ISSN: 2663-5798 || Arab Journal for Scientific Publishing

الإصدار السابع – العدد اثنان وسبعون
تاريخ الإصدار: 2 – أكتوبر – 2024م
www.ajsp.net

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

إعداد الباحثان:

أ. منال عيسى د. أسامة عبد الله

AJSP
المجلة العربية للنشر العلمي
ISSN: 2663-5798 || Arab Journal for Scientific Publishing
الإصدار السابع – العدد اثنان وسبعون
تاريخ الإصدار: 2 – أكتوبر – 2024م
www.ajsp.net

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 لاثنين من ممارسي العلاقات العامة واثنين من مديري هيئة تسوية الأراضي والمياه الفلسطينية. وقد خرجت الدراسة أن استخدام هيئة تسوية الأراضي والمياه لتكنولوجيا الاتصال الحديثة تأثيراً كبيراً في أداء موظفيها، 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.

المقدمة:

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، وكلما 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).

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"(التيتي، 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.

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.

مشكلة الدراسة

رغم اتفاق الخبراء والمختصين على أن توافر تكنولوجيا الاتصال يعد شرطاً مسبقاً لتحسين البيئة الداخلية للمؤسسة ولزيادة فرص المؤسسة في تحقيق أهدافها، إلا أن لمسألة فاعلية الاستعانة بتكنولوجيا الاتصال شروط أخرى لا بد من توافرها كي تحقق الأهداف المأمولة من وراء توظيفها. من هذه الشروط، على سبيل المثال لا الحصر، درجة تقبل الكادر الوظيفي لما تستحدثه المؤسسة من تقنيات اتصال حديثة، ومدى سهولة استخدام هذه التقنيات، ومدى توفر الدورات التدريبية الملائمة وغير ذلك. وهذا ما فسره نموذج تقبل التقنية (TAM) من توقع للنوايا السلوكية للأفراد، فتقبل التقنية من قبل العاملين في المؤسسات يعتمد على بعدين سلوكيين مرتبطين بالتكنولوجيا وهما المنفعة المدركة وسهولة الاستخدام، وكل منهما يؤثر على اتجاهات العاملين في نوايا استخدام وقبول التقنية. (عرفه ومليجي، 2017) 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).

عليه، وتأسيساً على ما تقدم، فإن فاعلية توظيف الأدوات الاتصالية المعاصرة هي مسألة ذات جانب إشكالي لا بد من التعاطي معه؛ للتأكد من أنّ 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.

أسئلة الدراسة

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

الأسئلة الفرعية:

السؤال الأول: ما أهم تقنيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي يستخدمها ممارسو العلاقات العامة وموظفو هيئة التسوية؟

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

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

السؤال الرابع: ما مدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين أداء دائرة العلاقات العامة وموظفي هيئة التسوية؟

السؤال الخامس: ما مدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين البيئة الاتصالية لدى هيئة تسوية الأراضي والمياه؟

السؤال السادس: ما المعيقات التي تواجه ممارسي العلاقات العامة لدى الهيئة خلال توظيفهم لتقنيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عملهم؟

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

أهمية الدراسة

لهذه الدراسة أهمية على المستويين العلمي والعملي، حيث تتمثل الأهمية العلمية في كون هذه الدراسة من الدراسات الفلسطينية النادرة، في نطاق علم الباحثة، التي تبحث في أثر استخدام المؤسسات الحكومية لتكنولوجيا الاتصال الجديدة في أداء العاملين فيها، وخصوصا 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.

أهداف الدراسة

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

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

حدود الدراسة

– **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 البيني 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.

الإطار النظري والنموذج المستخدم

أولاً: الإطار النظري

- **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 رضاه" (العدوي، 2011، ص 17).

وعرفتها 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 ايصاله، 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 لأخر" (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 غالبا 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 حكراً لأفراد، وتشرف على عملها الدولة كما أنها تتكفل برواتب موظفيها" (العتيبي 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).

ثانياً: 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 Technology Acceptance Model (TAM)

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 عام1980، ونظرية السلوك المخطط (TPA) التي وضعها Ajzen سنة 1985" (نصري، 2015).

وتعد أشهر النظريات المقبولة والمستخدمة 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 تنجح 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 فلقد 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 تفسيرا وتوضيحا 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) نموذج يفترض قبول أي تقنية معينة قائم على عاملين رئيسين 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 والمايل، 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 الفريح 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 Technology Acceptance Model (TAM) 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 المعيقات التي تواجه الهيئة أثناء استخدام هذه الأدوات الاتصالية.

منهج الدراسة وأدواتها

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 متمايزة، 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).

مجتمع الدراسة وعينتها

- **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) فردا، ومجتمع الدراسة لأداة المقابلة في جميع ممارسي العلاقات العامة وجميع مديري الهيئة والبالغ عددهم (19) فردا.
- **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، إضافة إلى إجراء مقابلة مع عينة قصدية من ممارسي العلاقات العامة ومديري هيئة تسوية الأراضي والمياه الفلسطينية مقدارها (4) أفراد.
- **نتائج الدراسة**

نتائج الدراسة

تحرص هيئة تسوية الأراضي والمياه الفلسطينية على توظيف تقنيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة من أجل انجاز العمل، حيث أدركت الهيئة الحاجة لتوظيف هذه التقنيات نظراً لتأثير هذه التقنيات على أداء العاملين فيها، وقدرة هذه التقنيات للارتقاء بالمؤسسة. لذلك، هدفت هذه الدراسة إلى بيان أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة لدى هيئة تسوية الأراضي والمياه الفلسطينية في أداء العاملين فيها. وبناءً على أهداف الدراسة ومعالجتها الإحصائية، توصل الباحثان إلى النتائج التالية:

- **النتيجة المركزية:** إن استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة من قبل هيئة تسوية الأراضي والمياه يُحدِث تأثيراً في أداء العاملين فيها، وهذا ما أظهرته نتائج استطلاع أراء المبحوثين نحو ذلك.
- **نتيجة السؤال الفرعي الأول:** إن الاستجابة الكلية نحو تقنيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة المستخدمة في هيئة تسوية الأراضي والمياه الفلسطينية، والتي تتمثل في أجهزة حاسوب متطورة وشبكة انترنت وتطبيقات خاصة بالهيئة، بالإضافة إلى بريد الكتروني رسمي خاص بها وتقنيات أخرى، كانت كبيرة. وهذا ما يدل على اهتمام هيئة تسوية الأراضي والمياه الفلسطينية في توفير تقنيات تكنولوجية حديثة تخدم العمل لتحقيق أهدافها.
- **نتيجة السؤال الفرعي الثاني:** إن الاستجابة الكلية نحو مدى نجاح هيئة تسوية الأراضي والمياه الفلسطينية في خلق الشروط العملية الموائمة لتقبل كادرها الوظيفي لتقنيات الاتصال الحديثة، كانت كبيرة. وذلك لحرص الهيئة على توفير بيئة تشجع على استخدام كادرها الوظيفي لهذه التقنيات، وإدراكها للمنفعة من هذا الاستخدام. وهذا ما يتفق مع النموذج المستخدم في الدراسة، نموذج قبول التقنية (TAM).
- **نتيجة السؤال الفرعي الثالث:** إن الاستجابة الكلية نحو مدى استخدام موظفي هيئة تسوية الأراضي والمياه لتقنيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في أداء مختلف مهام عملهم، كانت كبيرة. ويتبين من ذلك اهتمام الهيئة في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي تساهم في تحقيق رؤيتها بتحويل كافة معاملاتها إلى معاملات الكترونية، تماشياً مع التطور التكنولوجي في عصرنا الحالي.
- **نتيجة السؤال الفرعي الرابع:** إن الاستجابة الكلية نحو مدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين أداء دائرة العلاقات العامة وموظفي هيئة تسوية الأراضي والمياه، وذلك من خلال سرعة انجاز العمل واتخاذ القرارات، والتغيير الإيجابي في بيئة العمل، كانت كبيرة. وذلك بسبب رغبة الهيئة في تحقيق شروط العملية الاتصالية بفعالية مع جمهورها بالاعتماد على تقنيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة، وهذا ما يؤثر على أداء العاملين فيها من خلال سهولة تداول البيانات المتعلقة بالعمل فيما بينهم، ومن ثم سرعة اتخاذ القرارات وإنجاز مهامهم.
- **نتيجة السؤال الفرعي الخامس:** إن الاستجابة الكلية نحو مدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين البيئة الاتصالية في هيئة تسوية الأراضي والمياه، وذلك من خلال الشعور بالرضا لدى العاملين في الهيئة أثناء التواصل مع الجمهور باستخدام التقنيات التكنولوجية، وجود أرشيف الكتروني يوفر الوقت والجهد في العمل، كانت كبيرة. وهذا ما يدل على إدراك الهيئة لميزات تكنولوجيا الاتصال الحديثة وأهمها التفاعلية التي تجعل من الاتصال والتواصل مع الجمهور ناجحاً وفعالاً، وذلك يُحسن من جودة البيئة الاتصالية.
- **نتيجة السؤال الفرعي السادس:** إن الاستجابة الكلية نحو المعيقات التي تواجه ممارسي العلاقات العامة وموظفي هيئة تسوية الأراضي والمياه خلال توظيفهم لتقنيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عملهم، كانت كبيرة. وهذا ما يدل على أن رغم رغبة الهيئة وسعيها الدائم في توفير واستخدام تقنيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة، إلا أنها تواجه معيقات خارج عن الإرادة، من حيث عدم توفر الميزانية الكافية لعقد ورش تدريبية وتقديم حوافز مادية تشجع موظفيها على الاستخدام المستمر لهذه التقنيات، بالإضافة إلى نقص الحملات التوعوية باستخدام التقنيات والخدمات التكنولوجية التي توفرها الهيئة الموجهة للجمهور. وهذا ما أسندته الباحثة إلى الأزمة المالية التي تتعرض لها الحكومة الفلسطينية التي تقف أمام طموح الهيئة في الاستزادة من الورش التدريبية والحملات التوعوية التي تخص تكنولوجيا الاتصال الحديثة، وتقديم الحوافز المادية التي تشجع العاملين على استخدام هذه التقنيات.

- **نتيجة السؤال الفرعي السابع:** أن لهيئة تسوية الأراضي والمياه آفاق مستقبلية فيما يخص مجال تكنولوجيا الاتصال الحديثة تتمثل في تحويل كافة معاملاتها إلى معاملات الكترونية، وتوفير أحدث ما أنجبته التكنولوجيا الحديثة من تقنيات، وإمداد موظفيها في كافة أقسامها ومكاتبها بهذه التقنيات، لإنجاز مهامهم ومسؤولياتهم بحرفية واتقان وجودة عالية.

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 اطارها النظري إلى ادخال متغيرات من نظريات ونماذج أخرى، لاسيما نظرية الحتمية التكنولوجية والنظرية الموحدة لقبول واستخدام التكنولوجيا.

المراجع:

أولاً: المراجع العربية.

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

باكير، عادل محمد، والمايل، 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.

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. (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.

التيتي، 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.

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

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

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

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

العتيبي، سارة ذيب، وحسين، ايمان فتحي. (2021). تكنولوجيا الاتصال وعلاقتها بأداء العاملين بالمؤسسات الحكومية: المديرية العامة للشؤون الصحية بمكة المكرمة نموذجا. 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.

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.

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–.

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.

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.

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.

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

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

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