

تكنولوجيا المعلومات والاتصال كرافعة لتطوير العلاقات العامة داخل الادارة العمومية

دراسة حالة ولاية عين الدفلى

Information and communication technology as a lever for developing public relations within public administration- Public Administration Case Study

د. آيت سي معمر نوال¹ / مخبر الاقتصاد الرقمي في الجزائر، جامعة جيلالي بونعامة خميس مليانة الجزائر،

nawel.aitsimaammam@univ-dbkm.dz

د. آيت سي معمر ايمان / مخبر الامن القومي الجزائري الرهانات والتحديات، جامعة الجزائر 1. الجزائر،

imene20190@gmail.com

تاريخ النشر: 2025-12-29

تاريخ القبول: 2025 / 12 / 25

تاريخ الاستلام: 2025 / 10 / 09

ملخص

تناولت هذه الدراسة مساهمة تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير العلاقات العامة في الإدارة العمومية، وهدفت إلى تشخيص واقع استخدام التكنولوجيا، وتقييم مستوى أداء وظائف العلاقات العامة، وتحديد طبيعة العلاقة المؤثرة بين المتغيرين وقوتها. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة قصدية قوامها 50 موظفًا في ولاية عين الدفلى وُحِلَّت البيانات باستخدام برنامج SPSS، باستخدام أساليب الإحصاء الوصفي والاستدلالي. وخلصت الدراسة إلى أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لم تعد مجرد وسيلة دعم، بل أصبحت محركًا استراتيجيًا لتطوير العلاقات العامة. وتكمن فعاليتها في استثمارها في تنظيم وتنمية رأس المال البشري، الذي يُعد الركيزة الأساسية لبناء علاقة ثقة مستدامة مع المواطنين وتقديم خدمات عالية الجودة في ظل التحول الرقمي.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، العلاقات العامة، الإدارة العمومية

Abstract:

This study addressed the contribution of the application of information and communication technology to the development of public relations in public administration. It aimed to diagnose the reality of the study relied on the descriptive analytical approach, and a questionnaire was used as the primary tool for collecting data from a purposive sample of 50 employees in Ain defla. The data were analyzed using SPSS software, using descriptive and inferential statistics. The study concluded that information and communication technology is no longer merely a means of support, but rather a strategic driver for developing public relations. Its effectiveness lies in its investment in organizing and developing human capital, which is the fundamental foundation for building a sustainable relationship of trust with citizens and providing high-quality public services in light of the digital transformation.

Key word: Information and communication technology, public relations, public administration

¹ المؤلف المرسل: إسم المؤلف المرسل، الإيميل: Email@yahoo.fr

I تمهيد :

مع التقدم التكنولوجي، لجأت الإدارة العمومية إلى اعتماد التكنولوجيا كوسيلة حديثة لتسهيل الإجراءات الإدارية حيث أصبح التحول الرقمي خياراً استراتيجياً تتبناه المؤسسات العمومية لتحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين، تقليص مدة إنجاز المعاملات، والتغلب على تعقيدات البيروقراطية الورقية التقليدية. كما ساهمت الرقمنة في تطوير وسائل الاتصال داخل هيئات الإدارة العامة وتعزيز الشفافية من خلال إتاحة البيانات إلكترونياً، مما يمنح المواطن إمكانية تتبع معاملاته دون الحاجة للتنقل. إلى جانب ذلك، أتاح إدماج تقنيات حديثة مثل التطبيقات الإلكترونية، منصات الخدمات عن بُعد، ونظم المعلومات الإدارية رفع كفاءة الموظفين وتسهيل اتخاذ القرارات بناءً على قواعد بيانات دقيقة ومحدثة. ونتج عن هذا التحول الرقمي تقليل التكلفة المرتبطة بالطباعة، الأرشفة، والصيانة التقليدية للوثائق، مما ساهم في تحسين توجيه النفقات العمومية بشكل فعال. علاوة على ذلك، عززت التكنولوجيا العلاقة بين المواطن والإدارة عبر تقريب الخدمات منه وإتاحتها في أي وقت ومن أي مكان، ما زاد من مستوى الرضا وعزز الثقة بين الطرفين.

من خلال هذه الورقة البحثية، سيتم تناول الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وعلاقتها بالعلاقات العامة في الإدارة العمومية الجزئية. سيتم ذلك عبر استعراض الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال محورين: تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ثم تعريف مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال. كما سيتم إسقاط هذه الدراسة النظرية على عينة بحث محددة.

1.I - إشكالية البحث :

فيما تتمثل مساهمة تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مستوى تطوير العلاقات العامة في الإدارة العمومية؟

2.I - فرضيات البحث :

الفرضيات ..

الفرضية الأولى: يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لبعـد "البنية التحتية التكنولوجية" على مستوى تطوير العلاقات العامة.

الفرضية الثانية: يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لبعـد "استخدام أدوات الاتصال الرقمي" على مستوى تطوير العلاقات العامة.

الفرضية الثالثة: يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لبعـد "إسهامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارة العمومية

الفرضية الرابعة: يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لبعـد "الكفاءة الرقمية والتدريب" على مستوى تطوير العلاقات العامة.

3.I - أهداف البحث :

تهدف هذه الدراسة إلى:

- رصد أهم أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصال المستعملة في الإدارة العمومية؛ -
- دراسة تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على وظيفة العلاقات العامة؛
- تقييم استغلال التكنولوجيا في الإدارة العمومية؛
- تقديم مجموعة من التوصيات لتحسين العلاقات العامة في ضوء التحول الرقمي.

4 - أهمية البحث :

- تسليط الضوء على استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الادارة العمومية؛
- إبراز الدور الحديث للعلاقات العامة في العصر الرقمي،
- تعزيز العلاقة بين الادارة والمواطن من خلال ترسيخ الشفافية عند استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛

5 - الدراسات السابقة:

دراسة وردة حدوش و فريدة فركول حول دور التطبيقات الرقمية في تحسين الخدمة العمومية بالادارة المحلية: ولاية بومرداس كأنموذج بهدف إبراز ملامح الرقمنة الادارية من خلال التطرق الى الأنظمة المعلوماتية المبنية على مستوى الادارة المحلية وتبيان أهميتها

دراسة قندز كريم، أمال حمو زروقي، تكنولوجيا الاتصال الحديثة ودورها في ممارسة أنشطة العلاقات العامة، وقد هدفت هاته الدراسة الى: معرفة أهم وسائل الاتصال الرقمي التي وفرتها تكنولوجيا الاتصال لممارسي العلاقات العامة وكذا محاولة إبراز دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير أنشطة العلاقات العامة

المحور الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والعلاقات العامة في الإدارة العمومية الجزائرية

سنقوم من خلال هذا المحور الى التطرق إلى الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والعلاقات العامة في الادارة العمومية الجزائرية من خلال التعرف على الاطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في فرعين: تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ثم مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال..

1- الاطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

عرفت تكنولوجيا المعلومات والاتصال تطورا على مر عقود، وبات من اللازم على كل المنظمات سواء كانت خاصة أو عمومية تبني هاته التكنولوجيا وبمراحل لتحقيق الأهداف المتميزة لها، و التحول من إدارة تقليدية الى إدارة أكثر حداثة، سنحاول من خلال هذا المحور التطرق الى مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال لننتقل بعدها الى أهميتها.

2- مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تنقسم تكنولوجيا المعلومات والاتصال الى شقين أساسيين هما: " التكنولوجيا " و "المعلومات والاتصال" سنحاول من خلال هذا الفرع التعرف على التكنولوجيا (أولا) لننتقل بعدها الى تعريف المعلومات والاتصال (ثانيا) ثم تكنولوجيا المعلومات والاتصال (ثالثا).

أ- تعريف التكنولوجيا

يرجع أصل تكنولوجيا الى كلمة يونانية تتكون من شقين هما (Techno) تعني التشغيل الصناعي و الثاني (Logos) أي العلم أو المنهج، لذا تكون بكلمة واحدة علم التشغيل الصناعي، و يمكن تعريفها بأنها: " تطبيق الاجراءات المستمدة من البحث العلمي و الخبرات العلمية لحل المشكلات الواقعية، ولا تعني التكنولوجيا هنا الأدوات و المكنائن فقط بل أنها الأسس النظرية و العلمية التي ترمي الى تحسين الأداء البشري في الحركة التي تتناولها (جلاب مصباح، دبدوس الهاشي، 2019)

ب-المعلومات هي: ما يستخلص من جمع وتنظيم وتحليل وتلخيص البيانات ، أما تكنولوجيا المعلومات فهي: السبل لتسهيل الحصول على المعلومات وتبادلها وجعلها متاحة لطالبيها بسرعة، إذ تشمل مفهوم تقنية المعلومات على فكرة تطبيق التقنية في تناول المعلومات من حيث إنتاجها وحياتها ومعالجتها، ويتطلب الأمر أجهزة متفوقة كما اعتبرت تكنولوجيا المعلومات مصطلحا يطلق على الحاسب الآلي، أو هي مفهوم شامل يحتوي على معالجة الكلمات ومعدات الكتب و البريد الالكتروني و التلفزيون الكابلي و اتصالات الأقمار الصناعية.(بن علي مليكة، 2022)

ج- الاتصال هو : عملية تناقل المعلومات والمعارف و تبادلها من المرسل إلى المستقبل أو مجموعة المستقبلين و ذلك باستخدام الوسائل و التكنولوجيا المتاحة(نبار ربيعة، 2019)، أما تكنولوجيا الاتصال فحسب "روبن و برنت" هي: أداة أو وسيلة تساعد على إنتاج أو توزيع أو تخزين أو استقبال أو عرض البيانات.و في نفس السياق فان تكنولوجيا المعلومات و الاتصال تنقسم إلى قسمين:

- القسم المادي: هي الأجهزة المستخدمة في عملية الاتصال من أجهزة حاسوبية و مكتبية و الهواتف وصولا الى الأسلاك المستخدمة في صنع الشبكات التي يتم وصلها مع كافة الأجهزة لإتمام نقل المعلومة .
- القسم العلمي أو العقلي: يتمحور حول لغات البرمجة والهندسة الحاسوبية والذكاء الاصطناعي الذي يعمل على تسيير عملية الاتصال وفق خطوات يتم تحديدها من قبل المسؤول (بن كيج نسرين، 2017)

4- خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تتميز تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بجملة من الخصائص أهمها:

- تقليص الوقت: تجعل كل الأماكن الكترونيا؛
- تقليص المكان: تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجما هائلا من المعلومات المخزنة و التي يمكن الوصول اليها بيسر و سهولة؛
- تكوين شبكات الاتصال: تتوحد مجموعة التجهيزات المستندة على تكنولوجيا المعلومات من أجل تشكيل شبكات الاتصال، وهذا ما يزيد من تدفق المعلومات و تبادلها؛
- التفاعلية: أي أن المستعمل لهذه التكنولوجيا قد يكون مستقبل و مرسل في آن واحد و هو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأنشطة (بارك نعيمة، 2019)
- الشبوع و الانتشار: أي قابلية الشبكة للتوسع و الانتشار عبر مختلف مناطق العالم، و هذا ما يسمح بتدفق المعلومات عبر مسارات مختلفة مما يعطيها الطابع العالمي؛
- اللاتزامنية: حيث يكون بإمكان المستخدم ارسال و استقبال الرسائل في أي وقت مناسب و هو غير مطالب باستخدام النظام في الوقت نفسه

المحور الثاني: العلاقات العامة في الادارة العمومية

مع التطورات التي تشهدها الإدارة الحديثة، لم تعد العلاقات العامة تقتصر على النشاطات الاتصالية التقليدية، بل أصبحت تعتمد أساليب علمية ومنهجية حديثة تهدف إلى إشراك المواطن في العملية الإدارية، وتكريس مبادئ الحوكمة ومن أجل التعمق في فهم هذه الوظيفة ودورها داخل الإدارة العمومية، سنقوم أولاً بالتعريف بمفهوم العلاقات العامة وتحديد خصائصها وأهدافها ، لننتقل بعد ذلك إلى إبراز أهم وظائفها وتجلياتها العملية في الإدارة العمومية

1- تعريف العلاقات العامة

تعرف العلاقات العامة بأنها: " مجموعة من البرامج التي تضعها مؤسسة أو هيئة ما بهدف إنشاء أو تحسين صورتها أو صورة منتجاتها لدى مختلف الجماهير، سواء داخل المؤسسة أو خارجها، والتي تؤثر على تطورها" (Djazia Benra, 2023).

وقد تطور مفهوم العلاقات العامة بظهور وتطور التكنولوجيا بصفة عامة وتكنولوجيا المعلومات والاتصال بصفة خاصة بما يعرف بالعلاقات العامة الالكترونية، حيث أنه بالنظر الى التطورات الادارية التي حصلت على مستوى المؤسسات العالمية و نظرا للحاجات الادارية الملحة التي تتعرض لها مختلف المؤسسات في العالم، هذا ما دفع بالممارسين ورجال الادارة الى ضرورة إدخال علم جديد يصنف ضمن علوم الاعلام والاتصال وهو علم العلاقات العامة، غير أنه مع ظهور تكنولوجيا الاعلام والاتصال و التطور السريع لأشكال الاتصال وتقنياته ولد مفهوم جديد للعلاقات العامة في المنظمة، يمكن ايجاز استخدامات العلاقات الالكترونية فيما يلي:

- تصميم موقع المنظمة الالكتروني ليمثل أداة جوهرية وحيوية للاتصال بجمهورها وبالمعاملين معها من عملاء و بالمحيط الخارجي لها بشكل عام؛
- استخدام البريد الالكتروني كوسيلة للاتصال الشخصي الداخلي بين أعضاء المنظمة واتصال قيادة المنظمة وأجهزتها المختصة بالجمهور الخارجي المستحدث؛
- التعرف على صورة المنظمة عند جمهورها من خلال ما تنشره وسائل الاعلام والاتصال وما ينشره أعضاء المنظمة والمعاملين معها والجمهور عبر المواقع الالكترونية على شبكة الانترنت و على شبكات التواصل الاجتماعية والمنصات والمدونات ومختلف الوسائط الرقمية الأخرى؛
- الافادة من نقل الملفات في الشبكات الرقمية للحصول على المعلومات والبيانات والصور التي تخدم المنظمة وتحقيق أهدافها (ينون فاطمة الزهراء، كمال راشدي، 2023)

أهمية العلاقات العامة نوجز أهمية العلاقات العامة فيما يلي:

- للعلاقات العامة في الادارة العمومية أهمية كبيرة كونها وظيفة تنظيمية تمكن الادارة من تحديد مسؤوليتها والمحافظة على التعاون بينها وبين جماهيرها؛
- تقوم بدراسة الرأي العام و ميول الجماهير لإقناعهم وإرضائهم عن طريق تلبية رغباتهم وتحقيق سيادة القيم، العدالة والمساواة؛
- لفت نظر الادارة العليا للسياسات و الاجراءات التي تخدم الادارة العمومية وتساهم في تنميتها وتراعي محيطها؛

- ضمان التفاهم المتبادل بين الإدارة و جماهيرها بتقريب وجهات نظر وتقليل حدة السلبيات والأمراض الإدارية لتحسين الصلات ودعم الثقة بالإدارة واستشعار الرأي العام حول قرارات المؤسسة و مستجداتها
 - تتضح أهمية العلاقات العامة في مجال المنظمات الحكومية، حيث تقوم بدور مهم في تحسين العلاقات بين الحكومة أو الوزارة والجمهور، فعن طريقها ينمو الشعور بالمسؤولية لدى المواطنين، وبالتالي تحويلهم الى جمهور ايجابي متعاون مع الحكومة، حيث نمت العلاقات العامة وتطورت كمفهوم إداري وكوظيفة حيوية في المنظمات الحكومية (شداد عبد الرحمان، 2016)
 - يمكن استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تعزيز وتحسين عمليات ادارة العلاقات العامة، فعلى سبيل المثال يمكن استخدام البريد الالكتروني والمواقع الالكترونية لتوفير المعلومات الدقيقة والمحدثة للجمهور، وتقديم الاجابات على الاستفسارات والشكاوى في وقت قصير، وباستخدام وسائل التواصل الاجتماعي، يمكن للمؤسسة التفاعل مع الجمهور بشكل أفضل، و الاستماع الى آرائهم وكذا تعزيز الشفافية والثقة وتحسين التواصل مع الجمهور، وتحسين استراتيجياتها بناء على ردود فعل الجمهور (فيروز بحامد، 2024)
 - تحقق العلاقات العامة التكيف الانساني اللازم بين الأجهزة و الهيئات وبين الجماهير، وهذا التكيف الانساني أصبح من ضروريات مجتمعاتنا الحديثة المعقدة، وبدونه لا يمكنها أن تصل الى أهدافها المنشودة؛
 - تعمل العلاقات العامة في المنظمات المختلفة على غرس ودعم المسؤولية الاجتماعية بين الجماهير، وهذا يساعد المجتمع والمنظمات على التغلب على العقبات التي تواجهها (حسيد جمال، 2014)
- الفرع الثاني: وظائف العلاقات العامة بالإدارة العمومية**
- يهدف فهم اهداف العلاقات العامة في الادارة العمومية لتتطرق في البداية الى تحديد مفهوم الادارة العلاقات العامة ثم ننتقل الى تحديد الأهداف التي تسعى المنظمة الى تحقيقها ضمن هذا السياق.
- يمكن تعريفها على أنها جميع العمليات أو النشاطات الحكومية التي تهدف الى تنفيذ السياسة العامة للدولة و هي تنفيذ المهام باستخدام الجهود البشرية و الوسائل المادية استخداما يعتمد على التخطيط و التنظيم والتوجيه وفق منظومة موحدة تستخدم الرقابة و التقييم و تسعى الى تحقيق الأهداف بكفاءة و فعالية
- إن العلاقات العامة هي قبل كل شيء تقنيات اتصال تهدف إلى تقديم صورة إيجابية لشخص أو مؤسسة، سواء كانت عامة أو خاصة، وذلك من خلال بناء علاقة من الثقة والتقدير، أو الانتماء بين منظمة، أو منتج، أو علامة تجارية، وجمهورها. (Lasledj Aicha, 2022) يمكن القول أن الوظائف التي تقوم بها العلاقات العامة عديدة نوجزها فيما يلي:
- تقديم التفسيرات اللازمة لسياسات المنظمة وأنشطتها الى الجمهور؛
 - الدراسة والتفسير لردود أفعال الجماهير حاليا ومستقبلا تجاه المنظمة؛
 - هناك من وضع أربعة وظائف للعلاقات العامة هي:
 - تقديم النصح و الاستشارة ؛

- إعلام المعنيين بأهداف وفلسفة المنظمة وأنشطتها؛
 - إجراء الأبحاث و التحاليل واكتشاف بيئة المنظمة؛
 - بناء الثقة بين المنظمة وجماهيرها وتدعيمها و الحفاظ على ديمومتها.
- هناك من حدد لها الوظائف التالية: (معمر بن عيسى، 2022)

- البحث
 - التخطيط
 - الانتاج
 - التنسيق؛
 - الخدمة الادارية؛
 - خدمة المجتمع المحلي؛
 - التوجيه الإداري
- وعلى الرغم من تنوع واختلاف الوظائف التي تؤديها ادارة العلاقات العامة فان ثمة نمطا محددًا من الوظائف التي تشيع في أغلب إدارة العلاقات العامة ويمكننا أن نجعلها فيما يلي:
- تقديم المشورة لإدارة المنظمة فيما يخص السياسات والعلاقات بالجماهير وبوسائل اتصال؛
 - البحوث: للتعرف على اتجاهات وسلوكيات الجماهير وأسبابها ودوافعها من أجل تخطيط وتنفيذ وقياس الأنشطة التي تستهدف التأثير في وعي ومعرفة اتجاهات هذه الجماهير؛
 - العلاقات بوسائل الاتصال: اقامة علاقات جيدة ومستمرة مع وسائل الاتصال سعيا لنشر أخبار وتحليلات وصور عن المنظمة و ترويجها وإشباع الاحتياجات الاعلامية لوسائل الاتصال؛
 - النشر: من خلال نشر الرسائل المخططة من خلال وسائل مختارة من دون مقابل مالي لتعزيز مصالح المنظمة؛
 - العلاقات بالمجتمع المحلي: من خلال التخطيط المستمر والمشاركة الفعالة من طرف المجتمع المحلي
 - الشؤون الحكومية: حيث ترتبط مباشرة بالأجهزة والهيئات التشريعية والتنظيمية وتمارسها العلاقات العامة نيابة عن المنظمة؛
 - العلاقات المالية: من خلال بناء جو من الثقة بين المنظمة و المستثمرين والمجتمع المالي بصفة عامة، ويطلق على هذا العنصر أحيانا العلاقات بالمستثمرين أو العلاقات بحملة الأسهم (سامية جفال، 2008)

المحور الثالث: الاستبيان كأداة لقياس دور التكنولوجيا في تطوير العلاقات العامة في الادارة العمومية
تعتبر الاستبانة الأداة الرئيسية التي تم الاعتماد عليها لجمع البيانات الميدانية من عينة الدراسة، وقد تم

استخدام مقياس ليكرت الخماسي الذي يعد من أكثر المقاييس شيوعا وموثوقية في البحوث الاجتماعية والإدارية
سنقوم في البداية بعرض وتحليل الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة، ثم تحليل اتجاهات آرائهم نحو
متغيرات البحث بالاعتماد على أساليب الإحصاء الوصفي

أولا: عرض وتحليل الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة

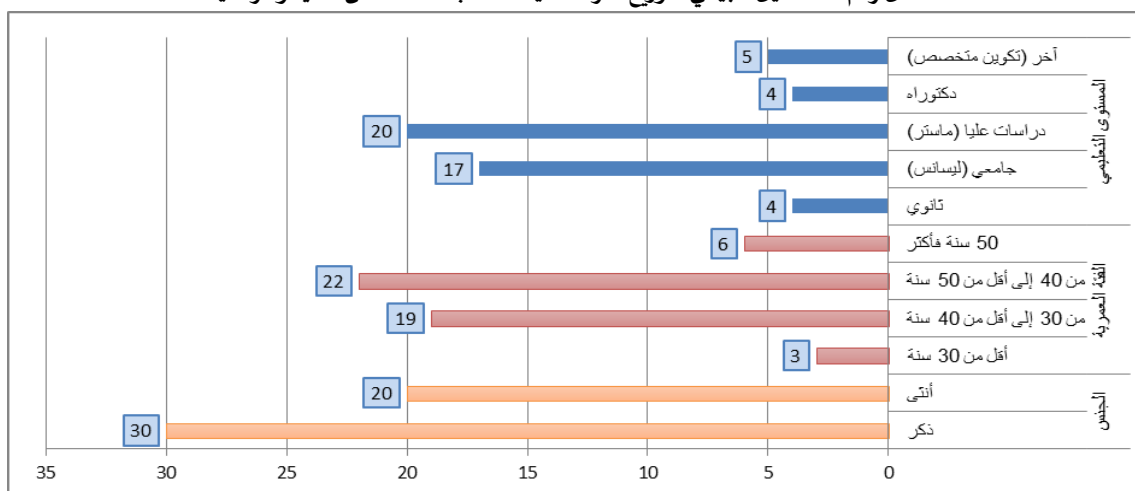
يهدف هذا المحور إلى استعراض الملامح الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة (العينة المعتمدة هنا
هي العينة القصدية: موجهة للموظفين الذين يستخدمون TIC) البالغ عددهم 50 موظفا، وذلك من خلال تحليل
متغيرات الجنس، والفئة العمرية، والمستوى التعليمي، وغيرها من الخصائص التي تساهم في فهم طبيعة
المشاركين في الدراسة.

الجدول رقم (02): توزيع أفراد العينة حسب خصائصهم الشخصية

المتغير	الفئة	التكرار (ن)	النسبة المئوية (%)
الجنس	ذكر	30	60.0%
	أنثى	20	40.0%
المجموع		50	100%
الفئة العمرية	أقل من 30 سنة	3	6.0%
	من 30 إلى أقل من 40 سنة	19	38.0%
	من 40 إلى أقل من 50 سنة	22	44.0%
	50 سنة فأكثر	6	12.0%
	المجموع	50	100%
المستوى التعليمي	ثانوي	4	8.0%
	جامعي (ليسانس)	17	34.0%
	دراسات عليا (ماستر)	20	40.0%
	دكتوراه	4	8.0%
	آخر (تكوين متخصص)	5	10.0%
المجموع		50	100%

المصدر: من إعداد التلميذة بالاعتماد على مخرجات SPSS v29

الشكل رقم 01: تمثيل البياني لتوزيع أفراد العينة حسب الخصائص الديموغرافية



المصدر: من إعداد التلميذة بالاعتماد على برنامج EXCEL

من خلال البيانات المعروضة في الجدول والشكل أعلاه يمكن القول إن عينة الدراسة تتمتع بخصائص
متكاملة ومناسبة لأهداف البحث، فهي تجمع بين تمثيل متوازن للجنسين، وتركيز كبير على الفئات العمرية ذات

الخبرة بالإضافة إلى مستوى تعليمي عال هذا التنوع والتكامل في سمات العينة يجعل البيانات التي تم جمعها أساساً قوياً وموثوقاً لتحليل متغيرات الدراسة واختبار فرضياتها.

ثانياً: تحليل اتجاهات إجابات أفراد العينة نحو محاور الدراسة

سيتم تحليل آراء عينة الدراسة واتجاهاتهم نحو كل محور من محاور الاستبيان، وذلك بالاعتماد على مقاييس الإحصاء الوصفي (المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية). لتحديد اتجاه الإجابات وتفسير هذه القيم.

1- تحليل وتقييم اتجاهات العينة نحو أبعاد المحور الأول: مدى توفر وتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارة العمومية

أ- تحليل وتقييم اتجاهات العينة نحو البعد الأول: البنية التحتية التكنولوجية

يمثل بعد "البنية التحتية التكنولوجية" أحد المتطلبات الأساسية لتطبيق أي نظام معلوماتي حديث، ويهدف تحليل هذا البعد إلى قياس مدى توفر مقوماته (من أجهزة وبرمجيات وشبكات) من وجهة نظر أفراد العينة المتمثلين في جميع الموظفين في الإدارة العمومية، ويبين الجدول التالي النتائج التي تم التوصل إليها بالتفصيل:

الجدول رقم (03): الإحصاءات الوصفية لإجابات أفراد العينة حول المحور الأول

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية (%)	الترتيب	الاتجاه العام
1. توفر الإدارة العمومية على أجهزة حاسوب حديثة وكافية في المصالح لتلبية احتياجات العمل.	3.70	1.111	74.0%	1	مرتفع
2. تتمتع الإدارة بشبكة إنترنت ذات سرعة وجود عالية ومتاحة للموظفين.	2.60	1.245	52.0%	5	منخفض
3. توفر برمجيات وتطبيقات متخصصة (مثل إدارة الوثائق، قواعد البيانات) تدعم العمل الإداري.	3.22	1.314	64.4%	4	متوسط
4. وجد نظام حماية وأمن معلومات فعال لحماية البيانات والشبكات بالإدارة.	3.32	1.285	66.4%	2	متوسط
5. توفر خدمة دعم فني وصيانة دورية للأجهزة والبرمجيات عند الحاجة.	3.30	1.129	66.0%	3	متوسط
المتوسط العام للبعد الأول	3.2280	0.87692	64.6%		متوسط

المصدر: من إعداد التلميذة بالإعتماد على مخرجات SPSS v29

تشير النتائج الإحصائية الموضحة في الجدول أعلاه إلى أن المتوسط الحسابي العام للبعد الأول، الذي يقيس مدى توفر البنية التحتية التكنولوجية، قد بلغ 3.2280، وهي قيمة تقع ضمن فئة الموافقة "المتوسطة"، بأهمية نسبية بلغت 64.6% أما الانحراف المعياري، الذي بلغ 0.87692، فيدل على وجود تقارب نسبي في وجهات نظر أفراد العينة حول هذا البعد بشكل عام، مما يمنح هذه النتيجة درجة عالية من ومنه يمكن الاستنتاج أن البنية التحتية التكنولوجية في الإدارة العمومية تتمتع بمستوى "متوسط" بشكل عام. وتتمثل نقطة القوة الرئيسية في توفر الأجهزة الحاسوبية الكافية، بينما تبرز جودة شبكة الإنترنت باعتبارها نقطة الضعف الجوهرية التي تتطلب اهتماماً ومعالجة لتحسين الأداء العام وتعزيز عملية التحول الرقمي بفعالية.

ب- تحليل وتقييم اتجاهات العينة نحو البعد الثاني: استخدام أدوات الاتصال الرقمي (داخلياً وخارجياً)

يعد الاستخدام الفعال لأدوات الاتصال الرقمي مؤشرا هاما على مستوى النضج الرقمي في أي مؤسسة، حيث يساهم في تسريع وتيرة العمل وتعزيز الشفافية ويهدف تحليل هذا البعد إلى تقييم مدى اعتماد الموظفين الإداريين بولاية عين دلفى على هذه الأدوات في تواصلهم الداخلي والخارجي. ويبين الجدول التالي النتائج التفصيلية التي تم التوصل إليها.

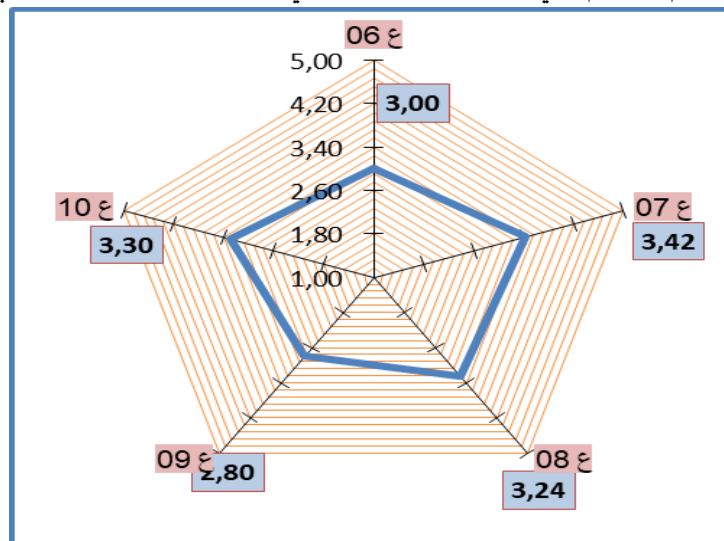
الجدول رقم (04): الإحصاءات الوصفية لإجابات أفراد العينة حول البعد الثاني

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية (%)	الترتيب	الاتجاه العام
1. يستخدم البريد الإلكتروني الرسمي بشكل فعال للتواصل الداخلي بين الموظفين والمصالح.	3.00	1.414	60.0%	4	متوسط
2. يستخدم الموقع الإلكتروني الرسمي للإدارة لنشر المعلومات والخدمات للمواطنين.	3.42	1.326	68.4%	1	مرتفع
3. يستخدم الإدارة منصات التواصل الاجتماعي (مثل فيسبوك) للتواصل مع الجمهور.	3.24	1.393	64.8%	3	متوسط
4. وجد منصات أو تطبيقات داخلية لتسهيل تبادل الملفات والمعلومات بين الموظفين (إنترنت).	2.80	1.485	56.0%	5	متوسط
5. تم تحديث محتوى القنوات الرقمية (الموقع، وسائل التواصل) بانتظام بمعلومات دقيقة وحديثة.	3.30	1.329	66.0%	2	متوسط
المتوسط العام للبعد 02	3.1520	1.00493	63.0%		متوسط

المصدر: من إعداد التلميذة بالاعتماد على مخرجات SPSS v29

يتضح من خلال الجدول أن المتوسط الحسابي العام لبعد "استخدام أدوات الاتصال الرقمي" قد بلغ 3.1520، وهو ما يندرج ضمن فئة الموافقة "المتوسطة"، بأهمية نسبية تقدر بـ 63.0%. ويشير الانحراف المعياري المرتفع نسبياً (1.00493) إلى وجود تباين واضح في وجهات نظر أفراد العينة وتجاربهم فيما يتعلق بتطبيق هذه الأدوات.

الشكل رقم 02: رسم بياني لأهمية عبارات البعد الثاني حسب اتجاهات وأراء المستجوبين



المصدر: من إعداد التلميزة بالاعتماد على برنامج Excel.2010

مما سبق نستنتج بأن مستوى استخدام أدوات الاتصال الرقمي في الإدارة العمومية هو "متوسط" بشكل عام. وتتمثل نقطة القوة في توظيف هذه الأدوات بفعالية في التواصل الخارجي، بينما نقص وجود منصات أو تطبيقات داخلية لتسهيل تبادل الملفات والمعلومات بين الموظفين (إنترنت) يمكن إرجاعه إلى ضعف في البنية التحتية للتعاون الرقمي الداخلي، وأن الاعتماد الأكبر قد يكون على الوسائل التقليدية أو غير الرسمية لتبادل المعلومات بين الموظفين.

ج- تحليل وتقييم اتجاهات العينة نحو البعد الثالث: إسهامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارة العمومية

تقاس القيمة الحقيقية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال إسهاماتها الملموسة في تحسين الأداء الإداري ودعم اتخاذ القرار. يهدف هذا الجزء إلى تقييم مدى إدراك الموظفين لهذه الإسهامات في الإدارة العمومية، والنتائج التفصيلية موضحة في الجدول أدناه.

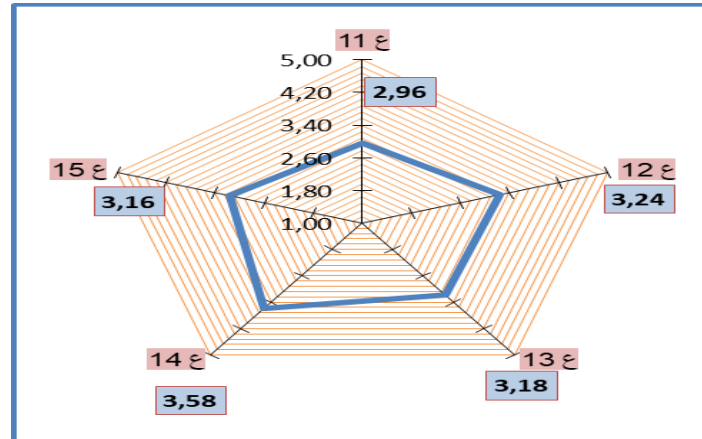
الجدول رقم (05): الإحصاءات الوصفية لإجابات أفراد العينة حول البعد الثالث

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية (%)	الترتيب	الاتجاه العام
1. تم أرشفة الوثائق والمعاملات الإدارية إلكترونياً بشكل منظم.	2.96	1.370	59.2%	5	متوسط
2. سهل الوصول إلى المعلومات والبيانات اللازمة لإنجاز المهام بسرعة وكفاءة عبر الأنظمة الرقمية.	3.24	1.238	64.8%	2	متوسط
3. تستخدم قواعد بيانات إلكترونية لتخزين وإدارة معلومات المواطنين والخدمات المقدمة.	3.18	1.273	63.6%	3	متوسط
4. ساهم الأنظمة الرقمية في تسهيل عملية اتخاذ القرار بناء على بيانات دقيقة.	3.58	1.126	71.6%	1	مرتفع
5. وجد تشجيع على مشاركة المعرفة والخبرات بين الموظفين عبر الأدوات التكنولوجية المتاحة.	3.16	1.405	63.2%	4	متوسط
المتوسط العام للبعد 03	3.2240	1.01631	64.5%		متوسط

المصدر: من إعداد التلميزة بالاعتماد على مخرجات SPSS v29

تشير النتائج إلى أن المتوسط الحسابي العام لبعد إسهامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارة العمومية بلغ 3.2240، وهو ما يضعه ضمن فئة الموافقة "المتوسطة" بأهمية نسبية 64.5%. وبدل الانحراف المعياري المرتفع (1.01631) على وجود تشتت كبير في الآراء حول هذا الموضوع، مما قد يعكس تطبيقاً غير متجانس لهذه الممارسات عبر مختلف المصالح.

الشكل رقم 03: رسم بياني لأهمية عبارات البعد الثالث حسب اتجاهات وأراء المستجوبين



المصدر: من إعداد التلميذة بالاعتماد على برنامج Excel.2010

عند تفصيل النتائج العبارات، يمكن القول بأن تصور الموظفين لإسهامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال هو تصور "متوسط" بشكل عام وتبرز نقطة القوة الرئيسية في الدور الملموس الذي تلعبه التكنولوجيا في دعم اتخاذ القرار، بينما تمثل ضعف عمليات الأرشفة الإلكترونية المنظمة نقطة الضعف النسبية، الأمر الذي يتطلب وضع سياسات وإجراءات واضحة لتعزيز إسهامات التكنولوجيا في هذا المجال الحيوي.

د- تحليل وتقييم اتجاهات العينة نحو البعد الرابع: الكفاءة الرقمية والتدريب
يمثل العنصر البشري ومدى كفاءته الرقمية عاملا حاسما في نجاح أو فشل أي مشروع للتحويل الرقمي، يهدف هذا البعد إلى قياس مستوى الكفاءة الرقمية للموظفين الإداريين بالإدارة العمومية، وتقييم مدى كفاية برامج التدريب الموجهة لهم، ونتائج التحليل مبينة في الجدول التالي.

الجدول رقم (06): الإحصاءات الوصفية لإجابات أفراد العينة حول البعد الرابع

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية (%)	الاتجاه العام
1. متلك الموظفون المهارات اللازمة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بفعالية في مهامهم.	2.94	1.168	58.8%	متوسط
2. وفر الإدارة برامج تدريبية منتظمة للموظفين على استخدام الأنظمة والتطبيقات التكنولوجية الجديدة.	2.32	1.220	46.4%	منخفض
3. شعر الموظفون بالثقة في استخدام الأدوات التكنولوجية المتاحة لهم.	2.86	1.195	57.2%	متوسط
4. وجد وعي بأهمية الأمن السيبراني والممارسات الآمنة عند استخدام التكنولوجيا.	3.16	1.267	63.2%	متوسط

متوسط	66.0%	1.329	3.30	5. شجع القيادة الإدارية على تبني واستخدام التكنولوجيا في تحسين الأداء.
متوسط	56.4%	0.92312	2.8200	المتوسط العام للبعد

المصدر: من إعداد التلميذة بالاعتماد على مخرجات SPSS v29

أظهرت النتائج أن المتوسط الحسابي العام لبعد "الكفاءة الرقمية والتدريب" بلغ 2.8200، وهو ما يمثل اتجاه موافقة "متوسط". والجدير بالذكر أن هذا المتوسط هو الأدنى بين جميع أبعاد الدراسة، مما يشير إلى أن هذا الجانب يمثل التحدي الأكبر، ويدل الانحراف المعياري (0.92312) على وجود تجانس نسبي في الآراء حول هذا البعد.

مما سبق نستنتج أن المستوى العام للكفاءة الرقمية والتدريب هو "متوسط"، إلا أنه يمثل الحلقة الأضعف في منظومة تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالإدارة العمومية. وتتمثل نقطة القوة النسبية في وجود دعم من القيادة الإدارية، بينما تمثل ندرة أو غياب برامج التدريب المنتظم نقطة الضعف الأكثر خطورة، والتي قد تعيق الاستفادة الكاملة من الاستثمارات في البنية التحتية والبرمجيات، وتحد من قدرة الموظفين على استخدام التكنولوجيا بفعالية وثقة.

ثالثاً: ملخص التحليل الإجمالي للمحور الأول (المتغير المستقل): سنقوم من خلال الجدول المبين أدناه بوصف إجمالي للمحور الأول لنتنتهي بتحليل عام للمحور كالتالي:

الجدول رقم (07): الإحصاءات الوصفية لإجابات أفراد العينة حول الإجمالي للمحور الأول

الترتيب	البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية (%)	الاتجاه العام
1	البعد الأول: البنية التحتية التكنولوجية	3.2280	0.87692	64.6%	متوسط
2	البعد الثالث: إسهامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارة العمومية	3.2240	1.01631	64.5%	متوسط
3	البعد الثاني: استخدام أدوات الاتصال الرقمي	3.1520	1.00493	63.0%	متوسط
4	البعد الرابع: الكفاءة الرقمية والتدريب	2.8200	0.92312	56.4%	متوسط
	المحور الأول ككل	3.1211	0.78219	62.4%	متوسط

المصدر: من إعداد التلميذة بالاعتماد على مخرجات SPSS v29

يظهر التحليل الإجمالي للمحور الأول، كما هو مبين في الجدول أعلاه، أن المتوسط الحسابي العام قد بلغ 3.1211، وهو ما يندرج ضمن فئة الموافقة "المتوسطة"، بأهمية نسبية إجمالية بلغت 62.4%. ويدل الانحراف المعياري العام (0.78219)، وهو أقل من الواحد الصحيح، على وجود درجة مقبولة من التجانس وتقارب وجهات نظر أفراد العينة حول المستوى العام لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارة العمومية.

مما سبق يمكن استنتاج أن المستوى العام لتوفر وتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارة العمومية هو مستوى "متوسط". وتكمن نقطة القوة النسبية في توفر بنية تحتية مقبولة، ولكن نقطة الضعف الجوهرية

والأكثر تأثيراً تتمثل في القصور الواضح في جانب الكفاءة الرقمية وغياب برامج التدريب المستمر، وهو ما يمثل التحدي الأكبر الذي يجب على الإدارة معالجته لضمان نجاح وفعالية عملية التحول الرقمي.

الجدول رقم (08): الإحصاءات الوصفية لإجابات أفراد العينة حول المحور الثاني

الترتيب	البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية (%)	الاتجاه العام
1	ساهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين سرعة وفعالية التواصل مع المواطنين.	3,38	1,260	67,60	متوسط
2	عزز استخدام الوسائل التكنولوجية من شفافية الإجراءات والمعلومات المقدمة للجمهور.	3,54	1,164	70,80	مرتفع
3	ساعدت الأدوات الرقمية في تسهيل حصول المواطنين على الخدمات والمعلومات الإدارية.	3,54	1,216	70,80	مرتفع
4	مكنّت التكنولوجيا من تحسين الصورة الذهنية للإدارة العمومية لدى المواطنين والشركاء.	3,40	1,143	68,00	مرتفع
5	تساهم القنوات الرقمية في إشراك المواطنين وتلقي آرائهم ومقترحاتهم بخصوص الخدمات العمومية.	3,20	1,278	64,00	متوسط
6	يتم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بفعالية في إدارة الأزمات والتواصل السريع مع الجمهور خلالها.	3,12	1,206	62,40	متوسط
7	أدت التكنولوجيا إلى تحسين جودة المواد الإعلامية (البيانات الصحفية، التقارير) الموجهة للجمهور.	3,46	1,073	69,20	مرتفع
8	ساعدت التكنولوجيا في بناء علاقات أفضل وأكثر تفاعلية مع وسائل الإعلام المختلفة.	3,60	1,069	72,00	مرتفع
9	يساهم استخدام التكنولوجيا في تعزيز ثقة المواطن في الإدارة العمومية وخدماتها.	3,68	1,019	73,60	مرتفع
10	تعتبر الأدوات التكنولوجية وسيلة فعالة لقياس ردود أفعال الجمهور وتقييم مدى رضاهم عن الخدمات.	3,74	1,192	74,80	مرتفع
	المحور الأول ككل	3,4660	0,91998	69,32	مرتفع

المصدر: من إعداد التلميذة بالإعتماد على مخرجات SPSS v29

يتضح من النتائج الإحصائية الموضحة في الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي العام للمحور الثاني، الذي يقيس مستوى تطوير العلاقات العامة، قد بلغ 3.4660. وهي قيمة تقع ضمن فئة الموافقة "المرتفعة"، بأهمية نسبية بلغت 69.3%. ويعكس الانحراف المعياري العام (0.91998) وجود تقارب نسبي وتجانس في وجهات نظر أفراد العينة، مما يعطي مؤشراً إيجابياً وقوياً حول واقع ممارسة العلاقات العامة في الإدارة محل الدراسة.

بناءً على ما سبق، يمكن الاستنتاج أن مستوى تطوير العلاقات العامة في الإدارة العمومية هو مستوى "مرتفع" بشكل عام. وتتمتع الإدارة بنقاط قوة واضحة في الجوانب الاستراتيجية كقياس الرأي العام وبناء الثقة والعلاقات الإعلامية. ومع ذلك، لا تزال هناك فرص للتحسين في جوانب محددة تتطلب اهتماماً، وعلى رأسها

تطوير آليات التواصل أثناء الأزمات وتعزيز قنوات الحوار التفاعلي مع المواطنين لضمان تحقيق أداء متكامل ومتميز في كافة وظائف العلاقات العامة.

رابعاً: اختبار فرضيات الدراسة ومناقشة النتائج

بعد أن تم في المحور السابق عرض وتحليل بيانات الدراسة بشكل وصفي، وتحديد الاتجاهات العامة لآراء عينة الدراسة نحو متغيرات البحث، حيث يهدف هذا المحور إلى استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لاختبار صحة الفرضيات التي قامت عليها الدراسة، ومناقشة نتائجها في ضوء الإطار النظري، وذلك بهدف الإجابة على إشكالية الدراسة.

لأساليب الإحصائية الاستدلالية (لاختبار الفرضيات): للتحقق من صحة فرضيات الدراسة إحصائياً، تم الاعتماد على الاختبار التالي:

قاعدة اتخاذ القرار: يتم مقارنة مستوى الدلالة المحسوب للاختبار (Sig. أو P-value) بمستوى المعنوية المعتمد في الدراسة: ($\alpha = 0.05$)

إذا كانت: ($\text{Sig.} \leq 0.05$) يعتبر الفرق بين متوسط العينة والمتوسط الفرضي (02) فرقاً جوهرياً ودالاً إحصائياً. وبناءً عليه، يتم رفض الفرضية الصفرية (H_0) التي تنفي وجود أثر أو اتجاه معين، وقبول الفرضية البديلة (H_1) التي تثبت وجود ذلك الأثر أو الاتجاه.

إذا كانت: ($\text{Sig.} > 0.05$) يُعتبر الفرق بين متوسط العينة والمتوسط الفرضي (02) فرقاً غير جوهري وغير دال إحصائياً (ناتج عن الصدفة). وبناءً عليه، يتم قبول الفرضية الصفرية (H_0) ورفض الفرضية البديلة (H_1) تحليل الانحدار (Regression analysis): وسيلة إحصائية تستعمل لتحليل العلاقة الارتباطية بين متغير تابع واحد أو أكثر من المتغيرات المستقلة ويستعمل لتحديد وجود العلاقة بين المتغيرات، وقياس قوتها، وصياغة المعادلة التي تمثلها.

مستوى الدلالة: حدد مستوى الدلالة المعتمد لاتخاذ قرار قبول أو رفض الفرضية الصفرية (عادة يكون 0.05). أ- اختبار ومناقشة الفرضية الرئيسية

نص فرضية: يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مستوى تطوير العلاقات العامة في الإدارة العمومية.

بما أنه يتم اختبار فرضية البحث عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) المختار من طرفنا، فإنه من الضروري إعادة صياغتها إلى فرضيات إحصائية: فرضية صفرية (العدم) وفرضية بديلة كما يلي:

نص الفرضيات الإحصائية:

- الفرضية الصفرية: (H_0) لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مستوى تطوير العلاقات العامة في الإدارة العمومية.
- الفرضية البديلة: (H_1) يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مستوى تطوير العلاقات العامة في الإدارة العمومية.

تتمحور فرضية الدراسة في الكشف عن مدى وجود علاقة تأثير بين المتغير المستقل (مدى توفر وتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال) والمتغير التابع (مستوى تطوير العلاقات العامة). وسيتم دراسة ذلك من خلال

استخدامنا لنموذج الانحدار الخطي البسيط، حيث يمكننا من استكشاف وتحديد مدى وجود علاقة ارتباطية بين المتغيرين، وكذلك عن مدى تأثير ومساهمة المتغير المستقل في التغيرات التي تحدث في المتغير التابع، وهذا من خلال التحليل الإحصائي لمخرجات الانحدار الخطي البسيط والمتمثلة في المؤشرات الإحصائية التالية (R: معامل الارتباط، R²: معامل التفسير، B: معامل الانحدار للمتغير المستقل، F-test: لفحص معنوية النموذج). صياغة النموذج الانحدار الخطي البسيط للفرضية: من أجل دراسة العلاقة بين المتغير المستقل (المؤثر) والتابع (المتأثر)، نعتمد على المعادلة التالية:

$$y = \beta_0 + \beta_1(x_1) + \varepsilon_i$$

تطوير العلاقات العامة = $\beta_0 + \beta_1$ (تكنولوجيا المعلومات والاتصال)

والجدول التالي هو ملخص للجدول مخرجات تحليل الانحدار بالاستعانة ببرنامج SPSS وهي (ملخص نموذج الانحدار (R², r)، تحليل التباين ANOVA، النتائج الدلالة الإحصائية لمعاملات الانحدار (b) مخرجات برنامج spss.

جدول رقم (09): نتائج اختبار الفرضية الرئيسية

معنوية العلاقة بين المتغيرين				معنوية التأثير لمعاملات الانحدار بين المتغيرين			
				معامل الارتباط	معامل التفسير	معنوية الكمية لنموذج الانحدار ANOVA	معنوية الكمية لنموذج الانحدار ANOVA
قيمة F المحسوبة	(SIG)	r	R Square	المعاملات نموذج الانحدار	B	t	(SIG)
69.60	0.000	0.769	0.592	الثابت	0.642	1.841	0.072
				متغير مستقل	0.905	8.343	0.000

المصدر: من إعداد التلميذة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V 29

يتبين من جدول تحليل الانحدار البسيط ما يلي:

1. قوة واتجاه العلاقة الارتباطية بين المتغيرين: من خلال معامل الارتباط بيرسون (r) المذكور في الجدول أعلاه، نجد أن قيمته تساوي 0.769. هذه القيمة تشير إلى وجود علاقة ارتباطية إيجابية وقوية جداً بين متغير "تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال" ومتغير "مستوى تطوير العلاقات العامة". بمعنى آخر، كلما ارتفع مستوى تطبيق التكنولوجيا في إدارة الولاية، ارتفع معه مستوى تطوير وظيفة العلاقات العامة من وجهة نظر الموظفين.

خامساً: التفسير النظري والعملي للعلاقة بين المتغيرين: هذه النتيجة منطقية وتتوافق مع الإطار النظري للدراسة، حيث إن تكنولوجيا المعلومات والاتصال توفر الأدوات والمنصات التي تمثل عصب العلاقات العامة الحديثة. فمن خلال المواقع الإلكترونية، والبريد الرسمي، وشبكات التواصل، تتمكن الإدارة من تحقيق تواصل أسرع وأوسع مع جماهيرها، وتعزيز الشفافية، وبناء صورتها الذهنية. من الناحية العملية، تؤكد هذه النتيجة أن الاستثمار في تحديث البنية التحتية التكنولوجية وتدريب الموظفين عليها ليس مجرد تحديث تقني، بل هو استثمار مباشر في تحسين قدرة الإدارة على التواصل الفعال مع المواطنين والشركاء، وهو جوهر وظيفة العلاقات العامة.

*معنوية العلاقة الارتباطية بين المتغيرين: للحكم على مدى معنوية هذه العلاقة، ننظر إلى قيمة اختبار (F-test). حيث يتبين من الجدول أعلاه أن قيمة F المحسوبة بلغت (69.607)، وأن قيمة الدلالة (Sig) المصاحبة لها هي 0.000، وهي قيمة أقل بكثير من مستوى الدلالة المعتمد (0.05). هذا يشير إلى وجود علاقة تأثير دالة إحصائياً بين المتغيرين، وأن النموذج ككل معنوي وصالح للتنبؤ بالمتغير التابع من خلال المتغير المستقل.

وعليه نستنتج قرار اختبار الفرضية: نرفض الفرضية الصفرية (H_0) ونقبل الفرضية البديلة (H_1): يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مستوى تطوير العلاقات العامة في الإدارة العمومية.

سادساً: تفسير باقي المؤشرات الإحصائية لنموذج الانحدار: بما أن العلاقة قد ثبتت معنويتها، يمكننا إكمال تفسير باقي مؤشرات النموذج كما يلي:

- تفسير قيمة معامل التحديد ($R^2 = 0.592$): تعني قيمة معامل التحديد أن حوالي 59.2% من التغيرات التي تحدث في "مستوى تطوير العلاقات العامة" يمكن تفسيرها من خلال التغيرات في متغير "تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال". وهذه النسبة تعتبر مرتفعة جداً ومهمة، وتؤكد على الدور المحوري الذي تلعبه التكنولوجيا كمتغير مفسر لتطور العلاقات العامة. أما النسبة الباقية (40.8%)، فهي تعزى إلى عوامل أخرى لم يتضمنها هذا النموذج.

تفسير قيمة التأثير (معامل الانحدار B): بلغت قيمة معامل الانحدار (B) للمتغير المستقل 0.905. هذا يعني أنه مقابل كل زيادة بمقدار وحدة واحدة في مستوى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال، نتوقع زيادة في مستوى تطوير العلاقات العامة بم 0.905 وحدة، وهذه القيمة ذات دلالة إحصائية عالية، حيث بلغت قيمة (t) المحسوبة (8.343)، وبمستوى دلالة (Sig = 0.000) وهو أقل من (0.05).

نموذج الانحدار الخطي البسيط للفرضية: بناءً على ما سبق، يمكن كتابة معادلة الانحدار للتنبؤ بمستوى تطوير العلاقات العامة على النحو التالي:

مستوى تطوير العلاقات العامة = $0.905 \times$ (تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال)

ملاحظة: تم حذف قيمة الثابت ($\beta_0 = 0.642$) من المعادلة النهائية لأنها غير دالة إحصائياً، حيث إن مستوى دلالتها (Sig = 0.072) أكبر من (0.05).

سابعاً: اختبار الفرضيات الفرعية للفرضية الرئيسية

بعد إثبات صحة الفرضية الرئيسية التي تؤكد وجود أثر إجمالي لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تطوير العلاقات العامة، يهدف هذا الجزء إلى التعمق أكثر في هذه العلاقة من خلال اختبار تأثير كل بعد من أبعاد المتغير المستقل على حدة. سيتم ذلك باستخدام نموذج الانحدار الخطي البسيط، الذي يسمح بتقييم الأثر لكل بعد من أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال (البنية التحتية، استخدام أدوات الاتصال، اسهامات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، الكفاءة الرقمية) على المتغير التابع (مستوى تطوير العلاقات العامة). كلا على حدا.

أ. صياغة الفرضيات الفرعية

تنتقل الدراسة من الفرضيات الفرعية التالية، والتي سيتم اختبارها عند مستوى دلالة: ($\alpha \leq 0.05$)

الفرضية الفرعية الأولى: يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لبعـد " البنية التحتية التكنولوجية " على مستوى تطوير العلاقات العامة في الإدارة العمومية.

الفرضية الفرعية الثانية: يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لبعـد " استخدام أدوات الاتصال الرقمي " على مستوى تطوير العلاقات العامة في الإدارة العمومية

الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لبعـد " اسهامات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مستوى تطوير العلاقات العامة في الإدارة العمومية.

الفرضية الفرعية الرابعة: يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لبعـد " الكفاءة الرقمية والتدريب " على مستوى تطوير العلاقات العامة في الإدارة العمومية.

جدول رقم (10): نتائج اختبار الفرضيات الفرعية

المتغير المستقلة			المتغير التابع					المتغير المستقلة
المعنوية الجزئية للنموذج الانحدار (معنوية معامل الانحدار)			المعنوية الكلية للنموذج (معنوية العلاقة بين المتغيرين)					
sig	t	B	نتيجة الفرضية	R ²	r	(SIG)	قيمة F	
0.000	4.00	0.525	(H ₁)	0.250	0.500	0.000	16.00	العلاقات العامة
0.000	5.13	0.545	(H ₁)	0.354	0.595	0.000	26.31	
0.000	8.158	0.690	(H ₁)	0.581	0.762	0.000	66.55	
0.000	5.83	0.642	(H ₁)	0.415	0.644	0.000	33.99	
توجد علاقة تأثير بين المتغيرين لأن قيمة =SIG المصاحبة لقيمة (F) هي أقل من مستوى الدلالة (0.05)								

زيادة بمقدار وحدة واحدة في مستوى تطبيق استخدام أدوات الاتصال الرقمي، نتوقع زيادة في مستوى تطوير العلاقات العامة بمقدار 0.545 وحدة.

القرار: بما أن مستوى الدلالة (0.000) أقل من (0.05) نقبل الفرضية الفرعية الثانية.

المناقشة: تشير هذه النتيجة إلى أن مجرد توفر البنية التحتية لا يكفي، بل إن الاستخدام الفعلي لأدوات الاتصال كالبريد الإلكتروني والمنصات الرقمية هو الذي يترجم الإمكانيات التقنية إلى ممارسات علاقات عامة فعالة، ويعزز من سرعة وجودة التواصل مع الجمهور.

د- اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: (اسهامات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال)

النتائج: أظهرت النتائج وجود أثر قوي ودال إحصائياً لبعد " اسهامات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال " على تطوير العلاقات العامة. حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة 66.55 ، بمستوى دلالة (Sig = 0.000). كما بلغ معامل التحديد R^2 0.581 ، وهي أعلى نسبة تفسيرية بين جميع الأبعاد، حيث يفسر هذا البعد بمفرده 58.1% من التغيرات في تطوير العلاقات العامة. وبلغ معامل الانحدار (B) 0.690 وهو دال إحصائياً. ($t=8.158$, Sig=0.000) هذا يعني أنه مقابل كل زيادة بمقدار وحدة واحدة في مستوى مساهمة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، نتوقع زيادة في مستوى تطوير العلاقات العامة بمقدار 0.581 وحدة.

القرار: بما أن مستوى الدلالة (0.000) أقل من (0.05) ، نقبل الفرضية الفرعية الثالثة.

المناقشة: هذه النتيجة تسلط الضوء على أن البعد الأكثر تأثيراً في تطوير العلاقات العامة هو القدرة على اسهامات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال. فالوصول السهل والدقيق للمعلومات، وأرشفة السجلات، وتحديث قواعد البيانات، هي عمليات تمكن موظفي العلاقات العامة من تقديم محتوى دقيق وموثوق للجمهور، مما يعزز المصداقية والثقة.

ه- اختبار الفرضية الفرعية الرابعة: (أثر الكفاءة الرقمية والتدريب)

النتائج: أظهرت النتائج وجود أثر قوي ودال إحصائياً لبعد "الكفاءة الرقمية والتدريب" على تطوير العلاقات العامة. حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة 33.99 ، بمستوى دلالة (Sig = 0.000) وبلغ معامل التحديد R^2 0.415 ، أي أن كفاءة الموظفين تفسر 41.5% من التغيرات في مستوى تطوير العلاقات العامة. وبلغ معامل الانحدار (B) 0.642 وهو دال إحصائياً. ($t=5.83$, Sig=0.000) هذا يعني أنه مقابل كل زيادة بمقدار وحدة واحدة في مستوى تطبيق الكفاءة الرقمية والتدريب، نتوقع زيادة في مستوى تطوير العلاقات العامة بمقدار 0.581 وحدة.

القرار: بما أن مستوى الدلالة (0.000) أقل من (0.05) نقبل الفرضية الفرعية الرابعة.

المناقشة: تؤكد هذه النتيجة أن العنصر البشري هو محرك أساسي لنجاح التحول الرقمي. فمهارات الموظفين وثقتهم في استخدام التكنولوجيا، بالإضافة إلى التدريب المستمر، هي التي تضمن الاستفادة القصوى من الأدوات المتاحة وتحويلها إلى ممارسات علاقات عامة متطورة ومبدعة.

و- الاستنتاج العام للفرضيات الفرعية:

أثبتت نتائج التحليل الإحصائي صحة جميع الفرضيات الفرعية، حيث تبين أن لكل بعد من أبعاد تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال أثراً إيجابياً وذا دلالة إحصائية على مستوى تطوير العلاقات العامة. وبمقارنة قيم معامل التحديد (R^2) ، يمكن ترتيب الأبعاد من حيث قوة تأثيرها التفسيري على النحو التالي:

اسهامات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال: ($R^2 = 0.581$) وهو البعد الأكثر تأثيراً.

الكفاءة الرقمية والتدريب: ($R^2 = 0.415$) ثاني أكثر الأبعاد تأثيراً.

استخدام أدوات الاتصال الرقمي: ($R^2 = 0.354$) ثالث الأبعاد تأثيراً.

البنية التحتية التكنولوجية: ($R^2 = 0.250$) وهو البعد الأقل تأثيراً نسبياً.

يكشف هذا الترتيب عن نتيجة هامة بالنسبة للإدارة العمومية؛ فعلى الرغم من أن توفر "البنية التحتية التكنولوجية" يمثل شرطاً أساسياً ضرورياً، إلا أنه الأقل تأثيراً بشكل مباشر على تطوير العلاقات العامة مقارنة بالأبعاد الأخرى. هذا يعني أن مجرد شراء الأجهزة وتوفير الشبكات لا يضمن وحده تحقيق تواصل فعال مع المواطنين.

وإن الأثر الحقيقي والملموس، كما أثبتت الدراسة، يأتي من الجوانب الأكثر تقدماً: كيفية استثمار هذه البنية التحتية في مساهمة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال (البعد الأكثر تأثيراً)، ورفع مستوى "الكفاءة الرقمية والثقة" التي يمتلكها الموظفون (ثاني أكثر الأبعاد تأثيراً). وعليه، فإن أي استراتيجية مستقبلية للتحويل الرقمي في الإدارة العمومية يجب أن تتجاوز مجرد توفير المعدات، وتوجه استثماراتها بشكل أساسي نحو بناء أنظمة معلوماتية ذكية، وتكثيف برامج التدريب والتطوير لرأس مالها البشري. فمن خلال هذا التركيز، يمكن للإدارة ضمان تحويل إمكانياتها التكنولوجية إلى ممارسات علاقات عامة متطورة قادرة على بناء الثقة وتعزيز صورتها لدى الجمهور.

- الخاتمة :

في ختام هذه الدراسة، التي سعت إلى تحليل أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مستوى تطوير العلاقات العامة في الادارة العمومية، يمكننا استخلاص مجموعة من النتائج الأساسية التي تجيب على إشكالية البحث وتختبر صحة فرضياته، حيث اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، مستخدمة الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة من الموظفين الإداريين، وتم تحليل هذه البيانات بالاستعانة بحزمة البرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS).

1. خلاصة نتائج الدراسة: توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج الهامة، يمكن تلخيصها في النقاط التالية:

- على المستوى الوصفي: أظهرت النتائج أن المستوى العام لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الادارة العمومية هو مستوى "متوسط"، حيث تمثل "البنية التحتية" نقطة قوة نسبية، بينما يمثل "التدريب والكفاءة الرقمية" و"جودة شبكة الإنترنت" أبرز التحديات، في المقابل كان مستوى تطوير العلاقات العامة "مرتفعاً" من وجهة نظر الموظفين، مما يعكس إدراكاً إيجابياً لأهمية هذه الوظيفة.
- على مستوى اختبار الفرضية الرئيسية: أثبت التحليل الإحصائي وجود أثر إيجابي وقوي ذي دلالة إحصائية لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مستوى تطوير العلاقات العامة. حيث تمكن المتغير المستقل من تفسير ما نسبته 59.2% من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع، وهي نسبة مرتفعة جداً تؤكد على العلاقة المحورية بين المتغيرين.
- على مستوى اختبار الفرضيات الفرعية: أثبت التحليل صحة جميع الفرضيات الفرعية، وكشف عن تفاوت في قوة تأثير كل بعد، وقد تبين أن بعد "إسهامات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال" هو البعد الأكثر تأثيراً في تطوير العلاقات العامة، يليه بعد "الكفاءة الرقمية والتدريب"، هذه النتيجة الهامة تشير إلى أن الأثر الحقيقي للتكنولوجيا لا يكمن فقط في توفر الأجهزة (البنية التحتية)، بل في كيفية استثمار هذه الأجهزة ومساهمتها وتنمية القدرات البشرية.

وتؤكد هذه النتائج مجتمعة أن العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتطوير العلاقات العامة في الإدارة العمومية هي علاقة سببية جوهرية ومثبتة، حيث تجاوزت التكنولوجيا دورها كأداة مساعدة لتصبح محركاً استراتيجياً لا غنى عنه في الإدارة الحديثة، كما تكشف أن فاعلية هذا المحرك لا تكمن في قوته المادية المتمثلة في البنية التحتية وحدها، بل تتجلى بشكل أعمق في قدرة الإدارة على توظيفها لتنظيم مساهمتها وتنمية رأس المال البشري وبذلك، فإن بناء علاقة ثقة مستدامة وفعالة مع المواطن في العصر الرقمي، يمر حتماً عبر استثمار واع ومتكامل لا يقتصر على توفير التقنية، بل يمتد إلى إتقان إدارتها وتطوير مهارات مستخدميها.

2. الاقتراحات: بناءً على النتائج التي تم التوصل إليها، تقترح الدراسة مجموعة من الاقتراحات العملية الموجهة إلى موظفي الادارة العمومية، بهدف تعزيز الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير وظيفة العلاقات العامة:

- نظرا لأن جودة شبكة الإنترنت كانت الحلقة الأضعف ضمن البنية التحتية، نقترح العمل على تحسين وتطوير الشبكة الداخلية وتوفير تدفق عالي للشبكات الرقمية و بصفة مستقرة، كونها تمثل شريان الحياة لجميع أنشطة التواصل الرقمي.
 - بما أن "إدارة المعلومات" كان البعد الأكثر تأثيرا، فإننا نقترح بالاستثمار في أنظمة معلومات متكاملة (مثل أنظمة الأرشفة الإلكترونية، وقواعد البيانات الموحدة) ووضع سياسات واضحة لإدارة وتحديث المحتوى الرقمي، لضمان دقة وموثوقية المعلومات المقدمة للجمهور.
 - يجب الانتقال من التدريب الظرفي إلى التدريب المنهجي والمستمر وعليه نقترح تصميم برامج تدريبية لا تركز فقط على المهارات الأساسية، بل على الاستخدام الاستراتيجي للأدوات الرقمية في مجالات محددة كإدارة الأزمات، والتواصل التفاعلي مع الجمهور.
3. آفاق الدراسة المستقبلية: تفتح هذه الدراسة آفاقا لبحوث مستقبلية يمكن أن تبني على نتائجها، ومنها:
- إجراء دراسات مماثلة في ولايات أخرى بهدف المقارنة وتعميم النتائج.
 - دراسة الموضوع من وجهة نظر (المواطنين) لتقييم مدى تطور العلاقات العامة من منظور المتلقي وليس فقط من منظور الموظفين.
 - إدراج متغيرات أخرى في نموذج الدراسة، كأثر الثقافة التنظيمية على العلاقة بين التكنولوجيا والعلاقات العامة.

V-الإحالات والمراجع :

1- المراجع باللغة العربية

1- المذكرات:

- حصيد جمال، دور العلاقات العامة في ترقية الخدمة العمومية في الجزائر: دراسة حالة الدائرة الادارية للشراقة، مذكرة تخرج مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم السياسية، المدرسة الوطنية العليا للعلوم السياسية، قسم السياسة العامة والأنظمة المقارنة، تخصص: السياسة العامة، الاتجاهات الجديدة والعولة، الدفعة الرابعة 2013-2014.
- - نور غزلاني، عزيزي زينب، حوكمة الادارة العمومية في الجزائر، مذكرة لنيل شهادة ماستر تخصص قانون عام، جامعة 8ماي 1945، 2022-2023

2- المقالات:

- شداد عبد الرحمان، العلاقات العامة، مجلة التراث، المجلد 6، العدد 24، 2016.
- كيج نسرين، تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر، مجلة الابداع، المجلد 07، العدد 08، 2017
- شراير سعاد ، علي حميدوش، تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و دورها في تحسين مستوى الخدمات الصحية، مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد 01، العدد 16، 2017.
- نبار ربيعة، تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات- الخصائص و التأثيرات- مجلة الباحث في العلوم الانسانية و الاجتماعية، المجلد 09، العدد 2019، 02.
- بارك نعيمة، تكنولوجيا المعلومات و الاتصال كأداة لارساء الحكومة الالكترونية بالجزائر-دراسة تحليلية-، مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية، المجلد 03 ، العدد 02، سبتمبر 2019.
- بن علي مليكة، التكنولوجيا الحديثة للاتصال للمعلومات و مجتمع المعلومات دراسة في المفاهيم و الخصائص، المجلة الدولية للاتصال الاجتماعي، المجلد 09، العدد 01، 2022.
- راجعي الطاهر ، العلاقات العامة: و التحول نحو الممارسة الالكترونية، مجلة الرسالة للدراسات الإعلامية، المجلد 07، العدد 02، جوان 2023.
- ينون فاطمة الزهراء، راشدي كمال ، العلاقات العامة الرقمية في المنظمة وتحدياتها-مقاربة نظرية، المجلة الدولية للاتصال الاجتماعي، المجلد 10، العدد 01، 2023.
- جلاب مصباح، دبدوس الهاشي، مفاهيم حول تكنولوجيا الاعلام و الاتصال الحديثة، مجلة جودة الخدمة العمومية للدراسات السوسيولوجية و التنمية الادارية، المجلد 02، العدد 02.
- حمو زروقي أمال ، قندز كريم، تكنولوجيا الاتصال الحديثة و دورها في ممارسة أنشطة العلاقات العامة، مجلة إضافات إقتصادية، المجلد 08، العدد 02، 2024.
- حدوش وردة ، فركول فريدة ، دور التطبيقات الرقمية في تحسين الخدمة العمومية بالادارة المحلية: ولاية بومرداس كنموذج، مجلة السياسة العالمية، المجلد 08، العدد 01، 2024 .
- بجامد فيروز، فاعلية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين مستوى إدارة العلاقات العامة بالمؤسسات العمومية، مجلة العلوم القانونية والاجتماعية، المجلد 09 ، العدد 03، 2024.
- نبهة حميدة ، الحضور الاجتماعي للعلاقات العامة في الادارة العمومية، مجلة آفاق لعلم الاجتماع، المجلد 08، العدد 01، جويلية 2018



• معمري بن عيسى، العلاقات العامة: مدخل لتحسين البيئة الداخلية للمنظمة، المجلة الأكاديمية للبحوث

القانونية و السياسية، المجلد 06، العدد 02، 2022

المراجع باللغة الأجنبية

- Lasledj Aicha, usages des réseaux sociaux dans les relations publique; cas d'étude; page officielle de la société Algérienne de la télécommunication Ooredoo sur Facebook, revu algérienne de la sécurité humaine, volume 07, numéro 02 . juillet 2022