

أثر استخدام وسائل التواصل الإجتماعي على الأداء الوظيفي بالتطبيق على شركة بنده في مدينة جدة "دراسة حالة "

أسم الطالبة:

نجوى عبده نور

2021205271

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الثاني - 2024

جدول المحتويات

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	2
1.1. المقدمة:	3
1.2. مشكلة الدراسة	4
1.2.1. فجوات على المستوى النظري	5
1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي	5
1.3. أهمية الدراسة	6
1.3.1. على المستوى النظري:	6
1.3.2. على المستوى التطبيقي:	6
1.4. أسئلة الدراسة	7
1.5. أهداف الدراسة	7
1.6. فرضيات الدراسة	7
1.7. نموذج الدراسة	7
1.8. منهجية الدراسة	8
1.9. الدراسة الميدانية	10
1.10. مخطط المشروع المقترح	12
2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة	13
2.1. المقدمة:	14
2.2. المتغير المستقل	14
2.3. المتغير التابع	14
2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع	14
2.5. الخاتمة	15
قائمة المراجع	16

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة :

يتمثل الأداء الوظيفي في أنه مجموعة من المهارات والقدرات وإمكانيات التي يتمتع بها الموظف في المؤسسة والتي يوظفها الموظف عند الإستخدام ، ومنه التكنولوجيا أصبحت ضرورية في الأعمال الإدارية وتحتل مكانة هامة في نشاط المؤسسة فنجاح أي مؤسسة مرتبط بقدرات وكفاءات عمالها ، مما يؤدي إلى إنجاز المهام بدقة وتفاعل بين الموظفين ، فمستوى الأداء يتحدد من خلال قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها بإستخدام مواردها البشرية ووسائلها التكنولوجية المتوفرة لموظفيها ، وتدريبهم على رفع كفاءاتهم وتنمية قدراتهم المهنية لتحسين أدائهم ومواجهة الصعوبات التي تواجههم داخل المؤسسة وخارجها . (مالك،2022)

يشير الأداء الوظيفي إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد ، وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع الفرد متطلبات الوظيفة وغالباً ما يحدث تداخل بين الأداء والجهد فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة ، أما الأداء قياس على أساس النتائج التي يحققها الفرد (راوية،2001)

الأداء الوظيفي عبارة عن تفاعل بين ثلاث عوامل هي الإمكانيات والقدرة والدافعية وهي أن يتوفر للفرد القدرة الكافية على أداء عمل معين لكنه لا يستطيع أن يؤديه بشكل جيد إذا لم تكن له دوافع كافية لتأدية العمل (احجر،2018)

يقصد به القيام بالعمل الصحيح وبالطريقة الصحيحة ، وكذلك القدرة على تخطيط وتنظيم واحترام توقيت العمل، مراعيًا الكفاية والفعالية والسلامة العامة في العمل (الحرشة،2011)

دراسة تجريبية حول تأثير المعلومات من وسائل التواصل الاجتماعي على أداء الأعمال للمؤسسات الصغيرة في الصين .تشير النتائج إلى أن المعلومات المتعلقة بسياسات الحكومة والصناعة لها تأثير كبير على أداء الأعمال .بالإضافة إلى ذلك ، فإن النوع الاجتماعي وتعليم رواد الأعمال لهما تأثيرات معتدلة على تأثير المعلومات على أداء الإتصال (XiaoqingLI،2019)

كما تعرف وسائل التواصل الاجتماعي على أنها خدمة (خدمات) ويب تسمح للأفراد بإنشاء ملف تعريف عام أو شبه عام ضمن نظام ذي حدود محددة ، مع توضيح قائمة بالمشاركين الآخرين في النظام الذين يتواصلون معهم ، وإمكانية عرض واستكشاف تلك القوائم (Boyd,2008)

وأن أهم مميزات هذه الوسائل التكنولوجية الحديثة أنها ساعدت على التطور السريع في أسلوب الحياة المعيشية وساهمت في تغير القيم الأخلاقية والمعايير الاجتماعية (عساكر،2013)

وفي دراسة أنها أثرت على المظاهر السلوكية وسيادة سمة النصالح الشخصية وتراجع قيم التدين (الشاذلي، 2009)

لاشك أن للدراسات السابقة أهمية كبيرة لدى الباحثين كافة ، وقد يستفيد من هذه الدراسات الباحثون أو الجهات البحثية الأخرى ويلاحظ أن معظم الدراسات السابقة أشارت إلى تأثير الإعلام الجديد متمثلاً في شبكات التواصل الاجتماعي ، وتأثير التواصل الاجتماعي على القيم ومنا القيم الاجتماعية واختلفت بعض الدراسات عن هذه الدراسة ، لكون أغلبها ركو على تأثير الإنترنت والفيس بوك ، كما أن معظم الدراسات ركزت على الجانب السلبي فقط . بينما تسعى الباحثات من خلال هذه الدراسة إلى إلقاء الضوء على تأثير وسائل التواصل الاجتماعي على الأداء الوظيفي وخو مايعطي للدراسة الحالية أهميتها في الجانب التطبيقي أو العملي

1.2. مشكلة الدراسة :

في ظل التطور الهائل والملحوظ الذي يشهده العالم في تكنولوجيا المعلومات . عرفت مواقع التواصل الاجتماعي انتشاراً فائقاً من حيث استخداماتها المتنوعة في شتى القطاعات بدون استثناء حيث خلقت هذه الأخيرة ثورة اتصالية ومعلوماتية متعددة الأبعاد وصلت بالعالم إلى فضاء مفتوح من مختلف الجوانب كاسرة بذلك الحواجز المكانية والزمانية محدثة تأثير في كافة الأنظمة سواء الاجتماعية كانت أو سياسية أو إقتصادية أو ثقافية

حيث يلجأ الموظفون إلى استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في مساعدتهم على أداء مهامهم الوظيفية ومن أجل تكوين علاقات وطيدة تسهل عليهم أداء المهام المكلفين بها داخل المؤسسة وخارجها .

وهنا وجب عليها الإهتمام أكثر بالوسائط والوسائل الإتصالية الحديثة لتحسين الأداء الوظيفي لضمان التكيف الإيجابي في الداخل والخارج والمساهمة في تحسين الأداء الوظيفي وتأهيلهم لأداء أعمالهم بكفاءة عالية .

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

قد يكون هناك نقص في الأبحاث العميقة التي تدرس تأثيرات الإستخدام المتكرر لوسائل التواصل الإجتماعي على الأداء الوظيفي بشكل دقيق وتفصيلي وقد لا تكون النماذج النظرية الحالية كافية لفهم جميع التأثيرات النفسية والاجتماعية والسلوكية للإستخدام المكثف للوسائل الاجتماعية على العمل .

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

يمكن أن يؤدي الإستخدام المفرط لوسائل التواصل الإجتماعي إلى إدمان وتشنت يؤثران سلباً على التركيز والإنتاجية في بيئة العمل . وقد تؤدي وسائل التواصل الإجتماعي إلى صعوبات في تحقيق التوازن بين الحياة الشخصية والعملية ، مما يؤثر على الأداء العملي . وقد يكون هناك أيضاً قضايا الخصوصية المتعلقة بالمعلومات التي يتم تبادلها عبر وسائل التواصل الإجتماعي التي يمكن أن تشكل تهديداً على المستوى الشخصي والمؤسسي .

هذه الفجوات تستدعي إجراء المزيد من الأبحاث لفهم عواقب استخدام وسائل التواصل الإجتماعي بشكل أكبر وأعمق على الأداء الوظيفي وتطوير إطارات نظرية وعملية تساعد في إدارة هذه التأثيرات بفعالية داخل البيئات العملية .

وفقاً لما سبق تهدف الدراسة الحالية للإجابة على السؤال الرئيسي التالي " ماهو أثر إستخدام وسائل التواصل الإجتماعي على الأداء الوظيفي في شركة بنده "

1.3 أهمية الدراسة :

أن استخدام وسائل التواصل الإجتماعي أصبح واقعاً في مكان العمل من قبل غالبية الموظفين في جميع جميع المستويات الإدارية . ولندرة الدراسات المتعلقة بموضوع أثر وسائل التواصل الإجتماعي في بيئة العمل في مختلف القطاعات . وأن نتائج هذه الدراسات تساعد على اكتشاف مدى استخدام وسائل التواصل الإجتماعي في مكان العمل وتوظيف ذلك الإستخدام لمصلحة العمل .ومن المتوقع أن تفتح هذه الدراسة مجالاً واسعاً لمزيد من الدراسات للإحاطة الشاملة بدور وسائل التواصل الإجتماعي في بيئة العمل

1.3.1 على المستوى النظري:

إثراء المعلومات وزيادة المعارف حول هذا الموضوع الذي يعد من المواضيع الهامة في عصرنا الحالي . وتتناول الدراسة لموضوع تكنولوجيا الاتصال الحديثة بوصفها محوراً لتطوير العملية العلمية الإدارية في ظروف الإنفتاح والعولمة ودورها المهم في رفع كفاءة الأداء المهني في رفع كفاءة الأداء الوظيفي .

وتساعد على تحليل كيفية تأثير وسائل التواصل الاجتماعي على عناصر الأداء الوظيفي مثل الإنتاجية ، والفعالية ، والإبداع ، والتواصل داخل المؤسسات .

1.3.2 على المستوى التطبيقي :

تتجلى الأهمية التطبيقية لهذه الدراسة في تقديم نظرة علمية عن تكنولوجيا الإتصال الحديثة وكيفية إستخدامها ، والإستفادة القصوى منها مما ينعكس إيجاباً على مستوى أدائهم المهني إضافة إلى تكنولوجيا الإتصال الحديثة تعتبر من أهم العوامل وأكثرها تأثيراً على أداء العامل .

وتساعد على فهم كيفية تطبيق هذه الآثار في بيئات العمل الفعلية ، مما يمكن المديرين والموظفين من اتخاذ قرارات أكثر ذكاء بشأن استخدام وسائل التواصل الاجتماعي.

1.3 أسئلة الدراسة الفرعية

ماهو الأثر الإيجابي لإستخدام وسائل التواصل الاجتماعي على الأداء الوظيفي لدى الموظفين في الشركة ؟

ماهو الأثر السلبي لإستخدام وسائل التواصل الاجتماعي على الأداء الوظيفي لدى الموظفين في الشركة ؟

ماهو أثر الجوانب الإيجابية والسلبية والأداء الوظيفي لإستخدام وسائل التواصل الاجتماعي من حيث نوع برامج وسائل التواصل الاجتماعي لدى الموظفين؟

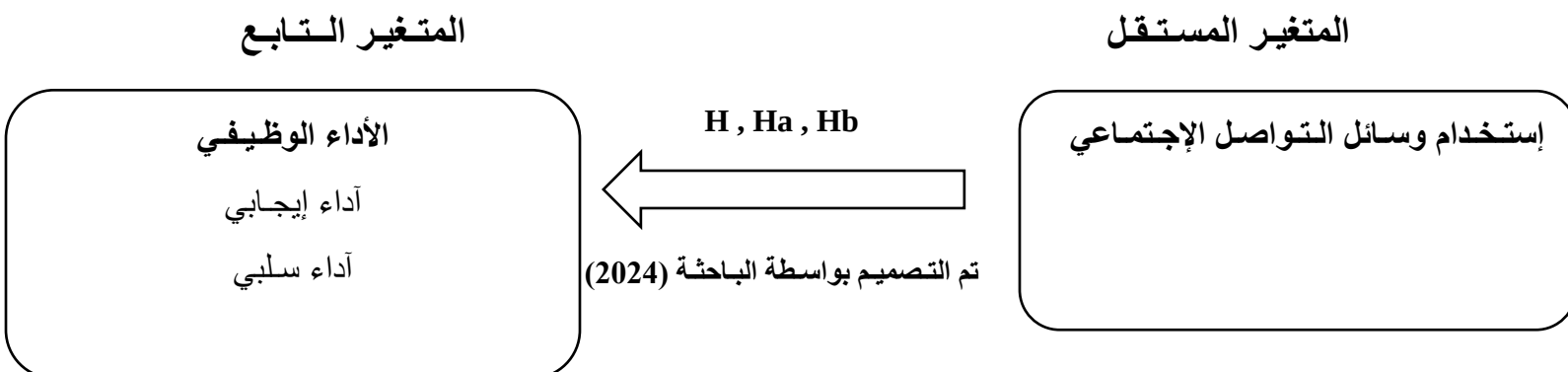
1.4. أهداف الدراسة

- 1/ معرفة أهم الجوانب الإيجابية لإتجاهات الموظفين في الشركة نحو استخدام وسائل التواصل الاجتماعي خلال أوقات العمل .
- 2/ معرفة أهم الجوانب السلبية لإتجاهات الموظفين في الشركة نحو استخدام وسائل التواصل الاجتماعي خلال أوقات العمل .
- 3/ تقييم الأثر للجوانب الإيجابية والسلبية لإستخدام وسائل التواصل الاجتماعي على الأداء الوظيفي لدى الموظفين في الشركة

1.5. فرضيات الدراسة

- H يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية بين استخدام وسائل التواصل الاجتماعي وبين الأداء الوظيفي
- Ha يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية للجوانب الإيجابية لإستخدام وسائل التواصل الاجتماعي على الأداء الوظيفي
- Hb يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية للجوانب السلبية لإستخدام وسائل التواصل الاجتماعي على الأداء الوظيفي

1.6. نموذج الدراسة



1.7. منهجية الدراسة

فلسفة البحث: الوضعية.

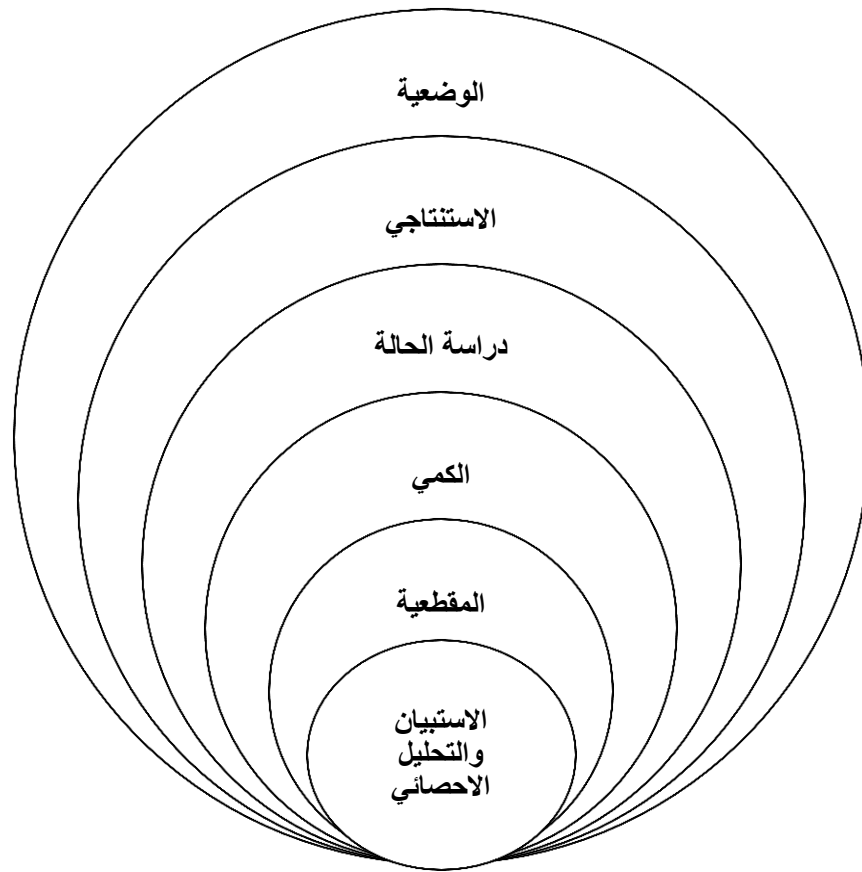
منهج البحث: الاستنتاجي.

استراتيجية البحث: دراسة الحالة.

نوع البحث: الكمي.

الأفق الزمني: المقطعية.

التقنيات والاجراءات: الاستبيان والتحليل الاحصائي.



الشكل 2: منهجية البحث للمشروع المصدر له الطالب

1.8. الدراسة الميدانية

يقع المقر الرئيسي لشركة بنده للتجزئة في المملكة العربية السعودية، وهي واحدة من سلاسل متاجر البيع بالتجزئة الرئيسية في الشرق الأوسط، وأكبر سلسلة متاجر تجزئة في المملكة بعدد من الأسواق يقارب أكثر من 182 سوق في 39 مدينة.

تُشغّل بنده نوعين من المتاجر؛ هايبر بنده (متاجر كبرى) وبنده سوبر ماركت.

مع أكثر من 95 مليون عميل يزورون أسواقنا كل عام، تُشغّل 4 مراكز توزيع رئيسية في المملكة، مزودة بأسطول مكوّن من أكثر من 500 شاحنة، يتم التحكم في درجة حرارتها لتوصيل 30 ألف صنف من المنتجات الغذائية وغير الغذائية إلى متاجرنا.

رؤيتنا :

أن نحقق الريادة المستدامة في سوق التجزئة، وأن يكون الإبداع منهجنا لكسب ثقة ومحبة عملائنا ومجتمعنا الذي نعتز بخدمته كل يوم

مهمتنا :

نعمل بإصرار لتمكين موظفينا، مورديننا، عملائنا ومجتمعنا من تحسين جودة حياتهم، وذلك عبر عملنا المستمر لخلق القيمة المضافة وتعزيز الرفاهية

غايتنا :

الشراكة مع مجتمعنا لأجل حياة أفضل

المسؤولية:

هي تنفيذ المهام بثقة واقتدار لتحقيق أهداف العمل، والمبادرة لفعل الشيء الصحيح في كل الظروف

سرعة الانجاز :

هي إنجاز المهام في وقت قياسي والمرونة في، تقديم الأفكار وابتكار الحلول مع تحري الدقة والإتقان وحسن الأداء

العمل الجماعي :

هو مشاركة الفريق والتعاون في بذل الجهود للارتقاء بالأداء وتحقيقالأهداف المشتركة بامتياز

النزاهة :

الصدق في القول والعمل وهي الاخلاص في الحفاظ على مصالح الشركة وتحقيق منافعها بمهنية وخلق رفيع ورقابة ذاتية في كل من نفعه

العناية بالعملاء :

تقديم خدمة عملاء ممتازة في الوقت المناسب وبطريقة فعالة وممتعة والذهاب إلى أبعد من ذلك لضمان أن عملائنا سعداء وراضين.

1.9. مخطط المشروع المقترح

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

الفصل الثاني: الإطار النظري

الفصل الثالث : منهجية الدراسة

الفصل الرابع : التحليل الإحصائي

الفصل الخامس : مناقشة النتائج والخاتمة

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

2.2. المتغير المستقل

2.3. المتغير التابع

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

2.5. الخاتمة

قائمة المراجع

- (الدالي, ش. ع. ا. ع. ا., شيماء عبد العزيز عبد الباسط, اليثي, & هدى محمد إبراهيم. (2016). أثر استخدام وسائل التواصل الاجتماعي الحديثة على سلوكيات وقيم الشباب الجامعي الريفى. مجلة قطاع الدراسات الإنسانية, 18(18), 119-188).
- (العلي, د. ف. ب. م., & د. فهد بن معيقل. (2017). أثر استخدام وسائل التواصل الاجتماعي على الأداء الوظيفي في الأجهزة الحكومية بالمملكة العربية السعودية. دراسات عربية في التربية وعلم النفس, 92(2), 75-104).
- (بن عبد الكريم, آسية, بن علي, آمنة, سباعي, & أحمد/مؤطر. (2019). دور تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي لموظفي (Doctoral dissertation), جامعة احمد دراية-ادرار).
- (بوضياف محمود, & نجاته ايمان. (2023). دور مواقع التواصل الاجتماعي في تحسين الأداء الوظيفي في مؤسسات التعليم العالي (Doctoral dissertation).
- (عبدربه حميد القرشي, ه. (2021). تأثير وسائل التواصل الاجتماعي على ثقافة الاستهلاك في المجتمع. مجلة كلية التربية (أسيوط), 37(6), 106-131).
- (مالك, حجرية, هادي, & جلول. (2022). أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال في تحسين الأداء الوظيفي دراسة ميدانية برئاسة جامعة بلحاج بوشعيب عين تموشنت (Doctoral dissertation).
- (ممدوح القشاش, ن. (2020). أثر استخدام وسائل التواصل الاجتماعي على تنمية الأداء الإستراتيجي (دراسة ميدانية). المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية, 11(العدد الثاني الجزء الثاني), 1098-1118).
- <https://panda.com.sa/about-us>

