

## الاستخدام المدروس للحاسوب والانترنت في إدارة أنشطة العلاقات العامة وزارتا العدل والداخلية أنموذجا

د. حسن عبد الهادي الخاقاني

كلية الاعلام – جامعة بغداد

### مستخلص:

أشارت اغلب نتائج البحوث التي أجريت على استخدامات الحاسوب والانترنت في المجالات الإدارية والاقتصادية والتعليمية إلى تحسن ملموس في نتائج تعلم تلك المجموعات في تطوير آليات عملها، فقد تزايدت معدلات استخدام الحاسوب وتطبيقاته في شتى مجالات الحياة بوتيرة سريعة جدا بحيث أصبح الحاسوب والانترنت جزءا حيويا من أي نشاط سواء كان إداريا أو بحثيا أو إعلاميا، ومن هنا يمكن القول أن استخدام الحاسوب والانترنت في إدارة أنشطة العلاقات العامة في أية مؤسسة يمكن أن يسرع من وتيرة رجع الصدى الايجابي لأهداف وأغراض العلاقات العامة. وتأتي هذه الدراسة لتبحث في مستويات الاستخدام المدروس للحاسوب والانترنت في إدارة أنشظة العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية من خلال دراسة أقسام العلاقات العامة في وزارتي العدل والداخلية أنموذجا، كما تسلط الضوء على الدور الذي يمكن أن يؤديه الاستخدام المدروس للحاسوب والانترنت في تطوير إدارة أنشظة العلاقات العامة في مؤسسات الدولة، ومدى اسهام هذا الاستخدام في تطوير وتنمية المهارات المعرفية للعاملين فيها، وعليه تكمن أهمية هذه الدراسة في إسهامها الفعال في عملية تطوير وتنمية إدارة أنشظة العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية ممثلة بوزارتي العدل والداخلية وما تقدمه من رؤى وأفاق مستقبلية لعملية تطوير المجال الإداري والاتصالي باستخدام الوسائل التقنية المتمثلة بالحاسوب والانترنت بطريقة مدروسة وما ينجم عن هذا الاستخدام من تأثيرات ايجابية على العاملين في أقسام العلاقات العامة تتمثل في تطوير قدراتهم ومهاراتهم المعرفية بدرجة اكبر من طريقة التعليم التقليدية. وقد استعانت الدراسة بالمنهج الوصفي لوصف عملية استخدام الحاسوب والانترنت في أنشظة العلاقات العامة في الوزارتين المذكورتين آنفا، باستخدام الأداة البحثية المتمثلة باستمارة الاستبانة التي تحوي على مجموعة من الأسئلة تتعلق باستخدام الحاسوب والانترنت وطريقة هذا الاستخدام، وقد توصلت هذه الدراسة إلى جملة من النتائج التي تعزز الاستخدام المدروس والمخطط لتكنولوجيا الاتصال والمعلومات في إدارة أنشظة العلاقات العامة.

**Abstract:**

She noted most of the results of research conducted on the use of computers and the Internet in the areas of administrative, economic, agricultural and educational to a significant improvement in learning outcomes of these groups in the development of mechanisms of action, has increased rates of computer use and applications in various spheres of life at very fast pace so that the computer and the Internet is a vital part of any activity, whether administrative or research or the media, hence it can be said that the use of computers and the Internet in the management of public relations activities in any organization can accelerate the pace of echo positive goals and purposes of public relations, this study comes to looking at usage levels studied computer and the Internet at management public relations activities in government institutions through the study of sections of public relations in the ministries of justice and interior model, also shed light on the role that can be played by use studied computer and the Internet in the development of management public relations activities in the institutions of the state, and the extent to which this use in the development of skills knowledge of its employees, and the attic lies the importance of this study is to contribute effectively in the development process and the development of management public relations activities in the press institutions represented by the ministries of Justice and Interior and what they offer insights and future prospects for the development of the administrative area and communication using technical means of a computer and the Internet in a measured way and resulting from this use of positive effects on workers in the departments of public relations is to develop their abilities and their cognitive skills more than one way traditional education, has used the study curriculum descriptive to describe the process of using computers and the Internet in public relations activities in the ministries mentioned above, using the research of application form questionnaire containing a series of questions regarding the use of computers and the Internet and how to use this, this study has reached to a number of results that enhance the deliberate and planned use of information and communication technology in the management of public relations activities.

## مقدمة:

لم تعد إدارات العلاقات العامة والإعلام في المؤسسات الحكومية وغيرها تدار بالأسلوب السابق نفسه الذي كانت تدار به هذه الإدارات منذ عشر سنوات على سبيل المثال، فقد استطاعت الاستفادة من ما يطرح من أجهزة وتكنولوجيات حديثة وتسخيرها في سبيل خدمة وتطوير أعمالها والارتقاء بها إلى مستويات متقدمة تختلف اختلافاً كلياً عما كان يعمل به في السابق، وعن طريق الملاحظة البسيطة والمتابعة لأسلوب عمل إدارات العلاقات العامة والإعلام في مؤسساتنا الرسمية في العراق لمسنا استمرار غياب الاستخدام المدروس للحاسوب والانترنت في إدارة أنشطة العلاقات العامة والإعلام بل في غياب دور التكنولوجيا الحديثة في تخطيط وتصميم الكثير من برامج العلاقات العامة والإعلام لدى تلك الإدارات سواء كان ذلك الغياب عن قصد أو عن غير قصد أو ربما بسبب غياب الإحساس الحقيقي من القائمين على تلك الإدارات بأهمية دور التكنولوجيا في الممارسات المهنية العملية في هذا المجال ومنها استخدام الحاسوب والانترنت وما يوفرانه من خدمات ملموسة تخدم عمل المؤسسات وتطويرها. فقد تزايدت معدلات استخدام الحاسوب وتطبيقاته في شتى مجالات الحياة بوتيرة سريعة جداً بحيث أصبح الحاسوب والانترنت جزءاً حيوياً من أي نشاط سواء كان إدارياً أو بحثياً، فالحاسوب ليس مجرد وسيلة تعليمية مثل أي وسيلة أخرى، بل هو عدة وسائل في وسيلة واحدة. فضلاً عن أنه بالإمكان قيامه بوظائف عدة تؤديها الوسائل الأخرى فإن له وظائف تعجز عن تحقيقها أي وسيلة تعليمية أخرى، إذ يوفر الحاسوب بيئة تعليمية ذات اتجاهين الأول استجابة المستخدم للحاسوب واستجابة الحاسوب له بتزويده بمعلومات محددة تتعلق بطلبه. وأشارت أغلب نتائج البحوث التي أجريت على استخدامات الحاسوب والانترنت في مجالات إدارية وصحية واقتصادية وزراعية وتعليمية إلى تحسن ملموس في نتائج تعلم تلك المجموعات في تطوير آليات عملها، ومن هنا تأتي هذه الدراسة لتسلط الضوء حول مدى اعتماد المؤسسات الحكومية العراقية

للاستخدام المدروس للحاسوب والانترنت في إدارة أنشطة العلاقات العامة والإعلام ومستوى هذا الاستخدام ودوره في تطوير عملها. مشكلة البحث: تتمثل نقطة البداية في أي بحث علمي بالإحساس بمشكلة ما، "فمن دون مشكلة تتطلب دراسة لا يوجد بحث علمي لأن البحث العلمي لا ينشأ من فراغ، وعلى هذا فإن السمة الرئيسية التي تميز البحوث العلمية هي أن تكون ذات مشكلة محددة، وفي حاجة إلى أن تخضع للدراسة"<sup>(1)</sup> ومن هنا فإن هذه الدراسة لم تنطلق من فراغ بل انطلقت من وجود مسألة جوهرية تحتاج إلى البحث والتفسير تكمن في التعرف على مستوى الاستخدام المدروس للحاسوب والانترنت في إدارة أنشطة العلاقات العامة والإعلام في المؤسسات الحكومية العراقية من خلال دراسة وزارتي الداخلية والعدل أنموذجاً.

تساؤلات الدراسة:

١. ما الاستخدام المدروس للحاسوب والانترنت ؟
  ٢. هل كان استخدام الحاسوب والانترنت في مجال العلاقات العامة والإعلام في المؤسسات الحكومية بصورة مخطط لها ؟
  ٣. ما الدور الذي يمكن أن يؤديه الاستخدام المدروس للحاسوب والانترنت في تطوير إدارة أنشطة العلاقات العامة والإعلام في المؤسسات الحكومية ؟
  ٤. ما المهارات المعرفية التي ساهم الاستخدام المدروس للحاسوب والانترنت في تطويرها وتنميتها لدى العاملين في المؤسسات الصحفية العراقية ؟
  ٥. ما مستوى استخدام الحاسوب والانترنت في وزارتي العدل والداخلية؟
- أهمية الدراسة: تكمن أهمية الدراسة في الإسهام الفعال في تقديم رؤى وأفاق مستقبلية لعملية تطوير إدارة أنشطة العلاقات العامة والإعلام في المؤسسات الحكومية العراقية باستخدام الوسائل التقنية المتمثلة بالحاسوب والانترنت بطريقة مدروسة وما ينجم عن هذا الاستخدام من تأثيرات ايجابية على عمل هذه المؤسسات ونجاحها وتطوير مهارات العاملين فيها.

**أهداف الدراسة:**

تجيب الأهداف عن تساؤلات الدراسة، وبذلك تسعى هذه الدراسة لتحقيق أهداف عدة هي:

١. معرفة مفهوم الاستخدام المدروس للحاسوب والانترنت.
  ٢. الوقوف على واقع استخدام الحاسوب والانترنت في إدارة أنشطة العلاقات العامة والإعلام في المؤسسات الحكومية العراقية.
  ٣. معرفة النتائج الإيجابية التي يمكن أن تنتج عن الاستخدام المدروس للحاسوب والانترنت على عمل المؤسسة بكل أنشطتها في مجال العلاقات العامة.
  ٤. تحديد مستويات استخدام الحاسوب والانترنت في أنشطة العلاقات العامة والإعلام في المؤسسات الحكومية العراقية.
  ٥. معرفة مستوى المهارات المعرفية التي أسهم الاستعمال المدروس للحاسوب والانترنت في تطويرها وتمييزها لدى العاملين في المؤسسات الحكومية العراقية .
- منهج البحث وأداته:

استعان الباحث بالمنهج الوصفي لوصف عملية استخدام الحاسوب والانترنت في إدارة أنشطة العلاقات العامة والإعلام في المؤسسات الحكومية العراقية، عن طريق استخدام أسلوب الحصر في دراسة حالات معينة وفقا للوقت المحدد لانجاز هذه الدراسة، أما أداة البحث فتتمثل باستمارة الاستبانة التي تحتوي على مجموعة من الأسئلة تتعلق باستخدام الحاسوب والانترنت وطريقة هذا الاستخدام .

**مجتمع البحث:**

يتمثل مجتمع البحث بالعاملين في المؤسسات الحكومية العراقية من خلال وزارتي العدل والداخلية بكل كادرها في مجال العلاقات العامة، أما أسلوب البحث فسيتم اعتماد أسلوب الحصر الشامل لكل العاملين في العلاقات العامة حصرا في وزارتي العدل والداخلية.

## الإطار النظري

## الاستخدام المدروس للحاسوب: المفهوم والمعطيات

أصبح التعلم الذاتي من أهم المتطلبات المعرفية الملحة في هذا العصر ذلك انه يقوم على أساس تركيز العملية التعليمية حول المتعلم بوصفه محورها ومسؤولاً ذاتياً عن اكتساب المعلومات والحقائق مما يؤدي في النهاية إلى تعليمه كيف يتعلم، وأصبحت مهمة المتعلم في هذا السياق مساعدة الآخرين على التعلم، وليس الشخص الذي يقوم بتعليمهم(٢). ذلك أن تعليم التفكير غالباً ما يكون على شكل برامج تعليمية موجهة للمتعم إلا أن هذه البرامج إذا استندت على أسلوب التعلم الذاتي فإنها ستحقق أكثر من غاية وهدف تربوي ونفسي في الوقت ذاته. كما أن أفضل برامج التعلم الذاتي هي برامج تعليم التفكير ذلك كونها منهجاً تعليمياً معرفياً يمكن تعميمه في تعلم موضوعات أخرى. لذا أصبح تعليم التفكير حاجة ملحة أكثر من أي وقت مضى، ذلك أن العالم أصبح أكثر تعقيداً نتيجة التحديات التي تفرضها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في شتى مناحي حياة الإنسان، وربما كان النجاح في مواجهة هذه التحديات لا يعتمد الكم المعرفي بقدر ما يعتمد كيفية استعمال المعرفة وتطبيقها، وقد فرض عصر التغيرات المتسارعة على المربين التعامل مع التربية والتعليم بوصفهما عملية لا يحدها زمان ولا مكان، وتستمر مع الإنسان بوصفها حاجة وضرورة لتسهيل تكيفه مع المستجدات في بيئته، ومن هنا تكتسب شعارات مثل "تعليم الطالب كيف يفكر" أهمية خاصة لأنها تحمل مدلولات مستقبلية في غاية الأهمية، ويستدعي التكيف مع المستجدات تعلم مهارات جديدة واستعمال المعرفة في مواقف جديدة(٣). لذا يُعد تعليم مهارات التفكير بمثابة تزويد الفرد بالأدوات التي يحتاجها حتى يتمكن من التعامل بفاعلية مع أي نوع من المعلومات والمتغيرات المستقبلية سواء كان على صعيد الفرد أو المجتمع. وعلى الرغم من وجود فرق واضح بين تعليم التفكير وتعليم مهارات التفكير، إلا أن كليهما يساعدان على تقدم مستويات التفكير عند المتعلمين، إذ إن تعليم التفكير يعني تزويد المتعلمين بالفرص الملائمة لممارسة التفكير وتحفيزهم وإثارتهم على التفكير، أما

تعليم مهارات التفكير فينصب بصورة هادفة ومباشرة على تعليم كيف؟ ولماذا ينفذون مهارات واستراتيجيات عمليات التفكير الواضحة المعالم مثل التطبيق والتحليل والاستنباط والاستقراء<sup>(٤)</sup>. ومن هنا يبرز لنا مفهوم الاستخدام المدروس للحاسوب والانترنت في إدارة أنشطة العلاقات العامة والإعلام في المؤسسات الصحفية والذي يعني التخطيط المبرمج لاستخدام الوسائل التقنية التعليمية المتمثلة بالحاسوب والانترنت بما يؤدي إلى تطوير عمل المؤسسات الصحفية وتنمية القدرات المعرفية للعاملين فيها.

مجالات استخدام الحاسوب والانترنت: يستخدم الحاسوب حالياً في ثلاثة مجالات حيوية في التعليم، هي: إلقاء الدروس، وتصميم الدروس، والعلاقات بين الأفراد، ويُعد الحاسوب أداة توصيل معلوماتية، ويُمكن عن طريقه إجراء عمليات بسيطة ومعقدة والحصول على نتائج تفيد في توضيح معاني المفاهيم والحقائق. ويتكون الحاسوب من عدد من الأنظمة المعقدة يقوم كل منها بوظيفة خاصة وهذه الأنظمة هي<sup>(٥)</sup>:

١. نظام الإدخال ( المعطيات ) (Input)

٢. العمليات (Processes)

٣. التخزين ( الذاكرة ) (Memory)

٤. المنتج ( الناتج ) (Out put)

لقد أدخل الحاسوب بوصفه أداة تعليمية حديثة في دول كثيرة لغرض تحسين العملية التعليمية وتطويرها، إذ يتم حوار بين هذا الجهاز وبين الشخص الذي يستعمله عن طريق لوحة المفاتيح (Keyboard). ويستعمل الشخص شفرة مميزة، وذلك بالضغط على مفاتيح معينة توجد في الآلة الكاتبة، ثم يدخل الحاسوب في الحوار مع الشخص الذي يستعمل البرنامج الذي سبق إدخاله للجهاز، ويُمكن للمتعلم تقديم مشكلاته للحاسوب في صورة أسئلة متنوعة تقدم خطوة خطوة، كما يُمكن بحسب برنامج - مُعد سلفاً على الحاسوب - أن يطرح الحاسوب مشكلات على المتعلم وينتظر استجابته عليها، وعندما يقوم الطالب بإدخال الإجابة بالاستعانة بالآلة الكاتبة أو المؤشر الآلي (Mouse) يتلقى الرد فوراً بالصواب أو الخطأ مكتوباً على الشاشة وبعد أن ينتهي

المتعلم من الإجابة عن الأسئلة يعود البرنامج لتوضيح الأخطاء التي قدمها المتعلم وتصحيح كل منها مقدراً ذلك بدرجة تقديرية، وفي هذه الحالة يُعد الحاسوب أداة تقويم للتعلم. ويُعد البرنامج المحوسب برنامجاً مصمماً بعناية فائقة بحيث يقود المتعلم إلى إتقان الموضوعات المراد تعلمها بأقل قدر من الأخطاء، كما إن هناك من البرامج التي تساعد المتعلم في حل المشكلات التعليمية وتحليل البيانات وكيفية تفسير المعلومات، وفي هذه الحالة يتطلب الأمر وجود شخص متخصص في مجال الحاسوب يسمى "المبرمج" إذ يتعاون مع المتخصص التعليمي في إعداد البرامج المطلوبة المناسبة<sup>(٦)</sup>. ويؤدي الحاسوب دور المشرف الذكي لأن بوسعه توجيه المستخدم ومساعدته مثلما يؤدي دور المعلم ولكن في حدود معينة.

أنواع البرامج: ولأبداً لأي برنامج محوسب أن يركز على "ماذا يفعل المستخدم لهذا الجهاز" ويعتمد في ذلك ثلاثة مبادئ هي:<sup>(٧)</sup>

١. توافر استجابة للمثير.
  ٢. مراعاة الفروق الفردية بين المستخدمين (مهاراتهم) .
  ٣. تجنب الوقوع في الخطأ والتأكيد على نجاح الفرد في الاستجابة.
- مميزات استعمال الحاسوب في إدارة أنشطة العلاقات العامة والإعلام يتسم استعمال الحاسوب بالمميزات الآتية :-<sup>(٨)</sup>
- أ. القدرة على تقديم المعلومات بالتسلسل ودون ملل.
  - ب. القدرة على إيصال المعلومات من المركز الرئيس للمعلومات إلى مسافات طويلة طالما يتوافر وجود الآلات الخاصة باستقبال هذه البرامج.
  - ج. يقوم الحاسوب باختزان كم كبير من المعلومات في الذاكرة وعرضها في تسلسل منطقي في الوقت الذي نشاء، والقيام بعدد من العمليات المعقدة في أقل جهد وأقصر وقت.
  - هـ. القيام ببعض الوظائف والأعمال بسرعة كبيرة.
- ويقدم الحاسوب أداء بعض المهمات الروتينية التي توفر للعاملين في المؤسسات الصحفية الوقت المناسب لتقديم الاهتمام وتوجيه عملية



إدارة أنشطتها المختلفة وتسهيل معالجة المشكلات التي قد تعترض العمل .

الحاسوب والانترنت في إدارة أنشطة العلاقات العامة والإعلام: تعد أنشطة العلاقات العامة في المنظمات الحكومية بمثابة جهودات أو محاولات متعددة لخلق وتنمية نوع من الصلات تساهم في دعم الفهم والاحترام والود المتبادل ما بين المنظمة وما بين الجمهور<sup>(٩)</sup>. وأضافت شبكة الإنترنت بعدا آخر للعلاقات العامة والإعلام فقد وفرت تلك الشبكات أدوات وقنوات اتصالية لممارس العلاقات العامة كما نجحت في ضبط الطريقة التي يتم بها توزيع معلومات العلاقات العامة للإعلام فحلت خدمات البريد الإلكتروني محل قناة اتصال البريد الورقي، وتكاد شبكة الإنترنت أكثر قدرة على التأقلم مع مجال العلاقات العامة من مجالات الصحافة والإعلان والتسويق فالعلاقات العامة ذات وظيفة إقناعية ولا تخضع لقواعد الصحافة الموضوعية ومحتوى رسالة أو برنامج العلاقات العامة يتم منحه لوسائل الإعلام والجمهور دون مقابل، فكل ما على الجمهور فعله هو تلقي الرسالة من الشبكة<sup>(١٠)</sup>. وقد أتاحت شبكة الإنترنت الكثير من قنوات الاتصال، ونمت هذه القنوات بمرور الأيام، فهذه الأمور مهمة للغاية لمسؤول العلاقات العامة في أية منظمة، وتتطلب الديناميكية التي يعمل بها الإنترنت أن يأخذ ممارس العلاقات العامة دائما بزمام المبادرة، والاستفادة من أبرز الخدمات المتوافرة على الشبكة لخدمة جمهور المنظمة، ومن أبرز تلك الخدمات:<sup>(١١)</sup>

**أولا: شبكة الويب The Word Wide Web:**

تعتبر شبكة الويب أو الـ W.W.W مثلما ذاع صيتها في أوساط مستخدميها، هي الممكن الأكثر شمولا في الإنترنت، وتقوم بدمج الكلمات والصور والرسومات والصوت وتضيف الألوان وتشتمل على الإعلان والنصوص والبرامج التي يجري تحميلها. وتعطي شبكة الويب مظهرا خارجيا يعكس النظام للإنترنت، وبإمكان المستخدم تنظيم البحث عن المعلومات في أي موضوع بمجرد إدخال كلمة رئيسية مفتاحية أو عبارة.

ثانياً: البريد الإلكتروني: يعد البريد الإلكتروني أو E-mail أقدم السمات التي يتميز بها الإنترنت، وهو أحد محركات تطور هذه الخدمة، إذ تمكن المستخدم من الاتصال بصورة متبادلة مع أي شخص في أي مكان مهما بعدت المسافة، ويرتبط الكثير من الأفراد بطريقة أو بأخرى بالإنترنت، فيمكن من خلال البريد الإلكتروني أن يرسل الفرد رسالة واحدة إلى عدة أشخاص في وقت واحد، وتبدأ الرسائل بالتجمع إلى أن يتم فتح البريد الإلكتروني، وقراءة كافة الرسائل المرسلة.

ثالثاً: استطلاعات الرأي بالبريد الإلكتروني: تمثل استطلاعات الرأي بالبريد الإلكتروني خياراً مهماً لممارس العلاقات العامة لجمع البيانات عن الشرائح السكانية المستهدفة، ويعد بديلاً لاستطلاعات الرأي التي تعتمد على النماذج الورقية، أو استطلاعات الحوار التليفوني التقليدي، ومن أهم فوائدها أن الأفراد عندما يقومون بمراجعة بريدهم الإلكتروني فإنهم يكونون مهئين نفسياً للقراءة والإجابة عن الاستطلاع.

رابعاً: تلقي الشكاوي: تعد الشكاوي المقدمة من الجمهور إلى المنظمة واحدة من أهم القنوات التي يتم من خلالها التعرف على ردود أفعال المتعاملين، ورضاهم عن مستوى أدائها، فالعميل الذي يشعر بالرضا تجاه الخدمة المقدمة له سوف يقوم بإخبار واحد أو اثنين من العملاء الآخرين، أما العميل الذي لا يشعر بالرضا فسوف يخبر عشرة أو أكثر من العملاء.

خامساً: المجموعات الإخبارية: المجموعات الإخبارية هي مجموعة المناقشة التي يمكن تبادل المعلومات والآراء معها في جميع أنحاء العالم، من خلال برنامج لقراءة الأخبار على الإنترنت، "ويستطيع ممارس العلاقات العامة الاستفادة من خاصية المجموعات الإخبارية في توزيع المعلومات عن أنشطة وخدمات المنظمة للجمهور، وقد يستخدم لوحات إعلانية على موقع المنظمة لعرض تعليق على الرسائل والأخبار، والحصول على تغذية عكسية من الجمهور الذي يزور الموقع.

سادساً: مراقبة الموقع: تخلق تكنولوجيا الاتصال فرصة كبيرة أمام الجمهور للحديث عن المنظمة وخدماتها، فالإنترنت كوسيلة اتصالية تمثل نشاطاً متداخلاً بين الجماهير التي

تستخدم موقع المنظمة، وبالتالي يستطيع أي فرد أن يعبر عن رأيه دون أي قيود على خلاف وسائل الإعلام الأخرى، ويشتمل مجتمع الإنترنت على الآف من الجماعات التي تستخدم خدمات الإنترنت الاتصالية مثل: حجرات الدردشة Chat room ، وقوائم البريد E-mail ، وجماعات الأخبار لمناقشة موضوعات مشتركة، من هنا يستطيع هؤلاء المستخدمون إحداث تأثير في رأيهم على سمعة وصورة المنظمة، والتعبير عن آرائهم بحرية حول المنظمة وخدماتها.

سابعاً: منتدى العلاقات العامة: هي جماعة إخبارية تركز نفسها للاتصالات في مكان معين، حيث يستطيع الباحثون طلب المعلومات التي يريدونها، ويقوم الأشخاص الذين لديهم معرفة بالموضوعات بإرسال رسالة بالبريد الإلكتروني للباحث. فعلى سبيل المثال قام أحد ممارسي العلاقات العامة بطلب معلومات عن كيفية وضع إستراتيجية اتصال طلبها منه أحد العملاء، وخلال يوم واحد أرسلت له عدد من الإجابات، والتي شكلت قيمة للعميل، مثل ربط إستراتيجية الاتصال بأهداف المنظمة، وتجزئة الجماهير لشرائح، وكل قطاع منها يختص بأساليب معين بالتعامل، إلى جانب ضرورة فهم ما الذي يود الجمهور معرفته والسؤال عنهم.

ثامناً: المقابلات الشخصية على الإنترنت: تعتبر المقابلات الشخصية عبر الإنترنت منهجية بحثية جديدة ومفيدة، بحيث يمكن إجراؤها عن طريق البريد الإلكتروني، أو بالمجموعات الإخبارية، وتستوجب المقابلة الشخصية على الإنترنت قيام الفرد بالإجابة عن مجموعة من الأسئلة. ومن أهم مزايا هذا النوع من المقابلات على الإنترنت قيام عدم الحاجة للاستئذان في الدخول على الموقع حيث يمكن أن يتم الاتصال مباشرة مع صناع القرار، وأتاحت القائم بالمقابلة الشخصية الوقت الكافي للمبحوث حتى يفكر بتأني وحذر عند تقديم الردود، هذا إلى جانب أنه في العديد من أشكال المقابلات على الإنترنت لا تكون هناك حاجة لجدولة مواعيد المقابلات حيث بإمكان القائم بالمقابلة استكمال العمل في الوقت الذي يختاره الخاضع للمقابلة.

الدراسة الميدانية: استخدم الباحث أداة الاستبانة للحصول على البيانات المطلوبة حول الاستخدام المدروس للحاسوب والانترنت في أنشطة

للاقات العامة في وزارتي الداخلية والعدل وق تكونت استمارة الاستبيان (٢١) سؤالاً وكان عدد العاملين في مجال العلاقات العامة وبوظيفة علاقات عامة (١٠) موظفين موزعين على الوزارتين والجداول الآتية توضح ذلك.

أولاً: البيانات الأولية (الديموغرافية) : وتتكون من س ١ - ص ٥ تتعلق بنوع الجنس والوظيفة والمرحلة العمرية والحالة الاجتماعية والتحصيل الدراسي وكالاتي:

جدول (١) نوع الجنس للمبجوثين في وزارتي الداخلية والعدل

| وزارة الداخلية |         |           |   | وزارة العدل |         |           |   |
|----------------|---------|-----------|---|-------------|---------|-----------|---|
| النسبة %       | التكرار | نوع الجنس | ت | النسبة %    | التكرار | نوع الجنس | ت |
| ٨٠%            | ٤       | ذكر       | ١ | ١٠٠%        | ٥       | ذكر       | ١ |
| ٢٠%            | ١       | أنثى      | ٢ | -           | -       | أنثى      | ٢ |
| ١٠٠%           | ٥       | المجموع = |   | ١٠٠%        | ٥       | المجموع = |   |

يكشف الجدول (١) توزيع المبجوثين في وزارتي العدل والداخلية وفقاً لنوع الجنس إذ احتلت فئة الذكور المرتبة الأولى في كلا الوزارتين بنسبة (١٠٠%) في وزارة العدل و(٨٠%) في وزارة الداخلية بفارق كبير جداً عن فئة الإناث التي لم تشغل أية نسبة تذكر في وزارة العدل. بينما شغلت ٢٠% في وزارة الداخلية بفارق قدره (٨٠%) من فئة الذكور، وتعطي هذه المؤشرات على افتقار أقسام العلاقات العامة في الوزارتين للعنصر النسوي.

جدول (٢) الوظيفة التي يشغلها العاملون في العلاقات العامة في وزارتي العدل والداخلية

| وزارة الداخلية |         |             |   | وزارة العدل |         |             |   |
|----------------|---------|-------------|---|-------------|---------|-------------|---|
| النسبة %       | التكرار | الوظيفة     | ت | النسبة %    | التكرار | الوظيفة     | ت |
| ٨٠%            | ٤       | موظف علاقات | ١ | ٦٠%         | ٣       | موظف علاقات | ١ |
| ٢٠%            | ١       | موظف اعلام  | ٢ | -           | -       | موظف اعلام  | ٢ |
| -              | -       | محرر        | ٣ | ٤٠%         | ٢       | محرر        | ٣ |
| ١٠٠%           | ٥       | المجموع =   |   | ١٠٠%        | ٥       | المجموع =   |   |

يوضح الجدول (٢) توزيع العاملين في العلاقات العامة في وزارتي العدل والداخلية على وفق الوظيفة التي يشغلونها فقد احتلت فئة موظف علاقات المرتبة الأولى بنسبة (٦٠%) في وزارة العدل والمرتبة الأولى في وزارة الداخلية بنسبة (٨٠%) فيما حلت فئة محرر بالمرتبة الثانية في وزارة العدل بنسبة (٤٠%) فيما لم تحصل على أية نسبة تذكر في وزارة الداخلية بينما حلت وظيفة أعلام المرتبة الثانية في وزارة الداخلية بنسبة (٢٠%) فيما لم تحمل على أية نسبة تذكر في وزارة العدل وملت بقية الفئات من أية نسبة تمثلها في كلا الوزارتين، وتعطي هذه

المؤشرات دلالة على تركيز الوزارتين على وظيفة العلاقات العامة أكثر من غيرها من الوظائف الأخرى ويعود ذلك إلى طبيعة عمل وتوصيف القسم المبحوث.

جدول (٣) المرحلة العمرية للمبجوثين في وزارتي العدل والداخلية

| وزارة الداخلية |         |                 |   | وزارة العدل |         |                 |   |
|----------------|---------|-----------------|---|-------------|---------|-----------------|---|
| النسبة%        | التكرار | المرحلة العمرية | ت | النسبة%     | التكرار | المرحلة العمرية | ت |
| ٢٠%            | ١       | ٣٠-٢٠ سنة       | ١ | ٦٠%         | ٣       | ٣٠-٢٠ سنة       | ١ |
| ٦٠%            | ٣       | ٤١-٣١ سنة       | ٢ | -           | ٢       | ٤١-٣١ سنة       | ٢ |
| ٢٠%            | ١       | ٥٢-٤٢ سنة       | ٣ | ٤٠%         | -       | ٥٢-٤٢ سنة       | ٣ |
| ١٠٠%           | ٥       | المجموع=        |   | ١٠٠%        | ٥       | المجموع=        |   |

يبين الجدول (٣) توزيع المبجوثين من العاملين في العلاقات العامة في وزارتي العدل والداخلية على وفق المرحلة العمرية فقد كشف الجدول المذكور عن تصدر فئة الشباب المحصورة من (٢٠-٣٠) سنة المرتبة الأولى في تصنيف الفئات في وزارة العدل بنسبة (٦٠%) تليها بالمرتبة الثانية فئة المرحلة العمرية من (٣١-٤١) سنة بنسبة (٤٠%) فيما لم تشكل المراحل العمرية الأخرى من ٤٢-٥٢ سنة ، و٥٣ سنة فما فوق. أية نسبة تذكر في وزارة العدل ، في حين تصدرت الفئة العمرية من (٣١-٤١) سنة المرتبة الأولى في تصنيف الفئات في وزارة الداخلية بنسبة (٦٠%) تليها فئة المرحلة العمرية (٢٠-٣٠) سنة و(٤٢-٥٢) سنة المرتبة الثانية مناصفة بنسبة (٢٠%) لكل منهما ، وتدل هذه المؤشرات على تركيز وزارتي العدل والداخلية على فئة الشباب أكثر من غيرها.

جدول (٤) الحالة الاجتماعية للمبجوثين في وزارتي العدل والداخلية

| وزارة الداخلية |         |                   |   | وزارة العدل |         |                   |   |
|----------------|---------|-------------------|---|-------------|---------|-------------------|---|
| النسبة%        | التكرار | الحالة الاجتماعية | ت | النسبة%     | التكرار | الحالة الاجتماعية | ت |
| ٤٠%            | ٢       | أعزب              | ١ | ٤٠%         | ٢       | أعزب              | ١ |
| ٦٠%            | ٣       | متزوج             | ٢ | ٦٠%         | ٣       | متزوج             | ٢ |
| ١٠٠%           | ٥       | المجموع           |   | ١٠٠%        | ٥       | المجموع           |   |

يكشف الجدول (٤) تصدر فئة متزوج المرتبة الأولى في وزارتي العدل والداخلية بنسبة (٦٠%) لكل منهما فيما حلت فئة أعزب بالمرتبة الثانية في الوزارتين المذكورتين بنسبة (٤٠%) لكل منهما.

جدول (٥) التحصيل الدراسي للمبجوثين في وزارتي العدل والداخلية

| وزارة الداخلية |         |                 |   | وزارة العدل |         |                 |   |
|----------------|---------|-----------------|---|-------------|---------|-----------------|---|
| النسبة%        | التكرار | التحصيل الدراسي | ت | النسبة%     | التكرار | التحصيل الدراسي | ت |
| ٨٠%            | ٤       | بكالوريوس       | ١ | ١٠٠%        | ٥       | بكالوريوس       | ١ |
| ٢٠%            | ١       | دراسات عالية    | ٢ | -           | -       | دراسات عالية    | ٢ |
| ١٠٠%           | ٥       | المجموع=        |   | ١٠٠%        | ٥       | المجموع=        |   |

يوضح الجدول (٥) توزيع المبحوثين من العاملين في العلاقات العامة في وزارتي العدل والداخلية على وفق التحصيل الدراسي، إذ تصدرت فئة البكالوريوس المرتبة الأولى في الوزارتين المذكورتين بنسبة (١٠٠%) في وزارة العدل و(٨٠%) في وزارة الداخلية فيما حلت فئة دراسات عليا في وزارة الداخلية بنسبة (٢٠%) وتدل هذه المؤشرات على تركيز الوزارتين على فئة البكالوريوس في أشغال وظيفة العلاقات العامة أكثر من غيرها من الفئات الأخرى.

ثانياً: استخدام الحاسوب:

جدول (٦) مدى إجابة المبحوثين في وزارتي العدل والداخلية لاستخدام الحاسوب

| وزارة العدل |                         |         |          | وزارة الداخلية |                         |         |          |
|-------------|-------------------------|---------|----------|----------------|-------------------------|---------|----------|
| ت           | هل تجيد استخدام الحاسوب | التكرار | النسبة % | ت              | هل تجيد استخدام الحاسوب | التكرار | النسبة % |
| ١           | نعم                     | ٥       | ١٠٠%     | ١              | نعم                     | ٣       | ٦٠%      |
| ٢           | نوعاً ما                | -       | -        | ٢              | نوعاً ما                | ٢       | ٤٠%      |
|             | المجموع =               | ٥       | ١٠٠%     |                | المجموع =               | ٥       | ١٠٠%     |

كشف الجدول (٦) أن جميع العاملين في قسم العلاقات العامة في وزارة العدل يجيدون استخدام الحاسوب بنسبة (١٠٠%) فيما شكل المبحوثون الذين يجيدون استخدام الحاسوب في وزارة الداخلية بنسبة (٦٠%) فيما شكل المبحوثون الذين لديهم معرفة باستخدام الحاسوب نوعاً ما بنسبة (٤٠%).

جدول (٧) مدى استخدام الحاسوب في مجال العمل في وزارتي العدل والداخلية

| وزارة العدل |                                  |         |          | وزارة الداخلية |                                  |         |          |
|-------------|----------------------------------|---------|----------|----------------|----------------------------------|---------|----------|
| ت           | هل استخدام الحاسوب في مجال العمل | التكرار | النسبة % | ت              | هل استخدام الحاسوب في مجال العمل | التكرار | النسبة % |
| ١           | نعم                              | ٣       | ٦٠%      | ١              | نعم                              | ٣       | ٦٠%      |
| ٢           | أحياناً                          | ١       | ٢٠%      | ٢              | أحياناً                          | ٢       | ٤٠%      |
| ٣           | كلا                              | ١       | ٢٠%      | ٣              | كلا                              | -       | -        |
|             | المجموع =                        | ٥       | ١٠٠%     |                | المجموع =                        | ٥       | ١٠٠%     |

يوضح الجدول (٧) مدى استخدام الحاسوب من العاملين في العلاقات العامة في وزارتي العدل والداخلية، فقد تصدرت فئة (نعم) المرتبة الأولى في الوزارتين بنسبة (٦٠%) فيما حلت فئة أحياناً بالمرتبة الثانية مناصفة مع فئة (كلا) في وزارة العدل بنسبة (٢٠%) لكل منهما بينما احتلت فئة أحياناً المرتبة الثانية بصورة منفردة في وزارة الداخلية بنسبة (٤٠%). مما يدل على نسبة استخدام الحاسوب

في مجال العمل من قبل المبحوثين أكثر من نسبة المبحوثين الذين يستخدمونها أحياناً بفارق ٤٠% في وزارة العدل و(٢٠%) في وزارة الداخلية. جدول (٨) مجالات استخدام الحاسوب في العمل في وزارتي العدل والداخلية

| وزارة الداخلية |         |  |   | وزارة العدل |         |  |   |
|----------------|---------|--|---|-------------|---------|--|---|
| النسبة%        | التكرار | مجال الاستخدام                         | ت | النسبة%     | التكرار | مجال الاستخدام                         | ت |
| -              | -       | في مجال التحرير الصحفي                 | ١ | ٥٠%         | ٢       | في مجال التحرير الصحفي                 | ١ |
| ٤٠%            | ٢       | في مجال العمل الإداري                  | ٢ | ٥٠%         | ٢       | في مجال العمل الإداري                  | ٢ |
| ٦٠%            | ٣       | في مجال أنشطة العلاقات العامة والأعلام | ٣ | -           | -       | في مجال أنشطة العلاقات العامة والأعلام | ٣ |
| ١٠٠%           | ٥       | المجموع=                               |   | ١٠٠%        | ٤       | المجموع=                               |   |

يوضح الجدول (٨) مجالات استخدام الحاسوب في وزارتي العدل والداخلية، إذ تناصفت فئتا مجالي التحرير الصحفي والعمل الإداري في وزارة العدل بنسبة (٥٠%) لكل منهما فيما احتلت فئة مجال أنشطة العلاقات العامة والأعلام المرتبة الأولى في وزارة الداخلية بنسبة (٦٠%) وجاءت فئة مجال العمل الإداري بالمرتبة الثانية بنسبة (٤٠%)، فيما لم تشغل فئة مجال أنشطة العلاقات العامة في وزارة العدل أية نسبة تذكر.

جدول (٩) مدى امتلاك المبحوثين لجهاز الحاسوب في مكاتبهم

| وزارة الداخلية |         |                     |   | وزارة العدل |         |                     |   |
|----------------|---------|---------------------|---|-------------|---------|---------------------|---|
| النسبة%        | التكرار | هل تمتلك جهاز حاسوب | ت | النسبة%     | التكرار | هل تمتلك جهاز حاسوب | ت |
| ١٠٠%           | ٥       | نعم                 | ١ | ٨٠%         | ٤       | نعم                 | ١ |
| -              | -       | كلا                 | ٢ | ٢٠%         | ١       | كلا                 | ٢ |
| ١٠٠%           | ٥       | المجموع=            |   | ١٠٠%        | ٥       | المجموع=            |   |

كشف الجدول (٩) عن امتلاك نسبة كبيرة جداً من العاملين في العلاقات العامة في وزارة العدل جهاز حاسوب في مكاتبهم واحتلوا الترتيب الأول في التصنيف بنسبة (٨٠%) فيما حل المبحوثون الذين لا يمتلكون جهاز حاسوب في مكاتبهم بالمرتبة الثانية بنسبة (٢٠%)، أما العاملون في العلاقات العامة في وزارة الداخلية فكانت النسبة مطلقة لامتلاك جميع العاملين في العلاقات العامة جهاز حاسوب وتصدروا المراتب الأولى بنسبة (١٠٠%) مما يدل على أن الوزارة توفر للعاملين أجهزة الحاسوب وتهتم بالتكنولوجيا الاتصالية في عملها.

جدول (١٠) حجم الوقت اليومي الذي يخصصه العاملون في العلاقات العامة لاستخدام الحاسوب

| وزارة الداخلية |         |                  |   | وزارة العدل |         |                  |   |
|----------------|---------|------------------|---|-------------|---------|------------------|---|
| النسبة %       | التكرار | حجم الوقت        | ت | النسبة %    | التكرار | حجم الوقت        | ت |
| ٤٠%            | ٢       | ساعة             | ٢ | -           | -       | ساعة             | ١ |
| ٦٠%            | ٣       | ساعتان           | ٣ | ٢٠%         | ١       | ساعتان           | ٢ |
| -              | -       | ثلاث ساعات فأكثر | ٤ | ٨٠%         | ٤       | ثلاث ساعات فأكثر | ٣ |
| ١٠٠%           | ٥       | المجموع =        |   | ١٠٠%        | ٥       | المجموع =        |   |

أفرض الجدول (١٠) الخاص بتصنيف حجم الوقت الذي يقضيه العاملون في العلاقات العامة في استخدام الحاسوب عن تحديد الأوقات المخصصة فقد تصدرت فئة ثلاث ساعات فأكثر المرتبة الأولى في وزارة العدل بنسبة (٨٠%) فيما حلت فئة ساعتان المرتبة الثانية بنسبة (٢٠%) أما في وزارة الداخلية فقد تصدرت فئة ساعتان المرتبة الأولى بنسبة (٦٠%) تليها بالمرتبة الثانية فئة ساعة واحدة بنسبة (٤٠%) وتعطي هذه المؤشرات الإحصائية صورة عن تباين الوقت الذي يخصصه المبحوثون في استخدام الحاسوب. جدول (١١) مدى وجود برنامج عمل مسبق لاستخدام الحاسوب في أنشطة العلاقات العامة

| وزارة الداخلية |         |                         |   | وزارة العدل |         |                         |   |
|----------------|---------|-------------------------|---|-------------|---------|-------------------------|---|
| النسبة %       | التكرار | هل يوجد برنامج عمل مسبق | ت | النسبة %    | التكرار | هل يوجد برنامج عمل مسبق | ت |
| -              | -       | نعم                     | ١ | ٢٠%         | ١       | نعم                     | ١ |
| ٦٠%            | ٣       | أحياناً                 | ٢ | ٦٠%         | ٣       | أحياناً                 | ٢ |
| ٤٠%            | ٢       | كلا                     | ٣ | ٢٠%         | ١       | كلا                     | ٣ |
| ١٠٠%           | ٥       | المجموع =               |   | ١٠٠%        | ٥       | المجموع =               |   |

يبين الجدول (١١) أجابة المبحوثين عن مدى وجود برنامج عمل مسبق لاستخدام الحاسوب في أنشطة العلاقات العامة فقد تصدرت فئة أحياناً تصنيف الفئات في وزارة العدل بنسبة (٦٠%) تليها بالمرتبة الثانية مناصفة فئتا نعم وكلا بنسبة (٢٠%) لكل منها وفي وزارة الداخلية تصدرت فئة أحياناً أيضاً تصنيف الفئات بنسبة (٦٠%) تليها بالمرتبة الثانية فئة كلا بنسبة تذكر مما يعني تذبذب وجود برنامج مسبق لاستخدام الحاسوب في كلا الوزارتين.

جدول (١٢) فقرات برنامج العمل المسبق لاستخدام الحاسوب مما أجابوا نعم وأحياناً

| وزارة الداخلية |         |                                   |   | وزارة العدل |         |                |   |
|----------------|---------|-----------------------------------|---|-------------|---------|----------------|---|
| النسبة %       | التكرار | البرنامج                          | ت | النسبة %    | التكرار | البرنامج       | ت |
| ٣٣%            | ١       | التحرير (تنزيل الأخبار الإعلامية) | ١ | ٢٥%         | ١       | برنامج الأوفيس | ١ |
| ٦٧%            | ٢       | الخطط (تحديث برامج إعلامية)       | ٢ | ٢٥%         | ١       | برنامج ارشقه   | ٢ |
|                |         |                                   |   | ٥٠%         | ٢       | برامج الانترنت | ٣ |
| ١٠٠%           | ٣       | المجموع =                         |   | ١٠٠%        | ٤       | المجموع =      |   |



كشفت الجدول (١٢) عن أبرز فقرات برنامج العمل المسبق لاستخدام الحاسوب في أنشطة العلاقات العامة في وزارتي العدل والداخلية ممن أجابوا بنعم وأحياناً . فقد توزعت فقرات البرنامج في وزارة العدل بين الأوفيس والارشفة بنسبة (٢٥%) لكل منهما وبرنامج الانترنت بنسبة (٥٠%) فما تصدرت فئة الخطط وتحديث برامج إعلامية المرتبة الأولى في وزارة الداخلية بنسبة (٦٧%) تليها بالمرتبة الثانية فئة التحرير وتنزيل الأخبار الإعلامية بنسبة (٣٣%).

جدول (١٣) يبين دوافع استخدام الحاسوب للمبوثين الذين أجابوا بكل

| وزارة الداخلية |                                  |         |      | وزارة العدل |                                  |         |      |
|----------------|----------------------------------|---------|------|-------------|----------------------------------|---------|------|
| ت              | دوافع                            | التكرار | %    | ت           | دوافع                            | التكرار | %    |
| ١              | رغبتك أو مزاجك                   | ١       | ٢٠%  | ١           | رغبتك أو مزاجك                   | -       | -    |
| ٢              | الحاجة لانجاز عمل تتطلبه المؤسسة | ٤       | ٨٠%  | ٢           | الحاجة لانجاز عمل تتطلبه المؤسسة | ١       | ١٠٠% |
|                | المجموع=                         | ٥       | ١٠٠% |             | المجموع=                         | ٥       | ١٠٠% |

أبرز الجدول (١٣) دوافع استخدام الحاسوب للمبوثين الذين أجابوا بكل ، إذ تصدرت فئة الحاجة لانجاز عمل تتطلبه المؤسسة بنسبة مطلقة بلغت (١٠٠%) في وزارة العدل وكذلك تصدرت الفئة نفسها تطبيق الفئات في وزارة الداخلية بنسبة (٨٠%) تليها فئة رغبتك أو مزاجك بالمرتبة الثانية بنسبة (٢٠%) مما يعني أن استخدام الحاسوب تقتضيه الحاجة لانجاز عمل تتطلبه الوزارة.

جدول (١٤) هل وضعت الوزارة قواعد مدروسة باستخدام الحاسوب والانترنت

| وزارة الداخلية |          |         |      | وزارة العدل |          |         |      |
|----------------|----------|---------|------|-------------|----------|---------|------|
| ت              | الإجابة  | التكرار | %    | ت           | الإجابة  | التكرار | %    |
| ١              | نعم      | ٣       | ٦٠%  | ١           | نعم      | ٤       | ٨٠%  |
| ٢              | أحياناً  | ٢       | ٤٠%  | ٢           | أحياناً  | ١       | ٢٠%  |
|                | المجموع= | ٥       | ١٠٠% |             | المجموع= | ٥       | ١٠٠% |

كشفت الجدول (١٤) أن نسبة (٨٠%) من المبوثين في وزارة العدل يرون أن الوزارة وضعت قواعد مدروسة باستخدام الحاسوب والانترنت واحتلوا المرتبة الأولى فيما وجد (٢٠%) منهم أن الوزارة تضع أحياناً هذه القواعد ، أما وزارة الداخلية فقد تصدرت فئة نعم بالمرتبة الأولى بنسبة (٦٠%) فيما جاءت فئة أحياناً بالمرتبة الثانية بنسبة (٤٠%) فيما لم تحظى فئة كلا في الوزارتين المذكورتين على أية نسبة تذكر.

جدول (١٥) يبين مدى استخدام الانترنت عند العاملين في العلاقات العامة في وزارتي العدل والداخلية

| وزارة الداخلية |                    |         |         | وزارة العدل |                    |         |         |
|----------------|--------------------|---------|---------|-------------|--------------------|---------|---------|
| ت              | هل استخدم الانترنت | التكرار | النسبة% | ت           | هل استخدم الانترنت | التكرار | النسبة% |
| ١              | نعم                | ٣       | ٦٠%     | ١           | نعم                | ٤       | ٨٠%     |
| ٢              | أحياناً            | ٢       | ٤٠%     | ٢           | أحياناً            | ١       | ٢٠%     |
|                | المجموع=           | ٥       | ١٠٠%    |             | المجموع=           | ٥       | ١٠٠%    |

يبين الجدول (١٥) أن نسبة كبيرة من المبحوثين في وزارتي العدل والداخلية يستخدمون الانترنت بنسبة (٦٠%) في وزارة العدل واحتلوا المرتبة الأولى في تصنيف الفئات و(٨٠%) في وزارة الداخلية واحتلوا الترتيب الأول أيضاً فيما حلت فئة أحياناً بالترتيب الثاني في الوزارتين المذكورتين بنسبة (٤٠%) في وزارة العدل و(٢٠%) في وزارة الداخلية وتدل هذه المؤشرات على أن نسبة كبيرة من المبحوثين في الوزارتين يستخدمون الانترنت.

جدول (١٦) يبين دوافع استخدام الحاسوب الانترنت

| وزارة الداخلية |         |   |   | وزارة العدل |         |   |   |
|----------------|---------|---|---|-------------|---------|---|---|
| النسبة%        | التكرار | الدافع  | ت | النسبة%     | التكرار | الدافع  | ت |
| ٤٠%            | ٢       | لأغراض العمل                                  | ١ | ٨٠%         | ٤       | لأغراض العمل                                  | ١ |
| ٤٠%            | ٢       | دوافع للتعريف على الأحداث والحصول على المعرفة | ٢ | ٢٠%         | ١       | دوافع للتعريف على الأحداث والحصول على المعرفة | ٢ |
| ٢٠%            | ١       | للتسلية                                       | ٣ | -           | -       | للتسلية                                       | ٣ |
| ١٠٠%           | ٥       | المجموع=                                      |   | ١٠٠%        | ٥       | المجموع=                                      |   |

كشف الجدول (١٦) دوافع استخدام الانترنت عند العاملين في العلاقات العامة في وزارتي العدل والداخلية ، فقد تصدرت فئة لأغراض العمل المرتبة الأولى في دوافع الاستخدام في وزارة العدل بنسبة (٨٠%) فيما تقاسمت هذه الفئة مع فئة دوافع للتعريف على الأحداث والحصول على المعرفة المرتبة الأولى في وزارة الداخلية بنسبة (٤٠%) لكل منهما بينما جاءت فئة دوافع للتعريف على الأحداث والحصول على المعرفة بالمرتبة الثانية في وزارة العدل بنسبة (٢٠%) ولم تحظى فئة للتسلية على أية نسبة تذكر في وزارة العدل فيما شغلت هذه الفئة بنسبة (٢٠%) في وزارة الداخلية مما يعني تباين دوافع استخدام الانترنت عند العاملين في العلاقات العامة في الوزارتين المذكورتين.

جدول (١٧) يبين مدى امتلاك المبحوثين بريدًا إلكترونيًا

| وزارة الداخلية |         |                          |   | وزارة العدل |         |                          |   |
|----------------|---------|--------------------------|---|-------------|---------|--------------------------|---|
| النسبة%        | التكرار | مدى امتلاك بريد إلكتروني | ت | النسبة%     | التكرار | مدى امتلاك بريد إلكتروني | ت |
| ١٠٠%           | ٥       | نعم                      | ١ | ١٠٠%        | ٥       | نعم                      | ١ |
| ١٠٠%           | ٥       | المجموع=                 |   | ١٠٠%        | ٥       | المجموع=                 |   |

يوضح الجدول (١٧) أن المبحوثين جميعهم في وزارتي العدل والداخلية يمتلكون بريدا الكترونيا مما يعني استخداما للانترنت لأغراض اتصالية.

جدول (١٨) يبين مدى استخدام الحاسوب والانترنت في أنشطة العلاقات العامة بطريقة مدروسة ومخططة

| وزارة العدل |                    |         |         | وزارة الداخلية |                    |          |         |
|-------------|--------------------|---------|---------|----------------|--------------------|----------|---------|
| ت           | نوع الاستخدام      | التكرار | النسبة% | ت              | نوع الاستخدام      | التكرار  | النسبة% |
| ١           | مدروس مخطط له      | ٣       | ٦٠%     | ١              | مدروس مخطط له      | ٤        | ٨٠%     |
| ٢           | غير مدروس ومخطط له | ٢       | ٤٠%     | ٢              | غير مدروس ومخطط له | ١        | ٢٠%     |
| المجموع=    |                    |         |         | ٥              | ١٠٠%               | المجموع= |         |

يوضح الجدول (١٨) أن نسبة كبيرة من المبحوثين يرون أن استخدام الحاسوب والانترنت في أنشطة العلاقات العامة كانت بطريقة مدروسة ومخطط له وأحتلت المرتبة الأولى في وزارتي العدل والداخلية حيث شغلت نسبة (٦٠%) في وزارة العدل و(٨٠%) في وزارة الداخلية فيما جاءت فئة غير مدروس ومخطط له بالمرتبة الثانية بنسبة (٤٠%) في وزارة العدل و(٢٠%) في وزارة الداخلية.

جدول (١٩) يبين مدى انجاز عدد من استطلاعات الرأي عبر الانترنت

| وزارة العدل |                            |         |         | وزارة الداخلية |                            |          |         |
|-------------|----------------------------|---------|---------|----------------|----------------------------|----------|---------|
| ت           | هل أنجز عدد من الاستطلاعات | التكرار | النسبة% | ت              | هل أنجز عدد من الاستطلاعات | التكرار  | النسبة% |
| ١           | نعم                        | ٢       | ٤٠%     | ١              | نعم                        | ٣        | ٦٠%     |
| ٢           | أحيانا                     | ١       | ٢٠%     | ٢              | أحيانا                     | -        | -       |
| ٣           | كلا                        | ٢       | ٤٠%     | ٣              | كلا                        | ٢        | ٤٠%     |
| المجموع=    |                            |         |         | ٥              | ١٠٠%                       | المجموع= |         |

أفرز الجدول (١٩) أن (٤٠%) من المبحوثين أنجزوا عددا من استطلاعات الرأي عبر الانترنت في وزارة العدل وجاءوا بالمرتبة الأولى مناصفة مع المبحوثين الذين أجابوا بكلا لعدم انجاز أي استطلاع ، فيما جاءت فئة انجاز عدد من الاستطلاعات أحيانا بالمرتبة الثانية بنسبة (٢٠%) أما في وزارة الداخلية فقد تصدرت فئة نعم المرتبة الأولى بنسبة (٦٠%) فيما جاءت فئة كلا بالمرتبة الثانية بنسبة (٤٠%) فيما لم تحظ فئة أحيانا بأية نسبة تذكر.

جدول (٢٠) يبين عدد الاستطلاعات المنجزة عبر الانترنت ممن أجابوا نعم وأحياناً

| وزارة العدل |                       |         |          | وزارة الداخلية |                       |         |          |
|-------------|-----------------------|---------|----------|----------------|-----------------------|---------|----------|
| ت           | عدد الاستطلاعات       | التكرار | النسبة % | ت              | عدد الاستطلاعات       | التكرار | النسبة % |
| ١           | استطلاع واحد          | ١       | ٣٣%      | ١              | استطلاع واحد          | -       | -        |
| ٢           | استطلاعان             | ١       | ٣٣%      | ٢              | استطلاعان             | ٢       | ٦٧%      |
| ٣           | ثلاثة استطلاعات فأكثر | ١       | ٣٤%      | ٣              | ثلاثة استطلاعات فأكثر | ١       | ٣٣%      |
| المجموع =   |                       | ٣       | ١٠٠%     | المجموع =      |                       | ٣       | ١٠٠%     |

يكشف الجدول (٢٠) الاستطلاعات المنجزة من المبحوثين في وزارتي العدل والداخلية على وفق عددها فكانت متساوية النسبة في وزارة العدل بنسبة (٣٣%) لكل منهم فيما تصدرت فئة استطلاعات المرتبة الأولى في تصنيف فئات وزارة الداخلية بنسبة (٦٧%) فيما حلت فئة ثلاثة استطلاعات فأكثر المرتبة الثانية بنسبة (٣٣%).

جدول (٢١) يبين حجم المشاركة في تحديث الموقع الالكتروني

| وزارة العدل |          |         |          | وزارة الداخلية |          |         |          |
|-------------|----------|---------|----------|----------------|----------|---------|----------|
| ت           | هل تشارك | التكرار | النسبة % | ت              | هل تشارك | التكرار | النسبة % |
| ١           | نعم      | ٢       | ٤٠%      | ١              | نعم      | ٢       | ٤٠%      |
| ٢           | أحياناً  | ٢       | ٤٠%      | ٢              | أحياناً  | -       | -        |
| ٣           | كلا      | ١       | ٢٠%      | ٣              | كلا      | ٣       | ٦٠%      |
| المجموع =   |          | ٥       | ١٠٠%     | المجموع =      |          | ٥       | ١٠٠%     |

يكشف الجدول (٢١) أن نسبة كبيرة من المبحوثين يشاركون دائماً وأحياناً في تحديث الموقع الالكتروني لوزارة العدل بنسبة (٨٠%) فيما لم تشغل فئة الذين لا يشاركون في تحديث الموقع الالكتروني سوى نسبة (٢٠%) وجاءوا بالمرتبة الثانية. أما وزارة الداخلية فكانت نسبة الذين لم يشاركون في تحديث الموقع الالكتروني أعلى من نسبة المشاركين في تحديث الموقع الالكتروني ، إذ بلغ عدم المشاركين نسبة (٦٠%) ، أما المشاركون فبلغت نسبتهم (٤٠%).

## النتائج

أفرزت الدراسة الميدانية للمبحوثين في وزارتي العدل والداخلية عددا من النتائج والاستنتاجات ومن أبرزها:-

١- قلة نسبة الإناث بشكل كبير جداً في أقسام العلاقات العامة في وزارتي العدل والداخلية ، إذ لم تشغل أية نسبة تذكر في وزارة العدل وشغلت نسبة (٢٠%) في وزارة الداخلية مما يدل على افتقار أقسام العلاقات العامة في الوزارتين المذكورتين للعنصر النسوي.

٢- برزت وظيفة موظف علاقات بنسبة كبيرة في تصنيف الوظائف في العلاقات العامة في وزارتي العدل والداخلية، فالأولى بنسبة (٦٠%) والثانية بنسبة (٨٠%) فيما لم تشغل الوظائف الأخرى (موظف، أعلام، محرر) سوى نسب ضئيلة جداً، مما يعني توافق هذه الوظيفة مع طبيعة عمل أقسام العلاقات العامة في الوزارتين المذكورتين.

٣- كانت فئات الشباب المحصورة من (٢٠-٤١) سنة هي الفئة الغالبة في الوزارتين محل الدراسة حيث شغلت في وزارة العدل نسبة (١٠٠%) وفي وزارة الداخلية (٨٠%).

٤- تصدرت فئة البكالوريوس تصنيف فئات التحصيل الدراسي في الوزارتين محل البحث بنسبة (١٠٠%) في وزارة العدل و(٨٠%) في وزارة الداخلية.

٥- كشفت الدراسة عن إجابة جميع منتسبي العلاقات العامة في وزارتي العدل والداخلية لاستخدام الحاسوب ، كما كشفت الدراسة عن استخدام الحاسوب في مجال العمل.

٦- توزعت مجالات استخدام الحاسوب في مجالي التحرير الصحفي والعمل الإداري وأنشطة العلاقات العامة الإعلام في وزارتي العدل والداخلية.

٧- كشفت الدراسة عن تواجد الوزارتين محل الدراسات لأجهزة حاسوب للعاملين في العلاقات العامة في مكاتبهم مما يدل على ممارسة العمل بتقنيات الكترونية وليس باستخدام التعامل الورقي.

- ٨- كشفت الدراسة عن تباين إجابات المبحوثين في الوزارتين محل الدراسة حول مدى وجود برنامج عمل مسبق لاستخدام الحاسوب في الأنشطة العلاقات العلمية فقد لقدرت فئة أحيانا تصنف الفئات في وزارتي العدل والداخلية بنسبة (٦٠%) لكل منهما فيما لم تشكل فئة نعم في وزارة العدل سوى نسبة (٢٠%) بينما لم تشغل أية نسبة في وزارة العدل . إما فئة كلا فلم تشكل سوى على (٢٠%) في وزارة العدل و (٤٠%) في وزارة الداخلية.
- ٩- انحصرت فقرات برامج العمل المسبق لاستخدام الحاسوب في الأرشفة والتحرير وتحديث برامج إعلامية .
- ١٠- أفرزت الدراسة عن نسبة كبيرة من المبحوثين في وزارتي العدل والداخلية يستخدمون الانترنت وتوزعت دوافع استخدامهم لإغراض العمل والتعرف على الإحداث والحصول على المعرفة وأحيانا للتسلية .
- ١١- أظهرت الدراسة امتلاك جميع العاملين في أقسام العلاقات العامة في وزارتي العدل والداخلية بريد الكتروني خاص بهم.
- ١٢- أظهرت الدراسة إن نسبة كبيرة من المبحوثين ترى أن استخدام الحاسوب والانترنت في أنشطة العلاقات العامة كانت بطريقة مدروسة ومخططة بينما كانت نسبة المبحوثين الذين يرون إن استخدام الحاسوب والانترنت كان غير مدروس أو مخطط له (٤٠%) في وزارة العدل و (٢٠%) في وزارة الداخلية.
- ١٣- كانت نسبة انجاز استطلاعات الرأي عبر الانترنت من قبل العاملين في العلاقات العامة في الوزارتين محل الدراسة أكثر من النصف وبلغ (٦٠%).

## الهوامش:

- ١- هادي نعمان الهيتي، مقدمة في شروط البحث العلمي، جامعة بغداد، (د. ن)، ١٩٩٧، ص ٤.
- ٢- جامل، عبد الرحمن عبد السلام، التعلم الذاتي بالمواد التعليمية، عمان : دار المناهج للطباعة (٢٠٠٠)، ص ٧.
- ٣- جروان، فتحي عبد الرحمن، تعليم التفكير مفاهيم وتطبيقات، عمان: دار الكتاب الجامعي، ١٩٩٩، ص ١٢.
- ٤- المصدر نفسه، ص ٢٠.
- ٥- نهى عارف علي الدرويش، بناء برنامج محوسب لتعليم التفكير الناقد وقياس أثره في تطوير مهارة تقويم الذات لدى طلبة الجامعة، أطروحة قدمتها إلى مجلس كلية التربية (ابن رشد) - جامعة بغداد وهي جزء من متطلبات نيل درجة دكتوراه فلسفة في علم النفس التربوي - شخصية وصحة نفسية، ٢٠٠٦.
- ٦- صبحي حمدان جلاله، استراتيجيات حديثة في طرائق تدريس العلوم، الكويت: مكتبة الفلاح، . (١٩٩٩)، ص ٣٧٨.
- ٧- نهى عارف علي الدرويش، مصدر سابق.
- ٨- المصدر نفسه
- ٩- ويكيبيديا الموسوعة الحرة، العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية، تاريخ الدخول للموقع ٤ - ٦ - ٢٠١٣ .
- ١٠- عبد القادر بن شهاب، استخدام الانترنت في مجال العلاقات العامة، متابعات إعلامية [abdulqadershihab.blogspot.com/2012/11/blog-post\\_4.htm](http://abdulqadershihab.blogspot.com/2012/11/blog-post_4.htm)، تاريخ الدخول للموقع ٥ - ٦ - ٢٠١٣ .
- ١١- المصدر نفسه.