

دور وسائل التواصل الاجتماعي في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية  
لدى المعلمين في المدارس الأساسية الخاصة في العاصمة عمان  
من وجهة نظر المديرين

**The Role of Social Media Usage in Promoting  
Organizational Citizenship of Teachers Behavior in  
Private Schools in Capital Amman of School Principals  
Point of view**

إعداد

لبنى علي السلايمة

إشراف

الاستاذ الدكتور أحمد أبو كريم

قدّمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في التربية  
تخصص الإدارة والقيادة التربوية

قسم الإدارة والمناهج

كلية العلوم التربوية

جامعة الشرق الأوسط

كانون ثاني، 2020

## تفويض

أنا **لبنى علي عطاالله السلايمة**، أفوض جامعة الشرق الأوسط بتزويد نسخ من رسالتي ورقيا  
وإلكترونيا للمكتبات أو المنظمات أو الهيئات والمؤسسات المعنية بالابحاث والدراسات العلمية عند  
طلبها.

الاسم: **لبنى علي عطاالله السلايمة**.

التاريخ: 2020 / 02 / 05.

التوقيع: 

## قرار لجنة المناقشة

نوقشت هذه الرسالة وعنوانها: " دور وسائل التواصل الاجتماعي في تعزيز سلوك

المواطنة التنظيمية لدى المعلمين في المدارس الأساسية الخاصة في العاصمة عمان من وجهة

نظر المديرين "

للباحثة: لبنى علي السلايمة.

وأجيزت بتاريخ: 2020 / 01 / 21.

### أعضاء لجنة المناقشة

الاسم	الصفة	جهة العمل	التوقيع
أ.د أحمد فتحي أبو كريم	مشرفاً وعضواً داخلياً	جامعة الشرق الأوسط	
أ.د عاطف يوسف المقابلة	رئيساً وعضواً داخلياً	جامعة الشرق الأوسط	
أ.د صالح ناصر عليمات	عضواً خارجياً	جامعة اليرموك	

## شكر وتقدير

أتوجه بالشكر والتقدير إلى الله تعالى الذي هداني وأرشدني، إلهي لا يطيب الليل إلا بشرك  
ولا يطيب النهار إلا بطاعتك ولا تطيب اللحظات إلا بذكرك ولا تطيب الآخرة إلا بعفوك وصلى الله  
وبارك على أشرف الخلق سيدنا محمد عليه الصلاة والسلام.

أتوجه بالشكر إلى من رعاني طالبة برسالة الماجستير أستاذي ومشرفي الفاضل الأستاذ  
الدكتور أحمد أبو كريم، الذي له الفضل - بعد الله تعالى - على ماخصني به من التوجيه  
والتصويب وما علمني من فيض أنسانيه وخلقه لرفيع ومستواه الراقى.

كما اتقدم بالشكر إلى أعضاء لجنة المناقشه وأعضاء هيئة التدريس اساتذتي الكرام في  
جامعة الشرق الأوسط الذين كان لهم الفضل في اجتياز هذه المرحلة ووصولي لهذا الانجاز كل  
التبجيل والتوقير لكم.

كما اشكر كل من مدلي يد العون من قريب او بعيد لكل من كان له فضل وساعدني ولو  
باليسير الأهل والأساتذة المبجلين والأصدقاء، بورك فيكم جميعا وجزاكم الله عني الجزاء الاوفى،  
والله المسؤول ان ينفع بهذا العمل على قدرالعناء فيه وان يجعله خالصاً لوجهه الكريم انه على ذلك  
لقادر شكرا لكم وأقدم لكم رسالتي المتواضعة.

"من لا يشكر الناس لا يشكر الله"

الباحثة

## الإهداء

إلى سكان قلبي

إلى من أفضلها على نفسي، ولم لا.....

فقد ضحت من أجلي ولم تدخر جهداً في سبيل اسعادي على الدوام إلى القلب النابض  
رمز الحنان والحب والتضحية إلى من كانت دعواتها الصادقة سر نجاحي (أمي الحبيبة).

نسير في دروب الحياة، ويبقى من يسيطر على اذهاننا في كل مسلك نسلكه .....

صاحب الوجه الطيب والافعال الحسنة، فلم يبخل علي طيلة حياته (والدي العزيز).

إلى مصدر سعادتي وقوتي وحلمي وأملي وسبب عيشي .....

إلى فلذات كبدي ابنائي (روز وكرم) -حفظكم الله ورعاكم لي-.

أهدي تخرجي ونجاحي إلى كل جميل بحياتي.....

عائلتي واخواني لأنهم مصدر قوتي ونجاحي ولأصدقائي ورفيقة دربي (ربي)

وجميع من وقفوا بجواري وساعدوني بكل ما يملكون في اصعدة كثيرة.

شكرا لكم جميعاً لانكم بحياتي، أهديكم بحث تخرجي.

الباحثة

## فهرس المحتويات

أ.....	العنوان
ب.....	تفويض
ج.....	قرار لجنة المناقشة
د.....	شكر وتقدير
ه.....	الاهداء
و.....	فهرس المحتويات
ح.....	قائمة الجداول
ط.....	قائمة الملحقات
ي.....	الملخص باللغة العربية
ك.....	الملخص باللغة الإنجليزية

### الفصل الأول: خلفية الدراسة وأهميتها

2.....	مقدمة
8.....	مشكلة الدراسة
10.....	هدف الدراسة وأسئلتها
10.....	أهمية الدراسة
13.....	مصطلحات الدراسة
14.....	حدود الدراسة
15.....	محددات الدراسة

### الفصل الثاني: الإطار النظري ودراسات سابقة

17.....	أولاً: الأدب النظري
31.....	ثانياً: الدراسات السابقة ذات الصلة
38.....	ملخص الدراسات السابقة وموقع الدراسة الحالية منها

### الفصل الثالث: الطريقة والإجراءات

41	.....	منهج الدراسة
41	.....	مجتمع الدراسة
42	.....	عينة الدراسة
42	.....	أداة الدراسة
43	.....	صدق أداة الدراسة
45	.....	ثبات أداة الدراسة
46	.....	متغيرات الدراسة
47	.....	المعالجة الإحصائية
48	.....	إجراءات الدراسة

### الفصل الرابع: نتائج الدراسة

ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.	.....	نتائج الدراسة
------------------------------	-------	---------------

### الفصل الخامس: مناقشة النتائج والتوصيات

69	.....	التوصيات
70	.....	مقترحات الدراسة

### المصادر والمراجع

71	.....	المراجع العربية
76	.....	المراجع الانجليزية
78	.....	الملحقات

## قائمة الجداول

رقم الفصل - رقم الجدول	المحتوى	الصفحة
1-3	توزيع أفراد مجتمع الدراسة في المدارس الاساسية الخاصة حسب الجنس	38
2-3	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغيرات الدراسة	39
3-3	معاملات ارتباط فقرات أداة الدراسة بالدرجة الكلية للمجال المنتمي إليه فيما يتعلق بدرجة دور وسائل التواصل الاجتماعي في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية	40
4-3	مصفوفة معاملات الارتباط لمجالات قياس دور وسائل التواصل الاجتماعي	42
5-3	معاملات ثبات استبانة دور وسائل التواصل الاجتماعي في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية بطريقة الاختبار وإعادة الاختبار وطريقة الاتساق الداخلي	43
6-4	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب ودرجة دور وسائل التواصل الاجتماعي في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى المعلمين في المدارس الاساسية الخاصة مرتبة تنازلياً.	47
7-4	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب ودرجة دور وسائل التواصل الاجتماعي في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى المعلمين في المدارس الاساسية الخاصة لمجال الكياسة مرتبة تنازلياً.	48
8-4	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب ودرجة دور وسائل التواصل الاجتماعي في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى المعلمين في المدارس الاساسية الخاصة لمجال الإيثار مرتبة تنازلياً.	50
9-4	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب ودرجة دور وسائل التواصل الاجتماعي في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى المعلمين في المدارس الاساسية الخاصة لمجال السلوك التنظيمي مرتبة تنازلياً.	52
10-4	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدور وسائل التواصل الاجتماعي في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية، واختبار (t-test) تبعاً لمتغير المؤهل العلمي	54
11-4	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدور وسائل التواصل الاجتماعي في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية، تبعاً لمتغير سنوات الخدمة	56
12-4	تحليل التباين الأحادي لإيجاد دلالة الفروق لدور وسائل التواصل الاجتماعي في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية، تبعاً لمتغير سنوات الخدمة	57



## قائمة الملحقات

الصفحة	المحتوى	رقم
77	الاستبانة بصورتها الأولية	1
84	قائمة أسماء المحكمين	2
85	الاستبانة بصورتها النهائية	3
89	كتاب تسهيل المهمة من جامعة الشرق الاوسط إلى وزارة التربية والتعليم مديرو	4
90	كتاب تسهيل مهمة من وزارة التربية والتعليم إلى مديريات التربية	5
91	البراءة البحثية	6

دور وسائل التواصل الاجتماعي في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى المعلمين  
في المدارس الاساسيه الخاصه في العاصمة عمان من وجهة نظر المديرين

إعداد

لبنى علي عطاالله السلايمة

إشراف

الأستاذ الدكتور أحمد أبو كريم

الملخص

هدفت الدراسة تعرف دور وسائل التواصل الاجتماعي في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى المعلمين ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي المسحي وتم تطوير إستبانة مكونة من (30) فقرة موزعه على ثلاثة مجالات (الإيثار والكياسة والسلوك التنظيمي)، وتم التأكد من صدقها وثباتها.

تم اختيار عينة الدراسة بطريقة عشوائية بسيطة، و تكونت من (254) مديراً ومديرةً بالمدارس الأساسية الخاصة بالعاصمة عمان و أظهرت نتائج الدراسة الآتي: إن دور وسائل التواصل الاجتماعي في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى المعلمين من وجهة نظر المدراء كانت مرتفعة، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمتغيري المؤهل العلمي وسنوات الخدمة، وأوصت الدراسة على ضرورة زيادة الوعي بأهمية دور وسائل التواصل بتعزيز سلوك المواطنة التنظيمية، وتشجيع مدراء المدارس على الاستفادة من وسائل التواصل الاجتماعي و توظيفه بشكل إيجابي بالعملية التعليمية، التي تنعكس على تعزيز السلوك التنظيمي للمعلمين والكادر.

الكلمة المفتاحية: دور وسائل التواصل الاجتماعي، سلوك المواطنة التنظيمية.

**The Role of Social Media Usage in Promoting Organizational  
Citizenship of Teachers Behavior in Private Schools in Capital Amman  
From the Point of view of School Principals**

**Prepared By:**

**Lubna Ali Ataallah Al salaymeh**

**Supervised By:**

**Prof. Ahmad Abu Kaream**

**Abstract**

The current study aims to identify the role of social media in promoting organizational citizenship behavior among teachers. In order to achieve the objective of this study, the descriptive associative approach has been applied on a sample consisting of (254) School Managers who work in private schools of Capital Amman, the study used a questionnaire of 3 items: Altruism, civility, and organizational behavior, distributed on (30) questions.

The validity and reliability of the study has been verified and secured. Furthermore, the findings of the study showed the degrees of practicing ethical leadership and organizational commitment were moderate, and no statistically significant differences were found due to both service period and scientific qualification. The study recommended the need to increase awareness of the importance of the role of media to enhance organizational citizenship behavior, and encourage school principals to take advantage of social media and employ it positively in the educational process, which is reflected in strengthening the organizational behavior of teachers and staff.

**Keywords: Social media usage, organizational citizenship.**

الفصل الأول  
خلفية الدراسة وأهميتها

## الفصل الأول

### خلفية الدراسة وأهميتها

#### مقدمة

من أبرز سمات القرن الواحد والعشرون ثورة التكنولوجيا والمعرفة المعلوماتية التي أقتحمت كل ميادين المعرفة بكل مجالاتها، إذ أسهمت في حاله من التقارب والتواصل وإزالة الفوارق الطبقيّة والعرقية والحدود والتزواج بين الثقافات، فضلاً عن المتابعة اليومية للأحداث التي تجري على الساحة العالمية، وسمي هذا النوع من التواصل بين الناس بمواقع التواصل الاجتماعي والتي هي أحد ثمار هذه التطورات التكنولوجية التي اخترقت الحياة اليومية، وأصبحت الوسائل لا يمكن الإستغناء عنها لما تملكه من قدرات فنية ووسائط تقنيه عديدة مما يجعل العالم قرية كونية صغيرة مترابطة بشكل مذهل وسريع.

وبالرغم من أن الهدف الرئيسي من إنشاء هذه المواقع هو التواصل الاجتماعي بين الأفراد إلا أن هذا الاستعمال امتد أكثر فأكثر ليدخل في كافة مفاصل الحياة اليومية وعلى كافة الأصعدة والأنشطة الثقافية والاجتماعية والسياسية والاقتصادية فقد أضافت المواقع الاجتماعية شكلاً جدياً من أشكال الاتصال الحر والمباشر فعبّرها أصبح الجمهور مشاركاً في أغلب المجالات المعرفية (الهزاني، 2013).

تمر الحياة المعاصرة بتغيرات في نواح متعددة إذ يواكب العالم تقدماً يصاحبه إنفجار سكاني ومعرفي، وهناك إجماع على أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة وفي مقدمتها شبكة الإنترنت قد فتحت عصراً جديداً من عصور الاتصال والتفاعل بين البشر وفي وفرة المعلومات والمعارف التي تقدمها

لمستخدميها ولكن على الجانب الآخر هناك مخاوف من الآثار السلبية الجسدية والنفسية والاجتماعية والثقافية (عواج، 2016).

باتت شبكات التواصل الاجتماعي الميزة البارزة على جميع ميادين الحياة، إذ أسهمت بعض الخصائص التي توفرها هذه المواقع على نجاحها وتوسع انتشارها كشبكة Facebook وغيرها، وقد رشحت هذه الميزات التي تتميز بها إلى أن ترقى إلى مصاف وسائل التنشئة الاجتماعية، وعليه يجب توجيه مستخدميها نحو الاستخدام الأمثل لها وكيفية تفعيلها والإستفادة منها (المقادي، 2013).

وتعمل شبكات التواصل الاجتماعي المتعددة دوراً محورياً في تعزيز البناء الفكري وترسيخ منظومة الوعي ونقل صورة مكبره عن واقعه ومشكلاته، وتوفر مفاهيم متنوعة يستفيد منها المجتمع في بناء سلوك المواطن من خلال رصد توقعات (المعلمين من وجهه نظر المديرين) فضلا عن عملها في تعميق فرص الوعي وترسيخ ثقافة إيجابيه تسهم في تعزيز السلوك النمطي السائد في المجتمع وأحدثت الثورة المعرفية والتكنولوجية الواسعة تغيرات محلية واقليمية وعالمية، وأسهمت في تحديد الملامح والسمات التي يمتاز بها الميدان، كما دفعت هذه الثورة بالمؤسسات التربوية لتبني أساليب وتقنيات تعليمية حديثة لمواجهة التحديات المختلفة في الحياة اليومية (عبدالرزاق، 2015).

وتؤدي شبكات التواصل الاجتماعي المتعددة في تعزيز البناء وترسيخ منظومة الوعي لدى المعلمين في واقعهم وطموحاتهم ومشكلاتهم، وتوفير مفاهيم تواصلية متنوعة تقدم بدائل تفاعلية في ظل نقاشات مستمرة وطرح نوعي متكامل للقضايا في منظومة العمل الوطني، ويظهر هذا التقارب في مواقف أخرى والتباين رصيذاً فكرياً ينبغي أن تستفيد منه المجتمعات في بناء سلوك المواطن

من خلال رصد توقعات المعلمين واتجاهاتهم وارتباطهم بواقع الممارسة وتعاملها مع قطاعي التنمية والتعليم وتحديات المعلمين (الخلايلة وسعاده، 2011).

إن ما توفره شبكات التواصل الاجتماعي من تعميق فرص الوعي وترسيخ ثقافة إيجابية تسهم في تغيير السلوك النمطي السائد في المجتمعات وضبط الممارسة التعليمية بشكل يضعها أمام تقييم مستمر لموقعها في وجدان الوطن والإعتزاز بحضارته وقيمه وسياساته والمشاركة في برامج التطوير. والتي يمكن أن توصل ثقافة مهنية قادرة على تحقيق التحول في سلوك المعلمين وتمكينه من استثمار الفرص المتاحة له في ظل قناعاته ومشاركته في رصد المنجز التنموي الوطني لمعرفة آثارها المختلفة وخاصة الوطنية عند هذه الفئة المهمة من فئات المجتمع حتى تتم محاصرتها وتحويلها من تقنية تستخدم بشكل سلبي عند البعض إلى تقنية إيجابية وبناءة حيث نستطيع الاستفادة من هذه الشبكة بأمر عديدة ومفيدة في تطور مجتمعنا وخدمة العلم والمعرفة (ابو المجد، 2010).

وأصبح التواصل بكل أشكاله من الأساسيات في الحياة للتفاعل مع الآخرين ونقل الأفكار والمفاهيم فعلى الصعيد الاجتماعي تكمن أهمية التواصل في بناء العلاقات بين المرسل إلى المستقبل، أما على الصعيد التربوي فيعد التواصل من الضرورات الحتمية لعملية نقل الأفكار والمعلومات وتبادلها بين جميع الأطراف والعناصر المشاركة في العملية التعليمية التعلمية من خلال استخدام كافة طرق التواصل سواء الشفهية منها أم الكتابية أم وسائل التواصل الإلكترونية، التي أثبتت مقدرتها وفعاليتها في تسهيل عملية التواصل لخدمة العملية التعليمية التعلمية والوصول إلى الأهداف المنشودة للمؤسسات التعليمية (إبراهيم، 2002).

ويعد قطاع التعليم من بين هذه المجالات التي عرفت قدراً كبيراً من التغير والتأثير بهذه التطورات إذ إنه ليس ببعيد عن هذه المؤثرات خصوصاً بعد الاستعمال المتزايد لمواقع التواصل الاجتماعي، بوصفه إحدى أهم الطرق التي تمثل فرصه لا بد من استغلالها لما توفره من بيئة افتراضية مرنة، يتواصل من خلالها أطراف العملية التعليمية مع تقديم نماذج تعليمية قائمة على استراتيجيات تسمح لهم بالحصول على المعلومات والمعارف وتبادل الافكار، فضلاً عن إعداد جيل من المعلمين والمتعلمين يمتلكون مهارات التعامل مع التكنولوجيات الحديثه وتطوراتها اللاحقه والمساعدته على نشرها في المجتمع، وفتح مجال ديمقراطية التعليم التي تقوم عليها أساسها العملية العلمية (مراد، 2014).

بما يتعلق بدور شبكات التواصل الاجتماعي في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية وأهميتها وتأثيرها وعمقها في هذا المجال، إذ أصبحت شبكات التواصل الاجتماعي تمتلك القدره بالتأثير على جميع ميادين الحياة بحيث انها ارتقت إلى مصاف وسائط التنشئة الاجتماعية لدورها في تعزيز البناء الفكري وترسيخ منظومة الوعي وتوفير مفاهيم تواصلية متنوعة إذا أحسن توجيه مستخدميها (الجهيني، 2013).

يعد العامل البشري ركيزة التطور والتقدم في أي منظمة ومجتمع حتى أن كثيراً من المجتمعات وصلت إلى قمة التطور والازدهار في مختلف المجالات لذا فان أحد المهام الرئيسية للإدارة هي قدرتها على تكوين وتنمية العنصر الانساني الكفؤ وتشكيل وتعديل سلوكه وإدارة ذلك السلوك للحصول على أفضل النتائج من خلال الاستثمار الأمثل لطاقات الانسان وقدراته وتنظيمها وتوجيهها، بشكل يتناسب مع الأهداف المتنامية المطلوب تحقيقها بالتنظيم ( Greenberg,



(2011). ومن هنا برز الاهتمام برز سلوك أفراد بالمنظمات باعتبار أن تحفيزهم وتنميتهم بظل بيئة عمل مستقرة يعد أساسا للنجاح وتحقيق الأهداف المنشودة.

ويعد سلوك المواطنة التنظيمية سلوكا تطوعيا يقوم به الموظف (المعلم) اختياريا، دون أن يكون هذا السلوك مرتبطا بشكل مباشر بحوافز أو مكافآت وهو يهدف إلى الارتقاء بكفاءة المؤسسة (المدرسة) وفعاليتها (organ, 1990). ويعد شكلاً من اشكال الدور الإضافي الذي يسهم في فاعلية الإدارة والجماعات والأفراد ويتمخض عنه زيادة فاعلية المنظمة مما يؤدي إلى النجاح لتحقيق الأهداف (Polat,2009).

ويعلل الإهتمام المتزايد بسلوك المواطنة التنظيمية من خلال النظر إلى طبيعة هذا السلوك وعلاقته بالأبعاد والمخرجات التنظيمية، فسلوك المواطنة التنظيمية يرتبط بالكثير من المفاهيم الإدارية المهمة في المنظمة، كالاتجاهات والادراك والقيادة والتغيير (Jahangir, 2009). والتركيز والاهتمام بسلوك المواطنة التنظيمية يتبلور بالنتائج الايجابية للمنظمة، من العلاقات الداخلية إلى الناتج الكلي والاهداف الكلية، فهي تنظم العلاقات التبادلية بين الأفراد وتحافظ على وحدة المنظمة وتماسكها، وتسهم في تطوير وتحسين الأداء، وتعزيز كفاءة المنظمة، وهذا يزيد من حجم المخرجات ويؤدي إلى تحقيق النجاح والتميز، لما لسلوك المواطنة من مرونة، والخروج عن الدور الروتيني، مما يحفز على الابداع وحب العمل والتميز (الرقاد وأبودية، 2012).

وأصبحت المؤسسات (المدرسه) بحاجة ماسة إلى ايجاد مناخ وتهيئه ظروف يساعد الأفراد العاملين فيها على العمل والإنتاج والإبداع ويساعد هؤلاء العاملين ليكونوا أكثر ولاء وتقديرا لذواتهم وانتماء لمنظمات اعمالهم ويسهم في ظهور مايعرف بسلوك المواطنة التنظيمية الهادفه إلى الارتقاء

بمستوى كفاءة المؤسسات وفعاليتها من دون أن يكون هناك أي رابط بين هذا السلوك وتوقع الحصول على أي مردود مادي أو معنوي مقابل ذلك (Lee, 2009).

يعد سلوك المواطنة التنظيمية من القضايا القديمة المتجددة في المؤسسات التي ما لبثت ان تفرض نفسها عند معالجة أي بعد من أبعاد التحديث والتطوير والتحسين بالأداء الشامل، إذ يقع على عاتق إدارة المؤسسة مهمة تحقيق اهدافها بكفاءة وذلك من خلال التوظيف الفعال لجهود العاملين فيها، ويعد العاملون بالمؤسسة أعضاء تعتمد عليهم الإدارة في تحقيق أهدافها إذ يتمثل الهدف الرئيسي للمؤسسة بالبقاء والنمو والاستمرار، فضلا عن إكسابهم مجموعة من الأخلاقيات والمهارات والمعارف (المهدي، 2006).

والحديث عن المواطنة حديث عن السلوك والتأثير بالسلوك هو من أصعب وأعقد الجوانب وأكثرها حاجة لوسائل وأساليب غير مباشرة تستثمر ما لدى الجمهور من قدرات وسمات، وتظل المواطنة مشروع يتم فيه توظيف الكثير من الوسائل والبرامج لتعزيز حب الوطن والاهتمام بمقدراته، وبذل الجهود من أجله للوصول لمجتمع ريادي ناجح ومستقبل مشرق (مصطفى، 2005).

عملت الباحثة من خلال هذه الرسالة العلمية بدراسة وتحليل ومناقشة دور وسائل التواصل الإجتماعي في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى المعلمين في المدارس الأساسية الخاصة في العاصمة عمان من وجهة نظر المديرين فيها، بحيث أصبحت وسائل التواصل الاجتماعي أكثر اظهارا وابرزا لقيم المواطنة وبخاصة حين يتم صياغة محتوى يتسق بإحتياجاتهم واهتماماتهم.

## مشكلة الدراسة

أسهمت التطورات التقنية الحديثة بإحداث نقلة نوعية وثورة حقيقية في قطاع الاتصال إذ انتشرت شبكة الانترنت في كافة أرجاء المعمورة، وساهم ظهور شبكات التواصل الاجتماعي في نقل العالم إلى آفاق غير مسبوقة. إذ أوجد ظهورها قنوات للبحث المباشر من جمهورها في تطور يغير من جوهر النظريات الاتصالية المعروفة، ويوقف احتكار صناعة الرسالة العالمية لينقلها إلى مدى أوسع وأكثر شمولية، وبقدرة تأثيرية وتفاعلية كما يؤكدها خبراء الاتصال، وهذا عزز تغير مفهوم المواطنة في زمن شبكات التواصل الاجتماعي، حيث أن التوظيف الجيد لشبكات التواصل الاجتماعي هو الذي سيجعل المعلمين يعززوا سلوك المواطنة فيهم ويصبحوا أكثر حرصاً على خدمة الوطن (بوشلاغم، 2016).

واوصت كل من دراسة (Karbinsiki, 2016) وعبدالرزاق، (2015) وأبو شعبان وصبيح، (2015) ومراد، (2014) إلى أهمية وضرورة دراسة دور شبكات التواصل الاجتماعي في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية وكذلك كل من الشهري، (2015) ودراسه خديجة، (2014) ودراسة الهزاني، (2013) ودراسة الزهراني، (2013) ودراسة الشايح وبطيشة، (2013) ودراسة تتميز (Tinmaz, 2012) و(دراسه مايك موران، 2011). حيث أن جميعهم أجمعوا على الدور الواسع والمهم لوسائل التواصل الاجتماعي في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية.

وكذلك أوصت دراسة د.عواج، (2016) ونجاح، (2016) والصريره (2012) والرقاد وابودية، (2012) والشريفي، (2011) ودراسة محمد، (2011) و (Ishak, 2009). بضرورة دراسة سلوك المواطنة التنظيمية وتأثره بوسائل التواصل الاجتماعي.

إن انتشار وسائل التواصل الاجتماعي بشكل كبير جداً بين فئة المعلمين، وكثافة استخدامهم للأجهزة النقالة وتطبيقاتها المختلفة يمكن أن يؤثر على سلوكيات المواطنين التنظيمية لدى المعلمين، سواء بشكل سلبي أم ايجابي؛ إذ أصبحت هذه الوسائل تقوم بدورٍ مهمٍ في تشكيل اتجاهات وآراء وطرق تفكير المعلمين، مما زاد من التحديات التي تواجه المعلمين، فاصبحت من الضروري توجيه هذه الأدوات الوجهة التربوية الصحيحة لخدمة القطاع التعليمي من خلال إيجاد دور جديد لتطوير استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في العملية التعليمية في الأردن.

وترى الباحثة من خلال خبرتها في العمل الإعلامي والتربوي، ضرورة دراسة مثل هذا الموضوع كونه يتعلق مباشرة في حياة الفرد الأردني بالعموم والمعلمين بالأخص، والسبب انتشار استخدام مواقع الشبكات الاجتماعية بشكل كبير ومختلف عند المعلمين والرغبة في إعطاء بعد آخر لمواقع التواصل الاجتماعي كوسيلة لا تقتصر وظيفتها في بالاتصال فقط انما تتجاوز ابعاد اجتماعيه إنسانية. وبعد موضوع الدراسة حيوي وحديث إلى جانب قلة الدراسات العربية عموماً الاردنية، وخصوصا التي تدرس اتجاهات المعلمين في المدارس الأساسية الخاصة نحو مواقع الشبكات الاجتماعية خاصة Facebook. كذلك الرغبة في معرفة دور وسائل التواصل الاجتماعي في تعزيز المواطنة التنظيمية والتفاعل الاجتماعي مع أفراد المجتمع.

وتتحدد مشكلة الدراسة في تعريف دور وسائل التواصل الاجتماعي في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى المعلمين في المدارس الأساسية الخاصة في العاصمة عمان من وجهة نظر المديرين.

## هدف الدراسة واسئلتها

هدفت الدراسة إلى معرفة دور وسائل التواصل الاجتماعي في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى المعلمين في المدارس الأساسية الخاصة في العاصمة عمان من وجهة نظر المديرين فيها من خلال الاجابة عن السؤالين الآتيين:

1. ما دور وسائل التواصل الإجتماعي في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى المعلمين في

المدارس الاساسيه الخاصة في العاصمه عمان من وجهة نظر المديرين فيها؟

2. هل يوجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ) بين متوسطات استجابة

أفراد الدراسة على دور وسائل التواصل الاجتماعي في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى

المعلمين في المدارس الأساسية الخاصة في العاصمة عمان من وجهة نظر المديرين فيها

تعزى إلى متغيرات (سنوات الخدمة، والمؤهل العلمي)؟

## أهمية الدراسة

تأتي أهمية الدراسة من التأثير القوي والملموس لوسائل التواصل الاجتماعي، أو في حياة كل

شخص، وزاره التربيه والتعليم والمدراء والمشرفين وكل جهه معنيه بالبيئه التربويه خاصة فئة

المعلمين كوسيلة اتصال حديثة تضمن التواصل الدائم والمباشر ومساهمة في ترقية الفكر الإنساني

من خلال الاستخدام الأمثل لها بشكل أصبح التواصل أمرا سهل حدوثه، كما تساهم في ترسيخ قيم

المواطنة بشكل كبير، كذلك تتبع أهمية هذه الدراسة من طبيعة الموضوع الذي تناوله، إذ تعد

المواطنة التنظيمية من القضايا ذات الأبعاد الإدارية التي تعبر عن معايير الإنتماء ومستوى

تعبر مشاركة العاملين في تحقيق أهداف المؤسسة، كما عن وعيهم وحرصهم على مصلحة

المؤسسة التي يعملون فيها، كما تعكس مدى إدراكهم لدورهم في مواجهة التحديات التي تواجه مؤسساتهم.

وتكتسب الدراسة أهمية خاصة من خلال ما تطرحه من مقترحات، وتسلط الضوء على دور وسائل التواصل الاجتماعي وتعزيز سلوك المواطنة التنظيمية في ظل المتغيرات التي يشهدها القطاع التعليمي الذي يعد من أهم القطاعات الوطنية في الأردن، في إذ إنها تلقي الضوء على أهميتها في قطاع التعليم في الأردن وتدرس علاقتها بسلوك المواطن التنظيمية وتمكين توظيفها.

وتشمل الآتي:

### الأهمية النظرية للدراسة

1. توفر أدباً نظرياً وأداة تكمن الأهمية لتوظيفها لإجراء دراسات أخرى تتناول متغيرات أخرى غير تلك التي تناولتها الباحثة.
2. قد تسهم هذه الدراسة في زيادة الوعي لدى معلمي المدارس الخاصة في محافظة العاصمة عمان بأهمية دورهم في نهضة المجتمع وتوظيف ذلك من خلال شبكات التواصل الاجتماعي.
3. يؤمل أن تفيد هذه الدراسة مديري المدارس الخاصة في محافظة العاصمة عمان من خلال تعرفهم على دور وسائل التواصل الاجتماعي في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى المعلمين.
4. يمكن أن تشكل نتائج هذه الدراسة وتوصياتها مرجعاً علمياً يفيد أصحاب القرار في وضع الخطط والإجراءات التي يمكن أن تساهم في تحسين ورفع مستوى تعزيز المواطنة التنظيمية، وترسيخ القيم الإيجابية لدى المعلمين من خلال توظيف التكنولوجيا الحديثة.



## الأهمية التطبيقية للدراسة

قد تُفيد الدراسة الحالية التربويين في إتساع مدى المعرفة، لدى مديري المدارس الخاصة والمعلمين في العاصمة عمّان بأهمية دور وسائل التواصل الاجتماعي وعلاقتها بتعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى المعلمين.

## مصطلحات الدراسة

اشتملت الدراسة على المصطلحات التالية:

**الدور (The Role):** المظهر الحراكي للوضع الاجتماعي، ويركز على الحقوق والواجبات، أي على التوقعات المعيارية المرتبطة الأوضاع السائدة في نظام اجتماعي معين (عمرو وابو ساكور، 2011).

الدور هو: "مجموعه توقعات تخص مكانةً نسبيةً بنائيةً يشغلها الفرد او انه سلوك يعكس متطلبات المكانه التي يشغلها الفرد (الغزوي، 1992).

**وسائل التواصل الاجتماعي:** "هي مواقع إجتماعية إفتراضية هدفها تحقيق الترابط بين الأفراد على مستوى العالم عن طريق تقديم خدمات التواصل الاجتماعي (مجاناً)، والمتمثل في تبادل الخبرات والتجارب والأفكار والآراء والملفات والصور وأفلام الفيديو في جميع مجالات الحياة السياسية والإجتماعية والاقتصادية والتعليمية والثقافية والعلمية والتكنولوجية والرياضية والفنية والترفيهية والدينية" (حسانين، 2013).

وتعرف اجرائيا بدرجة استخدام شبكات التواصل الاجتماعي ودورها في تعزيز المواطنة التنظيمية والتي تثبتتها الدراسة إجرائياًعلى انها تطبيقات إجتماعيه إفتراضيه تكون مجتمع تفاعلي بين المعلمين والمديرين وذوي علاقه في المدرسه من خلال تبادل المعلومات والافكار والاتجاهات



والمهارات والقيم والملفات الرسائل الكتابية والصوتية والمرئية عبر الاجهزة الذكية او جهاز الحاسوب بهدف تعزيز المواطنة التنظيمية، وكما حددتها أداة الدراسة.

**مفهوم المواطنة:** "الشعور بالانتماء والولاء للوطن وللقيادة السياسية التي هي مصدر الإثباع للحاجات الأساسية وحماية الذات من الأخطار المصيرية" (هلال، 2000).

ويعرّف إجرائياً: السلوك الظاهري الذي يمارسه المعلم في المدرسة ويدل هذا السلوك على إنتمائه لأمتة.

**سلوك المواطنة التنظيمية:** "هو السلوك التطوعي الإختياري الذي لا يندرج تحت نظام الحوافز الرسمي في المؤسسه، والهادف إلى تعزيز أداء المؤسسه وزيادة فعاليتها وكفاءتها" (Organ, 1990)

ويعرف إجرائياً: مجموعة الأعمال التطوعية التي يمارسها المعلم في مجال العمل المدرسي، والتي جاوز الأدوار الوظيفية المطلوب منه أدائها رسمياً، دون أن ينتظر الحصول على أية مكافأة مادية أو معنوية في مقابل قيامه بهذه الأعمال وكما ستحددها أداء الدراسة وسيقاس ذلك من خلال الاداء المعده لذلك.

وهو سلوك وظيفي يؤديه الفرد طواعية وبشكل اختياري وعن رغبة وفقاً لما يراه مناسباً ويتعدى حدود الواجبات والمهام الوظيفية المحددة له، والذي لا تتم مكافئته من خلال هيكل الحوافز الرسمية في المؤسسة (Burnes, 2010).

## حدود الدراسة

تحدد الدراسة بالحدود الآتية:

1. البشرية: مديري ومديرات المدارس الأساسية الخاصة.

2. المكانية: محافظة العاصمة الأردنية مديريات التربية والتعليم في محافظة العاصمة (عمّان).
3. الزمانية: الفصل الدراسي الأول لعام 2018/2019
4. الموضوعية: دور وسائل التواصل الاجتماعي في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى المعلمين في المدارس الخاصة.

### محددات الدراسة

تحدد الدراسة بالمحددات الآتية:

1. مدى دقة الصدق والثبات لأداه الدراسة.
2. مدى دقة استجابة أفراد العينة وموضوعيتهم.
3. لا تطبق نتائج هذه الدراسة وإجراءاتها إلا على المجتمع الذي سحبت منه العينة والمجتمعات المماثلة لها.
4. واجهت الباحثة بسبب قلة المعلومات والمعرفة بماهية دور وسائل التواصل الاجتماعي وعلاقتها بامتلاك سلوك المواطنة التنظيمية لدى المعلمين.
5. صعوبة الوصول إلى جميع أفراد عينة الدراسة خلال فترة إجراء الدراسة.
6. التكاليف المادية عند توزيع الأدوات وإستردادها.

الفصل الثاني  
الإدب النظري ودراسات سابقة

## الفصل الثاني

### الإدب النظري ودراسات سابقة

تتأول هذا الفصل عرضاً للأدب النظري ودراسات سابقة؛ ويقسم الجزء الأول من الأدب النظري إلى محورين الأول يتأول الجانب النظري لدور وسائل التواصل الإجتماعي من حيث مفهومها ومراحل تطورها ومميزاتها وخصائصها وأهميتها. أما المحور الثاني فيتأول تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى المعلمين من وجهة نظر المديرين بالمدارس الخاصة في عمان.

#### أولاً: الأدب النظري

ويتكون من المحاور الآتية:

#### المحور الأول: وسائل التواصل الاجتماعي

يعد التواصل هو العملية التي يتم من خلالها نقل المعرفة من شخص إلى آخر لتصبح مشاعاً بينهما. بحيث تؤدي إلى تفاهم الأشخاص مع بعضهم البعض، كما يعرف التواصل بأنه "عملية تفاعل بين فرد وآخر أو مجموعة من الأفراد ومجموعة أخرى؛ بهدف المشاركة في خبرة يترتب عليها تعديل في سلوك هؤلاء الأفراد." (العمودي وغادة، 2009). وكان من أوائل الباحثين حول مواقع التواصل الاجتماعي هوفستيد (Hofsted, 1980) حيث بين أهمية هذه المواقع في التواصل الاجتماعي والثقافي والتربوي، وذلك بسبب قدرتها على ربط مجتمعات التعلم وتبادل الخبرات. ويعرف (Laat and Others, 2007) مواقع التواصل الاجتماعي بأنها من منظومة الشبكات تسمح للمشارك بإنشاء مواقع خاصة به، ثم ربطه من خلال نظام إجتماعي إلكتروني مع أعضاء آخرين لديهم الاهتمامات والهوايات نفسها.

ويعرفها شقرة (2014) بأنها: "مواقع على شبكة الإنترنت يستطيع من يملك حساباً فيها القيام بالتواصل بعدة طرق (كتابةً، صوتاً وصورةً) مع من يريد ممن يملكون حساباً في هذه المواقع سواء كانوا أشخاصاً طبيعيين كالأصدقاء القدامى أو أصدقاء العمل أو زبائن (أو أشخاص معنويين حيث يمكنهم تبادل الأفكار والآراء والمشاعر أو الترويج لسلعة أو منتج كالشركات والمؤسسات في مجتمع افتراضي".

وصنفت وسائل التواصل الاجتماعي ضمن مواقع وأدوات الجيل الثاني للويب (web 2.0) حيث سميت اجتماعية كونها تسهم في بناء مجتمعات افتراضية متنوعة بين الأفراد والجماعات التي تجمعهم أهداف ومصالح مشتركة (ابو درب وعمار، 2013). وتعتبر شبكات التواصل الاجتماعي من أكثر المواقع الإلكترونية استخداماً بالعصر الحالي، لما لها من ميزات وقد عرفها (عزمي) على أنها مواقع إلكترونية توفر للأفراد فرصاً لمشاركة الاهتمامات والأنشطة والآراء وتكوين صداقات مع أشخاص لهم نفس التوجهات. وتعرفها الشايع وبطيشة (2013)، بأنها "مواقع تدعم التفاعل بين المجموعات مثل تبادل ومشاركة ملفات الصوت والصورة والرسائل الفورية والقوائم البريدية والتواصل والتحدث وإدارة المحتوى والاطلاع على الملفات الشخصية للآخرين ومعرفة أخبارهم والمعلومات المتاحة للعرض".

وتكمن أهمية وسائل التواصل الاجتماعي بكونها أداة فعالة على الصعيدين الاجتماعي والتعليمي ولها تأثير إيجابي كبير في كافة المجالات والقطاعات السياسية والاقتصادية والاجتماعية لا سيما في مجال التعليم بحيث برز توظيف وسائل التواصل الاجتماعي في العملية التعليمية من أجل تحسين المخرجات , إذ من الممكن استخدام هذه الوسائل في التعليم باعتبارها طريقة مبتكرة تؤدي إلى زيادة جودة العملية التعليمية، بالإضافة إلى مساهمتها في إصلاح المجالين التربوي

والتعليمي وتطويرهما وذلك بإضفاء طابع التجديد والإبداع على عملية التعلم والتعليم من خلال دمج مواقع التواصل الاجتماعي في العملية التعليمية (الغملاس والقميزي، 2016).

أما واقع استخدام الانترنت ووسائل التواصل الاجتماعي في الأردن، فلقد دلت المؤشرات المتعلقة بمستخدمي خدمة الانترنت في الأردن خلال الفترة ما بين (2010-2015) حسب التقرير السنوي لهيئة تنظيم قطاع الاتصالات لعام (2015) على تزايد أعداد المستخدمين للانترنت حيث بلغت في عام (2013) 5,3 مليون مستخدم بينما تبدو الزيادة ملحوظة بشكل أكبر في عام (2014) لتصل 5,7 مليون مستخدم بينما تبدو الزيادة ملحوظة عام 2015 لتصل إلى 7.9 مليون مستخدم بنسبة انتشار وصلت (83%) الجهيني (2013).

كما تشير الإحصاءات أن حوالي (93%) من مستخدمي الإنترنت في الأردن يستخدمون الوسائل الاجتماعية ويعد الفيسبوك، والواتس آب، واليوتيوب هي وسائل التواصل الاجتماعية والوسائل الاجتماعية الأكثر استخداماً وفقاً لتقرير الإعلام الاجتماعي عام (2015)، إذ بلغت نسبة مستخدمي فيسبوك (89%) أما واتس اب (71%)، ويوتيوب (66%)، أما انستغرام فقد بلغت نسبة مستخدميها (34%) وقد أظهرت النتائج ان (93%) من مستخدمي فيسبوك بالاردن يقومون بالوصول إلى الموقع بشكل يومي وان (89%) يقومون (الوصول إلى مواقع فيسبوك بالاردن عبر الهواتف الذكية والأجهزة اللوحية) معتوق، (2013).

إن هذه النتائج الإحصائية تعطي مؤشراً على تزايد استخدام هذه الوسائل من كافة الأعمار والمستويات والفئات في العالم عامةً، وفي المملكة الأردنية الهاشمية خاصةً، ولعل هذا يرجع لعدة اسباب زيادة ملكية الهواتف، أهمها: توافر شبكات الانترنت على نطاق واسع في المملكة بين جميع فئات المجتمع وذلك يعود لانخفاض أسعارها وسهولة استخدامها، بالإضافة إلى انجذاب الأفراد لهذه

الوسائل كونها وسائل جديدة، مجانية استخدام منصات التواصل الاجتماعي تتميز بالجاذبية والسهولة والسرعة في التواصل.

وفي ضوء هذه الإحصاءات العالمية والإقليمية والمحلية لاستخدامات وسائل التواصل الاجتماعي، يظهر مدى انتشار وسائل التواصل الاجتماعي بين الأفراد في كافة المجتمعات، كما يتبين مدى انتشارها كما يظهر استخدام الانترنت ووسائل التواصل الاجتماعي في الأردن وتطورها على المستوى العالمي ضعف استثمار هذه الوسائل في القطاع التعليمي، وفي ضوء الفوائد والاستخدامات التربوية والتعليمية المتعددة والممكنة لوسائل التواصل الاجتماعي؛ فقد وجد على القائمين على العملية التربوية والتعليمية وخاصةً المديرين توظيف تلك الشبكات والوسائل وعلاقتها بامتلاك سلوك المواطنة.

قد أشار معتوق (2013) إلى أنواع شبكات التواصل الاجتماعي وهما نوعين من شبكات التواصل الاجتماعي النوع الأساسي: يعتمد هذا النوع من الشبكات على وجود الملف الشخصي لكل مستخدم يوفر له العديد من الخدمات مثل المراسلات الشخصية ومشاركة مستخدميه هذه المواقع فيما بينهم العديد من الصور والملفات المرئية والروابط مثل الفيسبوك.

النوع المرتبط بالعمل وهذا الموقع الذي يربط زملاء العمل الواحد، أو أصحاب المهن والشركات بعضهم، كما يعطي هذا النوع من الشبكات ملفات شخصية وتتضمن سيرتهم الذاتية وخبرتهم بالإضافة إلى الانجازات التي قاموا بها خلال حياتهم المهنية.

## فوائد استخدام شبكات التواصل الاجتماعي

تشير الأدبيات المتعلقة بشبكات التواصل الاجتماعي إلى أن هناك فوائد كبيرة لها فقد أكد الجهيني (2013) أنها تتحقق بما يلي:

- يبقى المستخدم على تواصل مع قضايا مجتمعه، عن خلال متابعة أهم الإحداث السياسية
- تزيد من مستوى الوعي والإدراك بقضايا المجتمعات المحلية والعالمية
- وقد تغير مفهوم المواطنة في زمن شبكات التواصل الاجتماعي، حيث أن التوظيف الجيد لشبكات التواصل الاجتماعي هو الذي سيجعل المعلم يستخدمها أكثر مواطنة وأكثر حرصا على خدمة الوطن، وذلك عند توفر أسباب المشاركة الفعلية له، مع توفير مناخ الثقة بينه وبين مؤسسات الدولة التي يتعامل معها، باعتماد إجراءات تكفل سلامة المعلومات، ويأتي ذلك باستثمار الاهتمام الكبير من قبل المعلمين في المنطقة العربية بشبكات التواصل الاجتماعي، حيث أتاحت لهم المجال للتعبير عن أنفسهم ومشاركة مشاعرهم وأفكارهم مع الآخرين.

## المحور الثاني: سلوك المواطنة التنظيمية

يعرف سلوك المواطنة التنظيمية بأنه سلوك اختياري تطوعي لا يرتبط مباشرة بنظام الحوافز المكافآت ويقوم به الموظف من أجل الارتقاء بكفاءة المؤسسة وفعاليتها، ان وجوده يعد ضروريا لأي منظمة تهدف إلى تحقيق النجاح التنظيمي والارتقاء بمستويات الأداء الكلي والمحافظة على التوازن الداخلي لعمل المؤسسة أو من خلال إسهامه في توفير المرونة اللازمة للعمل في إطار المواقف الطارئة والأزمات في المؤسسة. (الشريفي، 2011)



تتبع أهمية دراسة سلوك المواطنة التنظيمية من كونه يسهم في تحسين الأداء الإجمالي للمؤسسة، وذلك عن طريق إدارة العلاقات التبادلية التي تتم بين الموظفين في مختلف الإدارات والأقسام في المؤسسة؛ مما يسهم في زيادة حجم الانجاز والمخرجات الكلية في المؤسسة (Lee & Salleh, 2009)، ويساعد سلوك المواطنة التنظيمية على تخفيض حاجة المؤسسة إلى تخصيص الموارد النادرة للمحافظة على وحدة تماسك المؤسسة والاستفادة، من هذه الموارد لزيادة الإنتاجية الكلية في المؤسسة ويسهم في تحسين مقدرات المديرين والزملاء في العمل على أداء واجباتهم وأعمالهم، وذلك عن طريق تخصيص الوقت الكافي للقيام بعمليات التخطيط الفعال وحل المشكلات، والعمل على الأعمال جدولتها وغيرها من الأعمال التي تزيد من فاعلية الأداء وكفاءته (Bowler, 2006).

يؤدي سلوك المواطنة التنظيمية إلى التخفيف من الأعباء المادية عن المؤسسات، فهو يمثل لمواردها إضافة حقيقية سواء المادية أم البشرية بحيث يسمح بتوجيه الموارد وما كان مقررا أن تتحمله المؤسسات في توظيف بعض العاملين، ويتيح لها مجالاً للتوسع في خدماتها والتميز في أدائها، كما يتيح سلوك المواطنة التنظيمية الفرصة للمنظمة لممارسة الديمقراطية من حيث اختيار الفرد لنوع النشاط الذي يرغب المشاركة فيه، أو التوقيت المناسب لأدائه، يوطد سلوك المواطنة التنظيمية العلاقات التي تتم بين الأفراد والجماعات؛ مما ينعكس بشكل المتميز ويزيد سلوك المواطنة التنظيمية من مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين العمل كما يزيد سلوك المواطنة التنظيمية أداء من مستوى الحماس في المهام والواجبات والأعمال الروتيني.

ويؤدي سلوك المواطنة التنظيمية إلى الإلتزام، ويسهم حل في المشكلات التي تواجه العاملين في المؤسسة (الزهراني، 2007)، وبما أن شبكات التواصل الاجتماعي في بداياتها هي مجتمعا افتراضيا ومحدودا ثم مالبت أن ازدادت مع الوقت لتتحول من اداه افتراضيه نصيه مكتوبه إلى مرئية مسموعة تؤثر في الأفراد وفي انماط سلوكهم بحيث اصبحت تمتلك خصائص وقدرات تميزها عن غيرها من وسائل تواصل اخرى لتاثيرها في البناء الاجتماعي واتجاهاته من خلال أن الفرد يحصل على المعلومات والآراء والمواقف من خلال وسائل التواصل الاجتماعي واثبتت قدرتها على التأثير على المجتمعات والأفراد، ومن هنا تعد علاقة وسائل التواصل الاجتماعي وقيم المواطنة التنظيمية علاقه فاعله ومتداخله لما تقوم به وسائل التواصل الاجتماعي من دور الوسيله الناقله لانماط التفكير والمعرفه والقيم وايضا دور المقاربه المبني على أسس أخلاقيه واجتماعيه واقتصاديه لكونها الأكثر استخداما وانتشارا مما سيكون لها التأثير الاكبر في تعزيز وترسيخ قيم المواطنة التنظيمية او زعزعتها عند أفراد المجتمع (الشريفي، 2011).

يكتسب سلوك المواطنة التنظيميه أهميته من خلال تطور الفكر الاداري , لأن المؤسسات الناجحه تتطلب موظفين يعملون اكثر من الواجبات المناطه بهم وأداء اعلى من المتوقع , ويتم ذلك من خلال توفير بيئه آمنه ومستقره وتخطيط جيد للموارد البشريه في محاوله لوضع استراتيجيات تهيئ الامن الوظيفي لموظفيها.

يمكن القول إن سلوك الأفراد داخل المؤسسات "الاستجابات التي تصدر عن الفرد نتيجة احتكاكه بغيره من الأفراد أو نتيجة لاتصاله بالبيئة الخارجيه من حله". ويتضمن السلوك - بهذا المعنى - كل ما يصدر عن الفرد من عمل حركي أو تفكير أو سلوك لغوي أو مشاعر أو إنفعالات أو إدراك. (ماهر، 2014).

ويعنى السلوك التنظيمي اساسا بدراسة سلوك الناس في محيط تنظيمي، وهذا يتطلب فهم هذا السلوك والتنبؤ به والسيطرة عليه وعلى العوامل المؤثرة في أداء الناس كأعضاء في المنظمة. ويرى (Greenberg & Baro, 2011) السلوك التنظيمي بأنه مجال يهتم بمعرفة جوانب السلوك الانساني في المنظمات، وذلك من خلال الدراسة النظامية للفرد، والجماعة، والعمليات التنظيمية، وأن الهدف الأساسي لهذه المعرفة هو زيادة الفعالية التنظيمية وزيادة رفاية الفرد. (مصطفى، 2005).

يعد مفهوم المواطنة التنظيمية ركيزه أساسية في بناء العلاقات الإنسانية والسلوكية والتنظيمية داخل المنظومة وخارجها، حيث يعكس هذا المفهوم إمكانية المنظمة في تفاعلها بيئيا واجتماعيا وفي دعمها لقيم التوافق ضمن الاهداف والمصالح لرفع مستويات الكفاءة والفاعلية في الأداء التنظيمي ذلك ان مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية يتخطى المبررات الرسمية للسلوك ويتضمن معطيات مهمة داعمة للسلوك التنظيمي الرسمي بمقومات الدور الاضافي (الفهداوي، 2005). وهو نشاط فردي اختياري يرتسم بطابع الطوعية، ولا يتعدى إطار الواجبات الرسمية المحددة، ويتضمن رموز وإشارات تحمل معاني إثارية أو تعاونية لا يتطلبها التوصيف الوظيفي الرسمي للتنظيم، وبالتالي لا يترتب عليه أي مكافئة أو عقاب، ومع هذا فهو ضروري لاي منظمة لتحقيق النجاح التنظيمي والارتقاء بمستوى الأداء الاجمالي والمحافظة على التوازن الداخلي للتنظيم من خلال مساهمته بتشجيع الآله الاجتماعية للمنظمة وتوفير المرونة اللازمة للعمل في اطار المواقف الطارئة والازمات (شربتجي، 2006).

ويرى حواس (2003) على أنه مجموعة التصرفات التي تهدف إلى تقديم المساعدة وظهور علامات سلوكية غير مطلوبه على المستوى الرسمي ولكنها تكون مفيدة جدا للمنظمة (حواس،

(2003)، كما أنه يمثل درجة السلوك الانساني الذي يؤديه عضو المنظمة بصورة اختيارية أو تطوعية ويحدث اثرا إيجابيا في خدمة المنظمة وزيادة قدرتها على الأداء التنظيمي دون احتساب ذلك السلوك علنيا ضمن جدول المكافآت او الحوافز الرسمية (فهداوي، 2005).

ويعد مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية من المفاهيم الحديثة نسبيا خاصة في البيئة العربية والذي أصبح الاهتمام بها كثيرا للارتقاء بمستوى أداء المؤسسة (المدرسة والعاملين بحد سواء) ومحور الاهتمام هذا المفهوم يمثلته الموظف (المعلم) الذي يعد أهم الموارد التنظيمية على الاطلاق وبغيابه عن المنظومة لا يوجد اساس تنظيمي، لذا أصبح سلوك الدور الاضافي (التطوعي) من الأسباب التي تؤدي إلى نجاح المنظومة (المدرسة) واستمراريتها والتي أطلق عليها الباحثون فيما بعد سلوك المواطنة التنظيمية (Burnes, 2010).

ويسهم سلوك المواطنة التنظيمية على تخفيض حاجة المؤسسة إلى تخصيص الموارد التي تتصف بالندرة، والمحافظة على وحدة المؤسسة وتماسكها، والاستفادة من هذه الموارد لزيادة الانتاجية الكلية من المؤسسة والاسهام في تحسين مقدره المديرين وزملاء العمل على أداء أعمالهم عن طريق تخصيص وقت أكثر للتخطيط الفعال وجدولة الاعمال، وحل المشكلات (ابوشريعه وعبد القادر، 2013). وتعد المؤسسات التربويه الناجحه وسيله مهمه لتنظيم جهودالأفراد والجماعات نحو تحقيق الاهداف فهي المسؤوله عن التقدم والتطور لانها مقتدره على استثمار جميع الموارد الماليه والبشريه بشكل فعال، ليؤثر بالايجاب بسلوك المواطنة التنظيمية لدى الأفراد بشكل مباشر بحيث ترفع من مستواهم ومن مستوى ادائهم لواجباتهم، وهي تعد من العوامل التي تثير الرغبه لديهم وتحثهم على العمل والانجاز (عباس، 2009).

وتتضمن سلوكيات المواطنة التنظيمية نوعين من السلوكيات هي:

(1) السلوكيات الإيجابية التي يمارسها الفرد طواعية مثال ذلك؛ مساعدة الزملاء في العمل، تقديم اقتراحات لتحسين الأداء، التحدث بطريقة ايجابية عن المنظمة أمام الآخرين.

(2) السلوكيات التي يمتنع الفرد عند ممارستها طواعية وتلك السلوكيات تسمى بجودة المتناع ومن امثلتها تصيد الاخطاء في أعمال الآخرين عدم تحمل بعض المشاحنات البسيطة في مكان العمل، التعبير عن الاستياء بشأن بعض أنواع العمل. (حواس، 2003).

### النظريات التي يقوم عليها مبدأ سلوك المواطنة التنظيمية

تأخذ العلاقة بين الفرد والمنظمة الطابع التبادلي بشكل عام بحيث يبذل الأفراد جهودهم لمبادلتها مع منفعة مادية او اجتماعية متوقعة.

وقد أشارت العديد من الدراسات أن العلاقة بين الفرد والمنظمة غالبا ما تكون الرغبة بين الأفراد بأداء سلوكيات المواطنة التنظيمية عندما تكون العلاقة الاستثمارية التبادلية بين الفرد والمنظمة في وضع متوازن ومتكافئ بينما تقل هذه الرغبة بين الأفراد عندما يتجاوز استثمار احدهما للآخر أو عندما تقتصر العلاقة بين الفرد والمنظمة على العقد الرسمي فقط ويمكن تفسير العلاقة بين الفرد والمنظمة باستخدام كل من نظرية التبادل الاجتماعي ونظرية التعاون حيث قام بعض الباحثين باستخدام هاتين النظريتين لتفسير سلوكيات المواطنة التنظيمية (الخميس، 2001).

(1) نظرية التبادل الاجتماعي: ينطوي مفهوم هذه النظرية في العلاقات بين الأفراد وبعضهم البعض أو بين الأفراد ومشرفيهم من حيث أنّ الأفراد يتوقعون رداً للجميل او المعاملة بالمثل لقاء ما يقومون به ولكنهم لا يحددون نوعية أو توقيت هذا الرد، لذلك فالنظرية تقترح وجود عقد ضمني بين الأفراد والمنظمات التي يعملون بها

2) نظرية التعاون: تعد نظرية التعاون بمثابة النظرية الثابتة التي تغطي الأطار النظري لسلوكيات المواطنة التنظيمية فبينما تركز نظرية التبادل الاجتماعي على العلاقات الثنائية بين الفرد والمنظمة أو العلاقات بين الأفراد، فإن نظرية التعاون تؤكد على أهمية العمل الجماعي لتحقيق أهداف الجماعة وتقدم نظرية التعاون الإطار العام لدراسة كيفية توجيه سلوك الأفراد في الجماعات كمواطنين تنظيميين (الخميس، 2001).

### أبعاد المواطنة التنظيمية

بعد الاطلاع على العديد من الدراسات والأبحاث حول أبعاد المواطنة التنظيمية لم تجد الباحث اتفاق تام بينهم حول الأبعاد الأساسية لمفهوم المواطنة التنظيمية، إلا أنّ هناك اتجاهين تكررًا في عده أبحاث، الإتجاه الاول يقسم مفهوم المواطنة التنظيمية إلى بعدين رئيسيين هما:

**البعد الفردي:** والذي يعني مساعده الموظفين الاخرين الذين يواجهون مشاكل معينة في عملهم وبشكل اختياري غير مطلوب مثل (مساعده زملاء العمل أثناء غيابهم أو تقديم مقترحات لتحسين العمل)

**البعد المنظمي:** والذي يعني سلوك المساعده الموجه نحو المنظمة والذي لا يعد جزء من متطلبات العمل الرسمية.

اما الإتجاه الثاني في هذه الكتابات فيقوم على أساس تقسيم سلوك المواطنة إلى:

- الايثار: وهو عباره عن سلوك اختياري يقوم به الفرد طواعيه لمساعده زملائه في العمل في حل مشكلاتهم المتعلقة بالعمل، مساعده العاملين الجدد في التعرف على اساليب وطرق انجاز مهامهم مساعده زملاء العمل في اتمام اعمالهم المتراكمه بسبب الغياب ( Schnak and dumler, )

(2003)

- الكياسه: وهناك من يطلق عليها اللطافه، وتعكس مدى مساهمه الفرد في منع المشكلات التي يمكن أن يتعرض لها زملائه في العمل عن طريق تقديم النصح وتوفيرالمعلومات الضرورية واحترام رغبات الزملاء الآخرين والتعرف على ارائهم قبل اتخاذ القرارات أو الأفعال (خيره، 2007).

### أنماط سلوك المواطنة التنظيمية

هنالك أنماط وأشكال للسلوك المواطنة التنظيمية تناول بعض الباحثين أن هناك عدة انماط

نذكر منها (Brief & Motowidlo, 1986)

1. مساعدة الموظف لزملاء العمل في الأمور المتعلقة بشؤون العمل كمساعدة الآخرين المتغيبين

عن العمل، توجيه الموظفين الجدد حتى ولو كان ذلك غير مطلوب منه، مساعده الآخرين

ذوي الأعباء الوظيفيه الكثيره، مساعده الرئيس أو المشرف في عمله.

2. مساعده الزملاء فيما يتعلق بالشؤون الشخصيه , ويتضمن ذلك تقديم المساعدة في الأمور

المتعلقه بالمشاكل العائليه او العاطفيه.

1. مساعدة العملاء او المراجعين بأمور لاتتعلق بالسلع والخدمات المقدمه مثل ارشادهم او

الاصغاء الهم.

3. اقتراح تحسينات تنظيميه وإداريه او إجرائيه من اجل جعل المنظمه أكثر نجاحا وتميزا مثل

الاقتراحات المتعلقة بالبناء التنظيمي او الاستراتيجيات او الممارسات الاداريه او الاجراءات.

4. بذل جهود مضاعفه في العمل وتجنب مضيعه الوقت في أحاديث جانبيه او فترات استراحه

طويله ومتكرره او زيارات داخلية او خارجيه لا علاقة لها بالعمل.

5. التطوع للقيام بأعمال إضافية من أجل مساعدة المنظمة كالاشتراك في اللجان أو بعض المشاريع المتعلقة بالعمل أو التغلب على الصعوبات التي تواجه العمليات التنظيمية وحماية المنظمة من الأخطار.

6. البقاء مع المنظمة بالرغم من الظروف الصعبة التي تواجهها.

7. تقديم المنظمة للآخرين بصورة جيدة والدفاع عنها والحديث أمام الآخرين بصورة طيبة، مما يساهم في تحسين سمعتها عند الآخرين.

### أهمية سلوك المواطنة التنظيمية

وتتبع أهمية سلوك المواطنة التنظيمية لتأثيره في مجالات كالفاعلية التنظيمية، وتقييم الأداء، والالتزام التنظيمي، والرضا الوظيفي، والعدالة التنظيمية، والثقة التنظيمية وتوفر القدره على الإبداع والابتكار من خلال تنمية وتعزيز الافكار المقدمة من الأفراد وتحسين الدافع للإنجاز والشعور بالمسؤولية وتكمن أهمية دراسته سلوك المواطنة التنظيمية كونها تعمل على تحسين الأداء الكلي للمنظمة عن طريق اداره العلاقات التبادليه بين الموظفين في الاقسام والإدارات المختلفه مما يساهم في زيادة حجم المخرجات الكليه المنجزه (العامري، 2013). ونوه "katz إلى ان المنظمات التي تعتمد على قيام العاملين بمهامهم الرسميه فقط هي منظمات ضعيفه وغير قادره على الاستمرار في الاجل الطويل (jdhangir et al, 2009).

وعمل لادبو (ladebo, 2004) بابرار أهمية سلوك المواطنة التنظيمية في الأداء الكلي

للمنظمة من خلال:

1- يزود سلوك المواطنة التنظيمية الإدارة بوسائل للتفاعل بين الأفراد داخل المنظمة تؤدي إلى

زيادة النتائج الاجماليه المحققة.



2- القيام بالأدوار الاضافيه التي تتبع من سلوك المواطنة التنظيمية يؤدي إلى إمكانية تحقيق المنظمة لأهدافها.

3- يحسن سلوك المواطنة التنظيمية من مقدره زملاء العمل والمديرين على أداء وظائفهم بشكل أفضل ويمكن حصر بعض الآثار الايجابيه لسلوك التطوع التنظيمي بمايلي.

4- يعمل على تخفيف العبء المالي عن المؤسسات بحيث يسمح بتوجيه ماكان مقررا أن تتحمله المؤسسات في توظيف بعض العاملين للتوسع في خدماتها والتميز في أدائها.

5- يرفع مستوى الحماس في الأداء وهذا مايفتقده العمل الروتيني.

6- يسهم في زيادة مستوى الرضا عن العمل ويعزز مستوى شعور الأفراد بالانتماء.

7- تعمل على اتاحت الفرصه للممارسه الديمقراطيه من حيث اختيار نوع النشاط الذي يرغب الفرد بالمشاركه فيه.

8- يؤطد العلاقه بين الأفراد والجماعات مماينعكس على الأداء.

9- يعمل على زيادة فاعلية الأداء وكفاءته خاصة بقطاع الحكومه (ladebo2004)

### دور المؤسسات التعليمية في تنميه سلوك المواطنة التنظيمية

يمكن القول بأن الدور التي تقوم به المؤسسات التعليمية لايقفل شأننا عن دور الأسره وهي إمتداد ومكمل لها وذلك من خلال الدور الذي تضطلع به من خلال المعرفه والمنهج العلمي ومخاطبه العقل في الوصول إلى الحقيقه، وهنا تاتي أهمية التسلح بالعلم والمعرفه من أجل خدمه الوطن وتطوره بعيدا عن المصالح الخاصة، من خلال استخدام طاقات الطلبة والمعلمين والعاملين واستثمارها وتوجيهها لخدمه الوطن، من خلال خلق بيئه مدرسيه خصبه يمارس فيها الطلبة

والمعلمين توجهات الدولة في التنميه السياسيه والديمقراطيه، وحياتهم بمسؤوليه وان يدافعوا عن ارائهم في الوقت الذي يحترمون فيه الرأي الآخر (بوشغلام، 2016).

وهنا يكون الدور للإداره المدرسيه وقائيا وعلاجيا في نفس الوقت ويتمثل الدور الوقائي في التاكيد المستمرعلى روح المحبه والتسامح والتعاون وصهرهم في نسيج اجتماعي واحد متماسك وابعاد كل المؤثرات التي كم شانها اثاره الصراعات بينهم، أما الدور العلاجي يتمثل في مكافحه ومعالجه السلوكيات السلبيه في بداية تكوينها، من خلال الضبط المدرسي، والاتصال مع اولياء أمورهم، والمؤسسات الاجتماعيه المتخصصة وتوفير نشاطات مدرسيه متنوعه نجاح، (2016).

### ثانيا: الدراسات السابقه ذات الصله

هدفت هذه الدراسة لمعرفة دور وسائل التواصل الاجتماعى في تعزيز سلوك المواطنه التنظيمية لدى المعلمين في المدارس الاساسيه الخاصة فيالعاصمه عمان من وجهه نظر المديرين سيتم استعراض الدراسات السابقه مرتبه من الاحدث إلى الاقدم.

في دراسة قنيفي، (2018) التي هدفت إلى التعرف على درجه "استخدام مواقع التواصل الاجتماعى في العملية التعليمية ومدى فاعليتها لدى الطلبة" اجريت الدراسة على عينة من طلبة علوم الإعلام والاتصال جامعة محمد خضير بسكرا حيث تم استخدام المنهج الوصفى التحليلي وجاءت النتائج كالتالى:

المحور الاول: دوافع وانماط استخدام "فيسبوك" لأغراض تعليمية بنسبة (77.5%) يستخدمون الفيسبوك من أجل التعلم و(22.5%) لا يستخدمونه لأغراض تعليمية. اما المحور الثاني: التعلم عبر المجموعات الفيسبوكية العلمية حيث قام نصف طلاب علوم الاعلام بانشاء

مجموعة علمية عبر موقع "فيسبوك" بنسبة (47.3%) في حين أن (52.7%) لم يقوموا بذلك. أما المحور الثالث: آراء الطلبة حول فاعلية موقع "فيسبوك" بالعملية التعليمية وذلك بنسبة (69.1%) أكد طلبة علوم الاعلام بأنهم يتقنون بالمعلومات العلمية التي يقدمها الأشخاص عبر موقع الفيسبوك في حين (30.9%).

وفي دراسة عواج، (2016) التي هدفت إلى التعرف على "دور مواقع التواصل الاجتماعي في دعم التعليم عن بعد لدى الطلبة الجامعي" واعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي باستخدام أداة الاستمارة لجمع معلومات من أفراد عينة مجتمع البحث والبالغ عددهم 197 طالب و35 أستاذ في مدينة طرابلس وتوصلت الدراسة إلى حقيقة مفادها أن مواقع التواصل الاجتماعي خاصة فيسبوك ويوتيوب تلعب دورا فعالا في عملية التعليم عن بعد وتساهم بشكل كبير في تذليل عيوب التعليم التقليدي كما أوصت الدراسة بضرورة القيام بتجارب للتعليم عبر مواقع التواصل الاجتماعي وتعميمها على مستوى الجامعات.

أما دراسة تريان، (2016) التي هدفت إلى التعرف على فاعلية شبكات التواصل الاجتماعي في تدعيم قيم المواطنة دراسه مسحيه على نشطاء التواصل الإجتماعي من طلاب الجامعات الفلسطينية خلال تطبيق نظريه نشر الافكار المستحدثه في اطار دراسه مسحيه وتوصلت إلى الاتي النصف يستخدمون شبكات التواصل الاجتماعي لا اكثر من عامين وبنسبه 51% وان 71% يستخدم مع الاصدقاء فيما يتصفحها 17,7% بين الحين والآخر واطهرت النتائج فاعلية شبكات التواصل في تدعيم قيم المواطنة لدى المبحوثين حيث 94,7% ان شبكات التواصل الاجتماعي تدعم قيم المواطنة لديهم وبنسبه 43,4% بشكل قاطع فيما اعتبر 51,3% احيانا تدعم

قيم المواطنة وتبين النتائج أهمية وفاعلية هذه الشبكات في تدعيم قيم المواطنة المتمثلة في المشاركة المجتمعية والديمقراطية والانتماء الوطني.

أما دراسة نجاح، (2016) التي هدفت لتحديد مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة التعليم المتوسط ببلده بوشقرون، والتعرف على الفروقات في ممارسه سلوك المواطنة التنظيمية باختلاف الجنس والمستوى التعليمي وسنوات الخبرة، وتم اعتماد المنهج الوصفي واستخدام أداة الإستبانة وقد تكونت من (20) فقره وقد طبقت عينه تكونت من أساتذة التعليم المتوسط والبالغ عددهم (54) وكانت نتائج الدراسة: مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة التعليم المتوسط جاء مرتفعاً، ولا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لأساتذة التعليم المتوسط تبعاً للمتغيرات (الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة).

دراسة أبو شعبان وصبيح، (2015) والتي هدفت إلى الكشف عن الاستخدامات التربوية لطلبة الدراسات العليا لشبكات التواصل الاجتماعي في جامعات قطاع غزة ولتحقيق أهداف الدراسة تم إعداد استبانة تكونت من (30) عبارة موزعة ضمن ثلاثة محاور تم توزيعها على (419) طالباً وطالبة من طلبة الدراسات العليا في جامعة الأزهر والجامعة الإسلامية بغزة، وقد أشارت النتائج إلى أن درجة الاستخدامات التربوية جاءت متوسطة وكان في مقدمتها الاستخدامات الأكاديمية يليها الاجتماعية كما كشفت النتائج أن التواصل مع الأهل والأصدقاء من الاستخدامات الأكثر شيوعاً، وآخرها الثقافية لدى طلبة الدراسات العليا في المجال الاجتماعي، والتواصل الأكاديمي مع الأصدقاء ومتابعة أخبار الجامعة والبحث عن معلومات جديدة منوعة من الاستخدامات الأكثر شيوعاً في المجال الثقافي، كما أشارت النتائج إلى أن "فيسبوك" أكثر وسائل التواصل الاجتماعي استخداماً وشيوعاً بين طلبة الدراسات العليا في جامعات قطاع غزة، وقدمت الدراسة مجموعة من

السبل للارتقاء بالاستخدام التربوي لشبكات التواصل الاجتماعي كإنشاء صفحة لكلية الدراسات العليا تخص كل جامعة من الجامعات الفلسطينية وإنشاء صفحات خاصة بأعضاء هيئة التدريس لتنفيذ التواصل الأكاديمي بين المعلمين والطلبة.

وأشارت دراسة عبدالعزيز، (2014) والتي هدفت تعرف واقع استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في العملية التعليمية بجامعة صعيد مصر، وهي دراسة ميدانية أجريت على عين من أعضاء هيئة التدريس العاملين بكليات جامعه مصر وعين اخرى من الطلبة في جامعه ركزت فيها على أهمية شبكات التواصل الاجتماعي وكيفية تفعيل استخدامها في العملية التعليمية وتوصلت الدراسة إلى إن كلا من الطلاب وأعضاء التدريس يستخدمون شبكات التواصل الاجتماعي وخاصة موقع "الفايس بوك" وان الطلاب يستخدمون الموقع في العملية التعليمية بدرجة كبيرة في التعاون مع زملاء الدراسة. على عكس تواصلهم بأعضاء هيئة التدريس الذي كان ضعيفا وايضا في العملية التعليمية ويعود ذلك لعدة معوقات اداريه. كما ابدى كل من الطلاب واعضاء هيئة التدريس رغبة شديده في دمج استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في العملية التعليمية.

أما دراسة مراد، (2014) التي هدفت التعرف إلى مدى معرفة معلمي ومعلمات مديرية التربية والتعليم في لواء الشوبك للتطبيقات والبرمجيات الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال ومدى استخدامهم وتوظيفهم لها في المواد التي يدرسونها، وكذلك التعرف إلى العوائق التي تحول دون استخدامهم لها. وقد صمم الباحث أداة للدراسة (الاستبانة) وطبقها على (101) معلماً ومعلمة، وتم، اختيارهم بالطريقة العشوائية البسيطة من مدارس مديرية التربية والتعليم في جميع مناطق لواء الشوبك، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وأظهرت النتائج أن غالبية أفراد عينة الدراسة يمارسون التطبيقات والبرمجيات المختلفة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات

بصورة كافية، ولكن استخدامهم وتوظيفهم لها في أغراض التدريس كان متدنياً، كما كشفت النتائج عن وجود بعض العوائق التي تعيق استخدامهم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التعليم، كان أهمها عدم توافر التجهيزات والبنية التحتية اللازمة، وبعضها مرتبط بضعف التدريب في كيفية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التعليم، وبعضها متعلق بعدم وجود البرمجيات التعليمية التي تخدم المادة الدراسية أو عدم توفر الوقت الكافي لتوظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التعليم.

وأكدت دراسة تتميز (Tinmaz, 2012) التي هدفت تعرف وتحليل شبكة التواصل الاجتماعي الفيسبوك التعليمي والمستخدم تركز هذه الدراسة على ملء الفوهة في طرق البحث وأدواته المتعلقة بشبكات التواصل الاجتماعي وقضاياها واستخدامها كبديل للتعليم. مع هذا التوسع المحتمل للتفاعل، تعتبر الأدوات المفيدة والمتعددة والعدد الضخم، أصبح الفيسبوك مفيداً للتعليم. تكونت عينة لدراسة من (289) مستخدم فيسبوك كأداة آمنة واجتماعية وروتينية، يعتبر الفيسبوك مثالا قياديا من الشبكات التواصل الاجتماعي. كان المستخدمون راضين عن استخدامه وخاصة في قدرته البحثية ومحتواه وبالمقابل، يبدو المشاركين في رغبة حول سرعة ومستوى النشاطات التفاعلية، ركز المشاركون على ميزاته للعلاقات الاجتماعية. استخدم المشاركون الفيسبوك ليقوا على تواصل مع الناس الآخرين ويتشاركون بأغلب المعلومات، بينت الدراسة أن المشاركين (239) طالبا لم يكونوا متاكدين من الآثار المحتملة لاستخدام الفيسبوك من أجل التعليم. وقد يكون سببا في أن المشاركين لم يكن لديهم الخبرة لهذا النشاط التعليمي على الفيسبوك.

أما الرقاد وأبودية، (2012) التي هدفت التعرف على الذكاء العاطفي لدى القادة الأكاديميين في الجامعات الأردنية الرسمية وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء الهيئة التدريسية،

وإلى معرفة درجة ممارسة القادة الأكاديميين في الجامعات الأردنية الرسمية للذكاء العاطفي وعلاقته بسلوك المواطن التنظيمية لديهم، وتم استخدام الاستبانة لقياس الذكاء العاطفي لدى القادة الأكاديميين، وعينة تكونت من جميع القادة الأكاديميين في الجامعة الأردنية وجامعة اليرموك وجامعة مؤتة، بواقع (288) قائداً و(773) عضو هيئة تدريس في كل من الجامعة الأردنية، وجامعة اليرموك، وجامعة مؤتة، تم اختيارهم بطريقة عشوائية، وكشفت نتائج الدراسة عن درجة توافر عالية لدى أعضاء هيئة التدريس لسلوك المواطن التنظيمية في الجامعات الأردنية الرسمية.

وهدفت دراسة الصرايرة، (2012) إلى تعرف درجة ممارسة مديري المدارس الثانوية للقيادة التحويلية وعلاقتها بمستوى سلوك المواطن التنظيمية، وهدفت الدراسة إلى التعرف على درجة العلاقة بين ممارسة مديري المدارس الثانوية الحكومية التابعة لمديرية التربية والتعليم للواء المزار الجنوبي في الأردن للقيادة التحويلية ومستوى سلوك المواطن التنظيمية لدى معلمي تلك المدارس من وجهة نظر المعلمين وقد تكونت عينة الدراسة من (331) معلماً ومعلمة، وكان من نتائج الدراسة أن دراسة ممارسة مديري المدارس للقيادة التحويلية من وجهة نظر المعلمين متوسطة، وأن درجة ممارسة معلمي المدارس لسلوك المواطن التنظيمية متوسطة من وجهة نظر المعلمين أنفسهم، ووجود علاقة ارتباطية عالية وموجبة ودالة إحصائياً بين درجة ممارسة مديري المدارس للقيادة التحويلية ومستوى سلوك المواطن التنظيمية لدى المعلمين.

أما دراسة (مايك موران، 2011) حيث سعت هذه الدراسة إلى بيان أثار مواقع وسائل التواصل الاجتماعي على الاستخدام الشخصي والمهني والتعليمي. من قبل أعضاء هيئة التدريس ومدى معرفتهم بهذه المواقع واستخدامهم لها في التدريس وقد اجريت هذه الدراسة في الولايات المتحدة وتوصلت للتالي انه نتائج استطلاع أكثر من (90%) من أعضاء هيئة التدريس استخدمو

وسائل الاعلام الاجتماعيه أما لأغراض مهنيه أو فصول التدريس وعن أهمية هذه المواقع بالتعليم أشار (80%) منهم أنها مهمه بالتعليم وأشار (58%) منهم إلى أهميتها تتمثل في التعليم الجماعي. وأن مايقارب ثلثي اعضاء هيئه التريس يستخدمون وسائل الاعلام الاجتماعيه أثناء التدريس، و(30%) منهم ينشرون المحتويات الدراسية للطلاب من أجل مشاهدتها خارج فصول الدراسة.

وبينت دراسة (لشريفى، (2011) إلى هدف تعرف سلوك المواطنة التنظيمية لدى معلمي المدارس الثانوية في الأردن في ضوء متغيرات الجنس والخبرة والمؤهل العلمي والوظيفة ونوع المدرسة، وهدفت الدراسة إلى التعرف على سلوك المواطنة التنظيمية لدى معلمي المدارس الثانوية في الأردن، وتكونت عينة الدراسة من (30) مديراً ومديرة ومن (150) معلماً ومعلمة، وكان من نتائج الدراسة: يمارس معلمو المدارس الثانوية في الأردن سلوك المواطنة التنظيمية بدرجة متوسطة، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغيري الجنس والوظيفة، ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغيرات الخبرة والمؤهل العلمي ونوع المدرسة.

و دراسة محمد، (2011) التي هدفت إلى قياس أثر الثقافة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية، وتكونت عينة الدراسة من جميع مديري الإدارة العليا والوسطى والتنفيذية بالمؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني والبالغ عددهم (98) مديراً، وكان من نتائج الدراسة: وجود علاقة معنوية قوية بين الأبعاد المختلفة للثقافة التنظيمية وبين الأبعاد المختلفة لسلوكيات المواطنة التنظيمية، وقد أوصت الدراسة بضرورة إعادة النظر في الثقافة التنظيمية السائدة في المؤسسات التعليمية بصفة عامة، و في المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني بصفة خاصة، حيث التوجه بالنتائج والنظم الرقابية وجماعية العمل والمناخ التنظيمي الجيد.



فيما يخص دراسة كارينسكي (Karbinsiki, 2010) التي هدفت إلى التعرف على أثر استخدام مواقع التواصل الاجتماعي التعليمية في التحصيل الدراسي لدى الطلبة الجامعيين ودرجه إستخدامها من قبل اعضاء هيئه التدريس والطلبة، تكونت عينه الدراسة من (219) طالبا وطالبه، وأظهرت نتائج الدراسة أن تحصيل الطلبة الذين يستخدمون مواقع التواصل الإجتماعي أعلى بكثير من تحصيل نظرائهم الذين لا يستخدمونها، وكلما زاد الوقت الذي يمضيه الطالب الجامعي في تصفح المواقع التعليميه كلما زاد تحصيله العلمي.

وفي دراسة (Ishak, 2009) التي كشفت العلاقة التبادلية بين القيادة والأفراد على عداله التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية وتهدف هذه الدراسة إلى اختبار العلقه بين القائد والاتباع من خلال المشرفين وغير المشرفين من الموظفين في المؤسسات البنكيه في ماليزيا باستخدام (339) استبانه وأهم نتائج هذه الدراسة إنها تساهم عداله التفاعلات في مستوى الايثار لدى العامين من خلال تاثير نظريه التبادليه كوسيط بينهم كذلك وجود دور مهم لبعده عداله التفاعلات في فهم سلوك المواطنة التنظيمية وابعاده المختلفه بينما لم تؤثر كل من العدالة الاجرائية والتوزيعية في جعل المرؤوسين يمارسون سلوك المواطنة التنظيمية.

### ملخص الدراسات السابقة وموقع الدراسة الحالية منها

تتفق هذه الدراسة مع أغلب الدراسات مثل دراسه تميز (2013) والشهري (2015) بما يتعلق بتاثير وسائل التواصل الاجتماعي على المجتمع بشكل عام.

وتميزت غالبية الدراسات العربية والأجنبية السابقه حول استخدام وسائل التواصل الاجتماعي إنها كانت تناقش العملية التعليميه بالاضافه انها من الدراسات الرائدة حسب علم الباحثه التي

هدفت إلى تبيان دور استخدام التواصل الاجتماعي في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى المعلمين في المدارس الخاصة في العاصمة عمان من وجهة نظر المديرين فيها وايضاً استخدام المنهج الوصفي المسحي وعينه الدراسة (مديري ومديرات المدارس الخاصة في العاصمة عمان) وهذا المجتمع لم يتم تناوله في أي دراسة سابقة وهذا سبب إنفراد هذه الدراسة عن غيرها.

اما في مجال الدراسات التي ركزت على سلوك المواطنة التنظيمية مثل دراسته الشريف (2011) ودراسه محمد (2011) ودراسه الرقاد وأبو ديه (2012) والصرابره (2012) هدفت إلى إبراز مفهوم المواطنة التنظيمية وبيان درجه ممارسه هذا السلوك وتشجيعه وعلاقته بمتغيرات أخرى.

اما الدراسة الحالية هدفت إلى الكشف عن دور وسائل التواصل الاجتماعي في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية واختلفت من حيث المنهج المتبع وهو الوصفي المسحي وعينه الدراسة وهم مديري ومديرات المدارس الخاصة في عمان، وتناول المتغيرين لهذه الراسه إعطاءها تميز وانفراد.

وتشير الباحثة إلى إنه هناك ندرة، بل تكاد تكون غير موجودة دراسات تناقش العلاقة أو دور لوسائل التواصل الاجتماعي في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية. اذ تعتبر الباحثة بحسب علمها هذه الدراسة من الدراسات النادرة في هذا المجال.

## الفصل الثالث

### الطريقة والإجراءات

## الفصل الثالث

### الطريقة والإجراءات

تضمن هذا الفصل عرضاً لمنهج الدراسة المستخدم، ومجتمع الدراسة وعينتها، ووصفاً لأداة الدراسة التي طورتها الباحثة وآليات التحقق من صدقها وثباتها، كما تناول عرضاً لإجراءات الدراسة، والمعالجات الإحصائية للبيانات وجاءت كالآتي:

#### منهج الدراسة

استخدمت الباحثة المنهج الوصفي المسحي وذلك لملائمته لطبيعة الدراسة ولتحقيق أهدافها، واستخدمت الاستبانة كوسيلة لجمع البيانات.

#### مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من جميع المديرين والمديرات في المدارس الأساسية الخاصة في محافظة العاصمة عمان للعام الدراسي (2018-2019) إذ بلغ عددهم (433)، وفق الإحصائية الصادرة عن وزارة التربية والتعليم للعام الدراسي (2018-2019) (وزارة التربية والتعليم، المملكة الأردنية الهاشمية، 2019)، كما هو موضح بالجدول رقم (1) أدناه.

**جدول 1 توزيع أفراد مجتمع الدراسة في المدارس الأساسية الخاصة حسب الجنس**

عدد المديرين			النساء
العدد الكلي	إناث	ذكور	
80	80	-	* لواء الجامعة
79	79	-	* لواء القويسمة
5	5	-	لواء الموقر
20	20	-	لواء سحاب
80	79	1	لواء قصبة عمان
107	106	1	* لواء ماركا
16	15	1	لواء ناعور
44	44	-	* لواء وادي السير
433	431	2	المجموع

## عينة الدراسة

تم استخدام الإجراءات الآتية في اختيار عينة الدراسة:

1. تم استخدام العينة العنقودية العشوائية، وتم اختيار أربع مديريات وهي: لواء الجامعة، ومديرية لواء القويسمة، ومديرية وادي السير، ولواء ماركا، إذ بلغ عدد المديرين (320)، منهم (1) ذكورا و(319) إناث.

تم توزيع عينة الدراسة على كافة الأفراد في المديرية الأربعة وتم استرجاع (254) استبانة منهم (1) ذكور و(319) إناث.

جدول (2) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغيرات الدراسة

المجموع	سنوات الخدمة			المؤهل العلمي		البند
	10 سنوات فأكثر	من 5 وأقل من 10 سنوات	أقل من 5 سنوات	دراسات عليا	بكالوريوس	
254	125	91	38	128	126	عدد المديرين
	المجموع					

## أداة الدراسة

لتحقيق أهداف الدراسة، طورت الباحثة أداة الدراسة اعتماداً على مسح الأدب النظري السابق المتعلق لقياس دور وسائل التواصل الاجتماعي في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى المعلمين في المدارس الأساسية الخاصة من وجهة نظر المديرين فيها والإفادة منها في بناء أداة الدراسة، كما تم الرجوع إلى الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة مثل دراسته الشريف (2011)، ودراسه محمد (2011)، الصرايرة (2012)، ودراسة ومراد (2014)، ودراسة خديجة (2014)، وتم تطوير أداة الدراسة لمعرفة دور وسائل التواصل الاجتماعي في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى المعلمين في المدارس الأساسية الخاصة من وجهة نظر المديرين فيها.

## صدق أداة الدراسة

وللتحقق من صدق الأداة، قامت الباحثة باستخدام نوعين من الصدق، كالآتي:

### 1. صدق المحتوى

تم التحقق من صدق أداة الدراسة باستخدام صدق المحتوى وذلك بعرض فقرات الاستبانة بصيغتهما الأولى (الملحق 1) على مجموعة من المحكمين من المختصين وذوي الخبرة من أعضاء هيئة التدريس من أساتذة العلوم التربوية في الجامعات الأردنية وعددهم (11) (الملحق 2)، وقد تم الأخذ بالفقرات التي حصلت على موافقة بنسبة (80%) من المحكمين فأكثر، وتم إجراء اللازم مع الفقرات التي اقترح تعديلها أو إعادة صياغتها أو حذفها، وأصبحت الاستبانة بصيغتها النهائية كما في الملحق (3).

### 2. الصدق البنائي (صدق الاتساق الداخلي):

بعد التحقق من الصدق الظاهري لأداتي الدراسة، قامت الباحثة بتطبيقها على مجتمع الدراسة للتعرف على مدى صدق الاتساق الداخلي للأداة ومدى إسهام الفقرات المكونة للمجال، وذلك بحساب معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient)، ويوضح الجداول (3، 4) تحليل معامل الارتباط لفقرات المجالات في استبانة قياس دور وسائل التواصل الاجتماعي في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى المعلمين في المدارس الخاصة في العاصمة عمان من وجهة نظر المديرين.

## جدول (4)

معاملات ارتباط فقرات أداة الدراسة بالدرجة الكلية للمجال المنتمي إليه فيما يتعلق بدرجة دور وسائل التواصل الاجتماعي في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية

رقم الفقرة	المجال	الإيثار	القياسية	السلوك التنظيمي
1	معامل الارتباط	0.76	0.85	0.81
	درجة الدلالة	0.00	0.00	0.00
2	معامل الارتباط	0.71	0.68	0.80
	درجة الدلالة	0.00	0.00	0.00
3	معامل الارتباط	0.66	0.76	0.62
	درجة الدلالة	0.00	0.00	0.00
4	معامل الارتباط	0.73	0.63	0.61
	درجة الدلالة	0.00	0.00	0.00
5	معامل الارتباط	0.82	0.72	0.85
	درجة الدلالة	0.00	0.00	0.00
6	معامل الارتباط	0.76	0.91	0.75
	درجة الدلالة	0.00	0.00	0.00
7	معامل الارتباط	0.85	0.62	0.58
	درجة الدلالة	0.00	0.00	0.00
8	معامل الارتباط	0.81	0.67	0.86
	درجة الدلالة	0.00	0.00	0.00
9	معامل الارتباط	0.68	0.83	0.74
	درجة الدلالة	0.00	0.00	0.00
10	معامل الارتباط	0.75	0.81	0.67
	درجة الدلالة	0.00	0.00	0.00

يلاحظ من الجدول (4) أن قيم معاملات ارتباط الفقرات في مجال الإيثار تراوحت بين

(0.66 - 0.85) وقد كانت جميع القيم دالة إحصائياً عند درجة الدلالة ( $\alpha=0.05$ ) وهذا يدل

على وجود درجة من صدق الاتساق الداخلي بين فقرات المجال الأول.

كما نلاحظ أن معاملات الارتباط في مجال الكياسة قد تراوحت (0.62 - 0.91) وكانت

جميعها دالة إحصائياً عن درجة الدلالة ( $\alpha=0.05$ ) وهذا يدل على وجود درجة من صدق الاتساق

الداخلي بين فقرات المجال الثاني.

ونلاحظ أن معاملات الارتباط في مجال السلوك التنظيمي قد تراوحت (0.58 – 0.86) وكانت جميعها داله إحصائياً عن درجة الدلالة ( $\alpha=0.05$ ) وهذا يدل على وجود درجة من صدق الاتساق الداخلي بين فقرات المجال الثالث.

### جدول (3)

مصفوفة معاملات الارتباط لمجالات قياس دور وسائل التواصل الاجتماعي في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية

المجال	الإيثار	القياسة	السلوك التنظيمي
الإيثار	1	0.67	0.82
القياسة		1	0.74
السلوك التنظيمي			1

يشير الجدول (3) إلى وجود معاملات إرتباط مرتفعة ودالة إحصائياً عند درجة الدلالة ( $\alpha=0.05$ ) بين جميع مجالات الأداة بالدراسة وهي استبانة دور وسائل التواصل الاجتماعي في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية.

### ثبات أداة الدراسة

للتحقق من ثبات الأداة، قامت الباحثة باستخدام نوعين من الثبات، كما هو موضح

بالجدول (5،6) ادناه وهي كالتالي:

1. طريقة الاختبار وإعادة الاختبار (**test-retest**) وذلك من خلال اختيار عينة مقدارها

(20) من المديرين من خارج عينة الدراسة بفاصل زمني مقداره أسبوعان.

2. طريقة الاتساق الداخلي باستخدام معامل كرونباخ ألفا (**Cronbach Alpha**) لعينة

الدراسة.



### جدول (5)

معاملات ثبات استبانة دور وسائل التواصل الاجتماعي في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية بطريقة الاختبار وإعادة الاختبار وطريقة الاتساق الداخلي

الرقم	المجال	معامل الثبات الاختبار - إعادة الاختبار	معامل الثبات الاتساق الداخلي
1	الإيثار	0.84	0.92
2	القياسة	0.91	0.88
3	السلوك التنظيمي	0.86	0.95
	الكلية	0.89	

يظهر الجدول رقم (5) معاملات ثبات استبانة دور وسائل التواصل الاجتماعي في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية بطريقة الاختبار وإعادة الاختبار حيث تراوحت بين (0.84 - 0.91) وأعلى معامل ثبات كان لمجال القياس، وكان معامل الثبات للدرجة الكلية (0.89) وهي مرتفعة، وكذلك يظهر الجدول معامل الثبات بطريقة الاتساق الداخلي وتراوحت بين (0.88 - 0.95)، وأعلى معامل لمجال السلوك التنظيمي.

### متغيرات الدراسة

اشتملت الدراسة على كل من المتغيرات الآتية:

#### 1. المتغيرات المستقلة.

- سنوات الخدمة وهي ثلاث فئات: أقل من 5 سنوات، من 5 أقل من 10 سنوات، 10 سنوات فأكثر.

- المؤهل العلمي وهو فئتان: بكالوريوس، الدراسات العليا.

#### 2. المتغيرات التابعة:

- دور وسائل التواصل الاجتماعي في تعزيز المواطنة التنظيمية.

## المعالجة الإحصائية

1. للإجابة عن السؤالين الأول، تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والدرجة.
2. للإجابة عن السؤال الثاني تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، والمؤهل العلمي، كما تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (**one way ANOVA**) للإجابة عن عدد سنوات الخدمة، والمؤهل العلمي.
3. تم استخدام معامل الارتباط بيرسون (**Pearson Correlation Coefficient**) لإيجاد مدى صدق الاتساق الداخلي للأداة.
4. تم استخدام طريقة الاختبار وإعادة الاختبار (**test – retest**) لإيجاد ثبات الأداة.
5. تم استخدام معامل كرونباخ ألفا (**Cronbach Alpha**) لإيجاد معامل الاتساق الداخلي للأداة الدراسية.
6. تم تحديد دور وسائل التواصل الاجتماعي في تعزيز المواطنة التنظيمية وفقاً للمعادلة الآتية:

$$1.33 = \frac{4}{3} = \frac{1 - 5}{3} = \frac{\text{القيمة العليا للبدل} - \text{القيمة الدنيا للبدل}}{\text{عدد المستويات}}$$

وبذلك: يكون الدور منخفض من (1 - 2.33)، وتكون الدرجة المتوسطة من (2.34 -

3.67)، والدور المرتفع من (3.68 - 5)

## إجراءات الدراسة

تم تنفيذ الدراسة وفق الإجراءات الآتية:

1. الإطلاع على الأدب النظري والدراسات السابقة.
2. تحديد أفراد مجتمع الدراسة وعينتها.
3. تطوير أداة الدراسة والتحقق من صدقها وثباتها.
4. الحصول على كتب تسهيل مهمة الباحثة من جامعة الشرق الأوسط موجه إلى وزارة التربية والتعليم، وكتاب تسهيل مهمة من الوزارة إلى المديرية لتسهيل تطبيق أداة الدراسة على أفراد العينة.
5. تطبيق أداة الدراسة على العينة.
6. تحليل البيانات إحصائياً باستخدام الرزمة الإحصائية (SPSS).
7. رصد النتائج وتحليلها وعرضها ومناقشتها.
8. تقديم التوصيات والمقترحات بناءً على ما تم التوصل إليه من نتائج.

## الفصل الرابع

### نتائج الدراسة

## الفصل الرابع

### نتائج الدراسة

تناول هذا الفصل عرضاً للنتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة على النحو الآتية:

السؤال الأول: ما دور وسائل التواصل الاجتماعي في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى المعلمين في المدارس الأساسية الخاصة في العاصمة عمان من وجهة نظر المديرين فيها؟

للإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ل دور وسائل

التواصل الاجتماعي في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى المعلمين في المدارس الأساسية

الخاصة في العاصمة عمان من وجهة نظر المديرين فيها بشكل عام ولكل مجال من مجالات أداة

الدراسة، ويظهر ذلك في الجدول (6).

#### جدول (6)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب ودرجة دور وسائل التواصل الاجتماعي في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى المعلمين في المدارس الأساسية الخاصة مرتبة تنازلياً.

الرقم	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدور
2	القياسية	4.09	0.56	1	مرتفعة
1	الإيثار	3.94	0.38	2	مرتفعة
3	السلوك التنظيمي	3.91	0.57	3	مرتفعة
	الدرجة الكلية	3.98	0.40		مرتفعة

يظهر الجدول (6) أن درجة دور وسائل التواصل الاجتماعي في تعزيز سلوك المواطنة

التنظيمية لدى المعلمين كانت مرتفعة، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.98) والانحراف المعياري

(0.40)، وجاءت مجالات الأداة جميعها في الدرجة المرتفعة، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية

بين (3.91 - 4.09)، وجاء في الرتبة الأولى مجال القياس، بمتوسط حسابي (4.09) وانحراف

معيارى (0.56) وبدرجة مرتفعة، وفي الرتبة الثانية جاء مجال الإيثار بمتوسط حسابي (3.94)

وانحراف معياري (0.38) وبدرجة مرتفعة، وجاء في الرتبة الأخيرة مجال السلوك التنظيمي بمتوسط حسابي (3.91) وانحراف معياري (0.57) وبدرجة مرتفعة.

أما بالنسبة لفقرات كل مجال فكانت النتائج على النحو الآتي:

### 1. مجال الكياسة

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب ودرجة دور وسائل التواصل الاجتماعي في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى المعلمين في المدارس الأساسية الخاصة لفقرات هذا المجال، والجدول (7) يوضح ذلك.

#### جدول (7)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب ودرجة دور وسائل التواصل الاجتماعي في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى المعلمين في المدارس الأساسية الخاصة لمجال الكياسة مرتبة تنازلياً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدور
12	تجنب المعلمين جرح مشاعر زملائهم في العمل.	4.41	0.76	1	مرتفعة
11	تدعم على تزويد المعلمين لزملائهم بالمعلومات المناسبة التي تساعدهم على أداء أعمالهم.	4.33	0.94	2	مرتفعة
17	تساعد على احترام ملاحظات الآخرين دون إثارة المشكلات.	4.23	1.03	3	مرتفعة
13	تزيد اهتمام المعلمين بحقوق زملائهم الوظيفية.	4.22	1.04	4	مرتفعة
16	تساعد المعلمين على التعامل الإيجابي مع الخلافات بين المعلمين والعاملين في المدرسة.	4.17	1.05	5	مرتفعة
18	تحفز مشاعر الحرص على الالتزام بالتقيد بالنظام الداخلي للمؤسسة	4.16	1.05	6	مرتفعة
19	تنشط روح المبادرة المعززة للتطوع للمسؤوليات الإضافية	4.08	1.07	7	مرتفعة
14	تعزز احترام المعلمين خصوصية زملائهم الآخرين.	4.03	1.10	8	مرتفعة
15	تفعل مناقشات التشاور مع الزملاء الآخرين عند اتخاذ إجراء أو قرار قد يؤثر فيهم.	3.74	1.23	9	مرتفعة

متوسطة	10	1.05	3.48	تشجع للسعي على (إظهار السلوك التكيفي والتحمل وضبط النفس) لدى المعلمين.	20
مرتفعة		0.56	4.09	الدرجة الكلية	

يلاحظ في الجدول (6) أن درجة دور وسائل التواصل الاجتماعي في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى المعلمين في المدارس الأساسية الخاصة لمجال الكياسة كانت مرتفعة، إذ بلغ المتوسط الحسابي (4.09) وانحراف معياري (0.56)، وجاءت فقرات هذا المجال جميعها بالدرجة المرتفعة باستثناء بدرجة متوسطة، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.48 - 4.41)، وجاء في الرتبة الأولى فقرة رقم (12) والتي تنص على "تجنب المعلمين جرح مشاعر زملائهم في العمل"، بمتوسط حسابي (4.41) وانحراف معياري (0.76) وبدرجة مرتفعة، وفي الرتبة الثانية جاءت الفقرات رقم (11)، بمتوسط حسابي (4.33) وانحراف معياري (0.94) والتي تنص على "تدعم على تزويد المعلمين لزملائهم بالمعلومات المناسبة التي تساعد على أداء أعمالهم" وبدرجة مرتفعة، والرتبة التاسعة وقبل الأخيرة للفقرة رقم (15) والتي تنص على "تفعل مناخات التشاور مع الزملاء الآخرين عند اتخاذ إجراء أو قرار قد يؤثر فيهم"، بمتوسط حسابي (3.74) وانحراف معياري (1.23) وبدرجة مرتفعة، والرتبة العاشرة والأخيرة للفقرة رقم (20) والتي تنص على "تشجع للسعي على (إظهار السلوك التكيفي والتحمل وضبط النفس) لدى المعلمين" بمتوسط حسابي (3.48) وانحراف معياري (1.05) وبدرجة متوسطة.

## 2. مجال الإيثار

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب ودرجة دور وسائل التواصل الاجتماعي في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى المعلمين في المدارس الأساسية الخاصة من وجهة نظر المديرين لفقرات هذا المجال، والجدول (8) يوضح ذلك.

### جدول (8)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب ودرجة دور وسائل التواصل الاجتماعي في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى المعلمين في المدارس الأساسية الخاصة لمجال الإيثار مرتبة تنازلياً.

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدور
4	تساعد على أستقطاع زمن إضافي من المعلمين خارج الزمن الرسمي لتلبية احتياجات المعلمين الآخرين.	4.63	0.82	1	مرتفعة
1	تشجع المعلمين على مساعدة زملائهم الذين لديهم حجم عمل كبير.	4.29	0.91	2	مرتفعة
9	تساعد على مساعدة المعلمين لأعلام من حولهم بما ينوون عمله حتى لا يكونوا سبب الاحراج في العمل.	4.20	1.22	3	مرتفعة
3	تعزز الرغبة في العمل لدى المعلمين لتسهيل مهمة زملائهم الجدد حتى إذا لم يطلب منهم ذلك.	4.03	1.05	4	مرتفعة
2	تسهل على المعلمين أداء عمل زملائهم عند الحاجة (كالغياب والاستئذان).	4.01	1.00	5	مرتفعة
8	تعمل على الأهتمام بإظهار نتائج عمل الفريق أكثر من اهتمام المعلم بإظهار مساهمته فيها.	3.81	1.16	6	مرتفعة
7	تحفز تطوع المعلمين لتقديم نشاطات إضافية للطلبة في غير أوقات العمل الرسمي.	3.77	1.15	7	مرتفعة
10	تعمل في سعي المعلمين لتفادي المشكلات قبل وقوعها.	3.60	0.91	8	متوسطة
6	تشجع المعلمين على التنازل عن تدريس مادة أو حصة أو الإشراف على نشاط إذا رغب في ذلك زميل آخر.	3.57	1.20	9	متوسطة
5	تسهل في تخصيص معظم وقت الفراغ أثناء الدوام الرسمي للمعلمين لمساعدة الآخرين الذين لديهم مشكلات متعلقة بالعمل.	3.46	1.12	10	متوسطة
	الدرجة الكلية	3.94	0.38		مرتفعة



يلاحظ في الجدول (8) أن درجة دور وسائل التواصل الاجتماعي في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى المعلمين في المدارس الأساسية الخاصة لمجال الإيثار كانت مرتفعة، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.94) والانحراف المعياري (1.12)، وجاءت فقرات هذا المجال جميعها بين الدرجة المتوسطة والمرتفعة، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.46 - 4.63)، وجاء في الرتبة الأولى فقرة رقم (4) والتي تنص على " تساعد على أستقطاع زمن إضافي من المعلمين خارج الزمن الرسمي لتلبية احتياجات المعلمين الآخرين"، بمتوسط حسابي (4.63) وانحراف معياري (0.82) وبدرجة مرتفعة، وفي الرتبة الثانية جاءت الفقرة رقم (1) والتي تنص على " تشجع المعلمين على مساعدة زملائهم الذين لديهم حجم عمل كبير" بمتوسط حسابي (4.29) وانحراف معياري (0.91) وبدرجة مرتفعة، وفي الرتبة التاسعة وقبل الأخيرة جاءت الفقرة رقم (6) والتي تنص على " تشجع المعلمين على التنازل عن تدريس مادة أو حصة أو الإشراف على نشاط إذا رغب في ذلك زميل آخر" بمتوسط حسابي (3.57) وانحراف معياري (1.20) وبدرجة متوسطة، والرتبة العاشرة والأخيرة بمتوسط حسابي (3.46) وانحراف معياري (1.21) وبدرجة متوسطة للفقرة رقم (5) والتي تنص " تسهم في تخصيص معظم وقت الفراغ أثناء الدوام الرسمي للمعلمين لمساعدة الآخرين الذين لديهم مشكلات متعلقة بالعمل".

### 3. مجال السلوك التنظيمي

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب ودرجه دور وسائل التواصل الاجتماعي في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى المعلمين في المدارس الأساسية الخاصة لفقرات هذا المجال، والجدول (9) يوضح ذلك.

## جدول (9)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب ودرجة دور وسائل التواصل الاجتماعي في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى المعلمين في المدارس الأساسية الخاصة لمجال السلوك التنظيمي مرتبة تنازلياً.

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدور
24	تحفز المعلمين على بذل الجهد لتحسين مهاراتهم، حتى لو على نفقتهم الخاصة.	4.32	0.98	1	مرتفعة
27	تتمى الألتزام لدى المعلمين بالعادات والمعايير الاجتماعية (كالمظهر العام، احترام الكبير، العطف على الصغير، عدم التدخين في المدرسة)	4.18	0.78	2	مرتفعة
28	تحسن من التفاعل بإيجابية مع كل التغييرات التي تحدث في المؤسسة.	4.06	0.87	3	مرتفعة
23	تعمل لحفز المعلمين على تقديم العديد من الاقتراحات لتطوير طرق العمل بالمدرسة.	4.05	0.88	4	مرتفعة
25	تعزز دور المعلمين في الدفاع عن سمعة مدارسهم عندما ينتقدها الآخرون.	4.00	1.01	5	مرتفعة
29	تقوي دور متابعة المعلمين بانتظام واتباع التعليمات الداخلية للمؤسسة.	3.96	1.00	6	مرتفعة
26	تساعد المعلمين على بذل جهد إضافي لتحسين صورة المدرسة أمام الآخرين.	3.71	1.02	7	مرتفعة
22	تدفع على حضور (اللقاءات والندوات والاجتماعات) التي تعقدها المدرسة أو الإدارة التعليمية.	3.67	0.99	8	متوسطة
30	تساعد المعلمين على تقديم الاعتذار إذا ما أخطأ في حق أحد ما.	3.58	1.03	9	متوسطة
21	تدعم حرص المعلمين على متابعة كل أنشطة المدرسة باهتمام.	3.52	1.05	10	متوسطة
	الدرجة الكلية	3.91	0.57		مرتفعة

يلاحظ في الجدول (9) أن درجة دور وسائل التواصل الاجتماعي في تعزيز سلوك المواطنة

التنظيمية لدى المعلمين في المدارس الأساسية الخاصة لمجال السلوك التنظيمي كانت مرتفعة، إذ

بلغ المتوسط الحسابي (3.91) وانحراف معياري (0.57)، وجاءت فقرات هذا المجال جميعها بين

الدرجة المتوسطة والمرتفعة، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.52 - 4.32)، وجاء في

الرتبة الأولى الفقرة رقم (24) والتي تنص على " تحفز المعلمين على بذل الجهد لتحسين مهاراتهم، حتى لو على نفقتهم الخاصة"، بمتوسط حسابي (4.32) وانحراف معياري (0.98) بدرجة مرتفعة، وفي الرتبة الثانية جاءت الفقرة رقم (27) وبمتوسط حسابي (4.18) وانحراف المعيارى (0.78)، والتي تنص على " تنمي الألتزام لدى المعلمين بالعادات والمعايير الاجتماعية ( كالمظهر العام، احترام الكبير، العطف على الصغير، عدم التدخين في المدرسة)"، وفي الرتبة التاسعة وقبل الأخيرة جاءت الفقرة رقم (30) والتي تنص على " تساعد المعلمين على تقديم الإعتذار إذا ما أخطأ في حق أحد ما" بمتوسط حسابي (3.58) وانحراف معياري (1.03) وبدرجة متوسطة، والرتبة الاخيرة بمتوسط حسابي (3.52) وانحراف معياري (1.05) وبدرجة مرتفعة للفقرة رقم (21) والتي تنص " تدعم حرص المعلمين على متابعة كل أنشطة المدرسة باهتمام".

السؤال الثاني: هل يوجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة (0.05 =  $\alpha$ ) بين متوسطات استجابة أفراد الدراسة على دور وسائل التواصل الاجتماعي في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى المعلمين في المدارس الخاصة في العاصمة عمان من وجهة نظر المديرين فيها تعزى إلى متغيرات (والمؤهل العلمي، وسنوات الخدمة)؟

تمت الإجابة عن هذا السؤال على النحو الآتي:

### 1. المؤهل العلمي

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدور وسائل التواصل الاجتماعي في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى المعلمين في المدارس الاساسية الخاصة من وجهة نظر المديرين وتم تطبيق اختبار (t-test) تبعًا لمتغير المؤهل العلمي، كما يظهر ذلك بالجدول (10).

## جدول 3

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدور وسائل التواصل الاجتماعي في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية، واختبار (t-test) تبعاً لمتغير المؤهل العلمي

المجال	المؤهل العلمي	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t	مستوى الدلالة
الإيثار	بكالوريوس فما دون	126	4.19	0.35	-0.72	0.47
	دراسات عليا	128	4.24	0.40		
القياسة	بكالوريوس فما دون	126	4.26	0.57	1.14	0.25
	دراسات عليا	128	4.16	0.56		
السلوك التنظيمي	بكالوريوس فما دون	126	4.02	0.56	0.64	0.53
	دراسات عليا	128	3.96	0.58		
العدالة التنظيمية الكلية	بكالوريوس فما دون	126	4.16	0.42	0.61	0.54
	دراسات عليا	128	4.12	0.39		

تشير النتائج التي تظهر في الجدول (10) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0.05$ ) بين متوسطات الاستجابة الدرجة الكلية لدور وسائل التواصل الاجتماعي في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى المعلمين في المدارس الأساسية الخاصة من وجهة نظر المديرين تعزى لمتغير المؤهل العلمي، استناداً إلى قيمة (t) المحسوبة إذ بلغت (0.61) ومستوى دلالة (0.54)، وكذلك عدم وجود دلالة إحصائية في جميع المجالات.

## 2. سنوات الخدمة

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدور وسائل التواصل الاجتماعي في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى المعلمين في المدارس الأساسية الخاصة من وجهة نظر المديرين تبعاً لمتغير عدد سنوات الخدمة، كما يظهر ذلك بالجدول (11).

## جدول (11)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدور وسائل التواصل الاجتماعي في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية، تبعًا لمتغير سنوات الخدمة

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	عدد سنوات الخدمة	المجال
0.47	4.22	38	أقل من 5 سنوات	الإيثار
0.31	4.23	91	من 5 سنوات وأقل من 10 سنوات	
0.40	4.23	125	10 سنوات وأكثر	
0.50	4.19	38	5 سنوات وأقل	الكمياسة
0.63	4.17	91	من 5 سنوات وأقل من 10 سنوات	
0.53	4.18	125	10 سنوات فأكثر	
0.49	3.92	38	5 سنوات وأقل	السلوك التنظيمي
0.56	4.04	91	من 5 سنوات وأقل من 10 سنوات	
0.60	3.93	125	10 سنوات وأكثر	
<b>0.41</b>	<b>4.11</b>	<b>38</b>	<b>أقل من 5 سنوات</b>	الدرجة الكلية
<b>0.37</b>	<b>4.15</b>	<b>91</b>	<b>من 5 سنوات وأقل من 10 سنوات</b>	
<b>0.41</b>	<b>4.12</b>	<b>125</b>	<b>10 سنوات فأكثر</b>	

يظهر من الجدول (11) وجود فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية لدور وسائل التواصل الاجتماعي في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى المعلمين في المدارس الأساسية الخاصة من وجهة نظر المديرين، تبعًا لمتغير عدد سنوات الخدمة، إذ حصل ذو خبرة أقل (5) سنوات وأقل من (10) سنوات على أعلى متوسط حسابي بلغ (4.15) وبالرتبة الثانية ذو خبرة (10) سنوات وأكثر، وبمتوسط حسابي (4.12) وأخيرًا جاء المتوسط الحسابي لذو خبرة أقل من (5) سنوات وأقل بالرتبة الأخيرة إذ بلغ (4.11)، ولتحديد فيما إذا كانت الفروق ذات دلالة إحصائية عند درجة الدلالة ( $\alpha=0.05$ )، تم تطبيق تحليل التباين الأحادي (one way ANOVA)، وجاءت النتائج على النحو الآتي والذي يوضحه الجدول (12).

جدول (12) تحليل التباين الأحادي لإيجاد دلالة الفروق لدور وسائل التواصل الاجتماعي في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية، تبعاً لمتغير سنوات الخدمة

المجال	مصدر التباين	مجموعات المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
الإيثار	بين المجموعات	0.005	2	0.003	0.03	0.99
	داخل المجموعات	29.57	251	0.12		
	المجموع	29.58	253			
الكمياسة	بين المجموعات	0.02	2	0.01	0.04	0.98
	داخل المجموعات	63.52	251	0.25		
	المجموع	63.54	253			
السلوك التنظيمي	بين المجموعات	0.60	2	0.30	1.11	0.41
	داخل المجموعات	66.70	251	0.27		
	المجموع	67.30	253			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	0.06	2	0.03	0.23	0.83
	داخل المجموعات	32.15	251	0.13		
	المجموع	32.21	253			

تبين النتائج في الجدول (12) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة

( $\alpha=0.05$ ) لدور وسائل التواصل الاجتماعي في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى معلمين

المدارس الأساسية الخاصة من وجهة نظر المديرين تبعاً لمتغير سنوات الخدمة، استناداً إلى قيمة

(F) المحسوبة إذ بلغت (0.23) وبدرجة دلالة (0.83) للدرجة الكلية، وكذلك عدم وجود فروق في

جميع المجالات.

## الفصل الخامس

### مناقشة النتائج والتوصيات

## الفصل الخامس

### مناقشة النتائج والتوصيات

تضمن هذا الفصل عرضاً لمناقشة نتائج الدراسة في ضوء أسئلتها، كما تضمن التوصيات

التي تم التوصل إليها في ضوء هذه النتائج وموضحه كالاتي:

مناقشة نتائج السؤال الأول والذي ينص على "ما دور وسائل التواصل الاجتماعي في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى المعلمين في المدارس الأساسية الخاصة في العاصمة عمان من وجهة نظر المديرين فيها؟"

أظهرت النتائج في الجدول (6) أن درجة دور وسائل التواصل الاجتماعي في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى المعلمين كانت مرتفعة، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.98) والانحراف المعياري (0.40)، وجاءت مجالات الأداة جميعها في الدرجة المرتفعة، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.91 - 4.09)، وقد يعزى ذلك هذه النتيجة إلى أن ما يميّز به العصر الحديث من تقدم هائل في تكنولوجيا الاتصال، وصفحات التواصل الاجتماعي المتعددة الأنواع والأشكال، والتي ظهرت كمنجز حضاريّ أفرزته العقول العملاقة المبدعة، عبر التكنولوجيا المتطورة الفذّة، ووسائل الاتصال هذه لها آثار إيجابية عظيمة، وربما دورها في تعزيز سلوك المواطنة لدى الآخرين يتمثل في ايجابياتها التي تحقّقها في خلق عالم منفتح ومتاح للجميع، بالإضافة إلى ما تشير إليه المواطنة التنظيمية من المبادئ والمواقف والمفاهيم السياسية والاجتماعية والتربوية التي لها أبعادها الفردية والجماعية فضلا عن جوانبها المعرفية والوجدانية والأخلاقية. وتتنوع أهداف وأدوار شبكات التواصل الاجتماعي لدى أفراد المجتمع فهي ليست منحصرة في نطاق معين ولكن لها دور كبير في عملية التأثير، وهذا ما تشير إليه استجابة أفراد العينة في دور وسائل التواصل الاجتماعي في المواطنة التنظيمية التي كانت مرتفعة.



وتعتبر هذه النتيجة طبيعية حيث تحرص المدارس الخاصة كونها مدارس تتمتع برقابة عالية على تطبيق كافة متطلبات التطور ومواكبة للتكنولوجيا في توفر وسائل التواصل الاجتماعي وتوظيفها بين العاملين، كونها أيضاً تقع تحت طائلة المسؤولية الإجتماعية والرقابة من قبل جميع ملتقي الخدمة فينغي ان تتميز بثقافة تنظيمية مناسبة ويمكن أن تمثلها وجود مواطنة تنظيمية عالية فجاءت النتائج مرتفعة وهي درجة مرضية لتوفير وسائل التواصل الاجتماعي بكثرة والذي يعكس طابع الانفتاح والتعاون لدى المعلمين في المدارس الاساسية الخاصة من جهة ، وإدارتهم من جهة اخرى كذلك تعكس هذه النتيجة ايجابيه التفاعل مع كل المتغيرات التي تحدث في المدرسه مماينمي الوعي والالتزام لدى الأفراد من خلال الحفاظ على سمعه المدرسه وأتباع الأنظمه والتعليمات مماينعكس على سلوكهم بشكل عام اتجاه القضايا التربويه والوطنيه.

وجاء في الرتبة الأولى مجال الكياسة، بمتوسط حسابي (4.09) وانحراف معياري (0.56) وبدرجة مرتفعة، ويعزى ذلك أن الكياسة والتي تتمثل في إظهار التقدير للآخرين والتعبير عن الامتتان بالإضافة إلى تمكن النفوس من استنباط ما هو أنفع جاء بالدرجة المرتفعة ربما لما تتميزه به المؤسسات التربوية من بناء الأفراد وتمكينهم من الحصول على ما هو أنفع وأصلح وافضل لهم لبناء مستقبل افضل من خلال تنمية المجتمعية والتي تقع على عاتق المؤسسات التربوية، فرما حصولها على الدرجة الأولى لما له من علاقة مباشرة بالدور التي تقوم به المؤسسات التربوية وتوظيف وسائل التواصل الاجتماعي في العمليات التربوية والتعليمية مما أثر على استجابة أفراد العينة. وترى الباحثة أيضاً أن الكياسة والتي تُعنى بفن صنع الهدف دون صنع أعداء جاءت بالرتبة الأولى لأنها تتمثل في الدور الرئيس الذي تقوم به المؤسسات التربوية في تحقيق أهدافها مع تحقيق الرضا للمجتمعات الذي يمثل الطالب وأهاليهم جزء لا يتجزء منها.

وجاء في الرتبة الثانية مجال الإيثار بمتوسط حسابي (3.94) وانحراف معياري (0.38)

وبدرجة مرتفعة، وترى الباحثة ان مفهوم الإيثار يشير وترى الباحثة ان مفهوم الإيثار يشير إلى أي تصرف أو فعل أخلاقي يقوم الشخص بفعله، ويهدف بذلك أن تعم الفائدة والخير على غيره من الأشخاص وليس عليه فقط دون انتظار أيّ مقابل لهذا الفعل، فالشخص هنا يفضل المصلحة العامة على المصلحة الشخصية، فتجد المعلم يوظف كافة الوسائل الممكنة لوصول المعلومة للطلاب وتحقيق هدفه التنموية والتربوي والتعليمي وتقديم المصالح العامة على مصلحته الشخصية مما أثر على الاستجابة فكانت مرتفعة.

وجاء في الرتبة الأخيرة مجال السلوك التنظيمي بمتوسط حسابي (3.91) وانحراف معياري

(0.57) وبدرجة مرتفعة أيضا مما يدل على قناعة أفراد العينة بأن لوسائل التواصل الاجتماعي دور فعال وإيجابي في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية فتري الباحثة ذلك يعود ربما إلى توفر تعليمات واجراءات تحدد السلوك التنظيمي الذي يصب في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية، وجاءت بالرتبة الأخيرة ربما لأنها تأتي من خلال الالتزام بالتعليمات والاجراءات في ظل وجود ضغوطات والحاجة إلى بعض المرونة في اجراءات العمل لتحقيق الاهداف المرجوه مما أثر على الاستجابة.

كما وقد يعزى تلك النتيجة ربما إلى أن المستجيبين من أفراد العينة يميلون إلى الدرجة

المرتفعة في الإجابة لتجنبهم التقييم المنخفض الذي ربما يعتقدون بأنه قد يؤثر سلبيًا على علاقتهم مع الادارات العليا، مما قد يؤثر أيضًا على انجازاتهم.

كما وبشكل عام يمكن تفسير هذه النتيجة التي جاءت بدرجة مرتفعة على أنها نتيجة إيجابية

إذ يشعر المديرين بأن دور وسائل التواصل الاجتماعي يعزز من سلوك المواطنة التنظيمية، كما

يمكن أن تفسر هذه النتيجة لتتبي مديري المدارس الاساسية الخاصة لوسائل التواصل الاجتماعي لتعزيز سلوك المواطنة التنظيمية.

وعند الرجوع إلى مجالات الإستبانة التفصيلية وفقراتها نجد أن النتائج تشير إلى أن درجة دور وسائل التواصل الاجتماعي في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى المعلمين في المدارس الاساسية الخاصة لمجال الكياسة كانت مرتفعة، إذ بلغ المتوسط الحسابي (4.09) وانحراف معياري (0.56)، وجاءت الفقرات هذا المجال جميعها بين الدرجة المتوسطة والمرتفعة، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.48 - 4.41)، وجاء في الرتبة الأولى فقرة رقم (12) والتي تنص على "تجنب المعلمين جرح مشاعر زملائهم في العمل"، بمتوسط حسابي (4.41) وانحراف معياري (0.76) وبدرجة مرتفعة، وترى الباحثة ذلك يعود ربما إلى تميز البيئة المدرسية بتوفر علاقات انسانية قوية تربط المعلمين ببعض مما يرفع من احساسهم الانساني اتجاه بعض، فترى المعلم يختار الفاظه في تعامله مع زميلة والتي ربما تربطه به علاقة شخصية وربما وصلت إلى صداقة حقيقة مما اثر على الاستجابة فجاءت بدرجة مرتفعة وبالرتبة الاولى، وفي الرتبة الثانية جاءت الفقرات رقم (11)، بمتوسط حسابي (4.33) وانحراف معياري (0.94) والتي تنص على "تدعم على تزويد المعلمين لزملائهم بالمعلومات المناسبة التي تساعدهم على أداء أعمالهم" وبدرجة مرتفعة، وترى الباحثة هذا كنتيجة طبيعية لما يتمتع به العلاقات القوية بين المعلمين فتجد المعلمين عادة يقدمون لبعضهم البعض الدعم والمساندة لتقديم أفضل الأداء لتعليم الطلبة. وفي الرتبة التاسعة وقبل الأخيرة للفقرة رقم (15) والتي تنص على "تفعل مناخات التشاور مع الزملاء الآخرين عند اتخاذ إجراء أو قرار قد يؤثر فيهم"، بمتوسط حسابي (3.74) وانحراف معياري (1.23) وبدرجة مرتفعة وتجد الباحثة أن البيئة التعليمية من أكثر المناخات التي تحرص على وجود

مشاركة فعالة للمعلمين لاتخاذ القرارات الخاصة بهم وترى الباحثة أن أفراد العينة أكدوا ذلك من خلال استجاباتهم والتي جاءت بدرجة عالية، وفي الرتبة العاشرة والأخيرة للفقرة رقم (20) والتي تنص على " تشجع للسعى على (إظهار السلوك التكيفي والتحمل وضبط النفس) لدى المعلمين" بمتوسط حسابي (3.48) وانحراف معياري (1.05) وبدرجة متوسطة، وربما يعود ذلك إلى ان ردة فعل المعلم تظهر من خلال سلوكياته اثناء انجاز المهام المطلوبة منه، فربما لا يقوم بإظهارها على العلن من خلال وسائل التواصل الاجتماعي إلا انها جاءت بدرجة متوسطة ومرضية لسير بعض المعلمين على اظهار مثل هذه السلوكيات من خلال وسائل التواصل الاجتماعي.

وجاءت نتائج مجال الإيثار مرتفعة، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.94) والانحراف المعياري (1.12)، جاءت فقرات هذا المجال جميعها بين الدرجة المتوسطة والمرتفعة، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.46 - 4.63)، وجاء في الرتبة الأولى فقرة رقم (4) والتي تنص على "تساعد على أستقطاع زمن إضافي من المعلمين خارج الزمن الرسمي لتلبية احتياجات المعلمين الآخرين"، بمتوسط حسابي (4.63) وانحراف معياري (0.82) وبدرجة مرتفعة، وربما يمكن تفسير هذه النتيجة إلى وجود علاقات انسانية وصدقات بين المعلمين فتجدهم يخصصون لبعضهم اوقات خارج العمل الرسمي لممارسة بعض احتياجاتهم ورغباتهم فجاءت بالرتبة الاولى وبدرجة مرتفعة. وفي الرتبة الثانية جاءت الفقرة رقم (1) والتي تنص على " تشجع المعلمين على مساعدة زملائهم الذين لديهم حجم عمل كبير" بمتوسط حسابي (4.29) وانحراف معياري (0.91) وبدرجة مرتفعة، فتجد مدير المدرسة يحرص على توزيع عادل للحصص الدراسية ويحرص دائما على تقديم المساعدة للزملاء في حالات الطارئة وخاصة لما لديه حجم عمل كبير وهذا ما اشارو إليه أفراد العينة لحصولها على الدرجة المرتفعة، وفي الرتبة التاسعة وقبل الأخيرة جاءت الفقرة رقم

(6) والتي تنص على " تشجع المعلمين على التنازل عن تدريس مادة أو حصة أو الإشراف على نشاط إذا رغب في ذلك زميل آخر " بمتوسط حسابي (3.57) وانحراف معياري (1.20) وبدرجة متوسطة وقد يعزى ذلك ربما لتأييد أفراد العينة للممارسات التي تطبق في مدارسهم من بيئة تعليمية يسودها التعاون والمشاركة بين الزملاء مما أثر على استجاباتهم وحصولها على درجة مرضية، وفي الرتبة العاشرة والأخيرة بمتوسط حسابي (3.46) وانحراف معياري (1.21) وبدرجة متوسطة للفقرة رقم (5) والتي تنص "تسهم في تخصيص معظم وقت الفراغ أثناء الدوام الرسمي للمعلمين لمساعدة الآخرين الذين لديهم مشكلات متعلقة بالعمل"، وربما يعود ذلك إلى استخدام وسائل التواصل الاجتماعي لعرض التحديات والمشكلات المتعلقة بالعمل وتقديم المشورة والمساعدة في حلها، وجاءت بالرتبة الاخيرة والدرجة المتوسطة ربما بسبب عدم تطبيقها بشكل شمولي من قبل كافة المعلمين لاسباب اجتماعية ربما.

وعند النظر إلى نتيجة مجال السلوك التنظيمي تظهر النتائج أن درجة دور وسائل التواصل الاجتماعي في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى المعلمين في المدارس الاساسية الخاصة لهذا المجال كانت مرتفعة، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.91) وانحراف معياري (0.57)، وجاءت فقرات هذا المجال جميعها بين الدرجة المتوسطة والمرتفعة، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.52 - 4.32)، وجاء في الرتبة الأولى الفقرة رقم (24) والتي تنص على "تحفز المعلمين على بذل الجهد لتحسين مهاراتهم، حتى لو على نفقتهم الخاصة"، بمتوسط حسابي (4.32) وانحراف معياري (0.98) بدرجة مرتفعة، وترى الباحثة ذلك يعود إلى حرص المعلمين على تطوير ذاتهم للحصول على ترقيات في مجال عملهم، فتجد المعلم يعمل على توظيف وسائل التواصل الاجتماعي لتحسين مهاراته وهذا ما أثر على استجابة أفراد العينة، وفي الرتبة الثانية جاءت الفقرة

رقم (27) وبمتوسط حسابي (4.18) وانحراف المعياري (0.78)، والتي تنص على " تنمي الالتزام لدى المعلمين بالعادات والمعايير الاجتماعية ( كالمظهر العام، احترام الكبير، العطف على الصغير، عدم التدخين في المدرسة)"، وقد يعزى ذلك إلى أن البيئة التعليمية بيئة تربية بالدرجة الأولى فترى المعلم يلتزم بكافة العادات والمعايير الاجتماعية لانه يمثل قدوة لدى طلبته فالسلوكيات التي يقوم بها المعلم يحملها الطلبة لمستقبلهم فحرص المعلم على ان يكون القدوة الحسنة أحد اهم اهدافه الشخصية والتربوية فتجد النتيجة طبيعية لحصولها على الدرجة المرتفعة، وفي الرتبة التاسعة وقبل الأخيرة جاءت الفقرة رقم (30) والتي تنص على " تساعد المعلمين على تقديم الإعتذار إذا ما أخطأ في حق أحد ما" بمتوسط حسابي (3.58) وانحراف معياري (1.03) وبدرجة متوسطة، وترى الباحث ان سلوك الاعتذار سلوك تربوي بحث حيث ان الانسان بطبعه خطأ وربما يقصد او بدون قصد يخطأ في التصرف فتقديم الاعتذار يظهره الأنسان في قمة الاحترام فتجد المدير والمعلم يحرصون على تبني علاقة ايجابية فيما بينهم وبين الزملاء ويشجعون بعضهم على تقديم الاعتذار وتعميم الاحترام فيما بينهم وهذا ما أثر على استجابة أفراد العينة وحصولها على درجة مرضية ومتوسطة، وجاءت الرتبة الاخيرة بمتوسط حسابي (3.52) وانحراف معياري (1.05) وبدرجة مرتفعة للفقرة رقم (21) والتي تنص " تدعم حرص المعلمين على متابعة كل أنشطة المدرسة باهتمام"، وتعزو الباحثة ذلك لتمكن وسائل التواصل الاجتماعي من الوصول إلى الجميع باي مكان وفي وقت قياسي مما يساعد على المتابعة المستمره، وتجد ان المعلم يمكنه متابعة كافة الانشطة المدرسية اثناء تواجده بالمنزل ويمكنه ان يعلق او يضيف رسائل ايجابية تظهر للجميع وهذا ما يؤكد إنها جاءت بدرجة متوسطة ومرضيه، وربما حصولها على الرتبة الاخيرة لانها تتطلب وقت اضافي للشخص حتى يستطيع تصفح كافة الأنشطة والإطلاع المباشر عليها في اي وقت.

أنتقلت نتائج هذه الدراسة مع دراسة ابو شعبان وصبيح (2015) ودراسة خديجة (2014) ومايك موران (2011). التي كانت نتائجها أن هنالك اقبال على استخدام وسائل التواصل الاجتماعي واختلفت مع دراسة مراد (2014) وتتميز tinmaz (2013) ودراسة Ishaq (2009) التي توصلت إلى ان هنالك مشكلات تحد من استخدام وسائل التواصل الاجتماعي لعدم توفر الوقت والبرمجيات الكافية وانتقلت ايضا الدراسة في مدى توفر سلوك المواطنة التنظيمية لدى المعلمين مع دراسته محمد والرقاد (2012) ودراسه نجاح (2016) واختلفت قليلا مع دراسته الشريف (2011) والصرايره (2012).

مناقشة نتائج السؤال الثاني والذي ينص على " هل يوجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة (0.05 =  $\alpha$ ) بين متوسطات استجابة أفراد الدراسة على دور وسائل التواصل الاجتماعي في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى المعلمين في المدارس الخاصة في العاصمة عمان من وجهة نظر المديرين فيها تعزى إلى متغيرات (والمؤهل العلمي، وسنوات الخدمة)

أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند درجة الدلالة ( $\alpha=0.05$ ) بين متوسطات الاستجابة الدرجة الكلية لدور وسائل التواصل الاجتماعي في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى المعلمين في المدارس الاساسية الخاصة من وجهة نظر المديرين تعزى لمتغير المؤهل العلمي، وكذلك عدم وجود دلالة إحصائية في جميع المجالات، وربما يعود ذلك إلى عدم التفريق بين المؤهل العلمي لدى العاملين باستخدامهم لوسائل التواصل الاجتماعي.

وكذلك تظهر النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند درجة الدلالة ( $\alpha=0.05$ ) لدور وسائل التواصل الاجتماعي في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى معلمين المدارس الأساسية الخاصة من وجهة نظر المديرين تبعاً لمتغير سنوات الخدمة، وكذلك عدم وجود فروق في جميع المجالات، مما يدل على ان الاختلافات بسنوات الخدمة ليس له علاقة باستخدام وسائل التواصل الاجتماعي فتجد كافة الأفراد يواكبون عصر التطوير التكنولوجي الذي أصبح أساسي وضروري.

## التوصيات

- أظهرت نتائج الدراسة التي توصلت إليها الدراسة إلى أن هناك درجة عالية لدور وسائل التواصل الاجتماعي في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية وعليه توصي الباحثة بالآتي:
- الاستمرار في العمل على تعميق وزيادة الوعي بأهمية وسائل التواصل الاجتماعي ودوره في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية.
  - الإهتمام بتوفير وسائل التكنولوجي الذي يوفر استخدام أمثل لوسائل التواصل الاجتماعي وتوظيفه بشكل ايجابي في البيئة المدرسية.
  - زيادة الاهتمام بتأهيل المديرين والمديرات من خلال برامج التطوير التربوي، وتدريبهم على أساليب توظيف وسائل التواصل الاجتماعي في تنمية وتعزيز اخلاقيات سلوك المواطنة التنظيمية بالإضافة إلى توظيفه بشكل ايجابي في العملية التعليمية.
  - تشجيع مديري ومديرات المدارس على تجريب أساليب العمل الجديدة، وإبراز الأفكار الخلاقة، واستغلالها في العمل، واتخاذ القرارات المهمة، وتحمل المخاطر المحسوبة المترتبة على مثل هذه الأساليب من خلال تعزيز توظيفها في البيئة المدرسية.



## مقترحات الدراسة

- إجراء دراسات مماثلة في المدارس الحكومية.
- إجراء دراسات حول دور وسائل التواصل الاجتماعي مع متغيرات اخرى ذات علاقة بالتعليم والتعلم.

## المصادر والمراجع

### المراجع العربية

- ابراهيم، حسن علي (2002)، التعليم والتنمية وجها لوجه. الكويت مطبعة ذات السلاسل.
- أبو شريعة، لينا عبد القادر(2013). استخدام طلاب المرحلة الاساسية العليا في التواصل الاجتماعي (الفيسبوك) كوسيط مساعد في تعلمهم. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الاردنية عمان، الاردن.
- أبو شعبان، سمر وصبيح ولينا (2015)، الاستخدامات التربوية لشبكات التواصل الاجتماعي بين طلبة الدراسات العليا في الجامعات الفلسطينية وسبل الارتقاء بها، مجلة جامعة الازهر 17(1)، 61-84.
- تريان، ماجد(2016) فاعلية شبكات التواصل الاجتماعي في تدعيم قيم المواطنة، دراسة مسحية على نشطاء التواصل الاجتماعي من طلاب الجامعات، مجلة الاتصال والتنمية، كنان، (16)
- الجهيني، علياء (2013). واقع استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في تعليم مادة الحاسوب الالي للمرحلة الثانوية في المملكة العربية السعودية من وجهة نظر المعلمات والطالبات رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الاردنية، عمان -الاردن.
- حسانين، بدرية (2013)، توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في تعليم العلوم وتعلمها بمراحل التعليم قبل الجامعي، المؤتمر العلمي العربي السابع حول التعليم وثقافة التواصل الاجتماعي، سوهاج 24-25/ابريل، 159-230.
- حواس، اميره محمد (2003)، أثر الالتزام التنظيمي والثقة التنظيمية والثقة التنظيمية على العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية بالتطبيق على البنوك التجارية، رسالة ماجستير غير منشوره، قسم العلوم الاداريه، جامعة الملك عبد العزيز، جده.
- الخليلة، هدى احمد وسعادة، سائدة تيسير (2011)، درجة ممارسة مديري مدارس محافظة الزرقاء ومديرياتها للقيادة الاستراتيجية وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية لمعلمي تلك المدارس ومعلماتها. المجلة الاردنية في العلوم التربوية.

الخميس، عبدالله (2001) علاقته خصائص الوظيفة بسلوكيات المواطنة التنظيمية لدى الموظفين-دراسه ميدانية على الموظفين في الاداره الهندسيه بقوات الدفاع الجوي، رساله ماجستير غير منشوره، جامعه نايف العربيه للعلوم الامنيه، الرياض.

خير، برف (2007) التمكين وأثره على سلوك المواطنة التنظيمية، رسالة ماجستير غير منشوره، معهد العلوم التجاريه والاقتصاديه وعلوم التسيير، الجزائر.

الرقاد، هناء خالد وابودية، عزيزه (2012). الذكاء العاطفي لدى القادة الالكاديمية في الجامعات الاردنية الرسمية وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية لدى اعضاء الهيئة التدريسية، مجلة الجامعة الاسلامية للدراسات التربوية والنفسية، 20(2)، 737-763.

الزهراني، محمد عبدالله (2007)، سلوك المواطنة التنظيمي لدى معلمي مدارس التعليم العام الحكومية للبنين بمدينة جدة، (رسالة ماجستير غير منشورة) مكتبة التربية. جامعة أم القرى، جدة.

السعودي، راتب. سلطان، سوزان (2008) سلوك التطوع التنظيمي لدى اعضاء الهيئات التدريسيه في الجامعات الاردنيه وعلاقته ببعض المتغيرات الديموغرافيه، مجله العلوم التربويه والنفسيه، جامعه البحرين.

الشايح وبطيشة، حصة محمد ومروة (2013)، مقترح لتوظيف استخدام الشبكات الاجتماعية لدى طالبات المرحلة الجامعية بالمملكة العربية السعودية قائم على واقع استخدامهم لها، مجلة كلية التربية، جامعة الازهر (2)

شربتجي، اولغا (2006) العوامل المؤثرة في ممارسه العاملين لسلوكيات المواطنة التنظيمية بالتطبيق على المشافي الامعیه في سوریه. مجله بحوث جامعه حلب، ع 44.

الشرفي، عباس عبد المهدي (2011)، سلوك المواطنة التنظيمية لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية في الاردن في ضوء متغيرات الجنس والخبرة والمؤهل العلمي والوظيفة ونوع الدراسة، المجلة التربوية، 252(100)، 117-146

شقرة، علي (2014) الاعلام الجديد شبكات التواصل الاجتماعي، عمان: دار اسامة للنشر والتوزيع.

الشهري، حنان (2015)، أثر استخدام شبكات التواصل الالكترونية على العلاقات الاجتماعية"الفيسبوك وتويتر نموذجا" (رسالة ماجستير غيرمنشورة)، جامعة الملك عبدالعزيز، الرياض.

الصالح، نبيل (1994). ما هي المواطنة. فلسطين: المؤسسة الفلسطينية لدراسة الديمقراطية.

الصررايرة، حسن يوسف (2012) درجة ممارسة مديري المدارس الثانوية للقيادة التحويلية وعلاقتها بمستوى سلوك المواطنة التنظيمية، مجلة دراسات جامعة الاغواط (019) 54-60

العامري، احمد سالم (2013)، محددات وآثار وسلوك المواطنة التنظيمية في المنظمات، مجلة جامعة الملك عبد العزيز: الاقتصاد والادارة، 10(2)، 67-83

عباس، علي (2009) اساسيات علم الادارة، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.

عبد الجليل ابو المجد (2010)، مفهوم المواطنة في الفكر العربي الاسلامي، افريقيا، الشرق للنشر والتوزيع، المغرب

عبد العزيز ابراهيم، خديجة، (2014) واقع استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في العملية التعليمية بجامعة صعيد مصر، مجلة العلوم التربويه العدد 3 ص 414.

عبدالرزاق، نهال (2015)، شبكات الاجتماعي على الانترنت واثرها على العملية التعليمية في الجامعات العراقية، المجلة العراقية لتكنولوجيا المعلومات، 7(1)، 1-18.

عمرو، نعمان عاطف واو ساكور، تيسير"دور جامعة القدس المفتوحة في تنمية المجتمع المدني في محافظة الخليل من وجهة نظر طلبتها"، مجلة جامعة القدس المفتوحة، العدد 23(1) حزيران، 2011 ص (17).

العمودي، غادة (2009)، البرمجيات الاجتماعية في منظومة التعلم المعتمد على الويب، الشبكات الاجتماعية نموذجا، المؤتمر الدولي الاول للتعلم الالكتروني والتعلم عن بعد، الرياض، المملكة العربية السعودية، 19-21 ربيع الاول 1430، 1-17

العنيزي، يوسف (2014)، واقع استخدام مواقع التواصل الاجتماعي (الانستغرام والتويتر والفييس بوك) لطلبة الرياضيات والحاسوب في ضوء معايير الجودة الشاملة لكلية التربية الاساسية في دولة الكويت، مجلة الثقافة والتنمية (88)، 1-89

عواج، ساميه (2016)، دور مواقع التواصل الاجتماعي في دعم التعليم عن بعد لد الطلبة الجامعيين، ورقه عمل مقدمه إلى المؤتمر الدولي الحادي عشر حول التعليم في عصرالتكنولوجيا الرقمية، طرابلس.

الغزوي، فهمي وآخرون، "المدخل إلى علم الاجتماع"، عمان الاردن، دار الشروق 1992 ص (258)

الغملاس، خالد والقميزي، محمد (2016) مدى توظيف وسائل التواصل الاجتماعي في عمليتي التعلم والتعليم في الجامعات السعودية من وجهة نظر اعضاء هيئة التدريس، المجلة العربية للدراسات التربوية والاجتماعية (8) 45-88.

فنيقي، سهام (2018)، استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في العملية التعليمية ومدى فاعليتها لدى الطلبة مجلة الرسالة للدراسات والبحوث الانسانية، جامعة العربي التبسي -تبسة. عدد(6).

الفهداوي، فهمي خليفه صالح (2005) علاقة المواطنة التنظيمية مع التغيير التحولي: دراسته لتصورات موظفي الدوائر الحكوميه في مدينه الكرك. مجله العلوم الاداريه عمان، م 32.

ماهر، د. أحمد (2014)، السلوك التنظيمي (مدخل بناء المهارات)، دار النشر، الدار الجامعية - الاسكندرية صفحة (22)

مايك موران، جيف سيمان، هيستر تينكين (2011) التعليم والتعلم والمشاركة: كيف يستخدم اعضاء هيئة التدريس وسائل الاعلام الاجتماعي في التعليم العالي اليوم، منشورات مرصد التعليم العالي، الرياض.

محمد، حمدي جابر (2011م). أثر الثقافة التنظيمية على سلوكيات المواطنة التنظيمية، دراسة تطبيقية. مجلة جامعة الملك سعود العلوم الإدارية، الرياض، 21 (1)، 1-29.

مراد، عودة (2014) واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وعوائق استخدامها في التدريس لدى معلمي ومعلمات مدارس لواء الشوبك -الاردن، البلقاء للبحوث والدراسات 17(1)، 107-138.

مصطفى، أحمد سيد (2005)، ادارة السلوك التنظيمي: رؤية معاصرة لسلوك الناس في العمل، المؤلف، القاهرة.

معتوق، خالد بن سلمان (2013). اتجاهات طلاب قسم المعلومات - جامعة ام القرى لمواقع التواصل الاجتماعي دراسة تحليلية، مجلة اعلم (12)، 162-194

المقدادي، خالد غسان يوسف المقدادي(2013) ثوره الشبكات الاجتماعيه، ماهية مواقع التواصل الاجتماعي وابعاده، دار النفائس للنشر والتوزيع، ط1، عمان.

المهدي، ياسر فتحي (2006)، العدالة التنظيمية واداء المعلمين لسلوك المواطنة بالمدارس الثانوية الحكومية العامة في مصر، (اطروحة دكتوراه غير منشورة) جامعة عين شمس القاهرة، جمهورية مصر العربية.

نجاح، مباركي (2016)، سلوك المواطنة التنظيمية لدى اساتذة التعليم المتوسط (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة محمد خيضر، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، الجزائر.

الهزاني، نوره (2013)، فاعلية الشبكات الاجتماعيه الالكترونيه في تطوير عمليه التعلم والتعليم لدى طالبات كليه التربيه في جامعه الملك سعود، المجله الدوليّه للافحاف التربويه، العدد33، جامعه الامارات العربيه المتحده.

هلال، علي الدين (2000) النظم السياسية العربية، قضايا الاستمرار والتغيير بيروت، مركز الوحدة العربية.

يوغشلام، حنان(2016)، دور شبكات التواصل الاجتماعي في تعزيز وترسيخ قيم المواطنة لدى الطالب الجامعي، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل الجزائر.

## المراجع الانجليزية

- Bowler, Wm. M. (2006). "**Organizational goals versus the dominant coalition: A critical view of the value of organizational citizenship behavior**", Journal of Behavioral and Applied Management, 1, (5), 258- 273.
- Brief, A.P Motowidlo, S.J (1986) **Prosocial organizational Behavior** Academy of Management review, No.10
- Burnes. B (2010). **Managing change: A strategic approach to organizational Dynamics** "3<sup>rd</sup> ed.
- Greenberg, (2011). **Behavior in Organizations (10<sup>th</sup> ed)**. Person Education Limited. England Essex.
- Hofsted, G. (1980) **Cultures Consequences: International Differences in work related Values**, Beverly Hills, CA: Sage.
- Ishaaq, H (2009), **Leader-Member Exchange and Organizational Citizenship Behavior: the Mediating Impact of Self-Esteem**. Selangor, Malaysia
- Jahangir, N (2009) **Organizational citizenship behavior (OCB) display levels of teachers of secondary schools according to the perceptions of the school administrators**. Procedia social and behavioral sciences, 1, P 1591-1596
- Jahangir, Nadim Akber Mohammad M. & Haq, Mahmudul (2014), **Organizational Citizenship behavior: Its Nature and antecedents**. Brac University journey, vo.i, no (2)
- Karbiniski, Aren (2010) **Facebook and Technology Revolution**. N, Y Spectrum Publications.
- Kregice, R.V. and Morgan D.W. (1970) "**Determining sample size for research activities** "Educational and psychological measurement, 30 (3)

- Laat, M., Lally, V., Lipponen, L. and Simons, R. (2007) **Investigating patterns of interaction in Networked Learning and Computer Supported Collaborative Learning: A role for Social Network Analysis**, *International Journal of Computer Supported Collaborative Learning*, 2 (1) 87-103.
- Ladebo, O. Lubanga (2004), **Employees Personal Motivates for engaging in citizenship behavior: the Case of worker in Nigeria's agriculture industry**. *Journal of research in Social Psychology* Vol.9 No 16.
- Lee, K. L., & Salleh. (2009). **"Moderating effects of subordinates' competency level on leadership and organization citizenship behavior"**, *International Journal of Business and Management*, 4, (7), 139 -145.
- New Jersey: **prentice Hall**, Chien (2011) **"An Investigation of the relationship of organizational structure, employees personality and organizational citizenship behaviours"**, *Journal of American Academy of business*, 2(11)
- Organ, D.W (1990) **the subtle significance of job satisfaction**. *Clinical*
- Polat, S (2009) **Organizational citizenship behavior (OCB) display levels of teachers of secondary schools according to the perceptions of the school administrators**. *Procedia social and behavioral sciences*, 1, P 1591-1596
- Schnak, M.E&Dumler, M.P., (2003), **levels of measurement and analysis issues in organization citizenship behavior research**, *journal science*, I, PP 1591-1596
- Tinmaz, H (2012), **social networking website analysis: usable and instructional facebook**. *Dissertations publishing*



## الملحقات

### الملحق رقم (1)

#### الاستبانة بصورتها الاولية



التخصص: ادارة وقيادة تربوية  
العام الجامعي: 2019

كلية العلوم التربوية  
قسم الادارة والمناهج  
الفصل الدراسي: الاول

#### استبانة تحكيم

سعادة الأستاذ الدكتور الفاضل:..... وفقه الله

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته ..... ويعد

تقوم الباحثه بإعداد رسالة ماجستير بعنوان: " دور وسائل التواصل الاجتماعي في تعزيز سلوك المواطنة

التنظيمية لدى المعلمين في المدارس الخاصة في العاصمة عمان من وجهة نظر المديرين " تهدف الدراسة إلى معرفة تأثير وسائل التواصل الاجتماعي في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى المعلمين في المدارس الخاصة في العاصمة عمان من وجهة نظر المديرين، كما تهدف إلى معرفة درجة اختلاف وجهات النظر باختلاف متغيرات المؤهل العلمي، وعدد سنوات الخبرة.

ونظراً لما تتمتعون به من مكانة تربوية مهمة وخبرة في هذا المجال، ونرجو التكرم بتحكيم هذه الاستبانة، وإبداء رأيكم حول عباراتها من حيث انتمائها للمحور أو عدم انتمائها، ومدى مناسبة الصياغة اللغوية للعبارات. وكما ارجو بأن الاجابة على فقرات اداة الدراسة سوف تكون وفقاً لتدرج ليكرت الخماسي كما يلي: (أوافق بشدة، أوافق، أوافق إلى حد ما، لا أوافق، لا أوافق بشدة).

الباحثة

لبنى علي عطاالله السلايمه

0792976746

[Lubnaa.khawaldeh@gmail.com](mailto:Lubnaa.khawaldeh@gmail.com)

اسم المشرف

أ.د. أحمد أبو كريم

الرجاء كتابة البيانات الآتية:

	الاسم
	الرتبة الأكاديمية
	جهة العمل
	التخصص

القسم الأول: الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة يرجى وضع إشارة (√) في المكان الذي

يمثل إجابتك:

المؤهل العلمي: بكالوريوس فأقل  دراسات عليا

عدد سنوات الخدمة: أقل من 5 سنوات  5 سنوات-أقل من 10 سنوات  10 سنوات فأكثر

القسم الثاني: أبرز صيغ المنشورات التي تستخدم من قبل شبكات التواصل الاجتماعي في ترسيخ سلوك المواطنة التنظيمية لدى المعلمين:

التعديل المقترح	دقة الصياغة اللغوية وسلامتها		مدى انتماء الفقرة		الفقرات	م
	مناسبة	غير مناسبة	منتمية	غير منتمية		
					1. فقط منشور كتابي اعتيادي	
					2. منشور اعتيادي مرفق بصورة	
					3. منشور متعدد الوسائط	
					4. فيديو	
					5. منشور بالمشاركة من مصدر موثوق	
					6. رابط فقط	
					7. صورة فقط	

أقترح إضافة بعض الفقرات وهي:

.....

.....

.....

القسم الثالث: استبانة دور وسائل التواصل الاجتماعي في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية للمعلمين من وجهة نظر المديرين.

م	الفقرات	مدى انتماء الفقرة		دقة الصياغة اللغوية وسلامتها		التعديل المقترح
		منتمية	غير منتمية	مناسبة	غير مناسبة	
<b>المجال الأول: الأيثار</b>						
1.	تشجع وسائل التواصل الاجتماعي المعلمين على مساعدة زملائهم الذين لديهم حجم عمل كبير.					
2.	تسهل وسائل التواصل الاجتماعي على المعلمين أداء عمل زملائهم عند الحاجة كالغياب والاستئذان.					
3.	تعزز وسائل التواصل الاجتماعي الرغبة في العمل لدى المعلمين لتسهيل مهمة زملائهم الجدد حتى إذا لم يطلب منهم ذلك.					
4.	تساعد وسائل التواصل الاجتماعي على أستقطاع زمن إضافي من المعلمين خارج الزمن الرسمي لتلبية احتياجات المعلمين الآخرين.					
5.	تسهم وسائل التواصل الاجتماعي في تخصيص معظم وقت الفراغ أثناء الدوام الرسمي للمعلمين لمساعدة الآخرين الذين لديهم مشكلات متعلقة بالعمل.					
6.	تشجع وسائل التواصل الاجتماعي المعلمين على التنازل عن تدريس مادة أو حصة أو الإشراف على نشاط إذا رغب في ذلك زميل آخر.					
7.	تحفز وسائل التواصل الاجتماعي تطوع المعلمين لتقديم نشاطات إضافية للطلاب في غير أوقات العمل الرسمي.					
8.	تعمل وسائل التواصل الاجتماعي على الأهتمام بإظهار نتائج عمل الفريق أكثر من اهتمام المعلم بإظهار مساهمته فيها.					
9.	تساعد وسائل التواصل الاجتماعي دائماً على مساعدة المعلمين لأعلام من حولهم بما ينوون عمله حتى لا يكونوا سبب الإحراج في العمل.					
10.	تعمل وسائل التواصل الاجتماعي في سعى المعلمين لتفادي المشكلات قبل وقوعها.					

أقترح إضافة بعض الفقرات وهي:

.....

.....

.....

التعديل المقترح	دقة الصياغة اللغوية وسلامتها		مدى انتماء الفقرة		الفقرات	م
	غير مناسبة	مناسبة	غير منتمة	منتمة		
<b>المجال الثاني: الكياسة</b>						
					تدعم وسائل التواصل الاجتماعي على تزويد المعلمين لزملائهم بالمعلومات المناسبة التي تساعد على أداء أعمالهم.	11
					تجنب وسائل التواصل الاجتماعي المعلمين إيذاء أو جرح مشاعر زملائهم في العمل.	12
					تزيد وسائل التواصل الاجتماعي اهتمام المعلمين بحقوق زملائهم الوظيفية.	13
					تعزز وسائل التواصل الاجتماعي احترام المعلمين خصوصية زملائهم الآخرين.	14
					تفعل وسائل التواصل الاجتماعي روح التشاور مع الزملاء الآخرين عند اتخاذ إجراء أو قرار قد يؤثر عليهم.	15
					تساعد وسائل التواصل الاجتماعي المعلمين على حل الخلافات وسوء التفاهم بين العاملين في المدرسة.	16
					تساعد وسائل التواصل الاجتماعي على تقبل ملاحظات الآخرين دون إثارة المشكلات.	17
					تحفز وسائل التواصل الاجتماعي مشاعر الحرص على الالتزام والتقييد بالنظام الداخلي للمؤسسة حتى وان لم يكن أحد يراقبهم	18
					تنشط وسائل التواصل الاجتماعي روح المبادرة والتطوع للمسؤوليات الإضافية بكل رحابة صدر.	19
					تشجع وسائل التواصل الاجتماعي للسعي على إظهار السلوك التكيفي والتحمل وضبط النفس لدى المعلمين	20

أقترح إضافة بعض الفقرات وهي:

.....

.....

.....

.....

م	الفقرات	مدى انتماء الفقرة لسلوك المواطنة التنظيمية لمعلمين		دقة الصياغة اللغوية وسلامتها		التعديل المقترح
		منتمية	غير منتمية	مناسبة	غير مناسبة	
<b>المجال الثالث: السلوك التنظيمي</b>						
21	تدعم وسائل التواصل الاجتماعي حرص المعلمين على متابعة كل أنشطة المدرسة وإعلاناتها باهتمام بالغ.					
22	تدفع وسائل التواصل الاجتماعي المعلمين على حضور اللقاءات والندوات والاجتماعات التي تعقدها المدرسة أو الإدارة التعليمية.					
23	تعمل وسائل التواصل الاجتماعي على دفع المعلمين على تقديم العديد من الاقتراحات لتطوير طرق العمل بالمدرسة.					
24	تدفع وسائل التواصل الاجتماعي نحو بذل الجهد لتعليم النفس وتحسين مهارات المعلمين، حتى لو على نفقتهم الخاصة.					
25	تعزز وسائل التواصل الاجتماعي دور المعلمين في الدفاع عن سمعة مدارسهم عندما ينتقدها الآخرون.					
26	تساعد وسائل التواصل الاجتماعي المعلمين على بذل جهد إضافي لتحسين صورة المدرسة أمام الآخرين.					
27	تتمى وسائل التواصل الاجتماعي الالتزام لدى المعلمين بالعادات والمعايير الاجتماعية (كالمظهر العام، احترام الكبير، العطف على الصغير، عدم التدخين في المدرسة)					
28	تحسن وسائل التواصل الاجتماعي من التفاعل بإيجابية مع كل التغييرات التي تحدث في المؤسسة.					
29	تقوي وسائل التواصل الاجتماعي دور متابعة المعلمين بانتظام واتباع التعليمات الداخلية للمؤسسة.					
30	تساعد وسائل التواصل الاجتماعي المعلمين على تقديم الاعتذار إذا ما أخطأ في حق أحد ما.					

أقترح إضافة بعض الفقرات وهي:

.....

.....

.....

.....

**الملحق رقم (2)**  
**قائمة اسماء المحكمين**

الجامعة	التخصص	اللقب العلمي والاسم	الرقم
الجامعة الأردنية	الادارة التربوية	أ.د هاني الطويل	1
الجامعة الأردنية	الادارة التربوية	أ.د راتب السعود	2
جامعة الشرق الأوسط	مناهج وطرق تدريب	أ.د عايش أبو زيتون	3
الجامعة الأردنية	تخطيط تربوي	أ.د انمار الكيلاني	4
الجامعة الأردنية	مناهج وطرق تدريب	أ.د احمد محمد بطاح	5
جامعة الشرق الأوسط	تخطيط تربوي	أ.د رياض ستراك	6
جامعة الشرق الأوسط	الادارة التربوية	د. أمجد درادكة	7
الجامعة الأردنية	الادارة التربوية	د. صالح عبابنة	8
الجامعة الأردنية	اصول تربية	د. عبد السلام العوامرة	9
جامعة عمان الأهلية	الادارة التربوية	د. محمد السكران	10
جامعة الشرق الأوسط	الادارة التربوية	د. خالد الحمادين	11

### الملحق رقم (3) الاستبانة بصورتها النهائية

المملكة الاردنية الهاشمية

وزارة التعليم العالي

جامعة الشرق الأوسط

كلية العلوم التربوية

قسم الادارة والمناهج

بسم الله الرحمن الرحيم



حضرة الأستاذ مدير امديرة :..... المحترم/ة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته ..... وبعد

تقوم الباحثه بإعداد رسالة ماجستير بعنوان : " دور وسائل التواصل الاجتماعي في تعزيز سلوك المواطنة

التنظيمية لدى المعلمين في المدارس الخاصة في العاصمة عمان من وجهة نظر المديرين " تهدف الدراسة إلى معرفه تأثير وسائل التواصل الاجتماعي في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى المعلمين في المدارس الخاصة في العاصمة عمان من وجهة نظر المديرين ،كما تهدف إلى معرفة درجة اختلاف وجهات النظر باختلاف متغيرات المؤهل العلمي، وعدد سنوات الخبرة.

ولتحقيق هذا الغرض تم تطوير استبانته مكونة من (30) فقرة موزعة على ثلاثة مجالات (الابثار والكياسة والسلوك التنظيمي) ، وقد صممت وفقا لتدرج ليكرت الخماسي كالاتي: (درجة كبيرة جدا، درجة كبيرة، درجة متوسطة، درجة قليلة، درجة نادرة)

شاكرين لكم حسن تعاونكم , أملين ان تمنحوني من وقتكم الثمين جزءا في ملأ فقرات الاستبانة وكلي ثقة بأن تتم الاجابة بدقة وصدق وامانه وموضوعية حول جميع الفقرات الواردة فيها

لاهمية الدراسة ونتاجها تعتمد في المقام الأول على المعلومات المقدمة من قبلكم علما بأنه سيتم التعامل مع البيانات بسرية تامة ولاغراض البحث العلمي فقط.

الباحثة:

لبنى علي عطا الله السلايمه الخوالدة

الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة يرجى وضع إشارة (√) في المكان الذي يمثل إجابتك:

الجنس : ذكر  انثى

المؤهل العلمي: بكالوريوس  دراسات عليا

عدد سنوات الخدمة: أقل من 5 سنوات  5 سنوات-أقل من 10 سنوات  10 سنوات فأكثر

القسم الثاني: استبانة دور وسائل التواصل الاجتماعي في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية للمعلمين من وجهة نظر المديرين.

م	الفقرات	درجة كبيرة جداً	درجة كبيرة	متوسطة درجة	درجة قليلة	درجة نادرة
<b>المجال الأول: الايثار [وسائل الاتصال الاجتماعي تؤدي الآتي]:</b>						
11.	تشجع المعلمين على مساعدة زملائهم الذين لديهم حجم عمل كبير.					
12.	تسهل على المعلمين أداء عمل زملائهم عند الحاجة (كالغياب والاستئذان).					
13.	تعزز الرغبة في العمل لدى المعلمين لتسهيل مهمة زملائهم الجدد حتى إذا لم يطلب منهم ذلك.					
14.	تساعد على أستقطاع زمن إضافي من المعلمين خارج الزمن الرسمي لتلبية احتياجات المعلمين الآخرين.					
15.	تسهم في تخصيص معظم وقت الفراغ أثناء الدوام الرسمي للمعلمين لمساعدة الآخرين الذين لديهم مشكلات متعلقة بالعمل.					
16.	تشجع المعلمين على التنازل عن تدريس مادة أو حصة أو الإشراف على نشاط إذا رغب في ذلك زميل آخر.					
17.	تحفز تطوع المعلمين لتقديم نشاطات إضافية للطلبة في غير أوقات العمل الرسمي.					
18.	تعمل على الأهتمام بإظهار نتائج عمل الفريق أكثر من اهتمام المعلم بإظهار مساهمته فيها.					
19.	تساعد على مساعدة المعلمين لأعلام من حولهم بما ينوون عمله حتى لا يكونوا سبب الاحراج في العمل.					
20.	تعمل في سعى المعلمين لتفادى المشكلات قبل وقوعها.					



م	الفقرات	درجة كبيرة جدا	درجة كبيرة	درجة متوسطة	درجة قليلة	درجة نادرة
<b>المجال الثاني: الكياسة [وسائل الاتصال الاجتماعي تؤدي الآتي:]</b>						
11	تدعم على تزويد المعلمين زملائهم بالمعلومات المناسبة التي تساعدهم على أداء أعمالهم.					
12	تجنب المعلمين جرح مشاعر زملائهم في العمل.					
13	تزيد اهتمام المعلمين بحقوق زملائهم الوظيفية.					
14	تعزز احترام المعلمين خصوصية زملائهم الآخرين.					
15	تفعل مناخات التشاور مع الزملاء الآخرين عند اتخاذ إجراء أو قرار قد يؤثر فيهم.					
16	تساعد المعلمين على التعامل الايجابي مع الخلافات بين المعلمين والعاملين في المدرسة.					
17	تساعد على احترام ملاحظات الآخرين دون إثارة المشكلات.					
18	تحفز مشاعر الحرص على الالتزام بالتقيد بالنظام الداخلي للمؤسسة					
19	تنشط روح المبادرة المعززة للتطوع للمسؤوليات الإضافية					
20	تشجع للسعي على (إظهار السلوك التكيفي والتحمل وضبط النفس) لدى المعلمين					

م	الفقرات	درجة كبيرة جدا	درجة كبيرة	درجة متوسطة	درجة قليلة	درجة نادرة
<b>المجال الثالث: السلوك التنظيمي [وسائل الاتصال الاجتماعي تؤدي الآتي:]</b>						
21	تدعم حرص المعلمين على متابعة كل أنشطة المدرسة باهتمام.					
22	تدفع على حضور (اللقاءات والندوات والاجتماعات) التي تعقدها المدرسة أو الإدارة التعليمية.					
23	تعمل لحفز المعلمين على تقديم العديد من الاقتراحات لتطوير طرق العمل بالمدرسة.					
24	تحفز المعلمين على بذل الجهد لتحسين مهاراتهم، حتى لو على نفقتهم الخاصة.					
25	تعزز دور المعلمين في الدفاع عن سمعة مدارسهم عندما ينتقدها الآخرون.					
26	تساعد المعلمين على بذل جهد إضافي لتحسين صورة المدرسة أمام الآخرين.					
27	تنمي الالتزام لدى المعلمين بالعادات والمعايير الاجتماعية (كالمظهر العام، احترام الكبير، العطف على الصغير، عدم التدخين في المدرسة)					
28	تحسن من التفاعل بإيجابية مع كل التغييرات التي تحدث في المؤسسة.					
29	تقوي دور متابعة المعلمين بانتظام واتباع التعليمات الداخلية للمؤسسة.					
30	تساعد المعلمين على تقديم الاعتذار إذا ما أخطأ في حق أحد ما.					

## الملحق رقم (4) كتاب تسهيل مهمة الباحثة إلى وزارة التربية والتعليم الخاص

Amman - Jordan  
مكتب رئيس الجامعة  
President's Office

التاريخ: 2019/07/23  
الرقم: 2225/22/م.ت.ع

معالي الأستاذ الدكتور وايد المعالي الأستاذ  
وزير التربية والتعليم ووزير التعليم العالي والبحث العلمي

تحية طيبة وبعد،

فيسرتني أن أبحث لكم بالذبح المرحوم وأصدق الأعضاء، راجياً إعادكم وأن الطلبة نتمنى على  
عنا له تسليمه برقم الجامعي (4017203100)، تقوم بإجراء دراسة -بإدارة وهدوى- لعل ومجال  
التواصل الاجتماعي في تعزيز منواله المواطنة التنظيمية لدى المعدين في المدارس الخاصة في  
الخاصة من من ووجه نظر العصور، استكمالاً لمطالبات المصالح على درجة الماجستير تخصص  
الإدارة والحياة التربوية في جامعة اليرموك، الأردن.

يرجى التكرم بالإعارة لمعدي العارص الخاصة به، وذلك من أجل تطوير البحوث وأدوات دراستها  
وتلك من أجل الإسهام في تطوير أبحاثه الخاصة، راجياً أن يطلع نتائج باقية مهم التربية والتعليم علينا  
تذكاً بأن المعلومات التي نتحصل عليها الخاصة بهذه، ولن نستخدم إلا لأغراض البحث العلمي  
هذا.

شاكرون ومقدرين لكم حسن تعاونكم واهتمامكم.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير.

رئيس الجامعة  
22.7  
أ.د. محمد محمود العبد

الجامعة الأردنية  
JORDAN UNIVERSITY

المكتب الإلكتروني  
الرقم: 4017203100  
البريد الإلكتروني: info@ju.edu.jo

www.ju.edu.jo

Tel: +962 (0)47203000 Fax: +962 (0)47203111 P.O. Box: 526 Amman 11542 Jordan Email: info@ju.edu.jo

## ملحق رقم (5) كتاب تسهيل من وزارة التربية والتعليم إلى مديريات التربية



وزارة التعليم

رقم  
التاريخ  
الوقت

مديرو المدارس الخاصة ومديراتها

**الموضوع : تسهيل مهمة**

**السلام عليكم ورحمة الله وبركاته، وبعد:**

فأرجو إعلامكم بأن المطالبة لبنى، طى عطا الله السلايمة تقوم بإجراء دراسة عدوانها \* دور وسائل التواصل الاجتماعي في تعزيز سلوك المراهقة التنظيمية لدى المعلمين في المدارس الخاصة في العاصمة عمان من وجهة نظر المديرين استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير تخصص الإدارة والقيادة التربوية، ويحتاج ذلك إلى تطبيق استبانة الدراسة على عينة من مديري مدارسكم. راجياً تسهيل مهمة المطالبة المذكور وتقديم المساعدة الممكنة لها، على أن تتم مطابقة الاستبانة المرفقة مع الاستبانة المرفقة.

**واقبلوا الاحترام**

**وزير التربية و التعليم**



الدكتور  
سالم محمد حيايات  
مدير إدارة التعليم الخاص

الصفحة : (1) من  
١٥

---

للبنك الأردني المائتة

ص.ب ١٦٦١١ عمان ١١١١٦ الرقم الإلكتروني: www.moe.gov.jo

## ملحق رقم (6) البراءة البحثية

THE UNIVERSITY OF JORDAN

المكتبة  
JI Library

الرقم: 65/2019/98  
التاريخ: 2019/07/28

إلى من يهجه الأمر

تحية طيبة، وبعد،

إشارة إلى طلب الباحثة ليلى علي الصلايمة / جامعة الشرق الأوسط،  
لتمنحها البراءة البحثية للعنوان التالي :  
(نور وسائل التواصل الاجتماعي في تعزيز سنوك المواطنة التثقيمية لدى المعلمين في  
المدارس الخاصة في العاصمة عمان من وجهة نظر المديرين)

بحسب العلم أن العنوان الوارد غير متوفر في كافة بيانات الرسائل الجامعية في مكتبة الجامعة  
الأردنية لغاية تاريخ 2019/07/28.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير

مديرة وحدة المكتبة

  
د. نشوران طه

---

هاتف: ٥٢٥٥٠٠٠ / ٥٢٥٥٠٠٠ (٩٦٢-٦) فاكس: ٥٢٥٠٠٠٥ (٩٦٢-٦) عمان ١١١١١٦ الأردن  
Tel: (962-6) 5355000 / 5355099 Fax: (962-6) 5308805 Amman1142 Jordan  
E-mail: library@ju.edu.jo