

أثر استخدام وسائل التواصل الاجتماعي 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

2	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
3	1.1. المقدمة:
4	1.2. مشكلة الدراسة
5	1.2.1. فجوات على المستوى النظري
5	1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي
6	1.3. أهمية الدراسة
6	1.3.1. على المستوى النظري:
6	1.3.2. على المستوى التطبيقي:
7	1.4. أسئلة الدراسة
7	1.5. أهداف الدراسة
7	1.6. فرضيات الدراسة
8	1.7. نموذج الدراسة
8	1.8. منهجية الدراسة
10	1.9. الدراسة الميدانية
12	1.10. مخطط المشروع المقترح
13	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة
14	2.1. المقدمة:
14	2.2. المتغير المستقل
23	2.3. المتغير التابع
27	2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع
28	2.5. الخاتمة
30	قائمة المراجع

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 (الرحشة،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).

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 للمشارك فيها بإنشاء موقع خاص فيه، ثم ربطه عن طريق نظام إجتماعي الكتروني 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 الإجتماعي، وتأثير التواصل الإجتماعي على القيم ومنا القيم الإجتماعية واختقلت 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 الإجتماعي 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 الإجتماعي 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 الإجتماعية كانت أو سياسية أو إقتصادية أو ثقافية

حيث يلجأ الموظفون إلى استخدام مواقع التواصل الإجتماعي 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 بالوسائل 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 والإجتماعية والسلوكية للإستخدام المكثف للوسائل الإجتماعية على العمل .

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

يمكن أن يؤدي الإستخدام المفرط لوسائل التواصل الإجتماعي إلى إدمان وتشتت 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 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 الإجتماعي 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 الأثار في بيئات العمل الفعلية ، مما يمكن المديرين والموظفين من اتخاذ قرارات أكثر ذكاء بشأن استخدام وسائل التواصل الإجتماعي.

1.3. أسئلة الدراسة الفرعية

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

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

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

1.4. أهداف الدراسة

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

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

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

1.5. فرضيات الدراسة

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

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

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

1.6. نموذج الدراسة

المتغير

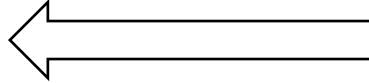
المتغير المستقل

الأداء الوظيفي

أداء إيجابي

أداء سلبي

H , Ha , Hb



تم التصميم بواسطة الباحثة (2024)

إستخدام وسائل التواصل الإجتماعي

1.7. منهجية الدراسة

فلسفة البحث: الوضعية.

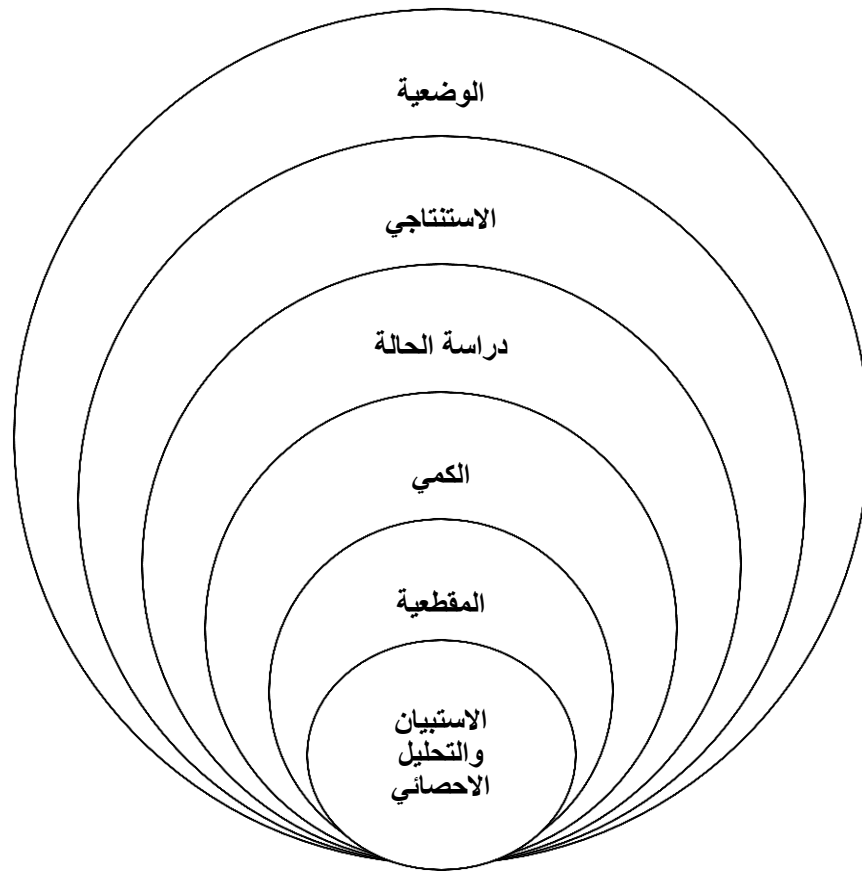
منهج البحث: الاستنتاجي.

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، موريدينا، 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 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 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:

أحدثت تكنولوجيا الإنترنت تغييرات جذرية في طرق التواصل الاجتماعي وممارسة الأعمال التجارية في المنطقة العربية ، منذ أن أضفى عليها الطابع التجاري والمؤسسي 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 للنفوذ 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 التنو 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 متصفحين منصات التواصل الاجتماعي متجاهلين لكثير من مسؤولياتنا تجاه العمل والأسرة والأهل والصحة الجسدية والنفسية في الواقع ، بالرغم من الفوائد التي نجندها من مواقع التواصل

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

أولاً : مواقع التواصل الإجتماعي :

تشير وسائل التواصل الإجتماعي 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 الإجتماعي على الإنترنت ، وهي توفر للمستخدمين تبادلاً إلكترونياً 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 الإجتماعي أشارت إلى أن استخدام وسائل التواصل الإجتماعي في مكان العمل (Ferreira.2009) دراسة

تحفز الأفراد 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 الموظفون 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 الشركات والمنظمات وأكد على وجود علاقة إيجابية وسلبية بين استخدام وسائل (Mumene& Nyarubo2013) التواصل الاجتماعي ونتاجية 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 مع الزملاء ، وبناء علاقات العمل .

أن الآثار الإيجابية والسلبية لإستخدام وسائل التواصل (Siddiqui& singh 2016) الاجتماعي على منظمات الأعمال ، حيث ذكر من الآثار الإيجابية أنها تساعد أوضح 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 (Mohamad & others2017) ومن خلال عدد من الدراسات لخص والسلبية 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 للقنية واحداث مشكلات للمسؤولين عنها والإضرار بسمعة المنظمة ، وأخيراً الخسارة في الدخل نتيجة مضیعة وقت العمل .

ويمكن سرد الآثار السلبية لوسائل التواصل الاجتماعي في التالي :

الحد من التواصل المباشر :-

تحد وسائل التواصل الاجتماعي 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 الاجتماعي 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 الاجتماعي أحياناً سبباً في شعور المجتمع بالكسل ، حيث يعد الاستخدام 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 بالإتصالات 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 والبث المباشر ، مواقع مشاركة المقاطع الموسيقية.

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

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

وفيما يلي أهم وسائل التواصل الاجتماعي الأكثر شهرة من قبل المستخدمين في العالم العربي :

أ- Facebook موقع الفيسبوك

يعد موقع الفيس بوك أحد أهم مواقع التشبيك الاجتماعي 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 ، ولأسباب 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 (obuious) وقد تم إنشاء موقع تويتر عام 2006 ف عندما أقدمت شركة على إجراء بحث تطويري لخدمة التدوين المصغرة ، التي تتيح كتابة نص لا تتعدى (Bop,2018) حروفه 140 حرف.

وفي عام 2009 بلغ عدد مستخدمي تويتر نحو 41 مليون شخص ، وفي هذا العام بلغت ، ثم تنامي العدد ليتجاوز عدد (Kawk,2018) عدد التغريدات نحو 1,47 مليار تغريدة مستخدمي 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 Acton 2019) واتس آب هو تطبيق مراسلة فورية للهواتف الذكية ، أسسه وتم شراؤه لاحقاً بواسطة فيس بوك عام 2014 ويقوم الواتس آب على (Acton 2019) استخدام 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

ويتطلب استخدام الواتس آب أن يمتلك الشخص جهاز لوحي أو هاتف محمول مع بطاقة ورقم هاتف ، ومدعوم بخدمة الانترنت ، وعند تنزيل التطبيق على (SIM card) الهاتف سيتم استخدام 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 وفقط 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 ، وتبادلها عبر واتس آب الذي يعد أسهل من باقي التطبيقات . (العقله , 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 يفتح 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 تطوير 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 المصدقية لما قد يضاف إليها من مبالغيات مقصودة أو غير مقصودة ، لتهويل الخبر لفرض التأثير على الرأي العام .

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

وتتكون مواقع التواصل الإجتماعي من نوعين

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

2- أنواع قائمة منصة الوسائل التقليدية : مثل الراديو والتلفزيون ، مواقع التواصل للقنوات 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 بالسرير 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 وهيئته 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 إنتاجيتها ، 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 لا يمكن 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 تطلبها 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 كالآتي

1/ أداء المهام : يقصد به السلوكيات التي تسهم في إنجاز عمليات جوهرية في المنظمة مثل الإنتاج المباشر للبضائع 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 المجابهة : يختلف الأداء المعاكس عن النوعين السابقين ، حيث يتميز بسلوك سلبي في العمل مثل التأخر عن مواعيد العمل أو الغياب ، وقد يشمل سلوكيات مثل : الإنحراف ، والعدوان ، وسوء الإستخدام ، 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 تتصف به من متطلبات تحديات وما تقدمه من فرص عمل ممتعة .

3/ الموقف : وهو ما تتصف 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 الإجتماعي بالأداء الوظيفي وخلصت إلى أن شبكات التواصل الإجتماعي هي تقنيات تقدم خدمات جلييلة 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 للعملاء أو المراجعين . كما يؤدي إلى انخفاض مستوى الرضا عنه لدى رؤسائه في العمل ، إضافة إلى الآثار السلبية على صحة الموظفين والتي تمثل الأرق ، وقلي 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 بإنجزه يومياً 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 متوسط أو متدني بناء على النتائج التي تحقّقها 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 والكامنة 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 :

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

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

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

4/ ان اهتمام المنظمات بالتوجه نحو الميزة التنافسية يدفعها نحو استخدام تكنولوجيا 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 .

قائمة المراجع

- (أحمد السعيد فؤاد, ر., محمد بهاء الدين, ر., & نصار, ن. (2024). العقد النفسي وأثره علي الأداء الوظيفي للعاملين بشركات السياحة. مجلة كلية السياحة والفنادق. جامعة المنصورة, 15(2), 1-41).
- (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).
- (بن عبيلة, امين, صامت شامي, & ايوب. اثر الرضا الوظيفي على الاداء الوظيفي (Doctoral dissertation).
- (بوضياف محمود, & نجاه ايمان. (2023). دور مواقع التواصل الاجتماعي في تحسين الأداء الوظيفي في مؤسسات التعليم العالي (Doctoral dissertation).
- (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 الاقتصادية والإدارية والقانونية, 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 الوظيفي للأستاذ (Doctoral dissertation, جامعة احمد دراية-ادرار).
- (عبد جبر زامل. (2024). دور مواقع التواصل الاجتماعي في تحقيق السلم المجتمعي. (Psychological Science, 35(02B
- (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, حسانين 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 دراسة ميدانية برئاسة جامعة بلحاج بوشعيب عين تموشنت (Doctoral dissertation).
- (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 Covid-19. مجلة كلية التربية. جامعة طنطا, 85(1), 259-300)
- (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>).