

## تكنولوجيا الاتصال وعلاقتها بأداء العاملين بالمؤسسات الحكومية

### المديرية العامة للشؤون الصحية بمكة المكرمة نموذجا

د/ إيمان فتحي حسين \*

أ/ سارة ذيب العتيبي \*\*

#### الملخص العربي

يهدف هذا البحث إلى التعرف على معدل استخدام تكنولوجيا الاتصال في المؤسسات الحكومية، و التعرف مستوى تقييم أفراد العينة على استخدام تكنولوجيا الاتصال داخل المديرية العامة للشؤون الصحية، و رصد الوسائل التكنولوجية الاتصالية المستخدمة وغير المستخدمة في المديرية العامة للشؤون الصحية، كما يهدف إلى التعرف على مدى تأثير تكنولوجيا الاتصال على أداء موظفي المديرية العامة للشؤون الصحية، و رصد أهم السلبيات و الصعوبات الناجمة من استخدام تكنولوجيا الاتصال في المديرية العامة للشؤون الصحية، و يهدف إلى معرفة دور تكنولوجيا الاتصال في ربط المديرية العامة للشؤون الصحية بنظائرها في المملكة العربية السعودية، كما يهدف إلى التعرف على مدى استعداد موظفي المديرية العامة للشؤون الصحية لتطوير أو تبني توظيف تكنولوجيا الاتصال، و التعرف على مدى تطور أداء موظفي المديرية العامة للشؤون الصحية بعد استخدام تكنولوجيا الاتصال في المديرية، و معرفة الاستخدامات الرئيسية لتكنولوجيا الاتصال التي تعتمد عليها المديرية العامة للشؤون الصحية.

و اعتمدت الباحثة على منهج المسح بالعينة باستخدام أداة الاستبيان للوصول إلى نتائج الدراسة و أهدافها، و قد تم تطبيقه على عينة عمدية قوامها (100) مفردة من موظفي المديرية العامة للشؤون الصحية بمكة المكرمة، و انقسم البحث إلى فصلين الفصل الأول شمل الإطار النظري و المنهجي للبحث، و شمل الفصل الثاني عرض نتائج البحث و مناقشته بالإضافة إلى ملخص النتائج النهائية و التوصيات.

#### وتمثلت أهم النتائج في:

- كشفت النتائج ارتفاع نسبة استخدام عينة الدراسة لتكنولوجيا الاتصال المقدمة من المديرية العامة للشؤون الصحية وذلك بنسبة (100%).
- أن الانترنت أهم وسائل تكنولوجيا الاتصال التي يستخدمها عينة الدراسة في المديرية العامة للشؤون الصحية في المرتبة الأولى.
- ارتفاع فاعلية الدور الذي تؤديه التكنولوجيا الاتصالية في تطوير أداء العاملين بالمديرية العامة للشؤون الصحية بنسبة (79%).
- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا الاتصال و أداء العاملين بالمؤسسات

(\* ) أستاذ المشارك بقسم الإعلام بكلية العلوم الاجتماعية - جامعة أم القرى.

(\*\* ) ماجستير العلاقات العامة بقسم الإعلام بكلية العلوم الاجتماعية - جامعة أم القرى.

الحكومية المديرية العامة للشؤون الصحية بمكة المكرمة .

**التوصيات :**

- ضرورة اهتمام جميع المديریات العامة للشؤون الصحية في المملكة بتكنولوجيا الاتصال لمساعدتها الواضحة على تطوير أداء العاملين بها .
- ضرورة الاهتمام بإجراء البحوث على الموظفين للتعرف على أهمية تكنولوجيا الاتصال لديهم .
- إجراء دراسات تتابعية في هذا المجال لمعرفة تطور و دور تكنولوجيا الاتصال المستخدمة في المؤسسات الحكومية .

### **Communication Technology and Its relationship to the performance of employees in government institutions, the General Directorate of Health Affairs, Makkah Al-Mukarramah as a model.**

#### **Research Summary:**

This research aims to identify the rate of use of communication technology in government institutions, to identify the level of evaluation of the sample members on the use of communication technology within the General Directorate of Health Affairs, and to monitor the communication technological means used and not used in the General Directorate of Health Affairs. It also aims to identify the extent of the impact of communication technology on the performance of the employees of the General Directorate of Health Affairs, and monitoring the most important negatives and difficulties resulting from the use of communication technology in the General Directorate of Health Affairs. It aims to identify the role of communication technology in linking the General Directorate of Health Affairs with its counterparts in the Kingdom of Saudi Arabia. It also aims to measure the extent of readiness of the General Directorate of Health Affairs employees to develop or adopt the employment of communication technology, identify the extent of the development of the performance of the General Directorate of Health Affairs employees after using communication technology in the Directorate, and know the main uses of communication technology that the General Directorate of Health Affairs relies on.

The researcher relied on the sample survey method using questionnaires to reach the results of the study and its objectives, and it was applied on an intentional sample of (100) individual employees of the General Directorate of Health Affairs in Makkah Al-Mukarramah, and the

research was divided into two chapters, the first chapter included the theoretical and methodological framework of the research. The second chapter included presenting and discussing the research results, in addition to a summary of the final results and recommendations.

**The most important results were:**

- The results revealed an increase in the percentage of the study sample's use of communication technology provided by the General Directorate of Health Affairs by (100%).
- The Internet is the most important means of communication technology used by the study sample in the General Directorate of Health Affairs in the first place.
- An increase in the effectiveness of the role that communication technology plays in developing the performance of employees of the General Directorate of Health Affairs by 79%.
- The existence of a statistically significant relationship between communication technology and the performance of employees in government institutions, General Directorate of Health Affairs in Makkah Al-Mukarramah.

**Recommendations:**

- The need for all General Directorates of Health Affairs in the Kingdom to pay attention to communication technology to clearly help them develop the performance of their employees.
- The need to pay attention to conducting research on employees to know the importance of communication technology for them.
- Conducting consecutive studies in this field to know the development and role of communication technology used in government institutions.

## مقدمة الدراسة:

قد كان للتطورات و التغييرات التكنولوجية التي شهدها العالم في نهاية القرن العشرين، تأثيراً كبيراً على المستويات السياسية والاقتصادية والاجتماعية والإدارية كافة حيث أدى ظهور شبكة الإنترنت والتوسع الهائل في استخدام الشبكات الإلكترونية في جميع المجالات إلى الانتقال من الأساليب التقليدية في إنجاز الأعمال إلى الأساليب الإلكترونية ، وهذا ما ساهم في بروز الإدارة الإلكترونية ، التي تمثل أحد أهم الاتجاهات الحديثة في المجال الإداري ( بن مرزوق، وآخرون، 2018، ص5 )

وتعد تكنولوجيا الاتصال واحدة من أبرز ملامح عالمنا الحديث وأكثرها أهمية حيث فرض التطور التكنولوجي في مجال الاتصالات على الإعلام و التواصل و الحضارة واقعاً مذهباً و مليئاً بالعديد من المتغيرات التي تمثل ثورة جديدة بلا حدود ، لتمتد آثاره على الحياة السياسية و الاجتماعية و الثقافية و الاقتصادية ، و غيرها من الأبعاد و المجالات مما أحدث تغييراً في شكل و أنماط الحياة الفردية و الاجتماعية .

لقد أصبحت الحاجة إلى التغيير أمراً لا مفر منه فهو أشبه بحاجة الإنسان للماء و الهواء و تستمر حياته خاصة في عالم تلوح فيه التحديات و التقلبات التي أضحت السمة الغالبة على بيئة العمل اليوم فقد تقارب العلم و ازدادت وتيرة الحياة سرعة ، و فرضت علينا قيماً جديدة لا تسمح بالخمول و الاستمرار و إهدار الوقت و اغتيال الإبداع و المبدعين ، فلا بد من استثمار المواهب و خلق بيئة تفكير جديدة من أجل النهوض و ناعة المستقبل ولا شك أن التغيير بتوجهاته الإيجابية يحمل في طياته مصاعب جمة ، و أزمان جديدة و ينثر في طرقه أسئلة مؤرقة كثيراً ما اصطدم مع الواقع القديم ، لذا فعملية الإصلاح و التغيير تهدف إلى معالجة مظاهر العيوب و القصور داخل المنظمة ضمن خطة مدروسة ، دون إلحاق الضرر بها ، و تحدث استجابة للإحساس بأهمية التغيير و التطوير من أجل الخروج من واقع مأزوم إلى واقع أفضل لضمان بقاء المنظمة و رفع مستوى أدائها و في هذه العملية تنصهر جهود القيادة و الموظفين بتياراتهم و رغباتهم المختلفة ، لتشكيل جبهة غير مستخدمة في ذلك شتى الأساليب و الموارد ( الحياي، 2015، ص17 ) .

كذلك لم يعد قياس الأداء و ممارسته في القطاع الحكومي في المملكة العربية السعودية ترفاً بل أصبح ضرورة ملحة لتحسين و تطوير الخدمات المقدمة ، و بالاطلاع على النجاحات في القطاع الحكومي نجد أن خلفها قياس أداء مؤسسي فعال .

و من خلال ما توصلت إليه نتائج الدراسات السابقة في مجال تكنولوجيا الاتصال و أداء العاملين ، ظهرت الحاجة إلى معرفة العلاقة بين تكنولوجيا الاتصال و أداء العاملين بالمؤسسات الحكومية بالتركيز على المديرية العامة للشؤون الصحية بمكة المكرمة ، لتحقيق الأهداف الرئيسية للمؤسسة ، و قد أكدت الدراسات العلمية حاجة المؤسسات الحكومية إلى وجود عنصر تكنولوجيا الاتصال في جهاز المؤسسات و

الذي يساعد بشكل كبير في تحسين أداء العاملين بالإضافة إلى ربط جميع الإدارات في المؤسسة و ربط المؤسسة بنظائرها في مختلف مناطق المملكة .

لذا وجدت الباحثات ضرورة دراسة تكنولوجيا الاتصال و علاقتها بأداء العاملين في المؤسسات الحكومية المديرية العامة للشؤون الصحية بمكة المكرمة نموذجاً .

#### أولاً: تحديد المشكلة البحثية

حتى تحقق العلاقات العامة المتطورة أهدافها الاتصالية التي خلقت من أجلها في المؤسسات كان الزاماً عليها مواكبة واستخدام تكنولوجيا الاتصالات الحديثة وادارك طبيعة هذه التكنولوجيا وكذلك معرفة مدى تأثير هذه التكنولوجيا على مستوى أداء ممارسي الوظيفة وأداء المنظمة والعمل على تطوير هذا الأداء لكي يصبح أفضل إنجازاً لأعماله ، و بأفضل الطرق و الوسائل ، و بأقل جهد ، و أكبر مساحة ، و بأسرع وقت ممكن ، و لكن إلى أي مدى سيكون موظفي المؤسسات الحكومية بشكل عام و المديرية العامة للشؤون الصحية بمكة المكرمة بشكل خاص ، مستعدة لتبني هذه التكنولوجيا وتوظيفها في الممارسة المهنية لا سيما أن فهم وتوظيف تكنولوجيا الاتصال الحديثة لم يعد خياراً أمام المؤسسات الحكومية بل هو شرط أساسي لنجاحها.

لذا تمثلت مشكلة الدراسة في دراسة تكنولوجيا الاتصال و علاقتها بأداء العاملين بالمؤسسات الحكومية المديرية العامة للشؤون الصحية بمكة المكرمة نموذجاً .

#### ثانياً: أهمية الدراسة

1- يمكن القول بأن هذه الدراسة تتميز عن غيرها بأن تطبيقها يتم في ظل استيعاب الكم الهائل من وسائل الاتصال الحديثة داخل المديرية العامة للشؤون الصحية بمكة المكرمة .

2- أهمية الموضوع لمنسوبي المديرية العامة للشؤون الصحية بمكة المكرمة و مساهمته في تطور أداء العاملين داخل المديرية.

3- الاهتمام المتزايد بتكنولوجيا الاتصال باعتبارها نشاط حيوي داخل أي مؤسسة لما لها أثر في نجاح المديرية العامة للشؤون الصحية في تعاملاتها مع الجمهور الداخلي و الخارجي .

4- ندرة الدراسات السابقة المتعلقة بدور تكنولوجيا الاتصال في المؤسسات الحكومية السعودية .

5- محاولة إلقاء الضوء على مفهوم تكنولوجيا الاتصال، وأهمية تطبيقه في المديرية العامة للشؤون الصحية ، ومدى تفاعل العاملين مع وسائل الاتصال الحديثة .

### ثالثاً: أهداف الدراسة

- 1- التعرف على معدل استخدام تكنولوجيا الاتصال في المؤسسات الحكومية .
- 2- التعرف مستوى تقييم أفراد العينة على استخدام تكنولوجيا الاتصال داخل المديرية العامة للشؤون الصحية .
- 3- رصد الوسائل التكنولوجية الاتصالية المستخدمة و الغير مستخدمة في المديرية العامة للشؤون الصحية.
- 4- التعرف على مدى تأثير تكنولوجيا الاتصال على أداء موظفي المديرية العامة للشؤون الصحية.
- 5- رصد أهم السلبيات و الصعوبات الناجمة من استخدام تكنولوجيا الاتصال في المديرية العامة للشؤون الصحية.
- 6- معرفة دور تكنولوجيا الاتصال في ربط المديرية العامة للشؤون الصحية بنظائرها في المملكة العربية السعودية .
- 7- معرفة الاستخدامات الرئيسية لتكنولوجيا الاتصال التي تعتمد عليها المديرية العامة للشؤون الصحية .

### رابعاً: الإطار النظري للدراسة

#### أولاً: نظرية الاعتماد على وسائل الإعلام

تعتمد هذه الدراسة علي نظرية الاعتماد على وسائل الإعلام Mass Media Dependency Theory، ويعد مدخل اعتماد الأفراد على وسائل الإعلام جزء من نظرية الاعتماد المتبادل بين وسائل الإعلام والنظم الاجتماعية الذي يشكل بدوره علاقات الجمهور مع هذه الوسائل، فالأفراد مثل النظم الاجتماعية، يقيمون علاقات اعتماد على وسائل الإعلام لأن الأفراد توجههم الأهداف وبعض أهدافهم تتطلب الوصول إلى مصادر تسيطر عليها وسائل الإعلام. (Robert E,2002,p.161)

وتذكر أماني السيد أن بلاك و برينت صنفا هذه النظرية من النظريات المتكاملة للأسباب الآتية:

- 1- تضمنها لعناصر علم الاجتماع ، ومفاهيم من علم النفس.
- 2- تفسيرها للعلاقات السببية بين الأنظمة المختلفة في المجتمع ، مما يؤدي إلى تكامل هذه الأنظمة بعضها مع بعض.

3- جمعها للعناصر الرئيسية لنظرية الاستخدامات والإشباعات من جهة ونظرية التأثير التقليدي من جهة أخرى ، على الرغم من أن اهتمام هذه النظرية لا يتركز على معرفة التأثير بحد ذاته ، وإنما تفسير تراوح التأثير بين القوة والضعف من جانب ، والمباشر وغير المباشر من جانب آخر.

تقديمها لنظرية فلسفية تجمع بين الاهتمام بمضمون الرسائل والتأثير الذي يصيب الجمهور نتيجة التعرض لهذا المضمون. (كنعان ، 2014، ص 165-167)

ويمكن تلخيص الفكرة الأساسية لنظرية الاعتماد إن قدرة وسائل الاتصال على تحقيق قدر أكبر من التأثير المعرفي والعاطفي والسلوكي سوف تزداد عندما تقوم هذه الوسائل بوظائف نقل المعلومات بشكل متميز ومكثف ، وهذا الاحتمال سوف تزيد قوته في حالة تواجد عدم استقرار بنائي في المجتمع بسبب الصراع والتغيير بالإضافة إلى ذلك فإن فكرة تغيير سلوك ومعارف ووجدان الجمهور يمكن أن تصبح تأثيراً مرتدداً لتغيير كل من المجتمع ووسائل الاتصال، وهذا هو معنى العلاقة الثلاثية بين وسائل الاتصال والجمهور والمجتمع. (المزاهرة، 2012، ص208)

ويقوم مدخل اعتماد الأفراد على وسائل الإعلام على ركيزتين أساسيتين هما :

1- **الأهداف:** لكي يحقق الأفراد والجماعات والمنظمات المختلفة أهدافهم الشخصية والاجتماعية ، فإن عليهم أن يعتمدوا على موارد يسيطر عليها أشخاص أو جماعات أو منظمات أخرى والعكس صحيح.

2- **المصادر:** يسعى الأفراد والمنظمات إلى المصادر المختلفة التي تحقق أهدافهم الشخصية والاجتماعية فإن عليهم أن يعتمدوا على موارد يسيطر عليها أشخاص أو جماعات أو منظمات أخرى ، والعكس صحيح. (مكاوي، 2009، ص200)

ويرجع أسباب اعتماد الأفراد على وسائل الإعلام في حاجتهم إلى الحصول على المعلومات وفهم ما يدور في البيئة المحيطة بهم ، مما يؤدي إلى خلق حاجة من التوجيه لديهم في كيفية التعامل مع المواقف الطارئة (حمدي ، 2001)، ويهدف مدخل الاعتماد على وسائل الإعلام إلى الكشف عن الأسباب التي تجعل وسائل الإعلام أحياناً قوية ومباشرة وفي أحيان أخرى تكون لها تأثيرات غير مباشرة وحقيقية إلى حد ما .

(Tao Sun, 2001, pp.199-217)

### الفروض الرئيسية لنظرية الاعتماد على وسائل الإعلام

يتمثل الفرض الرئيسي لنظرية الاعتماد في قيام الفرد بالاعتماد على وسائل الإعلام لإشباع احتياجاته من خلال استخدام الوسيلة ، وكما لعبت الوسيلة دوراً هاماً

في حياة الأشخاص زاد تأثيرها وأصبح دورها أكثر أهمية ومركزية وبذلك تنتشأ العلاقة بين شدة الاعتماد ودرجة تأثير الوسيلة لدى الأشخاص ، وكلما ازدادت المجتمعات تعقيداً ازداد اعتماد الأفراد على

(Baran) (1995, pp226-227), وسائل الاعلام

(Melvin, 1967, pp.4-16) كما يقوم النموذج على عدة فروض فرعية أخرى هي:

- 1- تؤثر درجة استقرار النظام الاجتماعي على زيادة الاعتماد أو قلته على مصادر معلومات ووسائل الإعلام ، وكلما زادت درجة عدم الاستقرار في المجتمع كلما زاد الاعتماد لدى الأفراد على وسائل الإعلام.
  - 2- تزداد درجة الاعتماد على وسائل الإعلام في حالة قلة القنوات البديلة للمعلومات أما في حالة وجود مصادر معلومات بديلة تقدمها شبكات خاصة أو رسمية أو مصادر إعلامية خارج المجتمع سيقبل اعتماد الجمهور على وسائل الإعلام.
  - 3- يختلف الجمهور في درجة اعتماده على وسائل الإعلام نتيجة لوجود اختلاف في الأهداف الشخصية والمصالح والحاجات الفردية.(عثمان ، 2002)
- وتتأثر عملية الاعتماد على وسائل الإعلام بعدة عوامل تتحدد فيما يلي:

- طبيعة الجمهور وأهدافه من الاعتماد على وسائل الإعلام المختلفة.
- طبيعة المجتمع ومدى توافر مصادر المعلومات في هذا المجتمع.
- طبيعة وسائل الإعلام وتنوعها، وقدرتها على تقديم المعلومات إلى الجمهور.
- طبيعة الوقت أو الظروف التي يمر بها الفرد أو المجتمع.
- طبيعة المعلومات التي تقدمها وسائل الإعلام، ومدى إشباعها لحاجة الفرد أو المجتمع. (William, 1994, pp5-13)

#### دوافع اختيار نظرية الاعتماد في الإطار النظري للدراسة:

تُعد نظرية الاعتماد على وسائل الإعلام Mass Media Dependency Theory مدخلاً نظرياً ملائماً لهذه الدراسة وهو الإطار النظري الذي تقوم على أساسه هذه الدراسة للأسباب التالية:

- 1- تساعد نظرية الاعتماد على اختبار مدى اعتماد موظفي المديرية العامة للشؤون الصحية بمكة المكرمة على تكنولوجيا الاتصال كوسيلة لأداء العمل الوظيفي .
- 2- تساعد نظرية الاعتماد على التعرف على متي؟ ولماذا؟ يتعرض موظفي المديرية العامة للشؤون الصحية بمكة المكرمة لتكنولوجيا الاتصال، وما التأثيرات الناتجة عن هذا الاعتماد.



## ثانياً: تكنولوجيا الاتصال

### - مفهوم تكنولوجيا الاتصال :

تتراوح تعريفات التكنولوجيا بين (الاستخدام العام للمعرفة) وعالم الفنون الصناعية و (الأدوات بما فيها الآلية) ، ولكنها تشمل أيضاً الأدوات العقلية مثل اللغات (العقول المبرمجة) والتحليل المعاصر والتقنيات والتطبيقات المنظمة للمعرفة العلمية للمهام العملية ، بل يوجد تعريف للتكنولوجيا أنها : "قواعد النمو للمستقبل" ، كما أن العلاقة بين التكنولوجيا و الآلة والأسلوب تكاد تشابه أو تعادل العلاقة بين اللغة و الكلمة والنطق . (جرادات، عودة، 2008، ص137)

وتعد التكنولوجيا بمثابة التطبيقات العلمية للعلوم النظرية ، التي تنتج بالأساس عن تفاعل الإنسان مع عناصر الكون بوعي وكفاءة ، بحيث يسعى إلى اكتشاف أسرارهِ وقوانينه ، وهو ما يؤدي إلى التقدم المستمر لأساليب وتكنولوجيا الإنتاج ، وهذا هو ما قامت به الدول المتقدمة التي وظفت العلم لخدمة المجتمع ، ونتج عن ذلك التقنيات الحديثة والاختراعات المتتالية واستخدام الحواسيب الآلية العملاقة ( الهاشمي، 2012، ص 44) .

حيث تتكون التكنولوجيا من تداخل بين منتجات تكنولوجية من صنع الإنسان ( الأداة أو من الأفضل "المادة" و "الشكل" ) ، وتطبيقاتها العملية (الاستخدام) ، وأيضاً المعرفة والمهارات الضرورية للقيام بعملها ( المهارة ) ( لاون، 2009، ص47) .

واستخدمت كلمة التكنولوجيا لأول مرة في السنوات الأولى من القرن السابع عشر ، (تشابمان، نوتول، 2012، ص213) ، حيث تفيد القواميس الإنجليزية بأن معنى التكنولوجيا : المعالجة النظامية للفن أو جميع الوسائل التي تستخدم لإنتاج الأشياء الضرورية لراحة الإنسان واستمرارية وجوده ، وهي طريقة فنية للأداء ، أو إنجاز أغراض علمية ، ويعرف قاموس أوكسفورد التكنولوجيا أنها : " الدراسة العلمية للفنون العلمية أو الصناعية وكذلك باعتبارها تطبيقاً للعلم " ( الهاشمي، 2012، ص44) .

وقد شهد النصف الثاني من القرن التاسع عشر مولد عدد من الاختراعات الإلكترونية، فبدأت تظهر ملامح تقنية اتصالية جديدة كان لها آثار عميقة في قرننا الحالي ، ذلك أن عصر الاتصال الإلكتروني قد حمل معه مجتمع المعلومات ( information society ) الذي يعد مرحلة متقدمة لما يسمى بالمجتمع الصناعي ( industrial society ) ( موسى، 1996، ص120)

وعرفها الدكتور يامن بودهان : أنها تعني "اقتناء واختزان المعلومات وتجهيزها في مختلف صورها وأوعية حفظها ، سواء كانت مطبوعة أو مصورة أو مسموعة أو

مرئية أو ممغنطة أو معالجة بالليزر ، ونقلها وبثها باستخدام توليفة من المعلومات الإلكترونية المحوسبة ووسائل أجهزة الاتصال عن بعد" (يامن، 2013، ص11) .

#### - اتجاهات تكنولوجيا الاتصال :

يربط بعض المختصين مفهوم التكنولوجيا باتجاهات ثلاثة :

- 1- المعرفة العلمية : تسخير معرفة الإنسان العلمية المنظمة وإمكاناته العقلية والإبداعية ، من أجل تحقيق أغراض وتطبيقات عملية مطلوبة ، ولذلك تعرف التكنولوجيا أنها : " توظيف المعارف العلمية لتلبية حاجات الإنسان وتنمية المجتمع "
- 2- الاكتشافات والاختراعات : وتشمل الأجهزة والأدوات والاكتشافات الناتجة عن التطبيق العملي للمعرفة العلمية ، وبذلك تعرف التكنولوجيا أنها : " مختلف أنواع الوسائل التي تستخدم لإنتاج المستلزمات الضرورية لراحة الإنسان ، واستمرارية وجوده " . ( قنديلجي، 2010، ص516-517 ) .
- 3- التطبيقات العملية : ويقصد بها النتائج التي يحصل عليها الإنسان ، من خلال التطبيقات العملية للمكتشفات والأجهزة لغرض تطوير الإنسان وتحسين أدائه . (القضاة، 1997، ص57) .

#### - مجالات تكنولوجيا الاتصال :

تشمل تكنولوجيا الاتصال و المعلومات ثلاثة مجالات ، هي :

- 1- الانفجار المعرفي الضخم نظراً لكم المعلومات الهائل في شتى المجالات و التخصصات .
- 2- ثورة وسائل الاتصال المتمثلة في تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي بدأت بالاتصالات السلكية و اللاسلكية مروراً بالتلفزيون و النصوص المتلفزة وانتهت بالأقمار الصناعية .
- 2- ثورة الحاسبات الإلكترونية التي توغلت في كافة نواحي الحياة ، وامتزجت بكل وسائل الاتصال و اندمجت معها، والإنترنت خير مثال على ذلك الامتزاج . ( أبو العلا، 2013، ص 25 )

ثالثاً : تكنولوجيا الاتصال في المؤسسات الحكومية :

#### - نبذة عامة عن المؤسسات الحكومية :

يقصد بالمؤسسة الحكومية من المنظور الاجتماعي العام : نظام مركب من المعالم الاجتماعية المتكاملة و المنظمة من أجل المحافظة على قيمة اجتماعية أساسية (جامع، 2009، ص27) .

بينما يقصد بها من المنظور الاجتماعي الخاص القطاعات التي تكون مملوكة للدولة ، إما أن تكون استثمارية ربحية ، وإما استثمارية خيرية أو غير ذلك ، وهي التي تخدم المجتمع ولا يمتلكها أفراد و تشرف عليها الدولة و تتكفل برواتب موظفيها ( سعيد ، 2017 ) .

#### - استخدامات المؤسسات الحكومية للتكنولوجيا :

أكدت المملكة العربية السعودية أهمية دور تكنولوجيا المعلومات الرقمية والاتصالات في إحداث نقلة نوعية كبيرة ولمموسة على حياة البشرية، وكان لهما الأثر الكبير في النهضة الاقتصادية والعمرانية التي يشهدها العالم اليوم.

و أن رؤية المملكة 2030 تعتمد بصورة كبيرة على التقنية الحديثة وتكنولوجيا المعلومات، وقد تم إطلاق برنامج التحول الوطني الذي يهدف إلى أتمتة المعلومات في جميع قطاعات الدولة، بما يسهم في زيادة إنتاجية المؤسسات الحكومية، وجعلها أكثر فاعلية وقدرة على المنافسة، و إنشاء العديد من البرامج الرقمية التي سهلت عمل أكثر من 130 ألف شركة تعمل المملكة، بهدف خدمة قطاع الأعمال وتسهيل إجراءات البدء في ممارسة العمل التجاري .

<https://www.okaz.com.sa/local/na/1680616>

#### خامساً: الدراسات السابقة

تعتبر الدراسات السابقة – لما تتضمنه من حقائق ومعلومات – ذات أهمية بالغة في مساعدة الباحثين على انجاز ابحاثهم، لذا تعرض الباحثات الدراسات السابقة الوثيقة الصلة بالدراسة كالتالي :

هدفت دراسة ( Omas , et al, 2020 ) حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتمكين المرأة في وقف وسائل منع الحمل في إندونيسيا إلى التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتمكين المرأة في وقف وسائل منع الحمل في إندونيسيا، و استخدمت الدراسة بيانات من المسح الديموغرافي والصحي لإندونيسيا لعام 2017 وبيانات التقييم الشهري لوسائل منع الحمل، تم استخدام نموذج المخاطر النسبية (Gompertz) للتحليل وأظهرت النتائج أن معدل التوقف عن استخدام موانع الحمل لمدة 12 شهراً أعلى بين النساء اللاتي استخدمن الإنترنت في العام الماضي ، والنساء اللاتي كن يملكن هواتف محمولة ، والنساء اللاتي أبلغن عن مشاركتهن الكاملة في صنع القرار المنزلي مقارنة بنظرائهن، و الارتباط بين التوقف عن استخدام وسائل منع الحمل واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة ، كذلك استهدفت دراسة ( Zuniga , et al, 2020 ) حول العمل في التقدم - تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT) في التعلم لدى طلاب التعليم الابتدائي ، تحديد العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتعلم. من خلال عينة ملائمة ، تم اختيار 133 طالباً في الصف السادس الابتدائي (تتراوح أعمارهم بين 10

و 13 عاماً) من مدرسة عامة (ليما - بيرو). لتقييم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، واستخدمت المنهج التحليلي و تم تطبيق مقياس ليكرت وتم تقييم التعلم مع الدرجات التي تم الحصول عليها في المجالات الأكاديمية المختلفة. أظهرت النتائج التالي :

- أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كان مرتبطاً بشكل إيجابي وملحوظ بمجالات الاتصال ( $r = .27$  \*\*) ، والدين ( $r = .27$  \*\*\* ) ، والعلوم والتكنولوجيا ( $r = .18$  \* ) ، وهذا يدل على أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشكل مستمر يؤثر في التعلم ، في حين سعت دراسة ( Hanane, 2019 ) حول : استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البحث الأكاديمي - هل من الممكن تحقيق النزاهة الأكاديمية ؟ إلى فحص كيف يمكن أن تساعد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق النزاهة الأكاديمية، كما أنها تعزز معرفة الدوافع التي تدفع الباحثين إلى التحول إلى الكذب الإلكتروني سعت الدراسة إلى تسليط الضوء على قضية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والنزاهة الأكاديمية لضمان الصدق بين الباحثين الجزائريين. قامت الباحثة بجمع البيانات من خلال استبيان موجه لأربعة فصول ماجستير في دراسات اللغة الإنجليزية في جامعتي مسكرة وصيدا مدعوم بمقابلة مع المعلمين. كشفت النتائج أن معظم الطلاب استخدموا التكنولوجيا في الغش والسرققة الأدبية ، و أن الجامعات والمؤسسات يمكنها تحقيق النزاهة إذا كان المتعلمون على دراية بالجانب الإيجابي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البحث الأكاديمي، وفي نفس السياق جاءت دراسة ( Louw , et al, 2019 ) حول استكشاف استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحسين عملية التدريس والتعلم في مدارس جنوب إفريقيا ، حيث هدفت إلى استكشاف استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحسين عملية التدريس والتعلم في مدارس جنوب إفريقيا في منطقة موثيو. و تم استخدام المنهج التحليلي تم اختيار عينة عشوائية من ثلاثين مدرساً ثانوياً من عشر مدارس. للتأكد من تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، تم إجراء بحث في عشر مدارس ثانوية في بلومفونتين، يتم استخدام نهج الطريقة المختلطة لجمع البيانات، تم إجراء الاستبيانات على المشاركين ثم تبعها مقابلات غير منظمة وأظهرت النتائج: ايجابية دور المعلمين في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لما لها من فوائد في تعزيز أداء المتعلم وتحفيزهم، كذلك تعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على تغيير المشهد التعليمي في جنوب إفريقيا وهناك احتياج على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الفصول الدراسية وتناولت الدراسة دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تعزيز أداء المتعلم وتحفيزه في حجرة الدراسة، كذلك جاءت دراسة ( Kerwin A., 2019 ) حول مكانة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تصميم المناهج وتطويرها ، مكملة في نفس المجال حيث هدفت إلى تأكيد مكانة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تصميم المناهج وتطويرها. و ركزت هذه الدراسة على مراجعة الأدبيات على المناهج الدراسية وما

تستلزمه ، وأهمية المناهج وتصميمها وتطويرها ، وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتصميم المناهج الدراسية وتطويرها و استخدمت المنهج التحليلي و أظهرت نتائج الدراسة بأنه يجب الاهتمام الخاص لمناهج اللغات الأجنبية القائمة على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بسبب الأهمية المتزايدة لتعليم اللغة وتعليم اللغات الأجنبية اليوم، يجب مراعاة تقنيات المعلومات والاتصالات ودمجها في المناهج التعليمية لأنها يمكن أن تحدث ثورة في الممارسات التعليمية وتحفز الابتكار التربوي وتعزيز مشاركة المتعلم وتلبية تنوع تعلم الطلاب وتعزيز استقلالية المتعلم وزيادة تفاعل المتعلم وتواصله ودعم التعبير الفكري وإبداع المتعلمين والتطبيق والتعلم مدى الحياة، في حين هدفت دراسة (سمر عودة، 2019) حول واقع تكنولوجيا الاتصال الحديثة في التنظيم الاجتماعي إلى محاولة بيان واقع تكنولوجيا الاتصال بوسائلها الحديثة المتاحة في التنظيم الاجتماعي، وتحليل عناصر وأبعاد وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة، وبيان وتحليل أدوار وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة في التنظيم الخدمي والأخر الإنتاجي، اتبعت الدراسة المنهج التحليلي، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة الاتصال في التنظيم هو اتصال الشبكات، وهذه الشبكات تتمثل في: النواحي التنظيمية، والتي توضح خطوط السلطة، وأبعاد الاتصال بين الأفراد والرؤساء، وبين الوحدات بعضها البعض الآخر. ، وهناك نوعان من اتصال الشبكات في التنظيم وهما : الشبكات الأتوقراطية، والشبكات الديمقراطية، فالأتوقراطية : تتسم بوجود اتصالات من طرف واحد، وأما الديمقراطية : فنجد فيها الاتصالات من الجانبين أو الطرفين، و أن الواقع يشير الى توافر وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة في التنظيمات الخدمية والإنتاجية، بينما سعت دراسة ( لعياضي وآخرون، 2019 ) حول دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين عملية اتخاذ القرار إلى معرفة العلاقة الارتباطية بين تكنولوجيا الاتصال وعملية اتخاذ القرار من وجهة نظر موظفي مديرية الشباب والرياضة لولاية خنشلة، تكونت عينة الدراسة من (30) موظف، وقد تم اختيارهم بطريقة المسح الشامل، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي، واستخدمت الدراسة الاستبائي كأداة للبحث. ومن أهم النتائج المتوصل إليها وجود علاقة ارتباطية قوية بين تقنيات تكنولوجيا الاتصال المستخدمة وعملية اتخاذ القرار لدى موظفي مديرية الشباب والرياضة لولاية خنشلة، كذلك هدفت دراسة ( تحسين منصور، 2019 ) حول تأثير تكنولوجيا الاتصال على أداء العلاقات العامة دراسة تطبيقية على الإدارة الحكومية الأردنية للتعرف على استخدام التكنولوجيا، ومدى تأثيرها على إدارات العلاقات العامة من وجهة نظر ممارسيها بالإدارة الحكومية، اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، و المنهج الفرعي المسح الميداني ، وقد بلغت عينة الدراسة (120) مفردة من ممارسي العلاقات العامة (١٢٠)، استخدمت الدراسة الاستبائي كأداة ، وكان من أهم نتائج الدراسة تبين أن هناك استخداماً كبيراً للتكنولوجيا لإدارات العلاقات العامة ؛ حيث وفرت الإدارة لها الحواسيب والبرامج وشبكات الإنترنت والأنظمة اللازمة لممارسة العمل مع الجماهير

المختلفة، وتبين أن هناك تأثيراً لاستخدام هذه التكنولوجيا على كفاءة وإنتاجية العمل، مثلما كان التأثير على تطوير الموارد البشرية وبناء قاعدة بيانات للعلاقات العامة، واتجهت دراسة ( **بده عقبة وآخرون، 2018** ) حول دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي لدى الموظفين، إلى التعرف على دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي لموظفي شركة اتصالات الجزائر، اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الدراسة عينة قوامها (50) مفردة من موظفي اتصالات الجزائر، كما استخدمت الاستبيان كأداة في جمع البيانات، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج ساهمت تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تغيير طبيعة العمل داخل مؤسسة اتصالات الجزائر حيث طوّرته من الطريقة الكلاسيكية إلى طريقة جديدة وعصرية تتماشى مع خصائصها، كذلك أثرت تكنولوجيا الاتصال الحديثة على أداء العاملين في مؤسسة اتصالات الجزائر حيث وفرت عليهم الكثير من الوقت والجهد والنفقات الكبيرة، وأن تكنولوجيا الاتصال الحديثة كان لها دور هام وكبير في إعادة هيكلة وتنظيم عمل المؤسسة حيث ساعدتها على تغيير نمطها وأدائها العام، وسعت دراسة ( **سامية جفال وآخرون، 2018** ) حول الهوية الثقافية في ظل تكنولوجيا الاتصال الرقمي الجديد وانحسار ثقافات المجتمعات، التي كشف معالم الهوية العالمية الموجهة للمجتمعات التقليدية، وسبل الحفاظ على الهوية الثقافية للمجتمعات العربية الإسلامية في ظل تحديات تكنولوجيا الاتصال الرقمي الجديد، اتبعت الدراسة المنهج الوصفي بالآية التحليلية التفسيرية، ومن أهم نتائج الدراسة أنها أثارت المظاهر التكنولوجية الاتصالية الرقمية الجديدة على المستوى الثقافي جدلاً فكرياً واسعاً أكثر مما أثارته على المستوى الاقتصادي والسياسي، ولاسيما التحدي الذي تفرضه هذه الوسائط على السيادة الثقافية للدولة القومية نتيجة لفصل الأمة عن الدولة، وبالتالي فصل لثقافة الأمة عن السيطرة التامة للدولة. فأصبح للقوى المهيمنة أيضاً تأثير فيها، فهي كما تدعو إلى اقتصاد بلا حدود، فهي أيضاً تدعو إلى ثقافة بلا حدود، وأن أخطر التحديات التي تواجه المجتمعات النامية في ظل تكنولوجيا الاتصال الرقمي الجديد وهي أشدها واعتاها والتي ستواجه معها مستقبلاً شاقاً عسيراً هي تحديات فكرية واستعمار ثقافي وهيمنة ثقافية كاسحة ستفرضها قوة التكنولوجيا الغربية وقوة نشاطها الإعلامي على الساحة العالمية في حين جاءت دراسة ( **Alhasadi, 2018** ) حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الخدمات المصرفية دراسة حالة - المصارف التجارية في ليبيا، للتعرف على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الخدمات المصرفية في ليبيا في ضوء سعي الاقتصاد الليبي في تحسين مستوى قطاع الخدمات المصرفية باعتباره المحرك الرئيسي للتنمية الاقتصادية في البلاد خاصة بعد ظهور اقتصاد المعرفة و استخدمت المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات. حيث قامت الباحثة بمسح ما مجموعه 320 موظفاً في ستة بنوك تجارية تعمل في المنطقة الشرقية من ليبيا، وقد أظهرت نتائج الدراسة جود علاقة إيجابية بين تكنولوجيا

المعلومات والاتصالات وتطوير الخدمات المصرفية وأن التكنولوجيا تلعب دوراً نشطاً في تطوير الخدمات المصرفية ، وأن هناك اثر ذو دلالة احصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات على تطوير الخدمات المصرفية. أيضاً أنه لا يوجد فرق معتد به إحصائياً في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات و تطوير الخدمات المصرفية بين البنوك ، أي انه لا يوجد اختلاف بين مستوي التكنولوجيا المستخدمة بين البنوك قيد الدراسة، وسعت دراسة ( Alanazi, 2018 ) حول دراسة تأثير تقنيات التواصل الاجتماعي على العلاقات الأسرية في المملكة العربية السعودية الى البحث عن استخدام وسائل التواصل الاجتماعي على العلاقات الأسرية في المملكة العربية السعودية، وتم استخدام المنهج الكمي مع التصميم الوصفي لتحديد العلاقة بين المتغير المستقل (العلاقات الأسرية) والمتغير التابع (التواصل عبر وسائل التواصل الاجتماعي)، وتم استخدام أداة الاستبانة و كان هناك 499 مشاركاً، وتراوحت أعمارهم بين 20-50 عاماً لكل من الذكور والإناث، أظهرت نتائج الدراسة عدم وجود تأثير كبير للتواصل عبر وسائل التواصل الاجتماعي على العلاقات بين أفراد الأسرة ، بما في ذلك الزوج والزوجة والأب - الأبناء ، وأن المشاركين لا يتفقون على أن وسائل التواصل الاجتماعي تؤثر على العلاقات مع الشركاء المتزوجين وأفراد الأسرة. على الرغم من أن استخدام وسائل التواصل الاجتماعي أصبح ظاهرة في الأيام الأخيرة ، إلا أن العائلات السعودية لا تزال تحافظ على علاقاتها القوية والتقليدية، وفي نفس السياق جاءت دراسة ( خديجة العظامات، 2018 ) حول التأثير السلبي لوسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة على تربية النشء من وجهة نظر أولياء الأمور للطلبة في سن 14-18 سنة، حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على التأثير السلبي لوسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة على تربية النشء من وجهة نظر أولياء أمور الطلبة، واستخدمت الاستبانة لجمع البيانات، وتكوّنت العينة من (400) فرد من أولياء أمور الطلبة الذين يدرسون في مدارس محافظة المفرق في الأردن وتتراوح أعمارهم بين (14-18) سنة وأظهرت النتائج وجود تأثير سلبي لوسائل تكنولوجيا الاتصال على تربية النشء من وجهة نظر أولياء الأمور وبدرجة مرتفعة، وكان أبرزه لمجال المشكلات الدينية، يليه مشكلات التعليم، وبدرجة مرتفعة لكليهما، بينما جاء بالمرتبة الأخيرة مشكلات التربية المجتمعية وبدرجة متوسطة، و وجود فروق دالة إحصائية في استجابات أولياء الأمور ككل تبعاً لمتغير العمر لصالح الفئات (49-35) سنة، وأكثر من 50 سنة، وفروق في استجابات أولياء الأمور ككل تبعاً لمتغير المؤهل العلمي لصالح فئات التعليم الأعلى، بينما هدفت دراسة ( ابن عوف أحمد، ٢٠١٨ ) حول تأثير استخدام تكنولوجيا الاتصال في إدارة العلاقات العامة دراسة حالة شركة أرامكو السعودية إلى التعرف على تأثير تكنولوجيا الاتصال في العلاقات العامة بشركة "أرامكو" وذلك من خلال التعرف على فوائد استخدام وسائل الاتصال للموظفين داخل "أرامكو" والكشف عن تأثير التكنولوجيا والتقنيات المساعدة في مهام العلاقات العامة، ورصد الوظيفة التدريبية لاستخدام التكنولوجيا في العلاقات العامة.



استخدم الباحث منهج المسح بلغت عينة الدراسة (251) مفردة من الجمهور الداخلي لشركة "أرامكو" السعودية، توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها سعي شركة "أرامكو" إلى الصعود والتطور والمواكبة التكنولوجية بما يحقق نهضة ورفاهية المجتمع حيث إن نسبة 99,6% تؤيد أن وسائل الاتصال والتكنولوجيا في السعودية تستخدم بشكل شامل، - أن تطور تكنولوجيا الاتصال المستمر يفرض على شركة "أرامكو" ضرورة التغيير المستمر بما يساير ويسابق هذا التطور وأن نسبة 83,9% تبين أن العاملين بشركة "أرامكو" يتعاملون بشكل جيد مع الإمكانيات المتوفرة لهم، في حين سعت دراسة (عبير فهمي، 2017) حول أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير منظومة التعليم المحاسبي لتلبية متطلبات الجودة والاعتماد إلى إلقاء الضوء على وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة وكيفية استخدامها في تطوير التعليم المحاسبي وخاصة وسائل التدريس والتواصل مع الطلاب، استخدمت الدراسة المنهج الاستقرائي والمنهج الاستنباطي، وتتمثل عينة البحث في مجموعة من أعضاء هيئة التدريس المستخدمين لوسائل تكنولوجيا المعلومات في مجال التدريس المحاسبي، وكذلك طلاب إحدى الفرق الدراسية بكلية التجارة جامعة قناة السويس. ومن أهم نتائج الدراسة أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في منظومة التعليم المحاسبي حققت العديد من المزايا أهمها: إمكانية تلبية متطلبات المعايير الدولية للتعليم المحاسبي وبالتالي اكتساب الطلاب للمهارات المطلوبة وجعلهم على مستوى مساو لنظرائهم، و أن استخدام وسائل التكنولوجيا والاتصالات في منظومة التعليم المحاسبي وفي التواصل مع الطلاب، ساعدت الطلاب على اكتساب مهارات إضافية نتيجة التواصل تحت إشراف أعضاء هيئة التدريس، بالإضافة إلى إكساب المعلومات التي يحصل عليها الطلاب من خلال الوسائل الحديثة التي يقدمها أعضاء هيئة التدريس صفة التقنية العلمية والعملية وضمن صحتها بدلا من لجوء الطلاب لقنوات متعددة بديلة للحصول على المعلومات بعيداً عن الإشراف الجامعي، كذلك هدفت دراسة (2017) Ngoungouo, A, حول استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في نظام المدارس الكامبرونية: دراسة حالة لبعض المدارس الابتدائية والثانوية في ياوندي إلى التعرف على مدى استخدام المعلمين لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وأنواع الأجهزة الإلكترونية في النظام التعليمي الكامبروني في بعض المدارس الابتدائية والثانوية، كما هدفت إلى تعرف مدى تدريب المعلمين على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التدريس وإبراز الاستخدامات والصعوبات المختلفة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في التدريس وفي أثنائه، وفي إطار ذلك أعدت استبانة وقدمت إلى (21) معلمة، هذا بالإضافة إلى استخدام الباحث مقابلات في المدارس الابتدائية لتحقيق أهداف الدراسة. وأظهرت النتائج استخدام المعلمين للتكنولوجيا المعلومات والاتصال في التدريس من خلال الأدوات التالية وهي: الآلات الحاسبة والهواتف، والحواسيب وأدوات تخزين البيانات، وأجهزة العرض، و أن استخدام تكنولوجيا



المعلومات والاتصال يكون في إعداد الدروس وتقديمها وكذلك في وضع الاختبارات والتقييم وتعبئة بطاقات التقارير، في حين استهدفت دراسة ( حياة سماعيل وآخرون ، ٢٠١٧ ) حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة المالية البريدية دراسة حالة وحدة البريد الولائية - بسكرة- التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة المالية البريدية المقدمة إلى متلقي الخدمة، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، بلغت عينة الدراسة (50) فرد من المهنيين والاكاديميين وموظفين وطلبة دراسات عليا في مختلف التخصصات . وكان من أهم نتائج الدراسة أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تساهم بدرجة ضعيفة في تحسين جودة الخدمة المالية البريدية لا لعدم توفر الوسائل اللازمة لذلك لكن يعود عزوف زبائن وحدة البريد الولائية بسكرة عن استخدام البطاقات المغناطيسية راجع لعدم توفر أبعاد جودة الخدمة: الجوانب الملموسة، درجة الاعتمادية، درجة الاستجابة، درجة الأمان، درجة التعاطف، وأخيراً جاءت دراسة (Sengottuvel , et al, 2016) حول أثر الثقافة التنظيمية على الأداء التنظيمي في قطاع تكنولوجيا المعلومات لتحليل أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تقويم الأداء الاستراتيجي للمؤسسات من خلال دراسة الشركات الصناعية بتايوان، حيث بينت النتائج أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال كان لها الدور الفعال في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للشركات محل الدراسة، وانها ساهمت كثيراً في توفير معايير ووحدات قياس الأداء التي لا يمكن تحقيقها من دون وجود هذه التكنولوجيا، كما أنها تساهم في تحسين قرارات تقييم الأداء .

#### أوجه الاستفادة من مراجعة الدراسات السابقة :

- 1- استفادت الباحثات من نتائج الدراسات السابقة في التعرف على المنهج المستخدم في أغلب الدراسات من نوع الدراسات الوصفية.
- 2- تمكنت الباحثات من اختيار المنهج المسحي نظراً لاستخدامه في أغلب الدراسات السابقة .
- 3- تمكنت الباحثات من التعرف على حجم و نوع العينة وتحديد مفاهيم الدراسة .
- 4- ساعدت الدراسات السابقة الباحثات في تحديد الإطار النظري المناسب للدراسة .
- 5- ساعدت الباحثات في تحديد الأداة البحثية المناسبة ، بما يحقق أهداف الدراسة .

#### سادساً: فروض الدراسة

- 1- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا الاتصال والتخطيط في أداء العاملين بالمؤسسات الحكومية المديرية العامة للشؤون الصحية بمكة المكرمة .
- 2- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا الاتصال والتنظيم في أداء العاملين بالمؤسسات الحكومية المديرية العامة للشؤون الصحية بمكة المكرمة .

- 3- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا الاتصال و المتابعة والتقويم في أداء العاملين بالمؤسسات الحكومية المديرية العامة للشؤون الصحية بمكة المكرمة.
- 4- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا الاتصال و اتخاذ القرار في أداء العاملين بالمؤسسات الحكومية المديرية العامة للشؤون الصحية بمكة المكرمة .
- 5- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا الاتصال و الموارد البشرية في أداء العاملين بالمؤسسات الحكومية المديرية العامة للشؤون الصحية بمكة المكرمة.
- 6- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا الاتصال و الإنتاجية في أداء العاملين بالمؤسسات الحكومية المديرية العامة للشؤون الصحية بمكة المكرمة .
- 7- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا الاتصال و كفاءة الأداء في أداء العاملين بالمؤسسات الحكومية المديرية العامة للشؤون الصحية بمكة المكرمة .

#### سابعاً: مصطلحات الدراسة

##### تكنولوجيا الاتصال :

عرفها "روبين وبرنت" أنها: أي أداة أو وسيلة تساعد على إنتاج أو توزيع أو تخزين أو استقبال أو عرض البيانات. (مكاوي، 1997)

**وتعرف إجرائياً بأنها** الوسيلة التي تقوم بنقل وحفظ المعلومات و تبادلها بين المديرية العامة للشؤون الصحية بمكة المكرمة و الجمهور .

##### المؤسسة الصحية :

تعرف بأنها قطاع في النظام الاقتصادي يعمل على توفير السلع و الخدمات لمعالجة المرضى من خلال تقديم الرعاية العلاجية أو الوقائية أو التأهيلية أو التلطيفية أو حتى في بعض الأحيان الرعاية غير الضرورية ( [www.wikipedia.com](http://www.wikipedia.com) ) .

**وتعرف إجرائياً بأنها :** هي كل وحدة أو تنظيم مستقل للخدمات العلاجية الوقائية وتقدم هذه الخدمات لأفراد يقيمون في بيئة جغرافية أو يتبعون قطاعاً مهنيًا معينًا و تتمثل في المديرية العامة للشؤون الصحية بمكة المكرمة .

##### ثامناً: الإجراءات المنهجية للدراسة

**نوع ومنهج الدراسة:** يقع هذا البحث ضمن البحوث الوصفية التي تستخدم في دراسة الأوضاع الراهنة للظواهر من حيث خصائصها وأشكالها، وتعرف العوامل المؤثرة في ذلك.

وفي إطار هذا تم استخدام المنهج المسحي، وذلك للتعرف على تكنولوجيا الاتصال و علاقتها بأداء العاملين في المؤسسات الحكومية المديرية العامة للشؤون الصحية بمكة المكرمة نموذجاً .

#### مجتمع الدراسة :

تمثل مجتمع الدراسة في موظفي المديرية العامة للشؤون الصحية بمكة المكرمة .

#### عينة الدراسة :

طبقت الدراسة على عينة عمدية قوامها ( ١٠٠ ) مفردة من موظفي المديرية العامة للشؤون الصحية بمكة المكرمة.

تمثلت أداة الدراسة في استبانة قامت الباحثات بإعدادها في ضوء مشكلة الدراسة و أهدافها وتم تطبيق الاستبيان بتوزيع الاستمارات على المبحوثين .

#### إجراءات الصدق والثبات :

تم قياس استمارة الاستبيان في ضوء أهداف الدراسة وبعد إعداد الاستمارة في شكلها المبدئي قامت الباحثات بعرضها على عدد من المحكمين<sup>١</sup> من الأساتذة المختصين في الإعلام و استفادت الباحثات من آراء المحكمين لتعديل صياغة الأسئلة للوصول إلى أفضل ترتيب .

ولقياس مدى ثبات أداة الدراسة (الاستبيان) استخدمت الباحثة طريقة معامل (ألفا كرونباخ)، للتأكد من ثبات أداة الدراسة على عينة استطلاعية مكونة من (20) العاملين بالمؤسسات الحكومية المديرية العامة للشؤون الصحية بمكة المكرمة ، وقد تم استبعاد تلك العينة الاستطلاعية من العينة الكلية عند التطبيق، والجدول رقم (1)، يوضح معاملات ثبات أداة الدراسة.

#### ١) أسماء السادة المحكمين

- أ.د/ زكريا إبراهيم الدسوقي . أستاذ الإعلام جامعة عين شمس  
أ.د/ عزة مصطفى الكحكي . أستاذ الإعلام جامعة أم القرى  
أ.د/ محمد علي غريب . أستاذ الإعلام جامعة أم القرى  
د/ رشا محمد مرسي . أستاذ الإعلام المشارك – جامعة أم القرى  
د/ رشا عبد الرحيم مزروع أستاذ الإعلام المشارك – جامعة أم القرى  
د. سعاد محمد الجوهري. أستاذ الإعلام المساعد – معهد الجزيرة للإعلام

### جدول (1) معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات وصدق أداة الدراسة

المحور	عدد الفقرات	الثبات	الصدق	الترتيب
تكنولوجيا الاتصال	12	0.816	0.911	7
مجال التخطيط	6	0.910	0.935	2
مجال التنظيم	8	0.811	0.909	8
مجال المتابعة والتقييم	6	0.898	0.925	3
مجال اتخاذ القرار	6	0.895	0.921	4
مجال الموارد البشرية	8	0.889	0.919	5
مجال الإنتاجية	5	0.870	0.915	6
مجال كفاءة الأداء	11	0.918	0.941	1
الثبات والصدق العام للاستبيان	62	0.905	0.924	

- يتضح من الجدول رقم (1) أن معامل الثبات العام لمحاوير الدراسة مرتفع حيث بلغ (0.905) لإجمالي فقرات الاستبيان وعددها 62 فقرة، فيما تراوح ثبات المحاور ما بين (0.811) كحد أدنى، وبين (0.918) كحد أعلى، وهذا يدل على أن الاستبيان يتمتع بدرجة عالية من الثبات يمكن الاعتماد عليها.

#### حدود الدراسة :

**الحدود الموضوعية :** تتمثل في تكنولوجيا الاتصال وعلاقتها بأداء العاملين في المؤسسات الحكومية – دراسة ميدانية على عينة من موظفي المديرية العامة للشؤون الصحية بمكة المكرمة .

**الحدود الزمانية :** تتمثل الحدود الزمانية لهذه الدراسة يناير حتى فبراير ٢٠٢١ م .

**الحدود الجغرافية ( المكانية ) :** تتمثل في المديرية العامة للشؤون الصحية بمكة المكرمة .

**الحدود البشرية :** اقتصرت هذه الدراسة على موظفي المديرية العامة للشؤون الصحية بمكة المكرمة .

#### أساليب المعالجة الإحصائية :

**(1) التكرارات البسيطة والنسب المئوية.** لوصف خصائص عينة الدراسة

**(2) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.**

**(3) الانحرافات المعيارية.** لإجراء التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة، حيث إنه يفيد في معرفة مدى تشتت أو عدم تشتت استجابات المبحوثين، كما يساعد في ترتيب العبارات في المتوسط الحسابي، حيث إنه في حالة تساوي العبارات في المتوسط الحسابي، فإن العبارة التي إنحرافها المعياري أقل تأخذ الترتيب الأول.

**(4) معامل ارتباط بيرسون** للعلاقة الخطية بين المتغيرات.

### (5) معامل ارتباط سبيرمان لقياس صدق الفقرات.

(6) أسلوب تحليل الانحدار البسيط لبيان أثر تكنولوجيا الاتصال كمتغير مستقل على كل مؤشر من مؤشرات أداء العاملين بالمؤسسات الحكومية كمتغير تابع، وذلك لإختبار صحة الفروض.

### تاسعاً: نتائج الدراسة

#### أولاً : وصف متغيرات الدراسة:

قامت الباحثات بعرض المؤشرات الإحصائية لمتغيرات البحث، بهدف توضيح كافة المتغيرات التي تم الاعتماد عليها في بناء نموذج البحث لقياس علاقة تكنولوجيا الاتصال بأداء العاملين بالمؤسسات الحكومية المديرية العامة للشؤون الصحية بمكة المكرمة نموذجاً، كما قامت الباحثة بحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمتغير المستقل تكنولوجيا الاتصال، وللمتغير التابع أداء العاملين، من خلال حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل محور من محاوره على حده (التخطيط – التنظيم – المتابعة والتقييم – أداء العاملين بالمؤسسات الحكومية – الموارد البشرية – الإنتاجية - كفاءة الأداء).

#### المتغير المستقل (تكنولوجيا الاتصال):

قامت الباحثات بقياس توافر تكنولوجيا الاتصال في المؤسسات الحكومية بالمديرية العامة للشؤون الصحية بمكة المكرمة، وذلك من خلال مجموعة من الفقرات وعددها 12 فقرة، والتي وضعت بهدف معرفة مدى توافر واستخدام تكنولوجيا الاتصال، من حيث الأساليب التكنولوجية الحديثة كالأجهزة والبرمجيات وشبكات الاتصال، وقواعد البيانات ومهارة العنصر البشري وبرامج التطوير المستمر في الجوانب المتعلقة بتكنولوجيا الاتصال، وذلك للتحقق من أهداف البحث:

سوف يتم التحقق من ذلك من خلال الجدول (2)، والذي يوضح تفصيلاً للمقاييس الإحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة، والمتمثلة في المتوسطات الحسابية، والنسبة المئوية للمتوسطات الحسابية، والانحراف المعياري لكل فقره من فقرات المتغير المستقل (تكنولوجيا الاتصال).

كما تم توضيح مستوى الموافقة (مستوى الأهمية)، مع عرض رتبة كل فقرة من فقرات المحور، وسوف يتم استخدام الانحراف المعياري لترتيب الرتب للفقرات، وذلك عند تساوي رتب المتوسط الحسابي بين فقرتين أو أكثر، بحيث إن الأولوية في ترتيب الفقرات تكون للمتوسط الحسابي ذات الانحراف المعياري الأقل، ثم الذي يليه في القيمة.

## جدول (2)

### المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات تكنولوجيا الاتصال

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الموافقة	الترتيب
1	طورت التكنولوجيا من سرعة إنجاز أعمالها	4.59	0.637	مرتفع	1
2	طورت التكنولوجيا من تحفيزي على أداء أعمالها	4.49	0.732	مرتفع	4
3	طورت التكنولوجيا من دافعية انتاجي	4.49	0.745	مرتفع	5
4	طورت التكنولوجيا من أفكار في العمل	4.5	0.759	مرتفع	3
5	تتبنى المديرية التي تعمل بها الأساليب التكنولوجية الحديثة	4.34	0.685	مرتفع	9
6	تتوفر وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عملكم ( حاسب، إنترنت، بريد إلكتروني،... إلخ )	4.54	0.688	مرتفع	2
7	تشجع المديرية العاملين على استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة	4.44	0.701	مرتفع	7
8	تناسب تكنولوجيا الاتصال الحديثة المستخدمة في المديرية مع احتياجات العمل	4.35	0.744	مرتفع	8
9	تساعد تكنولوجيا الاتصال على تحسين عمليات الاتصال داخل المديرية التي تعمل بها	4.48	0.731	مرتفع	6
10	تقدم الأنظمة و البرمجيات المستخدمة في المديرية معلومات صحيحة و خالية من الأخطاء	4.31	0.775	مرتفع	10
11	القوى البشرية المتوفرة مؤهلة و قادرة على استخدام تكنولوجيا الاتصال	4.14	0.841	مرتفع	12
12	تهتم المديرية ببرامج التطوير المستمر في الجوانب المتعلقة بتكنولوجيا الاتصال	4.24	0.842	مرتفع	11
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمحور	4.44	0.543		

يشير الجدول (2) إلى استجابات أفراد عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بمحور فاعلية الدور الذي تؤديه التكنولوجيا الاتصالية في تطوير أداء العاملين بالمديرية العامة للشؤون الصحية حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين (4.14 – 4.59) بمتوسط عام مقداره (4.43) على مقياس ليكرت الخماسي، وانحراف معياري (0,543)، وبمستوى موافقة مرتفع لجميع الإجابات على فقرات الاستبيان الخاص بمحور فاعلية الدور الذي تؤديه التكنولوجيا الاتصالية في تطوير أداء العاملين بالمديرية العامة للشؤون الصحية.

- جاءت في المرتبة الأولى الفقرة رقم (1) التي تنص على أنه "طورت التكنولوجيا من سرعة إنجاز أعمالها"، وذلك بمتوسط حسابي بلغ (4.59) وهو أعلى متوسط

- حسابي بين جميع فقرات المحور، وانحراف معياري (0,637)، ومستوى موافقة مرتفع.
- في المرتبة الثانية جاءت الفقرة (6)، والتي تنص على أنه "تتوفر وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عملكم ( حاسب، إنترنت، بريد إلكتروني،... إلخ )" وذلك بمتوسط حسابي (4.54)، وانحراف معياري (0.688)، وبمستوى موافقة مرتفع.
  - في المرتبة الثالثة جاءت الفقرة (4)، والتي تنص على أنه "طورت التكنولوجيا من أفكاري في العمل " وذلك بمتوسط حسابي (4.50)، وانحراف معياري (0,759)، وبمستوى موافقة مرتفع.
  - جاءت في المرتبة الرابعة الفقرة رقم (2)، التي تنص على أنه "طورت التكنولوجيا من تحفيزي على أداء عمالي " بمتوسط حسابي (4.49) ، وانحراف معياري (0.732) ومستوى موافقة مرتفع.
  - جاءت في المرتبة الخامسة الفقرة رقم (3)، التي تنص على أنه "طورت التكنولوجيا من دافعية انتاجي" بمتوسط حسابي (4.49) ، وانحراف معياري (0.745) ومستوى موافقة مرتفع.

#### المتغير التابع (اداء العاملين):

قامت الباحثات بقياس اداء العاملين في المؤسسات الحكومية بالمديرية العامة للشؤون الصحية بمكة المكرمة، من خلال مجموعة من الفقرات التي توضح محاور اداء العاملين (التخطيط – التنظيم – المتابعة والتقييم – أداء العاملين بالمؤسسات الحكومية – الموارد البشرية – الإنتاجية - كفاءة الأداء ) وعددها 50 فقرة تم توزيعها على جميع محاور المتغير التابع، وتبدأ تلك الفقرات من الفقرة رقم 13 وحتى الفقرة رقم 62 في الاستبيان، حيث تمثل كل مجموعة فقرات محور من المحاور، وذلك للتحقق من هدف البحث:

وتوضح الجداول من (3) إلى (10) تفصيلاً للمقاييس الإحصائية لإجابات المبحوثين، والمتمثلة في المتوسط الحسابي، والنسبة المئوية له، والانحراف المعياري لكل فقره من فقرات المتغير التابع (اداء العاملين)، وذلك من خلال توزيع الفقرات على المحاور الخاصة بالمتغير التابع، بالإضافة إلى عرض مستوى الموافقة لكل فقرة من الفقرات، والترتيب الخاص بها، مع الأخذ في الحسبان أنه عند تساوى المتوسطات الحسابية لأي عدد من الفقرات فإن أولوية الترتيب سوف تكون للمتوسط الحسابي صاحب الانحراف المعياري الأقل وسوف يتم توضيح تلك الجداول كما يلي:

### جدول (3)

#### المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات التخطيط

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الموافقة	الترتيب
1	وضع أهداف فعالة	4.29	0.714	مرتفع	2
2	التنبؤ بالأزمات قبل حدوثها	4.15	0.796	مرتفع	6
3	امتلاك رؤية واضحة للمديرية العامة للشؤون الصحية	4.28	0.805	مرتفع	3
4	بناء رسالة واضحة للمديرية العامة للشؤون الصحية	4.26	0.747	مرتفع	4
5	تطوير استراتيجيات لتحقيق أهداف المديرية	4.31	0.761	مرتفع	1
6	السيطرة على تنفيذ الخطط وفق زمن محدد	4.18	0.833	مرتفع	5
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمحور	4.24	0.695		

يشير الجدول (3) إلى استجابات أفراد عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بمحور التخطيط ودوره في تطوير أداء العاملين بالمديرية العامة للشؤون الصحية حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين (4.15 – 4.31) بمتوسط عام مقداره (4.24) على مقياس ليكرت الخماسي، وانحراف معياري (0,695)، وبمستوى موافقة مرتفع لجميع الإجابات على فقرات الاستبيان الخاص بمحور التخطيط.

- جاءت في المرتبة الأولى الفقرة رقم (5) التي تنص على أنه "تطوير استراتيجيات لتحقيق أهداف المديرية"، وذلك بمتوسط حسابي بلغ (4.31) وهو أعلى متوسط حسابي بين جميع فقرات المحور، وانحراف معياري (0,761)، ومستوى موافقة مرتفع.
- في المرتبة الثانية جاءت الفقرة (1)، والتي تنص على أنه "وضع أهداف فعالة" وذلك بمتوسط حسابي (4.29)، وانحراف معياري (0.714)، وبمستوى موافقة مرتفع.
- في المرتبة الثالثة جاءت الفقرة (3)، والتي تنص على أنه "امتلاك رؤية واضحة للمديرية العامة للشؤون الصحية" وذلك بمتوسط حسابي (4.28)، وانحراف معياري (0,805)، وبمستوى موافقة مرتفع.
- جاءت في المرتبة الرابعة الفقرة رقم (4)، التي تنص على أنه "بناء رسالة واضحة للمديرية العامة للشؤون الصحية" بمتوسط حسابي (4.26)، وانحراف معياري (0.747) ومستوى موافقة مرتفع.
- جاءت في المرتبة الخامسة الفقرة رقم (6)، التي تنص على أنه "السيطرة على تنفيذ الخطط وفق زمن محدد" بمتوسط حسابي (4.18)، وانحراف معياري (0.833) ومستوى موافقة مرتفع.



#### جدول (4)

#### المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات التنظيم

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الموافقة	الترتيب
1	تخفيض عدد المستويات الإدارية	3.92	1.02	مرتفع	8
2	توسيع نطاق الإشراف والرقابة	4.21	0.742	مرتفع	5
3	اعتماد أسلوب الإشراف على الثقة بالعاملين	4.28	0.739	مرتفع	3
4	تقليل التعامل المباشر بين الرؤساء و المرؤوسين و الزملاء	4.12	0.956	مرتفع	7
5	الاعتماد على البريد الإلكتروني و البرمجيات في تحقيق التنسيق بين الأفراد	4.25	0.880	مرتفع	4
6	تفويض المزيد من مسؤوليات أداء العاملين بالمؤسسات الحكومية إلى المستويات الدنيا	4.17	0.829	مرتفع	6
7	إمكانية أن يعمل بعض أفراد المؤسسة عن بعد	4.29	0.832	مرتفع	2
8	توثيق إجراءات المديرية العامة للشؤون الصحية	4.40	0.724	مرتفع	1
المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمحور		4.20	0.666		

يشير الجدول (4) إلى استجابات أفراد عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بمحور التنظيم ودوره في تطوير أداء العاملين بالمديرية العامة للشؤون الصحية حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين (3.92 – 4.40) بمتوسط عام مقداره (4.20) على مقياس ليكرت الخماسي، وانحراف معياري (0,666)، وبمستوى موافقة مرتفع لجميع الإجابات على فقرات الاستبيان الخاص بمحور التنظيم.

- جاءت في المرتبة الأولى الفقرة رقم (8) التي تنص على أنه "توثيق إجراءات المديرية العامة للشؤون الصحية"، وذلك بمتوسط حسابي بلغ (4.40) وهو أعلى متوسط حسابي بين جميع فقرات المحور، وانحراف معياري (0,724)، ومستوى موافقة مرتفع.
- في المرتبة الثانية جاءت الفقرة (7)، والتي تنص على أنه "إمكانية أن يعمل بعض أفراد المؤسسة عن بعد" وذلك بمتوسط حسابي (4.29)، وانحراف معياري (0.832)، وبمستوى موافقة مرتفع.
- في المرتبة الثالثة جاءت الفقرة (3)، والتي تنص على أنه "اعتماد أسلوب الإشراف على الثقة بالعاملين" وذلك بمتوسط حسابي (4.28)، وانحراف معياري (0,739)، وبمستوى موافقة مرتفع.
- جاءت في المرتبة الرابعة الفقرة رقم (5)، التي تنص على أنه "الاعتماد على البريد الإلكتروني و البرمجيات في تحقيق التنسيق بين الأفراد" بمتوسط حسابي (4.25)، وانحراف معياري (0.880) ومستوى موافقة مرتفع.

- جاءت في المرتبة الخامسة الفقرة رقم (2)، التي تنص على أنه "توسيع نطاق الإشراف و الرقابة" بمتوسط حسابي (4.21)، وانحراف معياري (0.742) ومستوى موافقة مرتفع.

### جدول (5)

#### المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ل فقرات المتابعة والتقييم

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الموافقة	الترتيب
1	وضع آلية المراقبة و السيطرة النوعية	4.39	0.723	مرتفع	1
2	وضع معايير التقييم	4.29	0.769	مرتفع	5
3	تطبيق الإجراءات و ضبط جودة المنتج	4.30	0.785	مرتفع	4
4	مكافأة العاملين و محاسبتهم	4.15	0.989	مرتفع	6
5	المقارنة الفورية بين المنجز الفعلي والمخطط له	4.33	0.805	مرتفع	2
6	إمكانية التصحيح في أقل الكلف الممكنة	4.31	0.825	مرتفع	3
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمحور	4.30	0.701		

يشير الجدول (5) إلى استجابات أفراد عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بمحور المتابعة والتقييم ودوره في تطوير أداء العاملين بالمديرية العامة للشؤون الصحية حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين (4.15 – 4.39) بمتوسط عام مقداره (4.30) على مقياس ليكرت الخماسي، وانحراف معياري (0,701)، وبمستوى موافقة مرتفع لجميع الإجابات على فقرات الاستبيان الخاص بمحور المتابعة والتقييم.

- جاءت في المرتبة الأولى الفقرة رقم (1) التي تنص على أنه "وضع آلية المراقبة و السيطرة النوعية"، وذلك بمتوسط حسابي بلغ (4.39) وهو أعلى متوسط حسابي بين جميع فقرات المحور، وانحراف معياري (0,723)، ومستوى موافقة مرتفع.

- في المرتبة الثانية جاءت الفقرة (5)، والتي تنص على أنه "المقارنة الفورية بين المنجز الفعلي والمخطط له " وذلك بمتوسط حسابي (4.33)، وبانحراف معياري (0.825)، وبمستوى موافقة مرتفع.

- في المرتبة الثالثة جاءت الفقرة (6)، والتي تنص على أنه "إمكانية التصحيح في أقل الكلف الممكنة" وذلك بمتوسط حسابي (4.31)، وبانحراف معياري (0,825)، وبمستوى موافقة مرتفع.

- جاءت في المرتبة الرابعة الفقرة رقم (3)، التي تنص على أنه "تطبيق الإجراءات و ضبط جودة المنتج" بمتوسط حسابي (4.30) ، وانحراف معياري (0.785) ومستوى موافقة مرتفع.
- جاءت في المرتبة الخامسة الفقرة رقم (2)، التي تنص على أنه "وضع معايير التقويم " بمتوسط حسابي (4.29)، وانحراف معياري (0.769) ومستوى موافقة مرتفع.

### جدول (6)

#### المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ل فقرات اتخاذ القرار

الترتيب	مستوى الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	رقم الفقرة
4	مرتفع	0.702	4.35	تطوير و دراسة بدائل للقرارات المقترحة	1
2	مرتفع	0.718	4.36	اختيار البديل الأمثل	2
3	مرتفع	0.798	4.36	العمل الجماعي كفريق لأداء العاملين بالمؤسسات الحكومية	3
1	مرتفع	0.789	4.38	تنفيذ القرارات و الالتزام بها	4
5	مرتفع	0.757	4.35	المتابعة و التصحيح	5
6	مرتفع	0.753	4.33	تقدير الظروف المحيطة بالقرار المزعم اتخاذه	6
		<b>0.643</b>	<b>4.36</b>	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمحور	

يشير الجدول (6) إلى استجابات أفراد عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بمحور أداء العاملين بالمؤسسات الحكومية ودوره في تطوير أداء العاملين بالمديرية العامة للشؤون الصحية حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين (4.33) – (4.38) بمتوسط عام مقداره (4.36) على مقياس ليكرت الخماسي، وانحراف معياري (0,643)، وبمستوى موافقة مرتفع لجميع الإجابات على فقرات الاستبيان الخاص بمحور اتخاذ القرار.

- جاءت في المرتبة الأولى الفقرة رقم (4) التي تنص على أنه " تنفيذ القرارات و الالتزام بها "، وذلك بمتوسط حسابي بلغ (4.38) وهو أعلى متوسط حسابي بين جميع فقرات المحور، وانحراف معياري (0,789)، ومستوى موافقة مرتفع.
- في المرتبة الثانية جاءت الفقرة (2)، والتي تنص على أنه "اختيار البديل الأمثل" وذلك بمتوسط حسابي (4.36)، وانحراف معياري (0.718)، وبمستوى موافقة مرتفع.
- في المرتبة الثالثة جاءت الفقرة (3)، والتي تنص على أنه "العمل الجماعي كفريق لأداء العاملين بالمؤسسات الحكومية" وذلك بمتوسط حسابي (4.36)، وانحراف معياري (0,798)، وبمستوى موافقة مرتفع.

- جاءت في المرتبة الرابعة الفقرة رقم (1)، التي تنص على أنه "تطوير ودراسة بدائل للقرارات المقترحة" بمتوسط حسابي (4.35)، وانحراف معياري (0.702) ومستوى موافقة مرتفع.
- جاءت في المرتبة الخامسة الفقرة رقم (5)، التي تنص على أنه "المتابعة و التصحيح" بمتوسط حسابي (4.35)، وانحراف معياري (0.757) ومستوى موافقة مرتفع.

### جدول (7)

#### المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات الموارد البشرية

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الموافقة	الترتيب
1	بث روح المنافسة بين العاملين	4.41	0.793	مرتفع	1
2	يحفز العاملين على مواصلة العمل الجيد	4.36	0.798	مرتفع	4
3	الكشف عن المشكلات التي تحد من فعالية الإنجاز	4.35	0.730	مرتفع	5
4	تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين	4.25	0.821	مرتفع	8
5	إضفاء الأهمية على مستخدميها	4.32	0.764	مرتفع	7
6	تنمية قدرات و مهارات العاملين على نوع معين من الوظائف	4.32	0.737	مرتفع	6
7	تشجيع الممارسين للالتحاق بدورات تدريبية متخصصة	4.37	0.787	مرتفع	2
8	التقليل من معدلات التسرب لدى العاملين بالمؤسسة	4.36	0.746	مرتفع	3
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمحور	4.34	0.649		

يشير الجدول (7) إلى استجابات أفراد عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بمحور الموارد البشرية ودوره في تطوير أداء العاملين بالمديرية العامة للشؤون الصحية حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين (4.25 – 4.41) بمتوسط عام مقداره (4.34) على مقياس ليكرت الخماسي، وانحراف معياري (0,649)، وبمستوى موافقة مرتفع لجميع الإجابات على فقرات الاستبيان الخاص بمحور الموارد البشرية.

- جاءت في المرتبة الأولى الفقرة رقم (1) التي تنص على أنه "بث روح المنافسة بين العاملين"، وذلك بمتوسط حسابي بلغ (4.41) وهو أعلى متوسط حسابي بين جميع فقرات المحور، وانحراف معياري (0,793)، ومستوى موافقة مرتفع.
- في المرتبة الثانية جاءت الفقرة (7)، والتي تنص على أنه "تشجيع الممارسين للالتحاق بدورات تدريبية متخصصة" وذلك بمتوسط حسابي (4.37)، وانحراف معياري (0.787)، وبمستوى موافقة مرتفع.

- في المرتبة الثالثة جاءت الفقرة (8)، والتي تنص على أنه "التقليل من معدلات التسرب لدى العاملين بالمؤسسة" وذلك بمتوسط حسابي (4.36)، وانحراف معياري (0,746)، وبمستوى موافقة مرتفع.
- جاءت في المرتبة الرابعة الفقرة رقم (2)، التي تنص على أنه "يحفز العاملين على مواصلة العمل الجيد" بمتوسط حسابي (4.36)، وانحراف معياري (0.798) ومستوى موافقة مرتفع.
- جاءت في المرتبة الخامسة الفقرة رقم (3)، التي تنص على أنه "الكشف عن المشكلات التي تحد من فعالية الإنجاز" بمتوسط حسابي (4.35)، وانحراف معياري (0.730) ومستوى موافقة مرتفع.

### جدول (8)

#### المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ل فقرات الإنتاجية

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الموافقة	الترتيب
1	فحص خبرات الآخرين ودراسة المواقف الشبيهة	4.32	0.723	مرتفع	4
2	الرصد الدائم لاتجاهات الرأي العام	4.34	0.685	مرتفع	3
3	حسن استغلال الموارد البشرية و المادية	4.31	0.775	مرتفع	5
4	تسهيل الاتصال مع المديرية العامة للشؤون الصحية الأخرى في المملكة	4.49	0.659	مرتفع	1
5	توفير تغذية راجعة و سريعة	4.38	0.776	مرتفع	2
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمحور	4.37	0.621		

يشير الجدول (8) إلى استجابات أفراد عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بمحور الإنتاجية ودوره في تطوير أداء العاملين بالمديرية العامة للشؤون الصحية حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين (4.31 – 4.49) بمتوسط عام مقداره (4.37) على مقياس ليكرت الخماسي، وانحراف معياري (0,621)، وبمستوى موافقة مرتفع لجميع الإجابات على فقرات الاستبيان الخاص بمحور الإنتاجية.

- جاءت في المرتبة الأولى الفقرة رقم (4) التي تنص على أنه "تسهيل الاتصال مع المديرية العامة للشؤون الصحية الأخرى في المملكة"، وذلك بمتوسط حسابي بلغ (4.49) وهو أعلى متوسط حسابي بين جميع فقرات المحور، وانحراف معياري (0,659)، ومستوى موافقة مرتفع.
- في المرتبة الثانية جاءت الفقرة (5)، والتي تنص على أنه "توفير تغذية راجعة و سريعة" وذلك بمتوسط حسابي (4.38)، وانحراف معياري (0.776)، وبمستوى موافقة مرتفع.

- في المرتبة الثالثة جاءت الفقرة (2)، والتي تنص على أنه "الرصد الدائم لاتجاهات الرأي العام" وذلك بمتوسط حسابي (4.34)، وانحراف معياري (0,685)، وبمستوى موافقة مرتفع.
- جاءت في المرتبة الرابعة الفقرة رقم (1)، التي تنص على أنه "فحص خبرات الآخرين ودراسة المواقف الشبيهة" بمتوسط حسابي (4.32)، وانحراف معياري (0.723) ومستوى موافقة مرتفع.
- جاءت في المرتبة الخامسة الفقرة رقم (3)، التي تنص على أنه "حسن استغلال الموارد البشرية و المادية" بمتوسط حسابي (4.31)، وانحراف معياري (0.775) ومستوى موافقة مرتفع.

### جدول (9)

#### المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ل فقرات كفاءة الأداء

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الموافقة	الترتيب
1	سرعة إنجاز الأعمال في الوقت المحدد	4.45	0.744	مرتفع	1
2	تسهيل أداء أعمال المديرية العامة للشؤون الصحية	4.33	0.726	مرتفع	9
3	تحقيق المرونة في أعمال المديرية العامة للشؤون الصحية	4.37	0.774	مرتفع	5
4	تقليل الجهد المبذول من قبل العاملين في المديرية العامة للشؤون الصحية	4.27	0.802	مرتفع	11
5	الدقة في أعمال المديرية العامة للشؤون الصحية	4.33	0.817	مرتفع	10
6	رفع جودة أعمال المديرية العامة للشؤون الصحية	4.34	0.794	مرتفع	8
7	توفير وقت للعاملين	4.37	0.787	مرتفع	6
8	تكوين قاعدة معلومات عن العاملين و الجمهور	4.39	0.790	مرتفع	4
9	توفير معلومات دقيقة تساعد الإدارة في التخطيط لسياساتها المستقبلية	4.39	0.764	مرتفع	3
10	كشف مواطن القوة و الضعف في أداء المديرية العامة للشؤون الصحية	4.35	0.809	مرتفع	7
11	معرفة تطور أداء العاملين	4.40	0.791	مرتفع	2
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمحور	4.36	0.693		

يشير الجدول (9) إلى استجابات أفراد عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بمحور كفاءة الأداء ودوره في تطوير أداء العاملين بالمديرية العامة للشؤون الصحية حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين (4.27 – 4.45) بمتوسط عام مقداره (4.36) على مقياس ليكرت الخماسي، وانحراف معياري (0,693)، وبمستوى موافقة مرتفع لجميع الإجابات على فقرات الاستبيان الخاص بمحور كفاءة الأداء.

- جاءت في المرتبة الأولى الفقرة رقم (1) التي تنص على أنه "سرعة إنجاز الأعمال في الوقت المحدد"، وذلك بمتوسط حسابي بلغ (4.45) وهو أعلى متوسط حسابي بين جميع فقرات المحور، وانحراف معياري (0,744)، ومستوى موافقة مرتفع.
- في المرتبة الثانية جاءت الفقرة (11)، والتي تنص على أنه "معرفة تطور أداء العاملين" وذلك بمتوسط حسابي (4.40)، وانحراف معياري (0.791)، وبمستوى موافقة مرتفع.
- في المرتبة الثالثة جاءت الفقرة (9)، والتي تنص على أنه "توفير معلومات دقيقة تساعد الإدارة في التخطيط لسياساتها المستقبلية" وذلك بمتوسط حسابي (4.39)، وانحراف معياري (0,764)، وبمستوى موافقة مرتفع.
- جاءت في المرتبة الرابعة الفقرة رقم (8)، التي تنص على أنه "تكوين قاعدة معلومات عن العاملين و الجمهور" بمتوسط حسابي (4.39)، وانحراف معياري (0.790) ومستوى موافقة مرتفع.
- جاءت في المرتبة الخامسة الفقرة رقم (3)، التي تنص على أنه "تحقيق المرونة في أعمال المديرية العامة للشؤون الصحية" بمتوسط حسابي (4.37)، وانحراف معياري (0.774) ومستوى موافقة مرتفع.

#### جدول (10)

#### ملخص للمتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب للمحاور الرئيسية

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المحاور الرئيسية
1	0.543	4.44	تكنولوجيا الاتصال
7	0.695	4.25	التخطيط
8	0.667	4.21	التنظيم
6	0.701	4.30	المتابعة والتقويم
3	0.643	4.36	اتخاذ القرار
5	0.649	4.34	الموارد البشرية
2	0.621	4.37	الإنتاجية
4	0.693	4.36	كفاءة الأداء

جدول (10)، يوضح المحاور الرئيسية للبحث والخاصة بالمتغير المستقل والمتغير التابع حيث وجد أن محور تكنولوجيا الاتصال جاء في الترتيب الأول من بين المحاور حيث إن المتوسط الحسابي له (4,44)، وانحراف معياري (0,543)، وجاء في الترتيب الثاني محور الإنتاجية بمتوسط حسابي (4.37)، وانحراف معياري (0,621)، وجاء في الترتيب الثالث محور اتخاذ القرار، وذلك بمتوسط حسابي 4.36، وانحراف معياري 0,643، وفي الترتيب الرابع جاء محور كفاءة الأداء بمتوسط حسابي 4.36، وانحراف معياري 0,693، وجاء في الترتيب الخامس الموارد البشرية، بمتوسط حسابي (4.34)، وانحراف معياري قدره (0,649)،

وجاء في السادس محور المتابعة والتقييم بمتوسط حسابي (4.30)، وانحراف معياري قدره (0,701)، وجاء في السابع محور التخطيط بمتوسط حسابي (4.25)، وانحراف معياري قدره (0,695)، وجاء في الثامن والآخر محور التنظيم بمتوسط حسابي (4.21)، وانحراف معياري قدره (0,667).

ثانياً: نتائج الدراسة الميدانية :

1- استخدام عينة الدراسة لتكنولوجيا الاتصال المقدمة من المديرية العامة للشؤون الصحية.

#### جدول رقم (11)

يوضح التكرارات والنسب المئوية لاستخدام تكنولوجيا الاتصال المقدمة من المديرية العامة للشؤون الصحية

استخدام تكنولوجيا الاتصال	التكرار	%
نعم	100	100%
لا	0	0.0%
المجموع الكلي	100	100

يتضح من بيانات الجدول ارتفاع نسبة استخدام عينة الدراسة لتكنولوجيا الاتصال المقدمة من المديرية العامة للشؤون الصحية وذلك بنسبة (100%)، بينما لا يستخدمها بنسبة (0.0%) منهم.

• تتفق النتائج مع دراسة (منصور، ٢٠١٩) في الاستخدام الكبير لتكنولوجيا الاتصال من قبل عينة الدراسة.

2- درجة استخدام عينة الدراسة لوسائل تكنولوجيا الاتصال في المديرية العامة للشؤون الصحية:

#### جدول (12)

يوضح درجة استخدام عينة الدراسة لوسائل تكنولوجيا الاتصال في المديرية العامة للشؤون الصحية (ن = 100)

الترتيب	المتوسط	نادراً		أحياناً		بانتظام		درجة الاستخدام وسائل تكنولوجيا الاتصال
		%	ك	%	ك	%	ك	
4	2.40	20	20	20	20	60	60	الحاسبات الالكترونية
1	2.80	6	6	8	8	86	86	الانترنت
2	2.49	13	13	25	25	62	62	البريد الالكتروني
3	2.42	16	16	26	26	58	58	مواقع التواصل الاجتماعي



### بالنظر في البيانات العامة للجدول السابق يتضح الآتي:

حصل الانترنت فيها كأهم وسائل تكنولوجيا الاتصال التي يستخدمها عينة الدراسة في المديرية العامة للشؤون الصحية في المرتبة الاولى بمتوسط مقداره (2.80)، تلاها البريد الالكتروني في المرتبة الثانية بمتوسط مقداره (2.49)، بينما جاءت مواقع التواصل الاجتماعي في المرتبة الثالثة بمتوسط مقداره (2.42)، واخيرا جاءت الحاسبات الالكترونية في المرتبة الرابعة بمتوسط مقداره (2.40).

- تتفق النتائج مع دراسة (Ngoungouo, A, 2017) في استخدام المعلمين لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في التدريس من خلال عدة أدوات أهمها : الحاسبات ، كما تتفق مع دراسة (منصور، ٢٠١٩) حيث وفرت الإدارة لها الحواسيب و شبكات الانترنت .

3- مساهمة تكنولوجيا الاتصال في المديرية العامة للشؤون الصحية في تطور أدائك.

### جدول رقم (12)

يوضح التكرارات والنسب المئوية لمساهمة تكنولوجيا الاتصال في المديرية العامة للشؤون الصحية في تطور أداء (عينة الدراسة)

درجة المساهمة	التكرار	%	
البدائل	ساهمت بدرجة كبيرة	79	79%
	ساهمت بدرجة متوسطة	19	19%
	ساهمت بدرجة ضعيفة	2	2%
	المجموع الكلي	100	100%

يتضح من بيانات الجدول ارتفاع نسبة مساهمة تكنولوجيا الاتصال في المديرية العامة للشؤون الصحية في تطور أداء (عينة الدراسة) بدرجة كبيرة وذلك بنسبة (79%)، يليه المساهمة بدرجة متوسطة بنسبة (19%) وجاء المساهمة بدرجة منخفضة بنسبة (2%).

- تتفق النتائج مع دراسة (عقبه، ٢٠١٨) أن هناك تأثيرا لاستخدام تكنولوجيا الاتصال في تغيير طبيعة العمل حيث طورته إلى طريقة جديدة وعصرية ، كما تتفق مع دراسة (البجاش، ٢٠١٧) في التأثيرات الإيجابية للوسائل التكنولوجية على أداء ممارسي العلاقات العامة .
- وتختلف النتائج مع دراسة (سماعين، وآخرون، ٢٠١٧) في أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تساهم بدرجة ضعيفة في تحسين جودة الخدمة المالية البريدية .

4- استعداد عينة الدراسة في تبني و تطوير توظيف تكنولوجيا الاتصال في المديرية العامة للشؤون الصحية.

جدول رقم (13)

يوضح التكرارات والنسب المئوية لاستعداد عينة الدراسة في تبني و تطوير توظيف تكنولوجيا الاتصال

التكرار	%	تبني و تطوير توظيف تكنولوجيا الاتصال
86	86%	نعم
14	14%	لا
100	100	المجموع الكلي

يتضح من بيانات الجدول ارتفاع نسبة استعداد عينة الدراسة في تبني و تطوير توظيف تكنولوجيا الاتصال في المديرية العامة للشؤون الصحية وذلك بنسبة (86%) ، بينما لا يستعد بنسبة (14%) منهم.

ثانياً: اختبار صحة الفروض ومناقشتها :

ونستعرض لها فيما يلي:

لاختبار فرضيات الدراسة تم اختبار الفرضيات بمستوى ثقة (95 %)، وبمستوى دلالة (5 %)، وعليه فإن قاعدة الاختيار لقبول ورفض الفرضيات تم احتسابها وفقاً لما يلي:

١- نقبل الفرضية الصفرية إذا كانت القيمة المحسوبة أقل من القيمة الجدولية.

٢- نرفض الفرضية الصفرية إذا كانت القيمة المحسوبة أكبر من القيمة الجدولية.

اختبار الفرضية الرئيسية:

يوجد أثر إيجابي ذات دلالة إحصائية لتكنولوجيا الاتصال على أداء العاملين بالمؤسسات الحكومية المديرية العامة للشؤون الصحية بمكة المكرمة.

**الفرضية الصفرية H0:** لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا الاتصال و أداء العاملين بالمؤسسات الحكومية المديرية العامة للشؤون الصحية بمكة المكرمة.

**الفرضية البديلة H1:** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا الاتصال و أداء العاملين بالمؤسسات الحكومية المديرية العامة للشؤون الصحية بمكة المكرمة.

## 1- العلاقة (The Correlation)

### جدول (14)

العلاقة بين تكنولوجيا الاتصال و أداء العاملين بالمؤسسات الحكومية

تكنولوجيا الاتصال	معامل ارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
	**0.629	0.000

يوضح جدول (14) وجود علاقة ارتباط بين تكنولوجيا الاتصال وأداء العاملين بالمؤسسات الحكومية ، عند مستوى ثقة (0,95)، ومعامل ارتباط (0,629)، وهذه العلاقة علاقة إيجابية وقوية.

## 2- اختبار تحليل الانحدار البسيط

### جدول (15)

اختبار تحليل الانحدار الخطى البسيط للفرضية الرئيسية

معامل الارتباط	معامل التحديد	معامل التحديد المعدل	F المحسوبة	مستوى الدلالة
R	R Square	Adjusted R Square	F Change	Sig. F Change
**0.629	0.392	0.389	64.085	0.000

يتضح من الجدول (15) أن قيمة معامل الارتباط (R) للمتغير المستقل "تكنولوجيا الاتصال"، والمتغير التابع "أداء العاملين بالمؤسسات الحكومية" يساوي (0,629)، وهذا يوضح وجود ارتباط طردي قوى بين المتغيرين، وأن معامل التحديد (R square) يساوي (0,392)، وهذا يشير إلى أن نسبة التباين في المتغير التابع (39.2%)، والتي من خلالها نستطيع التنبؤ بالمتغير المستقل.

واستناداً إلى قيمة Adjusted R Square فإن القدرة التنبؤية (التباين) لتكنولوجيا الاتصال بلغت 0,392، وبالتالي عند حدوث تغيير في المتغير المستقل بمقدار واحد صحيح فإن المتغير التابع سوف يتغير بمقدار 0,392 طردياً.

كما يوضح الجدول وجود معنوية لاختبار (F) حيث بلغت قيمتها (64.085)، وبمستوى دلالة إحصائية بلغت (Sig. = 0.000)، وهي قيمة أصغر عند مقارنتها بمستوى الدلالة الإحصائية (α=0,05).

مما يشير إلى وجود أثر للمتغير المستقل تكنولوجيا الاتصال على المتغير التابع أداء العاملين بالمؤسسات الحكومية.

## 3- المعاملات Coefficient

## جدول (16)

تحليل الانحدار البسيط لتكنولوجيا الاتصال على أداء العاملين بالمؤسسات الحكومية

الثابت	المعاملات غير المعيارية		معامل الانحدار	مستوى الدالة
	قيمة الميل	الخطأ المعياري		
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
	B	Std. Error	Beta	
(Constant)	1.359	0.371		0.000
تكنولوجيا الاتصال	0.665	0.083	0.629	0.000

المتغير التابع: أداء العاملين بالمؤسسات الحكومية

من الجدول (16) نجد أن معامل الانحدار (Beta) قد بلغت قيمته (0.629)، وهي تشير إلى أثر تكنولوجيا الاتصال على أداء العاملين بالمؤسسات الحكومية حيث إنه أثر إيجابي قوى، وان قيمة T هي (8.005)، بمستوى دلالة (0,000)، وهي قيمة أصغر عند مقارنتها بمستوى الدلالة الإحصائية ( $\alpha=0,05$ )، الأمر الذي يشير إلى أن تكنولوجيا الاتصال لها أثر ذو دلالة إحصائية على المتغير التابع أداء العاملين بالمؤسسات الحكومية.

## نتائج اختبار الفرضية الرئيسية:

نرفض الفرضية الصفرية  $H_0$ ، التي تنص على أنه: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا الاتصال و أداء العاملين بالمؤسسات الحكومية المدبرية العامة للشؤون الصحية بمكة المكرمة.

ونقبل الفرضية البديلة  $H_1$ ، التي تنص على أنه: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا الاتصال و أداء العاملين بالمؤسسات الحكومية المدبرية العامة للشؤون الصحية بمكة المكرمة.

## اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

يوجد أثر إيجابي ذات دلالة إحصائية لتكنولوجيا الاتصال على التخطيط في أداء العاملين بالمؤسسات الحكومية المدبرية العامة للشؤون الصحية بمكة المكرمة.

الفرضية الصفرية  $H_0.1$ : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا الاتصال والتخطيط في أداء العاملين بالمؤسسات الحكومية المدبرية العامة للشؤون الصحية بمكة المكرمة.

**الفرضية البديلة H1.1:** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا الاتصال والتخطيط في أداء العاملين بالمؤسسات الحكومية المديرية العامة للشؤون الصحية بمكة المكرمة.

### جدول (17)

#### العلاقة بين تكنولوجيا الاتصال و التخطيط

التخطيط	مستوى الدلالة	معامل ارتباط بيرسون	تكنولوجيا المعلومات
	0.000	**0.623	

يوضح جدول (17) وجود علاقة ارتباط بين تكنولوجيا الاتصال و التخطيط، عند مستوى ثقة (0,95)، ومعامل ارتباط (0.623)، وهذه العلاقة علاقة إيجابية وقوية.

#### اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

يوجد أثر إيجابي ذات دلالة إحصائية لتكنولوجيا الاتصال على التنظيم في أداء العاملين بالمؤسسات الحكومية المديرية العامة للشؤون الصحية بمكة المكرمة.

**الفرضية الصفرية H0.1:** لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا الاتصال والتنظيم في أداء العاملين بالمؤسسات الحكومية المديرية العامة للشؤون الصحية بمكة المكرمة.

**الفرضية البديلة H1.1:** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا الاتصال والتنظيم في أداء العاملين بالمؤسسات الحكومية المديرية العامة للشؤون الصحية بمكة المكرمة.

### جدول (18)

#### العلاقة بين تكنولوجيا الاتصال و التنظيم

التنظيم	مستوى الدلالة	معامل ارتباط بيرسون	تكنولوجيا المعلومات
	0.000	**0.604	

يوضح جدول (18) وجود علاقة ارتباط بين تكنولوجيا الاتصال والتنظيم، عند مستوى ثقة (0,95)، ومعامل ارتباط (0.604)، وهذه العلاقة علاقة إيجابية وقوية.

#### اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

يوجد أثر إيجابي ذات دلالة إحصائية لتكنولوجيا الاتصال على المتابعة والتقييم في أداء العاملين بالمؤسسات الحكومية المديرية العامة للشؤون الصحية بمكة المكرمة.

**الفرضية الصفرية H0.1:** لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا الاتصال والمتابعة والتقييم في أداء العاملين بالمؤسسات الحكومية المديرية العامة للشؤون الصحية بمكة المكرمة.

**الفرضية البديلة H1.1:** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا الاتصال و المتابعة والتقييم في أداء العاملين بالمؤسسات الحكومية المديرية العامة للشؤون الصحية بمكة المكرمة.

### جدول (19)

#### العلاقة بين تكنولوجيا الاتصال و المتابعة والتقييم

تكنولوجيا المعلومات	مستوى الدلالة	
	معامل ارتباط بيرسون	المتابعة والتقييم
	**0.622	0.000

يوضح جدول (19) وجود علاقة ارتباط بين تكنولوجيا الاتصال و المتابعة والتقييم ، عند مستوى ثقة (0,95)، ومعامل ارتباط (0.622)، وهذه العلاقة علاقة إيجابية وقوية.

#### اختبار الفرضية الفرعية الرابعة:

يوجد أثر إيجابي ذات دلالة إحصائية لتكنولوجيا الاتصال على اتخاذ القرار في أداء العاملين بالمؤسسات الحكومية المديرية العامة للشؤون الصحية بمكة المكرمة.

**الفرضية الصفرية H0.1:** لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا الاتصال و اتخاذ القرار في أداء العاملين بالمؤسسات الحكومية المديرية العامة للشؤون الصحية بمكة المكرمة.

**الفرضية البديلة H1.1:** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا الاتصال و اتخاذ القرار في أداء العاملين بالمؤسسات الحكومية المديرية العامة للشؤون الصحية بمكة المكرمة.

### جدول (20)

#### العلاقة بين تكنولوجيا الاتصال و اتخاذ القرار

تكنولوجيا المعلومات	مستوى الدلالة	
	معامل ارتباط بيرسون	اتخاذ القرار
	**0.491	0.000

يوضح جدول (20) وجود علاقة ارتباط بين تكنولوجيا الاتصال و اتخاذ القرار ، عند مستوى ثقة (0,95)، ومعامل ارتباط (0.491)، وهذه العلاقة علاقة إيجابية ومتوسطة.

#### اختبار الفرضية الفرعية الخامسة:

يوجد أثر إيجابي ذات دلالة إحصائية لتكنولوجيا الاتصال على الموارد البشرية في أداء العاملين بالمؤسسات الحكومية المديرية العامة للشؤون الصحية بمكة المكرمة.

**الفرضية الصفرية H0.1:** لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا الاتصال والموارد البشرية في أداء العاملين بالمؤسسات الحكومية المديرية العامة للشؤون الصحية بمكة المكرمة.

**الفرضية البديلة H1.1:** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا الاتصال والموارد البشرية في أداء العاملين بالمؤسسات الحكومية المديرية العامة للشؤون الصحية بمكة المكرمة.

### جدول (21)

#### العلاقة بين تكنولوجيا الاتصال والموارد البشرية

الموارد البشرية	مستوى الدلالة	معامل ارتباط بيرسون	تكنولوجيا المعلومات
	0.000	**0.512	

يوضح جدول (21) وجود علاقة ارتباط بين تكنولوجيا الاتصال والموارد البشرية ، عند مستوى ثقة (0,95)، ومعامل ارتباط (0,512)، وهذه العلاقة علاقة إيجابية ومتوسطة.

#### اختبار الفرضية الفرعية السادسة:

يوجد أثر إيجابي ذات دلالة إحصائية لتكنولوجيا الاتصال على الإنتاجية في أداء العاملين بالمؤسسات الحكومية المديرية العامة للشؤون الصحية بمكة المكرمة.

**الفرضية الصفرية H0.1:** لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا الاتصال والإنتاجية في أداء العاملين بالمؤسسات الحكومية المديرية العامة للشؤون الصحية بمكة المكرمة.

**الفرضية البديلة H1.1:** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا الاتصال والإنتاجية في أداء العاملين بالمؤسسات الحكومية المديرية العامة للشؤون الصحية بمكة المكرمة.

### جدول (22)

#### العلاقة بين تكنولوجيا الاتصال والموارد البشرية

الإنتاجية	مستوى الدلالة	معامل ارتباط بيرسون	تكنولوجيا المعلومات
	0.000	**0.489	

يوضح جدول (22) وجود علاقة ارتباط بين تكنولوجيا الاتصال والإنتاجية ، عند مستوى ثقة (0,95)، ومعامل ارتباط (0,489)، وهذه العلاقة علاقة إيجابية ومتوسطة.

#### اختبار الفرضية الفرعية السابعة:

يوجد أثر إيجابي ذات دلالة إحصائية لتكنولوجيا الاتصال على كفاءة الأداء في أداء العاملين بالمؤسسات الحكومية المديرية العامة للشؤون الصحية بمكة المكرمة.

**الفرضية الصفرية H0.1:** لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا الاتصال وكفاءة الأداء في أداء العاملين بالمؤسسات الحكومية المديرية العامة للشؤون الصحية بمكة المكرمة.

**الفرضية البديلة H1.1:** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا الاتصال وكفاءة الأداء في أداء العاملين بالمؤسسات الحكومية المديرية العامة للشؤون الصحية بمكة المكرمة.

### جدول (23)

#### العلاقة بين تكنولوجيا الاتصال و كفاءة الأداء

تكنولوجيا المعلومات	معامل ارتباط بيرسون	
	مستوى الدلالة	كفاءة الأداء
	0.000	**0.444

يوضح جدول (23) وجود علاقة ارتباط بين تكنولوجيا الاتصال و كفاءة الأداء ، عند مستوى ثقة (0,95)، ومعامل ارتباط (0,444)، وهذه العلاقة علاقة إيجابية ومتوسطة.

#### ملخص النتائج النهائية :

- 1- كشفت النتائج ارتفاع نسبة استخدام عينة الدراسة لتكنولوجيا الاتصال المقدمة من المديرية العامة للشؤون الصحية وذلك بنسبة (100%) ، بينما لا يستخدمها بنسبة (0.0%) منهم.
- 2- بينت النتائج أن الانترنت أهم وسائل تكنولوجيا الاتصال التي يستخدمها عينة الدراسة في المديرية العامة للشؤون الصحية في المرتبة الأولى بمتوسط مقداره (2,80)، تلاها البريد الإلكتروني في المرتبة الثانية بمتوسط مقداره (2,49)، بينما جاءت مواقع التواصل الاجتماعي في المرتبة الثالثة بمتوسط مقداره (2,42)، وأخيراً جاءت الحاسبات الإلكترونية في المرتبة الرابعة بمتوسط مقداره (2,40).
- 3- أوضحت النتائج وجود نسبة كبيرة في عينة الدراسة في استعدادهم على تبني و تطوير تطوير تكنولوجيا الاتصال في المديرية العامة للشؤون الصحية وذلك بنسبة (86%) .
- 4- ارتفاع فاعلية الدور الذي تؤديه التكنولوجيا الاتصالية في تطوير أداء العاملين بالمديرية العامة للشؤون الصحية بنسبة (79%) .
- 5- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا الاتصال و أداء العاملين بالمؤسسات الحكومية المديرية العامة للشؤون الصحية بمكة المكرمة .
- 6- رصدت النتائج أن جميع وسائل تكنولوجيا الاتصال المقدمة من قبل المديرية العامة للشؤون الصحية يتم استخدامها من قبل عينة الدراسة .



- 7- أظهرت الدراسة أن تكنولوجيا الاتصال المقدمة من قبل المديرية العامة للشؤون الصحية ساعدت في توثيق إجراءات المديرية العامة للشؤون الصحية .
- 8- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين عين الدراسة في باختلاف النوع .
- 9- وجود فروق بين عينة الدراسة باختلاف المستوى التعليمي .

#### التوصيات :

- 1- ضرورة اهتمام جميع المديريات العامة للشؤون الصحية في المملكة بتكنولوجيا الاتصال لمساعدتها الواضحة على تطوير أداء العاملين بها .
- 2- ضرورة الاهتمام بإجراء البحوث على الموظفين للتعرف على أهمية تكنولوجيا الاتصال لديهم .
- 3- إجراء دراسات تتبعية في هذا المجال لمعرفة تطور و دور تكنولوجيا الاتصال المستخدمة في المؤسسات الحكومية .

## المراجع

### 1- المراجع العربية

- أبو العلا، محمد. (٢٠١٣). الإعلام الدولي وتكنولوجيا الاتصال. ط١. دار العلم والإيمان للنشر والتوزيع. القاهرة. مصر.
- أحمد، ابن عوف حسن (٢٠١٨). تأثير استخدام تكنولوجيا الاتصال في إدارة العلاقات العامة دراسة حالة شركة أرامكو السعودية. مجلة بحوث العلاقات العامة الشرق الأوسط: 21.
- تشابمان، جين & نوتول، ونك (٢٠١٢) الصحافة اليوم. (ترجمة أحمد المغربي). القاهرة: دار الفج للنشر والتوزيع.
- جامع، محمد نبيل. (٢٠٠٩). علم الاجتماع المعاصر ووصايا التنمية. دار الجامعة الجديدة. الإسكندرية. مصر.
- جرادات، عزت & عودة، صادق. (٢٠٠٨). العلم والتكنولوجيا والتنمية. ط١. دار صفاء للنشر والتوزيع. عمان. الأردن.
- جفال، سامية & طلحة، مسعودة. (2018). "الهوية الثقافية في ظل تكنولوجيا الاتصال الرقمي الجديد وانحسار ثقافات المجتمعات". مجلة الطريق للتربية و العلوم الاجتماعية: ٥.
- حمدي ، عيبر محمد. (2001) ، دور الانترنت والراديو والتلفزيون في إمداد الجمهور المصري بالمعلومات ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة القاهرة ، كلية الإعلام .
- سعيد، حليلة. (٢٠١٧). تطوير العمل المؤسسي من خلال الشراكة بين القطاعين العام والخاص. المؤتمر الدولي حول الإدارة العامة تحت الضغط. رام الله : الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني.
- سماعين، حياة & بوغديري، حكيمة (2017). "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة المالية البريدية دراسة حالة وحدة البريد الولانية - بسكرة -". أبحاث اقتصادية وإدارية: ٢١.
- عثمان ، صفا محمود. (2002)، دور قناة النيل الإخبارية في ترتيب أولويات القضايا السياسية لدى عينة من طلبة الجامعات ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة القاهرة ، كلية الإعلام .
- العظامات، خديجة (2018) "التأثير السلبي لوسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة على تربية النشء من وجهة نظر أولياء الأمور للطلبة في سن 14-18 سنة". مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الإنسانية): (32).
- عقبة، بده & ربيحة، نبار (2018). "دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي لدى الموظفين" رسالة ماجستير غير منشورة. كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة الشهيد حمة لخضر - الوادي، الجزائر.
- عودة، سمر إبراهيم عبدالرحمن حسن (2019) "واقع تكنولوجيا الاتصال الحديثة في التنظيم الاجتماعي: دراسة اجتماعية تحليلية". مجلة كلية الآداب: ( 34 ) 1.

- فهمي، عبير محمد رياض (2017) "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير منظومة التعليم المحاسبي لتلبية متطلبات الجودة والاعتماد". رسالة ماجستير غير منشورة. كلية التجارة، جامعة قناة السويس، مصر.
- القضاة، خالد. (١٩٩٧). التقنيات الحديثة وانعكاساتها الاقتصادية والاجتماعية والنفسية والبيئية. ط١. دار اليازوري العلمية. عمان. الأردن.
- قنديلجي، عامر. (٢٠١٠). المعجم الموسوعي لتكنولوجيا المعلومات والإنترنت. ط١. دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة. عمان. الأردن.
- كنعان، علي عبد الفتاح. (2014)، نظريات الإعلام، ط١، دار اليازوري العلمية للطباعة والنشر، عمان
- لعياضي، عبد الحكيم & مروان، عسايدي (2019). "دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين عملية اتخاذ القرار من وجهة نظر موظفي مديرية الشباب والرياضة لولاية خنشلة". مجلة الإبداع الرياضي: (10) 2.
- لاون، جوست فان (٢٠٠٩) تكنولوجيا الإعلان : رؤى نقدية. (ترجمة شويكار زكي). القاهرة: مجموعة النيل العربية.
- المزاهرة، منال هلال. (2012)، نظريات الاتصال، ط١، دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان .
- مكاري، حسن عماد. (2009)، نظريات الإعلام، الدار العربية للنشر والتوزيع، القاهرة.
- مكاري، حسين عماد (١٩٩٧). تكنولوجيا الاتصال في عصر المعلومات. ط٢. الدار المصرية اللبنانية. القاهرة. مصر.
- منصور، تحسين منصور رشيد (٢٠١٩) "تأثير تكنولوجيا الاتصال على أداء العلاقات العامة دراسة تطبيقية على الإدارة الحكومية الأردنية". مجلة بحوث العلاقات العامة الشرق الأوسط: 24.
- موسى، عصام. (١٩٩٦). "ثورة وسائل الاتصال وانعكاساتها على مراحل تطور الإعلام العربي القومي". مجلة المستقبل العربي. ٢٠٥، ١٢٠ .
- الهاشمي، مجد. (٢٠١٢). تكنولوجيا وسائل الاتصال الجماهيري : مدخل إلى الاتصال وتقنياته الحديثة. ط١. دار أسامة للنشر والتوزيع. عمان. الأردن.
- يامن، بودهان. (٢٠١٣). تحولات الإعلام المعاصر. الطبعة العربية دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع. عمان. الأردن.

## 2- المراجع الأجنبية :

- Alanazi, Norah Farhan (2018). "A STUDY OF THE INFLUENCE OF SOCIAL MEDIA COMMUNICATION TECHNOLOGIES ON FAMILY RELATIONSHIPS IN THE KINGDOM OF SAUDI ARABIA". *Journal of humanities and Social Sciences*: 8(7).

- Alhasadi, Aza Yousef (2018). “ The role of information communication technology (ICT) in the development of banking services in Libya “Case study: The commercial banks in Libya”” **Remah for Research and studies: 38**.
- Baran , Stanly , Davis and Dennis(1995),\_**Mass Communication Theory , Ferment and Future** , California : Wadsworth Publishing Company, pp. 226- 227.
- Hanane Rabahi. (2019). “The Use of Information and Communication Technology in Academic Research: Is it possible to Realize Academic Integrity?” **Arab World English Journal: 10(4)** .
- Kerwin A. Livingstone. (2019). “The Place of Information and Communication Technologies in Curriculum Design and Development”. **International Journal of Education and Development using Information and Communication Technology (IJEDICT): 15(4)**.
- Louw, Rankhumise & MP, Maimane (2019). “Exploring the Use of Information Communication Technology to Improve the Teaching and Learning Process in South African Schools”. **Educational Sciences: 46(2)**.
- Melvin Defleur and Sandra Ball-Rokeach .(1976Theories of Mass Media Effects"**Communication Research**, vol. 13, pp. 4-16.
- Ngougouo, A. (2017). “The use of ICTs in the Cameroonian school system: A case study of some primary and secondary schools in Yaoundé”. **International Journal of Education and Development using Information and Communication Technology: 13(1)**.
- Omas Bulan & Ayke Soraya & Flora Aninditya (2020). “ Role of Information and Communication Technology and Women’s Empowerment in Contraceptive Discontinuation in Indonesia “. **Journal of Preventive Medicine & Public Health. 53** .
- Robert E. Park ,(2002) ,**world news**, 2<sup>ed</sup> USA, Harvard university, p.161
- Sengottuvel A. & Aktharsha Syed. (2016). “The Influence of Organizational Culture on Organizational Performance in Information Technology Sector” **IOSR Journal of Business and Management: 18(10)**.

- Tao Sun, Tsan – Kuo Chang,(2001) Gouging Yu Social structure, media system and audiences in China: testing the uses and gratification model university of Minnesota-Twin cities school of journalism and mass communication ,chines people's university, public opinion Research Institute, **Mass Communication And Society** , vol.4,Issue 2 May , pp.199-217
- William E. Loges,(1994). Perceptions Of Threat And Media System Dependency Relations, In: **Communication Research**, Vol. 21, No. 1, February pp. 5-13.
- Zuniga, Claudia & Peralta, Katherin & Iraola, Ivan (2020). “Work in Progress: Information and Communications Technology (ICT) in Learning in Students of Elementary Education”. **Unpublished Scientific Research**, IEEE world Conference on Engineering Education (EDUNINE), Bogota, Colombia.

3- مواقع الانترنت :

<https://www.okaz.com.sa> 25/9/2021 6:20 p.m

[www.wikipedia.com](http://www.wikipedia.com) 20/9/2021 5:30p.m