أثر تطبيقات تكنولوجيا الإتصال على وظائف العلاقات العامة في القطاع الصحي الأردني

*تحسين منصور، هيا تحسين منصور**

ملخص

تهدف هذه الدراسة إلى تعرف أثر تطبيقات تكنولوجيا الاتصال على وظائف العلاقات العامة المتمثلة بالبحوث والتخطيط والاتصال والتقويم في القطاع الصحي الاردني. وبيان الفروق لأثر هذه التطبيقات على وظائف العلاقات العامة تبعا لبعض المتغيرات الديموغرافية والوظيفية. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وشمل مجتمع الدراسة جميع موظفي العلاقات البالغ عددهم 130 موظفاً وموظفةً في 31 مستشفى داخل العاصمة عمان، ولتحقيق أهداف الدراسة، تم تصميم استبانة اشتملت على (58) فقرة حول محاور الدراسة، وتم تحليل النتائج باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة.

وتوصلت الدراسة الى النتائج الآتية:

- تستخدم ادارات العلاقات العامة تكنولوجيا الإتصال بمتوسط حسابي مرتفع (2.46)، وتستخدم تكنولوجيا الإتصال في وظائف العلاقات العامة حسب الترتيب التالي: التخطيط، الإتصال، البحوث والتقويم من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.
- أثبت تحليل الإنحدارالبسيط وجود أثر لاستخدام تكنولوجيا الإتصال على وظائف العلاقات العامة حيث فسر معامل التحديد ما نسبته (372.)، ومجال التخطيط حيث فسر معامل التحديد ما نسبته (363.)، ومجال الإتصال حيث فسر معامل التحديد ما نسبته (317.)، ومجال وظيفة التقويم حيث فسر معامل التحديد ما نسبته (318.) من التغيرات التي تطرأ على وظائف العلاقات العامة.
- وجود فروق ذات دلالة احصائية لاثر تكنولوجيا الاتصال في مجالات استخدام تكنولوجيا الاتصال والبحوث والتخطيط والإتصال عند مستوى 0.05 تبعا لمتغير النوع الإجتماعي باستثناء وظيفة التقويم.
- عدم وجود فروق دالة احصائيا لأثر تطبيقات تكنولوجيا الإتصال عند مستوى (0.05) في كافة وظائف العلاقات العامة تعزى لمتغير العمر والخبرة.
- وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى 0.05 في مجالى استخدام تكنولوجيا الإتصال والتخطيط وكانت الفروق لصالح حملة مؤهل الماجستير أو الدكتوراة، في حين كانت بقية مجالات الدراسة غير دالة احصائيا.
- عدم وجود فروق دالة احصائيا في كل من مجال استخدام تكنولوجيا الإتصال والبحوث والتخطيط والإتصال عند مستوى 0.05 تبعا لمتغير التخصص، بإستثناء وظيفة التقويم حيث كان لها دلالة احصائية.
- وجود فروق ذتا دلالة إحصائية في مجالي استخدام تكنولوجيا الاتصال والبحوث عند مستوى 0.05 تعزى إلى متغير المسمى الوظيفي وكانت الفروق لصالح رئيس قسم، أما باقي المجالات (التخطيط والإتصال والتقويم) فلم يظهر فيها أية فروق.
- وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى 0.05 في مجالات الدراسة الخمسة (استخدام تكنولوجيا الاتصال، البحوث، التخطيط، الاتصال، التقويم) والتي تعزى الى متغير نوع القطاع.

الكلمات الدّالة: العلاقات العامة في المستشفيات، تكنولوجيا الإتصال، العلاقات العامة، المستشفيات الخاصة والحكومية الأردنية.

المقدمة وخلفية الدراسة النظرية

شهد العالم قفزات كبيرة في ميدان تكنولوجيا الاتصالات الحديثة وأجهزتها وأصبح عصرنا يعرف بـ (عصر المعلومات) مما ترك أثراً فعالاً وواضحاً في كل الأنشطة الإدارية، ومنها العلاقات ألعامة وإن سرعة تجهيز المعلومات وإعداد النشرات باستخدام أجهزة الطباعة السريعة جعل إمكانية إجراء المسح وتقديم النشرات الإخبارية وطباعة الكراسات والكتب والأدلة وتقديم الدراسات المتعلقة بالمنظمة أو المؤسسة عملية سهلة بشكل لا يقارن بما سبقه.

ولمّا كان العالم يعيش حاليا مرحلة متقدمة من مراحل

* كلية الإعلام، جامعة اليرموك؛ ووزارة التربية والتعليم، الأردن. تاريخ استلام البحث 2013/3/23، وتاريخ قبوله 2014/1/21.

©2014 عمادة البحث العلمي/ الجامعة الأردنية. جميع الحقوق محفوظة.

المعرفة والتقدم العلمي السريع في جميع المجالات، ونتيجة للتغير السريع الذي حدث في مجال تكنولوجيا الاتصال والمعلومات، فقد ظهر كثير من المفاهيم الجديدة التي بدأت تدخل إلى الخدمة، والتي اصبح لها تأثير كبير على طريقة عمل العلاقات العامة، ومن هذه المفاهيم، الحاسب الالي،الانترنت، البريد الإلكتروني، المجموعات ألإخبارية، ألمدونات التسويق الالكتروني وغيرها من المفاهيم.

ولقد أتى الحاسوب الالكتروني لتحقيق الثورة الاتصالية الثالثة لكل وسائل الاتصال وتكنولوجياتها، حيث يتم آليا من خلال الالكترونيات الدقيقة والدوائر المتكاملة، السيطرة على عمليات جمع البيانات والمعلومات وتوثيقها وتخزينها ومعالجتها وبثها إلى الجماهير عبر الوسائل المطبوعة أو المسموعة أو المرئية، وقد دخل الحاسوب الاليكتروني في مجال الاتصال والعلاقات العامة كضرورة بعد إن تزايدت معدلات دخول المعلومات ومعدلات خروجها وتغيرها بشكل يفوق مقدرات الإنسان، فالحاسوب يقدم للعلاقات العامة خدمات متنوعة كتخزين كميات كبيرة من المعلومات على الأقراص المدمجة وتحديث المعلومات بسهولة، وتحميلها على أداة ثانية ومعاينتها وتوفيرها باستخدام الشبكة بالإضافة الى توصيل المعلومات بسرعة، كما إن تكلفة إدارتها ونسخها قليلة. واستحداث طرائق متعددة في معاينة المعلومات حسب فئة الجمهور، والجمع بين الصورة والنص والصوت على حامل واحد[1].

وتعد شبكة الانترنت العمود الفقري الاساسي المهم لانتشار تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وأصبحت بشكل خاص ضرورة حيوية وملحة لإدارات العلاقات العامة في المؤسسات على اختلاف انواعها، فالتطور في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال ادى الى التأثير في اعمال العلاقات العامة وأداء ممارسيها وكذلك في عملية تعليم العلاقات العامة، وعزز من ذلك ان الانترنت تمكن ادارات العلاقات العامة من تحقيق رصد آراء ومداخلات فئات الجمهور والعملاء ومتابعة المعلومات الاخبار الخاصة بالمنظمة، والتواصل والتفاعل مع الجمهور والعملاء[2].

وفي هذا المجال يشير الباحثون الى ان الانترنت قد اضحت وسيلة اتصال مهمة العلاقات العامة في تواصلها مع الجمهور وبشرط تجديد المعلومات المتاحة على موقع المنظمة بصورة مستمرة وتدعيم ذلك الموقع بأدوات البحث وتعريف الجمهور باسم الموقع من خلال الاشارة اليه في مطبوعات وإصدارات المنظمة وربطه بمواقع اخرى في نفس مجال عمل او اهتمام ألمنظمة الى جانب وجود مركز اعلامي فعال على الموقع يضم البيانات والمعلومات والصور وإجابات الاسئلة الشائعة [3].

وفي مجال ادارة المنظمة للازمة والتخطيط اتاح وجود الانترنت مجالاً فعالاً للمنظمة فمن خلالها تتمكن المنظمة من تحليل الموقف وجمع المعلومات ومتابعة تأثير الازمة على القطاعات والفئات ألمختلفة كما اتاحت الفرصة للتفاعل مع الجمهور والوصول اليه بسرعة وإمداده بالمعلومات المطلوبة او التي يحتاجها، كما ان الجمهور نفسه قد اصبح اقوى تاثيرا من خلال استخدامه للانترنت وقدرته على تكوين المجموعات وشبكات التواصل ونقل الاخبار بحرية[4].

وقد اشار عدد من الباحثين امثال: فيلبس[5]، الصفدي[6]، خلف الله[7]، James[8] الى ان الانترنت احدثت بتطبيقاتها لتكنولوجيا المعلومات والاتصال ثورة هائلة في عالم العلاقات العامة فلم يقتصر تأثيرها على تغيير طرق التواصل التي يتبعها المتخصصون في هذا المجال فحسب بل ساعدت على تغيير ملامح هذه العلاقات كليا وجزئيا، وتقدم شبكة الانترنت حسب الباحثين فرصا عظيمة للعلاقات العامة يمكن ذكرها على النحو الاتي:

أولا: التعرف دوائر العلاقات العامة على اتجاهات الجمهور الداخلي والخارجي للمؤسسة بطرق متعددة وفورية مثل خدمات البريد الالكتروني او المواقع الالكترونية او عبر مواقع الاعلام الجديد.

ثانيا: ايصال المعلومة الصحيحة للجمهور بشرائحه المختلفة سواء عبر المراسلات الالكترونية او عبر النشر على موقع المؤسسة او بواسطة النشرات الاخبارية الالكترونية الدورية وغيرها.

ثالثا: المساهمة في تسويق المؤسسة وتعزيز سمعتها على المستويين المحلي والدولي خاصة في ظل تميز وسيلة الانترنت بتخطيه للحواجز الجغرافية والثقافية حيث نجد ان المؤسسات تهتم بان تنشر على الانترنت بلغات متعددة.

رابعا: ترويج وتسويق خدمات ومنتجات المؤسسة مما يوفر جهدا ووقتا وتكلفة على دوائر العلاقات العامة وأقسام الاعلان والمبيعات في المؤسسات بل ان تقنيات التجارة الالكترونية عبر الانترنت وغيرها من وسائل الاتصال الحديثة تتطور بشكل متسارع وكبير ولم تقف عند حد الترويج بل يتم من خلالها البيع المباشر للسلع والخدمات.

خامسا: اذا كان من اهداف ووظائف العلاقات العامة العمل على مواجهة الازمات التي تتعرض لها المؤسسة بل والعمل على التنبؤ بهذه الازمات قبل وقوعها فان الانترنت تساهم في تحقيق هذا الامر عبر المتابعة المستمرة لتوجهات وردود الفعل المحيطة بالمؤسسة.

سادسا: اقامة علاقات جيدة ومتفاعلة مع وسائل الاعلام

والصحافيين حيث يعطي المؤسسة امكانيات غير محدودة للتواصل الفوري وتوفير اي معلومات مطلوبة بأشكال مختلفة سواء صور او نصوص او فيديو وغير ذلك.

سابعا: توفير معلومات وإحصاءات وغير ذلك مما يلزم لتجهيز اي مواد اعلامية او مطبوعات او تصاميم او التنسيق للفعاليات والأنشطة المختلفة.

ثامنا: الانترنت وسيلة فعالة في دراسات وأبحاث العلاقات العامة للتعرف على الرأي العام وانطباعاته عن المؤسسة اضافة لإمكانية استخدامه بصورة فعالة في التقييم الفوري لبرامج وخدمات العلاقات العامة ونلاحظ ذلك في استخدام اساليب الاستطلاع الالكتروني وغيره.

ومن هنا يجب على المؤسسات أن تهتم بالعلاقات العامة، حيث تحدث WARREN NEW MAN عام 1995 وهو الرئيس السابق لمعهد العلاقات العامة في الولايات المتحدة عن دور للعلاقات العامة عبر الانترنيت بقوله: "أن الانترنيت علاقات عامه[9].

وتأكيدا على أهمية تكنولوجيا الاتصال وتطبيقاتها في عمل العلاقات العامة بالقطاع الصحي ألأردني فقد أوعز جلالة الملك عبد الله الثاني بتعميم برنامج حوسبة القطاع الصحي "حكيم" على المستوى الوطني الشامل، ليشمل جميع مستشفيات ومراكز وزارة الصحة، والخدمات الطبية الملكية، ومركز الحسين للسرطان والمستشفيات الجامعية، بهدف الارتقاء بالخدمات الصحية المقدمة للمواطنين. وهذا يؤكد أن الأردن يحتل موقعا متميزا في المجالات الصحية والتكنولوجية؛ ولذلك فمن الطبيعي أن يكون له دور ريادي في نشر الحوسبة الصحية في الوطن العربي، من خلال تصدير النموذج الأردني في هذا المجال، من خلال تزويد المستشفيات بالأجهزة والمعدات اللازمة وتطوير البرامج والتطبيقات ومواءمتها مع متطلبات القطاع الصحي الأردني وتجهيز البنية التحتية والفنية اللازمة لتطبيقه، إضافة إلى تدريب الكوادر على استخدامه ووضعه حيز التنفيذ والإشراف على تطبيقه[10].

وقد استفاد القطاع الطبي من الفرص التي أتاحتها تكنولوجيا الاتصال الحديثة في ميدان العلاقات ألعامة ومنها المستشفيات في العاصمة الاردنية عمان حيث أحدثت هذه التكنولوجيا تغيرات عميقة في الممارسات الاتصالية، إلا أن تبني هذا المدخل (التكنولوجيا) لم يكن على مستوى جميع المستشفيات، بل إن قلة منها لازالت تعتمد على الطرق الكلاسيكية للاتصال، كما أن تبني المستشفى هذا المدخل لا يعبرعن الاستخدام الفعلي لهذه ألتكنولوجيات ذلك أن دخول تكنولوجيا الاتصال الحديثة إلى الوسط المؤسساتي يطرح مسألة "مقاومة التغيير" أو بمعنى آخر رفض "واقع التجديد" الذي ينظرون له بمنظار "الخطر"، الذي يتطلب إعادة ترتيب الضوابط التي اعتادوا عليها، ولذلك نجد بعض التكنولوجيات أكثر استخداما من غيرها، كما نجد أن الأفراد يتباينون في تبنيهم لهذه التكنولوجيات نظرا لتأثير بعض العوامل الذاتية التي تجعل نسب الاستخدام مرتفعة أو منخفضة.

ولهذا سنحاول في هذه الدراسة – دراسة الواقع الفعلي لاستخدام وتأثير تطبيقات تكنولوجيا الاتصال الحديثة – في القطاع الصحي الاردني كميدان للدراسة بحيث نركز فيها على دراسة استخدام التكنولوجيا لنخلص الى تأثيرها في وظائف العلاقات العامة.

مشكلة الدراسة:

أصبحت الحاجة إلى استخدام التكنولوجيا الحديثة ضرورة ملحه في عمل العلاقات العامة وخصوصا أن نشاط العلاقات العامة يقوم أساساً على عملية متكاملة وعلى رأسها الاتصال حيث ترتكز العلاقات العامة في نشاطها الاتصالي على نشر الحقائق والمعلومات الصحيحة للجماهير التي تتعامل معها بمختلف فئاته، والعمل على تنمية التفاهم المشترك بين المؤسسة والجمهور وتعزيز ثقة الجمهور بالمؤسسة. وهذا كله لا يتحقق إلا من خلال توفر وسائل اتصالية ذات كفاءة عالية يتعامل معها أخصائيو العلاقات العامة بكفاءة للوصول للهدف المنشود،لا سيما وأن الأردن دخل برامج واستراتيجيات الحكومة الالكترونية التي تتطلب وبشكل ضروري توافر نظام تكنولوجي يؤدي الى تمكينهم لاستخدام هذا النظام بشكل فعال، مما ينعكس ايجابا على تحسين وظائف العلاقات العامة المتمثلة في مجالات (البحوث، الاتصال، التخطيط، التقويم). لذا فإن استخدام تكنولوجيا الاتصال، من شأنه أن يؤثر بشكل أو بآخر في وظائف العلاقات العامة في القطاع الصحي الأردني. ومن هنا تتبلور مشكلة الدراسة في التعرف على اثر تطبيقات تكنولوجيا الاتصال على وظائف العلاقات العامة في القطاع الصحي الاردني خاصة في ظل التطور التكنولوجي الذي يشهده العالم في المجال الاتصالي.

فرضيات الدراسة:

تقوم هذه الدراسة على اختبار فرضيتين اساسيتين ينبثق منهما عدة فرضيات فرعية على النحو التالي:

1- **الفرضية الرئيسية الأولى:** لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية (α= 0.05) لأثر تطبيقات تكنولوجيا الاتصال على وظائف العلاقات العامة في عينة الدراسة.

ويتفرع من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

1/1 لا توجد علاقة دالة احصائيا (α = 0.05) لأثر

تطبيقات تكنولوجيا الاتصال على وظيفة بحوث العلاقات العامة.

1/2 لا توجد علاقة دالة احصائيا($\alpha = 0.05$) لأثر تطبيقات تكنولوجيا الاتصال على وظيفة التخطيط لأنشطة العلاقات العامة.

1/3 لا توجد علاقة دالة احصائيا ($\alpha = 0.05$) لأثر تطبيقات تكنولوجيا الاتصال على وظيفة الاتصال في العلاقات العامة.

1/4 لا توجد علاقة دالة احصائيا ($\alpha = 0.05$) لأثر تطبيقات تكنولوجيا الاتصال على وظيفة التقويم لأنشطة العلاقات العامة.

الفرضية الرئيسية الثانية: لا توجد فروق دالة احصائيا لاستخدام تطبيقات تكنولوجيا الاتصال على وظائف العلاقات العامة تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة.

ويتفرع عن هذه الوظيفة الفرضيات الفرعية التالية:

2/1 لا توجد فروق دالة احصائيا ($\alpha = 0.05$) لاستخدام تطبيقات تكنولوجيا الاتصال على وظائف العلاقات العامة تعزى الى متغير النوع الاجتماعي.

2/2 لا توجد فروق دالة احصائيا ($\alpha = 0.05$) لاستخدام تطبيقات تكنولوجيا الاتصال على وظائف العلاقات العامة تعزى الى متغير العمر.

2/3 لا توجد فروق دالة احصائيا ($\alpha = 0.05$) لاستخدام تطبيقات تكنولوجيا الاتصال على وظائف العلاقات العامة تعزى الى متغير المؤهل العلمي.

2/4 لا توجد فروق دالة احصائيا ($\alpha = 0.05$) لاستخدام تطبيقات تكنولوجيا الاتصال على وظائف العلاقات العامة تعزى الى متغير التخصص.

2/5 لا توجد فروق دالة احصائيا ($\alpha = 0.05$) لاستخدام تطبيقات تكنولوجيا الاتصال على وظائف العلاقات العامة تعزى الى متغير المسمى الوظيفي.

2/6 لا توجد فروق دالة احصائيا ($\alpha = 0.05$) لاستخدام تطبيقات تكنولوجيا الاتصال على وظائف العلاقات العامة تعزى الى متغير الخبرة.

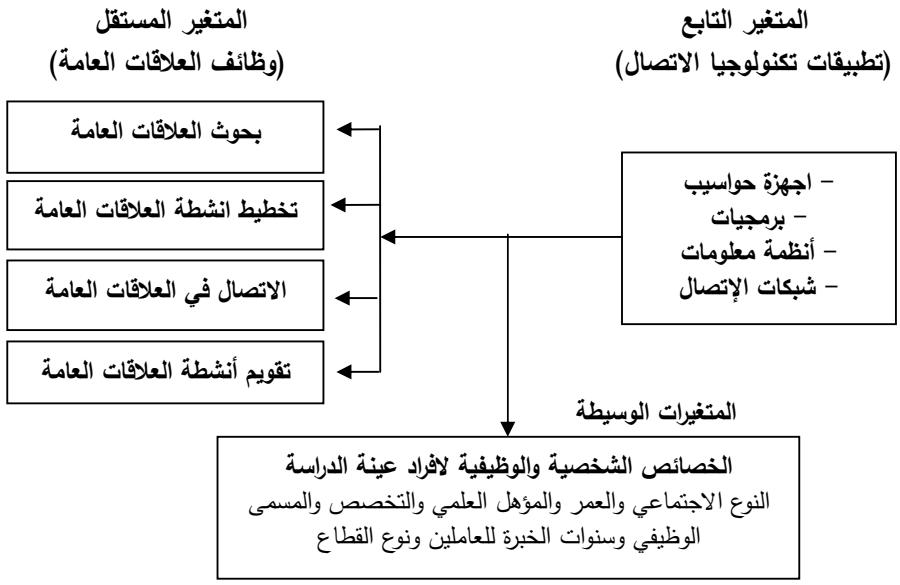
2/7 لا توجد فروق دالة احصائيا ($\alpha = 0.05$) لاستخدام تطبيقات تكنولوجيا الاتصال على وظائف العلاقات العامة تعزى الى متغير نوع القطاع.

متغيرات الدراسة:

تشمل هذه الدراسة عدداً من المتغيرات على النحو التالي:

1. المتغير المستقل: وهو تطبيقات تكنولوجيا الاتصال.
2. المتغير التابع: وهو التأثير الحاصل في وظائف العلاقات العامة جراء استخدام تكنولوجيا الاتصال..
3. المتغيرات الوسيطة: وهي المتغيرات الشخصية والوظيفية التي تتعلق بخصائص أفراد العينة.

نموذج الدراسة (*)



(*) الشكل من اعداد الباحثين وفقا لمتغيرات الدراسة

المداخل النظرية للدراسة:

لقد تمت دراسة تقبل تقنيات الاتصال والمعلومات وانتشارها بشكل موسع في عدة تخصصات علمية، وظهرت العديد من النظريات التي تحاول تفسير كيف تنجح البرامج والتقنيات الجديدة في الانتشار وتحقق التبني والتقبل من قبل المستخدم النهائي. فهناك نظريات إدارة التغيير Change Management ومقاومة التغيير Change Resistance في علم الإدارة. واشهر النظريات المقبولة والمستخدمة في العديد من البحوث والدراسات في العديد من التخصصات العلمية وبخاصة الاعلام نظرية انتشار المخترعات Diffusion of innovation لايفرت روجز[11] وهي تقدم تفسير كيف تنجح المخترعات الجديدة في الانتشار وكيف تفشل.

عند الحديث عن سلوك المستخدمين في استخدام برامج او تقنيات جديدة فلا بد من تفسير علماء النفس والاجتماع وأكثر النظريات قبولا هي نظرية الفعل المبرر Theory of Reasoned Action (TRA) ومي تنص بشكل مبسط على ان سلوك الانسان نحو أمر ما يمكن تنبؤه من خلال فهم نظام المعتقدات Believes والأعراف Norms التي يؤمن بها والتي من خلالها يكون اتجاهاته حول قبول امر ما أو اتخاذ قرار نحو أمر معين[12].

كون نظرية العمل المبرر Theory of Reasoned Action نظرية عامة لدراسة أي سلوك فقد قام ديفس(13) بتطوير نظرية مبنية عليها تحول تفسير كيف يتم تقبل التقنيات الجديدة. واسماها نظرية قبول التقنية Technology Acceptance Model (TAM) وهي بشكلها المبسط تزعم ان الاستخدام او التقبل لنظام او تقنية جديدة يمكن تفسيره من خلال قياس او معرفة عاملين مهمين هما: سهولة الاستخدام المتوقعة لهذه التقنية او النظام (Perceived Ease of Use Perceived) والعامل الثاني هو إدراك المستخدمين لما تقدمه هذه التقنية من فائدة او منفعة (Usefulness Perceived) واللذان بدورهما تكون توجهات الاشخاص (Attitudes) نحو تقبل واستخدام التقنية او النظام الجديد المراد دراسته.

نظرية قبول التقنية تؤكد ان للعوامل الاخرى والتي اسمتها العوامل الخارجية (External Variables) دوراً في مستوى التقبل ولكن تأثير هذه العوامل يكون مباشرا على العاملين الاساسيين، سهولة الاستخدام ومستوى المنفعة. والنظرية تم إدراج مفاهيمها في العديد من الدراسات وكانت نتائجها تشير الى دعم فرضياتها [14].

وهناك مفهوم مهم وهو ثقة الإنسان في قدراته على التعامل مع التقنية بفاعلية. وصاحب هذه النظرية هو باندورا [15] ومحور هذه النظرية هو ان مستوى فاعلية الشخص للتعامل مع التقنية والحاسب تتاثر بمستوى ثقته بنفسه للقيام بهذه المهارات وليس المهارة الحقيقية التي يملكها. وهذا بدوره يؤثر في إقبال الأشخاص على تقبل نظم وتقنيات جديدة[16].

وبعد استعراض هذه المفاهيم كانت نظرية تقبل التقنية Technology Acceptance Model (TAM) الاطار الاساسي لذا فهي ستركز على دراسة تكنولوجيا الاتصال الحديثة كشكل من أشكال التجديد في المؤسسة وكمبتكر حديث، وذلك على مستويين مستوى تبني ألفكرة خاصة من خلال الأفراد المستخدمين لهذه التكنولوجيا واستخدامها أو تطبيقها والذي يعبر عن تقبل الفكرة والشروع في تطبيقها.

والربط بين هذين المستويين من أجل تفسير إما استخدام واسع للتكنولوجيا وتبني هذه المبتكرات من جميع المزودين بها. وإما التلكؤ في استخدام هذه المبتكرات واعتبارها من الثانويات التي لا تحتاج إلىالاستعمال. المدخل (المبتكر الجديد) في القطاع الصحي الاردني ميدان الدراسة، ومدى تأثير تبني هذا المدخل (المبتكر) على وظائف العلاقات العامة بالمؤسسة.

ثانيا: الدراسات السابقة

الدراسات العربية

1- **دراسة السلمان[17] بعنوان "استخدام العلاقات العامة لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسات الكويتية".**

هدفت الدراسة الى التعرف على مدى استخدام تكنولوجيا الاتصال في المؤسسات بدولة الكويت،واعتمدت على منهج المسح الإعلامي وتكونت عينة الدراسة من (336) مفردة من العاملين في مجال العلاقات العامة، بالاعتماد على الاستبانة كاداة لجمع المعلومات. ومن أبرز النتائج ما يلي:

- أكد 91.4% من أفراد العينة أن خدمة الإنترنت متوفرة في قسم العلاقات العامة.
- يرى 46.4% من أفراد العينة أن جهة عملهم قد قامت بتدريبهم على استخدام شبكة الإنترنت.
- ان موقع المستشفى الالكتروني الأكثر استخداما بنسبة52.1%، يليه البريد الالكتروني بنسبة 44%، ثم الصحف الالكترونية بنسبة 42.9%، ويليها قوائم الأخبار (بنسبة32.1%).

وأشارت نتائج الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المؤسسات الحكومية والخاصة في معدل استخدام تطبيقات الانترنت في مجال العلاقات العامة في كل من صفحات شبكة الانترنت والبريد الالكتروني ونقل الملفات الإلكترونية وجاءت النتائج لصالح القطاع الخاص، في حين لا توجد فروق ذات

دلالة إحصائية بين المؤسسات الحكومية والخاصة في استخدام التحادث الالكتروني وقوائم الأخبار والمؤتمرات عن بعد وكذلك قراءة الصحف الالكترونية.

2- دراسة شرف[18] بعنوان "حدود تأثير استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على العلاقات الاجتماعية لطلاب الجامعات في اليمن . دراسة مقارنة على الإنترنت والهاتف المحمول".

سعت الدراسة إلى معرفة حدود تأثير استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على طبيعة العلاقات الاجتماعية لطلاب الجامعات في المجتمع اليمني، كما اعتمدت على مدخل الاستخدامات والإشباعات ونظرية الحضور الاجتماعي بالإضافة إلى اختبار عدد من الفرضيات المتعلقة بتأثير استخدام تكنولوجيا الاتصال على العلاقات الاجتماعية، وقد تمثلت أهميتها في أنها تتطلع إلى المساهمة في فهم الأهمية الاجتماعية لتكنولوجيا الاتصال في حياة طلاب الجامعات اليمنية، والدور الذي تؤديه في تكوين علاقاتهم والمحافظة عليها، كما أن نتائجها تساعد في فهم دوافع واستخدامات طلاب الجامعات لتكنولوجيا الاتصال وكيفية توظيفها في علاقاتهم الاجتماعية في سياق المجتمع اليمني.

وكانت أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة ما يلي:

1. أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة لم تشبع رغبات المبحوثين فيما يتعلق بعلاقاتهم الاجتماعية، كما أنها تعتبر مكملا للاتصال والمقابلات الشخصية حيث يعتمد عليها الأفراد في التواصل مع العلاقات البعيدة أكثر من العلاقات المحلية.
2. أن معظم المبحوثين يرون أن استخدام الإنترنت والهاتف المحمول كان له تأثير إيجابي في تحسين علاقاتهم بأصدقائهم وأفراد أسرهم، وأنها أصبحت أقوى بفضل استخدام تكنولوجيا الاتصال، كما أن تأثير استخدام الهاتف المحمول على العلاقات الاجتماعية للمبحوثين كان أكبر وأوضح مقارنة بتأثير استخدام الإنترنت.
3. أن الإنترنت أصبح من الوسائل المهمة لتكوين العلاقات الاجتماعية، حيث أفاد معظم المبحوثين أنهم تعرفوا على أصدقاء من خلال الإنترنت كما أنها تحولت إلى علاقات حقيقية بعد ذلك.
4. أن غالبية الأفراد الذين يتناولون القات يرون أن استخدام الهاتف المحول والإنترنت زاد من معدل تناوله لديهم مع أفراد الأسرة والأصدقاء.

3- دراسة الشهري[19] بعنوان "إسهامات تقنيات الاتصال في تحقيق أهداف العلاقات العامة": دراسة حالة لإدارة العلاقات العامة في شركة أرامكو السعودية". هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع استخدام تقنيات الاتصال في إدارة العلاقات العامة في واحدة من أكبر الشركات العاملة في مجال النفط في العالم. وكذلك الكشف عن مستويات وأنماط تقنيات الاتصال في مجال العلاقات العامة بقدرتها على تحقيق أهدافها. وطبقت على عينة عمدية بواقع 500 مفردة،وتوصل الباحث إلى النتائج التالية:

- أن جميع موظفي العلاقات العامة في المستشفى يستخدمون تقنيات الاتصال لأداء المها م الوظيفية بنسبة 56,1% من إجمالي العاملين في العلاقات العامة.
- أن نسبة الحاصلين على دورات متخصصة في مجال تطوير المهارات للتعامل مع تقنيات الاتصال بلغت 69.3 % من إجمالي العاملين.
- ارتفاع مدى الاستخدامات التطبيقية لتقنيات الاتصال في المستشفى.

4- دراسة بولعيدات[20] بعنوان "استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية "، وقد قامت الدراسة باختبار ثلاث فرضيات حيث تهدف الفرضية الأولى إلى معرفة ترتيب التكنولوجيات الاتصالية الأربع المدروسة (جهاز الحاسوب الإنترانت، الإنترنيت، الإكسترانت)، انطلاقا من نسبة استخدام كل تكنولوجيا، وتهدف الفرضية االثانية الكشف عما إذا كان للعوامل الذاتية للمبحوثين (المستوى التعليمي، المنصب، الاهتمام بمتابعة وسائل الاتصال الجماهيرية، الاستفادة من التدريب الحالي)، أثر على نسبة استخدامهم للتكنولوجيا الاتصالية الحديثة، بينما سعت الفرضية الأخيرة إلى معرفة أثر هدا الاستخدام على مستوى أداء المؤسسة.

وقد أسفرت نتائج الدراسة الميدانية، عن وجود تباين في استخدام هده التكنولوجيات، حيث احتل جهاز الحاسوب المرتبة الأولى في الاستخدام، بينما احتلت شبكة الإنترانت المرتبة الثانية، وعادت المرتبة الثالثة لشبكة الإنترنيت، فيما عادت المرتبة الأخيرة لشبكة الاكسرانت، وقد كان للعوامل الذاتية للمبحوثين أثر على نسبة استخدامهم للتكنولوجيا الاتصالية الحديثة فيما يخص المستوى التعليمي والمنصب والاستفادة من التدريب الحالي، فيما لم يكن للاهتمام بمتابعة وسائل الاتصال الجماهيرية أثر على ذلك، وقد أدت تكنولوجيا الاتصال إلى تحسين مستوى الاداء في المؤسسة،

حيث ساهمت في تفعيل الاتصال بشقيه الداخلي كما حسنت الإنتاجية ومحيط العمل.

الدراسات الأجنبية

1 دراسة (JoandJung2005) [21] بعنوان" دراسة ثقافية على شبكة الانترنت العالمية والعلاقات العامة وشركات الإتصال ". وتهدف هذه الدراسة إلى التعرف إلى كيف تستخدم هذه المنظمات العالمية الصفحات الرئيسية للمواقع الإلكترونية في ممارسة العلاقات العامة،والتي أجريت على ستين مستشفى عالمياً نصفها من الشركات الأمريكية الكبيرة والنصف الآخر من شركات كوريا الجنوبية، وكان من أبرز نتائج الدراسة ما يلي: وجود اختلافات أساسية في مواقع شركات الدولتين نظرا لاختلاف أساليب الإدارة، واختلاف البيئات الثقافية والسياسية والاقتصادية فيهما، وإن أغلب الشركات الكورية الجنوبية تستخدم العلاقات العامة الحرفية والذي يجمع بين نموذجي الوكالة الصحفية والإعلام العام، وأن عدداً كبيراً من المنظمات الأمريكية يستخدم مواقعة الإلكترونية لممارسة نموذج الإعلام العام، إن شركات الدولتين لا تستخدم المواقع الالكترونية لممارسة الاتصال المتوازن في اتجاهين والى أنه لا يوجد ما يشير إلى أن ممارسي العلاقات العامة في الدولتين يستخدمون المواقع الالكترونية لمنظماتهم لزيادة تفاعل منظماتهم مع جماهيرها وأغلب المنظمات الأمريكية والكورية تستخدم الشبكة العنكبوتية لبناء صورة ذهنية ايجابية عن المستشفى.

2- **دراسة (Springston,2001)[22] بعنوان العلاقات العامة وتكنولوجيا الاتصال الجديدة- تاثير الانترنت** واجريت على عينة من ممارسي العلاقات العامة بلغ عددهم 750 فردا حول استخدامهم للانترنت في العلاقات العامة، حيث وافق معظمهم على ان الانترنت تتضمن ابرز مقومات التواصل، واتضح ان استخدام البريد الالكتروني وتصفح مواقع الويب من لدن ممارسي العلاقات العامة اصبح امرا شائعا،كما اتضح ان الوسائط المتعددة والاشكال التفاعلية للانترنت من قبل ممارسي العلاقات العامة كما ينبغي.

3- **دراسة (Hengst and Henk,2001)[23] بعنوان " تأثير تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات على تنسيق التنظيمات المتداخلة أو المشتركة: الخطوط التوجيهية النظرية.** وتهدف هذه الدراسة إلى وصف المبادئ التوجيهية التي يمكن من خلالها توقع تأثير تكنولوجيا المعلومات والإتصال في هياكل التنسيق المشتركة بين المنظمات، وأكد الباحث أن تكنولوجيا المعلومات والإتصال تمكن المنظمات من زيادة القدرة على تشكيل التنسيق بين المنظمات على نطاق واسع نظرا لخفض التكاليف، وتنازلت الدراسة ثلاث زوايا: هياكل التنسيق المشتركة بين المنظمات، تكنولوجيا المعلومات والإتصال، وجوانب من السلع والخدمات التي تتطلب تنسيقا، ويتم تعريف هياكل التنسيق بين المنظمات " الجمع بين أولئك الذين لديهم امكانيات تكنولوجيا المعلومات والإتصال، لتكون والجوانب الأخرى لها تأثير على التنسيق بين المنظمات. كما توصل الباحث الى أن تأثير تكنولوجيا المعلومات والإتصال في هياكل التنسيق تمثل قوة دافعة وتعمل على تقديم المبادئ التوجيهية.

4- **دراسة (Holts,1999)[24] بعنوان العلاقات العامة على الانترنت،** يرى الباحث أن الانترنت اثرت ايجابيا في ممارسة العلاقات العامة وأثرتها، وهي تمثل اكثر الادوات التي تم استخدامها في ممارسة العلاقات العامة واكثرها اهمية على الاطلاق، حيث غيرت الطريقة التي تتواصل بها المنظمات داخليا بين منتسبيها وخارجيا مع جمهورها. ويعزو ضعف استخدام ممارسي العلاقات العامة للانترنت الى ما يسمى بـ "منحنى تبني التكنولوجيا" اذ ان التكنولوجيا الجديدة تضاعف وظائف التكنولوجيا الموجودة باعتبارها قديمة ويحتاج التكيف معها الى وقت كاف لتطوير تطبيقات تتلاءم معها.

وبعد استعراض الدراست السابقة يتبين انها اجريت في دول عربية واخرى اجنبية ولم يتم اجراء أي دراسة في الاردن الا انه يمكن الاستفادة من نتائجها للمقارنة مع النتائج التي تحصل عليها الباحثان في هذه الدراسة.لذلك **تتميز هذه الدراسة عن غيرها** في النقاط التالية:

1- تعد الدراسة الاولى – في حدود – علم الباحثين وتم اجراؤها على أحد القطاعات المهمة وهو القطاع الصحي الأردني في العاصمة الاردنية عمان

2- تناولها استخدام وأثر تطبيق تكنولوجيا الإتصال على وظائف العلاقات العامة (البحوث،التخطيط، الإتصال والتقويم) باستخدام تحليل الإنحدار وهو ما غفلت عنه الدراسات السابقة، بل اكتفى بعضها بالإحصاء الوصفي البسيط.

3- تعتبر منطلقا لدراسات اخرى قد يقوم بها باحثون آخرون في مجال تكنولوجيا الاتصال والعلاقات العامة،او الصحافة او الاذاعة والتلفزيون في الاردن.

منهج الدراسة

تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وفي اطار هذا المنهج تم استخدام منهج المسح لمعرفة آراء موظفي العلاقات العامة في القطاع الصحي الأردني حول أثر تطبيقات تكنولوجيا الاتصال على وظائف العلاقات العامة.

مجتمع الدراسة وعينتها

يتكون مجتمع الدراسة من جميع الأفراد العاملين بإدارات العلاقات العامة تحت " مسمى موظف، رئيس قسم، مدير " في

المستشفيات الحكومية ومستشفيات القطاع الخاص في نطاق محافظة عمان العاصمة، ويبلغ عدد هؤلاء الموظفين على مختلف مسمياتهم الوظيفية (130) موظفاً وموظفة ويمثلون31 مستشفى.

أما عينة الدراسة فقد تم اختيارها عن طريق المسح الشامل لهؤلاء الموظفين نظرا لمحدودية عددهم، وقلة أعداد العاملين في أجهزة أقسام العلاقات العامة بالقطاع الصحي الأردني. وتم اختيار المستشفيات الحكومية والخاصة في عمان للأسباب التالية:

– تركز عدد السكان في العاصمة والذين يزيد عددهم على مليوني نسمة [25].

– تجمع عمان العديد من الخدمات ومن بينها الخدمات الصحية التي تكون مطلب جميع المحتاجين للخدمة الصحية من مواطنين وعرب لما توفره من خدمات صحية متميزة.

– توفر البنية الأساسية مما يجذب المستثمرين لتركز مستشفياتهم في عمان العاصمة.

– موقع عمان المتوسط بالنسبة لمدن المملكة، مما يسهل اجراءات الدراسة الميدانية بالنسبة للباحثين.

والجدول (1) يبين خصائص أفراد عينة الدراسة.

الجدول (1)

وصف الخصائص الديموغرافية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة في القطاع الصحي الأردني

الرقم	المتغيرات		التكرار	النسبة
1	**النوع الاجتماعي**	ذكر	72	55.4
		انثى	58	44.6
2	**العمر**	20-30 سنة	57	43.8
		31-40	44	33.8
		41 فاكثر	29	22.3
3	**المؤهل العلمى**	دبلوم فأقل	34	26.2
		بكالوريوس	81	62.3
		ماجستير أو دكتوراه	15	11.5
4	**التخصص**	علوم	61	46.9
		أداب	69	53.1
5	**المسمى الوظيفى**	مدير	16	12.3
		موظف	88	67.7
		رئيس قسم	26	20.0
6	**الخبرة**	5 سنوات فاقل	48	36.9
		من 5– اقل من 10 سنوات	42	32.3
		أكثر من 10سنوات	40	30.8
7	**نوع القطاع**	حكومى	27	20.8
		خاص	103	79.2
	المجموع		**130**	**100.0**

اداة الدراسة:

لاختبار فرضيات الدراسة، تم تصميم استبانة لهذا الغرض بالإعتماد على الأدب النظري السابق المتعلق بتكنولوجيا الإتصال والمعلومات والعلاقات العامة، وتكونت الإستبانة من ثلاثة أجزاء على النحو التالي:

الجزء الاول: يتناول خصائص أفراد العينة المتعلقة ب (النوع الاجتماعي،العمر، المؤهل العلمي، التخصص،المسمى الوظيفي، نوع القطاع وسنوات الخبرة للعاملين بالعلاقات العامة في القطاع الصحي الأردني)

الجزء الثاني: يتكون من مجموعة من الفقرات أو العبارات (Items) بحيث تقيس هذه العبارات أو الفقرات مجال استخدام تكنولوجيا الاتصال داخل أجهزة العلاقات العامة في القطاع الصحي الاردني بواقع (12) فقرة.

الجزء الثالث: وتكون هذا الجزء من أربعة مجالات بحيث

تقيس أثر تطبيق تكنولوجيا الاتصال على وظائف العلاقات العامة الأربعة (البحوث،التخطيط،الاتصال،التقويم) بواقع (45) فقرة، توزعت كالآتي: (10) فقرات تتعلق بمجال البحوث، و(11) فقرة تتعلق بمجال التخطيط، و(12) فقرة تتعلق بمجال الاتصال، و(12) فقرة تتعلق بمجال التقويم.

وتم وضع هذه الفقرات على مقياس ليكرت الثلاثي أي الذي يتكون من ثلاث درجات ترجيح (موافق، محايد، غير موافق) وتمثل رقميا بالعلامات (3،2،1) ولتحويل هذه العلامات الى متوسطات حسابية فقد تم اجراء الخطوات التالية كمعيار للحكم على استخدام تكنولوجيا الإتصال في وظائف العلاقات العامة بكافة مجالاتها.

المدى = أعلى قيمة في المقياس – أدني قيمة (3 – 1)=2

طول الخلية = المدى ÷ عدد خلايا المقياس (2 ÷ 3)= 0.66 وبالتالي يصبح طول الخلايا كالتالي:

1 – 1.66 = استخدام تكنولوجيا الإتصال متدني.

1.67 – 2.33 = استخدام تكنولوجيا الإتصال متوسط.

2.34 – 3 = استخدام تكنولوجيا الإتصال مرتفع

صدق أداة الدراسة

تم التأكد من صدق الاداة بطريقتين:

أولا: الصدق الظاهري Face Validity: حيث تم عرض الإستبانة على خمسة محكمين من المختصين في مجال تكنولوجيا الإتصال والإعلام في الجامعات الحكومية والخاصة، وطلب منهم ابداء ملاحظاتهم حول: مناسبة الفقرات للمجالات، وأي اقتراحات أو تعديلات أو ملاحظات أخرى، وذلك لمعرفة مدى صلاحية فقرات الإستبانة من حيث الشكل والمضمون، وأجريت التعديلات المناسبة لإثراء الدراسة. وبعد التعديل النهائي أصبح عدد الفقرات الدراسة (57) فقرة بدلا 60 فقرة وبنسبة اتفاق بين المحكمين بلغت 95%.

ثانيا: عن طريق الصدق البنائي Construct Validity: من خلال حساب معامل الإرتباط بين درجة كل فقرة من فقرات الإستبانة بالدرجة الكلية للمجال الذي تنتمي إليه تلك الفقرة، والتعرف على مدى صدق المجالات الإستبانة بالدرجة الكلية لها، ويوضح الجدول (2) ذلك.

الجدول (2)

الإرتباط البنائي لأداة الدراسة

المجال الأول استخدام تكنولوجيا الاتصال	معامل الارتباط	المجال الثاني البحوث	معامل الارتباط	المجال الثالث التخطيط	معامل الارتباط	المجال الرابع الإتصال	معامل الارتباط	المجال الخامس التقويم	معامل الارتباط
Q 1	.8432	Q13	.8199	Q14	.8277	Q15	.8623	Q16	.8496
Q2	.8336	Q17	.8107	Q18	.8257	Q19	.8505	Q20	.8467
Q3	.8422	Q21	.8110	Q22	.8226	Q23	.8442	Q24	.8500
Q4	.8354	Q25	.8088	Q26	.8306	Q27	.8490	Q28	.8576
Q5	.8466	Q29	.8039	Q30	.8264	Q31	.8442	Q32	.8481
Q6	.8572	Q33	.8080	Q34	.8257	Q35	.8463	Q36	.8509
Q7	.8506	Q37	.8180	Q38	.8288	Q39	.8527	Q40	.8507
Q8	.8466	Q41	.8082	Q42	.8283	Q43	.8477	Q44	.8520
Q9	.8421	Q45	.8146	Q46	.8227	Q50	.8527	Q47	.8512
Q10	.8445	Q48	.8202	Q49	.8309	Q54	.8551	Q51	.8449
Q11	.8421	Q52	.8146	Q53	.8173	Q55	.8411	Q56	.8406
Q12	.8525					Q57	.8440	Q58	.8574
	.8562		.8267		.8394		.8601		.8608

يتضح من الجدول أن معاملات الإرتباط لمجال استخدام تكنولوجيا الإتصال قد تراوحت بين (.8432 و.8525) والبحوث بين (.8199 و.8146) والتخطيط بين (.8277 و.8173) والإتصال بين (.8623 و.8440) في حين كان

مجال التقويم يتراوح بين (8496. و8574.)، وهذا يشير الى أن معاملات الارتباط عالية بين الفقرات وهذا يؤكد مدى صحة فقرات أداة الدراسة لمجالات الدراسة الخمسة.

ثبات أداة الدراسة Reliability

تم حساب ثبات أداة الدراسة باستخدام معامل الاتساق الداخلي كرونباخ – ألفا (Cronbach Alpha) ويقصد بالإتساق الداخلي مدى اتساق كل فقرة من فقرات الإستبانة مع المجال الذي تنتمي إلية هذه الفقرة لكل وظيفة من وظائف العلاقات العامة والأداة ككل، والجدول (3) يوضح ذلك.

يتضح من الجدول أن قيم معامل ألفا كانت مرتفعة، فعلى صعيد مجالات الدراسة بلغت قيمة معامل كرونباخ ألفا لمجال البحوث (8267.) والتخطيط (8394.) والإتصال (8601.) والتقويم (8608.) وعلى مستوى الأداة ككل (9603.)، وهذا يشير الى ثبات الأداة المرتفع.

المعالجة الاحصائية لبيانات الدراسة:

تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية لاستخراج النتائج باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الإجتماعية (SPSS) وهي:

1- التكرارات والنسب المئوية لبيان خصائص أفراد عينة الدراسة.

2- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية

3- تحليل الانحدار البسيطSimple Linear regression لبيان أثر تطبيقات تكنولوجيا الاتصال

4- تحليل التباين ANOVA

5- اختبار (tللمجموعة الواحدة One sample t.test.

6- اختبارات بعدية LSD في حال وجود فروق.

نتائج الدراسة ومناقشتها:

مدى استخدام تكنولوجيا الاتصال وتطبيقاتها بإدارات العلاقات العامة

يبين الجدول (4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمدى استخدام تكنولوجيا الاتصال وتطبيقاتها بإدارات العلاقات العامة في المستشفيات الاردنية،كما يبين مدى الاستفادة من هذه التكنولوجيا في وظائف العلاقات العامة من وجهة نظر افراد العينة.

الجدول (3)

نتائج اختبار ثبات أداة الدراسة

الرقم	مجالات الدراسة	عدد الفقرات	قيمة ألفا
1	**استخدام تكنولوجيا الاتصال**	12	.8562
2	**بحوث العلاقات العامة**	11	.8267
3	**تخطيط أنشطة العلاقات العامة**	11	.8394
4	**اتصال العلاقات العامة**	12	.8601
5	**تقويم أنشطة العلاقات العامة**	12	.8608
–	**الاداة ككل**	58	.9603

الجدول (4)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستخدام تكنولوجيا الإتصال وتطبيقاتها

الرقم	مجالات الدراسة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الاستخدام
1	**استخدام تكنولوجيا الاتصال**	2.46	.450	مرتفع
2	**بحوث العلاقات العامة**	2.43	.438	مرتفع
3	**تخطيط أنشطة العلاقات العامة**	2.45	.447	مرتفع
4	**اتصال العلاقات العامة**	2.44	.433	مرتفع
5	**تقويم أنشطة العلاقات العامة**	2.43	.448	مرتفع

يتضح من النتائج ان عينة الدراسة بإدارات العلاقات العامة في المستشفيات الاردنية تستخدم تكنولوجيا الاتصال (حواسيب، انترنت، برمجيات، شبكات ومواقع تواصل اجتماعي) بمتوسط حسابي (2.46) وانحراف معياري (450.) ويوصف هذا الاستخدام بالارتفاع وفقا لمعيار اداة الدراسة.

وتكشف بيانات الجدول ان تطبيق تكنولوجيا الاتصال قد احتل المرتبة الاولي في وظيفة التخطيط بمتوسط حسابي (2.45)، وانحراف معياري (447.).وفي وظيفة الاتصال بالمرتبة الثانية بمتوسط حسابي (2.44)، وانحراف معياري (433.). وفي وظيفتي البحوث والتقويم بالمرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (2.43)، وانحراف معياري قدره (438.، و448.) لكل منهما. ويمكن وصف هذا التطبيق للتكنولوجيا بالمرتفع وفقا لمعيار اداة الدراسة.

ويمكن عزو هذه النتيجة الى احساس أفراد العينة بأهمية استخدام التكنولوجيا،واهتمام ادارات المستشفيات بتوفيرها لإدارات العلاقات العامة مما يدفعهم الى استخدامها بهدف زيادة فعالية تطبيقها في وظائف العلاقات العامة. وتتفق هذه نتائج هذه الدراسة مع الدراسات السابقة كدراسة الشهري وJoandJung والسلمان التي اشارت الى ارتفاع في استخدام تكنولوجيا الاتصال وإمكانية تطبيقها في كثير من مجالات العلاقات العامة.

اختبار فرضية الدراسة الأولى التي تنص على انه" لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية (α = 0.05) لأثر تطبيقات تكنولوجيا الإتصال على وظائف العلاقات العامة المتمثلة في البحوث والتخطيط والاتصال والتقويم".

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط، والغرض من استخدام تحليل الانحدار البسيط، هو دراسة وتحليل أثر متغير كمي على متغير كمي آخر ومن ثم يمكن عرض نموذج الانحدار الخطي في شكل معادلة خطية من الدرجة ألأولى لتعكس المتغير التابع كدالة في المتغير المستقل كما يلي[26]:

$$Y= B_0 + B_1X + e$$

حيث أن:

Y: هو المتغير التابع (وظائف العلاقات العامة)

X: هو المتغير المستقل (اثر تطبيقات تكنولوجيا الاتصال)

B_0: هو الجزء المقطوع من المحور الرأسي y، وهو يعكس قيمة المتغير التابع في حالة انعدام قيمة المتغير المستقل x ، أي في حالة $x=0$

β_1 : ميل الخط المستقيم $(\beta_0+\beta_1 x)$، ويعكس مقدار التغير في y إذا تغيرت x بوحدة واحدة.

e: هو الخطأ ألعشوائي والذي يعبر عن الفرق بين القيمة الفعلية y، والقيمة المقدرة $\hat{y}=\beta_0+\beta_1 x$، أي أن: $e=y-(\beta_0+\beta_1 x)$.

وهنا تم استخدامه لتحديد أثر تطبيق تكنولوجيا الاتصال على كل وظيفة من وظائف العلاقات العامة في القطاع الصحي الأردني على النحو التالي:

أ- مجال البحوث

الفرضية الفرعية الأولى: لا توجد علاقة دالة احصائيا (α = 0.05) لأثر تطبيقات تكنولوجيا الاتصال على وظيفة بحوث العلاقات العامة.

الجدول رقم (5) يبين نتائج تحليل الانحدار ألبسيط لقياس أثر تطبيق تكنولوجيا الاتصال على بحوث العلاقات العامة.

الجدول (5)

نتائج تحليل الانحدار البسيط لقياس أثر تطبيق تكنولوجيا الاتصال في بحوث العلاقات العامة

قيمة ف	مستوى الدلالة	معامل الارتباط R	معامل التحديد R2	المعامل المعياري BETA	القرار الإحصائي
75.816	0.000	.61	.372	.61	مقبولة

أظهرت نتائج الانحدار البسيط وجود اثر ذي دلالة إحصائية في تطبيق تكنولوجيا الاتصال على وظيفة البحوث عند مستوى أقل من (0.05) حيث بلغت قيمة "ف" (75.816) وبمستوى دلالة 0.000. ومما يعزز هذه النتيجة قيمة معامل الارتباط (0.61) بين المتغيرين وهي علاقة قوية. وفسر معامل التحديد R^2 ما قيمته 0.372 من التغيرات التي تطرأ على وظيفة البحوث. أما النسبة المتبقية فإنها تعزى إلى متغيرات أخرى لم تدخل في المعادلة الخطية لتحليل الانحدار البسيط. وبلغت قيمة المعامل المعياري **BETA** البالغة 0.61 وهذا يعني أن الزيادة في درجة واحدة في مستوى تكنولوجيا الاتصال يؤدي الى زيادة بمقدار وحدة انحراف معياري واحدة وبالتالي يؤدي إلى الارتقاء بوظيفة البحوث بمقدار 61 %.

وبهذه النتيجة فإنه يمكن رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على: وجود علاقة دالة احصائيا (α = 0.05) لأثر تطبيقات تكنولوجيا الاتصال على بحوث العلاقات العامة.

ب- مجال التخطيط:

الفرضية الفرعية الثانية:لا توجد علاقة دالة احصائيا (α = 0.05) لأثر تطبيقات تكنولوجيا الاتصال على وظيفة التخطيط

لأنشطة العلاقات العامة.

الجدول (6) يبين نتائج تحليل الانحدار البسيط لقياس أثر تطبيق تكنولوجيا الاتصال في تخطيط أنشطة العلاقات العامة.

الجدول (6)

نتائج تحليل الانحدار البسيط لقياس أثر تطبيق تكنولوجيا الاتصال في وظيفة التخطيط

قيمة ف	مستوى الدلالة	معامل الارتباط R	معامل التحديد R2	المعامل المعياري BETA	القرار الاحصائي
72.981	0.000	.603	.363	.603	مقبولة

تبين من نتائج الانحدار البسيط وجود اثر ذي دلالة إحصائية في تطبيق تكنولوجيا الاتصال على وظيفة التخطيط عند مستوى أقل من (0.05) حيث بلغت قيمة " ف " (72.981) ومستوى دلالة 0.000، ومما يعزز هذه النتيجة قيمة معامل الارتباط (603.) بين المتغيرين وهي علاقة قوية. وقد فسر معامل التحديد R^2 0.363 من التغيرات التي تطرأ على وظيفة التخطيط. أما النسبة المتبقية فإنها تعزى إلى متغيرات أخرى لم تدخل في المعادلة الخطية لتحليل الانحدار البسيط. كما بلغت قيمة المعامل المعياري **BETA** البالغة 603.0 وهذا يعني أن الزيادة في درجة واحدة في مستوى تكنولوجيا الاتصال يؤدي الى زيادة بمقدار وحدة انحراف معياري واحدة وبالتالي يؤدي إلى الارتقاء بوظيفة التخطيط بمقدار 60.3 %.

وبهذه النتائج ترفض الفرضية الصفرية وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على: وجود علاقة دالة احصائيا (α = 0.05) لأثر تطبيقات تكنولوجيا الاتصال على تخطيط أنشطة العلاقات العامة.

ج- مجال الاتصال:

الفرضية الفرعية الثالثة:لا توجد علاقة دالة احصائيا (α = 0.05) لأثر تطبيقات تكنولوجيا الاتصال على وظيفة الاتصال في العلاقات العامة.

الجدول (7) يبين نتائج تحليل الانحدار البسيط لقياس أثر تطبيق تكنولوجيا الاتصال في الاتصال للعلاقات العامة.

أوضحت نتائج الانحدار البسيط وجود اثر ذي دلالة إحصائية في تطبيق تكنولوجيا الاتصال على وظيفة الاتصال بدلالة قيمة " ف " البالغة (59.495) بمستوى 0.000 وهو اقل من (0.05)، ومما يعزز هذه النتيجة قيمة معامل الارتباط (563.) بين المتغيرين وهي علاقة قوية. وقد فسر معامل التحديد R^2 0.317 من التغيرات التي تطرأ على وظيفة الاتصال. أما النسبة المتبقية فإنها تعزى إلى متغيرات أخرى لم تدخل في المعادلة الخطية لتحليل الانحدار البسيط. وبلغت قيمة المعامل المعياري **BETA** البالغة 563.0 وهذا يعني أن الزيادة في درجة واحدة في مستوى تكنولوجيا الاتصال يؤدي الى زيادة بمقدار وحدة انحراف معياري واحدة وبالتالي يؤدي إلى الارتقاء بوظيفة الاتصال بمقدار 56.3 %.

الجدول (7)

نتائج تحليل الانحدار البسيط لقياس أثر تطبيق تكنولوجيا الاتصال في وظيفة الاتصال

قيمة ف	مستوى الدلالة	معامل الارتباط R	معامل التحديد R2	المعامل المعياري BETA	القرار الإحصائي
59.495	0.000	.563	.317	.563	مقبولة

وهذا يؤكد عدم صحة قبول الفرضية الأولى وعليه ترفض الفرضية الصفرية وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على: وجود علاقة دالة احصائيا (α = 0.05) لأثر تطبيقات تكنولوجيا الاتصال على وظيفة الاتصال العلاقات العامة.

د- مجال التقويم:

الفرضية الفرعية الرابعة: لا توجد علاقة دالة احصائيا (α = 0.05) لأثر تطبيقات تكنولوجيا الاتصال على وظيفة التقويم لأنشطة العلاقات العامة.

الجدول رقم (8) يبين نتائج تحليل الانحدار البسيط لقياس أثر تطبيق تكنولوجيا الاتصال في تقويم أنشطة العلاقات العامة.

الجدول (8)

نتائج تحليل الانحدار البسيط لقياس أثر تطبيق تكنولوجيا الاتصال في وظيفة التقويم

قيمة ف	مستوى الدلالة	معامل الارتباط R	معامل التحديد R2	المعامل المعياري BETA	القرار الإحصائي
59.739	0.000	.564	.318	.564	مقبولة

أظهرت نتائج الانحدار البسيط وجود اثر ذي دلالة إحصائية في استخدام تكنولوجيا الاتصال على وظيفة التقويم بدلالة قيمة " ف " البالغة (59.739) وبمستوى 0.000 وهو اقل من (0.05)، ومما يعزز هذه النتيجة قيمة معامل الارتباط (0.564) بين المتغيرين وهي علاقة قوية. وقد فسر معامل

التحديد R^2 0.318 من التغيرات التي تطرأ على وظيفة التقويم. أما النسبة المتبقية فإنها تعزى إلى متغيرات أخرى لم تدخل في المعادلة الخطية لتحليل الانحدار البسيط. كما بلغت قيمة المعامل المعياري **BETA** البالغة 564.0 وهذا يعني أن الزيادة في درجة واحدة في مستوى تكنولوجيا الاتصال يؤدي الى زيادة بمقدار وحدة انحراف معياري واحدة وبالتالي يؤدي إلى الارتقاء بوظيفة التقويم بمقدار 56.4 %.

وبهذه النتيجة فإنه يمكن رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على: وجود علاقة دالة احصائيا (α = 0.05) لأثر تطبيقات تكنولوجيا الاتصال على تقويم أنشطة العلاقات العامة.

اختبار فرضية الدراسة الثانية والتي تنص على انه:لا توجد فروق دالة احصائيا تطبيق لاستخدام تطبيق تكنولوجيا الاتصال على وظائف العلاقات العامة تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة.

ولاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار (t-test) في متغيرات (النوع الاجتماعي والتخصص ونوع القطاع) واختبار تحليل التباين الأحادي "ف" (ANOVA On Way) في متغيرات (العمر، والمؤهل العلمي، والمسمى الوظيفي، وسنوات الخبرة).

أ- النوع الاجتماعي

الفرضية الفرعية الأولى: لا توجد فروق دالة احصائيا (α= 0.05) لاستخدام تتكنولوجيا الاتصال على وظائف العلاقات العامة تعزى الى متغير النوع الاجتماعي.

يتبين من الجدول (9) وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى أقل 0.05 في مجال استخدام تكنولوجيا الاتصال حيث بلغت قيمة " ت" (3.003-)، ومجال البحوث حيث بلغت قيمة "ت" (2.341-)، ومجال التخطيط حيث بلغت قيمة ت (2.690-)، ومجال الاتصال حيث بلغت قيمة "ت"(2.620-). تعزى لمتغير النوع الاجتماعي، وكانت الفروق المعنوية لصالح الاناث وذلك لتباعد المتوسطات الحسابية بينهن والذكور، أما مجال التقويم فلم تظهر فيه فروق حيث كانت قيمة "ت" غير دالة احصائيا عند مستوى 0.05 تبعا لمتغير النوع الاجتماعي.

وبهذا يمكن رفض الفرضية الصفرية، وقبول الفرضية البديلة جزئيا في استخدام تكنولوجيا الاتصال وتطبيقاتها في مجالات البحوث والتخطيط والاتصال تعزى الى متغير النوع الاجتماعي.

ب- العمر:

الفرضية الفرعية الثانية: لا توجد فروق دالة احصائيا (α = 0.05) لاستخدام تكنولوجيا الاتصال على وظائف العلاقات العامة تعزى الى متغير العمر.

تشير النتائج من الجدول (10) بأنه لا توجد فروق دالة احصائيا (α = 0.05) لاستخدام تكنولوجيا الاتصال تعزى الى متغير العمر في كافة مجالات أداة الدراسة المتمثلة في استخدام تكنولوجيا الاتصال والبحوث، والاتصال، والتخطيط والتقويم من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة حيث كانت قيمة "ف" المحسوبة غير دالة إحصائيا، ويعزى عدم وجود الفروق لتقارب المتوسطات الحسابية، وهذا يشير الى قبول الفرضية الفرعية الثانية.

ج- المؤهل العلمي:

الفرضية الفرعية الثالثة: لا توجد فروق دالة احصائيا (α = 0.05) لاستخدام تكنولوجيا الاتصال على وظائف العلاقات العامة تعزى الى متغير المؤهل العلمي.

الجدول (9)

نتائج اختبار "ت" تبعاً لمتغير النوع الاجتماعي

المجالات	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	درجات الحرية	الدلالة الإحصائية
استخدام تكنولوجيا الاتصال	ذكر	72	2.35	.507	-3.003	128	.003*
	انثى	58	2.58	.330			
البحوث	ذكر	72	2.35	.471	-2.341	128	.021*
	انثى	58	2.53	.360			
التخطيط	ذكر	72	2.36	.485	-2.690	128	.008*
	انثى	58	2.56	.344			
الاتصال	ذكر	72	2.35	.498	-2.620	128	.010*
	انثى	58	2.55	.347			
التقويم	ذكر	72	2.36	.492	-1.865	128	.064
	انثى	58	2.51	.375			

الجدول (10)

نتائج اختبار تحليل التباين (ف) تبعاً لمتغير العمر

المجال	من 20 – 30 سنة		من 31 – 40		41 فأكثر		قيمة ف	مستوى الدلالة
	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري		
استخدام تكنولوجيا الاتصال	2.40	.517	2.53	.420	2.45	.339	1.002	.370
البحوث	2.39	.433	2.49	.472	2.43	.369	.683	.507
التخطيط	2.41	.461	2.52	.446	2.43	.378	.780	.461
الاتصال	2.41	.477	2.52	.441	2.37	.387	1.210	.302
التقويم	2.40	.477	2.48	.469	2.39	.353	.530	.590

الجدول (11)

نتائج تحليل التباين (ف) تبعاً لمتغير المؤهل العلمي

المجال	دبلوم فأقل		بكالوريوس		ماجستير أو دكتوراه		قيمة ف	مستوى الدلالة
	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري		
استخدام تكنولوجيا الاتصال	2.38	.489	2.44	.450	2.72	.242	3.191	.044*
البحوث	2.33	.472	2.44	.417	2.61	.382	2.288	.106
التخطيط	2.29	.489	2.49	.416	2.59	.350	3.659	.029*
الاتصال	2.29	.487	2.48	.423	2.54	.427	2.801	.065
التقويم	2.30	.481	2.46	.440	2.54	.373	2.094	.127

من خلال استعراض النتائج المبينة في الجدول (11) تبين ما يلي:

وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى (0.05) في مجالي استخدام تكنولوجيا الاتصال حيث كانت قيمة " ف" (3.191)، ومجال التخطيط حيث بلغت قيمة " ف" (3.659) لهذا المجال تعزى الى متغير المؤهل العلمي. أما في مجالات البحوث والاتصال والتقويم فلم تظهر فيها فروق حيث كانت قيمة "ف" غير دالة احصائيا عند مستوى (0.05).

ولبيان مصادر الفروق إحصائيا تم استخدام الاختبار البعدي LSD (اقل فروق ممكنة) وتبين ان الفروق في مجال استخدام تكنولوجيا الاتصال كانت بين حملة الدبلوم والبكالوريوس من جهة والماجستير والدكتوراه من جهة اخرى لصالح الدكتوراه. أما الفروق في مجال التخطيط فكانت بين حملة الدبلوم والبكالوريوس من جهة والماجستير والدكتوراه من جهة أخرى لصالح الفئة الثانية حيث كانت دالة احصائيا عند مستوى أقل من (0.05) في المجالين.

وبهذا يمكن رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة جزئيا في مجالي استخدام تكنولوجيا وتخطيط أنشطة العلاقات تبعا لمتغير المؤهل العلمي.

د- التخصص:

الفرضية الفرعية الرابعة: لا توجد فروق دالة احصائيا (α = 0.05) لاستخدام تكنولوجيا الاتصال تعزى الى متغير التخصص.

يتضح من الجدول رقم (12) أن هناك فروقا ذات دلالة احصائية عند مستوى (0.05) في مجال التقويم حيث بلغت قيمة "ت" (2.340-) تعزى لمتغير التخصص، في حين لم تظهر فروق دالة احصائيا في باقي المجالات المتمثلة ب (استخدام التكنولوجيا والبحوث والتخطيط والاتصال) حيث كانت قيمة " ت " اكبر من مستوى (0.05).

وبهذه النتائج يمكن قبول الفرضية البديلة جزئيا في وظيفة تقويم أنشطة العلاقات العامة التقويم تبعا لمتغير التخصص.

هـ- المسمى الوظيفي:

الفرضية الفرعية الخامسة: لا توجد فروق دالة احصائيا (α = 0.05) لاستخدام تكنولوجيا الاتصال تعزى الى متغير المسمى الوظيفي.

تشير نتائج الجدول (13) إلى ما يلي:

وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) في مجالي استخدام تكنولوجيا الاتصال حيث كانت قيمة " ف " لهذا المجال (3.563)، ومجال البحوث حيث بلغت قيمة " ف" لهذا المجال (4.104) تعزى إلى متغير المسمى الوظيفي، أما مجالات التخطيط والاتصال والتقويم فلم تظهر فيها فروق حيث كانت قيمة "ف" غير دالة احصائيا عند مستوى (0.05).

ولبيان مصادر الفروق إحصائيا تم استخدام الاختبار البعدي LSD (اقل فروق ممكنة) مع متغير المسمى الوظيفي وكانت الفروق في مجال استخدام تكنولوجيا الاتصال لمجال الأول فقد كانت الفروق بين مسمى مدير وموظف من جهة ورئيس قسم من جهة اخرى لصالح رئيس قسم حيث كانت الفروق دالة احصائيا عند مستوى أقل من (0.05). أما في مجال البحوث فقد كانت الفروق بين مسمى مدير وموظف من جهة ورئيس قسم من جهة أخرى لصالح رئيس قسم حيث كانت دالة احصائيا عند مستوى أقل من (0.05).

وبهذا يمكن قبول الفرضية البديلة جزئيا في استخدام تكنولوجيا الاتصال ووظيفة البحوث على تبعا لمتغير التخصص.

و- الخبرة

الفرضية الفرعية السادسة: لا توجد فروق دالة احصائيا (α = 0.05) لاستخدام تكنولوجيا الاتصال تعزى الى متغير الخبرة.

الجدول (12)

نتائج اختبار "ت " تبعا لمتغير التخصص

المجالات	التخصص	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	درجات الحرية	الدلالة الإحصائية
استخدام تكنولوجيا الاتصال	علوم	65	2.41	.506	-1.269	128	.207
	آداب	65	2.51	.384			
البحوث	علوم	65	2.38	.467	-1.256	128	.211
	آداب	65	2.48	.392			
التخطيط	علوم	65	2.39	.484	-1.611	128	.110
	آداب	65	2.51	.381			
الاتصال	علوم	65	2.39	.502	-1.344	128	.181
	آداب	65	2.49	.382			
التقويم	علوم	65	2.34	.489	-2.340	128	.021*
	آداب	65	2.52	.385			

الجدول (13)

نتائج تحليل التباين (ف) تبعاً لمتغير المسمى الوظيفي

المجال	مدير		رئيس قسم		موظف		قيمة ف	مستوى الدلالة
	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري		
استخدام تكنولوجيا الاتصال	2.37	.514	2.41	.449	2.66	.361	3.563	.031*
البحوث	2.52	.224	2.36	.453	2.62	.404	4.104	.019*
التخطيط	2.61	.243	2.40	.466	2.52	.412	1.974	.143
الاتصال	2.51	.308	2.39	.468	2.57	.425	1.949	.147
التقويم	2.44	.245	2.39	.485	2.54	.406	1.052	.352

الجدول رقم (14)

نتائج تحليل التباين (ف) تبعا لمتغير الخبرة

المجال	5 سنوات فأقل		من 5 إلى اقل من 10 سنوات		أكثر من 10 سنوات		قيمة ف	مستوى الدلالة
	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري		
استخدام تكنولوجيا الاتصال	2.41	.502	2.49	.420	2.47	.421	.392	.676
البحوث	2.40	.423	2.46	.428	2.43	.458	.182	.834
التخطيط	2.42	.454	2.51	.415	2.44	.448	.502	.606
الاتصال	2.40	.483	2.49	.380	2.43	.473	.486	.616
التقويم	2.38	.472	2.50	.414	2.40	.455	.811	.447

ويلاحظ من النتائج المبينة في الجدول عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى (0.05) في مجالات الدراسة الخمسة (استخدام تكنولوجيا الاتصال البحوث، التخطيط، الاتصال، التقويم) تعزى الى متغير الخبرة، حيث كانت قيمة " ف " غير دالة احصائيا عند مستوى (0.05) وبالتالي تقبل الفرضية الصفرية الفرعية السادسة.

ز- نوع القطاع

الفرضية الفرعية السابعة: لا توجد فروق دالة احصائيا (α = 0.05) لاستخدام تكنولوجيا الاتصال تعزى الى متغير نوع القطاع.

يتبين من الجدول وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى أقل من (0.05) في مجالات الدراسة الخمسة تعزى الى متغير نوع القطاع حيث كانت قيمة " ت " في مجال استخدام التكنولوجيا (3.851-) ومجال البحوث (3.534-) ومجال التخطيط (3.313-) ومجال الاتصال (2.399-) ومجال التقويم (3.166-). وكانت الفروق لصالح القطاع الخاص وذلك لتباعد المتوسطات الحسابية بينه وبين القطاع العام.

وبهذا يمكن رفض الفرضية الصفرية الفرعية السابعة وقبول الفرضية البديلة التي تنص على " وجود فروق دالة احصائيا (α = 0.05) لأثر تطبيقات تكنولوجيا الاتصال على وظائف العلاقات العامة تعزى لمتغير نوع القطاع ".

الجدول (15)

نتائج اختبار"ت " تبعا لمتغير نوع القطاع

المجال	نوع القطاع	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	درجات الحرية	الدلالة الإحصائية
استخدام تكنولوجيا الاتصال	حكومي	27	2.17	.415	-3.851	128	.000
	خاص	103	2.53	.431			
البحوث	حكومي	27	2.18	.456	-3.534	128	.001
	خاص	103	2.50	.403			
التخطيط	حكومي	27	2.21	.449	-3.313	128	.001
	خاص	103	2.51	.415			
الاتصال	حكومي	27	2.26	.521	-2.399	128	.018
	خاص	103	2.49	.416			
التقويم	حكومي	27	2.19	.509	-3.166	128	.002
	خاص	103	2.49	.411			

ملخص النتائج:

1- جاء المتوسط الحسابي لاستخدام تكنولوجيا الاتصال بإدارات العلاقات العامة بالقطاع الصحي مرتفعا حيث بلغ 2.46 وجاءت قيم المتوسطات الحسابية لاستخدام تكنولوجيا الاتصال مرتفعة ايضا، فعلى صعيد مجالات الدراسة، جاءت وظيفة البحوث بمتوسط حسابي بلغ (2.43)، وظيفة التخطيط بمتوسط حسابي (2.45)، ووظيفة الاتصال بمتوسط حساب (2.44)، ووظيفة التقويم بمتوسط حسابي (2.43).

2- أثبت تحليل الانحدار البسيط وجود أثر لاستخدام تكنولوجيا الاتصال على:

- وظيفة البحوث حيث كانت قيمة "ف" دالة احصائيا عند مستوى أقل من (0.05) وقد فسر معامل التحديد ما نسبته (0.372) من التغييرات التي تطرأ على هذه الوظيفة، كما بلغت قيمة المعامل المعياري 0.61 وبالتالي الارتقاء بوظيفة البحوث بنسبة 61%.
- التخطيط حيث كانت قيمة "ف" دالة احصائيا عند مستوى أقل من (0.05) وفسر معامل التحديد ما نسبته 0.363 من التغييرات التي تطرأ على هذه الوظيفة، وبلغت قيمة المعامل المعياري 0.603 وهذا يعني الارتقاء بوظيفة التخطيط بنسبة 60.3%.
- وظيفة الاتصال حيث كانت قيمة "ف" دالة احصائيا عند مستوى أقل من (0.05) وقد فسر معامل التحديد ما نسبته (0.317) من التغييرات التي تطرأ على هذه الوظيفة، كما بلغت قيمة المعامل المعياري 0.563 وبالتالي الارتقاء بوظيفة الاتصال بنسبة 56.3%.
- وظيفة التقويم وقد فسر معامل التحديد ما نسبته (0.318) من التغييرات التي تطرأ على هذه الو حيث كانت قيمة "ف" دالة احصائيا عند مستوى أقل من (0.05) وظيفة، كما بلغت قيمة المعامل المعياري 0.564 وبالتالي الارتقاء بوظيفة التقويم بنسبة 56.4%.

3- أثبتت اختبار "ت" في استخدام واثر تكنولوجيا الاتصال على وظائف العلاقات العامة:

- وجود فروق معنوية ذات دلالة احصائية في استخدام تكنولوجيا الاتصال والبحوث والتخطيط والاتصال عند مستوى (0.05) تبعا لمتغير النوع الاجتماعي باستثناء وظيفة التقويم.
- عدم وجود فروق دالة احصائيا في كل من مجالات استخدام تكنولوجيا الاتصال والبحوث والتخطيط والاتصال عند مستوى (0.05) تبعا لمتغير التخصص، باستثناء وظيفة التقويم حيث كان لها دلالة احصائية.
- وجود فروق دالة احصائيا في مجالات الدراسة الخمسة استخدام تكنولوجيا الاتصال البحوث، التخطيط، الاتصال، تعزى الى متغير نوع القطاع عند مستوى 0.05.

4- أظهرت نتائج تحليل اختبار التباين "ف" لاستخدام واثر تكنولوجيا الاتصال على وظائف العلاقات العامة:

- عدم وجود فروق دالة احصائيا على كافة وظائف العلاقات العامة تعزى لمتغير العمر.
- وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى (0.05) في مجالى استخدام تكنولوجيا الاتصال والتخطيط تعزى لمتغير المؤهل العلمي، وكانت الفروق لصالح حملة مؤهل الماجستير أو الدكتوراه، في حين كانت بقية مجالات الدراسة غير دالة احصائيا.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مجالي استخدام تكنولوجيا الاتصال والبحوث عند مستوى 0.05 تعزى إلى متغير المسمى الوظيفي، وكانت الفروق لصالح رئيس قسم أما باقي المجالات (التخطيط والاتصال والتقويم) فلم يظهر فيها أية فروق.
- وجود فروق دالة احصائية في مجالات الدراسة الخمسة استخدام تكنولوجيا الاتصال البحوث، التخطيط، الاتصال، التقويم تعزى الى متغير الخبرة.

التوصيات:

بعد دراسة وتحليل النتائج المتحصل عليها، والتعرف على استخدام وأثر تطبيق تكنولوجيا الاتصال على وظائف العلاقات العامة في القطاع الصحي الأردني **توصي الدراسة** بما يلي:

1- ضرورة قيام إدارة العلاقات العامة بتحديث أجهزة الحاسوب بشكل دوري، نظراً لحصولها على المرتبة الأخيرة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة في القطاع الصحي الأردني.

2- التوصية لإدارة المستشفيات بايلاء الاهتمام بالبرمجيات التي تخص ادارات العلاقات العامة نظرا لارتباطها المباشر بأعمالهم واعطاء تكنولوجيا الاتصال أهمية نظرا لدورها في المجال الصحي وتمشيا مع توجهات القيادة العليا في الأردن.

4- دعوة المتخصصين في العلاقات العامة وخاصة الاكاديمين الى الاهتمام بدراسة مضامين تكنولوجيا الاتصال وأثرها على وظائف العلاقات العامة، وتنظيم دورات متسلسلة وعقد محاضرات وورش عمل مكثفة للعاملين حول استخدام تكنولوجيا الاتصال لإمكانية تطبيقها بشكل محترف.

5- اجراء دراسة مقارنة لأثر تكنولوجيا الاتصال على وظائف العلاقات العامة في محافظات أخرى في القطاع الصحي الأردني.

ما تثيره الدراسة من دراسات وبحوث مستقبلية

- أثر انعكاس تكنولوجيا الاتصال على أداء العاملين في العلاقات العامة في قطاع التعليم.
- اتجاهات ممارسي العلاقات العامة نحو تطبيق تكنولوجيا الاتصال في قطاع السياحة.
- مدى تحقيق إدارة العلاقات العامة لأهدافها باستخدام تكنولوجيا الاتصال في الفنادق

الهوامش

(1) علم الدين، 1990.
(2) فاروق، 2010.
(3) Hurme, 2001.
(4) HerreoandSmith, 2009.
(5) فيلبس، 2006.
(6) الصفدي، 2012.
(7) خلف الله، 2008.
(8) James (2007).
(9) الهلالي، 2011.
(10) موقع جديد نيوز www.jadeednews.com.
(11) Rogers, 1995.
(12) Ajzen and Fishbein, 1980.
(13) Davis, 1989.
(14) انظر:
Liaw, 2002
Al-Khalid and Al-Jabir, 1998
Taylor and Todd 1995
(15) Bandura, 1977
(16) Bandura, 1986
(17) السلمان (2011).
(18) شرف (2013).
(19) الشهري (2003).
(20) بولعيدات (2008)
(21) JoandJung, 2005.
(22) Springston, 2001.
(23) Hengst and Henk,2001.
(24) Holts. 1999.
(25) دائرة الاحصاءات العامة، 2012.
(26) أبو صالح، 2007.

المصادر والمراجع

أبو صالح، محمد صبحي، 2007، مبادئ الإحصاء. دار اليازوري للنشر، عمان.

بن شهاب، عبد القادر، 2012، استخدام الإنترنت في مجال العلاقات العامة. انظر الموقع abdulqadershihab.blogspot.com /2012/11/blog-post_4.htm.

بولعيدات، حورية، 2008، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، رسالة ماجستير في الاعلام غير منشورة،جامعة منتوري، قسنطينة.

جديد نيوز: الملك يوعز بتعميم برنامج حوسبة القطاع الصحي "حكيم/2011/10 /www.jadeednews.com

خلف أله وليد، 2008، أخلاقيات ممارسة العلاقات العامة على شبكة الإنترنت. موقع النور www.alnoor.se/article.asp?id=23986

دائرة الاحصاءات العامة، 2012، الاردن بالأرقام، العدد15، حزيران

رضوان، احمد فاروق، 2010، استخدام الموقع الالكتروني للمنظمة، المجلة العربية للإعلام والاتصال، الجمعية السعودية للإعلام والاتصال العدد الثامن.

السلمان، سالم عبدالله، 2011م، استخدام العلاقات العامة بالكويت لتكنولوجيا الاتصال الحديثة، رسالة ماجستير غير منشورة، انظر الموقع التالي: http://www.prarabic.com.

شرف،هزاع مرشد، 2013، حدود تأثير استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على العلاقات الاجتماعية لطلاب الجامعات في اليمن . دراسة مقارنة على الإنترنت والهاتف المحمول. رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة القاهرة، كلية الإعلام.

الشهري، عبدالله، 1423 هـ، اسهامات تقنيات الإتصال في تحقيق أهداف العلاقات العامة. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية. أنظر: www.hadielislam.com.

صادق،عباس مصطفى، 2007، الاعلام ألجديد دراسة في تحولاته التكنولوجية وخصائصه العامة، مجلة الاكاديمية العربية المفتوحة في الدنمارك، العدد 2.

الطراونة،هاني، 2012، نظريات الادارة الحديثة ووظائفها، دار اسامة، عمان.

علم الدين، محمود، 1990، تكنولوجيا المعلومات وصناعة الاتصال الجماهيري،العربي للنشر والتوزيع، القاهرة.

فاليه، فاروق عبده،وعبد المجيد، محمد، 2005، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات ألتعليمية عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.

فيلبس، ديفيد، 2006، العلاقات العامة عبر ألإنترنت تحقيق قسم ألترجمة دار الفاروق للاستمارات ألثقافية السلسلة للجميع رقم 4.

الهلالي،جاسم، 2011، العلاقات العامة وشبكة الإنترنت،الموسوعة العملاقة لطلبة الجامعات، الموقع الانين www.elanin.com

Ajzen, I and Fishbein, M. 1980. Understanding Attitudes and Predicting Social Behavior. Prentice Hall, Englewood Cliffs, NJ.

Al-Khalid, M. and Al-Jabri, I. 1997. The Relationship of Attitudes to Computer Utilization: A New Evidence from a Developing Nation, *Computers in Human Behavior*. 14, (1): 23-42.

Bandura, A. 1977. Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological Review*. 84(2), 191-215

Bandura, A. 1986. Social foundations of thought and action. Prentice Hall, Englewood Cliffs, NJ.

Hengst and Henk G. Sol. 2001. The Impact of Information and Communication Technology on Interorganizational Coordination: Guidelines from Theory, *Special Series on Information Exchange in Electronic Markets*, 4 (3).

Herrero, Alfonso Gonzalez and Smith Suzanne. 2008. Crisis communications management on the web: how internet-based technologies and changing the way public relations professionals handle business crises. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, 16.

Holts, Shel. 1999. Public Relations on the Net: Winning Strategies to Inform, and Influence the Media, the Investment Community, *The Government, The Public, and More*- N.Y:AMACOM.

Hurme, Pertti. 2001. Online PR: Emerging organizational practice, Corporate comm.,6\2 (2001.

Jo,S. and Jung, J. 2005. A Cross – Cultural Study of the World Wide Web and Public Relation,Corporate Communication: *An International Journal*,10 (1),24-40.

Liaw, S. 2002. Understanding user perceptions of World-wide web environment. *Journal of Computer Assisted Learning*, 2(18), 13.

Melanie, James. 2007. A review of the impact of new media on public relations: Challenges for terrain, practice and education., *Asia Pacific Public Relations Journal*, 8.

Rogers, E. M. 1995. Diffusion of Innovations (4 ed.). New York: The Free Press.

Springston,Jeffrey. 2001. Public Relations and New Media Technology: The Impact of the Internet, in Public Relations Handbook, ed. Robert Heath(Newbury Park,CA:Sage).

Taylor, S. and Todd, P. 1995. Understanding Information Technology Usage: a Test of Competing Models. *Information Systems Research*. 6(2), 144-176.

http://uqu.edu.sa/files2/tiny_mce/plugins/filemanager/files/4140114/elearning_study.pdf.

The Impact of Communication Technology Applications on the Functions of Public Relations in the Health Sector of Jordan

Tahseen Mansour, Haya Mansour *

ABSTRACT

This study aims to identify the impact of communication technology applications on the functions of public relations including: research, planning , communication and evaluation. It also aims to indicate differences of the impact of these applications on the functions of public relations according to some demographic and functional variables. A questionnaire was designed which included (58) items that have been distributed to 130 employees in the 31 hospitals in the capital Amman in 2012.

In order to achieve the study objectives , the data were analyzed by using the SPSS softwareThe study arrived at the following conclusions:

- Jordan's health sector uses communication technology at high level of 2.46, technology was used in communication and public relations functions in the following order: planning, communication, research and evaluation.
- Simple regression proved that there is impact of the use of communication technology on the four functions of public relations according to the coefficient of determination interpreted. Results have been found as follows: (research.372 , planning.363 , communication.317 , evaluation.318).
- There were statistically significant differences in the fields of communication technology, research, planning and communication depending on the gender with the exception of evaluation.
- No statistically significant differences of the impact of communication technology applications in all the functions of public relations were seen due to age and experience.
- The differences were statistically significant in the use of communication technology and planning. The differences were valid for the Ph.D and Masters degrees, while the rest of the functions were not statistically significant.
- No statistically significant differences were noticed in both the use of communication technology, research, planning and communication according to specialization, with the exception of evaluation function where it was statistically significant.
- −The differences were statistically significant in the areas of use of communication technology and research due to job title. The differences were in favor of the head of department while the remaining areas (planning , communication , and evaluation) did not show any differences.
- The differences were statistically significant in the five areas of study (the use of communication technology, research, planning, communication and evaluation), due to the type of the sector.

Keywords: Hospital Public Relations , Communication Technology, Public Relations, Government and Private Hospital.

* Faculty of Mass Communication, Yarmouk University; and Ministry of Education, Jordan. Received on 23/3/2013 and Accepted for Publication on 21/1/2014.