



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

— جامعة غرداية —

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الليسانس أكاديمي

تخصص: إدارة أعمال الكترونية

تأثير وسائل التواصل الالكتروني على الفعالية التنظيمية للمؤسسة

دراسة حالة: "مؤسسة القلم امرو التعليمية"

تحت اشراف: د. بن حكوم علي

من اعداد:

— أولاد مبارك امينة

— رمضان كاميلية

الاسم و اللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
بلعور سليمان	أستاذ	غرداية	رئيسا
برهان نور الدين	استاذ	غرداية	مناقشا
بن حكوم علي	أستاذ محاضر _ ب _	غرداية	مشرفا

الشكر والعرفان

بسم الله الرحمن الرحيم

قال الله تعالى: ﴿رب وزعني أن أشكر نعمتك التي أنعمت علي وعلى والدي وأن أعمل

صالحا ترضاه﴾

(سورة النمل الآية 19)

الحمد لله الذي انعم علينا بفضله وكرمه ويسر لنا طريق العلم ووفقنا لإتمام هذا العمل . فما كان لنا أن نبليغ هذه المرحلة لولا توفيقه وعونه . نحمده سبحانه حمدا كثيرا على نعمة التي لا تعد ولا تحصى ونسأله دوام التوفيق والسداد .

وانطلاقا من مبدأ رد الجميل لأهله، نتقدم بحالص عبارات الشكر والتقدير الى

الأستاذ الدكتور بن حكوم علي

على قبوله الاشراف على هذه المذكرة وعلى ما قدمه لنا من توجيهات قيمة ونصائح سديدة .

كما توجه الى بجزيل الشكر والامتنان الى كافة أساتذة وطاقم كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة غرداية، والى جميع المنتسبين لقسم علوم التسيير من أساتذة وطلبة وإداريين، وعمال مهنيين على ما بذلوه من جهود في سبيل خدمة الطلبة وتوفير الظروف الملائمة للتحصيل العلمي .

وفي الأخير، الحمد لله أولا وآخرا، الذي بنعمته تتم الصالحات وتوفيقه تتحقق الغايات .

الاهداء

الى من ساندتي في صلاتها ودعائها.... الى من سهرت الليالي تنير دربي

الى من تشاركتني أفراحي واحزاني..... الى نبع العطف والحنان والعطاء

الى أجمل ابتسامة في حياتي، الى أروع امرأة في الوجود:

أمي الغالية

الى من علمني ان الدنيا كفاف.... الى الذي لم يخل علي بشيء

الى من حمل اسمي بكل فخر واعتزاز، الى مصدر قوتي ودعمي:

الى ابي العزيز

الى من كان سنداً في كل خطوة

أخي العزيز

كل من ساهم بالنصح والتشجيع والتقدير بخطوة

الى جميع الزملاء ودفعة التخرج 2026

"إدارة الالكترونية للأعمال"

الاهداء

الى من كان دعاؤهم نوراً يضيء طريقتي وحبهم سنداً يرافقتني في كل خطواتي

الى والدي العزيزين

تقديراً لعظيم فضلهما وامتناناً لصبرهما ودعمهما

الى اخوتي واخواتي رفقاء الدرب وأجمل نعمة الذين كانوا مصدر فرح وشاركوني لحظات التعب

والامل حتى وصلت الى هذه اللحظة

الى اساتذتي الافاضل الذين اناروا لنا دروب العلم والمعرفة

الى كل من كان له اثر طيب في مسيرتي العلمية

الى كل من ساندني بكلمة طيبة او دعوة صادقة

الى صديقتي التي تقاسمت معها تفاصيل هذه الرحلة العلمية أتمنى لك مزيداً من النجاح والتوفيق

Kamilia Ramdane

الملخص:

تهدف الدراسة الى تحليل تأثير وسائل التواصل الالكتروني على الفعالية التنظيمية للمؤسسة دراسة حالة " مؤسسة القلم إمرؤ " ، وقد اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي ، اما أداة الدراسة لقد استخدمنا الاستبيان الالكتروني لجمع البيانات والمعلومات و يتكون مجتمع الدراسة يشمل 34 من بينهم موظفين وأساتذة في المؤسسة ، و تم تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة ، وظهرت الدراسة مجموعة من النتائج أهمها : وجود وعي مؤسسي متقدم لدى الطاقم الإداري و التربوي حول الأثر الإيجابي لوسائل الاتصال الالكتروني في مؤسسة القلم إمرؤ ، حيث لاحظنا ان استخدام لهذه الوسائل يساعد في تحقيق اهداف الاستراتيجية للمؤسسة و تحسين من كفاءة و مستوى أدائها التنظيمي ، و بناءا على ما سبق توصي الدراسة بتبني استراتيجية تشمل تنظيم و توجيه استخدام الاتصالات الالكترونية داخل البيئة المؤسسية مع توفير الإمكانيات و الموارد اللازمة لإدارتها بكفاءة ووضع اهداف واضحة تعزز من كفاءة العمل التنظيمي .

الكلمات المفتاحية: الفعالية التنظيمية، وسائل التواصل الالكتروني، الاتصال الالكتروني

Summary:

The study aims to analyze the impact of electronic communication tools organizational effectiveness within Al-Qalam institution to achieve this objective, the study utilized a descriptive-analytical approach. Regarding the study instrument, an electronic questionnaire was developed and administered to collect data and information from the study population, within the institution. The collected data was then analyzed using appropriate statistical methods.

The study yielded several key findings, most notably the existence of an advanced institutional awareness among the administrative and educational staff at Al-Qalam Imro Institution regarding the positive impact of electronic communication tools, it was observed that the utilization of these tools significantly contributes to achieving the institutions strategic goals and enhancing both its efficiency and organizational performance level.

Based on these results ,the study recommends adopting a strategic plan that recommends adopting a strategic plan that encompasses organizing and directing the use of electronic communications within the institutional environment ,while providing the necessary resources and capabilities for their effective management ,and setting clear objectives to boost organizational efficiency.

Keywords: Organizational Effectiveness,Electronic Communication Tools ,Electronic Communication .

قائمة المحتويات

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
2	الشكر والعرفان
3	الاهداء
5	الملخص
8	الفهرس
10	قائمة الجداول والاشكال
12	قائمة الاختصارات والرموز
13	قائمة الملاحق
17	مقدمة
الفصل الأول: الإطار النظري لتأثير التواصل الإلكتروني على الفعالية التنظيمية للمؤسسة	
21	تمهيد
22	المبحث الأول: ماهية الاتصال الإلكتروني
22	المطلب الأول: مفهوم الاتصال المؤسسي
26	المطلب الثاني: مفهوم الاتصال الإلكتروني
29	المطلب الثالث: عناصر واشكال الاتصال الإلكتروني
33	المطلب الرابع: تقييم عملية الاتصال الإلكتروني
35	المبحث الثاني: الفعالية التنظيمية للمؤسسة
35	المطلب الأول: مفهوم الفعالية التنظيمية للمؤسسة
37	المطلب الثاني: مؤشرات وابعاد الفعالية التنظيمية
40	المطلب الثالث: مداخل وأساليب قياس الفعالية التنظيمية
45	المطلب الرابع: تحديات ومتطلبات زيادة الفعالية التنظيمية
47	المبحث الثالث: الدراسات السابقة والتعليق عليها
47	المطلب الأول: الدراسات باللغة العربية
52	المطلب الثاني: الدراسات باللغة الأجنبية
54	المطلب الثالث: مقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة
60	خلاصة الفصل

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر التواصل الإلكتروني على الفعالية التنظيمية في مؤسسة القلم إمرؤ التعليمية	
63	تمهيد
64	المبحث الأول: تقديم عام حول المؤسسة محل الدراسة
64	المطلب الأول: تعريف ونشأة المؤسسة محل الدراسة
66	المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للمؤسسة محل الدراسة
67	المطلب الثالث: توزيع المهام في مؤسسة القلم إمرؤ التعليمية
69	المبحث الثاني: طريقة وأدوات الدراسة
69	المطلب الأول: طريقة الدراسة
70	المطلب الثاني: متغيرات الدراسة وطرق قياسها
71	المطلب الثالث: أدوات الدراسة
77	المبحث الثالث: تحليل البيانات ومناقشة النتائج
77	المطلب الأول: عرض وتحليل بيانات الدراسة
89	المطلب الثاني: اختبار فرضيات الدراسة
94	المطلب الثالث: مناقشة نتائج الدراسة
97	خلاصة الفصل
99	خاتمة
100	قائمة المصادر والمراجع
107	الملاحق

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
54	عرض الدراسات السابقة ودراستنا الحالية	1-1
59	أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسات السابقة ودراسة الحالية	2-1
59	ما الذي اضافته الدراسة الحالية	3-1
69	عدد الاستبيانات	1-2
72	درجات الموافقة لسلم ليكرت الخماسي	2-2
72	نتائج اختبار معامل الفا كرو نباخ لاستبيان الدراسة	3-2
73	الاتساق الداخلي لطبيعة استخدام وسائل التواصل الالكتروني في مدرسة القلم امرو	4-2
74	الاتساق الداخلي للاتصال التنظيمي وتدفق المعلومات	5-2
74	الاتساق الداخلي لمشاركة المعرفة والتعاون	6-2
75	الاتساق الداخلي للتواصل الالكتروني والفعالية التنظيمية	7-2
75	الاتساق الداخلي لتحديات ومعوقات التواصل الالكتروني	8-2
76	الاتساق الداخلي لأفاق التحسين وسياسات الاستخدام	9-2
77	وصف المعلومات الشخصية لمفردات عينة البحث	10-2
80	وصف إجابات افراد العينة على عبارات طبيعة استخدام وسائل التواصل الالكتروني في مدرسة القلم امرو	11-2
82	وصف إجابات افراد العينة على عبارات الاتصال التنظيمي وتدفق المعلومات	12-2
83	وصف إجابات افراد العينة على عبارات مشاركة المعرفة والتعاون	13-2
84	وصف إجابات افراد العينة على عبارات التواصل الالكتروني والفعالية التنظيمية	14-2
86	وصف إجابات افراد العينة على عبارات تحديات ومعوقات التواصل الالكتروني	15-2
87	وصف إجابات افراد العينة على عبارات افاق التحسين وسياسات الاستخدام	16-2
89	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور الاتصال التنظيمي وتدفق المعلومات	17-2
90	نتائج اختبار one sample T-Test للفرضية الثانية	18-2
90	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور مشاركة المعرفة والتعاون	19-2
91	نتائج اختبار one sample T-Test للفرضية الثالثة	20-2
91	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور التواصل الالكتروني والفعالية التنظيمية	21-2

92	نتائج اختبار one sample T-Test للفرضية الرابعة	22-2
----	--	------

قائمة الاشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
66	هيكلية مؤسسة القلم إمرؤ للتربية والتعليم	1
78	توزيع افراد العينة حسب الجنس	2
79	توزيع افراد العينة حسب المنصب	3
79	توزيع افراد العينة حسب سنوات الخبرة	4

قائمة الاختصارات والرموز

الرقم	الاختصار	اللغة الاصلية	اللغة العربية
1	FTP	File Transfer Protocol	بروتوكول نقل الملفات
2	SMS	Short Message Service	الرسائل النصية القصيرة
3	SEO	Search Engine Optimization	تحسين محركات البحث
4	CASNOS	The National Social Security Fund for Non-Salaried Workers	الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق باللغة العربية	رقم الملحق
	الاستبيان الالكتروني	01
	مخرجات الحزمة الإحصائية SPSS	02
	قائمة الاساتذة المحكمين	03

مقدمة

توطئة:

أدى التطور الهائل في تكنولوجيا المعلومات والاتصال الى بروز أساليب إدارية حديثة تعتمد على الاتصال الالكتروني بحيث يساهم في سرعة نقل المعلومات وتسهيل وتنسيق مختلف الأنشطة داخل المنظمات، الامر الذي جعل مختلف المنظمات تسعى الى توفير وسائل اتصال متطورة بهدف تحسين أدائها وتحقيق فعالية التنظيمية ولم تعد وسائل الاتصال الالكتروني مجرد أدوات تكمل الاتصال التقليدي بل أصبحت أساليب مهمة في تسيير العمليات الإدارية بين مختلف الأقسام التنظيمية.

ومع هذا التحول الرقمي، اتجهت "مؤسسة القلم" الى تبني وسائل اتصال الكترونية مثل: البريد الالكتروني، منصات العمل الجماعي، تطبيقات التواصل الفوري وهذا بهدف تسهيل نقل المعلومات داخل المنظمة وتحسين التنسيق بين مختلف المستويات الإدارية. وتكمن أهمية الاتصال الالكتروني في مساهمة تعزيز التفاعل بين الموظفين ورفع من مستوى استجابة متغيرات البيئة الداخلية والخارجية وسرعة في اتخاذ القرار وتقليل من الوقت والجهد الا انها تواجه مجموعة من تحديات التي تشمل مشكلات أمن البيانات والمعلومات وضعف ثقة والخصوصية لدى المجتمع وضغط في العمل الالكتروني.

ومن جانب الاخر تعتبر الفعالية التنظيمية من اهم المقاييس التي تعتمد عليها المنظمات في قياس مستوى نجاحها في تحقيق أهدافها وحسن استغلال مواردها بكفاءة. لذلك أصبحت دراسة العلاقة بين استخدام وسائل الاتصال الالكتروني وتحقيق الفعالية من القضايا التي تكتسي أهمية متزايدة في الدراسات الإدارية الحديثة.

وانطلاقاً على ما سبق تسعى الدراسة الى معرفة واقع استخدام وسائل الاتصال الالكتروني داخل " مؤسسة القلم "

وتحليل تأثيرها على الفعالية التنظيمية، يمكننا طرح الإشكالية الرئيسية التالية لهذه الدراسة:

الإشكالية الرئيسية:

ما مدى تأثير استخدام وسائل التواصل (الاتصال الالكتروني) على الفعالية التنظيمية داخل المؤسسة؟

الأسئلة الفرعية:

- ما مستوى استخدام المؤسسة لوسائل الاتصال الالكتروني؟
- ما دور وسائل التواصل الرقمية في تعزيز التنسيق بين الوحدات والأقسام داخل المؤسسة؟
- ما أثر وضوح ودقة معلومات المتداولة الكترونياً على مستوى الفعالية التنظيمية للمؤسسة؟
- هل يساهم التواصل الالكتروني في تحسين الاداء التنظيمي للمؤسسة؟
- هل توجد صعوبات تعرقل استخدام وسائل التواصل الالكتروني في المؤسسة؟
- هل توجد توجهات مقترحة لتحسين استخدام وسائل التواصل الالكتروني؟

فرضيات الدراسة:

للإجابة عن التساؤلات الدراسة قمنا بوضع الفرضيات التالية:

الفرضية الأولى: يمتاز مستوى استخدام وسائل التواصل الالكتروني في مدرسة القلم أمروا بالمستوى المتوسط.

الفرضية الثانية: يساهم التواصل الالكتروني في تحسين الاتصال والتنسيق بين الأقسام.

الفرضية الثالثة: يساهم التواصل الالكتروني في تعزيز التعاون وتبادل المعرفة بين الموظفين.

الفرضية الرابعة: يساهم التواصل الالكتروني في تحسين الأداء التنظيمي داخل مدرسة القلم أمرو.

الفرضية الخامسة: توجد صعوبات في استخدام وسائل التواصل الالكتروني داخل مؤسسة القلم امرو.

الفرضية السادسة: توجد توجهات مستقبلية لتحسين استخدام وسائل التواصل الالكتروني داخل المؤسسة.

مبررات اختيار الموضوع:

- الاعتماد الكبير على وسائل الاتصال الالكتروني داخل البيئات المؤسساتية في تسيير اعمالها.
- ندرة الدراسات الاكاديمية التي تناولت العلاقة بين المتغيرين، لان لم يتم تسليط الضوء على هذا الموضوع من قبل في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة غرداية.
- ارتباط الموضوع بالتحولات التكنولوجية التي فرضتها الرقمنة على مختلف الأقسام الإدارية والتنظيمية
- يندرج الموضوع ضمن تخصص إدارة الاعمال الالكترونية باعتباره يعالج دور تقنيات الاتصال الالكتروني في تحسين فعالية الاتصال داخل المؤسسات.

أهداف الدراسة:

- تحديد مستوى استخدام المؤسسة لوسائل الاتصال الالكتروني في تنظيم أنشطتها الداخلية.
- تحليل تأثير الاتصال الالكتروني على الفعالية التنظيمية وجودة الأداء.
- استكشاف دور وسائل التواصل الرقمي في تعزيز التنسيق واتخاذ القرار.

أهمية الدراسة:

- إثراء الجانب الأكاديمي المرتبط بإدارة اعمال الانترنت.
- مساعدة صناع القرار على فهم أثر التكنولوجيا الاتصالية على الفعالية التنظيمية.
- إبراز دور الاتصال الالكتروني كأحد أدوات التطوير التنظيمي الحديث.

حدود الدراسة:

- الحدود المكانية: تمت الدراسة في مؤسسة القلم امرو بغرداية.
- الحدود الزمانية: تم اجراء هذه الدراسة خلال الفترة الممتدة من 25 مارس 2026 الى 24 ماي 2026.

صعوبات الدراسة:

الصعوبات التي تمت مواجهتها خلال انجاز الدراسة:

- ضعف التفاعل بعض الموظفين مع الاستبيان وتأخر الحصول على الإجابات.
- صعوبة الوصول الى عدد كاف من الاستجابات في بداية الدراسة.
- ضيق الوقت المخصص لإنجاز الدراسة الميدانية واعداد الفصل التطبيقي.
- مواجهة بعض الصعوبات في ادخال البيانات وتحليلها إحصائيا باستخدام IBM SPSS Statistics.
- صعوبة الربط بين النتائج الميدانية والإطار النظري.

منهج الدراسة:

للإجابة على الإشكالية المطروحة والاحاطة بالأسئلة الفرعية، واختبار فرضيات، حيث تم الاعتماد على المنهج الوصفي في الشق النظري لبناء الإطار المفاهيمي لدراسة، بينما في الجانب التطبيقي تم الاعتماد على منهج دراسة حالة الأنسب لتعمق في البحث وتحليله.

تقسيمات الدراسة:

لمعالجة هذا الموضوع تم تقسيم هذه الدراسة كما يلي:

تناولنا في **الفصل الأول** للإطار النظري والمفاهيمي والدراسات السابقة، وتطرقنا فيه الى ثلاثة مباحث رئيسية، ففي المبحث الأول خصصنا فيه ماهية الاتصال الالكتروني، والمبحث الثاني الفعالية التنظيمية للمؤسسة، اما بالنسبة للمبحث الثالث فاستعرضنا فيه الدراسات السابقة والتعليق عليها وتطرقنا الى الدراسات باللغة العربية واللغة الأجنبية المرتبطة بموضوع الدراسة وتم المقارنة بينهما وبين الدراسة الحالية.

اما **الفصل الثاني** لدراسة الميدانية لأثر التواصل الالكتروني على الفعالية التنظيمية في مؤسسة القلم امرو لدراسة حالة، حيث بدأ الفصل بتقديم نبذة عن المؤسسة، ثم عرض وتحليل المعالجة الإحصائية لأداة الدراسة، بعدها عرض النتائج التي توصلنا اليها بعد اختبار الفرضيات.

الفصل الأول

الاطار النظري لتاثير وسائل التواصل الالكترونية
على الفعالية التنظيمية في المؤسسة

تمهيد:

في ظل التطور السريع الرقمي والمعرفي الذي يشهده العصر الحالي، أصبحت وسائل الاتصال الالكترونية من أبرز الأدوات الحديثة التي تعتمد عليها المنظمات، حيث ان توظيف هذه الوسائل يؤدي الى مرونة تدفق المعلومات وتسهيل التواصل بين مختلف المستويات الإدارية، وهذا ما انعكس إيجابا على كفاءة الأداء والرفع من الفعالية التنظيمية.

وما سنحاول التطرق اليه من خلال الفصل الأول للإطار النظري لوسائل الاتصال الالكتروني والفعالية التنظيمية من الدراسة حيث نعالج في هذا الفصل مبحثين الأول والثاني مفاهيم حول متغيرات الدراسة أما المبحث الثالث فقد تم عرض أهم الدراسات السابقة ذات صلة بموضوع الدراسة.

المبحث الأول : ماهية الاتصال الالكتروني

المطلب الأول: مفهوم الاتصال المؤسسي

1 - مفهوم الاتصال:

مفهوم الاتصال لغة:

- "من وصل ويعني ضم اليه وجمع... ووصل المكان: بلغه وانتهى اليه."¹

- "كلمة اتصال مشتقة من المصدر "الوصل" التي تعني أساس الصلة وبلوغ الغاية... اتصل الشيء بالشيء"²

مفهوم الاتصال اصطلاحاً:

- الاتصال هو عملية الأفكار والمعلومات والآراء من شخص الى شخص ،او من جماعة الى جماعة، او شخص الى جماعة ،او من جماعة الى شخص؛ بهدف الاقتناع او تغيير سلوك .

- الاتصال هو عملية تبادل المعلومات بين مختلف الأطراف بواسطة وسائل متعددة مختلفة حسب نوع المعلومة المرسله سواء بصرية او سمعية. بشرط ان تكون هذه الرسالة مفهومة وواضحة من قبل المستقبل.³

- عرف فليبو عام 1980: ان الاتصال هو سلوك اقناعي يهدف الى التأثير في الآخرين وتوجيه تفسيراتهم وأفكارهم حسب ما يقصد المرسل ايصاله للمستقبل⁴

- كما يعرفه مجدي احمد محمد عبد الله: بان الاتصال هو عملية تفاعل وتبادل بين المرسلين والمستقبلين للرسائل ضمن سياقات اجتماعية محددة⁵

- الاتصال هو عملية تفاعلية ديناميكية بين المرسل والمستقبل يتم فيها تبادل الأفكار والاتجاهات والآراء والمعلومات، بواسطة وسيلة الاتصال بغرض تحقيق الهدف المراد من الرسالة...⁶

- ومن خلال التعريفات السابقة نستنتج ان الاتصال هو وسيلة تواصل وتبادل للمعلومات من شخص (المرسل) الى شخص اخر او عدة اشخاص (المستقبلين) عبر مختلف الوسائط بهدف التأثير وإيصال الفهم مع وجود تغذية راجعة تؤكد فهم الرسالة

¹ أ. د. اياد عبد المجيد إبراهيم "المهارات الأساسية في اللغة العربية" ،دار النشر مركز الكتاب الاكاديمي، 2015، ص4

² أ. د. حفيدة بوهالي "مطبوعة محاضرات مدخل الى علم الاعلام و الاتصال "كلية علوم الاعلام و الاتصال ،2024/2025، ص11.

³ ب. عبد الرزاق ، ت. موسى ، ب. كريمة " العملية الاتصالية داخل المؤسسة الإعلامية دراسة ميدانية للمؤسسة دار الصحافة بورقلة "مذكرة لنيل شهادة الليسانس تخصص الاتصال و علاقات العامة كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة 2014/2013 ، ص 8 .

⁴ س. هدى رميسة ، ي. رميساء، ح. سماح " اسهام الاتصال الداخلي في تحسين البيئة الداخلية للمؤسسة الخدمانية دراسة ميدانية بمؤسسة الاتصالات الجزائر فرع الكدية _قسنطينة _ " مذكرة لنيل شهادة ماستر ،تخصص علاقات عامة ،كلية علوم الاعلام و الاتصال و السمعي و البصري ، جامعة صالح بونيندر_قسنطينة 3_، 2022/2021، ص14

⁵ س. هدى رميسة ، ي. رميساء، ح. سماح، مرجع سابق ص14

⁶ أ. عبد السلام شكر ، " الاعلام التوعوي : المفاهيم و المجالات " دار النشر مركز الكتاب الاكاديمي ، 2019، ص28

2- تعريف الاتصال المؤسسي :

- يعرف الاتصال المؤسسي عند " لوساد فاسكس " بأنه مجموعة من العلاقات والاتصالات داخل المنظمة تشمل كل طرق التفاعل بين أعضائها و تكون بطريقة منظمة و بشكل رسمي ، و تستخدم المنظمة مختلف وسائل الاتصال التي تملكها لتسهيل العمل الداخلي للمنظمة وكذلك لبناء صورة واضحة جيدة لدى الآخرين تعبر عن هويتها و أهدافها و تتكيف مع محيطها .⁷
- ويعرفه " إبراهيم أبو عرقوب " هو عبارة عن التواصل الإنساني الذي يكون سواء شفهيًا أو كتابيًا الذي يتم داخل المؤسسة على مستوى الأشخاص و الجماعات و يساهم هذا التواصل في تحسين و تطوير طرق العمل وتعزيز العلاقات بين الموظفين و يكون في شكل اتصال نازل و صاعد و أفقي و اتصال غير رسمي .⁸
- ويعرف أيضا الاتصال المؤسسي بأنه عملية تواصل تشمل الاتصال الإداري داخل المنظمة بمختلف أنواعه بما فيه (صاعد ، هابط ، أفقي) بالإضافة الى تواصلها مع المجتمع الخارجي . ويتم هذا الاتصال بين الإدارة و مختلف الجهات التي تتعامل معها سواء داخليا او خارجيا و كذلك مع البيئة المحيطة بما تحمله من ظروف و سياسات و يسير هذا التواصل في عدة اتجاهات و يتأثر بالامكانيات المتوفرة بهدف تحقيق النجاح و الوصول الى الأهداف المطلوبة .⁹
- يعرفه Jean Michel Utrad بأن الاتصال المؤسسي يقصد به كل العمليات الاتصالية التي تحدث داخل المنظمة بهدف بناء صورة إيجابية للمنظمة و تحسين سمعتها لدى الجمهور المحدد و المستهدف .¹⁰
- ومنه نستنتج ان الاتصال المؤسسي بانه كل الأنشطة التي تقوم بها المنظمة داخليا (بين العمال و الإدارة) او خارجيا (الزبائن ، المجتمع ، الشركاء) بهدف اتخاذ القرارات تسهل العمل و تحسين سمعة المؤسسة و تعزيز ثقة مع الجمهور

⁷ بوخشايش جهيينة ، حمية دلال ، " الاتصال المؤسسي الرقمي و أثره في تحسين الأداء الوظيفي دراسة حالة مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز سونلغاز -ورقة- " ، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر أكاديمي ، جامعة قاصدي مرباح كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، قسم علوم الاعلام و الاتصال ، تخصص اتصال الجماهيري و الوسائط الجديدة ، 2022-2021 ، ص 9 .

⁸ نفس المرجع السابق ، ص 9 بوخشايش جهيينة ، حمية دلال ،

⁹ " الاتصال المؤسسي مفهومه ، عناصره ، أهدافه ، معوقاته " موقع المنال ، تم نشر في أبريل 2021 ، تم الاطلاع عليه يوم 2026/04/28 ، 19:15 ،

<https://almanalmagazine.com/أهد-،-عناصره-،-مفهومه-،-الاتصال-المؤسسي-ثقافة-وأدب/> -

¹⁰ بكرتي عبد الهادي ، " فعالية الاتصال داخل المؤسسة -دراسة ميدانية بمؤسسة سوناطراك الاقتصادية -مركب تمبيع الغاز النفطي نموذجاً " GPLZ مذكرة تخرج نيل شهادة الماستر في علم الاجتماع ، تخصص علم الاجتماع الاتصال ، جامعة وهران 2 محمد بن احمد ، 2018 / 2019 ، ص 36 .

3- أهمية و اهداف الاتصال المؤسسي :

3-1 أهمية الاتصال المؤسسي :

- يعتبر الاتصال المؤسسي عنصرا مهما في تسيير عمل المنظمة بحيث يساهم في تسهيل تبادل المعلومات بين الموظفين وتحسين التنسيق بين مختلف الأقسام وتقليل الأخطاء كما تتيح المنظمة من التفاعل المستمر مع محيطها الخارجي وهو ما يدعم في عمليات اتخاذ القرارات و منه نذكر أهميته كالتالي : ¹¹

◆ اهداف الاتصال المؤسسي بالنسبة للعاملين :

- إعطاء نظرة للعاملين باخر التطورات التي طرأت على المنظمة و تعريفهم بأهدافها و امكانياتها التي توفرها لهم .
- تقديم المعلومات للعاملين حول سياسات المنظمة و الأهداف المخطط لها و المعوقات التي تواجهها .
- منح العاملين من المشاركة في اتخاذ قرارات المنظمة عبر قنوات الاتصال المؤسسي للمناقشة و تبادل الآراء .
- تعزيز رضا الوظيفي للعاملين و احساسهم بالانتماء الى المنظمة .

◆ اهداف الاتصال المؤسسي بالنسبة للإدارة :

- تعتمد عليه الإدارة في التوجيه و الارشاد و نشر الوعي داخل المنظمة .
- تستخدمه لمعرفة رد فعل الجمهور تجاه سياستها .
- يساعدها في معرفة اتجاهات الجمهور نحو المنظمة و نشاطاتها .
- يسعى الى نقل سياسات الإدارة وخططها الى الجمهور .

3-2 اهداف الاتصال المؤسسي :يعد الاتصال المؤسسي عملية أساسية لتنظيم العمل داخل المنظمة وتنسيق بين

الوحدات وتحسين تواصل بين الموظفين بهدف تحقيق مجموعة من الأهداف نذكرها كالآتي : ¹²

- تبادل و نقل المعلومات والبيانات بشكل منظم .
- يساهم في تنسيق وحدات واقسام المنظمة لتحقيق رغبات المحيط الخارجي .
- يساعد في اتخاذ القرارات صحيحة للمنظمة وتحقيق نموها ونجاحها .
- يساعد على ضبط معايير ومؤشرات الأداء وإعطاء توجيهات الموظفين فرديا وجماعيا .
- يعد وسيلة للمتابعة والتوجيه تمكن للمسؤولين على تنظيم عمل الرؤوسين وتعزيز التفاعل والتنسيق بينهم
- يساهم على ترسيخ التفاهم بين الإدارة والموظفين وبناء ثقة والاحترام داخل المؤسسة .

¹¹ , 13:15 مرجع سابق ، موقع المنال ، تم الاطلاع عليه 2026/5/5

¹² <https://almanalmagazine.com/>أهد-، عناصره-، مفهومه-، الاتصال-المؤسسي-ثقافة-وأدب-/

¹² بكرتي عبد الهادي ، مرجع سابق ، ص 39-40

-يساعد على مناقشة المشكلات والتحديات التي تواجه المنظمة واقتراح حلول ووضع افاق مستقبلية لها .

-يدعم روح التعاون في العمل الجماعي وتحسين كفاءة وأداء الموظفين ورفع مستوى الإنتاج .

3-3 أنواع الاتصال المؤسسي :

-يعتبر الاتصال المؤسسي من اهم العناصر بحيث تعتمد المنظمة عليها لضمان حسن سير العمل و التنسيق و تبادل المعلومات داخل المنظمة و خارجها . وقد تنوعت انواعه حسب طبيعة التواصل كالتالي :

1 الاتصال الرسمي: يعد من الركائز التي يركز عليها العمل الإداري داخل أي منظمة، حيث يعتبر التدفق المنظم للمعلومات والأوامر وفق مسارات محددة¹³

1-1 الاتصال الهابط : وهو عبار عن اتصال رسمي يصدر من المستوى الأعلى أي من الإدارة العليا في المنظمة الى المستوى الأدنى أي الإدارة التشغيلية مثل : القرارات التعليمات الارشادات

1-2 الاتصال الصاعد : هي عبارة عن الاتصالات المنظمة و الرسمية التي تصدر من المستوى الأدنى الى المستوى الأعلى مثل :الشكاوي ،تقارير ،مقترحات ...

1-3 الاتصال الافقي: يقصد به الاتصال المنظم الذي يكون بين الافراد في المنظمة من نفس المستوى الإداري ، بحيث يعتبر ضروري للتنسيق بين مختلف المصالح مثل مصالح الإنتاج ،التسويق...ز

2 الاتصال غير رسمي : وهو الاتصال الذي يتم عبر قنوات غير رسمية و تعتمد على العلاقات الشخصية بين أعضاء المنظمة ،حيث يتم اللجوء اليها لتسهيل المهام التنظيمية وتوفير الوقت في جمع المعلومات¹⁴

¹³ غ.لمياء،ا.رحمة "دور الاتصال الرسمي في توجيه الطلبة الجامعيين نحو النشاط المقاوالاتي دراسة ميدانية للوكالة الوطنية لدعم و تنمية المقاوالاتية -قلمة-"مذكرة لنيل شهادة ماستر، كلية العلوم

الإنسانية والاجتماعية ،قسم علوم الاعلام والاتصال وعلم المكتبات ،جامعة قلمة ،2022-2023، ص15-18

¹⁴ أ.ر.فائزة،أ.م.بلخير "معيقات الاتصال التنظيمي في المؤسسات المهنية"،جامعة ورقلة ، مجلة العلوم الإنسانية و الاجتماعية ،ص286

المطلب الثاني : مفهوم الاتصال الالكتروني:

1- تعريف الاتصال الالكتروني :

-الاتصال الالكتروني هو الاتصال الذي يتم فيه نقل المعلومات داخل المنظمة وخارجها باستخدام أنظمة المعلومات وشبكات الاتصال الالكتروني¹⁵

-هو مصطلح يقصد به تبادل المعلومات والبيانات باستخدام الأجهزة الالكترونية بحيث أصبح أكثر الأنواع شيوعا في التواصل بين الافراد والمنظمات على مدى العقود الماضية¹⁶

-يعرف رضا عكاشة: هو نمط اتصال عن بعد يتم بين المرسل والمستقبل، يمكن في ارسال الرسائل المتنوعة واستقبالها من خلال البيئة الرقمية

- تشير الاتصالات الالكترونية الى تبادل المعلومات عبر الوسائل الالكترونية و الرقمية مثل البريد الرسائل الفورية وغيرها من مختلف الوسائل الرقمية الأخرى عادة تتم عبر الانترنت او من خلال الأنظمة الالكترونية الأخرى ، حيث تساهم في رفع الكفاءة و السرعة المستغرقة في ارسال المعلومات و التواصل¹⁷

- ومنه نستنتج ان مصطلح الاتصال الالكتروني يشير لتبادل المعلومات ونقلها بين اطراف الاتصال بشكل آلي و آني باستخدام وسائل تكنولوجية، عبر البيئة الرقمية

2- أهمية الاتصال الالكتروني:

-يعتبر الاتصال الالكتروني وسيلة حديثة التي تعتمد عليها المنظمات في تسهيل عمليات تبادل معلومات و التواصل بسرعة مما يساهم في تحسين الأداء و توفير الوقت والجهد وتقليل التكاليف . ومن هنا تبرز أهمية الاتصال الالكتروني في مجموعة عناصر كالآتي :¹⁸

- و انظر الى :¹⁹

-توفير الوقت و المال مقارنة بالاتصال الورقي .

-تبادل البيانات و المعلومات بشكل اسرع و ايصالها الى اكبر عدد من الأشخاص .

¹⁵ ل.اروي،ق. اويس،ق.اسامة،م.ادريس "الاتصال الالكتروني" ، تخصص مالية المؤسسة ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة الجزائر 3، 2025/2024،ص4

¹⁶ سناء اشرف ، " وسائل الاتصال الحديثة : دليل شامل عن الاتصال الالكتروني و مستقبله " المجلة، 2025/10/21،تم الاطلاع عليه 2025/3/25 ، 11:00 ،

<https://www.airalo.com/ar/blog/digital-communication-what-it-is-and-where-its-headed?srltid=AfmBOoqU4o-6ypn6jPLoWnd8ht3-185o7BbOUUh3hmCLvRkNwPIUEgMB>

¹⁷ Electronic communication:overview,definition,and examrle",3-26-2025، تم الاطلاع عليه : 2026-3-28 ، 12:30

<https://www.cobrief.app/resources/legal-glossary/electronic-communication-overview-definition-and-example>

¹⁸ " Importance of electronic communication in business" , swicktech ، Sophie van remortel تم الاطلاع عليه 2026/03/28 و 12:00

- <https://www.swicktech.com/blog/business-communication/>

¹⁹ Electronic communication:overview,definition,and examrle",3-26-2025، تم الاطلاع عليه : 2026-3-28 ، 12:40

<https://www.cobrief.app/resources/legal-glossary/electronic-communication-overview-definition-and-example>

-زيادة الإنتاجية و ربحية المنظمة بفضل تقليل الوقت و المال المنفق على المراسلات .

-التسليم الفوري للمعلومات و سرعة اتخاذ القرار

-تعزيز التعاون بين أعضاء المنظمة وتشجيع العلاقات الإنسانية في بيئة العمل

-استخدام الاتصالات والحفاظ عليها كسجلات دقيقة في حالة احتياجها لاحقا

3- خصائص الاتصال الالكتروني

-يمثل الاتصال الالكتروني من ابرز وسائل الاتصال الحديثة التي تساعد المنظمات في تبادل المعلومات لتحسين أداء التنظيمي و تسهيل التفاعل بين الأقسام باستخدام تقنيات رقمية . و قد تميز هذا النوع من الاتصال بعدة خصائص وهي :²⁰

-وانظر الى :²¹

- التفاعلية :هي الوسيلة التي تميز الاتصال ويكون لكل طرف فيها القدرة و الحرية في التأثير في عملية الاتصال في الوقت الذي يراه مناسبا له
- التكامل : يقصد به عدة وسائل (تخزين ،تعديل ، ارسال) مترابطة في نظام واحد ، بحيث يمكن للموظف انجاز مهام عمله بكفاءة و سرعة و يساعدهم في تقليل الوقت و الجهد
- التنوع : أدى الاتصال الرقمي الى اتاحة عدة أنواع من قنوات الاتصال ،وتمكين المنظمات من رفع قدرة التخزين و توظيف وسائل اتصال تتوافق مع إمكانيات المنظمة ودوافعها الاتصالية، وكذا مع حاجات الموظفين
- تجاوز حدود المكان والزمان : ساعد الاتصال الالكتروني بتجاوز العوائق المكانية و الزمانية و سمح بتسهيل بالاتصال في أي وقت و مكان، أي اعطى مرونة عالية في عملية الاتصال بغض النظر عن مكان تواجد اطراف الاتصال .
- تجاوز الحدود الثقافية :حيث ساهم الاتصال الرقمي تجاوز الحدود الجغرافية التي كانت تعتبر من عوائق الاتصال سابقا حيث اصبح من السهل التعامل مع الأشخاص بمختلف الثقافات
- الفردية و الجزئية: أدى الاتصال الالكتروني الى رفع استقلالية الفرد و الاستفادة من المعلومات التي يستقبلها حسب حاجته ،كما يمكن الفرد من التحكم في بياناته الخاصة وطريقة تواصله ،أي تمكن المستخدم من التحكم في تجربته بشكل ذاتي
- اقتحام الخصوصية : من التطور التكنولوجي اصبح من السهل الوصول الى معلومات الموظفين و بيانات العمل في أي وقت وسهل من عملية نسخ و نقل البيانات و المعلومات ولكن من جهة أخرى اضعف من خصوصية

²⁰ بوشنافة كريمة ،وسار نوال ، " مهارات التواصل الرقمي عبر الفضاء الافتراضي " مخبر الدراسات و الوسائط الرقمية جامعة العربي بن مهيدي _ ام البواقي _ الجزائر ، مجلة الرواق للدراسات الاجتماعية و الإنسانية ، المجلد9 العدد 2 ص 188-206 ، 30-12-2023 ، ص193-194-195

²¹ أ.د جودي خرفية "سياقات التنظير في الاتصال الرقمي " _محاضرة _ المدرسة الوطنية العليا للصحافة وعلوم الاعلام

المعلومات الحساسة و سهل سرقة الأفكار و تسريب المعلومات خاصة اذا كانت الرقابة و الحماية ضعيفة او منعدمة

- الاستغراق في عملية الاتصال : أدى انخفاض تكلفة الانترنت الى قضاء المستخدمين في البرامج المتاحة وقتا طويلا ، مما سهل عليهم عملية التواصل مع زملائهم و ساعدتهم في انجاز مهامهم بشكل اسرع و التعلم المستمر.

4- اهداف الاتصال الالكتروني:

-تهدف آلية الاتصال الالكتروني الى تعزيز التواصل بين الافراد و الإدارات التي تسهم في دعم اتخاذ القرارات و تعزيز العلاقة بين مختلف الأطراف . ومن خلاله تسعى المنظمات الى تحقيق مجموعة من اهداف كالآتي : ²²

- إمكانية الوصول : يضمن وصول الرسالة الى جميع أعضاء المنظمة عبر قنوات مختلفة مع مراعاة الفروقات .
- الكفاءة و السرعة: تسريع تبادل المعلومات والاستفادة من التواصل الالكتروني وتقنياته في مراسلة حيث يمكن من المنظمة من انجاز اعمالها في وقت المناسب وبجودة و كفاءة عالية ، وهذا ما يكسبها ميزة تنافسية .
- إضفاء الطابع الشخصي : تمكن من تصميم الرسالة لتناسب المستقبل لها .
- التفاعل والمشاركة : يشجع و يتيح التفاعل ذو الاتجاهين ، حيث تسمح للمستقبلين بالتفاعل مع الرسالة و مشاركة أفكارهم و ذلك ما يسمى بالتغذية الراجعة .
- تكامل الوسائط المتعددة : يمكن من الاستفادة من الوسائط المتعددة و المختلفة كصور و مقاطع فيديو و غيرها حيث تعزز تجربة الاتصال و تساهم في إيصال المعلومة بشكل افضل و أكثر وضوحا .
- امن البيانات و الخصوصية : تمكن من تبني قنوات اتصال امنة و طرق تشفير قوية الحماية ، لحماية المعلومات و البيانات الحساسة .
- القدرة على التكيف مع الاتجاهات التكنولوجية : تهدف الى مواكبة اتجاهات متطورة و الادوات الجديدة مثل : الواقع الافتراضي ، الواقع المعززإلخ.
- الفعالية من حيث التكلفة : تسعى الى الاعتماد بشكل اقل على طرق التقليدية للاتصال و أتمتة المهام الروتينية
- إدارة الازمات : يسمح الاتصال الالكتروني ممن تجاوز العقبات المتخلفة وقت مواجهة الازمات و حالات الطوارئ ، وذلك بالرجوع الى مرونته و سرعته العالية في وصول الرسالة .
- التحسن المستمر : يمكن التواصل الالكتروني الى تحسين المستمر للمنظمة من خلال جمع الآراء و تحليل نتائج الاتصال .

²² ماهي اهداف الاتصالات الذكية " موقع reallin، 2024-3-13 تم الاطلاع عليه 2026-3-28، 11:30

<https://www.reallin.net/news/what-are-the-objectives-of-smart-communication-75729277.html>

المطلب الثالث :عناصر و اشكال الاتصال الالكتروني

1- عناصر الاتصال الالكتروني :

-يعد الاتصال الالكتروني من الوسائل الحديثة التي تستخدم لتبادل المعلومات والأفكار بين الافراد بحيث يعتمد على مجموعة من العناصر أساسية ، نذكر منها :²³

- المرسل : و هو الشخص الذي يبدأ عملية الاتصال حيث يقوم بإرسال المعلومات او الأفكار او الآراء الى شخص اخر باستعمال كلمات او إشارات مختلفة حتى يفهمه متلقي رسالة ومن خصائص التي يجب توافرها في المرسل : الثقافة ، العلم ، القدرة على التعبير ، المصادقية ، الحيادية ، الموضوعية إلخ .
- الرسالة : هي المحتوى الذي يريد المرسل توصيله مثل الأفكار او المشاعر او المعلومات الى المستقبل و التي تكون على شكل رموز لفظية او غير لفظية أي تكون كلاما ، كتابة ، صورا او حتى تعبيرات مثل الابتسامة .
- التشويش : وهو ما يغير من المعنى مقصود ابعاله الى المستقبل ، ويعني كل ما يعرقل فهم الرسالة مثل : الضوضاء او سوء الفهم .
- الوسيلة : هي الأداة التي تنقل بها الرسالة من المرسل الى المتلقي ،مثل الهاتف ، الانترنت وهي تتطور مع التقدم التكنولوجي .
- المستقبل (المتلقي) : يعتبر من اهم عناصر الاتصال الالكتروني ، وهو الشخص الذي يستقبل الرسالة و يفهمها ثم يرد عليها لذلك يجب على المرسل ان يأخذ بعين الاعتبار مستوى فهم المتلقي حتى تصل الرسالة بشكل صحيح .
- التغذية الراجعة : و تعني استجابة المستقبل على رسالة المرسل ، سواء كان موافقة او رفض او استفسار بحيث يقوم المرسل بتعديل رسالته تالية التي تتعلق بتأثير رسالة سابقة و تساعد أيضا على تحسين رسائله في المستقبل.
- بيئة الاتصال : يقصد بها الظروف التي يتم فيها عملية الاتصال مثل : المكان و الحالة النفسية و العلاقة بين الأشخاص وهي تؤثر بشكل كبير على نجاح التواصل .

²³ المؤسسة العامة للتدريب التقني و المهني " مهارات الاتصال الرقمي " ، تم الاطلاع عليه 2026/03/26 ، 22:30 ،

2- اشكال الاتصال الالكتروني: يعتمد الاتصال الالكتروني على مجموعة من الاشكال التي تسهل عملية نقل

المعلومات بين الافراد بسرعة و وضوح، ومن ابرز اشكاله : ²⁴

1- البريد الالكتروني : يعد من اهم الأدوات و الأساسيات في المنظمة حيث يساهم في تسهيل عملية التواصل داخل و خارج المنظمة كما يتيح للمنظمة إمكانية :

-ارسال و استقبال الرسائل بسرعة

-مشاركة المستندات و الملفات المختلفة

-تبادل المعلومات السرية بشكل امن

2- المراسلات الفورية و الدردشة المباشرة : تعد المراسلة الفورية و الدردشة المباشرة من اكثر وسائل التواصل الداخلي انتشارا داخل المؤسسات ، حيث تتيح تطبيقات مثل : Slack و Microsoft Teams و TrueConf للموظفين التفاعل بشكل لحظي ، مما يساهم في تسريع حل المشكلات و تعزيز كفاءة التواصل

كما تساهم هذه الوسائل في زيادة التعاون بين افراد الفريق ، من خلال توفير خصائص متعددة مثل : المحادثات الجماعية ،وتبادل الملفات ، وإمكانية التكامل مع أدوات إدارة المشاريع ، إضافة الى أدوات إدارة وسائل التواصل الاجتماعي ، وهو ما يساعد على توحيد قنوات الاتصال وتبسيطها .

وبفضل ذلك تتمكن الفرق من تنسيق اعمالها بشكل افضل واكثر كفاءة ومعالجة التحديات والعقبات بسرعة

3- مؤتمرات الفيديو : تمكن هذه البرامج المنظمة عقد مؤتمرات واجتماعات افتراضية تستوعب مشاركين اكثر وتساهم في زيادة شعور الأعضاء بالانخراط و تمكنهم من المشاركة بفعالية حيث يوفر :

-مشاركة الشاشة

-استخدام السبورة البيضاء

-رفع الايدي افتراضيا

4- المواقع الالكترونية و المدونات : تعد المواقع الالكترونية والمدونات أدوات فعالة تمكن المنظمة من الوصول الى جمهور أوسع ، كما تمثل منصة المركزية لنشر محتوى ذي قيمة وفائدة ،وتلعب المدونات دورا مهما في تعزيز مكانة المنظمة بوصفها جهة خبيرة في مجالها ، مما يضيف قيمة حقيقية للعملاء ويقوي حضورها من خلال نشر محتوى منظم و مدروس ، وغني بالمعلومات حيث يساعد في بناء الثقة مع جمهورها ، واستقطاب عملاء جدد. كما تلجأ العديد من المؤسسات الى خدمات تحسين محركات البحث (SEO) لتحسين جودة المحتوى واستهداف الكلمات المفتاحية

²⁴ , 01:30 , Date published 20/09/2024 , "Electronic Communication in Business | 6 key Types" , Olga Afonina , Trueconf ,

تم الاطلاع عليه يوم 2026/03/27

https://trueconf.com/blog/productivity/types-of-electronic-communication?fbclid=IwY2xjawQyswBleHRuA2FlbQlXMQBzcnRjBmFwcF9pZAwzNTA2ODU1MzE3MjgAAR52nj5Y8xoiFEY3ENJQA0Aj36F51gN6X_kmWbAV2p69PxnJ8U3ckReUd_u7lQ_aem_mtwtl6GXS34mSHlcBhJzfiQ

المناسبة وتعزيز ظهورها في نتائج البحث ، وكما ان المدونات تتيح للمنظمات عدة مزايا ، من أبرزها :

- إبراز خبراتها في المواضيع المرتبطة بمجالها عبر تقديم دراسات حالة ودروس تعليمية وتحليلات متخصصة تعكس المعرفة التطبيقية والنتائج المحققة .

-تعريف العملاء المحتملين بالمنتجات والخدمات ومواكبة التطورات الحديثة .

-تعزيز الوعي بنشاط المنظمة و تحسين ترتيبها في محركات البحث .

كما تسهم المدونات في إعادة توظيف المحتوى المكتوب و تحويله الى محتوى مرئي تفاعلي يجذب الانتباه ويزيد من التفاعل ويوسع نطاق الانتشار عبر منصات مثل : يوتيوب وإنستغرام وفيسبوك لذلك ينبغي على الشركات الاهتمام بتطوير مواقعها الالكترونية من حيث الاستضافة وإدارة النطاق والتصميم لضمان حضور رقمي قوي وزيادة عدد الزوار

5- المكالمات الهاتفية و الرسائل الصوتية : تعتبر المكالمات الهاتفية وسيلة شخصية و مباشرة للتواصل تساعد على حل المشكلات بسرعة والتفاعل الفوري بين الفرق . كما تتيح الرسائل الصوتية إيصال المعلومات المهمة عند عدم قدرة المتلقي على الرد ، وتساعد في بناء الثقة و تعزيز العلاقات المهنية حيث انها وسيلة تعمل على سد الفجوة بين العمليات الالية و التواصل البشري .

6- الرسائل النصية القصيرة SMS : تعد الرسائل النصية القصيرة وسيلة سريعة وفعالة لنقل المعلومات المهمة وغالبا ما تستخدم للتذكيرات والتنبيهات والاشعارات العاجلة ، تساهم هذه الرسائل في :

-ارسال العروض الترويجية و تأكيدات الطلبات و تحديثات الخدمات للعملاء .

-اجراء استطلاعات رأي لجمع اراء حول رضاهم و تفضيلاتهم .

-إيصال المعلومات العاجلة بشكل مباشر نظرا لارتفاع معدل فتح الرسائل النصية القصيرة مقارنة بوسائل الاتصال الأخرى .

-تميز الرسائل النصية بالقدرة على الوصول الفوري للمستقبل مما يجعلها أداة مثالية للتواصل السريع و الفعال .

7- وسائل التواصل الاجتماعي داخل المنظمة : تعتبر شبكات التواصل الاجتماعي جزءا من وسائل الاتصال الالكتروني داخل المنظمة إذ تمكن الموظفين من التواصل مع العملاء والزلاء عبر المنشورات ، التعليقات ، الاعجابات ، والمراسلات المباشرة . من أبرز هذه الشبكات : فيسبوك ، تويتر ، لينكدإن ، إنستغرام ، وسناب شات تسمح هذه المنصات للموظفين بنشر محتوى مرئي للجميع او خاص بمجموعة محددة من المتابعين مع الحفاظ على مستوى من الخصوصية عند الحاجة مايعزز التفاعل و المشاركة مع العملاء بطريقة سلسلة و فورية . مع ذلك يمثل نشاط الموظفين على وسائل التواصل الاجتماعي تحديا للمنظمات اذ يمكن للمنشورات غير الخاضعة للرقابة او الاتصالات الرقمية غير الملائمة ان تؤدي الى عقوبات تنظيمية ، غرامات ، دعاوى قضائية ، او اضرار بالسمعة المؤسسية .²⁵

²⁵ , 25 proofpoint, "what Is Electronic Communication? ", capture , Manage and Retain Digital communica , تم الاطلاع عليه يوم

8- بروتوكول نقل الملفات FTP داخل المنظمة : يعد بروتوكول نقل الملفات وسيلة اتصال إلكترونية قديمة لنقل الملفات بين أجهزة الكمبيوتر إذ يربط جهازين عبر الشبكة لتبادل البيانات . ورغم كونه فعالاً في مشاركة الملفات إلا أنه لا يعد من أكثر الطرق شيوعاً اليوم و يرتبط بعدة مخاطر أمنية . من أبرز هذه المخاطر أن FTP لا يشفر البيانات أثناء الإرسال ، مما يجعل المعلومات الحساسة عرضة للاعتراض و القراءة من قبل جهات خبيثة على الشبكة نفسها .

كما أن FTP لا يتحقق من هوية المستخدمين الذين يحاولون الوصول إلى الملفات ، ما يعني أن أي شخص قد يتمكن من الاتصال و الوصول إلى الموارد المشتركة دون إذن مسؤول النظام أو أي موظف مصرح له . لذلك من ضروري على المؤسسات اتخاذ إجراءات حماية صارمة عند استخدام FTP .²⁶

9- الفاكس FAX: هو نوع من أنواع الاتصالات و يتزايد استخدامه تدريجياً لنقل المواد المرئية مثل : الرسوم التوضيحية و المخططات و الصور وما إلى ذلك و يمكن توصيل هذا الجهاز هنا باستخدام الهاتف ، كما يمكن إدخال المستند المرسل في جميع أنحاء الجهاز و بعد ذلك يتم مسحه ضوئياً إلكترونياً و يتم بث الإشارات إلى نهاية جهاز الاستقبال حيث يتم نسخ نسخة مماثلة من المستند على ورقة عادية باستخدام جهاز الاستقبال .²⁷

، 02:11 ، 2026/03/27

https://www.proofpoint.com/us/threat-reference/electronic-communication?fbclid=Iw2xjawQyuUxlHRuA2FlbQIxMQBZcnRjBmFwcF9pZAwzNTA2ODU1MzE3MjgAAR6qdu_eWU&MoyBqecg-UZMedC_9aEQtxONFq3A6C4kR60kjyzTMg9cjsE-hrKg_aem_19towFdjuZFfym3r-eYyzw

²⁶ ، proofpoint, "what Is Electronic Communication? ", capture , Manage and Retain Digital communica ، 02:11 ، 2026/03/27

https://www.proofpoint.com/us/threat-reference/electronic-communication?fbclid=Iw2xjawQyuUxlHRuA2FlbQIxMQBZcnRjBmFwcF9pZAwzNTA2ODU1MzE3MjgAAR6qdu_eWU&MoyBqecg-UZMedC_9aEQtxONFq3A6C4kR60kjyzTMg9cjsE-hrKg_aem_19towFdjuZFfym3r-eYyzw .

02:25 ، 2026/03/27 ELECTRONICS-PROJECTS-FOCUS " Electronic Communication and Its Types " 27 تم الاطلاع عليه

https://www.eiprocus.com/electronic-communication-and-its-type/?fbclid=IwY2xjawQyYRiIeHRuA2FlbQIxMABZcnRjBmFwcF9pZAwzNTA2ODU1MzE3MjgAAR4C0a1pPDQihsK1yY-Ahp_V3snty5FPHi3rYUt_CuOtxnG7jJRzBeMxBkMG8A_qen_2Skz2H9vzdJCw2i337TR8A

المطلب الرابع: تقييم لعملية التواصل الالكتروني

1- وظائف الاتصال الالكتروني: برز الاتصال الالكتروني كوسيلة فعالة تساعد المنظمات في تسريعة و تسهيل

عملية تبادل المعلومات ، ومع التطور التكنولوجي في توسيع استخدامه في المنظمات اصبح يؤدي الى وظائف متعددة نذكر منها :²⁸

-و انظر الى :²⁹

- تغيير المهام المباشرة و الورقية الى مهام الكترونية و اتمتها
- ارشفة و نسخ كافة المراسلات و الاتصالات الرقمية للرفع من الشفافية
- تمكين المرسل من الإجابة على كل الاستفسارات و الملاحظات المتعلقة بالرسالة
- تسهيل التفاعل بشكل سريع و فعال حيث تمطن من البقاء على اطلاع دائم على معلومات و مستجدات التي تحدث في المنظمة
- خفض التكاليف حيث يساهم الاتصال الرقمي في خفض التكاليف التي كانت تحملها الاتصال التقليدي للمنظمة من أوراق ووقت و كما انه يساعد على اتخاذ القرار بشكل اسرع
- تتيح للمنظمة نقل المعلومات والوسائط المتعددة و الحفاظ على التدفق المستمر للمعلومات بين أجزاء المنظمة
- كسر حواجز الجغرافية و توسيع نطاق وصول الرسالة

2-مزايا الاتصال الالكتروني في المؤسسة : يعتبر الاتصال الالكتروني ركيزة استراتيجية للمؤسسة خاصة من

التطورات التكنولوجية الحالية ، و من ابرز مزاياه نذكر :³⁰

-و انظر الى ³¹، و أيضا ³²

- تقليل الحاجة الملحة للمقابلات المباشرة ، حيث اصبح يمكن لأعضاء المنظمة إقامة اجتماعات عبر الانترنت ، في أي وقت وأي مكان بالاعتماد على الاتصال الالكتروني .
- خفض التكاليف التشغيلية سواء العمالة ، او الموارد من ورق وغيرها.

²⁸ "نظام الاتصالات الإدارية و المراسلات الالكترونية دليل شامل 2024"، موقع الشركة التطبيقية لخدمات الحاسب الالى، 15-01-2024 ، تم الاطلاع عليه : 28-3-2026 ، 11:00

<https://www.hasib.com.sa/news/ط؟ظ/نظام-الاتصالات-الادارية-والمراسلات/>

²⁹ ، "what is digital communication?", Universidad Europea , 9-13-2023 ، 11:15

<https://universidadeuropea.com/en/blog/what-is-digital-communication/>

³⁰ ا.د.رشيدة السبتي ، ب.عبد الحكيم عمارية " تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و حتمية التحول الالكتروني للمؤسسات " ، كلية علوم الاعلام و الاتصال جامعة الجزائر 3، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية و الاجتماعية ، العدد 35، سبتمبر 2018، ص979

³¹ د.لؤي الزعي " مزايا الاتصال الالكتروني " المرجع الالكتروني للمعلوماتية ، 22/7/2025 ، تم الاطلاع عليه 25/3/2026 ، 1:54

<https://almerja.com/more.php?idm=270089>

³² سناء اشرف، مرجع سابق

- السهولة والسرعة في نقل واستقبال المعلومات والبيانات .
- رفع مستوى الأداء وكفاءة العمال ورفع من جودة المخرجات والنتائج النهائية.
- تسهيل التواصل وتبادل المعلومات بين أعضاء المؤسسة داخليا او فروعها المتعددة او مع البيئة الخارجية للمؤسسة.
- إمكانية التحديث الدوري والمستمر مما يساهم في الاستغلال الأمثل للمعلومات والبيانات المرادة
- تمكن الأشخاص من التواصل من أي مكان واي وقت كما انه يساعد العمال الذين يعملون عن بعد او الذين يعملون بنظام ساعات مرن
- يساهم على الاستدامة حيث يعتبر الاتصال الالكتروني صديق للبيئة لأنه يقلل من استخدام الاوراق وانبعاثات الكربون
- تتيح الاتصالات الالكترونية للمستخدم الراحة و سهولة الوصول

3-عيوب الاتصال الالكتروني في المؤسسة: رغم المزايا المختلفة و المتعددة للاتصال الالكتروني الى ان له عيوب و عراقيل من ابرزها ³³، و انظر الى ³⁴

- سوء التواصل حيث ان التواصل الالكتروني يفتقر الى لغة الجسد ونبرة الصوت وحسن النية مما يمكن ان يتحول الى سوء فهم.
- سوء التفسير المحتمل حيث يمكن للأشخاص الآخرين فهم الرسالة بشكل خاطئ او متسرع مما يؤدي الى نتائج سلبية.
- احتمالية التلاعب بالرسائل قبل وصولها للمستلمين او تسريبها. ³⁵
- وجود مناطق عديدة ذات انترنت ضعيفة او ذات تكاليف باهظة الثمن. ³⁶
- امكانية التعرض للاختراقات الأمنية التي تتمثل في الفيروسات، الهجمات السيبرانية.
- وجود بيانات ضخمة مما يصعب عملية ادارتها ومعالجتها.
- صعوبة مواكبة استخدام وسائل الالكترونية في التواصل خاصة على المهجرين الرقميين والمهاجرين الرقميين.

³³ " التواصل في العصر الرقمي " سيف سبيس، تم الاطلاع عليه 2026/3/25 ، 12:30

www.safespace.qa-https://share.google/DMID2pugvA59SmOgV

³⁴ "Advantages and Disadvantages Of Electronic Patient Communications", Curogram, 6-4-2023، تم الاطلاع عليه : 13:10، 2026-3-28

<https://curogram.com/blog/advantages-and-disadvantages-of-electronic-patient-communications>

³⁵ مرجع سابق " Importance of electronic communication in business " Sophie van remortel

- <https://www.swicktech.com/blog/business-communication/>

³⁶ "the advantages of electronic communication in modern society", Aithor, 25-3-2026، تم الاطلاع عليه : 13:00، 2026-3-28

<https://aithor.com/essay-examples/the-advantages-of-electronic-communication-in-modern-society>

المبحث الثاني: مفاهيم حول الفعالية التنظيمية

المطلب الأول: مدخل الى الفعالية التنظيمية

1- تعريف الفعالية التنظيمية

- يعرف "كاتز و خان" الفعالية التنظيمية: على انها قدرة المنظمة على مضاعفة نتائجها النهائية ،من خلال استغلال الأمثل لمواردها المتاحة في بيئة الداخلية و الخارجية .³⁷

- بالنسبة "لسونسي" : "الفعالية التنظيمية هي محصلة نتائج المنظمة وهي مقياس يعكس مدى تفاعل و تكامل اجزائها و كذا قدرتها على التكيف مع البيئة الخارجية وتغييراتها".³⁸

- ويعرفها أيضا "كاتس و هرايش" عام 1985 : " هي مرونة المنظمة على التكيف و التعامل مع تغيرات البيئة الخارجية التي تلبي متطلبات حاجيتها ".³⁹

- و يعرفها "ميلز": " بانها إمكانية المنظمة على تحقيق الحد الأدنى من احتياجات كل الأطراف المرتبطة بها ،و التي تتعامل معها مثل المساهمين و العاملين وحتى المنافسين".⁴⁰

-ومنه نستنتج ان الفعالية التنظيمية هي نجاح المنظمة في تحقيق أهدافها المحددة بكفاءة ،والتأقلم مع تغيرات البيئة الخارجية والاستجابة لمتطلباتها .

2- أهمية الفعالية التنظيمية: تكتسب الفعالية التنظيمية أهمية كبيرة في نجاح و استمرارية المنظمة، إذ تمكنها من

تحقيق أهدافها بكفاءة و تحسين مستوى ادائها ،حيث ان الاهتمام بالفعالية التنظيمية يعد أساسيا لضمان تحقيق التميز و الاستدامة في نشاط المنظمة: ⁴¹

-وانظر الى: ⁴²

■ تحقيق الأهداف الكبرى : تمكن المنظمات من تحقيق اهداف لا يمكن تحقيقها فرديا .

■ البقاء و النمو : تضمن للمنظمات استمرارها بالسوق و تمكنها من التطور .

■ تستخدم مقياس أساسي لتقييم شامل لأداء المنظمة .

■ تحفز على الابتكار للعاملين و تحقق اداءهم و كفاءتهم .

³⁷ عبد الستار ،أ.د حورية تروزلت عمروني "الفعالية التنظيمية دراسة تحليلية لاهم مداخلها الأساسية في المنظمات " مخبر علم النفس و جودة الحياة ، جامعة ورقلة الجزائر ، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية و الاجتماعية ،12 (1) 2020 ، صفحة 548 .

³⁸ حمي عبد الستار ، أ.د حورية تروزلت عمروني ، مرجع سابق ، ص 548

³⁹ حاجي أبو بكر الصديق " الفعالية التنظيمية للإدارة الرياضية و انعكاساتها على أسلوب اتخاذ القرار لدى القائد الإداري " ، دراسة ميدانية لمديرية الشباب و الرياضة بالمسيلة ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم و تقنيات النشاطات البدنية والرياضية ، تخصص إدارة و تنظيم في الرياضة ، معهد علوم و تقنيات النشاطات البدنية و الرياضية قسم الإدارة و تسيير الرياضي ، 2015/2016 ، ص 5.

⁴⁰ رشيد بلال " القيادة الإدارية و تأثيرها على الفعالية التنظيمية في المؤسسة ، دراسة ميدانية بالمدرسة العليا للأساتذة طالب عبد الرحمان بالاغواط " ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تخصص تنظيم و عمل ، جامعة عمار ثلجي بالاغواط كلية العلوم الاجتماعية ، 2016/2017 ، ص 70 .

⁴¹ حدو نورة ، مرجع سابق ، ص 49

⁴² حمي عبد الستار ، أ د حورية تارزولت عمروني ، مرجع سابق ، ص 558

■ تساهم في فهم دور المنظمة في المجتمع و علاقتها معه .

■ تساهم في تخطيط الجيد و اتخاذ القرارات .

■ تمكن للمنظمة من تقييم منتجاتها و خدماتها التي تقدمها و تحسين جودتها .

■ تساعد في تطوير منتجات المنظمة و الاعتماد على اراء المستفيدين و المشاركين .

3- خصائص الفعالية التنظيمية: تعد الفعالية التنظيمية من أهم المفاهيم التي تسعى المنظمات الى تحقيق أهدافها بكفاءة و التكيف مع المتغيرات الداخلية و الخارجية من خلال حسن استغلال مواردها، كما تساهم على ضمان استقرار المؤسسة و الوصول لتحقيق الأداء بكفاءة. وهنا تبرز خصائص الفعالية التنظيمية :⁴³

■ الشمولية: تشمل جوانب عديدة منها اقتصادية، اجتماعية ...

■ الاستمرارية: هي مستمرة لفترة طويلة أي ليس نشاطا مؤقتا

■ التنوع: تفيد عدة أطراف مثل المساهمون، المجتمع، الافراد

■ التعقيد: لها علاقات معقدة ومتداخلة ليس من السهل فصلها.

■ النسبية: لا يمكن الحكم على فعالية المنظمة، لان مفهوم الفعالية يختلف باختلاف نشاط ونوع وموقع المنظمة.

-ومن خلال التعريفات المتداولة عن الفعالية التنظيمية استخلص (Herman&Renz) عدة خصائص نذكرها كالآتي:

■ تقاس الفعالية التنظيمية للمنظمة الواحدة بالمقارنة مع غيرها من المنظمات او مع ادائها السابق

■ يتم قياس الفعالية التنظيمية بالنظر الى عدة معايير مختلفة

■ القيادة الجيدة لها دور كبير في تحقيق الفعالية التنظيمية

■ تتأثر الفعالية التنظيمية بالبيئة الخارجية المحيطة مثل العوامل الاجتماعية ...

■ تعتمد الفعالية التنظيمية على اختيار أمثل الأنشطة لتحقيق أداء وكفاءة عالية

■ تقاس الفعالية التنظيمية على قدرة المنظمة للاستجابة للمتغيرات الطارئة والتكيف معها

■ تتنوع الفعالية التنظيمية حسب نوع ونشاط المنظمة.

■ تتأثر الفعالية التنظيمية بعلاقة المنظمة بالمنظمات الأخرى

المطلب الثاني : أبعاد و مؤشرات الفعالية التنظيمية

1-أبعاد الفعالية التنظيمية: نظرا لمفهوم الفعالية التنظيمية الواسع ،لايمكننا حصرها و قياسها بمنظور او معيار واحد

⁴³ مازري. منيرة "افر تكامل إدارة المعرفة و إدارة الجودة الشاملة على الفعالية التنظيمية-دراسة ميدانية في البنوك الجزائرية -" أطروحة لنيل متطلبات الدكتوراه ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية و علوم التسيير ، تخصص تسيير المنظمة ، جامعة بسكرة، 2017-2018، ص 180-181

- الفعالية العامة: هي مجموعة الآراء والاحكام التي تصدر من مختصين وخبراء ليس لهم علاقة بالمنظمة
- الإنتاجية: و يقصد بها حجم الإنتاج او الخدمات التي تقدمها المنظمة بحيث يتم قياسها على المستوى الفردي او الجماعي لكل جزء من أجزاء المنظمة ،او بين عدة منظمات تملك نفس النشاط .
- مقارنة الإنتاجية و التكاليف .
- الربحية: و تعني كمية الإيرادات التي تحققها المنظمة بعد حذف التكاليف.
- الجودة : ترتبط بالمنتجات او الخدمات التي يتم تقديمها للعملاء .
- حوادث العمل : تقاس بتكرارها و زمن الذي يستغرقه التعطيل و ماينتج عنه من خسائر مادية او بشرية .
- معدل النمو في المؤسسة : يتم قياسه بحجم العمالة و الطاقة الإنتاجية و حجم المبيعات و عدد الابتكارات .
- معدل التغيب : وهو مؤشر الغياب عن العمل دون مبررات .
- دوران العمل : و يقصد به عن عدد العمال الذين تخلو عن مناصبهم بارادتهم ، وهذا يدل على انعدام الاستقرار الوظيفي .
- الرضا الوظيفي : يقاس بارتفاع الروح المعنوية للعامل نتيجة التنظيم الملائم .
- التحفيز و الدافعية : تتمثل في استعداد العامل للمساهمة في تحقيق الأهداف الخاصة بالمنظمة .
- الروح المعنوية : وهي مدى تفهم العمال لمعايير المنظمة و مدى شعورهم بالانتماء .
- الرقابة : تعني السماح بضبط سلوكيات العمال نحو تحقيق اهداف المنظمة و تصحيح الانحرافات .
- التحقيق و التماسك و تقليل من الصراعات .
- المرونة و التكيف : وهي درجة استيعاب تغيرات التي تطرأ على البيئة او على الأهداف المسطرة سابقا .
- الاندماج و التوافق بين اهداف المؤسسة واهداف العاملين فيها .
- تمتع المنظمة بالشرعية و القبول من قبل المجتمع .
- التطابق في الأدوار و قواعد السلوك .
- المهارات العملية للمدراء .
- المهارات العملية لادارة التنظيم .
- التقييم الخارجي : وتعني وجهة نظر الأطراف الخارجية للمنظمة من مساهمين ، شركاء ، عملاء إلخ .

حدو نورة "بيئة العمل والفعالية التنظيمية دراسة ميدانية بالمؤسسة الاستشفائية لتصفية الدم بتيارت "مذكرة لنيل ⁴⁴ متطلبات شهادة ماستر ، جامعة ابن خلدون تيارت ، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية ، 2022-2023 ، ص57-61 .

- الاستقرار : و هي استعداد المنظمة المستمر لاعادة هيكلة هيكلها الوظيفي و مواجهة الطوارئ .
- مصاريف الإدارة .
- مدى مشاركة في اتخاذ القرارات من قبل أعضاء المنظمة .
- برامج التدريب و التطوير : وهو الجهد الذي تقوم به المنظمة لتطوير و تنمية عمالها .
- التركيز على الإنجاز : و يقصد بها الانجازات التي يسعى العمال لإنجازها و التي تزيد من تحفيزه .

2 - المؤشرات الداخلية و الخارجية :

- يمكننا قياس الفعالية التنظيمية من عدة مؤشرات التي تعتبر انعكاسا على كفاءة المؤسسة وقدرتها على تحقيق أهدافها المسطرة بنجاح، حيث يمكننا تقسيم هذه المؤشرات على قسمين مؤشرات داخلية ومؤشرات خارجية. وهي: ⁴⁵

- وانظر الى: ⁴⁶

أ- مؤشرات داخلية:

- تخطيط وتحديد الأهداف: يقصد به إمكانية المنظمة على وضع الاتجاه الذي تحقق به الأهداف المحددة.
- المهارات الاجتماعية للمدير: استطاعة المدير على قيادة العمال والجماعات بفعالية داخل المنظمة من خلال تحفيزهم وتكوين علاقات قائمة على ثقة والتعاون.
- مهارات العملية للمدير: وهي المهارات التي تساعد المدير على تنفيذ الخطط وأداء مهامه وتطبيق الأهداف الى نتائج فعلية داخل المنظمة.
- تحكم في سير الاحداث داخل المنظمة: ويعني تنظيم سلوك العاملين وتوزيع سلطة بينهم بدل عامل واحد.
- المشاركة في اتخاذ القرارات: مشاركة العاملين في اتخاذ قرار المنظمة يساهم في تحسين كفاءتها وفعاليتها.
- تدريب وتنمية قدرات الفرد: رفع أداء وتطوير قدرات العاملين من خلال البرامج التدريبية والتطويرية التي تقام داخل او خارج المنظمة بإشراف من المسيرين
- التأخر والغياب بين العاملين: يتم قياسه بعدد الساعات التي لم يقيم الموظف بالعمل فيها بسبب اعدار يقدمها او التمارض
- كفاءة استخدام الموارد المتاحة: تقاس عبر التكلفة منخفضة مقارنة بالعوائد والمخرجات
- الرضا الوظيفي: يعتبر مؤشرا أساسيا في تحديد مستوى فعالية الأداء للأفراد، ومنه قياس أداء المنظمة بشكل شامل

⁴⁵ حدو نورة ، مرجع سابق ، ص 60 - 61 .

⁴⁶ خالد.بوشارب ولوداني،عبد الوهاب.عقون"الفعالية التنظيمية :مؤشرات ونماذج النظرية المفسرة"،جامعة قالمية ،جامعة سكيكدة ،مجلة الراصد لدراسات العلوم الاجتماعية ،تاريخ النشر 2021/1/25،مجلد1 العدد1، ص 105-106

ب- مؤشرات الخارجية:

- انتاج السلع والخدمات: إمكانية المنظمة على توفير منتجات وخدمات التي تلبي حاجات المجتمع وزيادة طلب عليها يدل على نجاحها.
- الجودة: تقاس فعالية وكفاءة المنظمة بنسبة ارتفاع مستوى جودة مخرجاتها من قرارات، او منتجات سواء كانت سلعا او خدمات.
- تحقيق الأرباح: تقوم المنظمة بالنمو والتطور عبر تحقيق عوائد وأرباح اقتصادية، وبدون وجود ارباح يصعب على المنظمة الاستمرار في نشاطها.
- تحقيق اهداف جديدة: السعي نحو تحقيق اهداف جديدة تخدم مصلحة المنظمة والمجتمع.
- التأهب للإنجاز: يعني ان تقوم المنظمة بإنجاز مهامها الخاصة والروتينية بأقل وأسرع وقت.
- المسؤولية الاجتماعية: وتعني الجهود التي تبذلها المنظمة في حل المشكلات الاجتماعية.
- البقاء: ويقصد به استمرارية المنظمة لفترة طويلة تدل على منتجاتها تلبي احتياجات المجتمع.
- القدرة على التكيف والتأقلم: وهي قدرة المنظمة على تعامل مع ظروف داخلية وخارجية ومواجهة التطورات المحاطة بها لتضمن استمرارها.
- التطور: هو قيام المنظمة بتطوير منتجاتها وخدماتها، ادخال تقنيات وبرامج متطورة لمساعدتها في الإنتاج والعمل، أي مواكبة التطورات التكنولوجية.

المطلب الثالث: مداخل الفعالية التنظيمية

تعد من المفاهيم الأساسية التي تساعد على تفسير كيفية تقييم أداء المنظمة ونجاحها في بلوغ أهدافها وتنوع المداخل باختلاف النظرة التي ترى بها المنظمة، وهنا تبرز أهمية دراسة هذه المداخل المتعددة لفهم مختلف الطرق التي يمكن من خلالها قياس وتحقيق الفعالية: ⁴⁷

أ- المداخل التقليدية

1- **مدخل الأهداف:** يعد هذا المدخل من أكثر مداخل شيوعا حيث يهتم في عملية التقييم على درجة تحقيق الأهداف دون الاهتمام بالوسائل المستخدمة، حيث يفترض المدخل ان لكل منظمة اهداف واضحة وقابلة للقياس وبالتالي فإنه يركز على الأهداف التي تحاول المنظمة تحقيقها. بالمختصر فان الفعالية التنظيمية تقاس بمدى نجاح المنظمة في تحقيق أهدافها المسطرة.

- نموذج مدخل الأهداف:

- مدى مساهمة المنظمة في خدمة المجتمع وتأثير أنشطتها عليه.
- قدرتها على تلبية حاجات المجتمع.
- مدى التزامها بتوجيهات واهداف الادارة العليا.
- تحقيق الأهداف الرسمية والاستراتيجية المحددة مسبقا.
- قدرتها على تحقيق الأهداف الطارئة التي تكون في حالات الاستثنائية والطارئة حتى تضمن استمرارها.

- فوائد المدخل:

- يستخدم بكثرة في المنظمات الاعمال.
- سهولة تطبيقه لان الأهداف قابلة للقياس.
- يعتمد قياسها على مؤشرات واضحة مثل الربح، حصة السوق إلخ.
- يتيح تقييما موضوعيا ودقيقا.

- انتقادات المدخل:

- صعوبة تحديد أي نوع من الأهداف يعتمد عليه في القياس.
- تعدد الأهداف وتنوعها وتعارضها أحيانا مما يصعب عملية القياس بمؤشر واحد.
- وجود اهداف لا يمكن قياسها كميا خاصة في المنظمات الغير ربحية.
- قيام باتفاق واضح حول الأهداف ومعايير قياسها.

⁴⁷ حمي عبد الستار ، أ.د حورية تارزولت عمروني ، مرجع سابق ، ص 549 ، 550 ، 551 ، 552 ، 553 ، 554 ، 555 .

- تعارض البعد الزمني في تحديد الأهداف ما إذ يركز على الأهداف الطويلة ام القصيرة المدى.

2-مدخل موارد النظام: يعتمد هذا المدخل على درجة تفاعل المنظمة مع بيئتها للحصول على الموارد وقدرتها على استغلال الفرص المتوفرة اثناء عملية الاقتناء الموارد

-نموذج مدخل الموارد:

- يعتمد على العلاقة بين المكونات المنظمة داخليا وخارجيا.
- قدرة المنظمة في الحصول على الموارد التي تحتاجها في أداء مهامها.
- قدرة المنظمة على التكيف مع التغيرات الداخلية والخارجية.
- كفاءة عملية الإنتاج
- قدرة المنظمة على إدارة الصراعات والإبقاء على التوافق والتناسق الداخلي
- قدرة المنظمة على التحسين المستمر في الاجراءات والأنظمة وطرق الإنتاج والعمل
- قدرة المنظمة على بناء مبادئ وسياسة عمل واضحة والحرص على المراجعة والرقابة المستمرة
- تعزيز الروح المعنوية وخلق فريق عمل ملتزم ومتحفز.

- فوائد المدخل:

- يستخدم عندما يصعب قياس الفعالية باستخدام المخرجات او العمليات الداخلية.
- مناسب للمنظمات الغير ربحية.
- يقيس الفعالية من خلال القدرة على الحصول على الموارد او جذب أعضاء جدد.

- انتقادات المدخل:

- لا يركز المدخل على اهداف واضحة بل يركز على وسائل المستخدمة
- يعتمد على المعيار البقاء وهو معيار صعب القياس
- يناسب المنظمات الغير ربحية مما يصعب تطبيقه على باقي المنظمات
- يركز على المنتجات ويهمل المخرجات ويهمل كيفية استخدام المدخلات بعد الحصول عليها.

3-العمليات الداخلية: يركز المدخل على الاليات الداخلية للمنظمة، بحيث يربط الفعالية بمدى امتلاك المنظمة لعمليات الداخلية مرنة ومنسجمة وذات كفاءة تجمع الجوانب الفنية والبشرية مما يضمن إنتاجية عالية وتكامل بين

- نموذج مدخل العمليات الداخلية:

- يركز هذا النموذج على سلامة وكفاءة العمليات الداخلية.
- يقلل من التوتر والضغط في بيئة العمل.
- يسعى الى التكامل بين الأهداف الشخصية للأفراد وأهداف المنظمة.
- يساهم في تسهيل عملية الاتصال وتدفق المعلومات عموديا وافقيا.

- فوائد المدخل:

- يدعو الى منظور موحد ومتكامل للفعالية
- يساعد في فهم الفعالية بشكل كامل داخل المنظمة ويقدم رؤية جديدة لدراسة الفعالية التنظيمية
- يساعد في تحسين الأداء من خلال تحليل نقاط قوة و ضعف مختلف الوحدات .
- يسمح بتقييم كفاءة كل قسم مقارنة بالأقسام الأخرى

- انتقادات المدخل :

- صعوبة مراقبة و متابعة جميع إجراءات المنظمة الداخلية .
- التركيز الكبير على الوسائل و اهمال النتائج .
- تكلفة عالية في جمع بيانات العمليات الداخلية .
- عدم دقة البيانات في بعض الحالات الخاصة .

ب- المداخل الحديثة :

1 -مدخل المنتفعين : يرى هذا المدخل ان المنظمة تكون فعالة عند قدرتها على تلبية حاجات و توقعات أصحاب المصالح الذين يأترون على بقائها و استمرارها و هم :

- الموردین : هدفهم تمكين المنظمة من دفع قيمة السلع التي تحصلت عليها
- المستهلكين : هدفهم الحصول على منتجات ذات جودة عالية تلبي احتياجاتهم و تتناسب مع قدرتهم الشرائية .
- العمال : هدفهم الحصول على اجر محفز مقابل جهودهم في العمل و توفير بيئة عمل محفزة لهم
- الملاك : هدفهم تحقيق اعلى عائد من الاستثمار
- المديرين : هدفهم السعي وراء سلطة و امتيازات اكبر
- الدولة : هدفها التزام بالتشريعات و القوانين التي تنظم العمل

- المجتمع : هدفهم المساهمة في المنظمة في التنمية الاقتصادية و الاجتماعية و الرفع من الدخل الوطني و بالتالي الرفع من رفاهية المجتمع .

- نموذج المدخل :

- النموذج النسبي : يعتمد على منح جميع أصحاب المصالح نفس القدر من الأهمية و الأولوية
- نموذج القوة : تركيز على إرضاء الطرف الأكثر تأثيرا على بقاء المنظمة و الاستمرارية أولا حتى لو كان على حساب اطراف أخرى

- نموذج العدالة الاجتماعية : يتهم بإرضاء الطرف الأقل رضا أولا لتقليل الشكاوى
- النموذج التطويري : يرى ان أهمية اصحاب المصالح تتغير حسب مراحل تطور المنظمة بالتالي تتغير الأولويات
- فوائد المدخل :

- يتميز بالنظرة الشاملة للفعالية التنظيمية
- يدمج مفهوم المسؤولية الاجتماعية و دور المنظمة في الفعالية التنظيمية
- يعتمد على عدة معايير من مدخلات و مخرجات و عمليات
- يبرز ان لا يمكن قياس الفعالية التنظيمية استنادا على معيار واحد
- يوازن بين مصالح مختلف الأطراف و يقدم لهم نفس الأهمية
- انتقادات المدخل :
- صعوبة توافق الاهداف الفردية مع الاهداف الرسمية للمنظمة
- التركيز المبالغ على اشباع حاجيات الافراد و أهدافهم قد يؤدي الى اهمال اهداف المنظمة
- عدم مواكبة المدخل للتحويلات الحديثة مثل العولمة

2-مدخل القيم المتنافسة : هو احد المداخل الحديثة لقياس الفعالية يقوم على فكرة ان الفعالية لا يمكن تحديثها بمعيار واحد بسبب وجود تنافس و اختلاف بين القيم و الأهداف داخل المنظمة حيث يعتمد هذا المدخل على ثلاث ابعاد رئيسية وهي :

أ-البعد الأول : يعكس درجة المرونة و التكيف و الرقابة المطبقة

ب-البعد الثاني : التركيز الداخلي او الخارجي

ت-البعد الثالث : العلاقة بين المدخلات و المخرجات

- نموذج المدخل :

- نموذج العلاقات الإنسانية : ينظر الى هذا النموذج من خلال التركيز على الروح المعنوية للأفراد وتنمية الموارد البشرية ،حيث تعد الروح المعنوية انعكاسا لدرجة انتماء الموظفين و اخلاصهم في أداء مهامهم، و تتأثر بدرجة تلبية المنظمة لاحتياجاتهم المادية و المعنوية . اما تنمية الموارد البشرية تتمثل في تطوير قدرات و مهارات العاملين من خلال التدريب المستمر مما يساعدهم على أداء مهامهم بكفاءة عالية .
- نموذج النظم المفتوحة : ينظر الى هذا النموذج من خلال التركيز على درجة مرونة المنظمة و قدرتها في الحصول على موارد حيث تعني المرونة قدرة المنظمة على تكيف مع التغيرات في انظمتها الداخلية اما تحصيل الموارد فيقصد به قدرة المنظمة على جذب الدعم الخارجي و زيادة مواردها و هذا ما يسهم في نمو الأداء التنظيمي .
- نموذج الأهداف الراشدة : ينظر للفعالية التنظيمية من خلال التركيز على وضع خطط و اهداف كوسيلة ،و تحقيق الكفاءة و الإنتاجية كغاية . حيث يتطلب ان تكون اهداف المنظمة واضحة و محددة و مفهومة لجميع العاملين و العملاء مما يضمن توجيه مثالي للجهود . اما الكفاءة و الإنتاجية فتتمثل في حجم العمل المنجز و العلاقة بين المنتجات و المدخلات أي تحقيق افضل النتائج باقل الموارد .
- نموذج العمليات الداخلية : ينظر هذا النموذج الى الفعالية التنظيمية من خلال توفر المعلومات التي تساهم في الاستقرار داخل المنظمة ،حيث تعني المعلومات سهولة تدفق الاتصال بيمين مختلف المستويات و يعني الاستقرار الى انتظام، و سلامة ،و استمرارية العمليات داخل المنظمة .

- انتقادات المدخل :

- صعوبة تحديد الأهداف بدقة و قياسها .
- الاعتماد بشكل كبير على الوسائل لتحقيق الهدف بدل من التحقيق الهذاف نفسه .
- التركيز على اراء الشخص الذي يقيم في تقييم الفعالية حسب رغباته و احتياجاته .
- انعكاس قيم و افكار المقيمين في التقييم اكثر من الفعالية التنظيمية للمنظمة .

- فوائد المدخل :

- يساعد المديرين يفضلون القيم و إعطاء أهمية اكبر لها .
- بين هذا المدخل القيم الأربعة تكون مترابطة مع بعض في نفس الوقت لكن ليست من نفس درجة الأهمية .
- اكد ان معايير الفعالية تركز على قيم الإدارة نفسها .

المطلب الرابع: متطلبات زيادة الفعالية التنظيمية واهم التحديات التي تواجهها

1- متطلبات الفعالية التنظيمية:

- تعد الفعالية التنظيمية عنصراً أساسياً لنجاح المنظمات اذ تعكس قدرتها على تحقيق أهدافها بكفاءة و التكيف مع التغيرات و يتطلب تحقيقها توفر مجموعة من العوامل منها :⁴⁸

- اللامركزية والتفويض: يعني منح الموظفين حرية المشاركة في اتخاذ القرارات و تحمل المسؤولية ،بحيث هذا يشجع الموظفين على الشعور بالانتماء للمنظمة و يشبع من حاجياتهم الاجتماعية و المعنوية .
- توسيع العمل: منح الموظفين إمكانية توسيع أعمالهم والتنوع فيها وهذا يعزز المسؤولية لديهم
- تقييم الأداء: تمكين الموظفين من تحديد أهدافهم الخاصة وتقييم اداءهم ذاتيا بدلا من المراقبة التقليدية وهذا ما يساهم في اشباع حاجة تحقيق الذات لديهم
- الإدارة بالاستشارة والمشاركة: السماح للموظفين بالمشاركة في عملية اتخاذ القرار واعطائهم حرية لإبداء آرائهم وهذا ما يساهم في رفع دجة شعورهم بالانتماء للمنظمة والسعي نحو تحقيق اهداف المنظمة
- زيادة فعالية الاتصال: تساهم في تسهيل مسار تدفق المعلومات والبيانات داخل المنظمة وباستخدام قنوات عديدة وعقد اجتماعات دورية لتوضيح الأمور المبهمة والمعقدة وكذلك الاهتمام بآراء الموظفين ومقترحاتهم

1- تحديات الفعالية التنظيمية:

- رغم ان الفعالية التنظيمية مؤشر جوهري يعكس قدرة المنظمة على استغلال مواردها لتحقيق أهدافها الاستراتيجية ، ومع السعي المستمر للمنظمات لتعزيز ميزتها التنافسية ظهرت مجموعة من المتغيرات و العقبات التي تعيق هذه المنظمات لبلوغ الكفاءة المثلى نذكر منها :⁴⁹

-وانظر الى:⁵⁰

- عدم وجود اتفاق واضح لأساليب قياس الفعالية التنظيمية لان كل طرف من اطراف المنظمة له تعريف مختلف عن الفعالية .
- اختلاف الأهداف : اختلاف التقييم بسبب ما كانت الفعالية تقاس بالأهداف الرسمية المعلنة ام الأهداف الغير رسمية .
- صعوبة التأكد من دقة المقاييس لوجود مؤشرات قياس غير ثابتة او موثوقة .
- عدم ملائمة المقاييس لكل المنظمات بسبب تنوع أنشطة المنظمات ،واحجامها.
- صعوبة قياس الجوانب السلوكية والبيئية ،لكونها ذات حكم ذاتي غير موضوعي ، وهذا يؤدي الى اختلاف النتائج.

مازري.منيرة ،مرجع سابق، ص197-198 ⁴⁸

حمي .عبد الستار ،أ.د.حورية ترزولت عمروني ، مرجع سابق ، ص 557 ⁴⁹

خالد بوشارب بولوداني ، عبد الوهاب عقون ، مرجع سابق ص 107 - 108 . ⁵⁰

- شخصية المدير : يرتبط بذات المدير مثل تردده في اتخاذ القرار و الخوف من الفشل و تجربة الجديد و نقص الخبرة او المعرفة و انعدام الثقة بالنفس .
- نمط الإدارة التسلطي و المركزي و كذلك سوء التنظيم و غياب التخطيط .
- المعوقات الاجتماعية المرتبطة بالسلوكيات و قيم أجزاء المنظمة مثل : قلة الانضباط ، الفساد الأخلاقي ، سوء استخدام الوقت .
- التأخر في العمل نتيجة نقص التحفيز او القيام بالأعمال الخاطئة بسبب نقص الكفاءة، او غياب تدفق المعلومات.
- بذل المجهود كبير عن طريق استخدام طرق طويلة او معقدة لأداء المهام او تكرارها.

المبحث الثالث: دراسات السابقة والتعليق عليها

- تعتبر الدراسات السابقة من اهم الخطوات المنهجية الأساسية التي يعتمد عليها الباحث العلمي في توجيه مسار بحثه، إذ يستوجب على الباحث في أي دراسة الاطلاع الى الدراسات السابقة التي تناولت نفس الموضوع، بحيث تساعد على التعرف بمختلف الجوانب المتعلقة بموضوع الدراسة.
- كما تساهم في إبراز الإشكالية، وصياغة الفرضيات، واختيار المنهج والأدوات الإحصائية والتحليلية المناسبة للدراسة، ومن هذا المنطلق سوف نحاول عرض اهم الدراسات السابقة المرتبطة بمتغيرات الدراسة وعرض اهم النتائج التي نتوصل اليها.

المطلب الأول: الدراسات باللغة العربية

1) دراسة شعباني سفيان بعنوان " التحول الرقمي وزيادة فعالية الاتصال في المؤسسة "

قدمت هذه الدراسة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في تخصص علم اجتماع الاتصال سنة 2025/2024 وهي دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز -ورقلة-⁵¹.

تضمنت إشكالية مفادها: هل يساهم التحول الرقمي في زيادة فعالية الاتصال في مؤسسة سونلغاز بورقلة؟ ويندرج منها أسئلة فرعية:

- هل يساهم التحول الرقمي في تفعيل الاتصال النازل في مؤسسة سونلغاز بورقلة؟
 - هل يساهم التحول الرقمي في تفعيل الاتصال الصاعد في مؤسسة سونلغاز بورقلة؟
 - هل يساهم التحول الرقمي في تفعيل الاتصال الافقي في مؤسسة سونلغاز بورقلة؟
- اعتمد الباحث على المنهج الوصفي وتم استخدام أداة الدراسة في استمارة تم توزيعها على عينة مكونة من 30 موظف.

أظهرت النتائج كالتالي:

- ساهم التحول الرقمي في تسهيل نقل المعلومات بسرعة ودقة.
- يعزز التحول الرقمي المرونة في استخدامها مما يسهل عملية التواصل بين مختلف افراد المنظمة.
- يساعد في زيادة التفاعل والمشاركة بين افراد المؤسسة.

⁵¹ شعباني يوسف " التحول الرقمي و زيادة فعالية الاتصال في المؤسسة " ، دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز ورقلة ، مذكرة لنيل شهادة ماستر ، تخصص علم الاجتماع ، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة ، سنة 2025/2024 .

(2) دراسة كلاخي مروة، لبواي مليكة بعنوان " تأثير وسائل التواصل الاجتماعي على الفعالية التنظيمية "

قدمت هذه الدراسة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في إدارة اعمال سنة 2024/2023 وهي دراسة حالة لدى الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال غير الاجراء بولاية غرداية⁵²

-تتضمن الدراسة إشكالية مفادها: ما هو أثر وسائل التواصل الاجتماعي على الفعالية التنظيمية لدى CASNOS؟

ويندرج منها أسئلة فرعية:

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

-ما هو انعكاس تأثير وسائل التواصل الاجتماعي على الفعالية التنظيمية لدى CASNOS؟

-حيث اعتمدت الباحثين على المنهج الوصفي التحليلي وتم استخدام أدوات البحث العلمي المتمثلة في استخدام استبيان وطبقت الدراسة على عينة مكونة من 45 موظف.

وقد تم التوصل في الأخير الى النتائج التالية:

-اتجاهات إيجابية مرتفعة نحو دور وسائل التواصل الاجتماعي.

-المساهمة في استخدام الفعال لهذه الوسائل في تحقيق اهداف الصندوق.

(3) دراسة لخضر رضواني بعنوان " دور استراتيجيات التنظيم في تحقيق الفعالية التنظيمية "

قدمت لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في علم الاجتماع سنة 2024/2023 وهي دراسة ميدانية على عمال المديرية العملية لاتصالات الجزائر بالوادي.⁵³

تضمنت إشكالية مفادها: كيف تساهم استراتيجيات التنظيم في تحقيق الفعالية التنظيمية؟

اعتمد الباحث على المنهج الوصفي وتم استخدام أداة الدراسة الاستمارة تم توزيعها على عينة مكونة من 31 عامل.

توصل من خلال الدراسة الى نتائج:

- اندماج العامل مع التنظيم الرسمي أثر في بناء منظمة متعلمة وتحسيد التنظيم المتعلم.

-ساهم التعلم التنظيمي والتغيير التنظيمي في تحقيق الفعالية.

⁵² كلاخي مروة ، لبواي مليكة " تأثير وسائل التواصل الاجتماعي على الفعالية التنظيمية " مذكرة ماستر تخصص إدارة اعمال ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة غرداية ، سنة 2024/2023 .

⁵³ لخضر رضواني ، " دور استراتيجيات التنظيم في تحقيق الفعالية التنظيمية " ، مذكرة ماستر تخصص علم الاجتماع و تنظيم و عمل ، كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية ، جامعة الوادي ، سنة 2024 .

(4) دراسة بلول احمد بعنوان " الفعالية التنظيمية للجامعة الجزائرية في ظل نظام L.M.D "

دراسة ميدانية استهدفت عينة من أساتذة جامعة الجلفة كنموذج، تخصص إدارة اعمال، جامعة الجزائر 2 أبو القاسم سعد الله سنة 2022. 54

اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي اما أداة الدراسة تم استخدام استبيان تم بناءه من ابعاد كامرون لقياس الفعالية وعينة مكونة من 60 أستاذ.

توصلت الدراسة الى نتائج الآتية:

- مستوى الفعالية في جامعة الجلفة متوسط.
- تكثيف فترات دراسة لأعضاء هيئة التدريس.
- إعادة النظر الى هذا النظام لضمان رفع مستوى الفعالية.

(5) دراسة حي كاهنة بعنوان " تأثير الاتصال التنظيمي على الفعالية التنظيمية "

قدمت لاستكمال لنيل شهادة ماستر تخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل سنة 2021/2022 وهي دراسة ميدانية في كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية - جامعة البويرة - 55 .

وانطلق إشكالية مفادها: كيف يساهم الاتصال التنظيمي على تحقيق الفعالية التنظيمية في هذه المؤسسة؟

اعتمدت الباحثة على المنهج الكمي من خلال أداة الاستبيان التي تم توزيعها على عينة مكونة من 60 موظف وجاءت نتائج الدراسة كالتالي:

- وجود علاقة بين التواصل بين الموظفين خارج الإطار الرسمي ورضا الموظفين عن العلاقات التي تتم بينهم.
- وجود وسائل اتصال أخرى لها دور فعال في إيصال المعلومات في هذه المنظمة.
- اهتمام الإدارة بالموظفين تعزز من شعورهم بفعالية داخل المنظمة.

⁵⁴ بلول احمد " الفعالية التنظيمية للجامعة الجزائرية في ظل نظام L.M.D"، مجلة أفكار و افاق ، المجلد 10 ، العدد 1 ، 2022

⁵⁵ حي كاهنة ، " تأثير الاتصال التنظيمي على الفعالية التنظيمية " مذكرة ماستر تخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل ، كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية ، جامعة البويرة ، سنة 2021/2022 .

6) دراسة إياد زياد عدوان بعنوان " دور شبكات التواصل الاجتماعي في عملية توليد المعرفة وأثرها على الابداع الوظيفي في مؤسسات التعليم العالي بقطاع غزة "

قدمت لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماجستير أكاديمي في كلية التجارة سنة 2018 الجامعة الإسلامية غزة.⁵⁶
انطلق إشكالية مفادها: ما هو دور شبكات التواصل الاجتماعي في توليد المعرفة وأثر ذلك في الابداع الوظيفي؟
اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي بالاستناد الى نموذج SECL وتم استخدام أداة الدراسة الاستبيان، وتم توزيعه على المجتمع مكون من 1531 عامل وعينة عشوائية طبقية 310.
تم الوصول الى نتائج لخصت كالآتي:

-فيسبوك الأكثر استخداما 82,3 % ثم واتساب ثم يوتيوب.

-وجود علاقة وتأثير إيجابي بين استخدام الشبكات الاجتماعية في توليد المعرفة والابداع الوظيفي.

-ضرورة تطوير شبكات اجتماعية عبارة عن منصة لنشر ومشاركة معارف والخبرات الإدارية والأكاديمية.

7) دراسة أويش سفيان بعنوان " أثر تدريب العاملين على الفعالية التنظيمية " ⁵⁷

دراسة حالة مؤسسة سونلغاز -غرداية-، تخصص إدارة اعمال استراتيجية، جامعة غرداية سنة 2017.
اعتمد الباحث على المنهج الوصفي وتم استخدام أداة الدراسة الاستبيان لجمع البيانات تم توزيعه على عينة مكونة من 37 موظف.

أظهرت الدراسة نتائج التالية:

-تبين ان الكفاءة ومهارة الفرد تحقق الفعالية في المنظمة.

-وجود تأثير كبير لتدريب العاملين وابعاده على الفعالية التنظيمية.

-الاهتمام بمخرجات نظام التدريب يحسن الفعالية التنظيمية.

⁵⁶ إياد زياد عدوان ، " دور شبكات التواصل الاجتماعي في عملية توليد المعرفة و اثرها على الابداع الوظيفي في مؤسسات التعليم العالي الفلسطيني في غزة " رسالة لنيل شهادة ماجستير ، كلية التجارة جامعة الإسلامية ، 2018

⁵⁷ أويش سفيان " أثر تدريب العاملين على الفعالية التنظيمية " ، مذكرة ماستر تخصص إدارة اعمال الاستراتيجية ، كلية العلوم الاقتصادية و تجارية و علوم التسيير ، جامعة غرداية ، سنة 2017 .

(8) دراسة عبد الحكيم بن عبد الله بن راشد الصوافي بعنوان " استخدام وسائل التواصل الاجتماعي لدى طلبة الحلقة الثانية من التعليم الأساسي في محافظة شمال الشرقية بعمان "

قدمت لاستكمال الحصول على درجة ماجستير في التربية تخصص إرشاد النفسي - جامعة نزوى - سنة 2016.

58

تضمنت إشكالية مفادها: ما لعلاقة بين استخدام وسائل التواصل الاجتماعي ومتغيرات (النوع الاجتماعي، الصف الدراسي، المستوى التحصيلي) لدى طلبة الحلقة الثانية في ولاية المضبي بمحافظه الشرقية شمال؟

اعتمد الباحث على المنهج الوصفي الارتباطي وتم استخدام أداة الدراسة الاستبيان، تمثلت في عينة الدراسة في 300 طالب وطالبة.

وتم التوصل الى نتائج التالية:

- توعية الطلبة بأهمية وسائل التواصل الاجتماعي وتوضيح جوانبها إيجابية وسلبية.

- إقامة اعمال لأولياء الأمور عن هذه الوسائل.

⁵⁸ عبد الحكيم بن عبد الله بن راشد الصوافي " استخدام وسائل التواصل الاجتماعي لدى طلبة الحلقة الثانية من التعليم الأساسي في محافظة شمال الشرقية بسلطنة عمان و علاقته ببعض المتغيرات " ، مذكرة ماجستير في التربية ، تخصص ارشاد نفسي ، كلية العلوم و الاداب ، جامعة النزوى ، سنة 2014/2015 .

1) Al Randi, Jalagat, Bashayreh " Influence of Social Media Usage and Work performance on Organizationl Performance The Case of A Broadband Company in Oman "2022.

انطلق إشكالية مفادها: فحص تأثير استخدام وسائل التواصل الاجتماعي على أداء العمل والأداء التنظيمي⁵⁹
اعتمد الباحث على المنهج الكمي باستخدام الانحدار و الارتباط في برنامج SPSS اما أداة الدراسة استبيان تم توزيعه على مجتمع يتكون من 146 موظف عينة القصدية .

توصلت النتائج الى :

- ان استخدام وسائل الاتصال الاجتماعي تؤثر بشكل كبير على أداء العمل .

- تساهم وسائل التواصل الاجتماعي في تحسين التكيف السريع مع التغيرات و خفض التكاليف .

2) -Ardam Dodokh, Mohammad Atwah Al-Maaitah"

**Impact of Social Media Usage on Organizational Performance
in the Jordanian Dead Sea Cosmetic Sector "2019**

انطلق إشكالية مفادها : ما اختبار اثر استخدام وسائل التواصل الاجتماعية لأغراض التسويق خدمات وعلاقات العملاء و إمكانية الوصول للمعلومات على الأداء التنظيمي ؟⁶⁰.

اعتمد الباحث على المنهج المقاربة الكمية و استخدام أداة جمع البيانات الاستبيان تم توزيعه على عينة مكونة من 23 منظمة و 169 مديرا .

تم توصل الى نتائج التالية :

- تأثير إيجابي قوي على تكيف مع متغيرات السوق و الابتكار في استخدام وسائل التواصل الاجتماعي لتسويق .

- وجود اختلافات حسب كل نوع منظمة و حجمها و عمرها .

3-Grace shalini A/P Radhakrishnan , Adbul Basit , Zubair Hassan

⁵⁹ Al Randi, S.I., Jalagat, R.C., & Bashayreh, A. (2022). Influence of Social Media Usage and [9] Work Performance on Organizational Performance: The Case of A Broadband Company in Oman . Availableat:

<https://pdfs.semanticscholar.org/a330/1254cb33c3f28ba57b971dbeeb0fb5blel32>

⁶⁰ Dodokh, A., & Al-Maaitah, M.A. [2019]. Impact of Social Media Usage on Organizational [10] performance in the Jordanian Dead Sea Cosmetic Sector .European Journal of Business and Management .Availableat:

<https://www.iiste.org/Journals/index.php/EJBM/article/download/46076/47577>

" The Impact of Social Media Usage on Employee and Organization Performance: A Study on Social Media Tools Used by an IT Multinational in Malaysia" 2018.

تضمنت إشكالية مفادها : تقييم تأثير تبادل المعرفة والاتصال وصنع القرار عبر الوسائل التواصل الاجتماعي على أداء الموظفين و الأداء التنظيمي⁶¹

اعتمد الباحث على المنهج الكمي تفسيري تم استخدام أداة الدراسة استبيان تم توزيعه على عينة تشمل 230 موظف في مركز الاتصال .

توصلت الدراسة الى نتائج تالية :

–اتخاذ القرار له اثر إيجابي قوي على أداء الموظفين و الأداء التنظيمي .

⁶¹ Radhakrishnan, G. S., Basit, A., & Hassan, Z. (2018). The Impact of Social Media Usage on [11] Employee and Organization Performance: A Study on Social Media Tools Used by an IT Multinational in Malaysia. Journal of Marketing and Consumer Behaviour in Emerging

المطلب الثالث : تعليق الدراسات السابقة و دراستنا الحالية

أولاً: ملخص الدراسة الحالية و الدراسات السابقة

في هذا المطلب سوف نعرض الدراسات السابقة و نلخصها في جدول ثم نقارنها مع دراستنا الحالية ، بعد محاولة تلخيص الفروقات بين الدراسات السابقة التي ذكرناها سابقا و الدراسة الحالية . كل دراسة بشكل منفصل موضحة في جدول التالي :

الجدول رقم 01:

العنوان	الس نة	المجتمع	العينة	منهج الدراسة	أداة الدراسة	البرنامج ج التحل يلي	النتائج
تأثير وسائل التواصل الالكتروني على الفعالية التنظيمية للمؤسسة	20 26	موظفين مؤسسة القلم امرو	34 موظف	منهج وصفي تحليلي	الاستبيان الالكتروني	SP SS	وجود اتداه إيجابي قوي نحو استخدام هذه الوسائل بحيث ساهم في تحسين سرعة تبادل المعلومات داخل المؤسسة امرو
التحول الرقمي و زيادة فعالية الاتصال في المؤسسة	20 25	موظفين مؤسسة سونلغاز بورقلة	30 موظف	المنهج الوصفي	استبيان+ مقابلة	SP SS	ساهم التحول الرقمي في تسهيل نقل المعلومات بسرعة ودقة و عزز المرونة في استخدامها مما سهل عملية التواصل بين مختلف منظمات

يساهم التعلم التنظيمي و التغيير التنظيمي في تحقيق الفعالية و تبينت نتائج ان اندماج العامل في التنظيم الرسمي اثر في بناء منظمة متعلمة	SP SS	استبيان	المنهج الوصفي	31 عامل	عمال مديرية العملية لاتصالات الجزائر ولاية الوادي	20 24	دور استراتيجيات التنظيم في تحقيق الفعالية التنظيمية
موظفي الصندوق لديهم تصور إيجابي كبير وتقييم مرتفع لدور استخدام وسائل التواصل الاجتماعي لان توظيف هذه الوسائل يلي توقعات زبائن والموظفين	SP SS	استبيان	المنهج الوصفي التحليلي	45 موظف	عمال الصندوق الوطني للعمال غير الاجراء	20 24	تأثير وسائل التواصل الاجتماعي على الفعالية التنظيمية
بينت النتائج ان مستوى الفعالية في جامعة الجلفة متوسط وضرورية تكثيف فترات دراسة لأعضاء هيئة التدريس	SP SS	استبيان	المنهج الوصفي التحليلي	60 أستاذ	أساتذة جامعة الجلفة	20 22	الفعالية التنظيمية للجامعة الجزائرية في ظل نظام L.M.D

تساهم وسائل التواصل الاجتماعي في تحسين التكيف السريع و الوصول لسوق و خفض التكاليف و تؤثر إيجابيا على أداء العمل	SP SS	استبيان	المنهج الكمي	146 موظف	موظفين شركة انترنت في سلطنة عمان	20 22	" Influence of Social Media Usage and Work performance on Organizationl Performance The Case of A Broadband Company in Oman " .
وجود علاقة بين التواصل الموظفين من خارج الاطار الرسمي و رضا الموظفين عن علاقات التي تحدث بينهم و اهتمام الإدارة بالموظفين يعزز من شعورهم بفعالية داخل المنظمة .	SP SS	استبيان	المنهج الكمي	60 موظف	موظفين كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية جامعة البويرة	20 21	تأثير الاتصال التنظيمي على الفعالية التنظيمية

تأثير إيجابي كبير على التكيف السريع ولابتكار ووجود اختلافات في شركات حسب نوع وشكل	SE M/ Sm art PL S	استبيان	المنهج الكمي	169 مديرا	مجموعة من منظمات في قطاع مستحضرات التجميل الأردني	20 19	Impact of Social Media Usage on Organizational Performance in the Jordanian Dead Sea Cosmetic Sector
تم التوصل الى ضرورة تطوير الشبكات الاجتماعية حيث بينت الدراسة وجود تأثير إيجابي بين استخدام الشبكات الاجتماعية في توليد المعرفة و الابداع الوظيفي	SP SS	استبيان	منهج وصفي تحليلي	1531 عامل	عمال مؤسسات التعليم العالي بقطاع غزة	20 18	دور شبكات التواصل الاجتماعي في عملية توليد المعرفة و اثرها على الابداع الوظيفي في مؤسسات التعليم العالي بقطاع غزة

صنع القرار له اثر إيجابي معنوي على أداء الموظفين و الأداء التنظيمي	SP SS و A M OS SE/ M	استبيان	منهج كمي تفسيري	230 موظف	شركة تكنولوجيا معلومات متعددة الجنسيات ماليزيا	20 18	The Impact of Social Media Usage on Employeeand Organization Performance: A Study.on Social Media Tools Used by an IT Multinational in Malaysia"
تبين ان الكفاءة ومهارة الفرد تحقق الفعالية في المنظمة و الاهتمام بمخرجات النظام التدريب يحسن الفعالية التنظيمية	SP SS	استبيان	منهج الوصفي	37 موظف	موظفين مؤسسة سونلغاز ولاية غرداية	20 17	اثر تدريب العاملين على الفعالية التنظيمية
ضرورة توعية الطلبة بأهمية وسائل التواصل الاجتماعي و توضيح جوانبها إيجابية و سلبية	SP SS	استبيان	المنهج الوصفي الارتباطي	300 طالب و طالبة	8 مدراس مختلفة بقطاع ولاية المضيبي	20 16	تأثير الاتصال التنظيمي على الفعالية التنظيمية

المصدر : من اعداد الطالبتين

ثانيا: جدول المقارنة بين الدراسة الحالية و الدراسات السابقة

من خلال ما تناولناه في الجدول السابق نقوم بمقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة نلاحظ ان هناك أوجه تشابه و أوجه اختلاف بين دراستنا الحالية و الدراسات السابقة نلخصها في الجدول التالي:

الجدول رقم 02 : أوجه التشابه و الاختلاف بين الدراسات السابقة و الحالية

معايير التشابه و الاختلاف	الدراسات السابقة	الدراسات الحالية
الحدود الزمانية	تراوحت ما بين 2016 الى 2025	2026
الحدود المكانية	مؤسسات ، جامعات ، شركات ، ثانويات	مؤسسة القلم امرو
منهج الدراسة	وصفي تحليلي ، وصفي ارتباطي ، كمي ، كمي تفسيري	وصفي تحليلي
أداة الدراسة	الاستبيان ، المقابلة	الاستبيان الالكتروني
مجتمع الدراسة	عمال الصندوق الوطني للعمال غير الاجراء ، طلاب و طالبات مدراس ولاية المضيبي ، موظفين مؤسسة سونلغاز غرداية و الوادي ، عمال مؤسسات تعليم العالي ، أساتذة جامعة جلفة ، موظفين شركة سلطنة عمان ، منظمات الأردن ، شركات متعددة الجنسيات ماليزيا	موظفين و أساتذة مؤسسة القلم امرو
حجم العينة	تراوحت العينات من 30 الى 1531 عينة حسب كل مجتمع لدراسة	34 من بينهم موظفين و أساتذة
برنامج التحليل	SPSS , SEM/SmartPLS , AMOS/SEM	SPSS

المصدر : من اعداد الطالبتين

ثالثا : ما اضافته الدراسة الحالية

نلاحظ ان الدراسة الحالية تناولت بعض المعايير التي لم يتم تناولها في الدراسات السابقة نلخصها في الجدول الاتي :

الجدول رقم 03: ما الذي اضافته الدراسة الحالية

المعيار	الإضافة
موضوع الدراسة	جمعت الدراسة الحالية متغيرين اثنين الاتصال الالكتروني والفعالية التنظيمية
مكان الدراسة	تناول الواقع الإداري في المدارس التعليمية الجزائرية وبالأخص المدرسة ذات التعليم الخاص
الزمن	الدراسة الحالية ذات طابع حديث من حيث المعلومات والبيانات
القطاع	اقتصرت الدراسة الحالية حول قطاع التعليم الخاص
أداة جمع البيانات	اعتمدت الدراسة الحالية على الاستبيان الالكتروني كاداة لجمع البيانات

المصدر: من اعداد الطالبتين

خلاصة الفصل:

لقد تناول هذا الفصل بشكل شامل الادبيات النظرية لوسائل التواصل الالكتروني و الفعالية التنظيمية من خلال التطرق الى مفاهيم الاتصال المؤسسي و الاتصال الالكتروني و اهداف وخصائص و كذلك ابعاد الاتصال و اشكاله بالإضافة الى مزايا وعيوب وسائل الاتصال الالكتروني، كما تطرقنا الى الفعالية التنظيمية الى مفهومها ومؤشراتها و تناول هذا الفصل بعض الدراسات السابقة التي تناولت موضوع وسائل التواصل الالكتروني و الفعالية التنظيمية والتي تضمنت في 07 دراسات باللغة العربية و 04 دراسات باللغة الإنجليزية شملت مذكرات تخرج ماستر و ماجستير ، وأغلبها كانت دراسات كمية و نوعية اتبعت المنهج الوصفي التحليلي والمنهج الكمي ، و أهم ما تتميز هذه الدراسة عن دراسات أخرى السابقة انها نسقت بين متغير وسائل التواصل الالكتروني و الفعالية التنظيمية على عكس الدراسات الأخرى بالإضافة انه في دراستنا التطبيقية تطرقنا الى مؤسسة القلم امرو .

الفصل الثاني

دراسة حالة مؤسسة القلم امرو

تمهيد الفصل :

بعد ان تناولنا في الفصل السابق على المفاهيم المتعلقة بـ " تأثير وسائل التواصل (الاتصال الالكتروني) على الفعالية التنظيمية و الدراسات السابقة " ، نستعرض الان الفصل التطبيقي .

في هذا الفصل سيتم دراسة الجانب التطبيقي و تسليط الضوء على وجهات نظر الموظفين والأساتذة " مؤسسة القلم امرو " حول موضوع دراستنا ، حيث سوف سنتطرق الى عرض وصفي لعينة ومجتمع الدراسة ، وسناقش أداة الاستبيان الالكتروني الذي اعتمدناها في جمع البيانات و طرق توزيعها و تحليلها ، تم اختبار فرضيات الدراسة .

سنحاول في هذا الفصل التوصل الى نتائج الدراسة التي تساعد على فهم العلاقة بين وسائل التواصل (الاتصال الالكتروني) والفعالية التنظيمية في المؤسسة بشكل واضح و دقيق .

حيث تم تقسيم هذا الفصل الى ثلاث مباحث كما يلي:

✓ المبحث الأول: تقديم عام حول مدرسة القلم إمرؤ التربية والتعليم

✓ المبحث الثاني: الطريقة وأدوات الدراسة

✓ المبحث الثالث: تحليل البيانات ومناقشة النتائج

المبحث الأول: تقديم عام حول مؤسسة محل الدراسة

مدرسة القلم إمرؤ التربية والتعليم هي مدرسة خاصة تعتمد المنهاج الرسمي لوزارة التربية الوطنية مع إضافات راعينا فيها خصوصيات وحاجات مجتمعنا الأصيل وكذا علوم المستقبل.

المطلب الأول: تعريف ونشأة المؤسسة محل الدراسة

تقع مدرسة القلم إمرؤ هو في حي القرطي - بلغنم - بولاية غرداية، الجزائر. فتحت مدرسة القلم إمرؤ أبوابها موسم 2022/2023 لتستقبل في رحابها جميع الأطوار التعليمية (تحضيري - ابتدائي - متوسط - ثانوي) ومن الجنسين مع فصل بينهما في الطورين المتوسط والثانوي واعتماد الدوام المستمر من 8:00 إلى 14:00.

وتتضمن 59 موظف مقسمين كما يلي: الأساتذة المتفرغون: 26، الأساتذة المتعاقدون: 15، الإداريون: 18⁶²

رؤية المدرسة:

كما أن القلم هو رمز العلم ومفتاح العلوم والمعارف فإننا نسعى في رحاب مدرسة القلم إمرؤ لأن نكون سببا في نمو السمات والقيم الإيجابية والسوية والمعارف المفيدة والمهارات النافعة لمتعلمينا من جميع الأطوار ومن الجنسين مراعين سمات وخصائص كل فئة.

رسالة المدرسة:

رسالة المدرسة هي الإسهام في تنشئة جيل مؤمن، متوازن، يعتز بقيمه الأصيلة ويسعى لمواكبة عصره.

قيم المدرسة:

من بين أهم القيم التي تتبناها المدرسة التعاون، التعلم، الإحسان، الإلتقان، التوازن، التواصل الفعال.

شركاء المدرسة:

شركاء المدرسة هم أولياؤها وكل من يهتم بالتربية والتعليم سواء كانوا أفرادا أو مؤسسات نتعاون معهم ونساهم وإياهم في الرفع من المستوى الخلقي والعلمي لأبنائنا وأبناء مجتمعنا وأمتنا في جو من التعاون الإيجابي وبعيدا عن التنافس السلبي (وتعاونوا على البر والتقوى ولا تعاونوا على الاثم والعدوان).

⁶² من مكتب مسؤول الأمانة والرقمنة الخاص بالمدرسة إمرؤ للتربية والتعليم

الاهتمام بالمتعلمين:

متعلمونا هم رأس مالنا ومحور جهودنا لأنهم هم مستقبل وطننا وأمل أمتنا، هم محور وركيزة عملنا، نراعي فيهم الفروقات الفردية ونهتم بهم من عدة جوانب ونساعدهم لتحقيق أهدافهم وطموحاتهم وإكسابهم شخصية متوازنة تمكنهم من رسم مسارات مستقبلهم بدقة ووعي وهذا التزام منا أمام الله قبل أن يكون التزاما أمام الخلق جاعلين نصب أعيننا قول حبيبنا محمد صلى "كلكم راع وكلكم مسؤول عن رعيته".

التواصل مع الولي:

أبنائهم عن طريق قنوات التواصل المختلفة والمتنوعة، كالتليغرام وصفحة المدرسة، ناهيك طبعا عن فتح المجال للزيارات المباشرة.

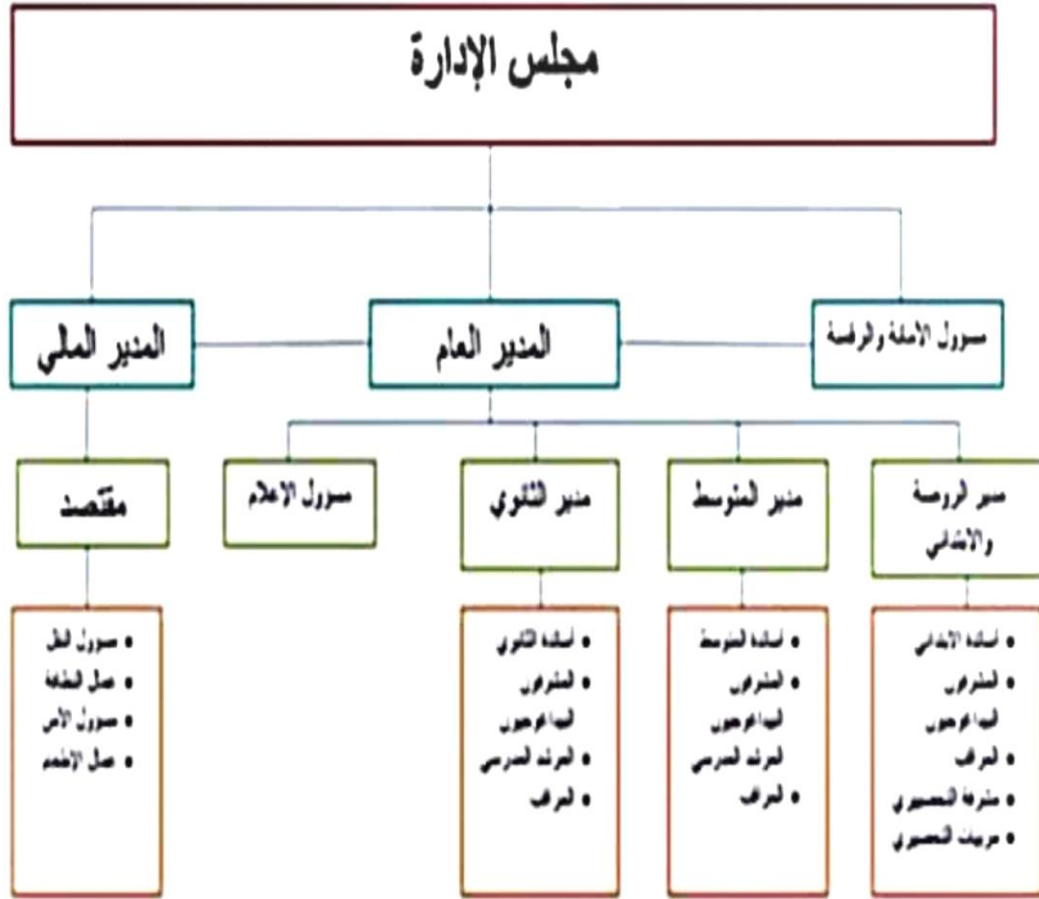
الكادر البشري:

تسعى المدرسة لتضم في رحابها طاقما متخصصا رساليا مؤمنا بالتربية والتعليم مضحيا لأجل ذلك وتجتهد إدارة المدرسة لتطوير أدائه باستمرار ليكون في مستوى حمل الأمانة وتأدية الرسالة⁶³.

⁶³ من مكتب مسؤول الأمانة والرقمنة الخاص بالمدرسة إمرؤ للتربية والتعليم

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للمؤسسة محل الدراسة

الشكل رقم (01): هيكله إمرؤ للتربية والتعليم



الهيكل التنظيمي لمدرسة إمرؤ الخاصة للتربية والتعليم

المصدر: من مكتب مسؤول الأمانة والأمانة الخاص بالمدرسة إمرؤ للتربية والتعليم

المطلب الثالث: توزيع في مدرسة القلم إمرؤ التربية والتعليم محل الدراسة

يعكس الهيكل التنظيمي لمدرسة القلم إمرؤ للتربية والتعليم طبيعة التنظيم الإداري والتربوي المعتمد داخل المؤسسة، حيث يقوم على توزيع واضح للسلطات والمسؤوليات بما يضمن حسن سير العملية التعليمية والإدارية وتحقيق أهداف المدرسة التربوية. ويضم الهيكل التنظيمي عدة مستويات إدارية وتربوية مترابطة تعمل بصورة تكاملية.

1. مجلس الإدارة

يعتبر مجلس الإدارة أعلى سلطة داخل المدرسة، حيث يتولى وضع التوجيهات العامة للمؤسسة، واتخاذ القرارات الاستراتيجية المتعلقة بالتسيير الإداري والتربوي والمالي، إضافة إلى متابعة مدى تحقيق أهداف المدرسة ورسالتها التعليمية.

2. المدير العام

يشرف المدير العام على مختلف نشاطات المدرسة، ويعمل على التنسيق بين جميع المصالح والأقسام، كما يسهر على تنفيذ السياسة العامة للمؤسسة ومتابعة الأداء الإداري والتربوي وضمان السير الحسن للعملية التعليمية.

3. المدير المالي

يتولى المدير المالي تسيير الجوانب المالية والمحاسبية للمؤسسة، ويشرف على إعداد الميزانية ومراقبة النفقات والإيرادات، كما يعمل على ضمان التسيير المالي الفعال للمدرسة.

4. مسؤول الامانة والرقمنة

يهتم هذا المنصب بمتابعة عمليات الرقمنة واستعمال الوسائل التكنولوجية الحديثة في التسيير والتواصل والتعليم.

5. مقتصد المدرسة

يقوم المقتصد بمتابعة الوسائل المادية واللوجستية للمؤسسة، كما يسهر على توفير الاحتياجات الضرورية وضمان حسن استغلال الموارد المتاحة.

6. مسؤول الإعلام

يتولى مسؤول الإعلام مهمة الاتصال والتواصل داخل المدرسة وخارجها، من خلال إدارة صفحات التواصل الاجتماعي والإعلانات والتعريف بنشاطات المؤسسة.

7. مدير الطور الثانوي

يشرف على تسيير المرحلة الثانوية ومتابعة الأساتذة والتلاميذ، كما يعمل على تنظيم البرامج الدراسية والسهر على الانضباط والتحصيل العلمي.

ومن بين المهام التابعة له:

- متابعة الأساتذة.
- الإشراف على التلاميذ.
- مراقبة التحصيل الدراسي.
- تنظيم الأنشطة التربوية.

8. مدير الطور المتوسط

يقوم بتسيير شؤون التعليم المتوسط، ويتابع العملية التعليمية والتربوية الخاصة بهذا الطور، مع الحرص على توفير بيئة تعليمية مناسبة للتلاميذ.

9. مدير الروضة والابتدائي

يشرف على مرحلي الروضة والتعليم الابتدائي، ويهتم بالجوانب التربوية والتعليمية للأطفال، مع التركيز على بناء شخصية المتعلم وتنمية مهاراته الأساسية.

ومن بين المهام التابعة له:

- متابعة البرامج التعليمية.
- الإشراف على المعلمين.
- متابعة الأنشطة المدرسية.
- التواصل مع الأولياء.

ومن خلال هذا الهيكل التنظيمي يتضح أن مدرسة القلم إمرؤ تعتمد تنظيمياً إدارياً متكاملًا يساهم في توزيع المهام والمسؤوليات بصورة دقيقة، مما يساعد على تحسين الأداء وضمان جودة العملية التعليمية والتربوية داخل المؤسسة.

المبحث الثاني: الطريقة وأدوات الدراسة

اختيار مجتمع وعينة الدراسة؛ كذلك تحديد المتغيرات وقياسها وطريقة جمعها كما يتم تلخيص المعطيات المجمعة.

المطلب الأول: طريقة الدراسة

فيما يلي يتم عرض والكشف عن منهجية ومجتمع الدراسة.

أولاً: منهجية الدراسة

لقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تناول مختلف المفاهيم المتعلقة بوسائل التواصل الالكتروني، ثم اسقاط هذه المفاهيم على مدرسة القلم إمرؤ التربية والتعليم محل الدراسة بتوظيف أسلوب دراسة الحالة.

وفي الجانب التطبيقي تم استخدام اداة البحث المتمثلة في:

الاستبانة: تم تصميم استبيان موجه الى موظفين مؤسسة قلم أمرو من أجل الكشف عن تأثير وسائل التواصل الالكتروني على الفعالية التنظيمية.

ولتحليل البيانات تم الاعتماد على الأساليب الإحصائية المناسبة لتفسير نتائج الاستبيان.

وبناء على هذه المنهجية، تم التوصل الى مجموعة من النتائج التي تسهم في الإجابة على إشكالية الدراسة

ثانياً: مجتمع وعينة الدراسة

يمثل مجتمع الدراسة في هذا البحث موظفين مؤسسة قلم أمرو وذلك بهدف دراسة تأثير وسائل التواصل الالكتروني

على الفعالية التنظيمية، وتم جمع البيانات باستخدام أداة:

- الاستبيان: تم توزيع (40 استبياناً) على موظفين مؤسسة قلم أمرو، وتم استرجاع (34 استبياناً).

الجدول رقم (01): عدد الاستبيانات

البيان	الموظفين	النسبة
الاستبيانات الموزعة	40	%100
الاستبيانات المسترجعة	34	%85
الاستبيانات القابلة للمعالجة	34	%85

المصدر: من اعداد الطالبتين

المطلب الثاني: متغيرات الدراسة وطرق قياسها

أولاً: تحديد متغيرات الدراسة وطرق قياسها تأثير وسائل التواصل الإلكتروني على الفعالية التنظيمية

تم تحديد متغيرات الدراسة من خلال المفاهيم الخاصة بوسائل التواصل الإلكتروني وتأثيرها على الفعالية التنظيمية في مدرسة القلم إمرؤ التربية والتعليم، وذلك كما يلي:

1. **المتغير المستقل:** يمثل وسائل التواصل الإلكتروني، والذي يمكن التعبير عنه بالعناصر التالية: سرعة تبادل المعلومات، سهولة الاتصال، التفاعل الإلكتروني، مشاركة المعرفة، واستخدام المنصات الرقمية داخل مدرسة القلم إمرؤ التربية والتعليم.

2. **المتغير التابع:** يمثل الفعالية التنظيمية، والذي يعكس مدى قدرة مدرسة القلم إمرؤ التربية والتعليم على تحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية من خلال تحسين الأداء، جودة الخدمات، سرعة إنجاز الأعمال، التنسيق بين العاملين، ورفع مستوى رضا المستفيدين.

وقد تم قياس هذين المتغيرين باستخدام الاستبيان الموجه للموظفين، حيث تم جمع البيانات وتحليلها باستخدام برنامج SPSS V26 لاستخلاص النتائج الإحصائية وتفسير العلاقة بين المتغيرين.

ثانياً: معالجة متغيرات الدراسة

في هذه المرحلة وبعد الحصول على الاستبيانات الموزعة تم ترميز البيانات وإدخالها في الحاسوب وفق برنامج spss v26 وقد استخدمت بعض الأدوات الإحصائية:

أدوات الإحصاء الوصفي: تم استخدامها بغرض معرفة الخصائص الديمغرافية للفئة المبحوثة، وتحديد مدى تباين استجابات أفراد العينة اتجاه الاستبيان مع عرضها وتصنيفها، وتمثل هذه الأدوات فيما يلي:

- الوسط الحسابي (mean): من أجل وضع متغيرات الدراسة، ومعرفة إجابات الفئة المبحوثة حول الاستبيان؛
- الانحراف المعياري (standard deviation): لقياس مدى انحراف وتشتت استجابات الفئة المبحوثة لكل فقرة ولكل محور عن الوسط الحسابي، فكلما اقتربت قيمة الانحراف المعياري من (0) قل تركيز الإجابات وتشتتها؛
- التكرارات والنسب المئوية: بغرض وصف الخصائص التي تتميز بها الفئة المبحوثة وإجاباتهم المتعلقة بالاستبيان.

الأدوات الاستدلالية: يساهم الإحصاء الاستدلالي في معرفة خصائص مجتمع الدراسة من خلال خصائص العينة المأخوذة منه، كذلك توضيح العلاقات التي تربط بين المتغيرات وبعضها البعض، وتمثل هذه المقاييس في:

- معامل ارتباط بيرسون من أجل قياس قوة العلاقة بين متغيرات الدراسة ومدى ارتباطها ببعضها البعض، وأيضاً لإيجاد الاتساق الداخلي للاستبيان؛

- معامل ألفا - كرونباخ لمعرفة مدى صدق وثبات الاستبيان؛
- اختبار One Sample T Test من أجل اختبار فرضيات الدراسة.

المطلب الثالث: أدوات الدراسة

أولاً: الأدوات المستخدمة في الدراسة

بعد الحصول على وثيقة تسهيل المهمة من الكلية الموضحة في الملحق والتي تفيد بارتباط الباحثين بالدراسات العليا وإمكانية تسهيل مهمتهما البحثية في الجامعة، تم الاعتماد على أداة الاستبيان للدراسة:

الاستبيان: لغرض الحصول على البيانات والمعلومات واختبار الفرضيات التي تم طرحها للقيام بهذه الدراسة تم الاستعانة بإعداد وتصميم استبيان كأداة لجمع تلك البيانات والمعلومات المتعلقة بالدراسة.

حيث تم تقسيم الاستبيان الى قسمين رئيسيين كالتالي:

- القسم الأول: يحتوي على البيانات الشخصية الخاصة بالمستجوبين وهي: الجنس، المنصب، سنوات الخبرة.

- القسم الثاني: يتمثل في عبارات الخاصة بالمتغيرين وتم تقسيمها الى 6 محاور كما يلي:

✓ المحور الأول: طبيعة استخدام وسائل التواصل الالكتروني في مدرسة القلم إمرؤ التربية والتعليم

✓ المحور الثاني: الاتصال التنظيمي وتدفق المعلومات

✓ المحور الثالث: مشاركة المعرفة والتعاون

✓ المحور الرابع: التواصل الالكتروني والفعالية التنظيمية

✓ المحور الخامس: تحديات ومعوقات التواصل الالكتروني

✓ المحور السادس: افاق التحسين وسياسات الاستخدام

ومن خلالها يمكن تقدير مستوى كل من المتغيرين في العينة حيث يكون للمستجوب الحق في إعطاء درجة من الموافقة حسب سلم خماسي للمحور الثاني والثالث والرابع.

تجدر بنا الإشارة هنا إلى أنه تم اعتماد مقياس ليكرت الخماسي لتقييم إجابات أفراد العينة، حيث قدمت الدرجة والتقييم وفقاً للآتي:

الجدول رقم (02): درجات الموافقة لسلم ليكرت الخماسي

5	4	3	2	1	
---	---	---	---	---	--

درجة الموافقة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
المتوسط المرجح	من 1 الى 1.80	من 1.81 الى 2.60	من 2.61 الى 3.40	من 3.41 الى 4.20	من 4.21 الى 5
المتوسط الحسابي	ضعيف جدا	ضعيف	متوسط	مرتفع	مرتفع جدا

المصدر: من اعداد الطالبتين

ثانيا: صدق الأداة وثباتها

ويقصد بالصدق أن الأداة تقيس ما صممت لقياسه ولا تقيس شيء آخر؛ أما الثبات فيعد الاختبار ثابتا إذا كان يؤدي نفس النتائج في حالة تكراره، وخاصة إذا كانت الظروف المحيطة بالاختبار والمختبر مماثلة في الاختبارين، وقد تم التأكد من صدق فقرات الاستبيان بطريقتين هما:

1. الثبات: من خلال قياس معامل الفا كرونباخ:

الجدول رقم (03): نتائج اختبار معامل الفا كرونباخ لاستبيان الدراسة

قيمة معامل الفا كرونباخ	عدد فقرات الاستبيان	
0.707	20	الاستبيان ككل

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول رقم (03) الخاص بمقياس صدق وثبات أداة الدراسة لأفراد العينة المدروسة حيث كانت النتائج كالتالي: قيمة معامل ألفا كرونباخ للاستبيان ككل بلغت 0.707، وهي قيمة مقبولة إحصائيا، مما يدل على تمتع أداة الدراسة بدرجة جيدة من الثبات والاتساق الداخلي بين فقراتها. وعليه يمكن الاعتماد على الاستبيان في جمع البيانات وتحليلها، لأن الفقرات تقيس نفس المفهوم بدرجة مقبولة من الموثوقية.

2. الصدق: يقصد بصدق أداة الدراسة مدى قدرة عبارات الاستبيان على قياس ما صممت لأجله. وقد تم التأكد من صدق الاستبيان من خلال الاعتماد على الصدق الظاهري، إضافة إلى التحقق من صدق الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان:

2.1. الصدق الظاهري لأداة الدراسة: عرضها على الأستاذ المشرف، وتم الأخذ بملاحظاته، وإعادة صياغة بعض الفقرات، وإجراء التعديلات المطلوبة، بشكل دقيق يحقق التوازن بين مضامين الاستمارة.

2.2. صدق الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان: يقصد بصدق الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان مدى اتساق فقرات الاستبيان مع المحور الذي تنتمي إليه، وبناء على ذلك، قمنا بحساب معامل الارتباط بيرسون بين درجة كل عبارة من عبارات المحور والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه هذه الفقرة.

2.2.1. الاتساق الداخلي للمحور الأول طبيعة استخدام وسائل التواصل الإلكتروني في مدرسة القلم إمرؤ التربية والتعليم

الجدول رقم (04): الاتساق الداخلي لطبيعة استخدام وسائل التواصل الإلكتروني في مدرسة القلم إمرؤ التربية والتعليم

اسم المحور	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
طبيعة استخدام وسائل التواصل الإلكتروني في مدرسة القلم إمرؤ التربية والتعليم	01	0.637	0.000
	02	0.676	0.000
	03	0.934	0.000
	04	0.827	0.000

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss.

يبين الجدول الخاص بالاتساق الداخلي لمحور "طبيعة استخدام وسائل التواصل الإلكتروني في مدرسة القلم إمرؤ التربية والتعليم" وجود معاملات ارتباط موجبة وقوية بين فقرات المحور والدرجة الكلية له، حيث تراوحت قيم معاملات الارتباط بين 0.637 و 0.934، وهي قيم مرتفعة إحصائياً. كما أن جميع مستويات الدلالة بلغت 0.000 وهي أقل من 0.05، مما يدل على وجود دلالة إحصائية معنوية بين الفقرات والمحور الذي تنتمي إليه.

وعليه فإن فقرات هذا المحور تتمتع بدرجة جيدة من الاتساق الداخلي والانسجام، مما يؤكد صلاحيتها لقياس طبيعة استخدام وسائل التواصل الإلكتروني في مدرسة القلم إمرؤ التربية والتعليم.

2.2.2. الاتساق الداخلي للمحور الثاني: الاتصال التنظيمي وتدفق المعلومات

الجدول رقم (05): الاتساق الداخلي للاتصال التنظيمي وتدفق المعلومات

اسم المحور	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
الاتصال التنظيمي وتدفق المعلومات	01	0.812	0.000
	02	0.828	0.000
	03	0.575	0.000

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss.

يبين الجدول الخاص بالاتساق الداخلي لمحور "الاتصال التنظيمي وتدفق المعلومات" وجود معاملات ارتباط موجبة بين فقرات المحور والدرجة الكلية له، حيث تراوحت قيم معاملات الارتباط بين 0.575 و0.828، وهي قيم مقبولة وجيدة إحصائياً. كما أن جميع مستويات الدلالة بلغت 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد 0.05، مما يدل على وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الفقرات والمحور الذي تنتمي إليه. وعليه فإن فقرات هذا المحور تتمتع باتساق داخلي مقبول، مما يؤكد صلاحيتها لقياس الاتصال التنظيمي وتدفق المعلومات داخل مدرسة القلم إمرؤ التربية والتعليم.

2.2.3. الاتساق الداخلي للمحور الثالث: مشاركة المعرفة والتعاون

الجدول رقم (06): الاتساق الداخلي لمشاركة المعرفة والتعاون

اسم المحور	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
مشاركة المعرفة والتعاون	01	0.919	0.000
	02	0.845	0.000
	03	0.682	0.000

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss.

يبين الجدول الخاص بالاتساق الداخلي لمحور "مشاركة المعرفة والتعاون" وجود معاملات ارتباط موجبة وقوية بين فقرات المحور والدرجة الكلية له، حيث تراوحت قيم معاملات الارتباط بين 0.682 و0.919، وهي قيم مرتفعة إحصائياً وتدل على قوة العلاقة بين الفقرات ومحورها. كما أن جميع مستويات الدلالة بلغت 0.000 وهي أقل من 0.05، مما يشير إلى وجود دلالة إحصائية معنوية لكل الفقرات. وعليه فإن فقرات هذا المحور تتمتع بدرجة عالية من الاتساق الداخلي والانسجام، مما يؤكد صلاحيتها لقياس مشاركة المعرفة والتعاون داخل مدرسة القلم إمرؤ التربية والتعليم.

2.2.4. الاتساق الداخلي للمحور الرابع: التواصل الالكتروني والفعالية التنظيمية

الجدول رقم (07): الاتساق الداخلي للتواصل الالكتروني والفعالية التنظيمية

اسم المحور	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
التواصل الالكتروني والفعالية التنظيمية	01	0.972	0.000
	02	0.972	0.000
	03	0.738	0.000
	04	0.794	0.000

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss.

يبين الجدول الخاص بالاتساق الداخلي لمحور "التواصل الإلكتروني والفعالية التنظيمية" وجود معاملات ارتباط موجبة وقوية بين فقرات المحور والدرجة الكلية له، حيث تراوحت قيم معاملات الارتباط بين 0.738 و0.972، وهي قيم مرتفعة جدا إحصائيا. كما أن جميع مستويات الدلالة بلغت 0.000 وهي أقل من 0.05، مما يدل على وجود دلالة إحصائية معنوية بين الفقرات والمحور الذي تنتمي إليه. وعليه فإن فقرات هذا المحور تتميز باتساق داخلي قوي جدا وانسجام مرتفع، مما يؤكد صلاحيتها لقياس التواصل الإلكتروني وأثره على الفعالية التنظيمية داخل مدرسة القلم إمرؤ التربية والتعليم.

2.2.5. الاتساق الداخلي للمحور الخامس: تحديات ومعوقات التواصل الإلكتروني

الجدول رقم (08): الاتساق الداخلي لتحديات ومعوقات التواصل الإلكتروني

اسم المحور	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
تحديات ومعوقات التواصل الإلكتروني	01	0.935	0.000
	02	0.729	0.000
	03	-0.132	0.458

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss.

يبين الجدول الخاص بالاتساق الداخلي لمحور "تحديات ومعوقات التواصل الإلكتروني" وجود تباين في معاملات الارتباط بين فقرات المحور والدرجة الكلية له، حيث سجلت الفقرتان (01) و(02) معاملات ارتباط موجبة قوية بلغت 0.935 و0.729 على التوالي، مع مستوى دلالة إحصائية يساوي 0.000، وهو ما يدل على وجود ارتباط معنوي بين هذه الفقرات والمحور.

في المقابل، سجلت الفقرة (03) معامل ارتباط سالب ضعيف (-0.132) مع مستوى دلالة 0.458، وهو أكبر من 0.05، مما يدل على عدم وجود دلالة إحصائية لهذه الفقرة، وبالتالي عدم اتساقها مع بقية فقرات المحور.

وعليه يمكن القول إن هذا المحور يتمتع باتساق داخلي مقبول بشكل عام، مع وجود فقرة غير متسقة ينبغي مراجعتها أو إعادة صياغتها أو حذفها عند الحاجة لضمان تحسين صدق وثبات الأداة.

2.2.6. الاتساق الداخلي للمحور السادس: افاق التحسين وسياسات الاستخدام

الجدول رقم (09): الاتساق الداخلي لأفاق التحسين وسياسات الاستخدام

اسم المحور	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
	01	0.942	0.000
	02	0.890	0.000

0.077	0.307	03	افاق التحسين وسياسات الاستخدام
-------	-------	----	--------------------------------------

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss.

يبين الجدول الخاص بالاتساق الداخلي لمحور "آفاق التحسين وسياسات الاستخدام" وجود معاملات ارتباط متفاوتة بين فقرات المحور والدرجة الكلية له، حيث سجلت الفقرتان (01) و(02) معاملات ارتباط مرتفعة بلغت 0.942 و0.890 على التوالي، مع مستوى دلالة إحصائية قدره 0.000، وهو ما يدل على وجود ارتباط معنوي قوي بين هذه الفقرات والمحور.

في المقابل، سجلت الفقرة (03) معامل ارتباط ضعيف نسبياً بلغ 0.307 مع مستوى دلالة 0.077، وهو أكبر من 0.05، مما يدل على عدم وجود دلالة إحصائية لهذه الفقرة، وبالتالي ضعف اتساقها مع بقية فقرات المحور. وعليه يمكن القول إن هذا المحور يتمتع عمومًا باتساق داخلي جيد، مع وجود فقرة واحدة تحتاج إلى مراجعة أو إعادة صياغة أو حذف لتعزيز صدق وثبات الأداة وتحسين جودة القياس.

المبحث الثالث: تحليل البيانات ومناقشة النتائج

المطلب الأول: عرض وتحليل بيانات الدراسة

سيعرض هذا المطلب نتائج التحليل الإحصائي للإجابات المتحصل عليها من الفئة المبحوثة بواسطة الاستبيان، وذلك عن طريق عرض مؤشرات إحصائية لإجابات الفئة المبحوثة والمتمثلة في المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل فقرة من فقرات الاستبيان، وتم اختبار فرضيات الدراسة وكما سيتم فيه مناقشة نتائج هذه الدراسة.

أولاً: عرض نتائج القسم الأول من الاستبيان

1. المعلومات الشخصية لمفردات عينة البحث

الجدول رقم (10): وصف المعلومات الشخصية لمفردات عينة البحث

النسبة المئوية	التكرار	الفئة	
52.9%	18	ذكر	الجنس
47.1%	16	أنثى	
100%	34	المجموع	
2.9%	01	مدير	

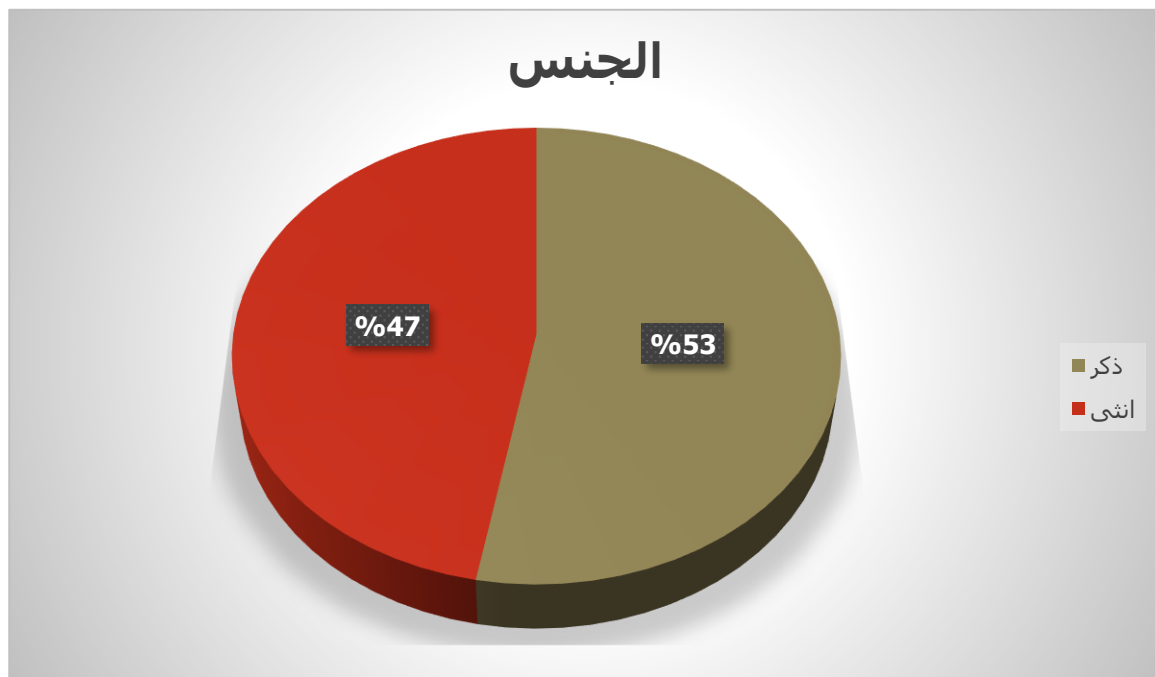
المنصب	استاذ	26	76.5%
	اداري	05	14.7%
	معلم	02	5.9%
	المجموع	34	100%
سنوات الخبرة	اقل من 5	13	38.2%
	من 5 إلى 10 سنوات	12	35.3%
	أكثر من 10 سنوات	09	26.5%
	المجموع	34	100%

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

2. عرض التكرارات الموجودة في الجدول أعلاه في شكل دوائر نسبية:

الجنس: يمثل الجدول رقم (10) توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس، حيث بلغ إجمالي عدد المبحوثين 34 فردا. يتضح أن توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس جاء متقاربا نسبيا، حيث بلغت نسبة الذكور 52.9% مقابل 47.1% للإناث. وهذا يعكس توازنا مقبولا بين الجنسين داخل العينة، مما يسمح بتقليل التحيز المرتبط بمتغير الجنس ويعزز موضوعية النتائج.

الشكل رقم (02): توزيع افراد العينة حسب الجنس



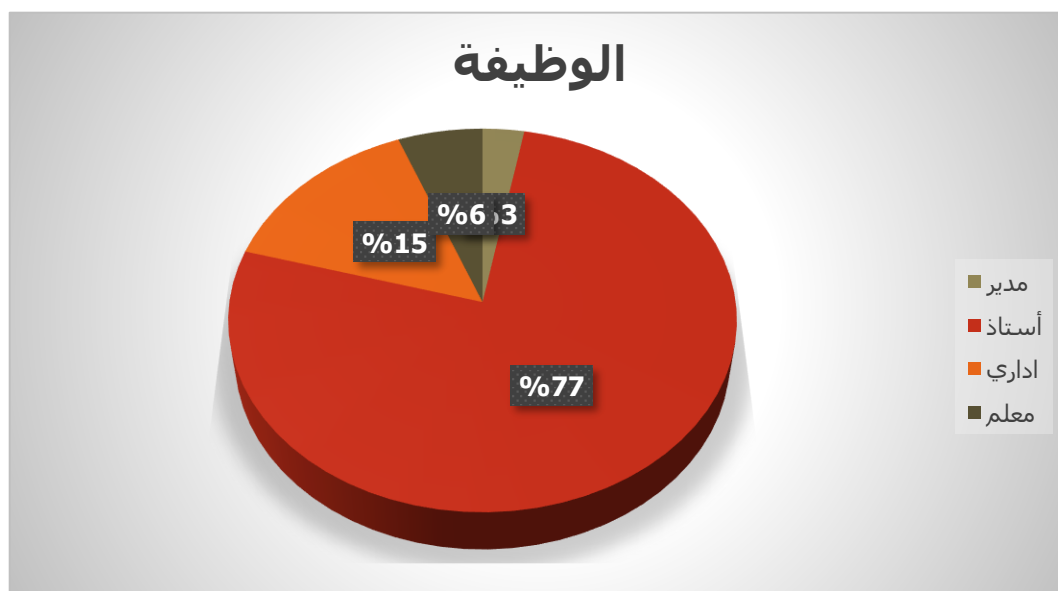
المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

2.1 الوظيفة: يمثل الجدول رقم (10) توزيع أفراد العينة حسب متغير الوظيفة، حيث بلغ إجمالي عدد المبحوثين

34 فردا. يتضح أن أغلب أفراد العينة هم أساتذة بنسبة 76.5%، يليهم الإداريون بنسبة 14.7%، ثم فئة

المعلمين بنسبة 5.9%، في حين تمثل فئة المديرين أقل نسبة بـ 2.9%. وهذا يدل على هيمنة فئة الأساتذة على تركيبة العينة، وهو ما يعكس طبيعة المجتمع المدرس الذي يغلب عليه الطابع التعليمي.

الشكل رقم (03): توزيع افراد العينة حسب الوظيفة

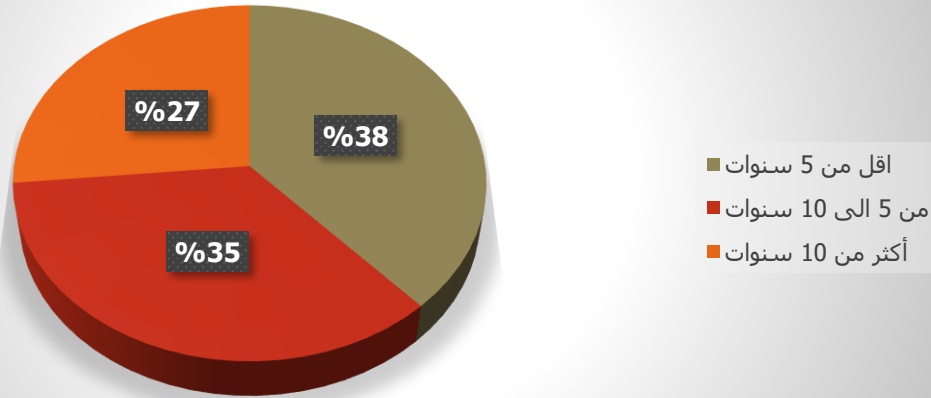


المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان

3.1 سنوات الخبرة: يمثل الجدول رقم (10) توزيع أفراد العينة حسب متغير سنوات الخبرة، حيث بلغ إجمالي عدد المبحوثين 34 فردا. يتضح أن فئة الخبرة أقل من 5 سنوات تمثل النسبة الأكبر بـ 38.2%، تليها فئة من 5 إلى 10 سنوات بنسبة 35.3%، ثم فئة أكثر من 10 سنوات بنسبة 26.5%. وهذا يشير إلى تنوع نسبي في مستويات الخبرة لدى أفراد العينة، مما يتيح تمثيل مختلف الفئات المهنية داخل مدرسة القلم إمرؤ التربية والتعليم محل الدراسة.

الشكل رقم (04): توزيع افراد العينة حسب سنوات الخبرة

سنوات الخبرة



المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان

ثانيا: التحليل الوصفي للإجابات افراد العينة

تم وصف تأثير وسائل التواصل الالكتروني على الفعالية التنظيمية وذلك عن طريق وصف إجابات الفئة المبحوثة:

1. وصف إجابات الأفراد على المحور الأول: طبيعة استخدام وسائل التواصل الالكتروني في مدرسة القلم إمرؤ التربية والتعليم

لمعرفة تأثير وسائل التواصل الالكتروني على الفعالية التنظيمية، في مدرسة القلم إمرؤ التربية والتعليم تم صياغة 04 عبارات لتمثيل المحور الأول: طبيعة استخدام وسائل التواصل الالكتروني في مدرسة القلم إمرؤ التربية والتعليم، وتمت عملية حساب الانحرافات المعيارية والمتوسطات الحسابية لكل فقرة في هذا المحور، وللمحور ككل، والجدول التالي يوضح المؤشرات الإحصائية الخاصة به:

الجدول رقم (11): وصف إجابات افراد العينة على عبارات طبيعة استخدام وسائل التواصل الالكتروني في مدرسة القلم إمرؤ التربية والتعليم

رقم الفقرة	التكرارات النسبية	الاجابات				المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
		رسمي	غير رسمي	اتصال عمودي	اتصال افقي		
01	التكرار	31	02	00	01	1,147	0.5577
	النسبة	91.2	5.9	00	2.9	1	2

02		WhatsA pp	telegr am	massa ger	autre	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	التكرار	06	28	00	00	1,823	0.3869
	النسبة	17.6	82.4	00	00	5	5
	التكرارات النسبية	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
03	التكرار	12	21	01	00	1,676	0.5348
	النسبة	35.3	61.8	2.9	00	5	8
04	التكرار	15	19	00	00	1,558	0.5039
	النسبة	44.1	55.9	00	00	8	9
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمحور الاول طبيعة استخدام وسائل التواصل الالكتروني في مدرسة القلم إمرؤ التربية والتعليم						
						1,551	0.3732
						5	6

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

يبين الجدول رقم (11) أن إجابات أفراد العينة حول محور "طبيعة استخدام وسائل التواصل الإلكتروني في مدرسة القلم إمرؤ التربية والتعليم" تعكس اتجاهها عاما إيجابيا نحو استخدام هذه الوسائل داخل مدرسة القلم إمرؤ التربية والتعليم.

بالنسبة للفقرة الأولى، توضح النتائج أن أغلب أفراد العينة يعتمدون على التواصل الرسمي بنسبة 91.2% مقابل نسب ضعيفة جدا لبقية الخيارات، مع متوسط حسابي قدره 1.14 وانحراف معياري 0.55، مما يدل على تقارب الإجابات وتركيزها على نمط تواصل محدد داخل مدرسة القلم إمرؤ التربية والتعليم.

أما الفقرة الثانية، فقد أظهرت أن تطبيق Telegram هو الأكثر استخداما بنسبة 82.4% مقارنة بـ WhatsApp بنسبة 17.6%، بمتوسط حسابي 1.82 وانحراف معياري 0.38، وهو ما يشير إلى اعتماد واضح على منصة واحدة في التواصل الإلكتروني داخل مدرسة القلم إمرؤ التربية والتعليم.

وفيما يخص الفقرة الثالثة، فقد بينت النتائج أن غالبية أفراد العينة موافقون على فعالية استخدام وسائل التواصل الإلكتروني، حيث بلغت نسبة "موافق" و "موافق بشدة" 97.1%، مع متوسط حسابي 1.67 وانحراف معياري 0.53، مما يدل على اتجاه إيجابي قوي نحو هذه الوسائل.

أما الفقرة الرابعة، فقد سجلت أيضا اتجاهها إيجابيا واضحا، حيث وافق 100% من أفراد العينة (55.9% موافق و 44.1% موافق بشدة) على مضمون العبارة، بمتوسط حسابي 1.55 وانحراف معياري 0.50، مما يعكس تجانسا في الآراء.

وبصفة عامة، بلغ المتوسط الحسابي للمحور ككل 1.55 بانحراف معياري 0.37، وهو ما يشير إلى اتجاه إيجابي واضح لدى أفراد العينة نحو طبيعة استخدام وسائل التواصل الإلكتروني داخل مدرسة القلم إمرؤ التربية والتعليم، مع درجة تجانس جيدة في الإجابات.

2. صف إجابات الأفراد على المحور الثاني: الاتصال التنظيمي وتدفق المعلومات

لمعرفة تأثير وسائل التواصل الإلكتروني على الفعالية التنظيمية، في مدرسة القلم إمرؤ التربية والتعليم تم صياغة 03 عبارات لتمثيل المحور الثاني: الاتصال التنظيمي وتدفق المعلومات، وتمت عملية حساب الانحرافات المعيارية والمتوسطات الحسابية لكل فقرة في هذا المحور، وللمحور ككل، والجدول التالي يوضح المؤشرات الإحصائية الخاصة به:

الجدول رقم (12): وصف إجابات افراد العينة على عبارات الاتصال التنظيمي وتدفق المعلومات

رقم الفقرة	التكرارات النسبية	الاجابات					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة		
01	التكرار	20	14	00	00	00	1,4118	0.49955
	النسبة	58.8	41.2	00	00	00		
02	التكرار	15	19	00	00	00	1,5588	0.50399
	النسبة	44.1	55.9	00	00	00		
03	التكرار	06	24	04	00	00	1,9412	0.54723
	النسبة	17.6	70.6	11.8	00	00		
المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمحور الثاني الاتصال التنظيمي وتدفق المعلومات								
0.37933 1,6373								

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

يبين الجدول رقم (12) الخاص بمحور "الاتصال التنظيمي وتدفق المعلومات" أن إجابات أفراد العينة تعكس اتجاهها إيجابيا عاما نحو هذا المحور داخل مدرسة القلم إمرؤ التربية والتعليم.

بالنسبة للفقرة الأولى، أظهرت النتائج أن 100% من أفراد العينة إما موافقون بشدة (58.8%) أو موافقون (41.2%)، مع متوسط حسابي قدره 1.41 وانحراف معياري 0.49، مما يدل على تجانس كبير في الإجابات واتجاه إيجابي قوي نحو مضمون الفقرة.

أما الفقرة الثانية، فقد بينت النتائج أن أغلب أفراد العينة موافقون بنسبة 55.9% مقابل 44.1% موافق بشدة، بمتوسط حسابي 1.55 وانحراف معياري 0.50، وهو ما يعكس أيضاً اتجاهًا إيجابيًا واضحًا مع تشتت ضعيف في الإجابات.

في حين أظهرت الفقرة الثالثة درجة موافقة أقل نسبيًا، حيث بلغت نسبة الموافقة 70.6%، مقابل 17.6% موافق بشدة و11.8% محايد، بمتوسط حسابي 1.94 وانحراف معياري 0.54، مما يشير إلى وجود بعض التباين البسيط في آراء أفراد العينة حول هذه الفقرة مقارنة بباقي الفقرات.

وبشكل عام، بلغ المتوسط الحسابي للمحور ككل 1.63 بانحراف معياري 0.37، وهو ما يدل على وجود اتجاه إيجابي لدى أفراد العينة نحو الاتصال التنظيمي وتدفق المعلومات داخل مدرسة القلم إمرؤ التربية والتعليم، مع درجة تجانس مقبولة في الإجابات

3. وصف إجابات الأفراد على المحور الثالث: مشاركة المعرفة والتعاون

لمعرفة تأثير وسائل التواصل الإلكتروني على الفعالية التنظيمية، في مدرسة القلم إمرؤ التربية والتعليم تم صياغة 03 عبارات لتمثيل المحور الثالث: مشاركة المعرفة والتعاون، وتمت عملية حساب الانحرافات المعيارية والمتوسطات الحسابية لكل فقرة في هذا المحور، وللمحور ككل، والجدول التالي يوضح المؤشرات الإحصائية الخاصة به:

الجدول رقم (13): وصف إجابات افراد العينة على عبارات مشاركة المعرفة والتعاون

رقم الفقرة	التكرارات النسبية	الاجابات					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة		
01	التكرار	16	18	00	00	00	1,5294	0.50664
	النسبة	47.1	52.9	00	00	00		
02	التكرار	08	05	21	00	00	2,3824	0.85333
	النسبة	23.5	14.7	61.8	00	00		
03	التكرار	14	18	01	01	00	1,6765	0.68404
	النسبة	41.2	52.9	2.9	2.9	00		

0.55120	1,8627	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمحور الثالث: مشاركة المعرفة والتعاون
---------	--------	---

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

يبين الجدول رقم (13) الخاص بمحور "مشاركة المعرفة والتعاون" أن إجابات أفراد العينة تعكس اتجاهها عاما إيجابيا نحو هذا المحور، مع وجود تفاوت نسبي بين الفقرات.

بالنسبة للفقرة الأولى، أظهرت النتائج أن جميع أفراد العينة إما موافقون بشدة بنسبة 47.1% أو موافقون بنسبة 52.9%، دون وجود أي إجابات محايدة أو سلبية، مع متوسط حسابي قدره 1.52 وانحراف معياري 0.50، مما يدل على تجانس واضح واتجاه إيجابي قوي نحو مشاركة المعرفة والتعاون.

أما الفقرة الثانية، فقد سجلت نتائج مختلفة نسبيا، حيث بلغت نسبة المحايد بنسبة 61.8%، مقابل 23.5% موافق بشدة و 14.7% موافق، مع متوسط حسابي قدره 2.38 وانحراف معياري 0.85، وهو ما يشير إلى ضعف نسبي في مستوى الاتفاق وتباين واضح في آراء أفراد العينة حول هذه الفقرة مقارنة ببقية الفقرات.

في حين بينت الفقرة الثالثة أن أغلب أفراد العينة موافقون بشدة أو موافقون بنسبة مرتفعة بلغت 94.1%، مقابل نسب ضعيفة جدا من المحايد وغير الموافقين، مع متوسط حسابي قدره 1.67 وانحراف معياري 0.68، مما يعكس اتجاهها إيجابيا عاما مع بعض التشتت البسيط في الإجابات.

وبشكل عام، بلغ المتوسط الحسابي للمحور ككل 1.86 بانحراف معياري 0.55، وهو ما يدل على وجود اتجاه إيجابي متوسط نحو مشاركة المعرفة والتعاون داخل مدرسة القلم إمرو التربية والتعليم، مع تباين نسبي في آراء أفراد العينة حول بعض الجوانب.

4. وصف إجابات الأفراد على المحور الرابع: التواصل الالكتروني والفعالية التنظيمية

لمعرفة تأثير وسائل التواصل الالكتروني على الفعالية التنظيمية، في مدرسة القلم إمرو التربية والتعليم تم صياغة 04 عبارات لتمثيل المحور الرابع: التواصل الالكتروني والفعالية التنظيمية، وتمت عملية حساب الانحرافات المعيارية والمتوسطات الحسابية لكل فقرة في هذا المحور، وللمحور ككل، والجدول التالي يوضح المؤشرات الإحصائية الخاصة به:

الجدول رقم (14): وصف إجابات افراد العينة على عبارات التواصل الالكتروني والفعالية التنظيمية

رقم الفقرة	التكرارات النسبية	الاجابات					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة		

0.92548	1,8529	01	01	03	16	13	التكرار	01
		2.9	2.9	8.8	47.1	38.2	النسبة	
0.92548	1,8529	01	01	03	16	13	التكرار	02
		2.9	2.9	8.8	47.1	38.2	النسبة	
0.60597	1,7647	00	00	03	20	11	التكرار	03
		00	00	8.8	58.8	32.4	النسبة	
0.69375	1,9412	00	00	07	18	09	التكرار	04
		00	00	20.6	52.9	26.5	النسبة	
0.69934	1,8529	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمحور الرابع: التواصل الالكتروني والفعالية التنظيمية						

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

يبين الجدول رقم (14) الخاص بمحور "التواصل الإلكتروني والفعالية التنظيمية" أن إجابات أفراد العينة تعكس اتجاهها إيجابيا عاما نحو هذا المحور، مع وجود بعض التباين في درجة الموافقة بين الفقرات.

بالنسبة للفقرتين الأولى والثانية، فقد سجلتا نفس النتائج تقريبا، حيث بلغت نسبة "موافق بشدة" 38.2% و "موافق" 47.1%، مقابل نسب ضعيفة من المحايد وغير الموافقين، مع متوسط حسابي قدره 1.85 وانحراف معياري 0.92، مما يشير إلى وجود تشتت نسبي في الإجابات رغم الاتجاه الإيجابي العام.

أما الفقرة الثالثة، فقد أظهرت نتائج أكثر تجانسا، حيث بلغت نسبة الموافقة 58.8% مقابل 32.4% موافق بشدة و 8.8% محايد، دون وجود إجابات سلبية، مع متوسط حسابي قدره 1.76 وانحراف معياري 0.60، وهو ما يعكس اتجاهها إيجابيا واضحا وتجانسا أفضل مقارنة بالفقرتين السابقتين.

في حين بينت الفقرة الرابعة أن أغلب أفراد العينة موافقون أو موافقون بشدة بنسبة 79.4%، مقابل 20.6% محايد، دون وجود إجابات سلبية، مع متوسط حسابي قدره 1.94 وانحراف معياري 0.69، مما يدل على اتجاه إيجابي مع درجة تباين بسيطة في الآراء.

وبشكل عام، بلغ المتوسط الحسابي للمحور ككل 1.85 بانحراف معياري 0.69، وهو ما يشير إلى وجود اتجاه إيجابي لدى أفراد العينة نحو تأثير التواصل الإلكتروني على الفعالية التنظيمية داخل مدرسة القلم إمرؤ التربية والتعليم، مع درجة تشتت متوسطة في الإجابات.

5. وصف إجابات الأفراد على المحور الخامس: تحديات ومعوقات التواصل الإلكتروني

لمعرفة تأثير وسائل التواصل الإلكتروني على الفعالية التنظيمية، في مدرسة القلم إمرؤ التربية والتعليم تم صياغة 03 عبارات لتمثيل المحور الخامس: تحديات ومعوقات التواصل الإلكتروني، وتمت عملية حساب الانحرافات المعيارية والمتوسطات الحسابية لكل فقرة في هذا المحور، وللمحور ككل، والجدول التالي يوضح المؤشرات الإحصائية الخاصة به:

الجدول رقم (15): وصف إجابات افراد العينة على عبارات تحديات ومعوقات التواصل الإلكتروني

رقم الفقرة	التكرارات النسبية	الاجابات					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
		تذبذب الانترنت	لا يملك اولياء حسابات	كثرة مجموعات التواصل	اخرى	لا توجد		
01	التكرار	22	01	03	04	04	2,0294	1,52723
	النسبة	64.7	2.9	8.8	11.8	11.8		
02	التكرار	15	13	06			1,7353	0.75111
	النسبة	44.1	38.2	17.6				
03	التكرار	14	04	16			2,0588	0.95159
	النسبة	41.2	11.8	47.1				
المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمحور المحور الخامس: تحديات ومعوقات التواصل الإلكتروني								
							1,9412	0.61666

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

يبين الجدول رقم (15) الخاص بمحور "تحديات ومعوقات التواصل الإلكتروني" أن إجابات أفراد العينة تعكس وجود تحديات فعلية تؤثر على استخدام وسائل التواصل الإلكتروني داخل مدرسة القلم إمرؤ التربية والتعليم، مع تفاوت في درجة هذه التحديات بين الفقرات.

بالنسبة للفقرة الأولى، أظهرت النتائج أن أكبر عائق يتمثل في "تذبذب الإنترنت" بنسبة 64.7%، مقارنة بنسب أقل لبقية العوامل مثل عدم امتلاك الأولياء حسابات أو كثرة مجموعات التواصل وغيرها، مع متوسط حسابي قدره 2.02 وانحراف معياري مرتفع نسبيا بلغ 1.52، مما يدل على تشتت كبير في إجابات أفراد العينة وتعدد وجهات النظر حول طبيعة التحديات.

أما الفقرة الثانية، فقد بينت النتائج أن 44.1% من أفراد العينة أجابوا بـ "نعم"، و 38.2% بـ "أحياناً"، و 17.6% بـ "لا"، مع متوسط حسابي قدره 1.73 وانحراف معياري 0.75، وهو ما يشير إلى وجود تحديات متوسطة في الاتصال الإلكتروني مع درجة تباين مقبولة في الآراء.

في حين أظهرت الفقرة الثالثة أن 47.1% من أفراد العينة أجابوا بـ "لا"، مقابل 41.2% بـ "نعم" و 11.8% بـ "أحياناً"، مع متوسط حسابي قدره 2.05 وانحراف معياري 0.95، مما يعكس تبايناً واضحاً في إدراك أفراد العينة لوجود هذه المعوقات.

وبشكل عام، بلغ المتوسط الحسابي للمحور ككل 1.94 بانحراف معياري 0.61، وهو ما يدل على وجود مستوى متوسط من التحديات والمعوقات المتعلقة بالتواصل الإلكتروني داخل مدرسة القلم إمرؤ التربية والتعليم، مع اختلاف نسبي في وجهات نظر أفراد العينة حول طبيعة هذه المعوقات.

6. وصف إجابات الأفراد على المحور السادس: افاق التحسين وسياسات الاستخدام

لمعرفة تأثير وسائل التواصل الإلكتروني على الفعالية التنظيمية، في مدرسة القلم إمرؤ التربية والتعليم تم صياغة 03 عبارات لتمثيل المحور السادس: افاق التحسين وسياسات الاستخدام، وتمت عملية حساب الانحرافات المعيارية والمتوسطات الحسابية لكل فقرة في هذا المحور، وللمحور ككل، والجدول التالي يوضح المؤشرات الإحصائية الخاصة به:

الجدول رقم (16): وصف إجابات افراد العينة على عبارات افاق التحسين وسياسات الاستخدام

رقم الفقرة	التكرارات النسبية	الاجابات				المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
		تكوينات	تحسين تدفق الانترنت	لا اعرف	اخرى		
01	التكرار	14	02	09	09	2,3824	1,27955
	النسبة	41.2	5.9	26.5	26.5		
02	التكرارات النسبية	نعم	احيانا	لا		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	التكرار	21	07	06		1,5588	0.78591
	النسبة	61.8	20.6	17.6			
03	التكرارات النسبية	توفيق	اصلاح	لا يوجد		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	التكرار	05	25	04		1,9706	0.52138
	النسبة	14.7	73.5	11.8			

0.68837	1,9706	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمحور السادس: آفاق التحسين وسياسات الاستخدام
---------	--------	---

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

يبين الجدول رقم (16) الخاص بمحور "آفاق التحسين وسياسات الاستخدام" أن إجابات أفراد العينة تعكس وجود توجهات مختلفة نحو سبل تحسين استخدام وسائل التواصل الإلكتروني داخل مدرسة القلم إمرؤ التربية والتعليم، مع اختلاف في درجة الاتفاق بين الفقرات.

بالنسبة للفقرة الأولى، أظهرت النتائج أن أهم آليات التحسين تتمثل في "التكوينات" بنسبة 41.2%، تليها فئات أخرى مثل "تحسين تدفق الإنترنت" و"لا أعرف" و"أخرى" بنسب متقاربة، مع متوسط حسابي قدره 2.38 وانحراف معياري مرتفع نسبياً بلغ 1.27، مما يدل على تشتت واضح في آراء أفراد العينة حول أولويات التحسين.

أما الفقرة الثانية، فقد بينت النتائج أن 61.8% من أفراد العينة أجابوا بـ "نعم" على وجود حاجة لسياسات تحسين، مقابل 20.6% "أحياناً" و17.6% "لا"، مع متوسط حسابي قدره 1.55 وانحراف معياري 0.78، وهو ما يشير إلى اتجاه إيجابي عام نحو ضرورة التحسين مع درجة تباين متوسطة في الإجابات.

في حين أظهرت الفقرة الثالثة أن أغلب أفراد العينة يرون أن الحل الأنسب هو "الإصلاح" بنسبة 73.5%، مقابل 14.7% يرون "التوفيق" و11.8% يرون أنه "لا يوجد"، مع متوسط حسابي قدره 1.97 وانحراف معياري 0.52، مما يعكس تجانساً نسبياً في الآراء حول آليات التحسين المقترحة.

وبشكل عام، بلغ المتوسط الحسابي للمحور ككل 1.97 بانحراف معياري 0.68، وهو ما يدل على وجود توجه إيجابي نحو آفاق التحسين وسياسات الاستخدام المتعلقة بالتواصل الإلكتروني داخل مدرسة القلم إمرؤ التربية والتعليم، مع تباين نسبي في تحديد الأولويات والآليات المناسبة.

المطلب الثاني: اختبار فرضيات الدراسة

الفرضية الأولى: يمتاز مستوى استخدام وسائل التواصل الإلكتروني في مدرسة القلم إمرؤ التربية والتعليم بالمستوى المتوسط

تنص الفرضية الأولى على " يمتاز مستوى استخدام وسائل التواصل الإلكتروني في مدرسة القلم إمرؤ التربية والتعليم بالمستوى المتوسط."

من خلال تحليل تكرارات وإجابات أفراد العينة الخاصة بمحور "طبيعة استخدام وسائل التواصل الإلكتروني في مدرسة القلم إمرؤ التربية والتعليم"، تبين أن أغلب الإجابات تميل نحو الموافقة على استخدام هذه الوسائل بشكل واضح داخل مدرسة القلم إمرؤ التربية والتعليم، مع اعتماد كبير على وسائل محددة مثل Telegram والتواصل الرسمي.

كما أظهرت النتائج أن معظم الفقرات سجلت نسب موافقة مرتفعة (تفوق 90% في بعض الحالات)، إضافة إلى متوسط حسابي كلي قدره (1.5515)، وهو يدل على اتجاه إيجابي قوي نحو الاستخدام (حسب سلم ليكرت المستخدم في الدراسة) حيث القيم المنخفضة تعني موافقة أكبر.

وبناء على هذه المعطيات، يمكن ملاحظة أن مستوى الاستخدام ليس متوسطاً بالمعنى الحرفي، بل يميل إلى المستوى المرتفع نسبياً من حيث كثافة الاستخدام والاعتماد على وسائل التواصل الإلكتروني داخل مدرسة القلم إمرؤ التربية والتعليم.

وعليه يمكن رفض الفرضية القائلة بأن المستوى متوسط، وقبول التفسير الذي يشير إلى أن استخدام وسائل التواصل الإلكتروني داخل مدرسة القلم إمرؤ التربية والتعليم يتميز بمستوى مرتفع نسبياً مع تجانس في الإجابات بين أفراد العينة.

الفرضية الثانية: يساهم التواصل الإلكتروني في تحسين الاتصال والتنسيق بين الأقسام

الجدول رقم(17): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور الاتصال التنظيمي وتدفق المعلومات

عدد العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	متوسط الخطأ قياسي	
34	1.6373	0.37933	0.06505	الاتصال التنظيمي وتدفق المعلومات

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

يبين الجدول أن المتوسط الحسابي لمحور الاتصال التنظيمي وتدفق المعلومات بلغ (1.6373)، وهو أقل من المتوسط الفرضي (3)، مما يدل على وجود مستوى مرتفع من الموافقة لدى أفراد العينة على فقرات هذا المحور (لأن سلم ليكرت مقلوب هنا بحيث القيم الصغيرة تعني موافقة أكبر).

الجدول رقم(18): نتائج اختبار one sample T-Test للفرضية الثانية

فاصل الثقة ل 95% فرق	اختلاف متوسط	مستوى المعنوية	درجة الحرية	t	
أدني	1.4951-	-	0.000	33	-
أعلى	1.2304-	1.36275		20.948	الاتصال التنظيمي وتدفق المعلومات

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

تم اختبار هذه الفرضية باستخدام اختبار T لعينة واحدة (One Sample T-test) ، وكانت النتائج كما يلي: كما بلغت قيمة T المحسوبة (-20.948) بدرجة حرية (33)، عند مستوى دلالة إحصائية (0.000)، وهي أقل من 0.05، مما يدل على وجود فرق ذو دلالة إحصائية بين المتوسط الحسابي والمتوسط النظري.

وبناء عليه يتم رفض وقبول الفرضية التي تنص على أن التواصل الإلكتروني يساهم بشكل فعال في تحسين الاتصال والتنسيق بين الأقسام داخل مدرسة القلم إمرؤ التربية والتعليم.

كما أن فاصل الثقة 95% للفرق بين المتوسطين يتراوح بين (-1.4951) و(-1.2304)، وهو لا يشمل الصفر، مما يعزز قوة ودلالة النتائج الإحصائية.

وعليه يمكن الاستنتاج أن التواصل الإلكتروني يلعب دوراً إيجابياً وفعالاً في تحسين الاتصال والتنسيق التنظيمي داخل مدرسة القلم إمرؤ التربية والتعليم محل الدراسة.

الفرضية الثالثة: يساهم التواصل الإلكتروني في تعزيز التعاون وتبادل المعرفة بين الموظفين

الجدول رقم(19): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور مشاركة المعرفة والتعاون

متوسط الخطأ قياسي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	عدد العينة	
0.09453	0.55120	1.8627	34	مشاركة المعرفة والتعاون

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

يبين الجدول أن المتوسط الحسابي لمحور مشاركة المعرفة والتعاون بلغ (1.8627)، وهو أقل من المتوسط الفرضي (3)، مما يدل على وجود اتجاه إيجابي لدى أفراد العينة نحو فقرات هذا المحور، أي أن أفراد العينة يميلون إلى الموافقة على أن التواصل الإلكتروني يعزز التعاون وتبادل المعرفة.

الجدول رقم (20): نتائج اختبار one sample T-Test للفرضية الثالثة

فاصل الثقة ل 95% فرق	اختلاف متوسط	مستوى المعنوية	درجة الحرية	t	
أدنى	أعلى	-	0.000	33	-
1.3296-	0.9449-	1.13725		12.031	مشاركة المعرفة والتعاون

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

تم اختبار هذه الفرضية باستخدام اختبار T لعينة واحدة (One Sample T-test)، وكانت النتائج كما يلي: كما بلغت قيمة T المحسوبة (-12.031) بدرجة حرية (33)، عند مستوى دلالة إحصائية (0.000)، وهي أقل من 0.05، مما يدل على وجود فرق ذو دلالة إحصائية بين المتوسط الحسابي والمتوسط النظري.

وعليه يتم قبول الفرضية، أي أن التواصل الإلكتروني يساهم بشكل فعال في تعزيز التعاون وتبادل المعرفة بين الموظفين داخل مدرسة القلم إمرؤ التربية والتعليم.

كما أن فاصل الثقة 95% للفرق بين المتوسطين يتراوح بين (-1.3296) و(-0.9449)، وهو لا يشمل القيمة صفر، مما يؤكد قوة ودلالة النتائج الإحصائية.

وبذلك يمكن الاستنتاج أن التواصل الإلكتروني يمثل عاملاً مهماً في دعم التعاون وتبادل المعرفة بين الموظفين، رغم أن درجة التأثير تبقى متوسطة مقارنة ببعض الجوانب الأخرى.

الفرضية الرابعة: يساهم التواصل الإلكتروني في تحسين الأداء التنظيمي داخل مدرسة القلم إمرؤ التربية والتعليم

الجدول رقم (21): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور التواصل الإلكتروني والفعالية التنظيمية

عدد العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	متوسط الخطأ قياسي
34	1.8529	0.69934	0.11994
التواصل الإلكتروني والفعالية التنظيمية			

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

يبين الجدول أن المتوسط الحسابي لمحور "التواصل الإلكتروني والفعالية التنظيمية" بلغ (1.8529)، وهو أقل من المتوسط الفرضية (3)، مما يشير إلى وجود اتجاه إيجابي لدى أفراد العينة نحو فقرات هذا المحور، أي أنهم يميلون إلى الموافقة على أن التواصل الإلكتروني يساهم في تحسين الأداء التنظيمي داخل مدرسة القلم إمرؤ التربية والتعليم.

الجدول رقم (22): نتائج اختبار one sample T-Test للفرضية الرابعة

فاصل الثقة ل 95% فرق	اختلاف متوسط	مستوى المعنوية	درجة الحرية	t	
أدني	1.3911-	-	0.000	33	-
أعلى	0.9030-	1.14706		9.564	التواصل الإلكتروني والفعالية التنظيمية

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

تم اختبار هذه الفرضية باستخدام اختبار T لعينة واحدة (One Sample T-test)، وكانت النتائج كما يلي: بلغت قيمة T المحسوبة (-9.564) بدرجة حرية (33)، عند مستوى دلالة إحصائية (0.000)، وهي أقل من 0.05، مما يدل على وجود فرق ذو دلالة إحصائية بين المتوسط الحسابي والمتوسط النظري.

وعليه يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة، أي أن التواصل الإلكتروني يساهم بشكل فعال في تحسين الأداء التنظيمي داخل مدرسة القلم إمرؤ التربية والتعليم محل الدراسة.

كما أن فاصل الثقة 95% للفرق بين المتوسطين يتراوح بين (-1.3911) و(-0.9030)، وهو لا يشمل القيمة صفر، مما يعزز قوة ودلالة النتائج الإحصائية.

وبذلك يمكن الاستنتاج أن التواصل الإلكتروني له دور إيجابي في تحسين الأداء التنظيمي داخل مدرسة القلم إمرؤ التربية والتعليم، رغم أن درجة التأثير تبقى متوسطة نسبياً مقارنة ببعض الجوانب الأخرى مثل الاتصال وتدفق المعلومات.

الفرضية الخامسة: توجد صعوبات في استخدام وسائل التواصل الإلكتروني داخل مدرسة القلم إمرؤ التربية والتعليم
من خلال تحليل إجابات أفراد العينة المتعلقة بمحور "تحديات ومعوقات التواصل الإلكتروني"، تبين أن هناك بالفعل وجود صعوبات ومعوقات بدرجة متوسطة داخل مدرسة القلم إمرؤ التربية والتعليم، حيث بلغ المتوسط الحسابي للمحور ككل (1.9412)، وهو يشير إلى وجود مستوى ملحوظ من التحديات وفق سلم القياس المستخدم.

كما أظهرت نتائج الفقرات وجود عوائق مختلفة أبرزها تذبذب الإنترنت، إضافة إلى تفاوت في آراء أفراد العينة حول بعض المعوقات الأخرى، حيث سجلت بعض الفقرات نسب موافقة مرتفعة وأخرى أظهرت تبايناً أو اختلافاً في الإجابات، ما يعكس عدم تجانس كامل في إدراك طبيعة هذه الصعوبات.

وبشكل عام، فإن النتائج تشير إلى أن أفراد العينة يعترفون بوجود صعوبات ومعوقات في استخدام وسائل التواصل الإلكتروني داخل مدرسة القلم إمرؤ التربية والتعليم، لكنها ليست حادة أو موحدة لدى جميع الأفراد، بل تختلف حسب التجربة والموقع الوظيفي.

وعليه يمكن قبول الفرضية الخامسة التي تنص على وجود صعوبات في استخدام وسائل التواصل الإلكتروني داخل مدرسة القلم إمرؤ التربية والتعليم، مع التأكيد أن مستوى هذه الصعوبات متوسط وليس مرتفعًا بشكل كبير.

الفرضية السادسة: توجد توجهات مستقبلية لتحسين استخدام وسائل التواصل الإلكتروني داخل مدرسة القلم إمرؤ التربية والتعليم

من خلال تحليل إجابات أفراد العينة المتعلقة بمحور "آفاق التحسين وسياسات الاستخدام"، تبين وجود توجه واضح نحو تحسين وتطوير استخدام وسائل التواصل الإلكتروني داخل مدرسة القلم إمرؤ التربية والتعليم، حيث سجل المحور متوسطًا حسابيًا كليًا قدره (1.9706)، وهو ما يعكس وجود اهتمام نسبي بعمليات التحسين وفق سلم القياس المستخدم.

كما أظهرت نتائج الفقرات أن أغلب أفراد العينة يؤيدون فكرة التحسين من خلال إجراءات مختلفة، أبرزها التكوينات، تحسين تدفق الإنترنت، وتطوير سياسات الاستخدام، إضافة إلى ارتفاع نسبة الاستجابات الإيجابية في معظم الفقرات، خاصة الفقرة الثالثة التي سجلت نسبة كبيرة لصالح خيار "الإصلاح" بنسبة 73.5%.

وفي المقابل، لوحظ وجود بعض التباين في تحديد أولويات وآليات التحسين، ما يعكس اختلاف وجهات نظر أفراد العينة حول أفضل السبل لتطوير منظومة التواصل الإلكتروني داخل مدرسة القلم إمرؤ التربية والتعليم.

وبناء على ذلك يمكن قبول الفرضية السادسة التي تنص على وجود توجهات مستقبلية لتحسين استخدام وسائل التواصل الإلكتروني داخل مدرسة القلم إمرؤ التربية والتعليم، مع الإشارة إلى أن هذه التوجهات متنوعة وغير موحدة بشكل كامل بين أفراد العينة.

المطلب الثالث: مناقشة نتائج الدراسة

أولاً: مناقشة نتائج التحليل الوصفي

1. مناقشة نتائج التحليل الوصفي المحور الأول: طبيعة استخدام وسائل التواصل الإلكتروني في مدرسة القلم إمرؤ التربية والتعليم

أظهرت نتائج هذا المحور أن هناك اعتماداً واضحاً على وسائل التواصل الإلكتروني داخل مدرسة القلم إمرؤ التربية والتعليم، مع هيمنة التواصل الرسمي واستخدام منصات محددة مثل Telegram كما بينت المتوسطات الحسابية المنخفضة نسبياً (1.55) وجود اتجاه إيجابي قوي نحو استخدام هذه الوسائل. وهذا يدل على أن مدرسة القلم إمرؤ التربية والتعليم بدأت فعلياً في دمج أدوات التواصل الرقمي ضمن نشاطها اليومي، مع وجود تجانس جيد في إجابات أفراد العينة، مما يعكس استقراراً في نمط الاستخدام.

2. مناقشة نتائج التحليل الوصفي المحور الثاني: الاتصال التنظيمي وتدفق المعلومات

بينت النتائج وجود اتجاه إيجابي نحو فعالية الاتصال التنظيمي وتدفق المعلومات عبر وسائل التواصل الإلكتروني، حيث بلغ المتوسط الحسابي للمحور 1.63. كما أظهرت النتائج أن أغلب الفقرات حظيت بموافقة عالية، رغم وجود تفاوت بسيط في فقرة واحدة. وهذا يدل على أن وسائل التواصل الإلكتروني ساهمت في تحسين سرعة تبادل المعلومات داخل مدرسة القلم إمرؤ التربية والتعليم، مع بقاء بعض الجوانب التي تحتاج إلى تعزيز.

3. مناقشة نتائج التحليل الوصفي المحور الثالث: مشاركة المعرفة والتعاون

أظهرت النتائج أن مشاركة المعرفة والتعاون داخل مدرسة القلم إمرؤ التربية والتعليم تسير بمستوى متوسط إجمالاً (1.86)، مع وجود تفاوت واضح بين الفقرات. فقد سجلت بعض العبارات مستوى موافقة مرتفع، بينما أظهرت فقرة واحدة حياً كبيراً. وهذا يشير إلى أن التعاون المعرفي عبر الوسائل الإلكترونية موجود لكنه غير متوازن، وقد يرتبط ذلك بثقافة العمل أو ضعف التحفيز على المشاركة.

4. مناقشة نتائج التحليل الوصفي المحور الرابع: التواصل الإلكتروني والفعالية التنظيمية

بينت النتائج أن هناك اتجاه إيجابي نحو تأثير التواصل الإلكتروني على الفعالية التنظيمية بمتوسط حسابي 1.85، مع وجود تشتت متوسط في الإجابات. وهذا يدل على أن وسائل التواصل الإلكتروني تساهم بشكل ملحوظ في تحسين الأداء التنظيمي، لكنها ليست العامل الوحيد المؤثر، حيث ما زالت هناك فروقات في إدراك الموظفين لدرجة هذا التأثير.

5. مناقشة نتائج التحليل الوصفي المحور الخامس: تحديات ومعوقات التواصل الإلكتروني

أظهرت النتائج أن مستوى التحديات والمعوقات متوسط (1.94)، مع وجود اختلاف في آراء أفراد العينة حول طبيعة هذه المعوقات. ومن أبرزها تذبذب الإنترنت وكثرة الوسائط المستخدمة. وهذا يشير إلى أن استخدام التواصل الإلكتروني رغم إيجابياته، إلا أنه يواجه بعض العراقيل التقنية والتنظيمية التي قد تحد من فعاليته.

6. مناقشة نتائج التحليل الوصفي المحور السادس: افاق التحسين وسياسات الاستخدام

أوضحت النتائج أن هناك توجهاً إيجابياً نحو تحسين سياسات استخدام وسائل التواصل الإلكتروني (1.97)، مع اتفاق نسبي على أهمية التكوينات وتحسين البنية التحتية للاتصال. كما أظهرت النتائج وجود تباين في تحديد الأولويات، مما يعكس اختلاف وجهات النظر داخل مدرسة القلم إمرؤ التربية والتعليم حول أفضل طرق التطوير.

خلاصة عامة

بشكل عام، تشير نتائج الدراسة إلى أن استخدام وسائل التواصل الإلكتروني داخل مدرسة القلم إمرؤ التربية والتعليم محل الدراسة له أثر إيجابي على مختلف الجوانب التنظيمية، خاصة الاتصال وتدفق المعلومات والفعالية التنظيمية. ومع ذلك، فإن هذا الأثر لا يزال متوسطاً وليس قوياً جداً، بسبب وجود تحديات تنظيمية وتقنية وضعف نسبي في مشاركة المعرفة. كما أظهرت النتائج أن مدرسة القلم إمرؤ التربية والتعليم بحاجة إلى تعزيز سياسات الاستخدام، وتحسين البنية التحتية، وتطوير ثقافة التعاون الرقمي لضمان رفع فعالية هذه الوسائل بشكل أكبر.

ثانياً: مناقشة الفرضيات

1. مناقشة الفرضية الأولى يمتاز مستوى استخدام وسائل التواصل الإلكتروني في مدرسة القلم إمرؤ التربية

والتعليم بالمستوى المتوسط

أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى استخدام وسائل التواصل الإلكتروني داخل مدرسة القلم إمرؤ التربية والتعليم يميل إلى الارتفاع وليس إلى المستوى المتوسط كما افترضت الفرضية، حيث بينت القيم الإحصائية وجود اعتماد واضح على هذه الوسائل في التواصل الرسمي وخاصة عبر تطبيقات محددة. وهذا يدل على أن مدرسة القلم إمرؤ التربية والتعليم أصبحت تعتمد بشكل فعلي على التواصل الإلكتروني كأداة أساسية في العمل اليومي، مما يجعل الفرضية غير مدعومة بشكل دقيق.

2. مناقشة الفرضية الثانية يساهم التواصل الإلكتروني في تحسين الاتصال والتنسيق بين الأقسام

بينت النتائج وجود تأثير إيجابي واضح للتواصل الإلكتروني في تحسين الاتصال والتنسيق بين الأقسام، حيث أظهرت اختبارات T وجود دلالة إحصائية قوية. وهذا يؤكد أن وسائل التواصل الإلكتروني ساهمت بشكل فعال في تسهيل تدفق المعلومات وتقليل الحواجز التنظيمية بين مختلف المصالح، وبالتالي تم قبول الفرضية.

3. مناقشة الفرضية الثالثة يساهم التواصل الإلكتروني في تعزيز التعاون وتبادل المعرفة بين الموظفين

أوضحت النتائج أن التواصل الإلكتروني يساهم في تعزيز التعاون وتبادل المعرفة بين الموظفين، رغم أن درجة التأثير جاءت متوسطة مقارنة بمحاور أخرى. ويعود ذلك إلى وجود تفاوت في الاستجابات خاصة في بعض الفقرات التي سجلت حياداً مرتفعاً، مما يشير إلى أن التعاون الرقمي موجود لكنه غير متكامل بشكل كامل داخل مدرسة القلم إمرؤ التربية والتعليم. وبالتالي تم قبول الفرضية مع الإشارة إلى أن تأثيرها متوسط.

4. مناقشة الفرضية الرابعة يساهم التواصل الإلكتروني في تحسين الأداء التنظيمي داخل مدرسة القلم إمرؤ التربية والتعليم

أظهرت النتائج أن التواصل الإلكتروني يساهم في تحسين الأداء التنظيمي داخل مدرسة القلم إمرؤ التربية والتعليم، حيث كانت النتائج الإحصائية دالة ومعنوية. وهذا يعكس أن استخدام الوسائل الإلكترونية ساعد في رفع فعالية العمل التنظيمي وتحسين التنسيق واتخاذ القرار، مما أدى إلى قبول الفرضية بشكل واضح.

5. مناقشة الفرضية الخامسة توجد صعوبات في استخدام وسائل التواصل الإلكتروني داخل مدرسة القلم إمرؤ التربية والتعليم

بينت النتائج وجود صعوبات فعلية في استخدام وسائل التواصل الإلكتروني داخل مدرسة القلم إمرؤ التربية والتعليم، مثل التحديات التقنية (تذبذب الإنترنت) واختلاف آراء الموظفين حول بعض المعوقات. ومع ذلك فإن هذه الصعوبات تبقى في مستوى متوسط وليست حادة، مما يدل على أن مدرسة القلم إمرؤ التربية والتعليم تواجه تحديات لكنها قابلة للتحكم. وبالتالي تم قبول الفرضية.

6. مناقشة الفرضية السادسة توجد توجهات مستقبلية لتحسين استخدام وسائل التواصل الإلكتروني داخل مدرسة القلم إمرؤ التربية والتعليم

أظهرت النتائج وجود توجهات مستقبلية واضحة نحو تحسين استخدام وسائل التواصل الإلكتروني داخل مدرسة القلم إمرؤ التربية والتعليم، من خلال التركيز على التكوينات وتحسين البنية التحتية وتطوير السياسات. كما لوحظ تباين في وجهات النظر حول أولويات التحسين، مما يعكس اختلاف الرؤى داخل مدرسة القلم إمرؤ التربية والتعليم، إلا أن الاتجاه العام يبقى إيجابياً، وبالتالي تم قبول الفرضية.

خلاصة الفصل

بشكل عام، تشير نتائج الدراسة إلى أن وسائل التواصل الإلكتروني تلعب دورا مهما وإيجابيا داخل مدرسة القلم إمرؤ التربية والتعليم، خاصة في تحسين الاتصال التنظيمي وتدفق المعلومات، إضافة إلى دعم الفعالية التنظيمية. في المقابل، لا يزال تأثيرها في جانب مشاركة المعرفة والتعاون أقل قوة نسبيا، بسبب وجود بعض المعوقات التقنية والتنظيمية. كما تؤكد النتائج أن مدرسة القلم إمرؤ التربية والتعليم في طور التطوير الرقمي، مع وجود توجه واضح نحو تحسين هذه الوسائل مستقبلا.

خاتمة

ركزت هذه الدراسة على تحليل تأثير وسائل التواصل الالكتروني على الفعالية التنظيمية للمؤسسة في مؤسسة القلم امرو ، حيث تم جمع البيانات باستخدام استبيان الكتروني تم توزيعه على كل الموظفين و أساتذة العاملين في المؤسسة ، وقد تم تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية ، وأظهرت الدراسة مجموعة من نتائج التي تساعد في فهم اعمق لأثر وسائل التواصل الالكتروني على الفعالية التنظيمية للمؤسسة ، استنادا الى النتائج التي توصلنا اليها سوف نعرض مجموعة من التوصيات و الاقتراحات لموظفين و أساتذة مؤسسة القلم امرو و تقديم افاق مستقبلية والتنبؤ بها في مجال الدراسة .

أولا : نتائج اختبار الفرضيات

- 1-الفرضية الأولى: يوجد تصور إيجابي فعال نحو استخدام وسائل التواصل الالكتروني.
- 2-الفرضية الثانية: تساعد وسائل الاتصال الالكتروني في تحسين سرعة تدفق و تبادل المعلومات داخل المؤسسة.
- 3-الفرضية الثالثة: يوجد مشاركة المعرفة تعاون عبر الوسائل الالكترونية داخل مؤسسة امرو لكنه بنسبة ضعيفة.
- 4-الفرضية الرابعة: تساهم وسائل التواصل الالكتروني في تحسين الأداء التنظيمي للمؤسسة.
- 5-الفرضية الخامسة: مواجهة بعض التحديات التقنية والتنظيمية التي تحد من فعالية وسائل التواصل الالكتروني في المؤسسة.
- 6-الفرضية السادسة: وضع سياسات استخدام وسائل التواصل الالكتروني و تحسين بنية التحتية متطورة للاتصال.

ثانيا : النتائج العامة للدراسة

من خلال هذه الدراسة الميدانية توصلنا الى نتائج التالية :

- 1-بينت الدراسة ان استخدام وسائل التواصل الالكتروني ساهم في تسريع انجاز الاعمال و تقليل الأخطاء الإدارية .
- 2-تبين من خلال الدراسة ان مؤسسة القلم امرو تعتمد بشكل واسع على الاتصال الالكتروني بين موظفيها و ان تطبيق تليجرام يعد اكثر تطبيقات استخداما في داخل المؤسسة .
- 3-من خلال الدراسة تم التوصل الى ان الاتصال الالكتروني ساهم في تبادل المعلومات و تحسين تنسيق بين الأقسام و مستويات الإدارة المختلفة .
- 4-تم التواصل من خلال الدراسة ان وسائل التواصل الالكتروني لها تأثير إيجابي على الفعالية التنظيمية و تحقيق الأهداف في المؤسسة .
- 5-أظهرت النتائج انه يوجد توجه إيجابي نحو تطوير سياسات الاستخدام وسائل التواصل الالكتروني في المؤسسة .

6- تم الوصول من خلال الدراسة وجود معوقات و تحديات تؤثر على التواصل الالكتروني من ابرزها تذبذب انترنت ومخاوف الخصوصية و التشويش و الضغط الذي يأتي من كثرة الرسائل .

7- لخصت الدراسة ان الاستعمال الأمثل لوسائل التواصل الالكتروني يساهم بشكل إيجابي على رفع الأداء و تحقيق فعالية تنظيمية افضل داخل المؤسسة .

ثالثا : الاقتراحات

من خلال النتائج التي تم التوصل اليها يمكن صياغة الاقتراحات التالية :

- 1 -تحسين جودة الانترنت داخل المؤسسة لضمان استمرارية الفعالية التنظيمية .
- 2-تشجيع الموظفين حول استخدام التكنولوجيا و تبادل خبرات و المعرفة الكترونيا .
- 3-تطوير سياسات تنظيمية واضحة تنظم استخدام وسائل التواصل الالكتروني في المؤسسة .
- 4-تقديم دورات للموظفين من اجل المساهمة في رفع الوعي و الثقافة التكنولوجية لديهم .
- 5-تنظيم أوقات استعمال وسائل التواصل الالكتروني من اجل تفادي كثرة الرسائل و التشويش .
- 6-العمل على انشاء منصات رقمية خاصة بالمؤسسة لضمان حماية البيانات و تحقيق تواصل الكتروني اكثر امانا و تقليل المخاطر السيبرانية .

رابعا : آفاق المستقبلية

- الاعتماد على وسائل اكثر تطورا للتواصل الالكتروني و مواكبة التطورات التكنولوجية في مجال الاتصال . .
- تحسين جودة الانترنت و وسائل الاتصال .
- تنظيم دورات تكوينية للموظفين في مجال التكنولوجيا .
- تعزيز ثقافة العمل الالكتروني في المؤسسة .
- تعزيز امن المعلومات و حماية الخصوصية .
- اجراء دراسات مستقبلية حول الذكاء الاصطناعي و التحول الرقمي في المؤسسة التعليمية .
- اجراء دراسات مقارنة بين مؤسسات تعليمية خاصة و عامة في ولاية غرداية ، لاستكشاف الفوارق في مستوى توظيف وسائل التواصل الالكتروني و اثره على الفعالية التنظيمية .

قائمة المراجع

أولا الكتب:

- أ.د. اياد عبد المجيد إبراهيم "المهارات الأساسية في اللغة العربية"، دار النشر مركز الكتاب الاكاديمي، 2015، ص4.
- أ.عبد السلام شكر، " الاعلام التوعوي : المفاهيم و المجالات " دار النشر مركز الكتاب الاكاديمي ، 2019، ص28.

ثانيا :المذكرات

- د.حفيظة بوهالي"مطبوعة محاضرات مدخل الى علو الاعلام و الاتصال "كلية علوم الاعلام و الاتصال ،2025/2024، ص11.
- ب. عبد الرزاق ، ت.موسى ، ب.كريمة " العملية الاتصالية داخل المؤسسة الإعلامية دراسة ميدانية للمؤسسة دار الصحافة بورقلة ".مذكرة لنيل شهادة الليسانس تخصص الاتصال و علاقات العامة كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة 2013/2014 ، ص 8 .
- س.هدى رميسة ، ي.رميساء، ح.سماح " اسهام الاتصال الداخلي في تحسين البيئة الداخلية للمؤسسة الخدمانية دراسة ميدانية بمؤسسة الاتصالات الجزائر فرع الكدية _قسنطينة _ " مذكرة لنيل شهادة ماستر ،تخصص علاقات عامة ، كلية علوم الاعلام و الاتصال و السمعي و البصري ، جامعة صالح بوبنيدر_قسنطينة 3_، 2022/2021، ص14.
- بوخشاش جهينة ، حمية دلال ، " الاتصال المؤسسي الرقمي و أثره في تحسين الأداء الوظيفي دراسة حالة مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز سونلغاز -ورقلة- " ، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر أكاديمي ، جامعة قاصدي مرباح كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، قسم علوم الاعلام و الاتصال ، تخصص اتصال الجماهيري و الوسائط الجديدة ، 2021-2022 ، ص 9 .
- بكرتي عبد الهادي ، " فعالية الاتصال داخل المؤسسة -دراسة ميدانية بمؤسسة سوناطراك الاقتصادية -مركب تميع الغاز النفطي ، نموذجاً GPLZ " مذكرة تخرج نيل شهادة الماستر في علم الاجتماع ، تخصص علم الاجتماع الاتصال ، جامعة وهران 2 محمد بن احمد ، 2019/ 2018 ، ص 36 .
- غ.لمياء، ا.رحمة "دور الاتصال الرسمي في توجيه الطلبة الجامعيين نحو النشاط المقاولاتي دراسة ميدانية للوكالة الوطنية لدعم و تنمية المقاولاتية -قالمة-"مذكرة لنيل شهادة ماستر، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ،قسم علوم الاعلام والاتصال وعلم المكتبات ،جامعة قالمة ،2022-2023، ص15- 18
- ل.اروي، ق. اويس، ق.اسامة، م.ادريس "الاتصال الالكتروني" ، تخصص مالية المؤسسة ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة الجزائر 3، 2025/2024، ص4.
- أ.د جودي خرفية "سياقات التنظير في الاتصال الرقمي " _محاضرة _ المدرسة الوطنية العليا للصحافة وعلوم الاعلام.

- حاجي أبو بكر الصديق " الفعالية التنظيمية للإدارة الرياضية و انعكاساتها على أسلوب اتخاذ القرار لدى القائد الإداري " ، دراسة ميدانية لمديرية الشباب و الرياضة بالمسيلة ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم و تقنيات النشاطات البدنية والرياضية ، تخصص إدارة و تنظيم في الرياضة ، معهد علوم و تقنيات النشاطات البدنية و الرياضية قسم الإدارة و تسيير الرياضي ، 2015/2016 ، ص 5.
- رشيد بلال " القيادة الإدارية و تأثيرها على الفعالية التنظيمية في المؤسسة ، دراسة ميدانية بالمدرسة العليا للأساتذة طالب عبد الرحمان بالاغواط " ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تخصص تنظيم و عمل ، جامعة عمار ثلجي بالاغواط كلية العلوم الاجتماعية ، 2016/2017 ، ص 70 .
- مازري. منيرة "اثر تكامل إدارة المعرفة و إدارة الجودة الشاملة على الفعالية التنظيمية-دراسة ميدانية في البنوك الجزائرية -" أطروحة لنيل متطلبات الدكتوراه ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية و علوم التسيير ، تخصص تسيير المنظمة، جامعة بسكرة، 2017-2018 ، ص 180-181.
- حدو نورة "بيئة العمل والفعالية التنظيمية دراسة ميدانية بالمؤسسة الاستشفائية لتصفية الدم بتيارت "مذكرة لنيل متطلبات شهادة ماستر ، جامعة ابن خلدون تيارت ، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية ، 2022-2023 ، ص 57-61.
- كلاخي مروة ، لبواي مليكة " تأثير وسائل التواصل الاجتماعي على الفعالية التنظيمية " مذكرة ماستر تخصص إدارة اعمال ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة غرداية ، سنة 2023/2024
- حبي كاهنة ، " تأثير الاتصال التنظيمي على الفعالية التنظيمية " مذكرة ماستر تخصص علم الاجتماع تنظيم و عمل ، كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية ، جامعة البويرة ، سنة 2021/2022 .
- عبد الحكيم بن عبد الله بن راشد الصوافي " استخدام وسائل التواصل الاجتماعي لدى طلبة الحلقة الثانية من التعليم الأساسي في محافظة شمال الشرقية بسلطنة عمان و علاقته ببعض المتغيرات " ، مذكرة ماجستير في التربية ، تخصص ارشاد نفسي ، كلية العلوم و الآداب ، جامعة الزوى ، سنة 2014/2015
- شعباني يوسف " التحول الرقمي و زيادة فعالية الاتصال في المؤسسة " ، دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز ورقلة ، مذكرة لنيل شهادة ماستر ، تخصص علم الاجتماع ، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة ، سنة 2024/2025 .
- إباد زياد عدوان ، " دور شبكات التواصل الاجتماعي في عملية توليد المعرفة و اثرها على الابداع الوظيفي في مؤسسات التعليم العالي الفلسطيني في غزة " رسالة لنيل شهادة ماجستير ، كلية التجارة جامعة الإسلامية ، 2018 .
- أويش سفيان " أثر تدريب العاملين على الفعالية التنظيمية " ، مذكرة ماستر تخصص إدارة اعمال الاستراتيجية ، كلية العلوم الاقتصادية و تجارية و علوم التسيير ، جامعة غرداية ، سنة 2017 .
- لخضر رضواني ، " دور استراتيجيات التنظيم في تحقيق الفعالية التنظيمية " ، مذكرة ماستر تخصص علم الاجتماع و تنظيم و عمل ، كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية ، جامعة الوادي ، سنة 2024 .

ثالثا: المقالات

- أ.ر.فائزة، أ.م. بلخير "معيقات الاتصال التنظيمي في المؤسسات المهنية"، جامعة ورقلة، مجلة العلوم الإنسانية و الاجتماعية، ص 286.
- عبد الستار، أ.د. حورية تروزلت عمروني "الفعالية التنظيمية دراسة تحليلية لاهم مداخلها الأساسية في المنظمات" مخبر علم النفس و جودة الحياة، جامعة ورقلة الجزائر، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية و الاجتماعية، 12 (1) 2020، صفحة 548.
- بوشنافة كريمة، وسار نوال، "مهارات التواصل الرقمي عبر الفضاء الافتراضي" مخبر الدراسات و الوسائط الرقمية جامعة العربي بن مهيدي - ام البواقي - الجزائر، مجلة الرواق للدراسات الاجتماعية و الإنسانية، المجلد 9 العدد 2 ص 188-206، 30-12-2023، ص 193-194-195.
- أ.د. رشيدة السبتي، ب. عبد الحكيم عمارية "تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و حتمية التحول الالكتروني للمؤسسات"، كلية علوم الاعلام و الاتصال جامعة الجزائر 3، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية و الاجتماعية، العدد 35، سبتمبر 2018، ص 979.
- بلول احمد، "الفعالية التنظيمية للجامعة الجزائرية في ظل نظام L.M.D" مجلة أفكار و افاق، المجلد 10، العدد 1، 2022.
- خالد. بوشارب ولوداني، عبد الوهاب. عقون "الفعالية التنظيمية: مؤشرات ونماذج النظرية المفسرة"، جامعة قلمة، جامعة سكيكدة، مجلة الراصد لدراسات العلوم الاجتماعية، تاريخ النشر 2021/1/25، المجلد 1 العدد 1، ص 105-106.

رابعا: المراجع الالكترونية

- سناء اشرف، "وسائل الاتصال الحديثة: دليل شامل عن الاتصال الالكتروني و مستقبله" المجلة، 2025/10/21،

<https://www.airalo.com/ar/blog/digital-communication-what-it-is-and-where-its-headed?srsltid=AfmBOoqU4o-6ypn6jPLoWnd8ht3-185o7BbOUuh3hmCLvRkNwPIUEgMB>

- "الاتصال المؤسسي مفهومه، عناصره، أهدافه، معوقاته" موقع المنال، أبريل 2021، <https://almanalmagazine.com/>، أهد-، عناصره-، مفهومه-، الاتصال- المؤسسي- ثقافة- وأدب-

- "ماهي اهداف الاتصالات الذكية"، 2024-3-13 موقع reallin، <https://www.reallin.net/news/what-are-the-objectives-of-smart-communication-75729277.html>

- المؤسسة العامة للتدريب التقني و المهني "مهارات الاتصال الرقمي"، <https://engmohannadb.github.io/etccourse6/inner-page/U6->

[L4.html?fbclid=IwY2xjawQyk6NleHRuA2FlbQIxMQBzcnRjBmFwcF9pZAwzNTA2ODU1MzE3MjgAAR7S_Ofo1tUTQIt_wxzAsAqd2xfcXF4YrVu5ME6hYMw7pyvc1gAMcUtNkkmpjw_aem_HpAIV8B3tjqSJwa9i4X5Q](https://www.facebook.com/hasib.com.sa/?fbclid=IwY2xjawQyk6NleHRuA2FlbQIxMQBzcnRjBmFwcF9pZAwzNTA2ODU1MzE3MjgAAR7S_Ofo1tUTQIt_wxzAsAqd2xfcXF4YrVu5ME6hYMw7pyvc1gAMcUtNkkmpjw_aem_HpAIV8B3tjqSJwa9i4X5Q)

- "نظام الاتصالات الإدارية و المراسلات الالكترونية دليل شامل 2024"، موقع الشركة التطبيقية لخدمات الحاسب الالى، 15-01-2024 ، تم الاطلاع عليه : 28-3-2026 ، 11:00 ،

[ط؟ظ/نظام-الاتصالات-الادارية-والمراسلات](https://www.hasib.com.sa/news//ط؟ظ/نظام-الاتصالات-الادارية-والمراسلات)

- د.لؤي الزعبي " مزايا الاتصال الالكتروني " المرجع الالكتروني للمعلوماتية ، 22/7/2025 ، تم الاطلاع عليه 1:54 1 ، 2026/3/25

<https://almerja.com/more.php?idm=270089>

- " التواصل في العصر الرقمي " سيف سبيس، تم الاطلاع عليه 12:30 ، 2026/3/25

www.safespace.qa-https://share.google/DMID2pugvA59SmOgV

- Radhakrishnan, G. S., Basit, A., & Hassan, Z. (2018). *The Impact of Social Media Usage on [11] Employee and Organization Performance: A Study on Social Media Tools Used by an IT Multinational in Malaysia*. Journal of Marketing and Consumer Behaviour in Emerging
- Electronic communication:overview,definition,and examrle",3-26-2025
<https://www.cobrief.app/resources/legal-glossary/electronic-communication-overview-definition-and-example>
- Sophie van remortel " Importance of electronic communication in business" , swicktech
<https://www.swicktech.com/blog/business-communication/>
- "Electronic communication:overview,definition,and examrle",3-26-2025,
<https://www.cobrief.app/resources/legal-glossary/electronic-communication-overview-definition-and-example>
- Olga Afonina ,Trueconf , "Electronic Communication in Business | 6 key Types" ,Date published 20/09/2024
https://trueconf.com/blog/productivity/types-of-electronic-communication?fbclid=IwY2xjawQyswBleHRuA2FlbQIxMQBzcnRjBmFwcF9pZAwzNTA2ODU1MzE3MjgAAR52nJ5Y8xoiFEY3ENJQA0Aj36F51gN6X_kmWbAV2p69PxnJ8U3ckReUd_u7IQ_aem_mtwI6GXS34mSHlcBhJzfQ
- proofpoint,"what Is Electronic Communication? ", capture , Manage and Retain Digital communica
https://www.proofpoint.com/us/threat-reference/electronic-communication?fbclid=Iw2xjawQyuUxlHRuA2FlbQIxMQBzcnRjBmFwcF9pZAwzNTA2ODU1MzE3MjgAAR6qdueWU&MoyBqecg-UZMedC_9aEQtxONFq3A6C4kR60kxyzTMg9cjsE-

[hrKg_aem_19towFdjuZFfym3r-eYyzw](https://www.eiprocus.com/electronic-communication-and-its-type/?fbclid=IwY2xjawQyvRIleHRuA2FlbQIxMABzcnRjBmFwcF9pZAwNTA2ODU1MzE3MjgAAR4C0a1pPDQihsK1yY-Ahp_V3snty5FPHi3rYUt_CuOtxnG7jJRzBeMxBkMG8A_qen_2Skz2H9vzdJCw2i337TR8A)

- ELECTRONICS-PROJECTS-FOCUS " Electronic Communication and Its Types"

https://www.eiprocus.com/electronic-communication-and-its-type/?fbclid=IwY2xjawQyvRIleHRuA2FlbQIxMABzcnRjBmFwcF9pZAwNTA2ODU1MzE3MjgAAR4C0a1pPDQihsK1yY-Ahp_V3snty5FPHi3rYUt_CuOtxnG7jJRzBeMxBkMG8A_qen_2Skz2H9vzdJCw2i337TR8A

- "what is digital communication?", Universidad Europea ,9-13-2023

<https://universidadeuropea.com/en/blog/what-is-digital-communication/>

Joshua Inciso" Advantages and Disadvantages Of Electronic Patient Communications", Curogram,6-4-2023

<https://curogram.com/blog/advantages-and-disadvantages-of-electronic-patient-communications>

- "the advantages of electronic communication in modern society", Aithor,25-3-2026

<https://aithor.com/essay-examples/the-advantages-of-electronic-communication-in-modern-society>

- Performance on Organizational Performance: The Case of A Broadband Company in Oman . Availableat:

<https://pdfs.semanticscholar.org/a330/1254cb33c3f28ba57b971dbeeb0fb5blel32>

- Dodokh,A.,&Al-Maaitah,M.A.[2019].Impact of Social Media Usage on Organizational [10] performance in the Jordanian Dead Sea Cosmetic Sector .European Journal of Business and Management .Availableat:

<https://www.iiste.org/Journals/index.php/EJBM/article/download/46076/47577>

الملاحق



تأثير وسائل التواصل الإلكتروني على الفعالية التنظيمية للمؤسسة

في إطار إعداد مذكرة تخرج لنيل شهادة الليسانس، وفي سياق إنجاز دراسة بعنوان: "تأثير وسائل التواصل الإلكتروني على الفعالية التنظيمية للمؤسسة"، نضع بين أيديكم هذا الاستبيان بهدف جمع البيانات والمعلومات اللازمة حول موضوع الدراسة.

نرجو منكم التفضل بالإجابة على الأسئلة بكل موضوعية ودقة، علماً أن المعلومات المقدمة ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط، مع ضمان سرية البيانات وعدم استخدامها لأي غرض آخر.

نشكر لكم حسن تعاونكم ومساهمتم القيمة في إنجاح هذا البحث العلمي.

إرشادات الإجابة:

يرجى وضع علامة (✓) في الخانة التي تعبر عن درجة موافقتكم على كل عبارة وفقاً للمقياس المعتمد

يمكنك [تسجيل الدخول إلى Google](#) لحفظ مستوى التقدم.
[مزيد من المعلومات](#)

محو النموذج

التالي

عدم إرسال كلمات المرور عبر نماذج Google مطلقاً.

لم يتم إنشاء هذا المحتوى ولا اعتماده من قبل Google. - [شروط الخدمة](#) -
[سياسة الخصوصية](#)

هل يبدو هذا النموذج مريباً؟ [الإبلاغ](#)

نماذج Google



تأثير وسائل التواصل الإلكتروني على الفعالية التنظيمية للمؤسسة

يمكنك [تسجيل الدخول](#) إلى [Google](#) لحفظ مستوى التقدم.
[مزيد من المعلومات](#)

* تشير إلى أن السؤال مطلوب

البيانات الديمغرافية

الجنس *

☐ ذكر

☐ أنثى

المنصب *

إجابتك

سنوات الخبرة *

☐ اقل من 5

☐ من 5 الى 10

☐ اكثر من 10

المحور الاول : طبيعة استخدام وسائل التواصل الالكتروني في المؤسسة

* ما هي طبيعة استخدام وسائل التواصل الالكتروني في مؤسساتكم ؟
(ملاحظة: يمكن اختيار أكثر من إجابة)

- ☐ رسمي
☐ غير رسمي
☐ اتصال عمودي
☐ اتصال افقي

* ماهي التطبيقات المعتمدة في عملية التواصل الالكتروني في مؤسساتكم ؟
(ملاحظة: يمكن اختيار أكثر من إجابة)

- ☐ WhatsApp
☐ Telegram
☐ Messenger
☐ Google meets
☐ Zoom
☐ Gmail
☐ Fax
☐ أخرى:

* تعتمد المؤسسة على وسائل التواصل الإلكتروني في أداء الأعمال اليومية.

- ☐ موافق بشدة
☐ موافق
☐ محايد
☐ غير موافق
☐ غير موافق بشدة

* أصبح التواصل الإلكتروني عنصراً أساسياً في سير العمل داخل المؤسسة

- ☐ اوافق
☐ اوافق بشدة
☐ محايد
☐ غير موافق
☐ غير موافق بشدة

المحور الثاني: الاتصال التنظيمي و تدفق المعلومات

*

يساهم التواصل الإلكتروني في تسريع وصول المعلومات داخل المؤسسة

- ☐ موافق بشدة
- ☐ موافق
- ☐ محايد
- ☐ غير موافق
- ☐ غير موافق بشدة

*

يساعد التواصل الإلكتروني على تحسين الاتصال بين مختلف الأقسام و المستويات الادارية

- ☐ موافق بشدة
- ☐ موافق
- ☐ محايد
- ☐ غير موافق
- ☐ غير موافق بشدة

*

تتيح وسائل التواصل الإلكتروني إمكانية تقديم الاقتراحات والملاحظات المتعلقة بالعمل

- ☐ موافق بشدة
- ☐ موافق
- ☐ محايد
- ☐ غير موافق
- ☐ غير موافق بشدة

المحور الثالث: مشاركة المعرفة و التعاون

* تساهم وسائل التواصل الإلكتروني في تبادل المعرفة والخبرات بين الموظفين.

- ☐ موافق بشدة
- ☐ موافق
- ☐ محايد
- ☐ غير موافق
- ☐ غير موافق بشدة

* أصبح التواصل مع الإدارة أو المسؤولين أسهل عبر الوسائل الإلكترونية

- ☐ موافق بشدة
- ☐ موافق
- ☐ محايد
- ☐ غير موافق
- ☐ غير موافق بشدة

* عزز التواصل الإلكتروني التعاون والعمل الجماعي بين الموظفين

- ☐ موافق بشدة
- ☐ موافق
- ☐ محايد
- ☐ غير موافق
- ☐ غير موافق بشدة

المحور الرابع: التواصل الإلكتروني و الفعالية التنظيمية

* ساهم التواصل الإلكتروني في تحسين سرعة إنجاز العمل

- ☐ موافق بشدة
- ☐ موافق
- ☐ محايد
- ☐ غير موافق
- ☐ غير موافق بشدة

* يساعد التواصل الإلكتروني في تسريع اتخاذ القرارات داخل المؤسسة

- ☐ موافق بشدة
- ☐ موافق
- ☐ محايد
- ☐ غير موافق
- ☐ غير موافق بشدة

* يسهم التواصل الإلكتروني في تحسين جودة العمل وتحقيق أهداف المؤسسة

- ☐ موافق بشدة
- ☐ موافق
- ☐ محايد
- ☐ غير موافق
- ☐ غير موافق بشدة

* ساعد استخدام وسائل التواصل الإلكتروني في تقليل الأخطاء الإدارية وتكرار المهام

- ☐ موافق بشدة
- ☐ موافق
- ☐ محايد
- ☐ غير موافق
- ☐ غير موافق بشدة

المحور الخامس: تحديات ومعوقات التواصل الإلكتروني

- * ما هي أبرز الصعوبات التي تواجهها المؤسسة في استخدام وسائل التواصل الإلكتروني؟

إجابتك

- * هل تعاني من مخاوف حول خصوصية المعلومات و سوء استخدام وسائل التواصل الإلكتروني؟

إجابتك

- * هل تسبب لك كثرة الرسائل ضغطا او تشويشا؟

إجابتك

المحور السادس: افاق التحسين وسياسات الاستخدام

- * ماهي السياسات المقترحة والتي تزعمون دراستها من اجل تحسين فعاليه استخدام وسائل التواصل الالكتروني بمؤسستكم ؟

إجابتك

- * هل لديكم رؤية مستقبلية لتطوير كفاءة الموظفين في مجال وسائل التواصل الالكتروني في مؤسستكم ؟

إجابتك

- * هل لديكم أي مقترحات إضافية حول موضوع الدراسة ؟

إجابتك

رابط الاستبيان الالكتروني :

<https://forms.gle/hxaQjp3HQj13zYQeA>

الملحق رقم 2: مخرجات الحزمة الإحصائية

SPSS

الفا الكلية

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,707	20

تكرارات خصائص الديمغرافية

الجنس

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	18	52,9	52,9	52,9
	انثى	16	47,1	47,1	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

الوظيفة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	مدير	1	2,9	2,9	2,9
	استاذ	26	76,5	76,5	79,4
	اداري	5	14,7	14,7	94,1
	معلم	2	5,9	5,9	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

سنوات الخبرة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من 5 سنوات	13	38,2	38,2	38,2
	من 5 إلى 10 سنوات	12	35,3	35,3	73,5
	أكثر من 10 سنوات	9	26,5	26,5	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

تكرارات متوسط وانحراف محور لول

Statistiques

		طبيعة استخدام وسائل التواصل الإلكتروني في المؤسسة	ما هي طبيعة استخدام وسائل التواصل الإلكتروني في مؤسستكم؟	ماهي التطبيقات المعتمدة في عملية التواصل الإلكتروني في مؤسستكم؟	تعتمد المؤسسة على وسائل التواصل الإلكتروني في أداء الأعمال اليومية.	أصبح التواصل الإلكتروني عنصرًا أساسيًا في سير العمل داخل المؤسسة
N	Valide	34	34	34	34	34
	Manquant	0	0	0	0	0
Moyenne		1,5515	1,1471	1,8235	1,6765	1,5588
Ecart type		,38326	,55772	,38695	,53488	,50399

ما هي طبيعة استخدام وسائل التواصل الإلكتروني في مؤسستكم؟

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	رسمي	31	91,2	91,2	91,2
	غير رسمي	2	5,9	5,9	97,1
	اتصال افقي	1	2,9	2,9	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

ماهي التطبيقات المعتمدة في عملية التواصل الالكتروني في مؤسستكم؟

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	WhatsApp	6	17,6	17,6	17,6
	telegram	28	82,4	82,4	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

تعتمد المؤسسة على وسائل التواصل الإلكتروني في أداء الأعمال اليومية.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق بشدة	12	35,3	35,3	35,3
	موافق	21	61,8	61,8	97,1
	محايد	1	2,9	2,9	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

أصبح التواصل الإلكتروني عنصراً أساسياً في سير العمل داخل المؤسسة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق بشدة	15	44,1	44,1	44,1
	موافق	19	55,9	55,9	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

تكرارات متوسط وانحراف محور 2

Statistiques

		يساهم التواصل الإلكتروني في تسريع وصول المعلومات داخل المؤسسة	يساعد التواصل الإلكتروني على تحسين الاتصال بين مختلف الأقسام والمستويات الإدارية	تتيح وسائل التواصل الإلكتروني إمكانية تقديم الاقتراحات والملاحظات المتعلقة بالعمل
N	Valide	34	34	34
	Manquant	0	0	0
Moyenne		1,6373	1,4118	1,5588
Ecart type		,37933	,49955	,50399

يساهم التواصل الإلكتروني في تسريع وصول المعلومات داخل المؤسسة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق بشدة	20	58,8	58,8	58,8
	موافق	14	41,2	41,2	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

يساعد التواصل الإلكتروني على تحسين الاتصال بين مختلف الأقسام والمستويات الإدارية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق بشدة	15	44,1	44,1	44,1
	موافق	19	55,9	55,9	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

تتيح وسائل التواصل الإلكتروني إمكانية تقديم الاقتراحات والملاحظات المتعلقة بالعمل

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق بشدة	6	17,6	17,6	17,6
	موافق	24	70,6	70,6	88,2
	محايد	4	11,8	11,8	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

تكرارات متوسط وانحراف محور 3

Statistiques

		مشاركة المعرفة والتعاون	تساهم وسائل التواصل الإلكتروني في تبادل المعرفة والخبرات بين الموظفين.	أصبح التواصل مع الإدارة أو المسؤولين أسهل عبر الوسائل الإلكترونية	عزز التواصل الإلكتروني التعاون والعمل الجماعي بين الموظفين
N	Valide	34	34	34	34
	Manquant	0	0	0	0
Moyenne		1,8627	1,5294	2,3824	1,6765
Ecart type		,55120	,50664	,85333	,68404

تساهم وسائل التواصل الإلكتروني في تبادل المعرفة والخبرات بين الموظفين.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق بشدة	16	47,1	47,1	47,1
	موافق	18	52,9	52,9	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

أصبح التواصل مع الإدارة أو المسؤولين أسهل عبر الوسائل الإلكترونية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق بشدة	8	23,5	23,5	23,5
	موافق	5	14,7	14,7	38,2
	محايد	21	61,8	61,8	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

عزز التواصل الإلكتروني التعاون والعمل الجماعي بين الموظفين

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق بشدة	14	41,2	41,2	41,2
	موافق	18	52,9	52,9	94,1
	محايد	1	2,9	2,9	97,1
	غير موافق	1	2,9	2,9	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

تكرارات متوسط وانحراف محور 4

Statistiques

		التواصل الإلكتروني والفعالية التنظيمية	ساهم التواصل الإلكتروني في تحسين سرعة إنجاز العمل	يساعد التواصل الإلكتروني في تسريع اتخاذ القرارات داخل المؤسسة	يسهم التواصل الإلكتروني في تحسين جودة العمل وتحقيق أهداف المؤسسة	ساعد استخدام وسائل التواصل الإلكتروني في تقليل الأخطاء الإدارية وتكرار المهام
N	Valide	34	34	34	34	34
	Manquant	0	0	0	0	0
Moyenne		1,8529	1,8529	1,8529	1,7647	1,9412
Ecart type		,69934	,92548	,92548	,60597	,69375

ساهم التواصل الإلكتروني في تحسين سرعة إنجاز العمل

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق بشدة	13	38,2	38,2	38,2
	موافق	16	47,1	47,1	85,3
	محايد	3	8,8	8,8	94,1
	غير موافق	1	2,9	2,9	97,1
	غير موافق بشدة	1	2,9	2,9	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

يساعد التواصل الإلكتروني في تسريع اتخاذ القرارات داخل المؤسسة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق بشدة	13	38,2	38,2	38,2
	موافق	16	47,1	47,1	85,3
	محايد	3	8,8	8,8	94,1
	غير موافق	1	2,9	2,9	97,1
	غير موافق بشدة	1	2,9	2,9	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

يسهم التواصل الإلكتروني في تحسين جودة العمل وتحقيق أهداف المؤسسة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق بشدة	11	32,4	32,4	32,4
	موافق	20	58,8	58,8	91,2
	محايد	3	8,8	8,8	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

ساعد استخدام وسائل التواصل الإلكتروني في تقليل الأخطاء الإدارية وتكرار المهام

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق بشدة	9	26,5	26,5	26,5

	موافق	18	52,9	52,9	79,4
	محايد	7	20,6	20,6	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

تكرارات متوسط وانحراف محور 5

Statistiques

		هل تعاني من مخاوف حول خصوصية المعلومات وسوء استخدام وسائل التواصل الإلكتروني؟	ما هي أبرز الصعوبات التي تواجهها المؤسسة في استخدام وسائل التواصل الإلكتروني؟	تحديات ومعوقات التواصل الإلكتروني	
	N	34	34	34	34
	Valide	34	34	34	34
	Manquant	0	0	0	0
	Moyenne	1,7353	2,0294	1,9412	2,0588
	Ecart type	,75111	1,52723	,61666	,95159

ما هي أبرز الصعوبات التي تواجهها المؤسسة في استخدام وسائل التواصل الإلكتروني؟

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	تذبذب الانترنت	22	64,7	64,7	64,7
	لا يملك اولياء حسابات	1	2,9	2,9	67,6
	كثرة مجموعات التواصل	3	8,8	8,8	76,5
	اخرى	4	11,8	11,8	88,2
	لا توجد	4	11,8	11,8	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

هل تعاني من مخاوف حول خصوصية المعلومات وسوء استخدام وسائل التواصل الالكتروني؟

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	نعم	15	44,1	44,1	44,1
	أحيانا	13	38,2	38,2	82,4
	لا	6	17,6	17,6	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

هل تسبب لك كثرة الرسائل ضغطا او تشويشا؟

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	نعم	14	41,2	41,2	41,2
	أحيانا	4	11,8	11,8	52,9
	لا	16	47,1	47,1	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

تكرارات متوسط وانحراف محور 6

Statistiques

		ماهي السياسات المقترحة والتي تزعمون دراستها من اجل تحسين فعالية استخدام وسائل التواصل الالكتروني بمؤسساتكم؟	هل لديكم رؤية مستقبلية لتطوير كفاءة الموظفين في مجال وسائل التواصل الالكتروني في مؤسساتكم؟	هل لديكم أي مقترحات إضافية حول موضوع الدراسة؟
N	Valide	34	34	34
	Manquant	0	0	0
Moyenne		1,9706	2,3824	1,5588
Ecart type		,68837	1,27955	,78591

ماهي السياسات المقترحة والتي تزعمون دراستها من اجل تحسين فعالية استخدام وسائل التواصل الالكتروني بمؤسساتكم؟

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
--	-----------	-------------	--------------------	--------------------

Valide	تكوينات	14	41,2	41,2	41,2
	تحسين تدفق الانترنت	2	5,9	5,9	47,1
	لا اعرف	9	26,5	26,5	73,5
	اخرى	9	26,5	26,5	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

هل لديكم رؤية مستقبلية لتطوير كفاءة الموظفين في مجال وسائل التواصل الالكتروني في مؤسساتكم؟

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	نعم	21	61,8	61,8	61,8
	أحيانا	7	20,6	20,6	82,4
	لا	6	17,6	17,6	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

هل لديكم أي مقترحات إضافية حول موضوع الدراسة؟

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	توفيق	5	14,7	14,7	14,7
	اصلاح	25	73,5	73,5	88,2
	لا يوجد	4	11,8	11,8	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

ارتباط المحور 1

Corrélations

		طبيعة استخدام وسائل التواصل الإلكتروني في المؤسسة	ما هي طبيعة استخدام وسائل التواصل الإلكتروني في مؤسستكم؟	ماهي التطبيقات المعتمدة في عملية التواصل الإلكتروني في مؤسستكم؟	تعتمد المؤسسة على وسائل التواصل الإلكتروني في أداء الأعمال اليومية.	أصبح التواصل الإلكتروني عنصراً أساسياً في سير العمل داخل المؤسسة
طبيعة استخدام وسائل التواصل الإلكتروني في المؤسسة	Corrélation de Pearson	1	,637**	,676**	,934**	,827**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000
	N	34	34	34	34	34
ما هي طبيعة استخدام وسائل التواصل الإلكتروني في مؤسستكم؟	Corrélation de Pearson	,637**	1	,124	,469**	,238
	Sig. (bilatérale)	,000		,485	,005	,176
	N	34	34	34	34	34
ماهي التطبيقات المعتمدة في عملية التواصل الإلكتروني في مؤسستكم؟	Corrélation de Pearson	,676**	,124	1	,594**	,521**
	Sig. (bilatérale)	,000	,485		,000	,002

	N	34	34	34	34	34
تعتمد المؤسسة على وسائل التواصل الإلكتروني في أداء الأعمال اليومية.	Corrélation de Pearson	,934**	,469**	,594**	1	,803**
	Sig. (bilatérale)	,000	,005	,000		,000
	N	34	34	34	34	34
أصبح التواصل الإلكتروني عنصرًا أساسيًا في سير العمل داخل المؤسسة	Corrélation de Pearson	,827**	,238	,521**	,803**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,176	,002	,000	
	N	34	34	34	34	34

** La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

ارتباط المحور 2

Corrélations

		يساهم التواصل الإلكتروني في تسريع وصول المعلومات داخل المؤسسة	يساعد التواصل الإلكتروني على تحسين الاتصال بين مختلف الأقسام والمستويات الإدارية	تتيح وسائل التواصل الإلكتروني إمكانية تقديم الاقتراحات والملاحظات المتعلقة بالعمل
الاتصال التنظيمي وتدفق المعلومات	Corrélation de Pearson	1	,812**	,828**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000
	N	34	34	34
يساهم التواصل الإلكتروني في تسريع وصول المعلومات داخل المؤسسة	Corrélation de Pearson	,812**	1	,743**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000
	N	34	34	34
	Corrélation de Pearson	,828**	,743**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	

يساعد التواصل الإلكتروني على تحسين الاتصال بين مختلف الأقسام و المستويات الإدارية	N	34	34	34	34
تتيح وسائل التواصل الإلكتروني إمكانية تقديم الاقتراحات والملاحظات المتعلقة بالعمل	Corrélation de Pearson	,575**	,091	,123	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,608	,489	
	N	34	34	34	34

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

ارتباط المحور 3

Corrélations

		تساهم وسائل التواصل الإلكتروني في تبادل المعرفة والخبرات بين الموظفين.	أصبح التواصل مع الإدارة أو المسؤولين أسهل عبر الوسائل الإلكترونية	عزز التواصل الإلكتروني التعاون والعمل الجماعي بين الموظفين
مشاركة المعرفة والتعاون	Corrélation de Pearson	1	,919**	,845**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000
	N	34	34	34
تساهم وسائل التواصل الإلكتروني في تبادل المعرفة والخبرات بين الموظفين.	Corrélation de Pearson	,919**	1	,779**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000
	N	34	34	34

أصبح التواصل مع الإدارة أو المسؤولين أسهل عبر الوسائل الإلكترونية	Corrélation de Pearson	,845**	,779**	1	,218
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,215
	N	34	34	34	34
عزز التواصل الإلكتروني التعاون والعمل الجماعي بين الموظفين	Corrélation de Pearson	,682**	,509**	,218	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,002	,215	
	N	34	34	34	34

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

ارتباط المحور 4

Corrélations

		التواصل الالكتروني والفعالية التنظيمية	يساعد التواصل الإلكتروني في تسريع اتخاذ القرارات داخل المؤسسة	يسهم التواصل الإلكتروني في تحسين جودة العمل وتحقيق أهداف المؤسسة	ساعد استخدام وسائل التواصل الإلكتروني في تقليل الأخطاء الإدارية وتكرار المهام	
التواصل الالكتروني والفعالية التنظيمية	Corrélation de Pearson	1	,972**	,972**	,738**	,794**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000
	N	34	34	34	34	34
ساهم التواصل الإلكتروني في تحسين سرعة إنجاز العمل	Corrélation de Pearson	,972**	1	1,000**	,639**	,694**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,000	,000
	N	34	34	34	34	34

يساعد التواصل الإلكتروني في تسريع اتخاذ القرارات داخل المؤسسة	Corrélation de Pearson	,972**	1,000**	1	,639**	,694**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000	,000
	N	34	34	34	34	34
يسهم التواصل الإلكتروني في تحسين جودة العمل وتحقيق أهداف المؤسسة	Corrélation de Pearson	,738**	,639**	,639**	1	,399*
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000		,020
	N	34	34	34	34	34
ساعد استخدام وسائل التواصل الإلكتروني في تقليل الأخطاء الإدارية وتكرار المهام	Corrélation de Pearson	,794**	,694**	,694**	,399*	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,020	
	N	34	34	34	34	34

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

ارتباط المحور 5

Corrélations

		هل تعاني من مخاوف حول خصوصية المعلومات وسوء استخدام وسائل التواصل الإلكتروني؟	ما هي أبرز الصعوبات التي تواجهها المؤسسة في استخدام وسائل التواصل الإلكتروني؟	هل تسبب لك كثرة الرسائل ضغطاً أو تشويشاً؟
تحديات ومعوقات التواصل الإلكتروني	Corrélation de Pearson	1	,935**	,729**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000
	N	34	34	34
	Corrélation de Pearson	,935**	1	,826**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000

ما هي أبرز الصعوبات التي تواجهها المؤسسة في استخدام وسائل التواصل الإلكتروني؟	N	34	34	34	34
هل تعاني من مخاوف حول خصوصية المعلومات وسوء استخدام وسائل التواصل الإلكتروني؟	Corrélation de Pearson	,729**	,826**	1	-,698**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000
	N	34	34	34	34
هل تسبب لك كثرة الرسائل ضغطا أو تشويشا؟	Corrélation de Pearson	-,132	-,439**	-,698**	1
	Sig. (bilatérale)	,458	,009	,000	
	N	34	34	34	34

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

ارتباط المحور 6

Corrélations

		ماهي السياسات المقترحة والتي تزعمون دراستها من اجل تحسين فعالية استخدام وسائل التواصل الإلكتروني بمؤسساتكم؟	هل لديكم رؤية مستقبلية لتطوير كفاءة الموظفين في مجال وسائل التواصل الإلكتروني في مؤسساتكم؟	هل لديكم أي مقترحات إضافية حول موضوع الدراسة؟
افاق التحسين وسياسات الاستخدام	Corrélation de Pearson	1	,942**	,890**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000
	N	34	34	34

ماهي السياسات المقترحة والتي تزعمون دراستها من اجل تحسين فعالية استخدام وسائل التواصل الالكتروني بمؤسستكم؟	Corrélation de Pearson	,942**	1	,806**	,063
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,724
	N	34	34	34	34
هل لديكم رؤية مستقبلية لتطوير كفاءة الموظفين في مجال وسائل التواصل الالكتروني في مؤسستكم؟	Corrélation de Pearson	,890**	,806**	1	,041
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,816
	N	34	34	34	34
هل لديكم أي مقترحات إضافية حول موضوع الدراسة؟	Corrélation de Pearson	,307	,063	,041	1
	Sig. (bilatérale)	,077	,724	,816	
	N	34	34	34	34

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

فرضيات

فرضية 2 يساهم التواصل الالكتروني في تحسين الاتصال والتنسيق بين الأقسام

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
الاتصال التنظيمي وتدفق المعلومات	34	1,6373	,37933	,06505

Test sur échantillon unique

	Valeur de test = 3					
	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
الاتصال التنظيمي وتدفق المعلومات	-20,948	33	,000	-1,36275	-1,4951	-1,2304

فرضية 3 يساهم التواصل الالكتروني في تعزيز التعاون وتبادل المعرفة بين الموظفين

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
مشاركة المعرفة والتعاون	34	1,8627	,55120	,09453

Test sur échantillon unique

	Valeur de test = 3					
	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
مشاركة المعرفة والتعاون	-12,031	33	,000	-1,13725	-1,3296	-,9449

فرضية 4 يساهم التواصل الالكتروني في تحسين الأداء التنظيمي داخل المؤسسة

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
التواصل الالكتروني والفعالية التنظيمية	34	1,8529	,69934	,11994

Test sur échantillon unique

Valeur de test = 3

	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
التواصل الالكتروني والفعالية التنظيمية	-9,564	33	,000	-1,14706	-1,3911	-,9030

الملحق رقم 03 : قائمة الأساتذة المحكمين لأداة الدراسة (إستبيان إلكتروني)

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الجامعة
بن موسى عمر	أستاذ	غرداية
صيتي عبد اللطيف	أستاذ	غرداية

