Journal of University Studies for inclusive Research (USRIJ)
مجلة الدراسات الجامعية للبحوث الشاملة
ISSN: 2707-7675

Journal of University Studies for Inclusive Research

Vol.5, Issue 35 (2024), 15316- 15346

USRIJ Pvt. Ltd

جامعة ميدأوشن

كلية العلوم الانسانية

قسم / علاقات عامة

عنوان البحث

فاعلية الاتصال التنظيمي القائم على التكنولوجيا الرقمية في تحقيق أهداف المؤسسة

بحث مقدم ضمن

مادة/ منهجيات البحث في العلاقات العامة

إعداد الطالبة/ أمل عباس عبد القادر حكيم

الرقم الأكاديمي/241002357

Journal of University Studies for inclusive Research (USRIJ)
مجلة الدراسات الجامعية للبحوث الشاملة
ISSN: 2707-7675

الملخص

يسعى هذا البحث إلى فهم وتحليل فعالية الاتصال التنظيمي المستند إلى التكنولوجيا الرقمية في تحقيق أهداف المؤسسات الحديثة، حيث أصبحت التكنولوجيا الرقمية وسيلةً أساسية لتعزيز كفاءة الاتصال وسرعة تدفق المعلومات. يُعد الاتصال التنظيمي من الدعائم الرئيسية لأي مؤسسة، إذ يساهم في التنسيق بين الأقسام المختلفة، ويعزز من فاعلية صنع القرار، ويدعم وصول المعلومات بشكل فعّال لضمان تحقيق الأهداف الاستراتيجية.

تستعرض الدراسة مفاهيم الاتصال التنظيمي والتكنولوجيا الرقمية، وتوضح كيف تسهم هذه التكنولوجيا في تحسين الأداء المؤسسي. ويبرز البحث كذلك العلاقة الوثيقة بين تبني المؤسسات للتقنيات الرقمية وارتفاع فعالية الاتصال التنظيمي، بما يشمل سهولة الوصول إلى المعلومات، وزيادة التعاون الداخلي، وتعزيز الاستجابة الفورية للطوارئ. وقد اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وجمعت البيانات من استبيانات وُزِّعت على عينة من المؤسسات الاقتصادية، وخلصت النتائج إلى أن التحول الرقمي يعزز من كفاءة الاتصال المؤسسي، ويزيد من رضا الموظفين ويسهم في تحقيق التميز المؤسسي.

توصي الدراسة بضرورة تبني المؤسسات للتكنولوجيا الرقمية كخيار استراتيجي لتحقيق القدرة التنافسية المستدامة، مع أهمية تدريب العاملين على الاستفادة القصوى من هذه التكنولوجيا، وتطوير مهاراتهم بما يدعم بيئة عمل حديثة تسهم في تحقيق الأهداف المؤسسية بكفاءة وفاعلية.

كلمات افتتاحية:

الاتصال التنظيمي، التكنولوجيا الرقمية، الأداء المؤسسي، الاتصال الرقمي، التنسيق بين الأقسام، القدرة التنافسية.

Journal of University Studies for inclusive Research (USRIJ)
مجلة الدراسات الجامعية للبحوث الشاملة
ISSN: 2707-7675

Abstract

This research aims to understand and analyze the effectiveness of digital technology-based organizational communication in achieving modern institutional goals. Digital technology has become essential for enhancing communication efficiency and information flow speed. Organizational communication forms the backbone of any institution, playing a significant role in coordination across departments, improving decision-making effectiveness, and facilitating efficient information access to achieve strategic goals.

The study examines the concepts of organizational communication and digital technology, highlighting how these technologies contribute to enhanced organizational performance. The research also explores the strong link between institutional adoption of digital technologies and increased communication effectiveness, including ease of information access, internal collaboration, and enhanced emergency responsiveness. Using a descriptive-analytical approach, the study collected data through surveys distributed among economic institutions. Findings indicate that digital transformation strengthens organizational communication, boosts employee satisfaction, and contributes to institutional excellence.

The study recommends that institutions adopt digital technology as a strategic choice for achieving sustainable competitiveness, emphasizing the importance of training employees to maximize technology benefits and developing their skills to support a modern work environment that facilitates efficient achievement of institutional goals.

Keywords:

Organizational communication, digital technology, institutional performance, digital communication, inter-departmental coordination, competitive advantage.

Journal of University Studies for inclusive Research (USRIJ)
مجلة الدراسات الجامعية للبحوث الشاملة
ISSN: 2707-7675

مقدمة:

تُولِي معظم المؤسسات اهتمامًا كبيرًا نحو الاتصال التنظيمي القائم على تكنولوجيا المعلومات في مجال المعرفة والمعلوماتية بغرض تعزيز مهامها ونواتجها وتحقيق أهدافها. فمعلوم في هذا العصر أن جميع أنشطة وأعمال المؤسسة صارت مرتبطة بالمعلومات وتكنولوجيا المعرفة. هذا التطور المطرد أدى إلى التفاعل السريع المباشر للمؤسسة في مجال الاتصال وحفظ واسترجاع وعرض المعلومات بأساليب ووسائل رقمية في إطار ما يعرف بالاتصال الإلكتروني الذي أصبح ضرورة حتمية نظرًا لدمج التكنولوجيا الرقمية في مختلف أعمال وأنشطة المؤسسة.

ازدادت أهمية الاتصال التنظيمي في هذا العصر في تحقيق تميز المؤسسة في أعمالها وتحقيق أهدافها من خلال تنمية وتمتين العلاقات الاجتماعية والتنظيمية وبثّ روح الجماعة وعمل الفريق داخل المؤسسة، وهذا يدعم ويعزز كفاءتها الإنتاجية ويحقق التجديد والدينامية. وقد ساهم تطور التكنولوجيا الرقمية في مجال الاتصال والمعلومات في إحداث تحول كبير في طرق إدارة المؤسسة لمشاريعها وأنشطتها. لذلك ظهرت الحاجة إلى استخدام التكنولوجيا الرقمية في مجال الاتصال والمعلومات، التي جعلت الحصول على المعلومات وتوصيلها للعملاء يتم بصورة آنية، مما يمكِّن المؤسسة من الاحتفاظ بأسواقها وعملائها.

يتضح من هذا أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أحدثت تغييرًا جذريًّا في آليات اتصال المؤسسة مع العملاء والمتعاملين والمؤسسات الآخرى. فقد ظهرت تقنيات اتصال رقمية فعالة وسريعة كالإنترنت والبريد الالكتروني ومؤتمرات الفيديو. هذه التكنولوجيا الرقمية ساهمت في تمكين المؤسسات والأفراد من تبادل كميات هائلة من البيانات والمعلومات بشكل آني.

Journal of University Studies for inclusive Research (USRIJ)
مجلة الدراسات الجامعية للبحوث الشاملة
ISSN: 2707-7675

مشكلة الدراسة:

إن عملية الاتصال التنظيمي عملية مشتركة بين أقسام المؤسسة وبين المؤسسة والأطراف الأخرى من مؤسسات ومتعاملين وعملاء. وهذا يحتِّم ضرورة تحقيق فاعلية الاتصال التنظيمي وتوفير كافة العوامل الممكنة التي تكفل تحقيق تلك الفاعلية. ومن أهم تلك العوامل توافر التكنولوجيا الرقمية والعاملين المدربين بشكل جيد على استخدامها وتوظيفها بما يضمن تحقيق أهداف المؤسسة وتميزها بين مثلايتها ووصولها للميزة التنافسية بين نظيراتها من المؤسسات الأخرى. إن كثيرًا من المؤسسات تواجه مشاكل وصعوبات في تقدير أهمية دور التكنولوجيا الرقمية والاتصال التنظيمي الرقمي. ومن ثم تتمثل مشكلة البحث في بيان ضرورة توظيف التكنولوجيا الرقمية في تعزيز الاتصال التنظيمي ليقوم عليها ويتم من خلالها وبيان طرق تحقيق هذا الهدف الاستراتيجي للنهوض بالمؤسسة وتمكينها من تحقيق أهدافها بتميز وبصورة تنافسية.

أهمية الدراسة:

لهذه الدراسة أهمية نظرية وأخرى تطبيقية.

الأهمية النظرية:

تتضح الأهمية النظرية للدراسة حيث أنها تناولت مفهومي الاتصال التنظيمي والذي يعتبر ركيزة الأعمال والأنشطة الإدارية ويتحقق من خلاله التكامل والتنسيق بين أقسام المؤسسة؛ والتكنولوجيا الرقمية باعتبارها أهم آلية لتحقيق الاتصال التنظيمي الآني والفعال. كما قد تساهم الدراسة في إثراء المكتبة الإدارية العربية بدراسة جديدة تشرح العلاقة بين مدى فاعلية الاتصال التنظيمي القائم على توظيف التكنولوجيا الرقمية خاصة في ظل قلة البحوث التي استعرضت هذه العلاقة.

Journal of University Studies for inclusive Research (USRIJ)
مجلة الدراسات الجامعية للبحوث الشاملة
ISSN: 2707-7675

الأهمية التطبيقية:

إمكانية استفادة إدارات المؤسسات من هذه الدراسة من خلال الاستفادة من نتائج قياس مستوى فاعلية الإتصال التنظيمي الذي يعمل من خلال التكنولوجيا الرقمية، والعمل بتوصيات ومقترحات الدراسة للارتقاء بأداء المؤسسات وضمان تحقيقها لأهدافها الاستراتيجية التي تكفل لها الميزة التنافسية على المستوى المحلي والدولي.

أهداف الدراسة:

للوقوف على ملامح مشكلة الدراسة وتساؤلاتها، تم تحديد عدد من الأهداف، ومن أهمها ما يلي:

١- الكشف عن فاعلية الاتصال التنظيمي القائم على التكنولوجيا الرقمية في تحقيق أهداف المؤسسة.

٢- بيان الدور الحيوي للاتصال التنظيمي في المؤسسة.

٣- استكشاف الدور الفعال للتكنولوجيا الرقمية في تسريع أعمال المؤسسة.

٤- إبراز العلاقة الارتباطية بين التكنولوجيا الرقمية ومدى فاعلية الاتصال التنظيمي للمؤسسة.

تساؤلات الدراسة

من خلال ما سبق يمكن صياغة أسئلة الدراسة كما يلي:

١- ما مدى فاعلية الاتصال التنظيمي القائم على التكنولوجيا الرقمية في تحقيق أهداف المؤسسة؟

٢- ما ماهية الاتصال التنظيمي في المؤسسة؟

٣- ما ماهية التكنولوجيا الرقمية؟

٤- ما العلاقة الارتباطية بين التكنولوجيا الرقمية وتعزيز الاتصال التنظيمي للمؤسسة؟

Journal of University Studies for inclusive Research (USRIJ)
مجلة الدراسات الجامعية للبحوث الشاملة
ISSN: 2707-7675

فروض الدراسة:

تتمثل فروض الدراسة فيما يلي:

١- فاعلية الاتصال التنظيمي القائم على التكنولوجيا الرقمية في تحقيق أهداف المؤسسة.

٢- الاتصال التنظيمي له دور حيوي في المؤسسة.

٣- التكنولوجيا الرقمية لها دور فعال في تسريع أعمال المؤسسة.

٤- توجد علاقة ارتباطية بين التكنولوجيا الرقمية وفاعلية الاتصال التنظيمي للمؤسسة.

الدراسات السابقة:

أهم الدراسات السابقة التي أفادت الإطار المنهجي والإطار النظري لهذه الدراسة، هي ما يلي:

١- دراسة (عمارية و سبتي، ٢٠٢٠)، بعنوان: "**مستقبل الاتصال التنظيمي في ظل البيئة الرقمية: آفاق وتحديات**"، والتي هدفت إلى بيان آفاق وتحديات الاتصال التنظيمي في بيئة رقمية، والكشف عن التغيرات التكنولوجيا التي تمر بها المنظمات. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وخلصت إلى حتمية دمج الاتصال التنظيمي في بيئة رقمية ملائمة لزيادة فاعلية نواتج المنظمات.

٢- دراسة (التني، ٢٠٢١)، بعنوان: "**المنصات الرقمية للمؤسسات الرسمية وغير الرسمية وإدارة القضايا الاجتماعية بالخليج العربي الاتصال التنظيمي في المؤسسات الأكاديمية بالتعليم العالي: دراسة مقارنة بين عينة من الجامعات السودانية وعينة من الجامعات بدولة الإمارات العربية**"، والتي هدفت إلى إبراز دور النشر الرقمي عبر الشبكة الإنترنت في إثراء وتعزيز النتاج العلمي للأكاديميين في الجامعات الخاصة البحرينية، ورصد حجم ومعوقات ودوافع استخدام الأكاديميين للنشر الرقمي على شبكة الإنترنت وطرق توظيفها للاستفادة من الدوريات والمراجع العلمية بغرض إثراء النتاج العلمي باعتبار أن شبكة الإنتربت صارت من أهم المصادر المتعددة المحتوية على كم هائل من المعلومات

Journal of University Studies for inclusive Research (USRIJ)
مجلة الدراسات الجامعية للبحوث الشاملة
ISSN: 2707-7675

التي يسهل الوصول إليها دون صعوبات. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي، كما استخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات. بلغت عينة الدراسة (٢٥٢) مبحوثًا من أعضا، هيئة التدرس العاملين في الجامعات الخاصة البحرينية. وتوصلت الدراسة إلى أنه كلما زاد استخدام الأكاديميين للنشر الرقمي على شبكة الإنتربت، كلما زاد مستوى إنتاجهم العلمي.

٣- دراسة (جاب الله و بن عمروش، ٢٠٢١)، بعنوان: "**التكنولوجيا الرقمية: قراءة فى المفاهيم وبعض الأبعاد النظرية**"، والتي هدفت إلى بيان معالم وأبعاد ثورة التكنولوجيا الحديثة، والكشف عن توظيف وسائل الاتصالات وشبكات المعلومات فيما يخدم الأفراد والمؤسسات. كما هدفت إلى استعراض مفهوم التكنولوجيا الرقمية، وعرض نشأتها وتاريخ تطورها، والكشف عن خصائصها وأهم أنواعها، وأسباب انتشارها. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي والمنهج المقارن، وخلصت إلى حتمية استخدام التكنولوجيا الرقمية في كافة مناحي الحياة لتحقيق التقدم والتنمية المنشودة.

٤- دراسة (الفهداوي، ٢٠٢٢)، بعنوان: "**دور القيادة الرقمية في تحقيق التألق التنظيمي: دراسة تحليلية لآراء عينة من القيادات الإدارية في شركات الاتصالات المتنقلة العراقية**"، والتي هدفت إلى توضيح دور القيادة الرقمية وأبعادها المتمثلة في الثقافة الرقمية، الكفاءة الرقمية، الاستراتيجية الرقمية، والبصيرة الرقمية في إدراك التألق التنظيمي بأبعاده المتمثلة في التألق بالقيادة، التألق بالمعرفة، والتألق بالخدمة والابتكار في بعض شركات الاتصالات العراقية. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لوصف متغيرات البحث، وتحليل البيانات التي تم جمعها بواسطة الاستبانة. بلغت عينة الدراسة (١٠٢) مديرًا. وتم استخدام برامج مثل SPSS في تحليل البيانات. توصلت الدراسة إلى إبراز الدور الحيوي لممارسات القيادة الرقمية في شركات الاتصالات العراقية في تألق الشركة وفي قدرتها على تحقيق الميزة التنافسية. لذلك أوصت الدراسة بضرورة اهتمام إدارات الشركات في اتباع أسلوب القيادة الرقمية في إطارها الاستراتيجي، مع مراعاة العوامل الخارجية الناجمة عن الوضع الاقتصادي والتكنولوجي، وتأثيرها على أنشطة تقديم الخدمات بالشكل الأفضل، والتركيز على التألق التنظيمي لدى العاملين بغرض تحسين أدائهم التنظيمي.

Journal of University Studies for inclusive Research (USRIJ)
مجلة الدراسات الجامعية للبحوث الشاملة
ISSN: 2707-7675

٥- دراسة (مولود، و مولاي علي، ٢٠٢٢)، بعنوان: "**التحول الرقمي ودوره في فعالية العملية الاتصالية للمؤسسات: دراسة ميدانية بمؤسسة ستار براندس الخاصة**"، والتي هدفت إلى بيان دور ومساهمة التحول الرقمي عن طريق توظيف الرقمنة واعتماد تقنيات الاتصال الرقمية في تعزيز فاعلية الاتصالية في مؤسسة "ستار براندس" الاقتصادية. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي في جمع وتحليل البيانات، كما استخدمت الاستبانة كأداة في جمع البيانات. وأسفرت نتائج الدراسة عن إثبات أهمية تطبيق التحول الرقمي في تسريع وتطوير العملية الاتصالية للمؤسسات.

٦- دراسة (عثمان، ٢٠٢٢)، بعنوان: "**دور الاتصال التنظيمي في ضمان الجودة بمؤسسات التعليم العالي وفقا لنموذج "جوزيف جوران" للجودة: دراسة ميدانية على جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا**"، والتي هدفت إلى استكشاف درجة الاتصال التنظيمي حسب مجالات فاعلية الاتصال الرسمي، مهارات الاتصال لدى الرؤساء؛ وأثره على تحقيق الجودة حسب نموذج (جوزيف جوران) للجودة (تخطيط الجودة، ضبط الجودة، التحسين المستمر للجودة) بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا بالخرطوم. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي للوصول إلى النتائج. بلغت عينة الدراسة (٢٣٦) عضو من أعضاء هيئة التدريس، وتم توزيع الاستبانة عليهم كأداة لجمع المعلومات وتطبيقها. وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية مباشرة بين مجالات الاتصال التنظيمي الفعال وضمان تحقيق الجودة حسب نموذج (جوزيف جوران). وأوصت الدراسة بتطوير نظام الاتصال التنظيمي ليكون فعالًا يتيح لمنسوبي الجامعة أن يشاركوا في أنشطة صناعة القرار، ويعزز الشفافية، ويحقق تدفق المعلومات، ويوفر التوجيه والدعم التنظيمي الكامل.

٧- دراسة (شعيب، ٢٠٢٣)، بعنوان: "**العلاقة بين معوقات الاتصال التنظيمي والسلوك الإبداعي في ضوء الدور الوسيط لنمط الحياة الرقمي للعاملين**"، والتي هدفت إلى الكشف عن الدور الوسيط لأسلوب الحياة الرقمي لدى العاملين في العلاقة بين تحديات الاتصال التنظيمي وتعزيز السلوك الإبداعي في وزارة الصحة ومديريات الشؤون الصحية بالمملكة العربية السعودية. بلغت عينة الدراسة (٣٠٩) مبحوثًا. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، كما استخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات. أظهرت نتائج الدراسة وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لاعتماد المنظمات الصحية الحكومية

Journal of University Studies for inclusive Research (USRIJ)
مجلة الدراسات الجامعية للبحوث الشاملة
ISSN: 2707-7675

على مهارة الإبداع لتقليل معوقات الاتصال التنظيمي في تطوير وتعزيز السلوك الإبداعي للعاملين في ظل نمط الحياة الرقمي. كما توصلت الدراسة إلى تقليل معوقات الاتصال التنظيمي بتلك المؤسسات من خلال دعم إبداع العاملين والتنسيق بين مختلف إدارات المؤسسة. وعليه أوصت الدراسة بضرورة تشجيع العاملين على القيام بمبادرات فردية جريئة، وضرورة تدريب الموارد البشرية لتحسين مهاراتهم في إدارة المواقف والمشاكل اليومية وتعزيز كفاءتهم الذاتية، والاهتمام بما لديهم من مفاهيم وأساليب وأفكار جديدة في تطوير العمل.

٨- دراسة (المعايعة و المهايرة، ٢٠٢٣)، بعنوان: "**أثر التكنولوجيا الرقمية على أداء العاملين: دراسة تطبيقية في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي الأردني**"، والتي هدفت إلى الكشف عن فاعلية التكنولوجيا الرقمية في تعزيز أداء العاملين في المؤسسات. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وبلغت عينة الدراسة (٣٠٨) مبحوثًا من العاملين في مؤسسة الضمان الاجتماعي الأردني. وتوصلت الدراسة إلى ضرورة توظيف تكنولوجيا الاتصالات والشبكات، ثم البرمجيات، ثم تكنولوجيا ادارة البيانات، في القيام بتنظيم أعمال ونشاطات المؤسسة. وأسفرت الدراسة عن أن تطبيق التكنولوجيا الرقمية بأبعادها له تأثير إيجابي على أداء العاملين، من حيث تعزيز جودة الأداء، وحجم الأداء، وإجراءات الأداء الوظيفي، في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي الأردني. لذلك أوصت الدراسة بمواكبة التطور التكنولوجي الرقمي من أجل تعزيز فاعلية الأداء المؤسسي.

المنطلقات النظرية للدراسة:

انطلقت هذه الدراسة من نظرية ليكرت رنسيس Likert Rensis ، والتي تسمى "النظرية المعدَّلة لليكرت رنسيس". أقام ليكرت نظريته على مساهمات ونظريات من قبله، فقام بتعديلها وتطويرها، مراعيًا المبادئ الآتية: (فرشان، ٢٠٢٠: ٣٩)

- تعزيز الإنتاج باستجلاب المعدات المطلوبة.
- توظيف الآلية الوظيفية.

Journal of University Studies for inclusive Research (USRIJ)
مجلة الدراسات الجامعية للبحوث الشاملة
ISSN: 2707-7675

- قياس نواتج الأعمال ومقارنتها بالأهداف الموضوعة.
- التنسيق والتجانس بين أعمال أفراد المؤسسة عن طريق التفاعل المستمر والتأثير المتبادل بينهم.
- تدفق المعلومات عبر شبكة الاتصالات بين كافة المستويات الإدارية التنظيمية، وضمان التقاء أعضاء المؤسسة واتخاذ القرارات الملائمة.

اهتم ليكرت اهتمامًا خاصًّا بعامل الاتصال، لأنه اعتبر العملية الاتصالية في المؤسسة من الشروط الجوهرية لنجاحها وتحقيق أهدافها. فقد رأى أن تدفق المعلومات بين كافة أقسام ومستويات الهيكل التنظيمي، يتيح للإدارة العليا أن تتخذ القرارات المؤثرة، التي تضمن تحقيق أهداف المؤسسة والعاملين فيها. وهذا يساهم كثيرًا في تعزيز العلاقات الإنسانية والاجتماعية بين العاملين في المؤسسة (Morris & Pavett 1992).

وقد ركزت هذه النظرية على عنصر التنسيق والتجانس بين أنشطة وأعمال العاملين في المؤسسة، من خلال التفاعل المستمر، والتأثير المتبادل بينهم. وهذا يستلزم تدفق المعلومات وتحديد نموذج الاتصال في انتقال المعلومات بين كافة المستويات الإدارية التنظيمية، وبين العاملين في المؤسسة، كما يستلزم اتخاذ القرارات، المبنية على المعلومات المتاحة الصحيحة .(Mousavi & Meshkini, 2011)

المنهجية وطرق البحث:

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لأنه يعتمد على دقة الوصف والتفصيل لموضوع ومشكلة الدراسة، وعلى جمع البيانات ودراستها وتحليلها.

أدوات الدراسة :

اعتمدت هذه الدراسة الاستبانة كأداة رئيسة في جمع البيانات، وقد تم تصميمها وفق مقياس ليكيرت الخماسي، بعد الاطلاع على مقاييس متضمنة في الدراسات السابقة العربية والأجنبية.

Journal of University Studies for inclusive Research (USRIJ)
مجلة الدراسات الجامعية للبحوث الشاملة
ISSN: 2707-7675

حدود الدراسة:

تمثلت حدود الدراسة في الآتي:

الحدود الموضوعية: الدور الحيوي للاتصال التنظيمي القائم على التكنولوجيا الرقمية في تحقيق أهداف المؤسسة.

الحدود البشرية: اقتصرت الدراسة على عينة من العاملين وأعضاء الإدارة في إحدى المؤسسات الاقتصادية.

الحدود المكانية: أُجريت هذه الدراسة في إحدى المؤسسات الاقتصادية.

الحدود الزمانية: أُجريت هذه الدراسة في شهر يونيو ٢٠٢٤م.

الإطار النظري

ناقش الإطار النظري الاتصال التنظيمي والتكنولوجيا الرقمية والعلاقة الارتباطية بينهما.

١- الاتصال التنظيمي:

ينبغي للموارد البشرية في المؤسسة، خاصة أعضاء الإدارة، أن تكون لهم معرفة بالاتصال التنظيمي ومفهومه وأهميته وعناصره.

١,١. مفهوم الاتصال التنظيمي:

لا يوجد تعريف شامل لمفهوم الاتصال التنظيمي، لذلك هناك تعريفات متنوعة لهذا المفهوم، منها ما وضعه "دي فلير" حيث ذكروا أن الاتصال التنظيمي هو نقل الرسائل عن طريق القنوات الرسمية وغير الرسمية، لمجموعة كبيرة من الأفراد، ومصممة بدقة بحيث يؤدي هذا النقل إلى بناء معانٍ تؤثر في أعضاء المجموعة سواء بصورة فردية أو جماعية (الجوهر، ٢٠١٤: ١٨-١٩).

Journal of University Studies for inclusive Research (USRIJ)
مجلة الدراسات الجامعية للبحوث الشاملة
ISSN: 2707-7675

أما هوكنز وبريستون فيعرفان الاتصال التنظيمي بأنه العلاقة الماثلة بين مختلف الأقسام داخل أى مؤسسة من جهة وبين هذه الأقسام الفرعية والمؤسسة ككل من جهة أخرى، فعملية الاتصال تمتل العملية الهادفة إلى نقل وتبادل البيانات بين الأفراد والجماعات بغرض التأثير في سلوكهم وتوجيههم (العويسات، ٢٠٠٣: ٣٩). فالاتصال التنظيمي هو العصب الرئيسي للمؤسسة أن الرباط الذي يربط بين جميع العاملين في المؤسسة ويساهم في التنسيق بين أقسامها عبر القنوات الرسمية وغير الرسمية، بغرض تحقيق أهداف المؤسسة، ومن ثم تصير الأعمال مكملة لبعضها البعض، مما يعزز من كفاءة العاملين ويعمل على تحسين وتميز نواتج المؤسسة.

كما يُعَرَّف الاتصال التنظيمي بأنه عملية نقل وتبادل بيانات المؤسسة داخلها وخارجها، وهو آلية لتبادل الأفكار والتوجهات والأفكار بين أعضاء المؤسسة، ويحقق التعاون الذهني والعاطفى بينهم، وبذلك يعزز ارتباطهم وتماسكهم، وبالتالي تحقق إدارة المؤسسة التأثير المطلوب في تحريك العاملين نحو الهدف (طلعت، ٢٠٠٢: ٢٢) ويشمل الاتصال النتظيمي الاتصال داخل المؤسسة وخارجها، بما فها الاتصالات مع متعاملي المؤسسة والمؤسسات الأخرى ذات الصلة. هكذا يعد الاتصال التنظيمي عملية هادفة تحدث بين طرفين أو أكثر بغرض نقل وتبادل البيانات والأفكار وللتأثير في المواقف والاتجاهات.

٢,١. أهمية الاتصال التنظيمي في المؤسسة:

الاتصال التنظيمي يعد ركيزة جوهرية تقوم عليها المؤسسة وتعتمد عليها بشكل كامل في كافة أعمالها وأنشطتها، وتساعد العاملين والمديرين على الممارسة الصحيحة لعملية الاتصال. وتتمثل أهمية الاتصال التنظيمي في المؤسسة ما يلي: (الشوابكة، ٢٠١١: ٢٠٤-٢٠٥)

- لا يمكن نشوء أي مؤسسة بدون اتصال تنظيمي يعينها على البقاء والاستمرار والنمو والتفاعل مع بيئتها في الداخل والخارج.

Journal of University Studies for inclusive Research (USRIJ)
مجلة الدراسات الجامعية للبحوث الشاملة
ISSN: 2707-7675

- يتيح الاتصال التنظيمي للمؤسسة ممارسة مهامها وأنشطتها في مجال التسويق والإنتاج والموارد البشرية والعلاقات العامة وخدمة العملاء والمتعاملين.
- **الكفاءة العملياتية:** حيث يوفر الاتصال التنظيمي معالجة مباشرة لكافة المعاملات في المؤسسة وخارجها.
- **فعالية الأعمال:** حيث يوفر الاتصال التنظيمي إمكانية نقل وتبادل المعلومات بين جميع العاملين في المؤسسة، مما يسهل ويسرِّع إنجاز وتنفيذ الأعمال والإجراءات الإدارية.
- **التحسينات التنظيمية:** حيث يضمن الاتصال التنظيمي التطوير الإداري داخل المؤسسة وخارجها.

وهذا يعني أن نجاح المؤسسة يقوم على نجاح الاتصال التنظيمي، لأنه ضروري لاستمرارها وبقائها، نظرًا لقيام الاتصال التنظيمي بمهمة نقل المعلومات والبيانات التي تؤدي إلى إنجاز وأداء كافة الأعمال الإدارية من تخطيط وتنسيق ورقابة، مما يدعم صحة وسلامة عملية اتخاذ القرارات في المؤسسة.

إن من أهم التحديات التي تواجه المؤسسات هو قدرتها على التعامل مع ثورة المعلومات والتطور التكنولوجي واتساع حجم الاتصالات، فصار تحديًّا كبيرًا أمام أي مؤسسة تسعى للتميز المحلي والدولي أن تمتلك اتصالًا تنظيمًّا قائمًا على أحدث ما وصلت إليه تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، للقيام بنقل وإرسال وتبادل المعلومات بما يمكِّن المؤسسة من النمو والإنتاج، وتقديم الخدمات، وتسيير الأعمال، والتنسيق بين وحداتها الإدارية، وتوجيه العاملين وإصدر الأوامر والتعليمات، والوقوف على المشاكل ومعالجتها أولًا بأول، وكل هذا يصب في النهاية في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة (طلعت، ٢٠٠٢: ٢٣).

Journal of University Studies for inclusive Research (USRIJ)
مجلة الدراسات الجامعية للبحوث الشاملة
ISSN: 2707-7675

٢- التكنولوجيا الرقمية:

تؤدي التكنولوجيا الرقمية دورًا مركزيًّا في مختلف المؤسسات لمساهمتها في تحقيق الأداء المتميز وتطوير وتعزيز ديمومة المركز التنافسي للمؤسسة، مما يؤكد ضرورة مواكبة المؤسسة للتطورات التكنولوجية الهائلة للحفاظ على استمراريتها التنافسية على الصعيدين المحلي والدولي.

١,٢. مفهوم التكنولوجيا الرقمية

التكنولوجيا الرقمية هي جميع الأجهزة الإلكترونية كالحواسيب وبرامج ترميز ومعالجة البيانات بعد. فالتكنولوجيا الرقمية هي الأنظمة والأدوات والأجهزة المخصصة لمعالجة ونقل وتخزين البيانات في المؤسسة، ومن أنواعها: تكنولوجيا الاتصالات والشبكات، تكنولوجيا إدارة البيانات، البرمجيات، ومعدات الحاسوب (السعيد مبروك، ٢٠١٢: ٢٥٧).

أما **تكنولوجيا الاتصالات والشبكات** فتشمل تكنولوجيا المعلومات وما يرتبط بها، كخطوط الهاتف والإشارات اللاسلكية وأجهزة الحاسوب وبرامج المؤسسات والبرمجيات الوسيطة اللازمة لوصول المستخدمين إلى المعلومات ونقلها. وهذا يعني أن تكنولوجيا الاتصالات والشبكات هي البنية التحتية والمكونات التي تُمكِّن الحوسبة الحديثة وتُسهِّل الاتصالات داخل وخارج المؤسسة (Banta, 2020).

وتُعَرَّف **تكنولوجيا إدارة البيانات** بأنها عملية تتم فيها إدارة كافة الموارد المرتبطة بتكنولوجيا المعلومات حسب أولويات واحتياجات المؤسسة، وهذا يشمل الموارد المادية كأجهزة الشبكات وأجهزة الحاسوب والأفراد، والموارد اللامادية كالبرامج والبيانات، أي أنها الأنظمة الأساسية لإدارة البيانات في المؤسسات، وتشمل مجموعة من المكونات والعمليات المتكاملة في عملية استخراج المعلومات المطلوبة من البيانات المتاحة (Rouse, 2019).

و**البرمجيات** عبارة عن مجموعة من الأوامر والتعليمات التي تشغِّل أجهزة الحاسوب للقيام بعمله، فهي برامج الحاسوب التي تعتمد عليها المؤسسات في إدارة عملياتها (محمد البيسي، ٢٠١٩: ١١). أما **معدات الحاسوب** فيقصد بها كافة أجزاء

Journal of University Studies for inclusive Research (USRIJ)
مجلة الدراسات الجامعية للبحوث الشاملة
ISSN: 2707-7675

الأجهزة المادية الصلبة التي يتطلبها أي جهاز إلكتروني، كبطاقة الرسومات، ووحدة المعالجة المركزية، واللوحة الأم، ومروحة التهوية، ومصدر الطاقة، وكاميرا الويب. فمعدات الحاسوب هي المكونات المادية للحاسوب والتي تتوافر في المؤسسات وتتم من خلالها إدارة العمل (إبراهيم بعزيز، ٢٠١٧: ١٧-١٨).

مما سبق من تعريفات يمكن استنتاج أن التكنولوجيا الرقمية تركز عل مختلف التقنيات الرقمية في مجال نقل المعلومات بصورة إلكترونية، ومن عناصرها:

- **العنصر المادي:** ويتمثل في المعدات والتحكم الآلي والاتصالات.
- **العنصر الذهني:** ويتمثل في البرمجيات، الذكاء الصناعي، وهندسة البرمجيات.

٢,٢. خصائص التكنولوجيا الوقمية:

يؤدي التطور التكنولوجيي دورًا كبيرًا في تحقيق رفاهية الفرد والمجتمع، ومن بين التطورات التي فرضت تغييرًا جوهريًّا في أنماط الحياة، تلك المرتبطة بالتكنولوجيا الرقمية، وما تؤديه من أدوار في توفير خدمات الاتصال بكل أشكالها، وخدمات التعليم والمعرفة وتوفير المعلومات الضرورية للأفراد والمنظمات، فجعلت العالم قرية صغيرة يمكن لأفرادها أن يتواصلوا فيما بينهم بسهولة ويتبادلوا المعلومات في أي زمان وفي أي مكان. وبالتالي تتمتع التكنولوجيا الرقمية بعدة خصائص، من أهمها ما يلي: (منصر، ٢٠١٢: ٢٣)

- **التفاعلية:**

التفاعل هو عملية التأثير والتأثر التي تقع لطرق الاتصال أثناء قيام الأطراف بعملية الاتصال، حيث يستجيب الجهاز الرقمي للأفراد ويحقق رغباتهم. ويرتبط مفهوم التفاعلية بمفاهيم الحرية والديمقراطية والمشاركة والحوار، حيث أن للفرد حرمة التدخل أمام حتمية الآلات، فالمستخدم له كامل الحرية في اختيار ما يريد من الوسائل الرقمية، واختيار المحتوى والمضمون الذي يروق له في أي مكان وأي زمان.

Journal of University Studies for inclusive Research (USRIJ)
مجلة الدراسات الجامعية للبحوث الشاملة
ISSN: 2707-7675

- **اللاتزامنية**

فالتكنولوجيا الرقمية بعنصر الوقت، فاللاتزامنية تعني استقبال المعلومات والرد عليها في الوقت غير الحقيقي، أي الوقت المناسب للأفراد، عن طريق البريد الإكتروني مثلًا، فعندما تصل رسالة في وقت ما لفرد، يمكنه أن يطلع عليها أو يرد عليها في الوقت المناسب له.

- **الاتجاه للتصغير:**

إن أجهزة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تتجه وتتطور نحو التصغير، فالحاسب الحالي أصغر أضعاف المرات من حاسب الخمسينات، وحجم الهاتف النقال أصبح أصغر بكثير من حجمه في الجيل الأول له. كما صارت وسائل تخزين البيانات والمعلومات كالأقراص وبطاقات الذاكرة، أصغر من ذي قبل، وهذا سهَّل عمليات نقل واستخدام هذه الأجهزة إلى حد بعيد.

- **الحركية:**

تتولى الحركية استكمال تحرير المُرْسِل من حدود المكان والزمان، لأنه لا يجب عليه التقيد بالمكان أو الزمان ليرسل رسالة معينة، وهذا راجع إلى وفرة التكنولوجيا الخاصة بهذا كالأقمار الصناعية وشبكات الإنترنت.

- **التحويل :**

أتاحت التكنولوجيا الرقمية إمكانية تحويل الرسالة الصوتية إلى رسالة مكتوبة، أو العكس، مما سهَّل عمليات التواصل بين الأفراد والجماعات والمنظمات.

- **التوصيل والتركيب :**

ويقصد به قابلية دمج الأجهزة ذات نظم التشغيل المختلفة، وإمكانية دمج كثيرمن الأجهزة فيما بينها إذا دعت الضرورة لذلك، وهو ما يجعل تلك الأجهزة الرقمية متعددة الاستخدام (محمد الهاشمي، ٢٠١٢: ٢٧١).

Journal of University Studies for inclusive Research (USRIJ)
مجلة الدراسات الجامعية للبحوث الشاملة
ISSN: 2707-7675

- **الشيوع والانتشار:**

يقصد به الانتشار الممنهج لأنظمة وسائل الاتصال في العالم وفي المجتمعات. فقد صارت أجهزة الإعلام الآلي والهواتف الذكية والألواح الإكترونية متاحة للأفراد والمنظمات، وانتشر الانترنت على نطاق واسع في كل العالم بعد أن كان مقتصرًا على الدول المتقدمة والغنية.

- **اللاجماهيرية:**

يقصد بها قابلية توجيه الرسالة الاتصالية إلى شخص واحد أو جماعة محددة، وليس إلى جماهير ضخمة، مما يتيح التحكم فيها، حيث تصل مباشرة من المُرسِل إلى المُستَقْبِل، وتسمح بالجمع بين أنواع متعددة من الاتصال سواء من فرد إلى فرد، أو من فرد إلى أفراد، أو من مجموعة إلى مجموعة.

- **الكونية:**

وهذا يشير إلى مجال الانتشار الجغرافي للتكنولوجيا الرقمية، حيث تسلك مسارات متنوعة ومعقدة منتشرة في كل مناطق العالم، مما يسهِّل المعاملات التجارية التي يحركها رأس المال المعلوماتي، فتتخطي حدود المكان وحواجز الزمان، وهذا يمتد إلى المعلومات والبيانات والمعارف.

٣,٢. أسباب استخدام التكنولوجيا الرقمية:

يمكن استعراض أهم أسباب استخدام التكنولوجيا الرقمية فيما يلي: (عاصم، ٢٠١٣: ٢٣٥)

- تساهم ثقافة التكنولوجيا الرقمية في تغيير الطبيعة الأساسية للمعرفة والمعلومات في المجتمعات.
- الأشكال المختلفة لثقافة التكنولوجيا الرقمية تتمتع بالقدرة على تطوير أنماط الحياة، والتعلم، والعمل.
- وجود تطور كبير في مجال التكنولوجيا باستخدام الحاسوب، والشبكات، مما أدى إلى توسيع انتشار المعلومات، واستخداماتها، وتحويل تكنولوجيا الاتصال والمعلومات إلى التكنولوجيا الرقمية.

Journal of University Studies for inclusive Research (USRIJ)
مجلة الدراسات الجامعية للبحوث الشاملة
ISSN: 2707-7675

- محافظة التكنولوجيا الرقمية على البقاء والاستمرارية لمستخدميها من أفراد ماديين أو أشخاص معنويين كالمنظمات والمؤسسات كافة.
- وصول التكنولوجيا الرقمية لعدد ضخم من الجمهور من خلال زيادة حجم ونوعية الخدمات التي يرغبونها (منى البطل، ٢٠١٠: ١٥).

وعليه يتبين أن للتكنولوجيا الرقمية دور حيوي في تعزيز أداء المؤسسات والمنظمات وزيادة كفاءة أداء العاملين، مما يضمن تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسات والمنظمات التي تطبيق التكنولوجيا الرقمية بشكل علمي وعملي سليم.

٤,٢. فوائد التكنولوجيا الرقمية:

ساهمت التكنولوجيا الرقمية في توفير الكثير من الخدمات لتلبية حاجة كل الأفراد والمؤسسات، من أهمها ما يلي:

- يتيح توفير عدد ضخم من الخدمات والمعلومات يستفيد منه الأفراد والمؤسسات كلٌّ حسب حاجته.
- الوصول إلى خدمات متخصصة من المعلومات والقيام بعمليات حسابية معقدة.
- توفير إرشادات عن الطرق الصحيحة لشراء السلع والخدمات.
- تيسير خدمة الشراء عن طريق تقديم الفهارس المصحوبة بالصور، والرسوم التوضيحية، وتقديم التعليمات، ودفع الأموال.
- تصميم فهارس الأخبار والمعلومات ومعالجة الكلمات.
- تجهيز قوائم بالمعلومات العامة التي يحتاجها الفرد والمجتمع.
- توفير خدمات عامة كالطباعة، والرسوم، والألعاب.
- إمكانية استرجاع المعلومات المخزنة في الحواسيب الشخصية.
- خلق عصر جديد للنشر الرقمي بدمج وسائل الاتصال السلكية واللاسلكية مع تكنولوجيا الحاسب الآلي.

Journal of University Studies for inclusive Research (USRIJ)
مجلة الدراسات الجامعية للبحوث الشاملة
ISSN: 2707-7675

- ظهور التكنلوجيا الرقمية في مجال الخدمة التلفزيونية مثل خدمات التلفزيون التفاعلي، الذي يقدم خدمات كتنوعة كالتعامل مع البنوك، شراء السلع، تلقي الخدمات الأمنية، والرعاية الصحية.
- ظهور الكثير من خدمات الاتصال الجديدة كالفيديو تكس، والتلتكست، والبريد الإلكتروني، والأقراص المدمجة التي تخزن محتويات مكتبة عملاقة.

٣- الاتصال التنظيمي والتكنولوجيا الرقمية:

هناك علاقة ارتباطية إيجابية بين الاتصال التنظيمي والتكنولوجيا الرقمية، فكلما ارتفع مستوى اعتماد المؤسسة على التكنولوجيا الرقمية الحديثة، تحقق الاتصال التنظيمي للمؤسسة بالطريقة الأسرع والأكثر كفاءة. وهذا يحتِّم على المؤسسات أن تتحول من الاتصال التقليدي إلى الرقمي المبني على أحدث ما وصلت إليه تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (عليان، ٢٠١٧: ٥٩).

١,٣. التحول إلى الاتصال الرقمي

أدت ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى تحول كبير في آليات اتصال المؤسسة داخلها وخارجها. لقد ظهرت تقنيات اتصال فعالة وسريعة كشبكات الانترنت وأجهزة الهواتف الذكية والبريد الالكتروني، ومؤتمرات الفيديو، مما أدى إلى تمكين الأفراد والمؤسسات من تبادل كافة أنواع وأحجام البيانات والمعلومات بشكل لحظيٍّ وآنيٍّ. وبالتالي انتقلت المؤسسات من الاتصال التقليدي إلى الاتصال الرقمي (الشمايله، ٢٠١٤: ٦٨).

٢,٣. مفهوم الاتصال الرقمي:

هناك عدة تعريفات مختلفة للاتصال الرقمي، حيث يُعَرَّف بأنه عملية اجتماعية تتيح الاتصال بين أطراف يتبادلون الأدوار في إرسال واستقبال الرسائل الاتصالية عبر نظم إلكترونية لتحقيق أهداف محددة (كافي، ٢٠١٦: ٢١٩). كما يُعَرَّف بأنه كافة الأنشطة والوسائل الاتصالية لتحقيق التبادل الإلكتروني للبيانات عبر المسافات. وعليه يمكن تعريف الاتصال

Journal of University Studies for inclusive Research (USRIJ)
مجلة الدراسات الجامعية للبحوث الشاملة
ISSN: 2707-7675

الرقمي (الإلكتروني) بأنه الاتصال الذي يقوم بنقل المعلومات والأفكار داخل وخارج المؤسسة، سواء كانت نصية أو كتابية أو صوتية أو رسومية، من خلال الأنظمة والوسائط المعلوماتية وشبكة اتصال رقمية داخلية وخارجية (عليان، ٢٠١٧: ٥٨).

من خلال التعريفات السابقة يمكن الوقوف على أهم خصائص الاتصال التنظيمي المبني على التكنولوجيا الرقمية، وهي: (الشمايله، ٢٠١٤: ٦٩-٧٠)

- الإفادة من تطورات التكنولوجيا الرقمية في مجال المعلومات والاتصالات لزيادة كفاءة الاتصال التنظيمي للمؤسسة.
- التجاوب الفوري من أطراف العملية الاتصالية، مما يسرِّع من أداء المؤسسة ومن تمكنها على الوقوف على أحدث المواقف والمستجدات المحلية والدولية.
- تفاعلية عملية الاتصال، فالاتصال ذات اتجاهين حيث يتبادل أطراف العملية الأدوار في الزمان والمكان المناسبَيْن.
- البساطة والاستقلالية: حيث تتوفر القدرة على تحريك الوسيلة الاتصالية واستقلالية.
- المصداقية: فالاتصال التنظيمي الرقمي يعمل على زيادة وتعزيز ثقة الأطراف المعنية في المؤسسة.
- السرعة: فالاتصال التنظيمي يتسم بإنجاز أعماله ومهامه بشكل فوري ولحظي.

وبالتالي لابد من نشر الثقافة الرقمية بين العاملين في المؤسسة، وتدريب وتأهيل العاملين الذين يستخدمون التكنولوجيا الرقمية في المؤسسة ليتمكنوا من إتقان استخدامها وتوظيفها فيما يحقق تميز المؤسسة ووصولها إلى الميزة التنافسية بين مثلاتها من المؤسسات الأخرى.

٣,٣. فوائد الاتصال التنظيمي الرقمي

يوفر الاتصال التنظيمي الرقمي للمؤسسة كل ما تحتاجه من معلومات بسرعة ودقة كبيرة. وتتمثل فوائد الاتصال التنظيمي الرقمي في الآتي: (عليان، ٢٠١٧: ٥٨-٦٠)

Journal of University Studies for inclusive Research (USRIJ)
مجلة الدراسات الجامعية للبحوث الشاملة
ISSN: 2707-7675

- تقليل الحاجة إلى المقابلات وجهًا لوجه في المكاتب، مما يقلل كثيرًا من الوقت والجهد.
- وقف الأعمال الروتينية كالبحث في الملفات التقليدية، نظرًا للاعتماد على الملفات الرقمية التي تتسم بخاصية البحث اللحظي.
- توفير العمالة نظرًا لاستخدام النظم الآلية التي تقلل كثيرًا من الأيدي العاملة.
- الاتصال التنظيمي الرقمي يعمل على رفع معنويات العاملين وزيادة الارتياح والرضا الوظيفي لديهم.

النتائج

المقدمة

في هذا الفصل من الرسالة، سيتم تحليل البيانات التي تم جمعها من خلال الاستبيانات الموزعة على عينة من المؤسسات المستهدفة. الهدف الأساسي من هذا التحليل هو فحص وتقييم فاعلية الاتصال التنظيمي القائم على التكنولوجيا الرقمية في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسات. سيتم استخدام الأدوات الإحصائية المتاحة ضمن برنامج SPSS لتحليل الاستجابات، مما يتيح الفرصة لفهم أعمق للعلاقات بين مختلف المتغيرات واختبار صحة الفروض البحثية.

سيتم تقديم تحليل تفصيلي للاستجابات على كل سؤال في الاستبيان، مع التركيز على تحديد الاتجاهات والأنماط الملحوظة. سيتضمن الفصل أيضاً تحليلات متقدمة تهدف إلى استكشاف العلاقات بين استخدام التكنولوجيا الرقمية وفعالية الاتصال التنظيمي، باستخدام أساليب إحصائية مثل التحليل العاملي، تحليل الانحدار، وتحليل التباين حيثما يناسب.

تحليل الاستجابات لأسئلة الاستبيان

في جزء تحليل الاستجابات لأسئلة الاستبيان، سيتم النظر في كيفية تأثير التكنولوجيا الرقمية على الاتصال التنظيمي داخل المؤسسات المستهدفة في هذه الدراسة. لتحقيق ذلك، تم تقسيم الأسئلة المتضمنة في الاستبيان إلى محاور رئيسية تعكس

Journal of University Studies for inclusive Research (USRIJ)
مجلة الدراسات الجامعية للبحوث الشاملة
ISSN: 2707-7675

فئات البحث المختلفة. هذا التقسيم يساعد في تنظيم البيانات بشكل يتيح تحليلها بطريقة منهجية وفعالة، مما يمكننا من تقديم تحليل معمق لتأثير التكنولوجيا الرقمية على مختلف جوانب الاتصال التنظيمي.

محاور التحليل وفقًا لفئات البحث الرئيسية:

كفاءة الاتصال التنظيمي

- هنا سننظر في الاستجابات التي تقيم مدى كفاءة التكنولوجيا الرقمية في تسهيل الاتصالات الداخلية والخارجية.
- تحليل كيفية تأثير هذه التكنولوجيات على السرعة والدقة في نقل المعلومات.
- الأسئلة ذات الصلة تتضمن تقييم المشاركين لسهولة الوصول إلى المعلومات وتأثير ذلك على تحقيق الأهداف التنظيمية.

الأثر على جودة العمل

- تحليل البيانات المتعلقة بتأثير التكنولوجيا الرقمية على جودة العمل والإنتاجية داخل المؤسسات.
- الاهتمام بتقييم التحسينات في الأداء العام والقدرة على تحقيق معايير الجودة المطلوبة.
- الأسئلة تشمل موضوعات مثل تقليل الأخطاء، تحسين تسليم المشاريع، والتأثير على مهارات العاملين.

تعزيز الابتكار والتجديد

- دراسة كيفية دعم التكنولوجيا الرقمية للابتكار داخل المؤسسات.
- التحليل يشمل النظر في كيفية تمكين هذه التكنولوجيا للموظفين من اقتراح وتنفيذ أفكار جديدة.
- سيتم تقييم الاستجابات حول التأثيرات المباشرة وغير المباشرة للتكنولوجيا الرقمية على الإبداع التنظيمي.

Journal of University Studies for inclusive Research (USRIJ)
مجلة الدراسات الجامعية للبحوث الشاملة
ISSN: 2707-7675

المتغير	نعم	لا	ربما	لا اعلم
هل تعتقد أن استخدام التكنولوجيا الرقمية يسهم في تحسين فعالية الاتصال التنظيمي في المؤسسة؟	٦٣	٠	٤	١
هل يساهم الاتصال الرقمي في تسريع إنجاز الأعمال داخل المؤسسة؟	٦٣	٠	٣	١
هل يتيح لك الاتصال الرقمي التواصل بشكل فعال مع مختلف أقسام المؤسسة؟	٦٠	٠	٥	١
هل ساهمت التكنولوجيا الرقمية في تعزيز جودة الاتصال بين الموظفين؟	٥٩	١	٦	١
٥ – هل ترى أن الاتصال التنظيمي القائم على التكنولوجيا يساعد في تقليل الأخطاء في العمليات؟	٥٢	٢	١٢	١
هل تلاحظ فرقًا في الكفاءة التشغيلية منذ تطبيق تقنيات الاتصال الرقمي؟	٥٤	١	٨	٣
هل ترى أن التدريب على استخدام التقنيات الرقمية يعزز فعالية الاتصال؟	٥٩	٠	٤	١

تظهر البيانات تأثيرًا إيجابيًا واضحًا للتكنولوجيا الرقمية على فعالية الاتصال التنظيمي، حيث يعتقد اغلب المشاركين أن التكنولوجيا تسهم في تحسين الاتصال داخل المؤسسات، وكذلك في تسريع إنجاز الأعمال. الاتصال الرقمي يفضي إلى تواصل أكثر فعالية بين الأقسام المختلفة، مع تقدير كبير لدوره في تعزيز جودة الاتصال بين الموظفين وتقليل الأخطاء. إضافة إلى ذلك، يلاحظ الغالبية تحسنًا في الكفاءة التشغيلية نتيجة لتبني تقنيات الاتصال الرقمي.

Journal of University Studies for inclusive Research (USRIJ)
مجلة الدراسات الجامعية للبحوث الشاملة
ISSN: 2707-7675

اتخاذ القرار وتعزيز الشفافية

المتغير	نعم	لا	ربما	لا اعلم
هل يُحسن الاتصال الرقمي من عملية اتخاذ القرارات داخل المؤسسة؟	٥١	٢	١١	٢
هل يسهم الاتصال الرقمي في تعزيز الشفافية في نقل المعلومات داخل المؤسسة؟	٤٨	٣	١٢	٣
هل تلاحظ فرقًا في الكفاءة التشغيلية منذ تطبيق تقنيات الاتصال الرقمي؟	٤٤	٨	١٢	٢

البيانات تشير إلى أن الاتصال الرقمي له تأثير إيجابي على اتخاذ القرارات وتعزيز الشفافية داخل المؤسسات، حيث يرى ٥١ مشاركًا أن الاتصال الرقمي يُحسن من عملية اتخاذ القرارات، و٤٨ مشاركًا يعتقدون أنه يسهم في تعزيز الشفافية. على الرغم من الاستجابات الإيجابية، هناك تحفظات ملحوظة، حيث أعرب ١١ مشاركًا عن تحفظهم بـ"ربما" بالنسبة لتأثيره على اتخاذ القرارات، و١٢ مشاركًا لديهم نفس التحفظ بالنسبة لتعزيز الشفافية. هذه النتائج تدل على وجود تقدير لدور التكنولوجيا الرقمية في تحسين العمليات الإدارية ولكنها تشير أيضًا إلى ضرورة النظر في تحديات وعوائق قد تعيق تحقيق الفعالية المثلى لهذه التقنيات.

العمل الجماعي وتحقيق الأهداف الاستراتيجية

المتغير	نعم	لا	ربما	لا اعلم
هل يساعد الاتصال الرقمي في تحسين روح العمل الجماعي بين الموظفين؟	٤٤	٤	١٦	٢
هل تعتقد أن الاتصال الرقمي يزيد من رضا الموظفين عن العمل؟	٤٦	١	١٧	٢
هل يُسهم الاتصال الرقمي في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة؟	٥٩	٠	٤	١
هل يساعد الاتصال الرقمي في زيادة الابتكار داخل المؤسسة؟	٥٠	٤	١٠	٢

Journal of University Studies for inclusive Research (USRIJ)
مجلة الدراسات الجامعية للبحوث الشاملة
ISSN: 2707-7675

البيانات تعكس تأثيراً إيجابياً للاتصال الرقمي على تحسين روح العمل الجماعي وتحقيق الأهداف الاستراتيجية داخل المؤسسات. يرى ٤٤ مشاركًا أن الاتصال الرقمي يساعد في تحسين روح العمل الجماعي، بينما يعتقد ٤٦ مشاركًا أنه يزيد من رضا الموظفين، مما يشير إلى دور إيجابي في تعزيز التعاون والرضا الوظيفي. بالإضافة إلى ذلك، أكد ٥٩ مشاركًا أن الاتصال الرقمي يسهم في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة، مما يعزز من فعالية التقنيات الرقمية في دعم التوجهات الاستراتيجية والابتكار، حيث يرى ٥٠ مشاركًا أن الاتصال الرقمي يساعد في زيادة الابتكار داخل المؤسسات. ومع ذلك، تظهر الاستجابات بعض التحفظات، خاصة في تأثيره على روح العمل الجماعي وزيادة الابتكار، حيث أبدى عدد من المشاركين تحفظات بإجابة "ربما". هذه النتائج تؤكد الحاجة إلى استراتيجيات مدروسة لتحقيق الاستفادة القصوى من الأدوات الرقمية في تعزيز التعاون والابتكار في بيئة العمل.

الاستجابة للطوارئ والوصول للمعلومات

المتغير	نعم	لا	ربما	لا اعلم
هل ترى أن الاتصال الرقمي يزيد من فاعلية العمل في الحالات الطارئة؟	٥٩	٠	٦	١
هل يساعد الاتصال الرقمي في حل المشاكل بسرعة أكبر من الوسائل التقليدية؟	٥٥	١	٩	١
هل يوفر الاتصال الرقمي سهولة أكبر في الوصول إلى المعلومات المطلوبة؟	٥٩	٠	٥	١
هل يقلل الاتصال الرقمي من التكاليف التشغيلية للمؤسسة؟	٥٣	٣	٩	١

البيانات تُظهر دور الاتصال الرقمي في تعزيز الاستجابة للطوارئ وتسهيل الوصول إلى المعلومات بفعالية أكبر داخل المؤسسات. يؤكد ٥٩ مشاركًا أن الاتصال الرقمي يزيد من فاعلية العمل في الحالات الطارئة، ومثلهم يرون أنه يسهل الوصول إلى المعلومات المطلوبة بشكل أسرع وأكثر سهولة. بالإضافة إلى ذلك، يعتقد ٥٥ مشاركًا أن الاتصال الرقمي يساعد في حل المشاكل بسرعة أكبر مقارنة بالوسائل التقليدية، مما يدل على كفاءته في تحسين الأداء التشغيلي والإداري.

Journal of University Studies for inclusive Research (USRIJ)
مجلة الدراسات الجامعية للبحوث الشاملة
ISSN: 2707-7675

هناك أيضًا دلالات على أن التكنولوجيا الرقمية تساهم في تقليل التكاليف التشغيلية للمؤسسة، حيث يرى ٥٣ مشاركًا أن هذا الأمر يتحقق، مع وجود بعض التحفظات من قبل المشاركين الآخرين. هذه النتائج تبرز أهمية الاتصال الرقمي كأداة استراتيجية للمؤسسات في تعزيز الكفاءة والفعالية، خاصة في مواجهة الطوارئ وتحسين الأداء العام.

قياس الفرضيات

١- فاعلية الاتصال التنظيمي القائم على التكنولوجيا الرقمية في تحقيق أهداف المؤسسة: البيانات تظهر تأييدًا قويًا لهذه الفرضية، حيث يرى الغالبية أن التكنولوجيا الرقمية تسهم بشكل فعال في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة. حيث توافق المشتركين على اسئلة هذا الموضوع ب نعم تدعم هذه الفرضية بقوة.

٢- الاتصال التنظيمي له دور حيوي في المؤسسة: الاستجابات تدعم بوضوح هذه الفرضية، إذ يعترف المشاركون بأهمية الاتصال التنظيمي في تحسين الأداء العام وتعزيز التعاون والفعالية داخل المؤسسات. هذا يشير إلى الدور الأساسي والمحوري للاتصال التنظيمي في تحقيق الكفاءة والتميز المؤسسي.

٣- التكنولوجيا الرقمية لها دور فعال في تسريع أعمال المؤسسة: هذه الفرضية تجد أيضًا دعمًا كبيرًا من خلال البيانات، حيث أكدت استجابات الغالبية على أن التكنولوجيا الرقمية تسهم في تسريع الأعمال وزيادة الكفاءة التشغيلية، مما يؤكد على الدور الفعال للتكنولوجيا في تحسين العمليات اليومية.

٤- توجد علاقة ارتباطية بين التكنولوجيا الرقمية وفاعلية الاتصال التنظيمي للمؤسسة: البيانات تشير إلى وجود علاقة إيجابية وثيقة بين استخدام التكنولوجيا الرقمية وتحسين الاتصال التنظيمي. الاستجابات تؤكد أن التكنولوجيا الرقمية لا تقتصر على تحسين الكفاءة فحسب، بل تعزز أيضًا من فعالية الاتصال بين مختلف الأقسام والمستويات داخل المؤسسة.

Journal of University Studies for inclusive Research (USRIJ)
مجلة الدراسات الجامعية للبحوث الشاملة
ISSN: 2707-7675

خاتمة:

من خلال ما تم تناوله في هذا البحث، تتضح الأهمية البالغة لتوظيف الاتصال التنظيمي القائم على التكنولوجيا الرقمية في تحقيق أهداف المؤسسة. فقد أثبتت الدراسة أن التكنولوجيا الرقمية تلعب دورًا محوريًا في تحسين فعالية وكفاءة الاتصال التنظيمي، مما يعزز القدرة التنافسية للمؤسسة ويساهم في تحقيق التميز والإبداع في الأداء المؤسسي.

لقد تناول البحث في بدايته مفهوم الاتصال التنظيمي وأهميته في المؤسسات، ثم انتقل إلى استعراض التكنولوجيا الرقمية وخصائصها وفوائدها، وأخيرًا استعرض العلاقة الارتباطية بين الاتصال التنظيمي والتكنولوجيا الرقمية. وأظهرت النتائج أن المؤسسات التي تعتمد على التكنولوجيا الرقمية في اتصالها التنظيمي تتميز بقدرة أعلى على التفاعل السريع مع المتغيرات والمستجدات، وتستطيع تقديم خدمات ذات جودة عالية للعملاء والمتعاملين.

كذلك، سلط البحث الضوء على بعض الدراسات السابقة التي تناولت هذا الموضوع، مما أتاح فهمًا أعمق للتحديات والفرص المرتبطة بتطبيق التكنولوجيا الرقمية في الاتصال التنظيمي. وأكدت تلك الدراسات على ضرورة تبني المؤسسات للاتصال الرقمي لتلبية متطلبات العصر الحديث وتحقيق النجاح المستدام.

في الختام، يجب على المؤسسات التي تسعى للتميز في بيئة الأعمال المتغيرة والمتطورة أن تستثمر في التكنولوجيا الرقمية وتعمل على تدريب وتأهيل العاملين على استخدامها بفعالية. إن التحول الرقمي ليس خيارًا بل ضرورة حتمية لضمان بقاء المؤسسة ونموها في السوق التنافسية. لذا، يتعين على المؤسسات تبني استراتيجيات واضحة لتوظيف التكنولوجيا الرقمية في الاتصال التنظيمي وتحقيق أهدافها الاستراتيجية بكفاءة وفعالية.

Journal of University Studies for inclusive Research (USRIJ)
مجلة الدراسات الجامعية للبحوث الشاملة
ISSN: 2707-7675

المراجع:

- إبراهيم، س. م. (٢٠١٢). الاتصال وتداول المعلومات في العالم الرقمي. القاهرة: المصرية للتسويق والتوزيع "إمدكو".
- البطل، م. م. إ. (٢٠١٠). تكنولوجيا الاتصالات المعاصرة الشخصية والإدارية ونظم المعلومات. القاهرة: دار النهضة العربية للنشر والتوزيع.
- بعزيز، إ. (٢٠١٧). تكنولوجيا الاتصال الحديثة وتأثيراتها الاجتماعية والثقافية. القاهرة: دار الكتاب الحديث.
- التني، إ. م. ع. (٢٠٢١). المنصات الرقمية للمؤسسات الرسمية وغير الرسمية وإدارة القضايا الاجتماعية بالخليج العربي: دراسة مقارنة بين عينة من الجامعات السودانية وعينة من الجامعات بدولة الإمارات العربية. المجلة الدولية للإعلام والاتصال الجماهيري، ٣(٢)، ٨٩-١٣٠.
- جاب الله، ح.، و بن عمروش، ف. (٢٠٢١). التكنولوجيا الرقمية: قراءة في المفاهيم وبعض الأبعاد النظرية. المجلة العلمية للتكنولوجيا وعلوم الإعاقة، ٣(١)، ١١٩-١٤٧.
- جودة، م. أ. أ. (٢٠١٩). المكتبات ومهارات العصر الرقمي. الإسكندرية: مؤسسة شباب الجامعة.
- الجوهر، م. ن. (٢٠١٤). الاتصال التنظيمي (الإصدار الثاني). بيروت: دار الكتاب الجامعي.
- خلود، ع. (٢٠١٣). دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين جودة المعلومات وانعكاساته على التنمية الاقتصادية (رسالة دكتوراه). كلية العلوم الاقتصادية، بغداد.
- شعيب، ح. م. (٢٠٢٣). العلاقة بين معوقات الاتصال التنظيمي والسلوك الإبداعي في ضوء الدور الوسيط لنمط الحياة الرقمي للعاملين. المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، (٣)، ٣٦٣-٤١٢.
- الشمايلة، م. ع. (٢٠١٤). الإعلام الرقمي الجديد. عمان: دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع.

Journal of University Studies for inclusive Research (USRIJ)
مجلة الدراسات الجامعية للبحوث الشاملة
ISSN: 2707-7675

- الشوابكة، ع. ع. (٢٠١١). دور نظم وتكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية. عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
- طلعت، م. م. (٢٠٠٢). مدخل إلى علم الاتصال. الإسكندرية.
- عثمان، أ. أ. (٢٠٢٢). دور الاتصال التنظيمي في ضمان الجودة بمؤسسات التعليم العالي وفقا لنموذج "جوزيف جوران" للجودة: دراسة ميدانية على جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، ٦(٢٧)، ٢٨-٥٤.
- عليان، ز. (٢٠١٧). الاتصال الإلكتروني في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية. الجزائر: موفم للنشر.
- عمارية، ع.، و سبتي، ر. (٢٠٢٠). مستقبل الاتصال التنظيمي في ظل البيئة الرقمية: آفاق وتحديات. المجلة الجزائرية للعلوم الاجتماعية والإنسانية، ٨(١)، ٣٨٦-٤٠١.
- العويسات، ج. د. (٢٠٠٣). السلوك التنظيمي والتطوير الإداري. الجزائر: دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع.
- فرشان، د. (٢٠٢٠). الاتصال التنظيمي. كلية علوم الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر.
- الفهداوي، م. ع. م. (٢٠٢٢). دور القيادة الرقمية في تحقيق التألق التنظيمي: دراسة تحليلية لآراء عينة من القيادات الإدارية في شركات الاتصالات المتنقلة العراقية. مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، ١٤(٢)، ٢٤١-٢٥٦.
- كافي، م. ي. (٢٠١٧). الاتصال والصراع التنظيمي. عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع.
- المعايعة، س. س. س.، و المهايرة، م. س. ز. (٢٠٢٣). أثر التكنولوجيا الرقمية على أداء العاملين: دراسة تطبيقية في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي الأردني (رسالة ماجستير). جامعة الإسراء الخاصة.
- مولود، ر.، و مولاي علي، ز. (٢٠٢٢). التحول الرقمي ودوره في فعالية العملية الاتصالية للمؤسسات: دراسة ميدانية بمؤسسة ستار براندس الخاصة. المجلة الدولية للاتصال الاجتماعي، ٩(٢)، ٢٠٥-٢٢٥.

- هارون، م. (٢٠١٢). تكنولوجيا الاتصال الحديثة: المسائل النظرية والتطبيقية. القاهرة: دار الألمعية للنشر.
- الهامشي، م. (٢٠١٢). تكنولوجيا وسائل الاتصال الجماهيري. الأردن: دار أسامة للنشر.
- Banta, B. R. (2020). International cyberpolitics. In Oxford Research Encyclopedia of International Studies. Oxford University Press.
- Morris, T., & Pavett, C. M. (1992). Management style and productivity in two cultures. Journal of International Business Studies, 23(1), 169-179.
- Mousavi, S. H., & Meshkini, A. (2011). The relationship between coaches' leadership styles with the athletes' sex and age. International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences, 1(3), 337-341.
- Rouse, W. B. (2019). Computing possible futures. Oxford University Press.