The Role of Closed Interactive Groups on Social Networks in Administrative Decision-making from the Point of View of Officials at Al-Aqsa University-Gaza

Adeeb Salem Masoud El-Agha [1]

ABSTRACT

This research aims to identify the role of interactive groups which are being formed in Al-Aqsa University to help administrative work leaders in decision-making in an easier way and without any side impacts.

To accomplish this goal, the researcher used the descriptive analytical method. A questionnaire was designed to measure the opinions of the University officials about this issue. All 40 officials at the University Council received the questionnaire. 35 out of them responded with feedback and the total correct questionnaire forms were 30.

One of the most important findings of the study is that there is a statistically significant role ($\alpha <= 0.05$) for the social characteristics arising from the formation of these groups in decision-making at Al-Aqsa University. It is possible to get use of these groups as a new method of administrative decision-making in a creative way. The researcher recommended to make maximum benefit from the available technology and the Internet to improve the overall performance of the University. The administration should use new standards to develop decision-making methods in this area reinforced with new items for performance evaluation. Also, it was recommended to use the interactive groups for the University's self-evaluation of overall performance and execute opinion pollings as well.

Keywords: Social media networks, Closed groups, Decision-making.

1 Faculty of Management and Finance, Al-Aqsa University, Gaza, Palestine.

Received on 10/8/2018 and Accepted for Publication on 4/9/2019.

 © 2020 DAR Publishers/The University of Jordan. All Rights Reserved.

دور المجموعات المغلقة التفاعلية على شبكات التواصل الاجتماعي في صُنْع القرارات الإدارية من وجهة نظر المسؤولين في جامعة الأقصى–غزة

أديب سالم مسعود الآغا [1]

ملخص

يهدف البحث إلى التعرف إلى دور مجموعات التفاعل التي تُشكَّل في جامعة الأقصى في مساعدة قيادات العمل الإداري لاتخاذ القرارات المختلفة بطريقة أسهل ودون أي أعراض جانبية.

استخدم الباحث لتحقيق الهدف؛ المنهج الوصفي التحليلي، وصُممت استبانة لقياس آراء المسؤولين في الجامعة حول الظاهرة، وزعت على المسؤولين في مجلس الجامعة وهم (40) مسؤولاً، واستجاب للبحث (35) منهم، وكان العدد الإجمالي للاستبانات الصالحة للاستخدام (30). ومن أهم النتائج التي توصل إليها الباحث أنَّ هناك دوراً ذا دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) للخصائص الاجتماعية الناشئة عن تشكُّل تلك المجموعات في صُنْع القرارات في جامعة الأقصى، وأنه يمكن الاستفادة من وجود هذه المجموعات بعدِّها أسلوباً جديداً من أساليب اتخاذ القرارات الإدارية على نحو إبداعي. وأوصى الباحث بالاستفادة القصوى من التكنولوجيا المتوفرة، وشبكة الإنترنت؛ من أجل تحسين الأداء العام في الجامعة، وعمل الإدارة على استخدام معايير جديدة لتطوير أساليب اتخاذ القرار في هذا المجال، والتأكيد عليها ضمن بنود جديدة لتقويم الأداء، وكذلك استخدام المجموعات التفاعلية من أجل التقويم الذاتي للأداء العام للجامعة، وعقد استطلاعات الرأي حول القضايا المختلفة.

الكلمات الدالة: شبكات التواصل الاجتماعي، المجموعات المغلقة، صنع القرار.

المقدمة

يُعدُّ اتخاذ القرار العقلاني أو السليم وظيفة أساسية للإدارة. وفي الواقع، فإنّ أي مدير يتخذ المئات من القرارات دون وعي أو بوعي، وهو ما يجعل تلك المهمة العنصر الرئيس في دور المديرين، كما تؤدي القرارات دوراً مهماً في تطوير الأنشطة التنظيمية والإدارية على حد سواء (Prachi Juneja and Reviewed, 2018). ولاتخاذ تلك القرارات وفقاً لمنهج علمي يقلل من وقوع الأخطاء ويأخذ بالاعتبار كل التفاصيل دون أن يغفل عن شيء، فإن هناك سبع خطوات مهمة يمكن اتباعها، وهي كما يأتي (Mind tools content team, 2018):

خلق بيئة بناءة، ثم التحقق من الوضع الحالي بالتفصيل، ثم توليد بدائل جيدة، ثم استكشاف الخيارات، ثم اختيار الحل الأفضل، ثم تقييم الخطة، وأخيراً إبلاغ المعنيين عن القرار واتخاذ الإجراء اللازم.

يتضح أن الخطوات السابقة جميعها تبدأ من خلق بيئة بناءة. ويرى الباحث أن من أهم عوامل خلق البيئة إتقان التعامل مع المورد البشري بمختلف مركباته داخل المنظمة. وفي هذا البحث، سيتجه النقاش نحو الجماعات غير الرسمية؛ فالطبيعة الاجتماعية للإنسان تخبرنا بضعف قدرته على العيش بمفرده منعزلاً عن بقية المجتمع، وهذه من الخواص الفطرية التي خُلِق بها. لذلك فهذه الخواص تؤدي به إلى الانخراط في جماعات تُقدم له المقومات الأساسية للشعور بالرغبة في الاستمرار في الحياة. وهذا الأمر ينطبق على العشرات من العاملين في المجالات المختلفة ضمن تنظيم يضبط سلوكهم

1 كلية الإدارة والتمويل، جامعة الأقصى، غزة، فلسطين.

تاريخ استلام البحث 2018/8/10 وتاريخ قبوله 2019/9/4.

© 2020 عمادة البحث العلمي/ الجامعة الأردنية. جميع الحقوق محفوظة.

نحو تحقيق أهداف المنظمة التي يعملون فيها؛ فهم يجدون أنفسهم يعيشون في جماعات تخضع لقواعد رسمية ومعايير مُحددة، وذلك يدفعهم إلى تَشكيل علاقات اجتماعية تلقائية خارج إطار الضوابط الرسمية؛ وفقاً لعوامل مختلفة كالقرب المكاني وتشابه الوظائف أو السن أو المكانة الاجتماعية (حسان، 2004).

ينشأ هذا المجتمع بطريقة عفوية غير مقصودة نتيجة للتفاعل الطبيعي بين العاملين في المؤسسة، وتتشكل مجموعة العلاقات الطبيعية التي تنشأ بينهم من مظاهر التنظيم غير الرسمي، مثل لقاء بعض الموظفين في فترة الاستراحة لتناول وجبات الغداء، أو ما يُسمى جماعة المَصلحة أو جماعة الصداقة أو جماعة الرياضة... وهكذا. وللتنظيم غير الرسمي تقاليد وقواعد خاصة، وهي في العادة غير مكتوبة ولا تظهر على الخريطة التنظيمية. وقد يتطور نمط محدد من المواقف والاتجاهات ليصبح ملزِماً لأعضاء هذا التنظيم. وتقع على إدارة المؤسسة مسؤولية فهم طبيعة التنظيم غير الرسمي وسلوك الجماعة فيه، وتحقيق الانسجام والتعاون بينه بين التنظيم الرسمي؛ لِمَا له من تأثير لا يُستهان به في سَير العمل وأداء العاملين (الكردي، 2016).

ومن أهم مميزات هذا التنظيم، وجود ما يلي (عبوي، 2006):

1. شبكة متداخلة من العلاقات بين الأفراد.
2. قيم مشتركة.
3. قواعد سلوكية تحكم المعاملات.
4. مشاعر واتجاهات تهذب العلاقات وتضبط ملامحها.

من هنا تتضح أهمية التفاعل مع الآخرين من خلال الأنشطة المختلفة للجماعات التي يمكن تكوينها خارج إطار التنظيم وتعدد طرق وأشكال تكوينها؛ فقد بدأت تستثمر كل عوامل البيئة والتطورات في التكنولوجيا التي من شأنها أن تزيد من فعالية هذه الجماعات وتجعلها تمارِس علاقاتها بِشَكل أكثر إثارة ومتعة. ومن هذه العوامل المهمة التي ظَهَرت حديثاً مواقع التواصل الاجتماعي التي تمكِّن أعضاء الجماعة – بمختلف صفاتهم وبمختلف أسباب تشكل عضويتهم فيها –من تخطي حواجز المكان وحدود الزمان؛ لاكتساب ممارسات تفاعلية عميقة للعلاقات الاجتماعية غير الرسمية (عوض، 2011).

ثم لم يَقتصر الأمر على تشكُّل تلك الجماعات في أوساط تقليدية كالأماكن المختلفة داخل أسوار العمل أو في مكاتب الاجتماعات غير الرسمية أو حتى الاجتماع في الأنشطة الترفيهية خارج إطار العمل؛ فقد أصبحت تلك الجماعات تتشكل عبر استخدام شبكات التواصل الاجتماعي كمنظومة من الشبكات الإلكترونية تسمح للمشترِك بإنشاء موقعٍ خاصٍّ به، ومن ثم ربطِه مِن خلال نظام اجتماعي إلكتروني مع أعضاء آخرين لديهم الاهتمامات والهوايات نفسها، الأمر الذي يتيح للمستخدمين خصوصية الموضوعات التي يتبادلونها عبر المجموعات المغلقة التي ينضم إليها المعنيون بالشراكة على هذا النحو الاجتماعي الافتراضي الجديد، كما جاء في (العلمي، 2001: 31). وبالرغم من أن بيئة التواصل بين الأفراد مُختلفة وطبيعة الروابط مخُتلفة ومنها العائلة وأصدقاء الجامعة وأصدقاء العمل، فإنها تَشتَرك –كُلُّها– في خصائص عدة، وهي: السرية النسبية، والخصوصية، والتفاعل المتبادَل، والمساحة غير المحدودة من الكلمات التي يمكن التعبير من خلالها عن الآراء ونَقل المعلومات والخبرات، وإمكانية عقد الاجتماعات في معظم أوقات اليوم دون تكلف بأزياء معينة أو النهوض من البيت وقطع مسافات مُكلِفة للوصول إلى الاجتماع، وأخيراً رخص التكلفة. ومِن الجدير ذكره التفرقة بين المجموعات المُغلَقة والمجموعات السرِّية على فيس بوك؛ فالمجموعات المغلقة تَضُم أفراداً معينين، هم فقط من يستطيعون التدوين وعرض الأفكار، لكن يُمكن للأغراب أن يرَوا محتويات التفاعل بين أفراد المجموعة. أمَّا المجموعات السرية فهي للأفراد الذين يتمتعون بخصوصية العلاقة، ولا يُسمح لأحد غيرهم رؤية محتويات الأفكار المتبادلة بينهم، الأمر الذي يُحقِّق لهم الأمن النفسي ويُحفز لديهم زيادة النشاط والتفاعل والابداع (Aungst, 2013). كذلك فإنَّ الأشخاص الذين يشعرون بارتياح أكبر (الأمن النفسي) عند التفاعل في مجموعاتٍ صغيرةٍ، يُفضِّلون استخدام المجموعات المُغلقة، وذلك لسهولة التحكم بعدد الأشخاص المشترِكين فيها إلى حدٍ مَا. بالإضافة إلى امتلاكِها لأدواتٍ تُسهِّل على أعضائِها تنظيم عملهم. كما أنَّها أصبَحَت مُشابهة للكثير من برامج التواصل الاجتماعي المخصصة للشركات مثل: (تيبر–tibbr)، ما يعني أنه يمكن إنجاز الكثير من مهمات العمل من خلالها، إذا كانت

مخصصة للتواصل المتعلق بالعمل فقط. كما أنها توفر أهم أدوات المشاركة (إمكانية نشر الملفات وتخزينها). وقد يكون هناك أدوات أخرى لا يوفرها فيس بوك، لكن ما ذُكر منها يُعد كافياً لتحقيق التعاون بين الأعضاء، ولاستمرار إنتاجيتهم. وقد تتبادر إلى أذهاننا الأسئلة التالية: هل ستأخذ المجموعات المغلقة المزيد من وقتنا وحياتنا الاجتماعية؟ وهل التركيز عليها في تحقيق المزيد من الإنتاجية سيؤثر على المصلحة العامة؟ وهل ستزيد من عزلتنا وابتعادنا عن العالم الحقيقي؟ يُعتقد أن هذا الأمر مُبالَغٌ فيه. فإن كان هناك مَيل متزايد نحو المجموعات التفاعلية المغلقة، فهذا يُعد أمراً جيداً، ويجب الترحيب به كأي مثال آخر على دمج العالم الافتراضي بالحقيقي لتحقيق أفضل النتائج. كما أنَّ التفاعل من خلال هذه المجموعات سينمي مهارات التواصل لدى الأفراد وسيثري معلوماتهم، وبذلك سيكونون أقدر على التعامل مع المجتمع في الخارج (فوربس، 2013).

من ناحية أخرى، فإن كل تلك الظروف المتوفرة مجاناً قد تُساعد كثيراً في تحقيق آثار إيجابية تدعم صُنْع القرارات الإدارية المختلفة، ومن ثَم اتخاذ تلك القرارات بسلامة وفعالية. فعوامل التعاون في إيجاد الحلول والقدرة على طرح البدائل وإيجاد فُرص تحقيق التماسك بين أعضاء المجموعات المغلقة أو السرية، والاتصال التنظيمي بسرعة، الذي يمتاز أيضاً بالمرونة العالية، وكون هذه البيئة تشجع على خلق أجواء تنافسية والتسابُق في تنظيم الأفكار جماعياً، كلها أمور تساعد في تجويد صُنْع القرار ومِن ثَم اتخاذه، إذا استطاعت الإدارة الجامعة الاستفادة منها بالشكل الأمثل (عبد الرحمن، 2013).

إن المنظمات في العالَم، ومنها الجامعات، أصبحَت تواجه تحديات تنافسيةً كبيرةً تَستَدعي توفير بيئةِ عملٍ تُسهِّل الاتصال بالعامِلين واقتصادية؛ من أجل استعراض المواهب واستثمارها بالشكل الأفضل وتبادل المعلومات الدقيقة بالسرعة القصوى ونشر الوثائق بصورة تراعي الخصوصية والأمان، كل ذلك من أجل محاولة اتخاذ القرارات التي تَضْمَن تماسك المكانة التنافسية لمنظمات الأعمال. وقد أدخَلَت كثيرٌ من الشركات العالمية الكبرى تطبيقات إدارة الموارد البشرية الإلكترونية (E-HRM) على نظام العمل لديها لتحقيق ذلك (Babaei, 2015).

مشكلة البحث

تُعَدُّ عملية اتخاذ القرار عملية مهمة تمس الحاضر وتُغير الواقع، وقد تَمتد آثارِها إلى المستقبَل. لذلك يجب أن تسبقها دراسة متأنية تستند إلى قاعدةٍ واسعةٍ من المعلومات المتخصصة والدقيقة فيما يتعلق بصُنْع القرار في مراحله المختلفة (عامر، 2008). وتركز المنظمات المعاصرة على ابتكار سبل تفاعلية مؤثرة لحل المشكلات واتخاذ القرارات تبدأ من تحديد المشكلة من خلال بناء الثقة وجعل الأهداف أكثر وضوحاً للعاملين، وتوطيد الثقة بينهم، وجعل المسؤوليات أكثر تحديداً (Honskar & Alessandra, 2010). كما أن صناعة القرارات تتطلب السيطرة التامة على تدفقات الأعمال التي تتطلب سلة أفكار فعالة وحيوية لتجميع كل الطاقة المتوفرة من البدائل ومن ثم تفكيكها بذكاء وتحليلها ومراجعتها وتنظيمها قبل التنفيذ.

وتُعدُّ تفاعلات المجموعات المغلقة المتوفرة على وسائل التواصل الاجتماعي فرصةً مهمة، وقد تكون غالباً ضائعةً وغير مستغلةٍ بشكل يسمح للقيادة الإدارية بأن تنهل منها وبواسطتها المعلومات الواسعة والمتخصصة والدقيقة، وبأقل تكلفةٍ ممكنةٍ، وفي ظروف مرنة؛ لتثري أرشيفها الفكري بشكل يساعد على تحسين الأداء أثناء صُنْع القرارات، وذلك لأنَّ خاصيةَ المشاركةِ والتفاعل المباشر تجعل من الشبكات الاجتماعية وسيلةً جبارةً للتفاعل بين المسؤولين والناس دونما حاجةٍ إلى وسيط، ومِن ثَمَّ امتلاك القدرة على معرفة همومهِم ومشاكلهِم وشكاواهم كما هي ودون تزييف.

ومن الملاحَظ أنَّ المؤسسات الحكومية الغربية، وكذلك المنظمات التجارية، وَجَدَت في تلك الشبكات فُرَصاً لا يُمكن تفويتها، فأصبَح لِمُعظَمِها صفحاتٌ تتفاعلُ بها مباشرةً مع المواطنين أو العملاء للاستماع إليهم (الكاتب، 2015).

وفي السياق نفسه، أَنْشأَ العاملون في جامعة الأقصى مجموعاتٍ مغلقةً للتواصل الاجتماعي تتعدى العشرات.

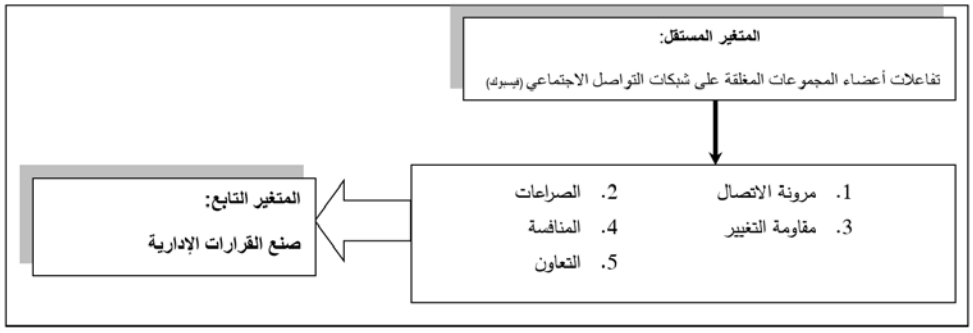
وهناك كثيرٌ من المجموعات التي تحتوي على أعداد كبيرةٍ من العاملين تتراوح أعدادهم من 950 عضواً إلى 5000 عضوٍ تقريباً، وهذه التجمعات رُبما تُعدُّ فرصة جيدة تساعد على استشعار المشكلات وتشخيصها، وتوليد البدائل واختيار البديل الأمثل إذا أحسنَت إدارة الجامعة استثمارها؛ لما لهذه

المجموعات من خصائص، مثل: المرونة والمنافسة وتوفر الأمن النفسي وغيرها (جامعة الأقصى، 2018). ومِن هُنا يُمكن أن صياغة مشكلة البحث بوضوح في السؤال التالي: **إلى أي مدى يمكن أن يكون للمجموعات المغلقة على شبكات التواصل الاجتماعي التي ينظمها العاملون في جامعة الأقصى دور في عملية صُنْع القرارات الإدارية، من وجهة نظر المسؤولين في الدوائر المختلفة؟** ويرى الباحث أنه من الممكن الإجابة عن هذا السؤال من خلال الإجابة عن أسئلة فرعية عِدَّة، وهي كما يأتي:

1. هل لمرونة الاتصالات، والتحكم في الصراعات، والمنافسة، والرغبة في التعاون، والقدرة على التحكم في مقاومة التغيير الناتجة عن تفاعلات المجموعات المغلقة على شبكات التواصل الاجتماعي التي ينظمها العاملون في جامعة الأقصى – غزة دور في عملية صُنْع القرارات الإدارية؟
2. هل يوجد اهتمام لدى المسؤولين في الجامعة بالتعامل مع شبكات التواصل الاجتماعي؟
3. هل توجد لدى المسؤولين بالجامعة اهتمام بالتفاعل مع المجموعات المغلقة؟
4. هل توجد فروق في آراء المبحوثين (عينة البحث) تُعزى لبعض لمتغيرات: (الجنس، والرتبة التنظيمية، ومجال العمل، والكلية)؟

متغيرات البحث

يمكن توضيح متغيرات البحث كما في الشكل (1).



الشكل (1): متغيرات البحث

المصدر: القري، عبد الرحمن، وخليلي، أحمد، 2013. بتصرف من الباحث.

فرضيات البحث

من المتغيرات السابقة، صاغ الباحث فرضيات رئيسة عدة، وبعض الفرضيات الفرعية المتعلقة بها للإجابة عن أسئلة البحث وبالتالي تحقيق أهدافه، وهي كما يأتي:

الفرضية الرئيسة الأولى H1: يرى أغلب المبحوثين وجود دور ذي دلالة إحصائية ($\alpha \leq 5\%$) لخصائص تفاعلات المجموعات المغلقة غير الرسمية على شبكات التواصل الاجتماعي في صُنْع القرارات الإدارية.

وتنبثق عن الفرضية الرئيسة الأولى عدة فرضيات فرعية كما يأتي:

H1.1: يوجد دور ذو دلالة إحصائية ($\alpha \leq 5\%$) لخاصية مرونة الاتصال بين أعضاء المجموعات المغلقة في عملية صُنْع القرارات الإدارية.

H1.2: يوجد دور ذو دلالة إحصائية ($\alpha \leq 5\%$) لخاصية التحكم بالصراعات بين أعضاء المجموعات المغلقة في عملية صُنْع القرارات الإدارية.

H1.3: يوجد دور ذو دلالة إحصائية ($\alpha \leq 5\%$) للقدرة على التحكم بمقاومة أعضاء المجموعات المغلقة للتغيير في عملية صُنْع القرارات الإدارية.

H1.4: يوجد دور ذو دلالة إحصائية ($\alpha \leq 5\%$) لخاصية المنافسة بين أعضاء المجموعات المغلقة في عملية صُنْع القرارات الإدارية.

H1.5: يوجد دور ذو دلالة إحصائية ($\alpha \leq 5\%$) لخاصية التعاون بين أعضاء المجموعات المغلقة في عملية صُنْع القرارات الإدارية.

الفرضية الرئيسة الثانية H2

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha \leq 5\%$) بين متوسطات تقديرات المستجيبين تعزى لبعض الخصائص (الرتبة الوظيفية، طبيعة العمل).

وتنبثق عنها الفرضيات الفرعيتان التاليتان:

H2.1: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha \leq 5\%$) بين متوسطات تقديرات المستجيبين تعزى للرتبة الوظيفية.

H2.2: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha \leq 5\%$) بين متوسطات تقديرات المستجيبين تعزى لطبيعة العمل.

الفرضية الرئيسة الثالثة H3:

يوجد اهتمام لدى المسؤولين في الجامعة باستخدام شبكات التواصل الاجتماعي والتفاعل مع المجموعات المغلقة.

أهداف البحث

يريد الباحث التوصل إلى بعض الأهداف التي يَرَى أنها قد تُسهم في حَل المشكلة المشار إليها وتجيب عن الأسئلة السابقة كافة. وتتمثل في ما يأتي:

1. التعرف إلى وجود دور لخاصية مرونة الاتصال بين أعضاء المجموعات المغلقة في عملية صُنْع القرارات الإدارية من خلال فحص آراء المسؤولين في الجامعة.
2. الكشف عن وجود دور لخاصية التحكم في إدارة الصراعات بين أعضاء المجموعات المغلقة في أثناء عملية صُنْع القرارات الإدارية من خلال فحص آراء المسؤولين في الجامعة.
3. التعرف إلى وجود دور لخاصية التحكم بمقاومة التغيير لدى أعضاء المجموعات المغلقة في عمليات صُنْع القرارات الإدارية من خلال فحص آراء المسؤولين في الجامعة.
4. التعرف إلى وجود دور لخاصية المنافسة بين أعضاء المجموعات المغلقة في عمليات صُنْع القرارات الإدارية من خلال فحص آراء المسؤولين في الجامعة.
5. التعرف إلى مدى تأثير خاصية التعاون بين أعضاء المجموعات المغلقة في عمليات صُنْع القرارات الإدارية من خلال فحص آراء المسؤولين في الجامعة.
6. التعرف إلى الفروق في آراء المبحوثين (عينة البحث) التي تُعزى لبعض لمتغيرات: (الرتبة التنظيمية، ومجال العمل).
7. التوصل لنتائج قد يكون من شأنها أن تكشف للمسؤولين عن أسلوب جديد من أساليب اتخاذ القرارات الإدارية والاستفادة منه.
8. توضيح أهمية دور الجماعات غير الرسمية في إطار تكنولوجي معاصر.
9. الخروج بتوصيات من شأنها لفت انتباه المهتمين إلى فرصة قد تكون غائبةً عنهم والاستفادة منها في عمليات اتخاذ القرار، وتطوير النظريات الإدارية حول الموضوع.

أهمية البحث

إن هذ البحث مهم لأنه سيناقش سبلاً جديدةً تُنهي بعضَ المعاناة التي كان يواجهها المسؤولون عند عَقد الاجتماعات وورش العمل واللقاءات المفتوحة؛ لاستطلاع الرأي، والعصف الذهني، والمساهمة في تحليل الظروف البيئية للعمل، من وجهة نظر مستويات مختلفة من العاملين وعدم الاقتصار على مساعدة العاملين في المفاصل التنظيمية ضمن الهيكل التنظيمي الرسمي.

1. **الأهمية العلمية:** البحث تحليل منهجي لظاهرة محددة، ما يضيف الكثير من القيم المفاهيمية حول أهمية استثمار بعض خصائص التنظيم غير الرسمي، التي تُعَدُّ فرصاً ضائعة، والمتمثلة في تفاعلات أعضاء المجموعات المغلقة من العاملين، التي يتوقع الباحث أنها مازالت تفاعلاتٍ غيرَ موجهةٍ، وكذلك فإن توجهاتها نحو المنافع الكبيرة التي يمكن أن تحققها لا تزال خاملةً؛ فالكشف عن نتائج البحث ربما يَعملُ على تطويرِ نظريات اتخاذ القرارات الإدارية والأساليب التقليدية لصناعتها.
2. **الأهمية البحثية:** إن طَرْق هذا الموضوع قد يثير النقاشَ بين الباحثين، الأمر الذي قد يُثري المكتبة العربية بمزيد من الأبحاث في هذا المجال.
3. **الأهمية الوظيفية:** إنَّ الجهات التي قد تستفيد من هذا

البحث هي جهاتٌ مهمةٌ في المجتمع، ولها تأثير كبير على بناء مستقبَل الأمَّة فيما لو تحسن فيها صُنْع القرار، وهي مؤسسات التعليم العالي.

4. **الأهمية بالنسبة للباحث:** إنَّ تَحقُّقَ أهدافِ البحثِ يعمقُ لدى الباحث قناعاتِه حَول الموضوع، وسَوفَ يُثير ميولَه البحثيةِ للمزيدِ من الدراساتِ التي قد تُطَوِّر معلوماته وفهمه حَول هذه الظاهرة.
5. **الأهمية بالنسبة لمؤسسات الأعمال:** نتائج البحث وتوصياتها ستكون معممةً وملائمةً للظروف التنظيمية كافةً، وقد تلفت انتباه قادة العمل في المجالات التجارية والمالية المختلفة.
6. **الأهمية الاجتماعية:** إنَّ توجهات المؤسسات نحو الاعتماد على تفاعلات أعضاء المجموعات المغلقة لتحسين عمليات صُنْع القرار سَيَمُد العاملين بالثقة، ويُعزز لديهم العلاقات الاجتماعية، وسيُكسبُهم المزيدَ من التعارف والتفاهم على أسس التنافس من أجل التميز والإبداع في إطلاق الآراء والأفكار.

حدود البحث

الحد المكاني: يغطي هذا البحث مساحةً مكانيةً محليةً، ويمكن تحديدها من خلال الوصف الجغرافي الهرمي، وهو كما يأتي: (فلسطين– قطاع غزة– مؤسسات التعليم العالي).

الحد الموضوعي: يناقش البحث موضوع التفاعلات التي تجري بين الأعضاء العاملين في جامعة الأقصى– غزة ضمن المجموعات المغلقة على شبكات التواصل الاجتماعي، وعلاقة تلك التفاعلات بصُنْع قرارات إدارية سليمة كمتغير تابع.

الحد الزماني: يغطي البحث الفترة الزمنية الواقعة بين يناير ويونيو 2018م.

مصطلحات البحث

احتوى البحث على مصطلحات أساسية عدة يمكن تعريفها كما يأتي:

- **شبكات التواصل الاجتماعي:** هي برمجيات صممها أشخاص ذوو مهارة واختصاص، تسمح للناس بالتواصل والتفاعل حول فكرةٍ أو موضوعٍ أو هدفٍ معين، بل ويمكن وصف شبكات التواصل الاجتماعية بأنها تتشكل من مجموعات من الأفراد غالباً يُطلقُ عليهم اسم أصدقاء مرتبطين معاً ويتبادلون أفكاراً تجمعهم معاً (فراس، 2014).

التعريف الإجرائي: هي برمجيات صممها أشخاص ذوو مهارة واختصاص، تسمح للعاملين في جامعة الأقصى – عزة بالتواصل والتفاعل حول فكرة أو موضوع أو هدف معين، ويقصد بها الشبكات على برنامج فيسبوك (Facebook).

- **خصائص تفاعلات أعضاء المجموعات المغلقة**

يقصد الباحث بتفاعلات أعضاء المجموعات المغلقة تلك الحِوارات التي تَدور بين الأعضاء العاملين في جامعة الأقصى–غزة، ويَتم خلالها طَرح كثيرٍ من القضايا الاجتماعية ومشكلات العَمَل وتبادُل الآراء بشكلٍ تفاعلي مَمْلوءٍ بالحماسةِ والتنافس على تقديم الأكثر إبداعاً وتميزاً وإثارةً ضِمن سِياق من المشاعر المفعمة بالأمن النفسي. وهي غَنية بخصائص منها مرونة الاتصال، وسهولة التعاون، والمنافسة بين العاملين، والقدرة على التحكم في الصراعات ومقاومة التغيير.

- **صُنْع القرار:** هو مسار عمل يُختار قصدياً من مجموعة من البدائل لتحقيق الأهداف التنظيمية أو الإدارية. وعملية صنع القرار هي عنصر مستمر لا غنى عنه لإدارة أي منظمة أو أنشطة أعمال. ويتم اتخاذ القرارات للحفاظ على أنشطة جميع الأنشطة التجارية والأداء التنظيمي (Prachi and Reviewed, 2018).

التعريف الإجرائي: مجموعة من الخطوات العملية المتتابعة التي يَستخدمُها متخذُ القرار في جامعة الأقصى– غزة؛ بهدف الوُصول إلى أفضل قرارٍ عَبْرَ وسائل الاتصال المُختلفة؛ مِثل الاجتماعات المفتوحة والمؤتمرات، وعقد الجمعيات العامة للنقابات، ومناقشة القضايا المهنية عَبْر ورش العَمَل والعَصف الذهني، واستطلاع الرأي؛ بأقل تكلفةٍ وبأسرع وقتٍ وفي ظروفٍ مرنةٍ لجميع العاملين، دون تكلفة اللقاءات المباشرة وجها لوجه.

الدراسات السابقة

إن تناول موضوع التفاعلات الاجتماعية على شبكات التواصل الاجتماعي وأثرها على صُنْع القرار استدعى الكثير من الجهد في البحث عن الدراسات المُرتَبِطة بِصُلب الموضوع.

وقد وقع الكثير من الدراسات بين يدي الباحث، إلا أنَّها تَنَاوَلَت نِقاش مجالاتٍ مختلفة، لكنَّها مُتجانسة مِن حَيث الغَرَض النهائي للدراسة. فَتَمَّ الاطلاعُ على جهود الكُتَّاب والباحثين في مجالاتٍ عدة ومِنها: الإعلام، وإدارة الموارد البشرية، ونظم المعلومات، وتكنولوجيا المعلومات. وَلَم يُورِد الباحثُ كلَّ ما اطلع عليه، بل اكتفى بالدراسات التي ساهمت في بناء فكرة البحث الحالية بناءً سليماً؛ مِن حيث النموذج الأساسي، واثبات العلاقة بين المتغيرات ومبررات طَرْق الموضوع ومناقشته وإبراز المشكلة بوضوح.

- دراسة طارق عامر (2008)، بعنوان: **نظريات صُنْع القرار ومهاراته التعليمية وطرق مواجهة مشكلاته (تصور مقترح).**

هدفت الدراسة إلى التوصل لتصور مقترح للتغلب على المشكلات التي تواجه صانعي القرار في الإدارة التعليمية، واستخدم الباحث المنهج الوصفي للوصول إلى نتائج عدة، من أهمها:

التعرف إلى المشكلة والعوامل المسؤولة عنها، وتحديد الاولويات لمواجهتها واختيار الطريقة المناسبة لاتخاذ القرار وحسن التعامل مع صور التعارض في اتخاذ القرار، ثم تشخيص طرق تأثر القرار بالعلاقات بين الأفراد، ومدى تأثر القرار بطريقة اتخاذه، وضرورة إشراك أوسع نطاق من العاملين في اتخاذ القرار، ومن ثم متابعة التنفيذ وكسب تأييد المتأثرين به. وقد أظهرت الدراسة بعض المشكلات التي تواجه عملية اتخاذ القرار بفعالية، وهي كما يأتي:

1. يفضل القائد أن يكون القرار فردياً.
2. يفضل القائد مشاركة بعض النواب والمسؤولين في اتخاذ القرار.

- دراسة ميسون السقا (2009)، بعنوان: **أثر ضغوط العمل على عملية اتخاذ القرارات: "دراسة ميدانية على المصارف العاملة في قطاع غزة".**

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى أبرز ضغوط العمل التي تواجهها القيادة الإدارية في المصارف العاملة في قطاع غزة، وإلى التعرف إلى مستوى ضغوط العمل والآثار المتوقعة لها على عملية اتخاذ القرارات لدى القيادة الإدارية، وكذلك معرفة العلاقة بين المتغيرات الديمغرافية (الجنس والحالة الاجتماعية وعدد أفراد الاسرة والمؤهل العلمي والمسمى الوظيفي وسنوات الخبرة والعمر والراتب الشهري) وكل من مصادر ضغوط العمل وعملية اتخاذ القرارات.

استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي لمناقشة مشكلة البحث، وتوصلت لنتائج عدة كان من أهمها: أن مستوى الضغط الذي تعرضت له عينة البحث مقبول واحتل مجال المسؤولية الاجتماعية تجاه الآخرين المركز الأول. وكذلك أظهرت النتائج وجود مؤشرات بمستوى مقبول لضغوط العمل على عملية اتخاذ القرارات، وتبين ان هناك علاقة قطعية بين ضغوط العمل وعملية اتخاذ القرارات.

- دراسة يوسف أبو أمونة (2009): بعنوان: **واقع إدارة الموارد البشرية الالكترونية e-HRM في الجامعات الفلسطينية النظامية.**

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى واقع إدارة الموارد البشرية الالكترونية e-HRM في الجامعات الفلسطينية النظامية في قطاع غزة، والتعرف إلى مدى وضوح أهمية إدارة الموارد البشرية الإلكترونية لدى المستويات الإدارية المختلفة، وكذلك التعرف إلى مدى الدعم المقدم من الإدارة العليا للمساعدة على التحول إلى الإدارة الالكترونية، والتعرف إلى البنية التحتية لمراكز تكنولوجيا المعلومات ومدى جاهزيتها لإنجاز هذا التحول. وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق الأهداف. ويمكن تلخيص أهم النتائج فيما يأتي: أظهر البحث أن وضوح أهمية إدارة الموارد البشرية الإلكترونية ودعم الإدارة العليا متوافران ويساهمان بشكل كبير في عملية التحول إلى الإدارة الإلكترونية عموماً. وبينت النتائج أيضاً أن البنية التحتية لمراكز تكنولوجيا المعلومات تعدُّ كافية عملياً لهذا التحول، على الرغم من وجود عجز مالي لدى جميع الجامعات، واختلاف أولويات المراكز تبعاً لسياسة الإدارة العليا وأولوياتها. وقدم الباحث توصيات ضرورة التنسيق والتعاون بين الجامعات فيما يخص التحول إلى الإدارة الالكترونية، وإعطاء الأولوية لعملية التحول إلى الإدارة، وتوفير الدعم المالي الكافي لمراكز تكنولوجيا المعلومات.

- دراسة لينا العلمي (2011) بعنوان: **العضوية في مواقع التواصل الاجتماعي وأثرها في تحسين الوعي السياسي لدى طلبة جامعة النجاح الوطنية.**

هدفت الدراسة إلى قياس دور مواقع التواصل الاجتماعي في تحسين الوعي السياسي لدى طلاب جامعة النجاح الوطنية، ودرجة تأثره بالمتغيرات المستقلة. واشتمل دور مواقع التواصل الاجتماعي على أربعة متغيرات رئيسية هي: مقدار الثقة بالمعلومات التي تقدمها هذه المواقع، والفترة الزمنية للعضوية في مواقع التواصل الاجتماعي، والدافع من وراء الاشتراك في هذه المواقع. واعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي لمناقشة مشكلة البحث والتوصل لبعض النتائج المهمة التي كان أهمها: وجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين مقدار التفاعل مع مواقع التواصل الاجتماعي وتحسين الوعي السياسي، وكذلك وجود تأثير مهم ومعنوي لمقدار الثقة في المعلومات التي تقدمها مواقع التواصل الاجتماعي في تحسين الوعي السياسي، بالإضافة إلى وجود علاقة معنوية وتأثير كبير للدافع وراء الاشتراك في مواقع التواصل الاجتماعي في تحسين الوعي السياسي. وقدم البحث مجموعة من التوصيات منها ضرورة إبداء مواقع التواصل الاجتماعي اهتماماً أكبر بالشباب وقضاياهم عن طريق تفعيل دوائر الشباب ودعم الشباب في معالجة القضايا والتحديات التي تواجههم.

- دراسة أحمد حمودة (2013) بعنوان: **دور شبكات التواصل الاجتماعي في تنمية مشاركة الشباب الفلسطيني في القضايا المجتمعية.**

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى طبيعة الدور الذي تقوم به شبكات التواصل الاجتماعي في تحفيز الشباب الفلسطيني للمشاركة في القضايا المجتمعية، وذلك من خلال بيان دور التفاعل مع شبكات التواصل الاجتماعي في تنمية مشاركة الشباب الفلسطيني في قضاياهم المجتمعية، وكذلك تحديد نوع تلك القضايا المجتمعية وتحديد الخدمات التي يقبل عليها الشباب الفلسطيني باستمرار على شبكات التواصل الاجتماعي. استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق تلك الأهداف، وقد تمكن البحث من التوصل لنتائج عدة كان من أهمها: أن جميع عينة البحث يستخدمون الشبكات الاجتماعية، وأن المستخدمين لتلك الشبكات قد بدأوا باستخدامها من فترة تتراوح بين العامين والأربعة أعوام. وأظهرت الدراسة أن هناك مؤشرات دالة على أن لهذه الشبكات فضلاً في إتاحة الفرصة للشباب لتكون الصداقات، والتواصل مع زملاء العمل. ثم إن المنزل هو أكثر مكان يتم من خلاله استخدام شبكات التواصل الاجتماعي. وكذلك بين البحث أنَّ (فيس بوك) من أكثر التطبيقات استخداماً. وأظهرت النتائج أن ثمة دوراً مهماً لشبكات التواصل الاجتماعي في زيادة الوعي الثقافي والسياسي؛ إذ تعدُّ نافذة فريدة من نوعها لحرية التعبير بطلاقة عن الأوضاع المجتمعية السائدة في المجتمع، وكذلك تعمل تلك الشبكات على فتح قنوات تواصل مباشرة مع المسؤولين وصناع القرار، وتشكل مجموعات ضاغطة لحل بعض القضايا ومتابعتها، كما تعمل تلك الشبكات على تقريب وجهات النظر حول القضايا المختلفة.

- دراسة حسان الجيلاني (2013) بعنوان: **نشأة وتكوين التنظيمات غير الرسمية وتكوينها.**

هدفت الدراسة إلى الكشف عن العلاقات التي تشكل التنظيم غير الرسمي، ومعرفة أسباب نشأة التنظيمات غير الرسمية ومكوناتها. استخدم الباحث منهجاً وصفياً نظرياً، وقد حقق البحث النتائج التالية: إن أهم مرتكزات التنظيم غير الرسمي هو اعتماده على التفاعل التلقائي والدوام النسبي لصور العلاقات الاجتماعية بين العاملين داخل إطار الجماعات الرسمية. كذلك فإن السلوك الإنساني غير الرسمي هو ذلك الجانب من العلاقات الاجتماعية الذي يتمثل في الشخص الذي يتناول طعامه مع أشخاص آخرين ويلعب معهم الورق أو يتفق معهم على تقليل معدلات الإنتاج؛ فهذه الأنماط السلوكية تأخذ الطابع الاجتماعي البحث. وأظهر البحث أن عوامل نشوء التنظيم غير الرسمي هي: القرب المكاني، وتشابه الوظيفة، والسن، والأقدمية في العمل، والمكانة الاجتماعية. كما توصل البحث إلى أنه مهما بلغت درجة التعقل ورشد التنظيم الرسمي، فلن يمنع ذلك تكون التنظيم غير الرسمي. ويرى الباحث أن المؤسسة الناجحة هي التي تعامل التنظيم غير الرسمي معاملة إنسانية مرنة تراعي المشاعر والعواطف، ولا تتصدى له بالمقاومة والعنف والإحباط.

- دراسة القري عبد الرحمن، وخليلي أحمد (2013) بعنوان: **أثر التنظيمات غير الرسمية على عملية صُنْع القرار في المؤسسات الاقتصادية.**

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى أثر التنظيمات غير الرسمية على عملية صُنْع القرار في المؤسسات الاقتصادية، وذلك من

خلال الكشف عن المقصود بالتنظيم غير الرسمي وأسباب قيامه والتعرف إلى الفرق بين التنظيم غير الرسمي والتنظيم الرسمي، وكذلك معرفة كيف يؤثر التنظيم غير الرسمي على عملية صُنْع القرار.

وقد توصل الباحثان من خلال هذا البحث إلى أنه من الضروري استغلال المنظمة للتنظيم غير الرسمي من خلال تبنيه في شقه الإيجابي والانتباه إلى أهدافه السلبية، وهذا يؤدي إلى صُنْع قرارات سليمة وعملية تجد طريقها إلى التنفيذ، وإلا فإن كل البدائل التي تقصيه من الحسبان ما هي إلا بدائل نظرية لا تتجاوز مسودتها.

- دراسة فرج الهدار، وصلاح زكي (2014) **بعنوان: جماعات العمل غير الرسمي وأثرها في عملية اتخاذ القرارات الإدارية: "دراسة تطبيقية على مطاحن غلال زلتين".**

هدفت الدراسة إلى البحث في موضوع الجماعات غير الرسمية وأثرها في عملية اتخاذ القرارات الإدارية في مطاحن غلال زلتين. وعليه، اقتصرت الأهداف إلى التعرف على مستوى ممارسة أفراد العينة (عينة البحث) من جماعات العمل غير الرسمية داخل المؤسسة، وكذلك التعرف إلى مدى اشتراك أفراد العينة في عملية اتخاذ القرارات الإدارية، إضافة إلى توضيح مدى تأثير جماعات العمل غير الرسمية وأثرها في اتخاذ القرارات الإدارية داخل المؤسسة، ومعرفة ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء جماعات العمل غير الرسمية في عملية اتخاذ القرار تعزى لبعض المتغيرات المتعلقة بالخصائص الشخصية. استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي لمناقشة مشكلة البحث، وتوصلا إلى بعض النتائج المهمة، وهي كما يأتي:

تبين من نتائج البحث أن هناك اشتراكاً لجماعات العمل غير الرسمية في عملية اتخاذ القرارات الإدارية داخل المؤسسة. كما توصل الباحثان لوجود أثر ذي دلالة إحصائية لجماعات العمل غير الرسمية في عملية اتخاذ القرارات داخل المؤسسة. وأشارت النتائج إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط آراء عينة البحث تعزى للمتغيرات المتعلقة بالخصائص الشخصية.

- دراسة محمد عبد الله، وإيمان عمار (2014) بعنوان: **أثر التنظيم غير الرسمي على فاعلية القرارات داخل المنظمة بالتطبيق على الشركة السودانية لتوزيع الكهرباء.**

هدفت الدراسة إلى البحث في دراسة أثر التنظيم غير الرسمي على فاعلية اتخاذ القرارات والاتصالات والأداء في الشركة السودانية لتوزيع الكهرباء، وذلك من خلال التعرف إلى العلاقة بين التنظيم غير الرسمي كمتغير مستقل والاتصالات وفاعلية اتخاذ القرارات كمتغيراتٍ تابعة. استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي من أجل الوصول إلى نتائج تحقق أهداف البحث، ومن أبرزها: أن التنظيم غير الرسمي يلعب دوراً مهماً في تحقيق أهداف الشركة، وكذلك وجد أن التنظيم غير الرسمي يسرع عملية الاتصال داخل الشركة ويفعّلها، وأن الإدارة العليا لا تحارب التنظيم غير الرسمي مادام يخدم احتياجاتها، بل يمكن أن تكون داعمة له. وقدم الباحثان توصيات جاء فيها: ضرورة الاستمرار في الاستفادة من التنظيم غير الرسمي، وتوجيهه للمساعدة في تحقيق أهداف الشركة، وتعزيز عملية الاتصال والتحكم في الصراعات داخل الشركة، وكَبْح جِماح حرب الأدوار بين الأفراد، بالإضافة لخلق الولاء بين العاملين.

- دراسة عاهد أبو عطا (2015) بعنوان: **التنظيمات غير الرسمية وعلاقتها بعملية اتخاذ القرارات الإدارية من وجهة نظر العاملين في الجامعات غير الحكومية بقطاع غزة.**

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى العلاقة بين التنظيمات غير الرسمية وعملية اتخاذ القرارات الإدارية من وجهة نظر العاملين في الجامعات غير الحكومية بقطاع غزة. وقد اعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي واستخدم الاستبانة كأداة قياس للدراسة. وقد أظهرت النتائج وجود درجة مرتفعة من الموافقة من أفراد عينة الدراسة على المجال المتعلق بالتنظيمات غير الرسمية بوزن نسبي بلغ 72%، وأظهرت وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد التنظيمات غير الرسمية وعملية اتخاذ القرارات الإدارية في الجامعات غير الحكومية.

- دراسة أبوتايه بندر (2016) بعنوان **أثر الاتصالات الإدارية في المسار المهني للعاملين في شركات التأمين في الأردن.**

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى أثر الاتصالات الإدارية في

المسار المهني في شركات التأمين في الأردن. واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي للوصول إلى هدف الدراسة، وكان من أهم النتائج: أن الدراسة أظهرت أثراً إيجابيا للاتصالات الإدارية في المسار المهني للعاملين في شركات التأمين، بينما لم تظهر الدراسة أثراً دالاً للاتصالات الإدارية بما يتعلق بالأمن الوظيفي.

- دراسة السميران، فيصل (2016) بعنوان: **أثر البيئة على اتخاذ القرارات في وزارة الداخلية الأردنية.**

هدفت الدراسة إلى وضع قائمة بالعوامل الداخلية والخارجية (الفرص المتاحة والتهديدات المحتملة) التي تؤثر على عمل وزارة الداخلية الأردنية، وتحديد مدى ارتباط عوامل البيئة الداخلية والخارجية بعملية اتخاذ القرارات، والخروج بنتائج تضاف إلى المعرفة المتوفرة حول البيئة الداخلية والخارجية تساعد على فهم طريقة اتخاذ القرارات في وزارة الداخلية. وكان من أهم النتائج: أن البيئة الداخلية تؤثر على اتخاذ القرارات في وزارة الداخلية الأردنية حسب الأهمية، (القوانين والتشريعات، استراتيجية الوزارة وأهدافها، الهيكل التنظيمي، التكنولوجيا)، كما أن البيئة الخارجية تؤثر على اتخاذ القرارات في وزارة الداخلية الأردنية حسب الأهمية (البيئة السياسية، الاقتصادية، الاجتماعية، الثقافية).

- دراسة سويدات، أحمد (2017) بعنوان: **أثر التفكير الإبداعي على فاعلية عملية اتخاذ القرار الإداري: دراسة ميدانية من وجهة نظر الإدارة العليا والوسطى في شركات التأمين العاملة في الأردن.**

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى أثر التفكير الإبداعي بأبعاده المختلفة (الطلاقة، المرونة، الأصالة، الإفاضة، والحساسية للمشكلات) على فاعلية عملية اتخاذ القرار الإداري في شركات التأمين العاملة في الأردن. وتوصلت الدراسة إلى وجود مستوى مرتفع ذي دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة α (0.05 ≥لتوافر التفكير الإبداعي بأبعاده الخمسة في شركات التأمين العاملة في الأردن، كما توصلت إلى وجود مستوى مرتفع ذي دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة(0.05 ≥ α) لفاعلية عملية اتخاذ القرار الإداري في شركات التأمين العاملة في الأردن. وفي ضوء هذه النتائج، قدمت الدراسة عدداً من التوصيات منها: الاستمرار في تنمية مهارات التفكير الإبداعي للمديرين؛ لإطلاعهم على ما يستجد من تقنيات في هذه المجالات، وإشراك المستويات الإدارية المختلفة في عملية صنع القرارات، وإطلاع الموظفين على ما تم من مستجدات؛ لأن ذلك يقلل من درجة معارضتهم لها وسرعة تقبلها وتطبيقها المباشر دون أية عقبات مستقبلية.

- دراسة Malkawi, Mahmoud (2014) بعنوان:

Decision Support Systems and Business Intelligence Systems and Their Impact on Improving Decision-making in Jordanian Hospitals: Case Study on King Abdullah University Hospital.

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى دور الاستخبارات التجارية ونظم دعم القرار في عملية اتخاذ القرارات في مستشفى الملك عبد الله الأول الجامعي. وخلصت الدراسة إلى بعض النتائج، أهمها: أن نظم دعم القرار وتقنيات ذكاء الأعمال متاحة بمعدلات مرتفعة، وأن هناك علاقة إحصائية ذات دلالة إحصائية مهمة ($\alpha \leq 0.01$) بين نظم دعم القرار وذكاء الأعمال من جهة وعملية صنع القرار من جهة أخرى. كما أظهرت الدراسة أن هناك تأثيراً كبيراً لنظم دعم القرار وذكاء الأعمال على عملية صنع القرار.

- دراسة L. Maolin (2015) بعنوان:

The Role of Electronic Human Resource Management in Contemporary Human Resource Management.

هدفت الدراسة للتعرف إلى مدى الممارسة الإلكترونية ومدى فعاليتها في تحسين الأداء التنظيمي وتحقيق النجاح المؤسسي. وتوصلت الدراسة إلى بعض النتائج، وأهمها ما يلي:

توفر الممارسة الإلكترونية لإدارة الموارد البشرية طريقة أكثر كفاءة، وتُعَدُّ استراتيجية فعالة للعمل من أجل الوصول إلى الأهداف. كما أظهرت الدراسة أن الممارسة الإلكترونية لإدارة الموارد البشرية تسهل عمل وظائف الموارد البشرية وتقدم فرصة لإنشاء طرق جديدة للالتزام بالنجاح التنظيمي.

- دراسة Nivlouei, Fahimeh (2015) بعنوان:

Electronic Human Resource Management System: The Main Elements.

تهدف هذه الدراسة إلى اقتراح نموذج ضمني لتحديد طبيعة وأهداف وسياسات واستراتيجيات وتطبيقات ونواتج نظام إدارة

الموارد البشرية الإلكترونية، وتوضيح دور هذا النظام باعتباره أحد العناصر الأساسية الأكثر تأثيراً وتأثراً في الاستفادة من العولمة، ثم بناء نموذج من خلال الاعتماد على أبعادها، وكذلك سد الفجوة القائمة فيما يتعلق بعدم وجود اهتمام كافٍ بالنظم الحالية في تنفيذ إدارة الموارد البشرية الإلكترونية في عصر العولمة من خلال إبراز التحديات والفرص واقتراح الأفكار لتحقيق تنفيذ وتطوير نظام إدارة الموارد البشرية. وتوصلت الدراسة إلى بعض النتائج، من أهمها: أن إدارة الموارد البشرية الإلكترونية تُعَدُّ أداة فعالة على شبكة الإنترنت، كما تُعَدُّ فرصة لتفويض عملية إدخال البيانات للموظف. كذلك فإن إدارة الموارد البشرية الإلكترونية تقدم المزيد من الخدمة الذاتية للموظفين، وتوفر الدعم الإيجابي والكامل عبر الإنترنت في إدارة جميع العمليات والأنشطة والبيانات والمعلومات اللازمة لإدارة الموارد البشرية في الشركة العصرية.

- دراسة Wafaa Marzouk (2016) بعنوان:

Usage and Effectiveness of Social Media Marketing in Egypt: An Organizational Perspective.

هدفت الدراسة الى التعرف إلى فعالية وسائل التواصل الاجتماعي التسويقية في مصر. وتبين أنها ساعدت على تغيير طرق الاتصال والتفاعل من الأفراد وإليهم في جميع أنحاء العالم، وكذلك ساعد الاستخدام السريع لهذه الوسائل في تغيير طرق استجابة المنظمات لاحتياجات عملائها وإتاحة الفرص لهذه المنظمات لتسويق منتجاتها وخدماتها بطرق مصممة خصيصاً لعملائها كل على حدة. ومع ذلك، لا تزال هناك بحوث محدودة للإجابة عن بعض التساؤلات الرئيسة المتعلقة بمدى تطبيق أدوات التواصل الاجتماعي في هذه المنظمات، وكذلك مدى فاعليتها التسويقية من وجهة نظر المنظمات.

منهج البحث

تُعَدُّ منهجية البحث وإجراءاته محوراً رئيساً يتم من خلاله إنجاز الجانب التطبيقي من البحث. وعن طريقها يتم الحصول على البيانات المطلوبة لإجراء التحليل الإحصائي للتوصل إلى النتائج التي سيتم تفسيرها في ضوء أدبيات البحث المتعلقة بالموضوع، وبالتالي تتحقق الأهداف التي يسعى البحث إلى تحقيقها.

تناول الباحث في الدراسة الحالية وصفاً للمنهج المُتَّبع، ومجتمع البحث، وكذلك أداة البحث المستخدمة، وطريقة إعدادها وكيفية بنائها وتطويرها، ومدى صدقها وثباتها. كما قدم وصفاً للإجراءات التي قام بها من أجل تصميم أداة البحث وتقنينها، والوسائل التي استخدمها لجمع بيانات البحث. وينتهي هذا الجزء من الدراسة بالمعالجات الإحصائية التي استُخدِمَت في تحليل البيانات واستخلاص النتائج، وفيما يلي وصف لهذه الإجراءات.

أسلوب البحث: بناءً على طبيعة البحث والأهداف التي يسعى إلى تحقيقها، فقد استخدَمَ الباحثُ المنهجَ الوصفي التحليلي، الذي يَعتَمِدُ على دراسة الظاهرة كَما تُوجد في الواقعِ، ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً ويُعبِّر عنها تعبيراً كيفيّاً وكَمّياً. ولا يكتفي هذا المنهج بجَمْع المَعلومات المُتعلقة بالظاهرةِ استِقصاء مَظَاهرِها وعلاقاتِها المختلفة، بل يتعدى ذلك إلى التحليلِ والربطِ والتفسير؛ للوُصولِ إلى استنتاجاتٍ يُبنَى عَليها التصور المقترح بحيث يَزيد بها رصيد المعرفة عن الموضوع.

أ) مصادر جمع البيانات

1. **المصادر الثانوية:** تَم الاعتماد على المراجع من الأبحاث ورسائل الماجستير وأوراق العمل المُحكَّمة والدَّوريات؛ للبحث عن المعلومات النظرية اللازمة لِبِنَاء فكرة البحث وإثبات سلامة متغيراتها من ناحية تماسك علاقات المتغيرات وسلامتها ومنطقيتها.
2. **المصادر الأولية:** تمَّ استخدام أداة جمع البيانات (الاستبانة) لجمع البيانات المتعلقة بالظاهرة وتحليلها كمصدرٍ أوليٍ للبيانات التي يحاول الباحث دراستَها ووصفَها بشكلٍ منهجيٍ سليمٍ. كما استخدم الباحثُ برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) لتبويب البيانات وتحليلها وفقاً للقواعد الإحصائية السليمة.
3. **أداة البحث:** تتكون أداة البحث من استبانة صُممت خِصيصاً لقياس الظاهرة المُشار إليها في مُشكلة البحث. وقد تَكوَّنَت مِن مِحوَرَين أساسيين: المِحور الأول خصص للتعرف إلى بعض الخصائص الشخصية وقياس بعض الاهتمامات المرتبطة مباشرة بفرضيات البحث. أما المحور الثاني فقد صُمِّمَ خِصيصاً لِقياس آراء المبحوثين حَوْل الأبعاد الأساسيةِ التي شَكَّلَت في مَضمونِها الصِّياغةَ

النهائيةَ للفرضيةِ الرئيسة الأُولى، وَهُي خَمسةُ أبعاد، وخُصصت لكلِّ بُعدٍ أسئلةٍ عدة صِيغَت بوضوح وُتجانسٍ؛ مِن أجْل قياس آراء المبحوثين بدقةٍ تِجاهَ كلِّ بعدٍ من الأبعاد الخمسة. وَقد تم استخدام سلّم ليكرت الخماسي لتبويب البيانات وإعطاء الأوزان القياسية لدرجة الموافقة لكل بندٍ، وفقاً للقيم الرقمية من واحد وتعني غير موافق بشدة، إلى خمسة وتعني موافق بشدة. واعتمد الباحث قيمة الحسم 3 للدلالة على الإجابة القطعية لرأي المبحوث.

مجتمع البحث

مجتمع البحث يُعرَّف بأنَّه جميع مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث. وبذلك فإن مجتمع البحث هو جميع الأفراد الذين يكوِّنُون موضوع مشكلة البحث. وبناءً على مشكلة البحث وأهدافه. فإنَّ المجتمعَ المُستهدف يَتكون من الخُبراء الذين يعملون في مجال صناعة القرار، وعددهم (40) فرداً موزعين بين نائب للرئيس ومساعد لنائب الرئيس وعمداء الكليات ومساعديهم والخبراء السابقين في مجال العمل الإداري المؤثِّر مباشرةً في صناعة القرار، وقد استجاب (35) من الأفراد المستهدفين، وتمت الاستفادة من (30) استمارة صالحة للتحليل؛ أي بنسبة 75%. والجدول (8) يبين توزيع نسبة الاستجابة وفقاً للرتب الوظيفية.

وقد قُسِّمَت الاستبانة إلى قسمين رئيسين هما:

القسم الأول: المعلومات العامة (المتغيرات الديمغرافية).

القسم الثاني: محاور البحث؛ إذ تتكون الاستبانة من (30) فقرة موزعة على (5) محاور، وهي كما يأتي:

المحور الأول: خَصائص مُرونة الاتصال، ويتكون من (6 فقرات).

المحور الثاني: خَصائص التحكم في إدارة الصراع، ويتكون من (6) فقرات.

المحور الثالث: خَصائص التحكم في مقاومة التغيير، ويتكون من (7) فقرات.

المحور الرابع: خَصائص المنافسة، ويتكون من (6) فقرات.

المحور الخامس: خصائص التعاون، ويتكون من (5) فقرات.

وقد تضمنت الفقرات في القسم الثاني عبارات تعكس رأي المبحوث في دور خصائص المجموعات التفاعلية على شبكات التواصل الاجتماعي، ودورها في الجزئية المتصلة بها من جانب المتغير التابع (صنع القرارات) مباشرة. مثال: المجموعات المغلقة التي ينشئها الموظفون **تسهل طلب المعلومات منهم ومناقشتها دون الحاجة الدائمة إلى أن يكونوا موجودين في المكتب**. وهنا يخبرنا المبحوث عن رأيه – إن كان موافقاً أو لا، وذلك يعطي دلالة على ربط العلاقة والدور بين خاصية المرونة وعملية صنع القرار ضمن (تسهيل طلب الحصول على المعلومات). فإذا وافق المبحوث على العبارة، فإنه يقر بوجود الدور فوراً، وشدة الموافقة تكشف عن عمق الأثر.

كما استُخدم مقياس ليكرت الخماسي، وقد تم تحديد الوزن من (5) موافق بشدة إلى (1): غير موافق بشدة.

الأساليب الإحصائية المستخدمة في البحث

تم استخدام الأدوات الإحصائية التالية:

1- النسب المئوية والتكرارات والمتوسط الحسابي: تستخدم أساساً لأغراض معرفة تكرار فئات متغير ما، وتفيد الباحث في وصف عينة البحث.

2- اختبار كولمجروف – سمرنوف Kolomogorov-Smirnov (K-S) Test لاختبار ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا.

3- معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient) لقياس درجة الارتباط: يقوم هذا الاختبار على دراسة العلاقة بين متغيرين. وقد استخدمه الباحث لحساب الاتساق الداخلي والصدق البنائي للاستبانة.

4- اختبار T في حالة عينة واحدة (T-Test) لمعرفة ما إذا كانت متوسطات درجة الاستجابة قد بلغت درجة الحياد وهي (3) أم زادت عليها أو قلت عنها. ولقد استخدمه الباحث للتأكد من دلالة المتوسط لكل فقرة من فقرات الاستبانة.

5- اختبار T في حالة عينتين (Independent Samples T-Test) لمعرفة ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين مجموعتين من البيانات المستقلة.

6- اختبار تحليل التباين الأحادي (One-way Analysis of Variance-ANOVA) لمعرفة ما إذا كانت هناك فروقات

ذات دلالة إحصائية بين ثلاث مجموعات أو أكثر من البيانات. واستخدمه الباحث لمعرفة الفروق التي تعزى للمتغير الذي يشتمل على ثلاث مجموعات فأكثر.

اختبار التوزيع الطبيعي Normal Distribution Test:

استخدم الباحث اختبار كولمجروف–سمرنوف Kolmogorov Smirnov (K-S) Test لاختبار ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا.

الجدول (1)
نتائج اختبار التوزيع الطبيعي

م	المحـور	القيمة الاحتمالية (Sig.)
.1	خصائص المرونة	0.181
.2	التحكم في إدارة الصراع بين الأعضاء	0.142
.3	تحكم صانع القرار في مقاومة التغيير بين الأعضاء	0.150
.4	خصائص المنافسة بين الأعضاء	0.197
.5	سمات التعاون بين الأعضاء	0.140
	جميع محاور البحث	**0.592**

* البيانات تخضع للتوزيع الطبيعي عند مستوى الدلالة $0.05 \geq \alpha$.

يتضح من النتائج الواردة في الجدول (1) أن القيمة الاحتمالية (Sig.) لجميع محاور البحث كانت أكبر من مستوى الدلالة $0.05 \geq \alpha$، وهذا يعني أن توزيع البيانات لهذه المحاور يتبع التوزيع الطبيعي. لذلك سيتم استخدام الاختبارات المعلمية للإجابة على فرضيات البحث.

صدق الاستبانة

يُقصد بصدق الاستبانة أن تقيس أسئلة الاستبانة ما وُضِعَت لقياسه (الجرجاوي، 2010: 105). كما يُقصد بالصدق "شمول الاستقصاء لكل العناصر التي يجب أن تدخل التحليل من ناحية، ووضوح فقراتها ومفرداتها من ناحية ثانية بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمها" (عبيدات، 2001: 179). وقد تأكد الباحث من صدق الاستبانة بطريقتين:

1- صدق المُحكمين الصدق الظاهري

يُقصد بصدق المُحكّمين "أن يختار الباحث عدداً من المحكَّمين المتخصصين في محور الظاهرة او المشكلة موضوع البحث" (الجرجاوي، 2010: 107) ويعرض الاستبانة على مجموعة منهم. وقد اختار الباحث 5 من أصحاب الاختصاص في مجال الإدارة واثنين متخصصين في مجال التربية وعلم النفس، وجميعهم الذين زملاء العمل الذين يعملون في بيئة الجامعة برتب تتراوح بين أستاذ مساعد وأستاذ. وهذا ساعد الباحث في تطوير فكرة الاستبانة بشكل ملحوظ.

2- صدق المقياس

أولاً: الاتساق الداخلي Internal Validity

يُقصدُ بصدقِ الاتساقِ الدَّاخلي مَدَى اتساق كل فقرةٍ من فقرات الاستبانة مع المحور الذي تنتمي إليه هذه الفقرة. وقد حسب الباحث الاتساق الداخلي للاستبانة من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات الاستبانة والدرجة الكلية للمحور نفسه.

نتائج الاتساق الداخلي

يوضح الجدول (2) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات

المحور الأول "**مرونة الاتصال**" والدرجة الكلية للمحور. ويبين أن معاملات الارتباط كانت دالة عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$. وبذلك يُعد المحور صادقاً لما وضع لقياسه.

الجدول (2)

معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الأول والدرجة الكلية للمحور

م	الفقـرة	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)
.1	من خلال المجموعات المغلقة يسهل عليَّ طلب المعلومات من الأعضاء ومناقشتها دون الحاجة الدائمة إلى أن يكونوا موجودين في المكتب.	0.548	0.002
.2	أحصل على آراء العاملين الأعضاء حول قضايا العمل دون ترتيبات مملة لاجتماعات خاصة.	0.541	0.002
.3	أطالع نقاشات العاملين الأعضاء حول القضايا المهمة في أوقات الفراغ.	0.407	0.026
.4	أراجع نتائج النقاشات والحوارات في كل وقت دون الحاجة لبذل جهد كبير في الأرشفة والتوثيق.	0.687	0.000
.5	أتلقى مقترحات الموظفين في وقت الإجازات وأتابع اتجاهاتهم حولها دون تكلفة كبيرة.	0.750	0.000
.6	يُمكِنُني أن أعقد ورشة عمل مفتوحة من خلال تشكيلات مقصودة لمجموعات من موظفين متجانسين في الاختصاص واستنتاج توصيات مركزة بأقل وقت وجهد وتكلفة.	0.479	0.007

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى الدلالة α =0.05.

** الارتباط دال إحصائياً عند مستوى الدلالة α =0.01.

يوضح الجدول **(3)** معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الثاني "**التحكم في إدارة الصراع**" والدرجة الكلية للمحور. ويبين أن معاملات الارتباط كانت دالة عند مستوى المعنوية α=0.05، وبذلك يُعد المحور صادقاً لما وضع لقياسه.

الجدول (3)

معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الثاني والدرجة الكلية للمحور

م	الفقـرة	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)
.1	أتعرف إلى المواقف العامة للموظفين بما يساعد في اتخاذ قرارات مناسبة وغير متعارضة.	0.281	0.133
.2	أتعرف إلى تعارضات المصالح بين الموظفين الأعضاء مستفيداً منها في تصميم قرارات مُشجعة.	0.608	0.000
.3	أستطيع معرفة الميل العام نحو القرارات التي أتخِذُه، وأحاول شرح وجهة نظري أمامهم لوضع النقاط على الحروف بسهولة.	0.704	0.000
.4	تفاعلات الموظفين في المجموعات التفاعلية تُمَكِّنُني من استشراف الأزمات بين العلاقات والتدخل في الوقت المناسب لإنهائها.	0.674	0.000
.5	يكتسب نقاش الموظفين –التفاعلي– حول القضايا المحبِطة اتجاهات ايجابية، لأنها قد تكون في غير مكان العمل، وأتوصل لتغيير القناعات بسلاسة.	0.698	0.000
.6	استطيع أن أتابع سمات النقاش والحوار بين الموظفين أعضاء المجموعات المغلفة لأتمكن من قياس أثر الدورات التدريبية في تغيير اتجاهاتهم.	0.615	0.000

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$.

** الارتباط دال إحصائياً عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.01$.

يوضح الجدول **(3)** معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الثالث "**التحكم في مقاومة التغيير**" والدرجة الكلية للمحور. ويبين أن معاملات الارتباط كانت دالة عند مستوى المعنوية α=0.05، وبذلك يُعد المحور صادقاً لما وضع لقياسه.

الجدول (4)

معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الثالث والدرجة الكلية للمحور

م	الفقرة	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)
.1	أتفاعل مع العاملين الأعضاء في المجموعات المغلقة، من أجل تهيئة الظروف لإجراء أي تغيير إداري أو تنظيمي.	0.300	0.107
.2	أبث رسائل جماعية تطمينية – في نفوس الموظفين– نحو أي تغيير إداري مرتَقَب.	0.592	0.001
.3	أوضح الفوائد التي سنجنيها من أي تغيير إداري مرتقب بسهولة وبشكل غير ممل.	0.578**	0.001
.4	أعمق المعرفة بإيجابيات التغيير.	0.634	0.000
.5	أضع التعديلات الضرورية على القرارات التي قد تُحدِث تغييرات كبيرة بسهولة.	0.412	0.024
.6	أشرح الأعباء الجديدة الناتجة عن التغيير، وأبث الطمأنينة في نفوسهم تجاه هذا الأمر بسهولة ويسر.	0.606	0.000
.7	أجيب بفعالية على كل الأسئلة المتعلقة بالصلاحيات الجديدة، ومراكز النفوذ التي قد تتغير نتيجة التغيير.	0.587	0.001

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$.

** الارتباط دال إحصائياً عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.01$.

يوضح الجدول (4) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الرابع "**خصائص المنافسة**" والدرجة الكلية للمحور. ويبين أن معاملات الارتباط كانت دالة عند مستوى المعنوية α=0.05، وبذلك يُعد المحور صادقاً لما وضع لقياسه.

الجدول (5)

معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الرابع والدرجة الكلية للمحور

م	الفقـرة	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)
.1	أسمح بتشكيل ميادين منافسة بناءة وأطلع من خلالها على استعراض الموظفين لأفكارهم وأتابع أسلوب دفاعهم عنها.	0.484	0.007
.2	أحفِّز الموظفين المبادرين بالأفكار المهمة بسهولة؛ من خلال وضع اعجاباتي أو تعليقاتي عليها.	0.419	0.021
.3	يُمكِّنني تحفيز الموظفين (الخاملين) من خلال الإشارة إليهم بالمقترحات وأمنحهم اهتمامات خاصة، وأشجعهم على المبادرة.	0.548	0.002
.4	قد تبرز الفروق في إنجازات العاملين، وأتدخل من أجل أن أجعل حدة التنافس إيجابية.	0.789*	0.000
.5	أحاول نشر ثقافة التسامح والرضا بين الموظفين.	0.763	0.000
.6	أشجع العاملين على عقد مسابقات ممتعة بطابع ترفيهي بين الأعضاء تهدف إلى تعزيز مستوى الأداء.	0.655	0.000

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$.

** الارتباط دال إحصائياً عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.01$.

يوضح الجدول **(5)** معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الخامس "**خصائص التعاون**" والدرجة الكلية للمحور. ويبين أن معاملات الارتباط كانت دالة عند مستوى المعنوية α= 0.05، وبذلك يُعد المحور صادقاً لما وضع لقياسه.

الجدول (6)
معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الخامس والدرجة الكلية للمحور

م	الفقـرة	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)
.1	أستفيد من أجواء روح التعاون السائدة في الغالب بين الموظفين الأعضاء في المجموعات المغلقة من أجل اتخاذ القرارات الإدارية بسرعة وسهولة.	0.493**	0.000
.2	أشعر بوجود روح تعاونية عالية بيني وبينهم.	0.711**	0.000
.3	أتشجع على بناء قرارات يحتاج تنفيذها إلى العمل الجماعي بكل سهولة.	0.845**	0.000
.4	المجموعات المغلقة تسهل عليَّ قياس مخرجات نظام العمل الذي يخضع لقراراتي.	0.632**	0.000
.5	أحصل على التغذية الراجعة الدقيقة الناتجة عن القرارات السابقة بما يخدم بناء قرارات جديدة.	0.775**	0.000

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى الدلالة $0.05 \geq \alpha$.
** الارتباط دال إحصائياً عند مستوى الدلالة $0.01 \geq \alpha$.

ثانيا: الصدق البنائي Structure Validity

يُعد الصدق البنائي أحد مقاييس صدق الأداة، ويقيس مدى تحقق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها، ويبين مدى ارتباط كل محور من محاور البحث بالدرجة الكلية لفقرات الاستبانة.

الجدول (7)
معامل الارتباط بين كل محور من محاور الاستبانة والدرجة الكلية للمحاور

الرقم	المحـور	معامل ارتباط بيرسون	القيمة الاحتمالية (Sig.)
.1	خصائص مرونة الاتصال	0.729**	0.000
.2	التحكم في إدارة الصراع	0.839**	0.000
.3	التحكم في مقاومة التغيير	0.843**	0.000
.4	الاستفادة من خصائص المنافسة	0.759**	0.000
.5	الاستفادة من خصائص التعاون	0.707**	0.000

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى الدلالة $0.05 \geq \alpha$.
** الارتباط دال إحصائياً عند مستوى الدلالة $0.01 \geq \alpha$.

يبين الجدول **(7)** أن جميع معاملات الارتباط في جميع محاور الاستبانة دالة إحصائياً عند مستوي المعنوية α= 0.05، وبذلك تُعَدُّ جميع محاور الاستبانة صادقه لما وضعت لقياسه.

تحليل البيانات واختبار فرضيات البحث

يعرض الباحث في هذا الجزء من الدراسة بالتفصيل تحليل البيانات واختبار فرضيات البحث، وذلك من خلال الإجابة عن أسئلة البحث، واستعراض أبرز نتائج الاستبانة التي تم التوصل

إليها من خلال تحليل فقراتها، والوقوف على متغيرات البحث التي اشتملت على (آراء عينة البحث حول دور تفاعل المجموعات المغلقة على فيس بوك وشبكات التواصل الاجتماعي الأخرى من خلال تفسير الإجابات عن الأسئلة المتعلقة بمدى وجود دور للمرونة، ولخصائص التحكم في إدارة الصراع، وللمنافسة وللتحكم في إدارة التغيير، وأخيراً للتعاون، في صناعة القرار).

لذا تم إجراء المعالجات الإحصائية للبيانات المتجمعة من استبانة البحث، باستخدام برنامج الرزم الإحصائية للدراسات الاجتماعية (SPSS) للحصول على النتائج التي سيتم عرضها وتحليلها.

الوصف الإحصائي لمجتمع البحث وفق الخصائص والسمات الشخصية

توزيع مجتمع البحث حسب الخصائص والسمات الشخصية

الجدول (8)

توزيع عينة البحث وفقاً للرتبة الوظيفية

الرتبة الوظيفية	العدد	النسبة %
مساعد نائب رئيس	3	10.0
عميد كلية	7	23.3
مساعد عميد	9	30.0
خبير إداري	11	36.7
المجموع	30	100.0

من الجدول (8)، يتضح أنه بلغ عدد الخبراء الإداريين (11)، وهم العدد الأكبر من أفراد العينة، وذلك ربما بسبب أن أصحاب الوظائف الإدارية الحالية غالباً لم يكونوا مستعدين للاستجابة لتعبئة الاستبانة نظراً لانشغالهم في أغلب الوقت، فكان نصيب الأسد للخبراء الإداريين. ويرى الباحث أن هؤلاء شغلوا مناصب إدارية منحتهم خبرة ممتدة إلى الآن وهم أصحاب خبرات عالية، الأمر الذي لا يضعف من صدق الرأي والاتجاه للمجيبين جميعاً.

الجدول (9)

وصف طبيعة العمل لأفراد عينة البحث

طبيعة العمل	العدد	النسبة
أكاديمي	10	33.3
أكاديمي مكلف بعمل إداري	20	66.7
المجموع	30	100.0

من الجدول (9)، يتضح أن النسبة الكبرى للمستجيبين هم من الأكاديميين المكلفين بأعمال إدارية، بحيث تخطوا (66%)، وهذا أمر طبيعي ومرغوب؛ لأن إجابات المبحوثين تتطلب أن يكون المجيب يعمل في بيئة عمل إدارية حتى يتمكن من إعطاء رأيه بموضوعية.

الجدول (10)

تكرارات أفراد العينة الذين يهتمون بصفحات فيس بوك

مدى الاهتمام	التكرار	النسبة
نعم لدي صفحة فعالة	26	86.7
لا أهتم	4	13.3
المجموع	30	100.0

يتبين من نتائج الجدول (10) أن أكثر من (86%) من عينة البحث لديهم اهتمام بالتفاعل على صفحات فيس بوك. وهذا إن دل على شيء، فإنما يدل على جهوزية النظام الإداري للتطور التكنولوجي والاستجابة إلى تحسين جودة صناعة القرار.

الجدول (11)

تكرارات أفراد العينة الذين لديهم عضوية في مجموعات مغلقة على فيس بوك

العضوية	التكرار	النسبة
نعم	26	86.7
لا أهتم	4	13.3
المجموع	30	100.0

من الجدول (11)، تتضح منطقية العلاقة بين الذين يهتمون بالتفاعل على فيس بوك ومدى اشتراك الأفراد في مجموعات مغلقة فقد وصلت نسبتهم إلى أكثر من (86%) وهي تساوي نسبة المهتمين بالتفاعل مع الانترنت والفيس بوك الواردة في الجدول (10).

اختبار فرضيات البحث

اختبار الفرضيات من حيث كون متوسط درجة الإجابة يساوي درجة الموافقة المتوسطة (الحياد)

تم استخدام اختبار T للعينة الواحدة (One-sampel T test) لتحليل فقرات الاستبانة. وتكون الفقرة إيجابية – بمعنى أن أفراد العينة يوافقون على محتواها– إذا كانت قيمة t المحسوبة أكبر من قيمة t الجدولية أو (القيمة الاحتمالية أقل من 0.05 والوزن النسبي أكبر من 60%)، وتكون الفقرة سلبية –بمعنى أن أفراد العينة لا يوافقون على محتواها– إذا كانت قيمة t المحسوبة أقل من قيمة t الجدولية أو (القيمة الاحتمالية أقل من 0.05 والوزن النسبي أقل من 60%). وإذا كان مستوى الدلالة أكبر من 0.05، تكون آراء العينة في الفقرة متوسطة.

تحليل فقرات المحور الأول "مرونة الاتصال"

تم استخدام اختبار T لمعرفة ما إذا كان متوسط درجة الموافقة قد وصل إلى درجة الموافقة المتوسطة (الحياد)، وهي 3، أم لا. والنتائج موضحة في الجدول (12).

الجدول (12)

المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (.Sig) لمتوسط جميع فقرات المحور الأول

م	الفقـرة	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (.Sig)
	متوسط جميع فقرات المحور الأول	4.0000	80%	17.697	0.000

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.05 = α.

من الجدول (12) يُمكن استخلاص ما يأتي:

المتوسط الحسابي يساوي (4.0000)، والمتوسط الحسابي النسبي لجميع فقرات المحور يساوي (80%)، وقيمة اختبار T (17.697)، والقيمة الاحتمالية (.Sig) تساوي (0.000). لذلك يُعد محور "المرونة" دالاً إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.05= α ، وهذا يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المحور يختلف عن درجة الموافقة المتوسطة (وهي 3)، وهذا يعني أن هناك موافقة قطعية على فقرات هذا المحور.

نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى H1.1

حسب إجابات العينة على الفقرات والمتوسط الحسابي النسبي لفقرات المحور الأول، فقد تبين وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين خاصية المرونة وصنع القرارات الإدارية.

ومن هنا نقبل بالفرضية القائلة: يوجد دور ذو دلالة إحصائية (a ≤ %5) لخاصية مرونة الاتصال بين أعضاء المجموعات المغلقة في عملية صُنْع القرارات الإدارية.

تحليل فقرات المحور الثاني "التحكم في إدارة الصراع"

"يوجد دور ذو دلالة إحصائية (a ≤ %5) لخاصية التحكم في الصراعات بين أعضاء المجموعات المغلقة في عملية صُنْع القرارات الإدارية".

تم استخدام اختبار T لمعرفة ما إذا كان متوسط درجة الموافقة قد وصل إلى درجة الموافقة المتوسطة (الحياد)، وهي 3، أم لا. والنتائج موضحة في الجدول (13).

الجدول (13)

المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (.Sig) لمتوسط جميع فقرات المحور الثاني (التحكم في إدارة الصراع)

م	الفقـرة	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (.Sig)
	متوسط جميع فقرات المحور الثاني	3.8333	77%	13.577	0.000

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.05 = α.

من الجدول (13)، يمكن استخلاص ما يلي:

المتوسط الحسابي يساوي (3.8333)، والمتوسط الحسابي النسبي لجميع فقرات المحور يساوي (77%)، وقيمة اختبار T (13.577)، والقيمة الاحتمالية (.Sig) تساوي (0.000). لذلك يُعد محور "التحكم في إدارة الصراع" دالاً إحصائياً عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$، وهذا يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المحور يختلف عن درجة الموافقة المتوسطة (وهي 3). وهذا يعني أن هناك موافقة لأغلب أفراد عينة البحث على فقرات هذا المحور.

ويعزو الباحث ذلك إلى أن صناع القرار في جامعة الأقصى لديهم التجربة الواسعة في مجال الاستفادة من المجموعات التي يشتركون فيما عبر شبكات التواصل الاجتماعي، بل ويحققون من وراء ذلك إنجازات ذكية ومهمة في مجال صُنْع القرار.

نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية H1.2

حسب إجابات العينة على الفقرات والمتوسط الحسابي النسبي لفقرات المحور الثاني، فقد تبين أنه تم قبول الفرضية القائلة: يوجد دور ذو دلالة إحصائية ($a \leq \%5$) لخاصية التحكم في الصراعات بين أعضاء المجموعات المغلقة في عملية صُنْع القرارات إدارية.

تحليل فقرات المحور الثالث: "التحكم في مقاومة التغيير"

تم استخدام اختبار T لمعرفة ما إذا كان متوسط درجة الموافقة قد وصل إلى درجة الموافقة المتوسطة (الحياد)، وهي 3، أم لا. والنتائج موضحة في الجدول (14).

الجدول (14)

المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (.Sig) لمتوسط فقرات المحور الثالث (التحكم في إدارة التغيير)

م	الفقـرة	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (.Sig)
	جميع فقرات المحور الثالث	3.8238	76.48%	14.012	0.000

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.05 = α.

من الجدول (14)، يمكن استخلاص ما يلي:

المتوسط الحسابي يساوي (3.8238)، والمتوسط الحسابي

النسبي لجميع فقرات المحور يساوي (76.48%)، وقيمة اختبار T (14.012)، والقيمة الاحتمالية (.Sig) تساوي (0.000). لذلك يُعد محور "التحكم في إدارة التغيير" دالاً إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.05 = α، وهذا يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المحور يختلف عن درجة الموافقة المتوسطة (وهي 3). وهذا يعني أن هناك موافقة لأغلب عينة البحث على فقرات هذا المحور.

ويعزو الباحث ذلك إلى أن مجموعات التفاعل المغلقة كانت أداة فعالة في النشاط القيادي لصُنَّاع القرار في جامعة الأقصى، وأن إحداث التغيير عبر قرارات جريئة يمكن أن يحقق نجاحاً كبيراً من حيث الإقناع والمحافظة على الهدوء والاستقرار.

نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة H1.3

حسب إجابات العينة على الفقرات والمتوسط الحسابي النسبي لفقرات المحور الثالث (التحكم في مقاومة التغيير)، فقد تبين أن هناك موافقة لأغلب أفراد عينة البحث على فقرات المحور الذي يعالج الفرضية. ومن هنا نقبل الفرضية القائلة: يوجد دور ذو دلالة إحصائية (a ≤ %5) للقدرة على التحكم بمقاومة أعضاء المجموعات المغلقة للتغيير؛ في عملية صُنْع القرارات الإدارية.

تحليل فقرات المحور الرابع "خاصية التنافس"

تم استخدام اختبار T لمعرفة ما إذا كان متوسط درجة الموافقة قد وصل إلى درجة الموافقة المتوسطة (الحياد)، وهي 3، أم لا. والنتائج موضحة في الجدول (15).

الجدول (15)

المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (.Sig) لكل فقرة من فقرات المحور الرابع (خاصية المنافسة)

م	الفقـرة	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (.Sig)
	متوسط جميع فقرات المحور الرابع	3.7778	76%	9.866	0.000

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.05 = α.

من الجدول (15)، يمكن استخلاص ما يلي:

المتوسط الحسابي يساوي (3.7778)، وأن المتوسط الحسابي النسبي لجميع فقرات المحور يساوي (76%)، وقيمة اختبار T (9.866)، والقيمة الاحتمالية (.Sig) تساوي (0.000). لذلك يُعد محور "خاصية المنافسة" دالاً إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.05=α، وهذا يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المحور يختلف عن درجة الموافقة المتوسطة (وهي 3). وهذا يعني أن هناك موافقة لأغلب أفراد عينة البحث على فقرات هذا المحور.

ويعزو الباحث ذلك إلى أن أغلب صناع القرار في جامعة الأقصى تمكنوا من الاستفادة الإيجابية لمجموعاتهم التفاعلية بما يخص الأجواء التنافسية التي تنشأ بين أعضاء تلك المجموعات والحصول على أفكار جديدة ومعلومات غنية وأداء جيد من أجل بناء القرارات المختلفة.

نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة H1.4

حسب إجابات العينة على الفقرات والمتوسط الحسابي النسبي لفقرات المحور الرابع، فقد تبين أن هناك موافقة على فقرات المحور كافة، وعليه نقبل بالفرضية القائلة: يوجد دور ذو دلالة إحصائية (α ≤ %5) لخاصية المنافسة بين أعضاء المجموعات المغلقة في عملية صُنْع القرارات الإدارية.

تحليل فقرات المحور الخامس "خاصية التعاون"

تم استخدام اختبار T لمعرفة ما إذا كان متوسط درجة الموافقة قد وصل إلى درجة الموافقة المتوسطة (الحياد)، وهي 3، أم لا. والنتائج موضحة في الجدول (16).

الجدول (16)
المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (.Sig) لكل فقرة من فقرات المحور الخامس (خاصية التعاون)

م	الفقــرة	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (.Sig)
	متوسط جميع فقرات المحور الخامس	4.0200	80%	14.046	0.000

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.05 = α.

من الجدول (16) يمكن استخلاص ما يلي:

المتوسط الحسابي لجميع الفقرات يساوي (4.0200)، والمتوسط الحسابي النسبي لجميع فقرات المحور يساوي (80%)، وان قيمة اختبار T (14.046)، والقيمة الاحتمالية (.Sig) تساوي (0.000). لذلك يُعد محور "خاصية التعاون" دالاً إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.05=α، وهذا يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المحور يختلف عن درجة الموافقة المتوسطة (وهي 3). وهذا يعني أن هناك موافقة لأغلب أفراد العينة على فقرات هذا المحور.

ويعزو الباحث ذلك إلى أن تجربة قيادة العمل في جامعة الأقصى مارست أعمالها في صناعة القرار في بيئة مساعدة استفادت من مكونات العالم الافتراضي، واستفادت من القيم الاجتماعية الناتجة عن تشكل تلك الجماعات، وعلى الأخص قيم التعاون المتبادل.

نتائج اختبار الفرضية الفرعية الخامسة H1.5

حسب إجابات العينة على الفقرات والمتوسط الحسابي النسبي لفقرات المحور الخامس، فقد تبين أنه تم قبول الفرضية القائلة: يوجد دور ذو دلالة إحصائية (a ≤ %5) لخاصية التعاون بين أعضاء المجموعات المغلقة في عملية صُنْع القرارات الإدارية.

اختبار الفرضية الرئيسة الثانية H2 (الفروق الشخصية): الفرضية الفرعية الأولى H2.1

"لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية (a ≤ %5) بين متوسطات تقديرات المستجيبين تعزى لطبيعة العمل".

لاختبار هذه الفرضية، تم استخدام اختبار t للفروق بين متوسطي آراء أفراد عينة البحث التي تعزى لمتغير (طبيعة العمل).

الجدول (17)
اختبار t للفروق

المحور	طبيعة العمل	العدد	المتوسط الحسابي	قيمة t	مستوى الدلالة
جميع محاور البحث	أكاديمي	10	3.8603	-0.389	0.703
	أكاديمي مكلف بعمل إداري	20	3.9063		

من النتائج الموضحة في الجدول (17)، يمكن استنتاج ما يلي:

القيمة المطلقة t المحسوبة لجميع المحاور مجتمعة تساوي (0.389-)، وهي أقل من قيمة t الجدولية. كما أن قيمة مستوى الدلالة لجميع المحاور تساوي (0.703)، وهي أكبر من 0.05، وهذا يدل على عدم وجود فرق جوهرية بين آراء المبحوثين

حول (محاور البحث) تعزى لمتغير طبيعة العمل.

ويعزو الباحث ذلك إلى أن هناك تجانساً في بيئة العمل داخل الجامعة، وخاصة أن الجامعة ليست لها فروع خارج البلاد، وعدد أفراد العينة لا يزيد عن 30 فرداً، الأمر الذي ربما ساعد في عدم وجود فروق في متوسطات آرائهم. وبالتالي نقبل بالفرضية القائلة: "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية ($a \leq 5\%$) بين متوسطات تقديرات المستجيبين تعزى لطبيعة العمل.

اختبار فرضية الفروق الشخصية الثانية

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات المبحوثين حول "محاور البحث" تعزى لمتغير عضوية المستجيب.

للتحقق من صحة هذه الفرضية، استخدم الباحث تحليل التباين الأحادي، والجدول (19) يبين نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي للمتغيرات الشخصية.

اختبار الفروق في متوسط آراء عينة البحث وفقاً للرتبة الوظيفية

الجدول (18)

تكرارات أفراد العينة وفقاً للرتبة الوظيفية

الرتبة الوظيفية	العدد
مساعد نائب الرئيس	3
خبير إداري	11
مساعد عميد كلية	9
عميد كلية	7

الجدول (19)

اختبار تحليل التباين لمتغير الرتبة الوظيفية

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "F"	مستوى الدلالة	الدلالة
مرونة الاتصال	بين المجموعات	0.044	3	0.015	0.140	0.935	لا توجد فروق
	داخل المجموعات	2.734	26	0.105			
	المجموع	2.778	29				
إدارة الصراع	بين المجموعات	0.113	3	0.038	0.309	0.819	لا توجد فروق
	داخل المجموعات	3.165	26	0.122			
	المجموع	3.278	29				
مقاومة التغيير	بين المجموعات	0.248	3	0.083	0.779	0.516	لا توجد فروق
	داخل المجموعات	2.759	26	0.106			
	المجموع	3.007	29				
المنافسة	بين المجموعات	0.125	3	0.042	0.243	0.866	لا توجد فروق
	داخل المجموعات	4.463	26	0.172			
	المجموع	4.588	29				
التعاون	بين المجموعات	0.125	3	0.042	0.243	0.866	لا توجد فروق
	داخل المجموعات	4.463	26	0.172			
	المجموع	4.588	29				

من النتائج الموضحة في الجدول (19)، يمكن استنتاج ما يلي:

تبين أن القيمة الاحتمالية (.Sig) المقابلة لاختبار تحليل التباين الأحادي أكبر من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ لكل

متغير من متغيرات الاستبانة. وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة البحث حول (محاور البحث) تعزى إلى متغير **(الرتبة الوظيفية)**. وبناءً على ذلك، نقبل الفرضية القائلة: "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية ($a \leq 5\%$) بين متوسطات تقديرات المستجيبين تعزى للرتبة الوظيفية.

اختبار الفرضية الرئيسة الثالثة

يوجد اهتمام لدى المسؤولين في الجامعة باستخدام شبكات التواصل الاجتماعي والتفاعل مع المجموعات المغلقة". ولاختبار هذه الفرضية استُخدمت التكرارات والنسب كما في الجدول (20).

الجدول (20)
تكرارات ومتوسطات أعداد المستجيبين بحسب درجة الاهتمام والعضوية في مجموعات التفاعل المغلقة على شبكات التواصل الاجتماعي

المحـور	عضوية المستجيب في مجموعات مغلقة	العدد	الوزن النسبي
جميع محاور البحث	نعم	26	86.67%
	لا أهتم	4	13.33%

من الجدول (20)، يتبين أن الوزن النسبي لأعداد الذين قالوا إنهم يهتمون فعلاً بالعضوية في مجموعات التفاعل المغلقة على شبكات التواصل الاجتماعي (86.67%)، في حين كان الوزن النسبي للذين لا يهتمون بذلك (13.33%). وهذا يشير إلى أن أغلب المسؤولين الذين شملهم البحث يهتمون بتلك المجموعات ولديهم عضويات فيها، الأمر الذي يعزز من صدق نتائج هذا البحث؛ على اعتبار أن المستجيبين أدلوا بآرائهم من واقع تجربتهم الشخصية.

وقد اتفقت نتائج الدراسة الحالية مع دراسة (العلمي، 2011) بخصوص دور التفاعلات على مواقع التواصل الاجتماعي في التأثير. وهذا الاتفاق جاء ليعكس التأثير، إلا أن المتغير التابع كان مختلفاً من حيث الموضوع ومشابهاً من حيث الطبيعة إلى حد ما. كما اتفقت مع دراسات أبو أمونة (2009) وحمودة (2013) والقري (2013) والهدار (2014) وعمار وعبد الله (2014) وعاهد (2015) من حيث ما تضمنته النتائج من إثبات للعلاقات الاساسية للدراسة الحالية. كما اتفقت النتائج مع نتائج دراسات Malkawi (2014) وMalion (2015)، و Nivloue (2015). وذلك لوجود العلاقة بين التوجه إلى استخدام المنهج الالكتروني وعالم الانترنت في التعامل مع المورد البشري وبعض المتغيرات المرتبطة بالأنشطة التنظيمية ومنها صنع القرارات.

وكذلك دعمت نتائج دراسة مرزوق (2016) فكرة أهمية وسائل الاتصال الاجتماعي؛ فقد أظهرت فعاليتها في تحقيق الأهداف التسويقية. ومن هنا يبدو أن هناك توجهاً جاداً لتوظيف تلك الأدوات في نطاق العمل الإداري. كذلك فإن دراسة سويدات (2017) قدمت نتائج مهمة حول التفكير الإبداعي وأثره في عمليات اتخاذ القرار. واعتبر الباحث أن استخدام المجموعات المغلقة على شبكات التواصل الاجتماعي أحد الأساليب الإبداعية في مجال العمل الإداري.

النتائج والتوصيات

النتائج

يمكن استنتاج نتائج عدة من خلال تحليل البيانات السابقة، وهي كما يأتي:

1. هناك دور مهم لخاصية مرونة الاتصال بين أعضاء المجموعات المغلقة في عملية صُنْع القرارات الإدارية في جامعة الأقصى.
2. هناك دور مهم لخاصية التحكم من أجل إدارة الصراع بين أعضاء المجموعات المغلقة في عملية صُنْع القرارات الإدارية في جامعة الأقصى.
3. تبين أن هناك دوراً مهماً ومؤثراً لخاصية التعاون بين

أعضاء المجموعات المغلقة في عمليات صُنْع القرارات الإدارية في جامعة الأقصى.

4. تبين أن هناك دوراً فعالاً لخاصية المنافسة بين أعضاء المجموعات المغلقة في عمليات صُنْع القرارات الإدارية؛ في جامعة الأقصى.
5. هناك دور ذو دلالة قطعية لخاصية التحكم في مقاومة التغيير التي تنشأ في بيئة المجموعات المغلقة على مواقع التواصل الاجتماعي في صُنْع القرارات الإدارية في جامعة الأقصى.
6. لا يوجد فروق في آراء المبحوثين تُعزى لبعض لمتغيرات: (الرتبة التنظيمية، ومجال العمل).
7. تبين أن الاستفادة من وجود هذه المجموعات ممكن، وأنه يُعد أسلوباً جديداً من أساليب تطوير اتخاذ القرارات الإدارية على نحو إبداعي.
8. اتضح من آراء عينة البحث أن هناك أهمية كبرى لدور الجماعات غير الرسمية في إطار تكنولوجي معاصر.

التوصيات

1. الاستمرار في الاستفادة من التكنولوجيا المتوفرة من أجل تحسين الأداء العام في الجامعة.
2. زيادة النقاش العلمي حول هذا الموضوع، وتطوير مفاهيم عصرية تدخل كتوجه جديد ضمن البرامج الأكاديمية والتدريبية لموضوع الموارد البشرية.
3. نوصي إدارة الجامعة أن تعمل على إدخال معايير جديدة لتطوير أساليب اتخاذ القرار في هذا المجال، والتأكيد عليها ضمن بنود جديدة لتقييم الأداء.
4. تطوير تطبيقات تكنولوجية جديدة لمعالجة المشكلات المختلفة التي يمكن من خلالها إدارة الأزمات احترافياً.
5. الاستفادة من هذه المجموعات من أجل التقييم الذاتي للأداء من خلال عقد استطلاعات الرأي.
6. التعرف إلى الاحتياجات التدريبية من خلال تحليل المشكلات الاجتماعية باستخدام تلك الأداة.

المراجع

المراجع العربية

أبو أمونة، ي.، 2009، واقع إدارة الموارد البشرية الالكترونية e-HRM في الجامعات الفلسطينية النظامية–قطاع غزة. رسالة ماجستير غير منشورة، فلسطين: الجامعة الإسلامية–غزة، كلية الدراسات العليا، ص15.

أبو عطا، ع.، 2015، التنظيمات غير الرسمية وعلاقتها بعملية اتخاذ القرارات الإدارية من وجهة نظر العاملين في الجامعات غير الحكومية بقطاع غزة. رسالة ماجستير، فلسطين: الجامعة الإسلامية – غزة.

أبوتايه، ب.، 2016، أثر الاتصالات الإدارية في المسار المهني للعاملين في شركات التأمين في الأردن. الأردن: ***مجلة دراسات: العلوم الإدارية***، المجلد 34، العدد 2.

جامعة الأقصى، 2018، الموقع الرسمي (فيسبوك).

الجرجاوي، ز.، 2010، القواعد المنهجية التربوية لبناء الاستبيان. فلسطين: مطبعة أبناء الجراح، الطبعة الثانية.

الجيلاني، ح.، 2004، نشأة التنظيمات غير الرسمية وتكوينها. ***مجلة العلوم الإنسانية***، جامعة محمد خضير بسكرة، الجزائر، العدد 5.

حمودة، أ.، 2013، دور شبكات التواصل الاجتماعي في تنمية مشاركة الشباب الفلسطيني في القضايا المجتمعية. رسالة ماجستير غير منشورة، جمهورية مصر العربية: معهد البحوث والدراسات.

زيد، ع.، 2006، الاتجاهات الحديثة في المنظمات الإدارية. الطبعة الأولى، دار الشروق للنشر، ص51.

السقا، م.، 2009، أثر ضغوط العمل على عملية اتخاذ القرارات: دراسة ميدانية على المصارف العاملة في قطاع غزة. رسالة ماجستير، فلسطين: كلية التجارة، الجامعة الاسلامية – غزة، ص 11.

السميران، ف.، 2016، أثر البيئة على اتخاذ القرارات في وزارة الداخلية الأردنية. مجلة ***دراسات: العلوم الإدارية***، المجلد 34، العدد 2.

سويدات، أ.، 2017، أثر التفكير الإبداعي على فاعلية عملية اتخاذ القرار الإداري: دراسة ميدانية من وجهة نظر الإدارة

العليا والوسطى في شركات التأمين العاملة في الأردن. ***المجلة الأردنية في إدارة الأعمال***، المجلد 13، العدد1.

طارق، ع.، 2008، نظريات صُنْع القرار ومهاراته التعليمية وطرق مواجهة مشكلاته. ***مجلة جامعة أم القرى***، ص2.

عامر، ط.، 2008، نظريات صنع القرار ومهاراته في الإدارة التعليمية وطرق مواجهة مشكلاته (تصور مقترح). ***مجلة جامعة أم القرى***.

عبد الرحمن، ق.، 2013، أثر التنظيمات غير الرسمية على عملية صنع القرار في المؤسسات الاقتصادية. ***مجلة جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية***.

عبد الله، عمار، إ، 2014)، أثر التنظيم غير الرسمي على فاعلية القرارات داخل المنظمة بالتطبيق على الشركة السودانية لتوزيع الكهرباء. بحث منشور، الجمهورية السودانية، ***مجلة الدراسات العليا***، الإصدار 10، ص111.

عبوي، ز.، 2006، الاتجاهات الحديثة في المنظمات الإدارية. الأردن: الطبعة الأولى، دار الشروق للنشر.

عبيدات، ذ.، 2001، البحث العلمي: مفهومه أدواته–أساليبه. عمان: دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، الطبعة السابعة.

عقل، و.، 2009، الأمن النفسي وعلاقته بمفهوم الذات لدى المعاقين بصرياً. دراسة ماجستير، فلسطين: الجامعة الإسلامية–غزة، ص 9.

العلمي ل.، 2011، العضوية في مواقع التواصل الاجتماعي وأثرها في تحسين الوعي السياسي لدى طلبة جامعة النجاح الوطنية. رسالة ماجستير، فلسطين: جامعة النجاح الوطنية، ص10.

عوض، ح.، 2011، أثر مواقع التواصل الاجتماعي في تنمية المسؤولية المجتمعية لدى الشباب. بحث منشور في ***مؤتمر المسؤولية المجتمعية للجامعات***، فلسطين: جامعة القدس المفتوحة، ص22.

فراس ع.، 2014، دور شبكات التواصل الاجتماعي في العملية التعليمية. ***المجلة الالكترونية لمركز التميز والتعلم الإلكتروني***. مركز التميز والتعليم الإلكتروني، الجامعة الإسلامية– غزة، فلسطين، ص 125–26.

فوربس، 2016، لماذا تعد مجموعات (فيسبوك) المغلقة مفيدة؟ الإمارات العربية: ***أخبار اليوم***، الصفحة الرئيسة http://www.forbesmiddleeast.com/news/read/articleid/52 06.

القري، ع، وخليلي أ، 2013، أثر التنظيمات غير الرسمية على عملية صُنْع القرار في المؤسسات الاقتصادية. ***مجلة جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية***، ص 13.

الكاتب، س، 2015، شبكات التواصل الاجتماعي جسر للتنمية الإدارية. المملكة السعودية: ***مجلة التنمية الإدارية (الموقع الإلكتروني)***، العدد 137، http://www.tanmia-idaria.ipa. edu.sa/Article.aspx?Id=388

الكردي، أ، 2001، التنظيمات الرسمية وغير الرسمية. موقع: لبيك يا أقصى، قسم التنمية الإدارية، جمهورية مصر العربية، http://kenanaonline.com/ahmedkordy.

الهدار، ف، وزكي، ص، 2014، جماعات العمل غير الرسمي وأثرها في عملية اتخاذ القرارات الإدارية "دراسة تطبيقية على مطاحن غلال زلتين. مالزيا، كلية القيادة والإدارة الإسلامية، ***مجلة جامعة العلوم الإسلامية الماليزية***، ص 3–5.

المراجع العربية باللغة الإنجليزية

Abedat, Th. 2001. Scientific Research, Understandable, Tools and Methods. Oman: Dar Al-Fikr Publishing and Distribution, 7th Edition.

Abu Ammouna, Y. 2009. The Reality of Electronic Human Resources Management: e-HRM in Regular Palestinian Universities.

Abu Atta, A. 2015. Informal Organizations and Their Relationship to the Process of Taking Administrative Decisions from the Standpoint of Workers in Non-governmental Universities in the Gaza Strip. Master Thesis, Palestine: Islamic University-Gaza.

Aamer, I. 2008. The Decision Making Theories and Skills in Educational Administration and Ways to Cope with Problems. Um Al-Qura University, Makkah.

Abd Allah, Ammar E. 2014. Informal Organization Impact on the Effectiveness of Decisions within the Organization Applied to Sudanese Electricity Distribution Company. Sudan: ***Journal of Graduate Studies***, (10): 111.

Abdul Rahman, O. 2013. Informal Organizations Impact on Decision-making in Economic Institutions. (KSA: Naif Arab University for Security Sciences).

Abwy, Z. 2006. Recent Trends in Administrative Organizations. Jordan. 1st Edition, Dar El Shorouk for Publishing.

Alalamy, L. 2011. Membership in Social Networks and Its Impact on Improving Political Consciousness of Al-Najah National University Students. Master Thesis, Palestine: An-Najah National University, 10.

Al-Aqsa University. 2018. Official Site. (Facebook).

Alkateb, S. 2015. Social Networks Bridge for Administrative Development. Issue 137, Saudi Arabia: ***Journal of Administrative Development*** (website), a journal published by the Institute of Public Administration. http://www.tanmia-idaria.ipa.edu.sa/Article.aspx?Id=388.

Alqrry, A. and Kalily, A. 2013. Informal Organizations' Impact on Decision-making in Economic Institutions. Saudi Arabia: Naif Arabic University for Security Sciences, 13.

Aqel, O. 2009. Psychological Security and Its Relationship to the Concept of the Self in Visually Impaired. Master Thesis, Palestine: Islamic University-Gaza, 9.

Awad, H. 2011. The Impact of Social Media on the Development of Social Responsibility among Young People. ***Conference on Social Responsibility of Universities***, Palestine: Al-Quds Open University, 22.

Eljerjawy, G. 2010. Educational Methodology Rules for Constructing Questionnaires. Palestine: Abnaa-Aljarrah Press, 2nd Edition.

Firas, A. 2014. The Role of Social Networks in the Educational Process. ***Electronic Journal of E-learning Center of Excellence.*** A Journal published by the Center of Excellence in E-learning, Islamic University of Gaza, Palestine, 125-126.

FORBES, M. 2016. Why Are Groups (Facebook) Useful? News Today, www.forbesmiddleeast.com/news/read/articleid/5206.

Hadar, F. and Zaki, S. 2014. Informal Working Groups and Their Impact on Managerial Decision Making Process: An Empirical Study on Zalteen Yield Mills. Malaysia: Islamic Leadership and Management School, University of Islamic Sciences, Malaysia, 3-5.

Hamouda, A. 2013. The Role of Social Networks in the Development of Palestinian Youth Involvement in Community Issues. Unpublished Master Thesis, Egypt: Institute of Research and Studies.

Jilani, H. 2004. The Origins and Composition of Informal Groups. ***Journal of Humanities***-University of Biskra, Algeria-Mohamed Khudair University, An International Scientific Journal, 5th Edition.

Kurdi, A. 2001. Formal and Informal Organizations. Website: Lbayk Ya Aqsa, Administrative Development, Egypt. http://kenanaonline.com/ahmedkordy.

Marzouk, W. 2016. Usage and Effectiveness of Social Media Marketing in Egypt: An Organization Perspective. ***Jordan Journal of Business Administration***, 12 (1).

Saka, M. 2009. The Impact of Pressures of Work on Decision-making: Field Study on Banks Operating in the Gaza Strip. Master Thesis, Palestine: Faculty of Commerce, Islamic University-Gaza, 11.

Tariq, A. 2008. Theories of Decision Making and Educational Skills and Ways to Cope with Problems. Um Al-Qura University, Makkah, 2.

Zaid, A. 2006. Recent Trends in Administrative Organizations. 1st Edition, Jordan: Dar El Shorouk for Publishing, 51

المراجع الأجنبية

Aungst P. 2003. The Secret Power of Facebook Groups' Confidentiality. Global Information Company, United States. http://pamannmarketing.com/about/ (Date 9/APR/2016).

Babaei, F. Nivlouei. 2015. Electronic Human Resource Management System: The Main Elements. Iran: ***International Journal of Business and Social Science***, 5 (2).

Honskar, L. and Alessandra, B. 2010. Art of Managing of People. Division of Simon. 29

Malkawi, M. 2014. Decision Support Systems and Business Intelligence Systems and Their Impact on Improving Decision-making in Jordanian Hospitals: Case Study on King Abdullah University Hospital. ***Journal of Asjp***, 1 (1).

Management Study Guide. 2018. Decision-making. https://www.managementstudyguide.com/decision-making.htm

Mind Tools Content Team. 2018. How to Make Decisions Making the Best Possible Choices, Mindtools, Essential Skills for an Excellent Career. https://www.mindtools.com/pages/article/newTED_00.htm

Mystery F. 2013. Facebook Group in the U.S.A: Pamannmarketing. Information Global Company. http://pamannmarketing.com/about/ Pam Aungst

Prachi, J. and Reviewed, G. 2018. Decision Making - Meaning and Important Concepts. https://www.managementstudyguide.com/decision-making.htm