

**أثر توظيف وسائل التواصل الاجتماعي على أداء الموارد البشرية في مؤسسات
قطاع العام السعودية بالتطبيق على شركة الاتصالات السعودية**

إعداد الطالب/

اروى عبدالله شولق

الرقم الاكاديمي /

232002061

إشراف/

الدكتور الفيصل حسن

الدكتور وليد صديق

العام الدراسي:

1445هـ - 2024م

الفصل الأول: الإطار العام وخطة الدراسة

مقدمة

تعتبر وسائل التواصل الاجتماعي من أبرز التطورات التكنولوجية التي شهدتها المجتمعات الحديثة في العقد الأخير، ولقد أحدثت هذه الوسائل تغييراً جذرياً في طريقة تفاعل الأفراد والمؤسسات مع بعضهم البعض، وأصبحت لها تأثير كبير على مختلف جوانب الحياة اليومية، بما في ذلك مجال إدارة الموارد البشرية في المؤسسات.

وقد ظهرت ظاهرة المواقع الاجتماعية للمرة الأولى في عام ١٩٩٧م، حيث كان موقع "Six Degrees.com" أول موقع في هذا النوع، حيث قدم للمستخدمين إمكانية وضع ملفات شخصية والتعليق على الأخبار وتبادل الرسائل. ومع ظهور موقع "MySpace.com" في عام ٢٠٠٣م، فتحت آفاقاً واسعة لمواقع التواصل الاجتماعي وحقت نجاحاً كبيراً، وظهرت بعدها مواقع أخرى، لكن الفارق الحقيقي كان مع ظهور موقع "FaceBook.com" الذي سمح للمستخدمين بتبادل المعلومات والوصول إلى ملفاتهم الشخصية. (الصباغ، 2010)

وتعد شبكات التواصل الاجتماعي مثل فيسبوك، وتويتر، أو تطبيقات مثل سكايب، أو واتساب، من أفضل الوسائل التي ميزت العصر الحديث، وأسهمت في إحداث طفرة حقيقية في التواصل المباشر بين الأفراد في جميع أنحاء العالم. (عمار، 2010)

وتشهد المملكة العربية السعودية، مثل العديد من الدول الأخرى، تحولات هائلة في طرق التواصل والتفاعل الاجتماعي بفضل تقدم التكنولوجيا وانتشار وسائل التواصل الاجتماعي، وفي ظل هذا التطور الرقمي، بات لا يمكن تجاهل أثر وسائل التواصل الاجتماعي على مختلف القطاعات، بما في ذلك قطاع العمل الحكومي والشركات العامة، كما يشهد القطاع العام نمواً متزايداً لوسائل التواصل الاجتماعي في تنظيم وإدارة الموارد البشرية، ويعتبر قطاع الاتصالات من بين القطاعات الرائدة في هذا الجانب، حيث تعتبر شركة الاتصالات السعودية مثالاً بارزاً على كيفية استخدام وسائل التواصل الاجتماعي لتحسين أداء الموارد البشرية، فمن بين أهم الجوانب التي تتأثر بها المؤسسات في ظل هذا التحول التكنولوجي هي إدارة الموارد البشرية، فالموظفون يمثلون أحد أهم أصول المؤسسات، وتأثير وسائل التواصل الاجتماعي يمكن أن يكون ملحوظاً على أدائهم وسلوكهم داخل العمل.

كما تشهد السوق الاقتصادية تطوراً متسارعاً حيث كانت الشركات الأقوى في الماضي تلك التي تمتلك الآلات

والتكنولوجيا بينما كان العنصر البشري غير مهم. أما الآن، فقد أصبح العنصر البشري أساسياً لتطور المنظمات، وتطبيق إدارة الموارد البشرية أصبح ضرورة لتحسين أداء العاملين وتحقيق أهداف المنظمة، فهي تركز على استقطاب واختيار وتدريب وتنمية وتحفيز الموارد البشرية، مما يؤدي إلى تحسين أداء الموظفين وبالتالي تحقيق أداء متميز للمنظمة.

هذا المورد يمكن للمنظمة من خلاله الارتقاء والتطور وتحقيق أعلى مستويات الأداء، فدور الموارد البشرية لا يمكن تجاهله، إذ تمتلك طاقات وقدرات فريدة لا تمتلكها الموارد الأخرى. لذا، تحتاج المنظمة إلى إدارة مناسبة تركز على احتياجات ورغبات الموظفين، وتهتم بتوفير البيئة المناسبة وتحفيزهم لتحسين أدائهم. يمكن استخدام سياسات وتقنيات وبرامج مخصصة لخدمة كليهما، مما يعزز أداء المنظمة بشكل عام. ويُشير هذا إلى أن أي منظمة، بغض النظر عن حجمها، لن تستمر دون الاعتماد على الموارد البشرية، حيث يعتبرون مصدرًا للميزة التنافسية. (Ristow et al, 2008)

تتسم ثورة الاتصالات الحديثة بتوسع استخدام وسائل التواصل الاجتماعي مثل واتساب، تويتر، فيسبوك، انستغرام، سناب شات، ويوتيوب بشكل واسع، وهذا يعكس تأثيراً كبيراً على الأفراد والمجتمعات. بالنظر إلى الإيجابيات والسلبيات لهذه الوسائل، يظهر أن استخدامها في مكان العمل قد يكون مزاياه وعيوبه، فمن الجانب الإيجابي، يمكن استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في مكان العمل لتبادل المعلومات والبيانات ذات الصلة بالعمل، وهذا يمكن أن يعزز التواصل بين الموظفين وتعزيز التعاون وتحسين فعالية العمل. ومن الممكن أيضاً استخدامها كأداة تسويق داخلي للشركة، وتعزيز صورتها العامة وجذب المواهب.

ومع ذلك، يمكن أن يؤدي استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في مكان العمل إلى تشتت الانتباه وانشغال الموظفين عن أداء مهامهم الأساسية، مما قد يؤثر سلباً على الإنتاجية وجودة العمل، كما قد تؤدي إلى مخاطر الإدمان عليها وتشتيت الانتباه، وبالتالي تقليل تركيز الموظفين وتأثيرهم على الأداء العملي.

لذلك يجب على المنظمات، والمؤسسات الحكومية التوازن بين الاستفادة من فوائد وسائل التواصل الاجتماعي في مكان العمل وبين تقليل المخاطر المحتملة لتحسين أداء العاملين وتعزيز الفعالية والإنتاجية في بيئة العمل. من هنا تأتي هذه الدراسة لفهم كيفية تأثير وسائل التواصل الاجتماعي على أداء الموارد البشرية في مؤسسات قطاع العام في السعودية، والمساعدة في تطوير استراتيجيات إدارة الموارد البشرية وتحسين الأداء العام للمؤسسات، ومن بين هذه المؤسسات، تبرز شركة الاتصالات السعودية كواحدة من أبرز الشركات في القطاع، والتي تعتبر تبنيها لوسائل التواصل الاجتماعي واستخدامها في إدارة الموارد البشرية موضوعاً مثيراً للاهتمام للدراسة، بالإضافة إلى تحليل التأثيرات الإيجابية والسلبية وتقديم الاستنتاجات والتوصيات المناسبة لتحسين استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في إدارة الموارد البشرية في المؤسسات العامة في المملكة العربية

السعودية، وتأمل الباحثة أن تساهم هذه الدراسة في تعزيز فهم أثر توظيف وسائل التواصل الاجتماعي على أداء الموارد البشرية في قطاع العام، وبالتالي تحفيز التحول والتطور في إدارة الموارد البشرية في المملكة العربية السعودية.

أهمية الدراسة

للدراسة أهمية نابعة من أهمية الموضوع الذي تتناوله، فالعالم يشهد تقدماً هائلاً في تكنولوجيا الاتصالات ووسائل التواصل الاجتماعي، مما يجعلها أداة حيوية في عمليات إدارة الموارد البشرية للمؤسسات. فهذه الوسائل ليست مجرد وسيلة للتواصل الاجتماعي الشخصي، بل أصبحت أداة استراتيجية في تطوير وإدارة الموارد البشرية، خاصة في مؤسسات القطاع العام. ومن خلال استخدامها بشكل مبتكر وفعال، يمكن تحسين تجربة الموظفين وزيادة إنتاجيتهم، هذه الظاهرة تعززت بشكل خاص في ظل التحولات الجذرية التي شهدتها طبيعة العمل نتيجة للتطور التكنولوجي. فالتواصل الاجتماعي لم يعد مقتصرًا على العلاقات الشخصية فقط، بل أصبح له دور كبير في بناء العلاقات داخل المؤسسات وتعزيز التفاعل بين الموظفين وإدارتهم. وبالتالي، فإن استخدام وسائل التواصل الاجتماعي كأداة فعالة يمكن أن يسهم في توجيه وتدريب الموظفين، وتبادل المعرفة والخبرات بسرعة وفعالية مع تحديث البيانات والمعلومات بشكل مستمر، بالإضافة إلى ذلك، فإن فهم الشباب لاستخدام وسائل التواصل الاجتماعي يعتبر أمراً أساسياً لنجاح المؤسسات الحكومية في المستقبل، فالشباب الذين يجيدون استخدام هذه الوسائل بشكل متقن يمثلون جيل اليوم ومستقبل العمل، وبالتالي يجب على المؤسسات أن تتكيف مع توجهاتهم وتحفيزهم لتحقيق الأهداف المشتركة.

ومن هنا فإن دراسة أثر توظيف وسائل التواصل الاجتماعي على أداء الموارد البشرية في مؤسسات القطاع العام السعودية، تعتبر ذات أهمية كبيرة لفهم كيفية تأثير هذه الوسائل على تطوير وتحسين عمليات إدارة الموارد البشرية والوصول إلى النتائج الإيجابية المرجوة في السياق الحكومي.

مشكلة الدراسة

فهم أثر توظيف وسائل التواصل الاجتماعي على أداء الموارد البشرية في المؤسسات الحكومية بشكل عام، وشركة الاتصالات السعودية بشكل خاص، يتضمن دراسة عدة جوانب هامة وتحديات منها التعامل مع تحديات التكنولوجيا والتواصل، حيث تشمل هذه التحديات قضايا الخصوصية، والأمان، والإدمان على الشبكات الاجتماعية. بالإضافة إلى ذلك، يتمثل تأثير وسائل التواصل الاجتماعي في جودة التوظيف والتواصل مع الجمهور المستهدف، وهو جانب يتطلب اهتماماً خاصاً. وفي سياق الاتصال الداخلي، يسعى الباحثون إلى فهم كيفية تعزيز التواصل داخل الشركة وتحفيز الموظفين، وهو جانب أساسي في إدارة الموارد البشرية. بالنسبة

لإدارة الأداء والتقييم، فإن التحدي يتمثل في تطوير آليات فعالة لتقييم أداء الموظفين وتوجيههم نحو تحقيق الأهداف المؤسسية بشكل ملائم. وأخيراً، تتمثل مهمة وضع السياسات والإجراءات في تأمين وضع سياسات فعّالة لاستخدام وسائل التواصل الاجتماعي، مع مراعاة الجوانب القانونية والأخلاقية والثقافية لتحقيق أقصى استفادة من هذه الوسائل في إدارة الموارد البشرية، ومن خلال الترابط بين هذه الجوانب، يتضح الإشكالية الأساسية للدراسة الذي تتمثل في الإجابة عن السؤال الرئيسي التالي: ما هو تأثير توظيف وسائل التواصل الاجتماعي على أداء الموارد البشرية في المملكة العربية السعودية، بما في ذلك شركة الاتصالات السعودية؟

أسئلة الدراسة:

السؤال الرئيسي للدراسة: ما هو تأثير توظيف وسائل التواصل الاجتماعي على أداء الموارد البشرية في المؤسسات الحكومية في المملكة العربية السعودية، بما في ذلك شركة الاتصالات السعودية؟ ومنه تنبثق الأسئلة الفرعية التالية:

- ما هو تأثير استخدام وسائل التواصل الاجتماعي على أداء الموارد البشرية في مؤسسات القطاع العام وشركة الاتصالات في المملكة العربية السعودية؟
- كيف يؤثر استخدام وسائل التواصل الاجتماعي على تحسين توجيه وإدارة العمال في مؤسسات القطاع العام وشركة الاتصالات بالمملكة العربية السعودية؟
- ما هي تحديات و عقبات استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في تنفيذ استراتيجيات إدارة الموارد البشرية في الشركات العامة السعودية؟
- ما هي أفضل الممارسات التي يمكن اتباعها في استخدام وسائل التواصل الاجتماعي لتعزيز أداء إدارة الموارد البشرية في الشركات العامة السعودية؟
- ما هي إيجابيات وسلبيات استخدام وسائل التواصل داخل المؤسسات الحكومية وشركة الاتصالات السعودية؟

أهداف الدراسة:

بالنظر إلى أسئلة الدراسة يمكن القول أن الدراسة تسعى إلى تحقيق الأهداف التالية:

- تحليل تأثير استخدام وسائل التواصل الاجتماعي على عمليات توظيف الموارد البشرية في مؤسسات القطاع العام في المملكة العربية السعودية.
- فهم كيفية تحسين توجيه وإدارة العاملين من خلال استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في الشركات

العامة.

- تقدير دور وسائل التواصل الاجتماعي في تطوير برامج التدريب والتطوير للموارد البشرية في المؤسسات الحكومية.
- تحديد التحديات والعقبات التي تواجه استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في إدارة الموارد البشرية في القطاع العام.
- تطوير إطار لقياس فعالية استخدام وسائل التواصل في تحسين أداء الموارد البشرية في مؤسسات القطاع العام.
- تحديد الممارسات والسياسات التي يمكن اعتمادها لاستخدام وسائل التواصل الاجتماعي بشكل فعال في تعزيز أداء إدارة الموارد البشرية في الشركات الحكومية.
- معرفة أهم الجوانب الإيجابية والسلبية لاتجاهات إدارة الموارد البشرية في الأجهزة الحكومية نحو استخدام وسائل التواصل الاجتماعي خلال أوقات العمل.

فرضيات الدراسة:

من أسئلة الدراسة ممكن صياغة فروض الدراسة التالية:

- يوجد تأثير إيجابي ومعنوي لاستخدام وسائل التواصل الاجتماعي على كفاءة عمليات التوظيف في المؤسسات الحكومية في السعودية.
- هناك علاقة إيجابية ومعنوية بين تطبيق استراتيجيات إدارة الموارد البشرية عبر وسائل التواصل الاجتماعي وبين تحسين توجيه وإدارة العمال في المؤسسات الحكومية.
- توجد علاقة تأثيرية إيجابية ومعنوية بين فعالية استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في إدارة الموارد البشرية وبين تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسات الحكومية.
- يوجد تأثير إيجابي ومعنوي لاستخدام وسائل التواصل الاجتماعي في تحقيق التغييرات الهيكلية والثقافية داخل المؤسسات الحكومية في السعودية.

مصطلحات الدراسة

- **توظيف (Recruitment):** عملية جلب واختيار الموارد البشرية المناسبة لشغل الوظائف الشاغرة في المؤسسات، سواء من خلال إعلانات ومقابلات أو استخدام وسائل التواصل الاجتماعي.
- **إدارة الموارد البشرية (Human Resource Management):** النهج والعمليات التي تهدف إلى تطوير وإدارة العنصر البشري في المؤسسات، بما في ذلك التوظيف والتوجيه، والتدريب، وإدارة الأداء،

وغيرها.

• وسائل التواصل الاجتماعي (Social Media): وسائل التواصل الاجتماعي هي أدوات وتطبيقات تسهل مشاركة المعلومات والتواصل مع الجمهور الداخلي والخارجي، تشمل منصات مثل فيسبوك وتويتر، بالإضافة إلى منتديات الإنترنت والمدونات والبريد الإلكتروني والخدمات الصوتية عبر الإنترنت، تستفيد المنظمات منها في تبادل المعرفة وإدارة المشاريع وتحسين التفاهم والعمل الجماعي، وأيضاً هي الأدوات والمنصات الإلكترونية التي تمكن المستخدمين من التفاعل والتواصل مع بعضهم البعض، مثل فيسبوك وتويتر ولينكد إن وغيرها.

كما تعرف وسائل التواصل الاجتماعي: بأنها منظومة من الشبكات الإلكترونية التي تسمح للمستخدم فيها بإنشاء موقع خاص به، ومن ثم ربطه من خلال نظام اجتماعي إلكتروني مع أعضاء آخرين لديهم الاهتمامات والهوايات نفسها. (راضي، 2003)

• مؤسسات القطاع العام Public Sector: الهيئات والمنظمات التي تديرها الحكومة وتعمل في مختلف القطاعات الاقتصادية والاجتماعية.

حدود البحث

- الحدود الموضوعية: اقتصرَت الدراسة على موضوع أثر توظيف وسائل التواصل الاجتماعي على أداء الموارد البشرية في مؤسسات قطاع العام السعودية بالتطبيق على شركة الاتصالات السعودية
- الحدود الزمانية: أجريت الدراسة خلال الفترة الزمنية من العام الجامعي 1445هـ - 2024م.
- الحدود المكانية: تطبيق أداة البحث عن طريق المسح الشامل لمؤسسات القطاع العام متمثل في شركة الاتصالات السعودية.
- الحدود البشرية: تطبيق أداة البحث على عينة عمدية من مجموعة من العاملين – ذكور وإناث- في شركة الاتصالات داخل المملكة العربية السعودية.

منهجية الدراسة

في هذه الدراسة سوف يتم اتباع المنهج الكمي لقياس وتحليل العلاقات بين المتغيرات، إلى جانب الاطلاع على الدراسات السابقة والتي لها علاقة بموضوع الدراسة، بالإضافة إلى تحليل استطلاع آراء مجموعة من الموظفين والعاملين- ذكور وإناث، بالمؤسسات الحكومية والتي تمثلها في هذه الدراسة شركة الاتصالات بالمملكة العربية السعودية، ومن ثم يمكن القول ان منهجية البحث سوف تتم من خلال عدد من الخطوات يمكن

ايجازها في النقاط التالية:

1. مراجعة وجمع البيانات من الدراسات والاوراق البحثية عن مجال البحث.
2. مراجعة الخبرات السابقة والدراسة العملية والعلمية للباحث.
3. جمع بيانات من خلال استبيان ولقاءات شخصية مع مجموعة من الموظفين والعاملين- ذكور واناث، في شركة الاتصالات بالمملكة العربية السعودية.
4. رصد الاستجابات ومعالجتها إحصائياً باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة.
5. تفسير ومناقشة نتائج البحث المرتبطة بالإجابة عن أسئلته، وتقديم التوصيات والمقترحات في ضوء نتائج البحث.

الدراسات السابقة

نظراً لأهمية موضوع الدراسة فقد تناول العديد من الباحثين جانب من موضوع الدراسة الحالية، وبالبحث تم استكشاف مجموعة من الدراسات السابقة والتي سوف تناولها في السطور القادمة مرتبة من الاحدث إلى الاقدم على النحو التالي:

دراسة: Arora, 2017

هدفت إلى معرفة تأثير مواقع التواصل الاجتماعي على أداء الموظف. وشملت عينة الدراسة (١٢٥) من العاملين، وأشارت الدراسة إلى تأثير استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في مكان العمل، حيث أن نصف أفراد العينة لم يتفق مع معظم الآثار السلبية لاستخدام وسائل التواصل الاجتماعي على معايير أداء الموظف

المهارات والمعرفة والانتاجية، وظهرت النتائج:

أن أفراد العينة متفقين على الآثار الإيجابية لاستخدام وسائل التواصل الاجتماعي أثناء العمل، حيث جاءت النتائج على سبيل المثال: تحسن في مهارات العمل 47%، ومعرفة الموظف عن لواجباته ومهامه 47%، وكذلك الانتاجية 48%، كما أشارت النتائج إلى وجود علاقة إيجابية بين استخدام وسائل التواصل الاجتماعي ومعايير أداء الموظف على النحو التالي مع مهارات الموظفين عند مستوى دلالة (0.00)، ومع المعرفة عند مستوى دلالة (0.00)، ومع الإنتاجية عند مستوى دلالة (0.006).

دراسة: الناصر، ٢٠١٧

حول التواصل الاجتماعي في العمل والآثار المترتبة على استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في مكان العمل في المملكة العربية السعودية، ذكر أن من القضايا الشائعة عن استخدام وسائل التواصل في مكان العمل والتي تشمل الفحص عبر الإنترنت عن المتقدمين للعمل والتعرف على شخصياتهم من خلال ما ينشرونه في مواقعهم، وكذلك مراقبة نشاط الموظفين على مواقع التواصل الاجتماعي وذلك من خلال حصر استخدام الإنترنت في مكان العمل أو مراقبة النشاط على وسائل التواصل الاجتماعي، والمنشورات غير المناسبة عن العمل أو قيادات العمل أو المؤسسة وانشطتها. وتشمل أيضاً الحياة الشخصية مقابل الحياة المهنية وهي الفصل في مواقع التواصل الاجتماعي بين الحسابات المهنية والتي تخص العمل وبين الحسابات الشخصية والتي تخص الفرد ذاته، وأخيراً قضية التعليق بعد انتهاء الخدمة من قبل صاحب العمل للموظف الذي انتهت خدمته على ان تكون تلك التعليقات غير محددة وتعتبر اشارات محايدة.

دراسة: Hanna, 2017

هدفت الدراسة إلى بحث ما إذا كان التواصل الإيجابي موجود بين زملاء العمل الذين يستخدمون الفيسبوك للتواصل فيما بينهم، وشملت العينة (٧٠) موظفاً في شركتين للتقنية الفائقة في شمال كاليفورنيا في أمريكا، حيث أظهرت النتائج أن:

الرضا الوظيفي له ارتباط إيجابي باستخدام الفيسبوك بين زملاء العمل، وأن الشعور بالإحساس بالانتماء لدى الموظفين الذين امضوا معظم الوقت في التفاعل مع الفيسبوك مع زملائهم في العمل أكثر من المجموعة التي قضت أقل وقت في ذلك. كما أن التواصل بين الموظفين أنفسهم من خلال الفيسبوك جعل بينهم أشياء مشتركة غير العمل. وبناء على ذلك فإن الدراسة أشارت إلى أن الشركات يمكن أن تبدأ في استكشاف الفوائد الإيجابية لاستخدام وسائل التواصل الاجتماعي في مكان العمل.

دراسة: Dodokh, 2017

عن أثر استخدام وسائل التواصل الاجتماعي على الأداء المنظمي، وهي دراسة ميدانية على شركات منتجات

البحر الميت في الاردن والتي هدفت إلى التعرف على تأثير استخدام وسائل التواصل الاجتماعي على الأداء المنظمي، وشملت عينة الدراسة (١٦٩) من المدراء والمشرفين الموظفين في عشرين شركة المنتجات البحر الميت في الاردن واطهرت نتائج الدراسة:

أنه يوجد أثر ايجابي ومباشر وقوي ذو دلالة إحصائية في استخدام وسائل التواصل الاجتماعي على الأداء المنظمي في تلك الشركات، كما أشارت النتائج إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام وسائل التواصل الاجتماعي والتكيف السريع مع منتجات الشركات وكذلك مع نوع الشركة.

دراسة: فهد بن معيقل العلي، 2017.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام وسائل التواصل الاجتماعي على الأداء الوظيفي من وجهة نظر الموظفين في الأجهزة الحكومية بالمملكة، وقد بلغ عدد أفراد العينة (٤١٦) موظفاً من مختلف الأجهزة الحكومية، وقد قام الباحث بتصميم استبانة لجمع المعلومات وشملت (٤٦) عبارة، تم توزيعها على عينة الدراسة من الموظفين الذين حضروا برامج تدريبية في معهد الإدارة العامة بالرياض خلال أسبوعين من شهر مايو ٢٠١٨م، وتوصلت الدراسة إلى:

وجود علاقة ارتباطية إيجابية مقدارها (٠.٨٢) بين الجوانب الإيجابية لاستخدام وسائل التواصل الاجتماعي والأداء الوظيفي لدى الموظفين في الأجهزة الحكومية بالمملكة، وعلاقة ارتباطية إيجابية مقدارها (٠.٩١) بين الجوانب السلبية لاستخدام وسائل التواصل الاجتماعي مع الأداء الوظيفي لدى الموظفين في الأجهزة الحكومية بالمملكة، كما حددت النتائج أهم (٥) جوانب إيجابية لاتجاهات الموظفين في الأجهزة الحكومية نحو استخدام وسائل التواصل الاجتماعي خلال أوقات العمل، وأهم (٥) جوانب سلبية لاتجاهات الموظفين في الأجهزة الحكومية نحو استخدام وسائل التواصل الاجتماعي خلال أوقات العمل، كما وضعت الدراسة توصيات لدعم وتعزيز الجوانب الإيجابية لاتجاهات الموظفين في الأجهزة الحكومية نحو استخدام وسائل التواصل الاجتماعي خلال أوقات العمل، وتوصيات لمعالجة الجوانب السلبية لاتجاهات الموظفين في الأجهزة الحكومية.

دراسة Haddad, 2016

عن استكشاف تأثير استخدام وسائل التواصل الاجتماعي على عمل الموظف وهدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين استخدام وسائل التواصل الاجتماعي وعمل الموظفين في شركات متعددة الجنسيات في أمريكا الشمالية. وشملت عينة الدراسة (١٦٩٤) موظفاً، وأشارت النتائج إلى:

وجود اختلافات في استخدام وسائل التواصل الاجتماعي وعمل الموظفين من قبل قسم الأعمال والنطاقات المهنية. وأظهرت النتائج أنه كلما زاد الاستخدام الذاتي لوسائل التواصل الاجتماعي، زادت مستويات المشاركة

الذاتية للموظفين، كما أشارت نتائج الدراسة إلى أن استخدام وسائل التواصل الاجتماعي يرتبط بمستوى عمل الموظفين. كما يرتبط استخدام وسائل التواصل الاجتماعي مع مستوى الكفاءات، والتواصل والاستعداد للتغيير.

دراسة: Kishokumar, 2016

عن تأثير وسائل التواصل الاجتماعي في مكان العمل على الأداء الوظيفي الفردي بالتطبيق على القطاع المالي في مقاطعة باتيكالوا"، حيث هدفت الدراسة إلى معرفة تأثير وسائل التواصل الاجتماعي على أداء الموظفين في مكان العمل كما هدفت إلى تقييم العلاقة بين وسائل التواصل الاجتماعي وأداء الموظفين، وما إذا كان وسائل التواصل الاجتماعي قادرة على زيادة مستويات إنتاجية الموظف ورضاه. وشملت عينة الدراسة (٢٦٠) موظف.

وأظهرت النتائج أن استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في مكان العمل ساعد الموظفين على تحسين أدائهم. كما أشارت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية معتدلة بين استخدام وسائل التواصل الاجتماعي والأداء الوظيفي للقطاع المالي في مقاطعة باتيكالوا. وتوصلت الدراسة إلى أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لتأثير استخدام وسائل التواصل الاجتماعي عند مستوى دلالة (0.001) على الأداء الوظيفي.

دراسة: Carlson, 2016

حول كيفية استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في مكان العمل دراسة التأثير المزدوج، حيث هدفت إلى التعرف على استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في مكان العمل، وكذلك معرفة تأثيرها بشكل متزامن على كل من السلوكيات الإيجابية والسلوكيات غير المنتجة في العمل، وشملت العينة (٢٢٠) فرداً، وأظهرت النتائج أن استخدام وسائل التواصل الاجتماعي ساهم في السلوكيات الموجه نحو المهام وكذلك لبناء العلاقات، كما أظهرت النتائج أيضاً عن وجود سلوكيات غير منتجة، واختتمت الدراسة بأن استخدام وسائل التواصل الاجتماعي أصبحت جزء من الحياة التنظيمية وأنها في تزايد مستمر ولا بد من أن نتفهم كيف تستخدم هذه المنظمات وسائل التواصل الاجتماعي لتكون مفيدة لاستخدام الأفراد والمجموعات وفرق العمل وكذلك الانتاجية في مكان العمل.

دراسة: Yeshambel, 2016

عن تأثير وسائل التواصل الاجتماعي على انتاجية الموظفين في مكان العمل في جامعة قندار / اثيوبيا: حالة دراسية، حيث هدفت الدراسة إلى معرفة مدى استخدام وسائل التواصل الاجتماعي من قبل الموظفين وتأثيرها على انتاجيتهم، وتم اختبار عينة عشوائية من الذين لديهم شبكة انترنت في مكان العمل، وأوضحت النتائج أن هناك علاقة سلبية وإيجابية بين استخدام وسائل التواصل الاجتماعي وانتاجية الموظف، وأوضحت الدراسة أن العلاقة السلبية أقوى من العلاقة الإيجابية، وأن (٦٧.٤%) من الموظفين يقضون معظم الوقت على وسائل

التواصل الاجتماعي في الشبكات الشخصية، وأن (٨٦) من الموظفين يستخدمون ساعات العمل لزيارة وسائل التواصل الاجتماعي على الانترنت، كما أن العلاقة الإيجابية هو استخدام تلك الوسائل لطلب وعرض المعلومات المتعلقة بالعمل، وأن الموظفين يستخدموا وسائل التواصل الاجتماعي للعمل وغير العمل.

دراسة: Giannakos,2014

حول استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في العمل: مضیعة لوقتک أم تحسين لإدائک؟" وهدفت الدراسة إلى التعرف على ما إذا كان الموظفون يستخدمون وسائل التواصل الاجتماعي لأغراض العمل، وما هي القيم التي تزيد من هذا الاستخدام، وما إذا كان هذا الاستخدام مرتبطاً بأدائهم، وما تأثير وسائل التواصل الاجتماعي على العمل. حيث شملت عينة الدراسة (١٧٩٩) موظف في شركات التأمين وظهرت النتائج: أنه في حالة استخدام وسائل التواصل الاجتماعي للعمل، فإن الموظفين يستخدمونها على نطاق واسع بغض النظر عن العمر. كما أظهرت النتائج أن كل من القيم النفعية والترفيهية تؤثر على الموظفين لاستخدام المزيد من وسائل التواصل الاجتماعي لعملهم، وأكدت الدراسة على أن هناك علاقة مهمة بين استخدام وسائل التواصل الاجتماعي وأداء الموظفين. وبعبارة أخرى فإن استخدام وسائل التواصل الاجتماعي ليس فقط مضیعة للوقت، بل أيضاً له تأثير إيجابي على أداء الموظفين في شركات التأمين.

دراسة: Ashraf,2014

حيث هدفت إلى معرفة تأثير استخدام وسائل التواصل الاجتماعي على أداء الموظفين في البنوك الباكستانية، حيث أوضحت الدراسة: أن وسائل التواصل الاجتماعي أصبحت جزء لا يتجزأ من حياة كل فرد وأن لها تأثير قوى على أداء موظفي تلك البنوك، كما أشارت النتائج إلى استخدام وسائل التواصل الاجتماعي تساهم في تعلم المهارات والحصول على المعارف كما يساهم في زيادة الانتاجية ورفع مستوى التحفيز للعاملين في تلك البنوك، وأن الابعاد الأربعة (تعلم المهارات والحصول على المعارف، والانتاجية والتحفيز) تتأثر باستخدام وسائل التواصل الاجتماعي، ويساهم هذا التأثير في أداء الموظفين بشكل إيجابي. وأوصت الدراسة بتدريب الموظفين بناء على سلوكيات الموظفين في استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في العمل كاستخدام صفحة عن التدريب في الفيس بوك، وكذلك استخدام وسائل التواصل الاجتماعي للتواصل مع الموظفين وطرح الفرص التطويرية والمعارف التي تهم العمل في تلك البنوك.

دراسة الصبيحي: 2013

بعنوان استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في إدارة أزمات العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية السعودية، وأظهرت أن شبكات التواصل الاجتماعي أسهمت في رفع مستوى الشفافية لدى المؤسسات الحكومية وسهلت التعرف على الأزمات وفقاً لما يثيره الجمهور، غير أنها لاحظت أن جهود إدارات العلاقات العامة في رصد

الآراء والاهتمام بها اتسمت بالتواضع وافتقرت في معظمها إلى الجهود المؤسسية، وشددت الدراسة على أن وظيفة العلاقات العامة كانت من أكثر الوظائف الإدارية تأثراً بالإنترنت كوسيلة اتصال، لافتة إلى عدم تمكن إدارات العلاقات العامة من الاستثمار الصحيح للشبكات في إدارة الأزمات التي تواجهها مع جمهورها، وخلصت الدراسة إلى أن تزايد استخدام الجمهور لشبكات التواصل الاجتماعي: (فيسبوك، تويتر، يوتيوب، لنكد إن) بشكل لافت، دفع الجماهير للتعبير بوضوح عن آرائها تجاه الخدمات التي تقدمها المؤسسات الحكومية بنسبة عالية. كما خلصت الدراسة إلى أن شبكات التواصل الاجتماعي أسهمت وبشكل ملحوظ برفع مستوى الشفافية لدى المؤسسات الحكومية بنسبة عالية ومكنت في الوقت نفسه من سرعة الرد والتصحيح شبه الفوري وسهلت أيضاً على المؤسسات الحكومية مهمة التعرف على الأزمات ومسبباتها وفقاً لما يثيره الجمهور من قضايا عبر هذه الشبكات، مما ينعكس على بناء الصورة الذهنية عن المؤسسة وإدارة السمعة وفقاً لدرجة توظيف هذه الشبكات من قبل المؤسسات الحكومية.

دراسة: عطية، 2012.

عن أثر استخدام تقنية المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية: دراسة ميدانية على جامعة ورقلة بالجزائر والتي هدفت إلى التعرف على مدى هذا التأثير على الأداء، حيث شملت الدراسة (٦١) موظف وموظفة في جامعة ورقلة، وأشارت النتائج إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تقنية المعلومات والأداء الوظيفي للعاملين، كما أظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تقنية المعلومات و (حجم الأداء نوعية الأداء، كفاءة الأداء، تبسيط العمل)، إلا أن النتائج أظهرت عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تقنية المعلومات وسرعة الإنجاز وكذلك عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية نحو أثر استخدام تقنية المعلومات على الأداء الوظيفي تعزي للمتغيرات الجنس المستوى التعليمي، إلا أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية نحو أثر استخدام تقنية المعلومات على الأداء الوظيفي تعزي للمتغيرات السن الأقدمية المهنية الفئة الوظيفية.

دراسة: Benjamen, 2012

شملت أهداف الدراسة على بحث في أهمية التقنية مثل وسائل التواصل الاجتماعي وإنتاجية الموظف في مكان العمل ومعرفة الإيجابيات والسلبيات لمواقع التواصل الاجتماعي، وتقييم العلاقة بين وسائل التواصل الاجتماعي وإنتاجية الموظفين. ومن نتائج الدراسة أن وسائل التواصل الاجتماعي تحفز على التعاون وتبادل المعارف بين الأفراد، والتي يمكن أن تؤدي إلى زيادة أو انخفاض الإنتاجية. وعليه يجب أن توجه تلك الوسائل بطريقة فعالة للحصول على أقصى قدر من النتائج من الموظفين، كما حذرت الدراسة من الاستخدام السلبي لوسائل التواصل الاجتماعي من قبل الموظف، إذا تركت دون معالجة، وتشمل المخاطر انتهاكات أمن الشبكة

وتكاليف عرض النطاق الترددي، وقضايا أداء الشبكة والمسؤولية القانونية وتسرب المعلومات التجارية، إذا أخذ هذا بالاعتبار، فإن مواقع التواصل الاجتماعي لها آثار إيجابية على الأداء. وبهدف تحقيق أكبر قدر من الفائدة لاستخدام وسائل التواصل الاجتماعي داخل المنظمة، فإن على إدارة المنظمة العمل على تنفيذ السياسات والاستراتيجيات والتي تؤدي إلى زيادة فوائد استخدام هذه الوسائل بين موظفيها.

التصور العام لهيكل الدراسة

تم تقسيم البحث الى أربعة فصول رئيسية تعقبها خاتمة وتوصيات ومقترحات، ويشتمل كل فصل على مجموعة من العناصر ويمكن توضيح فصول البحث وما تشتمل عليه من عناصر كالتالي:

الفصل الأول: الإطار العام وخطة البحث

أولاً: الإطار العام

- مقدمة
- أهمية الدراسة
- مشكلة الدراسة
- أسئلة الدراسة
- أهداف الدراسة
- فرضيات الدراسة
- مصطلحات الدراسة
- حدود البحث
- منهجية الدراسة

ثانياً: الدراسات السابقة

الفصل الثاني: الإطار النظري

أولاً: وسائل الاتصال الاجتماعي

- مفهوم ونشأة وسائل الاتصال الاجتماعي.
- أنواع وسائل الاتصال الاجتماعي.
- خصائص وسائل التواصل الاجتماعي.

- آثار وسائل التواصل الاجتماعي على الفرد والمجتمع.
- إيجابيات وسلبيات وسائل الاتصال الاجتماعي.

ثانياً: الأداء وإدارة الموارد البشرية.

- مفهوم الأداء.
- أهمية التدريب في المؤسسات الحكومية.
- محددات الاداء الوظيفي.
- تقييم الأداء الوظيفي.

ثالثاً: وسائل الاتصال الجماعي وأداء الموارد البشرية في المؤسسات.

- المنظور العلمي لشبكات التواصل الاجتماعي ودورها في الحياة الإدارية.
- دور شبكات التواصل الاجتماعي في الحياة الإدارية.
- تأثير شبكات التواصل الاجتماعي على الأداء العام للمؤسسات.
- تحديات ومعوقات استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في المؤسسات الحكومية.
- التأثير الإيجابي لاستخدام المؤسسات الحكومية لشبكات التواصل الاجتماعي.
- منهجية إدارة المؤسسات الحكومية لشبكات التواصل الاجتماعي.
- سياسات استخدام المؤسسات الحكومية لشبكات التواصل الاجتماعي.
- التحديات القانونية في استخدام المؤسسات الحكومية لشبكات التواصل الاجتماعي.

الفصل الثالث: طريقة البحث وإجراءاته

- منهج البحث
- مجتمع البحث
- عينة البحث
- أدوات البحث
- إجراءات البحث
- الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة.
- نتائج البحث والدراسات.

الفصل الرابع: مناقشة النتائج والتوصيات

- مناقشة النتائج

- الخاتمة
- التوصيات والمقترحات

قائمة المصادر المراجع

- المراجع العربية
- المراجع الأجنبية

المصادر

اولاً: المراجع العربية

- راضي، زاهر، 2003: استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في العالم العربي، مجلة التربية، عدد 15، جامعة عمان الأهلية، عمان.
- الصباغ، عدنان، 2010: وسائل الاتصال والتكنولوجيا الحديثة، مجلة العلوم التكنولوجية، عدد 8، جامعة البتراء، عمان.
- عمار، حلمي وأبو زيد، عبد الباقي، 2010: تكنولوجيا الاتصالات وأثارها التربوية والاجتماعية.

دراسة ميدانية بمملكة البحرين.

- العلي، فهد بن معيقل، 2017: أثر استخدام وسائل التواصل الاجتماعي على الأداء الوظيفي في الأجهزة الحكومية بالمملكة العربية السعودية.
- يعقوب، توامي، 2013: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية، دراسة حالة مجمع المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار (E.N.T.P)، خلال الفترة 2010 – 2012.

ثانياً: المراجع الأجنبية.

- Ristow, A., Pearse, N., Ristow, L., & Amos. (2008). Human Resource, Management. South Africa: Juta and Co