

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

اسم الطالبة :

نجوى عبده نور

2021205271

المشروع النهائي- 2

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

## الشكر والتقدير

الإهداء

## مستخلص الدراسة

الهدف:

المنهجية:

النتائج:

التطبيقات والأهمية:

الكلمات المفتاحية:

## جدول المحتويات

|    |                                                  |
|----|--------------------------------------------------|
| 1  | الشكر والتقدير                                   |
| 2  | الإهداء                                          |
| 3  | مستخلص الدراسة                                   |
| 8  | 1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة             |
| 9  | 1.1. المقدمة:                                    |
| 10 | 1.2. مشكلة الدراسة                               |
| 10 | 1.2.1. فجوات على المستوى النظري                  |
| 10 | 1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي                |
| 11 | 1.3. أهمية الدراسة                               |
| 11 | 1.3.1. على المستوى النظري:                       |
| 11 | 1.3.2. على المستوى التطبيقي:                     |
| 12 | 1.4. أسئلة الدراسة                               |
| 12 | 1.5. أهداف الدراسة                               |
| 12 | 1.6. فرضيات الدراسة                              |
| 12 | 1.7. نموذج الدراسة                               |
| 13 | 1.8. الدراسة الميدانية                           |
| 15 | 1.9. مخطط المشروع                                |
| 16 | 2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة                |
| 17 | 2.1. المقدمة:                                    |
| 17 | 2.2. المتغير المستقل                             |
| 25 | 2.3. المتغير التابع                              |
| 29 | 2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع |
| 30 | 2.5. الخاتمة                                     |
| 32 | 3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة                  |
| 32 | 3.1. المقدمة                                     |

|    |                                                              |
|----|--------------------------------------------------------------|
| 32 | 3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث                      |
| 33 | 3.3. تصميم البحث (بصلة البحثي)                               |
| 34 | 3.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات                    |
| 34 | 3.5. طريقة جمع البيانات                                      |
| 35 | 3.6. أنواع البيانات                                          |
| 35 | 3.7. إجراءات التحليل الإحصائي                                |
| 36 | 3.8. الخاتمة                                                 |
| 37 | 4. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج            |
| 38 | 4.1. المقدمة                                                 |
| 38 | 4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)     |
| 38 | 4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات                      |
| 39 | 4.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث) |
| 39 | 4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج                         |
| 39 | 4.6. الخاتمة                                                 |
| 40 | 5. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات           |
| 41 | 5.1. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:                      |
| 41 | 5.2. توصيات الدراسة:                                         |
| 41 | 5.3. الخاتمة:                                                |
| 42 | قائمة المراجع                                                |

## جدول الأشكال

| رقم الشكل | عنوان الشكل                                              | رقم الصفحة |
|-----------|----------------------------------------------------------|------------|
| 1         | النموذج المقترح<br>للبحث<br>المصدر (من إعداد<br>الباحث ) | 12         |
| 2         | مخطط المشروع<br>المصدر (من إعداد<br>الباحث )             | 14         |
| 3         | منهجية البحث<br>المصدر ( من إعداد<br>الباحث )            | 31         |

## جدول الجداول

| رقم الجدول | عنوان الجدول                                     | رقم الصفحة |
|------------|--------------------------------------------------|------------|
| 1          | جدول أدوات البحث<br>المصدر (من إعداد<br>الباحث ) | 46         |
| 2          | الإستبيان (وسائل<br>التواصل الإجتماعي )          | 48         |
| 3          | الإستبيان ( الأداء<br>الوظيفي )                  | 49         |

## 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 الاستخدام ، 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 باستخدام 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 الكفاءة 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 (XiaoqingLi، 2019) تأثير المعلومات على أداء الاتصال

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 (Boyd، 2008) في النظام الذين يتواصلون معهم ، وإمكانية عرض واستكشاف تلك القوائم

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

يعرفه إبراهيم (2009) : هو كل ما يصدر عن الفرد من سلوك لفظي أو مهاري ، وهو يستند إلى عدد المخرجات وذلك بمواصفات محددة وبأقل تكلفة ممكنة

وعرف (زاهر راضي 2012) هي منظومة من الشبكات الإلكترونية التي تسمح للمشاركة فيها بإنشاء موقع خاص فيه ، ثم ربطه عن طريق نظام إجتماعي إلكتروني مع أعضاء آخرين . لديهم الاهتمامات والهوايات نفسها

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 واختفت بعض الدراسات عن هذه الدراسة ، لكون أغلبها ركو على تأثير الإنترنت والفيديو 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 الاستخدام المتكرر لوسائل التواصل الاجتماعي على الأداء الوظيفي بشكل دقيق وتفصيلي وقد لا تكون النماذج النظرية الحالية كافية لفهم جميع التأثيرات النفسية والاجتماعية والسلوكية للاستخدام المكثف للوسائل الاجتماعية على العمل .

### 1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

يمكن أن يؤدي الاستخدام المفرط لوسائل التواصل الاجتماعي إلى إدمان وتشتت يؤثران سلباً على التركيز والإنتاجية في بيئة العمل . وقد تؤدي وسائل التواصل الاجتماعي 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 الاجتماعي التي يمكن أن تشكل تهديداً على المستوى الشخصي والمؤسسي .

هذه الفجوات تستدعي إجراء المزيد من الأبحاث لفهم عواقب استخدام وسائل التواصل الاجتماعي 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 استخدام وسائل التواصل الاجتماعي على الأداء الوظيفي في شركة بنده "

### 1.3. أهمية الدراسة

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

#### 1.4. أسئلة الدراسة

ماهو الإلتزام الوظيفي لإستخدام وسائل التواصل الإجتماعي على الأداء الوظيفي لدى الموظفين في الشركة ؟

ماهو أثر الإلتزام الوظيفي لإستخدام وسائل التواصل الإجتماعي على الأداء الوظيفي لدى الموظفين في الشركة ؟

#### 1.5. أهداف الدراسة

معرفة أهم الجوانب الإيجابية لإتجاهات الموظفين في الشركة نحو استخدام وسائل التواصل 1/  
. الإجتماعي خلال أوقات العمل

معرفة أهم الجوانب السلبية لإتجاهات الموظفين في الشركة نحو استخدام وسائل التواصل 2/  
. الإجتماعي خلال أوقات العمل

3/ تقييم الأثر للجوانب الإيجابية والسلبية لإستخدام وسائل التواصل الإجتماعي على الأداء الوظيفي  
لدى الموظفين في الشركة

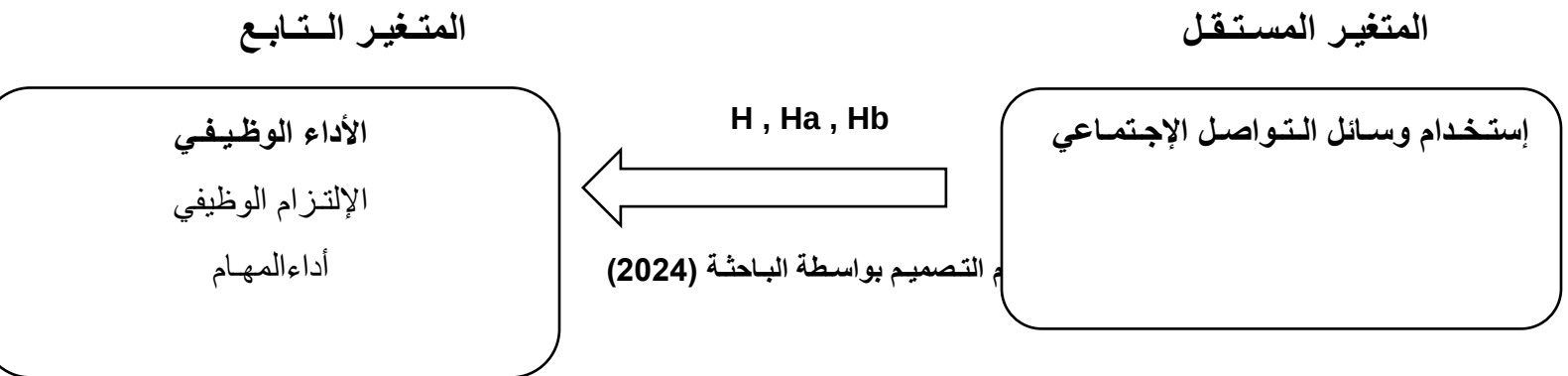
#### 1.6. فرضيات الدراسة

يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية بين استخدام وسائل التواصل الإجتماعي وبين الأداء الوظيفي

يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية للجوانب الإيجابية لإستخدام وسائل التواصل الإجتماعي على Ha  
الأداء الوظيفي

Hb يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية للجوانب السلبية لإستخدام وسائل التواصل الإجتماعي على  
الأداء الوظيفي

#### 1.7. نموذج الدراسة



## 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 سوپر ماركت.

مع أكثر من 95 مليون عميل يزورون أسواقنا كل عام، نُشغّل 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 نعزّز بخدمته كل يوم.

مهمتنا:

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

غابتنا:

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 نفعله.

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

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:

أحدثت تكنولوجيا الإنترنت تغييرات جذرية في طرق التواصل الاجتماعي وممارسة الأعمال التجارية في المنطقة العربية ، منذ أن أضفى عليها الطابع التجاري والمؤسساتي في تسعينات القرن العشرين ، حيث تعتبر الإنترنت أكثر الابتكارات أهمية في القرن الواحد والعشرين ، حيث يعتبر الإنترنت أكثر الابتكارات أهمية في القرن الواحد والعشرين ، والأداة التي تمنح قطاعات واسعة من المجتمع فرصاً متساوية للنفاذ إلى المعلومات والمواد . ولم يقتصر تأثير تقنيات التواصل الاجتماعي على الأفراد في المنطقة العربية الذين باتت نسبة كبير منهم تعتمد عليها في إتمام تواصلها ونشاطها الاجتماعي ، بل كان الأثر أكثر عموماً ، حيث تأثر الاقتصاد بتقنيات التواصل الاجتماعي في جميع القطاعات تقريباً . وتقود الأعمال التجارية على الإنترنت التثني الاقتصادي عالمياً ، كما بدأ الإعلام الاجتماعي بخلق فرص تنموية واقتصادية جديدة عالمياً وعربياً . وكما ساهمت هذه التكنولوجيا الجديدة في تنشيط وتحريك قطاعات عديدة ، حيث أن الدول والمنظمات التي أجادت استعمالها في سياستها التسويقية حققت أرباحاً هائلة منها . ولم تكن المنظمات المستفيد الوحيد من هذه التكنولوجيا بل الأفراد أيضاً حققوا منافع خاصة بهم حيث أنها تعتبر وسيلة منخفضة التكاليف .

## 2.2. المتغير المستقل

أصبحت مواقع التواصل الاجتماعي جزءاً أساسياً من روتين حياتنا اليومية ، والكثير منا يهدر وقتاً أمام شاشات الهواتف الذكية أو أجهزة الحاسب الآلي متصفحاً منصات التواصل الاجتماعي متجاهلين لكثير من مسؤولياتنا تجاه العمل والأسرة والأهل والصحة الجسدية والنفسية في الواقع ، بالرغم من الفوائد التي نجندها من مواقع التواصل الاجتماعي إلا أن الإفراط في استخدامها والجلوس لساعات طويلة له تأثير سلبي على الصحة النفسية والجسدية فقد يشعر ممن يستخدمها بإفراط بالإكتئاب حيث أكد الباحثون أن هناك رابطاً سلبياً بينها وبين الإكتئاب وثيقاً . لذا يجب أخذ هذا الأمر بعين الاعتبار في أثناء فحص مرضى الإكتئاب . حيث إن

قضاء الكثير من الوقت أمام هذه الشاشات دون القيام بأي نشاط بدني أو التواصل وجهاً لوجه مع الآخرين يزيد من الشعور بالتوتر والشعور بالخمول والكسل والتعب مع صعوبة الدخول بالنوم وعدم القدرة على التركيز بدرجة كافية تساعد على القيام بكثير من المسؤوليات والأعمال المطلوب من الفرد بإنجازها .

إلى أهم التأثيرات السلبية (Das& sahuo2010:222-228) ولقد أشارت دراسة كلا من لإدمان مواقع التواصل الاجتماعي على السلوك الشخصي والاجتماعي حيث يؤدي الإفراط في استخدام تلك المواقع إلى مشكلات صحية ونفسية واجتماعية مثل العزلة النفسية والاجتماعية .  
أولاً : مواقع التواصل الاجتماعي :

تشير وسائل التواصل الاجتماعي بشكل عام إلى مواقع الويب والتطبيقات المصممة للسماح للأشخاص بمشاركة المحتوى بسرعة ، وكفاءة ، وفي وقت حدوثها الفعلي ، كما يعرف العديد من الأشخاص الشبكات الاجتماعية بأنها تطبيقات على هواتفهم الذكية ، أو أجهزة الكمبيوتر اللوحية ، إلا أن الحقيقة هي أن أدوات الإتصال هذه بدأت مع أجهزة الكمبيوتر ، وينبع هذا الاعتقاد الخاطئ من حقيقة أن معظم مستخدمي الوسائط الاجتماعية يدخلون إلى مواقع التواصل عبر هذه التطبيقات وتعتمد وسائل التواصل الاجتماعي على الإنترنت ، وهي توفر للمستخدمين تبادلاً إلكترونيًا سهلاً للمعلومات الشخصية ، والمحتويات الأخرى ؛ مثل مقاطع الفيديو والصور ، ويتفاعل المستخدمون من خلالها عبر الحاسوب أو الجهاز اللوحي ، أو الهاتف الذكي ، عبر البرامج المستندة إلى الويب أو تطبيقات الويب ، ويتم استخدامها غالباً للمراسلة .

وفيما يتعلق بالآثار الإيجابية والسلبية لإستخدام وسائل التواصل الاجتماعي أشارت دراسة إلى أن استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في مكان العمل تحفز الأفراد (Ferreira.2009) على التعاون وتبادل المعرفة ، وأكد على أهمية توجيه استخدام وسائل التواصل الاجتماعي لضمان تحقيق أقصى قدر من النتائج الإيجابية كما أن هناك بعض المخاطر التي يتعرض لها الموظفين إذا ما تركوا يستخدموا تلك الوسائل بناء على رغباتهم . ومن الأمثلة لتلك المخاطر ؛ عرض النطاق الترددي واستهلاك التخزين والمسؤولية القانونية المحتملة ، والتعرض للبرامج الضارة ، وانخفاض الإنتاجية ، والكشف عن المعلومات الشخصية وخطر تسريب أسرار على وجود علاقة إيجابية وسلبية (Mumene& Nyarubo2013) الشركات والمنظمات وأكد

بين استخدام وسائل التواصل الاجتماعي وإنتاجية العاملين ، فيما يتعلق بالعلاقة السلبية فإن الموظفين يقضون معظم وقتهم للتواصل الشخصي، أما العلاقة الإيجابية فإن الموظفين يستخدمون وسائل التواصل الاجتماعي في أماكن العمل في أنشطة تخص العمل وكذلك في أنشطة لاتخص العمل . وعن أسباب استخدام الموظف وسائل التواصل الاجتماعي في مكان العمل ، فإن الأسباب تتعلق بالعمل وغير العمل .

وشملت الأسباب البقاء على اتصال مع الأصدقاء ، لإنشاء شبكات شخصية للبحث المعلومات المتعلقة بالعمل ، ومشاركة المعلومات المعلومات مع الزملاء ، وبناء علاقات العمل .

أن الآثار الإيجابية والسلبية لإستخدام وسائل التواصل أوضح ( Siddiqui& singh 2016 ) الاجتماعي على منظمات الأعمال ، حيث ذكر من الآثار الإيجابية أنها تساعد منظمات الأعمال على فهم المستفيدين من خدماتها أو منتجاتها ومعرفة ميولهم تجاهها وعلى تسويق منتجاتها وخدماتها ، وعلى استقطاب عملاء جدد من خلال تقديم خدمات ومرافق مفيدة وعلى تعزيز مكانة منظمات الأعمال في السوق بين منافسيها .وأخيراً ، تساعد على التوعية بمنتجات منظمات الأعمال والوصول إليها بتكلفة منخفضة . فيما يتعلق بالآثار السلبية ، قد تؤدي التعليقات السلبية على منتجات وخدمات منظمات الأعمال إلى فشل تلك المنظمات ، وكذلك الإستراتيجية الخاطئة لإستخدام منظمات الأعمال لوسائل التواصل الاجتماعي تؤدي إلى آثار سلبية مدمرة للمنظمة ، كما أنها مضيعة للوقت لمنظمات الأعمال ، لذا يجب تحديد شخص لدعم صفحات المنظمة على وسائل التواصل الاجتماعي بمواد إيجابية عن المنظمة ، كما أن المنظمات تواجه صعوبة في قياس نتائج الإعلان في وسائل التواصل الاجتماعي .

الآثار الإيجابية والسلبية ( Mohamad & others2017 ) ومن خلال عدد من الدراسات لخص لإستخدام وسائل التواصل الاجتماعي على إنتاجية الموظفين في مكان العمل وذكر أن من الآثار الإيجابية تحديث المعلومات بسهولة ، تسهيل التعاون والفرص لشركاء أو عملاء جدد للعمل ، الحفاظ على علاقات جيدة بين الموظفين وصاحب العمل ، وتعزيز الترابط بينهم بزيادة الابتكار والتحفيز وفاعلية سير العمل بين العاملين تسهيل التفاعل الاجتماعي بين الموظفين من خلال استخدام التواصل الاجتماعي ، تطوير قيم المنفعة والمتعة في العمل ، تبادل المعرفة وتسهيل الحصول عليها من خلال استخدام وسائل التواصل الاجتماعي لرفع إنتاجية العمل ، تعتبر قناة اتصال فعالة لشبكة الأعمال ، تعزز التسويق وعلاقات العملاء ، أما فيما يتعلق بالآثار السلبية

فشملت ؛ عدم القدرة على السيطرة على تحديث المعلومات ممكن أن يؤدي إلى آثار سلبية على المنظمة ،انتقال عدوى البرمجيات الضارة والفيروسات والبريد المزعج ممكن أن يؤثر على هوية المنظمة وتقلل من مستوى الابتكار والتحفيز والتأثير السلبي على الموظفين نتيجة الضغوط التكنولوجية ، فقدان الثقة في المعلومات في المنظمة ، الإستخدام السلبي للتقنية واحداث مشكلات للمسؤولين عنها والإضرار بسمعة المنظمة ، وأخيراً الخسارة في الدخل نتيجة مضيعة وقت العمل .

ويمكن سرد الآثار السلبية لوسائل التواصل الإجتماعي في التالي :

الحد من التواصل المباشر :-

تحد وسائل التواصل الإجتماعي من التواصل وجهاً لوجه بين أفراد المجتمع ، حيث تُجرى العديد من الإتصالات عبر هذه الوسائل من خلال مُحادثات كتابية عبر لوحة مفاتيح الكمبيوتر أو الهاتف المحمول ، وهذا الأمر من شأنه التأثير على مهارات التواصل الحقيقي مع الآخرين سلباً والحد منها .

صعوبة إيصال المشاعر:-

تحد وسائل التواصل الإجتماعي من القدرة على التواصل العاطفي بين أفراد المجتمع ، حيث يقتصر الأمر خلالها بإرسال الرموز التعبيرية للتعبير عن الحزن أو السعادة ، ولكن هذه الرموز التي يتم استخدامها لا تُفسر بالضرورة حقيقة مشاعر صاحبها ، ويؤثر هذا الأمر على العلاقات بين الأفراد .

التسبب بالكسل :-

تُعد وسائل التواصل الإجتماعي أحياناً سبباً في شعور المجتمع بالكسل ، حيث يعد الإستخدام المريح الذي توفره هذه الوسائل في سبيل التواصل مع الآخرين أسهل من عناء الذهاب إليهم ومقابلتهم بشكل شخصي على سبيل المثال ، الأمر الذي يخلق نوعاً من الخمول والكسل لدى الشخص .

التأثير على العلاقات الأسرية :-

يظهر أثر وسائل التواصل الاجتماعي في تفكك الأسرة والمجتمع ، فوسائل التواصل الاجتماعي دور في انشغال أفراد العائلة الواحدة عن بعضهم ؛ وذلك لأن كل واحد منهم يقضي ساعات طويلة في استخدام تلك المواقع بدلاً من التواصل مع باقي أفراد عائلته وتعزيز علاقته معهم .

نشر الإشاعات والأخبار الكاذبة :-

يمكن استخدام وسائل التواصل الاجتماعي من قبل بعض الأشخاص بهدف نشر الإشاعات بين أفراد المجتمع وتضليلهم بالأخبار الكاذبة .

انتهاك الخصوصية :-

تعد وسائل التواصل الاجتماعي أحياناً سبباً في العديد من المشكلات التي يواجهها المستخدم نتيجة انتهاك خصوصيته عبر تلك المواقع ، سواء من خلال الوصول إلى المحتوى الشخصي الخاص به عبر تلك الوسائل ، أو من خلال معرفة الموقع الجغرافي الحالي له .

التأثير سلباً على صحة أفراد المجتمع :-

لوسائل التواصل الاجتماعي دور كبير في التأثير سلباً على صحة مستخدميها ، وخاصة فيما يتعلق بعدم حصولهم على قسط كافٍ من النوم .

أنواع وسائل التواصل الاجتماعي :

أن مواقع التواصل الاجتماعي يمكن تقسيمها إلى أنواع منها ( Alan Cann ) أوضح

أ/ النوع الأول يختص بالاتصالات وتبادل المعلومات :- المدونات ، خدمات تحديد المواقع الجغرافية ، مواقع الترابط الشبكي الاجتماعي ، مواقع الفعاليات ، مواقع مشاركة الاهتمامات ، مواقع جمع التبرعات.

ب/ النوع الثاني والذي يعرف بمواقع التعاون وبناء فرق العمل :- الويكي ، موقع المرجعيات ومواقع الأخبار الاجتماعية ، الملاحاة الاجتماعية ، مواقع إدارة الملفات وتحرير النصوص .

ج/ النوع الثالث وهو مواقع الوسائط المتعددة :- مواقع التصوير والفن ، مواقع مشاركة الفيديو والبت المباشر ،مواقع مشاركة المقاطع الموسيقية.

د/ النوع الرابع هي مواقع الرأي والإستعراض :- عرض السلع ، الأسئلة والأجوبة الإجتماعية .

هـ/ النوع الخامس مواقع التواصل الإجتماعي الترفيهية :- مواقع العالم الافتراضي (Cann2011).

وفيما يلي أهم وسائل التواصل الإجتماعي الأكثر شهرة من قبل المستخدمين في العالم العربي :  
أ- Facebook موقع الفيسبوك

يعد موقع الفيس بوك أحد أهم مواقع التشبيك الإجتماعي وهو لا يمثل منتدى إجتماعياً فقط ، وإنما أصبح قاعدة تكنولوجية سهلة بإمكان أي شخص أن يفعل بواسطتها مايشاء . أما التسمية فمرجعها إلى اسم الدليل الذي تُسلمه بعض الجامعات الأمريكية لطلابها المستجدين وفيه أسماء وصور زملائهم القدامى ومعلومات مختصرة عنهم حتى لا يشعر المستجّدون بالإغتراب . من هنا ، وللأسباب التي يرد تفصيلها لاحقاً في الكلام عن "الوجه " في الفيسبوك ، تصبح عبارة " كتاب الوجوه " ترجمة صحيحة ومناسبة .

ب- Twitter موقع تويتر

هو شبكة إجتماعية يستخدمها ملايين الناس في جميع أنحاء العالم للبقاء على اتصال مع أصدقائهم وأقاربهم وزملاء العمل من خلال أجهزة الحاسب الآلي الخاصة بهم والهواتف النقالة ، وتسمح واجهة تويتر بنشر رسائل قصيرة تصل إلى 140 حرف ويمكن القراءة من قبل مستخدمي المواقع ويمكن للمستخدم أن يعلن متابعته لأحد الشخصيات وفي هذه الحالة يبلغ هذا الشخص في حال ما إذا هذه الشخصيات وضعت مشاركة جديدة.

الأمريكية على ( obuious ) وقد تم إنشاء موقع تويتر عام 2006 ف عندما أقدمت شركة إجراء بحث تطويري لخدمة التدوين المصغرة ، التي تتيح كتابة نص لا تتعدى حروفه 140 (Bop,2018) حرف.

وفي عام 2009 بلغ عدد مستخدمي تويتر نحو 41 مليون شخص ، وفي هذا العام بلغت عدد ، ثم تنامي العدد ليتجاوز عدد مستخدمي ( Kawk,2018 ) التغريدات نحو 1,47 مليار تغريدة

تويتر 200 مليون مستخدم في نهاية عام 2013 بلغ عدد التغريدات التي أرسلها هؤلاء المستخدمين أربعة مليارات تغريدة شهرياً .

#### ج- YouTube اليوتيوب

اليوتيوب عبارة عن موقع إلكتروني يعرض فيدوهات متنوعة في شتى المجالات ، ويسمح لمستخدميه من مشاهدة حيّة للفيدوهات التي يعرضها بشكل مباشر ، ودون الحاجة إلى تحميل للفيديو ، أو إنشاء حساب للمشاهدة ، كما ويمح مشاهديه فرصة التعبير عن رأيهم بالفيديو عن طريق إبداء إعجابهم به أو عدمه ، أو عن طريق إضافة تعليقاتهم على الفيديو الذي يشاهدونه ، بالإضافة إلى تقديمه خدمات أخرى مجانية ، مثل رفع الفيديوهات أو إنشاء قناة على اليوتيوب ، ولكن هذه الخدمات تستلزم إنشاء حساب على اليوتيوب للتمكن من التمتع بها ( أبو عياش ، 2019 )

#### د- WhatsApp الواتس آب

( Jan Koum & Brian ) واتس آب هو تطبيق مراسلة فورية للهواتف الذكية ، أسسه وتم شراؤه لاحقاً بواسطة فيس بوك عام 2014 ويقوم الواتس آب على استخدام ( Acton2019 ) الانترنت لإرسال الرسائل النصية والصور والرسائل الصوتية وحتى مقاطع الفيديو ، وتتاح إمكانية استخدامه من خلال تحميله على الأجهزة الخاصة ، سواء الهواتف الذكية أو أجهزة الكمبيوتر ، وقد اكتسب التطبيق نجاحاً كبيراً منذ إنشائه في عام 2009 على يد اثنين من شخصين كانا يعملان في شركة ياهو ؛ نظراً لما يتمتع به من مجانية خدمات الإتصال وإرسال الرسائل ، إلى جانب كونه مدعوماً من قبل العديد من منصات التشغيل مثل ويندوز والعديد من الأجهزة المحمولة مثل الآيفون والأندرويد والنوكيا

(SIM) ويتطلب استخدام الواتس آب أن يمتلك الشخص جهاز لوحي أو هاتف محمول مع بطاقة ورقم هاتف ، ومدعوم بخدمة الانترنت ، وعند تنزيل التطبيق على الهاتف سيتم استخدام ( card رقم الهاتف المحمول كإسم مستخدم للتطبيق ، وبالتالي سيرتبط استخدام هذا التطبيق بالجهاز الذي تم تنزيله عليه.

وتعدد الخدمات التي يمكن الاستفادة منها عند استخدام تطبيق الواتس آب ، ومنها خدمة إرسال الرسائل النصية بشكل مجاني فقط عبر اتصال الانترنت . إتاحة إنشاء مجموعات لضم

الأصدقاء المقربين أو أفراد العائلة والتواصل معهم وتبادل الوسائط . إمكانية تنزيل التطبيق على سطح المكتب وعمل مزامنة للمحادثات الخاصة ما بين الهاتف المحمول وجهاز الكمبيوتر الخاص . الحفاظ على سرية الرسائل والمكالمات الخاصة بين مستخدمي واتس آب من خلال عملية تشفير الرسائل من البداية وحتى النهاية دون أن يتاح لأي طرف أن يطلع عليها ، ولا حتى شركة واتس آب نفسها ، الإستغناء عن البريد الإلكتروني أو غيره من التطبيقات التي تنقل الوثائق والمستندات ، وتبديلها عبر واتس آب الذي يعد أسهل من باقي التطبيقات . ( 2019,

وظائف مواقع التواصل الإجتماعي :

إن لمواقع التواصل الإجتماعي العديد من الإستخدامات حيث يتم توظيفها في مجالات كثيرة من الحياة ولعل أهمها يبرز في :

- استخدامات اتصالية شخصية : وهو الإستخدام الأكثر شيوعاً وهل الفكر الأولى للشبكات الإجتماعية كانت بهدف التواصل الشخصي بين الأصدقاء والمنطقة المعينة أو مجتمع معين وهذا الهدف موجود حتى الآن يقف تطور الشبكات الإجتماعية على مستوى الخدمات ، مستوى التقنيات والبرمجيات ، كما أنها مجال رحب للتعارف والصدقة ، وخلق مجتمع يتميز بوحدة الأفكار والرغبات.

- الإستخدامات التعليمية : تلعب الشبكة دوراً في تعزيز العملية التعليمية من خلال تطزير التعليم الإلكتروني حيث تعمل على إضافة حيث تعمل على إضافة الجانب الإجتماعي له ، والمشاركة من كل الأطراف في منظومة التعليم مدير المدرسة والمعلم ، وأولياء الطلاب وعدم الإقتصار على تركيز على تقديم المقرر.

- الإستخدامات الإخبارية : أتاحت الشبكة الإلكترونية نقل الأخبار حال حدوثها ، ومن مصادرها الرئيسية وبصياغة المرسل نفسه بعيداً عن الرقابة ، ما يجعلها أحياناً ضعيفة

المصادقية لما قد يضاف إليها من مبالغات مقصودة أو غير مقصودة ، لتهويل الخبر لفرض التأثير على الرأي العام .

من خلال الحديث عن وظائف مواقع التواصل الاجتماعي يمكن القول أنها بدأت كوسيلة للتواصل مع الأصدقاء ، واستخدمت في مجال التعليم ، الحصول على المعلومات والأخبار الآنية ، كما استخدمت للدعاية والإعلان ، ولكنها تطورت بمرور الوقت لتصبح واحدة من أقوى التسويق الإلكتروني.

وتتكون مواقع التواصل الاجتماعي من نوعين

1- شبكة الإنترنت online وتطبيقاتها مثل : الفيسبوك واليوتيوب ، ومواقع الدردشة ..... إلخ

2- أنواع قائمة منصة الوسائل التقليدية : مثل الراديو والتلفزيون ، مواقع التواصل لل قنوات الإذاعية والبرامج التي أضيفت إليها ميزات مثل التفاعلية والرقمية والاستجابة للطلب .

## 2.3. المتغير التابع

**الأداء الوظيفي :**

لغة : كلمة مشتقة من الفعل أدى ويشير المعنى اللغوي للفعل أدى إلى معنى المشي مشياً ليس بالسريع ولا بالبطيء ، وأدى الشيء قام به ، ويقال أدى فلان الدين بمعنى قضاه وأدى فلان الصلاة أي قام بها لوقتها ، وأدى الشهادة أي أدلى بها ، وأدى إليه الشيء أوصله إليه ، وبهذا المعنى الدقيق في اللغة العربية لكلمة أداء هو قضاء الشيء أو القيم به

إصطلاحاً : يعرف الأداء على أنه مجموعة الإستجابات التي يقوم بها الفرد في موقف معين وهذا الأداء هو ما تلاحظه مباشرة ، ويعرف كذلك على أنه المقدرة على القيام بعمل شيء بكفاءة وبمستوى معين .

وفي تعريف آخر يعرف الحوامدة الفهداوي الأداء بأنه مجموعة من السلوكيات الغدارية ذات العلاقة والمعبرة عن قيام الموظف بأداء مهامه ، وتحمل مسؤولياته ، وتتضمن جودة الأداء وحسن التنفيذ والخبرة الفنية المطلوبة في الوظيفة فضلاً عن الإتصال والتفاعل مع بقية أعضاء المنظمة ، والإلتزام بالنواحي الإدارية للعمل والسعي نحو الإستجابة لها بكل حرص وفعالية .

ويعرف العديلي بأنه الحصول على حقائق ، أو بيانات محددة من شأنها أن تساعد على تحليل وفهم وتقييم أداء العامل لعمله ومسلكه في فترة زمنية محددة ، وتقدير مدى كفاءته الفنية والعملية والعلمية ، للنهوض بأعباء المسؤوليات ، والواجبات المتعلقة بعمله الحاضر والمستقبل .

إجرائياً : هو مجموعة الوظائف والمهام التي يقوم بها الفرد في مكان عمله أو في مكان معين ومن خلالها يتم قياس فعالية أدائه.

مفهوم تقييم الأداء الوظيفي :

يعني الحصول على حقائق أو بيانات من شأنها أن تساعد على تحليل وفهم وتقييم أداء العامل لعمله وتقييم لمسلكه ، وتقدير مدى كفاءته بعمله وهيبته العلمية والنهوض بالواجبات والمسؤوليات المناطة إليه حاضراً أو مستقبلاً ، وهذا يستلزم معرفة هذه القدرات حتى تستطيع المنظمة توظيف هذه القدرات والطاقات بالأسلوب الأمثل الذي يحقق أهداف مع مراعاة لتحقيق رغبات وما ينشد إليه القرار في المنظمة .

ويعرف أيضاً بأنه العملية التي يتم بموجبها تقدير جهود الموظفين بشكل منصف وعادل ، لتجري مكافأتهم بقدر ما يعملون وينتجون ، وذلك بالإستناد إلى معادلات يتم بموجبها مقارنة أدائهم بها لتحديد مستوى كفاءتهم في العمل الذي يعملون به .

أهمية تقييم الأداء الوظيفي :

تكمن أهمية الأداء الوظيفي للعاملين في الترقية والنقل ، وتقييم المشرفين والمديرين ، وإجراء تعديلات في الرواتب والأجور ، وتقديم المشورة ، وتحديد الإحتياجات التدريبية ، وذلك كله بهدف إختيار الأفراد الصالحين للترقية ، وتفادي المحسوبية ، وتنمية المنافسة بين الأفراد ، وتشجيع

المنافسة بين الأقسام المختلفة لزيادة إنتاجياتها ، وإمكانية قياس إنتاجية وكفاءة الأقسام المختلفة ، وتسهيل تخطيط القوي المعاملة .

أهداف الأداء الوظيفي :

- 1/ التعرف على أداء العاملين بالمنظمة بشكل علمي ومدى تحقيق المنظمة لمهامها.
- 2/ تشجيع الموظفين على تحسين أدائهم في العمل من أجل تحقيق أهداف المنظمة.
- 3/ وضع حوافز مادية ومعنوية لفائدة العاملين من أجل تحسين أدائهم وزيادة الإنتاجية .
- 4/ الكشف عن أسباب تأخر العمل على المقاييس المحددة له ، مع عدم تجاهل المشاكل التي تواجه الموظفين والتي تعرقل العمل وإيجاد حلول مقترحة لها عن طريق مناقشتها.
- 5/ تحديد حركة التنقلات وترقية الموظفين بالمنظمة على أساس علمي وهذا من خلال تقييم أدائهم .

عناصر الأداء الوظيفي :

هناك عناصر أساسية للأداء بونها لايمكن وجود أداء فعال في المنظمة ، وذلك يعود إلى أهميتها في قياس وتحديد مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في تلك المنظمات ، ومن هذه العناصر نجد مايلي :

1/ أنشطة العمل والجوانب الثابتة والمتغيرة : يقصد بها تحديد أنشطة العمل والأهداف التي تخدمها ، وأهميتها النسبية من حيث الوقت الذي يستغرقه، والآثار المترتبة عليها هي البداية في تحليل مكونات العمل .

2/ العلاقة بين أنشطة ومهام العمل والتصميم المناسب: إن معرفة الأنشطة يكون عن طريق تجميعها إلى مهام والمهام إلى أعمال ويقوم هذا على أساس تحديد علاقة التجانس أو التكامل بين هذه الأنشطة مما يترتب عليه إعادة تصميم العمل أو تنظيمه .

3/ المواصفات المطلوبة في الفرد الذي يؤدي العمل : إن هذا العنصر بعد همزة وصل التي تربط بحوث تحليل الأداء ومكوناته وبحوث الاختيار ، فعلى ضوء أنشطة الأداء الثابتة والمتغيرة يمكن تحديد المواصفات المطلوب توفرها في الفرد الذي يقوم بأداء هذه الأنشطة .

ومن خلال ماسبق نستنتج أن عناصر العمل تتصل بطبيعة العمل وأنشطته ، وبالعامل وقدراته، وطبيعة البيئة أو السياق التنظيمي للعمل ، ويخلصها عدد الباحثين في العناصر التالية

أ/ كفاية العامل : وتعني ما لدى العامل من معلومات ومهارات وإتجاهات وقيم ، وهي تمثل الخصال الأساسية التي تنتج أداء فعالاً يقوم به العامل

ب/ متطلبات العمل : تشمل المهام والمسؤوليات والأدوار التي يتطلبها القيام بأداء واجبت هذا العمل .

ج/ بيئة التنظيم : وهي تتضمن العوامل الداخلية والخارجية ، ويقصد بالعوامل الداخلية التي يؤثر في الأداء الفعال للتنظيم وهيكله ، أهدافه وموارده ومركزه الإستراتيجي والإجراءات المستخدمة ، أما العوامل الخارجية فيقصد بها العوامل المؤثرة في الأداء سواء كانت عوامل إقتصادية إجتماعية ، سياسية ، ثقافية أو قانونية .

وفي تصنيف مشابه يشير "هانيز" إلى عناصر الحكم على الأداء فيما يتعلق بالجوانب التالية

الوظيفة : من حيث أنها تشمل المهام والمسؤوليات والأدوار التي تتطلبها القيام بأداء واجبات هذا العمل ، فضلاً عن وجود التغذية الراجعة للموظف لتطوير مستوى عمله .

الموقف : يقصد به البيئة التنظيمية من حيث مناخ العمل والإشراف ، ووفرة الموارد والأنظمة الإدارية والهيكل التنظيمي .

## أنواع الأداء الوظيفي

يصنف الأداء إلى ثلاثة أنواع كالاتي

1/ أداء المهام : يقصد به السلوكيات التي تسهم في إنجاز عمليات جوهرية في المنظمة مثل الإنتاج المباشر البضائع والخدمات ، والبيع ووجود المخزون وكل أداء يسهم بشكل مباشر أو غير مباشر في تنفيذ عمليات المنظمة ، فمثلاً في الوظائف الإدارية يمكن أن يشمل هذا الأداء أو السلوك إلى الحاجة إلى إحداث تحويل الأفراد من حالة النزاع بواسطة الصراع إلى جو تنافسي ، كذلك أيضاً يمكن أن يكون هذا السلوك عبارة عن جهود تحفيزية لأداء المهام .

2/ الأداء الظرفي : يشير الأداء الظرفي إلى السلوكيات التي تسهم بشكل غير مباشر في تحويل ومعالجة العمليات الجوهرية في المنظمة ، وهذه السلوكيات تسهم في تشكيل كل من الثقافة ، والمناخ التنظيمي ، والأداء هنا ليس دوراً إضافياً في طبيعته ، وإنما يكون خارج نطاق مهام الوظيفة الأساسية ، ويعتمد على الظرف الذي تجري فيه معالجة العمليات ، فمثلاً ممكن أن يكون موجهاً نحو الزملاء ومساعدتهم في حل مشكلة لها علاقة بالعمل ، أو نحو المنظمة ككل من خلال الحرص ، واستمرارية الحماس ، وبذل مجهود إضافي في العمل ، أو التوجه نحو العمل التطوعي لتنفيذ مهام خارج الدور الرسمي للوظيفة ، وكذلك إتباع اللوائح التنظيمية ، والإجراءات عندما لا تكون متوافقة مع رغبة الفرد .

3/ الأداء المعاكس أو المجابه : يختلف الأداء المعاكس عن النوعين السابقين ، حيث يتميز 1- بسلوك سلبي في العمل مثل التأخر عن مواعيد العمل أو الغياب ، وقد يشمل سلوكيات مثل : الإنحراف ، والعدوان ، وسوء الاستخدام ، والعنف ، وروح الإنتقام ، والمهاجمة .  
محددات الأداء الوظيفي.

قد اختلف الباحثون في التحديد الدقيق لمحددات الأداء الوظيفي نظراً لارتباطه بالسلوك الإنساني المعقد إلا أنها تشترك في النقاط الثلاثة التالية :

1/ الموظف : وما يمتلكه من معرفة ، مهارة ، قيم ، اتجاهات ودوافع خاصة بالعمل .

2/ الوظيفة : وما تنصف به من متطلبات تحديات وما تقدمه من فرص عمل ممتعة .

3/ الموقف : وهو ما تنصف به البيئة التنظيمية التي تتضمن مناخ ، الإشراف وفرة الموارد والأنظمة الإدارية والهيكل التنظيمي.

## 2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

قامت مجلة التنمية الإدارية التابعة لمعهد الإدارة العامة بتحقيق أجرته مع عدد من المسؤولين والأكاديمي عن علاقة وسائل التواصل الاجتماعي بالأداء الوظيفي وخلصت إلى أن شبكات

التواصل الاجتماعي هي تقنيات تقدم خدمات جليلة شريطة أن تستخدم بحكمة وأن لاتصل إلى مرحلة إدمان استخدام تلك التقنيات . حيث تعمل هذه الشبكات على تسهيل التعرف على أدق التفاصيل عن أي مجتمع . وبالمقابل نجد سلبيات استخدام وسائل التواصل الاجتماعي أثناء الدوام الرسمي في هدر الوقت الذي يقضيه الموظف في استخدام تويتر ويوتيوب مما يُخلّ بالخدمات المقدمة المقدمة للعملاء أو المراجعين . كما يؤدي إلى انخفاض مستوى الرضا عنه لدى رؤسائه في العمل ، إضافة إلى الآثار السلبية على صحة الموظفين والتي تمثل الأرق ، وقليل النوم والعزلة لذا فإننا نحتاج إلى مزيد من التوعية وتنقيف كافة أطراف المجتمع بدءاً من المدرسة والبيت والجامعة ومقر العمل لإيضاح الأخطار المحتملة في حالة التجاوز في استخدام وسائل التواصل الاجتماعي عن الحد المقبول الذي سيؤثر على أداء الموظف والطالب ومتلقي الخدمة . وقد يكون لتحديد حجم العمل الذي يجب أن يقوم الموظف بإنجازه يوميا قبل نهاية الدوام تأثير إيجابي بعدم طغيان استخدامه لوسائل التواصل الاجتماعي على أدائه لمهام الوظيفة .

## 2.5. الخاتمة

إن مستوى الأداء يتحدد إذا كان متميزاً أو جيداً أو متوسطاً أو متدني بناء على النتائج التي تحققها الجهود التي يقوم بها العاملين ، وهذا مرتبط بمدى توفر تكنولوجيا الإتصال داخل المنظمة وقدرة العاملين على استخدامها بصورة صحيحة التي تجعل المنظمة قادرة على تحقيق أهدافها بطريقة فاعلة ، فبالرغم من الدور التي الفاعل الذي تلعبه تكنولوجيا الإتصال سواء لأغراض التوثيق أو الحفظ أو استقبال المعلومات ومعالجتها وإجراء البحوث عليها ، إلا أنه يجب توفير المستلزمات وتهيئة الظروف واتخاذ الإحتياطات التي تكفل تكيف العاملين مع التغيير وقلة مقاومتهم له ، من خلال العمل على تطوير الكفاءات البشرية المتاحة في المنظمة والكاملة داخلها ، لذا فالعملية التدريبية تعد السبيل الأمثل لرفع وتنمية قدرات العاملين وتحسين أدائهم ، من خلال إعداد برامج مكثفة لنشر ثقافة الحاسب الآلي وتطبيقات تكنولوجيا الإتصال إضافة إلى مواكبة التطورات العملية وتطوير الأنظمة الإدارية الفعالة ، وتدريب عدد من الخبراء المتميزين في تكنولوجيا الإتصال الحديثة

من خلال ماسبق يمكن أن نبرز العلاقة ما بين استخدام وسائل التواصل الحديثة والأداء الوظيفي :

تسببت إلى الحد كبير في تحسين الأداء الوظيفي وذلك من خلال تخطي القيام بكثير 1/ من الأعمال الروتينية وما يترتب عليه من إنجاز الأعمال بسرعة وكفاءة ودقة متناهية وتكلفة قليلة .

تسببت في التأثير على الجانب المعنوي لدى العاملين بإتجاه زيارة ولاءهم وإنتمائهم /2/ للمنظمة من خلال ما توفره من فرص للإطلاع على المعلومات بشكل سهل مما يسهم في تعزيز مشاركتهم في عملية صنع القرار.

تسببت في تقليل الأعباء الوظيفية الروتينية الملقة على عاتق المدراء ، مما يتيح لهم /3/ . استغلال مما يسهم في رفع كفاءة وفعالية الإدارة العليا

ان اهتمام المنظمات بالتوجه نحو الميزة التنافسية يدفعها نحو استخدام تكنولوجيا /4/ الإتصال ، مما يبرز زيادة الإهتمام بالبحث والتطوير والتدريب ، الذي يسهم في بناء وتنمية . القدرات الفردية

/5/ تسببت في زيادة عدد الفرص المتاحة أمام المنظمة وتفعيل عملية توليد وتطبيق الأفكار الجديدة اللازمة لتطوير المؤسسة .

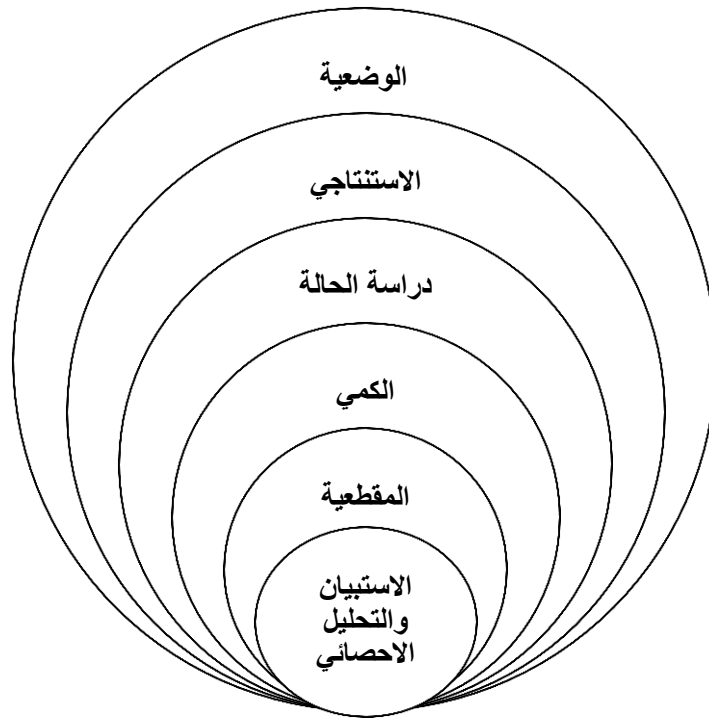
### 3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة

#### 3.1. المقدمة

#### 3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

### 3.3. تصميم البحث (بصلة البحثي)

فلسفة البحث: الوضعي  
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

### **3.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات**

### **3.5. طريقة جمع البيانات**

3.6. أنواع البيانات

3.7. إجراءات التحليل الإحصائي

### 3.8. الخاتمة

## 4. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

#### 4.1. المقدمة

#### 4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)

#### 4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات

#### 4.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)

#### 4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج

#### 4.6. الخاتمة

## 5. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات

## **5.1. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:**

## **5.2. توصيات الدراسة:**

## **5.3. الخاتمة:**

## قائمة المراجع

- أحمد السعيد فؤاد, ر., محمد بهاء الدين, ر., & نصار, ن. (2024). العقد النفسي وأثره على الأداء الوظيفي ( للعاملين بشركات السياحة. مجلة كلية السياحة والفنادق. جامعة المنصورة, 15(2), 41-1
- 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 (جامعة احمد دراية-ادرار (Doctoral dissertation, في تحسين الأداء الوظيفي لموظفي
- (Doctoral dissertation, بن عبيدة, امين, صامت شامي, & ايوب. اثر الرضا الوظيفي على الاداء الوظيفي (dissertation).
- بوضياف محمود, & نجاته ايمان. (2023). دور مواقع التواصل الاجتماعي في تحسين الأداء الوظيفي في (Doctoral dissertation) مؤسسات التعليم العالي
- (جدي براهيمية, & كريم مهدي. (2023). تأثير الرقمنة على الأداء الوظيفي)
- سند خليف الحربي. (2020). أثر استخدام وسائل التواصل الاجتماعي أثناء الدوام الرسمي على إنتاجية العمل من وجهة نظر الموظفين دراسة ميدانية على موظفي قطاع الأعمال بشركة الاتصالات السعودية. (مجلة العلوم الإقتصادية و الإدارية و القانونية, 4(1), 140-157
- (.شابي, & منصوري. (2023). أثر المناخ التنظيمي على الأداء الوظيفي)
- صافوني, بن حمي, فتيحة, بن خالد, & عبد الكريم/مؤطر. (2022). تأثير جائحة كورونا على الأداء (جامعة احمد دراية-ادرار (Doctoral dissertation, الوظيفي للأستاذ

Psychological Science, 35(02B). عبد جبر زامل. (2024). دور مواقع التواصل الاجتماعي في تحقيق السلم المجتمعي

عبدربه حميد القرشي, ه. (2021). تأثير وسائل التواصل الاجتماعي على ثقافة الاستهلاك في المجتمع. (مجلة كلية التربية (أسيوط), 37(6), 106-131)

(مجلخ محمد أنيس, & زنو معاذ. (2024). دور مواقع التواصل الاجتماعي في تسويق الخدمات البنكية)

علي, أ. ص. خ., & أحمد صاوي خالد. (2024). التأثيرات السلبية المحتملة من متابعة وسائل التواصل الاجتماعي من وجهة نظر بعض موظفي جامعة جازان. المجلة العلمية بكلية الآداب, 2024(54), 511-537.)

عمار حركات, س., أحمد كيلاني, ح., حمدالله, حساين بخيت, & سيد. (2020). استخدام وسائل التواصل الاجتماعي بين الإيجابيات والسلبيات. المجلة العلمية لكلية الآداب-جامعة أسيوط, 23(76), 285-316

مالك, حجرية, هادي, & جلول. (2022). أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال في تحسين الأداء الوظيفي (Doctoral dissertation). دراسة ميدانية برئاسة جامعة بلحاج بوشعيب عين تموشنت

محمد عبدالله العبيسات, ص., صلاح, زايد خليف اللصاصمة, & أمنة. (2022). أثر استخدام مواقع التواصل الاجتماعي على جودة الصحة النفسية لدى عينة من أفراد المجتمع الأردني في ضوء جائحة (مجلة كلية التربية. جامعة طنطا, 85(1), 259-300 Covid-19.

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.)

هند لؤي عبد الحميد. (2019). التعامل مع وسائل التواصل الاجتماعي و علاقتها بالوعي بالإبداع لدى (طالبات قسم رياض الأطفال. مجلة الفتح للبحوث التربوية والنفسية, 23(3), 462-485

. (<https://panda.com.sa/about-us>)

معلم, بشير, عزو, حمزة, فودوا, & محمد/مؤطر. (2023). أثر الالتزام التنظيمي على جودة الأداء الوظيفي (Doctoral dissertation, جامعة احمد دراية-ادرار).

بن حمزة جيهان, & بوقرة أميرة. (2023). أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة.

## الملاحق

## جدول أدوات البحث

| المتغيرات               | الأبعاد          | عدد الفقرات | المصدر                                                                                                                                                              |
|-------------------------|------------------|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| وسائل التواصل الاجتماعي |                  | 12          | مالك, حجرية, هادي, & جلول. (2022). أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال في تحسين الأداء الوظيفي دراسة ميدانية برئاسة جامعة بلحاج بوشعيب Doctoral dissertation.عين تموشنت ) |
| مجموع الفقرات           |                  | 12          |                                                                                                                                                                     |
| الأداء الوظيفي          | الإلتزام الوظيفي | 5           | معلم, بشير, عزو, حمزة, فودوا, & محمد/مؤطر. (2023). أثر الإلتزام التنظيمي على جودة الأداء Doctoral dissertationالوظيفي ( , جامعة احمد dissertation دراية-ادرار).     |
|                         | إنجاز المهام     | 7           |                                                                                                                                                                     |
| مجموع الفقرات           |                  | 12          |                                                                                                                                                                     |

## الإستبيان

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته ، يسعدنا دعوتكم للمشاركة في هذه الدراسة التي تهدف إلى فهم تأثير وسائل التواصل الإجتماعي . نحن ندرك أهمية وسائل التواصل الإجتماعي في حياتنا اليومية ، ونسعى من خلال هذا الإستبيان إلى استكشاف كيف يمكن لهذه الوسائل أن تؤثر على بيئة العمل والإنتاجية .  
نؤكد لكم على سرية كافة المعلومات التي ستقدمونها، وأنها ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط.  
نشكركم مقدماً على وقتكم الثمين ومشاركتكم القيمة

..

### المعلومات العامة

الجنس

- ☐ ذكر
- ☐ أنثى

الإسم

.....

العمر

- ☐ أقل من 30 سنة
- ☐ من 30 إلى 40 سنة
- ☐ من 40 إلى 50 سنة
- ☐ أكثر من 50

المستوى التعليمي

- ☐ ثانوي
- ☐ بكالوريوس
- ☐ ماجستير
- ☐ غير ذلك

الخبرة المهنية

- ☐ أقل من 5 سنوات
- ☐ من 5 إلى 10 سنوات
- ☐ من 10 سنوات إلى 15 سنة
- ☐ أكثر من 15 سنة

## المحور الأول : وسائل التواصل الإجتماعي

تشير وسائل التواصل الإجتماعي بشكل عام إلى مواقع الويب والتطبيقات المصممة للسماح للأشخاص بمشاركة المحتوى بسرعة ، وكفاءة ، وفي وقت حدوثها الفعلي .

| الرقم | العبارة                                                                                           | نعم | لا | أحيانا |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|----|--------|
| 1     | هل تعتبر وسائل التواصل مهمة بالنسبة إليك                                                          |     |    |        |
| 2     | هل استخدام وسائل التواصل يسمح بتوفير الوقت وسهولة الحصول على المعلومة                             |     |    |        |
| 3     | هل تشكل وسائل التواصل خطرا على وظيفتك                                                             |     |    |        |
| 4     | توظف الشركة أفراد مؤهلين علميا وعمليا في استخدام وسائل التواصل الإجتماعي                          |     |    |        |
| 5     | هل تستعمل وسائل التواصل (كمبيوتر ، الهاتف ، الإنترنت) في عملك.                                    |     |    |        |
| 6     | هل سمحت لك وسائل التواصل بتنمية مهاراتك وقدراتك المهنية.                                          |     |    |        |
| 7     | هل تتحكم في وسائل التواصل عند استخدامك لها.                                                       |     |    |        |
| 8     | هل تواجه صعوبات أثناء استخدام وسائل التواصل .                                                     |     |    |        |
| 9     | هل ساعدك استعمال وسائل التواصل في تحسين أدائك                                                     |     |    |        |
| 10    | هل يتم تبادل المعلومات والبيانات بين الموظفين من خلال الوسائل المتوفرة                            |     |    |        |
| 11    | توفر الشركة التمويل الكافي لتطوير إمكانياتها في مجال وسائل التواصل الإجتماعي بغرض زيادة الإنتاجية |     |    |        |
| 12    | تهتم الشركة بتوعية الموظفين بأهمية استخدام وسائل التواصل الإجتماعي                                |     |    |        |

## المحور الثاني : الأداء الوظيفي

الأداء الوظيفي : قيام الموظف بكافة المهام والأنشطة المكلف بها من مسؤوليات وواجبات والنتائج الفعلية التي يحققها في مجال عمله

| العبارة                                                                                   | نعم | لا | أحيانا |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----|----|--------|
| البعد الأول<br>الإلتزام الوظيفي                                                           |     |    |        |
| توفر الشركة ظروف عمل جيدة للموظفين                                                        |     |    |        |
| تشجع الشركة موظفيها على بذل أقصى جهد من أجل تحقيق أهداف الشركة                            |     |    |        |
| تقدم الشركة حوافز وترقيات للموظفين مما يشجعهم على القيام بأي مهمة إضافية توجه إليهم       |     |    |        |
| تشجع بيئة الشركة موظفيها على البقاء                                                       |     |    |        |
| تتمنى أن تواصل مشوارك المهني داخل الشركة                                                  |     |    |        |
| البعد الثاني<br>إنجاز المهام                                                              |     |    |        |
| العبارة                                                                                   | نعم | لا | أحيانا |
| ينجز الموظفون أعمالهم في الوقت المحدد وبشكل مثالي                                         |     |    |        |
| المهام والبرامج والمقاييس واضحة ومفهومة                                                   |     |    |        |
| ينفذ الموظفون القرارات والتعليمات الصادرة فور صدورها                                      |     |    |        |
| تؤدي عملك بكل حب ووفاء وإخلاص                                                             |     |    |        |
| ينجز الموظفون المهمة الموكلة إليهم في الوقت المحدد حتى إن ترتب على ذلك إضافة ساعات إضافية |     |    |        |
| تحدد الأعمال بشكل مصنف بين الموظفين                                                       |     |    |        |
| يسود روح التعاون بين الموظفين من أجل ضمان جودة العمل                                      |     |    |        |