



جامعة غرداية  
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي  
الميدان: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
الشعبة: علوم التسيير  
التخصص: إدارة أعمال

بعنوان

تأثير وسائل التواصل الاجتماعي على الفعالية التنظيمية  
(دراسة حالة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال غير الأجراء بولاية غرداية)

تحت إشراف:  
أ.د/ بلعور سليمان

من إعداد الطالبتين:  
كلاخي مروة  
لبوابي مليكة

نوقشت أمام اللجنة المكونة من السادة:

الصفة	الجامعة	الرتبة	الإسم واللقب
رئيسا	غرداية	محاضر أ	سايق عبد الله
مشرفا ومقررا	غرداية	أستاذ	بلعور سليمان
مناقشا	غرداية	أستاذ مساعد ب	بن حكوم علي

السنة الجامعية: 2024/2023



# شكر وعرفان 2024

الحمد لله نحمده ونشكره على نعمه وآلائه وفضله أن وفقنا وسدد خطانا وما كنا لنصل إلى ما وصلنا إليه لولا عونته وفضله وتوفيقه. على الأهل نمشي، والأهل يدفعا إلى أن نرد الفضل لأصحابه ومستحقه وإلى كل من ساعدنا في إنجاز هذا العمل.

فنتقدم بالشكر الخالص إلى المشرف الأستاذ الدكتور بلعور سليمان على قبوله

الإشراف على هذا العمل و الذي كان خير عون لنا في هذه المرحلة وعلى كل ما ساعدنا به من توجيهات ونصائح وتسهيلات. ثم إلى كل المنتمين لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة غرداية بصفة عامة ثم للمنتمين لقسم علوم التسيير من أساتذة وطلبة وعمال مهنيين وإداريين بصفة خاصة

إلى كل الأساتذة والطلبة وزملاء الدراسة بشعبة علوم التسيير خاصة

ثم الشكر الجزيل إلى السادة أعضاء اللجنة على قبولهم مناقشة هذا العمل.

الحمد لله الذي تتم بنعمته الصالحات وتقضى بتوفيقه الحاجات أولا ودائما وأبدا.



الحمد والشكر لله رب العالمين جاد على عباده بنور العلم، فأنعم وتفضل علينا  
بتوفيقنا في إنهاء إنجاز هذا العمل في سبيل العلم. ثم أذكى الصلاة والسلام على صفيه

وخليليه سيدنا محمد، خير من تعلم ثم علم.

إلى نبع الحياة وسبب الوجود الوالدين الكريمين أطال الله في عمرهما بالصحة والعافية

في الخير وللخير ومن أجل الخير. وجعل ما قمنا به من جهد في ميزان حسانتكما

كلما استفاد منه طالب دراسة أو بحث أو علم.

إلى سند في الحياة إخواني وأخواتي وأزواجهم وأولادهم، حفظهم الله تعالى

بحفظه ووفقهم إلى الخير بتوفيقه، كل واحد باسمه،

إلى كل العائلة الكريمة صغيرا وكبيرا

. إلى جنود الخفاء من أحابب وأصدقاء وزملاء الدراسة لا يسع المقام لذكرهم كل

واحد باسمه،

إلى كل من علمنا ولو حرفا واحد طول الحياة التعليمية

إلى من نصحننا لوجه الله وإلى كل من يتمنى لنا الخير

الملخص:

تهدف الدراسة إلى تحليل تأثير وسائل التواصل الاجتماعي على الفعالية التنظيمية في صندوق الضمان الاجتماعي للعمال غير الاجراء بولاية غرداية، وقد اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي. وبخصوص أداة الدراسة تم استخدام الاستبيان لجمع البيانات ووجه لمجتمع الدراسة المتمثل في 45 موظف، وقد وشملت الدراسة كامل الموظفين العاملين في الصندوق، وتم تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة. وأسفرت الدراسة عن مجموعة من النتائج أهمها: أن موظفي الصندوق لديهم تصور إيجابي وواضح وتقييم مرتفع للدور والتأثير ومضمون استخدام وسائل التواصل الاجتماعي، حيث يؤدي توظيف هذه الوسائل بشكل فعال لبلوغ مختلف أهداف الصندوق، وتوصي الدراسة بتطوير استراتيجية شاملة لاستخدام وسائل التواصل الاجتماعي داخل الصندوق، وتخصيص موارد كافية لإدارة وسائل التواصل الاجتماعي بشكل فعال، ووضع أهداف واضحة ومحددة للصندوق.

**الكلمات المفتاحية:** وسائل تواصل إجتماعي، فعالية تنظيمية

**Summary:**

The study aims to analyze the impact of social media on organizational effectiveness in the Social Security Fund for Non-Salaried Workers in the Ghardaia region. The study utilized a descriptive-analytical approach, and data was collected using a questionnaire from a sample of 45 employees representing the entire workforce of the fund. The data was analyzed using appropriate statistical methods, and the study resulted in a number of key findings, including that the employees have a positive perception and high evaluation of the role and impact of social media usage. The study recommends developing a comprehensive strategy for using social media within the fund, allocating sufficient resources for effectively managing social media, and setting clear and specific goals for the fund.

**Keywords:** Social Media, Organizational Effectiveness

فهرس المحتويات

الرقم	العنوان
-	شكر وعرفان
-	الاهداءات
-	الملخص
I	قائمة المحتويات
II	قائمة الجداول
III	قائمة الاشكال
IV	قائمة الاختصارات والرموز
V	قائمة الملاحق
<b>الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية</b>	
05	تمهيد
06	المبحث الأول: ماهية وسائل التواصل الاجتماعي والفعالية التنظيمية
06	المطلب الأول: ماهية وسائل التواصل الاجتماعي
18	المطلب الثاني: ماهية الفعالية التنظيمية
31	المبحث الثاني: الدراسات السابقة
31	المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية
37	المطلب الثاني: الدراسات السابقة باللغة الأجنبية
39	المطلب الثالث: تعليق الدراسات السابقة ومقارنتها بالدراسة الحالية
43	خلاصة الفصل
<b>الفصل الثاني: دراسة ميدانية تأثير وسائل التواصل الاجتماعي على الفعالية التنظيمية لدى موظفي CASNOS بولاية غرداية.</b>	
46	تمهيد
47	المبحث الأول: الطريقة والاجراءات المتبعة في الدراسة الميدانية
47	المطلب الأول: تقديم صندوق الضمان الاجتماعي للعمال غير الأجراء بغرداية
50	المطلب الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية
58	المطلب الثالث: تحديد الأساليب الإحصائية المناسبة لتحليل البيانات
62	المبحث الثاني: عرض وتحليل بيانات الاستبيان واختبار الفرضيات ومناقشتها
62	المطلب الأول: عرض وتحليل بيانات المستجوبين نحو المتغيرات الشخصية
67	المطلب الثاني: عرض وتحليل بيانات المستجوبين نحو متغيرات الدراسة
80	المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة

## قائمة المحتويات

92	خلاصة الفصل
93	خاتمة
97	قائمة المصادر والمراجع
105	الملاحق

## قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
.1	عرض الدراسات السابقة ودراستنا الحالية	39
.2	أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية	42
.3	توزيع واسترجاع الاستبانات.	52
.4	هيكل أداة الدراسة (الاستبيان)	53
.5	مقياس Likert المستخدم في الاستبيان	54
.6	صدق الاتساق البنائي لأداة الدراسة	55
.7	قيمة معامل (Cronbach's Alpha) للاستبيان	57
.8	نتائج كشف نوع التوزيع الطبيعي (Tests of Normality) للبيانات	61
.9	توزيع افراد المجتمع حسب الجنس	62
.10	توزيع افراد المجتمع حسب العمر	63
.11	توزيع افراد المجتمع حسب المستوى التعليمي	64
.12	توزيع افراد المجتمع حسب عدد سنوات الخدمة	65
.13	نتائج تحليل إجابات أفراد المجتمع على عبارات: البعد الأول (دور وسائل التواصل الاجتماعي)	67
.14	نتائج تحليل إجابات أفراد المجتمع على عبارات: البعد الثاني (تأثير وسائل التواصل الاجتماعي)	70
.15	نتائج تحليل إجابات أفراد المجتمع على عبارات: البعد الثالث (مضمون وسائل التواصل الاجتماعي)	73
.16	نتائج تحليل إجابات أفراد المجتمع على عبارات: المحور الثاني (الفعالية التنظيمية)	76
.17	نتائج اختبار الفرضية الرئيسية	82
.18	نتائج اختبار الفرضيات الفرعية	85

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
22	علاقة الأداء بالفعالية والكفاءة	.1
48	الهيكل التنظيمي للصندوق الضمان الاجتماعي للعمال غير الأجراء بولاية غرداية	.2
51	رسم نموذج الدراسة	.3
52	توزيع الاستبيانات على عينة الدراسة	.4
63	تمثيل بياني لتوزيع افراد مجتمع الدراسة حسب متغير الجنس	.5
64	تمثيل بياني لتوزيع افراد مجتمع الدراسة حسب متغير العمر	.6
65	تمثيل بياني لتوزيع افراد مجتمع الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي	.7
66	تمثيل بياني لتوزيع افراد مجتمع الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي	.8
76	ترتيب أبعاد وسائل التواصل الاجتماعي في الصندوق	.9
80	ترتيب عبارات المحور الثاني حسب وجهة نظر افراد مجتمع الدراسة	.10
89	نتائج اختبار الفرضيات	.11

قائمة الاختصارات والرموز

الرقم	الإختصار	المدلول	الدلالة باللغة العربية
1	CASNOS	LA Caisse nationale de sécurité sociale des non –salariés	صندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال غير الأجراء

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
106	الاستبيان	01
110	مخرجات برنامج الحزمة الاحصائية	02
117	قائمة الاساتذة المحكمين لأداة الدراسة (الاستبيان)	03

# مقدمة

### توطئة

خلق الله تعالى الانسان وزوده بالحواس ليكون قادر على الاتصال بمحيطه الخارجي حيث فطره على خاصية التواصل الاجتماعي، ولان الانسان اجتماعي يعتبر التواصل مع الاخرين حاجة من حاجاته الأساسية. ان وسائل التواصل الاجتماعي أصبحت لها أهمية في كافة المؤسسات، ولدى الافراد خاصة لان لها دور مهم في توفير تقنيات متطورة لتحقيق التواصل والتعاون مع كافة الأشخاص للتعرف على كافة القضايا بمختلف المجالات وهي وسيلة مهمة وضرورية لجلب الافراد والتأثير عليهم وبما أن الفرد هو جزء من المؤسسة ويعمل فيها، وبما أنه أصبح يعتمد على وسائل التواصل الاجتماعي كثيرا في حياته فإن المؤسسة لا شك تتأثر بهذه الوسائل كونها أصبحت جزءا مهما من نشاطها، تعتمد عليها أحيانا كثيرة في النشر والتسويق والاتصال. من ناحية أخرى تسعى كل مؤسسة إلى تحقيق الفعالية التنظيمية لتنجح وتنفذ أهدافها بشكل المطلوب واللازم، وكما تعتبر من أبرز الغايات التي تنشدها أي مؤسسة، وباختصار شديد فإن الفعالية التنظيمية توحى بمدى نجاح المؤسسة في تحقيق نتائجها المستهدفة، وبما أن الفعالية التنظيمية تتأثر بعدديد من العوامل داخل المؤسسة فإن لوسائل التواصل الاجتماعي وبعد انتشار استعمالها داخل المؤسسات أثرا يتوقف على نوع الوسائل المستعملة ومضمونها ونجاعة استعمالها من هنا يمكننا التوصل لطرح الإشكالية التالية لهذه الدراسة:

### الإشكالية الرئيسية:

ما هو أثر وسائل التواصل الاجتماعي على الفعالية التنظيمية لدى CASNOS ؟

### الأسئلة الفرعية:

للتعمق أكثر في الموضوع يمكننا تجزئة الإشكالية الرئيسية في الأسئلة التالية:

- ❖ ما هو أثر دور وسائل التواصل الاجتماعي على الفعالية التنظيمية لدى CASNOS ؟
- ❖ ما هو إنعكاس تأثير وسائل التواصل الاجتماعي على الفعالية التنظيمية لدى CASNOS ؟
- ❖ ما هو أثر مضمون وسائل التواصل الاجتماعي على الفعالية التنظيمية لدى CASNOS ؟

### فرضيات الدراسة:

للإجابة عن التساؤلات الدراسة، قمنا بصياغة الفرضيات التالية:

- . الفرضية الاولى: يوجد أثر لدور وسائل التواصل الاجتماعي على الفعالية التنظيمية لدى CASNOS .
- . الفرضية الثانية: يوجد أثر لتأثير وسائل التواصل الاجتماعي على الفعالية التنظيمية لدى CASNOS .

الفرضية الثالثة: يوجد أثر لمضمون وسائل التواصل الاجتماعي على الفعالية التنظيمية لدى

### .CASNOS

#### مبررات اختيار الموضوع:

يرجع اختيارنا لهذا الموضوع للأسباب التالية.

- ارتباط الموضوع بتخصص إدارة الأعمال.
- اقبال متزايد على استخدام وسائل التواصل الاجتماعي وانتشار استعمالها على مستوى الأفراد والمؤسسات.
- قلة الدراسات الأكاديمية التي تربط بين المتغيرين، حيث لم يتم التطرق لهذا الموضوع في كلية الاقتصاد والتجارية وعلوم التسيير بجامعة غرداية من قبل.

#### أهداف الدراسة:

- تهدف هذه الدراسة الى:
- المساهمة في إثراء الإطار النظري للموضوع.
- معرفة تأثير وسائل التواصل الاجتماعي على الفعالية التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة.
- الكشف عن طبيعة واتجاه العلاقة بين وسائل التواصل الاجتماعي والفعالية التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة.
- تحديد علاقة وأثر دور وسائل التواصل الاجتماعي على الفعالية التنظيمية محل الدراسة.
- تحديد علاقة وتأثير وسائل التواصل الاجتماعي على الفعالية التنظيمية محل الدراسة.
- تحديد علاقة وأثر مضمون وسائل التواصل الاجتماعي على الفعالية التنظيمية محل الدراسة.

#### أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في أهمية متغيري الدراسة اللذان تم تناولهما حيث يعتبر موضوع وسائل التواصل الاجتماعي موضوع الساعة لانتشار استعمالها بين الأفراد، وأيضاً في المؤسسات، حيث ان هناك تأثير واضح

لهذه الوسائل في عديد المؤسسات على كل الجوانب، وفي الإدارات العمومية و يزيد الأمر أهمية حيث تستعمل هذه الوسائل بشكل كبير مما يجعل تأثيرها المحتمل الكبير، ومع ربط استعمال هذه الوسائل بتحقيق الفعالية التنظيمية التي تستهدفها أي مؤسسة يزيد أهمية الموضوع وحساسيته، وخاصة في الإدارات العمومية التي اخترنا منها CASNOS غرداية كنموذج لنطبق عليه الدراسة.

### الحدود الدراسة:

- **الحدود المكانية:** تمت الدراسة في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء بغرداية.
- **الحدود الزمنية:** تم إجراء هذه الدراسة خلال الفترة من 14 أبريل 2024 إلى 02 ماي 2024.

### صعوبات الدراسة:

من خلال إنجازنا لهذه الدراسة واجهتنا بعض الصعوبات من أهمها ما يلي:

- نقص المراجع والمصادر التي تناولت الموضوع وخاصة المتغير الاول.
- صعوبة تحديد أبعاد قياس متغير وسائل التواصل الاجتماعي نظرا لقلة الدراسات فيه.
- صعوبة استرجاع الاستبيان بعد توزيعه نظرا لضغوط العمل في المؤسسة محل الدراسة.
- صغر حجم مجتمع الدراسة.

### منهج الدراسة:

للإجابة على الإشكالية والأسئلة الفرعية المطروحة واختبار الفرضيات اعتمدنا على المنهج الوصفي في الجانب النظري و المفاهيمي لعرض محتوى الدراسة، أما في الجانب التطبيقي فقد اعتمدنا على منهج دراسة الحالة.

### تقسيمات الدراسة:

من أجل معالجة هذه الموضوع تم تقسيم هذه الدراسة على النحو التالي:

خصصنا **الفصل الأول** للإطار النظري و المفاهيمي و الدراسات السابقة، وتطرقنا فيه إلى مبحثين رئيسيين ، ففي المبحث الأول تناولنا ماهية وسائل التواصل الاجتماعي و الفعالية التنظيمية، أما بالنسبة للمبحث الثاني فتناولنا فيه الدراسات السابقة والذي تطرقنا فيه الى الدراسات باللغة العربية و باللغة الأجنبية المرتبطة بموضوع الدراسة و اجراء المقارنة بينهما وبين الدراسة الحالية.

أما **الفصل الثاني** المعنون بالدراسة الميدانية لدى عينة من موظفي CASNOS فكان لدراسة الحالة،

حيث استهل الفصل بتقديم المؤسسة، ثم عرض وتحليل المعالجة الاحصائية لأداة الدراسة، وعرض النتائج المتوصل إليها بعد اختبار الفرضيات.

# الفصل الأول

الأدبيات النظرية والتطبيقية

### تمهيد:

في عالم مليء بالتقنيات والتطورات الرقمية، أصبحت وسائل التواصل الاجتماعي لا غنى عنها في ساحة العمل. فهي وسيلة للتواصل الشخصي، من خلال تسهيل التواصل وتبادل المعرفة بين أفراد المنظمة، وتعزيز التفاعل والتعاون، تساهم وسائل التواصل الاجتماعي في تحسين تنظيم العمل وزيادة الإنتاجية. ومع ذلك، يتعين علينا أيضًا التفكير في كيفية إدارة هذه الوسائل بحكمة لتجنب التشتت والانحراف عن الأهداف الرئيسية للمنظمة، سنتطرق في هذا الفصل إلى مبحثين:

- المبحث الأول: الأدبيات النظرية لوسائل التواصل الاجتماعي والفعالية التنظيمية
- المبحث الثاني: الدراسات السابقة

### المبحث الأول: الأدبيات النظرية لوسائل التواصل الاجتماعي والفعالية التنظيمية

#### المطلب الأول: ماهية وسائل التواصل الاجتماعي

سنتطرق في هذا المطلب إلى مفهوم ونشأة وسائل التواصل الاجتماعي وكذلك الدوافع المؤدية إلى استخدامها مع إبراز أهم نتائجها الايجابية والسلبية.

#### الفرع الأول: نشأة ومفهوم وسائل التواصل الاجتماعي

##### أولاً: نشأة وسائل التواصل الاجتماعي

عند الحديث عن مراحل تطور الشبكات الاجتماعية في الفضاء المعلوماتي، تجدر الإشارة إلى مرحلتين أساسيتين: **المرحلة الأولى** : ويمكن وصفها بالمرحلة التأسيسية للشبكات الاجتماعية، وهي المرحلة التي ظهرت مع الجيل الأول للويب<sup>1</sup> ، حيث كان أول ظهور لهذه الشبكات أو المواقع الاجتماعية في بداية التسعينات الميلادية في الولايات المتحدة الأمريكية، ففي **1995** صمم راندي كولزادر موقع **Classmates.com**، وكان الهدف منه مساعدة الأصدقاء و الزملاء الذين جمعتهم الدراسة في مراحل حياتية متعددة و فرقتهم ظروف الحياة العملية في أماكن متباعدة، و كان هذا الموقع يلبي رغبة هؤلاء الأصدقاء و الزملاء في التواصل فيما بينهم إلكترونياً، بعد ذلك توالى تأسيس مواقع الشبكات الاجتماعية ، الى أن أصبحت هذه الشبكات تستقطب أكثر من ثلثي مستخدمي الانترنت.<sup>2</sup>

و تبع ذلك، محاولة ناجحة لموقع اجتماعي آخر و هو موقع **SixDegrees.com** و كان ذلك عام 1997، و ركز ذلك الموقع على الروابط الاجتماعية المباشرة بين الأشخاص بغض النظر عن انتماءاتهم العلمية أو العرفية أو الدينية، و كان ذلك للانفتاح على عالم التواصل الاجتماعي بدون حدود، و قد أتاح للمستخدمين مجموعة من الخدمات كإنشاء الملفات الشخصية و إرسال الرسائل الخاصة للأصدقاء<sup>3</sup> شهدت هذه المرحلة أيضاً انشاء مواقع شهيرة أخرى، مثل موقع **LiveJournal** ، و هو موقع **Cycuorld** عام 1999، الذي أنشأ في كوريا و موقع **Kyze**، الذي كان يهدف الى تكوين شبكات اجتماعية لرجال الأعمال لتسهيل التعاملات التجارية، و كان أبرز ما ركزت عليه مواقع التواصل الاجتماعي في بدايتها خدمة الرسائل القصيرة و الخاصة

<sup>1</sup> جبريل حسن العريشي، سلمى بنت عبد الرحمن محمد الدوسري، الشبكات الاجتماعية والقيم رؤية تحليلية، دار المنهجية للنشر، عمان، الأردن، 2015، ص 24، 25.

<sup>2</sup> رندا عاشور عبد العزيز، دور مواقع شبكات التواصل الاجتماعي في تدعيم الصورة الإعلامية لرئيس الدولة في ظل اندلاع الثورات العربية، دار المكتب العربي للمعارف، القاهرة، مصر، 2015، ص 22-23.

<sup>3</sup> محمد الأمين أحمد عبد مزوك الجنابي، مواقع التواصل الاجتماعي والحراك الشعبي، المركز الديمقراطي العربي، برلين، ألمانيا، 2020، ص 59.

بالأصدقاء، و على الرغم من أنها وفرت بعض خدمات الشبكات الاجتماعية الحالية ، الا أنها لم تستطع أن تدرجها على مؤسسيها، ولم يكتب للكثير منها البقاء.<sup>1</sup>

ومن ثم ظهرت شبكات تواصل اجتماعي أخرى، ولكنها لم تحقق النجاح المطلوب بين الأعوام 1999 الى 2001، ولكن الميلاد أو الظهور لشبكات التواصل الاجتماعي كما نعرفها في هذا الوقت كان عام 2002، اذ ظهرت Friendster.Com التي حققت نجاحا كبيرا، وقد تم تصميم هذا الموقع ليكون وسيلة للتعارف والصدقات المتعددة بين مختلف فئات المجتمع العالمي، وقد نال شهرة كبيرة في تلك الفترة.

**المرحلة الثانية:** يمكن وصف المرحلة الثانية بأنها الموجة الثانية للويب Web2 ، و المقصود هنا أنها ارتبطت بتطور خدمات الشبكة، و تعتبر مرحلة اكتمال الشبكات الاجتماعية، و يمكن أن تؤرخ لهذه المرحلة بانطلاق موقع Myspace. و هو الموقع الأمريكي المشهور عام 2005، و يعد من أوائل الشبكات الاجتماعية و الاكبر على مستوى العالم و نافسه الموقع الشهير الفيسبوك الذي انتشر بشكل موازي مع Myspace حيث وصل عدد المشتركين في موقع فيسبوك الى 800 مشترك بعد مرور 6 سنوات من إنشائه، و من ثم ظهور شبكات الويب و تعد مواقع تعليمية تتيح للمتعلمين و المعلمين المشاركة في الأنشطة و الآراء عن طرق اصدارات شخصية و مدونات و تواصل مع الأصدقاء فضلا عن انشاء ملفات شخصية، و حسب الاحصاءات فقد بلغ عدد مستخدمي مواقع التواصل الاجتماعي منها الفيسبوك 20 مليون مستخدم 70% يتمركز في مصر و المغرب و تونس و السعودية و الامارات و غيرها. وفي الآونة الأخيرة تحولت مواقع التواصل الاجتماعي بكافة أنواعها "فيسبوك، يوتيوب...." وغيرهم الى أداة للتأثير على المراهقين بشكل خاص وعلى المجتمع بشكل عام ومن النواحي الاجتماعية والسياسية والخلفية وغيرها، بحيث تعمل على التأثير بشكل ايجابي وسلبي.<sup>2</sup>

### ثانيا: مفهوم وسائل التواصل الاجتماعي

يطلق مصطلح الشبكات الاجتماعية على مجموعة من المواقع على شبكة الانترنت التي ظهرت مع الجيل الثاني للويب أو مايعرف باسم Web2 و هي تتيح التواصل ما بين الأفراد في بيئة مجتمع افتراضي يجمعهم على وفق مجموعات اهتمام أو شبكات انتماء، يتم هذا كله عن طريق خدمات التواصل المباشر مثل إرسال الرسائل.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> جبريل حسن العريشي، مرجع سابق، ص24.

<sup>2</sup> أوديني مريم، دور مواقع التواصل الاجتماعي في تكوين ثقافة الطفل، مذكرة ماستر، جامعة 08 ماي 1945 قالمة، 2021، ص32-33.

<sup>3</sup> حسين محمود هتيمي، العلاقات العامة وشبكات التواصل الاجتماعي، دار اسامة للنشر، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2015، ص82

وتعرف أيضا بأنها هي منظومة من الشبكات الإلكترونية التي تسمح للمشاركة فيها بإنشاء حساب خاص به، ومن ثمّ ربطه من خلال نظام اجتماعي إلكتروني مع أعضاء آخرين لديهم الاهتمامات والهوايات نفسها، أو جمعه مع أصدقاء الجامعة والثانوية.<sup>1</sup>

كما تعرف بأنها مصطلح يطلق على مجموعة من المواقع على شبكة الإنترنت العالمية، تتيح التواصل بين الأفراد في بيئة المجتمع الافتراضي، يجمعهم نفس الاهتمام والانتماء في نظام عالمي لنقل المعلومات، وتتيح هذه المواقع للأفراد التواصل والتفاعل في مجتمع افتراضي، يكون فيه علاقات جديدة بين أفرادها ويتقاسمون فيه هوايات واهتمامات مشتركة، وينشرون ويتبادلون فيه عددا من المواضيع والصور والفيديوهات التي يستقبلون تعليقات عليها من طرف المستخدمين الذين ينتمون لهذه الشبكات ويملكون روابط مشتركة.

وتسمح شبكات التواصل الاجتماعي للمستخدمين بإجراء نقاشات تفاعلية مباشرة بطريقة مكتوبة أو سمعية أو بصرية أو عقد اجتماعات و مؤتمرات بالصوت و الصورة من مناطق مختلفة، كما يمكن بث محاضرات على الهواء مباشرة. ومن الأمثلة على شبكات التواصل الاجتماعي WhatsApp , Skype, Viber, Face Book.<sup>2</sup>

وتعرف شبكات التواصل الاجتماعي كذلك بأنها خدمات يتم إنشاؤها وبرمجتها من قبل شركات كبرى لجمع أكبر عدد من المستخدمين والأصدقاء ومشاركة الأنشطة والاهتمامات، وللبحث عن تكوين صداقات والبحث عن اهتمامات وأنشطة لدى أشخاص آخرين يتشاركون معهم بإحدى الاشتراكات الفكرية أو غيرها، وتوفر هذه الخدمات ميزات مثل المحادثة الفورية والتراسل العام والخاص ومشاركة الوسائط المتعددة من صوت وصورة وفيديو والملفات، وقد استقطبت هذه الخدمات ملايين المستخدمين من شتى بلاد العالم<sup>3</sup>

ويعرفها (Richter & Koch) ". بأنها" التطبيقات والمنابر platforms ووسائل الإعلام عبر شبكة الإنترنت التي تهدف إلى تسهيل التفاعل والتعاون وتبادل المعلومات<sup>4</sup>

<sup>1</sup>فزاع فارس، يونس سميحة، تأثير مواقع التواصل الاجتماعي على هوية الشباب الجامعي دراسة ميدانية على عينة من الطلبة الجامعيين في

جامعتي برج بوعرييج والطارف، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة باتنة، المجلد 23، العدد 1، جوان 2022، ص 293.

<sup>2</sup>عبد الرزاق الدليمي، الإعلام وشبكات التواصل الاجتماعي، دار الابتكار للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2018، ص 140.

<sup>3</sup>سلطان بن محمد وآخرون، اثر استخدام وسائل التواصل الاجتماعي على تنشئة الطفل في المجتمع العماني، دراسة مقدمة من جمعية

الاجتماعيين العمانية إلى وزارة التنمية الاجتماعية، عمان، يونيو 2020، ص 49.

<sup>4</sup> Richter, A., Koch, M.): "Social software — status quo und Zukunft", Technischer Bericht, Nr. 2007–01, Fakultät für Informatik. Universität der Bundeswehr München; 2007, available on line: [www.sciencedirect.com](http://www.sciencedirect.com)(2007)

تُعرفها (Evans) بأنها " مشاركة اتصالية عبر، الإنترنت حيث يتم تداول الصور والفيديوهات والأخبار والمقالات والمدونات الصوتية للجمهور عبر مواقع التواصل الاجتماعي المختلفة"<sup>1</sup>، نستنتج من التعاريف السابقة: أن وسائل التواصل الاجتماعي هي عبارة عن شبكات الكترونية تعتمد على الإنترنت يتم من خلالها التواصل مع الأفراد سواء في العمل أو في المجال الشخصي باستخدام أجهزة الحاسوب أو الهواتف المحمولة.

### الفرع الثاني: دوافع استخدام وسائل التواصل الاجتماعي وخصائصها

#### أولاً: دوافع استخدام وسائل التواصل الاجتماعي

توجد دوافع عديدة تجعل الفرد يلجأ الى استخدام وسائل التواصل الاجتماعي بكثرة، أو ينشأ حسابات واحدا له على الأقل في كل مواقع التواصل الاجتماعي، وفيما يلي أهم العوامل التي تدفع الأفراد للاشتراك في هذه المواقع ما يلي:

➤ **المشاكل الأسرية:** تشكل الأسرة مكان الحماية والاستقرار لأفرادها، وفي حالة افتقاده لهذه البيئة

المتكاملة ككل، مما يجعل الشخص يبحث عن البديل لتعويض الحرمان لذلك مما يدفعه إلى اللجوء إلى مجتمعه الافتراضي وأصدقائه الافتراضيين عسى أن يجد عندهم ما لم يجده في أسرته.<sup>2</sup>

➤ **الفراغ:** حيث إن سوء استغلال الفرد للوقت يدفعه إلى استغلال وقت فراغه بالتواصل مع غيره عبر وسائل

التواصل الاجتماعي المتعددة في تطبيقاتها فتصبح وسيلة لتضييع الوقت بالتواصل الصوتي أو المكتوب أو الصور وغيرها من التطبيقات التي توفرها هذه الوسائل الحديثة.<sup>3</sup>

➤ **البطالة:** حيث أن البطالة وعدم توفر فرص العمل للأفراد تدفعه إلى الخروج إلى العالم الافتراضي (الإلكتروني) عسى أن يضيع وقته.

➤ **التسويق أو البحث عن الوظائف:** لقد أصبح العالم بحق سوقاً صغيرة، فإمكان المرء بكل سهولة أن يتمنى

ما يريد شراؤه و الحصول عليه و تملكه من بلاد لم يكن يبالغها إلا بشق الأنفس، فقد أصبحت وسائل

<sup>1</sup> Evans, D "Social Media Marketing: An Hour A day", second edition, John Wiley & Sons, Inc., Indiana U.S.A. P: 38. available on line: <http://books.google.com.eg/books..>, (2012):

<sup>2</sup> ربيحة كيوص، إدمان استخدام مواقع التواصل الاجتماعي وعلاقته بالاغتراب الاجتماعي لدى طلبة الجامعة، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، تخصص علم النفس وعلوم التربية والأطوفونيا، جامعة غرداية، 2021، ص50.

<sup>3</sup> مشري مرسي، شبكات التواصل الاجتماعي الرقمية نظرة في الوظائف، مجلة المستقبل العربي، العدد395، لبنان، يناير2012، ص157.

التواصل الحديثة أداة تسويقية فعالة، كونها منخفضة التكاليف، بالإضافة إلى سهولة الانضمام إليها و الاشتراك بها داخل و خارج العمل كما تعمل على ربط أصحاب العمل لطالبي العمل.<sup>1</sup>

➤ **المعرفة واكتساب الخبرة:** يتوفر من خلال هذه الوسائل الاجتماعية المعارف والمعلومات والخبرات الواسعة. وهي للبعض تعد مصدرا مهما للمعارف والاحتكاك الثقافي بما من شأنه إضافة إلى معلوماتهم وزيادة رصيدهم المعرفي.<sup>2</sup>

➤ **توسيع المعارف ومناقشة الآراء:** الانترنت شبكة عالمية شاملة لأي موضوع يحتاجه الإنسان وهو متاح يوميا في كل وقت، حيث تعد هذه الشبكات منابر للنقاش متيحة المجال أمام الأفراد للتعبير عن أفكارهم، فهي وسيلة جديدة لتبادل الأفكار والآراء وحشد التأييد ودعم قضية من القضايا.<sup>3</sup>

كما يمكن القول أنه توجد عدة غايات ودوافع تجعل الفرد ينتقل من العالم الواقعي إلى العالم الافتراضي و ينشأ حسابا واحدا له على الأقل في إحدى شبكات التواصل الاجتماعي، و من بين أهم الغايات ما يلي:<sup>4</sup>

➤ **غايات دينية أخلاقية:** وتتحقق هذه الغايات من خلال المناهج الدراسية والأنشطة المتنوعة للدعوة وتبادل النصيحة والمواد الدينية المسموعة والمرئية والمكتوبة

➤ **غايات تعليمية:** وتتضح هذه الغايات من خلال تبادل الأفكار والمواد التعليمية وتبادل الأخبار والمعلومات والخبرات.

➤ **غايات تجارية:** وتتضح هذه الغايات من خلال التسويق والإعلان والترويج للبرامج الأكاديمية والإدارية والأنشطة.

➤ **غايات سياسية:** وتتضح هذه الغايات من خلال الدعاية والتوجيه، وقد عاين العالم العربي ما كان لمواقع التواصل الاجتماعي مثل الفيسبوك وتويتر من تأثير بالغ في انتقال الثورات من بلد عربي إلى آخر ومن مدينة إلى أخرى .

<sup>1</sup> بوعمر سهيلة، اتجاهات النفسية والاجتماعية للطلبة الجامعي نحو شبكات التواصل الاجتماعي، مذكرة الماجستير، تخصص علم الاجتماع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر، 2014، ص115.

<sup>2</sup> عبد الغني أحمد علي الحاوري، العلاقات الأسرية في ظل الإدمان على وسائل التواصل الاجتماعي، المركز الديمقراطي العربي، الطبعة الأولى، برلين، ألمانيا، جانفي 2021، ص75.

<sup>3</sup> دعاء محمد عمر كاتانة، وسائل التواصل الاجتماعي وأثرها على الأسرة دراسة فقهية، رسالة ماجستير في الفقه والتشريع، جامعة النجاح الوطنية، فلسطين، 2015، ص38.

<sup>4</sup> حامد سعيد الجبر وآخرون، واقع دور شبكات التواصل الاجتماعي في تنمية الوعي الثقافي لدى طالبات كلية التربية الأساسية في الكويت، مجلة كلية التربية، جامعة الأزهر، العدد 176، الجزء الثاني، ديسمبر 2017، ص94.

- **غايات ترفيهية:** وتتضح هذه الغايات من خلال تبادل الموسيقى والصور والمقاطع المصورة وما إلى ذلك .
- **غايات أدبية:** وتتضح هذه الغايات من خلال تبادل الكتابات الأدبية وتبادل الآراء حولها .
- **غايات نفسية اجتماعية:** خروجاً من العزلة وسعيًا إلى بناء علاقات اجتماعية تشبع حاجات البشر بوصفهم كائنات اجتماعية.

### ثانياً: خصائص وسائل التواصل الاجتماعي

تتميز شبكة التواصل الاجتماعي بخصائص كانت سبباً في انتشارها على مستوى العالم منها:<sup>1</sup>

- **التفاعلية و التشاركية:** يتم التواصل عبر شبكات التواصل الاجتماعي بالتفاعلية اذ يقوم كل عضو بإثراء صفحته الشخصية سواء ما يتعلق بشخصيته ( رياضة ، أزياء أو موسيقى)، أو ما يتعلق بموطنه ( أحداث سياسية، خرائط أو صور لمدينته ، و بعض المعالم الأثرية) التي يرغب بتقديمها الآخرين، و تسمح شبكات التواصل الاجتماعي للأعضاء بمشاركة تلك المنشورات أو التعليق عليها أو ابداء الإعجاب بها، و يكون بمقدور العضو الذي قام بالنشر و مشاهدة ردود الآخرين، و مدى تفاعلهم، و الرد عليهم مباشرة، وقد يحدد ذلك التفاعل استمرار العضو بالتواصل، و مشاركة المضامين مع الآخرين.
- **التلقائية:** يتم التواصل عبر شبكات التواصل الاجتماعي بأنه تلقائي وغير رسمي أو متوقع، فليس هناك تخطيط أو تنسيق للتواصل ما بين الأعضاء وكذلك عدم وجود لوائح وقيود تنظيمية تحكم ذلك التواصل فهو يتسم بالتلقائية بين طرفي الاتصال.
- **الاقتصادية في الجهد والوقت والمال:** ان التسجيل في شبكات التواصل الاجتماعي مجاني فعلى الصفحة الرئيسية لشبكة الفيس بوك مكتوب "مجانى ويبقى مجانى". فالكل يستطيع امتلاك حيز على الشبكة للتواصل الاجتماعي<sup>2</sup>
- **قلة التكلفة:** إن التسجيل في شبكات التواصل الاجتماعي مجاني فعلى الصفحة الرئيسية لشبكة الفيسبوك مكتوب مجانى ويبقى مجاناً<sup>3</sup>

<sup>1</sup> باعلي يمينة، بوخيرة حياة، أثر استخدام مواقع التواصل الاجتماعي (فيسبوك) على التحصيل الدراسي، دراسة ميدانية على عينة تلاميذ ثانوية أحمد بن ديدى-أدرار، مذكرة ماستر، تخصص علم النفس، جامعة أحمد دراية-ولاية أدرار، 2021/2020، ص 11.

<sup>2</sup> عبد الرحمن بن ابراهيم الشاعر، مواقع التواصل الاجتماعي والسلوك الإنساني، الطبعة الاولى، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015، ص 67.

<sup>3</sup> حسين محمود هتيمي، مرجع سابق، ص 86 .

- **سهولة الاستخدام:** من بين الأمور التي ساعدت بشكل كبير في انتشار الشبكات الاجتماعية هي بساطتها لذا فإن أي شخص يملك مهارات أساسية في الانترنت يمكنه إنشاء وتسيير موقع شبكة اجتماعية، كما أن التسجيل في هذه الشبكات مجاني ومفتوح أمام الجميع<sup>1</sup>
- **الحضور الدائم الغير مادي:** إذ لا تتطلب عملية الاتصال الحضور الدائم، إذ يمكن للعضو الاتصال بالعضو الآخر عن طريق ترك رسالة نصية، أو صور أو معلومات عن أفلام، موسيقى، أو غيرها من مجالات اهتمام الشخص الآخر، الذي يمكن أن يرد عليه بالطريقة نفسها من دون يلتقيا في وقت متزامن، كما يمكن لهما الاتصال مباشرة، وهذا لا يتوافر في وسائل الاتصال التقليدية التي تشترط التزام للقيام بعملية التواصل بين طرفي الاتصال
- **الانفتاح:** معظم وسائل الإعلام عبر مواقع التواصل الاجتماعي تقدم خدمات مفتوحة لردود الفعل والمشاركة، أو الإنشاء والتعديل على الصفحات، حيث أنها تشجع التصويت والتعليقات وتبادل المعلومات، نادرا ما توجد أية حواجز أمام الوصول والاستفادة من المحتوى<sup>2</sup>
- **دعم التجمعات:** أي تتوافر في شبكات التواصل الاجتماعي خدمة تتيح للأشخاص بإنشاء مجموعات تشترك بالاختصاص أو الانتماء الديني أو الاجتماعي مثل الفيسبوك.
- **المرونة:** هذه الخاصية متوفرة على كثير من مواقع التواصل الاجتماعي وهي إمكانية التسويق من خلال الموقع، وهذه الخاصية توفر للمشارك إعداد ملف كامل عنه وعن حياته واهتماماته، ويمكن تقديم روابط مفيدة لمنهم في نفس مجاله، ولهم نفس الاهتمامات<sup>3</sup>
- **عالم افتراضي للتواصل:** إن شبكات التواصل الاجتماعي، أصبحت تزاخم الجلسات والمجالس العائلية والاجتماعية، ولم يعد السفر مشروطا لرؤية الأصدقاء، أو سماع أصواتهم أو للبيع والشراء أو الدراسة.
- **إذابة الفواصل الطبقيّة:** إذ توفر الشبكات التواصل الاجتماعي فرصة للاتصال بالدعاة، وطلبة العلم، الأدباء والعلماء بصورة مباشرة دون وسائط<sup>4</sup>.

<sup>1</sup> أوديني مريم، مرجع سابق، ص 35.

<sup>2</sup> ابتسام دراحي، آليات وأشكال التفاعل الاجتماعي عبر الشبكات الالكترونية الاجتماعية، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة صالح بوينيدر، قسنطينة 3، الجزائر، المجلد 44، العدد 44، ص 265.

<sup>3</sup> عباس صادق: الإعلام الجديد المفاهيم والوسائل والتطبيقات، دارالشروق، عمان، 2008، ص 99.

<sup>4</sup> حسين محمد الهتمي، مرجع سابق، ص 85.

الفرع الثالث: ايجابيات وسلبيات وسائل التواصل الاجتماعي

أولاً: ايجابيات وسائل التواصل الاجتماعي

إن وسائل التواصل الاجتماعي تقدم مجموعة متنوعة من الفوائد والإيجابيات التي تؤثر على الأفراد والمجتمعات بشكل عام. وهنا نورد بعض الإيجابيات بالتفصيل:<sup>1</sup>

➤ **نافذة مظللة على العالم:** حيث وجد الملايين من أبناء الشعوب الأجنبية والعربية بشكل خاص في

الشبكات الاجتماعية نافذة حرة ليم للاطلاع على أفكار وثقافات العالم بأسره.

➤ **رفع المكانة الاجتماعية:** وذلك لبعض الفئات العمرية المهشمة وجعلها أكثر ثقة بالنفس من

خلال الانخراط والانتماء للوسط الاجتماعي وشبكة كبيرة ومتنوعة<sup>2</sup>

➤ **فرصة لتعزيز الذات:** فمن لا يملك فرصة لخلق كيان مستقل في المجتمع يعبر به عن ذاته، فإنه عند

التسجيل بمواقع التواصل الاجتماعي وتعبئة البيانات الشخصية، يصبح لك كيان مستقل وعلى الصعيد العالمي.

➤ **أكثر انفتاحاً على الآخر:** إن التواصل مع الغير، سواء أكان ذلك الغير مختلف عنك في الدين

والعقيدة والثقافة والعادات والتقاليد، واللون والميول، فإنك قد اكتسبت صديقا ذا هوية مختلفة عنك وقد يكون بالغرفة التي بجانبك أو على بعد آلاف الأميال في قارة أخرى

➤ **منبر للرأي والرأي الآخر:** إن من أهم خصائص مواقع التواصل الاجتماعي سهولة التعديل على

صفحاتها، وكذلك حرية إضافة المحتوى الذي يعبر عن فكرك ومعتقداتك، والتي قد تتعارض مع الغير، فالجال مفتوح أمام حرية التعبير مما جعل مواقع التواصل الاجتماعي أداة قوية للتعبير عن الميول والاتجاهات والتوجيهات الشخصية تجاه قضايا الأمة المصرية<sup>3</sup>.

➤ **التقليل من صراع الحضارات:** فقد تعزز مواقع التواصل الاجتماعي من ظاهرة العولمة الثقافية،

ولكنيا في الآن ذاته تعمل على جسر الهوة الثقافية والحضارية، وذلك من خلال ثقافة التواصل المشتركة بين مستعملي تلك المواقع وكذلك تبيان وتوضيح الهموم العربية لمغرب بدون زيف الإعلام

<sup>1</sup> جمال كانون، دور شبكات التواصل الاجتماعي في دعم وترقية اداء المنظمات المجتمعية المدني في الجزائر، اطروحة دكتوراه تخصص علم اجتماع السياسي، كلية العلوم الاجتماعية، الجزائر، 2016/2017، ص131.

<sup>2</sup> سمية بوعسيلة، وردة بلجودي، دور شبكات التواصل الاجتماعي في تحفيز الطالب الجامعي على المشاركة السياسية، مذكرة ماستر، تخصص الصحافة المطبوعة الالكترونية، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل، 2019/2020، ص63.

<sup>3</sup> علي لطفي، علي قشمر، أثر استخدام مواقع التواصل الاجتماعي على العلاقات الزوجية من وجهة المتزوجين العاملين في الجامعة الفلسطينية، مجلة العلوم النفسية والتربوية، العدد 5، 2020، ص148.

ونفاق السياسة، مما يقضي في النهاية على تقارب فكري على صعيد الأشخاص والجماعات والدول.

بشكل عام، يمكن القول إن وسائل التواصل الاجتماعي تلعب دورًا مهمًا في توسيع آفاق التواصل والتفاعل الاجتماعي والثقافي والتجاري، وتقديم فرص جديدة للتعليم والتطوير الشخصي، مع مراعاة ضرورة استخدامها

**ثانياً: سلبيات وسائل التواصل الاجتماعي**

هناك عدة سلبيات مرتبطة بوسائل التواصل الاجتماعي، وهذه السلبيات قد تؤثر على الأفراد والمجتمعات بشكل متفاوت. وهنا نورد بعض السلبيات بالتفصيل:

➤ **ضياع الوقت** بسبب الإبحار والاستغراق في هذه الشبكات الأمر الذي أدى إلى التلاشي التدريجي لعملية التواصل المجتمعي على أرض الواقع.

➤ استخدام البيانات والمعلومات الشخصية قد يؤدي في بعض الأحيان للاستخدام المضاد أو السبب لهذه المعلومات، فليس هنالك رقابة على المعلومات التي يتم تحميلها على مواقع التواصل الاجتماعي، كما أنه لا توجد قوانين عقابية تعاقب كل من يفتحم خصوصية الأشخاص من خلال هذه المواقع.<sup>1</sup>

➤ **انعدام السرية والثقة:** عدم كفاية أمن المعلومات المنتشرة على الإنترنت، مع إمكانية اختراقها، وإمكانية اختراق الحكومات لخصوصية المواطنين على شبكات التواصل الاجتماعي، ومراقبة صفحاتهم ومنشوراتهم، والتجسس على الأفراد والمؤسسات والدول الأخرى

➤ **التزييف والتزوير الإلكتروني:** نظراً للتطور التقني الهائل في أجهزة الكمبيوتر والطابعات الملونة والمسح الضوئي وبرامج معالجة الصورة المنتشرة على الإنترنت؛ توسع مجال التزييف والتزوير وسرقة صور الأفراد الموجودة على شبكات التواصل الاجتماعي وتزييفها بحيث تكاد الصور المزيفة أن تتطابق مع الأصلية، ولكن في أوضاع مخلة بالآداب ثم ابتزاز أصحابها وطلب الأموال منهم، كما يتم تزييف توقيعات الأفراد على الشيكات والمستندات والعقود والاستيلاء على أموالهم وممتلكاتهم<sup>2</sup>

➤ تساهم وسائل التواصل الاجتماعي في تغذية الكراهية والبغض ونشره على نطاق واسع.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> اوذيني مريم، مرجع سابق، ص 41.

<sup>2</sup> ميمي محمد عبد المنعم توفيق، شبكات التواصل الاجتماعي (.. النشأة والتأثير)، مجلة كلية التربية، جامعة عين شمس، العدد 24، جزء 2، 2018، ص 226.

<sup>3</sup> مكي إبراهيم يوسف محمد، دوافع استخدام وسائل التواصل الاجتماعي وعلاقتها بالتفاعل الاجتماعي لدى طلبة الحلقة الثانية بالمرحلة الابتدائية في مملكة البحرين، جامعة الأهلية، منصة الأبحاث والدراسات الجامعية، 2022، ص 50.

بعض المقترحات لتفادي خطر مواقع التواصل الاجتماعي:

- الحد من الآثار السلبية لمواقع التواصل الاجتماعي مسؤولية مشتركة بين المجتمع والأسرة، ويتطلب تفعيل الشراكة المجتمعية بين الأجهزة الأمنية وباقي مؤسسات المجتمع للتوسع في الدراسات العلمية والبرامج الوقائية والتوعوية عن مخاطر مواقع التواصل الاجتماعي.
- تشديد الرقابة على الأبناء ومتابعة حساباتهم الشخصية وطبيعة المواقع التي يتصفحها الأبناء.
- عدم التساهل بتوفير الأجهزة الذكية للأطفال دون رقابة ومتابعة من قبل الوالدين.
- تعزيز دور الأسرة والمدرسة في غرس القيم الوطنية والأخلاقية في نفوس الأطفال.
- ضرورة تشكيل فريق متخصص لرصد وتوصيف وتحليل ما ينشر عبر مواقع التواصل الاجتماعي، وإخضاعه للتحليل والدراسة للكشف عن الحسابات أو المواقع التي تدعو لنشر مشاهد غير لائقة ولا تتناسب وعمر الأطفال.

الفرع الرابع: أنواع وسائل التواصل الاجتماعي

➤ الفيسبوك

مصطلح فيسبوك Facebook كما هو معروف في أوروبا يشير إلى دفتر ورقي يحمل صوراً ومعلومات لأفراد جامعة معينة ومن هنا جاءت تسمية الموقع وتعتبر هذه الطريقة شائعة لتعريف الأشخاص خصوصاً في الجامعات الأجنبية بعضهم حتى يتصفح المنتسبون في الجامعة هذه الدفاتر لمعرفة المزيد عن الطلبة الموجودين في نفس الكلية.<sup>1</sup>

تم انشاؤه في عام 2004 بواسطة مارك زوكربج ( Mark Zuckerbeg ) وهو طالب في جامعة هارفارد كشبكة للوصول إلى معلومات زملائه من طلاب الجامعات في البداية كان الفيسبوك وسيلة افتراضية لطلاب جامعة هارفرد في التعرف على بعضهم البعض وصنع علاقة اجتماعية جديدة . تم في وقت لاحق امتد استخدام الفيسبوك إلى طلاب الجامعات الأخرى، وأصبح مجالاً عاماً في 2006.<sup>2</sup>

<sup>1</sup>، بن خليفة نوفل، بكار أمينة، دور الفيسبوك في تحسين صورة العلامة التجارية للمؤسسات الصناعية الجزائرية، دراسة ميدانية على عينة من طلبة قسم الإعلام والاتصال بجامعة قسنطينة، 03مجلة الدراسات الإعلامية، المركز الديمقراطي العربي ببرلين، ألمانيا، العدد 7، 2019، ص 81.

<sup>2</sup>Sharifah, Sofiah S.; Omar, Siti Zobidah; Bolong, Jusang & Osman, Mohd Nizam, Facebook addiction among female university students, Revista de Administratie Publica si Politici Sociale, Decembrie2011, p.p 95/109.،

يساعد الفيسبوك على تكوين الاصدقاء وعلى تبادل المعلومات والصور الشخصية ومقاطع الفيديو والتعليق عليها ويسهل امكانية تكوين علاقات في فترة قصيرة ويمكن للمستخدمين الاشتراك في شبكة او أكثر على الموقع مثل المدارس او اماكن العمل او مناطق جغرافية او المجموعات الاجتماعية. وهذه الشبكات تتيح للمستخدمين الاتصال بالأعضاء الذين في نفس الشبكة. ويمكن للمستخدمين ان يضيفوا اصدقاء لصفحاتهم ويتيحوا لهم ان يروا صفحاتهم الشخصية.<sup>1</sup>

كذلك بإمكان أي شخص لديه صفحة شخصية على الفيسبوك ان يثبت المناسبات الهامة التي تخصه وعائلته، وترغب بحضور او مشاركة الاصدقاء معه فيها.<sup>2</sup>

### ➤ التويتير (Twitter)

أخذ اسمه مصطلح تويت الذي يعني التغريد، واتخذ من العصفورة رمزاً له. كانت بدايات ميلاده في، وهو خدمة مصغرة تسمح للمغردين ارسال رسائل نصية قصيرة لا تتعدى 140 حرفاً للرسالة الواحدة، ويجوز للمرء ان يسميها "نصاً موجزاً مكثفاً لتفاصيل كثيرة".<sup>3</sup>

ويعد تويتير من الخدمات المرنة التي يستطيع مستخدموها تطويعها لأي احتياجات مثل: متابعة اخبار الاصدقاء، نشر المعرفة، تلقي المعلومات، متابعة اخر تحديثات المدونات المفضلة، اداة تسويقية، اداة للتواصل السريع، خدمة لمشاركة الروابط والصور، خدمة الدعم الفني.<sup>4</sup>

وللتدوين عبر مزايا عديدة اهمها السهولة والسرعة ومجانية الرسائل العادية عبر الجوال، كما انه اداة فعالة للتواصل مع العالم.

### ➤ ماي سبيس Myspace

هو موقع شبكي اجتماعي مجاني على الانترنت يتيح للأشخاص انشاء مواقعهم الشخصية محتوياتهم مع اشخاص اخرين. تأسس ماي سبيس في عام 1993 من قبل كريس دي وولف وتوم اندرسون (Chris de Wolfe & tom Anderson).

<sup>1</sup> إبراهيم قائد أحمد، استخدامات الطلبة اليمنيين للفيسبوك والاشباعات المحققة، الجلة العربية للأبحاث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد الخامس، المغرب، العدد 26، 2017، ص 40.

<sup>2</sup> حنان بنت شعشوع الشهري، أثر استخدام شبكات التواصل الإلكترونية على العلاقات الاجتماعية "الفيسبوك وتويتير نموذجاً" دراسة ميدانية على عينة من طالبات جامعة الملك عبد العزيز بجدة، رسالة ماجستير في علم الاجتماع، جامعة الملك عبد العزيز، بجدة المملكة العربية السعودية، 1434، ص 25.

<sup>3</sup> كانون جمال، مرجع سابق، ص 151.

<sup>4</sup> كافي واخرون، الاعلام الدولي، دار الاعصار العلمي للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الاردن، 2014، ص 228.

يقدم هذا الموقع شبكة تفاعلية بين الاصدقاء المسجلين في الخدمة بالإضافة الى خدمات اخرى كالمجموعات البريدية وملفات المواصفات الشخصية للأعضاء المسجلين. ويسهل مستخدميه الانضمام الى مجموعات وتقاسم الصور الفيديو. كما يمكنهم تكييف صفحاتهم وفق خياراتهم باستعمال نظام لغة تأشير النص الفائق، مما يمثل خدمة متميزة لا توفرها مواقع التواصل الاجتماعي الاخرى. ويعزو البعض سبب شعبية المواقع الى احتوائه على ملفات الشخصية للمطربين الغربيين والممثلين الاجانب وأشهر الفرق الموسيقية وأحدث اخبارهم واعمالهم وجداول حفلاتهم.<sup>1</sup>

### ➤ جوجل بلس GOOGLE

يعتبر منافس قويا لفيسبوك وتويتر، بحيث يحتل مكانة رفيعة بينهما ولكنه في حقيقة الامر مختلف عنهما. أطلقت شركة جوجل هذا الموقع رسميا في يونيو 2011، ومنذ بداية انطلاقه تخطى عدد مستخدميه 25 مليون شخصا خلال شهره الاول وذلك لم يحققه موقع الفيسبوك في بداية انطلاقه.<sup>2</sup> يوفر هذا الموقع خدمات متعددة مثل: الدوائر (circles)، مكالمات الفيديو (hangouts)، الاهتمامات (sparks)، المحادثات الجماعية (huddles)، الوسم (hash-tag)، المنتديات (communities)، الصفحات والالعاب (games)، التعديل على الصور من خاصية (piknik)، وغيرها مع دمج بعض خدمات مثل صدى جوجل (google) والملف الشخصي (google profile).<sup>3</sup>

### ➤ البريد الالكتروني

هذا المصطلح لا يطلق فقط كوسيلة اتصال، بل على العنوان والرسالة المنقولة ذاتها عبر هذه الوسيلة. ويذهب البعض ان البريد الالكتروني يعد السبب الاول في استخدام الانترنت، حيث يعد أفضل بديل عصري للرسائل البريدية والورقية واجهزة الفاكس<sup>4</sup>

<sup>1</sup> الزهراني، محسن بن بن جابر عواض، دور مواقع التواصل الاجتماعي في حل المشكلات التي تواجه طلاب التربية العملية واتجاهاتهم نحوها، أطروحة دكتوراه في المناهج وطرق التدريس، تخصص تقنيات التعليم، كلية التربية، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية 2013، ص18.

<sup>2</sup> بسمه حسين عيد يونس، إدمان شبكات التواصل الاجتماعي وعلاقتها بالاضطرابات النفسية لدى طلبة الجامعة في محافظة غزة، رسالة ماجستير في علم النفس، كلية التربية، جامعة الأزهر غزة، فلسطين، 2016، ص16.

<sup>3</sup> بركات نوال، انعكاسات استخدام مواقع التواصل الاجتماعي على نمط العلاقات الاجتماعية، دراسة ميدانية على عينة من المستخدمين الجزائريين، أطروحة دكتوراه علوم في علم اجتماع الاتصال والعلاقات العامة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة بسكرة، الجزائر، 2016، ص191.

<sup>4</sup> إيمان محمد الطائي، المشكلات السلوكية لدى الشباب (العنف، إدمان الإنترنت وأساليب المعالجة، مجلة البحوث التربوية والنفسية، جامعة بغداد، العدد 51، 2016، ص556.

يشكل البريد الإلكتروني خدمة تساعد على إرسال واستقبال الرسائل بواسطة الأجهزة الرقمية من خلال شبكة الإنترنت، وقد تكون هذه الرسائل على شكل نصوص، أو رسومات، أو قد تستخدم لإرسال الملفات الصوتية والرسومات المتحركة ما بين المستخدمين، وإلى جانب ذلك، فإن البريد الإلكتروني يمكن المستخدم من إرسال البريد لفرد محدد، أو مجموعة محددة، أو مع مجموع من المستخدمين في نفس الوقت، بالإضافة لإتاحة العديد من الخيارات المتعلقة بهذه المراسلات كإمكانية حفظها وتحريرها وطباعتها، وغير ذلك.

من خلال هذا العرض لاهم مواقع التواصل الاجتماعي ترى الباحثة ان كثرة هذه المواقع وتنوعها يعد مجالا افتراضيا رحبا للتفاعل والتواصل والقيام بمختلف الأنشطة، يستقطب الافراد من مختلف الاجناس والاعمار بما يتوافق مع اذواقهم وتفضيلاتهم ليوفر لهم العديد من الاختيارات والخيارات تجذبهم للانضمام اليها بكل سهولة ويسر، خاصة الشباب منهم لتلبية احتياجات نفسية واجتماعية بما تتيحه من خدمات وبما تتميز به من خصائص لم تتوفر لهم بذات الدرجة والمستوى من السهولة واليسر في عالمهم الواقعي.

### ➤ الواتس اب whats app

هو تطبيق للمراسلة الفورية، ومتعدد المنصات للهواتف الذكية والحاسوب يمكن بالإضافة الى الرسائل الاساسية للمستخدمين ارسال الصور، الرسائل الصوتية والوسائط، في عام 2016 تم اضافة خاصية تحميل الملفات وارسالها واستقبالها كملف الاوفيس وPDF.

اسسه الامريكيان بريان اكترون والاوكراني جان كوم في 2009. وكان موظفين سابقين بموقع باهو، يتنافس مع عدد من الخدمات الاسيوية مثل we chat kakao talk line ، ويتعامل الارقام في قائمة الاسماء وهو اكثر امانا من فيسبوك وتويتر وسنابشات لتعرفك على الشخص الذي تتواصل معه .<sup>1</sup>

### المطلب الثاني: الفعالية التنظيمية

اهتم الكتاب والباحثون لمفهوم الفعالية التنظيمية لأنها من المجالات المهمة داخل كل مؤسسة وتساعد بشكل مباشر الافراد من خلال توفير الجو الملائم للعمل مما يساهم في زيادة الإنتاجية وتحقيق الأرباح، فهي تحمل معاني كثيرة نظرا لأهميتها وتنوع تعاريفها.

الفرع الأول: مفهوم الفعالية التنظيمية ومفاهيم ذات علاقة بالفعالية التنظيمية

أولاً: مفهوم الفعالية التنظيمية **Organisationnel effective Ness**

<sup>1</sup> ابن خليوي اسماء بنت فراج، الاضطرابات النفسية المرتبطة باستخدام مواقع التواصل الاجتماعي لدى الطلبة الجامعة، مجلة الجامعة الاسلامية للدراسات تربوية غزة، مجلد25، عدد4، 2017، ص68.

قبل التطرق الى الفعالية التنظيمية يتم تعريف مصطلحين مرتبطين بها هما الفعالية والتنظيم.

### 1-تعريف الفعالية:

عرف فروم الفعالية على انها " صفة للسلوك الذي تبذل فيه طاقة ويترتب عليه أثر مرئي". في حين يشير (عباس العلاق) أن الفعالية هي " مدى صلاحية العناصر المستخدمة للحصول على النتائج المطلوبة".<sup>1</sup>  
عرف كلود لوش claudluch الفعالية بانها " درجة تحقيق الأهداف الاقتصادية كالمردودية، الإنتاجية، رقم الاعمال وحجم الخدمات المقدمة".<sup>2</sup>

ويعرف كل من MAHOMEY وSTEERS الفعالية على انها " الإنتاجية المرتفعة، والمرونة، وقدرة المؤسسات على التكيف مع البيئة، فضلا عن القدرة على الاستقرار والابتكار".<sup>3</sup>

في حين أن دونيلي (Donnelly) يعرفها: بدرجة التطابق بين الأهداف والنتائج المحققة في حدود الموارد المتاحة.<sup>4</sup> حدد قاموس le petit robert معينين للفعالية يشير الأول إلى المقدرة على إنتاج الفعل الذي نتظره؛ وهو ما يرتبط بالأهداف/النتائج. ويشير الثاني إلى المقدرة على إنتاج أعلى النتائج بأدنى الجهود؛ وهو ما يرتبط بالعلاقة بين النتائج والموارد المسخرة لذلك. أما Weiss Dimitri فقد فرق بين الأنواع المختلفة للفعالية وحدد التنظيمية منها في<sup>5</sup> la pertinence.

### 2-تعريف التنظيم:

يعرف (اميتاي اتزيوني) A.ETZIONI التنظيم بانه وحدة اجتماعية يتم انشاؤها من اجل تحقيق هدف معين ويرى (اتزيوني) ان التنظيم عندما ينشأ يكون له اهداف واحتياجات تتعارض أحيانا مع اهداف واحتياجات أعضاء هذا التنظيم.<sup>6</sup>

ويعرف برنرد BARNARD الفعالية التنظيمية على انها " تحقيق الهدف المحدد".<sup>1</sup>

<sup>1</sup> بلقاسم سلاطينة واخرون، الفعالية التنظيمية في المؤسسة مدخل سوسولوجي، الطبعة الأولى، دار الفجر للنشر والتوزيع، مصر، 2013، ص13.

<sup>2</sup> Claude louche, psychologie des organisations, Edition Armand colin, paris, 2002, p161.

<sup>3</sup> عبد الحميد برحومة، الكفاءة والفعالية في مجالات التصنيع والإنتاج، مجلة الاقتصاد والمالية، دورية اكااديمية محكمة تصدر عن المركز الجامعي بالوادي، العدد01، جانفي 2008، ص56.

<sup>4</sup> بن علي عبد الوهاب، مشروع التغيير وعلاقته بتحقيق فعالية التنظيم، مذكرة ماجستير في علم النفس، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة وهران 2، 2014- 2015، ص، 50.

<sup>5</sup> Dimitri Weiss : roussources humaines, 2em edition, edition d'organisation, paris, 2003, p243.

<sup>6</sup> معيري هشام، التنظيم غير الرسمي كمدخل لإدارة الصراع داخل منظمات الاعمال، دراسة حالة مؤسسة الجزائر للأنسجة الصناعية والتقنية، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 2013، 3- 2014، ص4.

وقد شاع استعمال هذا المفهوم للفاعلية بين عديد الباحثين والمتخصصين، وتم اعتماده مؤشرا أساسيا في تقييم أداء المنظمة وقياس سبل فاعليتها.<sup>2</sup>

وبالنسبة لتعاريف الفعالية التنظيمية فهي عديدة نذكر منها:

عرف العالم (Robbins, 1999, 49) الفاعلية التنظيمية بقدرة المنظمة على الحصول على الموارد المختلفة واستثمارها بشكل فاعل لتحقيق الأهداف، وكذلك قدرتها على التوازن والاستقرار.<sup>3</sup> يعرفها " اندرسون ANDERSON.C.R" بأنها " قياس مستوى انجاز الأهداف، وكيف يمكن للمدراء بلوغ أهدافهم.<sup>4</sup>

في قاموس "موريس Morris" تعني الفعالية التنظيمية بأنها: المدى الذي نصل إليه في تحقيق الأهداف.<sup>5</sup> تعرف الفاعلية التنظيمية أيضا بأنها "مدى فعالية المنظمة في تحقيق النتائج تنوي المنظمة تحقيقها". ان الفاعلية التنظيمية مفهوم مجرد ومن المستحيل قياسه.<sup>6</sup>

"محصلة تفاعل عن الأداء الكلي للمؤسسة، بما تحويه من أنشطة فنية ووظيفية وإدارية، وما يؤثر فيه من متغيرات داخلية وخارجية، لتحقيق هدف او مجموعة من الأهداف خلال فترة زمنية معينة"<sup>7</sup> "تعد التنظيمية الفعالية التنظيمية الصفة الأساسية للتنظيم الحركي المتحدد المحقق لأهدافه، كما انها مبررا لوجوده واستمراره، وهي أساس وره ونموه، وهي أيضا معيارا لحكم على نجاحه بالإضافة الا انها أحد الموضوعات المهمة في دراسة تحليل أداء الوحدات الإدارية المختلفة وقدرتها على تحقيق الأهداف المرسومة"<sup>8</sup>

7 عبد الوهاب سوسي، الفعالية التنظيمية: تحديد المحتوى والقياس باستعمال لوحة القيادة، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2003-2004، ص17.

<sup>1</sup> خليل محمد حسن الشماع، وخضير كاظم حمود، نظرية المنظمة، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2000، ص327.  
<sup>2</sup> طالب أصغر دوسه، سوسن جواد حسين: دور إدارة المعرفة في تحقيق الفعالية التنظيمية، مجلة الاقتصادية والإدارية، المجلد13، العدد47، 2007، ص169.

<sup>3</sup> نور الدين بشير تاوريريت، نظرية المنظمة والتنظيم، الطبعة الأولى، علم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، اربد الاردن، 2015، ص195.

<sup>5</sup> محمد نسيم علي سويلم، التوأمان / الكفاءة والفعالية، الطبعة الأولى، دار جوان للنشر والتوزيع، 2016، ص 66

<sup>6</sup> Salman Nasser, Organizational Effectiveness: A Case Study of Telecommunication and Banking Sector of Pakistan, Far East Journal of Psychology and Business, Vol. 2 No 1, January 2011 p38.

<sup>7</sup> عبد العزيز احمد محمد داود، تحسين الفعالية التنظيمية للجامعات المصرية في ضوء مدخل أرس المال الفكري، مجلة الإدارة التربوية، العدد15، 2017، ص58.

<sup>8</sup> بسمة عبد اللطيف أمين عبد الوهاب، الفعالية التنظيمية وعلاقتها بالإبداع الوظيفي لعاملين في إدارات رعاية الشباب بجامعة الفيوم، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، العدد12، ص271.

من خلال التعاريف التي تم تناولها يمكن القول ان الفعالية التنظيمية هي قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها المسطرة والتكيف مع تغيرات البيئة الخارجية، بالإضافة الا انها مقياس تقدم ونجاح المنظمة فهي بمثابة تقييم لأداء المؤسسة وقدرتها على تحقيق أهدافها من خلال تنفيذ الخطط والسياسات.

### ثانيا: مفاهيم ذات علاقة بالفعالية التنظيمية

ان أكثر المفاهيم المرتبطة بمفهوم الفعالية هي الأداء والكفاءة والإنتاجية، فالفعالية هي القيام بالعمل الصحيح والاهتمام بالقرارات الاستراتيجية والسوق الملائمة على عكس الكفاءة ترتبط بالمفهوم الجزئي من التحليل التنظيمي، بينما الأداء هو عبارة عن الكفاءة والفعالية معا والإنتاجية هي مقياس التقدم التقني.

### 1- الأداء performance:

لغة هو اسم وفعله " أدى " بمعنى " قام " وأنجز " (مصدر: معجم المعاني الجامع) والأداء حسب رأي العالم P.lorino هو القدرة على الإنتاج بفعالية (باستهلاك القليل من الموارد) للسلع والخدمات التي تستجيب لطلب السوق (نوعية، اجل، سعر) بما يسمح بتحقيق فائض لتحريك النظام الاقتصادي ويتمثل الأداء أيضا في الكيفية التي يؤدي بها العاملون مهامهم أثناء العمليات الإنتاجية والعمليات المرافقة لها باستخدام وسائل الإنتاج المتاحة لتوفير مستلزمات الإنتاج.<sup>1</sup>

### 2- الكفاءة efficiency:

على انها استخدام الموارد الإنتاجية المتاحة للمنظمة، أي انه يرتبط بالدرجة الأولى بعنصر التكلفة والعلاقة بين المدخلات والمخرجات وتعتبر الكفاءة أحد مكونات أو عناصر الفعالية، وتقاس الكفاءة في هذه الحالة كالاتي<sup>2</sup>:

$$\text{الكفاءة:} \frac{\text{المدخلات}}{\text{المخرجات}}$$

تعرف الكفاءة بانها " مجموع المعارف والمهارات الي يمتلكها الفرد التي تمكنه من أداء عمله بشكل أحسن " ولا يخفى ان الكفاءات اليوم أضحت تمثل الميزة التنافسية الأكثر حسما ما بين المؤسسات، فالكفاءة هي التي تصعب الفروق وهو ما جعل الكفاءة ودرجة التأهيل هي المرجع في توصيف الوظائف وتصميم هياكل المنظمة<sup>3</sup>

**3- الفعالية:** ان الفعالية تتعلق بأهداف المؤسسة ونتائجها وبالتالي هي نسبة المخرجات الفعالية الى المخرجات المتوقعة وذلك حسب الصياغة التالية:<sup>1</sup>

<sup>1</sup> عائشة يوسف الشميلي، برنامج تحسين الأداء، الطبعة الأولى، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2017، ص10-11.

<sup>2</sup> عبد السلام أبو قحف، اقتصاديات الاعمال، المكتب العربي الحديث الإسكندرية، سنة 1993، ص92.

<sup>3</sup> أحمد يوسف دودين، إدارة التغيير والتطوير التنظيمي، دار البازوري للنشر والتوزيع، الأردن، 2020، ص375.

$$\text{الفعالية: } \frac{\text{كمية المخرجات الفعلية}}{\text{كمية المخرجات المتوقعة}}$$

4-الإنتاجية **productivité**: الإنتاجية هي مقياس التقدم التقني تعرف نظريا بانها العلاقة ما بين الإنتاج

وعناصر الإنتاج بمعنى العلاقة كمية المخرجات والكميات اللازمة من عناصر الإنتاج أو المدخلات.<sup>2</sup>

5-العلاقة بين الأداء والفعالية والكفاءة والإنتاجية: خلال مفهوم الكفاءة والفعالية نجد ان مفهوم الفعالية

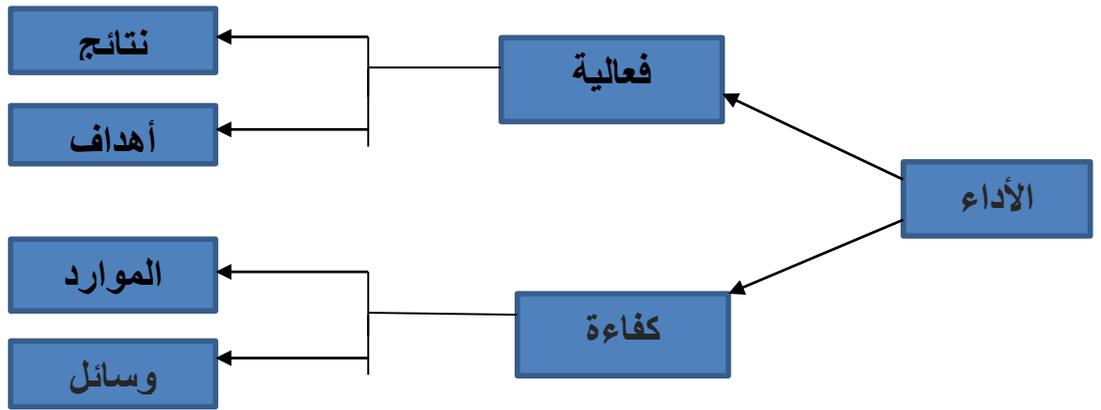
أكثر اتساع من مفهوم الكفاءة وان الكفاءة تربط بالمدى القصير والمتغيرات ذات الطابع الكمي بينما الفعالية

ترتبط بالمدى الطويل والمتغيرات النوعية الظاهرة التنظيمية كمتغير أساسي يناقش من زاوية الفعالية والكفاءة

ومخرجات تتمثل في تحقيق الأهداف، أما الإنتاجية فهي علاقة بين الكمية المتاحة من سلعة معينة، كمية عوامل

الإنتاج المستخدمة في تحقيق هذا الإنتاج.<sup>3</sup>

الشكل رقم (1): علاقة الأداء بالفعالية والكفاءة



المصدر: بعاج الهاشمي مرجع سابق ص 20.

<sup>1</sup> بشكي إبراهيم، تقييم أداء التنظيمي باستخدام بطاقة الأداء المتوازن، دراسة حالة مؤسسة سوناطراك ناحية حوض بركاوي، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، فحص ومراقبة التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، سنة 2013، ص 8.

<sup>2</sup> بعاج الهاشمي، دور العملية التدريبية في رفع الفعالية التنظيمية للمؤسسة، دراسة حالة سونلغاز فرع الاغواط، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، سنة 2009-2010، ص 19.

<sup>3</sup> عزيزي حنان، دور لوحة القيادة لقياس الفعالية التنظيمية، دراسة حالة مؤسسة الاسمنت عين توتة الوحدة التجارية، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2014-2015، ص 10.

الفرع الثاني: خصائص الفعالية التنظيمية والعوامل المؤثرة فيها

أولاً: خصائص الفعالية التنظيمية:

تمثل خصائص الفعالية التنظيمية فيما يلي:<sup>1</sup>

- تهتم باختيار مدى تحقيق المنظمة لأهدافها الموضوعية؛

- تعني بمطابقة أداء المنظمة لعملياتها وطاقاتها ومواردها؛

- تراعي الأعداد والتهى لعمل الأشياء الصحيحة في المنظمة؛

- تقيس بقاء المنظمة والتكيف الفعال مع البيئة.

وتهتم المنظمات بالفعالية من أجل:

- التأكيد على الإنجاز؛

- الاهتمام بالعملاء وتفهم حاجاتهم؛

- درجة الاستقلال الممنوحة للموظفين في التصرف؛

- زيادة الإنتاجية من خلال مشاركة الموظفين؛

- تفهم الموظفين لأهداف التنظيم والتفاعل معها؛

- اقتصر الرقابة المركزية على الأمور الأساسية، و إتاحة حرية أكبر للتصرف والابداع.

هذه الخصائص تحدد الفعالية التنظيمية التي أعطت لها أهمية بالغة في المؤسسات والمنظمات وجعلت الفاعلين

داخل المؤسسة للعمل وللوصول الى تحقيق الفعالية التنظيمية.

ويلخص البعض الأخر خصائص الفعالية التنظيمية في النقاط التالية:<sup>2</sup>

- الاستمرارية: فهي ظاهرة مستمرة عبر الزمن؛

- الشمولية: تتضمن العديد من الأبعاد والصور الاقتصادية والاجتماعية والثقافية... الخ؛

- التعقيد: لديها علاقات غير واضحة بين الأبعاد؛

- النسبية: اذ لا يمكن اصدار الحكم على فعالية المؤسسة ما بصورة مطلقة، حيث ان مفهوم المؤسسة الفعالة

يختلف موقعها وهدفها، والمستفيدين من خدماتها والوقت التي يتم تقويم فعالية المنظمة فيه؛

<sup>1</sup>مصطفى شافعي، أثر الأنماط القيادية على الفعالية التنظيمية في المؤسسة الصناعية الجزائرية، أطروحة دكتوراه علوم في علم الاجتماع، كلية

العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة باتنة 1 الحاج لخضر، 2021-2022، ص96.

<sup>2</sup>د. بلقرع فاطمة، مساهمة إدارة المواهب في تحقيق الفعالية التنظيمية، مجلة إدارة اعمال والدراسات الاقتصادية، المجلد 4، العدد 01، 2018،

ص105.

-التنوع: حيث تستفيد منها جهات مختلفة ومتنوعة من المجتمع، الأفراد، المساهمين ... الخ؛  
-الفعالية صفة تتشكل بحسب الأشياء الموصوفة. فهي مركبة من معاني مختلفة وأبعاد متعددة مما يجعل محاولة معالجتها من مدخل واحد مغالطة منهجية ومنطقية.

### ثانيا: العوامل المؤثرة في الفعالية التنظيمية

والمقصود بالعوامل هي تلك الأنظمة والتوجهات الكبرى التي يسير وفقها التنظيم، وما تم التوافق عليه كنماذج ومبادئ تتبعها المنظمة من أجل النجاح في تحقيق الأهداف المسطرة وفق استراتيجية معينة، ويمكن التعرف على مدى فعالية المنظمة في إطار أربعة أنظمة رئيسية:<sup>1</sup>

✓ **النظام الاقتصادي:** والمقصود به ما تقوم عليه المنظمة من أنشطة ووظائف ومهام التي تدخل ضمن عملية الإنتاج او الخدمة، ووفق النظام الاقتصادي تتحدد معايير الفعالية التنظيمية من خلال مبادئ تقسيم العمل والوظائف على أساس التخصص، وجود مختصين في التقسيم الإداري، وكذلك يجب أن تحتوي المنظمة على قدر كبير من الآلية

وبالتالي فكلما تجسدت هذه الخصائص تكون المنظمة أكثر فاعلية.(L'automatisme)

✓ **النظام السياسي:** ويقصد به الوحدات التي تقوم باتخاذ القرارات والتي تحاول الحصول على المساندة بغية ترجمتها الى واقع ملموس من البيئية المحيطة بها وتكون المؤسسة فعالة اذ ما حققت الصفات التالية:<sup>2</sup>

-المنظمات التي ترتبط قراراتها بحاجيات عمالها تكون أكثر فعالية من التي لا تمثل قراراتها رغبة عمالها.  
-المنظمات التي تكون قراراتها منطقية ومضبوطة تكون أكثر فعالية من المؤسسات التي تتخذ قراراتها من منطلقات انفعالية غامضة.

- المنظمات التي تخضع لإيديولوجيا واضحة محددة ونابعة من طبيعة المنظمة نفسها تكون أكثر فعالية.

✓ **النظام الرقابي:** ويتمثل في الإجراءات المسطرة التي تجعل العاملين يتمسكون بأهداف المنظمة ويعملون من اجل تحقيقها، ويمكن الإشارة الى أنظمة الجزاءات الحازمة، والمتدرجة موضوعية ومحددة وليست خاضعة للأهواء، وأهم عنصر في هذا البعد هو منظمة الاتصالات داخل المنظمة الفعالة التي لا بد أن تكون كثيرة ومتعددة في كل الاتجاهات عمودية، افقية ودائرية.

<sup>1</sup> مخلوفي محمد، مبادئ إدارة الجودة الشاملة وعلاقتها بالفعالية التنظيمية، دراسة ميدانية لموظفي الإدارة المحلية، رسالة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في علم اجتماع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، أبو القاسم سعدالله، جامعة الجزائر02، سنة 2014-2015، ص 97-98.

<sup>2</sup> خالد بوشارب بولو داني، عبد الوهاب عقون، الفعالية التنظيمية: المؤشرات والنماذج النظرية المفسرة، مجلة الراصد لدراسات العلوم الاجتماعية، المجلد 01، العدد 01، 2021، ص 101.

✓ **النظام البيئي:** ويتمثل هد النظام في المحددات المتعلقة بالسكان والبيئة، فالمنظمات التي يمكن أن تؤثر

بشكل إيجابي

على بيئتها تكون أكثر فعالية من تلك التي تقتصر على نفسها، وتفتقر الى التوسع الطبيعي والاجتماعي.

وهناك عوامل اخرى لها تأثير في تحديد الفعالية نذكر منها:<sup>1</sup>

-العامل الأول: يتمثل في درجة التخصص وكيفية تقسيم العمل المعتمد في المنظمة؛

-العامل الثاني: يتمثل في عدم وجود مراكز قرارات متعددة والاكتفاء بمركز واحد يتميز بوحدة السلطة؛

-العامل الثالث: يتمثل في ضبط السلوك التنظيمي من خلال الالتزام باللوائح والإجراءات؛

-العامل الرابع: يتمثل في توزيع السلطة وتفويضها بشكل متوازن بين مختلف المستويات التنظيمية؛

-العامل الخامس: يتمثل في التقيد بالاستراتيجية، وتبع روتين محدد في نفس الوقت من خلال الاعتماد على

المركزية واللامركزية؛

-العامل السادس والأخير: يتمثل في التقيد بفلسفة نظام الضبط الذاتي عند التعامل او عند تصحيح أخطاء

المنظمة مع البيئة الخارجية.

-القدرة على التكيف والاستجابة للتغيرات التي تحدث على مستوى البيئة.

**الفرع الثالث: متطلبات زيادة الفعالية التنظيمية ومعوقاتها**

**أولاً: متطلبات زيادة الفعالية التنظيمية:**

ان تطبيق المعارف الجديدة تتطلب سنوات من التحري وبحوث التطوير، وقدر كبير من الخيال المبدع من جانب

الإدارة لكشف كيف يمكن تطبيق هذه المعرفة النامية لتنظيم الجهود البشرية داخل المنظمات، وعلى كل فهناك

عدة خطوات تستخدم من أجل زيادة الفعالية التنظيمية منها:

**1-اللامركزية والتفويض:** وهما طريقتان لتحرير العاملين من الرقابة المشددة في المؤسسات التقليدية، ومنحهم

درجة من الحرية في توجيه أنشطتهم الخاصة وتحمل المسؤولية، والأهم من ذلك اشباع حاجاتهم الاجتماعية

والنفسية، وفي هذا تقدم مؤسستي سيزر روبك وشركائهم مثالا مهما فهما تفرضان الإدارة بالأهداف وتضخمان

عدد العاملين الذين يراجعون المدير كي لا يبقى لديه وقت لمراجعتهم أو توجيههم.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> بركان الياس، اسهامات الاتصال في التحفيز التنظيمي بالمؤسسات الجزائرية، اطروحة دكتوراه، كلية علوم الاعلام والاتصال، جامعة قسنطينة3،

2022-2023، ص72-73.

<sup>2</sup> بلقاسم سلطنية وآخرون: مرجع سابق، ص40.

**2-توسيع العمل:** رواه هما شركتي أي. بي. أم وديترويت اديسون فهما تشجعان تقبل المسؤولية لدى أدنى

مستويات التنظيم، ويوفر الفرصة لإشباع الحاجات الاجتماعية والنفسية.<sup>1</sup>

**3-تقييم الأداء:** ان البرامج التقليدية لتقييم الأداء تميل الى معاملة الفرد وكأنه منتج خاضع للتفتيش والمراقبة،

بينما البرامج الحديثة تتبع مناهج تشرك الفرد في وضع اهداف لنفسه، وفي تقييم أدائه بشكل دوري، ويلعب

المسؤول الأعلى دور القيادي في هذه العملية، كما ان التأثيرات المصاحبة لهذا المنهج على حاجات تحقيق الذات

كبيرة جدا، ومن أمثلة الشركات التي تتبع مثل هذه المناهج: شركة جنرال ميلز وشركة انسول للكيموايات.<sup>2</sup>

**4-الإدارة بالاستشارة والمشاركة:** توفر الإدارة بالاستشارة والمشاركة الظروف الملائمة لتشجيع العاملين كي

يقوموا بتوجيه طاقاتهم نحو تحقيق اهداف المؤسسة، إفساح المجال لهم للمشاركة في عملية اتخاذ القرارات التي

تهمهم يوفر فرصة مهمة لإشباع حاجاتهم الاجتماعية والنفسية.<sup>3</sup>

**5-زيادة فعالية الاتصال:** يمكن القيام بعدة إجراءات لتحسين الاتصالات داخل التنظيم منها:<sup>4</sup>

-انشاء قنوات إضافية لتسهيل سيولة المعلومات في مختلف الاتجاهات والمستويات.

-انشاء لجان مشتركة تضم عناصر وممثلين في مختلف مصالح ومستويات الهيكل التنظيمي لمناقشة مختلف الأفكار

والتعليمات والقرارات وتسهيل انتشارها.

- تنظيم جمعيات عامة دوريا، تعقد كلما دعت الحاجة الى ذلك وتناقش خلالها قضايا التنظيم التي يسودها

الغموض وتقدم شروحات وتوضيحات.

-الاعتماد على مسيرتين أكفاء في مواقع العمل التي تعتمد في تنفيذها على الاتصالات.

- تسهيل الحصول على التغذية العكسية، والاهتمام بانشغالات العمال والمنفذين الصاعدة الى المشرفين

والمسؤولين، والعمل على تفهمها والاستجابة لها ما أمكن.

**ثانيا: معوقات الفعالية التنظيمية**

تنقسم معوقات الفعالية التنظيمية الى ثلاث أنواع:<sup>1</sup>

<sup>1</sup> سليمان محمد، جلال صلاح الدين، دور تكنولوجيا الاعلام والاتصال في تحقيق الفعالية التنظيمية داخل المؤسسة الرياضية، مجلة المحترف

لعلوم الرياضة والعلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 9، العدد 03، سنة 2022، ص 99.

<sup>2</sup> بلقاسم سلاطنية وآخرون: مرجع سابق، ص 41.

<sup>3</sup> مازري منيرة، أثر تكامل إدارة المعرفة وإدارة الجودة الشاملة على الفعالية التنظيمية، دراسة ميدانية في البنوك الجزائرية، أطروحة دكتوراه، كلية

العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2017-2018، ص 198.

<sup>4</sup> بلقاسم سلاطنية وآخرون: مرجع سابق، ص 41-42.

### 1-المعوقات النفسية:

- انخفاض الروح المعنوية للعاملين، وزيادة عدد العاملين الذين يستقيلون من المنظمة.
- زيادة طلبات النقل من المنظمة او اقسامها، وزيادة شدة الإجراءات التأديبية.
- زيادة الشكاوي من العاملين او المتعاملين مع المنظمة
- تفشي ظاهرة تأخر عند مواعيد العمل الرسمية
- نقص شعور الافراد العاملين بالاطمئنان في أماكن العمل وذلك بحكم عدة تراكمات نفسية مما ينتج عنه غياب الرضا والضحج من كل شيء والرغبة الشديدة في التغيب كلها عوامل تساهم في تخفيض الإنتاج والاداء وتبتعد المؤسسة عن تحقيق أهدافها.
- انعدام التفاهم في كثير من الأحيان بين إدارات المؤسسة وعملها مما يمنع الاستفادة من أولئك المؤهلين ويسمح بظهور سلبيات عديدة تمنع جودة المنتج وانعدام الشعور بالرضا.
- معاناة اغلب العاملين من أسلوب الأمر من قبل مسؤوليهم بغض النظر عن خطئها أو صوابها.

### 2-المعوقات التقنية: وتتمثل فيما يلي:

- انعدام الامن الصناعي في كثير من المؤسسات الاقتصادية الإنتاجية مما يساهم في وقوع حوادث العمل وهذا يؤثر على كفاءة العاملين وينعكس على أدائهم ونتاجهم.
- نقص التكوين والتحفيز يؤثران بصفة مباشرة على قدر الأداء ورفع معنويات العامل من حيث شعورهم بالمشاركة في تطوير العمل، الا ان المؤسسات الجزائرية تكاد تفتقر الى هذا العامل المهم الذي يعتبر مقياسا لكفاءة الأداء.

### 3-المعوقات تنظيمية: لقد تبين من خلال دراسات عديدة، ان المؤسسات الاقتصادية الوطنية ما تزال عاجزة

- عن التكيف مع المتغيرات الكبرى الحاصلة محليا وعالميا ويظهر هذا من خلال:
  - ان اشكال التنظيم السائدة في مؤسساتنا تشوبها الفوضى، حيث يكون نطاق الاشراف فيها غامضا مع عدم احترام هرم التنظيم وكذلك تداخل السلطات.
  - صعوبة الاتصال التنظيمي في المؤسسة الجزائرية مما يؤدي الى إعاقه مختلف عمليات الإنتاج والإدارة داخلها.

<sup>1</sup> عبد القادر لا نصاري، الثقافة التنظيمية وأثرها على فعالية التنظيم، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2018-2019، ص88.89.

- عدم وجود التعاون والتفاعل بين الإدارة والعاملين، مما تنتج عنه عدم معرفة غالبيهم، سياسات وأهداف المؤسسة، إذ في كثير من الأحيان لا تتعدى معلوماتهم القدر البسيط الذي يمكن لأي شخص خارج المؤسسة معرفته.

إضافة الى ما سبق نجد معوقات أخرى خارجية عن سيطرة المؤسسة ومنها:

- الوضع الاقتصادي العام الذي يلعب دورا هاما في تخفيض معدلات الإنتاج، إذ أن الاستثمارات الوطنية تعتمد في معظمها على الموارد الأولية المستوردة من الخارج وتأثرت بشكل او بآخر بالأزمة الاقتصادية العالمية، مما أثر على السوق المحلية بالإضافة الى عدم توفير الحرية الكاملة للاقتصاد الوطني من المؤثرات الخارجية خصوصا وأنه يعتمد في صدارته على موارد الطاقة بشكل كبير.

-عدم القدرة على التحكم الجيد في التكنولوجيا، يجعل المؤسسة غير قادرة على تحقيق الفعالية من خلال عدم قدرتها على تقليص زمن الشغل والاختصار في الجهد والتكاليف.

-عدم إعطاء أهمية لاختبار موقع مناسب لإنشاء أي مؤسسة لان الموقع السليم هو الذي يأخذ في الاعتبار المناخ الإنتاجي والاستثماري الملائم للنشاط المطلوب كأن يكون قريبا من مصادر المواد الخام ومراكز التنويع.

-عدم قدرة المؤسسة على تحديد الأسعار يجعلها غير قادرة على زيادة الإنتاج هذا يؤثر على النوعية والأداء كما أن المستهلك يستمتع على اقتناء المنتوجات الوطنية لاعتبارها الجودة فتنخفض المبيعات وتهدد المركز المالي والحصة السوقية للمؤسسة، مما يجعلها غير قادرة على تحقيق أهدافها ويبعدها عن الفعالية التنظيمية.

**الفرع الرابع: ابعاد الفعالية التنظيمية وقياسها**

**أولا: ابعاد الفعالية التنظيمية**

تقع على كل إدارة من الإدارات مسؤوليات ووظائف، ومهام مختلفة ومتعددة بتعدد طبيعة كل إدارة، ولمعرفة مدى نجاحها في أدائها لوظائفها، يوجد العديد من الأبعاد للتحقق من تطبيق الفاعلية التنظيمية نذكر منها: <sup>1</sup>

**1-تحقيق الأهداف:** يرى (Rosaliee& Tuner 2014) أن الأهداف قد تكون شاملة لجميع القطاعات أي الدولة برمتها ولكل قطاع أهدافه الخاصة، هذا على مستوى التخطيط القومي والتخطيط القطاعي، وقد تكون على مستوى المنظمة وعندها لكل منظمة أهدافها موزعة حسب إدارتها، ولكل إدارة أهدافها الخاصة تنضوي جميعها تحت مظلة الأهداف العامة للمنظمة. ويتعين أن تتوفر فيها مجموعة من الخصائص تذكر منها ما

<sup>1</sup>جمعة عبد الرحمن سعد القلاف، أثر التخطيط الاستراتيجي في الفاعلية التنظيمية بوجود المرونة التنظيمية كمتغير وسيط، أطروحة دكتوراه الفلسفة في الإدارة الاستراتيجية، كلية الدراسات العليا، جامعة مؤتة، 2021، ص51-55.

يلي (Christianti.2017): واقعية الهدف، وضوح الهدف، تلبية لحاجات المنظمة، مشروعية الهدف، قابلية القياس، انسجام الأهداف.

**2- التطوير الذاتي:** يعتبر التطوير الذاتي المستمر فلسفة إدارية تهدف إلى العمل على تطوير العملية والأنشطة المتعلقة بالمواد والأفراد، وطرق الإنتاج بشكل مستمر، والتطوير المستمر هو أحد ركائز التطوير، والتي تهدف الوصول إلى تحقيق أعلى مستويات الجودة، فالتطوير الذاتي هو طريقة منظمة وشاملة لعلاج المشاكل التي تعاني منها المنظمة، وتبدأ بمقارنة الوضع الحالي والوضع المرغوب فيه، ومحاولة تحديد الفجوة، وتحليل المسببات للوقوف عليها، واتخاذ الإجراءات التصحيحية لعلاجها، ومن ثم البدء بالخطوات العملية للتطوير الذاتي. تبدأ عملية التطوير الذاتي للمنظمة بمرحلة إدراك المنظمة للحاجة إلى التطوير من أجل التكيف مع كل من المتغيرات الداخلية والخارجية التي تواجه المنظمة، ثم تأتي مرحلة إعداد استراتيجية التطوير، ثم تليها مرحلة إعداد بدائل التطوير مثل إعادة هندسة العمليات الإدارية، وبعد اختيار خطة التطوير المناسبة تأتي مرحلة التنفيذ، وفي الأخير مرحلة المتابعة. يمثل التطوير الذاتي أهمية بالغة للمنظمات على اختلاف أنواعها، نظراً للحاجة الماسة والشديدة إلى الارتقاء بمستوى الأداء والتقدم العلمي الهائل الذي أحدثته ثورة الاتصالات والتقدم التكنولوجي، من جهة أخرى كثرة التقلبات والتغيرات في البيئة الداخلية والخارجية للمنظمة إن التحديات العالمية، وازدياد طلبات العملاء والمنافسة الشديدة، هي ما دفع المنظمات إلى استحداث أنماط وأساليب إدارية للتصدي لهذه التغيرات منها استخدام التطوير الذاتي الذي يعتمد على تحليل وإدراك المنظمة.

**3-رضا العاملين:** يشير مصطلح رضا العاملين إلى الشعور الإيجابي الذي يشعر به الفرد تجاه عمله ويتولد هذا الشعور من خلال تحقيق المنظمة لحاجات ورغبات العاملين باستمرار، فضلاً عن الاهتمام بتطوير مهاراتهم وخبراتهم من خلال توفير برامج تدريبية تلبي احتياجات الأفراد، وتزيد من معارفهم، كما وتؤدي الحوافز المادية والمعنوية دوراً مهماً في تحقيق رضا العاملين في المنظمات على اختلاف أنواعها. يبدأ شعور العاملين بالرضا عند احساسهم بأهمية العمل الذي يقومون به، مع تقدير الإدارة لهذه الأعمال، ويتعزز هذا الشعور عند وجود علاقة مودة، وثقة تربط بين الإدارة والعاملين في مختلف المستويات الإدارية، فضلاً عن وجود نظام حوافز يقدر الأداء المتميز للعاملين في المنظمة.

**4-توظيف الموارد** يعتمد توظيف موارد المنظمة على استخدامها بكفاءة وفاعلية، من خلال الاستخدام الأمثل للموارد، والاهتمام بالقيمة المالية لكلا من المدخلات والمخرجات لتحقيق الكفاءة الاقتصادية، وبهذا المفهوم يعني التوظيف الأمثل للموارد للحصول على أكبر قدر ممكن من الدخل باستخدام قدر معين من الموارد أو الحصول

على نفس القدر من الدخل باستخدام أقل قدر من الموارد المستخدمة، وعادة يتم الحكم على كفاءة الإدارة من خلال القدرة على الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة سواء البشرية أو المادية لتحقيق أهداف المنظمة.

### ثانيا: قياس الفعالية التنظيمية

يتوقف نجاح أو فشل المنظمات على درجة تحقيق رسالتها وأهدافها، ويتطلب ذلك تبني استراتيجية معينة والسعي لتنفيذها

وفق ما تملكه من موارد مادية وغير مادية في ظل الظروف المتغيرة للمحيط الذي تنشط فيه. ولتابعة المنظمة لتنفيذ استراتيجيتها عليها بتقييم فعالية أدائها للوقوف على الانحرافات الحاصلة في تحقيق تلك الأهداف، فقياس فعالية الأداء تلعب دورا رئيسيا في تطوير الخطط الاستراتيجية وتقييم تحقيق الأهداف التنظيمية. فيعتبر قياس الفعالية التنظيمية بمثابة تقييم للأداء الكلي للمنظمة، لذا تعتمد بعض المنظمات على قياس فعاليتها التنظيمية كوسيلة لتقييم أدائها. إن قياس الفعالية التنظيمية هي إشكالية من الناحية النظرية التنظيمية<sup>1</sup>. ولضمان المنظمة نجاعة عملية قياس الفعالية التنظيمية يجب الأخذ بعين الاعتبار النقاط التالية<sup>2</sup>:

- 1-تحديد الهدف من عملية القياس .
- 2-تحديد المستوى الذي تتم على أساسه عملية القياس: بمعنى قياس الفعالية هل يتم على مستوى المنظمة ككل، أو على مستوى وحدة تنظيمية أو على مستوى تنظيمي أو وظيفة من وظائف المنظمة.
- 3-تحديد مجالات قياس الفعالية التنظيمية، فالمؤشرات التي تعتمد على مستوى وظيفة الإنتاج، تختلف من حيث الدلالة عن المؤشرات المعتمدة على مستوى وظيفة التسويق أو الموارد البشرية.
- 4-يجب القيام بدراسة تحليلية لتحديد مختلف العلاقات بين النتائج المتحصل عليها وتفسيرها في ضوء الأهداف المسطرة، فعلى سبيل المثال تحديد درجة الارتباط بين النتائج المتحصل عليها لتعطينا نتائج أكثر دقة .
- 5-في قياس الفعالية التنظيمية يستحسن استخدام أكثر من مؤشر وهذا لاعتبارات موضوعية بحكم المتغيرات التي تتكون منها الظاهرة أو تؤثر في الظاهرة .
- 6-لابد للقاءم بالتحليل التنظيمي أن يقوم بدراسة لنتائج الفعالية المتحصل عليها زمنيا أو حسب قطاع النشاط، وهذا ما يسمح له بالوقوف على الانحرافات ايجابية كانت أم سلبية، ومنه تحديد عوامل محيط المنظمة (داخلية أو خارجية) والتي لها تأثير على نشاط المنظمة.

<sup>1</sup>مازري منيرة، مرجع سابق، ص194.

<sup>2</sup>عبد السلام أبو قحف، مرجع سابق، ص134.

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

هناك العديد من الدراسات التي تناولت موضوع وسائل التواصل الاجتماعي والفعالية التنظيمية، هناك دراسات نوعية ودراسات كمية إستعنا بها في الجانب النظري وفي الجانب التطبيقي وفي هذا المبحث سنتطرق إلى مجموعة مختلفة من الدراسات التي تناولت موضوع سواء باللغة العربية والأجنبية وسنوضح في المطلب الأخير أهم الفروقات بين دراستنا الحالية والدراسات السابقة.

المطلب الأول: الدراسات باللغة العربية

أولاً: الدراسات المتعلقة بوسائل التواصل الاجتماعي

1) دراسة عبد الحكيم بن عبد الله بن راشد الصوافي، "استخدام وسائل التواصل الاجتماعي لدى

طلبة الحلقة الثانية من التعليم الأساسي في محافظة شمال الشرقية بعمان"<sup>1</sup>

هدفت الدراسة الى التعرف على العلاقة بين استخدام وسائل التواصل الاجتماعي والتحصيل الدراسي وكذلك التعرف على العرض من استخدام الطلبة لمواقع التواصل الاجتماعي. وقد اعتمد الباحث المنهج الوصفي الارتباطي وبخصوص أداة الدراسة تم استخدام الاستبانة لجمع البيانات، تمثلت عينة الدراسة في 300 طالب وطالبة وشملت الدراسة لبعض مدارس ولاية الهضبي في محافظة الشرقية، وتوصي الدراسة بمايلي: ضرورة اجراء دورات توعوية للطلبة بأهمية وسائل التواصل الاجتماعي وتوضيح جوانبها الايجابية والسلبية كما اوصى بإقامة مشاغل لأولياء الأمور عن هذه الوسائل. وعمل منشورات تلفزيونية واذاعية لتوعية الطلبة

2) دراسة دعاء عمر محمد كنانة "وسائل التواصل الاجتماعي وأثرها على الأسرة دراسة فقهية"،<sup>2</sup>

هدفت هذه الدراسة الى بيان مفهوم الاتصال في الاسلام وكذلك تسليط الضوء على تأثير وسائل الاتصال على العلاقة بين افراد الاسرة. وتوضيح الخط الشرع في استخدام هذه الوسائل و قد اعتمد المنهج الاستقرائي والوصفي والتحليلي وتوصلت الدراسة الى النتائج التالية ان تكنولوجيا شبكات التواصل الاجتماعي ومواقع التواصل اضفت بعدا جديدا على حياة البشر أحداثها لتغيرات ثقافية واجتماعية واقتصادية في حياة مجتمعات بأكملها كمات عدت وجهات النظر الفقهية في الحكم على استخدام هذه الوسائل و اجمع علماء الفقه انه ان كانت الغاية بعيدة عن المساس في الجوانب العقيدة فلا بأس وتوصي الدراسة بمايلي: ضرورة استخدام وسائل

<sup>1</sup> عبد الحكيم بن عبد الله بن راشد الصوافي، استخدام وسائل التواصل الاجتماعي لدى طلبة الحلقة الثانية من التعليم الأساسي في محافظة

شمال الشرقية بعمان، رسالة ماجستير في التربية، تخصص إرشاد نفسي، كلية العلوم والآداب، جامعة نزوى، عمان، 2014/2015.

<sup>2</sup> دعاء عمر محمد كنانة، وسائل التواصل الاجتماعي وأثرها على الأسرة دراسة فقهية، رسالة ماجستير في الفقه والتشريع. جامعة النجاح الوطنية:

فلسطين، 2015.

التواصل وفق الضوابط كما وصى الباحث طاقم المعلمين نشر الوعي الديني والفكري حول استخدام وسائل بطريقة إيجابية.

### 3) دراسة عباني عيسى صالح، "اثر شبكات التواصل الاجتماعي في تحسين الصورة الذهنية للعلامة ooredoo"، 1

هدفت هذه الدراسة الى دراسة اثر شبكات التواصل ودورها في جذب وترسيخ مكونات الصورة للعملاء وقد اعتمد الباحث على المنهج الوصفي والتحليلي وبخصوص أداة الدراسة تم توزيع 120 استبانة الكترونية وتم استخدام برنامج الاحصائي spss لتحليل البيانات وتم بتمثل مجتمع الدراسة في منتمي صفحة اوريدو وعلى شبكة فاسبوك، وقد توصلت الدراسة الى النتائج التالية: ان الشبكات التواصل لها دور كبير في زيادة الوعي بالعلامة وتحسين الاعتقادات تجاه العلامة من خلال ما ترسخه محتويات الصفحة ومدى فعالية اساليبها التسويقية ومن توصي الدراسة بمايلي: استخدام نظام بكيونات لتحفيز العملاء على زيارة الصفحة وتفاعل معها ومحاولة استغلال الصفحة للتقرب من العميل عن طريق فهم احتياجاتهم والتكثيف من المسابقات عبر فاسبوك للاحتفاظ بالزبائن الحاليين وجلب الزبائن المحتملين.

### 4) دراسة باعلي يمينة وبوخيرة حياة، "أثر استخدام مواقع التواصل الاجتماعي(فيسبوك) على التحصيل الدراسي" 2

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على اثر استخدام شبكات التواصل الاجتماعي على التحصيل الدراسي لتلاميذ الطور الثانوي ومعرفة الفروق في استخدام وسائل التواصل الاجتماعي بين الذكور والاناث وقد اعتمد الباحث على المنهج الوصفي وبخصوص أداة الدراسة فقد تم استخدام الاستبيان لجمع البيانات اما الحدود المكانية كانت في ثانوية سيدي احمد ديدي في ادرار وتمثل مجتمع البحث في تلاميذ مرحلة الثانوي حجمهم 45 مفردة من المتدربين. وقد توصلت الدراسة الى النتائج التالية ان اغلبية المبحوثين الذين يمتلكون فيسبوك هم اناث ان الفاسبوك يساعد التلاميذ في استيعاب دروسهم وانه لا يؤثر على تحصيل الدراسي.

### 5) دراسة جمال كانون، "دور شبكات التواصل الاجتماعي في دعم وترقية أداء المنظمات المجتمعية المدني في الجزائر" 1

<sup>1</sup>عباني عيسى صالح، اثر شبكات التواصل الاجتماعي في تحسين الصورة الذهنية للعلامة ooredoo، مجلة الحقوق و العلوم

الانسانية. جامعةزيان عاشور، الحلقة، 2023

<sup>2</sup>باعلي يمينة، بوخيرة حياة، اثر استخدام مواقع التواصل الاجتماعي(فيسبوك) على التحصيل الدراسي، مذكرة ماستر، علم النفس المدرسي، كلية

العلوم الإنسانية و الاجتماعية و العلوم الإسلامية، جامعة أحمد دراية، أدرار، 2021/2020.

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على العلاقة والدور الذي تلعبه شبكات التواصل في دعم اداء منظمات المجتمع المدني و تسليط الضوء على اهمية تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على ادارة وتسيير منظمات المجتمع المدني، وقد اعتمد على المنهج الوصفي التحليلي لجمع البيانات وبخصوص أداة الدراسة تم استخدام الاستبيان كأداة رئيسية والملاحظة والمقابلة كأدوات المنهج الاجتماعي وتكونت عينة الدراسة من 80 جمعية من مختلف دوائر ولاية ورقلة وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية ساهمت في تحسين تواصل الجمعية مع جمهورها وكان لها دور فعال في إنجاح نشاطات الجمعيات وساهمت شبكة التواصل الاجتماعي في ترقية الطابع التعاوني واصبحت شبكات التواصل اداة اساسية في نشاط الجمعيات ،وتوصي الدراسة بما يلي: . الدعوة الى التنسيق بين مؤسسات العمومية ومنظمات المجتمع المدني مع ضرورة عصرنه ورقمنه تعامل على المنظمات المجتمع المدني خلق نوع من التنافس بين الجمعيات وبين المستخدمين لتقديم مضمأن أحسن.

### ثانيا: الدراسات المتعلقة بالفعالية التنظيمية

1) دراسة بوسعدي امينة، حمدي حميد، "دور الاتصال التنظيمي في تحسين الفعالية التنظيمية للمؤسسة"<sup>2</sup>

هدفت الدراسة الى ايضاح اتفاقيات اتصال التنظيمي في فعالية تحليل العلاقة التي تربط الاتصال التنظيمي بالفعالية في المؤسسة ،وقد اعتمد الباحث على المنهج الوصفي، وبخصوص أداة الدراسة تم استخدام الملاحظة والمقابلة والاستبيان وكانت عينة الدراسة تقدر ب41 موظف، ثم اجراء هذه الدراسة بإذاعة جيغل الجهوية ،وقد توصلت الدراسة الى النتائج التالية اهمها : توجد علاقة ايجابية بين اتصال والتفاعل الاجتماعي للعاملين ، كما توجد روح الفريق والعمل الجماعي بين الموظفين كما يعتبر الاتصال المفتوح عامل رئيسي الاشاعة روح الجماعة ، وتوصي الدراسة بمايلي: ضرورة اهتمام المسؤولين في اذاعة جيغل الجهوية بأهمية ودور الاتصال التنظيمي على اختلاف اشكاله والزيادة في مشاركة العمال في اتخاذ القرارات الادارية مما يشعرهم بالانتماء للمؤسسة ، ضرورة اجراء دورات تكوينية للعمال مما يكسبهم افكار جديدة ومكتسبات علمية ، اجراء المزيد من الدراسات حول الاتصال التنظيمي ودوره في تحسين الفعالية التنظيمية.

2) دراسة قاسمي الهام بوحافعة تركية، "اثراالكفاءات على الفعالية التنظيمية"<sup>1</sup>

<sup>1</sup>جمال كانون، دور شبكات التواصل الاجتماعي في دعم وترقية اداء المنظمات المدني في الجزائر، اطروحة دكتوراه تخصص علم

اجتماع السياسي، كلية العلوم الاجتماعية، الجزائر، 2016/2017

<sup>2</sup>بوسعدي امينة ،حمدي حميد، دور الاتصال التنظيمي في تحسين الفعالية التنظيمية للمؤسسة، مذكرة ماستر، خصص علاقات عامة، كلية العلوم

الانسانية و الاجتماعية، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيغل، 2015/2016.

هدفت الدراسة الى ابراز الكفاءات وانواعها على الفعالية التنظيمية ،وقد اعتمد الباحث على المنهج الوصفي والتحليلي و بخصوص أداة الدراسة فقد تم استخدام أداة الاستبانة لجمع المعلومات كما تمت الدراسة في مؤسسة كوندور بولاية برج بوعرييج وكانت العينة عبارة على 38 مفردة،وقد توصلت الدراسة الى النتائج التالية يوجد عدة تصنيفات للكفاءات غير ان اكثر اتفقا عليها من الباحثين ثم تناولها في هذه الدراسة وكذلك الاهتمام بالكفاءات تساعد على زيادة الفعالية التنظيمية وواقع الفعالية في المؤسسة محل الدراسة مرتفع و توصي الدراسة بما يلي: الاهتمام بالكفاءات الفردية وتدعيمها اكثر , تطوير فرق العمل داخل المؤسسة يساعد على تنمية الكفاءات العمل على تحقيق الفعالية في كل الانشطة في مختلف الاطراف .

### (3) دراسة بلول احمد" الفعالية التنظيمية للجامعة الجزائرية في ظل نظام" L.M.D<sup>2</sup>

هدفت هذه الدراسة الى معرفة مستوى الفعالية التنظيمية وقد اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي، وبخصوص أداة الدراسة تم استخدام استبيان ثم بناءه انطلاقا من أبعاد كأمرون لقياس الفعالية، كانت عينة الدراسة عبارة عن 60 استاذ وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية: ان مستوى الفعالية في جامعة الجلفة متوسط كما توصي الدراسة بما يلي: إعادة النظر في تطبيق هذا النظام لضمان رفع مستوى الفعالية وضع نظام التعليم العالي وفق المعايير الدولية. تكثيف فترات تدريسيه لأعضاء هيئة التدريس.

### (4) دراسة ذكري بنت مشهور المطرفي" أثر تطبيق ادارة الجودة الشاملة على الفاعلية التنظيمية في

#### الرئاسة العامة لشؤون الحرمين الشريفين بالمسجد الحرام"<sup>3</sup>

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على أثر تطبيق ادارة الجودة الشاملة على الفعالية التنظيمية في الرئاسة العامة، وقد اعتمد الباحث على المنهج الارتباطي لأنه ملائم لتحقيق اهداف الدراسة. يتكون المجتمع الدراسة من 800 موظف وبخصوص أداة الدراسة فقد تم استخدام الاستبانة لجمع المعلومات وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية: وجود تأثير معنوي عال لمبادئ إدارة الجودة الشاملة على مؤشرات الفعالية وكان مبدأ التحسين المستمر والتركيز على العمليات كان لها تأثير كبير كما توصي الدراسة بما يلي: على استقطاب قيادات ادارية ذات مؤهلات وكفاءات ادارية عالية في ادارة الجودة الشاملة وكذلك دراسة الأسباب التي تؤدي الى ارتفاع

<sup>1</sup>قاسمي الهام بوحافعة تركية، اثراكفاءات على الفعالية التنظيمية، دراسة مؤسسة كوندور، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد البشير الابراهيمي برج بوعرييج، 2020/ 2021.

<sup>2</sup>بلول احمد، الفعالية التنظيمية للجامعة الجزائرية في ظل نظام L.M.D، مجلة افكار وافاق، المجلد 10، العدد 1، 2022.

<sup>3</sup>ذكري بنت مشهور المطرفي، اثر تطبيق ادارة الجودة الشاملة على الفاعلية التنظيمية في الرئاسة العامة لشؤون الحرمين الشريفين بالمسجد الحرام، المجلة العربية الادارة، المجلد 46، العدد 3، كلية إدارة أعمال الحج والعمرة، جامعة أم القرى، السعودية، تحت النشر، سبتمبر 2026.

الفعالية داخل الرئاسة العامة للوصول إلى مستوى عالٍ جداً من الفعالية. توصي بزيادة الاهتمام والتركيز على العمليات

**5) دراسة مازري منيرة، "أثر تكامل إدارة المعرفة وإدارة الجودة الشاملة على الفعالية التنظيمية" <sup>1</sup>**

هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على مفاهيم إدارة الجودة الشاملة وأهميتها للمنظمات لمواجهة منافسها. تحديد أوجه شبه بين مختلف المدخلين، وقد اعتمد الباحث على المنهج الوصفي والتحليلي ثم اعتمد على وبخصوص أداة الدراسة فقد تم استخدام الاستبيان لجمع المعلومات، ثم إجراء الدراسة في المديرية الجهوية للبنوك الجزائرية شرقاً كانت عينة الدراسة 117 إطاراً وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية: هناك تأثير إيجابي لإدارتي المعرفة والجودة الشاملة مجتمعين في مستوى الفعالية التنظيمية وإن هناك فروق ذات دلالة إحصائية تعزز المؤهل العلمي والمجال الوظيفي وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الفعالية التنظيمية حسب متغير العمر والجنس، وتوصي الدراسة بما يلي: إنشاء وظيفة متخصصة بالمعرفة تظهر في هيكل التنظيمي للمنظمات الاهتمام بتطوير وتدريب وتوسيع إدراك العاملين في البنوك وتطوير قدراتهم الإبداعية ضرورة نشر ثقافة الجودة وثقافة المعرفة

**6) دراسة وشاش فؤاد وآخرون: "تأثير الهيكل التنظيمي على فعالية المؤسسات" <sup>2</sup>**

هدفت هذه الدراسة إلى محاولة تسليط الضوء على دور وأهمية الهيكل التنظيمي في تحقيق فاعلية المؤسسة من المنطلق أن الهياكل التنظيمية في المؤسسات تعتبر كوسيلة فاعلة في تحقيق أهدافها وكذلك تعتبر لتوجيه والتنفيذ إستراتيجياتها، وقد اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي من أجل إلمام لمختلف عناصر الدراسة وبخصوص أداة الدراسة فقد تم استخدام استبيان في تحليل دراستها، وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية: أظهرت النتائج أن البعدين الرسمية والتعقيد يقفان عائقين أمام فاعلية المؤسسات المبحوثة وأن زيادتها يقلل من فاعليتها وقد أوصت الدراسة بما يلي: تعزيز قدرات العاملين وزيادة كفاءتهم من خلال الدورات التدريبية كل حسب اختصاصه؛ ابتعاد عن المنهج المركزي اتخاذ القرارات وإتباع الصيغة المرنة في للإدارة والتوجيه والتنظيم بغية إشراك الإدارة الوسطى لضمان أداء أفضل يساهم في تحقيق الأهداف المرسومة

**7) دراسة نور الدين تاويرت، "قياس الفعالية التنظيمية من خلال التقييم التنظيمي" <sup>1</sup>**

<sup>1</sup> مازري منيرة، أثر تكامل إدارة المعرفة وإدارة الجودة الشاملة على الفعالية التنظيمية، دراسة ميدانية في البنوك الجزائرية، أطروحة دكتوراه، تخصص: تسيير المنظمات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2017/2018.

<sup>2</sup> دراسة وشاش فؤاد وآخرون بعنوان "تأثير الهيكل التنظيمي على فعالية المؤسسات" مجلة التنظيم والعمل، المجلد 10، العدد 1، جامعة الكلي محمد اولحاج البويرة، الجزائر، 2021.

هدفت الدراسة إلى توفير دراسة ميدانية في مجال السلوك التنظيمي، تساعد بكل تواضع القائمون على شؤون المنظمة و الذين تمهمم نموها و استمرارها و الذين لن يتحقق إل باعتماد التقييم التنظيمي للجوانب الاقتصادية و الاجتماعية، المساهمة في إثراء رصيد البحث العلمي الفني في مجال السلوك التنظيمي بصفة خاصة و على النفس العمل و التنظيم بصفة عامة باقتراحات و توصيات في ضوء نتائج البحث يساعد إطارات المنظمة صناعة كانت أو خدمية على تخطيط الأهداف و بلوغها، و قد اعتمد الباحث على المنهج الوصفي و بخصوص أداة الدراسة فقد تم استخدام الاستبيان كما توصلت الدراسة إلى النتائج التالية: إهمال القائمون على شؤون المنظمات التقييم التنظيمي الشامل للمنظمة خاصة في جانبه السلوكي المتعلق بالجوانب النفسية و الاجتماعية للأفراد العاملين بها، إهمال كوسيلة فعالة على الوقوف على نقائص المنظمة و التنظيم و تداركها.

### 8) دراسة حاجي أبوبكر الصديق "الفعالية التنظيمية في الإدارة الرياضية وانعكاساتها على أسلوب اتخاذ القرار لدى القائد الإداري"<sup>2</sup>

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الفعالية التنظيمية وانعكاساتها على أسلوب اتخاذ القرار من طرف القائد الإداري، وضع إطار عام مقترح لدراسة الفعالية التنظيمية للإدارة الرياضية وخاصة في الجزائر اعتمد الباحث على المنهج الوصفي، تم استخدام أسلوب العينة في الدراسة الميدانية وبخصوص أداة الدراسة فقد تم استخدام اداة الاستبانة في عملية جمع البيانات من العينة، وبلغ حجم عينة الدراسة 20 موظف. توصلت الدراسة إلى النتائج التالية: تسطر لاهداف في المؤسسة الرياضية يلعب دورا ايجابيا في اتخاذ القرار للقائد الإداري، وضع الخطط المناسبة من طرف المؤسسة الرياضية يجعل عملية اتخاذ القرار عملية ذات معنى ايجابي

### 9) ايمان محمد أحمد الوكيل، "أثر وسائل التواصل الاجتماعي على الفعالية التنظيمية للمؤسسات العامة"<sup>3</sup>

<sup>1</sup> نور الدين تاويرت، "قياس الفعالية التنظيمية من خلال التقييم التنظيمي" أطروحة دكتوراه، تخصص علم النفس العمل والتنظيم، جامعة محمد منتوري، قسنطينة، 2005.

<sup>2</sup> حاجي أبوبكر الصديق بعنوان "الفعالية التنظيمية في الإدارة الرياضية و انعكاساتها على أسلوب اتخاذ القرار لدى القائد الإداري" دراسة حالة مديرية الشباب والرياضة بالمسيلة، مذكرة ماستر، تخصص إدارة وتنظيم في الرياضة، معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية و الرياضية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2016/2015 .

<sup>3</sup> ايمان محمد أحمد الوكيل، "أثر وسائل التواصل الاجتماعي على الفعالية التنظيمية للمؤسسات العامة، دراسة تطبيقية على وزارة الاتصالات المصرية، اكدامية السادات للعلوم للإدارية، المجلد38، العدد 01، مصر، 2020

هدفت الدراسة الى اختيار مدى وجود علاقة معنوية بين وسائل التواصل والفعالية التنظيمية , التحقق من صحة العلاقة بين نوع ودور وسائل التواصل الاجتماعي على الفعالية التنظيمية ،قد اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي وبخصوص أداة الدراسة فقد تم استخدام الاستبانة وكانت عينة الدراسة للعاملين بوزارة الاتصالات المصرية بلغ عددهم 385 مفردة، وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية: انه هناك تأثير وارتباط بين وسائل التواصل من حيث دور تلك الوسائل والفعالية واتضح ان دور وسائل التواصل يساعد الوزارة للتواصل مع اصحاب المصالح وان هناك انواع مختلفة من منصات التواصل تشتمل على اعداد كبيرة من متابعيها الأمر الذي يساعد على نشر اهدافها وتحسين علاقاتها بالجمهور ومما يسهم في تحسين فعالية ،وتوصي الدراسة بمايلي: ضرورة ان تفعل وزارة الاتصال منصات الكترونية , انشاء ادارة متخصصة تعمل على مهام تتعلق بإدارة وسائل التواصل , بناء كوادر بشرية بالوزارة.

### المطلب الثاني: الدراسات الاجنبية

#### 1) Tania E.BOSCH, 2009 : “ Using Online Social networking for Teaching and Learning”<sup>1</sup>

هدفت الدراسة إلى البحث في استخدام طلبة جامعة كيب تاون للفييس بوك، وكيفية تواصل المحاضرين مع الطلبة عبر الشبكات الاجتماعية الجديدة، وقد اعتمدت الدراسة على تحليل محتوى 200 ملف شخصي لطلبة الجامعة، وكذلك إجراء مقابلات نوعية شبه منظمة مع عينة من 50 طالب من طلاب المرحلة الجامعية وخمسة محاضرين من الذين يتواصلون مع طلابهم عبر موقع الفيس بوك وكان التركيز على طلاب المرحلة الجامعية لأنهم الأكثر استخداماً للموقع، وتوصلت الدراسة لعدة نتائج من أهمها أن موقع الفيس بوك أكثر المواقع استخداماً لدى طلبة الجامعة حيث يتبادلون الأسئلة والنقاشات بشكل غير رسمي، والعديد من الطلبة لا يغيرون إعدادات الخصوصية ساعحين بذلك للجميع بالاطلاع على صفحاتهم، والتعلم القائم على الإنترنت سهل حصول الطلبة على المحتوى التعليمي وساعد على إزالة الفجوة بين الطالب والمدرس وسهل التواصل مع عدد كبير من الطلاب في نفس اللحظة.

#### 2) Nathan William Turley,2010 : “ The Face of Privacy : An Exploratory Study of Young and Older Facebook Users”, :<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Tania E.BOSCH, 2009 : “ Using Online Social networking for Teaching and Learning” : Facebook use at the university of Cape Town , SOUTH AFRICA JOURNAL FOR COMMUNICATION THEORY AND RESEARCH , Volume35, SOUTH AFRICA.

هدفت الدراسة إلى توضيح الفروق في استخدام الفيسبوك بين فئة الشباب والأشخاص الأكبر سناً في مجال الخصوصية والاستخدام والأصدقاء، واعتمد الباحث على منهج الملاحظة والمقابلات شبه المفتوحة وتقصى أخبار الفيس بوك في الإعلام والحياة اليومية، وتكونت عينة الدراسة من الشباب في الفئة العمرية بين ( 18 ) ( 30 - عاماً، وعينة من الأكبر سناً تتراوح أعمارهم بين ( 60 - 39 ) عاماً، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها تشابه الكبار مع الشباب في أسباب استخدامهم للفيس بوك وكانت لتبادل الرسائل والصور ولعب الألعاب وتحديث أوضاعهم، واستخدام الكبار للفيس بوك كان بالمتزامن مع الهاتف والبريد الإلكتروني، بينما كان استخدام الشباب للفيس بوك متقدماً وذلك لسهولة استخدامه وشعبيته، وتشابه الشباب مع الكبار في أن الصور هي أول ما يلتفت انتباههم، كما تشابهوا في موقفهم من الخصوصية على الفيس بوك واعتقدوا أن الفيس بوك يضر بالخصوصية الشخصية، ولكن عند كلاهما لم يشكل ذلك ا ردة من استخدامه، و للإنترنت دور في إنشاء مفاهيم جديدة للخصوصية وطرق التواصل مع الآخرين وتكوين الصداقات وتقديم النفس للآخرين، واتفق الكبار مع الشباب في أن الفيسبوك يمكن الشخص من الحصول على الأصدقاء وإجراء الاتصالات مع الآخرين، بينما اختلفوا في أن الكبار يركزون على جودة الصديق عند اختيارهم لأصدقائهم.

### 3) tahsildari.shilashahnaeimin Enhancing Organizational Effectiveness by Performance Appraisal, Training, Employee Participation, and Job Definition<sup>2</sup>

هدفت هذه الدراسة إلى تحسين الفعالية التنظيمية تم توزيع 165 استبانة على الطلاب في إحدى الجامعات وتم تحليل البيانات من خلال التحليل العاملي والثبات والانحدار وأظهرت النتائج أن التدريب ومشاركة الموظفين وتقييم الأداء له تأثير كبير على الفعالية التنظيمية.

### 4) Renurastsogi.poojagarg.aakankshakataria."organizatiaonal effectiveness as a function of employee Engagement"<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Nathan William Turley,2010 : “ The Face of Privacy : An Exploratory Study of Young and Older Facebook Users, A thesis submitted to the faculty of graduate studies in partial fulfillment of requirements for the degree of master of arts, department of sociology ,CANADA.

<sup>2</sup>tahsildari.shilashahnaeimina.Enhancing Organizational Effectiveness by Performance Appraisal, Training, Employee Participation, and Job Definition.universiti teknologi of Malaysiakuala lumpur.vol7.n12.2015.

<sup>3</sup>renurastsogi.poojagarg.aakankshakataria.organizatiaonal effectiveness as a function of employee Engagement.volum20.n4. SOUTH ASIAN JOURNAL OF MANAGEMENT.2013

هدفت هذه الدراسة الى النماذج التنظيمية لمشاركة الموظفين في سياق نتائجها التنظيمية والى فتح العلاقة بين المشاركة والفعالية التنظيمية المتصورة وصممت لتوليد واختبار نموذجين مفترضين يجمعان بين المشاركة ومكونات الفعالية التنظيمية، ومن الادوات المستخدمة في هذه الدراسة الاستبانة كأداة رئيسية واستخدموا بعض المقاييس لتحليل البيانات الإحصائية.

وقد أظهرت النتائج أن: المشاركة ترتبط بشكل كبير بالفعالية التنظيمية المتصورة وتؤثر إيجابيا على الفعالية التنظيمية

### المطلب الثالث: تعليق الدراسات السابقة ومقارنتها بالدراسة الحالية

في هذا المطلب نستعرض الدراسات السابقة ونلخصها في جدول ومقارنتها بالدراسة الحالية. حاولنا تلخيص الفروقات بين الدراسات السابقة المذكورة آنفا والدراسة الحالية، كل دراسة على حدى والجدول التالي يوضح ذلك:

#### جدول 01: عرض الدراسات السابقة ودراستنا الحالية

عنوان الدراسة	الحدود الزمنية	مجتمع الدراسة	حجم العينة	منهج الدراسة	أدارة الدراسة	برامج التحليل	نتائج الدراسة
تأثير وسائل التواصل الاجتماعي على الفعالية التنظيمية	2024	عمال الصندوق الوطني للعمال غير الأجراء	45 موظف	منهج وصفي تحليلي	الاستبيان	SPSS	موظفي الصندوق لديهم تصور إيجابي وتقييم مرتفع لدور ومضمون استخدام وسائل التواصل الاجتماعي، حيث توظيف هذه الوسائل يؤدي بشكل فعال لبلوغ أهداف مختلفة. وتلبية توقعات الزبائن والموظفين
أثر شبكات التواصل الاجتماعي في تحسين الصورة الذهنية للعلامة دراسة حالة على Ooredoo	2023	منتمي صفحة اوريدو على شبكة فايسبوك	120 شخص	المنهج الوصفي التحليلي	الاستبانة الالكترونية	Spss	ان شبكات التواصل الاجتماعي نجحت في تحقيق توقع جيد لعلامة ooredoo
الفعالية التنظيمية للجامعة	2022	عينة من	60 استاذ	المنهج	الاستبيان	Spss	حسب إجابات كان

## الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية

مستوى الفعالية متوسط عدم وجود فروق بين إجابات الذكور والإناث في الفعالية			الوصفي التحليلي		أساتذة الجلفة		الجزائرية في ظل نظام l.m.d
الفيسبوك لا يؤثر على التحصيل الدراسي وأن الإناث هم أكثر إدمانا.	النسب المئوية	الاستبيان	المنهج الوصفي	25 مفردة	تلاميذ مرحلة الثانوي بأردار	2021	أثر استخدام مواقع التواصل الاجتماعي على التحصيل الدراسي
تمتلك مؤسسة الكفاءات بأنواعها، كما أن المؤسسة تحقق الفعالية التنظيمية مما سمح لها بالبقاء في السوق.	Spss	الاستبيان	المنهج الوصفي لتحليلي	38 مفردة	جميع العاملين الإداريين في مؤسسة كوندور	2020/ 2021	أثر كفاءات على الفعالية التنظيمية -دراسة مؤسسة كوندور -
تأثير وارتباط بين دور ونوع ومحتوى وسائل التواصل الاجتماعي على الفعالية التنظيمية	Spss	الاستبيان	منهج وصفي تحليل	385 مفردة	عمال وزارة الاتصالات المصرية	2020	أثر وسائل التواصل الاجتماعي على الفعالية التنظيمية
مستوى تطبيق إدارة المعرفة في البنوك كان مرتفع بينما تطبيق إدارة الجودة الشاملة كان متوسط	Spss17	الاستبيان	المنهج الوصفي التحليلي	177 إطار	جميع إطارات المديريات الجهوية للبنوك الجزائرية للشرق الجزائري	2018	أثر تكامل إدارة المعرفة وإدارة الجودة الشاملة على الفعالية التنظيمية
ساهمت شبكة التواصل في ترقية الطابع التعاوني وكان لها دور في إنجاح نشاط الجمعيات وتساعد على رفع الروح المعنوية.	النسب المئوية	الاستبيان الملاحظة والمقابلة	المنهج الوصفي التحليلي	80 جمعية	جمعيات بولاية ورقلة بمختلف المجالات	2016	دور شبكات التواصل الاجتماعي في دعم وترقية أداء منظمات المجتمع المدني في الجزائر
الاتصال الرسمي له دور في تحقيق هدف المؤسسة تبادل المعلومات له دور في زيادة أداء بين العاملين	Spss	الاستبيان الملاحظة والمقابلة	المنهج الوصفي	41 موظف	عمال إذاعة جيغل الجهوية	ديسمبر 2015 إلى مارس 2016	دور الاتصال التنظيمي في تحسين الفعالية التنظيمية للمؤسسة دراسة بالاذاعة جهوية جيغل

## الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية

عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية بين طلبة الصفين.	Spss	الاستبانة	الوصفي الارتباط ي	300 طالب وطالبة	طلبة السابع والعاشر في التعليم الاساسي بعمان	الفصل الدراسي الثاني /2014 2015	استخدام وسائل التواصل الاجتماعي لدى طلبة الحلقة 2. من التعليم الأساسي في محافظة شمال الشرقية
مشاركة الموظفين، التدريب تقييم الأداء لها تأثير كبير على الفعالية التنظيمية	الانحدار	الاستبيان		65 مشارك	موظفو إحدى الجامعات الحكومية الماليزية	2015	Enhancing Organizational Effectiveness by Performance Appraisal, Training, Employee Participation, and Job Definition
المشاركة ترتبط بشكل كبير بالفعالية التنظيمية المتصورة وتؤثر إيجابيا على الفعالية التنظيمية	الارتباط الانحراف المعياري	الاستبيان		304 مدير	مديري متوسطات	2013	organizational effectiveness as a function of employee Engagement
تشابه الكبار مع الشباب في أسباب استخدامهم للفيسبوك واتفق الكبار مع الشباب أن الفيسبوك يمكن الشخص من الحصول على الاصدقاء.		الملاحظة والمقابلة			فئة الشباب والأشخاص أكبر سنا	2010	The Face of Privacy : An Exploratory Study of Young and Older Facebook Users
موقع الفيسبوك أكثر استخداما لدى طلبة الجامعة وساعد على إزالة الفجوة بين الطالب والمدرس.		المقابلة		50 طالب	طلاب المرحلة الجامعية	2009	Using Online Social networking for Teaching and Learning
بناء نموذج متكامل للتقييم التنظيمي وبناء نموذج		الملاحظة والمقابلة	وصفي تحليلي		مجموعة من منظمات	2005	قياس الفعالية التنظيمية من خلال التقييم التنظيمي

التقييم التنظيمي للجوانب التنظيمية وبناء نموذج للتقييم التنظيمي للجوانب السلوكية يستخدم في قياس فعالية المنظمة					صناعية علي مستوى ولايتي بسكرة وقسنطينة		
--	--	--	--	--	---	--	--

المصدر: من إعداد الطالبتين

من خلال الجدول السابق وبعد المقارنة بدراستنا الحالية نلاحظ أن هناك أوجه تشابه وأوجه إختلاف بين دراستنا الحالية والدراسات السابقة نلخصها في الجدول التالي:

الجدول رقم 02: أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية

معايير التشابه والإختلاف	الدراسات السابقة	الدراسة الحالية
الحدود الزمانية	تراوحت ما بين 2009 و2023	2024
الحدود المكانية	بنوك، جامعات، جمعيات، ثانويات، مؤسسات، إذاعة	صندوق الضمان الاجتماعي للعمال غير الأجراء بغرداية
منهج الدراسة	وصفي تحليلي، وصفي، ارتباطي	الوصفي التحليلي
أداة الدراسة	الملاحظة، المقابلة، الاستبيان	الاستبانة
مجتمع الدراسة	طلبة السابع الأساسي والعاشر الأساسي منتمي صفحة Facebook على شبكة ooredoo تلاميذ مرحلة الثانوي جمعيات بولاية ورقلة عمال إذاعة جيجل الجهوية جميع العاملين الإداريين في مؤسسة كوندور، عمال وزارة الاتصالات المصرية	عمال صندوق الضمان الاجتماعي للعمال غير الأجراء
حجم العينة	تراوحت العينات من 45 إلى 300 على حسب مجتمع الدراسة.	موظف 45
برنامج التحليل	spss النسب المئوية	SPSS

المصدر: من إعداد الطالبتين

### خلاصة الفصل

كما شمل هذا الفصل الأدبيات النظرية لوسائل التواصل الاجتماعي و الفعالية التنظيمية من خلال التطرق إلى نشأة وسائل التواصل الاجتماعي ومفهومه وكذا دوافع استخدامه) وخصائصه بالإضافة إلى إيجابيات وسلبيات وسائل التواصل الاجتماعي ، كما تم التطرق إلى الفعالية التنظيمية ، كما أوضحنا الشروط كما شمل هذا الفصل بعض الدراسات السابقة التي تناولت موضوع وسائل التواصل الاجتماعي والفعالية التنظيمية والتي تمثلت في 13 دراسة باللغة العربية و 04 دراسات باللغة الإنجليزية شملت مذكرات تخرج ماستر وماجستير وكذلك مجالات عربية وإنجليزية محكمة ، وأغلبها كانت دراسات كمية ونوعية اتبعت المنهج الوصفي والتحليلي، وأهم ما يميز هذه الدراسة عن باقي الدراسات أنها ربطت بين متغير وسائل التواصل الاجتماعي و الفعالية التنظيمية عكس الدراسات الأخرى بالإضافة أنه في دراستها التطبيقية تطرقت لصندوق الضمان الاجتماعي للعمال غير الأجراء بولاية غرداية.

# الفصل الثاني

دراسة ميدانية بالصندوق الوطني  
للضمان الاجتماعي للعمال غير  
الأجراء بولاية غرداية

تمهيد:

بعد أن ألقينا الضوء في الفصل السابق على الأسس النظرية والمفاهيم المتعلقة بـ "تأثير وسائل التواصل الاجتماعي على الفعالية التنظيمية والدراسات السابقة"، ننتقل الآن إلى الفصل التطبيقي.

في هذا الفصل، ونسلط الضوء على وجهات نظر موظفي "صندوق الضمان الاجتماعي للعمال غير الأجراء بولاية غرداية" حول موضوع دراستنا، حيث سنقدم وصفاً دقيقاً لعينة ومجتمع الدراسة، وسناقش أداة الاستبيان التي استخدمناها في جمع البيانات وطريقة توزيعها وتحليلها، ومن ثم اختبار فرضيات الدراسة.

سنحاول في هذا الفصل استخلاص النتائج التي تُساعد على فهم العلاقة بين وسائل التواصل الاجتماعي والفعالية التنظيمية في المؤسسة قيد الدراسة بشكل أكثر وضوحاً ودقة.

وعليه يتم في هذا الفصل التطرق إلى المباحث التالية:

المبحث الأول الطريقة والإجراءات المتبعة في الدراسة الميدانية

المبحث الثاني: عرض وتحليل بيانات الاستبيان واختبار الفرضيات ومناقشتها

### المبحث الأول: الطريقة والإجراءات المتبعة في الدراسة الميدانية

تتمحور الدراسة الميدانية بشكل أساسي في دراسة تأثير وسائل التواصل الاجتماعي على الفعالية التنظيمية لدى موظفي صندوق الضمان الاجتماعي للعمال غير الأجراء بولاية غرداية حيث يشتمل هذا المبحث على التعريف بالصندوق وكذا تحديد الطريقة والأدوات المستعملة في جمع البيانات المتعلقة بالدراسة الميدانية.

### المطلب الأول: تقديم عن صندوق الضمان الاجتماعي للعمال غير الأجراء بولاية غرداية

#### الفرع الأول. التعريف العام للصندوق<sup>1</sup>

إن الصندوق الضمان الاجتماعي لغير الأجراء (CASNOS) بغرداية هي مؤسسة إدارية تنظيمية ذات طابع خاص، تعمل على تأمين الفئة الغير مأجورة للولاية، أي كل العمال الذين يمارسون نشاطات مهنية غير مأجورة في إطار التشريع الخاص بأعمال المنظمة (المهن الخاضعة للقيود في السجل التجاري) الخاصة بولاية غرداية والتي تعني:

- الصناعيين.
- الحرفيين.
- التجار.
- الفلاحين.
- أصحاب المهن الحرة (محامين ، خبراء محاسبين ، صيادلة ، أطباء و غيرهم).
- السائقين بمختلف أنواعهم (القطاع الخاص).
- أصحاب المؤسسات الخاصة (SARL , EURL , SNC).

#### الفرع الثاني: مهام الوكالة الولائية للصندوق الضمان الاجتماعي لغير الأجراء

تندرج مهام الوكالة ضمن الأهداف العامة للصندوق الضمان الاجتماعي لغير الأجراء، ويمكن أن نجمل هذه المهام في النقاط التالية :

- تسيير الإعانات الطبيعية والمالية للتأمين الاجتماعي لغير الأجراء على مستوى الولاية والشبابيك المختصة.
- استلام وتسوية وصرف منح ومعاشات المتقاعدين التابعين للصندوق الضمان الاجتماعي لغير الأجراء.
- تقديم الوثائق اللازمة للمنحرفين (شهادات التحيين) لإثبات وضعياتهم اتجاه الصندوق وتقديمها للمؤسسات

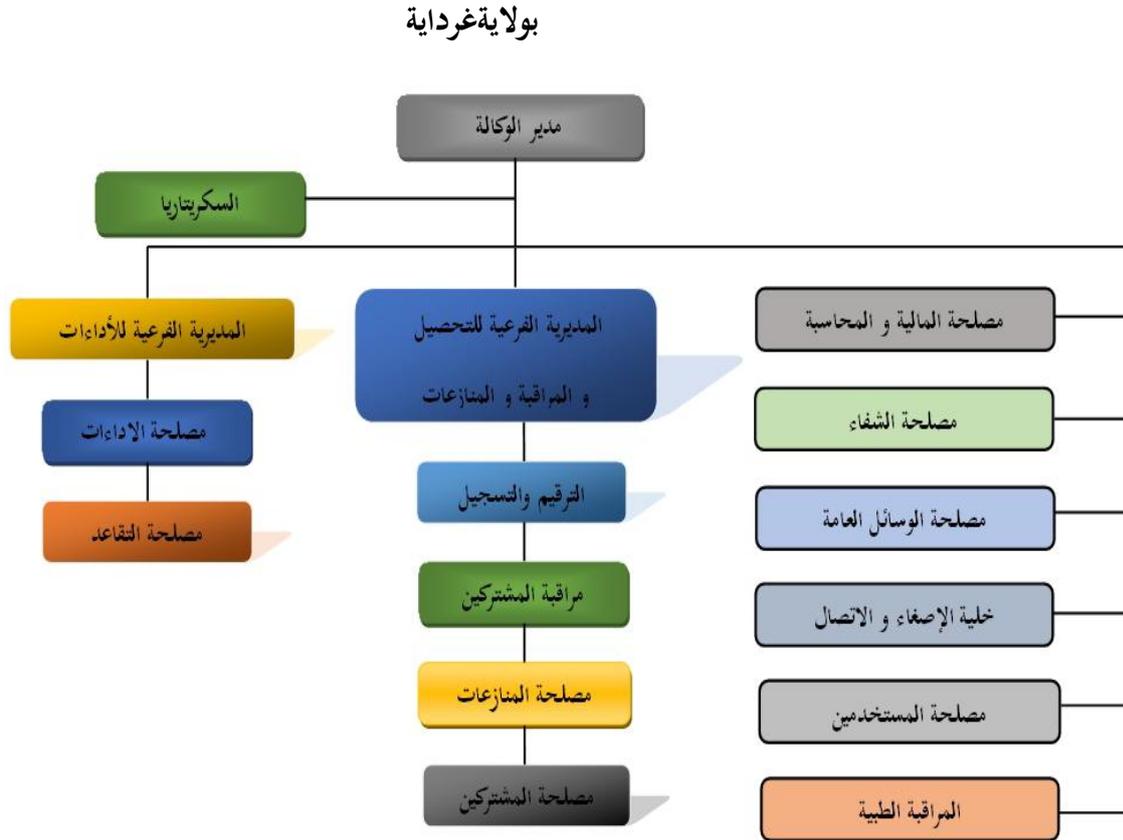
<sup>1</sup> بناء على معطيات الصندوق

## الفصل الثاني: دراسة ميدانية بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال غير الأجراء بولاية غرداية

- أو الإدارات الأخرى ( mise à jour ) ، ولغير المنخرطين لإثبات عدم انتمائهم عن طريق شهادات عدم الانتساب ( attestation de non affiliation ).

- الفرع الثالث: الهيكل التنظيمي للصندوق

الشكل رقم 2: الهيكل التنظيمي للصندوق الضمان الاجتماعي للعمال غير الأجراء



المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على معطيات الصندوق

من خلال الشكل السابق نتطرق إلى أهم المصالح في الصندوق.

### 1. مدير الوكالة:

يتربع على رأس الصندوق مديرا عين بقرار وزاري منذ سبتمبر 2015 حيث أن له كل الصلاحيات في اتخاذ القرارات المناسبة والمتعلقة بالصندوق. وذلك في حدود الأطر التنظيمية والقانونية المتعامل بها، وبالتالي فهو يتكفل بما يلي:

✓ متابعة كل مهام الصندوق والتصديق على كل الوثائق والبيانات والصكوك وكل وثيقة رسمية تجاه مختلف وحدات الولاية

✓ متابعة نشاط وأعمال الصندوق، تقديم التقارير وتمثيل الصندوق في المناسبات والجهات الرسمية.

2. نيابة المديرية الفرعية للتحصيل والمراقبة والمنازعات:

تتكون من أربعة مصالح بحيث تقوم بالمهام التالية:

أ- **مصلحة الترقيم والتسجيل:** وتبرز مهامها في متابعة ملفات المشتركين من حيث التسجيل، الترقيم، الشطب، إعادة النشاط، امتهان نشاطات تجارية أخرى وأيضا تطهير وتصفية الملفات.

ب- **مصلحة مراقبة المشتركين (Service contrôle):** يأتي عمل ودور هذه المصلحة بعد المصلحة السالفة الذكر إذ يعتبر جوهر المراقبة العمل الميداني، وذلك بتنظيم مراقبة التجار من خلال مقرات عملهم، والتأكد من استيفائهم لكافة التزاماتهم ودبوتهم تجاه الصندوق، أو تسجيل المتأخرين والممتنعين عن الانخراط وفقا لأحكام القوانين السارية المفعول.

ت- **مصلحة التحصيلات (Service de recouvrement):** حيث يهتم هذا القسم بمتابعة وضعية الاشتراك والمشاركين بدراسة الملفات

ث- **مصلحة المنازعات:** تقوم هذه المصلحة بمتابعة القضايا على مستوى المحاكم مهمة أساسية وهامة بالنسبة للصندوق

ج- **نيابة المديرية الفرعية للأداءات:** والتي تتولى: ضمان تنظيم وتنسيق العمليات المرتبطة بدفع أداءات التأمينات الاجتماعية ومعاشات ومنح التقاعد المنجزة، ضمان متابعة وتنفيذ جهاز التكفل بالعلاجات الصحية.

ح- **مصلحة المراقبة الطبية:** لقد سبقت الإشارة إلى مهام هذه المصلحة بطريقة غير مباشرة، وتتكون هذه المصلحة من طبيبان مستشاران وسكرتيرة وتعتبر مهامها مكملة لأعمال مصلحة التعويضات والأداءات

خ- **مصلحة المحاسبة والمالية:** يؤدي هذا الجهاز دورا هاما وأساسيا في نشاط الصندوق فهو بمثابة شريانه أو القلب النابض له.

د- **مصلحة الموارد البشرية والوسائل:** وتتولى: تنظيم وتسيير الموارد البشرية والمادية وكذا أملاك الصندوق، إعداد التسيير التقديري للموارد البشرية، متابعة تسيير الموارد البشرية وخطط المسار المهني وتنظيمها، تسيير ومتابعة المنازعات في مجال علاقات العمل

## المطلب الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

يتناول هذا المطلب جوانب مهمة في تحديد الإطار المنهجي للدراسة الميدانية، حيث يتم وصف المنهج المستخدم في الدراسة، وأدوات جمع البيانات المستخدمة وكيفية تصميمها. كما يتم وصف مجتمع الدراسة والعينة التي تم جمع البيانات منها. وتوضيح الخطوات الأساسية في جمع البيانات التي تعتبر جوانب منهجية وعملية هامة لتحقيق أهداف الدراسة الميدانية.

### الفرع الأول: المنهج المستخدم والنموذج التصوري للدراسة ومتغيراتها

#### أولاً: المنهج المستخدم في الدراسة الميدانية:

كل دراسة تستدعي منهجاً ملائماً لها، والمنهج " يعني الأساليب والإجراءات أو المداخل التي تستخدم في جمع البيانات والوصول من خلالها إلى نتائج أو تفسيرات أو شروح أو تنبؤات تتعلق بموضوع الدراسة.<sup>1</sup> وبما أننا بصدد الإجابة عن الاشكالية المتعلقة بدراسة " تأثير وسائل التواصل الاجتماعي على الفعالية التنظيمية من وجهة نظر المستجوبين، فإننا نجد أن المنهج الملائم في الدراسة الميدانية هو المنهج الوصفي التحليلي، والذي يعرف بأنه " طريقة لوصف الظاهرة المدروسة وتصويرها عن طريق جمع المعلومات المقننة عن المشكلة وتصنيفها وتحليلها وإخضاعها للدراسة الدقيقة"<sup>2</sup>. ويستخدم هذا المنهج في الدراسات المسحية " الميدانية" أو ما يعرف بالدراسات التطبيقية التي تستخدم أدوات البحث الميداني كأداة الاستبيان إذ يفيد الجانب الوصفي لهذا المنهج في التعريف والتوضيح النظري لمتغيرات الدراسة، في حين يُفيد الجانب التحليلي لهذا المنهج في تحليل إجابات أفراد مجتمع الدراسة على أداة الدراسة.

وبناء على منطلقات هذا المنهج قمنا كمرحلة أولى بجمع بيانات كافية ودقيقة عن الموضوع في ميدان الدراسة (الصدوق الضمان الاجتماعي للعمال غير الأجراء بولاية غرداية) بالاعتماد على طرق جمع البيانات المستخدمة في البحث كالأستبيان، ثم قمنا بتسجيلها وترتيبها بعدها قمنا بتحليل ما تم جمعه من البيانات بطريقة موضوعية من أجل معرفة فهم علاقة التأثير بين وسائل التواصل الاجتماعي كمتغير مستقل والفعالية التنظيمية كمتغير تابع. حيث يشير المتغير المستقل إلى العامل المراد دراسته في دراستنا وفحص تأثيره على المتغير التابع. بينما يشير المتغير التابع إلى النتيجة التي يتم دراستها أو قياسها والتي يتم تحليلها وفقاً لتغير المتغير المستقل. أي تحقيق هدف الدراسة وهو معرفة مدى تأثير وسائل التواصل الاجتماعي على الفعالية التنظيمية. وعليه وبعد التحليل

<sup>1</sup> درويش، محمود أحمد، مناهج البحث في العلوم الإنساني، الطبعة الأولى، مؤسسة الامة العربية للنشر والتوزيع، مصر، 2018، ص 235.

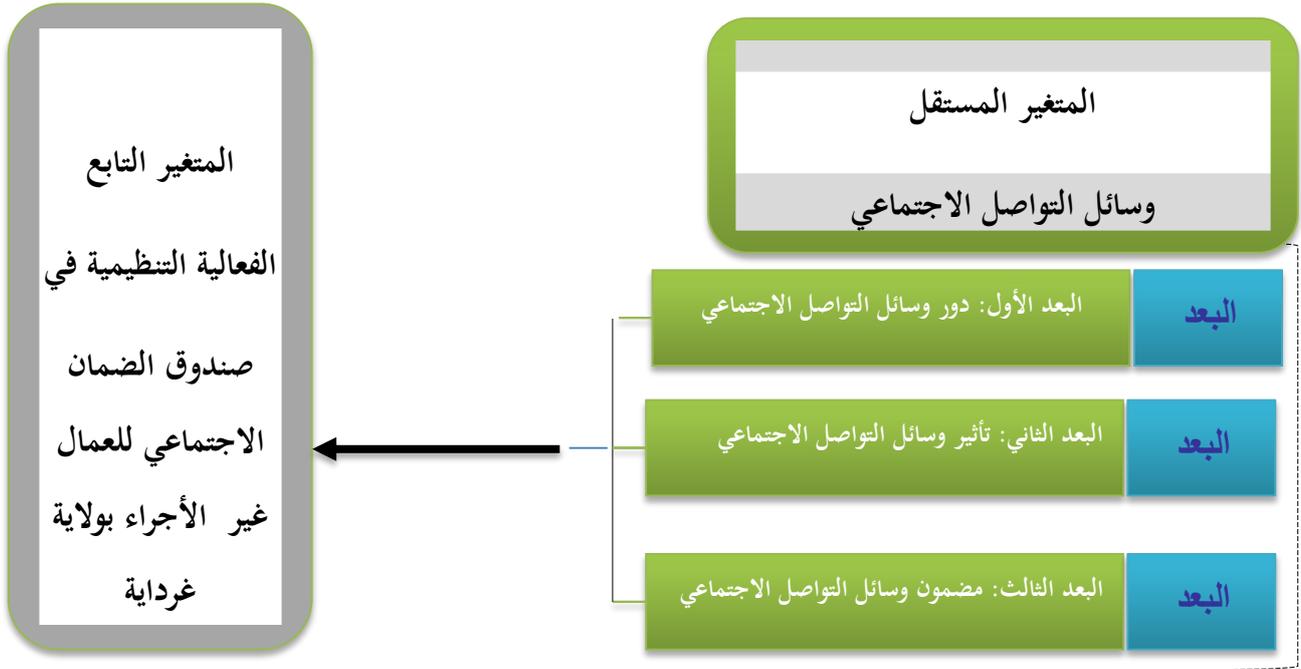
<sup>2</sup> عمار بوحوش، واخرون، مناهج البحث العلمي وطرق اعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، الجزائر. 2000، ص 32.

## الفصل الثاني: دراسة ميدانية بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال غير الأجراء بولاية غرداية

النظري والمفاهيمي لمتغيرات الدراسة نقف من خلال هذا العنصر على النموذج المقترح للدراسة والذي سيفحص العلاقات بين المتغيرات وأبعادها في ميدان الدراسة:

ثانيا: النموذج التصوري للدراسة ومتغيراته:

الشكل رقم 03: رسم نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبتين

التعليق على النموذج: استناداً إلى النموذج الذي قدمناه، نلاحظ أن المتغير المستقل في النموذج هو وسائل التواصل الاجتماعي وأبعاده، وتتضمن الدور الذي تلعبه وسائل التواصل الاجتماعي، وتأثيرها، ومحتواها. أما المتغير التابع في النموذج، فهو الفعالية التنظيمية. لدى صندوق الضمان الاجتماعي للعمال غير الأجراء بولاية غرداية

الهدف من النموذج: هو دراسة كيف يؤثر استخدام وسائل التواصل الاجتماعي على الفعالية التنظيمية. لدى صندوق الضمان الاجتماعي للعمال غير الأجراء بولاية غرداية. من خلال تحليل الأبعاد المختلفة لوسائل التواصل الاجتماعي وتأثيرها والمحتوى الذي يتم تبادله عبرها.

الفرع الثاني: مجتمع وعينة الدراسة وأداة جمع البيانات

أولاً: مجتمع وعينة الدراسة

يتمثل المجتمع الإحصائي لأغراض هذه الدراسة في جميع الموظفين العاملين بصندوق الضمان الاجتماعي للعمال غير الأجراء بولاية غرداية، وقد تم استهداف المجتمع كاملاً نظراً لصغر حجمه المقدر بـ 45 موظف وبالتالي لم نر مبرراً للجوء إلى العينة.

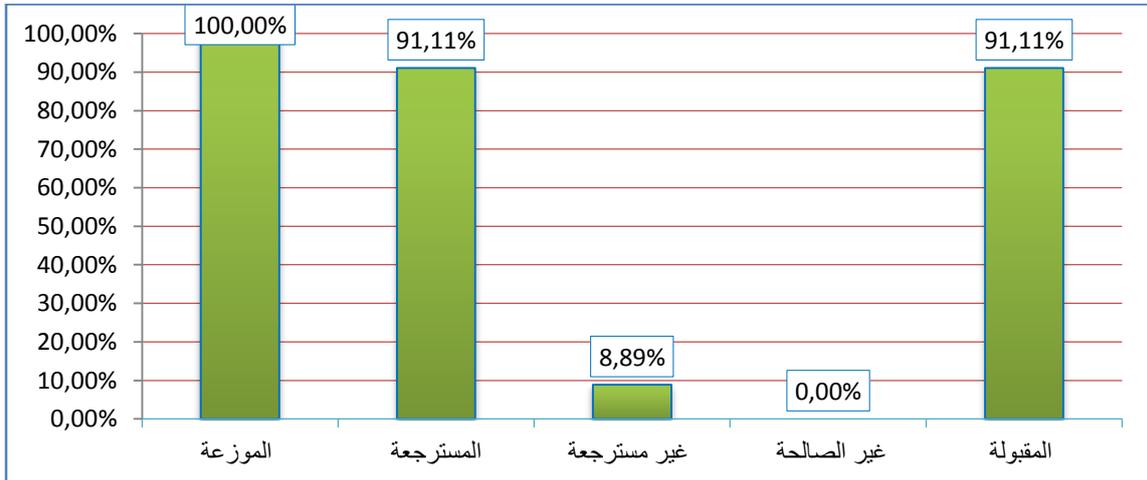
جدول رقم 03: توزيع واسترجاع الاستبيانات.

عدد الاستبيانات الموزعة	عدد الاستبيانات المسترجعة	عدد الاستبيانات غير مسترجعة	عدد الاستبيانات غير الصالحة للدراسة	عدد الاستبيانات المقبولة (عدد الاستبيانات المقبولة)
45	41	4	0	41
100,00%	91,11%	8,89%	0,00%	91,11%
نسبة الردود % = (عدد الاستبيانات المقبولة / عدد الاستبيانات الموزعة) * 100				

المصدر: من اعداد الطالبين

نسبة الردود = 91,11% وهي نسبة عالية تدل على أن الموظفين لديهم اهتمام كبير بموضوع الدراسة، إضافة إلى أن أسئلة الاستبيان كانت واضحة وسهلة الفهم، مما يعزز مصداقية النتائج والتوصيات المستخلصة من هذا الدراسة.

الشكل رقم 04: توزيع الاستبيانات على مجتمع الدراسة



المصدر: من اعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج Excel.2010

### ثانياً: أدوات جمع البيانات

تعد الأدوات والوسائل المستخدمة في جمع البيانات والمعلومات من أهم عناصر في الدراسة الميدانية، حيث توفر هذه الأدوات والوسائل البيانات الضرورية التي نحتاج لتحليلها والوصول إلى نتائج الدراسة. وقد تم الاعتماد في دراستنا هذه على أداة الاستبيان لاستطلاع آراء الافراد المستجوبين حول موضوع الدراسة. قد تم اعداد الاستبيان وفق المراحل التالية:

- مرحلة ما قبل تصميم الاستبيان: في هذه المرحلة تم تحديد المتغيرات المراد قياسها وتوحيد المفاهيم والمصطلحات المستخدمة في الاستبيان.
- مرحلة التصميم وصياغة الأسئلة: في هذه المرحلة تم صياغة أسئلة الاستبيان الأولي بناءً على الأدبيات المتعلقة بموضوع الدراسة وتحديد المتغيرات المراد قياسها وكذا الدراسات السابقة.
- مرحلة تقديم الاستبيان من طرف المشرف والمحكمين: حيث تم تقديم ملاحظات تم الالتزام بها.
- مرحلة الإخراج النهائي للاستبيان وتوزيعه: مراجعة الاستبيان وإجراء التعديلات اللازمة ثم إخراج الاستبيان بصورته النهائية وتنسيقه بشكل جيد وسهل القراءة. يحتوي هيكل الاستبيان على:

#### جدول رقم 04: هيكل أداة الدراسة (الاستبيان)

اقسام الاستبيان		عدد العبارات
الجزء الاول: البيانات الشخصية		
الجزء الثاني: متغيرات الدراسة		
أبعاد المحور الأول	البعد الأول: دور وسائل التواصل الاجتماعي	من العبارة رقم 01 الى العبارة رقم 08
	البعد الثاني: تأثير وسائل التواصل الاجتماعي	من العبارة رقم 09 الى العبارة رقم 15
	البعد الثالث: مضمون وسائل التواصل الاجتماعي	من العبارة رقم 16 الى العبارة رقم 20
المحور الأول: المتغير المستقل: وسائل التواصل الاجتماعي	من العبارة رقم 01 الى العبارة رقم 20	
المحور الثاني المتغير التابع: الفعالية التنظيمية	من العبارة رقم 21 الى العبارة رقم 30	
مجموع عبارات الاستبيان	(30) عبارة	

المصدر: من إعداد الطالبتين

## الفصل الثاني: دراسة ميدانية بالصدوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال غير الأجراء بولاية غرداية

كما تم الاعتماد على سلم ليكارت Likert الخماسي لتقييم إجابات أفراد المجتمع، حيث طلب منهم إعطاء درجة إجابته على كل عبارة من عبارات الاستبيان كما هو موضح في الجدول التالي:

### جدول رقم 05 يبين مقياس Likert المستخدم في الاستبيان

المقياس	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الأوزان	1	2	3	4	5
طول الفئة*	[1.80 - 1]	[2.60 - 1.81]	2.60-3.40-]	-3.41]	[5 - 4.21]
دلالات الفئات	ضعيفة جدا	ضعيفة	متوسطة	عالية	عالية جدا

\* تم تحديد طول الفئة كالتالي:  $0.80 = 5 / (1-5)$

المصدر: من إعداد الطالبتين

مرحلة جمع الاستبيانات وتفرغها: تم جمع الاستبيانات، تم تنظيمها وترتيبها وتفرغها في البرنامج الإحصائي SPSS حيث يوفر هذا الأخير العديد من الأساليب الإحصائية المختلفة لتحليل البيانات واختبار الفرضيات مما يمكن من الحصول على نتائج دقيقة وموثوقة والتوصل إلى استنتاجات مهمة حول العلاقات بين المتغيرات المدروسة.

### الفرع الثالث: التحقق من مصداقية وموثوقية أداة جمع البيانات

في إطار اعتماد الاستبيان وعباراته ومتغيراته كأداة جمع البيانات عن الظاهرة قيد الدراسة، فإنه وجب التأكد من تمتعه بخاصية الصدق والثبات. مما يضمن صحة بياناته ودقة نتائجه.

فالصدق والثبات من الشروط المهمة الواجب توفرها في أداة جمع البيانات (الاستبيان)، ويقصد بالصدق:

"بأن يقيس الاستبيان ما وضع لقياسه، وأن تكون أسئلته ذات صلة بموضوعها، أي أن يقيس الاستبيان ما وضع أصلاً لقياسه".<sup>1</sup>

<sup>1</sup> أسماء عبد المطلب بني يونس، دليل المبتدئ إلى المناهج العامة في البحث، دار النفائس للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الأولى، 2017، ص

أما الثبات يعني " أن تكون النتائج التي تظهرها الأداة ثابتة، بمعنى تشير إلى النتائج نفسها لو أعيد تطبيقها على المجتمع نفسه في نفس الظروف بعد مدة زمنية ملائمة. فإذا لم تتغير النتائج بعد إعادة تطبيق الأداة، ولا تختلف استجابة الباحثين فهذا يعني أن الأداة ثابتة"<sup>1</sup>.

#### أولاً: حساب صدق الاستبيان

قمنا بالتأكد من صدق الاستبيان من خلال حساب صدق الاتساق البنائي فهو أحد الطرق التي يمكن استخدامها لتحقيق خاصية صدق الاستبيان، ويهدف هذا النوع من الصدق إلى قياس مدى توافق عبارات والمحاور والأبعاد في الاستبيان مع بعضها البعض، أي أنها تقيس فعلاً ما وضعت لقياسه. وإحصائياً نعبر عن صدق الاتساق البنائي من خلال حساب معامل الارتباط بيرسون وفق القاعدة التالية :

- إذا كانت قيمة (sig) المصاحبة لقيمة معامل الارتباط بيرسون (I) أقل من مستوى الدلالة: 0.05 فإن معامل الارتباط بيرسون ذو دلالة إحصائية، أي توجد علاقة بين البعد والدرجة الكلية لمحوره، أي بعبارة أخرى أن البعد صادق ومتسق لما وضع لقياسه. وإذا لم تكن هناك علاقة ارتباطية بين البعد والدرجة الكلية لمحوره، فإن ذلك يشير إلى أن البعد أو العبارة المستخدمة في الاستبيان لا تعكس مضمون المحور بشكل صحيح، وقد يكون من الضروري إعادة صياغتها أو تعديلها أو حذفها من الاستبيان حتى نصل إلى عبارات ومحاور وأبعاد تحقق خاصية صدق الاستبيان. والجدول التالي يبين نتائج حساب صدق الاتساق البنائي لعبارات ومحاور والاستبيان كما يلي:

#### جدول رقم 06 يوضح صدق الاتساق البنائي لأداة الدراسة

قيم الإحصائية للعلاقات الارتباطية		أبعاد ومحاور الاستبيان	
النتيجة	القيمة الاحتمالية يرمز لها ب: (Sig. or P-value)	معامل ارتباط بيرسون (I)	
(الصدق البنائي للأبعاد) أي مدى جودة العلاقة الارتباطية بين البعد مع محوره:			
دال	0,000	0,685**	01 البعد الأول: دور وسائل التواصل الاجتماعي
دال	0,000	0,962**	02 البعد الثاني: تأثير وسائل التواصل الاجتماعي
دال	0,000	0,838**	03 البعد الثالث: مضمون وسائل التواصل الاجتماعي

<sup>1</sup> بثينة حنان، بوعوشة نعيم: الصدق والثبات في البحوث الاجتماعية، مجلة دراسات في علوم الانسان والمجتمع، جامعة جيجل، المجلد: 03، العدد 02 (جوان 2020)، ص 117-133.

## الفصل الثاني: دراسة ميدانية بالصدوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال غير الأجراء بولاية غرداية

(الصدق البنائي لمحاور) أي مدى جودة العلاقة الارتباطية بين كل محور مع ودرجة الكلية لعبارات الاستبيان:			
المحور الأول: المتغير المستقل: وسائل التواصل الاجتماعي	0,972**	0,000	دال
المحور الثاني المتغير التابع: الفعالية التنظيمية	0,943**	0,000	دال

قاعدة: إذا كانت قيمة الاحتمال الخطأ (Sig. or P-value) أقل من أو تساوي مستوى الدلالة، 0.05 فإنه يوجد ارتباط معنوي (دال احصائيا).

دال : أي (دال احصائيا) أي يوجد ارتباط بين البعد وجمالي عبارات محاور الاستبيان أي هناك اتساق بنائي بين البعد والمحور ككل \*\* تدل في برنامج SPSS على وجود دلالة الاحصائية وعدم وجود \*\* تدل على عدم وجود دلالة الاحصائية

المصدر: من اعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج SPSS.V 28

من خلال الجدول أعلاه يمكننا استنتاج أن جميع الأبعاد والمحاور في الاستبيان صادقة ومتسقة لما وضعت لقياسه، وهذا لأن قيم معاملات الارتباط Pearson Correlation كانت دالة إحصائيا عند مستوى دلالة 0.05 وقيم Sig كانت أقل من هذا المستوى، مما يشير إلى وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين كل البعد والدرجة الكلية لإجمالي عبارات محوره، وكذا بين المحور والدرجة الكلية لإجمالي عبارات الاستبيان، فمثلا نجد قيمة معامل الارتباط لدى البعد الثاني: تأثير وسائل التواصل الاجتماعي: بلغت  $R = 0.962^{**}$  وأن القيمة الاحتمالية (sig) بلغت قيمة (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05 ومنه فإن معامل الارتباط بيرسون ذا دلالة إحصائية أي توجد علاقة بين البعد الثاني: تأثير وسائل التواصل الاجتماعي والدرجة الكلية لمحوره (المحور الأول: وسائل التواصل الاجتماعي)، أي بعبارة أخرى أن البعد صادق و متسق لما وضع لقياسه. (أي أن البعد بعباراته قادر على قياس المتغير المستقل) وبذلك تعتبر عبارات هذا البعد صادقة لما وضعت لقياسه لذا لن نستبعد أية عبارة من عبارات هذا البعد من التحليل، ونفس المقارنة مع باقي الأبعاد والمحاور الاستبيان.

الاستنتاج: يمكن الاستنتاج أن عبارات الاستبيان تتمتع بصدق جيد، مما يعزز من صدق الاستبيان كأداة لجمع البيانات. ومن ثم يمكننا الاعتماد عليها في تحليل الاحصائي لبيانات المستجوبين واختبار فرضيات الدراسة.

ثانياً: حساب ثبات الاستبيان

هناك عدة طرق لقياس ثبات عبارات الاستبيان منها طريقة ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) والمجالات المختلفة لدرجة الثبات ل معامل الفا كرو نباخ هي: " $a > 0.6$  (غير كافية)، إذا كانت قيمه بين  $0.6 > a > 0.65$  (ضعيفة)، إذا كانت قيمه بين  $0.65 > a > 0.70$  (مقبولة نوعا ما) وإذا كانت

## الفصل الثاني: دراسة ميدانية بالصدوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال غير الأجراء بولاية غرداية

قيمه بين  $0.70 < a < 0.85$  (حسنة) وإذا كانت قيمه بين  $0.85 < a < 0.90$  (جيدة) وإذا كانت أكبر من 0.9 تكون قيم الثبات ممتازة.<sup>1</sup> والجدول التالي يبين نتائج حساب الثبات:

### جدول رقم 07: يبين قيمة معامل (Cronbach's Alpha) للاستبيان

النتيجة	عدد العبارات	معامل ألفا كرو نباخ	
ثابت	20 عبارة	0.901	ثبات جميع عبارات المحور الأول وسائل التواصل الاجتماعي
ثابت	10 عبارة	0.893	ثبات جميع عبارات المحور الثاني الفعالية التنظيمية
ثابت	30 عبارة	0.941	ثبات جميع عبارات الاستبيان

المصدر: من اعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج SPSS.V 28

في الجدول المعروض، يمكن ملاحظة أن معاملات ألفا كرو نباخ للمحور الأول (0.901) وللمحور الثاني (0.893) وبلغت القيمة الاجمالية لمعامل ألفا كرونباخ للاستبيان قيمة 0.941، وهي قيمة مرتفعة تدل على ثبات الاستبيان، أي بمعنى أنه سنحصل على نفس النتائج وبنسبة 94.10% فيما لو أعيد تطبيق نفس الأداة (الاستبيان) أكثر من مرة على عينات أخرى من نفس المجتمع وفق ظروف مماثلة. مما يعزز من موثوقيته كأداة لجمع البيانات.

بشكل عام، يمكن القول أن الاستبيان يعد أداة موثوقة وقوية لجمع البيانات وقياس متغيرات الدراسة، وأن النتائج التي يتم الحصول عليها من خلاله ثابتة وقابلة للتكرار في حال تكرار تطبيقه في ظروف مماثلة

خلاصة: من نتائج حساب قيم مؤشرات الصدق والثبات للاستبيان نكون قد تأكدنا من صدق أداة الدراسة وثباتها، مما يجعلنا على ثقة عالية بصحة الاستبيان وصلاحيته لقياس الظاهرة قيد الدراسة، وعليه يمكننا تحليل البيانات المجمعة من الاستبيان وتفسيرها بطريقة صحيحة وموثوقة. وهذا من خلال اختيار الأساليب الإحصائية المناسبة للبيانات المتاحة. وهذا ما سوف نتناوله في المطلب الموالي.

<sup>1</sup> Fanny Poujol et Mana carricano ,Analyse de données avec spss ,Edition PERSON ,2009, p53

المطلب الثالث: تحديد الأساليب الإحصائية المناسبة لتحليل البيانات

الفرع الأول: أساليب المعالجة الإحصائية لبيانات المستجوبين

تم استخدام برنامج التحليل الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS: V28) لتحليل البيانات، وتم استخدام عدد من الأساليب الإحصائية المعلمية لتحليل الإجابات والآراء التي تم جمعها من أفراد المجتمع، واختبار الفرضيات التي تم تحديدها في الدراسة. وتمثل الأساليب الإحصائية الوصفية والاستدلالية والمستخدم في دراستنا فيما يلي:

أ- **التوزيع التكراري والنسب المئوية:** تم استخدام التوزيع التكراري والنسب المئوية لوصف البيانات الشخصية للمستجوبين، وذلك عبر عرضها في رسوم بيانية وقيم عددية.

ب- **المتوسط الحسابي** هو مقياس للنزعة المركزية يستخدم لتحديد قيمة مركزية للبيانات. ويتم حسابه عن طريق جمع جميع القيم ثم قسمتها على عددها. كما يساعد في ترتيب العبارات المختلفة في الاستبيان وفهم اتجاهات الآراء ومدى ارتفاع وانخفاض استجابات المستجوبين في الدراسة. كما يساعد في تحديد مدى تركيز إجابات المستجوبين حول قيمة معينة وتقدير مدى أهمية العبارات بالنسبة للمستجوبين.

ت- **الانحراف المعياري** هو مقياس للتشتت يستخدم لقياس مدى انحراف (تشتت) استجابات أفراد المجتمع لكل عبارة من عبارات ومتغيرات الاستبيان، حيث تكون القيم العالية للانحراف المعياري تدل على تشتت واسع في البيانات، بينما تكون القيم المنخفضة تدل على تجمع أو تركيز للبيانات حول المتوسط الحسابي. كما يفيد أيضا في ترتيب عبارات الاستبيان إلى جانب المتوسط الحسابي حيث عند تساوي المتوسط الحسابي بين عبارتين فإنه يأخذ بعين الاعتبار أقل قيمة للانحراف المعياري (أقل تشتت) بينهما.

ث- **الوزن النسبي (المتوسط الحسابي النسبي):** الوزن النسبي هو مقياس آخر يستخدم لتقدير أهمية المتغيرات في الدراسة، إضافة إلى المتوسط الحسابي وهو يحسب بالعلاقة التالية<sup>1</sup>:  $100 * \frac{\bar{X}}{K} = \%$  حيث K عدد بدائل المتغير أو عبارات في الاستبيان (مقياس لكارت الخماسي).

SPSS: Statistical Package for the Social Sciences<sup>1</sup>

<sup>1</sup>طويطي مصطفى، التحليل الإحصائي لبيانات الاستبيان، تطبيقات عملية على برنامج excel - الجزء الأول، النشر الجامعي الجديد، تلمسان،

الجزائر 2018، ص211.

ج- اختبار كشف نوع التوزيع البيانات: لتحديد نوع توزيع البيانات تم استخدام اختبار كولموغوروف-سميرنوف (Kolmogorov-Smirnov) الذي يستخدم إذا كان عدد العينات أكبر أو يساوي 50، واختبار شابيرو ويلك (Shapiro-Wilk) الذي يستخدم إذا كان عدد العينات أقل من 50.

ح- معامل الثبات ألفا كرو نباخ: وذلك لاختبار مدى موثوقية أداة جمع البيانات المستخدمة (الاستبيان) في قياس المتغيرات التي اشتملت عليها الدراسة؛

خ- معامل الارتباط بيرسون (Pearson Correlation): يستخدم معامل الارتباط لقياس خاصية الصدق في الاستبيان وكذا قياس العلاقة الارتباطية بين المتغيرين في الدراسة، حيث تتراوح قيمة هذا المعامل بين -1 و+1، وتدل هذه القيمة على قوة أو ضعف العلاقة بين المتغيرين. وإذا كانت القيمة كبيرة بغض النظر عن الإشارة، فإن العلاقة بين المتغيرين قوية. أما إشارة المعامل، فتدل على اتجاه العلاقة بين المتغيرين، حيث إذا كانت المعامل إيجابياً، فإن زيادة قيمة أحد المتغيرين ترافقها زيادة في الآخر، وهذا يدل على وجود علاقة طردية بينهما، والعكس صحيح. ويمكن تقسيم مجالات قيمة معامل الارتباط إلى ثلاث فئات؛ إذ يعتبر المعامل ضعيف إذا كانت قيمته أقل من  $0.3 \pm$  ويكون معتدل إذا كانت قيمته بين  $0.3 \pm$  و  $0.7+$ ، أما إذا كانت قيمته أعلى من ذلك ( $0.7 \pm$ ) فإنه يعتبر قوياً.

د- تحليل الانحدار (Regression analysis): أداة إحصائية قوية ومرنة تستعمل لتحليل العلاقة الارتباطية بين متغير تابع واحد أو أكثر من المتغيرات المستقلة ويستعمل<sup>1</sup>:

- لتحديد ما إذا كان المتغير المستقل قادر على شرح تغيرات معنوية في المتغير التابع: أي هل توجد علاقة؟
  - لتحديد كمية الاختلاف في المتغير التابع التي يمكن شرحها بواسطة المتغير المستقل: أي ماهي قوة علاقة؟
  - لتحديد البناء أو شكل العلاقة: أي ماهي المعادلة الرياضية التي تربط المتغير المستقل أو عدة متغيرات مستقلة مع المتغير التابع؟
  - للتنبؤ بقيمة المتغير التابع.
- ومن مخرجات تحليل الانحدار ما يلي:

- اختبار F (F-test): لتحديد مدى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغير المستقل والمتغير التابع في نموذج الانحدار، ويمكن التحقق من ذلك من خلال من قيمة sig المصاحبة للاختبار (F-

1 عابدة نخلة رزق الله، "دليل الباحثين في التحليل الإحصائي الاختبار والتفسير"، الطبعة الأولى، 2002، ص ص 210-211.

(test)، فإذا كانت هذه القيمة أقل من 0.05، فهذا يشير إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين.

- **معامل الانحدار  $B_1$  و  $b_0$**  : حيث  $b_0$  يمثل مقدر الثابت ومعامل  $B_1$  فهو قيمة التي يزيد بها المتغير التابع عند زيادة وحدة واحدة في المتغير المستقل .
- **اختبار T (T-test)** : يستخدم من أجل معرفة معنوية التأثير بين المتغيرين، (معنوية تأثير المستقل في التابع)، بكلمة أخرى يستخدم لتحقيق من معنوية معاملات ( $b_1, b_0$ ) في نموذج الانحدار وهذا من مقارنة قيمة sig المرافقة للاختبار (T-test) مع مستوى الدلالة 0.05 حيث إذا كانت قيمة sig أقل من 0.05 فإن معامل الانحدار ( $b_1, b_0$ ) يختلف عن الصفر ومنه له تأثير معنوي ويضم في نموذج الانحدار الممثل للعلاقة المدروسة.
- **قيمة معامل التفسير**: ويرمز له بالرمز  $R^2$  ويمثل النسبة المئوية للتباين التي يتم تفسيرها بواسطة المتغير أو المتغيرات المستقلة التي يتضمنها نموذج الانحدار وتقع بين 0 و 1 أي بين:  $0 \leq R^2 \leq 1$ . فكلما اقتربت من 1 يعني ارتفاع درجة التفسير متغير التابع من قبل متغير المستقل. أي من خلال  $R^2$  يمكن معرفة مدى نسبة التي يساهم بها المتغير المستقل أو المتغيرات المستقلة في تحسين المتغير التابع.

### الفرع الثاني: إجراء اختبار كشف نوع توزيع بيانات المستجوبين

تُعد خطوة الكشف عن التوزيع بيانات المستجوبين نحو متغيرات الدراسة من أهم الخطوات في تحديد الأساليب الإحصائية (الوصفية والاستدلالية) المناسبة لتحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة إذ يوجد نوعين من الأساليب الإحصائية وهي: أساليب إحصائية البارامترية (المعلمية) والتي تشترط أن تتبع بيانات المستجوبين للتوزيع الطبيعي. وأساليب إحصائية اللابارامترية (اللامعلمية) والتي لا تشترط أن تتبع بيانات المستجوبين نحو محاور الاستبيان (متغيرات الدراسة) للتوزيع الطبيعي. وعليه ولضمان معالجة صحيحة لبيانات المستجوبين واختيار الأساليب الإحصائية المناسبة، يتعين علينا أولاً تحديد نوع توزيع البيانات.

يمكن استخدام عدة طرق إحصائية لتحديد نوع توزيع البيانات، من بينها طريقة اختبار كولموغوروف-سميرنوف (Kolmogorov-Smirnov) التي تستخدم إذا كان عدد العينات أكبر أو يساوي 50، وطريقة اختبار شابيرو ويلك (Shapiro-Wilk) التي تستخدم إذا كان عدد العينات أقل من 50<sup>1</sup> ولكل اختبار له قيمة

<sup>1</sup>محمد خير سليم أبو زيد: أساليب التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS، دار جرير للنشر والتوزيع، الرياض، السعودية، 2005، ص

## الفصل الثاني: دراسة ميدانية بالصدوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال غير الأجراء بولاية غرداية

احتمالية يرمز لها بالرمز (sig) أو (p-value) والتي من خلالها يتم الحكم على نوع التوزيع وهذا بمقارنتها مع مستوى الدلالة (0.05)

ويمكن اعتبار القاعدة العامة المتبعة لتحديد نوع توزيع البيانات كما يلي: إذا كانت قيمة الاحتمالية (p-value) أقل من 0.05، فإن هناك دليل إحصائي قوي يدعم افتراض أن البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي، في حين أنه إذا كانت (p-value) أكبر من مستوى الدلالة (0.05) فإن هناك دليل إحصائي قوي يدعم افتراض أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي فيما يتعلق بالمتغيرات المدروسة.<sup>1</sup> وفيما يلي نتائج كشف نوع توزيع بيانات المستجوبين نحو متغيرات الدراسة:

### جدول رقم 08: يبين نتائج كشف نوع التوزيع الطبيعي (Tests of Normality) للبيانات

نوع التوزيع بيانات كل محور	Shapiro-Wilk اختبار شايرو ويلك			Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup> اختبار كولومنجوروف-سيمرنوف			محاور الاستبيان
	Sig. القيمة الاحتمالية	Df درجة الحرية	القيمة الإحصائية للاختبار	(P- value) القيمة الاحتمالية	Df درجة الحرية	القيمة الإحصائية للاختبار	
يتبع التوزيع طبيعي	0,280	41	0,976	0,169	41	0,103	بيانات المتغير المستقل
يتبع التوزيع طبيعي	0,153	41	0,971	0,200*	41	0,081	بيانات المتغير التابع

القاعدة: إذا كانت قيمة sig أكبر من 0.05 فإن البيانات المستجوبين نحو المتغيرات الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي

المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS . V 28

ومن خلال الجدول أعلاه نجد: وبما أن افراد مجتمع الدراسة أقل من 50 فرد فإننا نستدل ب نتائج اختبار (Shapiro-Wilk). وتظهر نتائجه أن القيمة الاحتمالية (sig) لبيانات المستجوبين نحو محاور الاستبيان (متغيرات الدراسة) هي أكبر من (0.05)، حيث:

- بالنسبة لبيانات المستجوبين نحو المحور الأول (وسائل التواصل الاجتماعي) نجد أن قيمة الاحتمالية بلغت قيمة (SIG=0.280) وهي أكبر من مستوى دلالة 0.05 وعليه ووفق القاعدة أعلاه فأن بيانات العينة نحو المحور الأول تتبع التوزيع الطبيعي.

<sup>1</sup>أسامة ربيع أمين، التحليل الإحصائي باستخدام برنامج الإحصائي (SPSS) مهارات أساسية اختبارات الفروض الاحصائية (البارامترية- اللابارامترية)، الجزء الأول الدار العالمية، القاهرة، مصر، 2008، ص 121.

## الفصل الثاني: دراسة ميدانية بالصدوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال غير الأجراء بولاية غرداية

- وبالنسبة لبيانات المستجوبين نحو المحور الثاني (الفعالية التنظيمية) نجد أن قيمة الاحتمالية بلغت قيمة  $(SIG=0.153)$  وهي أكبر من مستوى دلالة 0.05 وعليه ووفق القاعدة أعلاه فإن بيانات العينة نحو المحور الثاني تتبع التوزيع الطبيعي.

الاستنتاج: نظرًا لأن بيانات المستجيبين تخضع للتوزيع الطبيعي، فإن بحثنا سيستخدم طرقًا إحصائية بارامترية لتحليل إجابات وآراء أفراد المجتمع واختبار فرضيات البحث.

### المبحث الثاني: عرض وتحليل بيانات الاستبيان واختبار الفرضيات ومناقشتها

بعد تقديم الإجراءات المنهجية المستخدمة في الدراسة الميدانية في المبحث السابق، يتم في هذا المبحث عرض نتائج الإحصاء الوصفي بتحديد اتجاهات آراء أفراد المجتمع نحو متغيرات الدراسة وعبارات الاستبيان، وتحديد تلك التي حازت على أعلى وأقل درجات الموافقة وفقًا لإجابات أفراد العينة. كما يتضمن المبحث عرض تحليل وصفي لخصائص الديمغرافية لأفراد العينة. بعد ذلك، يتم اختبار الفرضيات المرتبطة بالدراسة باستخدام الأساليب الإحصائية الاستدلالية لتقييم العلاقات بين المتغيرات الدراسية وتحديد ما إذا كانت تلك العلاقات ذات دلالة إحصائية أم لا. بعد إجراء التحليل الإحصائي واختبار الفرضيات، يتم مناقشة النتائج وتفسيرها بشكل مفصل. في النهاية، يتم تلخيص النتائج وإعطاء الاستنتاجات النهائية بناءً على النتائج المكتشفة ومناقشتها.

### المطلب الأول: عرض وتحليل بيانات المستجوبين نحو المتغيرات الشخصية

تقوم هذه الدراسة على تحليل مجموعة من البيانات العامة المتعلقة بخصائص أفراد الدراسة وفي ضوء هذه المتغيرات نقدم وصف تحليلي لفئات كل متغير ديمغرافي وهذا من خلال حساب التكرارات والنسب المئوية. كما هو مودون في الجدول التالي:

#### أولاً: وصف خصائص مجتمع الدراسة (متغير الجنس)

#### جدول رقم 09: يبين توزيع أفراد المجتمع حسب الجنس

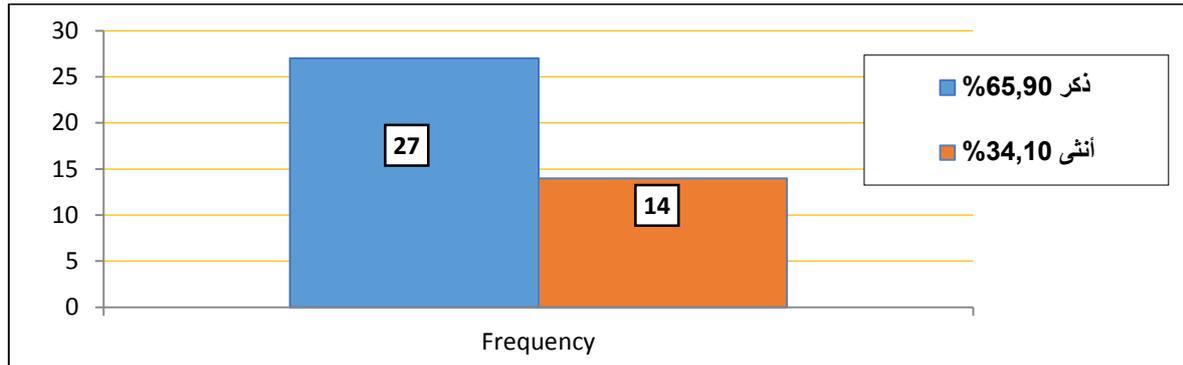
المتغير الديمغرافي	فئات المتغير	التكرار	النسبة %
الجنس	ذكر	27	65,9
	أنثى	14	34,1
	Total	41	100,0

المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS.V 28

## الفصل الثاني: دراسة ميدانية بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال غير الأجراء بولاية غرداية

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات المجتمع البالغ عددها 41 فرداً، نلاحظ أن الأفراد يتوزعون حسب متغير الجنس بنسبة (65.90%) لصالح الذكور وبعدها 27 فرداً وهي تمثل أغلبية الأفراد وفئة الإناث بنسبة (34.10) وبعدها 14 فرداً ونتائج أعلاه تمثلها في رسم بياني التالي:

الشكل رقم 05: يبين تمثيل بياني لتوزيع افراد مجتمع الدراسة حسب متغير الجنس



المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج Excel.2010

يعود ذلك إلى طبيعة العمل في الصندوق وضغط العمل الذي يجعل من فئة الإناث يعزفون عن العمل في الصندوق

ثانياً: وصف خصائص مجتمع الدراسة (متغير العمر)

جدول رقم 10: يبين توزيع افراد المجتمع حسب العمر

المتغير الديمغرافي	فئات المتغير	التكرار	النسبة %
العمر	أقل من 30 سنة	2	4,9
	من 30-50 سنة	30	73,2
	أكثر من 50 سنة	9	22,0
	Total	41	100,0

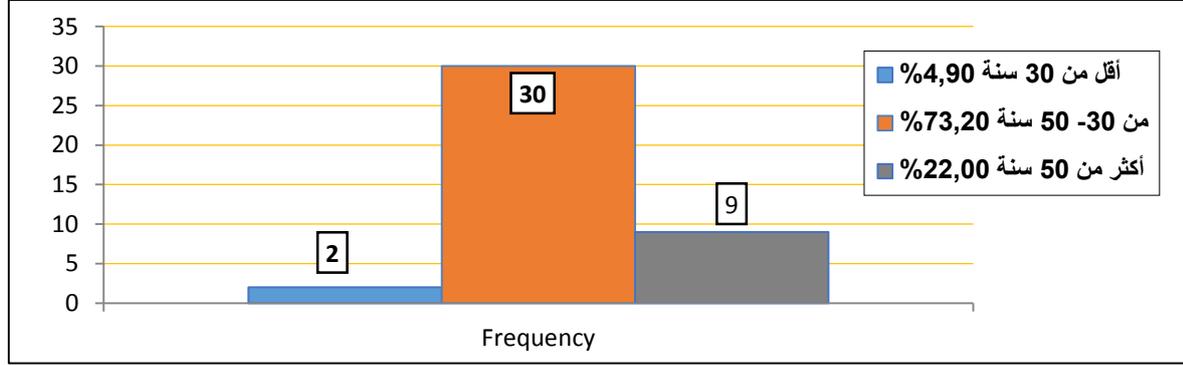
المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS.V 28

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات المجتمع البالغ عددها 41 فرداً، نلاحظ أن الأفراد يتوزعون حسب متغير العمر كما يلي: الفئة العمرية "من 30 إلى 50 سنة" تمثل الغالبية بنسبة 73.2% وبعدها 30 فرداً. الفئة العمرية "أكثر من 50 سنة" تمثل 22.0% وبعدها 9 أفراد. أما الفئة العمرية "أقل من 30 سنة" فتمثل نسبة ضئيلة بلغت 4.9% وبعدها 2 فرد فقط. يتضح من ذلك أن المجتمع تتكون بشكل أساسي من الفئة العمرية الأوسط (من 30 إلى 50 سنة)، مما يشير إلى أن أغلب المستجوبين في الدراسة هم من الفئة الوسطى ذلك لأن

## الفصل الثاني: دراسة ميدانية بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال غير الأجراء بولاية غرداية

الصندوق لم يشهد مؤخرا عمليات توظيف، في حين أحيل الكبار للتقاعد والنتائج أعلاه تمثلها في الرسم البياني التالي:

الشكل رقم 06: يبين تمثيل بياني لتوزيع افراد مجتمع الدراسة حسب متغير العمر



المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج Excel.2010

ثالثا: وصف خصائص مجتمع الدراسة (متغير المستوى التعليمي)

جدول رقم 11: يبين توزيع افراد المجتمع حسب المستوى التعليمي

المتغير الديمغرافي	فئات المتغير	التكرار	النسبة %
المستوى التعليمي	ثانوي أو أقل	6	14,6
	جامعي	30	73,2
	دراسات عليا	5	12,2
Total		41	100,0

المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS.V 28

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى التكرارات البالغ عددها 41 فردا، نلاحظ أن الأفراد يتوزعون حسب متغير المستوى التعليمي كما يلي: الفئة ذات المستوى التعليمي "جامعي" تمثل الغالبية بنسبة 73.2% وبعدها 30 فرد. الفئة ذات المستوى التعليمي "ثانوي أو أقل" تمثل 14.6% وبعدها 6 أفراد. أما الفئة ذات المستوى التعليمي "دراسات عليا" فتمثل 12.2% وبعدها 5 أفراد.

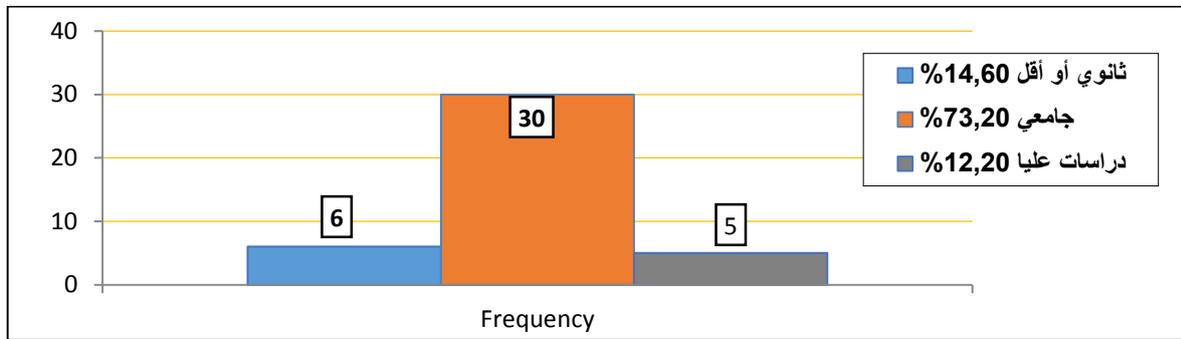
## الفصل الثاني: دراسة ميدانية بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال غير الأجراء بولاية غرداية

من خلال تحليل توزيع الأفراد وفقاً لمتغير المستوى التعليمي، نلاحظ أن الفئة ذات المؤهل الجامعي تشكل الغالبية بنسبة 73.2% من إجمالي المجتمع. هذا يشير إلى أن معظم الموظفين في الصندوق محل الدراسة هم من حملة المؤهلات الجامعية.

هذا التوزيع يعكس سياسة التوظيف في الصندوق والتي تركز على استقطاب الكفاءات ذات المؤهلات الجامعية. مما يكون له انعكاس على طبيعة الأعمال والمهام الموكلة للموظفين، والتي تتطلب مستويات تعليمية جامعية.

والنتائج أعلاه تمثلها في الرسم البياني التالي:

الشكل رقم 07: يبين تمثيل بياني لتوزيع افراد مجتمع الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي



المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج Excel.2010

رابعا: وصف خصائص مجتمع الدراسة (متغير عدد سنوات الخدمة)

جدول رقم 12: يبين توزيع افراد المجتمع حسب عدد سنوات الخدمة

المتغير الديمغرافي	فئات المتغير	التكرار	النسبة %
عدد سنوات الخدمة	أقل من 5 سنوات	2	4,9
	بين 5 و 15 سنة	14	34,1
	أكثر من 15 سنة	25	61,0
	Total	41	100,0

المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS. V 28

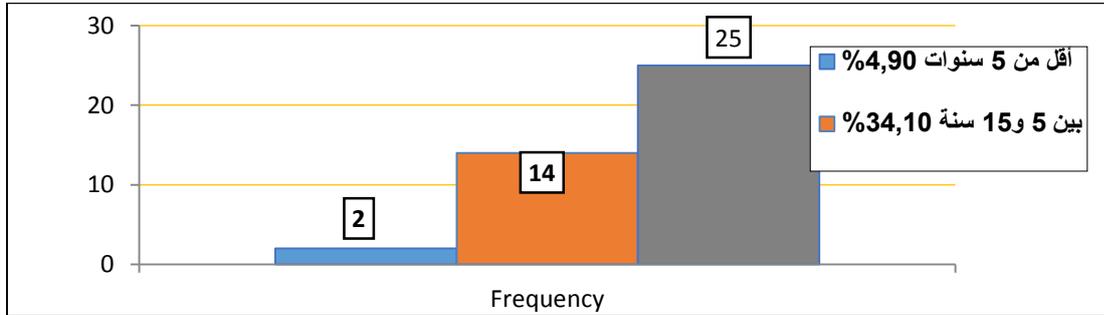
من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى التكرارات البالغ عددها 41 فردا، نلاحظ أن الأفراد يتوزعون حسب متغير عدد سنوات الخدمة كما يلي: الفئة الأكثر تمثيلاً في المجتمع هي الموظفون ذوو الخبرة الطويلة، حيث بلغت نسبة

## الفصل الثاني: دراسة ميدانية بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال غير الأجراء بولاية غرداية

الذين لديهم أكثر من 15 سنة خدمة 61.0% وبعدهد 25 فرد. الموظفون ذوو الخبرة المتوسطة (بين 5 و 15 سنة) يمثلون 34.1% من المجتمع بعدد 14 فرد. أما الموظفون حديثو التعيين (أقل من 5 سنوات خدمة) فيمثلون نسبة ضئيلة بلغت 4.9% وبعدهد 2 فرد فقط.

هذا التوزيع يشير إلى أن المجتمع يتكون بشكل أساسي من الموظفين ذوو الخبرة الطويلة في الصندوق. هذا ينعكس على استجاباتهم وتصوراتهم تجاه موضوع الدراسة، حيث قد تختلف وجهات نظر الموظفين ذوو الخبرة الطويلة عن حديثي التعيين. كما يكون لهذا التوزيع انعكاسات على سياسات التدريب والتطوير في الصندوق، والتي قد تركز بشكل أكبر على الموظفين الجدد لتطوير مهاراتهم وخبراتهم. والنتائج أعلاه تمثلها في الرسم بياني التالي:

الشكل رقم 08: يبين تمثيل بياني لتوزيع افراد مجتمع الدراسة حسب متغير عدد سنوات الخدمة



المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج Excel.2010

### الاستنتاج:

من خلال دراسة الخصائص الديمغرافية للمجتمع، يتبين أن أفراد المجتمع يتميزون بما يلي:

- الجنس: المجتمع يتكون بشكل أساسي من الذكور، مما يعكس الواقع الفعلي لتوزيع الموظفين في الصندوق.
- الفئة العمرية: غالبية أفراد المجتمع ينتمون إلى الفئة العمرية من 30 إلى 50 سنة، وهذا يشير إلى أن المجتمع يتكون من موظفين ذوو العمر المتوسط بسبب ضعف التوظيف الجدد وضعف المتوجهين للتقاعد.
- المستوى التعليمي: معظم أفراد المجتمع هم من حملة المؤهلات الجامعية، مما يعكس سياسة التوظيف في الصندوق والتي تركز على استقطاب الكفاءات ذات المؤهلات العلمية.

– عدد سنوات الخدمة: غالبية أفراد المجتمع هم من الموظفين ذوي الخبرة الطويلة في الصندوق، وهو ما يفسر ما ذكرناه حول ضعف توظيف الجدد.  
بشكل عام، تعكس هذه الخصائص الديمغرافية للمجتمع طبيعة وتركيبه الموارد البشرية في الصندوق محل الدراسة.

#### المطلب الثاني: عرض وتحليل بيانات المستجوبين نحو متغيرات الدراسة

يهدف المطلب إلى عرض وتحليل البيانات المتعلقة بالمستجوبين واتجاههم نحو المتغيرات المدروسة في الدراسة. وعرض بيانات المستجوبين لتحديد مدى موافقتهم على عبارات الاستبيان وتحديد مدى أهمية كل متغير وهذا باستخدام الأساليب الإحصائية الوصفية (المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، الأهمية النسبية)، كما سيتم استنتاج بعض النتائج والملاحظات الهامة حول موقف المستجوبين تجاه مستوى توفر وتطبيق المتغيرات المدروسة في الصندوق.

#### الفرع الأول: بالنسبة للمتغير المستقل المتعلق بقياس مستويات استخدام وسائل التواصل الاجتماعي بالمؤسسة محل الدراسة

يحتوي هذا الجزء على وصف وتقييم درجات الموافقة من خلال معرفة آراء واتجاهات أفراد المجتمع نحو اجاباتهم على عبارات المحور الأول من الاستبيان: وسائل التواصل الاجتماعي وأبعاده (البعد الأول: دور وسائل التواصل الاجتماعي، البعد الثاني: تأثير وسائل التواصل الاجتماعي، البعد الثالث: مضمون وسائل التواصل الاجتماعي) وفيما يلي عرض للنتائج المتحصل عليها وفق الجداول التالي:

#### أولاً: بالنسبة لـ دور وسائل التواصل الاجتماعي بالصندوق محل الدراسة.

يتضمن هذا الجزء تحليل الإجابات نحو عبارات البعد الأول ووصف ودرجات موافقتهم من خلال معرفة آراء واتجاهات أفراد المجتمع وفيما يلي عرض للنتائج المتحصل عليها وفق الجدول التالية:

#### جدول رقم 13: نتائج تحليل إجابات أفراد المجتمع على عبارات: البعد الأول (دور وسائل التواصل الاجتماعي)

الرقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية %	الاتجاه العام
01	أعطت وسائل التواصل الاجتماعي للصندوق فرص عديدة لبناء منصات تفاعلية لترويج خدماته.	3,98	0,418	79,51	موافقة عالية

## الفصل الثاني: دراسة ميدانية بالصدوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال غير الأجراء بولاية غرداية

02	توفر وسائل التواصل الاجتماعي معلومات وخدمات يبحث عنها الموظفين في الصدوق.	3,90	0,490	78,05	06	موافقة عالية
03	تعتبر وسائل التواصل الاجتماعي وسيلة مناسبة لاتصال الصدوق بزبائنه.	3,95	0,669	79,02	03	موافقة عالية
04	تعتبر وسائل التواصل الاجتماعي وسيلة فعالة للاتصال الداخلي بين الموظفين في الصدوق.	3,90	0,300	78,05	05	موافقة عالية
05	تسهم وسائل التواصل الاجتماعي في ترويج خدمات الصدوق للجمهور وجذبهم لمتابعة أخبار الصدوق ومنشوراته.	3,93	0,346	78,54	04	موافقة عالية
06	تعتبر وسائل التواصل الاجتماعي فضاء مناسباً لتبادل الأفكار بين الموظفين.	3,80	0,558	76,10	07	موافقة عالية
07	ساهمت وسائل التواصل الاجتماعي في تعزيز أواصر الصداقة والترابط بين الموظفين داخل الصدوق.	3,80	0,679	76,10	08	موافقة عالية
08	تعمل وسائل التواصل الاجتماعي على تعزيز الصورة الذهنية للصدوق لدى الجمهور .	3,95	0,590	79,02	02	موافقة عالية
الدرجة الكلية		3,97256	0,168894	79,45	موافق عالية	

الوزن النسبي للمتوسط الحسابي (%) = (المتوسط الحسابي \* 100) / 5

نقوم ترتيب العبارات من خلال أهميتها في كل بعد بالاعتماد على أكبر قيمة متوسط حسابي في البعد وعند تساوي المتوسط الحسابي بين عبارتين فإنه يأخذ بعين الاعتبار أقل قيمة للانحراف معياري (أقل تشتت) بينهما

المقياس	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الأوزان	1	2	3	4	5
طول الفئة*	[1.80 - 1]	[-1.80] [2.60]	[2.60-3.40-]	-3.41] [4.20]	[5 - 4.21]
دلالات الفئات	ضعيفة جدا	ضعيفة	متوسطة	عالية	عالية جدا

المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS . V 28

التعليق على الجدول أعلاه:

من خلال الجدول أعلاه نجد أن المتوسط حسابي الإجمالي لإجابات المستجوبين على جميع العبارات البعد الأول بلغ: (3,97256) والذي يقع ضمن مجال درجة موافقة عالية [3.41-4.20] وبانحراف معياري قدره: 0,168894، وهو منخفض جدا مما يشير إلى تقارب آراء الأفراد وتمركزها حول قيمة المتوسط الحسابي العام، وبالتالي فالمتوسط الحسابي الإجمالي يمثل مركز البيانات لاتجاهات أفراد المجتمع ولا يوجد تشتت كبير في اجاباتهم أي موافقون ونسبة %79,45 .

هذه النتائج تؤكد على أن (صندوق الضمان الاجتماعي للعمال غير الأجراء بولاية غرداية) يستفيد بشكل كبير من استخدام وسائل التواصل الاجتماعي، وأن هناك اتجاه إيجابي نحو توظيفها في مختلف الجوانب المتعلقة بالصندوق. كما تشير إلى وجود توافق واضح بين أفراد المجتمع حول هذا الدور.

وعلى مستوى قراءة اتجاهاتهم نحو عبارات البعد نجد:

- أعلى عبارة من حيث درجة الموافقة كانت "أعطت وسائل التواصل الاجتماعي للصندوق فرص عديدة لبناء منصات تفاعلية لترويج خدماته" بمتوسط حسابي 3.98 وأهمية نسبية 79.51%. مما يشير إلى أن أفراد المجتمع يرون أن وسائل التواصل الاجتماعي قد منح الصندوق فرصًا كبيرة لإنشاء منصات تفاعلية لترويج خدماتها بشكل فعال.
- يليها في الأهمية "تعمل وسائل التواصل الاجتماعي على تعزيز الصورة الذهنية للصندوق لدى الجمهور" و"تعتبر وسائل التواصل الاجتماعي وسيلة مناسبة لاتصال الصندوق بزبائنه"، حيث حصلتا على نفس المتوسط الحسابي 3.95 وأهمية نسبية 79.02%. مما يشير إلى أن أفراد المجتمع يرون أن وسائل التواصل الاجتماعي تلعب دورًا مهمًا في تعزيز الصورة الذهنية للصندوق لدى الجمهور، وأنها تعتبر وسيلة ملائمة للتواصل والاتصال بالزبائن.
- أقل عبارة من حيث درجة الموافقة كانت "ساهمت وسائل التواصل الاجتماعي في تعزيز أواصر الصداقة والترابط بين الموظفين داخل الصندوق" و"تعتبر وسائل التواصل الاجتماعي فضاء مناسبًا لتبادل الأفكار بين الموظفين"، حيث حصلتا على متوسط حسابي 3.80 وأهمية نسبية 76.10%.

الاستنتاج:

دور وسائل التواصل الاجتماعي في " صندوق الضمان الاجتماعي للعمال غير الأجراء بولاية غرداية " كان بارزاً وفعالاً بشكل عام. حيث أظهرت النتائج أن أفراد المجتمع كانوا موافقين بدرجة عالية (79.45%) على مختلف جوانب هذا الدور.

- تحديداً، رأى المستجوبون أن وسائل التواصل الاجتماعي قد منحت الصندوق فرصاً كبيرة لبناء منصات تفاعلية لترويج خدماته بشكل فعال. كما أنها ساهمت في تعزيز الصورة الذهنية للصندوق لدى الجمهور، وكانت وسيلة ملائمة للتواصل والاتصال مع الزبائن.

بشكل عام، يتضح أن الصندوق قد استثمر بشكل استراتيجي في توظيف وسائل التواصل الاجتماعي، واستفاد منها في مختلف الجوانب المتعلقة بأنشطته وخدماته. وهذا ما انعكس في التقييم الإيجابي الذي أبداه أفراد المجتمع.

ثانياً: بالنسبة لـ تأثير وسائل التواصل الاجتماعي بالصندوق محل الدراسة.

يتضمن هذا الجزء تحليل الإجابات نحو عبارات البعد الثاني ووصف ودرجات موافقتهم من خلال معرفة آراء واتجاهات أفراد المجتمع وفيما يلي عرض للنتائج المتحصل عليها وفق الجدول التالية:

جدول رقم 14: نتائج تحليل إجابات أفراد المجتمع على عبارات: البعد الثاني (تأثير وسائل التواصل الاجتماعي)

الرقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية %	الاتجاه العام
01	تمكن السرعة وسهولة الوصول إلى المعلومات عبر وسائل التواصل الاجتماعي من البقاء على اطلاع الدائم على مستجدات الصندوق.	3,98	0,689	79,51	موافقة عالية
02	أرى أن وسائل التواصل الاجتماعي تساهم في تبادل المعرفة والخبرات بين الموظفين وتعزيز الابتكار.	3,80	0,679	76,10	موافقة عالية
03	أشعر بان استخدامك لوسائل التواصل الاجتماعي قد أدى إلى إدارة وقتك وتحسين أدائك.	3,78	0,652	75,61	موافقة عالية

## الفصل الثاني: دراسة ميدانية بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال غير الأجراء بولاية غرداية

04	أعتقد بان استخدامك لوسائل التواصل الاجتماعي يساهم في تحسين سرعة اتخاذ القرارات داخل الصندوق.	3,85	0,573	77,07	04	موافقة عالية
05	يؤدي الاستخدام السليم لوسائل التواصل الاجتماعي لتعزيز الشفافية داخل الصندوق.	3,93	0,565	78,54	02	موافقة عالية
06	أعتقد أن وسائل التواصل الاجتماعي تلعب دورا ايجابيا في تحقيق الانسجام والتعاون داخل الصندوق وخارجه.	3,85	0,727	77,07	05	موافقة عالية
07	أعتقد أن وسائل التواصل الاجتماعي تساهم في تعزيز الوعي الاجتماعي.	3,88	0,600	77,56	03	موافقة عالية
	الدرجة الكلية	3,90592	0,494469	78,12		تطبيق بدرجة عالية
الوزن النسبي للمتوسط الحسابي (%) = (المتوسط الحسابي * 100) / 5						
نقوم ترتيب العبارات من خلال أهميتها في كل بعد بالاعتماد على أكبر قيمة متوسط حسابي في البعد وعند تساوي المتوسط الحسابي بين عبارتين فإنه يأخذ بعين الاعتبار أقل قيمة للانحراف معياري (أقل تشتت) بينهما						
المقياس	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
الأوزان	1	2	3	4	5	
طول الفئة*	[1.80 - 1]	-1.80]	[ 2.60-3.40-]	-3.41]	[5 - 4.21]	
دلالات الفئات	ضعيفة جدا	ضعيفة	متوسطة	عالية	عالية جدا	

المصدر: من اعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج SPSS . V 28

### التعليق على الجدول أعلاه:

من خلال الجدول أعلاه نجد أن المتوسط حسابي الإجمالي لإجابات المستجوبين على جميع العبارات البعد الثاني بلغ: (3,90592) والذي يقع ضمن مجال درجة موافقة عالية [4.20-3.41] وانحراف معياري قدره: (0,494469)، منخفض يؤكد على تقارب آراء الموظفين وتركزها حول هذا المتوسط العام. هذا يعني أن هناك توافق كبير بين الموظفين فيما يتعلق بهذه المسائل، مما يُعزز من موثوقية النتائج. وبالتالي فالمتوسط الحسابي الإجمالي يمثل مركز البيانات لاتجاهات أفراد المجتمع ولا يوجد تشتت كبير في اجاباتهم أي موافقون وبنسبة 78.12% . مما يشير إلى أن الموظفين بشكل عام يدركون بوضوح لتأثير استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في صندوق الضمان الاجتماعي للعمال غير الأجراء بولاية غرداية.

وعلى مستوى قراءة اتجاهاتهم نحو عبارات البعد نجد:

- نجد أن العبارة الأولى حصلت على أعلى متوسط حسابي (3.98)، مما يشير إلى أن الموظفين يُدركون بشكل كبير كيف تُمكنهم وسائل التواصل الاجتماعي من البقاء على اطلاع دائم على مستجدات الصندوق. هذا أمر مهم للغاية، حيث يُسهم في تحسين التواصل والشفافية داخل الصندوق.
  - كما نلاحظ أن العبارة الخامسة (3.93) حصلت على المرتبة الثانية، مما يؤكد على إدراك الموظفين لدور وسائل التواصل في تعزيز الشفافية. وهذا يُعد أمرًا إيجابيًا للغاية، حيث أن الشفافية تُعزز الثقة والمساءلة داخل المؤسسات.
  - بالنسبة للعبارة السابعة (3.88)، فهي تُشير إلى إدراك الموظفين لدور وسائل التواصل في تعزيز الوعي الاجتماعي. وهذا أمر مهم، حيث أن زيادة الوعي الاجتماعي قد يساهم في تحسين الممارسات والسلوكيات داخل الصندوق.
- وبشكل عام، يتضح من النتائج أن الموظفين يُدركون بشكل كبير الفوائد المتعددة لاستخدام وسائل التواصل الاجتماعي وتأثيرها، بما في ذلك تحسين سرعة اتخاذ القرارات، تعزيز الانسجام والتعاون، وتبادل المعرفة والخبرات. وهذا أمر إيجابي للغاية، ويُسهم في تحسين الفعالية التنظيمية داخل الصندوق الضمان الاجتماعي للعمال غير الأجراء بولاية غرداية.

#### الاستنتاج:

بناءً على تحليل آراء المستجوبين، يتضح أن موظفي الصندوق يُدركون بوضوح التأثير الإيجابي الكبير لاستخدام وسائل التواصل الاجتماعي. فقد أبرزت النتائج أن الموظفين يرون كيف تُمكنهم هذه الوسائل من البقاء على اطلاع دائم على مستجدات الصندوق، مما يُعزز الشفافية والتواصل الفعال. كما أنهم يُدركون دور وسائل التواصل في تعزيز الوعي الاجتماعي داخل الصندوق، وهو أمر مهم لتحسين الممارسات والسلوكيات التنظيمية. بالإضافة إلى ذلك، يرى الموظفون أن استخدام وسائل التواصل الاجتماعي يُسهم في تحسين سرعة اتخاذ القرارات، وتعزيز الانسجام والتعاون بين الزملاء، وتبادل المعرفة والخبرات. وهذه جوانب إيجابية تُسهم بشكل كبير في رفع الفعالية التنظيمية للصندوق.

بشكل عام، يتضح أن اتجاهات الموظفين نحو استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في الصندوق هي اتجاهات إيجابية وداعمة. وهذا يُشير إلى أن الصندوق قد نجح في تعزيز هذا الإدراك الإيجابي لدى موظفيه، مما يُمثل فرصة جيدة لتطوير ممارسات وسياسات أكثر فاعلية في هذا المجال.

## الفصل الثاني: دراسة ميدانية بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال غير الأجراء بولاية غرداية

ثانيا: بالنسبة لـ: مضمون وسائل التواصل الاجتماعي بالصندوق محل الدراسة.

يتضمن هذا الجزء تحليل الإجابات نحو عبارات البعد الثالث ووصف ودرجات موافقتهم من خلال معرفة آراء واتجاهات أفراد المجتمع وفيما يلي عرض للنتائج المتحصل عليها وفق الجدول التالي:

جدول رقم 15: نتائج تحليل إجابات أفراد المجتمع على عبارات: البعد الثالث (مضمون وسائل التواصل الاجتماعي)

الرقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية %	الاتجاه العام
03	يستعمل الصندوق وسائل التواصل الاجتماعي لتعليم الزبائن كيفية الاستفادة من مختلف الخدمات الالكترونية.	4,02	0,474	80,49	موافقة عالية
02	تنشر وسائل التواصل الاجتماعي التي يستخدمها الصندوق رسائل ترويجية وتسويقية لجذب الجمهور.	3,93	0,608	78,54	موافقة عالية
04	يولي الصندوق أهمية كبيرة لصياغة وتصميم مضمون وتحتوي منشوراته عبر وسائل التواصل الاجتماعي لتكون أكثر فعالية.	3,93	0,755	78,54	موافقة عالية
05	يعالج المضمون المنشور على وسائل تواصل الاجتماعي بعض قضايا المجتمع ويساهم في الترويج للقيم الإيجابية	3,85	0,478	77,07	موافقة عالية
01	تحتوي وسائل التواصل الاجتماعي المستخدمة من طرف الصندوق على الاعلانات الخاصة بالخدمات المقدمة.	3,78	0,652	75,61	موافقة عالية
	الدرجة الكلية	3,93659	0,358996	78,73	تطبيق بدرجة عالية
الوزن النسبي للمتوسط الحسابي (%) = (المتوسط الحسابي * 100) / 5					
نقوم ترتيب العبارات من خلال أهميتها في كل بعد بالاعتماد على أكبر قيمة متوسط حسابي في البعد وعند تساوي المتوسط الحسابي بين عبارتين فإنه يأخذ بعين الاعتبار أقل قيمة للانحراف المعياري (أقل تشتت) بينهما					
المقياس	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الأوزان	1	2	3	4	5

## الفصل الثاني: دراسة ميدانية بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال غير الأجراء بولاية غرداية

طول الفئة*	[1.80 - 1]	-1.80] [2.60	[ 2.60-3.40-]	-3.41] [4.20	[5 - 4.21]
دلالات الفئات	ضعيفة جدا	ضعيفة	متوسطة	عالية	عالية جدا

المصدر: من اعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج SPSS . V 28

### التعليق على الجدول أعلاه:

من خلال الجدول أعلاه نجد أن المتوسط حسابي الإجمالي لإجابات المستجوبين على جميع العبارات البعد الثالث مضمون وسائل التواصل الاجتماعي بلغ: (3,93659) والذي يقع ضمن مجال درجة موافقة عالية [3.41-4.20] وبانحراف معياري قدره: (0,358996) ، منخفض مما يؤكد على تقارب آراء الموظفين وتركزها حول هذا المتوسط العام. هذا يعني أن هناك توافق كبير بين الموظفين فيما يتعلق بهذه المسائل، مما يُعزز من موثوقية النتائج. وبالتالي فالمتوسط الحسابي الإجمالي يمثل مركز البيانات لاتجاهات أفراد المجتمع ولا يوجد تشتت كبير في اجاباتهم أي موافقون وبنسبة 78.73 %.

### وعلى مستوى قراءة اتجاهاتهم نحو عبارات البعد نجد:

- العبارة الأولى (الترتيب الأول): "يستعمل الصندوق وسائل التواصل الاجتماعي لتعليم الزبائن كيفية الاستفادة من مختلف الخدمات الإلكترونية." المتوسط الحسابي: 4.02. الانحراف المعياري: 0.474. الأهمية النسبية: 80.49%. هذه النتائج تُظهر بوضوح أن الموظفين يرون أن الصندوق يُوظف وسائل التواصل الاجتماعي بشكل فعال لتثقيف وتوعية عملائه بكيفية الاستفادة من الخدمات الإلكترونية المختلفة. وهذا يُعد أحد الاستخدامات الأساسية والمهمة لهذه الوسائل من قبل الصندوق، حيث يُركز على تعزيز المعرفة والقدرات الرقمية لدى عملائه.
- العبارة الثانية (الترتيب الثاني): "تنشر وسائل التواصل الاجتماعي التي يستخدمها الصندوق رسائل ترويجية وتسويقية لجذب الجمهور." المتوسط الحسابي: 3.93. الانحراف المعياري: 0.608. الأهمية النسبية: 78.54%. هذه النتائج تُبرز أن الموظفين يُدركون أن الصندوق يُوظف وسائل التواصل الاجتماعي كأداة تسويقية وترويجية فعالة لجذب الجمهور والعملاء. وهذا يُعد أحد الأهداف الاستراتيجية المهمة لاستخدام هذه الوسائل من قبل الصندوق، حيث يسعى إلى زيادة الوعي والاهتمام بخدماته.
- العبارة الأخيرة (الترتيب الخامس): "تحتوي وسائل التواصل الاجتماعي المستخدمة من طرف الصندوق على الإعلانات الخاصة بالخدمات المقدمة." المتوسط الحسابي: 3.78. الانحراف المعياري: 0.652. الأهمية النسبية: 75.61%. مع ذلك هي ذات الاتجاه العام: موافقة عالية. هذه النتائج تُشير إلى أن

## الفصل الثاني: دراسة ميدانية بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال غير الأجراء بولاية غرداية

الموظفين يرون أن الصندوق يُوظف وسائل التواصل الاجتماعي لنشر إعلانات عن الخدمات المقدمة، وهذا يُعد أيضاً أحد الاستخدامات الأساسية لهذه الوسائل من قبل الصندوق. ويُكمل هذا الاستخدام الجوانب التسويقية والترويجية الأخرى.

بشكل عام، تُظهر هذه النتائج أن الموظفين يُدركون بوضوح مختلف الأهداف والاستخدامات الفعالة لوسائل التواصل الاجتماعي من قبل المؤسسة. (الصندوق الضمان الاجتماعي للعمال غير الأجراء بولاية غرداية) ، سواء في التثقيف والتوعية أو في الجوانب التسويقية والترويجية. وهذا يُشير إلى أن الصندوق يُوظف هذه الوسائل بطريقة متكاملة وشاملة لتحقيق أهدافه المختلفة.

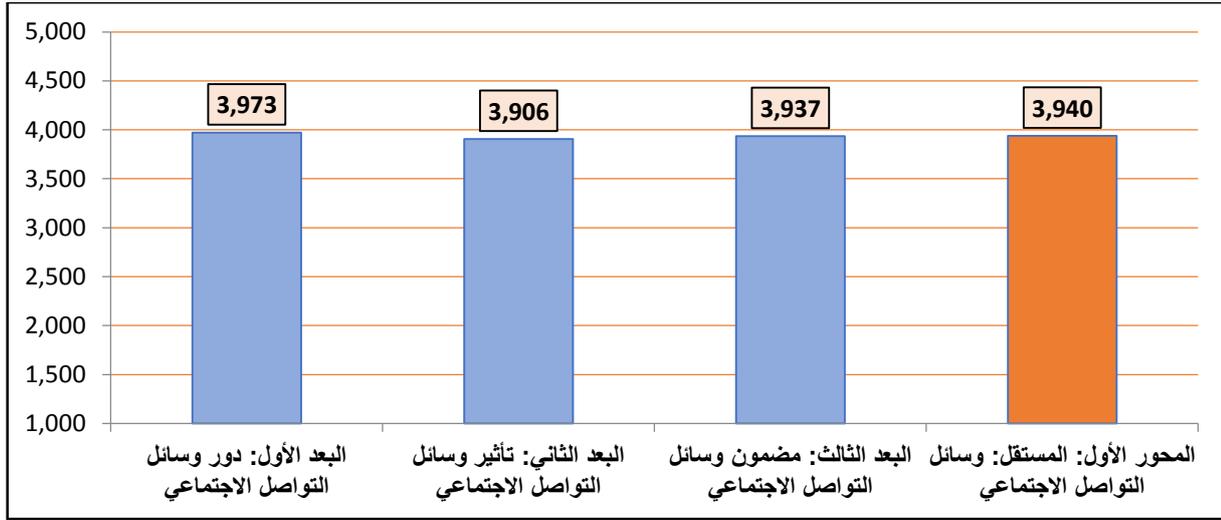
### الاستنتاج:

بناءً على تحليل آراء موظفي الصندوق حول مضمون وسائل التواصل الاجتماعي المستخدمة، يتضح أن هناك توافق واضح بين الموظفين فيما يتعلق بهذا الجانب.

- من خلال استجاباتهم، يُظهر الموظفون إدراكاً متسقاً وإيجابياً لكيفية توظيف الصندوق لوسائل التواصل الاجتماعي. فهم يرون أن الصندوق تستخدم هذه الوسائل بطريقة متكاملة، سواء في أغراض التثقيف والتوعية أو في الأهداف التسويقية والترويجية.
- عموماً، يبدو أن الموظفين لديهم ثقة كبيرة في قدرة الصندوق على استخدام وسائل التواصل الاجتماعي بفعالية وبما يحقق الأهداف المنشودة. وهذا يُعد مؤشراً إيجابياً على نجاح الصندوق في إدارة هذا الجانب وتوظيفه بما يتماشى مع توقعات وتصورات موظفيه.
- إن هذا التوافق والتقييم الإيجابي من قبل الموظفين يُعزز من موثوقية النتائج ويُشير إلى أن الصندوق يتبنى ممارسات فعالة في مجال استخدام وسائل التواصل الاجتماعي. وهذا يُمثل أساساً متيناً لضمان التنفيذ الناجح والمستدام لاستراتيجية الصندوق في هذا المجال.

وفيما يلي ترتيب أهمية ومستويات أبعاد وسائل التواصل الاجتماعي (الدور، التأثير ، المضمون) ب الصندوق محل الدراسة حسب وجهة نظر افراد مجتمع الدراسة كما هو مبين في الشكل التالي:

شكل الرقم 09: يبين ترتيب أبعاد وسائل التواصل الاجتماعي في الصندوق



المصدر: من اعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج EXCEL

الفرع الثاني: بالنسبة للمتغير التابع المتعلق بقياس مستويات الفعالية التنظيمية بالصندوق محل الدراسة يحتوي هذا الجزء على وصف وتقييم درجات الموافقة من خلال معرفة آراء واتجاهات أفراد المجتمع نحو اجاباتهم على عبارات المحور الثاني من الاستبيان: الفعالية التنظيمية وفيما يلي عرض للنتائج المتحصل عليها وفق الجدول التالي:

جدول رقم 16: نتائج تحليل إجابات أفراد المجتمع على عبارات: المحور الثاني (الفعالية التنظيمية)

الرقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية %	الترتيب	الاتجاه العام
10	يقوم الصندوق بتحسين خدماته بما يتلاءم مع تطلعات الزبائن المعبر عنها كتعليقات حول منشورات الصندوق.	3,95	0,384	79,02	01	موافقة عالية
01	تقوم إدارة الصندوق بتحديد أهدافها بدقة.	3,95	0,705	79,02	02	موافقة عالية
03	يقوم الصندوق باستطلاع آراء الزبائن حول جودة خدماته.	3,93	0,469	78,54	03	موافقة عالية
02	الأهداف التي يضعها الصندوق تحظى بموافقة الموظفين كونهم يشاركون في وضعها	3,90	0,539	78,05	04	موافقة عالية

## الفصل الثاني: دراسة ميدانية بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال غير الأجراء بولاية غرداية

06	3,90	0,583	78,05	05	موافقة عالية	يتم اتخاذ القرارات في الصندوق بالاعتماد على معلومات دقيقة وصحيحة وهي قابلة للتنفيذ مما يجعلها قرارات فعالة من حيث النتائج.
09	3,88	0,600	77,56	06	موافقة عالية	أهداف الصندوق هي أهداف قابلة للتحقيق.
05	3,85	0,654	77,07	07	موافقة عالية	إجراءات العمل وأساليبه في الصندوق تسمح بالاستغلال الفعال لقدرات الأفراد في إنجاز أعمالهم في الصندوق.
08	3,83	0,587	76,59	08	موافقة عالية	لدى الصندوق المرونة الكافية للتأقلم مع المتغيرات الخارجية.
04	3,83	0,629	76,59	09	موافقة عالية	يقوم الصندوق بالتحسين المستمر لظروف العمل والتحفيز على العمل بفعالية.
07	3,82	0,381	76,39	10	موافقة عالية	يتم قياس الإنجازات في الصندوق بسرعة للكشف عن جوانب القوة والضعف وتحليل الأسباب واتخاذ الإجراءات المناسبة.
		3,88537	77,71	0,401597	تطبيق بدرجة عالية	الدرجة الكلية

الوزن النسبي للمتوسط الحسابي (%) = (المتوسط الحسابي \* 100) / 5

نقوم ترتيب العبارات من خلال أهميتها في كل بعد بالاعتماد على أكبر قيمة متوسط حسابي في البعد وعند تساوي المتوسط الحسابي بين عبارتين فإنه يأخذ بعين الاعتبار أقل قيمة للانحراف المعياري (أقل تشتت) بينهما

المقياس	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الأوزان	1	2	3	4	5
طول الفئة*	[1.80 - 1]	-1.80]	[ 2.60-3.40-]	-3.41]	[5 - 4.21]
دلالات الفئات	ضعيفة جدا	ضعيفة	متوسطة	عالية	عالية جدا

المصدر: من اعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج SPSS . V 28

التعليق على الجدول أعلاه: من نتائج حساب قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، لأراء واتجاهات أفراد

الاجتمع فيما يتعلق بمدى موافقتهم أو عدم موافقتهم أو محايدين اتجاه عبارات المحور الثاني: المتعلق بقياس مستويات

الفعالية التنظيمية بالمؤسسة محل الدراسة الميدانية وجدنا وبشكل عام المتوسط حسابي الإجمالي لإجابات المستجوبين على جميع العبارات المحور بلغ قيمة (3,88537) وهو ضمن المجال موافقة عالية ضمن المجال [4.20-3.41] وبانحراف معياري قدره: (0,401597)، وهو يشير إلى تقارب آراء أفراد المجتمع وتمركزها حول قيمة المتوسط الحسابي الإجمالي، حيث التشتت بين آرائهما ضعيف وبالتالي تعطينا هذه القيم نتيجة احصائية أنه لا يوجد تشتت كبير في آراء المستجوبين وهذا يدعم النتائج المتحصل عليها فيما ان فالمتوسط الحسابي الإجمالي يمثل مركز البيانات لاتجاهات أفراد العينة أي كلهم موافقون وبنسبة 77.71 % على أن مستويات الفعالية التنظيمية بصندوق الضمان الاجتماعي للعمال غير الأجراء بولاية غرداية هي بدرجة عالية حسب وجهة نظرهم وهذا ما نلاحظه إزاء اجاباتهم على مضمون عبارات المحور حيث كانت بدرجات عالية .

بشكل عام، تُظهر هذه النتائج أن موظفي الصندوق لديهم تقييم إيجابي مرتفع لمستويات الفعالية التنظيمية. وهذا يُعد مؤشرًا قويًا على نجاح الصندوق في تحقيق أهدافه التنظيمية وتلبية توقعات موظفيه.

#### وعلى مستوى قراءة اتجاهاتهم نحو عبارات البعد نجد:

نقوم بتحليل آراء المستجوبين من خلال عبارتين ذات ترتيب اول وثاني والأخير

- العبارة رقم (10) الأولى في الترتيب: "يقوم الصندوق بتحسين خدماته بما يتلاءم مع تطلعات الزبائن المعبر عنها كتعليقات حول منشورات الصندوق". هذه العبارة حصلت على أعلى متوسط حسابي (3.95) وأهمية نسبية (79.02%). هذا يُشير إلى أن الموظفين يرون أن الصندوق يولي اهتمامًا كبيرًا بتحسين خدماته لتتماشى مع تطلعات العملاء، وأنها تستخدم ملاحظاتهم عبر منشوراتها كمدخلات لتحسين الخدمات. هذا يعكس توجه الصندوق نحو التركيز على احتياجات العملاء وتلبيتها بفعالية.
- العبارة رقم (01) الثانية في الترتيب: "تقوم إدارة الصندوق بتحديد أهدافها بدقة". هذه العبارة أيضًا حصلت على متوسط حسابي مرتفع (3.95) وأهمية نسبية (79.02%). هذا يُظهر أن الموظفين يرون أن إدارة الصندوق تضع أهدافًا محددة بدقة. وهذا يعكس قوة التخطيط الاستراتيجي في الصندوق وقدرته على وضع توجهات واضحة.
- العبارة رقم (07) الأخيرة في الترتيب: "يتم قياس الإنجازات في الصندوق بسرعة للكشف عن جوانب القوة والضعف وتحليل الأسباب واتخاذ الإجراءات المناسبة". هذه العبارة حصلت على أدنى متوسط حسابي (3.82) وأهمية نسبية (76.39%). على الرغم من أن هذه القيمة لا تزال ضمن المجال

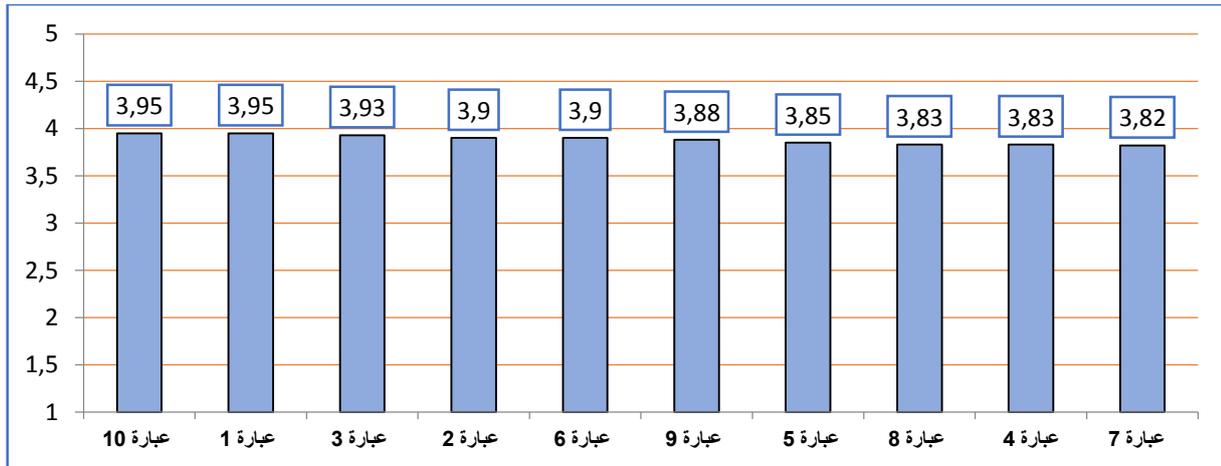
"موافقة عالية"، إلا أنها تُشير إلى أن الموظفين يرون أن هناك مجالاً للتحسين فيما يتعلق بسرعة قياس الإنجازات والكشف عن نقاط القوة والضعف واتخاذ الإجراءات المناسبة. هذا قد يكون مجالاً للتركيز عليه لتعزيز الفعالية التنظيمية بشكل أكبر.

- الاستنتاج: بناءً على تحليل آراء موظفي الصندوق حول مستويات الفعالية التنظيمية ب الصندوق الضمان الاجتماعي للعمال غير الأجراء بولاية غرداية، نجد:
- تُظهر النتائج أن هناك توافقاً عاماً بين الموظفين فيما يتعلق بمستويات الفعالية التنظيمية في الصندوق. هذا يعكس وجود رؤية مشتركة وإدراك مشترك للجهود التي يبذلها الصندوق في هذا الصدد. حيث:
- تُبرز النتائج أن الموظفين يرون أن الصندوق يولي اهتماماً كبيراً بتحسين خدماته لتتماشى مع تطلعات العملاء. هذا يعكس توجه الصندوق نحو التركيز على احتياجات العملاء وتلبيةها بفعالية.
- يرى الموظفون أن إدارة الصندوق تضع أهدافاً محددة بدقة. هذا يعكس قوة التخطيط الاستراتيجي في الصندوق وقدرته على وضع توجهات واضحة.
- على الرغم من التقييم الإيجابي العام، فإن هناك مجالاً للتحسين فيما يتعلق بسرعة قياس الإنجازات والكشف عن نقاط القوة والضعف واتخاذ الإجراءات المناسبة. هذا قد يكون مجالاً للتركيز عليه لتعزيز الفعالية التنظيمية بشكل أكبر.

وفيما يلي ترتيب عبارات المتعلقة بقياس مستويات الفعالية التنظيمية ب الصندوق الضمان الاجتماعي

للعمال غير الأجراء بولاية غرداية حسب وجهة نظر افراد مجتمع الدراسة كما هو مبين في الشكل التالي:

شكل الرقم 10: يبين ترتيب عبارات المحور الثاني حسب وجهة نظر افراد مجتمع الدراسة



المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج EXCEL 2010

### المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة

تتمحور فرضيات الدراسة في كشف عن مدى وجود علاقة تأثير بين المتغير المستقل وابعاده والمتغير التابع أي بين متغير مستقل المتمثل في وسائل التواصل الاجتماعي والذي يتكون من 03 أبعاد (البعد الأول: دور وسائل التواصل الاجتماعي ، البعد الثاني: تأثير وسائل التواصل الاجتماعي ، البعد الثالث: مضمون وسائل التواصل الاجتماعي) والمتغير التابع المتمثل في الفعالية التنظيمية وسيتم دراسة ذلك من خلال استخدامنا نموذج الانحدار الخطي البسيط حيث يُمكننا من استكشاف وتحديد مدى وجود علاقة ارتباطية بين المتغيرين وكذلك عن مدى تأثير ومساهمة المتغير المستقل في التغيرات التي تحدث في المتغير التابع وهذا من خلال تحليل الاحصائي لمخرجات الانحدار الخطي البسيط والمتمثلة في المؤشرات الإحصائية التالية ( $R$ : معامل الارتباط،  $R^2$ : معامل التفسير،  $B$ : معامل الانحدار للمتغير المستقل، ( $F$ -test) لفحص معنوية العلاقة بين المتغيرين) وتقع قيمة  $R^2$  بين :  $0 \leq R^2 \leq 1$  فكلما اقتربت قيمته من 1 دل ذلك على أهمية المتغير المستقل ودوره ومساهمته في التغيرات التي تحدث في تحسين في مستويات المتغير التابع.

ولتحديد مدى قبول أو رفض الفرضيات الدراسية وتحديد الدلالة الإحصائية لنتائج المستجوبين، يتعين علينا أولاً إعادة صياغة الفرضيات البحث بشكل إحصائي (أي تحويل فرضية البحث إلى فرضية إحصائية عن مستوى دلالة معين يختار الباحث). وتمثل هذه الفرضيات في فرضية صفرية (العدم) وفرضية بديلة، إضافة إلى تحديد مستوى الدلالة، وهو عادةً ما يكون 0,05، ولاتخاذ القرار بقبول أو رفض الفرضية، يجب النظر إلى قيمة الاختبار الإحصائي ( $F$ -test) وقيمة Sig لاختبار ( $F$ ) في مخرجات وجدول النموذج الانحدار الخطي البسيط حيث:

## الفصل الثاني: دراسة ميدانية بالصدوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال غير الأجراء بولاية غرداية

إذا كانت قيمة مستوى المعنوية Sig، المقابلة للاختبار الإحصائي (F-test) أكبر من المستوى الدلالة (0.05)،	نقبل الفرضية الاحصائية الصفرية ( $H_0$ )	القرار
	يقابله قرار رفض الفرضية الإحصائية البديلة ( $H_1$ )	
إذا كانت قيمة مستوى المعنوية Sig (Significant)، المقابلة للاختبار الإحصائي (F-test) أقل من المستوى الدلالة (0.05)	نرفض الفرضية الاحصائية الصفرية ( $H_0$ )	القرار
	يقابله قرار قبول الفرضية الإحصائية البديلة ( $H_1$ )	

### الفرع الأول: اختبار الفرضية الرئيسية

- نص الفرضية: يوجد تأثير ذو دلالة احصائية لوسائل التواصل الاجتماعي على الفعالية التنظيمية لدى الصندوق الضمان الاجتماعي للعمال غير الأجراء بولاية غرداية

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

- نص الفرضيات الاحصائية:

- الفرضية الصفرية ( $H_0$ ): لا يوجد تأثير ذو دلالة احصائية عند مستوى الدلالة (0.05) لوسائل التواصل الاجتماعي على الفعالية التنظيمية لدى الصندوق الضمان الاجتماعي للعمال غير الأجراء بولاية غرداية.

الفرضية البديلة ( $H_1$ ): يوجد تأثير ذو دلالة احصائية عند مستوى الدلالة (0.05) لوسائل التواصل الاجتماعي على الفعالية التنظيمية لدى الصندوق الضمان الاجتماعي للعمال غير الأجراء بولاية غرداية.

صياغة نموذج الانحدار الخطي البسيط للفرضية: من أجل دراسة العلاقة بين المتغير المستقل (المؤثر) والتابع (المتأثر) نعتمد على المعادلة التالية:

$$y = B_0 + B_1(x_1) + \varepsilon_i$$

الفعالية التنظيمية =  $B_1 + B_0$  (وسائل التواصل الاجتماعي)

$B_0$ : الثابت،  $B_1$ : معامل الانحدار المتغير المستقل

والجدول التالي هو ملخص للجدول مخرجات تحليل الانحدار البسيط بالاستعانة ببرنامج SPSS وهي

(ملخص نموذج الانحدار ( $r, R^2$ ), تحليل التباين ANOVA، النتائج الدلالة الإحصائية لمعاملات

الانحدار (b).... انظر ملحق مخرجات برنامج spss.

جدول رقم 17: نتائج اختبار الفرضية الرئيسية

معنوية التأثير لمعاملات الانحدار بين المتغيرين				معنوية العلاقة بين المتغيرين			
				معامل التفسير	معامل الارتباط	معنوية الكليّة لنموذج ANOVA الانحدار	
(SIG)	t	B	المعاملات نموذج الانحدار	R <sup>2</sup> R Square	R	(SIG)	قيمة F المحسوبة
0.021	2.397	0.850	B <sub>0</sub> الثابت	0.655	0.810	0.000	74.175
0.000	8.612	0.779	B <sub>1</sub> متغير مستقل				

المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS .V 28

التعليق على الجدول: يتبين من جدول تحليل الانحدار البسيط ما يلي:

❖ **قوة واتجاه العلاقة الارتباطية بين المتغيرين (وسائل التواصل الاجتماعي ↔ الفعالية التنظيمية)**

ومن خلال معامل الارتباط بيرسون المذكور في الجدول أعلاه: ( $r$ ): بلغ قيمة  $r = 0.810$  وهو موجب الاشارة يدل ذلك أن اتجاه العلاقة بين المتغيرين ايجابي أي بزيادة مستويات باستخدام وسائل التواصل الاجتماعي يؤدي الى زيادة في الفعالية التنظيمية بصندوق الضمان الاجتماعي للعمال غير الأجراء بولاية غرداية وهذا النتيجة منطقية بناءً على ما تطرقنا له في الجانب النظري أي مدعومة بالمبررات النظرية التي تشير إلى أن وسائل التواصل الاجتماعي تؤدي بشكل مباشر إلى زيادة في الفعالية التنظيمية..

❖ **معنوية العلاقة الارتباطية بين المتغيرين (وسائل التواصل الاجتماعي ↔ الفعالية التنظيمية) إن**

دراسة قوة واتجاه العلاقة بين المتغيرات، لا يدل على معنوية العلاقة بينها، بل يجب اعتماد على الدلالة المعنوية للعلاقة بين المتغيرين. واحصائياً فإننا ننظر في قيمة الاختبار  $F$  (F-test): وهي القيمة التي تشير الى معنوية العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع. ويتم الحكم على معنوية العلاقة من خلال قيمة احتمال الخطأ (Sig) المصاحبة لقيمة  $F$  فاذا كانت قيمة Sig أقل من 0.05 فان العلاقة معنوية (دالة احصائياً). ومن خلاله يتم الحكم على قبول الفرضية أو رفض الفرضية الإحصائية. حيث يتبين من الجدول أعلاه: أن قيمة  $F$  المحسوبة بلغت ( $F_{cal} = 74.125$ ) وأن قيمة  $Sig = 0.000$

المصاحبة لقيمة (F) هي أقل من مستوى الدلالة (0.05) وهذا يشير إلى وجود علاقة تأثير دالة احصائيا بين المتغيرين.

وعليه نستنتج قرار اختبار الفرضية: نرفض الفرضية الصفرية ( $H_0$ ) ونقبل الفرضية البديلة ( $H_1$ ): يوجد تأثير ذو دلالة احصائية عند مستوى الدالة (0.05) لوسائل التواصل الاجتماعي على الفعالية التنظيمية لدى صندوق الضمان الاجتماعي للعمال غير الأجراء بولاية غرداية.

❖ معنوية العلاقة وقبول الفرضية يؤدي بنا إلى اكمال تفسير باقي المؤشرات الإحصائية للنموذج

الانحدار الخطي ( $R^2$ ، B، T-test ، sig)، كما يلي:

أ- تفسير قيمة معامل (R-squared) التحديد ( $R^2 = 0.655$ ): يمكن تفسير هذه القيمة بأن استخدام وسائل التواصل الاجتماعي تساهم بنسبة 65.50% زيادة في الفعالية التنظيمية بالصدوق الضمان الاجتماعي للعمال غير الأجراء بولاية غرداية. وهذا يعني أن النموذج المستخدم في تحليل البيانات يمكنه تفسير حوالي 65.50% من التباين في الفعالية التنظيمية. وهذا يُعد نسبة مرتفعة، مما يشير إلى أن استخدام وسائل التواصل الاجتماعي لها مساهمة كبيرة وملموسة على تعزيز الفعالية التنظيمية في هذه المؤسسة.

هذه النتيجة توفر دليلاً قوياً على أهمية دور وسائل التواصل الاجتماعي في تحسين الفعالية التنظيمية. وتُشكل أساساً متيناً لتعزيز استخدام هذه الأدوات التكنولوجية الحديثة في سياق تطوير وتحسين الفعالية التنظيمية بالصدوق.

ب- تفسير قيمة التأثير (معامل الانحدار B): يظهر من الجدول أعلاه أن معامل الانحدار للمتغير المستقل

(وسائل التواصل الاجتماعي) بلغ قيمة  $B = 0.779$  وهي قيمة ذات تأثير إيجابي وهي قيمة ذات

دلالة احصائية حيث بفحص قيمة (T-test): من الجدول أعلاه نجد قيمة T المحسوبة بلغت (

$T = 8.612$ ) وهي دالة احصائية حيث أن قيمة  $sig = 0.000$  المصاحبة لقيمة (T) هي أقل من

مستوى الدلالة (0.05). ويمكن تفسير هذه القيمة (0.779) والدلالة الإحصائية لها كما يلي:

بأنه إذا تم زيادة في استخدام وسائل التواصل الاجتماعي بوحدة واحدة فإنه يؤدي إلى زيادة في الفعالية

التنظيمية بالصدوق الضمان الاجتماعي للعمال غير الأجراء بولاية غرداية. بقيمة (0.779) وحدة.

## الفصل الثاني: دراسة ميدانية بالصدوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال غير الأجراء بولاية غرداية

هذه قيمة عالية جداً، مما يؤكد على الأثر الكبير والملموس لاستخدام وسائل التواصل الاجتماعي في تعزيز الفعالية التنظيمية في هذه المؤسسة. وهذا يشير إلى أن الاستثمار في تطوير وتعزيز استخدام هذه الأدوات التكنولوجية سيكون له مردود إيجابي كبير على تحسين الأداء التنظيمي والإداري للصدوق.

هذه النتيجة توفر توصية قوية للإدارة بضرورة الاستمرار في تشجيع وتعزيز استخدام وسائل التواصل الاجتماعي كأداة فعالة لتحسين الفعالية التنظيمية والإدارية.

**ت- النموذج (المعادلة) الانحدار الخطي البسيط والمطابق لبيانات المجتمع والمتعلق ب دراسة:**

العلاقة الارتباطية بين المتغير المستقل والمتغير التابع بالمؤسسة محل الدراسة عند مستوى دلالة (0.05)

من وجهة نظر افراد المجتمع هو:

$$y = B_0 + B_1(x_1) + \epsilon_i$$

الفعالية التنظيمية = 0.850 + 0.779 (وسائل التواصل الاجتماعي)

$B_0$ : الثابت،  $B_1$ : معامل الانحدار المتغير المستقل

ملاحظة: فيما يتعلق بقيمة الثابت ( $B_0 = 0.850$ )، فهذا يُشير إلى أن هناك مستوى أساسي (قاعدي) من الفعالية التنظيمية (0.850 وحدة) حتى في حالة عدم استخدام وسائل التواصل الاجتماعي. وهذا يعكس وجود عوامل أخرى تؤثر على الفعالية التنظيمية بالإضافة إلى استخدام وسائل التواصل الاجتماعي.

**الفرع الثاني: اختبار الفرضيات الفرعية للفرضية الرئيسية**

تتمحور الفرضيات الفرعية في معرفة تأثير المتغيرات المستقلة (البعد الأول: دور وسائل التواصل الاجتماعي ، البعد الثاني: تأثير وسائل التواصل الاجتماعي ، البعد الثالث: مضمون وسائل التواصل الاجتماعي) كلاً على حدا على المتغير التابع (الفعالية التنظيمية) وعليه فإننا سندرس العلاقة التأثير بينهما باستخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط: والجدول التالي هو ملخص للجدول مخرجات تحليل الانحدار البسيط بالاستعانة ببرنامج **SPSS** وهي (ملخص نموذج الانحدار ( $r, R^2$ ))، تحليل التباين **ANOVA** ، النتائج الدلالة الإحصائية لمعاملات الانحدار (**b**).... انظر ملحق مخرجات برنامج **spss**.

جدول رقم 18: نتائج اختبار الفرضيات الفرعية

المعنوية الجزئية للنموذج الانحدار (معنوية معامل الانحدار)			نتيجة الفرضية	المعنوية الكلية للنموذج (معنوية العلاقة بين المتغيرين)				المتغير التابع	
Sig	t	B		R <sup>2</sup>	r	(SIG)	قيمة F		
0.000	5.73	0.786	(H <sub>1</sub> )	0.457	0.676	0.000	32.86	المتغير التابع	01
0.000	4.817	0.509	(H <sub>1</sub> )	0.373	0.611	0.000	23.19	الفعالية التنظيمية	02
0.000	5.69	0.569	(H <sub>1</sub> )	0.454	0.674	0.000	32.40		03

توجد علاقة تأثير بين المتغيرين لأن قيمة  $SIG =$  المصاحبة لقيمة (F) هي أقل من مستوى الدلالة (0.05)

المصدر: من اعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج SPSS .V 28

#### أولاً: اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

نص الفرضية: يوجد تأثير ذو دلالة احصائية لـ دور وسائل التواصل الاجتماعي على الفعالية التنظيمية لدى الصدوق الضمان الاجتماعي للعمال غير الأجراء بولاية غرداية بما أنه يتم اختبار فرضية البحث عند مستوى الدلالة 0.05 المختار من طرفنا فإنه من الضروري إعادة صياغتها إلى فرضيات إحصائية: فرضية صفرية (العدم) وفرضية بديلة كما يلي:

#### نص الفرضيات الاحصائية:

الفرضية الصفرية ( $H_0$ ): لا يوجد تأثير ذو دلالة احصائية عند مستوى الدلالة (0.05) لـ دور وسائل التواصل الاجتماعي على الفعالية التنظيمية لدى الصدوق الضمان الاجتماعي للعمال غير الأجراء بولاية غرداية.

الفرضية البديلة ( $H_1$ ): يوجد تأثير ذو دلالة احصائية عند مستوى الدلالة (0.05) لـ دور وسائل التواصل الاجتماعي على الفعالية التنظيمية لدى الصدوق الضمان الاجتماعي للعمال غير الأجراء بولاية غرداية.

معنوية العلاقة الارتباطية بين المتغيرين (البعد الأول: دور وسائل التواصل الاجتماعي) → الفعالية

التنظيمية) يتبين من الجدول أعلاه: أن قيمة F المحسوبة بلغت ( $F_{cal}=32.86$ ) وأن قيمة  $SIG=0.000$

## الفصل الثاني: دراسة ميدانية بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال غير الأجراء بولاية غرداية

المصاحبة لقيمة (F) هي أقل من مستوى الدلالة (0.05) وهذا يشير إلى وجود علاقة تأثير دال احصائيا بين دور وسائل التواصل الاجتماعي و الفعالية التنظيمية. وعليه نستنتج قرار اختبار الفرضية:

وعليه نستنتج قرار اختبار الفرضية: نرفض الفرضية الصفرية ( $H_0$ ) ونقبل الفرضية البديلة ( $H_1$ ): يوجد تأثير ذو دلالة احصائية عند مستوى الدلالة (0.05) لدور وسائل التواصل الاجتماعي على الفعالية التنظيمية لدى الصندوق الضمان الاجتماعي للعمال غير الأجراء بولاية غرداية.

معنوية العلاقة وقبول الفرضية يؤدي بنا إلى اكمال تفسير باقي المؤشرات الإحصائية للنموذج الانحدار الخطي ( $R^2$ ، B، T-test ، sig) كما يلي:

معامل الانحدار: قيمة معامل الانحدار (B) لهذا البعد هي 0.786، بقيمة اختبار t قدرها 5.73 وبمستوى دلالة 0.000. وهذا يشير إلى أن معامل الانحدار ذو دلالة إحصائية.

معامل التحديد (**R-squared**): قيمة معامل التحديد لهذا البعد هي 0.457، مما يعني أن دور وسائل التواصل الاجتماعي يمكن أن تفسر 45.7% من التباين في الفعالية التنظيمية.

هذه النتائج تشير إلى أن دور وسائل التواصل الاجتماعي له تأثير كبير وإيجابي على تعزيز الفعالية التنظيمية. لدى الصندوق الضمان الاجتماعي للعمال غير الأجراء بولاية غرداية.

### ثانيا: اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

نص الفرضية: يوجد تأثير ذو دلالة احصائية لدور وسائل التواصل الاجتماعي على الفعالية التنظيمية لدى الصندوق الضمان الاجتماعي للعمال غير الأجراء بولاية غرداية  
بما أنه يتم اختبار الفرضية البحث عند مستوى الدلالة 0.05 المختار من طرفنا فإنه من الضروري إعادة صياغتها إلى فرضيات إحصائية: فرضية صفرية (العدم) وفرضية بديلة كما يلي:

نص الفرضيات الاحصائية:

الفرضية الصفرية ( $H_0$ ): لا يوجد تأثير ذو دلالة احصائية عند مستوى الدلالة (0.05) لدور وسائل التواصل الاجتماعي على الفعالية التنظيمية لدى الصندوق الضمان الاجتماعي للعمال غير الأجراء بولاية غرداية.

الفرضية البديلة ( $H_1$ ): يوجد تأثير ذو دلالة احصائية عند مستوى الدلالة (0.05) لدور وسائل التواصل الاجتماعي على الفعالية التنظيمية لدى الصندوق الضمان الاجتماعي للعمال غير الأجراء بولاية غرداية.  
من الجدول أعلاه نجد:

❖ معنوية العلاقة الارتباطية بين المتغيرين (بعد الثاني: تأثير وسائل التواصل الاجتماعي) ← الفعالية التنظيمية) يتبين من الجدول أعلاه: أن قيمة  $F$  المحسوبة بلغت ( $F_{cal}=23.19$ ) وأن قيمة  $0.000$   $SIG=$  المصاحبة لقيمة ( $F$ ) هي أقل من مستوى الدلالة ( $0.05$ ) وهذا يشير إلى وجود علاقة تأثير دال احصائيا بين تأثير وسائل التواصل الاجتماعي و الفعالية التنظيمية. وعليه نستنتج قرار اختبار الفرضية:

وعليه نستنتج قرار اختبار الفرضية: نرفض الفرضية الصفرية ( $H_0$ ) ونقبل الفرضية البديلة ( $H_1$ ): يوجد تأثير ذو دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ( $0.05$ ) ل تأثير وسائل التواصل الاجتماعي على الفعالية التنظيمية لدى الصدوق الضمان الاجتماعي للعمال غير الأجراء بولاية غرداية.

❖ معنوية العلاقة وقبول الفرضية يؤدي بنا إلى اكمال تفسير باقي المؤشرات الإحصائية للنموذج الانحدار الخطي ( $R^2$  ،  $T$ -test ،  $sig$  )، كما يلي:

معامل الانحدار: قيمة معامل الانحدار ( $B$ ) لهذا البعد هي  $0.509$ ، بقيمة اختبار  $t$  قدرها  $4.81$  وبمستوى دلالة  $0.000$ . وهذا يشير إلى أن معامل الانحدار ذو دلالة إحصائية.  
معامل التحديد ( $R$ -squared): قيمة معامل التحديد لهذا البعد هي  $0.373$ ، مما يعني أن ل تأثير وسائل التواصل الاجتماعي يمكن أن تفسر  $37.30\%$  من التباين في الفعالية التنظيمية.  
هذه النتائج تشير إلى أن تأثير وسائل التواصل الاجتماعي له تأثير كبير وإيجابي على تعزيز الفعالية التنظيمية. لدى الصدوق الضمان الاجتماعي للعمال غير الأجراء بولاية غرداية.  
ثالثا: اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

نص الفرضية: يوجد تأثير ذو دلالة احصائية ل مضمون وسائل التواصل الاجتماعي على الفعالية التنظيمية لدى الصدوق الضمان الاجتماعي للعمال غير الأجراء بولاية غرداية  
بما أنه يتم اختبار الفرضية البحث عند مستوى الدلالة  $0.05$  المختار من طرفنا فإنه من الضروري إعادة صياغتها إلى فرضيات إحصائية: فرضية صفرية (العدم) وفرضية بديلة كما يلي:  
نص الفرضيات الاحصائية:

الفرضية الصفرية ( $H_0$ ): لا يوجد تأثير ذو دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ( $0.05$ ) ل مضمون وسائل التواصل الاجتماعي على الفعالية التنظيمية لدى الصدوق الضمان الاجتماعي للعمال غير الأجراء بولاية غرداية.

الفرضية البديلة ( $H_1$ ): يوجد تأثير ذو دلالة احصائية عند مستوى الدلالة (0.05) لـ مضمون وسائل التواصل الاجتماعي على الفعالية التنظيمية لدى الصندوق الضمان الاجتماعي للعمال غير الأجراء بولاية غرداية.

من الجدول أعلاه نجد:

❖ معنوية العلاقة الارتباطية بين المتغيرين (البعد الثالث: مضمون وسائل التواصل الاجتماعي) ↔

الفعالية التنظيمية) يتبين من الجدول أعلاه: أن قيمة  $F$  المحسوبة بلغت ( $F_{cal}=32.40$ ) وأن قيمة  $SIG= 0.000$  المصاحبة لقيمة ( $F$ ) هي أقل من مستوى الدلالة (0.05) وهذا يشير إلى وجود علاقة تأثير دال احصائيا بين تأثير وسائل التواصل الاجتماعي و الفعالية التنظيمية. وعليه نستنتج قرار اختبار الفرضية:

وعليه نستنتج قرار اختبار الفرضية: نرفض الفرضية الصفرية ( $H_0$ ) ونقبل الفرضية البديلة ( $H_1$ ): يوجد تأثير ذو دلالة احصائية عند مستوى الدلالة (0.05) لـ مضمون وسائل التواصل الاجتماعي على الفعالية التنظيمية لدى الصندوق الضمان الاجتماعي للعمال غير الأجراء بولاية غرداية.

02. معنوية العلاقة وقبول الفرضية يؤدي بنا إلى اكمال تفسير باقي المؤشرات الإحصائية للنموذج الانحدار الخطي ( $B$ ،  $R^2$ ، T-test ، sig)، كما يلي:

معامل الانحدار: قيمة معامل الانحدار ( $B$ ) لهذا البعد هي 0.569، بقيمة اختبار  $t$  قدرها 5.693 وبمستوى دلالة 0.000. وهذا يشير إلى أن معامل الانحدار ذو دلالة إحصائية.

معامل التحديد ( $R$ -squared): قيمة معامل التحديد لهذا البعد هي 0.454، مما يعني أن لـ مضمون وسائل التواصل الاجتماعي يمكن أن تفسر 45.40% من التباين في الفعالية التنظيمية.

هذه النتائج تشير إلى أن مضمون وسائل التواصل الاجتماعي له تأثير كبير وإيجابي على تعزيز الفعالية التنظيمية. لدى الصندوق الضمان الاجتماعي للعمال غير الأجراء بولاية غرداية.

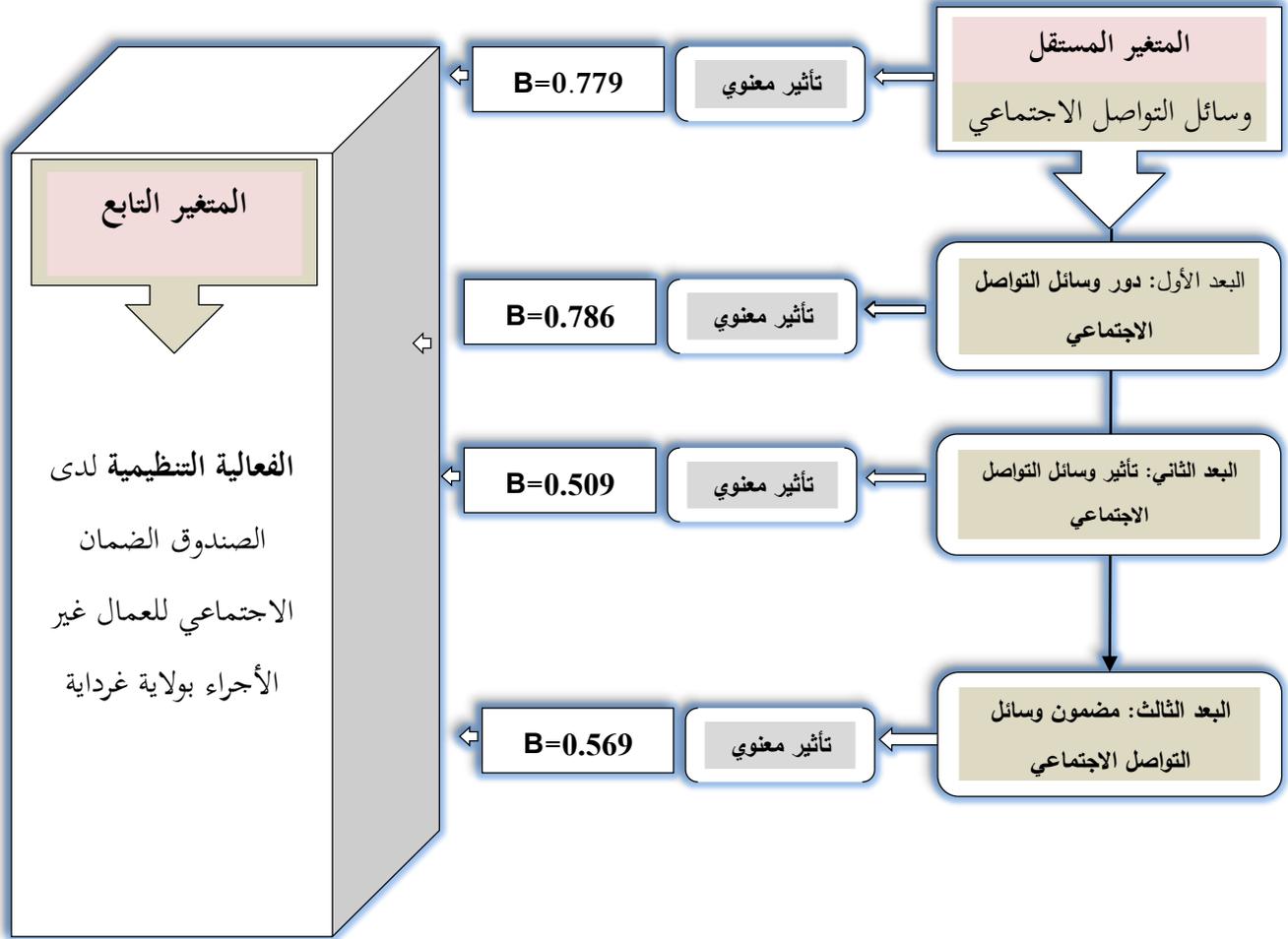
الفرع الثالث: رسم النموذج الميداني للدراسة ومناقشة نتائج الفرضيات

أولا: رسم النموذج الميداني للدراسة حسب بيانات المستجوبين

وفيما يلي نموذج لنتائج اختبار الفرضيات ودراسة العلاقات بين المتغيرات بالمؤسسة محل الدراسة والمطابق لبيانات

المجتمع ووفق آرائهم كما يلي:

الشكل رقم 11: نتائج اختبار الفرضيات



المصدر: من إعداد الطالبتين باعتماد على نتائج اختبار الفرضيات

### ثانيا: مناقشة نتائج الفرضيات

بناءً على النتائج التي توصلنا إليها فان جميع فرضيات الدراسة المتعلقة قد تم إثبات صحتها. وفيما يلي تفسير ودعم فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية " يوجد تأثير ذو دلالة احصائية لوسائل التواصل الاجتماعي على الفعالية التنظيمية لدى

الصندوق الضمان الاجتماعي للعمال غير الأجراء بولاية غرداية" تم اثبات صحتها

التفسير: تُشير النتائج إلى وجود علاقة تأثير إيجابية قوية بين استخدام وسائل التواصل الاجتماعي ومستوى

الفعالية التنظيمية في الصندوق. حيث أثبتت النتائج أن الاستخدام الفعال لوسائل التواصل الاجتماعي يساهم

في تحسين الشفافية والتواصل والتفاعل بين الموظفين وإدارة الصندوق. كما أظهرت النتائج أن وسائل التواصل

الاجتماعي تُساهم في تعزيز سرعة اتخاذ القرارات وتبادل المعرفة والمعلومات بين الموظفين. كل هذه النتائج تُشير إلى أن وسائل التواصل الاجتماعي تُساهم في زيادة مستوى الفعالية التنظيمية في الصندوق.

الفرضية الفرعية الأولى " يوجد تأثير ذو دلالة احصائية لـ دور وسائل التواصل الاجتماعي على الفعالية

التنظيمية لدى الصندوق الضمان الاجتماعي للعمال غير الأجراء بولاية غرداية " تم اثبات صحته

التفسير: تُظهر النتائج أن الموظفين يُدركون بوضوح دور وسائل التواصل الاجتماعي في تعزيز صورة

الصندوق والتواصل مع العملاء وتقديم الخدمات بشكل فعال. هذا الإدراك المشترك للدور الإيجابي لوسائل

التواصل الاجتماعي يُساهم في زيادة مستوى الفعالية التنظيمية. يعكس ذلك استخدام الصندوق لوسائل

التواصل الاجتماعي بطريقة استراتيجية وفعالة.

الفرضية الفرعية الثانية " يوجد تأثير ذو دلالة احصائية لـ تأثير وسائل التواصل الاجتماعي على الفعالية

التنظيمية لدى الصندوق الضمان الاجتماعي للعمال غير الأجراء بولاية غرداية" تم اثبات صحتها.

التفسير: تؤكد النتائج على الفوائد المتعددة لاستخدام وسائل التواصل الاجتماعي من خلال تحسين

التواصل والشفافية والتفاعل بين الموظفين وإدارة المؤسسة، وتعزيز سرعة اتخاذ القرارات وتبادل الخبرات. هذا التأثير

الإيجابي لوسائل الاجتماعية يُساهم في زيادة مستوى الفعالية التنظيمية في الصندوق

الفرضية الفرعية الثالثة: " يوجد تأثير ذو دلالة احصائية لـ مضمون وسائل التواصل الاجتماعي على الفعالية

التنظيمية لدى الصندوق الضمان الاجتماعي للعمال غير الأجراء بولاية غرداية" تم اثبات صحتها

التفسير: تُشير النتائج إلى أن استخدام الصندوق لوسائل التواصل الاجتماعي بطريقة متكاملة في أغراض

التثقيف والتوعية والتسويق يُساهم في زيادة مستوى الفعالية التنظيمية. تُعكس هذه النتائج في ثقة الموظفين

بفعالية استخدام الصندوق لوسائل التواصل الاجتماعي.

بشكل عام:

تُظهر النتائج أن "صندوق الضمان الاجتماعي للعمال غير الأجراء بولاية غرداية" يُوظف وسائل التواصل

الاجتماعي بشكل فعال لإحداث تأثير إيجابي على الفعالية التنظيمية. حيث

- تساهم وسائل التواصل الاجتماعي في إنشاء منصات تفاعلية لترويج خدمات الصندوق الضمان الاجتماعي

للعمال غير الأجراء بشكل فعال ووصولها إلى جمهور أوسع.

- ساعدت وسائل التواصل الاجتماعي في تعزيز الصورة الذهنية للصندوق وبناء ثقة الجمهور فيه.

## الفصل الثاني: دراسة ميدانية بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال غير الأجراء بولاية غرداية

- وفرت وسائل التواصل الاجتماعي قناة مُباشرة وسهلة لتواصل صندوق الضمان الاجتماعي للعمال غير الأجراء مع الزبائن للرد على استفساراتهم ومعالجة شكاوهم.
- ساعدت وسائل التواصل الاجتماعي في تحسين التواصل والشفافية بين إدارة الصندوق الاجتماعي للعمال غير الأجراء والموظفين وبين الصندوق وجمهور الزبائن.
- ساهمت وسائل التواصل الاجتماعي في تعزيز الوعي الاجتماعي داخل صندوق الضمان الاجتماعي للعمال غير الأجراء وبين الموظفين وبناء روح التعاون والتشارك.
- مكنت وسائل التواصل الاجتماعي من سرعة نقل المعلومات والمشاورات بين الموظفين وإدارة الصندوق مما أدى إلى سرعة اتخاذ القرارات.
- استخدم الصندوق الضمان الاجتماعي للعمال غير الأجراء وسائل التواصل الاجتماعي للتوعية بخدمات الصندوق وحقوق العمال والأنظمة القانونية المتعلقة بالضمان الاجتماعي.
- استخدم الصندوق الضمان الاجتماعي للعمال غير الأجراء وسائل التواصل الاجتماعي للترويج لخدمات الصندوق والأنشطة التي يقوم بها.
- استخدم الصندوق الضمان الاجتماعي للعمال غير الأجراء وسائل التواصل الاجتماعي للتواصل مع الشركاء والمؤسسات المختصة في مجال الضمان الاجتماعي.

### خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل قمنا بإجراء دراسة ميدانية في الصندوق الضمان الاجتماعي للعمال غير الأجراء بولاية غرداية، وقد قمنا بخطوة أولية بالتعريف بالمؤسسة وعرض هيكلها التنظيمي، كما أشرنا للمنهج المتبع في الدراسة الميدانية وكذا مجتمع وعينة الدراسة، ومراحل تصميم الاستبيان، والذي قمنا بتوزيعه على المشاركين في الدراسة وكما تم عرض لمختلف الأساليب الإحصائية التي قمنا باعتمادها لغرض تحليل بيانات المستجوبين واختبار الفرضيات، وفي هذا السياق قمنا بتحليل وتقييم العلاقات بين متغيرات الدراسة، وتوصلنا إلى نتيجة عامة أن "صندوق الضمان الاجتماعي للعمال غير الأجراء بولاية غرداية" يُوظف وسائل التواصل الاجتماعي بشكل فعال لإحداث تأثير إيجابي على الفعالية التنظيمية.

خاتمة

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل تأثير وسائل التواصل الاجتماعي على الفعالية التنظيمية في صندوق الضمان الاجتماعي للعمال غير الأجراء بولاية غرداية. وقد تم جمع البيانات من خلال استبيان تم توزيعه على كامل الموظفين العاملين في الصندوق. وتم تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة، وأسفرت الدراسة عن مجموعة من النتائج التي تُقدم فهماً أعمق لأثر وسائل التواصل الاجتماعي على الفعالية التنظيمية. وبناءً على هذه النتائج، سنقدم مجموعة من التوصيات والاقتراحات الموجهة للمسؤولين في الصندوق، وفي ختام هذه الدراسة، سنقدم نظرة مستقبلية نحاول التنبؤ بالتوجهات المستقبلية في مجال دراستنا.

### 01- نتائج الدراسة

لقد أتاحت لنا الدراسة الميدانية الفرصة لاستكشاف وفهم أفضل للموضوع الذي ندرسه. بفضل البيانات التي جمعناها وتحليلنا لها، أصبح لدينا نتائج قيمة ومعلومات مهمة تسلط الضوء على موضوع دراستنا. الآن، نتطلع إلى مشاركة هذه النتائج التي انبثقت منها، والتي نأمل أن توفر فهماً أعمق وتوجهات جديدة لتطوير وتحسين متغيرات الدراسة، حيث:

#### من خلال التحليل الوصفي لآراء المستجوبين توصلنا الى:

- تُظهر نتائج الدراسة أن موظفي "صندوق الضمان الاجتماعي للعمال غير الأجراء بولاية غرداية" لديهم تصور إيجابي وواضح وتقييم مرتفع للدور والتأثير ومضمون استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في الصندوق. حيث توظيف هذه الوسائل بشكل فعال يؤدي لبلوغ أهدافه المختلفة.
- كما اظهرت نتائج الدراسة أن موظفي الصندوق لديهم تقييم إيجابي مرتفع لمستويات الفعالية التنظيمية. وهذا يُعد مؤشراً قوياً على نجاح الصندوق في تحقيق أهدافه التنظيمية وتلبية توقعات موظفيه وزبائنه.

#### من خلال تحليل نتائج اختبار الفرضيات توصلنا الى:

- تم اثبات صحة الفرضية الرئيسية والتي تنص أنه " يوجد تأثير ذو دلالة احصائية لوسائل التواصل الاجتماعي على الفعالية التنظيمية لدى الصندوق الاجتماعي للعمال غير الأجراء بولاية غرداية"

- تم اثبات صحة الفرضية الفرعية الأولى والتي تنص أنه " يوجد تأثير ذو دلالة احصائية لـ دور وسائل التواصل الاجتماعي على الفعالية التنظيمية لدى الصندوق الضمان الاجتماعي للعمال غير الأجراء بولاية غرداية "
- تم اثبات صحة الفرضية الفرعية الثانية والتي تنص أنه " يوجد تأثير ذو دلالة احصائية لـ تأثير وسائل التواصل الاجتماعي على الفعالية التنظيمية لدى الصندوق الضمان الاجتماعي للعمال غير الأجراء بولاية غرداية".
- تم اثبات صحة الفرضية الفرعية الثالثة والتي تنص أنه: " يوجد تأثير ذو دلالة احصائية لـ مضمون وسائل التواصل الاجتماعي على الفعالية التنظيمية لدى الصندوق الضمان الاجتماعي للعمال غير الأجراء بولاية غرداية".

## 02- اقتراحات وتوصيات الدراسة:

على ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة، يمكن تقديم بعض التوصيات والاقتراحات للمسؤولين في الصندوق ومن بينها:

أولاً: فيما يتعلق باستخدام وسائل التواصل الاجتماعي:

- تطوير استراتيجية شاملة لاستخدام وسائل التواصل الاجتماعي داخل الصندوق، تحدد الأهداف والجمهور المستهدف واستخدامات كل وسيلة.
- تخصيص موارد كافية (بشرية ومالية) لإدارة وسائل التواصل الاجتماعي بشكل فعال وتحديثها باستمرار.
- تدريب الموظفين على استخدام وسائل التواصل الاجتماعي بشكل احترافي ومناسب، وتعزيز الوعي بأهميتها في تحسين الفعالية التنظيمية.
- تشجيع التفاعل والمشاركة بين الموظفين عبر وسائل التواصل الاجتماعي، لتعزيز التواصل والتعاون وتبادل المعرفة.
- متابعة واستخدام التحليلات والمؤشرات الخاصة بوسائل التواصل الاجتماعي لتقييم فعاليتها وتحديد نقاط القوة والضعف.

ثانياً: فيما يتعلق بتعزيز الفعالية التنظيمية:

- وضع أهداف واضحة ومحددة للصندوق، وتحديد المؤشرات الرئيسية لقياس الأداء والفعالية التنظيمية.
  - تحسين عمليات الاتصال والتنسيق بين مختلف الإدارات والأقسام داخل الصندوق، لضمان تدفق المعلومات وتحقيق الأهداف بشكل متكامل.
  - تطوير برامج تدريبية لتنمية مهارات وقدرات الموظفين، وتعزيز الدافعية والالتزام لديهم تجاه أهداف الصندوق.
  - تبني ثقافة تنظيمية تشجع على الإبداع والابتكار، وتسمح للموظفين بالمشاركة في اتخاذ القرارات واقتراح التحسينات.
  - إجراء تقييم دوري للفعالية التنظيمية، واتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة لمعالجة أي قصور أو مشكلات.
- تطبيق هذه التوصيات سيساعد صندوق الضمان الاجتماعي للعمال غير الأجراء بولاية غرداية على الاستفادة القصوى من وسائل التواصل الاجتماعي، وتعزيز فعاليتها التنظيمية بشكل مستمر.

### 03- آفاق الدراسة:

يمكن مواصلة البحث في مجال دراستنا هذه من جوانب أخرى متعددة، وإمكانية طرح مواضيع جديدة تصلح كبحوث مستقبلية، نذكر منها:

- 👉 نقترح اجراء دراسة : تأثير استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي على الفعالية التنظيمية في "صندوق الضمان الاجتماعي للعمال غير الأجراء بولاية غرداية".
- 👉 تأثير استخدام وسائل التواصل الاجتماعي على الفعالية التنظيمية في الادارات المحلية بولاية غرداية
- 👉 تأثير استخدام وسائل التواصل الاجتماعي على دعم نظام المعلومات الاداري في جامعة غرداية.

# المصادر والمراجع

### أولاً: الكتب

- 1) أحمد يوسف دودين، إدارة التغيير والتطوير التنظيمي، دار البيزوري للنشر والتوزيع، الأردن، 2020
- 2) أسامة ربيع أمين، التحليل الإحصائي باستخدام برنامج الاحصائي (SPSS) مهارات أساسية اختبارات الفروض الاحصائية (البارامترية-اللابارامترية)، الجزء الأول الدار العالمية، القاهرة، مصر، 2008
- 3) أسماء عبد المطلب بني يونس، دليل المبتدئ إلى المناهج العامة في البحث، دار النفائس للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الأولى، 2017.
- 4) بركان الياس، اسهامات الاتصال في التحفيز التنظيمي بالمؤسسات الجزائرية، اطروحة دكتوراه، كلية علوم الاعلام والاتصال، جامعة قسنطينة3، 2022-2023.
- 5) بلقاسم سلاطينة وآخرون، الفعالية التنظيمية في المؤسسة مدخل سوسيولوجي، الطبعة الأولى، دار الفجر للنشر والتوزيع، مصر، 2013
- 6) جبريل حسن العريشي، سلمى بنت عبد الرحمن محمد الدوسري، الشبكات الاجتماعية والقيم رؤية تحليلية، دار المنهجية للنشر، عمان، الأردن، 2015.
- 7) حسين محمود هتيمي، العلاقات العامة وشبكات التواصل الاجتماعي، الطبعة الأولى، دار اسامة للنشر، عمان، الأردن، 2015
- 8) خليل محمد حسن الشماع، وخيضر كاظم حمود، نظرية المنظمة، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2000.
- 9) درويش، محمود أحمد، مناهج البحث في العلوم الإنساني، الطبعة الأولى، مؤسسة الامة العربية للنشر والتوزيع، مصر، 2018.
- 10) رندا عاشور عبد العزيز، دور مواقع شبكات التواصل الاجتماعي في تدعيم الصورة الإعلامية لرئيس الدولة في ظل اندلاع الثورات العربية، دار المكتب العربي للمعارف، القاهرة، مصر، 2015، ص 22-23.
- 11) سلطان بن محمد وآخرون، اثر استخدام وسائل التواصل الاجتماعي على تنشئة الطفل في المجتمع العماني، دراسة مقدمة من جمعية الاجتماعيين العمانية إلى وزارة التنمية الاجتماعية، عمان، يونيو 2020.
- 12) طالب أصغر دوسه، سوسن جواد حسين: دور إدارة المعرفة في تحقيق الفعالية التنظيمية، مجلة الاقتصادية والإدارية، المجلد 13، العدد 2007.
- 13) طويطي مصطفى، التحليل الإحصائي لبيانات الاستبيان، تطبيقات عملية على برنامج excel - الجزء الأول، النشر الجامعي الجديد، تلمسان، الجزائر 2018
- 14) عايدة نخلة رزق الله، دليل الباحثين في التحليل الاحصائي الاختبار والتفسير، الطبعة الأولى، 2002
- 15) عائشة يوسف الشميلي، برنامج تحسين الأداء، الطبعة الأولى، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2017،

- 16) عباس صادق: الإعلام الجديد المفاهيم والوسائل والتطبيقات، دارالشروق، عمّان، 2008
- 17) عبد الرحمن بن ابراهيم الشاعر، مواقع التواصل الاجتماعي و السلوك الإنساني، الطبعة الاولى، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2015
- 18) عبد الرزاق الدليمي، الاعلام و شبكات التواصل الاجتماعي، دار الابتكار للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2018
- 19) عبد السلام أبو قحف، اقتصاديات الاعمال، المكتب العربي الحديث الإسكندرية، سنة 1993
- 20) عمار بوحوش، واخرون، مناهج البحث العلمي وطرق اعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، الجزائر. 2000
- 21) محمد الأمين أحمد عبد مرزوك الجناي، مواقع التواصل الاجتماعي والحراك الشعبي، المركز الديمقراطي العربي، برلين، ألمانيا، 2020.
- 22) محمد خير سليم أبو زيد، أساليب التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS، دار جرير للنشر والتوزيع، الرياض، السعودية، 2005
- 23) نور الدين بشير تاويريت، نظرية المنظمة والتنظيم، الطبعة الأولى، علم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، اربد الاردن، 2015

### ثانيا /المذكرات:

- 24) أوذيني مريم ، دور مواقع التواصل الاجتماعي في تكوين ثقافة الطفل، مذكرة ماستر، جامعة 08 ماي 1945 قالمة، 2021.
- 25) باعلي يمينة ،بوخيرة حياة، اثر استخدام مواقع التواصل الاجتماعي(فيسبوك) على التحصيل الدراسي، مذكرة ماستر ،علم النفس المدرسي، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية و العلوم الإسلامية، جامعة أحمد دراية ،أدرار، 2021/2020
- 26) بركات نوال، انعكاسات استخدام مواقع التواصل الاجتماعي على نمط العلاقات الاجتماعية، دراسة ميدانية على عينة من المستخدمين الجزائريين، أطروحة دكتوراه علوم في علم اجتماع الاتصال والعلاقات العامة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة بسكرة، الجزائر ، 2016
- 27) بسمه حسين عيد يونس ،إدمان شبكات التواصل الاجتماعي وعلاقتها بالاضطرابات النفسية لدى طلبة الجامعة في محافظة غزة، رسالة ماجستير في علم النفس، كلية التربية، جامعة الأزهر غزة، فلسطين ، 2016 .
- 28) بشكي إبراهيم، تقييم أداء التنظيمي باستخدام بطاقة الأداء المتوازن، دراسة حالة مؤسسة سوناتراك ناحية حوض بركاوي، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، فحص ومراقبة التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، سنة 2013
- 29) بعاج الهاشمي، دور العملية التدريبية في رفع الفعالية التنظيمية للمؤسسة، دراسة حالة سونلغاز فرع الاغواط، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، سنة 2009- 2010

- 30) بن علي عبد الوهاب، مشروع التغيير وعلاقته بتحقيق فعالية التنظيم، مذكرة ماجستير في علم النفس، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة وهران 2، 2014 - 2015.
- 31) بوسعدي امينة ،حمدي حميد، دور الاتصال التنظيمي في تحسين الفعالية التنظيمية للمؤسسة، مذكرة ماستر، تخصص علاقات عامة، كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل،/2016 2015.
- 32) بوعمرسهيلة ،اتجاهات النفسية والاجتماعية للطلبة الجامعي نحو شبكات التواصل الاجتماعي، مذكرة الماجستير، تخصص علم الاجتماعي، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، جامعة محمد خيضر، 2014
- 33) جمال كانون .دور شبكات التواصل الاجتماعي في دعم وترقية اداء المنظمات المجتمع المدني في الجزائر ، اطروحة دكتوراه تخصص علم اجتماع السياسي، كلية العلوم الاجتماعية، الجزائر، 2016/2017
- 34) جمعة عبد الرحمن سعد القلاف، أثر التخطيط الاستراتيجي في الفاعلية التنظيمية بوجود المرونة التنظيمية كمتغير وسيط، أطروحة دكتوراه الفلسفة في الإدارة الاستراتيجية، كلية الدراسات العليا، جامعة مؤتة، 2021
- 35) حاجي أوبوكر الصديق بعنوان " الفعالية التنظيمية في الإدارة الرياضية و انعكاساتها على أسلوب اتخاذ القرار لدى القائد الإداري " دراسة حالة مديرية الشباب والرياضة بالمسيلة ،مذكرة ماستر ،تخصص إدارة وتنظيم في الرياضة، معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية و الرياضية ،جامعة محمد بوضياف ،المسيلة، 2015/2016
- 36) حنان بنت شعشوع الشهري، أثر استخدام شبكات التواصل الإلكترونية على العلاقات الاجتماعية "الفيس بوك وتويتر نموذجاً" دراسة ميدانية على عينة من طالبات جامعة الملك عبد العزيز بجدة، رسالة ماجستير في علم الاجتماع، جامعة الملك عبد العزيز ،بجدة المملكة العربية السعودية ، 1434 .
- 37) دعاء محمد عمر كنانة ،وسائل التواصل الاجتماعي وأثرها على الأسرة دراسة فقهية، رسالة ماجستير في الفقه والتشريع، جامعة النجاح الوطنية ، فلسطين ، 2015 .
- 38) ربيحة كيوص، إدمان استخدام مواقع التواصل الاجتماعي وعلاقته بالاغتراب الاجتماعي لدى طلبة الجامعة، أطروحة دكتوراه ، كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية، تخصص علم النفس و علوم التربية و الأطفونيا، جامعة غرداية، 2021
- 39) الزهراني، محسن بن بن جابر عواض (دور مواقع التواصل الاجتماعي في حل المشكلات التي تواجه طلاب التربية العملية واتجاهاتهم نحوها)، أطروحة دكتوراه في المناهج وطرق التدريس، تخصص تقنيات التعليم، كلية التربية، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية، 2013.
- 40) سلطان بن محمد وآخرون ، اثر استخدام وسائل التواصل الاجتماعي على تنشئة الطفل في المجتمع العماني، دراسة مقدمة من جمعية الاجتماعيين العمانية إلى وزارة التنمية الاجتماعية، عمان، يونيو 2020.
- 41) سمية بوعسيلة، وردة بلجودي، دور شبكات التواصل الاجتماعي في تحفيز الطالب الجامعي على المشاركة السياسية، مذكرة ماستر، تخصص الصحافة المطبوعة الالكترونية، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل، 2019/2020

- 42) عبد الحكيم بن عبد الله بن راشد الصوايفي، استخدام وسائل التواصل الاجتماعي لدى طلبة الحلقة الثانية من التعليم الأساسي في محافظة شمال الشرقية بعمان، رسالة ماجستير في التربية ، تخصص إرشاد نفسي، كلية العلوم و الآداب، جامعة نزوى، عمان، 2014/2015
- 43) عبد القادر لا نصاري، الثقافة التنظيمية وأثرها على فعالية التنظيم، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2018-2019 .
- 44) عبد الوهاب سويسي، الفعالية التنظيمية: تحديد المحتوى والقياس باستعمال لوحة القيادة، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2003-2004.
- 45) عزيزي حنان، دور لوحة القيادة لقياس الفعالية التنظيمية، دراسة حالة مؤسسة الاسمنت عين توتة الوحدة التجارية، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2014-2015
- 46) قاسمي الهام بوحافعة تركية ، اثر الكفاءات على الفعالية التنظيمية، دراسة مؤسسة كوندور، مذكرة ماستر ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة محمد البشير الابراهيمي برج بوغريج، 2020/ 2021.
- 47) مازري منيرة، اثر تكامل إدارة المعرفة و إدارة الجودة الشاملة على الفعالية التنظيمية ، دراسة ميدانية في البنوك الجزائرية ، أطروحة دكتوراه ، تخصص: تسيير المنظمات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2017/2018.
- 48) مخلوفي محمد، مبادئ إدارة الجودة الشاملة وعلاقتها بالفعالية التنظيمية، دراسة ميدانية لموظفي الإدارة المحلية، رسالة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في علم اجتماع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، أبو القاسم سعد الله، جامعة الجزائر 02، سنة 2014-2015
- 49) مصطفى شافعي، أثر الأنماط القيادية على الفعالية التنظيمية في المؤسسة الصناعية الجزائرية، أطروحة دكتوراه علوم في علم الاجتماع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة باتنة 1 الحاج لخضر، 2021-2022
- 50) معيري هشام، التنظيم غير الرسمي كمدخل لإدارة الصراع داخل منظمات الاعمال، دراسة حالة مؤسسة الجزائر للأنسجة الصناعية والتقنية، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2013-2014 .
- 51) نور الدين تاويرت ، " قياس الفعالية التنظيمية من خلال التقييم التنظيمي " أطروحة دكتوراه ، تخصص علم النفس العمل و التنظيم، جامعة محمود منتوري، قسنطينة، 2005.
- ثالثا/ المقالات:**
- 52) أحمد، إبراهيم قائد ، استخدامات الطلبة اليمينيين للفيسبوك والاشباعات المحققة، المجلة العربية للأبحاث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة زيان عاشور، الجلفة، الجزائر، العدد 26، 2017.
- 53) إيمان محمد أحمد الوكيل، أثر وسائل التواصل الاجتماعي على الفعالية التنظيمية، للمؤسسات العامة، دراسة تطبيقية على وزارة الاتصالات المصرية، أكاديمية السادات للعلوم الإدارية، مجلد 38، العدد 1، 2020 .

- 54) بسمة عبد اللطيف أمين عبد الوهاب، الفعالية التنظيمية وعلاقتها بالإبداع الوظيفي لعاملين في إدارات رعاية الشباب بجامعة الفيوم، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، العدد 2018، 12.
- 55) بشنة حنان، بوعموشة نعيم: الصديق والثبات في البحوث الاجتماعية، مجلة دراسات في علوم الانسان والمجتمع، جامعة جيجل، المجلد: 03، العدد 02(جوان 2020)،
- 56) بلقرع فاطنة، مساهمة إدارة المواهب في تحقيق الفعالية التنظيمية، مجلة إدارة اعمال والدراسات الاقتصادية، المجلد 4، العدد 01، 2018،
- 57) بلول احمد، الفعالية التنظيمية للجامعة الجزائرية في ظل نظام L.M.D، مجلة افكار وفاق، المجلد 10، العدد 1، 2022.
- 58) بن خليفة، نوفل وبكار، أمينة، دور الفايبروك في تحسين صورة العلامة التجارية للمؤسسات الصناعية الجزائرية، دراسة ميدانية على عينة من طلبة قسم الإعلام والاتصال بجامعة قسنطينة، 03مجلة الدراسات الإعلامية، المركز الديمقراطي العربي ببرلين، ألمانيا، العدد 7، 2019.
- 59) بن خليوي اسماء بنت فراج، الاضطرابات النفسية المرتبطة باستخدام مواقع التواصل الاجتماعي لدى الطلبة الجامعة، مجلة الجامعة الاسلامية للدراسات تربوية غزة، مجلد 25، عدد 4، ص 2017
- 60) حامد سعيد الجبر وآخرون، واقع دور شبكات التواصل الاجتماعي في تنمية الوعي الثقافي لدى طالبات كلية التربية الأساسية في الكويت، مجلة كلية التربية، جامعة الأزهر، العدد 176، الجزء الثاني، ديسمبر 2017.
- 61) خالد بوشارب بولو داني، عبد الوهاب عقون، الفعالية التنظيمية: المؤشرات والنماذج النظرية المفسرة، مجلة الراصد لدراسات العلوم الاجتماعية، المجلد 01، العدد 01، 2021.
- 62) دراحي ابتسام، آليات وأشكال التفاعل الاجتماعي عبر الشبكات الالكترونية الاجتماعية، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة. صالح بوبنيدر، قسنطينة 3، الجزائر، المجلد 44، العدد 2020.
- 63) ذكرى بنت مشهور المطرني، اثر تطبيق ادارة الجودة الشاملة على الفاعلية التنظيمية في الرئاسة العامة لشؤون الحرمين الشريفين بالمسجد الحرام، المجلة العربية الادارة، المجلد 46، العدد 3، كلية إدارة أعمال الحج والعمرة، جامعة أم القرى، السعودية، تحت النشر، سبتمبر 2026.
- 64) سليمان محمد، جلال صلاح الدين، دور تكنولوجيا الاعلام والاتصال في تحقيق الفعالية التنظيمية داخل المؤسسة الرياضية، مجلة المحترف لعلوم الرياضة والعلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 9، العدد 03، سنة 2022
- 65) الطائي، أيمن محمد، المشكلات السلوكية لدى الشباب (العنف، إدمان الإنترنت وأساليب المعالجة)، مجلة البحوث التربوية والنفسية، جامعة بغداد، العدد 51، 2016.
- 66) عباني عيسى صالح، اثر شبكات التواصل الاجتماعي في تحسين الصورة الذهنية للعلامة ooredoo، مجلة الحقوق و العلوم الانسانية. جامعةزيان عاشور، الجلفة، 2023.
- 67) عبد الحميد برحومة، الكفاءة والفعالية في مجالات التصنيع والإنتاج، مجلة الاقتصاد والمالية، دورية أكاديمية محكمة تصدر عن المركز الجامعي بالوادي، العدد 01، جانفي 2008 .
- 68) عبد العزيز احمد محمد داود، تحسين الفعالية التنظيمية للجامعات المصرية في ضوء مدخل أرس المال الفكري، مجلة الإدارة التربوية، العدد 15، 2017.

- 69) علي لطفي، علي قشمر، أثر استخدام مواقع التواصل الاجتماعي على العلاقات الزوجية من وجهة المتزوجين العاملين في الجامعة الفلسطينية، مجلة العلوم النفسية والتربوية، العدد 2020، 5.
- 70) فزاع فارس، يونس سميحة، تأثير مواقع التواصل الاجتماعي على هوية الشباب الجامعي دراسة ميدانية على عينة من الطلبة الجامعيين في جامعتي برج بوعريبيج والطارف، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة باتنة، المجلد 23، العدد 1، جوان، 2022 .
- 71) مشري مرسي، شبكات التواصل الاجتماعي الرقمية نظرة في الوظائف، مجلة المستقبل العربي، العدد 395، لبنان ، يناير 2012.
- 72) ميمي محمد عبد المنعم توفيق، شبكات التواصل الاجتماعي ( .. النشأة والتأثير )، مجلة كلية التربية، جامعة عين شمس، العدد 24، جزء، 2018.
- 73) وشاش فؤاد و آخرون بعنوان " تأثير الهيكل التنظيمي على فعالية المؤسسات "مجلة التنظيم و العمل، المجلد 10، العدد 1، جامعة اكلي محند اولحاج البويرة، الجزائر، 2021.

### رابعا/ المراجع الأجنبية:

- 74)Richter, A., Koch, M.): "Social software — status quo und Zukunft", Technischer Bericht, Nr.–01,Fakultät für Informatik. Universität der Bundeswehr München, available on line: [www.sciencedirect.com](http://www.sciencedirect.com)(2007
- 75)Evans, D"Social Media Marketing: An Hour A day", second edition, John Wiley & Sons, Inc., Indiana U.S.A. available on line: <http://books.google.com.eg/> books..., (2012):
- 76)Sharifah, Sofiah S.; Omar, Siti Zobidah; Bolong, Jusang & Osman, Mohd Nizam, Facebook addiction among female university students, Revista de Administratie Publica si Politici Sociale, 2 (7), Decembrie, 2011.
- 77)Claude louche, psychologie des organisations, Edition Armand colin, paris, 2002.
- 78)Dimitri Weiss : roussources humaines, 2em edition, edition d'organisation, paris, 2003.
- 79)Henri-Claude de Bettigniesμ : «Maitriser le changement dans l'entreprise"collection instead management, éditions l'organisation, paris, 1975.
- 80)Salman Nasser, Organizational Effectiveness: A Case Study of Telecommunication and Banking Sector of Pakistan, Far East Journal of Psychology and Business, Vol. 2 No 1, January 2011.
- 81)Tania E.BOSCH, 2009 : “ Using Online Social networking for Teaching and Learning” : Facebook use at the university of Cape Town , SOUTH AFRICA JOURNAL FOR COMMUNICATION THEORY AND RESEARCH , Volume35, SOUTH AFRICA.
- 82)Nathan William Turley,2010 : “ The Face of Privacy : An Exploratory Study of Young and Older Facebook Users, A thesis submitted to the faculty of graduate studies in partial fulfillment of requirements for the degree of master of arts, department of sociology ,CANADA.

- 83)lashahnaeiminatahsildari.shi.Enhancing Organizational Effectiveness by Performance Appraisal, Training, Employee Participation, and Job Definition.universiti teknologi of Malaysiakuala lumpur.vol7.n12.2015.
- 84)renurastsogi.poojagarg.aakankshakataria.organizatiaonal effectiveness as a function of employee Engagement.volum20.n4. SOUTH ASIAN JOURNAL OF MANAGEMENT.2013
- 85)Fanny Poujol et Mana carricano ,Analyse de données avec spss ,Edition PERSON ,2009,
- 86)Nizam (), Facebook addiction among female university students,
- 87)Revista de Administratie Publica si Politici Sociale, 2 (7), Decembrie, p.p 95/109,2011.
- 88)Evans, D"Social Media Marketing: An Hour A day", second edition, John Wiley & Sons, Inc., Indiana U.SA.. available on line: <http://books.google.com.eg/books..>, (2012):
- 89)Sharifah, Sofiah S.; Omar, Siti Zobidah; Bolong, Jusang & Osman, Mohd
- 90)Tania E.BOSCH, 2009 : “ Using Online Social networking for Teaching and Learning” : Facebook use at the university of Cape Town , SOUTH AFRICA JOURNAL FOR COMMUNICATION THEORY AND RESEARCH , Volume35, SOUTH AFRICA.
- 91)Nathan William Turley,2010 : “ The Face of Privacy : An Exploratory Study of Young and Older Facebook Users, A thesis submitted to the faculty of graduate studies in partial fulfillment of requirements for the degree of master of arts, department of sociology ,CANADA.
- 92)tahsildari.shilashahnaeimina.Enhancing Organizational Effectiveness by Performance Appraisal, Training, Employee Participation, and Job Definition.universiti teknologi of Malaysiakuala lumpur.vol7.n12.2015.
- 93)renurastsogi.poojagarg.aakankshakataria.organizatiaonal effectiveness as a function of employee Engagement.volum20.n4. SOUTH ASIAN JOURNAL OF MANAGEMENT.2013

الملاحق

الملحق رقم 01: استمارة الاستبيان

جامعة: غرداية

كلية: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم: علوم التسيير

تخصص: إدارة الأعمال

إشراف/ أ.د. بلعور سليمان

من إعداد الطالبتين:

كلاخي مروة / لبوابي مليكة

## استمارة استبيان

سيدي الفاضل...، سيدتي الفاضلة.... تحياتي لكم، في إطار إعداد مذكرة نيل شهادة الماستر تخصص "إدارة الأعمال" بعنوان: تأثير وسائل التواصل الاجتماعي على الفعالية التنظيمية دراسة حالة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال غير الأجراء

نود إعلامكم بأننا بصدد إعداد دراسة ميدانية في مؤسستكم الموقرة، ولهذا نضع بين أيديكم هذه الاستمارة للمساهمة في إثراء هذا الموضوع بأجوبتكم. ونرجوا منكم مساعدتنا بملء هذه الاستمارة ونعدكم بأن المعلومات تبقى سرية وتستعمل لأغراض البحث العلمي فقط، مع شكرنا المسبق لتعاونكم معنا في إثراء هذه الدراسة.

الرجاء وضع العلامة (x) في المربع الذي يعبر عن إجابتك:

الجزء الأول: البيانات الشخصية

1. الجنس:  ذكر  أنثى
2. العمر:  أقل من 30 سنة  من 30-50 سنة  أكثر من 50 سنة
3. المستوى التعليمي: ثانوي أو أقل  جامعي  دراسات عليا
4. عدد سنوات العمل: أقل من 5 سنوات  بين 5 و15  أكثر من 15 سنة
5. ما نوع وسيلة التواصل الاجتماعي التي تستخدمها والخاصة بالصندوق (CASNOS):

.....

الجزء الثاني: متغيرات الدراسة

المحور الأول: وسائل التواصل الاجتماعي

الرقم	الرجاء تحديد موقفك نحو العبارات الموجودة في الجدول وذلك بوضع العلامة (X) في الخانة المناسبة:	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
<b>البعد الأول: دور وسائل التواصل الاجتماعي</b>						
1.	أعطت وسائل التواصل الاجتماعي للصندوق فرص عديدة لبناء منصات تفاعلية لترويج خدماته.					
2.	توفر وسائل التواصل الاجتماعي معلومات وخدمات يبحث عنها الموظفين في الصندوق.					
3.	تعتبر وسائل التواصل الاجتماعي وسيلة مناسبة لاتصال الصندوق بزبائنه.					
4.	تعتبر وسائل التواصل الاجتماعي وسيلة فعالة للاتصال الداخلي بين الموظفين في الصندوق.					
5.	تسهم وسائل التواصل الاجتماعي في ترويج خدمات الصندوق للجمهور وجذبهم لمتابعة أخبار الصندوق ومنشوراته.					
6.	تعتبر وسائل التواصل الاجتماعي فضاء مناسباً لتبادل الأفكار بين الموظفين.					
7.	ساهمت وسائل التواصل الاجتماعي في تعزيز أواصر الصداقة والترابط بين الموظفين داخل الصندوق.					
8.	تعمل وسائل التواصل الاجتماعي على تعزيز الصورة الذهنية للصندوق لدى الجمهور .					
<b>البعد الثاني: تأثير وسائل التواصل الاجتماعي</b>						
9.	تمكن السرعة وسهولة الوصول إلى المعلومات عبر وسائل التواصل الاجتماعي من البقاء على الاطلاع الدائم على مستجدات الصندوق.					
10.	أرى أن وسائل التواصل الاجتماعي تساهم في تبادل المعرفة والخبرات بين					

					الموظفين وتعزيز الابتكار.
					11. أشعر بان استخدامك لوسائل التواصل الاجتماعي قد أدى إلى إدارة وقتك وتحسين أدائك.
					12. أعتقد بان استخدامك لوسائل التواصل الاجتماعي يساهم في تحسين سرعة اتخاذ القرارات داخل الصندوق.
					13. يؤدي الاستخدام السليم لوسائل التواصل الاجتماعي لتعزيز الشفافية داخل الصندوق.
					14. أعتقد أن وسائل التواصل الاجتماعي تلعب دورا إيجابيا في تحقيق الانسجام والتعاون داخل الصندوق وخارجه.
					15. أعتقد أن وسائل التواصل الاجتماعي تساهم في تعزيز الوعي الاجتماعي.
<b>البعد الثالث: مضمون وسائل التواصل الاجتماعي</b>					
					16. تحتوي وسائل التواصل الاجتماعي المستخدمة من طرف الصندوق على الاعلانات الخاصة بالخدمات المقدمة.
					17. تنشر وسائل التواصل الاجتماعي التي يستخدمها الصندوق رسائل ترويجية وتسويقية لجذب الجمهور.
					18. يستعمل الصندوق وسائل التواصل الاجتماعي لتعليم الزبائن كيفية الاستفادة من مختلف الخدمات الالكترونية.
					19. يولي الصندوق اهمية كبيرة لصياغة وتصميم مضمون وتحتوي منشوراته عبر وسائل التواصل الاجتماعي لتكون أكثر فعالية.
					20. يعالج المضمون المنشور على وسائل تواصل الاجتماعي بعض قضايا المجتمع ويساهم في الترويج للقيم الإيجابية.

**المحور الثاني: الفعالية التنظيمية:**

الرقم	الرجاء تحديد موقفك نحو العبارات التالية وذلك بوضع العلامة (X) في الخانة المناسبة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1.	تقوم إدارة الصندوق بتحديد أهدافها بدقة.					

					الأهداف التي يضعها الصندوق تحظى بموافقة الموظفين كونهم يشاركون في وضعها	.2
					يقوم الصندوق باستطلاع آراء الزبائن حول جودة خدماته.	.3
					يقوم الصندوق بالتحسين المستمر لظروف العمل والتحفيز على العمل بفعالية.	.4
					إجراءات العمل وأساليبه في الصندوق تسمح بالاستغلال الفعال لقدرات الأفراد في إنجاز أعمالهم في الصندوق.	.5
					يتم اتخاذ القرارات في الصندوق بالاعتماد على معلومات دقيقة وصحيحة وهي قابلة للتنفيذ مما يجعلها قرارات فعالة من حيث النتائج.	.6
					يتم قياس الإنجازات في الصندوق بسرعة للكشف عن جوانب القوة والضعف وتحليل الأسباب واتخاذ الإجراءات المناسبة.	.7
					لدى الصندوق المرونة الكافية للتأقلم مع المتغيرات الخارجية.	.8
					أهداف الصندوق هي أهداف قابلة للتحقيق.	.9
					يقوم الصندوق بتحسين خدماته بما يتلاءم مع تطلعات الزبائن المعبر عنها كتعليقات حول منشورات الصندوق.	.10

الملحق رقم 02: مخرجات برنامج الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)

اصدار رقم: 28

\*. مخرجات برنامج SPSS تتعلق بكشف: نوع توزيع البيانات المستجوبين نحو محاور الاستبيان:

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	Df	Sig.	Statistic	df	Sig.
التواصل وسائل: المستقل: الأول المحور الاجتماعي	,103	41	,169	,976	41	,280
الفعالية: التابع المتغير الثاني المحور التنظيمية	,081	41	,200*	,971	41	,153

a. Lilliefors Significance Correction

\*. مخرجات برنامج SPSS تتعلق بحساب: صدق الاستبيان

Correlations

		وسائل دور: الأول البعد الاجتماعي التواصل	وسائل تأثير: الثاني البعد الاجتماعي التواصل	مضمون: الثالث البعد التواصل وسائل الاجتماعي	المستقل: الأول المحور التواصل وسائل الاجتماعي
الأول المحور وسائل: المستقل التواصل الاجتماعي	Pearson Correlation	,685**	,962**	,838**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	41	41	41	41

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

		المستقل: الأول المحور التواصل وسائل الاجتماعي	المتغير الثاني المحور التنظيمية الفعالية: التابع	TOTAL
TOTAL	Pearson Correlation	,972**	,943**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	

N	41	41	41
---	----	----	----

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\*. مخرجات برنامج SPSS تتعلق بحساب: ثبات الاستبيان

## Reliability

### Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	41	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	41	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,901	20
Cronbach's Alpha	N of Items
,893	10

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,941	30

\* مخرجات برنامج SPSS تتعلق بحساب: عرض وتحليل الوصفي للبيانات الشخصية لأفراد العينة

الجنس

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ذكر	27	65,9	65,9	65,9
أنثى	14	34,1	34,1	100,0
Total	41	100,0	100,0	

العمر

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid أقل من 30 سنة	2	4,9	4,9	4,9
من 30- 50 سنة	30	73,2	73,2	78,0
أكثر من 50 سنة	9	22,0	22,0	100,0
Total	41	100,0	100,0	

المستوى

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ثانوي أو أقل	6	14,6	14,6	14,6
جامعي	30	73,2	73,2	87,8
دراسات عليا	5	12,2	12,2	100,0
Total	41	100,0	100,0	

السنوات عدد

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid أقل من 5 سنوات	2	4,9	4,9	4,9
بين 5 و 15 سنة	14	34,1	34,1	39,0

أكثر من 15 سنة	25	61,0	61,0	100,0
Total	41	100,0	100,0	

\* مخرجات برنامج SPSS تتعلق بحساب: بتحليل الوصفي للبيانات المستجوبين نحو عبارات المحور 01:

### Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
XA1	41	4	4	4,00	,000
XA2	41	4	4	4,00	,000
XA3	41	4	4	4,00	,000
XA4	41	4	4	4,00	,000
XA5	41	4	5	4,02	,156
XA6	41	2	5	3,88	,458
XA7	41	2	5	3,88	,640
XA8	41	2	5	4,00	,500
البعد الأول: دور وسائل التواصل الاجتماعي	41	3,375	4,375	3,97256	,168894
XB9	41	1	5	4,02	,612
XB10	41	1	5	3,85	,654
XB11	41	1	5	3,85	,573
XB12	41	1	5	3,85	,573
XB13	41	2	5	3,98	,474
XB14	41	1	5	3,85	,727
XB15	41	1	5	3,93	,519
البعد الثاني: تأثير وسائل التواصل الاجتماعي	41	1,143	4,429	3,90592	,494469
XC16	41	1	4	3,83	,587
XC17	41	1	5	3,93	,608

XC18	41	3	5	4,07	,346
XC19	41	1	5	4,00	,592
XC20	41	2	5	3,85	,478
البعد الثالث: مضمون وسائل التواصل الاجتماعي	41	2,200	4,600	3,93659	,358996
المحور الأول: المستقل: وسائل التواصل الاجتماعي	41	2,450	4,200	3,94024	,287928
Valid N (listwise)	41				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
البعد الأول: دور وسائل التواصل الاجتماعي	41	3,375	4,375	3,97256	,168894
البعد الثاني: تأثير وسائل التواصل الاجتماعي	41	1,143	4,429	3,90592	,494469
البعد الثالث: مضمون وسائل التواصل الاجتماعي	41	2,200	4,600	3,93659	,358996
المحور الأول: المستقل: وسائل التواصل الاجتماعي	41	2,450	4,200	3,94024	,287928
Valid N (listwise)	41				

\* مخرجات برنامج SPSS تتعلق بحساب: بتحليل الوصفي للبيانات المستجوبين نحو عبارات المحور 02:

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Y21	41	1	5	3,95	,705
Y22	41	2	5	3,90	,539
Y23	41	2	5	3,93	,469
Y24	41	1	5	3,81	,629
Y25	41	1	5	3,85	,654
Y26	41	1	5	3,90	,583

Y27	41	3	4	3,82	,381
Y28	41	1	5	3,83	,587
Y29	41	1	5	3,88	,600
Y30	41	2	5	3,95	,384
المحور الثاني المتغير التابع: الفعالية التنظيمية	41	2,200	4,400	3,88537	,401597
Valid N (listwise)	41				

\* مخرجات برنامج SPSS تتعلق بحساب: نتائج اختبار الفرضيات

## Regression

### Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	المستقل: الأول المحور الاجتماعي التواصل وسائل <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: التنظيمية الفعالية: التابع المتغير الثاني المحور

b. All requested variables entered.

### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,810 <sup>a</sup>	,655	,647	,238752

a. Predictors: (Constant), الاجتماعي التواصل وسائل: الأول المحور

### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4,228	1	4,228	74,175	,000 <sup>b</sup>
	Residual	2,223	39	,057		
	Total	6,451	40			

a. Dependent Variable: التنظيمية الفعالية: التابع المتغير الثاني المحور

b. Predictors: (Constant), الاجتماعي التواصل وسائل: المستقل: الأول المحور

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,850	,354		2,397	,021
	المستقل: الأول المحور الاجتماعي التواصل وسائل	,779	,090	,810	8,612	,000

a. Dependent Variable: التنظيمية الفعالية: التابع المتغير الثاني المحور

الملحق رقم 03: قائمة الأساتذة المحكمين لأداة الدراسة (الاستبيان)

الإسم واللقب	الرتبة العلمية	الجامعة
طالب أحمد نور الدين	أستاذ	غرداية
لعمور رميلة	أستاذة	غرداية
شرقي مهدي	أستاذ	غرداية
قرساس حياة	أستاذة	غرداية
مخنان عقبة	محاضر أ	غرداية
بن اوزينة بوحفص	أستاذ	غرداية
بن الزين حمزة	محاضر ب	غرداية