

"العلاقات العامة وتأثير التحول الرقمي على الاتصال المؤسسي"

(المؤسسات الحكومية الأردنية أنموذج)

وسام حسين علي الزعبي

wzoubi@aut.edu.jo

جامعة العقبة للتكنولوجيا

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة اتجاهات الجمهور نحو استخدام تقنيات الاتصال المؤسسي الرقمية، وقياس درجة قبولهم لها وفعاليتها، وانطلاقاً من النظرية الموحد لقبول التكنولوجيا (UTAUT)، تم اعتماد الاستبانة كأداة لدراسة، حيث وزعت على عينة عشوائية قوامها (225) مفردة من خلال الاستبانة إلكترونياً، حيث أشارت النتائج إلى أن اتجاه الجمهور الأردني إلى استخدام وسائل الاتصال الرقمية بالمؤسسات الحكومية تتفاوت من مؤسسة إلى أخرى، كما أشارت النتائج عن وجود علاقة ارتباطية بين درجة رضا واهتمام المستفيدين نحو وسائل الاتصال الرقمية الخاصة بالمؤسسات الحكومية الأردنية تبعاً لمتغير الجنس والعمر، بينما أظهرت عدم وجود علاقة ارتباطية بين درجة رضا واهتمام المستفيدين نحو وسائل الاتصال الرقمية الخاصة بالمؤسسات الحكومية الأردنية تبعاً لمتغير المؤهل العلمي وطبيعة العمل. كما أظهرت النتائج عن وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين درجة الخدمات التي تقدمها المؤسسات الحكومية عبر وسائل الاتصال الرقمية، والسمات التي توفرها وسائل الاتصال الرقمية لدى جمهور هذه المؤسسات، وأيضاً إيجابيات استخدام وسائل الاتصال الخاصة بالمؤسسات الحكومية الأردنية، والصعوبات التي تواجه الجمهور الأردني عند استخدام هذه الوسائل على اتجاهات الجمهور الأردني نحوها، وعلى سلوكيات الجمهور والتفاعلي معها.

الكلمات المفتاحية: العلاقات العامة، التحول الرقمي، الاتصال المؤسسي الرقمي.

Abstract:

This study aims to know the public's trends towards the use of digital institutional communication techniques, and to measure the degree of their acceptance and effectiveness of them. Based on the Unified Theory of Technology Acceptance (UTAUT), the questionnaire was adopted as a tool for study, as it was distributed to a random sample of (225) single through the questionnaire electronically. The results indicated that the digital of Jordanian government institutions is tired of the change of the scientific qualification and the nature of work. The results also showed that there is a statistically significant correlation between the degree of services provided by government institutions through digital means of communication, the features provided by digital means of communication to the public of these institutions, as well as the advantages of using the means of communication of Jordanian government institutions, and the difficulties faced by the Jordanian public when using these means on the attitudes of the Jordanian public towards them,

Keywords : PR, Digital Transformation, Digital Corporate Communication.

المقدمة

مما لا يستطيع أحد أن ينكره أن التحديات التي تواجه المؤسسات في تزايد وتعقيد مستمر، وهذا لا يقتصر على المؤسسات العامة أو الخاصة، خاصة عند ظهور التطورات العلمية والتقنية الهائلة والمتسارعة التي جاءت على تكنولوجيا الاتصال وأدواته وحتى طرق تفعيلها واستخدامها من ما أثر على العمل المؤسسي من ناحية التواصل والاتصال مع جماهيرها¹.

¹ حاتم محمد عاطف، ممارسة القائم بالاتصال لأنشطة العلاقات العامة الرقمية بالجامعات الحكومية دراسة تطبيقية على جامعة المنوفية، مجلة بحوث العلاقات العامة - الشرق الأوسط، العدد السادس، يناير/مارس 2015، ص 146.

وعلى الرغم من هذه التطورات التي هي بازياد دائم وما أفضى إليه هذه التطورات، مازال العنصر البشري حاضر ولم يتم الاستغناء عنه كما يخال ويروج البعض عن الجوانب السلبية لتحول الرقمي، فالإنسان هو من فكر وأنتج هذه التكنولوجيا وهو الوحيد المسير لها ولأعمالها، وهو الذي يقوم بتطوير هذه المنتجات الرقمي بناءً على دراسات دورية عميقة لسوق وأداء وفاعلية هذه الأدوات، من أجل الوصول إلى الأهداف المرجوة التي خطط لها المورد البشري².

ومن هنا حظي موضوع تفعيل العلاقات العامة الرقمية في المؤسسات اهتمام الباحث في الآونة الأخيرة، حيث قام الباحث بالاطلاع على عدد كبير من المراجع والأبحاث والدراسات التي تركز على هذا المجال، مما أدى إلى تشكل قناعة راسخة مفادها أن العلاقات العامة هو المحرك الرئيس في عملية الاتصال والتطور وإدارة والتخطيط لجميع مرافق المؤسسة، وجعلها تتحرك مع بعضها البعض بطريقة سلسلة ومدروسة ومخطط لها بحيث لا يعيق أحد منهم الآخر والسير قدماً نحو هدف استراتيجي واحد متفق عليه من جميع الأطراف.

المشكلة

تكمن مشكلة البحث في ضعف تطبيق العلاقات العامة الرقمية من خلال أدواتها في المؤسسات الحكومية عبر ما يعرف في الاتصال المؤسسي، كما إن هنالك إشكالية تتعلق بوجود تحول رقمي في أدوات الاتصال المؤسسي، إلا إن هناك ضعف في التطبيق وسوء استخدام وضعف الكوادر المتخصصة في الاتصال الجماهيري.

أسئلة البحث

يمكن صياغة مشكلة البحث في سؤال رئيس وهو:

"ما مدى استخدام ممارسي العلاقات العامة لوسائل الاتصال الرقمية في المؤسسات الحكومية الأردنية وتأثيرها على اتجاهات الجمهور؟"

² ميرهان محسن السيد طنطاوي: أساليب وممارسات المشاركة الإلكترونية والتواصل الاجتماعي في الجهات الحكومية دولة الإمارات العربية المتحدة نموذجاً، المجلة المصرية لبحوث العلاقات العامة والإعلام، العدد السادس عشر، 2018

فرضيات البحث

في إطار العرض السابق لمشكلة الدراسة، وبعد أن تم تحديد أهداف الدراسة وإطارها النظري وأسئلتها فقد صياغة عدة فروض لاختبار مدى صحتها على النحو التالي:

1- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المبحوثين بحسب خصائصهم الديموغرافية (النوع، العمر، التعليم، الوظيفة) في درجة الرضا واهتمام المستفيدين نحو وسائل الاتصال الرقمية الخاصة بالمؤسسات الحكومية الأردنية.

2- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين مدى (الخدمات التي قدمتها المؤسسات الحكومية عبر وسائل الاتصال الرقمية، والسمات التي توفرها وسائل الاتصال الرقمية لدى جمهور المؤسسات الحكومية، إيجابيات استخدام وسائل الاتصال الخاصة بالمؤسسات الحكومية الأردنية، والصعوبات التي تواجه الجمهور الأردني عند استخدام وسائل الاتصال الخاصة بالمؤسسات الحكومية الأردنية) على اتجاهات الجمهور الأردني نحو وسائل الاتصال الرقمية الخاصة بالمؤسسات الحكومية الأردنية.

3- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين مدى (الخدمات التي قدمتها المؤسسات الحكومية عبر وسائل الاتصال الرقمية، والسمات التي توفرها وسائل الاتصال الرقمية لدى جمهور المؤسسات الحكومية، إيجابيات استخدام وسائل الاتصال الخاصة بالمؤسسات الحكومية الأردنية، والصعوبات التي تواجه الجمهور الأردني عند استخدام وسائل الاتصال الخاصة بالمؤسسات الحكومية الأردنية) على سلوكيات الجمهور التفاعلية لوسائل الاتصال الرقمية التابعة للمؤسسات الحكومية الأردنية.

4- يوجد تأثير لاتجاهات الجمهور الأردني نحو وسائل الاتصال الرقمية الخاصة بالمؤسسات الحكومية الأردنية على (الخدمات التي قدمتها المؤسسات الحكومية عبر وسائل الاتصال الرقمية، والسمات التي توفرها وسائل الاتصال الرقمية لدى جمهور المؤسسات الحكومية، إيجابيات استخدام وسائل الاتصال الخاصة بالمؤسسات الحكومية الأردنية، والصعوبات التي تواجه الجمهور الأردني عند استخدام وسائل الاتصال الخاصة بالمؤسسات الحكومية الأردنية).

أهداف البحث

تسعى الدراسة الحالية إلى تحقيق الأهداف التالية:

1. قياس مدى قبول المستخدم بالتقنيات الاتصال بالمؤسسات الحكومية الأردنية.
2. معرفة اتجاهات الجمهور نحو استخدام تقنيات الاتصال للمؤسسات الحكومية الأردنية.
3. التعرف على المشكلات الإدارية والتقنية والتنظيمية التي تواجه الجمهور عند استخدام تقنيات الاتصال الرقمية بالمؤسسات الحكومية الأردنية.

أهمية البحث

تتضح أهمية الدراسة في شقين هما:

أ) الأهمية العلمية

يعتبر البحث إضافة في مجال استخدام العلاقات العامة لتقنيات الاتصال الرقمية في المؤسسات الحكومية الأردنية وتأثيرها على الجمهور.

ب) الأهمية العملية التطبيقية

يوضح البحث مدى قبول المستخدمين لاستخدام تقنيات الاتصال الرقمية في المؤسسات الحكومية الأردنية وتأثير ذلك على الجمهور.

مصطلحات البحث

التحول الرقمي: وهي التحولات والتطورات الثقافية والتكنولوجية، التي تحتاجها المؤسسة لتطويرها والارتقاء بها، لكي تتناسب مع حاجات الجمهور الرقمية ورغباتهم، لتمكنهم من التواصل والحصول على الخدمات اللازمة بسهولة ويسر³.

³ أسراء رجب (2022)، التحول الرقمي في التعليم الجامعي: مفهومه وأهدافه وآلياته، مصر، جامعة جنوب الوادي، كلية التربية، مجلة الدراسات العليا، ص1-34، العدد50:.

الاتصال المؤسسي الرقمي: هي جميع عمليات الاتصال والتواصل التي تأتي بواسطة الموقع الإلكتروني الرسمي للمؤسسة والحسابات الموثقة على منصات التواصل الاجتماعي وحتى التطبيقات الرقمية، بين الإدارة والجمهور الداخلي للمؤسسة أو بين الجمهور الخارجي والمؤسسة، بغية الحصول على الخدمات والمعلومات⁴.

حدود البحث

- **الحدود البشرية:** وهو جمهور المستخدمين لتقنيات الاتصال الرقمية بالمؤسسات الحكومية الأردنية.
- **الحد الجغرافي:** يتمثل الإطار المكاني في المؤسسات الحكومية الأردنية المتواجدة في العاصمة عمان بالمملكة الأردنية الهاشمية.
- **الحد الزمني:** قام الباحث بتوزيع الاستبانات على المبحوثين إلكترونياً خلال الفترة من سبتمبر إلى أكتوبر 2021م.

النظرية المستخدمة في البحث

تعتمد هذه الدراسة على نظرية قبول التكنولوجيا **Model Acceptances Technology**

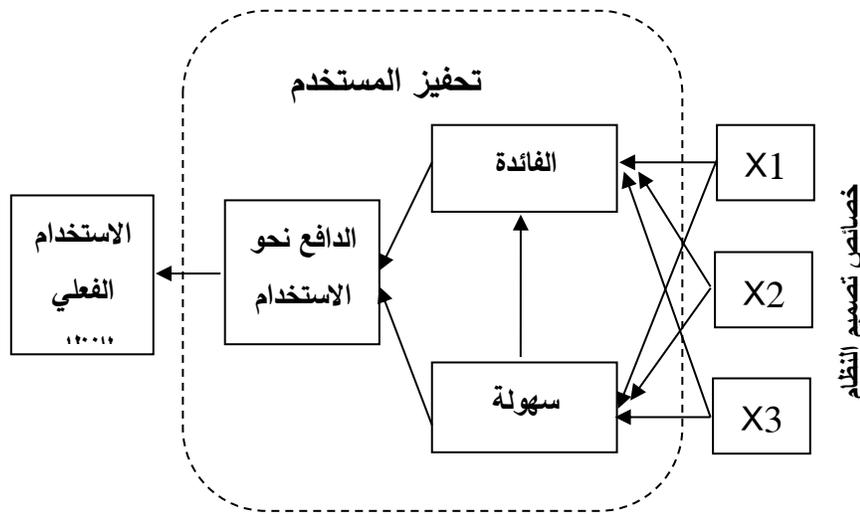
(TAM)، قام (Davis Fred) بدمج نظريتي الفعل المبرر (Theory of reasoned action (TRA)⁽ⁱ⁾، والسلوك المخطط (TPB) of planned behavior Theory) واقترح نموذج قبول التكنولوجيا (TAM) واعتبر أن الاستخدام الفعلي للنظام هو سلوك، وبالتالي فإن نظريتي الفعل المبرر والسلوك المخطط سيكونان نموذجين مناسبين لتفسير هذا السلوك والتنبؤ به. إلا أنه أدخل تغييرين رئيسيين على النظريتين: الأول، لم يعتمد على المعيار الشخص عند التنبؤ بالسلوك الفعلي واعتمد على دوافع الشخص تجاهه فقط.. أما الثاني، حدد اثنين من المعتقدات المتميزة، الفائدة المتوقعة وسهولة الاستخدام المدركة، والتي كانت كافية للتنبؤ بموقف المستخدم تجاه استخدام النظام⁽⁵⁾.

⁴ الزعبي وسام(2021)، دور العلاقات العامة الرقمية في تطوير الوظيفة الاتصالية للمؤسسات الحكومية الأردنية، مصر جامعة القاهرة، مجلة اتحاد الجامعات لبحوث الإعلام وتكنولوجيا الاتصال، العدد الثامن، ص 117-156.

⁵ Wann-Yih, W., & Ching-Ching, K. (2015). An Online Shopping Behavior Model Integrating Personality Traits, Perceived Risk, and Technology Acceptance. *Social Behavior and Personality: An International Journal*, Vol. 43 (1), Pp. 85-97. doi:10.2224/sbp.2015.43.1.85

الفرض الأساسي من نظرية قبول التكنولوجيا (TAM)

تتترض النظرية أن الاستخدام الفعلي للنظام هو استجابة يمكن تفسيرها أو التنبؤ بها من خلال ملاحظة دوافع المستخدم، والذي بدوره يتأثر بشكل مباشر بحافز خارجي يتكون من ميزات وقدرات النظام الفعلية، ويمكن تفسير دافع المستخدم يمكن من خلال ثلاثة عوامل: سهولة الاستخدام المدركة (perceived ease of use)، والفائدة المتصورة (perceived usefulness)، والدافع تجاه الاستخدام (toward using attitude).⁶



شكل (1) نموذج قبول التكنولوجيا

توظيف نظرية قبول التكنولوجيا في الدراسة

فقد قام الباحث بتوظيف عدد من المتغيرات التابعة لنموذج قبول التكنولوجيا (TAM)، منها المنفعة المدركة، وسهولة الاستخدام، والنوايا السلوكية للاستخدام، والمعايير الشخصية والاتجاهات الوصول إلى

⁶ Maranguni'c, N., Grain's, (2015). A.: Technology acceptance model: a literature review from 1986 to 2013. Universe. Access Inf. Soc. 14(1), 81–95.p. 84. <https://doi.org/10.1007/s10209-014-0348-1>

وسائل تكنولوجيا الاتصال، بالإضافة إلى المتغير التأثيرات الاجتماعية كعنصر لدراسة، فهي تؤثر على وجهات نظر الآخرين على اتجاهات الاستخدام من النظرية الموحدة لقبول واستخدام التكنولوجيا (UTAUT).

الدراسات السابقة

باستقراء ما تم الوصول إليه من دراسات سابقة تناولت دور العلاقات العامة الرقمية في المؤسسات الحكومية سوف يتم تناول عرض الدراسات السابقة من خلال المحور الآتي:

الدراسات التي اهتمت باستخدامات العلاقات العامة الرقمية بالمؤسسات الحكومية وقبولها من قبل المستخدمين.

1- **ظاهر سيد عباس إيمان (2021)**⁷: سعت هذه الدراسة إلى تحليل ورصد الواقع والأدوار المهنية لمن يمارس العلاقات العامة في وجود منصات التواصل الاجتماعي وما يرافقها من تغيرات في المتطلبات وأداء المهام الوظيفية الجديدة لهذا النوع من الوسائل الاتصالية، واعتمدت الدراسة على نظرية الدور في العلاقات العامة "Role Theory" وقد استخدمت أداة الاستبيان بالتطبيق على عشوائية مكونة (104) مفردة من ممارسي العلاقات العامة في 53 منظمة إنتاجية وخدمية عاملة بمصر، وقد اتبعت الباحثة المنهج المسحي.

أهم نتائج الدراسة: توصلت الدراسة إلى اتجاه ممارسو العلاقات العامة إلى توظيف وسائل التواصل الاجتماعي في الأدوار المهنية كضبط الاتصال الداخلي وإدارة القضايا، ووضع السياسات الاتصالية المؤسسية، بالإضافة إلى وجود علاقة بين توظيف وسائل التواصل الاجتماعي وبين سنوات الخبرة المهنية، كما بينت الدراسة أنه لا يوجد اختلاف بين الذكور والإناث وبين توظيف وسائل التواصل الاجتماعي في ممارسة الأدوار المهنية لهم، حيث يوجد اختلاف بين كل منصات التواصل الاجتماعي في جميع الأدوار التي تخص المهنية ممارسي العلاقات العامة وبين المستويات الإداري للعلاقات العامة بالمؤسسة.

⁷ ميرهان محسن السيد طنطاوي: أساليب وممارسات المشاركة الإلكترونية والتواصل الاجتماعي في الجهات الحكومية دولة الإمارات العربية المتحدة نموذجاً، المجلة المصرية لبحوث العلاقات العامة والإعلام، العدد السادس عشر، (2018)

2- غادة نصر الدين محمد علي (2020)⁸ هدفت الدراسة إلى تقييم مدى توظيف الحسابات المؤسسية الحكومية لمبادئ واستراتيجيات الاتصال الحواري، ووصف وتحليل اتجاهات القائمين بالاتصال في المؤسسات الحكومية من استخدام الفيسبوك كوسيلة اتصالية وقياس أثر ذلك على الجمهور "المستخدم" واتجاهاته نحو المؤسسة.

أهم نتائج الدراسة: أشارت النتائج إلى الاهتمام الواضح بالعلاقات العامة في المؤسسات الحكومية من خلال توظيف حساباتها على الفيسبوك كقنوات اتصال أساسية بالمستخدم بالدرجة الأولى.

وأُسفرت نتائج المقابلات مع القائمين بالاتصال عدم اتجاههم نحو تفعيل استطلاعات الرأي وذلك تجنباً للإجابات المغلوطة والشكاوى الكيدية التي من شأنها أن تفسد مصداقية الاستطلاع والاكتفاء بتحليل تعليقات الجمهور السلبية والإيجابية على صفحات المؤسسة والتعرف على انطباعاتهم من خلالها.

3- سحر فالح عوض أبو جارور، خيرى مصطفى سعيد كتانة (2016)⁽⁹ⁱⁱ⁾.

هدفت الدراسة إلى تحليل واقع تطبيق الحكومة الإلكترونية في الأردن، ورصد عملية تحويل الخدمات الحكومية لتصبح خدمات حكومية إلكترونية تنفيذاً للمبادرة الملكية السامية التي أطلقها الملك عبد الله الثاني المعظم بتوجيه الحكومة الأردنية لتطبيق نظام الحكومة الإلكترونية على جميع مؤسساتها وهيئاتها ودوائرها.

أهم نتائج الدراسة: أظهرت الدراسة أن المؤسسات الحكومية تعتمد إلى تطبيق الحكومة الإلكترونية من حيث: نشر المعلومات، والاتصال المتبادل، وتطبيق وتكامل الخدمات بصورة متوسطة، إلا أن الأمر يختلف على مستوى تطبيق العمليات المالية فما زال منخفضاً، ويرجع ذلك إلى ضعف ثقة المواطنين في بطاقات الائتمان والبطاقات المصرفية والحاجة للتأكد من سرية وأمان المعلومات.

4- Abdulsadek, Hassan (2020)⁽¹⁰⁾.

⁸ غادة نصر الدين محمد علي (2020)، "استخدام العلاقات العامة بمواقع التواصل الاجتماعي وأثرها على كفاءة الوظيفة الاتصالية في المؤسسات الحكومية، دراسة تطبيقية"، رسالة دكتوراه، غير منشورة، قسم الإعلام، كلية الآداب (مصر: جامعة أسيوط).

⁹ سحر فالح عوض أبو جارور، خيرى مصطفى سعيد كتانة (2016). "الحكومة الإلكترونية في الأردن: التحديات والفرص"، مجلة رماح للبحوث والدراسات، العدد 17، مارس 2016، (الأردن: مركز البحث وتطوير الموارد البشرية)، ص ص 115-129

¹⁰ Abdulsadek, Hassan (2020). The effectiveness of training programs on modern technology use in developing the performance of public relations practitioners in Egyptian and Bahraini government, Egyptian Journal For Mass Communication Research, No. 71, pp. 1-51.

هدفت الدراسة إلى تحديد اتجاهات ممارسي العلاقات العامة نحو فعالية برامج التدريب على تقنيات الاتصال الرقمية وذلك من أجل تطوير أداء ممارسي العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية المصرية والبحرينية. واستخدمت الدراسة منهج المسح بالتطبيق على عينة قوامها 210 مفردة من ممارسي العلاقات العامة في هذه المؤسسات.

أهم نتائج الدراسة: يحقق التدريب على التكنولوجيا الرقمية في المؤسسات الحكومية المصرية والبحرينية العديد من المزايا التي أدت إلى تنمية مهارات ممارسي العلاقات العامة داخل تلك المؤسسات، وأكدت الدراسة على اهتمام المؤسسات في الوقت الحالي بالتعرف على اتجاهات ممارسي العلاقات العامة نحو المدربين ومدى رضاهم عن البرامج التدريبية، كما تعمل المؤسسات على رفع المهارات التكنولوجية لممارسي العلاقات العامة من خلال الدورات التدريبية المتخصصة في هذا المجال.

5–Anatoliy Gruzd, et.al. (2018) ⁽¹¹⁾.

هدفت الدراسة إلى المقارنة بين استخدام المؤسسات الحكومية لتقنيات الاتصال الرقمية والمتمثلة في وسائل التواصل الاجتماعي Instagram "انستغرام" مقابل Twitter "تويتر" لمشاركة المؤسسة جمهورها في المكاشفة والانخراط والمشاركة المشتركة ومعالجة مخاوف المواطنين.

أهم نتائج الدراسة: أظهرت الدراسة نجاح "انستغرام" في تطوير علاقة الجمهور بالمؤسسات الحكومية من خلال استخدامه الوظائف الترفيهية والوظائف المساعدة كنوع من التجديد وتغيير الاتجاه للمنظمات الحكومية في التواصل مع جماهيرها. وأكدت على أنه يمكن استخدام للحكومات استخدام وسائل التواصل الاجتماعي لمعالجة مخاوف المواطنين؛ فالحفاظ على وجودها النشط والحقيقي هو ما يكفل تفاعلهم وخلق صورة إيجابية عن المؤسسات الحكومية.

6–RupakRauniar Greg Rawski Jei Yang Ben Johnson, (2014) ⁽¹²⁾

¹¹ AnatoliyGruzd, James Lanniganb, Kevin Quigley., (2018) "Examining government cross- platform engagement in social media. Instgram vs. Twitter – The big life project", Government Information Quarterly.

¹² RupakRauniar Greg RawskiJei Yang Ben Johnson , (2014),"Technology acceptance model (TAM) andsocial media usage: an empirical study on Facebook", Journal of Enterprise Information Management, Vol.27 Iss 1, pp. 6-30

هدفت الدراسة إلى فهم سلوك المستخدم مواقع التواصل الاجتماعي لتطوير الدراسات المستقبلية ونشر هذه التقنيات الجديدة. واستخدمت الدراسة سلوك استخدام الوسائط الاجتماعية وفقاً لنموذج قبول التكنولوجيا (TAM). وركزت الدراسة على التحقق من صحة فروض نظرية قبول التكنولوجيا (TAM) التي اقترحها ديفيس (1986)، لأنواع مختلفة من نظم المعلومات وتقنيات الاتصال. حيث يقوم النموذج على عدة مبادئ منها: التبنّي الفردي، والاستخدام الطوعي للتكنولوجيا. تبحث هذه الدراسة في سلوك التبنّي الفردي لموقع التواصل الاجتماعي الأكثر شعبية Facebook. بالإضافة إلى رصد التأثيرات على نية استخدام الشبكات الاجتماعية بناءً على سهولة الاستخدام المتصورة للفرد، والفائدة المدركة (PU) وغيرها من العناصر، وطبقت الدراسة على (398) مفردة من مستخدمي Facebook تم جمعها من استبيان على شبكة الإنترنت.

أهم نتائج الدراسة: أوضحت النتائج أن نموذج قبول التكنولوجيا المعدل (TAM) المنقح لوسائل التواصل الاجتماعي المقترح في هذه الدراسة يدعم جميع فرضيات سلوك استخدام الوسائط الاجتماعية. كما تقدم نتائج هذه الدراسة دليلاً على أهمية المتغيرات الرئيسية الإضافية لـ TAM مثل: مشاركة المستخدم على مواقع التواصل الاجتماعي وغيرها من الاستراتيجيات المرتبطة باستخدام وسائل التواصل الاجتماعي.

وأشارت الدراسة إلى أنه يمكن استخدام الدراسة لتقييم واقع سلوك استخدام الوسائط الاجتماعية باستخدام Facebook. حيث يمكن أن توفر لخبراء قابلية الاستخدام والممارسين أداة تم التحقق من صحتها لتقييم قبول الوسائط الاجتماعية وسلوك استخدامها. يمكن أن يساعدنا ذلك في اكتساب فهم أفضل لمن يستخدم هذه المواقع ومن لا يستخدمها، ولماذا ولأي غرض.

التعليق على الدراسات السابقة

في ضوء ما توصل إليه الباحث من أدبيات موضوع الدراسة العربية والأجنبية التي تناولت استخدام المؤسسات الحكومية لتقنيات الاتصال الرقمية في مجال العلاقات العامة وجد الباحث ما يلي:

1- استخدمت معظم الدراسات السابقة أداة الاستبيان أياً كان هدف الدراسة.

2- وفيما يتعلق بموضوع استخدام تقنيات الاتصال الرقمية، اتجهت معظم الدراسات السابقة إلى التعرف على أساليب الاتصال الرقمية في المؤسسات، والمقارنة فيما بينها، واستخدامها في إدارة علاقاتها بالجمهور "المستخدمين".

3- عمدت الدراسات السابقة إلى بيان أهمية وسائل الاتصال الرقمية بالمؤسسات الحكومية كحلقة وصل بين المؤسسة وجمهورها من المستخدمين.

4- حدوث تطور في الدراسات التي تتناول تأثير التكنولوجيا والإنترنت في مهنة العلاقات العامة إلى دراسة رقمته العلاقات العامة بالمؤسسات لاستخدامها في ممارسة هذا المجال.

التصميم المنهجي للدراسة

1- نوع الدراسة

ينتمي هذا البحث إلى البحوث الوصفية التي تستهدف جمع الحقائق والبيانات عن ظاهرة أو موقف معين، وتحليلها للوصول إلى نتائج يمكن تطبيقها بشكل عام على تلك الظاهرة حيث تستهدف الدراسة الحالية وصف وتحليل دور العلاقات العامة الرقمية في تطوير الوظيفة الاتصالية للمؤسسات الحكومية الأردنية.

2- منهج الدراسة

يعتمد البحث على المنهج المسحي (Survey) في بيان مدى استخدام الجمهور لوسائل الاتصال الرقمية في المؤسسات الحكومية الأردنية ودور ذلك في تحسين الوظيفة الاتصالية وقبول الجمهور لتلك الوسائل.

3- مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع البحث من جمهور المستخدمين لوسائل الاتصال الرقمية والمنصات الاجتماعية التابعة للمؤسسات الحكومية الأردنية.

4- عينة الدراسة

وقد اختير على عينة عمدية قوامها (250) مفردة، من جمهور المستفيدين من خدمات تقنيات الاتصال الرقمية التي تتيحها المؤسسات الحكومية الأردنية، ويوضح الجدول (1) المؤسسات الحكومية الأردنية التي وقع عليها الاختيار باعتبارها من أهم المؤسسات التي تستخدم تقنيات الاتصال الرقمية، كما أن لديها جمهور مستخدمين أكثر، من أفراد المجتمع الأردني، التي تسعى لتلبي متطلباته واحتياجاته بصفة مستمرة.

جدول (1): أعداد المستخدمين على الفيسبوك الخاص بالمؤسسات الحكومية الأردنية مجتمع الدراسة

م	اسم المؤسسة	عدد المشتركين	م	اسم المؤسسة	عدد المشتركين
1	رئاسة الوزراء الأردنية	645.815	9	وزارة الصحة	609.820
2	وزارة التربية والتعليم	353.512	10	وزارة السياحة والآثار	65.987
3	أمانة عمان الكبرى	580.822	11	دائرة الأحوال المدنية والجوازات	55.941
4	ديوان الخدمة المدنية	336.687	12	المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات	158.479
5	وزارة التعليم العالي والبحث العلمي	438.430	13	وزارة الخارجية وشؤون المغتربين	40.549
6	دائرة ضريبة الدخل والمبيعات	99.161	14	وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة	62.510
7	وزارة الشباب	120.598	15	دائرة الأحوال المدنية والجوازات	55.941
8	المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي	303.409		تم جمع هذه البيانات أثناء فترة إعداد البحث	

5- أداة جمع بيانات البحث

يعتمد الباحث على أداة الاستبيان بهدف الحصول على معلومات وبيانات تخص جمهور المستخدمين (عينة الدراسة)، من الخدمات التي تقدمها تقنيات الاتصال الرقمية للمؤسسات الحكومية الأردنية، وأخذ رأيهم في هذه الخدمات.

ويوضح الجدول التالي مواصفات عينة الدراسة من جمهور المستفيدين من خدمات تقنيات الاتصال الرقمية التي تتيحها المؤسسات الحكومية الأردنية

جدول (2): المتغيرات الديمغرافية لعينة الدراسة

الجمهور		المتغير الديموغرافي	
%	ك		
59.1	133	ذكر	النوع
40.9	93	أنثى	
100	225	المجموع	
9.3	21	أقل من 20 سنة	العمر
33.3	75	من 20 سنة إلى أقل 30 سنة	
44.0	99	من 30 سنة إلى أقل 40 سنة	
13.3	30	من 40 إلى أكبر من 50 سنة	
100	225	المجموع	
10.7	24	ثانوي فاقل	المؤهل العلمي
23.6	53	دبلوم متوسط	
48.0	108	بكالوريوس	
17.8	40	دراسات عليا	
100	225	المجموع	
43.1	97	موظف حكومة	الوظيفة (طبيعة العمل)
28.9	65	موظف قطاع خاص	
18.2	41	أعمال حرة	
9.8	22	بلا عمل	
100	225	المجموع	

قياس صدق وثبات الأداة

للتأكد من صدق أداة البحث تم حساب معامل ارتباط بيرسون لكل عبارة من عبارات الاستمارة، وذلك للتأكد من الصدق البنائي لأبعاد الاستمارة. وقد تراوحت معاملات ارتباط الفقرات مع الأداة الكلية ما بين (0.483-0.683)، وهذا يدل على وجود معامل ارتباط قوي للمحاور والعبارات مع الاستمارة، حيث أنها جميعها معاملات ارتباط مقبولة ودالة عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) لأغراض تطبيق الدراسة.

أما فيما يتعلق بثبات الاستمارة فقد تم حساب الثبات للاستمارة ككل، وذلك باستخدام معامل ثبات كرونباخ ألفا (Alpha Cronbach) بعد تجريبيها على عينة استطلاعية خارجة عن عينة البحث، مكونة من 30 الجمهور المستفيد من وسائل الاتصال الرقمية ومن خارج عينة الدراسة، وبلغت قيمة كرونباخ ألفا (0.874)، مما يشير إلى فهمهم لعبارات الاستمارة وإمكانية التعامل مع الاستمارة بدرجة عالية من الثقة، أي أن هناك درجة مرتفعة ومقبولة لأغراض تطبيق استمارة استخدام العلاقات العامة لوسائل الاتصال الرقمية في المؤسسات الحكومية الأردنية وتأثيرها على اتجاهات الجمهور.

- الوزن النسبي وتصحيح الاستبانة

تم استخدام مقياس ليكرات ذو التدرج الثلاثي لتصحيح الاستمارة وفقاً للدرجات التالية التي يختارها المستجيبين وهي: (درجة 1) تعبر عن اتجاه أبدأ، ودرجة (2) تعبر عن اتجاه أحياناً، ودرجة (3) تعبر عن دائماً، ولتفسير المتوسطات الحسابية لتقديرات أفراد عينة الدراسة على كل فقرة من فقرات الاستمارة، تم الاعتماد على التقسيم التالي في جدول (3) للحكم على المتوسطات الحسابية:

جدول (3): مقياس المتوسطات الحسابية وتفسيرها

أبداً	أحياناً	دائماً
1.66-1.00	2.33-1.67	3.00-2.34

نتائج الدراسة

تم عرض نتائج الدراسة وفقاً للأداة البحثية المستخدمة (من خلال تحليل الاستقصاء لعينة من جمهور المستخدمين لتقنيات الاتصال التي تستخدمها المؤسسات الحكومية الأردنية) للإجابة عن التساؤلات البحثية على أساس المحاور الآتية:

المحور الأول: درجة تأثير العلاقات العامة على الاتصال المؤسسي

المحور الثاني: نتائج فروض الدراسة

وفيما يلي عرض للنتائج تفصيلاً:

المحور الأول: درجة تأثير العلاقات العامة الرقمية على الاتصال المؤسسي

وجه الباحث مجموعة من الأسئلة للجمهور لقياس درجة استخدامهم لوسائل الاتصال الرقمية التي تقدمها المؤسسات الحكومية لجمهورها، وقد راعي الباحث أن تغطي الأسئلة كافة تساؤلات وفروض الدراسة، وجاءت الإجابات على النحو التالي: -

- المؤسسات الحكومية الأردنية التي يستفيد الجمهور من وسائل الاتصال الرقمية الخاصة بها

جدول (4): المؤسسات الحكومية الأردنية التي تستخدم وسائل الاتصال الرقمية.

الرقم	اسم المؤسسة	التكرار (المؤسسة التي تستخدم وسائل الاتصال)	النسبة المئوية (المؤسسة التي تستخدم وسائل الاتصال)	التكرار (المؤسسة التي لا تستخدم وسائل الاتصال)	النسبة المئوية (المؤسسة التي لا تستخدم وسائل الاتصال)
1	رئاسة الوزراء الأردنية	107	47.6%	118	52.4%
2	وزارة التربية والتعليم	112	49.8%	113	50.2%
3	أمانة عمان الكبرى	135	60%	90	40%
4	ديوان الخدمة المدنية	149	66.2%	76	33.8%
5	وزارة التعليم العالي والبحث العلمي	121	53.8%	104	46.2%
6	دائرة ضريبة الدخل والمبيعات	143	63.6%	82	36.4%
7	وزارة الشباب	166	73.8%	59	26.2%
8	المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي	127	56.4%	98	43.6%

%50.7	114	%49.3	111	وزارة الصحة	9
%45.3	102	%54.7	123	وزارة السياحة والآثار	10
%68	153	%32	72	دائرة الأحوال المدنية والجوازات	11
%40	90	%60	135	المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات	12
%45.8	103	%54.2	122	وزارة الخارجية وشؤون المغتربين	13
%36.9	83	%63.1	142	وزارة الاقتصاد الرقمي	14

(ن=225)

يتضح من الجدول أن وزارة الشباب من أكثر المؤسسات التي يستخدمها الجمهور بنسبة مئوية (73.8%) وتليها مؤسسة ديوان الخدمة المدنية بنسبة (66.2%).

– أهم وسائل الاتصال الرقمية التي يستخدمها الجمهور الأردني في التواصل مع المؤسسات الحكومية؟
جدول (5): أهم وسائل الاتصال الرقمية التي تعتمد عليها في التواصل مع المؤسسات الحكومية الأردنية

النسبة المئوية	التكرار	شبكات التواصل الاجتماعي والتطبيقات	الرقم
%37.3	84	الموقع الإلكتروني الرسمي الخاص بالمؤسسة Web	1
%19.6	44	البريد الإلكتروني الخاص بالمؤسسة Email	2
%23.1	52	تطبيق خاص بالمؤسسة Application	3
%12.9	29	الفييس بوك Facebook	4
%7.1	16	واتس آب WhatsApp	5
%100	225	المجموع	

(ن=225)

يتضح من الجدول أن أهم وسائل الاتصال الرقمية التي تعتمد عليها في التواصل مع المؤسسات الحكومية الأردنية، هي "الموقع الإلكتروني الرسمي الخاص بالمؤسسة Web" بنسبة (37.3%)، ويليه "تطبيقات المؤسسة Application" بنسبة (23.1%).

جدول (6): طريقة تقديم الشكاوى والمقترحات للمؤسسات الحكومية الأردنية.

النسبة المئوية	التكرار	طريقة تقديم الشكاوى والمقترحات	الرقم
%12.0	27	صندوق الشكاوى	1
%88.0	198	أي وسيلة إلكترونية	2
%100	225	المجموع	

(ن=225)

يتضح من الجدول جاءت النسبة الأكبر لطريقة تقديم الشكاوى والمقترحات على المؤسسات الحكومية الأردنية
بوسيلة الإلكترونية بنسبة (88.0%)، ثم الطريقة التقليدية بنسبة (12.0%).

جدول (7): درجة رضا الجمهور عن الخدمات التي تقدمها المؤسسات الحكومية الأردنية عن طريق وسائل الاتصال الرقمية الخاص بها ومدى اهتمامهم بها.

م	العبارات	درجة رضا الجمهور عن الخدمات التي تقدمها المؤسسات الحكومية الأردنية عن طريق وسائل الاتصال الرقمية الخاص بها									
		الانحراف المعياري	الترتيب	اتجاه العبارة	الوسط الحسابي		أحياناً		أبداً		
					%	ك	%	ك	%	ك	
1	تعد وسائل الاتصال الرقمية بالمؤسسات الحكومية الأردنية سهلة الاستخدام	0.57	7	دائماً	2.61	147	65.3%	68	30.2%	10	4.4%
2	تغطي وسائل الاتصال الرقمية الخاصة بالمؤسسات الحكومية الأردنية جميع الخدمات والمتطلبات التي يحتاجها الجمهور	0.61	10	دائماً	2.54	135	60%	76	33.8%	14	6.2%
3	زادت وسائل الاتصال الرقمية من حجم التواصل بين المؤسسات الحكومية الأردنية وجمهورها المستفيد من خدماتها	0.57	5	دائماً	2.69	168	74.7%	45	20.0%	12	5.3%
4	أدت الأخبار التي تنشرها المؤسسات الحكومية الأردنية عبر وسائل الاتصال الرقمية إلى توفير الجهد والوقت لاطلاع الجمهور على ما يجري	0.55	2	دائماً	2.73	176	78.2%	37	16.4%	12	5.3%
5	يعود استخدام المؤسسات الحكومية الأردنية لوسائل الاتصال الرقمية بالفائدة الكبيرة على الجمهور	0.50	1	دائماً	2.74	172	74.4%	47	20.9%	6	2.7%
6	تستقبل المؤسسات الحكومية الأردنية عبر وسائل الاتصال	0.63	11	دائماً	2.52	134	59.6%	75	33.3%	16	7.1%

الرقمية جميع الاستفسارات والشكاوى وتجيب عليها بحرفية									
م	العبارات	درجة اهتمام وسائل الاتصال الرقمية الخاصة بالمؤسسات الحكومية الأردنية بأراء جمهورها من المستخدمين			الوسط الحسابي		الانحراف المعياري	الترتيب	اتجاه العبارة
		أبدأ		أحياناً		دائماً			
		ك	%	ك	%	ك	%		
7	تقوم المؤسسات الحكومية الأردنية عبر وسائل الاتصال الرقمية بنشر جميع إنجازاتها	8	3.6%	51	22.7%	166	73.8%	3	دائماً
8	تؤدي المادة المنشورة عن المؤسسات الحكومية الأردنية عبر وسائل الاتصال الرقمية إلى تحقق المعرفة وتعزز المعلومات لدى جمهورها	8	3.6%	65	28.9%	152	67.6%	6	دائماً
9	تحرص المؤسسات الحكومية الأردنية على تزويد جمهورها بأخبار المؤسسة أولاً بأول ودون انقطاع	12	5.3%	73	32.4%	140	62.2%	9	دائماً
10	تساعد وسائل الاتصال الرقمية الجمهور في معرفة جميع المناسبات والفعاليات الرسمية والأنشطة الوطنية الأردنية	8	3.6%	51	22.7%	166	73.8%	4	دائماً
11	تقوم المؤسسات الحكومية الأردنية عبر وسائل الاتصال الرقمية بدعوة الجمهور للمشاركة بالأعياد والفعاليات والمناسبات الوطنية	14	6.2%	59	26.2%	152	67.6%	8	دائماً
درجة لرضا الجمهور عن الخدمات التي تقدمها المؤسسات الحكومية الأردنية عن طريق وسائل الاتصال الرقمية الخاص بها.									
1	أتاحه الفرصة للجمهور بتقديم الشكاوى في حال حدوث مشكلة وتقديم آرائهم ومقترحاتهم التي يتم أخذها بعين الاعتبار من قبل المؤسسة	8	3.6%	59	26.2%	158	70.2%	1	دائماً
2	القيام بدراسات استطلاعية بشكل دوري لأراء الجمهور وتوجهاتهم	28	12.4%	61	27.1%	136	60.4%	5	دائماً
3	دعوة الجمهور للاشتراك في الخدمات المستحدثة التي تقدمها المؤسسات الحكومية الأردنية لجمهورها	18	8.0%	57	25.3%	150	66.7%	3	دائماً
4	إتاحة الفرصة للجمهور التصويت	24	10.7%	51	22.7%	150	66.7%		دائماً

	4									والتعليق على القضايا والموضوعات التي تخص المؤسسات الحكومية الأردنية
دائماً	2	0.57	2.59	%66.7	150	%25.3	57	%8.0	18	تمكن الجمهور من الاطلاع على أخبار المؤسسات الحكومية الأردنية وقوانينها المعدلة والجديدة
دائماً	-	0.57	2.58	درجة اهتمام وسائل الاتصال الرقمية الخاصة بالمؤسسات الحكومية الأردنية						

(ن=225)

يتضح من الجدول أن درجة رضا الجمهور عن الخدمات التي تقدمها المؤسسات الحكومية الأردنية عن طريق وسائل الاتصال الرقمية الخاص بها، حيث أقر المبحوثين بأن يعود استخدام المؤسسات الحكومية الأردنية لوسائل الاتصال الرقمية بالفائدة الكبيرة على الجمهور حيث بلغت نسبة تلك العبارة (74.4%). كما يبين الجدول ارتفاع درجة اهتمام وسائل الاتصال الرقمية الخاصة بالمؤسسات الحكومية الأردنية بأراء جمهورها من المستخدمين، حيث أشار المبحوثين بأن وسائل الاتصال الرقمية تتيح الفرصة للجمهور بتقديم الشكاوى في حال حدوث مشكلة وتقديم آرائهم ومقترحاتهم حيث بلغت هذه العبارة أعلى استجابات أفراد العينة على درجة دائماً بنسبة مئوية للاستجابة بلغت (70.2%).

جدول (8): إيجابيات وسلبيات استخدام وسائل الاتصال الرقمية الخاصة بالمؤسسات الحكومية الأردنية

م	العبارات	إيجابيات استخدام وسائل الاتصال الرقمية الخاصة بالمؤسسات الحكومية الأردنية							
		الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	دائماً		أحياناً		أبداً	
				%	ك	%	ك	%	ك
1	توفر وسائل الاتصال الرقمية الوقت والجهد في الحصول على الخدمات التي تقدمها المؤسسات الحكومية الأردنية والحصول على بعض الخدمات دون تكلفة مالية	0.52	2.74	%77.3	174	%19.1	43	%3.6	8
2	تساعد وسائل الاتصال الرقمية الجمهور على إنجاز معاملاتهم في أي زمان وفي أي مكان	0.58	2.66	%71.1	160	%23.6	53	%5.3	12
3	مكنت وسائل الاتصال الرقمية الجمهور من الحصول على الخدمات دون التواجد داخل المؤسسات الحكومية الأردنية	0.60	2.64	%70.2	158	%23.6	53	%6.2	14

إيجابيات استخدام وسائل الاتصال الرقمية الخاصة بالمؤسسات الحكومية الأردنية										
دائماً	-	0.52	2.68							
أبداً	1	0.72	1.54	%13.3	30	%27.6	62	%59.1	133	1 تتأخر وسائل الاتصال الرقمية في إنجاز معاملات الجمهور
أبداً	3	0.71	1.48	%12.4	28	%23.6	53	%64.0	144	2 تتسم وسائل الاتصال الرقمية الخاصة بالمؤسسات الحكومية الأردنية بالبطء في بعكس التعامل وجهاً لوجه مع الموظف المسؤول
أبداً	2	0.72	1.53	%13.8	31	%25.3	57	%60.9	137	3 لا توفر وسائل الاتصال الرقمية الجمهور أماكنية الحصول على أوراق ثبوتية توثق عملية متابعة المعاملات
أبداً	4	0.69	1.46	%11.6	26	%23.1	52	%65.3	147	4 لا يوفر النظام الرقمي في المؤسسات الحكومية الأردنية إمكانية حفظ بيانات ومعلومات الجمهور حال تعطله
أبداً	-	0.68	1.50	سلبيات استخدام وسائل الاتصال الرقمية الخاصة بالمؤسسات الحكومية الأردنية						

(ن=225)

يظهر من الجدول أن إيجابيات استخدام وسائل الاتصال الرقمية الخاصة بالمؤسسات الحكومية الأردنية، إذ توفر وسائل الاتصال الرقمية الوقت والجهد في الحصول على الخدمات التي تقدمها المؤسسات الحكومية الأردنية والحصول على بعض الخدمات دون تكلفة مالية وبلغت هذه العبارة نسبة مئوية للاستجابة (77.3%)، وبليها أن تلك الوسائل تساعد الجمهور على إنجاز معاملاتهم في أي زمان وفي أي مكان بنسبة مئوية للاستجابة (71.1%).

كما يظهر الجدول التالي أن أهم سلبيات استخدام وسائل الاتصال الرقمية ينبع من تأخر وسائل الاتصال الرقمية في إنجاز معاملات الجمهور؛ حيث بلغت أعلى استجابات أفراد العينة على درجة أبداً بنسبة مئوية للاستجابة (65.3%).

جدول (9): الصعوبات التي تواجه الجمهور عند استخدام وسائل الاتصال الرقمية الخاصة بالمؤسسات الحكومية الأردنية

م	العبارات	الصعوبات التي تواجه الجمهور عند استخدام وسائل الاتصال الرقمية الخاصة بالمؤسسات الحكومية الأردنية					
		أبداً		أحياناً		دائماً	
		ك	%	ك	%	ك	%
1	قلة معرفة الجمهور بكيفية استخدام الحاسوب والأجهزة	91	%40.4	96	%42.7	38	%16.9

										الإلكترونية والأمور التكنولوجية	
أبدا	3	0.74	1.60	%15.1	34	%29.3	66	%55.6	125	وجود وسائل إعلامية أخرى تغني عن استخدام وسائل الاتصال الرقمية	2
أبدا	4	0.67	1.40	%10.7	24	%18.7	42	%70.7	159	استخدام وسائل الاتصال الرقمية يعتبر مضيقا للوقت والجهد	3
أحيانا	1	0.73	1.74	%16.9	38	%40	90	%43.1	97	تمثل الأمية الرقمية أبرز تحديات التي تواجه المؤسسات الحكومية الأردنية في استخدام جمهورها لوسائل الاتصال الرقمية	4
أبدا	-	0.61	1.62	الصعوبات التي تواجه الجمهور عند استخدام وسائل الاتصال الرقمية الخاصة بالمؤسسات الحكومية الأردنية							

يتضح من الجدول أن أبرز الصعوبات التي تواجه الجمهور عند استخدام وسائل الاتصال الرقمية الخاصة بالمؤسسات الحكومية الأردنية تكون في الأمية الرقمية حيث تعتبر أبرز التحديات التي تواجه المؤسسات الحكومية الأردنية في استخدام جمهورها لوسائل الاتصال الرقمية، حيث بلغت أعلى استجابات أفراد العينة بنسبة مئوية (43.1%).

المحور الثاني: نتائج فروض الدراسة

فيما يلي عرض لنتائج فروض الدراسة:

1- تبين عدم صحة الفرض الأول في مجمله، حيث لا توجد علاقة ارتباطية بين درجة رضا واهتمام المستفيدين نحو وسائل الاتصال الرقمية الخاصة بالمؤسسات الحكومية الأردنية وخصائصهم الديموغرافية كما هو موضح بالجدول التالي:

جدول (10)

اختبارات للمقارنة بين فئتي الدراسة (ذكور-إناث) حول درجة الرضا واهتمام المستفيدين نحو وسائل الاتصال الرقمية الخاصة بالمؤسسات الحكومية الأردنية						
مستوى المعنى Sig	T Test معامل الارتباط	إناث		ذكور		البعد
		الانحراف المعياري	المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط	
0.024*	-2.280	0.44	2.73	0.51	2.58	درجة الرضا نحو وسائل الاتصال الرقمية الخاصة بالمؤسسات الحكومية الأردنية
*0.030	-2.159	0.48	2.67	0.62	2.51	درجة الاهتمام نحو وسائل الاتصال الرقمية الخاصة بالمؤسسات الحكومية الأردنية
تحليل التباين الأحادي لبيان مدى الاتفاق والاختلاف حول درجة الرضا واهتمام المستفيدين نحو وسائل الاتصال الرقمية الخاصة بالمؤسسات الحكومية الأردنية حسب العمر						
مستوى	قيمة F	الانحراف	المتوسط	فئات العمر		البعد

Sig المعنوية		المعياري			
*0.005	4.401	0.40	2.36	أقل من 20 سنة	درجة الرضا نحو وسائل الاتصال الرقمية الخاصة بالمؤسسات الحكومية الأردنية
		0.52	2.62	من 20 إلى أقل من 30 سنة	
		0.44	2.74	من 30 إلى أقل من 40 سنة	
		0.51	2.68	من 40 إلى أكثر من 50 سنة	
*0.021	3.309	0.50	2.30	أقل من 20 سنة	درجة الاهتمام نحو وسائل الاتصال الرقمية الخاصة بالمؤسسات الحكومية الأردنية
		0.58	2.55	من 20 إلى أقل من 30 سنة	
		0.55	2.68	من 30 إلى أقل من 40 سنة	
		0.60	2.49	من 40 إلى أكثر من 50 سنة	
تحليل التباين الأحادي لبيان مدى الاتفاق والاختلاف حول درجة الرضا واهتمام المستفيدين نحو وسائل الاتصال الرقمية الخاصة بالمؤسسات الحكومية الأردنية حسب المستوى التعليمي					
Sig المعنوية	قيمة F	الانحراف المعياري	المتوسط	فئات المستوى التعليمي	البعد
0.128	1.918	0.58	2.48	ثانوية فما دون	درجة الرضا نحو وسائل الاتصال الرقمية الخاصة بالمؤسسات الحكومية الأردنية
		0.40	2.71	دبلوم متوسط	
		0.51	2.61	بكالوريوس	
		0.44	2.74	دراسات عليا	
0.219	1.485	0.63	2.45	ثانوية فما دون	درجة الاهتمام نحو وسائل الاتصال الرقمية الخاصة بالمؤسسات الحكومية الأردنية
		0.47	2.65	دبلوم متوسط	
		0.59	2.53	بكالوريوس	
		0.58	2.69	دراسات عليا	
تحليل التباين الأحادي لبيان مدى الاتفاق والاختلاف حول درجة الرضا واهتمام المستفيدين نحو وسائل الاتصال الرقمية الخاصة بالمؤسسات الحكومية الأردنية حسب طبيعة العمل					
Sig الدلالة	قيمة F	الانحراف المعياري	المتوسط	فئات طبيعة العمل	البعد
0.094	2.148	0.48	2.68	موظف حكومية	درجة الرضا نحو وسائل الاتصال الرقمية الخاصة بالمؤسسات الحكومية الأردنية
		0.41	2.72	موظف قطاع خاص	
		0.53	2.43	أعمال حرة	
		0.53	2.63	عاطل عن العمل	
0.150	1.791	0.58	2.60	موظف حكومية	درجة الاهتمام نحو وسائل الاتصال الرقمية الخاصة بالمؤسسات الحكومية الأردنية
		0.52	2.64	موظف قطاع خاص	
		0.56	2.40	أعمال حرة	
		0.63	2.63	عاطل عن العمل	

* تشير إلى معنوية اختبار ت عند مستوى معنوية 0.005

يوضح الجدول التالي:

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين فئتي الدراسة (ذكور - إناث)، حول درجة الرضا نحو وسائل الاتصال الرقمية الخاصة بالمؤسسات الحكومية الأردنية، حيث أن مستوى الدلالة اقل من (5%)، وهي دالة أو بمعنى آخر قيمة ت المحسوبة أكبر من قيمة "ت" الجدولية. كما أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين فئتي الدراسة (ذكور- إناث)، حول درجة الاهتمام نحو وسائل الاتصال الرقمية الخاصة بالمؤسسات الحكومية الأردنية.

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين فئات العمر حول درجة الرضا نحو وسائل الاتصال الرقمية الخاصة بالمؤسسات الحكومية الأردنية، كما أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين فئات العمر حول درجة الاهتمام نحو وسائل الاتصال الرقمية الخاصة بالمؤسسات الحكومية الأردنية.

- كما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين فئات المستوى التعليمي، حول درجة الرضا نحو وسائل الاتصال الرقمية الخاصة بالمؤسسات الحكومية الأردنية وذات الأمر ينطبق على درجة الاهتمام؛ إذ أن هناك اتفاقاً بين فئات المستوى التعليمي، حول درجة الرضا ودرجة الاهتمام نحو وسائل الاتصال الرقمية الخاصة بالمؤسسات الحكومية الأردنية.

- وهو الأمر المستخلص بفئات طبيعة العمل، إذ أن هناك اتفاقاً بين فئات طبيعة العمل حول درجة الرضا ودرجة الاهتمام نحو وسائل الاتصال الرقمية الخاصة بالمؤسسات الحكومية الأردنية.

2- تبين صحة الفرض الثاني في مجمله، توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين مدى (الخدمات التي قدمتها المؤسسات الحكومية عبر وسائل الاتصال الرقمية، والسمات التي توفرها هذه الوسائل وإيجابيات الاستخدام والصعوبات التي تواجه الجمهور المستفيد من هذه الخدمات.

ولاختبار معنوية العلاقة الارتباطية بين مدى (الخدمات التي قدمتها المؤسسات الحكومية عبر وسائل الاتصال الرقمية، والسمات التي توفرها وسائل الاتصال الرقمية لدى جمهور المؤسسات الحكومية، إيجابيات استخدام وسائل الاتصال الخاصة بالمؤسسات الحكومية الأردنية، والصعوبات التي تواجه الجمهور الأردني عند استخدام وسائل الاتصال الخاصة بالمؤسسات الحكومية الأردنية) على اتجاهات الجمهور الأردني نحو وسائل الاتصال الرقمية الخاصة بالمؤسسات الحكومية الأردنية، تم استخدام

اختبار بيرسون (Correlation Coefficient) لقياس العلاقة الارتباطية، ويعرض جدول (11) نتائج هذا الاختبار.

جدول (11) اختبار "بيرسون" لدلالة العلاقة الارتباطية بين مدى (الخدمات، السمات، الإيجابيات، الصعوبات) على اتجاهات الجمهور الأردني نحو وسائل الاتصال الرقمية الخاصة بالمؤسسات الحكومية الأردنية

اتجاهات الجمهور الأردني نحو وسائل الاتصال الرقمية الخاصة بالمؤسسات الحكومية الأردنية		
P	r	
0.000	0.791	الخدمات التي قدمتها المؤسسات الحكومية عبر وسائل الاتصال الرقمية
0.000	0.723	السمات التي توفرها وسائل الاتصال الرقمية لدى جمهور المؤسسات الحكومية
0.000	0.803	إيجابيات استخدام وسائل الاتصال الخاصة بالمؤسسات الحكومية الأردنية
0.000	-0.294	الصعوبات التي تواجه الجمهور الأردني عند استخدام وسائل الاتصال الخاصة بالمؤسسات الحكومية الأردنية

(مستوى المعنوية = p قيمة معامل بيرسون = r)

يتضح من الجدول (11):

- وجود علاقة ارتباطية طردية دالة إحصائياً بين الخدمات التي قدمتها المؤسسات الحكومية عبر وسائل الاتصال الرقمية وبين اتجاهات الجمهور الأردني نحو وسائل الاتصال الرقمية الخاصة بالمؤسسات الحكومية الأردنية، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط "بيرسون" (0.791) عند مستوى معنوية (0.000)، مما يعني أنه كلما تعددت الخدمات التي قدمتها المؤسسات الحكومية عبر وسائل الاتصال الرقمية ارتفعت اتجاهات الجمهور الأردني نحو وسائل الاتصال الرقمية الخاصة بالمؤسسات الحكومية الأردنية، وبذلك يتضح ثبوت الكلي للفرض.

- وجود علاقة ارتباطية طردية دالة إحصائياً بين السمات التي توفرها وسائل الاتصال الرقمية لدى جمهور المؤسسات الحكومية، وبين اتجاهات الجمهور الأردني نحو وسائل الاتصال الرقمية الخاصة بالمؤسسات الحكومية الأردنية، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط "بيرسون" (0.723) عند مستوى معنوية (0.000)، مما يعني أنه كلما تعددت السمات التي توفرها وسائل الاتصال الرقمية لدى جمهور المؤسسات الحكومية ارتفعت اتجاهات الجمهور الأردني نحو وسائل الاتصال الرقمية الخاصة بالمؤسسات الحكومية الأردنية، وبذلك يتضح أيضاً ثبوت الكلي للفرض.

- وجود علاقة ارتباطية طردية دالة إحصائياً بين إيجابيات استخدام وسائل الاتصال الخاصة بالمؤسسات الحكومية الأردنية وبين اتجاهات الجمهور الأردني نحو وسائل الاتصال الرقمية الخاصة بالمؤسسات الحكومية الأردنية، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط "بيرسون" (0.803) عند مستوى معنوية (0.000)، مما يعني أنه كلما تعددت إيجابيات استخدام وسائل الاتصال الخاصة بالمؤسسات الحكومية الأردنية ارتفعت اتجاهات الجمهور الأردني نحو وسائل الاتصال الرقمية الخاصة بالمؤسسات الحكومية الأردنية، وبذلك يتضح أيضاً ثبوت الكلي للفرض.

- وجود علاقة ارتباطية عكسية دالة إحصائياً بين الصعوبات التي تواجه الجمهور الأردني عند استخدام وسائل الاتصال الخاصة بالمؤسسات الحكومية الأردنية وبين اتجاهات الجمهور الأردني نحو وسائل الاتصال الرقمية الخاصة بالمؤسسات الحكومية الأردنية، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط "بيرسون" (0.294) عند مستوى معنوية (0.000)، مما يعني أنه كلما قلت الصعوبات التي تواجه الجمهور الأردني عند استخدام وسائل الاتصال الخاصة بالمؤسسات الحكومية الأردنية ارتفعت اتجاهات الجمهور الأردني نحو وسائل الاتصال الرقمية الخاصة بالمؤسسات الحكومية الأردنية، وبذلك يتضح أيضاً ثبوت الكلي للفرض.

3- تبين صحة الفرض الثالث، يوجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين مدى (الخدمات التي قدمتها المؤسسات الحكومية عبر وسائل الاتصال الرقمية، والسمات التي توفرها وسائل الاتصال الرقمية لدى جمهور المؤسسات الحكومية، إيجابيات استخدام وسائل الاتصال الخاصة بالمؤسسات الحكومية الأردنية، والصعوبات التي تواجه الجمهور الأردني عند استخدام وسائل الاتصال الخاصة بالمؤسسات الحكومية الأردنية) على سلوكيات الجمهور التفاعلية لوسائل الاتصال الرقمية التابعة للمؤسسات الحكومية الأردنية.

ولاختبار معنوية العلاقة الارتباطية بين مدى (الخدمات التي قدمتها المؤسسات الحكومية عبر وسائل الاتصال الرقمية، والسمات التي توفرها وسائل الاتصال الرقمية لدى جمهور المؤسسات الحكومية، إيجابيات استخدام وسائل الاتصال الخاصة بالمؤسسات الحكومية الأردنية، والصعوبات التي تواجه الجمهور الأردني عند استخدام وسائل الاتصال الخاصة بالمؤسسات الحكومية الأردنية) على سلوكيات الجمهور التفاعلية لوسائل الاتصال الرقمية التابعة للمؤسسات الحكومية الأردنية، تم استخدام اختبار بيرسون (Correlation Coefficient) لقياس العلاقة الارتباطية، ويعرض جدول (12) نتائج هذا الاختبار.

جدول (12) اختبار "بيرسون" لدلالة العلاقة الارتباطية بين مدى (الخدمات، السمات، الإيجابيات، الصعوبات) على سلوكيات الجمهور التفاعلية لوسائل الاتصال الرقمية التابعة للمؤسسات الحكومية الأردنية

سلوكيات الجمهور التفاعلية لوسائل الاتصال الرقمية التابعة للمؤسسات الحكومية الأردنية		
P	r	
0.000	0.502	الخدمات التي قدمتها المؤسسات الحكومية عبر وسائل الاتصال الرقمية
0.000	0.395	السمات التي توفرها وسائل الاتصال الرقمية لدى جمهور المؤسسات الحكومية
0.000	0.430	إيجابيات استخدام وسائل الاتصال الخاصة بالمؤسسات الحكومية الأردنية
0.000	-0.448	الصعوبات التي تواجه الجمهور الأردني عند استخدام وسائل الاتصال الخاصة بالمؤسسات الحكومية الأردنية

(مستوى المعنوية = p قيمة معامل بيرسون = r)

يتضح من الجدول (12):

- وجود علاقة ارتباطية طردية دالة إحصائياً بين الخدمات التي قدمتها المؤسسات الحكومية عبر وسائل الاتصال الرقمية وبين سلوكيات الجمهور التفاعلية لوسائل الاتصال الرقمية التابعة للمؤسسات الحكومية الأردنية، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط "بيرسون" (0.502) عند مستوى معنوية (0.000)، مما يعني أنه كلما تعددت الخدمات التي قدمتها المؤسسات الحكومية عبر وسائل الاتصال الرقمية ارتفعت سلوكيات الجمهور التفاعلية لوسائل الاتصال الرقمية التابعة للمؤسسات الحكومية الأردنية، وبذلك يتضح ثبوت الكلي للفرض.

- وجود علاقة ارتباطية طردية دالة إحصائياً بين السمات التي توفرها وسائل الاتصال الرقمية لدى جمهور المؤسسات الحكومية وبين سلوكيات الجمهور التفاعلية لوسائل الاتصال الرقمية التابعة للمؤسسات الحكومية الأردنية، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط "بيرسون" (0.395) عند مستوى معنوية (0.000)، مما يعني أنه كلما تعددت السمات التي توفرها وسائل الاتصال الرقمية لدى جمهور المؤسسات الحكومية ارتفعت سلوكيات الجمهور التفاعلية لوسائل الاتصال الرقمية التابعة للمؤسسات الحكومية الأردنية، وبذلك يتضح ثبوت الكلي للفرض.

- وجود علاقة ارتباطية طردية دالة إحصائياً بين إيجابيات استخدام وسائل الاتصال الخاصة بالمؤسسات الحكومية الأردنية وبين سلوكيات الجمهور التفاعلية لوسائل الاتصال الرقمية التابعة للمؤسسات الحكومية الأردنية، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط "بيرسون" (0.430) عند مستوى معنوية (0.000)، مما يعني أنه كلما تعددت إيجابيات استخدام وسائل الاتصال الخاصة بالمؤسسات الحكومية الأردنية ارتفعت سلوكيات الجمهور التفاعلية لوسائل الاتصال الرقمية التابعة للمؤسسات الحكومية الأردنية، وبذلك يتضح ثبوت الكلي للفرض.

- وجود علاقة ارتباطية عكسية دالة إحصائياً بين الصعوبات التي تواجه الجمهور الأردني عند استخدام وسائل الاتصال الخاصة بالمؤسسات الحكومية الأردنية وبين سلوكيات الجمهور التفاعلية لوسائل الاتصال الرقمية التابعة للمؤسسات الحكومية الأردنية، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط "بيرسون" (0.448) عند مستوى معنوية (0.000)، مما يعني أنه كلما قلت الصعوبات التي تواجه الجمهور الأردني عند استخدام وسائل الاتصال الخاصة بالمؤسسات الحكومية الأردنية ارتفعت سلوكيات الجمهور التفاعلية لوسائل الاتصال الرقمية التابعة للمؤسسات الحكومية الأردنية، وبذلك يتضح أيضاً ثبوت الكلي للفرض.

4- تبين صحة الفرض الرابع، يوجد تأثير لاتجاهات الجمهور الأردني نحو وسائل الاتصال الرقمية الخاصة بالمؤسسات الحكومية الأردنية على (الخدمات التي قدمتها المؤسسات الحكومية عبر وسائل الاتصال الرقمية، والسمات التي توفرها وسائل الاتصال الرقمية لدى جمهور المؤسسات الحكومية، إيجابيات استخدام وسائل الاتصال الخاصة بالمؤسسات الحكومية الأردنية، والصعوبات التي تواجه الجمهور الأردني عند استخدام وسائل الاتصال الخاصة بالمؤسسات الحكومية الأردنية).

لاختبار الفرضية تم تطبيق تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression) للكشف عن أثر اتجاهات الجمهور الأردني نحو وسائل الاتصال الرقمية الخاصة بالمؤسسات الحكومية الأردنية على (الخدمات التي قدمتها المؤسسات الحكومية عبر وسائل الاتصال الرقمية، والسمات التي توفرها وسائل الاتصال الرقمية لدى جمهور المؤسسات الحكومية، إيجابيات استخدام وسائل الاتصال الخاصة بالمؤسسات الحكومية الأردنية، والصعوبات التي تواجه الجمهور الأردني عند استخدام وسائل الاتصال الخاصة بالمؤسسات الحكومية الأردنية)، ويعرض جدول (13) نتائج هذا الاختبار.

جدول (13): تحليل الانحدار المتعدد (Regression Multiple) للكشف عن أثر اتجاهات الجمهور الأردني نحو وسائل الاتصال الرقمية الخاصة بالمؤسسات الحكومية الأردنية على (الخدمات، السمات، الإيجابيات، الصعوبات)

دلالة F الإحصائية	قيمة F	قيمة R ²	قيمة R	قيمة Beta	دلالة إحصائية "t"	قيمة t	المتغيرات المستقلة	
0.000	162.723	0.747	0.865	0.548	0.000	8.748	الخدمات التي قدمتها المؤسسات الحكومية عبر وسائل الاتصال الرقمية	
				-0.155	0.035	-	2.118	السمات التي توفرها وسائل الاتصال الرقمية لدى جمهور المؤسسات الحكومية
				0.550	0.000	8.911	إيجابيات استخدام وسائل الاتصال الخاصة بالمؤسسات الحكومية الأردنية	
				0.054	0.172	1.369	الصعوبات التي تواجه الجمهور الأردني عند استخدام وسائل الاتصال الخاصة بالمؤسسات الحكومية الأردنية	

**المتغير التابع: اتجاهات الجمهور الأردني نحو وسائل الاتصال الرقمية الخاصة بالمؤسسات الحكومية الأردنية

يتضح من الجدول (13):

وجود أثر ذو دلالة إحصائية لاتجاهات الجمهور الأردني نحو وسائل الاتصال الرقمية الخاصة بالمؤسسات الحكومية الأردنية على (الخدمات، السمات، الإيجابيات، الصعوبات)، حيث بلغت قيمة "ف" (162.723)، وبدلالة معنوية (0.000)، وكما بلغت قيمة (R) (0.865) وهي تمثل معامل الارتباط بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع، وهذا يؤكد على الأثر الإيجابي للخدمات التي قدمتها المؤسسات الحكومية عبر وسائل الاتصال الرقمية، والسمات التي توفرها وسائل الاتصال الرقمية لدى جمهور المؤسسات الحكومية، إيجابيات استخدام وسائل الاتصال الخاصة بالمؤسسات الحكومية الأردنية، والصعوبات التي تواجه الجمهور الأردني عند استخدام وسائل الاتصال الخاصة بالمؤسسات الحكومية الأردنية على اتجاهات الجمهور الأردني نحو وسائل الاتصال الرقمية الخاصة بالمؤسسات الحكومية الأردنية، وهو ما يشير إلى توجه الجمهور الأردني نحو وسائل الاتصال الرقمية المستخدمة في المؤسسات الحكومية الأردنية بإدارة العلاقة بين الجمهور المستفيد والمؤسسات الحكومية، وذلك أن قيام المؤسسات الحكومية الأردنية بتوفير جميع خدماتها عبر وسائل الاتصال الرقمية الخاصة بها من شأنه أن يزيد مستوى رضا جمهورها عن الخدمات والسمات التي وفرتها المؤسسات الحكومية الأردنية، ويرى الباحث أن قيام الجمهور الأردني على استخدام وسائل الاتصال الرقمية الخاصة بالمؤسسات الحكومية الأردنية من شأنها أن تضيف على طريقة الاستخدام ميزات إيجابية من أهمها سهولة الاستخدام وتوفير الوقت والجهد عند الانتفاع بخدماتها، ويعزو الباحث عدم وجود أثر للصعوبات على اتجاهات الجمهور الأردني عند استخدام وسائل الاتصال الرقمية

الخاصة بالمؤسسات الحكومية يعود إلى السعي الدائم للمؤسسات الحكومية على توفير عنصر سهولة الاستخدام على وسائلها الاتصالية لتمكن الجمهور من الحصول على خدماتها دون عناء.

واعتماداً على النتائج: تم إثبات صحة الفرض وذلك بوجود أثر لاتجاهات الجمهور الأردني نحو وسائل الاتصال الرقمية الخاصة بالمؤسسات الحكومية الأردنية على (الخدمات التي قدمتها المؤسسات الحكومية عبر وسائل الاتصال الرقمية، والسمات التي توفرها وسائل الاتصال الرقمية لدى جمهور المؤسسات الحكومية، إيجابيات استخدام وسائل الاتصال الخاصة بالمؤسسات الحكومية الأردنية، والصعوبات التي تواجه الجمهور الأردني عند استخدام وسائل الاتصال الخاصة بالمؤسسات الحكومية الأردنية).

المؤشرات العامة للدراسة

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

1- أظهرت النتائج أن أكثر المؤسسات الحكومية الأردنية التي تستخدم وسائل الاتصال الرقمية هي وزارة الشباب وتليها ديوان الخدمة المدنية، وأقل المؤسسات استخداماً لوسائل الاتصال الرقمي هي دائرة الأحوال المدنية والجوازات.

2- أشارت النتائج إلى أهم وسائل الاتصال الرقمية التي تعتمد عليها في التواصل مع المؤسسات الحكومية الأردنية الموقع الإلكتروني الرسمي الخاص بالمؤسسة وتطبيقها الخاص لكل مؤسسة.

3- كما أظهرت نتيجة البحث إن درجة رضا واهتمام الجمهور عن الخدمات التي تقدمها المؤسسات الحكومية الأردنية عن طريق وسائل الاتصال الرقمية الخاص بها مرتفعة، ويعود ذلك إلى استخدام المؤسسات الحكومية الأردنية لوسائل الاتصال الرقمية بالفائدة الكبيرة على الجمهور من خلال توفير الوقت والجهد ولا يعد العامل الزمني والمكاني عقبة ذلك لأن وسائل الاتصال الرقمية تعمل على مدار الساعة، بحيث أتاحت وسائل الاتصال الرقمية الفرصة للجمهور بتقديم الشكاوى في حال حدوث مشكلة وتقديم آرائهم ومقترحاتهم.

4- وأظهرت النتائج أن إيجابيات استخدام وسائل الاتصال الرقمية الخاصة بالمؤسسات الحكومية الأردنية جاءت بدرجة مرتفعة، إذ توفر وسائل الاتصال الرقمية الوقت والجهد في الحصول على الخدمات التي تقدمها المؤسسات الحكومية الأردنية والحصول على بعض الخدمات دون تكلفة مالية، كما أظهرت أن أهم سلبيات استخدام وسائل الاتصال الرقمية ينبع من تأخر وسائل الاتصال الرقمية في إنجاز معاملات الجمهور، بالإضافة إلى عدم وجود كادر متخصص ومؤهل وعلى دراية كبيرة

في وسائل الاتصال الرقمية. كما أظهرت أن أبرز الصعوبات التي تواجه الجمهور عند استخدام وسائل الاتصال الرقمية الخاصة بالمؤسسات الحكومية الأردنية تكون في الأمية الرقمية حيث تعتبر أبرز التحديات التي تواجه المؤسسات الحكومية الأردنية في استخدام جمهورها لوسائل الاتصال الرقمية.

5- أظهرت نتيجة الفرضية الأولى، وجود علاقة ارتباطية بين درجة رضا واهتمام المستفيدين نحو وسائل الاتصال الرقمية الخاصة بالمؤسسات الحكومية الأردنية تعبا لمتغير الجنس والعمر، بينما أظهرت عدم وجود علاقة ارتباطية بين درجة رضا واهتمام المستفيدين نحو وسائل الاتصال الرقمية الخاصة بالمؤسسات الحكومية الأردنية تعبا لمتغير المؤهل العلمي وطبيعة العمل.

6- أظهرت نتيجة الفرضية الثانية عن وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين مدى (الخدمات التي قدمتها المؤسسات الحكومية عبر وسائل الاتصال الرقمية، والسمات التي توفرها وسائل الاتصال الرقمية لدى جمهور المؤسسات الحكومية، إيجابيات استخدام وسائل الاتصال الخاصة بالمؤسسات الحكومية الأردنية، والصعوبات التي تواجه الجمهور الأردني عند استخدام وسائل الاتصال الخاصة بالمؤسسات الحكومية الأردنية) على اتجاهات الجمهور الأردني نحو وسائل الاتصال الرقمية الخاصة بالمؤسسات الحكومية الأردنية.

7- أظهرت نتيجة الفرضية الثالثة عن وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين مدى (الخدمات التي قدمتها المؤسسات الحكومية عبر وسائل الاتصال الرقمية، والسمات التي توفرها وسائل الاتصال الرقمية لدى جمهور المؤسسات الحكومية، إيجابيات استخدام وسائل الاتصال الخاصة بالمؤسسات الحكومية الأردنية، والصعوبات التي تواجه الجمهور الأردني عند استخدام وسائل الاتصال الخاصة بالمؤسسات الحكومية الأردنية) على سلوكيات الجمهور التفاعلية لوسائل الاتصال الرقمية التابعة للمؤسسات الحكومية الأردنية.

8- أظهرت نتيجة الفرضية الرابعة عن وجود تأثير لاتجاهات الجمهور الأردني نحو وسائل الاتصال الرقمية الخاصة بالمؤسسات الحكومية الأردنية على (لخدمات التي قدمتها المؤسسات الحكومية عبر وسائل الاتصال الرقمية، والسمات التي توفرها وسائل الاتصال الرقمية لدى جمهور المؤسسات

الحكومية، إيجابيات استخدام وسائل الاتصال الخاصة بالمؤسسات الحكومية الأردنية، والصعوبات التي تواجه الجمهور الأردني عند استخدام وسائل الاتصال الخاصة بالمؤسسات الحكومية الأردنية).

توصيات الدراسة

يقترح الباحث مجموعة من التوصيات يسعى من خلالها لزيادة فعالية العلاقات العامة الرقمية في تطوير الوظيفة الاتصالية للمؤسسات الحكومية الأردنية، وذلك كما يلي:

1- العمل على إزالة العراقيل التي تحول دون وصول الجمهور إلى الخدمات التي تقدمها المؤسسات الحكومية الأردنية عن طريق وسائل الاتصال الرقمية بسهولة ويسر.

2- العمل على تحفيز الجمهور تجاه الولاء والانتماء للمؤسسة وذلك من خلال شرح أهمية الفائدة المدركة التي سيتحصل عليها المستفيدين من الخدمة أثناء استخدامهم لوسائل الاتصال الرقمية للتواصل مع المؤسسة وحصولهم على خدماتها بما في ذلك توفير الوقت والجهد.

3- القيام بدراسات دورية لوسائل الاتصال الرقمية التي يتم تفعيلها مع أخذ ملاحظات وآراء ومقترحات الجمهور بعين الاعتبار، من خلال مختصين في هذا المجال والعمل على وضع خطط استراتيجية بناء على مخرجات التي خلصت إليها الدراسة من قبل الهيئات والوزارات المعنية بذلك.

4- القيام بوضع نتائج ومقترحات الدراسة الحالية بعين الاعتبار من قبل الهيئات والمؤسسات الحكومية الأردنية؛ إذ تعد هذه الدراسة من بين قلة من الدراسات التي أولت الاهتمام بهذا المجال.

ومن جماع ما سبق يمكن أن نؤكد أن وسائل الاتصال الرقمية قد فرضت نفسها كعنصر جديد من الممكن إدخال التعديلات والتحسينات عليه بصورة مستمرة، وهذا ينطبق على كافة الأصعدة والمجالات، لا سيما بمجال العلاقات العامة لتحسين جودة الوظيفة الاتصالية بين المؤسسات الحكومية وجمهور المستفيدين من الخدمات التي تقدمها تلك المؤسسات، ليس هذا فحسب وإنما للدور الذي تلعبه هذه الوسائل في الحد من سخط المواطنين لعدم حصولهم على خدمات المؤسسات الحكومية بسبب المسافة أو الوقت أو الجهد أو التكلفة.

المراجع:

المراجع العربية:

حاتم محمد عاطف، ممارسة القائم بالاتصال لأنشطة العلاقات العامة الرقمية بالجامعات الحكومية دراسة تطبيقية على جامعة المنوفية، مجلة بحوث العلاقات العامة - الشرق الأوسط، العدد السادس، يناير/مارس 2015، ص 146.

ميرهان محسن السيد طنطاوي: أساليب وممارسات المشاركة الإلكترونية والتواصل الاجتماعي في الجهات الحكومية دولة الإمارات العربية المتحدة نموذجا، المجلة المصرية لبحوث العلاقات العامة والإعلام، العدد السادس عشر، 2018.

أسراء رجب (2022)، التحول الرقمي في التعليم الجامعي: مفهومه وأهدافه وآلياته، مصر، جامعة جنوب الوادي، كلية التربية، مجلة الدراسات العليا، ص 1-34، العدد 50.

الزعبي وسام (2021)، دور العلاقات العامة الرقمية في تطوير الوظيفة الاتصالية للمؤسسات الحكومية الأردنية، مصر جامعة القاهرة، مجلة إتحاد الجامعات لبحوث الإعلام وتكنولوجيا الاتصال، العدد الثامن، ص 117-156.

ميرهان محسن السيد طنطاوي: أساليب وممارسات المشاركة الإلكترونية والتواصل الاجتماعي في الجهات الحكومية دولة الإمارات العربية المتحدة نموذجا، المجلة المصرية لبحوث العلاقات العامة والإعلام، العدد السادس عشر، 2018.

غادة نصر الدين محمد علي (2020)، "استخدام العلاقات العامة بمواقع التواصل الاجتماعي وأثرها على كفاءة الوظيفة الاتصالية في المؤسسات الحكومية، دراسة تطبيقية"، رسالة دكتوراه، غير منشورة، قسم الإعلام، كلية الآداب (مصر: جامعة أسيوط).

سحر فالح عوض أبو جارور، خيرى مصطفى سعيد كتانة (2016). "الحكومة الإلكترونية في الأردن: التحديات والفرص"، مجلة رماح للبحوث والدراسات، العدد 17، مارس 2016، (الأردن: مركز البحث وتطوير الموارد البشرية)، ص ص 115-129.

المراجع الأجنبية:

Abdulsadek, Hassan (2020). The effectiveness of training programs on modern technology use in developing the performance of public relations practitioners in Egyptian and Bahraini government, Egyptian Journal For Mass Communication Research, No. 71, pp. 1-51.

AnatoliyGruzd, James Lanniganb, Kevin Quigley., (2018) "Examining government cross- platform engagement in social media. Instagram vs. Twitter – The big life project", Government Information Quarterly.

RupakRauniar Greg RawskiJei Yang Ben Johnson, (2014),"Technology acceptance model (TAM) andsocial media usage: an empirical study on Facebook", Journal of Enterprise Information Management, Vol.27 Iss 1, pp. 6-30

Wann-Yih, W., & Ching-Ching, K. (2015). An Online Shopping Behavior Model Integrating Personality Traits, Perceived Risk, and Technology Acceptance. Social Behavior 27 and Personality: An International Journal, Vol. 43 (1), Pp. 85-97. doi:10.2224/sbp.2015.43.1.85

Maranguni'c, N., Grain's, (2015). A.: Technology acceptance model: a literature review from 1986 to 2013. Universe. Access Inf. Soc. 14(1), 81–95.p. 84.<https://doi.org/10.1007/s10209-014-0348-1>