
45.938	2.2969	لغتان	
45	2.2500	ثلاث لغات فأكثر	

يتضح من الجدول السابق أن هناك فروقاً ظاهرية لكنها ليست جوهرية ولا ترقى لمستوى الدلالة الاحصائية بالتالي لا تختلف الأنشطة الاتصالية لأجهزة العلاقات العامة في المنظمات الدولية في الأردن باختلاف متغير عدد اللغات التي يتقنها العاملون في مجال العلاقات العامة

تحليل النتائج:

- يوضح الجدول رقم (1) أسماء المنظمات الدولية العاملة في الأردن حيث تم الوصول إلى جميع العاملين في العلاقات العامة في هذه المنظمات، وهناك منظمات كان فيها موظف واحد فقط، وهناك من كان لديها موظفان فقط، وهذا يدل على أنها تمارس العلاقات العامة والأنشطة الاتصالية بموارد بشرية قليلة وتختلف مُسميات (العلاقات العامة) في المنظمات الدولية في الأردن فتسمى قسم الإتصال أو الإعلام .
- يوضح الجدول رقم (2) نسب العاملين في العلاقات العامة في المنظمات الدولية في الأردن حيث اتضح أن الإناث كانت نسبتهن أعلى من نسبة الذكور حيث كانت نسبتهن المئوية (53.3%)، أما نسبة الذكور فكانت (46.7%).
- يتضح من الجدول رقم (3) أن أفراد العينة كانوا من الفئات الشابة نوعاً ما حيث اقتصرت أعمارهم على فئتين عمريتين هي من (26-30) وكانت نسبتهن (13.3%)، والفئة الأخرى كانت بين (31-40) سنة وكانت نسبتهن (86.7%). وذلك يعود إلى أن النسبة الأعلى العاملة في المجتمع الأردني من فئة الشباب، وخاصة في العلاقات العامة وذلك يعود لطبيعة ممارسي العلاقات العامة وقدرتهم العالية على الإتصال ومواكبة وسائل الإتصال الحديثة .
- يتضح من الجدول رقم (4) أن العاملين في مجال العلاقات العامة من المؤهلين علمياً بشكل جيد حيث كان جميع أفراد العينة ممن يحملون درجة الماجستير مما يؤكد على اهتمام المنظمات الدولية العاملة في الأردن بالتنوع وليس بالكم، ولوحظ عدم تخصصهم بدراسة العلاقات العامة أو كليات الإعلام حيث توظف من يحملون مؤهلات علمية عالية في مجال وتخصصات مُختلفة ثم تقوم بإعطائهم دورات تدريبية .
- يوضح الجدول رقم (5) أن سنوات الخبرة في مجال العلاقات العامة للعاملين في المنظمات الدولية في الأردن ، من ذوي الخبرة الجيدة حيث كانت النسبة الأعلى لمن خبرتهم تتراوح بين (6-10) سنوات، إذ بلغت نسبتهن (66.7%)، تلاهم الأفراد من ذوي الخبرة التي تتراوح ما بين (11-15) سنة بنسبة وصلت إلى (26.7%)، وأخيراً كانت أقل نسبة لمن يملكون خبرة أقل من خمس سنوات حيث بلغت نسبتهن (6.7%)، وهذا يؤكد مرة أخرى على أن المنظمات الدولية العاملة في الأردن تحرص على توظيف من لديهم خبرة كبيرة في مجال العلاقات العامة، وهذا يؤكد على تركيزها على نوعية العاملين في هذا المجال وليس على عددهم.
- يوضح الجدول رقم (6) أن العاملين في العلاقات العامة في المنظمات الدولية من ذوي الدخل المادي الجيد حيث كان مستوى الدخل لجميع أفراد العينة أكثر من 1000 دينار، وهذا لأن المنظمات الدولية العاملة في الأردن تدفع جيداً لموظفيها، من أجل تحفيزهم على العمل ومن أجل الوصول بهم إلى أفضل أداء متاح وأفضل إنتاجية ممكنة.
- يتضح من الجدول رقم (7) أن معظم أفراد العينة يتقنون لغة واحدة (الإنجليزية) بالإضافة إلى لغتهم الأم حيث بلغت نسبتهن (66.7%)، تلاهم من يتقنون لغتين وكانت نسبتهن (26.7%)، وأخيراً من يتقنون ثلاث لغات فأكثر فكانت نسبتهن (6.7%).
- يلاحظ من الجدول رقم (8) أن الهاتف كان أكثر الوسائل التي يستخدمها العاملون في العلاقات العامة تأثيراً على جمهور المتعاملين مع هذه المنظمات، نظراً لأنه وسيلة مباشرة ومقنعة حيث يستخدم فيها العاملون في العلاقات العامة مهاراتهم الاتصالية للتأثير على جمهور المنظمات. بالإضافة إلى سهولة التعامل معه ومن ثم الملصقات حيث تعد الملصقات طريقة سهلة ورخيصة نوعاً ما للاتصال بالجمهور، كما يمكنها الوصول إلى بيئات كثيرة ومتنوعة. ثم تلا ذلك كل من المجالات والانترنت والصحف. وفي المرتبة الأخيرة حل التلفزيون والإذاعة، حيث لا يتم استخدامهم بشكل كبير من قبل العاملين في العلاقات العامة للاتصال مع الجماهير إلا في حالة الحملات الصحية التوعوية.
- ما واقع الأنشطة الاتصالية لأجهزة العلاقات العامة في المنظمات الدولية في الأردن؟

للإجابة عن هذا السؤال الذي يبلور مشكلة الدراسة فقد تم تقسيمه إلى الأسئلة التالية:

السؤال الأول: ما أساليب ممارسة نشاط المنظمات الدولية في الأردن؟

اتضح من الإجابات على السؤال أن نسبة الموافقة على مجال أساليب ممارسة نشاط المنظمات الدولية في الأردن كانت مرتفعة بدلالة المتوسط الحسابي (4.193) والنسبة المئوية التي بلغت (83.86%).

ويتضح من الإجابات على السؤال الأول أن أعلى الفقرات موافقةً هي الفقرات الأولى والثانية والثالثة والتي تنص على (يتم استخدام خبراء مشهود بكفاءتهم العالية في العلاقات العامة) و (هناك إدارة متخصصة بالعلاقات العامة في المنظمة) و (تعلن المنظمة عن أنشطتها في منشورات خاصة بها) على التوالي حيث بلغ المتوسط الحسابي لها (4.466) وهي درجة مرتفعة، تدل على وعي العلاقات العامة بأهمية النشر والتواصل مع جمهورها الخارجي والداخلي، وشفافيتها بنقل أخبار ونشاطات المنظمة. (قيراط، 2006، ص:107)

كما اتضح أيضاً أن أقل الفقرات موافقةً هي الفقرة الثامنة التي تنص على: (تقيم المنظمة حفلات لتحسين الصورة الذهنية عند جماهير المنظمة)، حيث كان المتوسط الحسابي لها يساوي (3.46)، وهي درجة متوسطة.

السؤال الثاني: ما طبيعة عمل العلاقات العامة في المنظمات الدولية في الأردن؟

• يتضح من السؤال في جدول رقم (11) أن نسبة الموافقة على مجال طبيعة عمل العلاقات العامة في المنظمات الدولية في الأردن، كانت مرتفعة بدلالة المتوسط الحسابي (4.566) والنسبة المئوية التي بلغت (91.33%). وهذا يعني أن ظروف العمل ومحيط ومناخ العمل تشجع على الأداء الجيد والفعال للعلاقات العامة في المنظمات الدولية في الأردن. ويتضح من الجدول السابق أن أعلى الفقرات موافقةً هي الفقرات الخامسة والسابعة والثامنة التي تنص على (بناء علاقات جيدة مع المؤسسات الإعلامية في الأردن) و (نقل المعلومات الصحيحة للجمهور) على التوالي، مما يتوافق مع رأي الباحثان بثقة الجمهور الأردني بوسائل الإتصال المحلية ووعي المنظمات الدولية، لذلك تسعى إلى بناء علاقات جيدة مع وسائل الإتصال المحلية وتزويدها بأخبار صحيحة، حيث بلغ المتوسط الحسابي لهما (4.73) وهي درجة مرتفعة، كما اتضح أيضاً أن أقل الفقرات موافقةً هي الفقرة الأولى والتي تنص على: (تنظيم العلاقات بين العاملين في المنظمة)، حيث كان المتوسط الحسابي لها يساوي (4.2)، وهي درجة مرتفعة. ويحتاج ممارس العلاقات العامة إلى درجة عالية من الإحترافية Professionalism والقيادة Leadership ودرجة عالية من الأخلاق Ethics كل هذه الأمور تشكل تحديات كبيرة أمام ممارس العلاقات العامة في المنظمات الدولية.

السؤال الثالث: ما الذي حققه نشاط العلاقات العامة للمنظمات الدولية في الأردن؟

يتضح من إجابات أفراد العينة على هذا السؤال أن نسبة الموافقة على مجال ما حققه نشاط العلاقات العامة للمنظمات الدولية في الأردن، كانت مرتفعة بدلالة المتوسط الحسابي (4.30) والنسبة المئوية التي بلغت (86.07%).

ويتضح من الجدول السابق أن أعلى الفقرات موافقةً هي الفقرات الأولى والثامنة والثانية والتي تنص على (أعتقد أن نشاط العلاقات العامة حسن من الصورة الذهنية للمنظمة عند الجمهور)، و(تقدم العلاقات العامة المشورة للإدارة العليا عند اتخاذ القرارات ورسم السياسات) على التوالي، حيث بلغ المتوسط الحسابي لهما (4.6667) وهي درجة مرتفعة، وهذا يؤكد على أهمية دور العلاقات العامة في رسم السياسات للمنظمات ونقل الصورة الصحيحة عن المنظمة بالإضافة إلى دورها بنقل صورة المجتمع المحلي للإدارة العليا في المنظمات الدولية. كما اتضح أيضاً أن أقل الفقرات موافقةً هي الفقرة السابعة والتي تنص على: (تهتم العلاقات العامة بدراسة الرأي العام الداخلي والخارجي حول المنظمة بهدف تحسينه)، حيث كان المتوسط الحسابي لها يساوي (4)، وهي درجة مرتفعة. وهذا يدل على تنامي أهمية الرأي العام ونضج المجتمع المدني وانتشار تكنولوجيا الإتصال والمعلومات كلها عوامل تحتم على المنظمة مهما كان نوعها الاهتمام أكثر فأكثر بالعلاقات العامة.

السؤال الرابع: ما أهم المشكلات والمعوقات التي تعترض عمل إدارة العلاقات العامة في تنفيذ أنشطتها وتحقيق أهدافها في المنظمات الدولية في الأردن؟

حيث تم حساب المتوسط الحسابي لإجابات أفراد عينة الدراسة، وذلك كما يلي:

يتضح من إجابات أفراد العينة أن نسبة الاجابة على مجال أهم المشكلات والمعوقات التي تعترض عمل إدارة العلاقات العامة في تنفيذ أنشطتها وتحقيق أهدافها في المنظمات الدولية في الأردن، كانت متوسطة بدلالة المتوسط الحسابي (2.354) والنسبة المئوية التي بلغت (47.08%).

ويتضح أن أعلى الفقرات موافقةً هي الفقرة السادسة والتي تنص على (هناك ضوابط صارمة من قبل إدارة المنظمة على المواد التي تنشر على وسائل الإعلام)، حيث بلغ المتوسط الحسابي لهما (4.26) وهي درجة مرتفعة، كما اتضح أيضاً أن أقل الفقرات موافقةً هي الفقرة الثالثة عشرة والتي تنص على: (تدني مستوى إلمام الموظف ببرامج العلاقات العامة في المنظمة)، حيث كان المتوسط الحسابي لها يساوي (1.4)، وهي درجة مرتفعة. وهذا يدل على أن العاملين في العلاقات العامة على مستوى عالي من الإلمام ببرامج العلاقات العامة والخطط المعدة بالإضافة الى إلمامهم بمعرفة رؤية هذه المنظمات الدولية وأهدافها.

السؤال الخامس: هل تختلف الأنشطة الاتصالية لأجهزة العلاقات العامة في المنظمات الدولية في الأردن باختلاف المتغيرات الشخصية والوظيفية (النوع، سنوات الخبرة في مجال العلاقات العامة، العمر، عدد اللغات المتقنة)؟

اتضح من إجابات أفراد العينة أنه لا توجد فروق بين الذكور والاناث من العاملين في مجال العلاقات العامة في وجهات نظرهم حول الأنشطة الاتصالية لأجهزة العلاقات العامة في المنظمات الدولية في الأردن. كما تمت ملاحظة إجادة العاملين في العلاقات العامة في المنظمات الدولية في الأردن للغة ثانية غير لغتهم الأم (العربية) فأصبحت اللغة الثانية ضرورة عمل في المنظمات الدولية

ثانياً هل تختلف الأنشطة الاتصالية لأجهزة العلاقات العامة في المنظمات الدولية في الأردن باختلاف متغير سنوات الخبرة في مجال العلاقات العامة؟

يلاحظ أن مستوى الدلالة لجميع مجالات الدراسة أكبر من (0.05)، بالتالي لا تختلف الأنشطة الاتصالية لأجهزة العلاقات العامة في المنظمات الدولية في الأردن باختلاف متغير سنوات الخبرة في مجال العلاقات العامة. فجميع العاملين على اختلاف مستوى خبراتهم بالعمل في العلاقات العامة في المنظمات الدولية على القدرة ذاتها تقريباً بالإلمام بالأنشطة الاتصالية لأجهزة العلاقات العامة في المنظمات الدولية واتضح من الإجابات أيضاً أن مستوى الدلالة لجميع مجالات الدراسة كان أكبر من مستوى الدلالة الاحصائية (0.05) بالتالي لا توجد فروق بين العاملين في مجال العلاقات العامة في وجهات نظرهم حول الأنشطة الاتصالية لأجهزة العلاقات العامة في المنظمات الدولية في الأردن على اختلاف أعمارهم.

رابعاً هل تختلف الأنشطة الاتصالية لأجهزة العلاقات العامة في المنظمات الدولية في الأردن باختلاف متغير عدد اللغات التي يتقنها العاملون في مجال العلاقات العامة؟

يُلاحظ أن مستوى الدلالة لجميع مجالات الدراسة أكبر من (0.05)، بالتالي لا تختلف الأنشطة الاتصالية لأجهزة العلاقات العامة في المنظمات الدولية في الأردن باختلاف متغير سنوات الخبرة في مجال العلاقات العامة.

يتضح من الإجابات أن هناك فروقاً ظاهرية لكنها ليست جوهرية ولا ترقى لمستوى الدلالة الاحصائية بالتالي لا تختلف الأنشطة الاتصالية لأجهزة العلاقات العامة في المنظمات الدولية في الأردن باختلاف متغير عدد اللغات التي يتقنها العاملون في مجال العلاقات العامة.

يتضح من الجدول رقم (7) أن معظم أفراد العينة يتقنون لغة واحدة (الإنجليزية) بالإضافة إلى لغتهم الأم حيث بلغت نسبتهم (66.7%)، تلاهم من يتقنون لغتين وكانت نسبتهم (26.7%)، وأخيراً من يتقنون ثلاث لغات فأكثر فكانت نسبتهم (6.7%).

يلاحظ من الجدول رقم (8) ان الهاتف كان أكثر الوسائل التي يستخدمها العاملون في العلاقات العامة تأثيراً على جمهور المتعاملين مع هذه المنظمات، نظراً لأنه وسيلة مباشرة ومقنعة حيث يستخدم فيها العاملون في العلاقات العامة مهاراتهم الاتصالية للتأثير على جمهور المنظمات. بالإضافة إلى سهولة التعامل معه ومن ثم المصفاقات حيث تعد المصفاقات طريقة سهلة ورخيصة نوعاً ما للاتصال بالجمهور، كما يمكنها الوصول إلى بيئات كثيرة ومتنوعة. ثم تلا ذلك كل من المجالات والانترنت والصحف. وفي المرتبة الأخيرة حل التلفزيون والاذاعة، حيث لا يتم استخدامهم بشكل كبير من قبل العاملين في العلاقات العامة للاتصال مع الجماهير إلا في حالة الحملات الصحية التوعوية.

النتائج العامة للدراسة:

- أن الاتفاق بين العاملين في العلاقات العامة بالمنظمات الدولية في الأردن على مجال أساليب ممارسة نشاط المنظمات الدولية في الأردن كان مرتفعاً بدلالة المتوسط الحسابي (4.193) والنسبة المئوية التي بلغت (83.86%).
- أن نسب العاملين في العلاقات العامة في المنظمات الدولية في الأردن من الإناث كانت أعلى من نسبة الذكور حيث كانت نسبتهن المئوية (53.3%)، أما نسبة الذكور فكانت (46.7%).
- أن أفراد العينة كانوا من الفئات الشابة نوعاً ما حيث اقتصر أعمارهم على فئتين عمريتين هي من (26-30) وكانت نسبتهن (13.3%)، والفئة الأخرى كانت بين (31-40) سنة وكانت نسبتهن (86.7%).
- أن العاملين في مجال العلاقات العامة من المؤهلين علمياً بشكل جيد حيث كان جميع أفراد العينة ممن يحملون درجة الماجستير مما يؤكد على اهتمام المنظمات الدولية العاملة في الأردن بالتنوع وليس بالكم.
- أن العاملين في مجال العلاقات العامة للعاملين في المنظمات الدولية في الأردن، هم من ذوي الخبرة الجيدة حيث كانت النسبة الأعلى لمن خبرتهم تتراوح بين (6-10) سنوات، إذ بلغت نسبتهن (66.7%)، تلاهم الأفراد من ذوي الخبرة التي تتراوح ما بين (11-15) سنة بنسبة وصلت إلى (26.7%)، وأخيراً كانت أقل نسبة لمن يملكون خبرة أقل من خمس سنوات حيث بلغت نسبتهن (6.7%).
- أن العاملين في العلاقات العامة في المنظمات الدولية هم من ذوي الدخل المادي الجيد. و معظم أفراد العينة يتقنون لغة واحدة (الإنجليزية) بالإضافة إلى لغتهم الأم حيث بلغت نسبتهن (66.7%)، تلاهم من يتقنون لغتين وكانت نسبتهن (26.7%)، وأخيراً من يتقنون ثلاث لغات فأكثر فكانت نسبتهن (6.7%).
- أن الهاتف كان أكثر الوسائل التي يستخدمها العاملون في العلاقات العامة تأثيراً على جمهور المتعاملين مع هذه المنظمات، نظراً لأنه وسيلة مباشرة ومقنعة حيث يستخدم فيها العاملون في العلاقات العامة مهاراتهم الاتصالية للتأثير على جمهور المنظمات. ومن ثم المصفاقات حيث تعد المصفاقات طريقة سهلة ورخيصة نوعاً ما للاتصال بالجمهور، كما يمكنها الوصول إلى بيئات كثيرة ومتنوعة. ثم تلا ذلك كل من المجالات والانترنت والصحف. وفي المرتبة الأخيرة حل التلفزيون والاذاعة، حيث لا يتم استخدامها بشكل كبير من قبل العاملين في العلاقات العامة للاتصال مع الجماهير.
- أن إدارات العلاقات العامة توظف خبراء مشهوداً بكفاءتهم العالية في العلاقات العامة وهناك إدارة متخصصة بالعلاقات العامة في المنظمة وتعلن المنظمة عن أنشطتها في منشورات خاصة بها على التوالي حيث بلغ المتوسط الحسابي لها (4.466) وهي درجة مرتفعة، كما اتضح أيضاً أن أقل الفقرات موافقةً هي الفقرة التي تنص على: (تقيم المنظمة حفلات لتحسين الصورة الذهنية عند جماهير المنظمة)، حيث كان المتوسط الحسابي لها يساوي (3.46)، وهي درجة متوسطة.
- أن هناك علاقات جيدة بناها ممارسو العلاقات العامة في المنظمات الدولية في الأردن مع المؤسسات الإعلامية في الأردن ونقل المعلومات الصحيحة للجمهور على التوالي، حيث بلغ المتوسط الحسابي لهما (4.73) وهي درجة مرتفعة، كما

- اتضح أيضاً أن أقل الفقرات موافقةً هي الفقرة الأولى والتي تنص على: (تنظيم العلاقات بين العاملين في المنظمة)، حيث كان المتوسط الحسابي لها يساوي (4.2)، وهي درجة مرتفعة.
- أن أهم المشكلات والمعوقات التي تعترض عمل إدارة العلاقات العامة في تنفيذ أنشطتها وتحقيق أهدافها في المنظمات الدولية في الأردن، كانت متوسطة بدلالة المتوسط الحسابي (2.354) والنسبة المئوية التي بلغت (47.08%) وأن هناك ضوابط صارمة من قبل إدارة المنظمة على المواد التي تنشر على وسائل الإعلام، حيث بلغ المتوسط الحسابي لهما (4.26) وهي درجة مرتفعة، كما اتضح أيضاً أن أقل الفقرات موافقةً هي الفقرة الثالثة عشرة والتي تنص على: (تدني مستوى إمام الموظف ببرامج العلاقات العامة في المنظمة)، حيث كان المتوسط الحسابي لها يساوي (1.4)، وهي درجة مرتفعة.
 - أنه لا توجد فروق بين الذكور والإناث من العاملين في مجال العلاقات العامة في وجهات نظرهم حول الأنشطة الاتصالية لأجهزة العلاقات العامة في المنظمات الدولية في الأردن عند مستوى الدلالة الاحصائية (0.05).
 - أن هناك اختلافات ظاهرية لكنها ليست اختلافات جوهرية ولا ترقى لمستوى الدلالة الاحصائية بالتالي لا تختلف الأنشطة الاتصالية لأجهزة العلاقات العامة في المنظمات الدولية في الأردن باختلاف متغير سنوات الخبرة في مجال العلاقات العامة أو العمر أو الجنس.
 - أن نشاط العلاقات العامة ساهم في تحسين الصورة الذهنية للمنظمة عند الجمهور، وتقدم العلاقات العامة المشورة للإدارة العليا عند اتخاذ القرارات ورسم السياسات على التوالي، حيث بلغ المتوسط الحسابي لهما (4.6667) وهي درجة مرتفعة.
 - أن العلاقات العامة تهتم بدراسة الرأي العام الداخلي والخارجي حول المنظمة بهدف تحسينه، حيث كان المتوسط الحسابي لها يساوي (4)، وهي درجة مرتفعة.

التوصيات:

توصي الدراسة المنظمات الدولية العاملة في الأردن بما يلي:

- العمل على إعداد البرامج الإذاعية والتلفزيونية الخاصة بالمنظمات الدولية وتنفيذها بالتعاون مع الأجهزة الإعلامية المعنية، وذلك لنقل رسالة المنظمة إلى الجمهور مستفيدة من إمكانيات الأجهزة وقدرتها على التأثير.
- ضرورة قيام العلاقات العامة في أي منظمة، بتنظيم وإصدار دليل سنوي أو كتيب سنوي يوضح الهيكل التنظيمي للمنظمة، وذلك لتعزيز صورة المنظمة وخلق وعي لدى الجمهور في توضيح النشاطات التي تقوم بها والأهداف التي تسعى إلى تحقيقها.
- ضرورة إقامة علاقة تعاون وثيق فيما بين إدارات العلاقات العامة لدى المنظمات ما بين قنوات الإعلام المحلي المسموعة والمرئية والمقروءة، بغية الاختيار الصحيح لقنوات الاتصال وفق المعايير التي تعتمدها العلاقات العامة في عملها.
- استكمالاً لتبادل المعرفة والخبرات في كل من إدارات العلاقات العامة في المنظمات الدولية وقنوات الإعلام المحلي المختلفة، وجوب تبادل الزيارات لمواقع الطرفين حيث التعرف الشخصي على أرض الواقع لأدوات الجهتين و على مكامن القوة والضعف للجهتين.
- من أجل الوصول إلى تحقيق الأهداف المنشودة في توطيد علاقات المنظمات الدولية في المجتمع المحلي، وجوب الاهتمام بتأهيل وتدريب ممارسي العلاقات العامة في كليات الإعلام الأردنية، في حقول الإدارة والإعلام وعلوم السياسة والنفس والاجتماع والاقتصاد والتربية واللغات، لتأهيل الطلبة لمهام ممارسي العلاقات العامة في المنظمات الدولية.
- ضرورة تفعيل استخدام أدوات ووسائل الإعلام الاجتماعي من قبل دوائر العلاقات العامة والإعلام في المنظمات الدولية في الأردن لتحسين الصورة الذهنية عنها.

- ضرورة قيام المنظمات الدولية في الاردن بتعزيز انفتاحها على بيئة البحث العلمي وتقديم معلومات واضحة ودقيقة للباحثين في هذا المجال وعدم الاكتفاء بمؤسسات المسح والرأي العام لدراسة رأي الجمهور الخارجي بالمنظمة.
- أن تقوم المنظمات الدولية في الاردن بزيادة العاملين في العلاقات العامة في المنظمات الدولية في الأردن.
- أن تقوم المنظمات الدولية في الاردن بإتاحة الفرصة لموظفي العلاقات العامة بنشر مواد إعلامية عن المنظمة دون العودة للإدارة العليا.

المصادر والمراجع

- أبو اصبح، صالح خليل، (1998) العلاقات العامة والاتصال الإنساني _ رام الله ، دار الشروق للنشر .
- الدليمي، عبد الرزاق محمد، (2011) ، العلاقات العامة والهندسة البشرية، عمان دار المسيرة للنشر .
- العتوم ، أحمد ، (2010) أهمية الأنشطة الاتصالية في عمل العلاقات العامة- دراسة ميدانية في الوزارات الأردنية، (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة الشرق الأوسط ، الأردن .
- الفقهاء ، جيهان حمد ، (2011) دور دائرة العلاقات العامة الدولية بمؤسسة الإذاعة والتلفزيون الأردنية في تدريب العاملين بإدارتي الاخبار والبرامج) ، (رسالة ماجستير غير منشورة) ، جامعة الشرق الأوسط ، الأردن .
- باقر، موسى جسام وداوود ،غازي سراج (2012)، إعلانات الخدمة الصحفية وفعاليتها في أنشطة العلاقات العامة (دراسة تحليلية لمضامين إعلانات الخدمة الصحفية في جريدة الصباح)، مجلة الباحث الإعلامي ،جامعة بغداد .
- رشوان، حسين عبد الحميد (1997)، العلاقات العامة في الوطن العربي ،الإسكندرية ، المكتب الجامعي الحديث
- عطوي، جودت، (2009)، أساليب البحث العلمي، عمان ، الدار العلمية للنشر والتوزيع ودار الثقافة للنشر والتوزيع .
- سلطان، محمد صاحب ، (2011) العلاقات العامة ووسائل الاتصال ، عمان ، دار المسيرة للنشر .
- محمد علي حسين، هشام، (2012) العلاقات العامة بين القناعة والتهميش في الوطن العربي ، (أطروحة دكتوراه غير منشورة)، الاكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي .
- نيازي، حسن ،(2016)، تبني ممارسي العلاقات العامة للإعلام الاجتماعي في المنظمات الحكومية السعودية، المملكة العربية للإعلام والاتصال .
- Baskin,O,(1997),Public Relations: The Profession and Practice.Boston :McGraw.
- Black,S(1989) Introduction to Public Relations,London:Modion Press.
- Byrd, Lesile Simon, (2008), Collaborative Corporate Social responsibility, unpublished dissertation in Howard University , washington D.C.
- Seitel,Fraser P,(2007) The Practice of Public Relations,Second ,Edition ,Mahwal,New Jersey:pearson Prentice Hall.
- Kimberly, Williams Moor, (2003), An inclusive History of public relations, unpublished dissertation in university of North Carolina.
- Van Dyke,M, (2005), Toward a theory of just communication , unpublished dissertation in university of Maryland.