

## أثر استراتيجية التواصل المؤسسي الرقمي على رفع كفاءة البيئة المعلوماتية لوحدات الجهاز الإداري للدولة دراسة ميدانية على الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة

غادة حمدي عبد الرحيم<sup>(١)</sup> - نادر ألبير فانوس<sup>(٢)</sup> - السيد محمد الهريبطي<sup>(٣)</sup>  
ماجد محمد الخربوطي<sup>(٤)</sup>

(١) طالبة دراسات عليا بكلية الدراسات العليا والبحوث البيئية، جامعة عين شمس (٢) كلية  
التجارة، جامعة عين شمس (٣) كلية الحاسبات والمعلومات، جامعة عين شمس (٤) معهد  
مصر العالی للتجارة والحاسبات

### المستخلص

استهدفت الدراسة التعرف على مدى تأثير استراتيجية التواصل المؤسسي الرقمي على كفاءة البيئة المعلوماتية لوحدات الجهاز الإداري للدولة خاصة مع سعي الحكومات نحو تبني برامج التحول الرقمي. وقد اعتمد الباحثون على التأصيل النظري من خلال المنهج الوصفي، من واقع الكتب والمراجع والدراسات السابقة، ثم إجراء دراسة ميدانية على الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة من خلال تصميم قائمة استقصاء وتوزيعها على العاملين بوحدات الجهاز الإداري للدولة التي تتواصل مع الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة رقمياً. وقد اشتمل مجتمع الدراسة على ٤٧٦ موظفاً يقوم بالتواصل رقمياً مع الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة بشأن تحديث الملف الوظيفي للعاملين بجهات عملهم، وقد تم تطبيق الدراسة على عينة مكونة من ٢١٢ مفردة موزعة على ٢٣٨ جهة إدارية وهي عدد الجهات التي تتواصل مع الجهاز رقمياً من خلال وحدة التواصل المؤسسي الرقمي.

وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين استراتيجية التواصل المؤسسي الرقمي والأبعاد المختلفة للبيئة المعلوماتية، حيث أن استراتيجية التواصل المؤسسي الرقمي تمكن من الوصول لقواعد بيانات دقيقة ومؤمنة ومحدثة، كما توفر إمكانيات العمل عن بعد بالإضافة لمساهمتها في توفير الوقت اللازم لتبادل المعلومات والبيانات.

وتوصي، الدراسة بضرورة تفعيل تلك الاستراتيجية في جميع وحدات الجهاز الإداري للدولة من أجل تأسيس بيئة معلوماتية وتكنولوجية على نحو يحقق التكامل بين مختلف وحدات الجهاز الإداري للدولة، بالإضافة لأهميتها في ترشيد استخدام الطاقة والحد من التلوث وعواقبه، حيث يترتب على تفعيل تلك الاستراتيجية الحد من التعامل الورقي وترشيد استخدام الوقود المستخدم وخفض استهلاك الكهرباء في جميع المرافق العامة المختلفة. الكلمات المفتاحية: التواصل المؤسسي، التواصل المؤسسي الرقمي، البيئة المعلوماتية، البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، حوكمة تكنولوجيا المعلومات.

### مقدمة

على الرغم من التطورات المتواترة لتقنيات الحاسبات والترقيات المستمرة والسريعة لشبكة الانترنت والاتصالات وإمكاناتها غير المحدودة التي تفاجئنا كل يوم بجديد؛ إلا أن التقدم والتطور والتنموي البشري كان دون الحد المتوقع للإمكانات الهائلة لهذا العصر خاصة في الدول النامية والدول العربية التي لازال البحث العلمي والتعليم الفعال والتطور الاجتماعي دون الحد المطلوب الأمر الذي أدى إلى وجود العديد من التحديات التي تؤثر على البيئة المعلوماتية ومنها صعوبة التحكم في ضبط مصادقية المعلومات وأمنها وأخلاقياتها وتأثيرها على المستخدمين. (نجاح، ٢٠١٥، ص ٢)

ومع توجه العديد من المؤسسات الحكومية إلى اعتماد برامج التحول الرقمي تحقيقاً للأهداف الإنمائية لخطة التنمية المستدامة ٢٠٣٠ التي أقرتها الأمم المتحدة في سبتمبر ٢٠١٥ وما صاحب ذلك من تطوير في نظم المعلومات، الاتصالات، تعزيز التواصل الشبكي، إتاحة البيانات الكترونياً وتبادل المراسلات الإلكترونية، استوجب الأمر ضرورة إستحداث استراتيجية جديدة للتواصل بين المؤسسات الحكومية تضمن التداول الآمن للمعلومات والبيانات والملفات بين وحدات الجهاز الإداري للدولة مما يحقق كفاءة البيئة المعلوماتية الأمر الذي بدوره يؤدي إلى تحسين الأداء بالمنظمات الحكومية من خلال تسريع

العمليات وتوفير الوقت والجهد على المستخدمين، دعم عملية صنع واتخاذ القرار، كما تساهم استراتيجية التواصل المؤسسي الرقمي وضع برنامج شامل متكامل للإستجابة لطلبات وتوقعات المواطنين من ناحية والتعامل مع سياسات المؤسسات المنافسة من ناحية أخرى. وقد ظهرت الحاجة ملحة لنموذج عمل يضع اطارا للتنسيق الفعال لجميع الإتصالات الداخلية والخارجية التي من شأنها بناء الهوية المؤسسية والحفاظ عليها مع أصحاب المصالح والجمهور على حد سواء وذلك تحت مسمى التواصل المؤسسي الرقمي والذي لا يمكن أن يكون عملا ارتجالياً بل رؤية استراتيجية تسهم في الإرتقاء بمستوى الأداء الحكومي من خلال التوظيف الأمثل لتكنولوجيا المعلومات في تبسيط الإجراءات الحكومية كما تعمل على دعم آليات التواصل بين متخذ القرار والمواطن لتكوين صورة واقعية عن آراء وتطلعات وتوقعات المواطنين اتجاه الخدمات الحكومية. (أحمد، ٢٠١٩، ص ٢١)

### مشكلة البحث

تعاني البيئة المعلوماتية من العديد من التحديات فوفقا لدراسة (كامل وآخرون، ٢٠٢٠، ص ١٥٦) تبين أنه نتيجة التطور الهائل في التقنيات الخاصة بالمعلومات والاتصالات بالإضافة إلى شبكة الانترنت ذات الانتشار الواسع والاستخدام الهائل في كل دول العالم، ظهرت العديد من التحديات التي تهدد البيئة المعلوماتية أهمها حاجة المؤسسات الحكومية إلى استراتيجية لأمن المعلومات تمكن من تحديد المخاطر وأغراض الحماية والاجراءات اللازمة للوقاية من الهجمات السيبرانية المحتملة، من ناحية أخرى ووفقا لدراسة (خلود، ٢٠١٣، ص ٢٦٥) يعتبر الحفاظ على دقة وجودة المعلومات واتاحتها بالوقت المناسب بما يساهم في ترشيد القرارات الحكومية من أهم التحديات التي تواجه المؤسسات المختلفة في ظل التحولات الاقتصادية والاجتماعية العالمية، وأخيرا ووفقا لدراسة (أحمد، ٢٠١٥، ص ٥) تعاني البيئة

المعلوماتية من عدم وجود استراتيجية ملائمة مقننة لإدارة، توظيف، معالجة، وحماية المعلومات بما يمكن من رفع كفاءة المؤسسة لما للمعلومات من خصائص ذات قيمة إستراتيجية.

### تساؤلات البحث

تحاول الدراسة الإجابة عن التساؤل التالي: "ما دور استراتيجية التواصل المؤسسي الرقمي في الارتقاء بالبيئة المعلوماتية لوحدات الجهاز الإداري للدولة؟" ويتفرع من هذا التساؤل تساؤلين فرعيين هما:  
(1) إلى أي مدى يمكن أن يتم تطبيق وتفعيل استراتيجية التواصل المؤسسي الرقمي بين وحدات الجهاز الإداري للدولة الحكومية؟  
(2) ما العلاقة بين استراتيجية التواصل المؤسسي الرقمي وتطوير البيئة المعلوماتية لوحدات الجهاز الإداري للدولة؟

### أهداف البحث

(1) تسليط الضوء على استراتيجية التواصل المؤسسي الرقمي من خلال الإلمام بالمفاهيم المختلفة لها وأهميتها وأهدافها وأثرها على البيئة المعلوماتية لوحدات الجهاز الإداري للدولة.  
(2) توضيح العلاقة بين استراتيجية التواصل المؤسسي الرقمي والبيئة المعلوماتية لوحدات الجهاز الإداري للدولة (بالتطبيق على الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة في مصر).

### فروض البحث

(1) وجود تأثير معنوي لواقع التواصل المؤسسي الرقمي على البعد المادي للبيئة المعلوماتية لوحدات الجهاز الإداري للدولة الحكومية.

- ٢) وجود تأثير معنوي لواقع التواصل المؤسسي الرقمي على البعد الزمني للبيئة المعلوماتية لوحدات الجهاز الإداري للدولة الحكومية.
- ٣) وجود تأثير معنوي لواقع التواصل المؤسسي الرقمي على بعد محتوى البيئة المعلوماتية لوحدات الجهاز الإداري للدولة الحكومية.

### أهمية البحث

#### الأهمية النظرية:

١- محاولة لسد الفجوة البحثية واثراء البحث العلمي حيث أنه على الرغم من أن أهمية استراتيجية التواصل المؤسسي الرقمي خاصة مع تبني الدولة المصرية لبرامج التحول الرقمي، واستعداد وحدات الجهاز الإداري للدولة للانتقال إلى العاصمة الإدارية - وهو انتقال نوعي وليس مجرد انتقال مكاني حيث صاحب هذا التوجه اعداد تنفيذ برامج تدريبية لبناء قدرات العاملين بالجهاز الإداري للدولة، إلا أنه يلاحظ عدم تناول تلك الاستراتيجية في أي من الدراسات السابقة لذا يتوقع أن تضيف الرسالة قيمة جديدة إلى مجتمع البحث العلمي.

٢- تعتبر هذه الدراسة نقطة الانطلاق لدراسات جديدة في قطاعات مختلفة لما توفره من خلفية نظرية، دراسات سابقة ذات صلة.

#### الأهمية التطبيقية:

١- إلقاء الضوء على نشأة ومفهوم استراتيجية التواصل المؤسسي الرقمي وأهميته بالنسبة للبيئة المعلوماتية للجهاز الإداري للدولة.

٢- تحديد مفهوم وأبعاد البيئة المعلوماتية.

٣- التحقق من صحة فروض الدراسة وتطبيق ما قدمته الدراسة من توصيات يمكن الاستفادة منها لتظير البيئة المعلوماتية لوحدات الجهاز الإداري للدولة.

109 المجلد الحادي والخمسون، العدد الرابع، الجزء الثالث، إبريل ٢٠٢٢

الترقيم الدولي ISSN 1110-0826

الترقيم الدولي الموحد الإلكتروني 2636-3178

## مصطلحات البحث

**التواصل المؤسسي corporate communication**: هي إستراتيجية تتيح للمنظمات بمختلف أنواعها (حكومية - غير الحكومية) التواصل مع جمهورها الداخلي، وجمهورها الخارجي بما يحقق أهدافها الإستراتيجية. (Tim, 2019, p.3)

**استراتيجية التواصل المؤسسي الرقمي Digital corporate communication** استراتيجية تتيح للمؤسسات نشر المعلومات للموظفين والعملاء والشركاء عبر وسائل رقمية من أجل خلق الصورة الذهنية للمؤسسة وتحقيق أهدافها على المدى الطويل. (Richard, 2016, p.5)

**البيئة المعلوماتية information environment**: هي البيئة التي يقوم فيها البشر والأنظمة الآلية بجمع ومعالجة ومراقبة المعلومات ونشرها وتوجيهها واتخاذ قرار بشأنها والتصرف بناءً عليها، وبالتالي فهي البيئة الرئيسية لصنع القرار. (Bushman, 2004, P.20)

**البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات IT Infrastructure**: نظام تكنولوجي يدعم المستخدمين وأجهزة الكمبيوتر لتبادل البيانات بطريقة آمنة عبر الشبكات من خلال التشفير، وكذلك التحقق من هوية الطرف الآخر. (King, 1995, p.7)

**حوكمة تكنولوجيا المعلومات IT Governance**: هي مجموعة من السياسات والآليات التي تمكن المنظمة من ضبط المحيط التفاعلي التي تفرضه برامج التحول الرقمي بشكل مباشر أو غير مباشر بما يضمن تحقيق توازن بين المنظمة وأصحاب المصالح بشكل متواصل مع خلق فرص واعدة قدر الإمكان. (Brain, 2019, P.39)

**الأمن السيبراني Cyprian security**: مجموعة الوسائل التقنية والتنظيمات الإدارية التي يتم استخدامها لمنع الاستخدام غير المصرح به وسوء الاستغلال لضمان استمرارية عمل نظم

المعلومات وتعزيز حماية وسرية وخصوصية البيانات الشخصية. (كامل وآخرون، ٢٠٢٠، ص ١٣٠)

**منصات إلكترونية تفاعلية: Interactive Electronic Platforms** يقصد بها قاعدة بيانات حكومية تهدف إلى إتاحة البيانات الخاصة بالجهات الحكومية للجماهير بما يحقق الشفافية، ليضمن المشاركة الإلكترونية ويحفز الإبداع والإبتكار (George, 2014, P.3)

### الدراسات السابقة

**قابوش، فهيمة (٢٠١٥):** دور الاتصال المؤسسي في معالجة الأزمات: دراسة ميدانية بمديرية النقل بولاية أم البواقي. هدفت الدراسة إلى التعرف على أسباب وقوع الأزمات بالمديرية محل الدراسة، والتعرف على مدى مساهمة الاتصال المؤسسي في معالجة الأزمات. استخدمت هذه الدراسة المنهج الوصفي. وقد توصلت الباحثة إلى وجود علاقة بين اتصال العاملين داخل المؤسسات الخدمية ومعالجة الأزمات.

**Valentini & Agerdal (2015):** Agencies Government for Strategy, Study Case: Danish.

استهدفت الدراسة تحليل استراتيجيات التواصل الحكومي بالدنمارك وأثرها على تحقيق مصلحة المجتمع. واعتمدت الدراسة على كل من المقابلات ومجموعات المناقشة مع مسؤولي الاتصال الحكومي. وقد توصلت الدراسة إلى أن مسؤولي التواصل الحكومي بالهيئات الحكومية محل الدراسة يتبنوا استراتيجيات تعتمد على قيم الشفافية والتعاون مع الجمهور وبناء الثقة.

**دراسة المهدي الذهبي (٢٠١٨):** الاتصال الرقمي في مؤسسات التعليم العالي. استهدفت الدراسة إظهار مدى أهمية الاتصال الرقمي في مؤسسات التعليم العالي وحجم

مساهمته في تطوير أدائها ومناهجها. واعتمدت الدراسة على المنهج المسحي لرصد واقع الاتصال الرقمي بالجامعة. وتوصلت الدراسة إلى ان الاتصال الرقمي أدى إلى ربط الفاعلين بالجامعة وضمان تواصلهم كما أدى للتدفق المستمر للبيانات والمعلومات. وأخيرا أوصت بضرورة بذل المزيد من الجهد لمواكبة التغيرات التكنولوجية المتلاحقة.

**دراسة مخلوف بدر (٢٠٢٠):** دور التحول الرقمي في تجويد الخدمة العمومية بالمغرب. استهدفت الدراسة التعرف على أثر تطبيق ممارسات الادارة الإلكترونية على ترشيد الخدمة العمومية. وقد استخدم الباحثون المنهج الوصفي لرصد مدى فعالية تجربة التحول الرقمي على الخدمات المقدمة من المرافق العمومية. وقد توصلت الباحثون إلى أن الادارة الإلكترونية مزايا كمية وكيفية.

**دراسة الحارثي، ذياب عبد الله (٢٠٢٠):** التحول الرقمي وأثره على الارتقاء بالخدمات البيئية: دراسة تطبيقية على وزارة البيئة والزراعة بجدة. هدفت الدراسة على التعرف على جهود وزارة البيئة من اجل التوجه نحو برامج التحول الرقمي. وقد توصلت إلى أنه وعلى الرغم الجهود مبذولة بوزارة البيئة نحو التحول الرقمي، الا أن المستفيدين ليس لديهم معرفة كاملة بالتعاملات الإلكترونية.

**دراسة محمد خميس السيد حباطي (٢٠٢١):** تلوث البيئة المعلوماتية في الأوساط الأكاديمية وتأثيرها على النمو المعرفي لدى طلاب أقسام المكتبات والمعلومات المصرية. استهدفت الدراسة تناول مدى إفادة الطلاب من شبكة الإنترنت في الحصول على المعلومات، وكذلك التعرف على مدى وعي الطلاب بمصادر تلوث البيئة المعلوماتية، إضافة إلى تحديد أنواع مصادر تلوث البيئة المعلوماتية من وجهة نظر طلاب أقسام المكتبات بالجامعات المصرية، مع تحديد المشكلات الناتجة عن تلوث البيئة المعلوماتية التي يتعرض لها الطلاب، وذلك بالاعتماد على المنهج الميداني الذي يقوم على تجميع البيانات حول



مجتمع البحث. وأوصت الدراسة بوضع وتطبيق قوانين وأنظمة محلية ودولية رداة للحد من تلوث البيئة المعلوماتية.

**Gaëlle Lenormand and Lionel Touchais (2021):** Does International Financial Reporting Standard improve the firms' information environment?

هدفت الدراسة إلى معرفة تأثير المعيار الدولي لإعداد التقارير المالية (IFRS) على محتوى البيئة المعلوماتية لبيانات القطاع. وقد توصلت الدراسة إلى أن المعيار الدولي لإعداد التقارير المالية يحسن المحتوى المعلوماتي لبيانات القطاع جزئياً.

**C. M. Sash (2021):** Digital communication, value co-creation and customer engagement in business networks: a conceptual matrix and proposition.

استهدفت الدراسة التعرف على تأثير الاتصالات الرقمية على خلق القيمة المشتركة وإشراك العملاء في العلاقات بين المنظمات في شبكات الأعمال. اعتمدت الدراسة على تصميم مصفوفة توضح العلاقة بين المنظمات الشبكية والقدرة على خلق الابداع. وقد توصلت الدراسة إلى أن الاتصال الرقمي يتيح للمنظمات الشبكية توصيل المعلومات المهمة بسرعة وسهولة.

**Mark Anthony (2021):** Strategic Dialogic Communication Through Digital Media During COVID-19 Crisis

استهدفت الدراسة التعرف على أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على إدارة المخاطر الخاصة بالأزمات. وقد استخدمت الدراسة المنهج الاستقرائي لبيان اثر تقنيات اتصالات الشركات على التعامل مع ازمة كوفيد ١٩ . كما توصلت الدراسة إلى أن الشركات محل الدراسة حققت نجاحا في الاعتماد على وسائل التواصل الرقمي خلال فترة الجائحة.

**دراسة وفاء لطفي (٢٠٢٢):** الجهود الدولية في مجال مكافحة جرائم الارهاب السيبراني: التجربة الماليزية نموذجاً. ألفت الدراسة الضوء على الهجمات السيبرانية التي تهدد أمن البيئة المعلوماتية. وقد استخدمت المنهج الاستقرائي لبيان اثر الاستراتيجيات الأمنية التي اتخذتها دولة ماليزيا على تحقيق أمن البيئة المعلوماتية. وأخيراً أوصت الدراسة بضرورة صياغة الخطط والاستراتيجيات وسن التشريعات، ابتكار طرق وكيفيات لتعزيز القوة السيبرانية لتحقيق الامن المعلوماتي، بالإضافة لضرورة تدريب المزيد من الكوادر البشرية على التعامل مع المخاطر التي يمكن أن تهدد البيئة المعلوماتية.

**ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:** تتميز الدراسة الحالية عن غيرها من الدراسات السابقة في كونها سلطت الضوء على أحد أهم استراتيجيات التحول الرقمي في المؤسسات الحكومية ألا وهي استراتيجية التواصل المؤسسي الرقمي والتي يندر فيها الإسهام العلمي خاصة على مستوى الإسهامات باللغة العربية. كما تناولت تأثيرها على متغير البيئة المعلوماتية وأبعادها المختلفة من خلال اجراء دراسة ميدانية على الجهاز المركزي للتنظيم والادارة لتجربته الرائدة في استحداث وحدة للتواصل المؤسسي الرقمي تعمل على القضاء على التعامل الورقي بين الجهاز ووحدات الجهاز الاداري للدولة وتسهم في تعزيز قيم الشفافية والمصادقية.

## الإطار النظري

### استراتيجية التواصل المؤسسي الرقمي (المفهوم - المتطلبات):

**مفهوم استراتيجية التواصل المؤسسي الرقمي:** عرف التواصل المؤسسي الرقمي بأنه إدارة الروابط والتفاعلات بين المؤسسة وجماعيتها بالإعتماد على التطبيقات والوسائل التي توفرها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بما تشتمل عليه من مواقع إلكترونية، شبكات التواصل

اجتماعي، تطبيقات هواتف ذكية، خدمات إرسال وتبادل النصوص والصور والرسوم والملفات الصوتية والمرئية (Huang, 2017, p.13).

وهو بذلك يختلف عن مفهوم الاتصال المؤسسي الذي عرف بأنه "وظيفة إدارية توفر إطارا للتنسيق الفعال لجميع الاتصالات الداخلية والخارجية مع الهدف العام من أجل المحافظة على سمعة المنظمة المواتية مع مجموعات أصحاب المصالح التي تقوم عليها المنظمة". (Riel, 1995, 26)

كما يختلف عن مفهوم التواصل الرقمي الذي يعرف بأنه: "إدارة موارد معلوماتية تعتمد على الانترنت وشبكات الأعمال، لتحقيق أهداف المنظمة على نحو أكثر فعالية". (نجم، ٢٠٠٤، ص ١٢٦)

مما سبق يتضح ان استراتيجية التواصل المؤسسي الرقمي تجمع بين مفهوم الاتصال المؤسسي (الذي يركز على ادارة الاتصالات الداخلية والخارجية للمنظمة)، ومفهوم التواصل الرقمي (الذي يركز على تطوير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات).

واعتمادا على ما سبق عرفت الباحثون التواصل المؤسسي الرقمي بأنه استراتيجية إدارية تضمن كفاءة وفعالية الاتصالات الداخلية والخارجية للمنظمة اعتمادا على نظم المعلومات شبكات الاتصال الحديثة والتقنيات الرقمية المتطورة بهدف تحقيق أهداف المنظمة على المدى الطويل وبناء صورة ذهنية ايجابية متماسكة لدى جميع الأطراف المتعاملة معها داخليا وخارجيا.

#### متطلبات استراتيجية التواصل المؤسسي الرقمي:

- بنية تحتية ملائمة لتعزيز إنشاء منصات رقمية متنوعة واستخدامها في القطاع العام بغية تسريع تقديم الخدمات، وإشراك المواطنين هو أمر بالغ الأهمية.

- تطوير المحتوى الرقمي وخدمات رقمية على المستوى الوطني -مثل خدمات الصحة الإلكترونية والتعليم الإلكتروني وتطبيقات الحكومة الرقمية- لخلق ثقافة المعاملات الرقمية.
- بناء قدرات وتطوير مهارات العاملين خاصة موظفي الخدمة المدنية والمعلمين وموظفي القطاع الخاص والقوى العاملة في مجال تكنولوجيا المعلومات.
- تصميم برامج المهارات الرقمية لتدريب جميع فئات المجتمع على التواصل الرقمي لضمان استيعاب المحتوى الرقمي والخدمات الرقمية.
- مجموعة واسعة من القنوات عبر الإنترنت - من المواقع الإلكترونية الصفحات الرسمية على Facebook، المنصات الرقمية التفاعلية لخلق نظام بيئي جديد للاتصال التفاعلي التحويري الأمثل بين المنظمات مع جمهورها المستقبلية. (Paul, 2021, p.36)

### البيئة المعلوماتية (المفهوم - الأبعاد):

**مفهوم البيئة المعلوماتية:** هي مجموع الأفراد والمؤسسات والأنظمة التي تجمع المعلومات أو تعالجها أو تنشرها أو تتصرف بناءً عليها. (Lieutenant, 2005, p.192)

كما عرفها البعض بكونها مجموعة من العوامل والموارد والعمليات التي يتم توظيفها من أجل الوصول لافتراضات يمكن تطبيقها في المجتمع، بمعنى آخر هي مجموعة من الموارد والعمليات التي أحدثت تغييرات في المجتمع وخلقت سبب للحديث عن التحول نحو مجتمع المعلومات. (Krug, 2005, p.22)

### أبعاد البيئة المعلوماتية:

(1) البعد المادي Physical dimension: يشمل كل ما يتعلق بتأمين وتيسير عملية تداول المعلومات (البنية التحتية الداعمة، شبكات الاتصالات، وحدات معالجة الكمبيوتر، حاسبات، خوادم...)

- ٢) البعد الزمني: Dimension Temporal يتضمن هذا البعد التوقيت، الحادثة، سهولة إجراءات الحصول على المعلومة (النجار وآخرون، ٢٠٠٨، ص ١٢)
- ٣) بعد المضمون (المحتوى): Dimension Content ويتضمن هذا البعد الدقة، الصدق، الثبات الملائمة (Helfert & others, 2011, p.75)
- في اطار ما سبق يتضح ان تأسيس بيئة معلوماتية يُعتبر أداة مهمة لإجراء تخطيط شامل وإعداد استراتيجيات التنمية المستدامة مما يساهم في اتخاذ قرارات مبنية على معلومات دقيقة ومتابعة تنفيذ هذه القرارات بطريقة فعّالة، ويمكن الوصول لبيئة معلوماتية متكاملة من خلال الآليات التالية:
- الربط الرقمي بين المؤسسات المختلفة على مستوى الدولة يساهم في الحد من تضارب البيانات والمعلومات بين وحدات الجهاز الإداري للدولة.
  - تنفيذ تدبير الأمن السيبراني لحماية الأنظمة والشبكات والبرامج من الهجمات السيبرانية التي تهدف إلى الوصول إلى المعلومات الحساسة أو تغييرها أو تدميرها.
  - الاعتماد على نظم المعلومات وتكنولوجيا الاتصال والشبكات الداخلية المؤمنة لضمان تدفق المعلومات على كافة المستويات الإدارية والتنفيذية.
  - تتسم البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات بالمرونة، والموثوقية، والأمان، لمواجهة المشكلات المتعلقة بالاتصال والانتاجية والأمان. (Sanders, 2011, p.324)

## إجراءات الدراسة والتطبيق

### متغيرات الدراسة:

- المتغير المستقل: استراتيجية التواصل المؤسسي الرقمي.
- المتغير التابع: البيئة المعلوماتية لوحدات الجهاز الإداري للدولة.

استخدم الباحثون استمارات الاستقصاء كأداة لقياس اتجاه العلاقة بين المتغيرين وأجريت الدراسة على عينة مكونة من (٢١٢) من العاملين بالجهات التي تتواصل مع الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة رقمياً.

وتتضمن استمارات الاستقصاء جزئين الجزء الأول يشمل البيانات الشخصية للمبحوثين والجزء الثاني يتكون من محورين كالتالي:

- ١- المحور الأول: واقع التواصل المؤسسي الرقمي في مصر ويشتمل على (١٠ عبارة)
  - ٢- المحور الثاني: البيئة المعلوماتية لوحدات الجهاز الإداري للدول ويشتمل على (٢٠ عبارة)
- البعد المادي (٦ عبارات) - البعد الزمني (٨ عبارات) - بعد المحتوى (٦ عبارات)
- وتتم الإجابة على الفقرات وفقاً لمقياس ليكرت الثلاثي المكون من ثلاث نقط (نعم=٣؛ إلى حد ما=٢؛ لا=١).

#### الاختبارات الإحصائية المستخدمة:

- اختبار Cronbach's Alfa لاختبار ثبات وصدق محتوى الدراسة.
- المتوسط والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف ونسبة الإتفاق لمعرفة اتجاه آراء عينة الدراسة.
- معامل الارتباط البسيط لبيرسون Pearson correlation لمعرفة العلاقة بين متغيرات الدراسة.
- تحليل الانحدار البسيط Regression Analysis لمعرفة أثر المتغير المستقل على المتغير التابع.
- ولقد تم مراجعة استمارات الإستقصاء وفقاً لبرنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية (SPSS) Statistical Package for Social Sciences

جدول (1): قيم معاملى الثبات ألفا والصدق الذاتى لمحاوَر الاستبيان

م	المحاوَر	عدد العبارات	معامل الثبات	معامل الصدق الذاتى
1	واقع التواصل المؤسسى الرقمى	10	.704	.839
2	البعد المادى للبيئة المعلوماتية	6	.786	.871
3	البعد الزمنى للبيئة المعلوماتية	8	.880	.886
4	البعد الخاص بمحتوى البيئة المعلوماتية	6	.875	.938
	معامل الثبات الكلى للإستبيان	30	.811	.885

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج SPSS v23

يتضح من الجدول رقم (1) ارتفاع قيم معامل الصدق الذاتى وهى الجذر التربيعى لمعامل الثبات حيث تتراوح بين (٨٣٩)، للمحور الأول كحد أدنى، (٩٣٨)، للبعد الثالث من المحور الثانى (بعد محتوى البيئة المعلوماتية) كحد أعلى، كما يشير الجدول إلى أن جميع قيم معامل الثبات ألفا كرونباخ مرتفعة بالنسبة لكل محور من محاور الاستبيان الستة، وتتراوح بين (٧٠٤)، كحد أدنى، قيمة (٨٨٠)، كحد أعلى مما يعكس مدى مصداقية الاستبيان، ثبات الاستجابات والاتساق الداخلى بين أسئلة الاستبيان حيث أن قيم معامل ألفا قد تجاوزت (٧) على كافة محاور الاستبيان مما يشير إلى ارتفاع امكانية الاعتماد على نتائج هذا الاستبيان وتعميمها على جميع مفردات مجتمع الدراسة.

## النتائج

### نتائج التحليل الوصفى لمتغيرات الدراسة:

(1) الاحصاء الوصفى لمتغير واقع استراتيجية التواصل المؤسسى الرقمى:

جدول (٢): الاحصاء الوصفي للمتغير المستقل

الترتيب	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
5	17.57	.478	2.72	١- تم الربط الرقمي بين الجهاز ووحدات الجهاز الاداري للدولة لتيسير عملية تبادل البيانات والمعلومات
6	17.99	.484	2.69	٢- يتيح التحقق من الهوية الرقمية لمسئولى تحديث الملف الوظيفي
3	16.47	.453	2.75	٣- يمنع مشاركة البيانات لأي غرض آخر دون تحديث الملف الوظيفي
4	16.71	.458	2.74	٤- يوفر الحيز (المكان) اللازم لتخزين الملفات والبيانات الوظيفية الورقية
2	16.02	.444	2.77	٥- يمكن العاملين من انجاز مهام العمل عن بعد
10	18.60	.482	2.59	٦- تم تنزيل برنامج Skype على الأجهزة التي استلمتها الجهات الخارجية لتيسير التواصل الرقمي بين الجهاز والجهات الخارجية
1	17.91	.507	2.83	٧- يوفر الدعم الفني لجميع مسئولى التحديث بوحدات الجهاز الاداري
8	18.06	.475	2.63	٨- يوفر أكثر من آلية لتبادل المعلومات والبيانات بشأن تحديث الملف الوظيفي بين الجهاز والجهات الخارجية
9	18.46	.480	2.60	٩- يتيح شرائح اتصال بنطاق تغطية وقدرة اتصال مناسبة تضمن الاستمرارية فى التبادل الرقمي للبيانات والمعلومات
7	16.61	.440	2.65	١٠- يفصل بين مقدم الخدمة والجمهور (لا يوجد احتكاك بشري)



يتضح من جدول رقم (٢) أن العبارة رقم (٧) تأتي في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (٢,٨٣) حيث تشير إلى توفير الدعم الفني لجميع مسؤولي التحديث بوحدات الجهاز الإداري للدولة، بينما تأتي العبارة رقم (٦) في المرتبة العاشرة بمتوسط حسابي قدره (٢,٥٩) وتشير إلى تنزيل برنامج Skype على الأجهزة التي استلمتها الجهات الخارجية لتيسير التواصل الرقمي بين الجهاز والجهات الخارجية وبصفة عامة يبلغ المتوسط الحسابي العام حوالي (٢,٦٤) وهو يعكس اتجاه استجابات مفردات العينة نحو الموافقة على عبارات هذا المحور. كما تشير قيم معامل الاختلاف إلى اتجاه آراء مفردات العينة إلى حد كبير نحو الموافقة على عبارات المحور الأول من محاور الاستبيان والذي يتعلق باستراتيجية التواصل المؤسسي الرقمي، حيث تتراوح قيم معامل الاختلاف بين (١٨,٤٦) للعبارة رقم (٩) والتي تتعلق باتاحة شرائح اتصال بنطاق تغطية وقدرة اتصال مناسبة تضمن الاستمرارية في التبادل الرقمي و(١٦,٠٢) للعبارة رقم (٥) التي تشير إلى تمكين العاملين من انجاز مهام العمل عن بعد.

(٢) الاحصاء الوصفي للبعد المادي للبيئة المعلوماتية لوحدات الجهاز الاداري للدولة:

جدول (٣): الاحصاء الوصفي للبعد المادي للبيئة المعلوماتية لوحدات الجهاز الاداري للدولة

الترتيب	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
٦	٢٠,٢٤	.488	2.41	١- يوفر آلية تحديث المعلومات والبيانات عن الملف الوظيفي للعاملين بالجهاز الاداري للدولة عبر البريد الالكتروني
٣	١٥,١٢	.384	2.56	٢- يوفر أجهزة (حاسب محمول - ماسح ضوئي - شرائح اتصال) لدعم عملية الإتصال الرقمي
٥	٢٠,١٤	.501	2.50	٣- يوفر شبكة داخلية مؤمنة لتبادل المعلومات والبيانات بشأن تحديث الملف الوظيفي
٢	٢٣,٥٠	.611	2.60	٤- تم تحميل أنظمة أمان على الاجهزة المستلمة للحفاظ على سرية البيانات والمعلومات
٤	١٩,٦	.500	2.54	٥- يوفر آلية تحديث المعلومات والبيانات عن الملف الوظيفي للعاملين بالجهاز الاداري للدولة عبر الموقع الالكتروني
١	١٢,٦٤	.344	2.72	٦- يمكن من تحديد هوية القائمين بتحديث الملف الوظيفي للحفاظ على سرية البيانات

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج SPSS v23

يتضح من جدول رقم (٣) أن العبارة رقم (٢) تأتي في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (٢,٧٢) حيث تشير إلى يمكن من تحديد هوية القائمين بعملية تبادل البيانات والمعلومات بشأن تحديث الملف الوظيفي للحفاظ على سرية البيانات وأخيرا تأتي العبارة رقم (٣) في المرتبة السادسة بمتوسط حسابي قدره (٢,٤١) وتشير إلى توفير آلية تحديث المعلومات والبيانات عن الملف الوظيفي للعاملين بالجهاز الاداري للدولة عبر الموقع الإلكتروني (<https://mail.caoa.gov.eg>) وبصفة عامة يبلغ المتوسط الحسابي العام للبعد الأول من المحور الثاني حوالي (٢,٥٥) وهو يعكس اتجاه استجابات مفردات العينة نحو الموافقة على عبارات هذا البعد، كما تشير قيم معامل الاختلاف إلى اتجاه آراء مفردات العينة إلى حد كبير نحو الموافقة على عبارات البعد الأول من المحور الثاني من محاور الاستبيان، حيث تتراوح

قيم معامل الاختلاف بين (٢٤,٥٠) للعبارة رقم (٥) والتي تتعلق بتحميل أنظمة أمان على الأجهزة المستلمة للحفاظ على سرية البيانات والمعلومات المرسله على الموقع الإلكتروني و(١٢,٠٢) للعبارة رقم (٦) التي تتعلق بإمكانية تحديد هوية القائمين بعملية التحديث للحفاظ على سرية البيانات.

(٣) الإحصاء الوصفي للبعد الزمني للبيئة المعلوماتية لوحدات الجهاز الإداري للدولة:

جدول (٤): الإحصاء الوصفي للبعد الزمني للبيئة المعلوماتية لوحدات الجهاز الإداري للدولة

الترتيب	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
٣	15.7	.434	2.75	١- يتيح عملية التبادل الرقمي للبيانات للمعلومات بين وحدات الجهاز الإداري للدولة بشأن تحديث الملف الوظيفي
٣	15.6	.431	2.75	٢- يتيح تحديث بيانات العاملين بوحدات الجهاز الإداري للدولة من خلال رفع المستندات المعتمدة على الموقع الإلكتروني
١	16.4	.440	2.9	٣- يوفر أكثر من آلية لتبادل المعلومات والبيانات بشأن تحديث الملف الوظيفي بين الجهاز والجهات الخارجية
٥	18.2	.481	2.64	٤- يوفر دليل اجراءات موحد بشأن تحديث الملف الوظيفي الكترونيا للحد من تضارب الإجراءات بين وحدات الجهاز الإداري للدولة
٤	15.8	.437	2.74	٥- يمكن انجاز مهام تحديث الملف الوظيفي دون اجراءات معقدة
٧	19.85	.488	2.34	٦- يعمل على تحقيق التنسيق والتكامل بين الجهات المختلفة بشأن تبادل المعلومات والبيانات رقميا
٢	14.6	.410	2.79	٧- يحد من ازدواجية الإجراءات بين الجهات الحكومية بشأن تبادل المعلومات والبيانات بشأن تحديث الملف الوظيفي إلكترونيا
٦	20.4	.493	2.4	٨- يوفر الوقت اللازم للانتقال بين وحدات الجهاز الإداري للدولة بشأن تبادل المعلومات لتحديث الملف الوظيفي الكترونيا

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج SPSS v23

يتضح من الجدول رقم (٤) أن العبارة رقم (٣) تأتي في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (٢,٩٠) حيث ان الجهاز يوفر أكثر من آلية لتبادل المعلومات والبيانات مما يضمن استدامة التواصل الرقمي، بينما تأتي العبارة رقم (٦) في المرتبة السابعة بمتوسط حسابي قدره (٢,٣٩)، وقد بلغ المتوسط الحسابي العام للبعد الثاني (البعد الزمني) من المحور الثاني (البيئة المعلوماتية) حوالي (٢,٦٧) مما يعكس اتجاه استجابات مفردات العينة نحو الموافقة بدرجة كبيرة على عبارات هذا البعد، كما تشير قيم معامل الاختلاف إلى اتجاه آراء مفردات العينة إلى حد كبير نحو الموافقة على عبارات هذا البعد، حيث تتراوح قيم معامل الاختلاف بين (٢٠,٣) للعبارة رقم (٨) والتي تتعلق بتوفير الوقت للانتقال بين وحدات الجهاز الإداري للدولة لتحديث بيانات العاملين بالجهاز الإداري، (١٤,٦) للعبارة رقم (٧) والتي تشير إلى الحد من ازدواجية الإجراءات بين الجهات.

(٤) الإحصاء الوصفي للبعد الخاص بمحتوى البيئة المعلوماتية لوحدات الجهاز الإداري للدولة:

جدول (٥): الاحصاء الوصفي للبعد الخاص بمحتوى البيئة المعلوماتية لوحدات الجهاز الاداري للدولة

الترتيب	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
٤	23.06	.602	2.72	١- يتم تحديث البيانات والمعلومات عن العاملين بالجهاز الاداري للدولة اعتمادا على مستندات رسمية مختومة
١	16.47	.468	2.84	٢- يتم الاعتماد على البيانات والمعلومات المتداولة فى اعداد تقارير دورية لدعم عملية صنع القرار
٤	15.41	.426	2.72	٣- يتم تحديث الملف الوظيفي بجميع البيانات والمعلومات عن كل ما يطرأ على حالة الموظف من تغير خلال فترة خدمته الوظيفية
٥	17.68	.498	2.69	٤- يتم مراجعة المستندات الرسمية المرسلة عبر وسائل الاتصال الرقمي لضمان دقة البيانات
٣	17.68	.481	2.76	٥- تضمن توفير قاعدة بيانات مؤمنة ودقيقة للعاملين بالجهاز الإداري للدولة تدعم عملية صنع واتخاذ القرار على نحو رشيد
٢	17.5	.487	2.78	٦- الاعتماد على بيانات العاملين التي يتم تحديثها فى تحقيق الاستخدام الأكفأ للطاقات البشرية

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج SPSS v23

يتضح من الجدول رقم (٥) أن العبارة رقم (٢) تأتي في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي قدره (٢,٨٤) وهي تشير إلى الاعتماد على البيانات والمعلومات المتداولة في دعم عملية صنع القرار، بينما يأتي في المرتبة الأخيرة العبارة رقم (١) وبمتوسط حسابي قدره (٢,٦٩) والتي تشير إلى مراجعة المستندات الرسمية المرسلة عبر وسائل الاتصال الرقمي لضمان دقة البيانات وبصفة عامة يبلغ المتوسط العام للبعد الثالث من المحور الثاني (٢,٧٣) وهو يعكس اتجاه استجابات مفردات العينة نحو الموافقة على عبارات هذا البعد، كما تشير قيم معامل الاختلاف إلى اتجاه آراء مفردات العينة إلى حد كبير نحو الموافقة على عبارات هذا البعد، حيث تتراوح قيم معامل الاختلاف بين (٢٣,٠٦) للعبارة رقم (١) الخاصة بتحديث البيانات

والمعلومات عن العاملين بالجهاز الاداري للدولة اعتمادا على مستندات رسمية مختومة،  
(١٥،٢٦) للعبارة رقم (٣) الخاصة بتحديث الملف الوظيفي للعاملين بالجهاز الاداري للدولة  
بجميع البيانات والمعلومات.

### نتائج اختبارات فروض الدراسة:

اختبار صحة فرض الدراسة الأول: تم استخدام تحليل الانحدار البسيط لاختبار صحة  
الفرضية.

جدول (٦): نتائج تحليل الانحدار البسيط لواقع استراتيجية التواصل المؤسسي الرقمي على  
البعد المادي للبيئة المعلوماتية لوحدات الجهاز الاداري للدولة

المتغير التابع	النموذج	معامل الارتباط R	معامل التحديد R <sub>2</sub>	قيمة B	قيمة T	مستوى المعنوية Sig
البعد المادي	الثابت			13,048	7,293	0,000
	واقع التواصل المؤسسي الرقمي	**52.٠	٠,٢٧٤	,243	7,519	0,000

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج SPSS v23

يتضح من جدول (٦) وجود علاقة ارتباط طردية وقوية، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط بين المتغير التابع والمتغير المستقل ( $R=٠,٥٢٠$ ) وهي ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية ( $٠,٠٥$ )، أما قيمة معامل التحديد ( $R_2=٠,٢٧٤$ )، فهي تشير إلى أن أكثر من ٢٧% من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (البعد المادي للبيئة المعلوماتية لوحدات الجهاز الاداري للدولة)، تعود إلى التغير في المتغير المستقل (واقع التواصل المؤسسي الرقمي)، بينما تعود النسبة المتبقية لتأثير متغيرات أخرى، أما فيما يتعلق بقيمة ثابت معامل الانحدار ( $B = 0,243$ )، والتي توضح العلاقة بين واقع التواصل المؤسسي الرقمي والبعد المادي للبيئة المعلوماتية، فهي تفسر أنه كلما تحسن واقع التواصل المؤسسي الرقمي بمقدار

وحدة واحدة، سيؤدي ذلك إلى تحسن البعد المادي للبيئة المعلوماتية لوحدات الجهاز الإداري للدولة بمقدار (0,243) وحدة.

نتيجة اختبار فرض الدراسة الأول: وعليه، واستنادا إلى نتائج الاختبار، يمكن القول بأن الفرضية الفرعية الأولى القائلة بوجود أثر معنوي ذو دلالة لواقع التواصل المؤسسي الرقمي على البعد المادي للبيئة المعلوماتية لوحدات الجهاز الإداري للدولة قد تحققت عند مستوى الدلالة 0,05.

اختبار صحة فرض الدراسة الثاني: لاختبار هذه الفرضية نقوم بتحليل الانحدار بين واقع التواصل المؤسسي الرقمي كمتغير مستقل والبعد الزمني لبيئة المعلوماتية لوحدات الجهاز الإداري للدولة كمتغير تابع فنحصل على الجدول التالي.

جدول (٧): نتائج تحليل الانحدار البسيط لواقع استراتيجية التواصل المؤسسي الرقمي على البعد الزمني لبيئة المعلوماتية لوحدات الجهاز الإداري للدولة

المتغير التابع	النموذج	معامل الارتباط R	معامل التحديد R <sup>2</sup>	قيمة B	قيمة T	مستوى المعنوية Sig
البعد الزمني	الثابت		0,367	10,294	0,095	0,000
	واقع التواصل المؤسسي الرقمي	**0,606		531,	65710,	0,000

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج SPSS v23

يتضح من الجدول وجود علاقة ارتباط طردية وقوية بين واقع التواصل المؤسسي الرقمي (المتغير المستقل)، والبعد الزمني للبيئة المعلوماتية لوحدات الجهاز الإداري للدولة (المتغير التابع)، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط بين المتغير التابع والمتغير المستقل ( $R=0,606$ ) وهي ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية (0,05)، أما قيمة معامل التحديد ( $R^2=0,367$ )، فهي تشير إلى أن أكثر من 36% من التغيرات التي تحدث في البعد

الزمني للبيئة المعلوماتية تعود إلى التغير في المتغير المستقل (واقع التواصل المؤسسي الرقمي)، أما فيما يتعلق بقيمة ثابت معامل الانحدار (0,315) والتي توضح العلاقة بين واقع التواصل المؤسسي والبعد الزمني للبيئة المعلوماتية، فإنها تعكس أنه كلما تحسن واقع التواصل المؤسسي الرقمي بمقدار وحدة واحدة، سيتحسن البعد الزمني للبيئة المعلوماتية بمقدار (0,315) وحدة.

**نتيجة اختبار فرض الدراسة الثاني:** استنادا إلى نتائج الاختبار، يتبين ان الفرضية الفرعية الثانية وجود أثر معنوي ذو دلالة لواقع التواصل المؤسسي الرقمي على البعد الزمني لبيئة المعلوماتية تحققت عند مستوى الدلالة 0,05.

**اختبار فرض الدراسة الثالث:** لاختبار هذه الفرضية نقوم بتحليل الانحدار بين واقع التواصل المؤسسي الرقمي كمتغير مستقل وبعد محتوى البيئة المعلوماتية كمتغير تابع كالتالي.

**جدول (8):** نتائج تحليل الانحدار البسيط لواقع استراتيجية التواصل المؤسسي الرقمي على بعد محتوى البيئة المعلوماتية لوحدات الجهاز الادري للدولة

المتغير التابع	النموذج	معامل الارتباط R	معامل التحديد R <sup>2</sup>	قيمة B	قيمة T	مستوى المعنوية Sig
بعد المحتوى	الثابت		0,292	10,789	0,12,13	0,000
	واقع التواصل المؤسسي الرقمي	**541.		272,	727,14	0,000

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج SPSS v23

يتضح من الجدول وجود علاقة ارتباط طردية وقوية،، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط بين المتغير التابع والمتغير المستقل ( $R=0,541$ ) وهي ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية (0,05)، أما قيمة معامل التحديد ( $R^2=0,292$ )، فهي تشير إلى أن أكثر من 29% من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (محتوى البيئة المعلوماتية)، تعود إلى التغير في



المتغير المستقل (واقع التواصل المؤسسي الرقمي، أما فيما يتعلق بقيمة ثابت معامل الانحدار  $(B = 0,272)$ ، والتي توضح العلاقة بين واقع التواصل المؤسسي الرقمي ومحتوى البيئة المعلوماتية، فهي تفسر أنه كلما تحسن واقع التواصل المؤسسي الرقمي بمقدار وحدة واحدة، سيؤدي ذلك إلى تحسن محتوى البيئة المعلوماتية لوحدات الجهاز الادري للدولة بمقدار  $(0,272)$  وحدة.

**نتيجة اختبار فرض الدراسة الثالث:** وعليه، واستنادا إلى نتائج الاختبار، يمكن القول بأن الفرضية الفرعية الثالثة القائلة بوجود أثر معنوي ذو دلالة لواقع التواصل المؤسسي الرقمي على محتوى البيئة المعلوماتية لوحدات الجهاز الادري للدولة قد تحققت عند مستوى الدلالة ٠.٥.٠

#### **يتضح مما سبق اتفاق نتائج الدراسة الحالية مع نتائج الدراسات السابقة كالتالي:**

استنادا لما سبق يتبين اتفاق نتائج الدراسة الحالية مع دراسة (المهدي الذهبي، ٢٠١٨)، في وجود علاقة طردية قوية بين استراتيجية التواصل الرقمي والبعد الزمني للبيئة المعلوماتية المتمثل في التحديث والتدفق المستمر للبيانات والمعلومات ومن ثم تحسين أداء المؤسسات الحكومية، كما اتفقت مع نتائج دراسة (محمد خميس السيد حباطي، ٢٠٢١)، دراسة (وفاء لطفي، ٢٠٢٢) من حيث وجود علاقة طردية قوية بين استراتيجية التواصل الرقمي والبعد المادي للبيئة المعلوماتية المتمثل بشأن وجود نظم معلومات وشبكات اتصال تؤمن عملية تداول المعلومات والبيانات في مواجهة الهجمات السيبرانية، كما اتفقت مع دراسة (٢٠١٥، Valentini & Agerda) ودراسة (C. M. Sash, 2021) من حيث وجود علاقة طردية قوية بين استراتيجية الاتصال المؤسسي الرقمي ودقة وجودة المحتوى الخاص بالبيئة المعلوماتية لتحقيق المصادقية مع الجمهور.

### توصل المؤلفون من خلال عملية التحليل الإحصائي إلى النتائج التالية:

- اتفقت آراء أفراد عينة الدراسة إلى حد كبير على أن تطبيق استراتيجية التواصل المؤسسي الرقمي ساهم في الربط الرقمي بين وحدات الجهاز الإداري للدولة وتبسيط الإجراءات المصاحبة لتداول البيانات والمعلومات بين الجهات المختلفة.
- وجود تطبيق مرتفع لاستراتيجية التواصل الرقمي في مؤسسات الدولة حيث أظهرت الدراسة التحليلية وجود أثر معنوي لواقع استراتيجية التواصل المؤسسي الرقمي على البعد المادي للبيئة المعلوماتية لوحدات الجهاز الإداري للدولة الحكومية حيث أن استراتيجية التواصل المؤسسي الرقمي تضمن توفير أكثر من آلية لتبادل المعلومات والبيانات بشأن تحديث الملف الوظيفي للعاملين بالدولة إلكترونياً من خلال الموقع الإلكتروني والبريد الإلكتروني لتضمن تبادل البيانات والمعلومات على نحو منتظم وآمن، كما تؤمن الشبكة الداخلية لمنظومة التواصل الرقمي بين الجهات المختلفة من خلال توفير شرائح اتصال بسرعة وتغطية مناسبة تضمن استدامة التواصل الرقمي بين الجهات المختلفة.
- أظهرت الدراسة التحليلية وجود أثر معنوي لواقع استراتيجية التواصل المؤسسي الرقمي على البعد الزمني للبيئة المعلوماتية لوحدات الجهاز الإداري للدولة الحكومية، حيث أن استراتيجية التواصل المؤسسي الرقمي تؤدي إلى تمكين العاملين من إنجاز مهام تحديث الملف الوظيفي للعاملين بالجهاز الإداري للدولة عن بعد، مما يوفر الوقت المستغرق في الحصول على البيانات وتدقيقها، من ناحية أخرى تساهم استراتيجية التواصل المؤسسي الرقمي في تحقيق التنسيق والتكامل بين وحدات الجهاز الإداري للدولة من خلال الربط الرقمي لقواعد البيانات بالجهات الحكومية المختلفة، كما تقضي على تعقد الإجراءات وتضارب الاختصاصات فيما بين تلك الجهات، الأمر الذي يساهم في تداول البيانات والمعلومات بين الجهات الحكومية المختلفة بشكل أكثر فعالية.

- أظهرت الدراسة التحليلية وجود اثر معنوي لواقع استراتيجية التواصل المؤسسي الرقمي على بعد محتوى البيئة المعلوماتية لوحدة الجهاز الإداري للدولة حيث يضمن الحفاظ على سرية البيانات والمعلومات المتداولة بين الجهات المختلفة، كما يؤدي إلى التدقيق والفحص المستمر للبيانات والمعلومات المتداولة بشأن تحديث الملف الوظيفي للعاملين بالدولة، مما يؤدي إلى خلق الثقة في البيانات والمعلومات الصادرة عن الجهات الحكومية، كما يزيد من درجة الإعتمادية عليها من قبل صانعي القرارات الحكومية، ويعزز من قيم الشفافية والمحاسبة والمراقبة لكافة الأعمال من خلال التفاعل والتشارك بين وحدات الجهاز الإداري للدولة.

### التوصيات

- ضرورة توجيه الإعتمادات المالية نحو تعزيز البنية التحتية لنظم المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات من أجل تأسيس بيئة معلوماتية مؤمنة محدثة لوحات الجهاز الإداري للدولة.
- يجب العمل على تصميم منصات رقمية تفاعلية ديناميكية لتيسير التواصل الرقمي بين الجمهور والمؤسسات الحكومية من أجل الحصول على خدمات حكومية في أقل وقت ممكن وبأعلى جودة ممكنة.
- تدقيق قواعد البيانات بالجهات الحكومية المختلفة هي الضمان الرئيسي لنجاح استراتيجية التواصل المؤسسي الرقمي في تيسير الإجراءات الحكومية اللازمة للحصول على الخدمة الحكومية.
- المتابعة المستمرة لأراء الجماهير، واجراء الدراسات والبحوث حول توقعات ومتطلبات المنتفعين من خدمات البيئة المعلوماتية لمؤسسات الدولة.

- تطبيق برامج الهوية الرقمية لتعزيز المعايير الأمنية وتوفير مستوى أعلى من الموثوقية والاعتمادية وتأمين المعاملات الرقمية بين المؤسسات الحكومية والجمهور.
- ضرورة مواكبة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالمؤسسة لمتطلبات التنمية المستدامة وذلك لرفع كفاءة التواصل الرقمي مع كلا من المستفيدين والمؤسسات الأخرى ذات الصلة.

## المراجع

- نجاح قبلان قبلان (٢٠١٥): تلوث المعلومات وتأثيرها على النمو المعرفي والتنمية، دراسة: لوجهات نظر المجتمع للمشكلة. المؤتمر السنوي بدبي، ١٧-١٩ مارس.
- أحمد فاروق رضوان، محمد عايش (٢٠١٩): الاتصال الحكومي: دراسات وممارسات. جامعة الشارقة: المركز الدولي للاتصال الحكومي، مارس.
- خلود عاصم: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين جودة المعلومات وانعكاساته على التنمية الاقتصادية. مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة. العدد الخاص، ديسمبر ٢٠١٣.
- الحارثي، ذياب عبد الله: التحول الرقمي وأثره على الارتقاء بالخدمات البيئية: دراسة تطبيقية على وزارة البيئة والزراعة بجدة. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، المملكة العربية السعودية. المجلد الرابع، العدد الرابع عشر، ديسمبر ٢٠٢٠.
- احمد فرج احمد: أسس بناء وتطوير إستراتيجيات إدارة المعلومات ودورها في دعم المؤسسات المعلوماتية، cybrarian journal، العدد ٣٨، يونيو ٢٠١٥.
- النجار، فايز، الحوري، فالح: جودة المعلومات وأثرها في تحقيق المرونة الإستراتيجية دراسة ميدانية في شركات صناعة الأدوية الأردنية. مجلة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد ٣٠، عدد ٢، ٢٠٠٨.

سعید بن معلا العمري (٢٠٠٣): المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية: دراسة مسحية على المؤسسة العامة. رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.

قابوش، فهيمة (٢٠١٥): دور الاتصال المؤسساتي في معالجة الأزمات: دراسة ميدانية بمديرية النقل بولاية أم البواقي. رسالة ماجستير، كلية العلوم الاجتماعية والانسانية، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي.

كامل فتحى، سمر وصفى: العلاقة بين الاقتصاد الرقمي وأمن المعلومات: دراسة تطبيقية على عينة من عملاء البنك الأهلي المصري. المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، ٣٠ سبتمبر ٢٠٢٠.

مخلوف بدر: دور التحول الرقمي في تجويد الخدمة العمومية بالمغرب. جامعة الحسن الأول - كلية العلوم القانونية والاقتصادية والاجتماعية - مختبر البحث قانون الأعمال، العدد ٥٨، يوليو ٢٠٢٠.

نجم عبود نجم (٢٠٠٤): الإدارة الإلكترونية: الإستراتيجية والوظائف والمشكلات. الرياض: دار المريخ، ص ١٢٦.

المهدي الذهبي، محمد العمري (٢٠١٨): الاتصال الرقمي في مؤسسات التعليم العالى. جامعة الأدرار بالجزائر، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية والعلوم الاسلامية.

محمد خميس السيد حباطى (٢٠٢٠): تلوث البيئة المعلوماتية فى الأوساط الأكاديمية وتأثيرها على النمو المعرفى لدى طلاب أقسام المكتبات والمعلومات المصرية. كلية الآداب: جامعة جنوب الوادي.

وفاء لطفى: الجهود الدولية فى مكافحة جرائم الارهاب السيبرانى: التجربة الماليزية. المجلد ٢٣، العدد ١، ٩ يناير، ٢٠٢٢

Brain Stafford and Dottie Schidlinger: Governance in the Digital age: Guide for the modern corporate board director, 9 April, 2019.

- Bushman, R. M.; Piotroski, J. D. and Smith, A. J.: What determines corporate transparency? *Journal of Accounting Research*, Vol. 42, (2004)
- C. M. Sashi: Digital communication, value co-creation and customer engagement in business networks: a conceptual matrix and propositions. *European Journal of Marketing*, ISSN: 0309-5666, vol. 55, issue 6, 29<sup>th</sup>, January, (2021)
- C. B. M. Van Riel (1995): *Principles of Corporate Communication*. 1<sup>st</sup> Edition, British library.
- Gaëlle Lenormand and Lionel Touchais: Does International Financial Reporting Standard 8 improve the firms' information environment? *Journal of Applied Accounting Research*, ISSN: 0967-5426, vol.22, issue 2, 15<sup>th</sup>, January (2021)
- George Westerman; Didien Bonnet and Andrew Mcfee: The nine elements of digital transformation. 07 January, 2014, available at <http://sloanreview.mit.edu/article>
- Huang Wayne; Keng Sia and Kwok Kee Wei: *Electronic Government Strategies and Implementation*, idea group publishing, Ohio University, USA, 2014, available on: <https://books.google.com.eg/books?hl=ar&lr=&id>
- Hilbert, M. and Jinnah, D.: *Information Quality assessment validating measurement dimensions and process*, ECIS, (2011)
- John L. King and Kenneth L. Kraemer (1995): *Information Infrastructure, National Policy, And Global Competitiveness*. Center for Research on Information Technology and Organizations, University of California, Irvine, CA 92717

- Krug, Gary (2005): Communication, Technology and Cultural Change. London; Thousand Oaks; New Delhi: SAGE Publications.
- Lieutenant, Colonel David C. Grohoski, Steven M. Seybert (Major, USA Retired), and Marc J. Romanych (2005): Measures of Effectiveness in the Information Environment.
- Mark Anthony (2021): Strategic Dialogic Communication Through Digital Media During COVID-19 Crisis. Do10(1108) ISBN: 978-1-80071-265-2, ISBN: 978-1-80071-264- published on 19<sup>th</sup>, February 2021, available on <https://0810bwrvo-1105-y-https-doi-org.mplbci.ekb.eg/10.1108/978-1-80071-264-520211001>
- Paul Capriotti, Ileana Zeler & Mark Anthony Camilleri (Feb. 2021): Corporate Communication Through Social Networks: The Identification of the Key Dimensions for Dialogic Communication, Edition:1, Publisher: Emerald.
- Richard Ventura: Implementing a digital corporate communications strategy in the workplace. January 25<sup>th</sup>, 2016, available on <https://www.itproportal.com/2016/01/25/implementing-digital-corporate-communications-strategy-in-workplace/>
- Sanders. K. & M. Canel: Communicating government a three country comparison of how government communicate with citizens. International Journal of press politics, no.16, (2011).
- Tim Stobierski: What is corporate communication? Functions, careers, and skills. 18<sup>th</sup>, July, 2019, available on [www.northeastern.edu](http://www.northeastern.edu)
- Valentine & A. Hjermind, Agerdal, A.: Agencies Government for Strategy, Study Case: Danish. International Journal of strategic communication, 4(9)-293315, (2015).

**THE IMPACT OF THE DIGITAL INSTITUTIONAL  
COMMUNICATION STRATEGY ON RAISING THE  
EFFICIENCY OF THE INFORMATION  
ENVIRONMENT FOR THE UNITS OF THE STATE'S  
ADMINISTRATIVE APPARATUS  
A FIELD STUDY ON THE CENTRAL AGENCY FOR  
ORGANIZATION AND ADMINISTRATION**

**Ghada H. Abdel Reheem<sup>(1)</sup>; Nader A. Fanoos<sup>(2)</sup>;**

**Al-Sayed M. Al-Herbity<sup>(3)</sup> and Maged M. Al-Kharbouty<sup>(4)</sup>**

1) Post graduate student at Faculty of Graduate Studies and Environmental Research, Ain Shams University 2) Faculty of Commerce, Ain Shams University 3) Faculty of Computing and Information, Ain Shams University 4) Egypt Higher Institute for Commerce and Computer

**ABSTRACT**

The study aimed to identify the extent of the impact of the digital corporate communication strategy on the efficiency of the information environment of the units of the state's administrative apparatus, especially with the efforts of governments towards establishing an information and technological environment in a way that achieves integration between the various units of the state's administrative apparatus. Books, references and previous studies, and then conduct a



field study on the Central Agency for Organization and Administration by designing a survey list and distributing it to workers in the units of the state's administrative apparatus that communicate digitally with the Central Agency for Organization and Administration. The study community included 476 employees who communicate digitally with the Central Agency for Organization and Administration Concerning updating the job file of employees in their workplaces. The study was applied to a sample of 212 individuals distributed over 238 administrative agencies, which is the number of agencies that communicate with the device digitally through the digital corporate communication unit. The state's administrative communication strategy provides the possibilities of remote work in addition to its contribution to provide the time needed to exchange information and data.

Finally, the study recommended the necessity of activating this strategy in all units of the state's administrative apparatus to rationalize energy use and reduce pollution and its consequences.

**Keywords:** Corporate communication, digital corporate communication, information environment, IT infrastructure, IT governance.