

# استخدام التطبيقات الإلكترونية في الاتصال التنظيمي بالمؤسسات وانعكاساته على تحقيق الرضا الوظيفي . دراسة تطبيقية

## استخدام التطبيقات الإلكترونية في الاتصال التنظيمي بالمؤسسات وانعكاساته على تحقيق الرضا الوظيفي . دراسة تطبيقية

صفاء محمد محمد حسين

جامعة أسوان . كلية الآداب . قسم الإعلام . شعبة

العلاقات العامة والإعلان

### الإجراءات المنهجية للدراسة

مدخل عام للدراسة:

إن التطور الحديث لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتي نتجت عن العلاقة الوثيقة بين طرفيه الأساسيين وهما: تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات والتطورات التي طرأت على كل منهما فجعلته يتجاوز دوره التقليدي في عملية المعالجة وتوصيل البيانات، بحيث أصبحت تمثل مزجاً للمستحدثات التي قللت من تكلفة الاتصال إلى جانب الأنشطة المتضمنة في معالجة المعلومات، وهي من الناحية العملية مزجت بين تكنولوجيا المعلومات التي أصبحت بفضل التحسينات التي زودتها بها أنظمة الحاسبات الإلكترونية الرقمية أكثر قدرة على الوصول لأكبر عدد من الجمهور بأقل تكلفة، وكذلك معالجة أضخم كم ممكن من البيانات وبشكل أسرع.

ويتوقف إلى حد كبير تحقيق أهداف المنظمات والمؤسسات على مدى توافر إطارات من القياديين والمشرفين الأكفاء، ذلك لأنهم يقومون بعمليات وأدوار أساسية داخل التنظيم، كتوزيع العاملين وتوجيههم إلى طريقة العمل المناسبة، وكذا التدخل في الوقت المناسب لتعديل سلوكهم وطرق أدائهم.

وحتى يتمكن هؤلاء من أداء مهامهم فمن الضروري وجود اتصال تنظيمي فيما بينهم سواءً أشخاص في نفس المجموعة أو أفراد في التنفيذ أو كمتابعين لمهامهم، انطلاقاً من خطط وبرامج محددة مسبقاً ويسمح لهم هذا الاتصال التنظيمي في الواقع بتحقيق إمكانية الحياة والحركة في نفس الإطار التنفيذي لما يوفره

## استخدام التطبيقات الإلكترونية في الاتصال التنظيمي بالمؤسسات وانعكاساته على تحقيق الرضا الوظيفي . دراسة تطبيقية

الاتصال فيما بينهم من نقل للمعلومات بشكل نازل أو بشكل صاعد مما يؤدي إلى تيسير العمل واتقانه وسرعة اتخاذ القرار .

وهنا يأتي دور التطبيقات الإلكترونية في أن تسهم بشكل كبير في تيسير الاتصال التنظيمي داخل المؤسسة وتعزيز العلاقات الداخلية والخارجية خاصة في ظل تميز وسيلة الإنترنت بتخطي الحواجز الجغرافية والثقافية واستخدام لغات متعددة في ذلك .

ويبدو أن تحسين الأداء في الإدارة لن يتم بدون الثورة الإلكترونية ومن خلال المعلومات الموجودة علي الساحة نجد أن التطبيقات الإلكترونية تحظى بالقدر الكبير من الاهتمام لأنها تساعد علي تبسيط الإجراءات وتقليل استخدام الورق إلى أقل ما يمكن، كما يبدو جلياً أن الأعمال قد تحولت أو في طريقها إلى التحول إلى أعمال إلكترونية اليوم، فمجلة فورتشن (Fortune) وضعت شعاراً يقول كن إلكترونياً أو تؤكل، (Be Electronic or Be eaten)

ولهذا بات من الضروري استغلال التطبيقات الإلكترونية لمحاولة خلق جو ملائم للعمل لتحقيق الرضا الوظيفي للعاملين ودفعهم إلى بذل أقصى طاقاتهم من أجل تحقيق أهداف المؤسسة وأداء الأعمال بطريقة أفضل وبتقان مما يخلق جو عمل خالي من الصراعات التي قد تحول بين المؤسسة وتحقيق أهدافها، فنجاح المؤسسة يعتمد بشكل أساسي على مدى فاعلية أداء الأفراد العاملين بها لمهامهم وواجباتهم، وهذا الأخير يتأثر كثيراً بمستوى رضاهم عن العمل .

### أولاً: الدراسات السابقة:

المحور الأول : دراسات تناولت استخدام التكنولوجيا الحديثة في المؤسسات :

١ . (Minh Hao Nguyen, and others, 2021) :

**(Digital inequality in communication during a time of physical distancing:  
The case of COVID-19)**

## استخدام التطبيقات الإلكترونية في الاتصال التنظيمي بالمؤسسات وانعكاساته على تحقيق

### الرضا الوظيفي . دراسة تطبيقية

هدفت هذه الدراسة إلى مناقشة الآثار النظرية لعدم المساواة الرقمية في أوقات التباعد الجسدي، كما حدث أثناء جائحة COVID-19 حيث كان من المرجح أن يلجأ الناس إلى الاتصال الرقمي لاستبدال التفاعلات الشخصية، ومع ذلك فإن استمرار عدم المساواة الرقمية يشير إلى أنه لن يكون كل الأشخاص قادرين أو مستعدون بشكل متساوٍ لزيادة الاتصالات الرقمية أثناء أزمة الصحة العامة، وباستخدام بيانات استقصائية من عينة وطنية من المشاركين الأمريكيين بلغ عددهم (٢٩٢٥) وتم جمعهم خلال الأشهر الأولى من الوباء، قمنا بتحليل كيفية ارتباط الديموغرافيا الاجتماعية وترتيبات المعيشة وتجارب ومهارات الإنترنت بالزيادات والنقصان في طرق الاتصال الرقمية المختلفة، وجد أن الأشخاص المتميزين في وضعهم الاجتماعي والاقتصادي، ومهاراتهم على الإنترنت وخبراتهم عبر الإنترنت من المرجح أن تزداد وأنهم أقل عرضة لتقليل الاتصالات الرقمية أثناء الوباء، توصلت نتائج الدراسة إلى أن عدم المساواة الرقمية عرض الفئات المحرومة بالفعل لخطر أكبر لتقلص الاتصال الاجتماعي أثناء أزمة الصحة العامة.

٢. (Waleed Mugahed Al-Rahmi, and others 2020) :

### (Digital Communication: Information and Communication Technology (ICT)

#### Usage for Education Sustainability) :

هدفت هذه الدراسة إلى التحقيق في نوايا الطلاب لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وكذلك رضاهم عن هذا الاستخدام، لذلك استخدمت هذه الدراسة نموذجًا موسعًا لـ نموذج قبول التكنولوجيا (TAM) كإطار بحثي، والبيانات الكمية المعتمدة، وتم الجمع والتحليل من خلال مسح ٥٠٢ من طلاب الجامعة الذين تم اختيارهم من خلال أخذ عينة عشوائية، باستخدام نمذجة المعادلة الهيكلية (SEM) ، كانت استجابات الطلاب مقسمة إلى ثمانية بنيات دراسة وتحليلها لشرح نواياهم تجاه استخدام التكنولوجيا وكانت نتيجة الدراسة أنه تم العثور على علاقة ذات دلالة إحصائية بين الكفاءة الذاتية للكمبيوتر (CSE) ، ذاتية المعايير (SN) ، والمتعة المتصورة (PE) ، والتي كانت من المحددات المهمة للسهولة المتصورة من الاستخدام (PEU) والفائدة المتصورة والمواقف تجاه استخدام الكمبيوتر (ACU) وقد أثرت على نوايا الطلاب في استخدام

## استخدام التطبيقات الإلكترونية في الاتصال التنظيمي بالمؤسسات وانعكاساته على تحقيق الرضا الوظيفي . دراسة تطبيقية

تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (SIU) ورضا الطلاب (SS) البنيات في شرح نوايا استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بين الطلاب ورضاهم عنها.

٣. نوال بنت علي البلوشية وآخرون ٢٠٢٠، (واقع التحول الرقمي في المؤسسات العمانية) :

هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف واقع التحول الرقمي في سلطنة عمان، عن طريق التعرف على الأدوار التي تقوم بها المؤسسات المختلفة بالسلطنة في مجال التحول الرقمي والحكومة الإلكترونية، وتقييم مستوياتها في التحول، بالإضافة إلى التعرف على أبرز المشاريع المنفذة بها في هذا الجانب، تماشيًا مع التوجهات العالمية في المجال، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي النوعي، والمقابلة شبه المقننة كأداة رئيسة لجمع البيانات، بمساعدة تحليل المحتوى للوثائق في هذا الجانب التي تم الحصول عليها من المؤسسات عينة الدراسة، لدعم النتائج التي تم الحصول عليها عن طريق المقابلة، وطبقت الدراسة على أربع مؤسسات حكومية وهي: وزارة التقنية والاتصالات ووزارة التربية والتعليم ووزارة الصحة وشرطة عمان السلطانية، ومؤسسة واحدة من القطاع الخاص هي بنك مسقط، ومن أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة هي: قيام المؤسسات بجهود وأدوار واضحة للتحول رقمياً، من توعية وتنقيف وتدريب وتكامل وجاهزية وغيرها، كما تفاوت مستوى التحول بالمؤسسات عينة الدراسة إلا أن جميعها بذلت جهوداً ساعدت في تقدم السلطنة في مستوى التحول الرقمي حسب آخر تقرير للأمم المتحدة لعام ٢٠١٨، وارتفاع مستواها في مجالات التقييم الأخرى كالمشاركة الإلكترونية.

٤. جمال بن مطر السالمي، وآخرون، (دور إنترنت الأشياء في إدارة المعرفة في مؤسسات المعلومات، ٢٠٢٠) :

تسعى هذه الدراسة إلى إبراز دور تطبيقات إنترنت الأشياء في دعم أنشطة إدارة المعرفة في مؤسسات المعلومات وبالتالي تحسين خدماتها، ولتحقيق هذا الهدف فإن هذه الدراسة تعتمد المنهج الوصفي، من خلال استقصاء وتحليل النتاج الفكري المنشور عربياً وأجنبياً بهدف استقراء مجالات العلاقة بين إنترنت الأشياء وأنشطة إدارة المعرفة في مؤسسات المعلومات.

## استخدام التطبيقات الإلكترونية في الاتصال التنظيمي بالمؤسسات وانعكاساته على تحقيق الرضا الوظيفي . دراسة تطبيقية

نتائج الدراسة أشارت إلى أن مؤسسات المعلومات استفادت من إنترنت الأشياء في تعقب جميع الكيانات المادية والمعنوية الموجودة في هذه المؤسسات وتحديد أماكنها في حالة فقدانها أو إزاحتها من أماكنها المحددة، كما أنها أضحت قادرة على مراقبة أعداد الزوار وتحديد ساعات الذروة والمصادر الأكثر استخدامًا وبالتالي تمكنت هذه المؤسسات من تقديم خدمات تفاعلية سريعة تستجيب لتطلعات المستخدمين. وعليه، توصي هذه الدراسة بأن تبادر مؤسسات المعلومات المختلفة إلى الاستفادة من تطبيقات إنترنت الأشياء لتلبية الاحتياجات المتجددة والمتغيرة لمستفيديها.

٥. (Anjar Priyono and others, 2020) :

### (Identifying Digital Transformation Paths in the Business Model of SMEs during the COVID-19 Pandemic) :

كان الهدف من هذه الدراسة هو تحليل كيفية عمل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة (SMEs) ، وتعاملها مع التغيرات البيئية الناجمة عن جائحة COVID-19، من خلال اتباع نموذج الأعمال بدعم من التقنيات الرقمية، ولتحقيق الهدف استخدمت هذه الدراسة تصميم دراسة حالة متعددة مع تحليل نوعي لفحص البيانات التي تم الحصول عليها من المقابلات والمراقبة والزيارات الميدانية، وقد تم اختيار سبع شركات تصنيع صغيرة ومتوسطة من إندونيسيا باستخدام تقنية أخذ العينات النظرية، بهدف تحقيق درجة معينة من التباين، يوضح تحليلنا أن الشركات الصغيرة والمتوسطة تتبنى درجات مختلفة من استخدام التكنولوجيا الرقمية، والتي يمكن تلخيصها في ثلاثة مسارات، اعتماداً على سياق الشركات

أولاً ، الشركات الصغيرة والمتوسطة التي تتمتع بمستوى عالٍ من النضج الرقمي والتي تستجيب للتحديات بالتسارع للتحويل نحو الشركات الرقمية ؛ ثانياً ، تواجه الشركات الصغيرة والمتوسطة مشكلات السيولة ولكن بمستوى منخفض من النضج الرقمي الذي يقرر رقمنة وظيفة المبيعات فقط، وثالثاً الشركات الصغيرة والمتوسطة التي لديها الكثير كمو الأمية الرقمية المحدودة ولكنها مدعومة بمستوى عالٍ من رأس المال

## استخدام التطبيقات الإلكترونية في الاتصال التنظيمي بالمؤسسات وانعكاساته على تحقيق الرضا الوظيفي . دراسة تطبيقية

الاجتماعي، هذه المجموعة الأخيرة من الشركات تواجه هذه التحديات من خلال إيجاد شركاء يمتلكون قدرات رقمية ممتازة.

٦ . (Anne–Mari Kuusimäki, and others, 2019) :

### (Parents' and Teachers' Views on Digital Communication in Finland) :

في هذه الدراسة، تمت دراسة آراء الآباء الفنلنديين وعددهم (١١٢٣) ، والمعلمين وعددهم (١١٨) حول الاتصالات الرقمية في المناطق الحضرية والريفية من خلال تطبيق مقياس اتصال رقمي جديد مكون من ١٤ عنصرًا تم إنشاؤه لهذا الغرض، تم استخدام DCS المنظم المكون من ثلاثة عوامل، وهدفت الدراسة إلى توضيح آراء أولياء الأمور والمعلمين حول الشراكة والتعليقات ووضوح الرسائل، على عكس بعض العناوين والأساطير السلبية، كانت النتيجة الرئيسية لدراستنا هي الرضا العام عن التواصل الرقمي، والذي كان يُنظر إليه على أنه يدعم شراكة الآباء والمعلمين ويوفر معلومات قيمة عن تنمية الطلاب وقضاياهم اليومية على وجه الخصوص، بدأ الآباء الريفيون راضين عن الاتصال الرقمي كأداة لبناء الشراكة ومع ذلك، كان رأي أولياء الأمور أنهم تلقوا ردود فعل أقل تشجيعًا على أطفالهم مما اعتقد المعلمون أنهم قد أعطوه، من ناحية أخرى، عانى المعلمون من الغموض في الاتصال الرقمي أكثر من الآباء، وكان هذا أكثر بروزًا بين المعلمين الحضريين منه بين معلمي الريف، في النهاية رأى الآباء الريفيون والمعلمون الريفيون أن الاتصال الرقمي يخدم تعاونهم بشكل أفضل من نظرائهم في المناطق الحضرية، ومن الممكن استخدام نتائج الدراسة الحالية لمواصلة تطوير التواصل بين الوالدين والمعلمين في البيئات الرقمية.

### المحور الثاني: دراسات تناولت الاتصال التنظيمي.

١ . (Zulhamri Abdullah and others, 2020) :

(The effects of verbal communication behaviors on communication, Competence in the pharmaceutical industry) :

## استخدام التطبيقات الإلكترونية في الاتصال التنظيمي بالمؤسسات وانعكاساته على تحقيق الرضا الوظيفي . دراسة تطبيقية

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على سلوكيات الاتصال هذه التي يتم تعلمها اجتماعياً والتي تحدث في ريادة شركة مستحضرات تجميل في ماليزيا، تسترشد هذه الدراسة بنموذج المهارة الشخصية لفحص العلاقة اللفظية بين سلوكيات الاتصال وكفاءة الاتصال في مكان العمل، أهداف هذه الدراسة هي التعرف على آثار سلوكيات الاتصال اللفظي على كفاءات الاتصال لهذه السلوكيات بناءً على سلوك الاتصال في مكان العمل والمخزون وأدوات كفاءة الاتصال وقياس كفاءة الاتصال باستخدام طريقة أخذ العينات العشوائية البسيطة.

تم جمع ٢٧٧ ردوداً قابلة للاستخدام، وتم العثور على عامل تبادل المعلومات لتكون اللفظية أكثر ممارسة كمقياس فرعي لسلوك الاتصال، وبالتالي تساهم هذه الورقة في الأدبيات الموجودة حول نموذج المهارات الشخصية، وتوصلت نتائج الدراسة إلى مدى أهمية كفاءة الاتصال وعلاقتها بسلوكيات الاتصال اللفظي في صناعة الأدوية.

٢. (Simpplr Research 2020) :

### (State of Internal Communications During COVID-19) :

تلقي حالة الاتصالات الداخلية خلال COVID-19 نظرة على أنه كيف تعامل محترفو الاتصالات الداخلية (IC) مع التغييرات الأخيرة المفاجئة خاصة في عملية الانتقال نحو العمل من الحياة المنزلية، وذلك ما إذا كانت القيادة قد ارتقت إلى مستوى المناسبة وكيف يتم ادراكها، وكيف صمدت التكنولوجيا وماهي التغييرات التي يجب اجراءها، وكيف يتطلع متخصصو IC ويستعدون لعودة الموظفين إلى العمل فيما يسميه الكثيرون ب" الجديد غير طبيعي".

شمل استطلاع هذا العام أكثر من ٦٠٠ مشارك سواء في IC أو IT لمجموعة فرعية من الأسئلة ، حوالي ١٠٠ مدير تنفيذي لتكنولوجيا المعلومات شارك في المسح، تقع العينة في الغالب في الولايات المتحدة وتم توزيعها بشكل عشوائي عبر الصناعات وأحجام الشركات.

وكانت النتيجة بالنسبة للجزء الأكبر أن المنظمات قد ارتقت إلى مستوى التحدي المتمثل في معالجة واستيعاب التغيير بشكل استباقي.

لا تزال الشبكات الداخلية من بين التطبيقات الأقل إعجاباً في مكان العمل حيث أشار أكثر من نصف المستجيبين إلى عدم الرضا عنها، كما قامت جميع الفئات الأخرى بإجراء تحسينات واسعة النطاق على

## استخدام التطبيقات الإلكترونية في الاتصال التنظيمي بالمؤسسات وانعكاساته على تحقيق الرضا الوظيفي . دراسة تطبيقية

الأجيال في التكنولوجيا الخاصة بهم، على سبيل المثال ، تطور Microsoft Office إلى محرر مستندات Google أو O365 واستبدل Zoom بـ WebEx على نطاق واسع، وتعد كل من Slack و Microsoft Teams حلولاً جديدة نسبياً، ومع ذلك بدأت تقنية الإنترنت الآن في رؤية زخم قوي أحدث بديل.

### ٣. (Orangefiery, 2020) ، (Leadership communications During covid-19) :

أجري البحث لفهم كيفية تأثير جائحة Covid-19 على المنظمات وكيفية ممارسة الاتصالات الخاصة بهم، وتحديد أنواع منظمات الاتصالات التي تنفذها، وكذلك فهم تأثير تلك الاتصالات على الموظفين وفهم توقعاتهم للاتصالات المستقبلية المنهجية في ظل أزمة هذا الوباء.

أجري الاستطلاع عبر الإنترنت للموظفين البالغين في الولايات المتحدة الأمريكية والذين تتراوح أعمارهم بين ١٨ و ٤٦ عاماً في الفترة من ٢٥ مارس إلى ٢٩ مارس ٢٠٢٠، واستجاب ٤٥٤ منهم وكان مستوى الثقة ٩٥% ، وهامش الخطأ +/- ٤.٦% ، ونتج عن الدراسة أن ٨٥% من المبحوثين قالوا أن منظماتهم قد استخدمت قنوات التواصل الصحيحة للوصول إليهم خلال الأزمة، وأن ٧٩% من المبحوثين قالوا أن الاتصالات لديهم كانت متكررة بما فيه الكفاية، وأن ٤٣% منهم قالوا أن الاتصالات لديهم كانت أكثر تواتراً من المعتاد.

### ٤. (Zdenko Stacho, and others . 2019) :

**(Effective Communication in organisations increases their competitiveness)**

تم إجراء تحليل مستوى انفتاح عمليات الاتصال في عام ٢٠١٨ على ٢١٤ منظمة سلوفاكية من خلال استبيان إلكتروني، تم لاحقاً معالجة البيانات التي تم جمعها من الاستبيان إحصائياً ، بينما تم استخدام طريقة تحليل الارتباط، وخاصة اختبار ارتباط بيرسون الإحصائي (r) ، بالإضافة إلى الإحصاء الوصفي. وتوصلت النتائج إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكرار حضور تدريبات الاتصال من قبل المديرين ومستوى دعم الموظفين في الاتصال من أسفل إلى أعلى وأيضاً مستوى التأثير على الاتصال غير الرسمي في المنظمات.



## استخدام التطبيقات الإلكترونية في الاتصال التنظيمي بالمؤسسات وانعكاساته على تحقيق الرضا الوظيفي . دراسة تطبيقية

٥. ( Ashish Mohanty 2018 ) :

### (The impact of communication and group dynamics on teamwork effectiveness, Case of service sector organization) :

تحاول هذه الدراسة دراسة ديناميات فعالية العمل الجماعي، والاتصالات وديناميكيات المجموعة عبر البنوك الخاصة والفنادق وقطاع التجزئة، كما حاولت التأكد من الأهمية النسبية للتواصل وديناميات المجموعة في تحديد فعالية العمل الجماعي في البنوك والفنادق وقطاع التجزئة، وتمت من خلال ثلاثة استبيانات موحدة: وهي استبيان رضا التواصل واستبيان عمل المجموعة والفريق، وتم استخدام استبيان قياس تقييم الفعالية لجمع البيانات، كان حجم العينة مائتان وسبعة وتسعون (٢٩٧) من البنوك الخاصة والفنادق وسلاسل البيع بالتجزئة في مدينة بوبانسوار، وأوديشا، وكانت الأدوات الإحصائية المستخدمة هي التحليل الوصفي، تحليل التباين (ANOVA) وتحليل الانحدار المتعدد لتحليل البيانات، وجاءت النتائج تؤكد أهمية التطوير التنظيمي واستراتيجياته المقترحة في تعزيز فعالية العمل الجماعي في قطاع الخدمات.

#### المحور الثالث: دراسات تناولت الرضا الوظيفي:

١. رضا عطية عبدالمعطي (تأثير العدالة التوزيعية على الرضا الوظيفي للعاملين بالتطبيق على أكاديمية التدريب بشركة مصر للطيران، ٢٠٢١) :

هدفت هذه الدراسة إلى بحث أثر العدالة التوزيعية على مستوى الرضا الوظيفي لجميع العاملين بأكاديمية مصر للطيران وعددهم ٢٥٠ مفردة، وباستخدام أساليب التحليل الإحصائي المناسبة، أسفرت النتائج عن وجود تأثير معنوي للعدالة التوزيعية التي يشعر بها العاملون على مستوى رضائهم الوظيفي، إضافة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين العاملين نحو إدراكهم لتأثير العدالة التوزيعية على الرضا الوظيفي تعزى إلى المتغيرات الديموجرافية (النوع الاجتماعي، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة) ، وفي ضوء ما أسفرت عنه الدراسة من نتائج، فقد اقترحت مجموعة من التوصيات التي تستهدف تحسين مستوى شعور العاملين بالرضا الوظيفي.

٢. (Chizoba Okolocha) :

## استخدام التطبيقات الإلكترونية في الاتصال التنظيمي بالمؤسسات وانعكاساته على تحقيق الرضا الوظيفي . دراسة تطبيقية

### (Effect of job satisfaction on job performance of University lectures in SOUTH-EAST, NIGERIA, 2021) :

بحثت هذه الدراسة في تأثير الرضا الوظيفي على الأداء الوظيفي للمحاضرين الجامعيين في جنوب شرق نيجيريا على وجه التحديد، أكدت الدراسة التأثير الكبير للمسؤولية والتقدم الوظيفي على الأداء الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الحكومية في جنوب شرق نيجيريا، تمت صياغة أسئلة البحث وفرضياته بما يتماشى مع أهداف الدراسة، وتم اعتماد تصميم البحث المسحي للدراسة، تم اشتقاق عينة من ألف وسبعمائة وثمانين (١،٧٨٠) من أعضاء هيئة التدريس من عدد ٩،٢٦٩ من أعضاء هيئة التدريس الأكاديميين في الجامعات العامة في ولايات جنوب شرق نيجيريا، وقد تم جمع البيانات من خلال الاستبيانات الموزعة بين أعضاء هيئة التدريس في ولايات جنوب شرق الجامعات الحكومية النيجيرية ، وتحليلها باستخدام مقياس من خمس نقاط ليكرت. استخدمت الدراسة تحليل الانحدار ومعامل ارتباط بيرسون لاختبار الفرضيات المصاغة بمساعدة SPSS الإصدار ٢٠٠٠. بناءً على البيانات التي تم تحليلها وأظهرت نتائج الدراسة أن المسؤولية والتقدم الوظيفي، لها تأثير كبير إيجابي على الأداء الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الحكومية في جنوب شرق نيجيريا، وبناءً على النتائج أوصت الدراسة بتمكين أعضاء هيئة التدريس من مسؤوليات ذات مغزى فيما يتعلق بتوسيع الوظيفة وإثراء الوظائف والسلطة التي تأتي معها، حيث سيؤدي ذلك إلى تعزيز الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس لأنه سيولد لديهم إحساسًا بالمسؤولية والسلطة على عملهم وعمل الآخرين، من المتوقع أن يؤدي ذلك إلى أداء أفضل بين أعضاء هيئة التدريس لأنهم يشعرون بالتمكين في عملهم.

٣. (Adriana AnaMaria Davidescu, and others) :

### (Work Flexibility, Job Satisfaction, and Job Performance among Romanian Employees —Implications for Sustainable Human Resource Management, 2020) :

تهدف هذه الدراسة إلى التحقيق في الصلة بين تطوير الموظفين ووقت العمل ومرونة مساحة العمل كخصائص ذات صلة بإدارة الموارد البشرية المستدامة والرضا الوظيفي والوظيفة والأداء بين الموظفين

## استخدام التطبيقات الإلكترونية في الاتصال التنظيمي بالمؤسسات وانعكاساته على تحقيق

### الرضا الوظيفي . دراسة تطبيقية

الرومانيين من أجل تحديد كيفية إعادة تصميم إدارة الموارد البشرية في مواجهة تحديات "العمل المستقبلي". بالإضافة إلى ذلك، تهدف الدراسة إلى دراسة تأثير أنواع مختلفة من المرونة - التعاقدية والوظيفية ووقت العمل ومرونة مساحة العمل - من أجل إبراز أهمية تطوير الموظفين ومرونة الموظفين كجوانب مهمة لاستدامة إدارة الموارد البشرية في زيادة المستوى العام للرضا الوظيفي للموظف، تم تطويره باستخدام التعليقات الواردة من الموظفين الرومانيين ، والتي تم جمعها من قبل أحد المواطنين حيث تم إجراء مقابلات مع الموظفين الذين أظهر تلتهم فقط مستويات عالية من المرونة.

استخدمت الدراسة منهج المسح التمثيلي باستخدام تحليل المراسلات المتعددة، علاوة على ذلك تم قياس مرونة الفرد والموظف على المستوى العام للرضا الوظيفي باستخدام النظام الثنائي ضمن البحث، وكان هناك تركيز خاص على تأثير الأنواع الجديدة من مساحات العمل (المكتب المرن، العمل المشترك، المكتب المنزلي الكلي، المكتب المنزلي الجزئي) ، وتأثيره على الأداء الوظيفي والرضا الوظيفي والأداء التنظيمي والنمو المهني والتطوير، والعلاقات الاجتماعية والمهنية، والأداء المهني الشخصي وكذلك بشكل عام مستوى الدافع للعمل، كشفت النتائج التجريبية أن هذه الأنواع الجديدة من مساحات العمل تحظى بتقدير كبير من قبل الموظفين، مما يولد اهتمامًا متزايدًا بينهم، تم اعتبار المزيج بين العمل من المنزل والعمل في مكتب الشركة الحل الأمثل في زيادة الأداء التنظيمي والعلاقات الاجتماعية والمهنية.

٤ . (Merridy V. Macutay):

### (Quantitative analysis of job satisfaction and job performance of teaching

personal of Isabela State University, 2020) :

تناولت الدراسة العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي وكانت العينة هي أعضاء هيئة التدريس بجامعة ولاية إيزابيلا، إيكاج، الفلبين، وتم استخدام المنهج الوصفي الترابطي للبحث لتحديد ما إذا كانت هناك علاقة أو ارتباط بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس بالجامعة، وأظهرت نتيجة الدراسة أنه في حالة رضا أعضاء هيئة التدريس بالجامعة عن وظيفتهم، فإنهم سيصلون إلى مستوى أعلى من الأداء الوظيفي، قد تقارن الأبحاث المستقبلية بين الرضا الوظيفي وأداء أعضاء هيئة التدريس والموظفين الإداريين بالنظر إلى المتغيرات الأخرى.

## استخدام التطبيقات الإلكترونية في الاتصال التنظيمي بالمؤسسات وانعكاساته على تحقيق الرضا الوظيفي . دراسة تطبيقية

٥ . (Donny Susilo) :

(Revealing the Effect of Work-From-Home on Job Performance during the Covid-19 Crisis: Empirical Evidence from Indonesia, 2020) :

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد تأثير العمل من المنزل على الأداء الوظيفي ونقترح بيئة العمل والرضا الوظيفي والعمل الدافع كمتغيرات وسيطة، وتجيب الدراسة على كيفية العمل من المنزل ومدى تأثيره على أداء الموظف، الدراسة لها آثار على ممارسي الأعمال الذين يعتزمون قياس فعالية سياسات العمل من المنزل، وتوضح أهمية هذا بشكل خاص خلال أزمة فيروس كورونا، تكمن المساهمة الأصلية لهذه الدراسة في استبيان تم مواعته مع التغييرات التي تسببها COVID-19 ، تم الانتهاء من جمع البيانات عن طريق توزيع استبيان عبر الإنترنت على عمال في إندونيسيا، تم إرسال الاستبيان إلى ما يقرب من ٢٧٢٠ موظفًا عبر البريد الإلكتروني وتم أيضًا مشاركة رابط على وسائل التواصل الاجتماعي، اجتذب الاستطلاع ٣٣٠ مستجيبًا للإجابة على أسئلة البحث، استخدمت هذه الدراسة نمذجة المعادلات الهيكلية، وأظهرت نتائج الدراسة أن الموظفون يكونون في حالة أكبر من التمتع والرضا والتحفيز من خلال العمل من المنزل، وبالتالي تعزيز الأداء الوظيفي لديهم، في حين أن صحة هذا البحث مقيدة في نطاق كيفية تجلي هذه الفوائد في إندونيسيا، قد تكون هناك صلاحية خارجية من بين البلدان الأخرى المتضررة من COVID-19.

### التعقيب على الدراسات السابقة:

من خلال استعراض أهم أهداف الدراسات السابقة ومناهجها البحثية وأهم ما نتج عنها، يمكننا التوصل إلى مايلي:

١. أكدت جميع الدراسات على أهمية استخدام التطبيقات الإلكترونية المتنوعة المتاحة عبر شبكة الإنترنت كوسائل يتم من خلالها الاتصال التنظيمي ويمكن الاستفادة منها في الوصول إلي حالة من الرضا الوظيفي داخل المؤسسات.

٢. أكدت جميع الدراسات على أهمية مواكبة الثورة التكنولوجية الحديثة وتوظيف ذلك في العلاقات العامة لمؤسساتنا داخلياً وخارجياً.

## استخدام التطبيقات الإلكترونية في الاتصال التنظيمي بالمؤسسات وانعكاساته على تحقيق الرضا الوظيفي . دراسة تطبيقية

٣. ركزت غالبية الدراسات على إدارة الهيكل التنظيمي داخلياً وخارجياً، محلياً ودولياً من خلال استخدام التطبيقات الحديثة لفعالية الأداء وسرعة اتخاذ القرار .

٤. كان الرضا الوظيفي هو المبتغى الأساسي من وراء غالبية هذه الدراسات، حيث أن كفاءة الإنتاج لن تتجم إلا عن حالة من الرضا الوظيفي داخل المؤسسة.

### ثانياً: مشكلة الدراسة:

لا شك أن أهمية الإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها تتمثل في قدرتها على تقديم الخدمات التي تتسم بالسرعة والفعالية وكفاءة الأداء سواءً في المؤسسات الحكومية أو غير الحكومية ومدى قدرتها علي مواكبة كم التطور الهائل في نظم المعلومات والثورة التكنولوجية المتصاعدة حتي أصبحت مطلباً ضرورياً لتقدم المجتمعات التي توصف بالمؤسسية.

إزاء ذلك نحاول أن نحدد المشكلة التي يدور حولها البحث بالسؤال التالي: .

. ما تأثير استخدام التطبيقات الإلكترونية في تطوير الاتصال التنظيمي وما مدي تأثير ذلك على تحقيق الرضا الوظيفي داخل المؤسسة؟

### ثالثاً: أهمية الدراسة:

تتناول الدراسة أحد المعطيات العلمية المهمة والتمثلة في التطبيقات الإلكترونية واستخدامها في الاتصال التنظيمي ومدي انعكاس ذلك علي الرضا الوظيفي داخل المؤسسة ومن ثم أصبح استثمار تلك التطبيقات ضرورة للتقدم في خدمة مؤسساتنا الحكومية والخاصة علي حد السواء، بما يسهم في انجاز أعمالها بأقل التكاليف المادية والجهود البشرية وبما يخفف من عناء شبكة الاتصالات الداخلية ومن الإدارة التقليدية التي يجب أن تضمحل في ظل التقدم التكنولوجي السريع في مجال الاتصالات التكنولوجية الحديثة.

### رابعاً: أهداف الدراسة :

1. التعرف على دور التطبيقات الإلكترونية في الاتصال التنظيمي وتأثيرها في إدارة المؤسسات حديثاً.
2. التعرف على معوقات الاتصال التنظيمي واستخدام التطبيقات الإلكترونية في المؤسسات.
3. التعرف على العلاقة بين استخدام التطبيقات الإلكترونية والرضا الوظيفي داخل المؤسسة.

## استخدام التطبيقات الإلكترونية في الاتصال التنظيمي بالمؤسسات وانعكاساته على تحقيق الرضا الوظيفي . دراسة تطبيقية

4. الوقوف على حقيقة استخدام التطبيقات الإلكترونية في الاتصال التنظيمي داخل المؤسسات عينة الدراسة.

5. الوقوف على مدى تمكن التطبيقات الخدمية من إجراء معاملات المستخدمين على تنوعها واختلافها بسرعة وسهولة ووقت قياسي.

### خامساً: تساؤلات الدراسة:

1. ما مدى كفاية استخدام التطبيقات الإلكترونية داخل المؤسسة ؟
2. ماهي العوامل المؤثرة في اختيار المؤسسة للتطبيقات الإلكترونية المستخدمة داخل هيكلها التنظيمي؟
3. ما مدي كفاية المخصصات المالية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال داخل المؤسسة ؟
4. هل يعود استخدام التطبيقات الإلكترونية بالنفع على الاتصال التنظيمي داخل المؤسسة مقارنةً بطرق الاتصال التقليدية ؟
5. إلى أي مدى توفر المنظمة المعطيات التي تتيح استخدام التطبيقات الإلكترونية بشكل جدي وجيد، ك (أجهزة الكمبيوتر، الهواتف الذكية، الإنترنت)؟
6. ما المتوقع بخصوص مستقبل التطبيقات الإلكترونية واستخداماتها وانعكاساتها على المؤسسات ؟
7. هل يؤدي استخدام التطبيقات الإلكترونية إلى الوصول إلى حالة من الرضا الوظيفي بين العاملين بالمؤسسة؟

### الإطار النظري للدراسة:

#### النظرية الموحدة لقبول واستخدام التقنية:

تعتمد هذه الدراسة على "النظرية الموحدة لقبول واستخدام التقنية " توجد العديد من النماذج النظرية التي تساعد على فهم العوامل المؤثرة في تقبل تقنية المعلومات، وقد تم تطوير النظرية الموحدة لقبول التقنية واستخدامها على يد فنجاتش عام ٢٠٠٣، وتدعم النظرية الموحدة لقبول واستخدام التقنية بالأخص نموذج " تقبل التقنية "، الذي قدم عام ١٩٨٩، حيث يعتبر هذا النموذج من

# استخدام التطبيقات الإلكترونية في الاتصال التنظيمي بالمؤسسات وانعكاساته على تحقيق الرضا الوظيفي . دراسة تطبيقية

النماذج القوية في مجال تقنية المعلومات وفي مجال قبول تقنية الاتصال، كما يؤدي دوراً هاماً في فهم العوامل المؤثرة في تبني تقنية المعلومات.

وقد أعدت النظرية الموحدة لقبول التقنية واستخدامها لدراسة نظم وتقنية المعلومات في شركات الأعمال، وتهدف هذه النظرية إلى تفسير نية وسلوك الاستخدام، وتستخدم النظرية النية السلوكية كمؤشر لسلوك استخدام التقنية، وتفتتح النظرية أن الأداء المتوقع، والجهد المتوقع، والتأثير الاجتماعي، يؤثر بشكل مباشر على سلوك الاستخدام جنباً إلى جنب مع نية الاستخدام.

كما يسعى هذا النموذج إلى توضيح ما إذا كانت الاختلافات الفردية (النوع، السن، الخبرة، طوعية الاستخدام) تؤثر على قبول واستخدام التقنية.

## فروض النظرية :

1. تفترض أن العلاقة بين كل من الأداء المتوقع والجهد المتوقع والعوامل الاجتماعية والنية السلوكية تختلف باختلاف العمر والجنس.

2. اختلاف العلاقة بين النية السلوكية وكل من الجهد المتوقع والعوامل الاجتماعية تختلف باختلاف الخبرة.

3. وجود علاقة بين التأثير الاجتماعي والنية السلوكية تختلف باختلاف طوعية الاستخدام.

4. توجد علاقة بين سلوك الاستخدام والتسهيلات المتاحة تختلف باختلاف العمر والخبرة.

.بالإضافة إلى النية السلوكية وسلوك الاستخدام، يتكون نموذج هذه النظرية من أربعة عناصر :

### 1. الأداء المتوقع:

ويقصد به الدرجة التي يعتقد فيها الأفراد أن استخدامهم للتكنولوجيا سوف يؤدي إلي تحقيق مكاسب في الأداء الوظيفي أو تحقيق الأهداف المدركة من استخدام التكنولوجيا.

### 2. الجهد المتوقع :

ويقصد به سهولة استخدام التكنولوجيا. فعلى سبيل المثال قد يقارن الفرد الجهد والوقت الذي يبذله للتسوق عبر الإنترنت مقارنةً بالطريقة التقليدية للتسوق.

### 3. العوامل الاجتماعية :

## استخدام التطبيقات الإلكترونية في الاتصال التنظيمي بالمؤسسات وانعكاساته على تحقيق الرضا الوظيفي . دراسة تطبيقية

ويقصد بها إلى أي مدى يعتقد الأفراد أهمية أن الآخرين يعتقدون أنه ينبغي عليهم استخدام التقنيات الحديثة في العمل، ويؤكد هذا العامل على ما إذا كان ممارسو العلاقات العامة يتوقعون أن يقدر الآخرون ( رؤساء العمل، الزملاء في العمل، الجمهور الخارجي) استخدامهم للتطبيقات الإلكترونية لمواكبة التقنيات الحديثة في العمل.

### 4. التسهيلات المتاحة:

يتعلق هذا المتغير بتوفير الإمكانيات اللازمة لموظفي العلاقات العامة لتيسير استخدامهم للتطبيقات الإلكترونية، ومدى استعداد البنية التحتية للمؤسسات لتهيئة البيئة المناسبة لهم لاستخدام التقنيات التكنولوجية الحديثة وتشمل هذه الإمكانيات ( الحواسيب، الهواتف الذكية، شبكات الإنترنت).

### 5. النية السلوكية :

هي نية الفرد للإستفادة من أداة معينة في المستقبل.

### سادسا: فروض الدراسة:

**الفرض الأول :** توجد علاقة ارتباطية بين كفاية استخدام التطبيقات الإلكترونية وتحقيق الرضا الوظيفي للعاملين.

**الفرض الثاني :** توجد علاقة ارتباطية بين حث المؤسسة التي تعمل بها على استخدام التقنية الحديثة بتطبيقاتها الإلكترونية وتكوين علاقات شخصية تعزز من ثقة العاملين مما يعود بالنفع على المؤسسة .

**الفرض الثالث :** توجد علاقة ارتباطية بين حث المؤسسة التي تعمل بها على استخدام التقنية الحديثة بتطبيقاتها الإلكترونية وبين تمكين المبحوثين من متابعة الأخبار والأحداث الهامة أولاً بأول وتوفير كم كاف من المعلومات للمساعدة على سرعة اتخاذ القرار .

**الفرض الرابع :** توجد فروق ذات دلالة احصائية بين المبحوثين\_عينة الدراسة\_ في مدى رضاهم عن استخدام التطبيقات الإلكترونية والتعامل معها وتداولها داخل الهيكل التنظيمي بالمؤسسة تبعاً للمتغيرات الديموغرافية.

ويندرج من هذا الفرض عدة فروض فرعية تتمثل في التالي:



## استخدام التطبيقات الإلكترونية في الاتصال التنظيمي بالمؤسسات وانعكاساته على تحقيق الرضا الوظيفي . دراسة تطبيقية

**الفرض الفرعي الأول:** توجد فروق ذات دلالة احصائية بين المبحوثين\_عينة الدراسة\_ في مدى رضاهم عن استخدام التطبيقات الإلكترونية والتعامل معها وتداولها داخل الهيكل التنظيمي بالمؤسسة تبعاً لمتغير النوع.

**الفرض الفرعي الثاني:** توجد فروق ذات دلالة احصائية بين المبحوثين\_عينة الدراسة\_ في مدى رضاهم عن استخدام التطبيقات الإلكترونية والتعامل معها وتداولها داخل الهيكل التنظيمي بالمؤسسة تبعاً لمتغير المؤهل.

**الفرض الفرعي الثالث:** توجد فروق ذات دلالة احصائية بين المبحوثين\_عينة الدراسة\_ في مدى رضاهم عن استخدام التطبيقات الإلكترونية والتعامل معها وتداولها داخل الهيكل التنظيمي بالمؤسسة تبعاً لمتغير الخبرة.

**الفرض الفرعي الرابع:** توجد فروق ذات دلالة احصائية بين المبحوثين\_عينة الدراسة\_ في مدى رضاهم عن استخدام التطبيقات الإلكترونية والتعامل معها وتداولها داخل الهيكل التنظيمي بالمؤسسة تبعاً لمتغير العمر.

**الفرض الفرعي الخامس :** توجد فروق ذات دلالة احصائية بين المبحوثين\_عينة الدراسة\_ في مدى رضاهم عن استخدام التطبيقات الإلكترونية والتعامل معها وتداولها داخل الهيكل التنظيمي بالمؤسسة تبعاً لمتغير نوع المؤسسة.

**الفرض الخامس :** توجد علاقة ارتباطية بين دعم المؤسسة للإنترنت وعلاقتها بمتابعة الأخبار والأحداث الهامة أولاً بأول وتوفير كم كاف من المعلومات للمساعدة على سرعة اتخاذ القرار.

### سابعاً: نوع الدراسة:

هي دراسة وصفية تسعى إلى وصف الظاهرة موضوع الدراسة من خلال التعمق فيها وتحليلها للوصول إلى نتائج يعتد بها في إحداث تعديلات مرغوبة للارتقاء بمستوى الممارسات محل الدراسة.

تم استخدام المنهج الوصفي في الجانب النظري للبحث، وهو ما يساهم في تشكيل خلفية علمية يمكن أن تفيد في إثراء الجوانب المختلفة للبحث، أما فيما يتعلق بالجانب التطبيقي فقد تم الاعتماد على المنهج

الإحصائي والاستدلالي باستعمال برنامج التحليل الإحصائي (spss)

### ثامناً: منهج الدراسة:

بحكم دراستنا والتي تتمحور حول استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الاتصال التنظيمي فإنها تندرج ضمن الدراسات الوصفية التي تقوم على دراسة وتحليل وتفسير الظاهرة من خلال تحديد خصائصها وأبعادها

# استخدام التطبيقات الإلكترونية في الاتصال التنظيمي بالمؤسسات وانعكاساته على تحقيق الرضا الوظيفي . دراسة تطبيقية

ووصف العلاقات القائمة بينها بهدف الوصول إلى وصف علمي متكامل، وفي هذا السياق استخدمت هذه الدراسة منهج المسح في اتجاهين:

. الاتجاه الأول : مسح لمجموعة المؤسسات عينة الدراسة التي تستخدم التطبيقات الإلكترونية في الاتصال التنظيمي.

. الاتجاه الثاني : مسح لاتجاهات العاملين داخل المؤسسات عينة الدراسة ومعرفة مدى وصولهم لحالة الرضا الوظيفي.

## تاسعاً: مجتمع وعينة الدراسة:

شمل العاملين بالأجهزة الحيوية بالمؤسسات عينة الدراسة وهم الذين جرى البحث والتقصي عنهم، وتم هنا اختيار عينة عمدية طبقاً لماتوافر فيها من سمات وخصائص تخدم موضوع البحث بشكل مباشر، حيث تم اختيار المؤسسات محل الدراسة بطريقة مدروسة ومناسبة لتختبر النتائج من خلال هذه العينة المختارة :

. الهيئة العامة للاستعلامات ( مؤسسة حكومية ).

. مصنع سكر أرمنت ( مؤسسة صناعية انتاجية ).

. الديوان العام لمحافظة الأقصر ( هيئة خدمية ).

. شركة مياه الشرب والصرف الصحي بالأقصر (مؤسسة حكومية).

## مجتمع الدراسة:

ينحصر مجتمع الدراسة في عينة عمدية من العاملين بالمؤسسات حتى يتم التعرف على مدى استخدامهم للتطبيقات الإلكترونية وكيفية تفعيلها داخل الاتصالات التنظيمية بالمؤسسة، ومدى انعكاس ذلك على مستوى الرضا الوظيفي الذي تم الوصول إليه داخلياً.

## عينة الدراسة:

تتمثل عينة الدراسة الميدانية في (٣٦٠) مفردة من العاملين بالمؤسسات التي تم اختيارها كعينة للدراسة.

عاشراً: الأدوات المستخدمة في جمع البيانات: (استمارة الاستبيان، المقابلة المقننة)

## استخدام التطبيقات الإلكترونية في الاتصال التنظيمي بالمؤسسات وانعكاساته على تحقيق الرضا الوظيفي . دراسة تطبيقية

ومن خلال هذه الدراسة تمت المقابلة المقننة مع (٣٦٠) مفردة من موظفي ومسؤولي العلاقات العامة وغيرهم بالمؤسسات\_عينة الدراسة\_ وسوف يتم استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الإجتماعية (SPSS) في الاحصاءات الخاصة بالدراسة .

### حادي عشر: مفاهيم الدراسة:

#### تعريف التطبيقات الإلكترونية:

أولاً: المفهوم الاصطلاحي: هي واحدة من الخدمات التي تقدمها الهواتف الذكية وبرامج تم تصميمها من قبل الشركات المصنعة للهواتف، أو شركات أخرى مختصة بصناعة التطبيقات، ويتم تنزيلها على الهاتف من قبل المشترك من متاجر شركات الهواتف العالمية تبعاً لنظام تشغيل كل هاتف، وتقوم هذه التطبيقات بتقديم خدمات للمستخدمين تفيدهم في حياتهم اليومية في مجالات مختلفة كالتطبيقات الإخبارية والرياضية وكذلك تطبيقات التواصل الاجتماعي، ومنها التطبيقات الدينية والترفيهية والتعليمية والسياحية وغيرها.

ثانياً: المفهوم الإجرائي: التطبيقات الإلكترونية هي تطبيقات خدمية تمكن المستخدمين من إجراء معاملاتهم على تنوعها واختلافها بسرعة وسهولة ووقت قياسي، لاستثمار الوقت بشكل أفضل، وفي الوقت الذي يستفيد البعض منها وفق الأهداف المُصممة لها، فإن البعض الآخر يستخدمها بما ينسجم وغاياته الشخصية في المراقبة والتتبع أو نشر سموم فكرية، وغيرها.

#### تعريف الاتصال التنظيمي:

أولاً: المفهوم الاصطلاحي: الاتصال التنظيمي هو وسيلة هادفة تستخدمها المؤسسة أو المنظمة لتحقيق أهدافها، حيث أن كافة العاملين بالمنظمة يتعاملون مع بعضهم البعض من خلال وسائل اتصال مختلفة، بهدف تيسير كافة الأنشطة المراد إنجازها، حيث يعد الاتصال الوسيلة المجتمعية التي من خلالها يحقق الأفراد سبل التفاهم والتفاعل في سبيل تحقيق الأهداف المرجوة.

والاتصال التنظيمي هو ذلك الاتصال المفعال في المؤسسة، ينحدر من السلطات ويهتم بتسيير الأفراد، والمعني بالتأثير في دافعية الأفراد وترابط المؤسسة اجتماعياً، وتسخر لهذه الاتصالات العديد من الوسائل اللازمة كالسجلات الداخلية ولوائح الإعلانات.

## استخدام التطبيقات الإلكترونية في الاتصال التنظيمي بالمؤسسات وانعكاساته على تحقيق الرضا الوظيفي . دراسة تطبيقية

ثانياً: المفهوم الإجرائي : الاتصال التنظيمي هو عملية نقل وتبادل المعلومات الخاصة بالمنظمة صعوداً وهبوطاً، داخلياً وخارجياً، لتبادل الأفكار والاتجاهات والرغبات والتوجيهات والقرارات والمقترحات بين أعضاء التنظيم، بهدف تدفق المعلومات اللازمة لاستمرار العملية الإدارية، مما يساعد على الارتباط والتماسك، ومن خلاله يحقق الرئيس الأعلى ومعاونوه التأثير المطلوب في تحريك الجماعة نحو الهدف، كما أن الاتصال أداة هامة لإحداث التغيير في السلوك البشري.

### تعريف الرضا الوظيفي:

أولاً: المفهوم الإصطلاحي : هو حالة من الاقتناع والاطمئنان يشعر بها الفرد تجاه عمله ويترتب عليها سلوك إيجابي للفرد نتيجة لإشباع عمله وبيئته لحاجاته وتوقعاته مادياً ومعنوياً.

ثانياً: المفهوم الإجرائي: الرضا الوظيفي هو مجموعة من الأحاسيس الجميلة (القبول، السعادة، الاستمتاع) التي يشعر بها الموظف تجاه نفسه ووظيفته والمؤسسة التي يعمل بها، والتي تحول عمله ومن ثم حياته كلها إلى متعة حقيقية (متعة العمل ومتعة الحياة).

### الفوائد المترتبة على تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمؤسسة:

١. رفع مستوى الأداء.
٢. زيادة قيمة المؤسسة.
٣. فعالية اتخاذ القرارات.
٤. تنمية العمل وفق نظم واضحة وطرق محددة.
٥. إعادة هندسة الكمبيوتر.
٦. تدعيم نجاح المنظمات ذات المجالات الإدارية، والتنظيمية المعقدة.
٧. تنمية السلوك الإيجابي للأفراد.

### معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية داخل المنظمات:

- ١ . معوقات إدارية.
- ٢ . معوقات سياسية وقانونية.
- ٣ . معوقات مالية وتقنية.

# استخدام التطبيقات الإلكترونية في الاتصال التنظيمي بالمؤسسات وانعكاساته على تحقيق الرضا الوظيفي . دراسة تطبيقية

٤ . المعوقات البشرية.

## معوقات الاتصال التنظيمي:

تواجه عملية الاتصال التنظيمي داخل المؤسسات العديد من العوائق التي قد تحد من فعاليتها وتحول بينها وبين تحقيق أهدافها المنشودة داخل المنظمة، وقد توصلت الدراسات إلى أنه هناك ثلاثة أنواع من المعوقات متمثلة في:

1. المعوقات النفسية : (تباين الإدراك، الإدراك الانتقائي، الانطواء، اللغة، الانفعالات، الاختلافات الوراثية، تنقية وغريبة المعلومات، التجريد)
2. المعوقات الاجتماعية والثقافية : (التباعد الاجتماعي، الاختلافات الثقافية)
3. المعوقات التنظيمية:

ويمكن تقسيم هذه العوائق كالتالي ( صعوبات خاصة بالتدرج الهرمي، صعوبات متعلقة بالتخصص في العمل، مشاكل مترتبة على التمسك بالرسميات، صعوبات تتعلق بالتنظيم وربطه بالبيئة الخارجية).

## طرق قياس الرضا الوظيفي:

عندما كان الرضا الوظيفي أحد أهم الأسباب التي تسعى برامج التنمية البشرية إليها فإن قياسه أصبح ضرورة لمساعدة هذه البرامج في تحقيق أهدافها .

ولقد أشارت الأبحاث العلمية إلى وجود طريقتين أساسيتين لقياس الرضا الوظيفي هما:

### ١. الطريقة المباشرة: (طريقة تقسيم الحاجات، طريقة تقسيم العناصر)

ويمكن قياس محتوى الطريقتين السابقتين باستخدام عدة أساليب:

أ . طريقة التدرج التجميعي ل ليكارت.

ب . طريقة الفروق الفردية ذات الدلالة لأوزجود وزملاؤه.

ج . طريقة الوقائع الحرجة لهيرزبرج.

### ٢. الطريقة غير المباشرة :

## استخدام التطبيقات الإلكترونية في الاتصال التنظيمي بالمؤسسات وانعكاساته على تحقيق الرضا الوظيفي . دراسة تطبيقية

تعتمد هذه الطريقة في قياس الرضا الوظيفي على حساب العديد من معدلات نواتج العمل ونذكر من أهمها (معدل دوران العمل، معدل التغيب عن العمل، معدل الانتاج المرفوض)

### ٣. مقياس مينسوتا للرضا الوظيفي ( MSQ Minnesota ) :

هو مقياس شائع الاستخدام، حيث يعبر الفرد في هذا المقياس عن مدى رضاه عن بعض النواحي المتعلقة بالعمل مثل الأجر وفرص الترقية، ويعتبر رضاء العاملين واحداً من أكثر المقاييس الوصفية أهمية (هي الفوائد أو الأضرار المرتبطة مباشرةً ببرنامج الموارد البشرية والتي لم يتم تحويلها إلى قيم مالية).  
أعد مقياس مينسوتا ويلز وزملائه عام ١٩٦٧م وسمى نسبة إلى جامعة مينسوتا التي صمم فيها بغرض قياس الرضا الوظيفي، وقد استخدم المقياس على قطاعات مختلفة من العاملين في الميادين المختلفة مثل الصناعة والتربية وغيرها .. ويتكون من نموذجين يشتمل الأول منهما على (٦٠) بند ويشتمل على: (الوظيفة نفسها، العلاقة بالعاملين، الراتب والحوافز المادية، الأمن والاستقرار الوظيفي، الإدارة المباشرة والاشراف، النمو المهني والتقدم الوظيفي)  
وفي النهاية ..

لا يمكن أن يكون لديك عملاء سعداء يخدمهم موظفون غير سعداء، حيث أن الرضا الوظيفي والأداء تربطهما علاقة وثيقة، فعندما نجد أن الموظفون السعداء هم أكثر إنتاجية، كان من الضروري تكريس الدراسات التي تعني بمشاعر الموظفين وقياسها، ومن ثم كان من الضروري التعرض لطرق قياس الرضا الوظيفي والبحث فيها للوصول بالموظف والعميل والعملية الإنتاجية إلى الشكل الأمثل .

### نتائج الدراسة:

يتناول هذا المبحث الإجابة على تساؤلات الدراسة والتكرارات المتعلقة باستمارة الاستبيان بنسبها المئوية المختلفة للوصول الي نتائج تفيد البحث.

جدول (١): يوضح العوامل المؤثرة في اختيار المؤسسة للتطبيقات الإلكترونية المستخدمة حالياً داخل

### هيكلها التنظيمي

استخدام التطبيقات الإلكترونية في الاتصال التنظيمي بالمؤسسات وانعكاساته على تحقيق الرضا الوظيفي . دراسة تطبيقية

العوامل المؤثرة في اختيار المؤسسة للتطبيقات الإلكترونية المستخدمة حالياً داخل هيكلها التنظيمي	ك	%
تقوم المؤسسة باختيار التطبيقات الأكثر تداولاً	188	52.2
تقوم المؤسسة باختيار التطبيقات الأكثر استخداماً في المؤسسات الموازية	150	41.7
تقوم المؤسسة باختيار التطبيقات التي قامت بتدريب العاملين عليها	149	41.4
تقوم المؤسسة باختيار التطبيقات الأحدث	136	37.8
تقوم المؤسسة باختيار التطبيقات التي يتفق عليها العاملين بالمؤسسة	75	20.8
ن = ٣٦٠		

تشير بيانات هذا الجدول إلى ما يلي:

أن المؤسسة "تقوم باختيار التطبيقات الأكثر تداولاً" جاءت في مقدمة العوامل المؤثرة في اختيار المؤسسة للتطبيقات الإلكترونية المستخدمة حالياً داخل هيكلها التنظيمي من وجهة نظر الباحثين بنسبة بلغت ٥٢.٢%، بينما جاء عامل "أن المؤسسة تقوم باختيار التطبيقات الأكثر استخداماً في المؤسسات الموازية" في المرتبة الثانية بنسبة بلغت ٤١.٧%؛ في حين جاء عامل "أن المؤسسة تقوم باختيار التطبيقات التي قامت بتدريب العاملين عليها" في المرتبة الثالثة ضمن العوامل المؤثرة في اختيار المؤسسة للتطبيقات الإلكترونية المستخدمة حالياً داخل هيكلها التنظيمي من وجهة نظر الباحثين بنسبة بلغت ٤١.٤%، في حين جاء عامل "أن المؤسسة تقوم باختيار التطبيقات الأحدث" في المرتبة الرابعة بنسبة بلغت ٣٧.٨%؛ في حين حل عامل "أن المؤسسة تقوم باختيار التطبيقات التي يتفق عليها العاملين بالمؤسسة" في المرتبة الخامسة والأخيرة بنسبة بلغت ٢٠.٨%.

جدول (٢): يوضح مدى كفاية المخصصات المالية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال داخل المؤسسة

استخدام التطبيقات الإلكترونية في الاتصال التنظيمي بالمؤسسات وانعكاساته على تحقيق الرضا الوظيفي . دراسة تطبيقية

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	%	ك	مدي كفاية المخصصات المالية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال داخل المؤسسة
.65155	.9000	26.7	96	غير كافية
		56.7	204	كافية إلى حد ما
		16.7	60	كافية للغاية
		100.0	360	الإجمالي

توضح بيانات هذا الجدول ما يلي:

تصدرت فئة " كافية إلى حد ما" مقدمة الفئات لدى المبحوثين - عينة الدراسة - حول مدي كفاية المخصصات المالية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال داخل المؤسسة بنسبة بلغت ٥٦.٧%، بينما جاءت فئة "غير كافية" في المرتبة الثانية بنسبة بلغت ٢٦.٧%، بينما جاءت فئة "كافية للغاية" في المرتبة الثالثة لدى المبحوثين حول مدي كفاية المخصصات المالية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال داخل المؤسسة بنسبة بلغت ١٦.٧%، وذلك عند متوسط حسابي بلغ ٩٠٠٠، بينما بلغ الانحراف المعياري ٦٥١٥٥.

جدول (٣): يوضح هل استخدام التطبيقات الإلكترونية يعود بالنفع على الاتصال التنظيمي داخل

المؤسسة مقارنة بطرق الاتصال التقليدية

%	ك	هل استخدام التطبيقات الإلكترونية يعود بالنفع على الاتصال التنظيمي داخل المؤسسة مقارنة بطرق الاتصال التقليدية
2.5	9	لا
97.5	351	نعم
100.0	360	الإجمالي



## استخدام التطبيقات الإلكترونية في الاتصال التنظيمي بالمؤسسات وانعكاساته على تحقيق الرضا الوظيفي . دراسة تطبيقية

تشير بيانات الجدول السابق إلى ما يلي:

تصدرت الإجابات "بنعم" مقدمة إجابات المبحوثين - عينة الدراسة - حول أن استخدام التطبيقات الإلكترونية يعود بالنفع على الاتصال التنظيمي داخل المؤسسة مقارنةً بطرق الاتصال التقليدية بنسبة بلغت ٩٧.٥%، في جاءت إجاباتهم "بلا" في المرتبة الثانية بنسبة بلغت ٢.٥%.

جدول رقم (٤): يوضح الفائدة التي قد تعود على هيكل الاتصال التنظيمي وموظفيه من استخدام

### التطبيقات الإلكترونية الحديثة

ك	%	الفائدة التي قد تعود على هيكل الاتصال التنظيمي وموظفيه من استخدام التطبيقات الإلكترونية الحديثة
204	56.7	سرعة وسهولة التواصل بين أعضاء الهيكل التنظيمي
140	38.9	كل ما سبق
120	33.3	القدرة على متابعة المتغيرات والتحديثات الداخلية والخارجية
117	32.5	زيادة الإنتاجية
77	21.4	المساهمة في خلق وعى تكنولوجي جماعي
71	19.7	الوصول إلى حالة من الرضا الوظيفي
48	13.3	تعزيز سمعة المؤسسة
ن = ٣٦٠		

تشير بيانات الجدول السابق إلى ما يلي:

تصدرت فائدة "سرعة وسهولة التواصل بين أعضاء الهيكل التنظيمي" مقدمة الفوائد التي قد تعود على هيكل الاتصال التنظيمي وموظفيه من استخدام التطبيقات الإلكترونية الحديثة بنسبة بلغت ٥٦.٧%، بينما جاءت فئة "كل ما سبق" في المرتبة الثانية بنسبة بلغت ٣٨.٩%؛ في حين جاءت فائدة "القدرة على متابعة المتغيرات والتحديثات الداخلية والخارجية" في المرتبة الثالثة ضمن الفوائد التي قد تعود على هيكل الاتصال التنظيمي وموظفيه من استخدام التطبيقات الإلكترونية الحديثة بنسبة بلغت

## استخدام التطبيقات الإلكترونية في الاتصال التنظيمي بالمؤسسات وانعكاساته على تحقيق الرضا الوظيفي . دراسة تطبيقية

٣٣.٣%، بينما جاء هدف " زيادة الإنتاجية" في المرتبة الرابعة بنسبة بلغت ٣٢.٥%؛ في حين حل هدف " المساهمة في خلق وعي تكنولوجي جماعي" في المرتبة الخامسة ضمن الفوائد التي قد تعود على هيكل الاتصال التنظيمي وموظفيه من استخدام التطبيقات الإلكترونية الحديثة بنسبة بلغت ٢١.٤%، بينما جاء هدف " الوصول إلى حالة من الرضا الوظيفي" في المرتبة السادسة بنسبة بلغت ١٩.٧%؛ في حين حلت فائدة " تعزيز سمعة المؤسسة" في المرتبة السابعة والأخيرة ضمن الفوائد التي قد تعود على هيكل الاتصال التنظيمي وموظفيه من استخدام التطبيقات الإلكترونية الحديثة بنسبة بلغت ١٣.٣%.

جدول (٥): يوضح مدى حث المؤسسة التي تعمل بها على استخدام التقنية الحديثة بتطبيقاتها الإلكترونية

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	%	ك	مدى حث المؤسسة التي تعمل بها على استخدام التقنية الحديثة بتطبيقاتها الإلكترونية
.60586	2.2750	8.3	30	تدعمها بدرجة ضعيفة
		55.8	201	تدعمها بدرجة متوسطة
		35.8	129	تدعمها للغاية
		100.0	360	الإجمالي

تشير بيانات الجدول السابق إلى ما يلي:

تصدرت فئة "أن المؤسسة تعمل على استخدام التقنية الحديثة بتطبيقاتها الإلكترونية بدرجة متوسطة" مقدمة إجابات الباحثين حول مدى حث المؤسسة التي يعمل بها الباحثين على استخدام التقنية الحديثة بتطبيقاتها الإلكترونية بنسبة بلغت ٥٥.٨%، بينما جاءت فئة "أن المؤسسة تعمل على استخدام التقنية الحديثة بتطبيقاتها الإلكترونية بدرجة عالية للغاية" في المرتبة الثانية بنسبة بلغت ٣٥.٨%؛ في حين حلت فئة "أن المؤسسة تعمل على استخدام التقنية الحديثة بتطبيقاتها الإلكترونية

## استخدام التطبيقات الإلكترونية في الاتصال التنظيمي بالمؤسسات وانعكاساته على تحقيق الرضا الوظيفي . دراسة تطبيقية

بدرجة ضعيفة" في المرتبة الثالثة والأخيرة حول مدى حث المؤسسة التي يعمل بها المبحوثين على استخدام التقنية الحديثة بتطبيقاتها الإلكترونية بنسبة بلغت ٨.٣%، وذلك عند متوسط حسابي بلغ ٢.٢٧٥٠، بينما بلغ الانحراف المعياري ٦٠٥٨٦.

جدول (٦): يوضح هل يؤدي استخدام التطبيقات الإلكترونية إلى الوصول إلى حالة من الرضا الوظيفي لدى المبحوثين

هل يؤدي استخدام التطبيقات الإلكترونية إلى الوصول إلى حالة من الرضا الوظيفي لدى المبحوثين	ك	%
لا	12	3.3
نعم	348	96.7
الإجمالي	٣٦٠	١٠٠

تشير بيانات الجدول إلى ما يلي:

تصدرت إجابات المبحوثين - عينة الدراسة - بالموافقة على أن استخدام التطبيقات الإلكترونية يؤدي إلى الوصول إلى حالة من الرضا الوظيفي لديهم بنسبة بلغت ٩٦.٧%، بينما جاء عدم الموافقة في المرتبة الثانية وبفارق كبير جداً وينسبة بلغت ٣.٣%.

جدول رقم (٧): يوضح مدى اتفاق المبحوثين على أن استخدام التطبيقات الإلكترونية يمهد لتكوين

علاقات شخصية تعزز من ثقة العاملين مما يعود بالنفع على المؤسسة

مدى اتفاق المبحوثين على أن استخدام التطبيقات الإلكترونية يمهد لتكوين علاقات شخصية تعزز من ثقة العاملين مما يعود بالنفع على المؤسسة	ك	%	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
اتفق	207	57.5	1.4250	.49503
اتفق جداً	153	42.5		

## استخدام التطبيقات الإلكترونية في الاتصال التنظيمي بالمؤسسات وانعكاساته على تحقيق الرضا الوظيفي . دراسة تطبيقية

		100.0	360	الإجمالي
--	--	-------	-----	----------

توضح بيانات هذا الجدول ما يلي:

تصدرت فئة "اتفق" مقدمة إجابات المبحوثين - عينة الدراسة- حول أن استخدام التطبيقات الإلكترونية لتكوين علاقات شخصية تعزز من ثقة العاملين مما يعود بالنفع على المؤسسة بنسبة بلغت ٥٧.٥%، بينما جاء في المرتبة الثانية فئة "اتفق جداً" بنسبة بلغت ٤٢.٥%، وذلك عند متوسط حسابي بلغ ١.٤٢٥٠، بينما بلغ الانحراف المعياري ٤٩٥.٣.

### النتائج العامة للدراسة:

- ١- توصلت نتائج الدراسة إلى التحقق من الأهمية القصوى لاستخدام التطبيقات الإلكترونية داخل الهياكل التنظيمية بالمؤسسات، وضرورة العمل على استبدالها تدريجياً بطرق ووسائل الاتصال التقليدية.
- ٢- توصلت نتائج الدراسة إلى أن استخدام التطبيقات الإلكترونية داخل المؤسسات عينة الدراسة يعمل على سهولة الاتصال وسرعته و توفير الوقت والجهد، كذلك مواكبة التطور التكنولوجي.
- ٣- أشارت نتائج الدراسة إلى أن المخصصات المالية التي تحددها الشركات لتطبيق التكنولوجيات الحديثة ليست كافية بالقدر المطلوب الذي يتطلع إليه العاملين بالمؤسسات عينة الدراسة، كما أن الدورات التدريبية للعاملين بها ليست كافية أيضاً بالقدر الذي يسمح لهم بالتعامل مع تلك التطبيقات داخل الهياكل التنظيمية بالشكل الأمثل.
- ٤- أوضحت نتائج الدراسة أنه من أهم المجالات التي يتم تدريب العاملين عليها داخل المؤسسات هو استخدام التطبيقات الإلكترونية في التواصل داخل الهيكل التنظيمي، ثم مجال استخدام الإنترنت بشكل عام في الاتصال التنظيمي.
- ٥- أوضحت نتائج الدراسة أن المؤسسات عينة الدراسة توفر المعطيات التي تتيح استخدام التطبيقات الإلكترونية داخلها مثل (أجهزة الكمبيوتر، والهواتف الذكية، والإنترنت) بشكل متوسط.
- ٦- أشارت نتائج الدراسة إلى أن استخدام التطبيقات الإلكترونية يرفع من حالة الرضا الوظيفي للعاملين داخل المؤسسات عينة الدراسة، لما يهيئه من تفاعل بين المؤسسات، ولما يوفره لهم من متابعة آنية للأخبار

## استخدام التطبيقات الإلكترونية في الاتصال التنظيمي بالمؤسسات وانعكاساته على تحقيق الرضا الوظيفي . دراسة تطبيقية

الهامة وبالتالي توفير الكم الكافي من المعلومات التي تساعد على سرعة اتخاذ القرار، وكذلك لما يوفره من وقت وجهد وتكلفة.

٧- أوضحت نتائج الدراسة أن (دعم شبكات الإنترنت، وتدريب العاملين على استخدام مستحدثات تكنولوجيا الاتصال) ، من أهم الطرق التي يمكن من خلالها تفعيل استخدام التطبيقات بالشكل الأمثل داخل المؤسسات عينة الدراسة.

٨- توصلت نتائج الدراسة إلى أن الفائدة التي قد تعود على العاملين بالمؤسسات عينة الدراسة من تفعيل استخدام التطبيقات الإلكترونية بالشكل الأمثل هي (سهولة التواصل وسرعته، القدرة على متابعة المتغيرات والتحديثات الداخلية والخارجية، زيادة الإنتاجية، والمساهمة في خلق وعي تكنولوجي جماعي يصل بهم إلى حالة الرضا الوظيفي ومن ثم تعزيز سمعة المؤسسة) .

### التوصيات والمقترحات

(١) العمل على التوسع في دراسة أثر التطبيقات الإلكترونية على تيسير العمل بالهيكل التنظيمية بالمؤسسات.

(٢) ابتكار تطبيقات خاصة بتيسير عمل العلاقات العامة تيسر العمل داخل الهيكل التنظيمية بالمؤسسات.

(٣) توعية وتنقيف العاملين بمؤسسات الدولة الحكومية والخاصة بأهمية تطوير العمل من خلال استخدام التطبيقات الإلكترونية الحديثة.

(٤) انشاء مواقع تدريب فعلية وإلكترونية لتدريب المدراء والعاملين بالمؤسسات على العمل من خلال الوسائل التكنولوجية الحديثة.

(٥) دعوة المتخصصين في العلاقات العامة وخاصة الأكاديميين إلى الاهتمام بدراسة مضامين تكنولوجيا الاتصال ومدى انعكاساتها على وظائف العلاقات العامة.

# استخدام التطبيقات الإلكترونية في الاتصال التنظيمي بالمؤسسات وانعكاساته على تحقيق الرضا الوظيفي . دراسة تطبيقية

## المصادر والمراجع

- ١- القزلان، منى، أنماط القيادة وعلاقتها بمستوى الرضا الوظيفي للموظفين، بالتطبيق على وكالة وزارة الداخلية لشئون المناطق بالمملكة العربية السعودية، ( الرياض، السعودية: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، ٢٠١٤ )
- ٢- برباح محمد الأمين، موساوي يحي، تأثير الرضا الوظيفي على أداء الموارد البشرية دراسة حالة المؤسسة العمومية الإستشفائية بمغنية، رسالة ماجستير غير منشورة، (الجزائر: جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، ٢٠١٦) .
- ٣- بلغوثي محمد، الاتصال التنظيمي وتحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة الجامعية، رسالة ماجستير غير منشورة، (مستغانم: جامعة عبد الحميد بن باديس، ٢٠١٩) .
- ٤- بلقاسم بوشكيوه، إيمان بو معقودة، مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الخدمة المصرفية، رسالة ماجستير غير منشورة، ( الجزائر: جامعة العربي التبسي، كلية العلوم الاقتصادية، ٢٠١٦ )
- ٥- بن موفق الميلود، بن صافي عبد الكريم، الرضا الوظيفي وأثره على أداء المعلم، رسالة ماجستير غير منشورة، (الجزائر: جامعة زيان عاشور، الجلفة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قسم علم الاجتماع والديموغرافيا، ٢٠١٧) .
- ٦- جمال الدين العاشوري، الاتصال التنظيمي والسلامة الصناعية للمؤسسة الصناعية الجزائرية دراسة ميدانية، شركة اسمنت عين الكبيرة، رسالة ماجستير منشورة (الجزائر: جامعة محمد لمين، دباغين، سطيف ٢، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم الاجتماع، ٢٠١٥) .
- ٧- جمال بن مطر السالمي، وآخرون، دور إنترنت الأشياء في إدارة المعرفة في مؤسسات المعلومات، رسالة ماجستير غير منشورة، (عمان: مسقط، جامعة السلطان قابوس، ٢٠٢٠) .
- ٨- خالد عبد دهليز، عبد الله علي اليعقوبي، يوسف حسين عاشور، أثر خصائص العمل على الدافعية والرضا الوظيفي للعاملين بشكل حر عبر الإنترنت في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في قطاع

## استخدام التطبيقات الإلكترونية في الاتصال التنظيمي بالمؤسسات وانعكاساته على تحقيق الرضا الوظيفي . دراسة تطبيقية

غزة، دراسة ماجستير غير منشورة، (غزة، فلسطين: الجامعة الإسلامية، عمادة شئون البحث العلمي والدراسات العليا، ٢٠١٨) .

٩\_ شرف الدين آدم، الاتصال التنظيمي للعلاقات العامة وفاعليته في تطوير المؤسسات الحكومية دراسة مسحية بالتطبيق على وزارة الثقافة والاعلام والاتصالات، رسالة ماجستير غير منشورة (السودان: جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، كلية الدراسات العليا وعلوم الاتصال، علاقات عامة وإعلان، ٢٠١٦) .

١٠\_ عبد الله محمد عبد الرحمان، إدارة المؤسسات الاجتماعية بين الاتجاهات النظرية والممارسات الواقعية، (مصر: دا عبد المعطى محمد عساف، السلوك الإداري التنظيمي في المنظمات المعاصرة، (عمان: دار زهران للنشر والتوزيع، ٢٠١٢) .

١١\_ كريمة رماش، أمينة عمران، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الاتصال الإداري، رسالة ماجستير غير منشورة، (الجزائر: جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، كلية العلوم الاجتماعية والانسانية، ٢٠١٥) .

١٢\_ محمود يوسف مصطفى، العلاقات العامة في المجال التطبيقي، (القاهرة: الدار العربية للنشر والتوزيع، ٢٠٠٩) .

١٣\_ محمد عرفات زيدان، عادل مسغوني، دور تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات، رسالة ماجستير غير منشورة، (الجزائر: جامعة الشيد حمه لخضر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، ٢٠١٨) .

١٤\_ نوال بنت علي البلوشية وآخرون، واقع التحول الرقمي في المؤسسات العمانية، رسالة ماجستير غير منشورة، (عمان: جامعة السلطان قابوس، ٢٠٢٠) .

1- Alenezi, A. R. An Adoption of the TAM Model to Determine Factors Affecting Students' Acceptance of e-Learning in Institutions of Higher Education in Saudi Arabia, Universiti Utara Malaysia, 2011.

استخدام التطبيقات الإلكترونية في الاتصال التنظيمي بالمؤسسات وانعكاساته على تحقيق  
الرضا الوظيفي . دراسة تطبيقية

---

2- Anjar Priyono and others, Identifying Digital Transformation Paths in the Business Model of SMEs during the COVID-19 Pandemic, (Indonesia; Department of Management, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta, 2020).

3- Chughtai, Aamir Zafar, Sohail. "Antecedents and Consequences of Organizational Commitment Among Pakistani Teachers ". Applied H.R.M. Research, Vo.11, Number1, 2006.

4- Cao, Y., Bi, X., & Wang, L. (2013, December). A Study on User Adoption of Cloud Storage Service in China: A Revised Unified theory of Acceptance and Use of Technology Model. In Information Science and Cloud Computing Companion (ISCC-C), 2013 International Conference on Computer Hope (3-6-2020), "mail" ,www.computerhope.com, Retrieved 21-6-2020. Edited.

[https://mawdoo3.com/%D9%85%D8%A7\\_%D9%87%D9%88\\_%D8%A7%D9%84%D8%A8%D8%B1%D9%8A%D8%AF\\_%D8%A7%D9%84%D8%A5%D9%84%D9%83%D8%AA%D8%B1%D9%88%D9%86%D9%8A](https://mawdoo3.com/%D9%85%D8%A7_%D9%87%D9%88_%D8%A7%D9%84%D8%A8%D8%B1%D9%8A%D8%AF_%D8%A7%D9%84%D8%A5%D9%84%D9%83%D8%AA%D8%B1%D9%88%D9%86%D9%8A).

5- Fabien Benoit, Facebook , le monde expliqué aux vieux, Edition10/18, Département d'univers Poche , France , 2013 .

6- JERMGAN I.E. and JOYCEM . Beggs, An examination of work attitudes of public sector employees, Department of Management Belk College of Business Administration University of North Carolina at Charlotte, Journal of Applied Social Psychology, 2015.

[https://www.researchgate.net/publication/298712656\\_An\\_examination\\_of\\_work\\_attitudes\\_of\\_public\\_sector\\_employees](https://www.researchgate.net/publication/298712656_An_examination_of_work_attitudes_of_public_sector_employees).

---



استخدام التطبيقات الإلكترونية في الاتصال التنظيمي بالمؤسسات وانعكاساته على تحقيق  
الرضا الوظيفي . دراسة تطبيقية

7- Mahamood, & et.al, Applying Diffusion of Innovation Theory and Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) on Farmers'Use of Communication Technology, Journal of Human Development and Communication. Volume 5, 2016.

8- Measuring job satisfaction, performance criteria and job life quality: Bingol city banking casem 2017.

9- Minh Hao Nguyen, and others, Digital inequality in communication during a time of physical distancing: The case of COVID-19, Department of Communication and Media Research (IKMZ), University of Zurich, Zurich, Switzerland, 2021.

State of Internal Communications During COVID-19, Simpplr Research, on:

<https://www.simpplr.com/wp-content/uploads/2020/06/Simpplr-State-of-Internal-Communications-During-COVID-19-eBook>.

10- Waleed Mugahed Al-Rahmi, and others, Digital Communication: Information and Communication Technology (ICT) Usage for Education Sustainability, Faculty of Social Sciences and Humanities, School of Education, Universiti Teknologi Malaysia, 2020.

11- Zulhamri Abdullah and others, The effects of verbal communication behaviors on communication,

Competence in the pharmaceutical industry, Department of Communication, Faculty of Modern Language and Communication, Universiti Putra Malaysia, 2020.