



جامعة النجاح الوطنية
كلية الدراسات العليا

أثر استخدام المؤسسات الحكومية الفلسطينية
لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في أداء موظفيها:
هيئة تسوية الأراضي والمياه كحالة دراسية

إعداد

منال زهران عيسى عيسى

إشراف

د. محمود السعدي

د. أسامة عبد الله

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في العلاقات العامة المعاصرة
بكلية الدراسات العليا في جامعة النجاح الوطنية في نابلس، فلسطين.

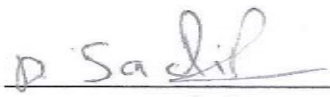
2023

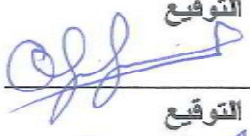
أثر استخدام المؤسسات الحكومية الفلسطينية
لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في أداء موظفيها:
هيئة تسوية الأراضي والمياه كحالة دراسية

إعداد

منال زهران عيسى عيسى

نوقشت هذه الرسالة بتاريخ 2023/04/02م، وأجيزت.


التوقيع

التوقيع

التوقيع

التوقيع

د. محمود السعدي
المشرف الرئيسي
د. أسامة عبد الله
المشرف الرئيسي
د. عمر أبو عرقوب
الممتحن الخارجي
د. علاء عياش
الممتحن الداخلي

الإهداء

إلى من كان الأمان والسند لي، إلى كل كُلي ومُدللي وقوتي، إلى مَنْ كنتُ فرحته، وصوته، ووجوده فرحتي، إلى مَنْ هو وسط الفؤاد مقامه، إلى من كان داعمي ومشجعي الأول على أن أجعل أحلامي واقع.. إلى روح والدي الحبيب.. رحمه الله.

إلى مَنْ بها انتصرت، إلى مَنْ بها عرفت معنى أن يكون للإنسان مكان يلجأ إليه، إلى مَنْ بها اطمأنتُ، واستطعت وفعلت الكثير، إلى عيني ويدي وظهري، إلى جنتي ورفيقتي ومأمني وبسمتي، إلى من أغنتني عن كل أحد، هي الكفاية والكفاف.. إلى والدتي خليلة الروح.. حفظها الله.

إلى الضلع الثابت الذي لا يميل، إلى مَنْ تشاركنا الذكريات وجابهنا الظروف سوياً بحلوها ومرها لنكون ذاتنا، وليفخر بنا أبي وأمي، إلى عزوتي إخواني، والجماليات الحنونات أخواتي حفظهم الله من كل شر. إلى من أضفن نكهة خاصة في حياتي، إلى رفيقات العمر، أخوات أنجبتهن الأيام والمواقف، صديقاتي. إلى كل انسان ترك أثراً طيباً، ومضى بلطف، وهون علينا الطريق.

أهديكم هذا الجهد المتواضع

منال عيسى

الشكر والتقدير

الحمد لله حمداً كثيراً حتى يبلغ الحمد منتهاه، والشكر لله على كامل نِعَمه وكرمه في تمام هذه الأطروحة، وأدعو الله أن ينفعني بها في ديني ودنياي، وأنال الأجر والرضا.

أتقدم بجزيل الشكر والتقدير والامتنان إلى أستاذي ودكتورتي ومشرفي د. محمود رؤوف السعدي، على كل ما قدمه لي منذ اللحظة الأولى في مشوار الماجستير من تشجيع ودعم حتى وصولي لهذه المرحلة، فلم يتوان عن تقديم الملاحظات والخبرات العلمية والعملية والفكرية التي ساهمت في تطوير شخصيتي وتوجيهي نحو سبيل النجاح والتفوق بل والتميز أيضاً، فكل الشكر والتقدير لجهوده وعطاءه.

كما ويسعدني أن أتقدم بالشكر والامتنان إلى دكتورتي ومشرفي د. أسامة عبد الله، على ما قدمه لي خلال إتمام هذه الأطروحة من دعم وإرشاد إلى ما هو صواب، وتقديم الحلول والملاحظات لجعل الطريق هيناً، فالشكر موصول له.

أود أيضاً التوجه بخالص الشكر إلى دكاترة قسم العلاقات العامة والاتصال في جامعة النجاح الوطنية على توجيهاتهم وإضاءاتهم العلمية في دراستي الجامعية، وأخص بالشكر الدكتور معين الكوع شريك النجاح والتميز. كما أشكر هيئة تسوية الأراضي والمياه الفلسطينية على تسهيل مهمة إنجاز هذه الأطروحة.

وكل الشكر إلى من ساندني وشجعني خلال مسيرتي العلمية من الأهل والأصدقاء وزملاء الدراسة وزملاء العمل، فلهم جميعاً كل المحبة والاحترام.

وموصول الشكر لممتحني الداخلي وممتحني الخارجي؛ لقبولهم مناقشة الأطروحة وعلى ملاحظاتهم التي أفادت في رفع قيمتها العلمية.

الباحثة: منال عيسى.

الإقرار

أنا الموقع أدناه مقدمة الرسالة التي تحمل عنوان:

أثر استخدام المؤسسات الحكومية الفلسطينية لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في أداء موظفيها: هيئة تسوية الأراضي والمياه كحالة دراسية

أقر بأن ما اشتملت عليه هذه الرسالة هي نتاج جهدي الخاص، باستثناء ما تمت الإشارة إليه
حيثما ورد، وأن هذه الرسالة ككل أو أي جزء منها لم يقدم من قبل لنيل أية درجة أو لقب علمي
أو بحثي لدى أية مؤسسة تعليمية أو بحثية أخرى.

اسم الطالب: منال زهران عيسى عيسى

التوقيع: منال

التاريخ: 2/4/2023

فهرس المحتويات

ج	الإهداء
د	الشكر والتقدير
هـ	الإقرار
و	فهرس المحتويات
ط	فهرس الجداول
ك	فهرس الملاحق
ل	الملخص
1	الفصل الأول: سياق الدراسة والإطار النظري
1	1.1 مقدمة الدراسة
5	1.2 تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسات الحكومية
5	1.2.1 تكنولوجيا الاتصال الحديثة
5	1.2.1.1 نشأة تكنولوجيا الاتصال وتطورها
8	1.2.1.2 خصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة
9	1.2.1.3 تقنيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة
9	1.2.1.4 تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة
11	1.2.2 استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة من قبل العلاقات العامة
12	1.2.2.1 تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة على عمل ممارسي العلاقات العامة
13	1.2.2.2 مزايا وعيوب توظيف تكنولوجيا الاتصال الحديثة من قبل ممارسي العلاقات العامة
14	1.2.3 تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الأداء الوظيفي
14	1.2.3.1 مكونات الأداء الوظيفي
15	1.2.3.2 العلاقة بين الأداء الوظيفي وتكنولوجيا الاتصال الحديثة

16	1.3 هيئة تسوية الأراضي والمياه الفلسطينية.....
16	1.3.1 تعرف الهيئة.....
16	1.3.2 أهداف الهيئة.....
17	1.3.3 أهمية الهيئة.....
17	1.4 العلاقات العامة في هيئة تسوية الأراضي والمياه الفلسطينية.....
17	1.4.1 مفهوم العلاقات العامة في هيئة تسوية الأراضي والمياه الفلسطينية وأهميتها.....
18	1.4.2 مهام دائرة العلاقات العامة في الهيئة.....
19	1.5 الدراسات السابقة.....
19	1.5.1 الدراسات العربية.....
23	1.5.2 الدراسات الأجنبية.....
26	1.5.3 التعقيب على الدراسات السابقة.....
29	1.5.4 أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة.....
31	1.6 نموذج الدراسة.....
33	1.7 مصطلحات الدراسة.....
35	1.8 مشكلة الدراسة وأسئلتها.....
37	1.9 أهداف الدراسة.....
38	1.10 أهمية الدراسة.....
39	الفصل الثاني: منهجية الدراسة.....
39	2.1 منهج الدراسة.....
40	2.2 مجتمع الدراسة.....
40	2.3 إطار الدراسة.....
40	2.4 عينة الدراسة.....

43	2.5 حدود الدراسة
44	2.6 أداة الدراسة
44	2.6.1 الاستبانة
46	2.6.2 المقابلة
46	2.7 صدق الاستبانة وثباتها
46	2.7.1 صدق الاستبانة
47	2.7.2 ثبات الاستبانة
48	2.8 إجراءات الدراسة
48	2.9 متغيرات الدراسة
49	2.10 المعالجة الإحصائية
50	الفصل الثالث: عرض النتائج
50	3.1 نتائج الدراسة
50	3.1.1 النتائج المتعلقة بأداة الاستبانة
64	3.1.2 النتائج المتعلقة بأداة المقابلة
71	الفصل الرابع: مناقشة النتائج وتوصياتها
71	4.1 تحليل ومناقشة النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة
88	4.2 التوصيات
89	المراجع العلمية
97	الملاحق
b	Abstract

فهرس الجداول

- جدول (1): توزيع عينة الدراسة الخاصة بالإستبانة حسب متغيراتها الديمغرافية 42
- جدول (2): فقرات الاستبانة تبعاً لمجالاتها 45
- جدول (3): مفتاح تصحيح فقرات الاستبانة تبعاً لمجالاتها حسب مقياس ليكرت الخماسي 45
- جدول (4): معامل ثبات الأداة، باستخدام معادلة كرونباخ ألفا، Cronbach's Alpha 47
- جدول (5): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ودرجة الموافقة لمجالات أثر استخدام هيئة تسوية الأراضي والمياه الفلسطينية لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في أداء العاملين فيها تم ترتيبها ترتيباً تنازلياً تبعاً للمتوسط الحسابي 51
- جدول (6): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ودرجة الموافقة للمجال الأول (ما أهم تقنيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي يستخدمها ممارسو العلاقات العامة وموظفو هيئة تسوية الأراضي والمياه الفلسطينية) فقد تم ترتيبها ترتيباً تنازلياً وفق للمتوسط الحسابي 53
- جدول (7): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ودرجة الموافقة للمجال الثاني (مدى نجاح العلاقات العامة لدى الهيئة في خلق الشروط العملية الموائمة لتقبل كادرها الوظيفي لتقنيات الاتصال الحديثة) تم ترتيبها ترتيباً تنازلياً تبعاً للمتوسط الحسابي 55
- جدول (8): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ودرجة الموافقة للمجال الثالث (مدى استخدام ممارسي العلاقات العامة وموظفي الهيئة لتقنيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عملهم) تم ترتيبها مرتبة ترتيباً تنازلياً تبعاً للمتوسط الحسابي 57
- جدول (9): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ودرجة الموافقة للمجال الرابع (مدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين أداء دائرة العلاقات العامة وموظفي الهيئة) وتم ترتيبها ترتيباً تنازلياً تبعاً للمتوسط الحسابي 59
- جدول (10): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ودرجة الموافقة للمجال الخامس (مدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين البيئة الاتصالية لدى هيئة تسوية الأراضي والمياه) مرتبة ترتيباً تنازلياً حسب المتوسط الحسابي 61

جدول (11): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ودرجة الموافقة للمجال السادس (المعوقات التي تواجه ممارسي العلاقات العامة لدى هيئة تسوية الأراضي والمياه خلال توظيفهم لتقنيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عملهم) مرتبة ترتيباً تنازلياً حسب المتوسط الحسابي 63

فهرس الملاحق

ملحق (أ): استبانة الدراسة	97
ملحق (ب): قائمة أسماء السادة المحكمين للاستبانة	105
ملحق (ج): كتاب تسهيل مهمة	106
ملحق (د): المقابلات	107

أثر استخدام المؤسسات الحكومية الفلسطينية لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في أداء موظفيها: هيئة تسوية الأراضي والمياه كحالة دراسية

إعداد

منال زهران عيسى عيسى

إشراف

د. محمود السعدي

د. أسامة عبد الله

الملخص

هدفت الدراسة التعرف إلى أثر استخدام المؤسسات الحكومية الفلسطينية لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في أداء موظفيها، وهيئة تسوية الأراضي والمياه الفلسطينية كحالة دراسية؛ كونها مؤسسة حكومية تحتل قيمة وطنية خاصة في فلسطين، ويتفرع عنها مكاتب فرعية منتشرة في المحافظات الفلسطينية كافة، ولتحقيق الغاية من البحث تم استخدام الباحثة المنهج المختلط، واعتمدت على الاستبانة والمقابلة أداتين للدراسة. وتكونت عينة الدراسة من عينة متاحة بلغت (290) مشتركاً، كما وتم استخدام عينة قصدية لاثنتين من ممارسي العلاقات العامة واثنتين من مديري هيئة تسوية الأراضي والمياه الفلسطينية.

وقد خرجت الدراسة بعدد من النتائج، كان أهمها: أن استخدام هيئة تسوية الأراضي والمياه لتكنولوجيا الاتصال الحديثة تأثيراً كبيراً في أداء موظفيها، كما توصلت الدراسة إلى أن لهيئة تسوية الأراضي والمياه آفاقاً مستقبلية فيما يخص مجال تكنولوجيا الاتصال الحديثة، تتمثل في تحويل معاملاتها كافة إلى معاملات إلكترونية، وتوفير أحدث ما قدمته التكنولوجيا الحديثة من تقنيات.

وأوصت الدراسة ضرورة العمل على تعزيز البنية التحتية للبيئة التكنولوجية في هيئة تسوية الأراضي والمياه الفلسطينية من خلال توفير تقنيات تكنولوجيا اتصال جديدة بما يخدم أعمال التسوية، كما وأوصت إجراء المزيد من الدراسات لقياس أثر استخدام مؤسسات حكومية فلسطينية أخرى تكنولوجيا الاتصال الحديثة في أداء موظفيها، ومقارنتها بنتائج الدراسة الحالية.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا الاتصال الحديثة، العلاقات العامة، المؤسسات الحكومية، أداء، الموظفون،

هيئة تسوية الأراضي والمياه الفلسطينية.

الفصل الأول

سياق الدراسة والإطار النظري

1.1 مقدمة الدراسة

أحدثت تكنولوجيا الاتصال الحديثة تغييرات نوعية وتحولات كبيرة في العديد من مجالات الحياة المختلفة، إذ قلّصت المسافات وسهّلت آليات التواصل بين أفراد المجتمع، كما كان لها ذات الأثر على طبيعة وآلية التواصل بين مختلف المؤسسات، حكومية وغير حكومية من ناحية، وأفراد وجمهور تلك المؤسسات من ناحية أخرى، حيث إنها مهدت السبيل للانتقال من مجتمع صناعي إلى مجتمع معلوماتي ومعرفي، وبذلك تشغل التكنولوجيا المعاصرة مكانة جوهرية ومركزية، بما تتيح للأفراد والمجتمعات والمنظمات الفرصة للارتقاء والتطور في سلم التنمية والتنافس فيما بينها (سعودي وبوجردة، 2018). لذا فإن تكنولوجيا الاتصال لم تعد ترفاً يمكن الاستغناء عنه، بل أصبحت ضرورة وحاجة ملحة في عصرنا الحالي، نظراً لدورها الفعال في مجالات الحياة كافة، وكما ازدادت حاجة المجتمعات والمؤسسات لهذه التقنيات الجديدة ساهمت في المحافظة على وجودها واستمراريتها، وقد أولت المؤسسات اهتماماً كبيراً في استخدام التقنيات الحديثة المتنوعة؛ لتحقيق الأداء المتميز في الوصول إلى أهدافها. حيث غدت هذه التقنيات عاملاً محفزاً للمنظمات التي تسعى للمنافسة والتفرد في إنتاجها ومخرجاتها، وعن الكفاءة والفعالية في أدائها، لذا سارعت المؤسسات إلى استخدام هذه التقنيات واستغلالها في مجالات عدة، مثل: رفع مستوى الأداء الوظيفي وتحسين القرارات الإدارية في المؤسسة (العربي، 2012).

وتعد وظيفة الاتصال في أي مؤسسة من أهم وظائف العلاقات العامة، فالعلاقات العامة بمفهومها كما يؤكد (عبد الأمير، 2011) بأنها: "نشاط اتصالي هدفه إحراز الانسجام والتوافق بين المنظمة والجمهور عن طريق تبادل الرسائل الاتصالية، من المؤسسة إلى الجمهور وبالعكس باستخدام كل الوسائل والفنون

الاتصالية المتاحة" (ص173). وتزايد الاهتمام بالعلاقات العامة كنشاط وكوظيفة مهنية متخصصة حديثة في معظم المؤسسات والمنظمات مؤخراً، وأصبح من الصعب التخلي عن وظيفة العلاقات العامة في أي مجال، كما غدت دائرة العلاقات العامة في أية مؤسسة جزءاً حيوياً من هيكلها التنظيمي، لكنها ليست نشاطاً إدارياً فقط كأية إدارة أخرى داخل هذا الهيكل، وإنما هي جزء مهم من عملية اتصال المؤسسة، فالعلاقات العامة والاتصال بينهما علاقة تكاملية لا غنى عنهما، من أجل تحقيق غايات وأهداف المنظمة التي تضم فريق علاقات عامة، وقد أدركت المؤسسات والمنظمات أن نجاحها وتقدمها وتطورها مرتبط بمقدرتها على الاتصال بالجمهور، وتشكيل صورة إيجابية لنفسها، وتحسين سمعتها، والتأثير على الرأي العام.

ونظراً للدور الذي تؤديه التكنولوجيا الجديدة بارتقاء المؤسسة الحكومية وتقدمها، ومساهمتها في التأثير في الجمهور وإتاحة أفضل الخدمات لهم، وذلك عن طريق استخدام أدوات التكنولوجيا المعاصرة من قبل موظفين ذوي كفاءة وخبرة، وعلى وجه التحديد القائمون بمهام العلاقات العامة باعتبارهم متخصصين في تكوين صورة إيجابية للمؤسسة، والتأثير على جمهورها، والتحسين من سمعتها باستخدام أفضل التقنيات التي تخدم الهدف، واهتمت العديد من المؤسسات في تأهيل موظفيها للاستفادة من التقنيات المعاصرة ومواكبة التطور الحاصل، لتحقيق أهدافها، وزيادة قدرتها على التميز والتنافس بمواردها البشرية ونتاج عملها عن المؤسسات الكلاسيكية. "فباشرت المؤسسات الجديدة في تخصيص دائرة علاقات عامة تعمل على تنظيم أنشطتها وتعميم رسالتها، وتوثيق اتصالاتها بالمجتمع، ومنظمات المجتمع المدني المتنوعة" (النتي، 2021)، وذلك من خلال توظيف أفضل الوسائل الجديدة لإتمام الأعمال الاتصالية بين المؤسسة والأفراد بشكل سريع، وكما تؤثر على أداء العاملين في المؤسسة من خلال اطلاعهم على كل ما يجري فيها، وضبط الاتصال الداخلي في جعلهم على تواصل ومشاركة بين بعضهم البعض. وأوضح مرابط (2018) أن نجاح أية مؤسسة يعتمد على أداء العاملين فيها، وكيفية استغلالهم لهذه التقنيات، وعلى ما مدى مساعدة هذه التقنيات لهم أثناء أداء عملهم.

بناءً على ما تقدم فقد أصبحت دوائر العلاقات العامة جزءاً أساسياً من البناء التنظيمي في المنظمات المختلفة، لاسيما المؤسسات الحكومية، حيث تحرص الحكومات على إقامة علاقات طيبة مع جمهورها والمحافظة على هذه العلاقات، من خلال الاهتمام بطواقم العلاقات العامة في الهيئات الحكومية، ومواكبتها لكل ما هو جديد، كما زاد الاهتمام في تدريب موظفي المنشآت الحكومية وتهيئتهم لاستخدام أدوات الاتصال المعاصرة ومواكبة التطور، من أجل الارتقاء بأدائهم الوظيفي، لغرض إنجاز مهامهم بإنقان، ولتحقيق أهداف المؤسسة بالتشبيك بين أقسام المؤسسة ودوائرها، كما تُقدّم التكنولوجيا المعاصرة العديد من الأدوات والوسائل تتمتع بأهمية كبيرة لدى الهيئات الحكومية لضمان فعاليتها بالدور الذي تؤديه، ومساهمتها في اقتصاد الدولة، وتقديم الخدمات للمواطنين بما يناسب حاجاتهم، عن طريق سبل اتصالية بين المنظمة والمواطن، حيث يعد توافر الوسائل التكنولوجية الجديدة دافعا مهما لحضور المؤسسة الفلسطينية الحكومية بين نظائرها، وتمنحها القدرة على التنافس.

والهيئات والمؤسسات الحكومية الفلسطينية ليست استثناء من حيث حاجة دوائر العلاقات العامة فيها لتوظيف الأدوات التكنولوجية الجديدة كخاصية مهمة من خصائص البيئة الداخلية للمؤسسة، الذي من شأنها زيادة فاعلية الأساليب الاتصالية الداخلية، وعليه تحسين مستوى أداء الكادر الوظيفي للمؤسسة، لذلك نرى أن العديد من تلك الهيئات قد باشرت بإنشاء مواقع إلكترونية وبرامج خاصة بالمؤسسة، من أجل تبادل الرسائل الاتصالية مع جمهورها الداخلي والخارجي، ومثالاً على ذلك ما استحدثته هيئة تسوية الأراضي والمياه الفلسطينية باعتبارها واحدة من الهيئات الحكومية حديثة النشأة، من تقنيات اتصالية جديدة، إذ قامت بتوظيف الوسائل الاتصالية المعاصرة منذ نشأتها، "حيث تشكلت الهيئة بموجب قرار بقانون رقم (7) لسنة 2016م" (هيئة تسوية الأراضي والمياه الفلسطينية، 2022)، وحينها أنشأت موقعاً إلكترونياً خاصاً بها كوسيلة اتصالية، من خلال الخدمات المقدمة على الموقع، إضافة إلى حسابات تابعة لهيئة التسوية على مواقع التواصل الاجتماعي، وذلك من أجل تقديم خدماتها بجودة عالية، والتحسين من أدائها الاتصالي مع جمهورها، إلا أن هذه الوسائل لا زال محدودة الاستخدام مقارنة مع

الهيئات الحكومية بالدول المتقدمة، علاوة على ذلك فقد لاحظت الباحثة درجة واضحة من نقص الدراسات ومحدودية اهتمام الباحثين الفلسطينيين بقياس أثر استخدام المؤسسة الحكومية للأدوات التكنولوجية الاتصالية في أداء القائمين بمهام العلاقات العامة، وموظفيها، من هذا المنطلق جاءت هذه الدراسة؛ لتبحث في أثر استخدام هيئة تسوية الأراضي والمياه الفلسطينية لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في أداء موظفيها.

وقُسمت هذه الدراسة إلى أربعة فصول، يتمثل الفصل الأول في سياق الدراسة وإطارها النظري، والذي يبدأ بمقدمة تمهيدية عن موضوع الدراسة، ثم الحديث بشكل مفصل عن التكنولوجيا الاتصالية الحديثة في المؤسسات الحكومية، وكيفية استخدام ممارسي العلاقات العامة لها، إضافة إلى تأثيرها على الأداء الوظيفي، وبعدها تنتقل الباحثة للحديث عن نشأة هيئة التسوية الفلسطينية وأهدافها وأهميتها، وتحديد مفهوم العلاقات العامة في الهيئة ومهامها، ومن ثم ستتناول الباحثة الدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة، والنموذج المستخدم كمدخل نظري للدراسة، إضافة إلى توضيح مصطلحات الدراسة، ومشكلة الدراسة، ثم صياغة أسئلة الدراسة، وبيان أهدافها وأهميتها.

أما الفصل الثاني يتضمن عرضاً لمنهجية الدراسة، من خلال توضيح المنهج المستخدم، وتحديد مجتمع الدراسة وإطارها، وبيان العينة التي تمّ اعتمادها، وحدود الدراسة، يلي ذلك الحديث عن أدوات الدراسة المستخدمة، ويتبع عرض لإجراءات الدراسة ومتغيراتها، والأساليب الإحصائية.

ثم الفصل الثالث الذي يتمثل في عرض للنتائج، حيث يبدأ بعرض النتائج المتعلقة بأداة الاستبانة، ثم عرض نتائج الدراسة الخاصة بأداة المقابلة.

وأخيراً الفصل الرابع الخاص بمناقشة النتائج والتوصيات، وفيه سيتم عرض مناقشة النتائج من خلال ربطها بالدراسات السابقة ونموذج الدراسة، ومن ثم تحديد نتائج الدراسة، وأخيراً تقترح الباحثة مجموعة من التوصيات.

1.2 تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسات الحكومية

تقدم الباحثة في هذا القسم عرضاً لتكنولوجيا الاتصال الحديثة من حيث نشأتها وتطورها، وسماتها التي تتميز بها وتأثيرها على الجمهور ووسائل الاتصال والمجتمع ككل، ثم بيان توظيف العلاقات العامة لهذه التكنولوجيا، ومدى تأثيرها عليهم، وأهم المزايا والعيوب عند توظيف هذه الوسائل من قبل القائمين بمهام العلاقات العامة، وأخيراً نتطرق إلى تأثير الأدوات الاتصالية المعاصرة على الأداء الوظيفي، ومعرفة مكوناته، والعلاقة ما بينهم.

1.2.1 تكنولوجيا الاتصال الحديثة

1.2.1.1 نشأة تكنولوجيا الاتصال وتطورها

شهدت المجتمعات الإنسانية تغييرات وتطورات كبيرة في حقل تكنولوجيا الاتصال في الآونة الأخيرة، ونتيجة لهذه التطورات تسارعت الدول والحكومات لتوظيف هذه التكنولوجيا في مختلف القطاعات لخدمة أفرادها، والاستفادة من الوسائل التكنولوجية والمهارات والمعارف المكتسبة من أجل إيجاد الحلول للمعوقات التي قد تواجههم، ولإنجاز الأعمال، ومواكبة التقدم، وضمان الاستمرارية.

ووصولاً إلى ما عليه تكنولوجيا الاتصال الآن، مرت بعدة ثورات ومراحل تاريخية أهمها (عيادي وكاتب، 2016، ص 32):

1. ثورة اللغة: كانت أولى ثورات الاتصال عندما ظهرت اللغة؛ لتعبير الإنسان عن حاجاته والتواصل

مع الآخرين، ووضع إطار موحد للتفاهم، فابتكر الإنسان وسائل بدائية حسب ما أتيح له حتى

يتمكن من نقل خبراته للآخرين، فاستخدم الصوت الرموز والإشارات.

2. ثورة الكتابة: كانت هذه الثورة نتيجة لثورة اللغة، فمن خلال الرموز والإشارات تمكن الإنسان من

الكتابة بالحروف الهجائية، وأضحت الكتابة وسيلة لحفظ المعاني البشرية، وعدم ضياعها،

وخصوصاً بعد اكتشاف ورق البردي الذي استخدم للكتابة.

3. ثورة الطباعة: بدأت هذه الثورة في القرن الخامس عشر، عندما اخترع الألماني "جوتنبورغ" المطبعة، وبذلك انتقلت المجتمعات إلى عهد جديد من الاتصال والتواصل، مما أتيح للغة المكتوبة الانتشار بدرجة واسعة بعد انتشار الطباعة في أوروبا، ثم إلى العالم كله.

4. ثورة الاتصالات السلكية واللاسلكية: انطلقت هذه الثورة في منتصف القرن التاسع عشر، عندما ظهر التلغراف ثم التلفزيون ثم الراديو، والتي بدورها قلّصت المسافات، ثم آلة التصوير الفوتوغرافي لتوثيق اللحظة وحفظها، وتطورت إلى السينما التي عملت على نقل الصورة من الجمود إلى الحركة، فظهر التلفزيون ليزيل حاجز الزمن، وينقل اللحظة الحالية بكل وقائعها، وكانت هذه الثورة ثورة الكهرباء والكهرو مغناطيسية والامكان واللازمان.

5. ثورة الاتصال الإلكتروني: في الثمانينيات من القرن الماضي بدأت هذه الثورة وما زالت مستمرة لغاية الآن، وتميزت بصورة أساسية في المزج بين أكثر من تكنولوجيا معلوماتية واتصالية، تمثلها أكثر من وسيلة؛ لتحقيق الهدف، وهو توصيل الرسائل الاتصالية، وتسمى التكنولوجيا الشائعة في العصر الحالي بالتكنولوجيا الرقمية، أو التكنولوجيا متعددة الوسائط.

6. وتعرف التكنولوجيا الرقمية بأنها مجمل الإنجازات العلمية المجسدة في تطبيقات عملية للتغير من النظام التقليدي إلى الرقمي، وتشتمل على: أجهزة الحاسبات وشبكة الإنترنت، والهاتف المحمول والهواتف الأرضية، والفضائيات والتلفاز التفاعلي، والأجهزة المنزلية الرقمية وأنظمة إدارة المبنى وغيرها من التقنيات (الجبر وآخرون 2020).

وشهد العالم منذ القرن الثامن عشر ثورات صناعية متتالية في مجالات الحياة كافة، حيث بدأت بالثورة الصناعية الأولى، ثم الثانية، ثم الثورة الصناعية الثالثة التي تستخدم الطاقة المتجددة من الشمس والرياح وموج البحر وحرارة جوف الأرض، بالإضافة إلى الإنترنت كوسيلة اتصال (الحناوي، 2017). حيث بدأ الإنترنت في الولايات المتحدة منذ أكثر من 50 عاما في الحرب الباردة لسنوات، ومكّن الإنترنت

الناس من التواصل مع بعضه البعض بطريقة سهلة وغير مكلفة بأماكن تواجدهم في العالم كافة، وأصبح استخدام الإنترنت في كافة المجالات تقريباً، ومن الصعب الاستغناء عنه (عامر، 2021).

وذكر إبراهيم و البطاشي (2021) أنه "مع ظهور شبكة الإنترنت ببنيتها الرقمية أنتجت نسق إعلامي وبنية اتصالية جديدة تعرف بالإعلام الجديد New Media، وظهرت وسائل التواصل الاجتماعي (الميديا الاجتماعية) كأحد روافد الإعلام الجديد، ويشير هذا المصطلح إلى تلك المواقع على شبكة الإنترنت والتي ظهر مع ما يعرف بالجيل الثاني للويب ويب (2.0)، وهي تتيح التواصل بين الأفراد في بيئة مجتمع افتراضي يجمعهم حسب مجموعات اهتمام أو شبكات انتماء مثل البلد التي يعيشون بها أو الجامعة والمدرسة التي يدرسون بها أو الشركة التي يعملون بها، وكل هذا يتم عن طريق خدمات التواصل المباشر".

وقدم كلاوس شواب لمرحلة التطور التكنولوجي في العالم في الآونة الأخيرة مصطلح "الثورة الصناعية الرابعة" معرباً عن إنها ثورة تكنولوجية، وتتميز هذه الثورة بوجود إنترنت أكثر انتشاراً وتنقلاً وحساسات أصغر حجماً ذات قوة أكبر وذكاء اصطناعي والتعلم الآلي، بالإضافة إلى قدرتها في دمج التقنيات التي تتطمس الخطوط الفاصلة بين المجالات المادية والرقمية والبيولوجية، ويبشر اتساع التغييرات هذه وعمقها بتحويل أنظمة الإنتاج والإدارة والحوكمة بأكملها، وبذلك ستؤدي هذه الثورة إلى ابتكار يؤثر على جميع الصناعات والقطاعات الأساسية، على سبيل المثال، خلق مليارات الأشخاص المتصلين بالأجهزة المحمولة بقوة معالجة وسعة تخزين غير مسبوقة، والتأثير على مجال إنترنت الأشياء والروبوتات وغيرها من المجالات (جمال الدين، 2021).

1.2.1.2 خصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة

أشار الناصري (2021) إلى أبرز الخصائص التي تتميز بها التكنولوجيا الجديدة عن التقليدية، وهي:

1. التفاعلية: تطلق هذه السمة عندما يكون للقائمين بالاتصال في آلية الاتصال تأثير على الآخرين ويكون هناك تبادل للأدوار، فالمرسل يستقبل ويرسل في ذات الوقت، كمثال على ذلك، التلفزيون التفاعلي.
2. اللاتزامنية: أي إرسال الرسائل واستقبالها دون الارتباط بوقت محدد، فيرسل الفرد الرسالة في الوقت المناسب له دون التزام كل أطراف العملية الاتصالية أن يستخدموا النظام في الوقت نفسه، على سبيل المثال، البريد الإلكتروني.
3. الحركية: هناك وسائل اتصالية كثيرة قابلة للتحرك، أي يمكن لمستخدميها الاستفادة منها في الاتصال من أي مكان، كمثال على ذلك، الهاتف المدمج في ساعة اليد.
4. قابلية التحويل: وتعني قدرة الأدوات الاتصالية على تحويل البيانات من وسيط إلى آخر، أي تحويل الرسالة المطبوعة إلى رسالة مسموعة وبالعكس، على سبيل المثال، يمكن عرض الأفلام السينمائية على دور السينما، وعلى شاشة التلفزيون، وعلى الأسطوانات المدمجة.
5. قابلية التوصيل: وتعني إمكانية توصيل عدد من أجهزة متنوعة بتنوع الشركة المصنعة أو البلد.
6. الشبوع والانتشار: وتعني هذه السمة توافر الوسائل الاتصالية بين أيدي مختلف شرائح المجتمع، دون الاقتصار على شريحة محددة.
7. الكونية: تعني أن البيئة الأساسية الحديثة لأدوات الاتصال هي بيئة عالمية، ثم إمكانية تتبع المعلومة في المسارات المعقدة.

1.2.1.3 تقنيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة

هناك عدد من الوسائل التكنولوجية التي تساهم في عمل الخدمات الاتصالية المتمثلة في الإنتاج والتحويل والتخزين والنقل والاسترجاع، لتوافر المعلومات وإتاحة الاتصال، ويمكن تقسيم هذه الوسائل إلى الفئات التالية (عطاء الله، 2019، ص 26):

- الإلكترونيات الدقيقة.
- تجهيزات الإعلام الآلي، والخوادم، والحواسيب والبرامج.
- شبكات الإعلام الآلي.
- الشبكات، والبنية التحتية وأنظمة الاتصالات السلكية واللاسلكية.
- أجهزة الحواسيب الطرفية للاتصالات (ثابتة ومتنقلة).
- شبكات البث الإذاعي والتلفزيوني (عبر الحزم الكهرومغناطيسية، والأقمار الصناعية، والكوابل).
- أجهزة الاستقبال الإلكترونية (راديو، تلفزيون).

1.2.1.4 تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة

حصيلة التطورات الراهنة التي أحدثتها التقنيات الاتصالية أحدثت تأثيرات عدة، وفيما يلي بعض جوانب تأثير هذه التكنولوجيا:

- تأثير تكنولوجيا الاتصال على وسائل الاتصال
- أثرت هذه التكنولوجيا على الاتصال الجماهيري، بوجه خاص على وسائله، ومن بين هذه التأثيرات (سعودي و بوجردة، 2018):

- إن الوسائل الاتصالية الجديدة لا تبطل وسائل وأدوات الاتصال القديمة، بل تطورها بشكل كبير، كمثل على ذلك، من الأدوات الكلاسيكية للاتصال تدوين الملاحظات، والمذكرات الشخصية، أما الوسائل الحديثة فمنها مواقع التواصل الاجتماعي، وبرامج الأجهزة المحمولة وغيرها.

- شكّلت هذه التكنولوجيا المعاصرة امتداداً وتطويراً للأدوات القديمة ولم تقضِ عليها.
- رغم التشابه في العديد من الخصائص بين الأدوات الاتصالية التي أحدثتها التكنولوجيا الجديدة مع الوسائل الكلاسيكية، إلا أن لهذه التكنولوجيا بأشكالها المختلفة خصائص مميزة، تؤثر على الوسائل الحديثة وعلى الاتصال الإنساني.

• تأثير تكنولوجيا الاتصال على الجمهور

قد يكون لهذه التكنولوجيا تأثير على الجمهور بمختلف شرائحه، وحدّد سعودي وبوجردة (2018) تأثيرات الوسائل الاتصالية الجديدة على الجمهور في المواضيع الآتية:

- تعدد قنوات الاتصال أمام الفرد.
- تنسم تكنولوجيا المعاصرة بالتفاعل بين المرسل والمستقبل، وقدرة المستقبل في التحكم بالعملية الاتصالية، وهذا يمنح المستقبل سيطرة أكبر على طبيعة الاتصال.
- أثرت التكنولوجيا الجديدة على طبيعة استخدام الجمهور لأدوات الاتصال.
- تحرر الإنسان من حواجز الزمن والمكان نتيجة استخدام التكنولوجيا المعاصرة.

وبذلك، فإن التطورات والتغيرات التي أحدثتها الوسائل والأدوات الاتصالية الجديدة كان لها تأثيراً كبيراً على الأفراد، وعلى وجه التحديد في عملهم، إضافة إلى ما يتبعه من تأثيرات على الهيئات والمنظمات التي يعملون فيها، فأضحى توظيف الوسائل التكنولوجية ضرورة وحاجة لتقدم المؤسسة، كما تعد هذه التكنولوجيا عنصراً أساسياً في فهمنا للهيكل التنظيمي ووظائف الأنشطة البشرية (Jiang, 2014).

• تأثير تكنولوجيا الاتصال على المجتمع

تظهر تأثيرات التكنولوجيا الجديدة على المجتمع بدرجة واضحة من خلال استغلالها لحل المشاكل والعوائق الاجتماعية والإنسانية، بالإضافة إلى المساهمة في رفع القدرة الإنتاجية، ومستوى المعيشة،

كما وفرت الوقت والجهد، ورفعت مستوى أداء الفرد في إنجاز العديد من المهام ومختلف أعماله الحياتية (سعودي و بوجردة، 2018).

1.2.2 استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة من قبل العلاقات العامة

تسعى المؤسسات والجهات الحكومية إلى تبني استخدام الأدوات الاتصالية المعاصرة لتحقيق أهدافها من خلال زيادة مستوى كفاءة أداء العاملين فيها لإنجاز المهام الموكلة لهم. حيث أدركت الجهات الحكومية دور هذه التكنولوجيا في الارتقاء والتميز، كما أنها تؤدي دوراً رئيسياً في فاعلية الاتصال مع الجماهير الداخلية والخارجية للمؤسسة، في حين تعتبر وظيفة الاتصال من وظائف ممارسي العلاقات العامة، والذين يسعون جاهدين إلى استغلال سرعة التكنولوجيا الجديدة في أنشطتهم الاتصالية المتنوعة، والعلاقات العامة لا يمكن أن تبقى معزولة عن التطورات والابتكارات الجديدة في العصر الرقمي الحالي، وأصبح هناك ما يسمى بالعلاقات العامة الرقمية في ظل انتشار الإعلام الرقمي ووصوله لجميع شرائح المجتمع.

وأوضح عامر (2021) أن "العلاقات العامة الرقمية تعرفها جمعية العلاقات العامة الدولية والمعهد البريطاني للعلاقات العامة بأنها قيام الإدارة المعنية بتوظيف تقنيات الاتصال الحديث وقنوات الإعلام الرقمي وتسخيرها لتنفيذ أنشطتها، وذلك للإسهام في تحقيق أهداف المؤسسة مع الجمهور أو المجتمع".

وتصنف العلاقات الرقمية إلى فئتين من حيث التطور التكنولوجي ومجالات توظيفها، وهما على النحو الآتي (عياد، 2019):

1. العلاقات العامة التي تستخدم تطبيقات (Web 01)، ويطلق عليها اسم (PR -1)، وتستخدم العلاقات العامة الرقمية ضمن هذه الفئة الموقع الإلكتروني والبريد الإلكتروني.

2. العلاقات العامة التي تستخدم تطبيقات (Web 02)، ويطلق عليها اسم (PR -2)، وتستخدم العلاقات العامة الرقمية ضمن هذه الفئة وسائل التواصل الاجتماعي كالفيس بوك، وتويتر، والمدونات، واليوتيوب وغيرها.

وذكر مطاوع (2019) أن "العلاقات العامة بدلائنها العلمية هي شريان في قطاع التخطيط للمنظمات والمؤسسات، لأنها تعتبر شريان التواصل بين المؤسسة نفسها وجمهورها، وهي واجهة المؤسسة التي تجسد أسلوب الاتصال، وهي مقياس لمسافة التقدم الذي وصلت له المؤسسة"، لذلك، ومن هنا اهتم ممارسو العلاقات العامة بتقنيات الاتصال المعاصرة، ومواكبة الجديدة منها، واستخدامها لصالح المنظمة من أجل التفرد والتنافس في مجالها.

1.2.2.1 تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة على عمل ممارسي العلاقات العامة

أحدث تطور التكنولوجيا وتقدمها تغييراً في رؤية وتوجهات ممارسي العلاقات العامة، لذلك فهم يبحثون باستمرار عن أنسب السبل الاتصالية؛ من أجل تحقيق أهداف المنظمة وخدمة جمهورها، فمن المفترض اهتمام القائمون بمهام العلاقات العامة في المنظمة بتبني وتوظيف أنسب التقنيات المتاحة من أجل اكتساب معرفة ومهارات جديدة تساعدهم لتحسين أدائهم وإتقان مهامهم.

وأشار (الناصري، 2021) إلى أن "الانتقال من الأسلوب التقليدي إلى الأسلوب التكنولوجي باستخدام الوسائل التكنولوجية الاتصالية الجديدة هو تغيير ثقافي ومؤسسي ومجتمعي، أي أن هذه التكنولوجيا هي أحد عناصر التغيير والتحول جنباً إلى جنب مع الكادر البشري في المؤسسة، الذي يعتمد على درجة تقبلهم وأهليتهم لاستخدام هذه التكنولوجيا".

وأشار عودة (2021) إلى أن ممارس العلاقات العامة هو الشخص الذي يساهم في تحقيق خاصية التفاعلية، وهي إحدى خصائص تكنولوجيا الاتصالات الحديثة، والتي تعتبر أحد الأهداف التي تسعى إليها المؤسسات من خلال العلاقات العامة.

ونتيجة التطور التكنولوجي في عصرنا طرأ تغييرات كبيرة على مجال التواصل والعلاقات العامة، فالعلاقات العامة لم تعد تقتصر على تطوير العلاقات الإعلامية وإرسال البيانات الصحفية كما في السابق، بل تطورت ممارسة العلاقات العامة بتطور وسائل الاتصال واحتياجات الجمهور، وظهرت العلاقات العامة الرقمية التي تعتبر فن يدمج بين العلاقات العامة التقليدية بالمحتوى التسويقي والإعلام الاجتماعي (عامر، 2021).

1.2.2.2 مزايا وعيوب توظيف تكنولوجيا الاتصال الحديثة من قبل ممارسي العلاقات العامة

أوضح تورزيدلو (2013) Tworzydlo أن العلاقات العامة الحديثة تعتمد على الوسائل الاتصالية المعاصرة للقيام بفعاليتها الاتصالية، الأمر الذي يتطلب من ممارسي العلاقات العامة تحسين الأداء والكفاءة بشكل مستمر، والتماشي مع كل حديث في العالم الرقمي، والاستفادة من مزايا الأدوات التكنولوجية لخدمة القائمين بمهام العلاقات العامة في كسر حواجز الزمان والمكان، وبالتالي الوصول إلى الجمهور المستهدف بتكلفة أقل من الإمكانيات التقليدية. إضافة إلى إبراز نقاط قوة المؤسسة والتكيف مع كل حديث من أجل التحسين من صورتها، حيث أن توظيف هذه الأدوات من قبل القائمين بمهام العلاقات العامة خلق حواراً وتفاعلاً بين الجمهور والمنظمة.

من ناحية أخرى، قد تنعكس عيوب توظيف العلاقات العامة للوسائل التكنولوجية في عدم اختيار الوسيلة الأنسب لغاياتهم، فضلاً عن ضعف الخبرة والمؤهلات عند استخدام هذه الوسائل من قبلهم، كما أحدثت التكنولوجيا الجديدة قدرًا كبيرًا من البيانات والمعلومات، لذلك قد يكون من الصعب على القائمين بوظائف العلاقات العامة اختيار المعلومة الأنسب من منظور المؤسسة.

1.2.3 تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الأداء الوظيفي

تهدف المنظمات والمؤسسات إلى تحسين أداء موظفيها باعتبارهم الأساس لتحقيق غاياتها، فيعرف الأداء الوظيفي بأنه: "تنفيذ الموظف لأعماله ومسؤولياته ومهامه التي توكله بها المنظمة أو الجهة التي ترتبط وظيفته بها" (الاقرع، 2020)، وحيث إن الاهتمام في تطوير الأداء للمؤسسة يتطلب توفير البنية التحتية اللازمة؛ من أجل الحصول على مهارات ومعارف جديدة تساهم في رفع الكفاءة، فإن توظيف الوسائل الاتصالية الجديدة تعطي الموظفين الفرصة لاكتساب المهارات والخبرات، وبالتالي رفع مستوى الأداء في إتمام أعمالهم، وهذا يتطلب من المنظمات عقد ورش عمل تدريبية ومتخصصة، ودورات تؤهل موظفيها لتوظيف وقبول الوسائل والأدوات الاتصالية المعاصرة.

1.2.3.1 مكونات الأداء الوظيفي

أشار عودة (2021) إلى المكونات التي يتكون منها الأداء الوظيفي، وهي على النحو الآتي:

- معرفة متطلبات الوظيفة (الإدراك): تشمل جميع المعارف المتعلقة بالوظيفة، والمجالات ذات الصلة، مثل المعرفة العامة والخبرة الفنية وما إلى ذلك.
- نوعية العمل (الجهد المبذول): ويشمل اكتمال الأداء وعدم وجود أخطاء وعدم الاهتمام بكمية الأداء.
- كمية العمل المنجز: يشير إلى مقدار العمل الذي يتمكن الموظف إكماله في ظل ظروف العمل العادية، ومدى سرعة إنجازه.
- المثابرة: وتشمل الجدية والإخلاص في العمل وقدرة الموظف على تحمل المسؤولية وإنجاز المهام في الوقت المحدد.

1.2.3.2 العلاقة بين الأداء الوظيفي وتكنولوجيا الاتصال الحديثة

في ظل التطورات التكنولوجية والعلمية التي يشهدها العالم والتي غيرت من طبيعة المنافسة بين المنظمات والمؤسسات، وغدت التقنيات الجديدة عاملاً محفزاً لتلك المؤسسات التي تسعى إلى المنافسة والتفوق والارتقاء في إنجاز عملها بكفاءة وفعالية، فشرعت المؤسسات إلى تهيئة وإعداد البنية التحتية لاستخدام هذه التقنيات والتحسين من أداء العاملين فيها من خلال تدريبهم، بما يحقق معايير كفاءة الأداء، التي تطمح المؤسسات إلى تحقيقها.

ويؤكد العربي (2012) أن العلاقة بين الأداء الوظيفي والتكنولوجيا مبنية على النحو الآتي:

- أدى توظيف تكنولوجيا الاتصال إلى تحسين أداء العمل بشكل كبير من خلال تجاوز العمل الروتيني وما ينتج عنه من سرعة الإنجاز بتكلفة منخفضة.
- يقلل من عبء العمل اليومي للمديرين، بحيث يمكن تخصيص الوقت للتخطيط الاستراتيجي للمنظمة، ويساعد على زيادة فعالية وكفاءة الإدارة العليا.
- تؤثر تقنيات الاتصال على معنويات الموظفين من خلال زيادة ولاء الموظفين والشعور بالانتماء للمؤسسة، مما يوفر للموظفين فرصاً لعرض المعلومات والمشاركة في صنع القرار.
- الجهود المبذولة لزيادة فاعلية المؤسسة في تحقيق أهدافها طويلة المدى ذات الصلة بالبقاء والنمو والاستمرارية عن طريق تطوير عمليات التعلم ونقل المعرفة، وزيادة فاعلية أساليب الاتصال داخل المؤسسة وخارجها.
- يزيد توظيف أدوات الاتصال الجديدة من عدد الفرص المتاحة للمؤسسات محلياً وعالمياً، وينشط عملية إنتاج الأفكار الجديدة اللازمة للتطوير المؤسسي وتنفيذها.

1.3 هيئة تسوية الأراضي والمياه الفلسطينية

سنتناول الباحثة في هذا القسم جوانب تقديمية عن هيئة التسوية موقع الدراسة، من حيث التعريف بها وبنشأتها، وبيان أهدافها التي تسعى لتحقيقها، وتوضيح أهميتها.

1.3.1 تعرف الهيئة

"هي مؤسسة حكومية فلسطينية تنعم بالشخصية الاعتبارية والاستقلال المالي والإداري والأهلية القانونية لمباشرة جميع الأعمال والتصرفات؛ لتحقيق أهدافها التي شكلت بموجب قرار تضمنه مرسوم رقم (7) لسنة 2016م، وتهتم الهيئة بحل كافة المسائل والخلافات المتعلقة بأي حق تصرف أو حق تملك في الأرض والمياه، أو حق منفعة فيها، أو أية حقوق متعلقة بها وقابلة للتسجيل، وتتناول تسوية الأراضي والمياه جميع الأشخاص والجمعيات والهيئات الذين لهم حق التصرف أو حق التملك أو حق منفعة في الأرض والمياه سواء أكان هذا الحق معترفاً به أو متنازعا فيه، استناداً لقانون تسوية الأراضي والمياه رقم (40) لسنة 1952، وتطمح الهيئة على تسوية الأراضي والمياه بكفاءة وفاعلية، وتعزيز مبادئ الحكم الرشيد، بما يحقق الإبداع وتطوير الخدمات للمواطن، والمشاركة في الحفاظ على الملكية، إضافة إلى تطوير الأراضي والمياه وتنظيمها والإشراف عليها، وتنفيذ القوانين والتشريعات المعمول بها، والارتقاء بأداء المؤسسة في إطار توظيف جميع الإمكانيات لخدمة الأراضي والمياه" (هيئة تسوية الأراضي والمياه الفلسطينية، 2022).

1.3.2 أهداف الهيئة

تتمثل أهدافها في النقاط الآتية (هيئة تسوية الأراضي والمياه الفلسطينية، 2022):

- العمل على تثبيت حقوق الملكية ومسح كافة الأراضي وملكيته وتشريعاتها والقوانين الخاصة بها، وتسجيلها، وحل النزاعات والخلافات القائمة عليها.

- تزويد البلديات والمجالس المحلية والقروية بمتخصصين في مجال الأراضي والمساحة، لمتابعة معاملات الأراضي، وكل ما يتعلق بها من قضايا.
- الحد من المنازعات والخلافات في قضايا الأراضي ومساحتها، من خلال العمل على تطبيق القوانين والأنظمة والتشريعات ذات الصلة.
- مقاومة المخططات الإسرائيلية في الاستيلاء على الأراضي الفلسطينية من خلال التعامل مع القوانين والأنظمة والتشريعات التي من شأنها حماية الأرض الفلسطينية.

1.3.3 أهمية الهيئة

تكمّن أهمية هيئة التسوية في تثبيت حقوق الملكية لأصحابها، وغيرها من الحقوق التي ينص عليها القانون، وحل النزاعات والخلافات بين الناس، وتسجيل الأراضي لأصحاب الحقوق في سجل دائرة الأراضي، وذلك من خلال تعريف مالكي الأراضي بعمليات تسوية الأراضي وتسجيلها التي تقوم بها الهيئة (هيئة تسوية الأراضي والمياه الفلسطينية، 2022).

1.4 العلاقات العامة في هيئة تسوية الأراضي والمياه الفلسطينية

ستركز الباحثة في هذا القسم على دائرة العلاقات العامة في هيئة تسوية الأراضي والمياه الفلسطينية، وذلك بتحديد مفهوم العلاقات العامة وأهميتها، وتوضيح مهامها في الهيئة.

1.4.1 مفهوم العلاقات العامة في هيئة تسوية الأراضي والمياه الفلسطينية وأهميتها

شرعت العديد من المؤسسات والمنظمات المختلفة بإنشاء دائرة متخصصة للعلاقات العامة، لتصبح ضمن هيكلها الإداري والتنظيمي، ففي العقود الثلاثة الأخيرة، ومع نهاية القرن العشرين غدت العلاقات العامة نشاطاً تتزايد فعاليته شيئاً فشيئاً، فأصبح من غير الممكن الاستغناء عنها في كل الأوقات لأن العلاقات العامة تسهم بشكل كبير في نجاح المؤسسات بمختلف أشكالها واختصاصاتها، فاهتمت هيئة تسوية الأراضي والمياه الفلسطينية منذ تأسيسها بإدراج دائرة إعلام وعلاقات عامة ودولية إلى هيكلها

الإداري، وتشمل الدائرة على ثلاثة أقسام، هي: قسم العلاقات العامة، وقسم العلاقات الدولية، وقسم الإعلام المرئي والمكتوب، ويتمثل اختصاص وحدة العلاقات العامة والإعلام في عمل كل ما يختص بتحسين صورة الهيئة عند جمهورها من الموظفين والمراجعين على حد سواء ومد جسور التواصل والتنسيق مع المعنيين كافة لصالح الهيئة وتحقيق أهدافها، كما أنها تهتم بتأسيس قنوات الاتصال والتعاون بهدف بناء علاقات شراكة ذات طبيعة دائمة مع كافة القطاعات مثل استقبال وفود، وتنظيم مؤتمرات، ترشيح مشاركين لحضور اجتماعات ومؤتمرات خارج الوطن ومتابعة الاتفاقيات، ونشر أخبار ونشاطات الهيئة، والتنسيق مع وسائل الإعلام، وإصدار مطبوعات ونشرات متنوعة (هيئة تسوية الأراضي والمياه الفلسطينية، 2022).

1.4.2 مهام دائرة العلاقات العامة في الهيئة

تتصدر مهام ووظائف دائرة العلاقات العامة في هيئة التسوية في النحو الآتي (هيئة تسوية الأراضي والمياه الفلسطينية، 2022):

- المساهمة في وضع الخطط، وإيصال الصورة للجمهور عن طبيعة العمل، والترويج لأهداف هيئة تسوية الأراضي والمياه.
- تنسيق علاقات هيئة تسوية الأراضي والمياه وتفعيلها على المستويات كافة.
- التنسيق مع وسائل الإعلام لنشر النشاطات والرسالة الإعلامية للهيئة.
- استقبال الوفود الرسمية، وإعداد مراسيم الضيافة.
- التنسيق لعقد ورشات عمل.
- توفير قاعدة بيانات عن الجهات التي لها علاقة مع الهيئة، وتصنيفها الى مجموعات حسب طبيعة العمل.
- التعريف بدور الهيئة ورسالتها، والسعي لبناء صورة إيجابية عن الهيئة لدى الجمهور الداخلي والخارجي.

- متابعة اتجاهات الرأي العام حول أنشطة الهيئة وإنجازاتها المختلفة.
- إعداد وإصدار النشرات المتعلقة بإنجازات الهيئة وفعاليتها.

1.5 الدراسات السابقة

تعتبر الدراسات السابقة أداة إرشاد وتوجيه أثناء البحث العلمي، وتساهم في إثراء الدراسة البحثية معرفياً من خلاصة تجارب باحثين سابقين، كما تساعد الباحث في وضع ورسم تصورات طريقته خلال إعداد مراحل الدراسة ورسمها بتشكيل خلفية دراسية عن موضوعه البحثي، وفيما يلي تتناول الباحثة الدراسات السابقة ذات العلاقة باستخدام وتوظيف الوسائل الاتصالية الجديدة وتأثيرها، المرتبطة بموضوع الدراسة الحالية سواء بطريقة مباشرة أو غير مباشرة، وقسمت الباحثة هذه الدراسات إلى دراسات عربية ودراسات أجنبية مرتبة ترتيباً زمنياً بدءاً بالأحدث ثم الأقدم على النحو الآتي:

1.5.1 الدراسات العربية

دراسة باكير، والمایل (2022) بعنوان: استخدام نموذج قبول التكنولوجيا (TAM) واختباره على موظفي الإدارة العامة بجامعة مصراته.

الغرض من هذه الدراسة هو التعرف على استخدام نموذج قبول التكنولوجيا واختباره على موظفي الإدارة العامة بجامعة مصراته، واعتمدت هذه الدراسة المنهج الوصفي، وتم استخدام الاستبانة لجمع المعلومات، وبلغت عينة الدراسة العشوائية من (177) فرداً من كادر الإدارة العامة بجامعة مصراته. واعتمدت الدراسة على نموذج قبول التقنية (TAM) كمدخل نظري للدراسة، وخرجت هذه الدراسة بمجموعة من النتائج، منها: وجود علاقة ارتباط إيجابية بين أبعاد نموذج استخدام التكنولوجيا وأن أكثر الأبعاد أهمية كان بُعد المنفعة المدركة. وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز البنية التحتية للتكنولوجيا من خلال توفير شبكة اتصالات خارجية للتواصل بين الإدارات والكليات والجامعات المختلفة، كما أوصت

بتجنب الاعتماد على استخدام الأساليب التقليدية والأعمال الروتينية، واستبدالها بأساليب جديدة في تسير الأعمال الإدارية.

دراسة العتيبي، وحسين (2021) بعنوان: تكنولوجيا الاتصال وعلاقتها بأداء العاملين بالمؤسسات الحكومية: المديرية العامة للشؤون الصحية بمكة المكرمة نموذجاً.

الغرض من هذه الدراسة معرفة معدل توظيف الوسائل التكنولوجية الاتصالية في الجهات الحكومية، ورصد الأدوات التكنولوجية المستخدمة في المديرية العامة للصحة، بالإضافة إلى معرفة درجة تأثير هذه التكنولوجيا على أداء موظفي المديرية العامة، ودرجة استخدام الموظفين للوسائل الاتصالية. اعتمدت الدراسة المنهج المسحي، كما اعتمدت الاستبانة لجمع البيانات، وبلغت عينة الدراسة القصدية من (100) فرداً من موظفي المديرية العامة للشؤون الصحية بمكة المكرمة، واعتمدت الدراسة على نظرية الاعتماد على وسائل الإعلام كمدخل نظري للدراسة. وخلصت النتائج إلى ارتفاع نسبة استخدام عينة الدراسة للوسائل الاتصالية المقدمة من المديرية العامة للشؤون الصحية وذلك بنسبة (100%)، كما أظهرت أن الإنترنت أكثر أدوات التكنولوجيا استخداماً في المديرية، وارتفاع فاعلية الدور الذي تؤديه الأدوات الاتصالية في تحسين أداء العاملين بالمديرية العامة للشؤون الصحية، كما أوصت الدراسة بضرورة اهتمام جميع الإدارات العامة للشؤون الصحية في السعودية بتكنولوجيا الاتصال لمساعدتها الواضحة في تطوير أداء العاملين بها.

دراسة عودة (2021) بعنوان: تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء القائم بالعلاقات العامة (دراسة ميدانية على عينة من المؤسسات العمومية بتيارت).

الغرض من هذه الدراسة معرفة تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الوظيفي للقائم بالعلاقات العامة في المؤسسات العمومية بولاية تيارت، حيث تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة، والاستبانة كأداة لجمع البيانات، واعتمدت الدراسة على العينة القصدية من المؤسسات

العمومية بولاية تيارت، البالغ عددها (40) مؤسسة. وخلصت النتائج إلى أن هذه التكنولوجيا تلعب دوراً كبيراً في تحسين الاتصالات في المؤسسات والمنظمات، وذلك عن طريق سرعة توافر المعلومات، وسهولة الاتصال بالموظفين، وسرعة وصول المعلومة والقضاء على عوائق تداولها، كما تساهم في تطوير الأداء الوظيفي لدى القائم بالعلاقات العامة من خلال زيادة الدقة والسرعة في الأداء، والرفع من الكفاءة وعصرنة العمل، بالإضافة إلى وجود تباين لدى ممارسي العلاقات العامة في توظيف الوسائل التكنولوجية على رأسها الحاسوب والانترنت.

دراسة الناصري (2021) بعنوان: استخدام تقنية الاتصال الرقمي في العلاقات العامة الحكومية: دراسة تحليلية للقيادة العامة لشرطة الشارقة نموذجاً.

الغرض من هذه الدراسة معرفة مواقف القائمين بمهام العلاقات العامة تجاه استخدام الأدوات الاتصالية الجديدة في مجال العلاقات العامة والإعلام لقيادة شرطة الشارقة، وانعكاسها على الخدمات المقدمة للجمهور. وتم اعتماد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، كما استخدمت أداة الاستبانة لجمع المعلومات، وبلغت عينة المسح الشامل من (20) فرداً، واعتمدت الدراسة على نظرية انتشار الأفكار المستحدثة لروجرز كمدخل نظري لها، وخلصت النتائج إلى أن 99% من الجمهور يشعرون بالأمان في إمارة الشارقة نتيجة الاستفادة من خدمات التقنيات الاتصالية الجديدة المقدمة من قبل الموقع الالكتروني للعلاقات العامة والإعلام في القيادة العامة لشرطة الشارقة، إضافة إلى أن 95% من المواطنين الذين يستخدمون خدمات الموقع راضون حول الخدمات المقدمة لهم.

دراسة منصور (2019) بعنوان: تأثير تكنولوجيا الاتصال على أداء العلاقات العامة: دراسة تطبيقية على الإدارة الحكومية الأردنية.

الغرض من هذه الدراسة بيان أهمية توظيف الأدوات التكنولوجية وإظهار درجة تأثيرها على قطاع العلاقات العامة من منظور ممارسيها في الإدارة الحكومية الأردنية. وتم الاعتماد على المنهج الوصفي

التحليلي والمسحي في هذه، واعتمدت أداة الاستبانة لجمع المعلومات من أفراد العينة، واتبعت أسلوب المسح الشامل في اختيار العينة وتكونت من (125) فرداً من ممارسي العلاقات العامة، واعتمدت الدراسة أيضاً على نموذج قبول التقنية كمدخل نظري للدراسة، وخلصت نتائج الدراسة إلى أن توظيف تكنولوجيا الاتصال من قبل دوائر العلاقات العامة في الإدارات الحكومية الأردنية جاء بدرجة كبيرة، وأن توظيف هذه التكنولوجيا له تأثير على الكفاءة بالعمل والإنتاجية، وكذلك تؤثر على تحسين الكادر البشري وبناء قاعدة معلومات لدائرة العلاقات العامة.

دراسة مرابط (2018) بعنوان: تكنولوجيا الاتصال الحديثة وأثرها على الأداء الوظيفي: دراسة ميدانية بمؤسسة سوناطراك قسم الإنتاج المديرية الجهوية-حاسي مسعود.-

الغرض من هذه الدراسة معرفة أثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الأداء الوظيفي للعاملين في مؤسسة سوناطراك قسم الإنتاج بمديرية الجهوية بحاسي مسعود. وتم الاعتماد على المنهج الوصفي في هذه الدراسة، كما استخدمت الاستبانة لجمع المعلومات. وبلغت العينة قصدية من (50) فرداً من العاملين في مؤسسة سوناطراك، الذين يستخدمون التقنيات تكنولوجيا الاتصال المعاصرة عند أداء مهامهم، وتم الاعتماد على نظرية انتشار المبتكرات ونظرية الاستخدامات والإشباع كمدخل نظري للدراسة، وخلصت الدراسة إلى أن أكثر التقنيات التكنولوجية المستخدمة هو الحاسوب، كما أظهرت أن لهذه التكنولوجيا دوراً في رفع من مستوى الأداء الوظيفي من خلال تفعيل الاتصال الداخلي والخارجي.

دراسة الببحاح (2017) بعنوان: تأثير تكنولوجيا الاتصال في تطوير أداء العلاقات العامة: دراسة تطبيقية على عينة من شركات الطيران العاملة في ليبيا.

الغرض من هذه الدراسة معرفة طبيعة استخدام تكنولوجيا الاتصال في شركات الطيران العاملة في ليبيا، من خلال استخدام العلاقات العامة للمواقع الالكترونية وصفحات الفيسبوك الرسمية لهذه الشركات، وبيان كيفية تأثير هذه الوسائل على الأداء المهني لممارسي العلاقات العامة، واستندت

الدراسة على المنهج المسحي، وتم استخدام الاستبانة لجمع البيانات، وبلغت عينة المسح الشامل (50) فرداً من القائمون بمهام العلاقات العامة في شركات الطيران الليبية، وتم الاعتماد على نظرية الاتصال الحواري ونظرية ثراء الوسيلة كمدخل نظري للدراسة، وخلصت النتائج إلى أن هناك تأثيرات إيجابية للأدوات والتقنيات التكنولوجية على أداء موظفي دائرة العلاقات العامة في شركات الطيران الليبية، وأظهرت النتائج أن العلاقات العامة في هذه الشركات تعتمد على إستراتيجية الحوار في اتصالها مع الجمهور.

1.5.2 الدراسات الأجنبية

Title: Attitudes of public relations practitioners towards .(2022) **Abokhoza** دراسة
the use of communication technology in communicating with the public.

ترجمة العنوان إلى العربية: مواقف ممارسي العلاقات العامة تجاه توظيف تكنولوجيا الاتصال في التواصل مع الجمهور.

الغرض من هذه الدراسة التعرف إلى على مواقف ممارسي العلاقات العامة تجاه استخدام الإنترنت، لتفعيل أداء برامجها في الجهات الحكومية في مصر، ولمعرفة واقع ممارسات العلاقات العامة، ومدى تأثير وسائل الاتصال الإلكترونية على الأداء من أنشطتها المختلفة. استندت هذه الدراسة على المنهج المسحي، كما اعتمدت على الاستبانة لجمع المعلومات، واستخدمت الدراسة أسلوب المسح الشامل في اختيار العينة المكونة من (200) فرد من ممارسي العلاقات العامة في القطاعات الحكومية في مصر، وتوصلت الدراسة إلى أن غالبية أفراد العينة يستخدمون العلاقات العامة الإلكترونية في التواصل مع الجمهور، من أجل خلق صورة جيدة للمؤسسة عند جمهورها، وأوصت الدراسة على بضرورة تحفيز الحكومة للعلاقات العامة الإلكترونية من خلال مراقبة الأداء والإعلان عن ترتيب الجهات الحكومية من حيث تفعيلها للعلاقات العامة الإلكترونية بشكل دوري.

Title: Social media and public relations in higher .(2021) Taofeek دراسة
institutions.

ترجمة العنوان إلى العربية: وسائل التواصل الاجتماعي والعلاقات العامة في المؤسسات العليا.

الغرض من هذه الدراسة معرفة دور وسائل ومنصات التواصل الاجتماعي فيما يتعلق بوظيفة العلاقات العامة في المؤسسات العليا، وبيان كيف تمكنت العلاقات العامة الاستفادة من هذه الوسائل في تسخير أفكارهم في أداء الواجبات بكفاءة وجدية، واستندت هذه الدراسة إلى المنهج المسحي، واعتمدت الاستبانة لجمع البيانات، وتم اختيار عينة عشوائية من مسئولي العلاقات العامة في المؤسسات العليا في ولاية أوسون، كما واعتمدت الدراسة على نظرية الحتمية التكنولوجية ونظرية انتشار المبتكرات كمدخل نظري للدراسة، وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى استخدام الإنترنت بين صانعي الصور مرتفع، وغالبا ما يستخدم معظمهم الإنترنت للدردشة مع الأصدقاء، وإرسال رسائل البريد الإلكتروني، وإجراء البحوث، بينما خلصت إلى أن مستوى اعتماد الإنترنت للنشر منخفض.

Title: The Use of Information and Communication .(2020) Hia دراسة
Technology Through Website and Social Media as Public Relations Information
Media.

ترجمة العنوان إلى العربية: استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات من خلال مواقع الويب ووسائل
التواصل الاجتماعي كوسائط إعلامية للعلاقات العامة.

الغرض من هذه الدراسة تحديد مدى استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات من خلال المواقع الإلكترونية ووسائل التواصل الاجتماعي كوسائط إعلامية للعلاقات العامة. استندت الدراسة على المنهج النوعي، واعتمدت على الملاحظة والمقابلة والتوثيق كأدوات لجمع المعلومات من أفراد العينة، واستخدمت العينة القصدية من ممارسي العلاقات العامة ومواقع الكترونية ووسائل التواصل الاجتماعي. وخلصت النتائج إلى الدور الكبير لتكنولوجيا الاتصال والمعلومات بواسطة وسائل التواصل الاجتماعي

والمواقع الإلكترونية كوسيلة إعلامية لتوصيل معلومات المدرسة والتواصل مع أهالي الطلبة في مدرسة السلام الإسلامية الابتدائية مالانج في أندونيسيا.

دراسة Amodu وآخرون (2019). Title: Potentials of Internet of Things for effective public relations activities: Are professionals ready?

ترجمة العنوان إلى العربية: إمكانات إنترنت الأشياء لفعالية أنشطة العلاقات العامة: محترفون جاهزون؟

الغرض من هذه الدراسة استكشاف آراء المتخصصين في العلاقات العامة حول إمكانات اعتماد إنترنت الأشياء (IoT) لوظائفهم، وتمثلت أهمية الدراسة في أنه أدى ظهور الاتصالات القائمة على الإنترنت إلى زيادة تعقيد الجمهور المستهدف للعلاقات العامة، الأمر الذي يتطلب ترقية مطابقة للتنوع التكنولوجي للممارسين، بينما تمثلت مشكلة الدراسة باستكشاف إمكانات إنترنت الأشياء للعلاقات العامة الأنشطة في نيجيريا، حيث تعمل إنترنت الأشياء على إعادة تحديد مستقبل الوظيفة، واعتمدت الدراسة على المنهج المسحي، وتم استخدام الاستبانة لجمع البيانات، وتكون مجتمع الدراسة من ممارسي العلاقات العامة في نيجيريا، وبلغت العينة القصدية من (100) فرد من ممارسي العلاقات العامة. وتوصلت النتائج إلى أن شركات أو وكالات العلاقات العامة المستقلة كانت أكثر عرضة لتبني إنترنت الأشياء لأنشطتها من الإدارات الداخلية، وأوصت الدراسة بأنه يجب على متخصصي العلاقات العامة أن يستكشفوا فوائد إنترنت الأشياء للعمليات المتقدمة.

دراسة Dahi وآخرون (2015). Title: Measuring e-government adoption in Abu Dhabi with technology acceptance model (TAM).

ترجمة العنوان إلى العربية: قياس اعتماد الحكومة الإلكترونية في أبو ظبي مع نموذج قبول التكنولوجيا (TAM).

الغرض من هذه الدراسة بيان العوامل المرتبطة في نية وقبول المواطن لاستخدام خدمات الحكومة الإلكترونية في أبو ظبي، تم استخدام المنهج المسحي في هذه الدراسة، واستندت الدراسة على الاستبانة

كأداة لجمع المعلومات، وبلغت عينة المسح الشامل من (845) فرداً من الموظفين. واعتمدت الدراسة على نموذج قبول التقنية (TAM) كمدخل نظري للدراسة، وأظهرت النتائج إلى وجود علاقة بين المستوى التعليمي والجنس والدخل نحو نية استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية، حيث أن الذكور هم أكثر عرضة من الإناث لتبني الخدمات الإلكترونية، كما أظهرت النتائج أن الأشخاص الذي يتبنون التقنية هم أشخاص لهم دخل مالي عال، إضافة إلى مستوى تعليمي عال، وأوصت الدراسة إلى ضرورة زيادة الثقة لدى المواطن من قبل حكومة أبو ظبي الإلكترونية وضمان المساواة عن المعاملات الحكومية، كما أوصت بضرورة إقامة حملات توعية حول الخدمات الإلكترونية بين أفراد المجتمع.

1.5.3 التعقيب على الدراسات السابقة

من حيث الموضوع

ركزت الدراسات السابقة على موضوع تأثير استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مختلف المؤسسات، ويدل ذلك على درجة اهتمام الباحثين بهذا الشأن في ضوء التطور التكنولوجي العالمي، وعلى وجه الخصوص الاهتمام بإجراء دراسات تقيس أثر وسائل تكنولوجيا الاتصال الجديدة المتنوعة على العاملين في المؤسسات الحكومية كدراسة (العتيبي وحسين، 2021) ودراسة (مرابط، 2018)، بينما تناولت بعض الدراسات أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء القائم بمهام العلاقات العامة كدراسة (عودة، 2021) ودراسة (الناصر، 2021) ودراسة (منصور، 2019) ودراسة (البجباح، 2017) ودراسة (Abokhoza, 2022) ودراسة (Hia, 2020)، بينما ركزت دراستي (باكير والمایل، 2022) ودراسة (Dahi وآخرين، 2015) على التعرف إلى استخدام نموذج قبول التكنولوجيا واختباره على الموظفين، وجاءت دراستي (Amodu وآخرين، 2019) ودراسة (Taofeek, 2021) لمعرفة دور وسائل ومنصات التواصل الاجتماعي وإمكانية الاعتماد على الإنترنت لمختصي العلاقات العامة فيما يتعلق بوظيفتهم.

وتتفق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة كافة بموضوع أثر استخدام وتوظيف المؤسسات لتكنولوجيا الاتصال الجديدة في أداء موظفيها، إلا أن ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة هو خصوصية المكان "دولة فلسطين" والواقع الفلسطيني الذي لم يحظ باهتمام الباحثين بما يكفي، إضافة إلى التركيز على دراسة أثر استخدام المؤسسات الحكومية لهذه التكنولوجيا في أداء موظفيها: هيئة تسوية الأراضي والمياه الفلسطينية كحالة دراسية، وتحديد فاعلية استخدام الوسائل التكنولوجية الجديدة وأساليبها المستخدمة في المؤسسات الحكومية، وبيان مواطن القصور إن وجدت، وبيان أثر هذه التكنولوجيا في أداء موظفي وممارسي العلاقات العامة في هيئة التسوية، لتتمكن العلاقات العامة من أداء وظيفتها الاتصالية على نطاق واسع من الجماهير، إضافة إلى تحسين أداء الموظفين في إنجاز مهامهم.

من حيث المنهج المستخدم

ومن خلال استعراض المناهج المستخدمة في الدراسات السابقة لوحظ أن معظم الدراسات استخدمت المنهج الوصفي كدراسة (عودة، 2021) ودراسة (الناصر، 2021) ودراسة (باكير والمایل، 2022) ودراسة (منصور، 2019) ودراسة (مرابط، 2018)، وهناك دراسات استخدمت المنهج المسحي كدراسة (العتيبي وحسين، 2021)، ودراسة (البجّاح، 2017) ودراسة (Abokhoza, 2022) ودراسة (Taofoek, 2021) ودراسة (Dahi وآخرين، 2015) ودراسة (Amodu وآخرين، 2019)، بينما اعتمدت دراسة (Hia, 2020) المنهج النوعي.

تميزت الدراسة الحالية في اعتمادها على المنهج المختلط عن جميع الدراسات السابقة، حيث استندت معظم الدراسات السابقة على المنهج الوصفي التحليلي كدراسة (عودة، 2021) ودراسة (الناصر، 2021) ودراسة (باكير والمایل، 2022) ودراسة (منصور، 2019) ودراسة (مرابط، 2018)، واختلفت مع دراسة (العتيبي والحسن، 2021)، ودراسة (البجّاح، 2017) ودراسة (Abokhoza, 2022) ودراسة (Taofoek, 2021) ودراسة (Dahi وآخرين، 2015) ودراسة (Amodu وآخرين، 2019) في استخدامها المنهج

المسحي، كما اختلفت الدراسة الحالية أيضاً مع دراسة (Hia, 2020) التي استندت إلى المنهج النوعي.

من حيث العينة والأدوات

اعتمدت غالبية الدراسات السابقة أداة الاستبانة لجمع المعلومات، باستثناء دراسة (Hia, 2020) التي اعتمدت أدوات الملاحظة والمقابلة والتوثيق لجمع المعلومات من أفراد العينة، وتفردت هذه الدراسة عن الدراسات السابقة في أنها جمعت بين استخدام أداة الاستبانة وأداة المقابلة لجمع البيانات والحصول على معلومات، أما بالنسبة للعينات فاعتمدت الدراسة الحالية على نوعين من العينات، العينة الهادفة القصدية كدراسة (عودة، 2021) ودراسة (مرابط، 2018)، ودراسة (العتيبي والحسن، 2021)، (Dahi وآخرين، 2015) ودراسة (Amodu وآخرين، 2019) ودراسة (Hia, 2020)، بينما استخدمت دراسة (باكير والمایل، 2022) ودراسة (Taofeek, 2021) العينة العشوائية البسيطة، فيما اختارت دراسة (الناصري، 2021) ودراسة (منصور، 2019)، ودراسة (البجراح، 2017)، ودراسة (Dahi وآخرين، 2015) عينة المسح الشامل، واختلفت هذه الدراسة باعتمادها العينة المتاحة من العاملين في هيئة تسوية الأراضي والمياه. فقد اعتمدت الدراسة الحالية على عينة متاحة من موظفي هيئة تسوية الأراضي الفلسطينية، والعينة القصدية الهادفة من موظفي العلاقات العامة وعدد من المديرين في هيئة تسوية الأراضي الفلسطينية.

من حيث النظرية

تم بناء الدراسات على نظريات مختلفة، فاعتمدت دراسة (مرابط، 2018) في بناء إطارها النظري نظرية الاستخدامات والإشباع إضافة إلى نظرية انتشار المبتكرات، ودراسة (Taofeek, 2021) التي استندت إلى نظرية الحتمية التكنولوجية بجانب نظرية انتشار المبتكرات، ودراسة (الناصري، 2021) التي اعتمدت فقط على نظرية انتشار المبتكرات، وأما دراسة (العتيبي وحسين، 2021)

فاعتمدت على نظرية الاعتماد على وسائل الإعلام في بناء إطارها النظري، ودراسة (البجراح، 2017) التي اعتمدت نظريتي ثراء الوسيلة والاتصال الحواري كمدخل نظرية للدراسة، بينما اتفقت دراسات (منصور، 2019)، ودراسة (Dahi وآخرون، 2015)، ودراسة (باكير والمایل، 2022) مع الدراسة الحالية في اعتمادها نموذج تقبل التقنية كمدخل نظري للدراسة.

1.5.4 أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة

من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة، فقد استفادت الباحثة منها على النحو الآتي:

- تحديد مشكلة وصياغة تساؤلاتها، والتحديد الدقيق لأهمية الدراسة مقارنة بالدراسات العربية والأجنبية، حيث تشترك الدراسات السابقة في الاهتمام بتناول موضوع تأثير استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مختلف المؤسسات على أداء موظفيها، وذلك في ظل التطور التكنولوجي في عصرنا الحالي ومدى حاجة المكتبة الأكاديمية للعديد من الدراسات التي تهتم بموضوع التكنولوجيا الحديثة، وتميزت هذه الدراسة في اختيارها مؤسسة حكومية فلسطينية حديثة النشأة وقياس أثر استخدامها للتكنولوجيا الحديثة في أداء موظفيها، كما ساعدت الدراسات السابقة في صياغة أسئلة الدراسة من حيث السؤال عن أهم الأدوات الاتصالية في المؤسسة، ودرجة استخدام موظفي المؤسسة، ومدى مساهمة هذه التكنولوجيا في تحسين البيئة الاتصالية في المؤسسة، والمعوقات التي تواجه المؤسسة أثناء استخدامها لهذه الأدوات، كما أثارت الدراسة الحالية سؤال أغفلته معظم الدراسات السابقة وهو التساؤل عن الآفاق المستقبلية للمؤسسة للنهوض بواقع استخدام التقنيات التكنولوجية في عملها.

- ساعدت الباحثة في تصميم المقابلة والاستبانة الخاص بالدراسة، حيث ساهمت في تحديد البناء الأساسي للاستبانة، فتم تقسيم الاستبانة الى قسمين، القسم الأول يشمل المعلومات الديمغرافية للمبحوثين، والقسم الثاني محاور الاستبانة تبعاً لتساؤلات الدراسة، كما ساعدت الدراسات السابقة

بعد الاطلاع على المقاييس المستخدمة في الاستبانة لكل دراسة في اختيار المقياس الأنسب للدراسة ألا وهو مقياس ليكرت الخماسي. وأما بخصوص تصميم المقابلة فركزت على الجوانب التي أغفلتها محاور الاستبانة بالإضافة إلى نتائج استطلاع رأي المبحوثين.

- تحديد أهداف الدراسة الحالية ومصطلحاتها، وتحديد المنهج المعتمد في الدراسة وهو المنهج الوصفي التحليلي الذي يعد من أنسب المناهج لموضوع وأهداف الدراسة بعد الاطلاع على المناهج المستخدمة في الدراسات السابقة من منهج مسحي ووصفي وغيرها، حيث لاحظت الباحثة في معظم الدراسات السابقة آلية صياغة أهداف الدراسة بناء على تساؤلات الدراسة، وذلك بتحويل الصيغة الاستفهامية إلى صيغة تقريرية، كما لاحظت أن معظم مصطلحات الدراسات السابقة تم ذكرها في عناوين الدراسات كونها أهم المصطلحات التي يجب التركيز عليها واتبعت الباحثة ذات الأسلوب.

- تحديد الجوانب التي أغفلتها الدراسات السابقة من أجل البحث فيها، حتى يمكن لهذه الدراسة أن تضيف شيئاً ذا قيمة في إثراء البحث العلمي، حيث تميزت الدراسة الحالية عن غيرها من الدراسات السابقة في استخدام أداتي بحث لجمع المعلومات، بالإضافة إلى النموذج المستخدم نموذج قبول التقنية وملائمته مع موضوع الدراسة وربط ركائز النموذج مع ما توصلت إليه الدراسة من نتائج، كما تميزت بأسلوب مناقشة النتائج بالربط بين نتائج أداتي الدراسة. ولاحظت الباحثة إغفال الدراسات السابقة بتوضيح المنهجية ومبررات اختيار كل جزء منها، بالإضافة إلى تنوع مجتمع الدراسة ما بين الموظفين وقسم العلاقات العامة ومدراء المؤسسة على اختلاف مع الدراسات السابقة في التركيز على فئة معينة، وهذا ما يميز شمولية النتائج لواقع استخدام تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة.

1.6 نموذج الدراسة

اعتمدت هذه الدراسة على نموذج تقبل التقنية (TAM) لبيان أثر استخدام المؤسسات الحكومية الفلسطينية لتكنولوجيا الاتصال الحديثة على أداء موظفيها: هيئة تسوية الأراضي والمياه كحالة دراسية، وانطلاقاً من طبيعة وأهدافها تم تصميم الاستبانة وفقاً للإطار النظري الذي يعتمد على نموذج تقبل التقنية (TAM).

نموذج تقبل التقنية (TAM) Technology Acceptance Model

لقد تمت دراسة أثر استخدام تقنيات تكنولوجيا الاتصال وقبولها وانتشارها بشكل موسع في عدة تخصصات وقطاعات، فظهرت العديد من النماذج والنظريات التي تحاول تفسير كيف استطاعت البرامج والتقنيات الجديدة في الانتشار والقبول والتبني من قبل المستخدم النهائي، ومن هذه النظريات والنماذج، نموذج قبول التكنولوجيا (TAM) الذي يعد من النماذج الصادقة والموثوقة في تفسير قبول نظم المعلومات، والهدف من هذا النموذج هو تفسير وتوضيح سلوك المستخدم تجاه نظم المعلومات. حيث "قام Davis سنة 1986 بتطوير نموذج (TAM) استناداً إلى "نظرية الفعل المنطقي (TRA) التي وضعها Feisbhein & Ajzen عام 1980، ونظرية السلوك المخطط (TPA) التي وضعها Ajzen سنة 1985" (نصري، 2015).

وتعد أشهر النظريات المقبولة والمستخدمه في العديد من البحوث والدراسات في الكثير من التخصصات العلمية خاصة الإعلام هي نظرية انتشار المبتكرات Diffusion of innovation لايفرت روجز، حيث تُقدم تفسير كيف تتجح المخترعات والابتكارات الجديدة في الانتشار وكيف تفشل (Rogers, 1995).

فقد قام (Davis, 1989) بتطوير نموذج مبني عليها، يحاول تفسير كيف يتم تقبل التقنيات الجديدة، وأطلق عليه نموذج قبول التقنية (TAM) وهي بشكلها المبسط تزعم أن الاستخدام أو التقبل للنظام، أو تقنية جديدة يمكن تفسيره من خلال قياس أو معرفة عاملين مهمين هما:

- سهولة الاستخدام المتوقعة لهذه التقنية أو النظام.
- إدراك المستخدمين لما تقدمه هذه التقنية من فائدة أو منفعة.

هذان العاملان بدورهما يشكلان توجهات الأشخاص نحو تقبل واستخدام التقنية أو النظام الجديد المراد دراسته. وعرفت المنفعة المدركة بأنها "درجة اعتقاد الفرد بأن استخدام نظام معين من الممكن أن يعزز أدائه الوظيفي، أما سهولة الاستخدام فلفقد عرفت بأنها درجة اعتقاد الفرد بأن استخدام نظام معين من الممكن أن يقلل جهد أداء العمل إلى أدنى حد ممكن" (Davis, 1989).

وذكر منصور و منصور (2014) أن نموذج قبول التقنية يؤكد أن للعوامل الأخرى التي أطلق عليه العوامل الخارجية (External Variables) دوراً في مستوى تقبل المستخدم للتقنية، ولكن تأثير هذه العوامل يكون مباشراً على العاملين الأساسيين، المنفعة المدركة وسهولة الاستخدام.

وأشار باكير و المايل (2022) أن نموذج تقبل التقنية (Technology Acceptance Model (TAM واحد من أهم النماذج التي قدمت تفسيراً وتوضيحاً لسلوكيات الأفراد نحو التكنولوجيا الجديدة، والتنبؤ في نية استخدام التقنية، والاستخدام الفعلي للتقنية. ولقد استخدم هذا النموذج، ولا يزال، بشكل واسع لدى الباحثين لتفسير هذه السلوكيات، ولتحديد العوامل المؤثرة في تبني وقبول التقنية.

فنموذج (TAM) يفترض قبول أي تقنية معينة قائم على عاملين رئيسيين يتمثلان في المنفعة المدركة والتي تعني مدى اعتقاد الشخص أن استخدامه لنظام معين سيساعده في تحسين أدائه الوظيفي، وسهولة الاستخدام المدركة، وتعني درجة اعتقاد الشخص أن استخدامه لنظام معين سيكون بأقل جهد ممكن (باكير و المايل، 2022).

كما عرف علي (2017) نموذج قبول التقنية (TAM) بأنه "أداة تم تطويرها لرصد تصورات المستخدم لأي تقنية جديدة من خلال عوامل محددة متضمنة فيها، بحيث تؤثر على الرغبة في استخدام تلك التقنية مستقبلاً". ويؤكد الفريخ و الكندري(2014) أنه كلما كانت نظرة المستخدم للتقنية الجديدة على أنها سهلة الاستخدام وتعود عليه بالمنفعة كان هناك اتجاه إيجابي نحوها.

واستندت هذه الدراسة على نموذج تقبل التقنية (TAM) Technology Acceptance Model في بناء إطارها النظري، حيث احتل النموذج المرتبة الأولى من بين النماذج التي تحاول تفسير نجاح وفشل المؤسسة (باكير و المايل، 2022). وتركز هذه الدراسة على دراسة تكنولوجيا الاتصال الحديثة كشكل من أشكال التجديد في المؤسسة ومبتكر حديث، إضافة إلى بيان أثر استخدام هيئة التسوية للأدوات الاتصالية الجديدة في أداء موظفيها، ومعرفة مدى مساهمة هذه التكنولوجيا بتحسين البيئة الاتصالية في الهيئة، وتحديد أهم المعوقات التي تواجه الهيئة أثناء استخدام هذه الأدوات الاتصالية.

1.7 مصطلحات الدراسة

العلاقات العامة: "يعرّف قاموس وبستر الدولي العلاقات العامة بأنها عدة نشاطات تقوم بها هيئة أو اتحاد أو حكومة أو أي تنظيم في البناء الاجتماعي، من أجل خلق علاقات جيدة وطيبة وسليمة مع الجماهير المختلفة، التي تتعامل معها، كجمهور المستهلكين والمستخدمين وحملة الأسهم، وكذلك الجمهور بوجه عام، لتفسير نفسها للمجتمع حتى تكتسب رضا" (العدوي، 2011، ص 17).

وعرفت جمعية العلاقات العامة الأمريكية بأنها "هي عملية اتصال استراتيجي تبني علاقات متبادلة المنفعة بين المنظمات وجماهيرها". (Public Relations Society of America, 2022).

تكنولوجيا الاتصال: هي أية آلة أو تقنية أو وسيلة خاصة تعمل على إنتاج أو تخزين أو استرجاع أو توزيع أو استقبال أو عرض المعلومات (بوطورة، 2011، ص1757).

تكنولوجيا الاتصال الحديثة: هي "جملة التقنيات أو الأدوات أو الوسائل أو النظم المختلفة التي يتم توظيفها لمعالجة المضمون أو المحتوى المراد إيصاله، عبر عملية الاتصال الجماهيري أو الشخصي أو التنظيمي أو الجمعي، التي يتم من خلالها ضمان الحصول على المعلومات المكتوبة والمسموعة، ثم الاحتفاظ بهذه المعلومات لاسترجاعها عند الحاجة إليها، وبعد ذلك الإعلان عند هذه المواد الاتصالية ليتسنى نقلها وتبادلها من مكان لآخر" (بوطورة، 2011، ص 1758).

تكنولوجيا الاتصال الحديثة إجرائياً: هي جملة من التقنيات والأدوات التي يستخدمها العاملون في هيئة تسوية الأراضي والمياه الفلسطينية، بهدف تحسين أدائهم من أجل تحقيق أهداف الهيئة.

الأداء: هو سلوك تنظيمي مهم يرتبط بإنتاج السلع أو تقديم الخدمات، ويعبر عنه غالباً بعملية إنجاز المهام (الشوربجي، 2018).

الأداء إجرائياً: بأنه السلوك الوظيفي لدائرة العلاقات العامة ولموظفي هيئة تسوية الأراضي والمياه الفلسطينية لتحقيق أهدافهم.

المؤسسات الحكومية: هي "القطاعات التي تكون مملوكة للدولة، إما أن تكون استثمارية ربحية، أو خيرية أو غير ذلك، وتخدم كافة شرائح المجتمع كافة، ليست حكرًا لأفراد، وتشرف على عملها الدولة كما أنها تتكفل برواتب موظفيها" (العنبي وحسين، 2021، ص 95).

هيئة تسوية الأراضي والمياه الفلسطينية: "مؤسسة عامة تنعم بالشخصية الاعتبارية والاستقلال المالي والإداري والأهلية القانونية لمباشرة جميع الأعمال والتصرفات لتحقيق أهدافها، والتي شكلت بموجب قرار بمرسوم رقم (7) لسنة 2016م" (هيئة تسوية الأراضي والمياه الفلسطينية، 2022).

1.8 مشكلة الدراسة وأسئلتها

رغم اتفاق الخبراء والمختصين على أن توفر أدوات ووسائل تكنولوجيا الاتصال يعد شرطاً مسبقاً من أجل تحسين البيئة الداخلية للمنظمة، وزيادة فرصها في تحقيق أهدافها، إلا أن لمسألة فاعلية الاستعانة بتكنولوجيا الاتصال شروطاً أخرى لا بد من توافرها كي تحقق الأهداف المأمولة من وراء توظيفها، على سبيل المثال لا الحصر، من هذه الشروط، درجة تقبل وتبني العاملين لما تستحدثه المنظمة من وسائل اتصالية جديدة، ومدى سهولة استخدام هذه التقنيات، ومدى توفر الدورات التدريبية الملائمة، وهذا ما فسره نموذج تقبل التقنية (TAM) من توقع للنوايا السلوكية للأفراد، فتقبل العاملين للتقنية في المؤسسات يعتمد على بعدين سلوكيين مرتبطين بالتكنولوجيا، وهما: المنفعة المدركة وسهولة الاستخدام، وكل منهما يؤثر على اتجاهات العاملين في نوايا استخدام التقنية وقبولها (عرفه و مليجي، 2017).

عليه، وتأسيساً على ما تقدم، فإن فاعلية توظيف الأدوات الاتصالية المعاصرة هي مسألة ذات جانب إشكالي لا بد من التعاطي معه؛ للتأكد من أن استخدام تلك التقنيات سيحقق الغايات المرجوة من ورائه، وهذا يستدعي إجراء بحوث ودراسات عديدة، ترمي إلى تحديد فاعلية استخدام تقنيات الاتصال، ودرجة تأثيرها على أداء موظفي المؤسسة.

وهيئة تسوية الأراضي والمياه الفلسطينية هي واحدة من تلك الهيئات الحكومية التي أدركت منذ تأسيسها حاجتها لتوظيف الوسائل والأدوات الاتصالية المعاصرة؛ وذلك لخلق بيئة داخلية تساعد على الارتقاء بأداء موظفيها كشرط مسبق لقيام المؤسسة بالمسؤوليات المنوطة بها على أكمل وجه، حيث يقع على عاتق الهيئة حماية الأراضي الفلسطينية من المخططات الإسرائيلية التي تسعى دائماً إلى الاستيلاء عليها، من خلال التعامل مع الأنظمة والقوانين التي من شأنها المحافظة على الوجود الفلسطيني على الأرض الفلسطينية، من هنا فقد أقدمت المؤسسة منذ نشأتها على توظيف تقنيات اتصالية حديثة، وأجرت ورشاً تدريبية لموظفيها، كان أحدثها ورشة تدريبية حول برنامج LSMIS المتعلق بأتمتة الإجراءات

الفنية والقانونية كافة، المتعلقة بأعمال التسوية في أيلول 2022 (هيئة تسوية الأراضي والمياه الفلسطينية، 2022). إلا أن الباحثة من واقع تجربتها الأكاديمية والعملية واطلاعها عن قرب على السياسات الاتصالية للمؤسسة، وعلى مساعيها الحديثة لتحسين ظروف البيئة الداخلية للارتقاء بأداء كادرها الوظيفي، فقد لاحظت مدى حاجة علم العلاقات العامة لدراسات وبحوث منهجية، تربط ما بين علم العلاقات العامة ومتطلبات التطور التكنولوجي في هذا العصر، وتحديد أثر الأدوات الاتصالية الجديد على عمل العلاقات العامة، بالإضافة إلى حاجة المؤسسة أيضاً لمثل هذه الدراسات التي تمكنها من تقييم نجاعة خططها الاتصالية لاسيما من جهة تحقيقها للأثر المطلوب والمتوقع على أداء موظفيها، وإلى تقييم مدى تقبلهم للأدوات الاتصالية المعاصرة، وفاعلية تلك الأدوات في تحسين أداء المؤسسة ككل، وعليه ستثير الباحثة في هذه الدراسة السؤال المركزي الآتي الذي يلي مشكلة الدراسة.

السؤال المركزي: كيف أثر استخدام هيئة تسوية الأراضي والمياه الفلسطينية لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في أداء موظفيها؟

الأسئلة الفرعية

ستثير الباحثة مجموعة من الأسئلة الفرعية للإجابة عن السؤال المركزي للدراسة، وهي على النحو الآتي:

1. ما أهم تقنيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي يستخدمها ممارسو العلاقات العامة وموظفو هيئة التسوية؟
2. ما مدى نجاح العلاقات العامة لدى الهيئة في خلق الشروط العملية الموائمة لتقبل كادرها الوظيفي لتقنيات الاتصال الحديثة؟
3. ما مدى استخدام ممارسي العلاقات العامة وموظفي الهيئة لتقنيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عملهم؟

4. ما مدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين أداء دائرة العلاقات العامة وموظفي هيئة التسوية؟

5. ما مدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين البيئة الاتصالية لدى هيئة تسوية الأراضي والمياه؟

6. ما المعوقات التي تواجه ممارسي العلاقات العامة لدى الهيئة خلال توظيفهم لتقنيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عملهم؟

7. ما الآفاق المستقبلية للنهوض باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة لدى هيئة تسوية الأراضي والمياه لتحقيق الأهداف المنشودة؟

1.9 أهداف الدراسة

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق هدف رئيس، وهو على النحو الآتي: بيان أثر استخدام هيئة تسوية الأراضي والمياه الفلسطينية لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في أداء موظفيها.

ويتفرع من الهدف الرئيس الأهداف الفرعية الآتية:

- تحديد أهم تقنيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي يستخدمها ممارسو العلاقات العامة وموظفو هيئة تسوية الأراضي والمياه الفلسطينية.
- معرفة مدى نجاح هيئة تسوية الأراضي في خلق الشروط العملية الموائمة لتقبل كادرها الوظيفي لتقنيات الاتصال الحديثة.
- كشف مدى استخدام ممارسي العلاقات العامة وموظفي الهيئة لتقنيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عملهم.
- بيان مدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين أداء دائرة العلاقات العامة وموظفي هيئة تسوية الأراضي والمياه.

- التعرف إلى مدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين البيئة الاتصالية في الهيئة.
- الوقوف على المعوقات التي تواجه ممارسي العلاقات العامة وموظفي الهيئة خلال توظيفهم لتقنيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عملهم.
- استشراف الوضع المستقبلي لممارسي العلاقات العامة لدى هيئة تسوية الأراضي والمياه في ضوء توظيفها للتقنيات الحديثة.

1.10 أهمية الدراسة

لهذه الدراسة أهمية على المستويين العلمي والعملي، حيث تتمثل الأهمية العلمية في كون هذه الدراسة من الدراسات الفلسطينية النادرة، في نطاق علم الباعثة، التي تبحث في أثر استخدام المؤسسات الحكومية لتكنولوجيا الاتصال الجديدة في أداء العاملين فيها، وخصوصاً المستحدث منها كهيئة تسوية الأراضي والمياه الفلسطينية، إضافة إلى اعتبار هذه الدراسة تمهيداً أمام إجراء العديد من الدراسات التي تختص في معرفة دور وسائل وأدوات التكنولوجيا الجديدة في المؤسسات باختلاف طبيعتها، فضلاً عن بيان فائدتها في تحسين أداء العلاقات العامة، ورفع المستويات المهنية للموظفين، بحيث يصبحوا قادرين على تحسين أدائهم المهني، بما يتماشى مع رؤية المؤسسة وبلوغ غاياتها.

أما على المستوى العملي، فتتمثل أهمية الدراسة في مساهمتها في تحديد فاعلية توظيف تكنولوجيا الاتصال وأساليبها المستخدمة في المؤسسات الحكومية، وبيان مواطن القصور إن وجدت، وتوضيح أثر هذه التكنولوجيا الجديدة على أداء القائمين بمهام العلاقات العامة وموظفي هيئة تسوية الأراضي والمياه الفلسطينية، لكي تتمكن العلاقات العامة من أداء وظيفتها الاتصالية على نطاق واسع من الجماهير، بالإضافة إلى تحسين أداء الموظفين في إنجاز مهامهم، كما تساهم الدراسة الحالية في تحديد الصعوبات التي قد تواجه العلاقات العامة والموظفين في المؤسسات الحكومية خلال توظيفهم لأدوات الاتصال الحديثة، من أجل تحسين أدائهم لتحقيق أهداف المؤسسة.

الفصل الثاني

منهجية الدراسة

تتناول الباحثة فيما يلي وصفاً لمنهج الدراسة الذي تم استخدامه، وتحدد أفراد مجتمع الدراسة والعينة التي تمت دراستها، وتعرض أداة الدراسة والإجراءات التي تم استخدامها للتحقق من صدق الاستبانة وثباتها، وأخيراً تعرض الأساليب الإحصائية المستخدمة في معالجة بيانات الدراسة وتحليلها.

2.1 منهج الدراسة

انطلاقاً من موضوع الدراسة المتمثل في معرفة أثر استخدام هيئة تسوية الأراضي والمياه الفلسطينية لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في أداء العاملين فيها، استندت الباحثة في هذه الدراسة على المنهج المختلط (الكمي والكيفي) لمناسبته وملاءمته طبيعة أهداف الدراسة، ويعرف المنهج المختلط بأنه "ذلك المنهج الذي يتضمن جمع بيانات كمية ونوعية ودمجها من خلال استخدام تصاميم بحثية متميزة، فهو منهج يمزج بين منهجي البحث الكمي والنوعي والبيانات الخاصة بكل منهما في دراسة واحدة (السلمي، 2019).

ويعرف المنهج النوعي أيضاً بالمنهج الكيفي كما أشارت إليه الأسود وسمسار (2019) بأنه: "أحد أنواع البحوث التي يتم اللجوء إليها في سبيل الحصول على فهم متعمق ووصف شمولي للظاهرة الاجتماعية. فهو منهج قوامه دراسة الإنسان والواقع الاجتماعي بأبعاده المختلفة، وينطوي على خيال منهجي كيفي يستقرئ الواقع، ويقرأ المستقبل، ويدرس الإنسان بمختلف أدواته المعرفية، كالملاحظة بالمشاركة، والمقابلة الحرة والمعمقة، ومقابلة الخبراء والمحادثة الجماعية".

وعرفت الدراسة الكمية بأنها "تلك التي تهتم بوصف مشكلة البحث من خلال الأرقام والنسب الكمية والمقاييس الإحصائية أي أنها تحول المشكلة إلى قيم وأرقام" (بكر، 2018).

2.2 مجتمع الدراسة

يعرف مجتمع الدراسة بأنه " جملة من الوحدات الإحصائية المعرفة بصورة واضحة، والتي يراد منها الحصول على بيانات" (العزاوي، 2008). حيث تكوّن مجتمع الدراسة لأداة الاستبانة من جميع موظفي هيئة تسوية الأراضي والمياه الفلسطينية والبالغ عددهم (833) فرداً، ومجتمع الدراسة لأداة المقابلة في جميع ممارسي العلاقات العامة وجميع مديري الهيئة والبالغ عددهم (19) فرداً. وذلك لمعرفة أثر استخدام الهيئة لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في أداء العاملين فيها.

2.3 إطار الدراسة

تمثل إطار الدراسة في سجلات الموظفين في دائرة الشؤون الإدارية والمالية في تسوية الأراضي والمياه الفلسطينية.

2.4 عينة الدراسة

تمثلت عينة الدراسة التي تختص بأداة الاستبانة من عينة متيسرة (متاحة) من موظفي هيئة تسوية الأراضي والمياه في مكاتبها المنتشرة في مختلف المحافظات الفلسطينية مقدارها (290) فرداً، فالعينة المتاحة هي أن "يختار الباحث عدداً من الأفراد الذين يقابلهم صدفة دون تخطيط، كأن يختار كل من يمر في منطقة معينة أو خلال ساعة معينة، ويؤخذ على هذه العينة أنها لا يمكن أن تمثل المجتمع الأصلي بدقة، ومن هنا يصعب تعميم أنه كلما زاد حجم العينة زادت دقة النتائج" (دياب، 2003). وتم توزيع الاستبانة الكترونياً بسبب صعوبة الوصول إلى موظفي الهيئة في مختلف مكاتبها المنتشرة في المحافظات الفلسطينية كافة، حيث تم نشر رابط الاستبانة الإلكترونية على مجموعة خاصة تضم جميع موظفي الهيئة على منصة الفيسبوك، وكان هناك تفاعل من قبل بعض الموظفين بإجابة محاور الاستبانة المختلفة، والحصول على حجم العينة المطلوب.

وتم حساب حجم العينة من خلال معادلة كوكران وهي صيغة تستخدم لحجم العينة المصحح للبيانات المنقطعة والفئوية لتحديد الحجم النهائي للعينة (بشمانى، 2014):

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$n=833/1+833*(.05)^2=270$$

وتم استرداد 290 استبانة من مجتمع الدراسة خلال توزيع الاستبانة إلكترونياً في مجموعة خاصة على منصة الفيسبوك لموظفي هيئة تسوية الأراضي والمياه الفلسطينية، أي أكثر من حجم العينة الذي تم حسابه بمقدار (20) فرداً.

إضافة إلى إجراء مقابلة مع عينة قصدية من ممارسي العلاقات العامة ومديري هيئة تسوية الأراضي والمياه الفلسطينية مقدارها (4) أفراد، وقد أشار (الدبل، 2018) أن العينة القصدية تعتمد على حكم الباحث ومعرفته بمجتمع البحث وموضوع البحث المدروس، فالباحث هو الذي يقرر من يختار من المبحوثين، والاختيار في هذه العينة يبنى على الهدف من البحث.

ويتبين خلال الجدول رقم (1) وصفاً لخصائص عينة الدراسة من موظفي هيئة تسوية الأراضي والمياه الفلسطينية وفقاً للمتغيرات الديمغرافية، ويبين الجدول المستويات الخاصة في كل متغير من المتغيرات الخاصة بالدراسة، وتكرار كل مستوى ونسبته المئوية من النسبة الكلية للعينة.

جدول (1)

توزيع عينة الدراسة الخاصة بالإستبانة حسب متغيراتها الديمغرافية.

المتغير	التصنيف	التكرار	النسبة المئوية %
النوع الاجتماعي	ذكر	169	58.3
	أنثى	121	41.7
المؤهل العلمي	ثانوي أو أقل	50	17.2
	بكالوريوس	189	65.2
	دبلوم عالي	5	1.7
	ماجستير	43	14.8
	دكتوراه	3	1.0
العمر	من 20- أقل من 30 عاماً	110	37.9
	من 30- أقل من 40 عاماً	149	51.4
	من 40- أقل من 50 عاماً	25	8.6
	50 عاماً فأكثر	6	2.1
التخصص	علاقات عامة	6	2.1
	هندسة ومساحة	80	27.6
	قانون	85	29.3
	علوم مالية و محاسبية	61	21.0
	علم اجتماع وخدمه اجتماعيه	4	1.4
	سكرتاريا	6	2.1
	آداب	9	3.1
	حاسوب واتصالات وتطبيقاتها	24	8.3
	بدون	15	5.2
المسمى الوظيفي	وكيل أو وكيل مساعد	2	.7
	مدير عام	4	1.4
	مدير	49	16.9
	موظف	223	76.9
	غير ذلك	12	4.1
سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	124	42.8
	من 5 سنوات الى 10 سنوات	127	43.8
	أكثر من 10 سنوات	39	13.4
	المجموع	290	100.0

2.5 حدود الدراسة

تتمثل حدود الدراسة بما يأتي:

الحدود الموضوعية: تتمثل هذه الحدود في معرفة أثر استخدام هيئة تسوية الأراضي والمياه الفلسطينية لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في أداء موظفيها، وتم تحديد الموضوع لأهمية هذه التكنولوجيا في تطوير أداء المؤسسات الحكومية أثناء الاتصال مع الجماهير، وتشكيل صورة إيجابية عنها.

الحدود المكانية: تتمثل هذه الحدود في هيئة تسوية الأراضي والمياه الفلسطينية، حيث تعتبر مشاريع تسوية الأراضي والمياه أولوية وطنية وحكومية تعمل عليها طواقم الهيئة بجهود كبيرة في مختلف محافظات الوطن لحفظ حقوق المواطنين ودعم صمودهم بأرضهم، وتمكينهم من استخدامها والاستثمار فيها للمشاركة في تحقيق التنمية المستدامة، ودعم إقامة الدولة الفلسطينية المستقلة وعاصمتها القدس الشريف، إضافة لمساهمة المشروع في المحافظة على الأمن والسلم الأهلي، وذلك بحل النزاعات والخلافات ذات العلاقة بالملكية (هيئة تسوية الأراضي والمياه الفلسطينية، 2021).

الحدود الزمانية: تتمثل هذه الحدود بالفترة الزمنية التي تبحث موضوع الدراسة الحالية وذلك بالعام (2022م-2023م)، والمتمثلة بالفترة ما بعد توقيع مذكرة تفاهم بين كل من هيئة تسوية الأراضي والمياه ووزارة الداخلية برعاية وزارة الاتصالات والتكنولوجيا، بهدف إدارة عمليات التبادل البيئي من خلال الخدمات الإلكترونية الحكومية عبر ناقل البيانات الوطني (هيئة تسوية الأراضي والمياه الفلسطينية، 2021).

الحدود البشرية: تتمثل هذه الحدود في جميع ممارسي العلاقات العامة وموظفي هيئة تسوية الأراضي والمياه الفلسطينية، ومديريها.

2.6 أداة الدراسة

اعتمدت الباحثة في هذه الدراسة على أداتي بحث لجمع البيانات والمعلومات وهما: الاستبانة والمقابلة.

2.6.1 الاستبانة

اعتمدت الباحثة في هذه الدراسة على الاستبانة كأداة لرصد وجمعها البيانات والمعلومات من موظفي هيئة تسوية الأراضي والمياه، وقد عُرِفَت الاستبانة بأنها: "صيغة محددة من الفقرات والأسئلة تهدف إلى الحصول على المعلومات من أفراد عينة الدراسة، حيث يطلب منهم الإجابة عنها بكل حرية" (دياب، 2003). وتم استناد الباحثة على الاستبانة لأنه تفي بالغرض لجمع المعلومات اللازمة لإجراء الدراسة، حيث تضمنت ستة مجالات إضافة إلى المعلومات الديمغرافية، وهي: (تقنيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة المستخدمة في هيئة تسوية الأراضي والمياه الفلسطينية، مدى نجاح هيئة التسوية في خلق الشروط العملية الموائمة لتقبل كادرها الوظيفي لوسائل الاتصال الحديثة، ومدى استخدام موظفي الهيئة لتقنيات الاتصال الجديدة في أداء مختلف مهام عملهم، ومدى استخدام موظفي الهيئة لتقنيات الحديثة في أداء مختلف مهام عملهم، ومدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين أداء دائرة العلاقات العامة وموظفي الهيئة، ومدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين البيئة الاتصالية في الهيئة، والمعوقات التي تواجه ممارسي العلاقات العامة وموظفي هيئة التسوية خلال توظيفهم لتقنيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عملهم).

وقد تكونت الاستبانة الخاصة بالدراسة من جزأين:

الجزء الأول: يشمل المعلومات الأولية عن المستجيب الذي سيقوم بتعبئة الاستبانة.

الجزء الثاني: يحتوي على (47) فقرة موزعة على ستة مجالات كما يوضح الجدول رقم (2):

جدول (2)

فقرات الاستبانة تبعاً لمجالاتها

الرقم	المجال	عدد الفقرات
1	تقنيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة المستخدمة في هيئة تسوية الأراضي والمياه الفلسطينية	7
2	مدى نجاح الهيئة في خلق الشروط العملية الموائمة لتقبل كادرها الوظيفي لتقنيات الاتصال الحديثة	8
3	مدى استخدام موظفي الهيئة لتقنيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في أداء مختلف مهام عملهم.	5
4	مدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين أداء دائرة العلاقات العامة وموظفي الهيئة	7
5	مدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين البيئة الاتصالية في هيئة التسوية	9
6	المعوقات التي تواجه ممارسي العلاقات العامة وموظفي الهيئة خلال توظيفهم لتقنيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عملهم	11
المجموع		47

وقد أعطيت درجات الفقرات الـ (47) من خلال مقياس (ليكرت الخماسي) كما يوضح الجدول رقم

(3)، حيث يبين الجدول الاستجابة على كل مجال ودرجتها.

جدول (3)

مفتاح تصحيح فقرات الاستبانة تبعاً لمجالاتها حسب مقياس ليكرت الخماسي.

الاستجابة					الدرجة
موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق بشدة	
دائماً	غالباً	أحياناً	نادرًا	أبدًا	
5	4	3	2	1	

2.6.2 المقابلة

إضافة إلى الاستبانة، ولتعميق القيمة التفسيرية للبيانات التي سيتم جمعها، ستستخدم الدراسة أداة المقابلة الشخصية لمعرفة أثر استخدام هيئة التسوية لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في أداء ممارسي العلاقات العامة، حيث سيتم تطبيق أداة المقابلة الشخصية على ممارسي العلاقات العامة، إضافة إلى مقابلة معمقة مع عينة قصدية من مديري هيئة تسوية الأراضي والمياه الفلسطينية، وسيتم استخدام المقابلة من أجل تقييمهم لفاعلية أداء الموظفين في ضوء استخدام الوسائل الاتصالية الجديدة من أجل إنجاز مهامهم، والصعوبات التي تواجههم أثناء استخدام هذه الوسائل، وكيف يمكن حلها، وعرف (عبدالمؤمن، 2008) المقابلة بأنها: "أداة من أدوات البحث يتم بموجبها جمع المعلومات التي تمكن الباحث من الإجابة على تساؤلات البحث، أو اختبار فروضه، وتعتمد على مقابلة الباحث للمبحوث وجهاً لوجه بغرض طرح عدد من الأسئلة من الباحث والإجابة عنها من المبحوث".

مبررات استخدام الأداة الثانية (المقابلة)

استخدمت الدراسة أداة المقابلة لتدعيم النتائج بمعلومات كيفية أكثر عمقاً عن واقع أثر استخدام هيئة تسوية الأراضي والمياه لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في أداء العاملين فيها من خلال مقابلة أشخاص ذي خبرة، حيث تم طرح أسئلة مفتوحة على العينة التي تم مقابلتها مما أتاح لهم الحرية في الإجابة عن الأسئلة بشكل مفصل وأكثر شمولية لموضوع الدراسة، ويكون التفاعل مباشر بين الباحثة والمبحوث والذي يجعل من انفعالاته واضحة تجاه الأسئلة المطروحة من قبل الباحثة.

2.7 صدق الاستبانة وثباتها

2.7.1 صدق الاستبانة

تم التأكد من الصدق الظاهري بعرض استبانة الدراسة على مجموعة من المحكمين المختصين في شؤون الدراسات الإعلامية والعلاقات العامة والاتصال، فطلب إبداء الرأي من المحكمين في فقرات الاستبانة من حيث إنشاء الفقرات، ودرجة ملائمتها للمجال الذي وُضعت فيه، إما بالموافقة عليها أو تعديل صياغتها

أو حذفها لعدم أهميتها، وقد رأى المحكمون ضرورة إعادة صياغة بعض الفقرات، ولقد اشتمل الاستبانة في صورته النهائية على ستة مجالات و (47) فقرة، وبذلك يكون قد تحقق الصدق الظاهري للاستبانة، وأصبح الاستبانة في صورته النهائية (ملحق أ).

2.7.2 ثبات الاستبانة

لقد تم استخراج معامل ثبات الأداة، باستخدام معادلة كرونباخ ألفا، Cronbach's Alpha والجدول رقم (4) يوضح معاملات الثبات الاستبانة ومجالاته.

جدول (4)

معامل ثبات الأداة، باستخدام معادلة كرونباخ ألفا، Cronbach's Alpha.

الرقم	المجال	عدد الفقرات	معامل الثبات
1	تقنيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة المستخدمة في هيئة تسوية الأراضي والمياه الفلسطينية	7	89.8
2	مدى نجاح الهيئة في خلق الشروط العملية الموائمة لتقبل كادرها الوظيفي لتقنيات الاتصال الحديثة	8	91.4
3	مدى استخدام موظفي الهيئة لتقنيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في أداء مختلف مهام عملهم.	5	93.5
4	مدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين أداء دائرة العلاقات العامة وموظفي الهيئة.	7	94.8
5	مدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين البيئة الاتصالية في هيئة التسوية.	9	96.4
6	المعوقات التي تواجه ممارسي العلاقات العامة وموظفي الهيئة خلال توظيفهم لتقنيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عملهم	11	85.2
الثبات الكلي للأداة		47	96.1

يتبين من الجدول رقم (4) أن معاملات الثبات لمجالات الاستبانة تراوحت بين (85.2 - 96.4) السادس (المعوقات التي تواجه ممارسي العلاقات العامة وموظفي الهيئة خلال توظيفهم لتقنيات تكنولوجيا

الاتصال الحديثة في عملهم) والخامس (مدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين البيئة الاتصالية في هيئة التسوية) في حين بلغ الثبات الكلي للأداة (96.1) وهو معامل ثبات بمستوى عالٍ وفي أغراض وأهداف البحث العلمي.

2.8 إجراءات الدراسة

تم تنفيذ وإجراء الدراسة الحالية تبعاً للخطوات الآتية:

- تصميم وإعداد أداتي الدراسة (الاستبانة والمقابلة) بصورتها النهائية.
- تحديد أفراد عينة الدراسة.
- وزعت الباحثة الاستبانة إلكترونياً، وقد تم استرجاع (290) استبانة صالحة للتحليل، ليشكل العدد (290) عينة الدراسة.
- إدخال البيانات التي تم جمعها عن طريق الاستبانة إلى الحاسوب، ثم معالجتها إحصائياً بواسطة برنامج الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS).
- استخلاص النتائج وتحليلها ومناقشتها، ثم مقارنة مع الدراسات السابقة وربطها بإطارها النظري، وأخيراً، اقتراح التوصيات.

2.9 متغيرات الدراسة

اشتمل تصميم الدراسة على المتغيرات الآتية:

المتغيرات الديمغرافية

- النوع الاجتماعي: وله مستويان (ذكر، وأنثى).
- المؤهل العلمي: وله خمسة مستويات (ثانوي أو أقل، وبكالوريوس، ودبلوم عال، وماجستير، ودكتوراه).

- الفئات العمرية: وله أربعة مستويات (من 20- أقل من 30 عاماً، ومن 30- أقل من 40 عاماً، ومن 40- أقل من 50 عاماً، و 50 عاماً فأكثر).
- التخصص العلمي: وله تسعة مستويات (علاقات عامة، هندسة ومساحة، وقانون، وعلوم مالية وإدارية ومحاسبية، وعلم اجتماع، وخدمة اجتماعية، وسكرتاريا، وآداب (لغة إنجليزية)، وحاسوب واتصالات وتطبيقاتهما، ودون تخصص).
- المسمى الوظيفي: وله خمسة مستويات (وكيل أو وكيل مساعد، ومدير عام، ومدير، وموظف، وغير ذلك).
- سنوات الخبرة: وتتكون من ثلاثة مستويات (أقل من 5 سنوات، ومن 5 سنوات الى 10 سنوات، وأكثر من 10 سنوات).

المتغير التابع

ويتمثل في استجابات المبحوثين من موظفي هيئة تسوية الأراضي والمياه الفلسطينية على فقرات أداتي الدراسة التي تتعلق بأثر استخدام المؤسسات الحكومية لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في أداء العاملين فيها: هيئة تسوية الأراضي والمياه الفلسطينية.

2.10 المعالجة الإحصائية

ويأتي بعد تفرغ إجابات أفراد العينة على الاستبانة ترميزها وإدخال البيانات بواسطة الحاسوب، ثم تمت معالجة البيانات إحصائياً عن طريق برنامج الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، ومن الأنماط الإحصائية التي تم استخدامها:

1. التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، لتقدير الوزن النسبي لفقرات الاستبانة.

2. معادلة كرونباخ – ألفا (Alpha-Cronbach) لقياس ثبات الاختبار.

الفصل الثالث

عرض النتائج

يستعرض هذا الفصل نتائج الدراسة التي تم الحصول عليها من خلال إجراء مقابلات مع موظفي دائرة العلاقات العامة وعدد من مديري الهيئة، وتوزيع (290) استبانة على موظفي هيئة تسوية الأراضي والمياه الفلسطينية، وذلك لإجابة على أسئلة الدراسة.

3.1 نتائج الدراسة

اعتمدت الباحثة استبانة مكونة من ستة مجالات و(47) فقرة، تم توزيعها على عينة مؤلفة من (290) فرداً، من موظفي "هيئة تسوية الأراضي والمياه الفلسطينية"، إضافة إلى المقابلة أداة ثانية للدراسة مكونة من عدة أسئلة موجهة إلى اثنين من ممارسي العلاقات العامة، واثنين من مدراء الهيئة.

3.1.1 النتائج المتعلقة بأداة الاستبانة

فيما يتبع سيتم عرض نتائج الدراسة التي تحتوي الإجابة عن التساؤلات التي وضعت أساساً للبحث، وهي النتائج ذات العلاقة بسؤال الدراسة المركزي، والذي ينص على: ما أثر استخدام هيئة تسوية الأراضي والمياه الفلسطينية لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في أداء موظفيها؟

ولكي يتم الإجابة عن هذا السؤال، فقد تم استخراج المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، لمجالات الاستبانة؛ إذ حُسب طول المدى وهو $(5-1=4)$ ثم قُسم على 5 فترات $(5/4=0.8)$ ، وعليه فإن طول الفترة هو (0.8) ، وعليه تم اعتماد الباحثة للتقدير التالي، للفصل بين الدرجات، وبيان ذلك فيما يلي:

- المتوسط الحسابي (4.21 فأكثر ويعادل 84.2% فأعلى) درجة كبيرة جداً.
- المتوسط الحسابي (3.41 - 4.20 ويعادل 68.2% - 84%) درجة كبيرة.

- المتوسط الحسابي (2.61-3.40 ويعادل 52.2%- 68%) درجة متوسطة.
- المتوسط الحسابي (1.81-2.60 ويعادل 36.2%- 52%) درجة قليلة.
- المتوسط الحسابي (أقل من 1.81) درجة قليلة جداً.

والجدول رقم (5) يبين ذلك:

جدول (5)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ودرجة الموافقة لمجالات أثر استخدام هيئة تسوية الأراضي والمياه الفلسطينية لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في أداء العاملين فيها تم ترتيبها ترتيباً تنازلياً تبعاً للمتوسط الحسابي.

الرتبة	رقم المجال	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	درجة الموافقة
1	1	تقنيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة المستخدمة في هيئة تسوية الأراضي والمياه الفلسطينية	3.97	0.63	79.4	كبيرة
2	5	مدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين البيئة الاتصالية في هيئة التسوية	3.96	0.72	79.2	كبيرة
3	4	مدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين أداء دائرة العلاقات العامة وموظفي الهيئة	3.84	0.76	76.8	كبيرة
4	6	المعوقات التي تواجه ممارسي العلاقات العامة وموظفي الهيئة خلال توظيفهم لتقنيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عملهم	3.69	0.58	73.8	كبيرة
5	3	مدى استخدام موظفي هيئة تسوية الأراضي والمياه لتقنيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في أداء مختلف مهام عملهم	3.65	0.79	73	كبيرة
6	2	مدى نجاح الهيئة في خلق الشروط العملية الموائمة لتقبل كادرها الوظيفي لتقنيات الاتصال الحديثة	3.59	0.70	71.8	كبيرة
		الدرجة الكلية	3.78	0.53	75.6	كبيرة

أقصى درجة للفقرة (5) درجات

يتبين وفقاً للبيانات في الجدول رقم (5) أن مجالات (أثر استخدام هيئة تسوية الأراضي والمياه الفلسطينية لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في أداء موظفيها) كانت جميعها كبيرة، وتتراوح المتوسطات الحسابية عليها ما بين (3.59) و(3.97) وهما المجالان: (مدى نجاح الهيئة في خلق الشروط العملية الموائمة لتقبل كادرها الوظيفي لتقنيات الاتصال الحديثة) و(مدى نجاح هيئة تسوية الأراضي والمياه الفلسطينية في خلق الشروط العملية الموائمة لتقبل كادرها الوظيفي لتقنيات الاتصال الحديثة)، وكانت الاستجابة على الدرجة الكلية كبيرة، بدلالة المتوسط الحسابي الذي بلغ (3.78).

النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي الأول للدراسة

الذي ينص على: ما أهم تقنيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي يستخدمها ممارسو العلاقات العامة وموظفو هيئة تسوية الأراضي والمياه الفلسطينية؟

ولكي يتم الإجابة عن هذا السؤال، فقد تم استخراج المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، للمجال الأول (أهم تقنيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي يستخدمها ممارسو العلاقات العامة وموظفو هيئة تسوية الأراضي والمياه الفلسطينية)، والجدول رقم (6) يفسر ذلك.

جدول (6)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ودرجة الموافقة للمجال الأول (ما أهم تقنيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي يستخدمها ممارسو العلاقات العامة وموظفو هيئة تسوية الأراضي والمياه الفلسطينية) فقد تم ترتيبها ترتيباً تنازلياً وفق للمتوسط الحسابي.

الرتبة	رقم الفقرات	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	درجة الموافقة
1	5	يتوافر بريد الكتروني رسمي خاص في هيئة التسوية للتواصل داخل الهيئة وخارجها	4.26	0.70	85.2	كبيرة جداً
2	4	تمتلك هيئة تسوية الأراضي والمياه حسابات تابعة لها على منصات التواصل الاجتماعي	4.25	0.67	85.0	كبيرة جداً
3	2	تتوافر شبكة الانترنت في هيئة تسوية الأراضي والمياه بشكل دائم	3.99	0.81	79.8	كبيرة
4	6	يتوافر أجهزة الكترونية ذكية في الهيئة تستخدمها في انجاز العمل، مثل (الماسح الضوئي، حاسوب لوحي، الفاكس...).	3.95	0.87	79.0	كبيرة
5	1	يتوافر في هيئة تسوية الأراضي والمياه أجهزة حاسوب متطورة لإنجاز العمل المطلوب	3.94	0.97	78.8	كبيرة
6	3	تمتلك هيئة تسوية الأراضي والمياه برامج وتطبيقات خاصة بها لإنجاز اعمالها	3.90	0.97	78.0	كبيرة
7	7	يتوافر في هيئة تسوية الأراضي والمياه تقنيات تكنولوجيا حديثة أخرى	3.49	0.88	69.8	كبيرة
الدرجة الكلية			3.97	0.63	79.4	كبيرة

أقصى درجة للفقرة (5) درجات

يتبين وفقاً للبيانات في الجدول رقم (6) أن فقرات (أهم تقنيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي يستخدمها ممارسو العلاقات العامة وموظفو هيئة تسوية الأراضي والمياه الفلسطينية) كانت جميعها بين الكبيرة

والكبيرة جداً، تتراوح المتوسطات الحسابية عليها بين (3.49) و (4.26) وهما الفقرتان (يتوافر في هيئة تسوية الأراضي والمياه تقنيات تكنولوجية حديثة أخرى) و (يتوافر بريد الكتروني رسمي خاص في هيئة تسوية الأراضي والمياه للتواصل داخل الهيئة وخارجها)، وكانت الاستجابة على الدرجة الكلية كبيرة، بدلالة المتوسط الحسابي الذي بلغ (3.97).

النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي الثاني للدراسة

الذي ينص على: ما مدى نجاح العلاقات العامة لدى الهيئة في خلق الشروط العملية الموائمة لتقبل كادرها الوظيفي لتقنيات الاتصال الحديثة؟

ولكي يتم الإجابة عن هذا السؤال، فقد تم استخراج المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، للمجال الثاني (مدى نجاح العلاقات العامة لدى الهيئة في خلق الشروط العملية الموائمة لتقبل كادرها الوظيفي لتقنيات الاتصال الحديثة)، والجدول رقم (7) يفسر ذلك.

جدول (7)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ودرجة الموافقة للمجال الثاني (مدى نجاح العلاقات العامة لدى الهيئة في خلق الشروط العملية الموائمة لتقبل كادرها الوظيفي لتقنيات الاتصال الحديثة) تم ترتيبها ترتيباً تنازلياً تبعاً للمتوسط الحسابي.

الرتبة	رقم الفقرات	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	درجة الموافقة
1	1	توفر هيئة تسوية الأراضي والمياه شبكة اتصالات داخلية بين كافة الإدارات والمكاتب التابعة لها يوجد فريق دعم متخصص في تقنيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الهيئة عندما يواجه الموظف مشكلة في استخدام التقنية	3.86	0.88	77.2	كبيرة جداً
2	6	تقنيات تكنولوجيا الاتصال المستخدمة في هيئة تسوية الأراضي والمياه سهلة التعلم والاستخدام	3.84	0.90	76.8	كبيرة جداً
3	4	تتوافر الحماية والأمن للمعلومات في بيئة عمل هيئة تسوية الأراضي والمياه توفر هيئة تسوية الأراضي والمياه شبكة اتصالات خارجية بين الوزارات والهيئات والمؤسسات المختلفة.	3.80	0.81	76.0	كبيرة جداً
4	3	بالمجمل تعمل الهيئة على توفير بيئة عمل مناسبة لتسهيل استخدام الموظفين لتقنيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة	3.73	0.95	74.6	كبيرة جداً
5	2	تحفز الهيئة الموظفين على استخدام تقنيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة	3.59	0.88	71.8	كبيرة
6	8	تعد هيئة التسوية عقد ورش تدريبية للموظفين لمواكبة التطورات التكنولوجية بشكل دوري ومستمر.	3.56	0.93	71.2	كبيرة
7	7	الدرجة الكلية	3.38	0.96	67.6	متوسطة
8	5	الدرجة الكلية	2.98	1.16	59.6	متوسطة
		الدرجة الكلية	3.59	0.70	71.8	كبيرة

يتبين وفقاً للبيانات في الجدول رقم (7) أن فقرات (مدى نجاح العلاقات العامة لدى الهيئة في خلق الشروط العملية الموائمة لتقبل كادرها الوظيفي لتقنيات الاتصال الحديثة) كانت جميعها بين المتوسطة والكبيرة، وتتراوح المتوسطات الحسابية عليها بين (2.98) و (3.86) وهما الفقرتان (تعقد هيئة تسوية الأراضي والمياه ورش تدريبية للموظفين لمواكبة التطورات التكنولوجية بشكل دوري ومستمر) و (توفر هيئة تسوية الأراضي والمياه شبكة اتصالات داخلية بين كافة الإدارات والمكاتب التابعة لها)، وكانت الاستجابة على الدرجة الكلية كبيرة، بدلالة المتوسط الحسابي الذي بلغ (3.59).

النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي الثالث للدراسة

الذي ينص على: ما مدى استخدام ممارسي العلاقات العامة وموظفي الهيئة لتقنيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عملهم؟

ولكي يتم الإجابة عن هذا السؤال، فقد تم استخراج المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، للمجال الثالث (مدى استخدام ممارسي العلاقات العامة وموظفي الهيئة لتقنيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عملهم)، والجدول رقم (8) يفسر ذلك:

جدول (8)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ودرجة الموافقة للمجال الثالث (مدى استخدام ممارسي العلاقات العامة وموظفي الهيئة لتقنيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عملهم) تم ترتيبها مرتبة ترتيباً تنازلياً تبعاً للمتوسط الحسابي.

الرتبة	رقم الفقرات	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	درجة الموافقة
1	1	أستخدم تقنيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي وفرتها الهيئة في إنجاز مختلف المسؤوليات والمهام المطلوب مني القيام بها	3.88	0.84	77.6	كبيرة
2	2	أستعمل تقنيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي وفرتها الهيئة في التواصل مع الجمهور الداخلي	3.76	0.96	75.2	كبيرة
3	4	أعتمد على ما توفره لي تقنيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة من بيانات ومعلومات في إنجاز عملي	3.72	0.85	74.4	كبيرة
4	5	أعتمد على ما توفره لي تقنيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة من بيانات ومعلومات في حل ما يواجهه الجمهور الخارجي للهيئة من مشكلات	3.48	0.99	69.6	كبيرة
5	3	أوظف تقنيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي وفرتها الهيئة في التواصل مع الجمهور الخارجي	3.43	1.02	68.6	كبيرة
		الدرجة الكلية	3.65	0.79	73.0	كبيرة

أقصى درجة للفقرة (5) درجات

يتبين وفقاً للبيانات في الجدول رقم (8) أن فقرات (مدى استخدام ممارسي العلاقات العامة وموظفي الهيئة لتقنيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عملهم) كانت جميعها كبيرة، تتراوح المتوسطات الحسابية ما بين (3.43) و (3.88) وهما الفقرتان (أوظف تقنيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي وفرتها الهيئة في

التواصل مع الجمهور الخارجي) و(أستخدم تقنيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي وفرتها الهيئة في إنجاز مختلف المسؤوليات والمهام المطلوب مني القيام بها)، وكانت الاستجابة على الدرجة الكلية كبيرة، بدلالة المتوسط الحسابي الذي بلغ (3.65).

النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي الرابع للدراسة

الذي ينص على: ما مدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين أداء دائرة العلاقات العامة وموظفي هيئة تسوية الأراضي والمياه؟

ولكي يتم الإجابة عن هذا السؤال، فقد تم استخراج المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، للمجال الرابع (مدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين أداء دائرة العلاقات العامة وموظفي الهيئة)، والجدول رقم (9) يفسر ذلك.

جدول (9)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ودرجة الموافقة للمجال الرابع (مدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين أداء دائرة العلاقات العامة وموظفي الهيئة) وتم ترتيبها ترتيباً تنازلياً تبعاً للمتوسط الحسابي.

الرتبة	رقم الفقرات	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	درجة الموافقة
1	1	تساهم تقنيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في سرعة انجاز مهام دائرة العلاقات العامة وموظفي الهيئة	4.00	0.85	80.0	كبيرة
2	5	يؤدي توظيف تقنيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في هيئة تسوية الأراضي والمياه إلى تغيير ايجابي في أساليب العمل	3.97	0.87	79.4	كبيرة
3	7	بالمجمل يساهم استخدام هيئة تسوية الأراضي والمياه لتقنيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين أداء الموظفين	3.95	0.85	79.0	كبيرة
4	6	تضطلع العلاقات العامة باستخدام تقنيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة بدور توعوي بأعمال الهيئة في أوساط الجمهور الخارجي	3.91	0.93	78.2	كبيرة
5	2	تساهم تقنيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في زيادة كفاءة العاملين في هيئة تسوية الأراضي والمياه	3.86	0.92	77.2	كبيرة
6	4	تسهل تقنيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في هيئة تسوية الأراضي والمياه اتخاذ القرارات أثناء العمل	3.65	0.87	73.0	كبيرة
7	3	تشجع تكنولوجيا الاتصال الحديثة العاملين في هيئة تسوية الأراضي والمياه على العمل خارج أوقات الدوام الرسمي من أجل سرعة الإنجاز للأعمال المطلوبة منهم	3.53	1.07	70.6	كبيرة
الدرجة الكلية			3.84	0.76	76.8	كبيرة

أقصى درجة للفقرة (5) درجات

يتبين وفقاً للبيانات في الجدول رقم (9) أن فقرات (مدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين أداء دائرة العلاقات العامة وموظفي الهيئة) كانت جميعها كبيرة، تتراوح المتوسطات الحسابية ما بين (3.53) و(4.00)، وهما الفقرتان (تشجع تكنولوجيا الاتصال الحديثة العاملين في هيئة تسوية الأراضي والمياه على العمل خارج أوقات الدوام الرسمي من أجل سرعة الإنجاز للأعمال المطلوبة منهم) و (تساهم تقنيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في سرعة إنجاز مهام دائرة العلاقات العامة وموظفي الهيئة)، وكانت الاستجابة على الدرجة الكلية كبيرة، بدلالة المتوسط الحسابي الذي بلغ (3.84).

النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي الخامس للدراسة

الذي ينص على: ما مدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين البيئة الاتصالية لدى هيئة تسوية الأراضي والمياه؟

ولكي يتم الإجابة عن هذا السؤال، فقد تم استخراج المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، للمجال الخامس (مدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين البيئة الاتصالية لدى هيئة تسوية الأراضي والمياه)، والجدول رقم (10) يفسر ذلك.

جدول (10)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ودرجة الموافقة للمجال الخامس (مدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين البيئة الاتصالية لدى هيئة تسوية الأراضي والمياه) مرتبة ترتيباً تنازلياً حسب المتوسط الحسابي.

الترتبة	رقم الفقرات	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	درجة الموافقة
1	1	تعمل تقنيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة على تحسين التواصل بين الموظفين في نفس الهيئة	4.03	0.78	80.6	كبيرة
2	8	يوفر توظيف تقنيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الوقت والجهد أثناء التواصل بين موظفي الهيئة	4.02	0.80	80.4	كبيرة
3	2	تعمل تقنيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة على تحسين التواصل بين الموظفين في كافة مكاتب الهيئة المنتشرة في مختلف المدن الفلسطينية	3.97	0.83	79.4	كبيرة
4	4	يساهم توظيف تقنيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة من قدرة موظفي دائرة العلاقات العامة على الحصول على المعلومات اللازمة لتحسين أداء فريق العلاقات العامة	3.96	0.79	79.2	كبيرة
5	9	بالمجمل، أشعر بدرجة أعلى من الرضا والارتياح نتيجة استخدامي لتقنيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في هيئة تسوية الأراضي والمياه	3.95	0.92	79.0	كبيرة
6	6	تحسن تقنيات تكنولوجيا الاتصال من التواصل بين دائرة العلاقات العامة والجمهور الخارجي	3.94	0.86	78.8	كبيرة
7	5	تعمل تقنيات تكنولوجيا الاتصال في تحسين التواصل من قبل دائرة العلاقات العامة مع الجمهور الداخلي	3.93	0.83	78.6	كبيرة
8	7	يسهل توظيف تقنيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في توفير أرشيف الكتروني للبيانات يمكن الوصول إليه من قبل كافة العاملين في الهيئة	3.92	0.80	78.4	كبيرة
9	3	ترفع توظيف تقنيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في هيئة تسوية الأراضي والمياه من قدرة الموظفين على التواصل المباشر مع الإدارة العامة	3.90	0.91	78.0	كبيرة
1		الدرجة الكلية	3.96	0.72	79.2	كبيرة

يتبين وفقاً للبيانات في الجدول رقم (10) أن فقرات (مدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين البيئة الاتصالية لدى هيئة تسوية الأراضي والمياه) كانت جميعها كبيرة، تتراوح المتوسطات الحسابية ما بين (3.90) و (4.03) وهما الفقرتان (ترفع توظيف تقنيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الهيئة من قدرة الموظفين على التواصل المباشر مع الإدارة العامة) و(تعمل تقنيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة على تحسين التواصل بين الموظفين في نفس الهيئة)، وكانت الاستجابة على الدرجة الكلية كبيرة، بدلالة المتوسط الحسابي الذي بلغ (3.96).

النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي السادس للدراسة

الذي ينص على: ما المعوقات التي تواجه ممارسي العلاقات العامة لدى الهيئة خلال توظيفهم لتقنيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عملهم؟

ولكي يتم الإجابة عن هذا السؤال، فقد تم استخراج المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، للمجال السادس (المعوقات التي تواجه ممارسي العلاقات العامة لدى الهيئة خلال توظيفهم لتقنيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عملهم)، والجدول رقم (11) يفسر ذلك.

جدول (11)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ودرجة الموافقة للمجال السادس (المعوقات التي تواجه ممارسي العلاقات العامة لدى هيئة تسوية الأراضي والمياه خلال توظيفهم لتقنيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عملهم) مرتبة ترتيباً تنازلياً حسب المتوسط الحسابي.

المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	درجة الموافقة	الفقرات	رقم الفقرات	ت.ع.ع.
3.98	0.87	79.6	كبيرة	هناك نقص في عدد الورش التدريبية التي يحتاجها أعضاء الكادر الوظيفي لتحسين استخدامهم لتقنيات الاتصال الحديثة	8	1
3.91	0.94	78.2	كبيرة	عدم وجود حوافز مادية كافية (كالمكافآت المالية) من قبل الإدارة من شأنها تشجيع أعضاء الكادر الوظيفي على استخدام تقنيات الاتصال الحديثة	7	2
3.88	0.87	77.6	كبيرة	هناك نقص في الحملات التوعوية من قبل الهيئة لإقناع الجمهور الخارجي باستخدام ما توفره الهيئة من تقنيات اتصالية حديثة لتسهيل معاملاتهم	9	3
3.78	1.12	75.6	كبيرة	واقع الاحتلال الإسرائيلي وهيمنته على الواقع التكنولوجي تحد من قدرة الهيئة على الاستفادة من تقنيات الاتصال الحديثة الى الحد الأقصى	11	4
3.76	0.83	75.2	كبيرة	هناك صعوبات مالية تواجهها هيئة تسوية الأراضي والمياه، وتمنعها من الإفادة من تقنيات الاتصال الحديثة بالحد الأقصى	4	5
3.74	0.93	74.8	كبيرة	عدم وجود حوافز معنوية كافية (كالجوائز التقديرية الرمزية) من قبل الإدارة من شأنها تشجيع أعضاء الكادر الوظيفي على استخدام تقنيات الاتصال الحديثة.	6	6
3.66	0.86	73.2	كبيرة	ما زال الجمهور الخارجي غير متقبل بصورة مقبولة لاستخدام تقنيات الاتصال الحديثة في تعامله مع الهيئة	10	7
3.63	0.91	72.6	كبيرة	هناك تباين في مهارات الكادر الوظيفي في الهيئة في مجال استخدام تقنيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة مما يؤثر سلباً على أداء الكادر الوظيفي ككل	3	8
3.52	0.95	70.4	كبيرة	هناك شريحة من الموظفين التقليديين ممن لا يتقبلون الأساليب الحديثة في أداء مهامهم، مما يؤثر سلباً على أداء باقي أعضاء الكادر الوظيفي	5	9
3.38	1.12	67.6	متوسطة	تحديث البنية التحتية من خلال جلب التقنيات الاتصالية الحديثة للهيئة لم يواكبه تحديث في البنية الفوقية (وجود كادر اداري مؤهل، سياسات ادارية حديثة، سياسات اتصالية... الخ).	2	10
3.32	1.19	66.4	متوسطة	رغم ما قامت به الهيئة من استحضار لتقنيات الاتصال الحديثة لتحسين البنية التحتية، إلا أن هذه البنية ما زالت دون المستوى المنشود	1	11
3.69	0.58	73.8	كبيرة	الدرجة الكلية		

أقصى درجة للفقرة (5) درجات

يتبين وفقاً للبيانات في الجدول رقم (11) أن فقرات (المعوقات التي تواجه ممارسي العلاقات العامة لدى الهيئة خلال توظيفهم لتقنيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عملهم) كانت جميعها بين المتوسطة والكبيرة، تتراوح المتوسطات الحسابية ما بين (3.32) و(3.98) وهما الفقرتان (رغم ما قامت به الهيئة من استحضار لتقنيات الاتصال الحديثة لتحسين البنية التحتية، إلا أن هذه البنية ما زالت دون المستوى المنشود) و(هناك نقص في عدد الورش التدريبية التي يحتاجها أعضاء الكادر الوظيفي لتحسين استخدامهم لتقنيات الاتصال الحديثة)، وكانت الاستجابة على الدرجة الكلية كبيرة، بدلالة المتوسط الحسابي الذي بلغ (3.69).

3.1.2 النتائج المتعلقة بأداة المقابلة

قامت الباحثة بإجراء أربع مقابلات مع ممارسي العلاقات العامة ومدراء في هيئة تسوية الأراضي والمياه.

وفيما يلي عرض لنتائج المقابلات، وسيتم أولاً عرض المقابلات التي أُجريت مع ممارسي العلاقات العامة، ثم مع المديرين في هيئة تسوية الأراضي والمياه الفلسطينية.

أولاً: نتيجة مقابلات ممارسي العلاقات العامة في الهيئة:

تم إجراء مقابلة شخصية مع اثنين ممارسي العلاقات العامة في الهيئة، وتكونت المقابلة من (9) أسئلة تم طرحهم بشكل مباشر.

المقابلة الأولى: مع الأستاذ محمد عبد الرزاق خنفر.

المقابلة الثانية: مع الأستاذة أصالة عيسى ثوابته.

نتائج السؤال الأول: ما مدى توفر تقنيات تكنولوجيا الاتصال الجديدة التي يستخدمها ممارسو العلاقات العامة وموظفو هيئة تسوية الأراضي والمياه الفلسطينية؟

أجمعت ثوابته وخنفر على أن تقنيات تكنولوجيا الاتصال متوفرة بشكل جيدة جداً. وقد أشار خنفر إلى أنه بالنسبة لموظفي دائرة الإعلام والعلاقات العامة يتم استخدام تقنيات اتصال حديثة لا تعود ملكيتها للمؤسسة، وإنما بالتنسيق والشراكة مع الهيئات الإعلامية الحكومية الرسمية لإنتاج المواد الإعلامية المتنوعة، إضافة استخدام تقنيات محدودة متوفرة في الدائرة، وعلى مستوى موظفي الهيئة ككل يتم استخدام تقنيات اتصال تتناسب وطبيعة العمل ولكن بالإمكان أن تكون أكثر تطوراً.

نتائج السؤال الثاني: ما دور العلاقات العامة في تدريب موظفي هيئة تسوية الأراضي والمياه على استخدام التقنيات التكنولوجية الجديدة؟

ذكرت ثوابته أن لدائرة العلاقات العامة والإعلام دوراً جيداً في تدريب الموظفين، حيث تساهم أحياناً في التنسيق مع متخصصين لعقد ورش تدريبية متنوعة للموظفين. وأضاف خنفر إلى تلك المساهمة في تدريب موظفي الهيئة على استخدام البرامج ذات الصلة في أعمال الهيئة كافة، وعمل محاكم التسوية، مثل التدريب على استخدام برنامج الميزان، وبرنامج إدارة البيانات، الذي سيتم من خلاله متابعة سير أعمال التسوية في المكاتب كافة، إضافة للربط البيني للبيانات عبر الناقل الوطني الحكومي، وتكون مساهمة الدائرة من خلال عقد ورشات عمل تدريبية.

نتائج السؤال الثالث: هل هناك جاهزية لاستخدام الوسائل الاتصالية المعاصرة من قبل ممارسي العلاقات العامة وموظفي هيئة تسوية الأراضي والمياه؟

أكدت ثوابته على الجاهزية والتقبل لتوظيف الوسائل والأدوات التكنولوجية في دائرة العلاقات العامة وموظفي الهيئة، ويرى خنفر أننا نعيش في عصر البرمجة والتطور التقني، بالتالي فإن توظيف

التكنولوجيا المعاصرة، والجاهزية للتعامل مع كل جديد في هذا المجال مطلب أساسي للوصول للجمهور وتقديم الخدمات النوعية.

نتائج السؤال الرابع: ما درجة استخدام دائرة العلاقات العامة في الهيئة لتقنيات الحديثة؟

ذكرت ثوابته أنه يتم توظيف التقنيات الاتصالية الجديدة من قبل دائرة العلاقات العامة بدرجة كبيرة، وهذا ما اتفق معها عليه خنفر، حيث وضح أنه يتم الاعتماد بشكل أساسي على هذه التقنيات في التواصل مع مختلف الجماهير للمؤسسة.

نتائج السؤال الخامس: ما الصعوبات التي تواجه ممارسي العلاقات العامة لدى الهيئة خلال توظيفهم لتقنيات الاتصالية الحديثة في عملهم؟

ترى ثوابته أن الصعوبات تتمثل في تنوع الجمهور المستهدف، وتحديد التقنية المناسبة للتواصل معهم، وأكد خنفر أن الصعوبات تركز على نوعية الجمهور المستهدف، فكلما كان الجمهور على معرفة بتقنيات الجديدة كانت الرسائل موجهة ومركزة بشكل أكبر، وإذا كانت طبيعة الجمهور المستهدف ليس على قدر كافٍ من المعرفة بهذه التقنيات، يصبح لدينا فجوة ويقل الاعتماد على التقنيات التكنولوجية ويتم استخدام وسائل تتناسب مع الجمهور.

نتائج السؤال السادس: ما مدى كفاءة موظفي هيئة تسوية الأراضي والمياه عند استخدام الوسائل التكنولوجية الجديدة في أداء مختلف مهام عملهم؟

أشارت ثوابته أن موظفي الهيئة لديهم كفاءة جيدة جداً عند استخدام الوسائل الجديدة. وأوح خنفر أن معظم موظفي الهيئة من فئة الشباب حيث تتراوح أعمارهم من 25 - 35 عاماً، وهذه الفئة على دراية كاملة بوسائل الاتصال الحديثة، وتستخدمها بشكل يومي في عملها بكل سهولة، بما يتوافق مع طبيعة عمل كل منهم.

نتائج السؤال السابع: ما الآفاق المستقبلية للنهوض باستخدام أدوات الاتصال الحديثة لدى هيئة تسوية الأراضي والمياه لتحقيق الأهداف المنشودة؟

أكدت ثوابته أن الآفاق عالية، وأنه من أهداف الهيئة تحويل كافة المعاملات والأمور إلكترونياً. وكذلك ذكر خنفر أن هيئة تسوية الأراضي والمياه تسعى لاستحداث وإضافة أي تقنية ووسيلة تساهم في تسهيل العمل وإيصال الرسائل الهامة باعتماد على التكنولوجيا الجديدة.

نتائج السؤال الثامن: ما مقترحات تحسين استخدام دائرة العلاقات العامة في الهيئة لتقنيات الاتصال الحديثة في الاتصال مع الجمهور الداخلي والخارجي؟

تؤكد ثوابته على ضرورة توفير أجهزة حديثة ومتطورة، وتفتح توفير كاميرات مراقبة في المبنى، وخاصة في غرفة الأرشفة التي تتضمن المعلومات الضرورية كافة، وذكر خنفر أنه يمكن الاعتماد بشكل أكبر على توظيف هذه التقنيات في التواصل مع الجماهير الداخلية والخارجية، بحيث تكون كل المعاملات والأوراق معتمدة على هذه التكنولوجيا؛ من أجل توفير الوقت والجهد على المواطنين.

نتائج السؤال التاسع: ما هي خطورة استخدام التقنيات التكنولوجية الجديدة من قبل موظفي الهيئة في ظل امتلاك الاحتلال الإسرائيلي لتقنيات متطورة وقوية على مستوى العالم؟ ألم يكن اعتماد الهيئة على هذه التقنيات مجازفة؟

أيدت ثوابته أن نعم هناك خطورة عالية، ولكن مع التطور التكنولوجي أصبح استخدام هذه التقنيات ضرورة وحاجة رغم المخاطر، وذكر خنفر أن هيئة التسوية تعمل في مشروع وطني مرتبط بالأرض التي هي أساس الصراع مع المحتل، بالتالي فإن توظيف التقنيات الاتصالية الجديدة يمكن أن يؤدي الى اختراق أي بيانات أو معلومات متعلقة بقطاع الأراضي في دولة فلسطين، ولكن عدم استخدامها والاعتماد عليها يعتبر أيضاً مجازفة؛ لأن منافع استخدامها تفوق مخاطر استخدامها.

ثانياً: نتائج مقابلة مديرين في الهيئة

تم إجراء مقابلة معمقة مع اثنين من مديري هيئة تسوية الأراضي والمياه الفلسطينية، وتكونت المقابلة من أربعة محاور.

المقابلة الثالثة: مع الدكتور فواز أبو زر.

المقابلة الرابعة: مع الأستاذ ناصر شاهين.

المحور الأول: طبيعة استخدام تقنيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في هيئة تسوية الأراضي والمياه الفلسطينية.

أفاد شاهين وأبو زر بأن العالم المعاصر يشهد ثورة جديدة تعرف بثورة الاتصال والمعلومات، تلك الثورة التي لا تعترف بالحدود السياسية ولا بالمواقع الجغرافية، حيث حولت العالم إلى قرية إلكترونية تتصل وتتواصل عبر نظم الاتصال والمعلومات، مواكبة تغيرات في مجالات الحياة كافة، كل هذا وضع المؤسسات اليوم أمام تحدٍ جديد، ألا وهو امتلاك تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتحكم فيها. ورغم حداثة هيئة تسوية الأراضي والمياه إلا أنها تحاول قدر الإمكان ومواكبة التقنيات الجديدة بما ينسجم مع طبيعتها. وأضافوا أن دائرة العلاقات العامة بالهيئة تعتمد بشكل كبير على هذه التقنيات، حيث تختص العلاقات العامة بتحسين صورة الهيئة ومد جسور التواصل والتنسيق مع المعنيين كافة لصالح الهيئة باستخدام الأدوات الاتصالية الحديثة. وذكر شاهين وأبو زر أن هناك جاهزية لاستخدام تقنيات تكنولوجيا الاتصال، حيث يوجد جزء كبير من موظفي الهيئة هم من فئة الشباب، وهم فئة مواكبة التطور التكنولوجي.

المحور الثاني: مدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين البيئة الاتصالية في هيئة التسوية.

ذكر شاهين وأبو زر أن هيئة تسوية الأراضي والمياه تسعى إلى توظيف الوسائل الاتصالية الحديثة وربطها مع المؤسسات والهيئات الحكومية الأخرى في فلسطين، ويظهر ذلك من خلال مذكرات التفاهم التي وقعتها مع العديد من المؤسسات، على سبيل المثال، لا الحصر، اتفاقية تعاون مشتركة مع سلطة الأراضي ووزارة الاتصالات، تهدف لربط وتبادل البيانات بين المؤسسات، من خلال ناقل البيانات الوطني، وذلك عن طريق خدمة حفظ بيانات أحواض التسوية والمعلومات الخاصة بها بشكل آمن، مثل: معلومات الملاك، ونوع الأرض، وغيرها من المعلومات المتعلقة بقطاع الأراضي في دولة فلسطين.

المحور الثالث: المعوقات التي تواجه ممارسي العلاقات العامة لدى هيئة تسوية الأراضي والمياه خلال توظيفهم لتقنيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عملهم.

يرى شاهين أنه بالنسبة للصعوبات التي قد تواجه عمل العلاقات العامة، هي صعوبات داخلية غير واضحة لديه كما هي لهم، وحسب اطلاعه على عملهم، ذكر أنه قد تكمن في تحديد التقنية الملائمة عند استخدامها مع جمهور الهيئة، وأضاف أبو زر أن هناك أحيانا تواجه الهيئة شح في الإمكانيات لإدراج تقنيات جديدة تدعم التقنيات المتوفرة في الهيئة. كما أوضحوا أن هناك خطورة ومجازفة من قبل الهيئة خلال توظيفهم لهذه التكنولوجيا، فهي معرضة لاختراق الاحتلال لها، بسبب حساسية وضع الهيئة، التي تسعى جاهدة للحفاظ على الأرض الفلسطينية وأحقية الشعب الفلسطيني فيها من أي عملية تسريب واستيلاء عليها.

المحور الرابع: الآفاق المستقبلية للنهوض باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة لدى هيئة تسوية الأراضي والمياه لتحقيق الأهداف المنشودة.

أوضح شاهين وأبو زر أن الهيئة تدرك مدى ازدياد عدد المواطنين المستخدمين للأجهزة الذكية، لذلك تعمل على توفير ما يواكب هذا التطور والازدياد، عن طريق توفير عدة برامج لهذه الأجهزة من خلال الانضمام الى تطبيق بوابة فلسطين الحكومية. وأضافوا أن هيئة التسوية تطمح إلى إمداد مكاتبها وأقسامها كافة بأحدث التقنيات، إضافة إلى مشاركة دائرة العلاقات العامة وموظفيها في ورش تدريبية تهدف لتطوير عملهم من خلال أحدث الوسائل التكنولوجية.

الفصل الرابع

مناقشة النتائج وتوصياتها

تتناول الباحثة في هذا الفصل مناقشة نتائج الدراسة التي بحثت في " أثر استخدام المؤسسات الحكومية الفلسطينية لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في أداء موظفيها: هيئة تسوية الأراضي والمياه كحالة دراسية"، وقد اشتملت الدراسة على مجموعة من التساؤلات، وستحاول الباحثة مناقشة هذه النتائج من أجل إبراز أهمها، ولإقتراح التوصيات، وسيتم عرض مناقشة النتائج في ثلاثة محاور، هما: المحور الأول يشمل على تحليل نتائج أداة لاستبيان، والمحور الثاني يتناول التحليل المخصص بنتائج المقابلات، وأخيراً، وبناء على نتائج الدراسة وتحليلها ستقترح الباحثة عدة توصيات ستعرضها في المحور الثالث في هذا الفصل.

4.1 تحليل ومناقشة النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة

تتناول الباحثة في هذا المحور تحليلاً لإجابات المبحوثين ذات العلاقة بأسئلة الدراسة من خلال مناقشة مختلف محاور الاستبانة والمقابلات والتعليق عليها، كما هو موضح على النحو الآتي:

نتيجة الإجابة على السؤال الرئيس

الذي ينص على ما أثر استخدام هيئة تسوية الأراضي والمياه الفلسطينية لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في أداء العاملين فيها؟

أشارت النتائج أن مجالات (أثر استخدام هيئة تسوية الأراضي والمياه الفلسطينية لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في أداء العاملين فيها) كانت جميعها كبيرة، وأن أعلى المجالات كانت (تقنيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة المستخدمة في هيئة تسوية الأراضي والمياه الفلسطينية)، وأدناها (مدى نجاح الهيئة في

خلق الشروط العملية الموائمة لتقبل كادرها الوظيفي لتقنيات الاتصال الحديثة)، وكانت الاستجابة على الدرجة الكلية كبيرة.

أما بالنسبة للمجالات فقد كان أعلاها المجال الأول (تقنيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة المستخدمة في هيئة تسوية الأراضي والمياه الفلسطينية) وحصل على درجة استجابة كبيرة، ومن ثم المجال الخامس (مدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين البيئة الاتصالية في الهيئة)، يليه المجال الرابع (مدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين أداء دائرة العلاقات العامة وموظفي الهيئة)، ثم المجال السادس (المعوقات التي تواجه ممارسي العلاقات العامة وموظفي هيئة التسوية خلال توظيفهم لتقنيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عملهم)، ثم المجال الثالث (مدى استخدام موظفي الهيئة لتقنيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في أداء مختلف مهام عملهم)، وأخيراً المجال الثاني (مدى نجاح الهيئة في خلق الشروط العملية الموائمة لتقبل كادرها الوظيفي لتقنيات الاتصال الحديثة) وجميعها بدرجة استجابة كبيرة.

وتعزو الباحثة ذلك إلى حرص هيئة تسوية الأراضي والمياه الفلسطينية على توظيف أدوات الاتصال الحديثة لتحقيق أهدافها، وإنجاز أعمالها بجودة وإتقان بمستوى عالٍ، ومنافسة نظائرها بمواكبة التقدم التكنولوجي، واستحداث ما هو جديد من تقنيات فيما يصب في خدمة العمل، وأيضاً إدراكاً منها للدور البارز التي تقوم به التقنيات الجديدة في تحسين البيئة الاتصالية، وذلك من خلال قدرة هذه التقنيات في تحسين التواصل بين ممارسي العلاقات العامة والموظفين في مكاتب الهيئة كافة، المنتشرة في المحافظات الفلسطينية كافة، إضافة إلى تحسين جودة التواصل بين القائمين بمهام العلاقات العامة والجمهور الخارجي باستخدام التقنية المناسبة لفئة الجمهور المستهدف، واتفق هذا مع دراسة عودة (2021) التي خلصت إلى أن تكنولوجيا الاتصال لها دوراً كبيراً في تحسين الاتصالات في المؤسسة.

وترى الباحثة أن التفات الهيئة إلى استخدام هذه الأدوات الاتصالية رغم محدودية الأدوات المتوفرة نظراً للواقع التكنولوجي في فلسطين مقارنةً مع الدول المتقدمة، إيماناً منها بأن التقنيات التكنولوجية لها تأثير على أداء كادرها الوظيفي، وجدت استجابة كبيرة من عينة الدراسة على مساهمة الأدوات الحديثة في تحسين أداء موظفي الهيئة من خلال سرعة إنجاز العمل والمساهمة في اتخاذ القرارات، والتغيير الإيجابي في أساليب العمل.

وتضيف الباحثة أن الاستجابة الكبيرة لدى عينة الدراسة على المعوقات التي قد تواجه ممارسي العلاقات العامة وموظفي الهيئة أثناء توظيفهم لتقنيات الجديدة في عملهم، رغم سعي الهيئة ورغبتها في إدراج وسائل تكنولوجية جديدة وتوظيفها في عملها، إلا أن الهيئة تعاني من الميزانية المحدودة كغيرها من الهيئات والمؤسسات الفلسطينية نتيجة الأزمة المالية التي تمر بها الحكومة الفلسطينية، التي تقلص من قدرة الهيئة في تقديم الحوافز المادية للموظفين، تشجيعاً على استخدام تقنيات الاتصال الحديثة، وعقد الورش التدريبية التي من شأنها التحسين من استخدام الموظفين لهذه التقنيات، إضافة إلى نقص الحملات التوعوية التي تهدف إلى اقناع الجمهور الخارجي من الاستفادة من التقنيات الاتصالية التي توفرها الهيئة من أجل تسهيل معاملاتهم، كما يتفق ذلك مع خنفر حيث أكد "أنه من الصعوبات والمعوقات التي تواجهه أثناء استخدامه لتقنيات تعتمد على نوعية الجمهور المستهدف، فكلما كان الجمهور على معرفة بالتقنيات كانت الرسائل موجهة ومركزة بشكل أكبر، وإذا كانت طبيعة الجمهور المستهدف ليس على قدر كافٍ من المعرفة بتقنيات الاتصال يصبح لدينا فجوة، ويقل الاعتماد على هذه التكنولوجيا، ويتم استخدام وسائل أخرى تتناسب مع طبيعة الجمهور".

وعلى الرغم من ذلك كانت هناك استجابة كبيرة لدى أفراد العينة نحو نجاح الهيئة في خلق الشروط العملية الموائمة لتقبل وتبني كادرها الوظيفي لأدوات الاتصالية المتوفرة، حيث أجمع المبحوثون على أن هذه الأدوات سهلة التعلم والاستخدام، إضافة إلى توفر فريق دعم مختص بالتقنيات التكنولوجية، يلجأ إليه الموظفون عند حاجتهم، إضافة إلى المتابعة الميدانية من قبل كادر دائرة التكنولوجيا لمختلف

احتياجات الصيانة التكنولوجية في مكاتب الهيئة كافة، وترى الباحثة أن السبب وراء اهتمام الهيئة في توفير تقنيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة هي المنفعة العائدة من العمل، نتيجة سرعة الإنجاز وتوفير الوقت والجهد أثناء استخدام العاملين فيها لهذه التقنيات، حيث يعد إدراك العاملين لهذه المنفعة، ومدى سهولة استخدام التقنية من العوامل التي يتم من خلالها قياس مدى تقبل الموظفين لأدوات الاتصال الحديثة، وهذا ما يتفق مع نموذج قبول التقنية (TAM).

واتفقت هذه النتائج مع نتيجة دراسة باكير، والمایل (2022) التي أظهرت "وجود درجة استجابة كبيرة على بعد المنفعة المدركة لاستخدام نموذج قبول التكنولوجيا (TAM) واختباره على موظفي الإدارة العامة بجامعة مصراته"، ومع نتيجة دراسة العتيبي، والحسن (2021) التي أظهرت "ارتفاع نسبة استخدام العينة لتقنيات الاتصال المقدمة من المديرية العامة للشؤون الصحية بمكة المكرمة"، كما تتفق مع نتيجة دراسة منصور (2019) التي أظهرت "استخدام هذه التكنولوجيا بدرجة كبيرة من قبل دوائر العلاقات العامة في الإدارات الحكومية الأردنية"، ونتيجة دراسة مرابط (2018) التي أظهرت أن "تكنولوجيا الاتصال الحديثة تساهم في الرفع من مستوى الأداء الوظيفي من خلال تفعيل الاتصال الداخلي والخارجي".

إضافة إلى نتيجة دراسة الببحاح (2017) التي أظهرت "وجود تأثير إيجابي للأدوات التكنولوجية على أداء ممارسي العلاقات العامة في شركات الطيران الليبية"، أيضاً مع نتيجة دراسة Abokhoza (2022) التي أظهرت "أن أفراد العينة يستخدمون العلاقات العامة الإلكترونية في التواصل مع الجمهور بصورة كبيرة"، ومع نتيجة دراسة Taofeek (2021) التي أظهرت أن "مستوى استخدام الإنترنت بين صانعي الصور مرتفع"، ومع نتيجة دراسة Hia وآخرين (2020) التي أظهرت "الدور الكبير لتكنولوجيا الاتصال والمعلومات بواسطة وسائل التواصل الاجتماعي والمواقع الإلكترونية كوسيلة إعلامية لتوصيل المعلومات"، ومع نتيجة دراسة Amodu وآخرين (2019) التي أظهرت أن "شركات أو وكالات العلاقات العامة تتبنى إنترنت الأشياء لأنشطتها بشكل كبير".

أما بالنسبة للأسئلة الفرعية ومجالات الدراسة، فقد جاءت نتائجها كالتالي:

نتيجة الإجابة عن السؤال الفرعي الأول

ما أهم تقنيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي يستخدمها ممارسو العلاقات العامة وموظفو هيئة تسوية الأراضي والمياه الفلسطينية؟

بالمجمل جاءت نتائج الاستبانة دالةً على أن فقرات مجال (تقنيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة المستخدمة في هيئة تسوية الأراضي والمياه الفلسطينية)، كانت بين الكبيرة والكبيرة جداً، التي تُظهر بحسب رأي أفراد عينة الدراسة أن هناك تقنيات تكنولوجية متنوعة في هيئة تسوية الأراضي والمياه تعتمد عليها في تحقيق أهدافها، حيث كانت أدنى فقراتها في الدرجة الكبيرة (يتوافر في هيئة تسوية الأراضي والمياه تقنيات حديثة أخرى، وتمتلك هيئة تسوية الأراضي والمياه برامج وتطبيقات خاصة بها لإنجاز أعمالها، و يتوفر في هيئة تسوية الأراضي والمياه أجهزة حاسوب متطورة لإنجاز العمل المطلوب)، التي تدل، بحسب رأي أفراد عينة الدراسة، على حرص الهيئة على إمداد مكاتبها المنتشرة في المحافظات الفلسطينية بأحدث التقنيات التكنولوجية، لتوفير الوقت والجهد، وتسهيل العمل، وكانت أعلاها في الدرجة الكبيرة جداً (يتوفر بريد إلكتروني رسمي خاص في الهيئة للتواصل داخل الهيئة وخارجها، وتمتلك هيئة تسوية الأراضي والمياه حسابات تابعة لها على منصات التواصل الاجتماعي، و تتوفر شبكة الإنترنت في هيئة التسوية بشكل دائم)، والتي تُظهر، بحسب رأي أفراد عينة الدراسة، اهتمام الهيئة بتوظيف تقنيات تكنولوجيا اتصال حديثة، كالإنترنت والبريد الإلكتروني، ومنصات التواصل الاجتماعي لمواكبة التطور التكنولوجي الحاصل في العالم، وكانت الاستجابة على الدرجة الكلية كبيرة، ويظهر من خلال هذه النتيجة عدم وجود تباين يُذكر في أجوبة المبحوثين رغم التنوع في الخبرات والمسميات الوظيفية والعمر والنوع الاجتماعي لدى موظفي الهيئة.

وهذه النتيجة تتفق مع ما أكد عليه ممارسو العلاقات العامة في الهيئة، خنفر وثوابته، خلال اللقاء بهما، أن تقنيات الاتصال الحديثة متوفرة بدرجة جيدة جداً، حيث أشار خنفر إلى أنه "بالنسبة لموظفي دائرة الإعلام والعلاقات العامة على وجه الخصوص، يتم استخدام تقنيات اتصال حديثة لا تعود ملكيتها للمؤسسة وإنما بالشراكة والتنسيق مع الهيئات والمؤسسات الإعلامية الحكومية الرسمية، لإنتاج المواد الإعلامية المختلفة، إضافة لاستخدام تقنيات محدودة متوفرة في الدائرة، وعلى مستوى موظفي الهيئة ككل يتم استخدام تقنيات اتصال تتناسب وطبيعة العمل ولكن بالإمكان أن تكون أكثر تطوراً"، وتتفق هذه النتيجة أيضاً مع ما ذكره شاهين بأنه "تتوفر تقنيات تكنولوجيا الاتصال في الهيئة بدرجة جيدة جداً، ذلك من خلال الاتفاق مع مؤسسات الحكم المحلي بتزويد مكاتب الهيئة المنتشرة في محافظات الوطن بالتقنيات التكنولوجية التي تخدم العمل، وتسعى دائما الهيئة إلى إمداد العلاقات العامة وموظفي الهيئة بأحدث التقنيات لتحقيق أهدافها".

وتستند الباحثة هذه النتيجة إلى أولوية واهتمام هيئة تسوية الأراضي والمياه الفلسطينية في توفير تقنيات تكنولوجية متنوعة وإدراجها في أقسامها كافة، ومكاتبها المنتشرة في المحافظات، من أجل إنجاز عملها بكفاءة وإتقان، وتسعى الهيئة إلى المنافسة والتميز في عملها بين نظائرها، وذلك بتوظيف تقنيات متطورة حديثة تخدم العمل.

نتيجة الإجابة عن السؤال الفرعي الثاني

ما مدى نجاح العلاقات العامة لدى الهيئة في خلق الشروط العملية الموائمة لتقبل كادرها الوظيفي لتقنيات الاتصال الحديثة؟

بالمجمل جاءت نتائج الاستبانة دالةً على أن فقرات مجال (مدى نجاح الهيئة في خلق الشروط العملية الموائمة لتقبل كادرها الوظيفي لتقنيات الاتصال الحديثة) كانت بين الكبيرة والكبيرة جداً، والتي تُظهر، بحسب رأي أفراد عينة الدراسة، حيث كانت أدنى فقراتها بالدرجة الكبيرة (تعقد هيئة تسوية الأراضي

والمياه ورش تدريبية للموظفين لمواكبة التطورات التكنولوجية بشكل دوري ومستمر، وتحفز هيئة تسوية الأراضي والمياه الموظفين على استخدام التقنيات الحديثة، وبالمجمل تعمل هيئة تسوية الأراضي والمياه على توفير بيئة عمل مناسبة لتسهيل استخدام الموظفين لتقنيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة)، التي تعني أن هيئة التسوية توفر بيئة عمل مناسبة تسهل على موظفيها استخدام تقنيات التكنولوجيا الجديدة.

وهذه النتيجة تتفق مع ما أكد عليه كل من ثوابته وخنفر "أن دائرة الإعلام والعلاقات العامة والدولية في هيئة التسوية وبالتنسيق مع الدوائر ذات العلاقة تساهم في تدريب موظفي الهيئة على استخدام البرامج المتعلقة بأعمال التسوية كافة وعمل محاكم التسوية مثل التدريب على استخدام برنامج الميزان، إضافة للربط البيئي للبيانات عبر الناقل الوطني الحكومي، وتكون مساهمة الدائرة من خلال عقد ورشات عمل تدريبية"، كما أضاف أبو زر "أن الهيئة تسعى لتدريب الموظفين وتأهيلهم لتبني توظيف هذه التقنيات في عملهم رغم شح الإمكانيات".

وكانت أعلاها (توفر هيئة تسوية الأراضي والمياه شبكة اتصالات داخلية بين الإدارات والمكاتب كافة التابعة لها، ويوجد فريق دعم متخصص في تقنيات الاتصال الحديثة في الهيئة عندما يواجه الموظف مشكلة في استخدام التقنية، وهذه التقنيات المستخدمة في هيئة تسوية الأراضي والمياه سهلة التعلم والاستخدام)، والتي تُظهر، بحسب رأي أفراد عينة الدراسة اهتمام الهيئة في توفير شبكة اتصالات داخلية بين أقسامها كافة، والمكاتب التابعة لها، ومتابعة دائرة العلاقات العامة لاستخدام الموظفين للتقنيات، وتقديم الدعم لهم إن اقتضت الحاجة، وكانت الاستجابة على الدرجة الكلية كبيرة. ويُلاحظ أيضاً من خلال هذه النتيجة عدم وجود تباين يُذكر في أجوبة المبحوثين رغم التنوع في الخبرات والمسميات الوظيفية والعمر والنوع الاجتماعي لدى موظفي الهيئة، وهذه النتيجة تتفق مع ما ذكره ثوابته وخنفر أن "العلاقات العامة دوراً جيداً جداً في التنسيق لتدريب موظفي الهيئة على استخدام ما يتم إدراجه من تقنيات جديدة، كما أضاف بأننا نعيش في عصر البرمجة والتطور التقني وبالتالي فإن

توظيف وسائل الاتصال والجاهزية للتعامل مع كل جديد في هذا المجال مطلب أساسي للوصول للجمهور، وتقديم الخدمات النوعية"، وأضاف أبو زر " يشهد العالم المعاصر اليوم ثورة جديدة تعرف بثورة الاتصال والمعلومات، تلك الثورة التي لا تعترف بالحدود السياسية ولا بالمواقع الجغرافية حيث حولت العالم إلى قرية إلكترونية تتصل وتتواصل عبر نظم الاتصال والمعلومات مواكبة التغيرات في جميع مجالات الحياة، كل هذا وضع المؤسسات اليوم أمام تحدٍ جديد، وهو امتلاك تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتحكم فيها. ورغم حداثة هيئة تسوية الأراضي والمياه إلا أنها تحاول قدر الإمكان مواكبة التكنولوجيا المعاصرة بما ينسجم مع طبيعتها".

وتأسيساً على ما تقدم تبين أن للعلاقات العامة في الهيئة دوراً في تبني وقبول استخدام التقنية لدى العاملين في الهيئة، وذلك من خلال التنسيق لعقد ورش تدريبية تؤهل العاملين لاستخدام الوسائل الحديثة، التي يتم إدراجها في الهيئة من أجل تعزيز الأداء الوظيفي، رغم محدودية هذه الورش التدريبية. وجاءت هذه النتيجة تطبيقاً لنموذج تقبل التقنية (TAM) الذي تم اعتماده كمدخل نظري للدراسة، حيث يفسر أنه كلما كانت التقنية التكنولوجية سهلة الاستخدام، وتعود بالمنفعة على المستخدم، كان هناك تقبل وتبن لهذه التقنية (باكير و المايل، 2022).

وتستند الباحثة هذه النتيجة إلى المكانة الوظيفية التي باتت تتمتع بها العلاقات العامة في الهيئة، وأن وظيفة الاتصال في الهيئة من أهم وظائف العلاقات العامة، بالاعتماد على تقنيات الاتصال الحديثة، حيث تعتبر دائرة العلاقات العامة جزءاً لا يتجزأ من الهيكل التنظيمي للهيئة، وعلى اعتبار أن العلاقات العامة حلقة وصل بين الهيئة وجمهورها الداخلي من جهة، وجمهورها الخارجي من جهة أخرى، فهي المسؤولة عن الاتصال والتواصل باستخدام تقنيات مختلفة، تتلاءم مع طبيعة الجمهور المستهدف، ولجعل عملية الاتصال أكثر فعالية يقع على عاتقها التنسيق لعقد ورش تدريبية وحملات توعوية لجمهور الهيئة، غايتها تعلم كيفية الاستخدام والتعامل مع الأدوات التكنولوجية التي توفرها الهيئة.

نتيجة الإجابة عن السؤال الفرعي الثالث

ما مدى استخدام ممارسي العلاقات العامة وموظفي الهيئة لتقنيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عملهم؟

بالمجمل جاءت نتائج الاستبانة دالةً على أن فقرات مجال (مدى استخدام موظفي الهيئة لتقنيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في أداء مختلف مهام عملهم) كانت بدرجة كبيرة، والتي تُظهر، بحسب رأي أفراد عينة الدراسة، أن ممارسي العلاقات العامة وموظفي هيئة تسوية الأراضي والمياه يعتمدون على تقنيات الاتصال الحديثة في عملهم، حيث كانت أدنى فقراتها بالدرجة الكبيرة (أوظف تقنيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي وفرتها الهيئة في التواصل مع الجمهور الخارجي، وأعتمد على ما توفره لي تقنيات من بيانات ومعلومات في حل ما يواجهه الجمهور الخارجي للهيئة من مشكلات، وأعتمد على ما توفره لي تقنيات من بيانات ومعلومات في إنجاز عملي)، والتي تعني، بحسب رأي أفراد العينة، أن ممارسي العلاقات العامة وموظفي الهيئة يستخدمون تقنيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في التواصل مع الجمهور الخارجي، ويعتمدون على البيانات المتوفرة عن طريق هذه التقنيات في إنجاز عملهم. وأعلّاهـا (أستخدم تقنيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي وفرتها الهيئة في إنجاز مختلف المسؤوليات والمهام المطلوب مني القيام بها، وأستعمل تقنيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي وفرتها الهيئة في التواصل مع الجمهور الداخلي)، والتي تُظهر، بحسب رأي أفراد عينة الدراسة، أن ممارسي العلاقات العامة وموظفي الهيئة يستخدمون التقنيات التكنولوجية في التواصل مع الجمهور الداخلي، وإنجاز مختلف المسؤوليات والمهام الموكلة إليهم، وكانت الاستجابة على الدرجة الكلية كبيرة.

اتفق ذلك مع ما أشارت عليه ثوابته بأنها "تستخدم تقنيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة بدرجة عالية"، كما أكد خنفر أنهم "يعتمدون بشكل أساسي على التكنولوجيا الحديثة في التواصل مع مختلف الجماهير للمؤسسة". وأضاف أبو زر "يتمثل عمل واختصاص دائرة العلاقات العامة والإعلام في هيئة تسوية

الأراضي والمياه بكل ما يختص بتحسين صورة الهيئة، ومد جسور التواصل والتنسيق مع المعنيين كافة لصالح الهيئة، كما أنها تهتم بتأسيس قنوات الاتصال والتعاون بهدف بناء علاقات شراكة ذات طبيعة دائمة مع القطاعات كافة. ونشر اخبار الهيئة ونشاطاتها والتنسيق مع وسائل الإعلام وإصدار مطبوعات ونشرات متنوعة، من خلال الموقع الإلكتروني الرسمي للهيئة، ومن خلال صفحة الهيئة على الفيسبوك".

وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة العنبي، والحسن (2021) التي أظهرت "ارتفاع نسبة استخدام عينة الدراسة لتقنيات الاتصال المقدمة من المديرية العامة للشؤون الصحية بمكة المكرمة"، كما تتفق مع نتيجة دراسة منصور (2019) التي أظهرت "استخدام تكنولوجيا الاتصال بدرجة كبيرة من قبل دوائر العلاقات العامة في الإدارات الحكومية الأردنية"، إضافة إلى نتيجة دراسة Abokhoza (2022) التي أظهرت أن أفراد العينة يستخدمون العلاقات العامة الإلكترونية في التواصل مع الجمهور بصورة كبيرة، واتفقت مع نتيجة دراسة Taofeek (2021) التي أظهرت أن "مستوى استخدام الإنترنت بين صانعي الصور مرتفع".

وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى تقبل ممارسي العلاقات العامة وموظفي هيئة تسوية الأراضي والمياه إلى تقنيات الاتصال الحديثة، والاعتماد على هذه التقنيات في تواصل الهيئة مع الجمهور الداخلي من جهة، والجمهور الخارجي من جهة أخرى، إضافة إلى إنجاز مختلف المهام والمسؤوليات باستخدام هذه التقنيات بشكل كبير. وتأسيساً على ما تقدم يتبين اهتمام الهيئة بتوظيف تقنيات تكنولوجيا متنوعة تدعم رؤيتها وتساهم في تحويل في معاملاتها كافة إلى معاملات إلكترونية، لضمان فعاليتها ورفع من كفاءة موظفيها في أداء عملهم، وتقديم خدمات مميزة للجمهور باختيار تقنيات ثلاثية طبيعة الجمهور. ويأتي ذلك من حرص الهيئة على التواجد والتميز عن غيرها من الهيئات والمؤسسات، ومواكبة التطور للنهوض بأداء الهيئة وتحسينها.

نتيجة الإجابة عن السؤال الفرعي الرابع

ما مدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين أداء دائرة العلاقات العامة وموظفي الهيئة؟

بالمجمل جاءت نتائج الاستبانة دالةً على أن فقرات مجال (مدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين أداء دائرة العلاقات العامة وموظفي هيئة تسوية الأراضي والمياه)، كانت بدرجة كبيرة، والتي تُظهر، بحسب رأي أفراد عينة الدراسة، أن تقنيات الاتصال الجديدة تساهم بشكل كبير في تحسين من أداء دائرة العلاقات العامة وموظفي هيئة تسوية الأراضي والمياه. وكانت أدنى فقراتها (تشجع تكنولوجيا الاتصال الحديثة العاملين في هيئة تسوية الأراضي والمياه على العمل خارج أوقات الدوام الرسمي من أجل سرعة الإنجاز للأعمال المطلوبة منهم، وتسهل هذه التقنيات في هيئة تسوية الأراضي والمياه اتخاذ القرارات خلال العمل، وتساهم في زيادة كفاءة العاملين في هيئة تسوية الأراضي والمياه)، والتي تعني، بحسب رأي أفراد عينة الدراسة، أن التقنيات التكنولوجية تساهم في رفع كفاءة العاملين في الهيئة من خلال استغلال مميزات هذه التقنية في تسهيل عملهم واتخاذ القرارات، وفي المقابل كانت أعلاها (تساهم تقنيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في سرعة إنجاز مهام دائرة العلاقات العامة وموظفي الهيئة، ويؤدي توظيف هذه التقنيات في هيئة تسوية الأراضي والمياه إلى تغيير إيجابي في أساليب العمل، وبالمجمل يساهم استخدام الهيئة لتقنيات الاتصال الحديثة في تحسين أداء الموظفين)، والتي تُظهر، بحسب رأي أفراد عينة الدراسة، أن تقنيات التكنولوجيا تُحدث تغييراً إيجابياً في إجراءات العمل المتبعة في الهيئة، وتحسن أداء العاملين فيها، وكانت الاستجابة على الدرجة الكلية كبيرة.

واتفقت نتيجة هذا السؤال مع نتيجة دراسة مرابط (2018) التي أظهرت "أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة تساهم في الرفع من مستوى الأداء الوظيفي من خلال تفعيل الاتصال الداخلي والخارجي"، كما تتفق مع نتيجة دراسة الببحاح (2017) التي أظهرت أن "هناك تأثير إيجابي للأدوات التكنولوجية على أداء ممارسي العلاقات العامة في شركات الطيران الليبية".

وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى حرص الهيئة بتحقيق شروط العملية الاتصالية مع جمهورها باعتماد التقنيات التكنولوجية، التي تجعل من التواصل بين العاملين فيها أكثر فعالية، بالتالي فإن هذا يؤثر في أداء العاملين من خلال سهولة الوصول للبيانات، والاطلاع على كل ما يجري في الهيئة، وسرعة إنجاز مهامهم واتخاذ القرارات حسب ما تقتضي طبيعة العمل، وذكرت ثوابته أن العاملين في الهيئة يمتلكون كفاءة عالية عند استخدام هذه التقنيات، وأشار خنفر وشاهين إلى أن السبب ما وراء كفاءة العاملين في الهيئة، هو أن معظم موظفي الهيئة من فئة الشباب، حيث تتراوح أعمارهم من 25 - 35 عاما، وهذه الفئة على دراية كاملة بوسائل الاتصال الحديثة، وتستخدمها بشكل يومي في عملها بكل سهولة، بما يتوافق مع طبيعة عمل كل منهم، وتسد الباحثة في ذلك إلى اهتمام الهيئة باختيار كادرها البشري ذي الكفاءة العالية تتوافق مع حاجات ومستلزمات الزمن الحالي، وإدراكها أن نجاحها يعتمد على أداء العاملين فيها، وأن توظيف الأدوات الاتصالية الجديدة يساهم في تحسين أدائهم وتحقيق أهداف الهيئة، من خلال رفع كفاءة العاملين في تحقيق شروط العملية الاتصالية.

نتيجة الإجابة عن السؤال الفرعي الخامس

ما مدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين البيئة الاتصالية لدى هيئة التسوية؟

جاءت نتائج الاستبانة دالة على أن فقرات مجال (مدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين البيئة الاتصالية لدى هيئة التسوية) كانت بدرجة كبيرة، والتي تُظهر، بحسب رأي أفراد عينة الدراسة، أن استخدام تقنيات الاتصال الحديثة يساهم بشكل كبير في تحسين من البيئة الاتصالية في الهيئة. وكانت أدنى فقراتها (ترفع توظيف تقنيات الاتصال الحديثة في هيئة التسوية قدرة الموظفين على التواصل المباشر مع الإدارة العامة، ويسهل توظيف هذه التقنيات في توفير أرشيف إلكتروني للبيانات، يمكن وصول العاملين كافة في الهيئة إليه، وتعمل تقنيات الاتصال في تحسين التواصل من قبل دائرة العلاقات العامة مع الجمهور الداخلي)، والتي تُعني، بحسب رأي أفراد العينة أن تقنيات تكنولوجيا

الاتصال الحديثة تُضيف امتيازات لعملية الاتصال بين الهيئة وجمهورها الداخلي والخارجي، وتوفير أرشيف الكتروني لكافة معاملات الهيئة يسهل الرجوع إليها في أي وقت.

وحيث ذكر أبو زر "تسعى هيئة تسوية الأراضي والمياه ربط تقنيات الاتصال الجديدة مع الهيئات والمؤسسات الحكومية في فلسطين وتمثل ذلك من خلال مذكرات التفاهم التي وقعتها مع العديد من المؤسسات ومنها، اتفاقية تعاون مشتركة مع سلطة الأراضي ووزارة الاتصالات تهدف لربط وتبادل البيانات بين المؤسسات من خلال ناقل البيانات الوطني، واتفاقية مع ضريبة الأملاك، بالإضافة إلى اتفاقية تعاون أخرى مع وزارة الداخلية". وفي المقابل كانت أعلى الفترات (تعمل تقنيات الاتصال الحديثة على تحسين التواصل بين الموظفين في نفس الهيئة، ويوفر توظيف هذه التقنيات الوقت والجهد أثناء التواصل بين موظفي الهيئة، وتعمل تقنيات الاتصال الجديدة على تحسين التواصل بين الموظفين في كافة مكاتب الهيئة المنتشرة في مختلف المدن الفلسطينية)، والتي تُظهر بحسب رأي أفراد العينة أن الوسائل التكنولوجية تحسن من تواصل العاملين في كافة أقسام ومكاتب الهيئة المنتشرة في مختلف المحافظات الفلسطينية وتوفر الوقت والجهد أثناء تواصلهم. وكانت الاستجابة على الدرجة الكلية كبيرة. وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة Hia وآخرين (2020) التي أظهرت "الدور الكبير لتكنولوجيا الاتصال والمعلومات بواسطة وسائل التواصل الاجتماعي والمواقع الالكترونية كوسيلة إعلامية لتوصيل المعلومات".

وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى اعتماد الهيئة على تقنيات الاتصال الحديثة في عملية الاتصال والتواصل بينها وبين جمهورها الداخلي، كما تهتم الهيئة بتوفير أرشيف الكتروني يشمل كافة أعمالها حتى يسهل الوصول إليه، وهذا ما يقلل من الوقت والجهد اللازم لحصول الجمهور على ما يلزمه من معلومات تخص الهيئة. وبالإضافة إلى إدراك الهيئة أن تقنيات الاتصال الجديدة هي مفتاح النجاح، وخصوصاً في عالم الاتصال والإعلام الرقمي، وأن هذه التقنيات تنشئ قنوات اتصال تفاعلية بين الهيئة وجمهورها، حيث تعتبر التفاعلية من ميزات التقنيات الحديثة. وتأسيساً على ما سبق فإن هيئة تسوية الأراضي

والمياه تتقصد استخدام هذه التقنيات من أجل تحقيق عملية اتصالية مكتملة الشروط، والتحسين من التواصل مع جمهورها من خلال تقديم خدماتها بجودة عالية. وهذا الدور يقع بشكل كبير على عاتق دائرة العلاقات العامة باعتبار الاتصال أحد أهم وظائفها، وأنها تساهم في تعزيز صورة المؤسسة والتحسين من سمعتها والتأثير على الجمهور من خلال استغلال التقنيات التكنولوجية المتوفرة لدى المؤسسة.

وتسعى الهيئة إلى التطوير وإدراج أحدث التقنيات لخدمة العمل والتحسين من البيئة الاتصالية فيها، حيث صرح خنفر "أنه بالإمكان الاعتماد بشكل أكبر على استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في التواصل مع الجماهير الداخلية والخارجية بحيث تكون كل المعاملات والأوراق معتمدة على تقنيات هذه التكنولوجيا التي تعمل على توفير الوقت والجهد على المواطن"، وأضافت ثوابته كمقترح للتحسين من بيئة العمل أنه يجب توفير أجهزة حديثة ومتطور، وتوفير كاميرات مراقبة في مبنى الهيئة وخصوصا في غرفة الارشيف التي تشمل على كافة المعلومات ذات العلاقة بأعمال الهيئة". وعلق شاهين أنه "تهتم الهيئة بتقديم الدعم لدائرة العلاقات العامة بأحدث التقنيات لتواصل مع الجمهور، بالإضافة إلى مشاركة دائرة العلاقات العامة بورش تدريبية تهدف لتطوير عمل ممارسي العلاقات العامة من خلال أحدث الوسائل الاتصالية". وتعزو الباحثة ذلك إلى اهتمام الهيئة والعاملين فيها بتوظيف هذه التقنيات في عملهم من أجل التحسين، ورغبتهم في تبني وقبول كل ما هو حديث ومتطور في عالم التكنولوجيا بما يساهم ويصب في تحقيق أهداف الهيئة.

نتيجة الإجابة عن السؤال الفرعي السادس

ما المعوقات التي قد تواجه ممارسي العلاقات العامة لدى هيئة التسوية خلال توظيفهم لتقنيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عملهم؟

وجاءت نتائج الاستبانة دالةً على أن فقرات مجال (المعوقات التي تواجه ممارسي العلاقات العامة لدى هيئة التسوية خلال توظيفهم لتقنيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عملهم) كانت بين الدرجة المتوسطة

والدرجة الكبيرة، والتي تُظهر بحسب رأي أفراد عينة الدراسة أن هناك معوقات تواجه ممارسي العلاقات العامة لدى هيئة تسوية الأراضي والمياه الفلسطينية أثناء توظيفهم للتقنيات التكنولوجية في عملهم. وكانت أدنى فقراتها بالدرجة المتوسطة (رغم ما قامت به الهيئة من استحضار لتقنيات الاتصال الجديدة لتحسين البنية التحتية، إلا أن هذه البنية ما زالت دون المستوى المنشود، وتحديث البنية التحتية من خلال جلب التقنيات الاتصالية الحديثة للهيئة لم يواكبه تحديث في البنية الفوقية كوجود كادر إداري مؤهل، سياسات إدارية حديثة، سياسات اتصالية... الخ، وهناك شريحة من الموظفين التقليديين ممن لا يتقبلون الأساليب الحديثة في أداء مهامهم، مما يؤثر سلباً على أداء باقي أعضاء الكادر الوظيفي)، والتي تُعني، بحسب رأي أفراد عينة الدراسة أن ممارسي العلاقات العامة في هيئة تسوية الأراضي والمياه يواجهون معوقات عند استخدام التقنيات التكنولوجية في عملهم، من خلال وجود تباين في مؤهلات الكوادر البشرية، وعدم تحديث بعض السياسات بشكل يناسب الوسائل الحديثة.

في المقابل كانت أعلى المعوقات (هناك نقص في عدد الورش التدريبية التي يحتاجها أعضاء الكادر الوظيفي لتحسين استخدامهم لتقنيات الاتصال الحديثة، وعدم إيجاد حوافز مادية كافية (كالمكافآت المالية) من قبل الإدارة من شأنها تشجيع أعضاء الكادر الوظيفي على استخدام تقنيات حديثة، وهناك نقص في الحملات التوعوية التي تقدمها الهيئة لإقناع الجمهور الخارجي، باستخدام ما توفره الهيئة من تقنيات اتصالية حديثة لتسهيل معاملاتهم)، والتي تُظهر، بحسب رأي أفراد عينة الدراسة أن هناك نقصاً في الورش التأهيلية والتدريبية والحملات التوعوية والحوافز المادية التي من شأنها التشجيع على استخدام العاملين لتقنيات الاتصال المعاصرة في هيئة تسوية الأراضي والمياه، وكانت الاستجابة على الدرجة الكلية كبيرة.

وأجمع ممارسو العلاقات العامة ومديرو الهيئة، بحسب (ثوابته وخنفر شاهين)، خلال المقابلات التي أُجريت معهم، أن المعوقات التي قد تواجه العلاقات العامة أثناء توظيف الأدوات التكنولوجية تتمثل في نوعية الجمهور المستهدف وطبيعته، حيث أشار خنفر إلى أنه "كلما كان الجمهور على معرفة بالتقنيات

كانت الرسائل موجهة ومركزة بشكل أكبر، وإذا كانت طبيعة الجمهور المستهدف ليس على قدر كافٍ من المعرفة بهذه التقنيات يصبح لدينا فجوة، ويقل اعتماد هذه التكنولوجيا، ويتم استخدام وسائل تتناسب مع طبيعة الجمهور، ويضيف شاهين أن "هناك خطورة ومجازفة عند توظيف الهيئة الوسائل التكنولوجية تظهر في أنها معرضة لاختراق الاحتلال الإسرائيلي لها، وذلك بسبب حساسية وضع الهيئة التي تسعى جاهدة للحفاظ على الأرض الفلسطينية وأحقية الشعب الفلسطيني فيها من أي عملية تسريب واستيلاء عليها، في حين ذكر أبو زر" أن هناك شحا في إمكانات الهيئة التي تحد من قدرتها على عقد تدريبات لموظفي الهيئة".

ويُلاحظ من ذلك وجود تباين بدرجة قليلة ما بين إجابات المبحوثين وإجابات ممارسي العلاقات العامة وبعض مديري الهيئة في تحديد طبيعة أكثر المعوقات التي قد تواجه القائمين بمهام العلاقات العامة عند استخدام هذه التقنيات، وأجمع كلا الطرفين (المبحوثين وممارسي العلاقات العامة وبعض مديري الهيئة) على أن هناك بعض التحديات والصعوبات تواجه دائرة العلاقات العامة أثناء توظيفهم لتقنيات الحديثة في عملها تؤثر على أدائها.

وتستند الباحثة نتيجة أن هناك صعوبات تواجه دائرة العلاقات العامة خلال توظيفهم التقنيات التكنولوجية في عملهم لتحقيق أهداف الهيئة، إلى ضعف الخبرة لدى القائمون بمهام العلاقات العامة في تحديد التقنية المناسبة لنوعية الجمهور المستهدف، بالإضافة إلى الميزانية المحدودة التي تمتلكها الهيئة كغيرها من الهيئات والمؤسسات الحكومية الفلسطينية في ظل الأزمة المالية التي تتعرض لها الحكومة الفلسطينية، التي تحد من قدرة الهيئة على الاستزادة في عقد الورش التدريبية، وتقديم الحوافز للجمهور الداخلي، من شأنها التشجيع على استخدام التقنيات التكنولوجية، وحملات التوعية بالتقنيات التكنولوجية التي يتم توظيفها لتقديم خدمات الهيئة الخاصة بالجمهور الخارجي.

كما تعزو الباحثة هذه النتيجة إلى ضعف التخطيط الاستراتيجي بما يخص جزئية توظيف موظفي وممارسي العلاقات العامة في الهيئة لتقنيات الحديثة في إنجاز مهامهم، والتخطيط لعقد عدد من الورش

التدريبية تساهم في التحسين من كفاءتهم، وتحقيق أهداف الهيئة، رغم رغبة الهيئة وحرصها في توظيف وسائل حديثة متنوعة في عمل الأقسام كافة، والمكاتب المنتشرة في مختلف المحافظات الفلسطينية، وإدراكاً منها للتأثير التي تُحدثه هذه التكنولوجيا في أداء العاملين والبيئة الاتصالية فيها، كما أظهرت نتائج المحاور السابقة من الاستبانة.

نتيجة الإجابة عن السؤال الفرعي السابع

ما الآفاق المستقبلية للنهوض باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة لدى هيئة تسوية الأراضي والمياه لتحقيق الأهداف المنشودة؟

اتفق كل من ثوابته وخفصر وشاهين على وجود آفاق مستقبلية عالية للنهوض باستخدام "تكنولوجيا الاتصال الحديثة" لدى هيئة تسوية الأراضي والمياه لتحقيق الأهداف المنشودة، ومنها تحويل كافة المعاملات والأمور المتعلقة بأعمال الهيئة إلكترونياً، والسعي لإضافة أية تقنية ووسيلة تساهم في تسهيل العمل وإيصال الرسائل الهامة باعتماد على "تكنولوجيا الاتصال الحديثة"، وسعي الهيئة إلى إمداد مكاتبها كافة، المنتشرة في المحافظات الفلسطينية بأحدث التقنيات لخدمة العمل والسرعة في الإنجاز، وعقد دورات تدريبية لموظفي الهيئة على استخدام التقنيات المستحدثة، وأضاف أبو زر " تدرك الهيئة مدى زيادة عدد المواطنين المستخدمين للأجهزة الذكية، لذلك تعمل على توفير ما يواكب هذا التطور عن طريق توفير عدة برامج لهذه الأجهزة، من خلال الانضمام الى تطبيق بوابة فلسطين الحكومية".

وتستند الباحثة في ذلك إلى رغبة هيئة تسوية الأراضي والمياه في مواكبة التقدم التكنولوجي وتحديث التقنيات المستخدمة من أجل إنجاز العمل باحترافية وإتقان، وأن الهيئة تنتبه للدور البارز الذي تلعبه "تكنولوجيا الاتصال" في ارتفاع المؤسسة وتطورها، وتحسين من قراراتها الإدارية، وأنها تسعى إلى تذليل الإمكانات كافة في سبيل توظيف أدوات حديثة من شأنها رفع كفاءة الموظفين، والتميز والنتافس مع غيرها من المؤسسات الحكومية.

4.2 التوصيات

في ضوء النتائج السابقة خرجت الدراسة بمجموعة من التوصيات، وهي على النحو الآتي:

1. العمل على تعزيز البنية التحتية للبيئة التكنولوجية في هيئة تسوية الأراضي والمياه الفلسطينية بتوفير أدوات تكنولوجيا اتصال جديدة تخدم أعمال التسوية.
2. توسيع اهتمام دائرة العلاقات العامة في هيئة تسوية الأراضي والمياه الفلسطينية بمفهوم تقبل الكادر الوظيفي وتبنيهم لتقنيات "تكنولوجيا الاتصال الحديثة"، وذلك من خلال تبسيط وتسهيل المعاملات الإلكترونية اليومية، وتدريب العاملين على استخدام هذه التقنيات.
3. إبدال ممارسي العلاقات العامة وموظفي الهيئة للأساليب التقليدية في العمل، واعتماد الوسائل الحديثة في أداء مهامهم ومسؤولياتهم.
4. توفير فرص تدريبية بالشراكة مع نظائرهم من مؤسسات الدول المتقدمة على أحدث الأدوات التكنولوجية لممارسي العلاقات العامة وموظفي الهيئة، لتحسين من أدائهم في إنجاز عملهم.
5. على هيئة تسوية الأراضي والمياه الفلسطينية ودائرة العلاقات العامة تكثيف جهودها نحو توعية جمهورها لاستخدام تقنيات "تكنولوجيا الاتصال الحديثة" التي توفرها الهيئة.
6. الاهتمام بالتخطيط الاستراتيجي لآلية توظيف أنسب الوسائل التكنولوجية في خدمة أعمال هيئة تسوية الأراضي والمياه الفلسطينية، وإدراج ذلك ضمن الخطة الاستراتيجية للهيئة.
7. إجراء المزيد من الدراسات تقيس أثر استخدام "تكنولوجيا الاتصال الحديثة" من قبل مؤسسات حكومية فلسطينية أخرى في أداء موظفيها، ومقارنتها بنتائج هذه الدراسة.
8. اهتمام الباحثين بإجراء المزيد من الدراسات التي تقيس تأثير تقنيات "تكنولوجيا الاتصال الحديثة" التي توفرها المؤسسات الحكومية على جمهورها الخارجي.
9. إجراء المزيد من الدراسات تقيس أثر استخدام "تكنولوجيا الاتصال الحديثة" من قبل المؤسسات الحكومية في أداء موظفيها، تعتمد في إطارها النظري إلى ادخال متغيرات من نظريات ونماذج أخرى، لاسيما نظرية الحتمية التكنولوجية والنظرية الموحدة لقبول واستخدام التكنولوجيا.

المراجع العلمية

أولاً: المراجع العربية

إبراهيم، بهاء الدين محمد، والبطاشي، سامي راشد. (2021). تكنولوجيا الإعلام الرقمي والتغير الاجتماعي: دراسة ظاهرة الابتزاز الإلكتروني في وسائل التواصل الاجتماعي في سلطنة عمان.

ع1، 54-78. سلطنة عمان: الجامعة الخليجية.

أبو زر، فواز. (3، 2، 2023). المقابلة الشخصية مع الدكتور فواز أبو زر، نائب وزير هيئة تسوية الأراضي والمياه الفلسطينية. (منال عيسى، المحاور) رام الله، فلسطين.

الأسود، فطيمة، وسمسار، إيمان. (2019). المنهج الكيفي في العلوم الاجتماعية- الفهم والتأويل-. الجزائر: جامعة قاصدي مرباح (ورقة).

الاقرع، نور طاهر. (2020). دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الحكومية العاملة في محافظة قلقيلية. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية. 28، 2، 133-164. قلقيلية: فلسطين.

باكير، عادل محمد، والمایل، عبد السلام محمد. (2022). استخدام نموذج قبول التكنولوجيا (TAM) واختباره على موظفي الإدارة العامة بجامعة مصراته. مجلة آفاق اقتصادية. 8(15)، 21-40. مصراته: ليبيا.

البجاح، سليم معمر. (2017). تأثير تكنولوجيا الاتصال في تطوير أداء العلاقات العامة: دراسة تطبيقية على عينة من شركات الطيران العامة في ليبيا. الجمعية المصرية للعلاقات العامة. 16، 313-346. القاهرة: مصر.

بشمانى، شكيب. (2014). دراسة تحليلية مقارنة للصيغ المستخدمة في حساب حجم العينة العشوائية. 5، 85-100. اللاذقية، سوريا: مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية-سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية.

بشناق، باسم صبحي. (2013). أسس البحث العلمي القانوني-دليل مبسط في كتابة الأبحاث والاطروحات القانونية-. ط1. فلسطين: دار البشناق للنشر والتوزيع.

بكر، نجلاء محمد ابراهيم. (2018). أساسيات التفكير المنطقي والبحث العلمي. أكاديمية طيبة.

بوطورة، أكرم. (2011). تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسات الإعلامية الجزائرية: دراسة ميدانية بالمؤسسات الصحفية بالجزائر

بوطورة، أكرم. (2011). تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسات الإعلامية الجزائرية: دراسة ميدانية بالمؤسسات الصحفية بالجزائر. (1752-1794). الخرطوم: الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات.

التقرير السنوي لهيئة تسوية الأراضي والمياه. (2021). التقرير السنوي لعام 2021 لهيئة تسوية الأراضي والمياه الفلسطينية. رام الله: هيئة تسوية الأراضي والمياه الفلسطينية.

النتيني، فاطمة. (2021). قدرة العلاقات العامة لدى المؤسسات الحكومية على تعزيز الشفافية: هيئة مكافحة الفساد الفلسطينية أنموذج (رسالة ماجستير غير منشورة). نابلس، فلسطين: جامعة النجاح الفلسطينية.

ثوابته، أصالة عيسى. (17، 1، 2023). المقابلة الشخصية مع الاستاذة أصالة ثوابته، موظفة علاقات عامة وإعلام في هيئة تسوية الأراضي والمياه الفلسطينية. (منال عيسى، المحاور) رام الله، فلسطين.

الجبر، حامد سعيد، الثويني، صلاح عيسى، والعيار، غيداء محمد. (يوليو، 2020). أهمية التكنولوجيا الرقمية في مجال التعليم من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في كلية التربية الأساسية في دولة الكويت. ع 111. المنصورة، مصر: مجلة كلية التربية-جامعة المنصورة.

جمال الدين، شريف. (2021). أثر الثورة الصناعية الرابعة على النساء في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات: تحليل متعمق بشأن مستقبل العمل. مصر: مرصد المرأة المصرية.

الحناوي، حمدي. (2017). تحديث النمو اللحاق بالثورة الصناعية الثالثة. ط1. شبرا، مصر: دار ومكتبة الحرية.

خنفر، محمد عبد الرزاق. (17، 1، 2023). المقابلة الشخصية مع الاستاذ محمد خنفر، موظف علاقات عامة وإعلام في هيئة تسوية الأراضي والمياه الفلسطينية. (منال عيسى، المحاور) رام الله، فلسطين.

الدبل، صالح عبد الله. (2018). مهارات البحث الاجتماعي وتقنياته. ط1. الرياض، المملكة العربية السعودية: العبيكان للنشر.

دياب، سهيل رزق. (2003). مناهج البحث العلمي. ط1. فلسطين: جامعة القدس المفتوحة.

سعودي، آمال، وبوجردة، نهاد. (2018). دور التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال في تفعيل الأداء الصحفي: دراسة ميدانية على صحفيي جريدة جيل الجديدة (رسالة ماجستير غير منشورة). جيل، الجزائر: كلية العلوم الانسانية والاجتماعية جامعة محمد الصديق بن يحيى.

السلمي، محمد عبد الجبار. (2019). استخدام المنهج البحث المختلط في أبحاث تعليم اللغة العربية وتعلمها. 35، 5. مصر: المجلة العلمية لكلية التربية- جامعة اسيوط.

شاهين، ناصر. (22، 1، 2023). المقابلة الشخصية مع الأستاذ ناصر شاهين، مدير دائرة تسوية
محافظة قلقيلية وسلفيت في هيئة تسوية الأراضي والمياه الفلسطينية. (منال عيسى، المحاور)
قلقيلية، فلسطين.

الشوربجي، سفيان نايف. (2018). العوامل المؤثرة على الأداء المهني للمراسلين العاملين في الصحف
العربية والأجنبية في فلسطين (رسالة ماجستير غير منشورة). غزة، فلسطين: الجامعة
الإسلامية.

عامر، اسماعيل محمد. (2021). العلاقات العامة والتطور الرقمي. غزة، فلسطين: اسماعيل محمد
عامر.

عبد الأمير، علي عبد الهادي. (2011). نماذج العلاقات العامة وتدعيم فاعلية النشاط الاتصالي لإدارة
العلاقات العامة. الباحث الإعلامي، 171-180.

عبد المؤمن، علي معمر. (2008). البحث في العلوم الاجتماعية- الوجيه في الأساسيات والتقنيات.
ط1. ليبيا: جامعة 7 أكتوبر.

العتيبي، سارة ذيب، وحسين، إيمان فتحي. (2021). تكنولوجيا الاتصال وعلاقتها بأداء العاملين
بالمؤسسات الحكومية: المديرية العامة للشؤون الصحية بمكة المكرمة نموذجاً. 22، 85-129.
القاهرة، مصر: كلية الاعلام. جامعة القاهرة.

العدوي، فهمي محمد. (2011). مفاهيم جديدة في العلاقات العامة. ط1. عمان، الاردن: دار اسامة
للنشر والتوزيع.

العربي، عطية. (2012). أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية (رسالة ماجستير غير منشورة). 10، 321-332. ورقلة، الجزائر: مجلة الباحث.

عرفه، نصر طه حسن، ومليجي، مجدي مليجي عبد الحكيم. (2017). استخدام نموذج قبول التكنولوجيا لتحليل اتجاهات ونوايا طلبة الجامعات السعودية نحو الاستعانة بالتعليم الإلكتروني لمقرراتهم الدراسية. 10، 33-62. صنعاء، اليمن: المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي.

العزاوي، رحيم يونس كرو. (2008). مقدمة في منهج البحث العلمي. ط1. الأردن: دار دجلة.

عطاء الله، العلمي. (2019). دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في رفع كفاءة الإدارة المحلية: دراسة في تطبيقات النموذج الجزائري والتونسي. بسكرة، الجزائر: كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد خيضر بسكرة.

علي، أكرم فتحي مصطفى. (2017). استخدام نموذج قبول التكنولوجيا (TAM) لتقصي فعالية التكنولوجيا المساندة القائمة على تطبيقات التعلم التكيفية النقالة لتمكين ذوي الإعاقة البصرية من التعلم. 176، 1، 57-112. مصر: مجلة كلية التربية، جامعة الأزهر.

عودة، موسى. (2021). تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء القائم بالعلاقات العامة (دراسة ميدانية على عينة من المؤسسات العمومية بتيارت). 7، 2، 118-137. تيارت، الجزائر: مجلة الرواق للدراسات الاجتماعية والإنسانية.

عياد، خيرات. (نوفمبر، 2019). الاتجاهات البحثية المعاصرة في دراسات العلاقات العامة الرقمية دراسة تحليلية. 247-282. الشارقة، الإمارات: مجلة جامعة الشارقة للعلوم الإنسانية والاجتماعية.

عيادي، آمنة، وكاتب، فاطمة. (2016). دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل أداء العلاقات العامة في المؤسسة الخدمانية - المديرية الولائية للأمن بأم البواقي أنموذج (رسالة ماجستير غير منشورة). أم البواقي، الجزائر: كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة العربية بن مهيدي - أم البواقي -.

الفريح، سعاد عبد العزيز، والكندري، علي حبيب. (2014). استخدام نموذج قبول التكنولوجيا (TAM) لتقصي فاعلية تطبيق نظام لإدارة التعلم الإلكتروني في التدريس الجامعي. 15، 1، 111-138. البحرين: مجلة العلوم التربوية والنفسية، جامعة البحرين.

مرابط، سلمى. (2018). تكنولوجيا الاتصال الحديثة وأثرها على الأداء الوظيفي: دراسة ميدانية بمؤسسة سوناطراك قسم الانتاج المديرية الجهوية-حاسي مسعود- (رسالة ماجستير غير منشورة). ورقلة، الجزائر: كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قاصدي مرباح-ورقلة-.

مطاوع، سمير. (2019). العلاقات العامة جسر الاتصال والنجاح. ط1. عمان، الأردن: دار اليازوري العلمية.

منصور، تحسين منصور. (2019). تأثير تكنولوجيا الاتصال على أداء العلاقات العامة: دراسة تطبيقية على الإدارة الحكومية الأردنية. 24، 9-22. القاهرة، مصر: الجمعية المصرية للعلاقات العامة.

منصور، تحسين، ومنصور، هيا تحسين. (2014). أثر تطبيقات تكنولوجيا الاتصال على وظائف العلاقات العامة في القطاع الصحي الأردني. 41، 2، 801-820. الأردن: كلية الإعلام، جامعة اليرموك.

الناصري، شعبان حسن. (2021). استخدام تقنية الاتصال الرقمي في العلاقات العامة الحكومية: دراسة تحليلية للقيادة العامة لشرطة الشارقة نموذجا، 38، 150، 49-88. الشارقة، الإمارات: جمعية الاجتماعيين في الشارقة.

نصري، وديع. (2015). نموذج تبني استخدام الانترنت في الخدمات المصرفية في تونس. 11، 3، 669-683. الأردن: المجلة الأردنية في إدارة الأعمال.

هيئة تسوية الأراضي والمياه الفلسطينية. (2021). التقرير السنوي لعام 2021 لهيئة تسوية الأراضي والمياه الفلسطينية. رام الله: هيئة تسوية الأراضي والمياه الفلسطينية.

ثانياً: المراجع الإنجليزية

- Abokhoza, R. R. (2022). Attitudes of Public Relations Practitioners Towards the use of Communication Technology in Communicating with the Public. 422-455. Bani Suef, Egypt: MEBP.
- Amodu, L., Omojola, O., Okorie, N., Adeyeye, B., & Adesina, E. (2019, October 29). Potentials of Internet of Things for effective public relations activities: Are professionals ready? Nigeria: Cogent Business & Mangement.
- Dahi, M., & Ezziane, Z. (2015). Measuring e-government adoption in Abu Dhabi with technology acceptance model (TAM). 7, 3, 206-231. Abu Dhabi, UAE: International Journal of Electronic Governance.
- Davis, F. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. 13, 3, 319-340. Michigan: Management Information Systems Research Center, University Minnesota.
- Hia, E. P., Prestiada, D., Maghfiroh, S. I., Oktaviani, V. M., & Maisyaroh, M. (2020). The Use of Information and Communication Technology Through Website and Social Media as Public Relations Information Media. 487, 269-274. Malang, Indonesia: Atlantis Press SARL.
- Jiang, Z. (2014, 8). Impact of information and communication technology (ICT) on job outcomes: Does knowledge sharing matter? Academy of Taiwan Business Mangement Review, pp. 53-62.

Rogers, E. M. (1995). *Diffusion of innovations*. New York: The Free Press.

Taofeek, A. O. (2021, March). Social Media and Public Relations in Higher Institutions. 3, 1, 63-70. Osun State: CRUTECH Journal of Communication.

Tworzydło, D. (2013). *New Technologies in Public Relations* (Vol. 1). Warsaw, Poland: Institute of Aviation Scientific Publishers.

ثالثاً: المراجع الإلكترونية

هيئة تسوية الأراضي والمياه الفلسطينية. (2022). هيئة تسوية الأراضي والمياه الفلسطينية. تاريخ

الاسترداد 15 نوفمبر، 2022، من https://lwsc.ps/section_mun.php?page_id=2

Public Relations Society of America. (2022). *Public Relations*. Retrieved from PRSA: <https://www.prsa.org/about/all-about-pr>

الملاحق

ملحق (أ)

استبانة الدراسة

جامعة النجاح الوطنية

كلية الدراسات العليا

قسم العلاقات العامة المعاصرة

حضرات السيدات والسادة موظفي هيئة تسوية الأراضي والمياه الفلسطينية المحترمين

تحية طيبة وبعد...

تجري الباحثة منال زهران عيسى عيسى دراسة بحثية بعنوان: " أثر استخدام المؤسسات الحكومية لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في أداء العاملين فيها: هيئة تسوية الأراضي والمياه الفلسطينية - دراسة حاله". وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في العلاقات العامة المعاصرة، جامعة النجاح الوطنية.

ولهذا أعدت الباحثة هذه الاستبانة المكونة من قسمين: القسم الأول يتعلق بالبيانات الشخصية بينما يتكون القسم الثاني من ستة محاور، يحتوي كل منها على عدد من الأسئلة، يرجى منكم التكرم بالإجابة عن كل منها بأمانة ودقة وموضوعية، مع العلم أن هدف هذا الاستبانة هو خدمة أغراض البحث العلمي فقط ولن تستخدم النتائج لغير هذا الغرض.

ولكم سلفاً جزيل الشكر والامتنان...

الباحثة منال عيسى

القسم الأول: البيانات الشخصية.

الرجاء وضع علامة (√) في الخانات المخصصة للإجابة:

1. النوع الاجتماعي:

() ذكر () أنثى

2. المؤهل العلمي:

() ثانوي أو أقل () دبلوم () بكالوريوس

() دبلوم عالي () ماجستير () دكتوراه

3. العمر:

() من 20 إلى دون 30 () من 30 إلى دون 40

() من 40 إلى دون 50 () من 50 فما فوق

4. التخصص: _____

5. المسمى الوظيفي:

() وكيل أو وكيل مساعد () مدير عام () مدير

() موظف () غير ذلك

إن كانت إجابتك على النقطة الأخيرة ب (غير ذلك) فيرجى تحديد المسمى هنا:

6. سنوات الخبرة:

() أقل من 5 سنوات () من 5 سنوات الى 10 سنوات

() أكثر من 10 سنوات

القسم الثاني: محاور الاستبانة.

المحور الأول: تقنيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة المستخدمة في هيئة تسوية الأراضي والمياه الفلسطينية.				
إلى أي درجة توافق أو لا توافق على كل من العبارات الآتية. الرجاء وضع إشارة √ في الخانة المناسبة.				
المحور	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق
	1	2	3	4
1. يتوافر في هيئة تسوية الأراضي والمياه أجهزة حاسوب متطورة لإنجاز العمل المطلوب.				
2. تتوافر شبكة الانترنت في هيئة تسوية الأراضي والمياه بشكل دائم.				
3. تمتلك هيئة تسوية الأراضي والمياه برامج وتطبيقات خاصة بها لإنجاز اعمالها.				
4. تمتلك هيئة تسوية الأراضي والمياه حسابات تابعة لها على منصات التواصل الاجتماعي.				
5. يتوافر بريد الكتروني رسمي خاص في هيئة تسوية الأراضي والمياه للتواصل داخل الهيئة وخارجها.				
6. يتوافر أجهزة الكترونية ذكية في هيئة تسوية الأراضي والمياه تستخدمها في انجاز العمل، مثل (الماسح الضوئي، حاسوب لوحي، الفاكس...).				
7. يتوافر في هيئة تسوية الأراضي والمياه تقنيات تكنولوجية حديثة أخرى.				
المحور الثاني: مدى نجاح الهيئة في خلق الشروط العملية الموائمة لتقبل كادرها الوظيفي لتقنيات الاتصال الحديثة.				
إلى أي درجة توافق أو لا توافق على كل من العبارات الآتية. الرجاء وضع إشارة √ في الخانة المناسبة				
1. توفر هيئة تسوية الأراضي والمياه شبكة اتصالات داخلية بين كافة الإدارات والمكاتب التابعة لها.				

المحور	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
	1	2	3	4	5
2. توفر هيئة تسوية الأراضي والمياه شبكة اتصالات خارجية بين الهيئات والوزارات والمؤسسات المختلفة.					
3. تتوافر الحماية والأمن للمعلومات في بيئة عمل هيئة تسوية الأراضي والمياه.					
4. تقنيات تكنولوجيا الاتصال المستخدمة في هيئة تسوية الأراضي والمياه سهلة التعلم والاستخدام.					
5. تعقد هيئة تسوية الأراضي والمياه عقد ورش تدريبية للموظفين لمواكبة التطورات التكنولوجية بشكل دوري ومستمر.					
6. يوجد فريق دعم متخصص في تقنيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الهيئة عندما يواجه الموظف مشكلة في استخدام التقنية.					
7. تحفز هيئة تسوية الأراضي والمياه الموظفين على استخدام تقنيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة.					
8. بالمجمل تعمل هيئة تسوية الأراضي والمياه على توفير بيئة عمل مناسبة لتسهيل استخدام الموظفين لتقنيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة.					
المحور الثالث: مدى استخدام موظفي الهيئة لتقنيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في أداء مختلف مهام عملهم. الرجاء وضع إشارة ✓ في الخانة المناسبة.					
المحور	دائماً	غالباً	أحياناً	نادراً	أبداً
	1	2	3	4	5
1. أستخدم تقنيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي وفرتها الهيئة في إنجاز مختلف المسؤوليات والمهام المطلوب مني القيام بها.					
2. أستعمل تقنيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي وفرتها الهيئة في التواصل مع الجمهور الداخلي.					

المحور	دائماً 1	غالباً 2	أحياناً 3	نادراً 4	أبداً 5
3. أوظف تقنيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي وفرتها الهيئة في التواصل مع الجمهور الخارجي.					
4. أعتمد على ما توفره لي تقنيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة من بيانات ومعلومات في انجاز عملي.					
5. أعتمد على ما توفره لي تقنيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة من بيانات ومعلومات في حل ما يواجهه الجمهور الخارجي للهيئة من مشكلات.					
المحور الرابع: مدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين أداء دائرة العلاقات العامة وموظفي الهيئة. إلى أي درجة توافق أو لا توافق على كل من العبارات الآتية. الرجاء وضع إشارة √ في الخانة المناسبة.					
المحور	موافق بشدة 1	موافق 2	محايد 3	غير موافق 4	غير موافق بشدة 5
1. تساهم تقنيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في سرعة انجاز مهام دائرة العلاقات العامة وموظفي هيئة تسوية الأراضي والمياه.					
2. تساهم تقنيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في زيادة كفاءة العاملين في هيئة تسوية الأراضي والمياه.					
3. تشجع تكنولوجيا الاتصال الحديثة العاملين في هيئة تسوية الأراضي والمياه على العمل خارج أوقات الدوام الرسمي من أجل سرعة الإنجاز للأعمال المطلوبة منهم.					
4. تسهل تقنيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في هيئة تسوية الأراضي والمياه اتخاذ القرارات أثناء العمل.					

المحور	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
	1	2	3	4	5
5. يؤدي توظيف تقنيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في هيئة تسوية الأراضي والمياه إلى تغيير ايجابي في أساليب العمل.					
6. تضطلع العلاقات العامة باستخدام تقنيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة بدور توعوي بأعمال هيئة تسوية الأراضي والمياه في أوساط الجمهور الخارجي.					
7. بالمجمل يساهم استخدام هيئة تسوية الأراضي والمياه لتقنيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين أداء الموظفين.					
المحور الخامس: مدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين البيئة الاتصالية في هيئة التسوية. إلى أي درجة توافق أو لا توافق على كل من العبارات الآتية. الرجاء وضع إشارة ✓ في الخانة المناسبة.					
1. تعمل تقنيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة على تحسين التواصل بين الموظفين في نفس الهيئة.					
2. تعمل تقنيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة على تحسين التواصل بين الموظفين في كافة مكاتب الهيئة المنتشرة في مختلف المدن الفلسطينية.					
3. ترفع توظيف تقنيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في هيئة تسوية الأراضي والمياه من قدرة الموظفين على التواصل المباشر مع الإدارة العامة.					
4. يساهم توظيف تقنيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة من قدرة موظفي دائرة العلاقات العامة على الحصول على المعلومات اللازمة لتحسين أداء فريق العلاقات العامة.					
5. تعمل تقنيات تكنولوجيا الاتصال في تحسين التواصل من قبل دائرة العلاقات العامة مع الجمهور الداخلي.					

المحور	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
	1	2	3	4	5
6. تحسن تقنيات تكنولوجيا الاتصال من التواصل بين دائرة العلاقات العامة والجمهور الخارجي.					
7. يسهل توظيف تقنيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في توفير أرشيف الكتروني للبيانات يمكن الوصول إليه من قبل كافة العاملين في الهيئة.					
8. يوفر توظيف تقنيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الوقت والجهد أثناء التواصل بين موظفي الهيئة.					
9. بالمجمل، أشعر بدرجة أعلى من الرضا والارتياح نتيجة استخدامي لتقنيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في هيئة تسوية الأراضي والمياه.					
المحور السادس: المعوقات التي تواجه ممارسي العلاقات العامة وموظفي هيئة التسوية خلال توظيفهم لتقنيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عملهم. إلى أي درجة توافق أو لا توافق على كل من العبارات التالية. الرجاء وضع إشارة ✓ في الخانة المناسبة.					
1. رغم ما قامت به الهيئة من استحضار لتقنيات الاتصال الحديثة لتحسين البنية التحتية، إلا أن هذه البنية ما زالت دون المستوى المنشود.					
2. تحديث البنية التحتية من خلال جلب التقنيات الاتصالية الحديثة للهيئة لم يواكبه تحديث في البنية الفوقية (وجود كادر اداري مؤهل، سياسات ادارية حديثة، سياسات اتصالية... الخ).					
3. هناك تباين في مهارات الكادر الوظيفي في الهيئة في مجال استخدام تقنيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة مما يؤثر سلباً على أداء الكادر الوظيفي ككل.					

المحور	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
	1	2	3	4	5
4. هناك صعوبات مالية تواجهها هيئة تسوية الأراضي والمياه، وتمنعها من الإفادة من تقنيات الاتصال الحديثة بالحد الأقصى.					
5. هناك شريحة من الموظفين التقليديين ممن لا يتقبلون الأساليب الحديثة في أداء مهامهم، مما يؤثر سلباً على أداء باقي أعضاء الكادر الوظيفي.					
6. عدم وجود حوافز معنوية كافية (كالجوائز التقديرية الرمزية) من قبل الإدارة من شأنها تشجيع أعضاء الكادر الوظيفي على استخدام تقنيات الاتصال الحديثة.					
7. عدم وجود حوافز مادية كافية (كالمكافآت المالية) من قبل الإدارة من شأنها تشجيع أعضاء الكادر الوظيفي على استخدام تقنيات الاتصال الحديثة.					
8. هناك نقص في عدد الورش التدريبية التي يحتاجها أعضاء الكادر الوظيفي لتحسين استخدامهم لتقنيات الاتصال الحديثة.					
9. هناك نقص في الحملات التوعوية من قبل الهيئة لإقناع الجمهور الخارجي باستخدام ما توفره الهيئة من تقنيات اتصالية حديثة لتسهيل معاملاتهم.					
10. ما زال الجمهور الخارجي غير متقبل بصورة مقبولة لاستخدام تقنيات الاتصال الحديثة في تعامله مع الهيئة.					
11. واقع الاحتلال الإسرائيلي وهيمنته على الواقع التكنولوجي تحد من قدرة الهيئة على الاستفادة من تقنيات الاتصال الحديثة الى الحد الأقصى.					

شكراً على تعاونكم.

ملحق (ب)

قائمة أسماء السادة المحكمين للاستبانة

أسماء المحكمين	المسمى الوظيفي
د. ابراهيم العكة	أستاذ مساعد في العلاقات العامة والاتصال - جامعة النجاح الوطنية - فلسطين.
د. حافظ أبو عياش	أستاذ مساعد في العلاقات العامة والاتصال - جامعة النجاح الوطنية - فلسطين.
د. سمر الشنار	أستاذ مساعد في قسم العلاقات العامة والاتصال ومنسقة البرنامج - جامعة النجاح الوطنية - فلسطين.
د. شادي أبو عياش	أستاذ مساعد في قسم العلاقات العامة والاتصال - الجامعة العربية الأمريكية
د. عبد الجواد عبد الجواد	أستاذ مساعد في قسم الإذاعة والتلفزيون - جامعة النجاح الوطنية
د. علاء الدين عياش	رئيس قسم تكنولوجيا الإعلام وأستاذ مساعد في القسم - جامعة فلسطين التقنية خضوري - فلسطين.
د. غادة دعبس	أستاذ مساعد في قسم الإذاعة والتلفزيون - جامعة النجاح الوطنية
د. فريد أبو ظهير	أستاذ مساعد في قسم الصحافة المكتوبة والإلكترونية - جامعة النجاح الوطنية - فلسطين.

ملحق (ج)

كتاب تسهيل مهمة

رئيس هيئة تسوية الأراضي والمياه الفلسطينية

سعادة الأستاذ محمد شعبان شراكة المحترم

بواسطة مدير عام هيئة تسوية الأراضي والمياه الفلسطينية

الأستاذ وليد جواريش المحترم

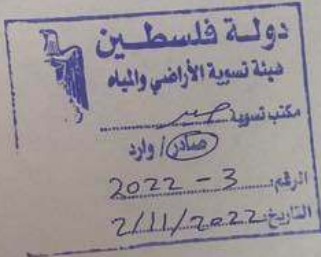
بواسطة مدير دائرة محافظة قلقيلية

الأستاذة سائدة عجوة المحترمة

بواسطة مأمور تسوية صير

الأستاذة الاء حيدر عدوان المحترمة

تحية طيبة وبعد،



الموضوع: تسهيل مهمة تعبئة استبانة اطروحة ماجستير

بخصوص الموضوع أعلاه، أنا الموظفة منال زهران عيسى عيسى من سكان كفرثلث-قلقيلية أعمل بمسمى أرشيف في مكتب تسوية صير، وطالبة ماجستير العلاقات العامة المعاصرة في جامعة النجاح الوطنية، حيث أنني في مرحلة إعداد اطروحة الماجستير الخاصة بي، والتي بعنوان أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة من قبل المؤسسات الحكومية على أداء العاملين فيها: هيئة تسوية الأراضي والمياه الفلسطينية دراسة حالة، وحتى يتم انجاز الاطروحة يتطلب تعبئة ما يقارب ٣٠٠ استبانة الكترونية من قبل الموظفين واجراء مايقارب ٦ مقابلات مع موظفي قسم العلاقات العامة وعدد من المدرام إن امكن.

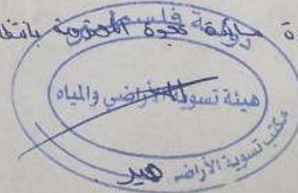
وعليه أرجو من حضرتكم المساعدة وتسهيل مهمة تعبئة الاستبانة الالكترونية من قبل الموظفين في مختلف مكاتب الهيئة وإجراء المقابلات.

مع وافر الشكر والتقدير على ذلك

توقيع مقدم الطلب

2/11/2022

الأستاذة سائدة عجوة المحترمة



ملحق (د)

المقابلات

مقابلات ممارسو العلاقات العامة

أسئلة المقابلة:

السؤال الأول: ما مدى توفر تقنيات تكنولوجيا الاتصال الجديدة التي يستخدمها ممارسو العلاقات العامة

وموظفو هيئة تسوية الأراضي والمياه الفلسطينية؟

السؤال الثاني: ما دور العلاقات العامة في تدريب موظفي هيئة تسوية الأراضي والمياه على استخدام

التقنيات التكنولوجية الجديدة؟

السؤال الثالث: هل هناك جاهزية لاستخدام الوسائل الاتصالية المعاصرة من قبل ممارسي العلاقات

العامة وموظفي هيئة تسوية الأراضي والمياه؟

السؤال الرابع: ما درجة استخدام دائرة العلاقات العامة في الهيئة لتقنيات الحديثة؟

السؤال الخامس: ما الصعوبات التي تواجه ممارسي العلاقات العامة لدى الهيئة خلال توظيفهم لتقنيات

الاتصالية الحديثة في عملهم؟

السؤال السادس: ما مدى كفاءة موظفي هيئة تسوية الأراضي والمياه عند استخدام الوسائل التكنولوجية

الجديدة في أداء مختلف مهام عملهم؟

السؤال السابع: ما الآفاق المستقبلية للنهوض باستخدام أدوات الاتصال الحديثة لدى هيئة تسوية

الأراضي والمياه لتحقيق الأهداف المنشودة؟

السؤال الثامن: ما مقترحات تحسين استخدام دائرة العلاقات العامة في الهيئة لتقنيات الاتصال الحديثة في الاتصال مع الجمهور الداخلي والخارجي؟

السؤال التاسع: ما خطورة استخدام التقنيات التكنولوجية الجديدة من قبل موظفي الهيئة في ظل امتلاك الاحتلال الإسرائيلي لتقنيات متطورة وقوية على مستوى العالم؟ ألم يكن اعتماد الهيئة على هذه التقنيات مجازفة؟

تفاصيل المقابلة الأولى:

الاسم: أصالة عيسى محمود ثوابته.

المسمى الوظيفي: موظفة اعلام.

الدرجة العلمية: بكالوريوس تكنولوجيا الاعلام.

التخصص: تكنولوجيا الاعلام.

التاريخ: 17/1/2023	اليوم: الثلاثاء	المكان: رام الله - فلسطين
--------------------	-----------------	---------------------------

تفاصيل المقابلة الثانية:

الاسم الرباعي: محمد عبد الرزاق يوسف خنفر.

المسمى الوظيفي: موظف علاقات عامة وإعلام.

الدرجة العلمية: بكالوريوس.

التخصص: علاقات عامة واتصال.

التاريخ: 17/1/2023	اليوم: الثلاثاء	المكان: رام الله - فلسطين
--------------------	-----------------	---------------------------

مقابلات مدراء الهيئة

محاور المقابلة

المحور الأول: تقنيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في هيئة تسوية الأراضي والمياه الفلسطينية.

المحور الثاني: طبيعة استخدام تقنيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في هيئة تسوية الأراضي والمياه الفلسطينية.

المحور الثالث: مدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين البيئة الاتصالية في هيئة التسوية.

المحور الرابع: المعوقات التي تواجه ممارسي العلاقات العامة لدى هيئة تسوية الأراضي والمياه خلال توظيفهم لتقنيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عملهم.

المحور الخامس: الآفاق المستقبلية للنهوض باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة لدى هيئة تسوية الأراضي والمياه لتحقيق الأهداف المنشودة.

تفاصيل المقابلة الثالثة:

الاسم: ناصر عبد الفتاح شاهين.

المسمى الوظيفي: مدير دائرة محافظتي قلقيلية وسلفيت.

الدرجة العلمية: بكالوريوس.

التخصص: هندسة مساحة.

التاريخ: 22/1/2023	اليوم: الأحد	المكان: قلقيلية - فلسطين
--------------------	--------------	--------------------------

تفاصيل المقابلة الرابعة:

الاسم: فواز ابو زر.

المسمى الوظيفي: نائب وزير هيئة تسوية الاراضي والمياه الفلسطينية.

الدرجة العلمية: دكتوراه.

التخصص: قانون اداري.

المكان: رام الله - فلسطين	اليوم: الخميس	التاريخ: 2/2/2023
---------------------------	---------------	-------------------



**An-Najah National University
Faculty of Graduate Studies**

**THE IMPACT OF THE PALESTINIAN
GOVERNMENTAL INSTITUTIONS' USE OF
MODERN COMMUNICATION TECHNOLOGY ON
THE PERFORMANCE OF THEIR EMPLOYEES:
THE PALESTINIAN LAND AND WATER
SETTLEMENT COMMISSION AS A CASE STUDY**

**By
Manal Essa**

**Supervisors
Dr. Mahmoud Al-Sadi
Dr. Osama Abdullah**

**This Thesis is submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree
of Master of Contemporary Public Relations, Faculty of Graduate Studies, An-
Najah National University, Nablus, Palestine.**

2023

THE IMPACT OF THE PALESTINIAN GOVERNMENTAL INSTITUTIONS' USE OF MODERN COMMUNICATION TECHNOLOGY ON THE PERFORMANCE OF THEIR EMPLOYEES: THE PALESTINIAN LAND AND WATER SETTLEMENT COMMISSION AS A CASE STUDY

By
Manal Essa
Supervisors
Dr. Mahmoud Al-Sadi
Dr. Osama Abdullah

Abstract

This study aims to identify the impact of governmental institutions' use of modern communication technology on the performance of its employees. The Palestinian Land and Water Settlement Commission, as a case study, has a special national value in Palestine with all its branch offices that spread across all Palestinian governorates. The study used Mixed Methods approach, with a questionnaire and an interview as other tools for the study. The sample of the study consisted of (290) individuals.

In addition, two public relations practitioners and two directors of the institution were also used as target population of the study. The study concluded some results, the most important of which was the use of modern communication technology by this commission had a significant impact on the performance of its employees.

Also, the study concluded that the institution has future prospects in the field of modern communication technology represented in converting all its transactions into electronic transactions, and providing the latest techniques that modern technology has produced. The study recommended the need to work on strengthening the infrastructure of the technological environment by providing new communication technology techniques to serve work of this commission. Moreover, it is recommended that the commission conduct more studies measuring the impact of the use of modern communication technology by other Palestinian governmental institutions on the performance of their employees, and comparing them with the results of the current study.

Keywords: Modern communication technology, Public relations, Government Institutions, Performance, Employees, Palestinian Land and Water Settlement Commission.