

قسم علوم الاعلام والاتصال  
تخصص: اتصال تنظيمي

## مذكرة ماستر تحت عنوان

دور مواقع التواصل الاجتماعي في تحسين الأداء الوظيفي في مؤسسات التعليم العالي  
-دراسة ميدانية على عينة من موظفي كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية  
-تبسة-

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر L.M.D

إشراف الدكتور

• محمد الطيب بلغيث

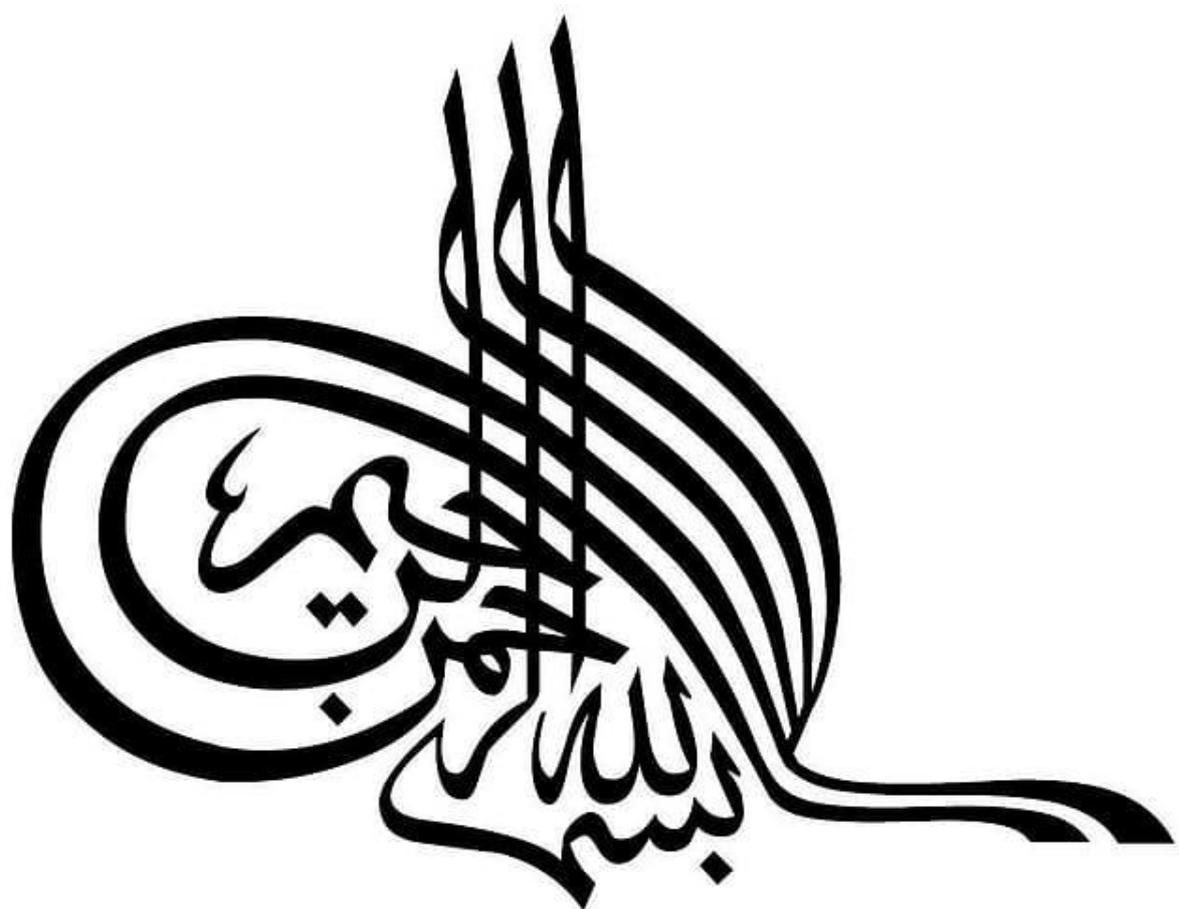
من إعداد الطلبة:

- بوضياف نجاة
- محمود ايمان

أعضاء لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
سلطاني علي	أستاذ تعليم عالي	رئيسا
محمد الطيب بلغيث	أستاذ محاضر أ	مشرفا ومقررا
معمر ربوح	أستاذ مساعد	عضوا ممتحن

السنة الجامعية: 2023/2022



# شكر وعرفان

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على سيدنا وحبينا  
محمد المبعوث رحمة للعالمين وعلى آله الطاهرين وأصحابه العز  
الميامين وتابعيهم بإحسان إلى يوم الدين.  
الحمد لله كثيرا على نعمة العلم ونشكر الله على إعانتنا و  
توفيقنا على هذا العمل المتواضع الذي نسأله أن يكون في ميزان  
حسناتنا.

إعترافا بالجميل نتقدم بجزيل الشكر لحضرة الدكتور بلغيث  
محمد الطيب على حسن توجيهه و صبره علينا وثقته فينا ونتمنى  
من الله أن يُجازيه خير الجزاء في الدنيا والأخرة.  
وواجب الإعراف بالفضل نشكر جميع أساتذة علوم الإعلام و  
الإتصال بكلية العلوم الإنسانية والإجتماعية قسم الإعلام  
والإتصال بجامعة العربي التبسي.  
وفي الأخير نتقدم بالشكر إلى كل من ساعدنا في إنجاز هذا  
البحث من قريب أو من بعيد ولو بكلمة طيبة.

## إهداء

بسم الله يحفظني ويرعاني أهدي ثمرة جهدي إلى الذين منحوني الثقة  
بالنفس و علموني الصبر والمسؤولية وأن الحياة أولها كفاح وأخرها  
نجاح يا أمان الأمس والغد المشرق ونبع الحب والعطاء يا عطر  
الحنان " أمي و أبي " حفظهم الله لي و أطال الله في عمرهم.  
إخوتي و أخواتي الأعزاء : عادل ، بهاء ، أنس ، نور الهدى ، أية.  
و إلى كل طلبة الماستر تخصص إتصال تنظيمي .

إلى صديقتي ورفيقتي في هذا العمل و التي عملت بكل جهدها و أكثر من  
طاقتها لأتمام هذا العمل اتقدم لها بكل الشكر و التقدير على  
مجهوداتها و اسأل الله لها التوفيق في حياتها بوضياف نجاه  
و اتقدم بالشكر الى ابناء العم خالد اسماعيل نور الدين  
إلى صديقتي اسراء . ، خلود، ايمان، نوال، سارة، سناء، بطبوظة،  
الشوخت، منى، جوري، سارة، اميمة، مرام كل من ساهم في إنجاز  
هذا البحث من قريب أو من بعيد و كل من احتواهم قلبي و لم يحتويهم قلبي.

محمود ايمان

# إهداء

الى التي سكبت حنانها في قلبي , وكان حلمها ان تراني اكبر و اتولى اعلى المراتب ,  
الى التي لم لقل لها وداعا , ولم تقل لي متى الرجوع . الى روح جدتي الغالية.  
اليك يا منبع الأصل الصافي والحنون والأصل المشرق الذي لا يغيب ضوءه  
كالشمس والقمر.

اليك اهدي عباراتي ورسالتي وازكى تحياتي الى امي العزيزة.  
اليك يامن غمرتني بعطفك وحنانك وزرعت بنفسي حب الخير  
اليك اهدي حبي وقلبي وجهدي ورسالتي وعمري ابي العزيز

الى اخوتي : خير الدين , بلال , علي

الى اخواتي : رمال , منال

الى صغيرة العائلة وتين

الى زوجة اخي : دلال

الى انفال , افنان , انس , ادم , عبد الحكيم , ريم

الى جميع افراد اسرة بوضيف

الى صديقتي ورفيقة دربي في عملي محمود ايمان

الى صديقتي, سماح ,

امال, أحلام صورية , مبروكة , بثينة

الى جميع اساتدة و طلبة اعلام و اتصال الى كل من احتواهم قلبي ولم يحتوهم  
قلبي.

لكم مني فائق التقدير والاحترام

بوضيف نجاة

## فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
	شكروعرفان
II-I	إهداء
III	فهرس المحتويات
IV	فهرس الجداول
V	فهرس الأشكال
أ	مقدمة
الفصل الأول: الإطار المنهجي والمفاهيمي	
أولاً: الإطار المفاهيمي	
4	1. إشكالية الدراسة
5	2. التساؤلات الفرعية
5	3. أهمية الدراسة
5	4. اهداف الدراسة
	5. أسباب اختيار الموضوع
6	6. الدراسات السابقة
8	7. تحديد مفاهيم الدراسة
13	8. المقاربة النظرية
ثانياً : الإجراءات المنهجية لدراسة	
16	1. منهج الدراسة و ادوات جمع البيانات
18	2. مجالات الدراسة ( المجال الزمني و المجال المكاني)
18	3. مجتمع الدراسة
19	4. عينة الدراسة
الفصل الثاني: الإطار النظري	
أولاً: ماهية مواقع التواصل الاجتماعي	
22	1. مفهوم مواقع التواصل الاجتماعي
22	2. نشأة مواقع التواصل الاجتماعي

22	3. أنواع مواقع التواصل الاجتماعي
24-23	4. أهمية وخصائص مواقع التواصل الاجتماعي
26	5. إيجابيات وسلبيات مواقع التواصل الاجتماعي
ثانياً: الاداء الوظيفي	
27	1. تعريف الأداء الوظيفي
27	2. محددات الأداء الوظيفي
27	3. أهمية وابعاد الأداء الوظيفي
28	4. عناصر الأداء الوظيفي
28	5. أنواع الأداء الوظيفي
29	6. العوامل المؤثرة في الاداء الوظيفي
30	7. اجراءات تحسين الاداء الوظيفي
الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة	
63	أولاً: عرض وتحليل البيانات المتحصل عليها
67	خاتمة
69	قائمة المصادر والمراجع
78	الملاحق

## فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجدول
32	جدول رقم: 01 : يوضح توزيع العينة حسب متغير النوع
33	جدول رقم 02 :يوضح توزيع العينة حسب متغير السن
34	جدول رقم 03 :يوضح توزيع العينة وفق متغير المستوى العلمي
35	جدول رقم 04 :يوضح توزيع العينة وفق متغير الخبرة المهنية
36	جدول رقم05 :يوضح توزيع الافراد وفق متغير الوظيفة داخل الجامعة
37	جدول رقم 06 :يوضح أكثر المواقع استخداما بالنسبة لموظفي كلية العلوم الانسانية والاجتماعية
38	جدول رقم 07: يبين لنا المدة التي يقضيها موظفي كلية العلوم الانسانية والاجتماعية في استخدام مواقع التواصل الاجتماعي يوميا
39	جدول رقم 08 :يوضح الوسيلة التي يفضل موظفي كلية العلوم الانسانية والاجتماعية استخدامها عبر استعمال مواقع التواصل الاجتماعي
40	جدول رقم 09 :يوضح المكان الذي يفضله موظفي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية عند استخدام مواقع التواصل الاجتماعي
41	جدول رقم 10: يبين لنا منذ متى يمتلك موظفي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية حسابات في مواقع التواصل الاجتماعي
42	جدول رقم11 :يوضح سبب انتشار استخدام مواقع التواصل الاجتماعي
43	جدول رقم12: يوضح الغرض من تصفح مواقع التواصل الاجتماعي
44	جدول رقم 13:يوضح مدى تأثير مواقع التواصل الاجتماعي على علاقتك بزملائك:
45	جدول رقم14:يوضح اجابة موظفي كلية العلوم الانسانية والاجتماعية إذا كان استخدامهم لمواقع التواصل الاجتماعي يعيقهم اثناء أداء مهامهم الوظيفية
46	جدول رقم 15 : يوضح الاستخدام الأفضل لمواقع التواصل الاجتماعي في الكلية
47	جدول رقم16 :يوضح آراء موظفي كلية العلوم الانسانية والاجتماعية حول إذا كانت هناك صفحة أو مجموعة مغلقة تضم مختلف الفئات العمالية بالمؤسسة
48	جدول رقم 17:يوضح إذا كانت المحادثات الجماعية تساعد في اجراء المناقشات التفاعلية حول الموضوعات المهمة
49	جدول رقم 18: جدول يبين إذا كان استخدام مواقع التواصل الاجتماعي يساهم في زيادة المهارات التقنية-
50	جدول رقم 19: يبين إجابات حول إذا كانت مواقع التواصل الاجتماعي تساهم رفع وتعزيز روح

التعاون لدى الموظفين	
51	جدول رقم 20: يوضح إذا كانت مواقع التواصل الاجتماعي تزيد في مستوى أداء الموظفين
52	جدول رقم 21: يوضح إجابة الباحثين حول إذا كانت المجموعات المنظم لها تساعدك في عملية الابتكار والابداع
53	جدول رقم 22: يوضح إذا كان موظفي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية يواجهون صعوبة عند استخدامهم مواقع التواصل الاجتماعي
54	جدول رقم 23: يوضح إذا كان استخدام مواقع التواصل الاجتماعي يسهل من أداء المهام الوظيفية بالجامعة:
55	جدول رقم 24: يوضح إذا كان الاستخدام المفرط لمواقع التواصل الاجتماعي يؤثر على أداء الموظفين داخل كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية:
56	جدول رقم 25: يوضح إذا كان الاستخدام المفرط لمواقع التواصل الاجتماعي يؤدي الى العزلة الاجتماعية
57	جدول رقم 26: يوضح إذا كان الدخول المفرط لمواقع التواصل الاجتماعي يؤدي إلى تدني المستوى الأكاديمي والتقني لدى الموظفين
58	جدول رقم 27: يوضح مساهمة مواقع التواصل الاجتماعي في إضاعة الوقت أثناء العمل:
59	جدول رقم 28: يوضح إذا كانت مواقع التواصل الاجتماعي تساعد في عملية التنسيق بين مختلف وظائف العمل:
60	جدول رقم 29: يوضح إذا كان استخدام مواقع التواصل الاجتماعي يساعد في توزيع المهام والانشغالات على الموظفين
61	جدول رقم 30: يوضح إذا كان موظفي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية يوافقون على طرق التواصل الالكتروني ودمجها في التعليم الجامعي
62	جدول رقم 31: يوضح العملية التي يفضلها موظفي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لإيصال المعلومة

## فهرس الأشكال

الصفحة	العنوان
15	الشكل رقم 01: نموذج "كانز" للاستخدامات والاشباكات



# مقدمة



لقد ادى التطور الهائل في تكنولوجيا الاعلام والاتصال بمختلف المنظمات الاقتصادية عموما و الخدمية خصوصا الى الاهتمام بالموارد البشرية الكفء والتي تمثل اصلا رئيسيا لها ، حيث تعتمد تلك المؤسسات في تنمية مواردها البشرية و المادية قصد تحسين مستويات الأداء و رفع الكفاءة و الفعالية التنظيمية لها ، و ذلك من خلال توفير جميع الوسائل و مختلف الخدمات المتمثلة خاصة في شبكة الانترنت و التي تساهم بشكل كبير من خلال مواقع التواصل الاجتماعي التي يستخدمها العنصر البشري و مختلف الفئات السوسيو مهنية لتقريب وجهات التعلم و رفع العلاقات الرسمية و الغير رسمية الى مستويات عليا لتمكين الافراد من تنفيذ المهام و الانشطة المنوطة بهم داخل المؤسسة و ذلك عبر الرسائل القصيرة و الاوامر الالكترونية و الواج و القوانين التي تظهر على اللوحات الاشهارية.

ولقد شكلت نتائج مواقع التواصل الاجتماعي و الاداء الوظيفي محور اهتمام لدى مختلف الدوائر الحكومية و الهيئات العمومية و الاكاديمية لزيادة الانتاج و تحسين الاداء لدي الموظفين. و على ضوء ما سبق تحاول دراستنا معرفة دور مواقع التواصل الاجتماعي في تحسين الاداء الوظيفي في مؤسسات التعليم العالي بجامعة تبسة كلية العاوم الانسانية و الاجتماعية حيث اعتمدنا على خطة و اربعة فصول كتالي:

الفصل الاول : الاطار المنهجي و المفاهيمي لدراسة الذي يشتمل اشكالية لدراسة و تساؤلاتها اهمية و اسباب و اهداف اختيار موضوع الدراسة : بالاضافة الى تحديد مصطلحات الدراسة ، ثم تطرقنا بعد الى نظرية الدراسة مع تحديد مجالات الدراسة ( الزماني - المكاني ) و تحديد منهج الدراسة و ادوات جمع البيانات . اما الفصل الثاني : تم تخصيص هذا الفصل للحديث عن مواقع التواصل الاجتماعي . من خلال التطرق الى تعريفها . نشؤتها انواعها : اهميتها و خصائصها . إجابياتها و سلبياتها . و خصص الفصل الثالث : للاداء الوظيفي . تناولنا فيه تعريف الاداء الوظيفي ، محدداته ، انواعه ، عناصره ، اهميته . العوامل المؤثرة على الاداء الوظيفي و إجراءات تحسينه . و جاء الفصل الرابع لعرض و تحليل بيانات الدراسة . و اخيرا نتائج الدراسة ، خاتمة.



الفصل الأول:  
الإطار المنهجي والمفاهيمي



الفصل الأول: الإطار المنهجي والمفاهيمي

أولاً: الإطار المفاهيمي

1. إشكالية الدراسة
2. التساؤلات الفرعية
3. أهمية الدراسة
4. اهداف الدراسة
5. أسباب اختيار الموضوع
6. الدراسات السابقة
7. تحديد مفاهيم الدراسة
8. المقاربة النظرية

ثانياً : الإجراءات المنهجية لدراسة

1. منهج الدراسة و ادوات جمع البيانات
2. مجالات الدراسة ( المجال الزمني و المجال المكاني)
3. مجتمع الدراسة
4. عينة الدراسة

أولاً: الإطار المنهجي والمفاهيمي :

### 1- إشكالية الدراسة:

في ظل التطور الهائل و الملحوظ 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 الى فضاء مفتوح من مختلف الجوانب كاسرة بذلك الحواجز المكانية والزمانية محدثة تأثير في كافة الأنظمة سواء الاجتماعية كانت او سياسية او اقتصادية او ثقافية

حيث حققت مواقع التواصل الاجتماعي بمختلف أنواعها في عصرنا الحاضر قفزة نوعية من خلال خلق جو من التواصل في مجتمع افتراضي و بيئة اجتماعية من خلال استخدام شبكة الانترنت بواسطة وسائل الاتصال الحديثة أدت الى بروز ثقافة اتصالية في كافة المجالات تسمح للأفراد بمشاركة اهتماماتهم وميولاتهم ومناقشة القضايا المختلفة بينهم من خلال المراسلات المكتوبة والمسموعة والمرئية , حيث أحدثت تكنولوجيا مواقع التواصل الحديثة تغييرات جذرية في كيفية نقل المعلومات ومشاركتها في جميع القطاعات خاصة قطاع التعليم العالي بمختلف تخصصاتهم ووظائفهم.

حيث يلجأ موظفي التعليم العالي الى استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في مساعدتهم على أداء مهامهم الوظيفية كما سمحت بإنشاء صفحة خاصة بالمؤسسة من اجل الإحاطة الشاملة بكل ما هو متعلق بالمؤسسة من خلال الاطلاع على كل ما هو جديد والإحاطة بالأحداث والقضايا التي تخصهم. كذلك من اجل تكوين علاقات وطيدة تسهل عليهم أداء المهام المكلفين بها داخل المؤسسة وخارجها . حيث سهلت عليهم سرعة الوصول الى المعلومة. وتوفير الوقت والجهد وتسهيل عملية التواصل بمختلف أنواعها وتدرجاتها.

وهنا وجب على المؤسسة الجامعية الاهتمام اكثر بالوسائل والوسائط الاتصالية الحديثة لتحسين الأداء الوظيفي لضمان تكيف إيجابي داخل وخارج المؤسسة والمساهمة في تحسين الأداء الوظيفي للأساتذة و الموظفين وتأهيلهم لأداء أعمالهم بكفاءة عالية .

فقد أجبرت مختلف التنظيمات الإدارية والمؤسسية على إعادة التفكير في ميكانيزماتها الاتصالية ومحاولة هيكلتها بما يتوافق مع مواقع التواصل الحديثة قصد مواكبتها للمشكلات والقضايا التي تعيق وتؤثر في الأداء الوظيفي داخل المؤسسات الجامعية.

مما سبق يمكن طرح التساؤل الرئيسي التالي :

هل تساهم مواقع التواصل الاجتماعي في تحسين الأداء الوظيفي لدى موظفي جامعة تبسة ؟

## الفصل الأول: الإطار المنهجي

### 2-التساؤلات الفرعية:

- ✓ ماهي عادات استخدام الموظفين لمواقع التواصل الاجتماعي داخل جامعة تبسة ؟
- ✓ ما مدى تأثير مواقع التواصل الاجتماعي على الأداء الوظيفي لموظفي جامعة تبسة ؟
- ✓ ماهي معيقات استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في الأداء الوظيفي لموظفي جامعة تبسة ؟

### 3- أهمية الدراسة :

تكمن أهمية هذه الدراسة في التعرف على مدى فعالية استخدام مواقع التواصل الاجتماعي ودورها في زيادة الأداء الوظيفي في مؤسسات التعليم العالي خاصة جامعة تبسة ومدى إقبالهم على استخدامها أثناء العمل وما تقدمه هذه الشبكات من امتيازات وتسهيلات في الحصول على المعلومة و أداء المهام الموكلة لموظفي هذه الجامعة.

### 4- أهداف الدراسة :

- ✓ التعرف على عادات استخدام الموظفين لمواقع التواصل الاجتماعي داخل جامعة تبسة.
- ✓ التعرف على اثر استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في أداء موظفي جامعة تبسة داخلها وخارجها
- ✓ التعرف على معيقات الاعتماد على مواقع التواصل الاجتماعي في أداء موظفي جامعة تبسة لمهامهم الإدارية و التعليمية

### 5- أسباب اختيار الموضوع :

تتمثل أهم الأسباب التي دفعت بنا إلى اختيار موضوع دور مواقع التواصل الاجتماعي في تحسين الأداء الوظيفي في جامعة تبسة

### 5-1- الأسباب الذاتية :

- ✓ الرغبة في الاطلاع على موضوع دور مواقع التواصل الاجتماعي و أثره على الأداء الوظيفي .
- ✓ الرغبة في التعرف على أهم مواقع التواصل الاجتماعي استخداما بالنسبة لأساتذة التعليم العالي في جامعة تبسة.
- ✓ الميل الشديد لتعرف عن كل ماله علاقة بمواقع التواصل الاجتماعي.

### 5-2- الأسباب الموضوعية:

- ✓ ملاحظتنا لأهمية موضوع دور مواقع التواصل الاجتماعي و أثره على الأداء .

## الفصل الأول: الإطار المنهجي

✓ تزايد وإقبال الموظفين على استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في الاعتماد عليها في أداءهم الوظيفي.

✓ الرغبة في التحصل على معرفة أكبر حول استخدام الموظفين لمواقع التواصل الاجتماعي.

6\_ الدراسات السابقة:

6\_1\_ الدراسة الأولى: تحت عنوان الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي .

بحث مقدم لنيل شهادة ماجستير في تخصص السلوك التنظيمي وتسيير الموارد البشرية لصاحبها بوعطيط جلال الدين بجامعة منتوري , محمود قسنطينة بكلية العلوم الإنسانية و العلوم الاجتماعية قسم علم النفس و العلوم التربوية و الارطفونيا , تحت إشراف الدكتور رواق حمودي

حاولت هذه الدراسة الإجابة عن التساؤل التالي: هل هناك علاقة بين الاتصال التنظيمي والأداء الوظيفي لدى العمال التنفيذيين ؟

حيث تناولت هذه الدراسة أسئلة فرعية وهي :

✓ ماهو نوع الاتصال السائد في مؤسسة البحث ؟

✓ هل توجد علاقة بين نمط الاتصال التنظيمي السائد في مؤسسة البحث والأداء الوظيفي للعمال المستفيدين ؟

✓ هل للمتغيرات التالية : السن, الاقدمية, المستوى التعليمي تأثير على الأداء الوظيفي لدى العمال التنفيذيين في مؤسسة سونلغاز ؟

✓ أهداف الدراسة : تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على :

✓ معرفة العلاقة القائمة بين الاتصال التنظيمي والأداء الوظيفي

✓ معرفة هل للاتصال الرسمي النازل علاقة ارتباطيه قوية بأداء العمال الوظيفي داخل مؤسسة البحث ؟معرفة هل للاتصال الرسمي الصاعد علاقة ارتباطيه بالأداء الوظيفي لدى العمال التنفيذيين

✓ معرفة هل للمتغيرات : السن, المستوى التعليمي , الاقدمية تأثير على الأداء الوظيفي للعمال التنفيذيين في مؤسسة سونلغاز ؟

✓ إثراء المكتبة الجامعية بدراسة ميدانية تتناول جانبا مهما من جوانب الإدارة و التسيير في المؤسسة

✓ تطوير المعرفة الإدارية في مجال الاتصالات التنظيمية والأداء الوظيفي لدى العمال التنفيذيين

❖ المنهج المعتمد: المنهج الوصفي كونه هو الأكثر كفاءة في الكشف عن حقيقة الظاهرة وإبراز خصائصها

❖ العينة: العينة العشوائية

## الفصل الأول: الإطار المنهجي

❖ أدوات جمع البيانات: استمارة استبيان

❖ نتائج الدراسة :

✓ تم الكشف عن وجود نمطي الاتصال النازل و الصاعد داخل مؤسسة سونلغاز وأهمية كل نمط في تحقيق السيورة التنظيمية للمؤسسة و انسياب المعلومة بين الإدارة و العمال.

✓ تم التوصل إلى وجود علاقة ارتباطيه موجبة متوسطة بين الاتصال الصاعد و الأداء الوظيفي لدى العمال المنفذين .

✓ كذلك وجود علاقة ارتباطيه موجبة متوسطة بين الاتصال الصاعد و الأداء الوظيفي لدى عينة الدراسة .

✓ وهذا يؤكد على تحقق الفرضية العامة في وجود علاقة بين الاتصال التنظيمي و الأداء الوظيفي لدى العمال المنفذين .

✓ أما بالنسبة للفرضيات الصفرية الخاصة ب ( السن , المستوى التعليمي الاقدمية في العمل) و انطلاقا من نتائج المعالجة الإحصائية باستخدام مقياس كا2 فقد تم الكشف عن عدم وجود تأثير لهذه المتغيرات على الأداء الوظيفي للعمال المنفذين مما يعني تحقق هذه الفرضيات.

**2\_6\_ الدراسة الثانية :** تحت عنوان دور شبكات التواصل الاجتماعي في تفعيل أنشطة العلاقات العامة في المؤسسات الجامعية الجزائرية , بحث مقدم لنيل شهادة الدكتوراه في تخصص اتصال و علاقات عامة . لصاحبها هارون جفال بجامعة باتنة 1 بكلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية قسم علوم الاتصال و علم المكتبات تحت إشراف الدكتور سمير رحمانى.

حاولت هذه الدراسة الإجابة على التساؤل التالي : كيف يمكن قراءة الدور الذي تقوم به شبكات التواصل الاجتماعي في تفعيل أنشطة العلاقات العامة من وجهة نظر موظفي جامعة باتنة 1؟

حيث تناولت هذه الدراسة أسئلة فرعية وهي :

✓ كيف تعمل شبكات التواصل الاجتماعي على تحقيق أهداف العلاقات العامة في جامعة باتنة 1؟

✓ كيف تساهم شبكات التواصل الاجتماعي في بناء العلاقة مع وسائل الإعلام في جامعة باتنة 1؟

✓ ماهي أهم معوقات استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في العلاقات العامة في جامعة باتنة 1؟

❖ أهداف الدراسة:

✓ إبراز أهمية الاتصال التفاعلي بين المؤسسة الجامعية و جمهورها عبر شبكات التواصل الاجتماعي.

✓ التعرف على أهم شبكات التواصل الاجتماعي المستخدمة في مجال العلاقات العامة في المؤسسة الجامعية.

✓ التعرف على مدى تحقيق العلاقات العامة في المؤسسة الجامعية لأنشطتها على مستوى إدارة سمعتها و الصورة الذهنية عبر شبكات التواصل الاجتماعي.

## الفصل الأول: الإطار المنهجي

- ✓ التعرف على كيفية مساهمة شبكات التواصل الاجتماعي في بناء العلاقة مع وسائل الإعلام والمؤسسة الجامعية.
- ✓ التعرف على كيفية مساهمة شبكات التواصل الاجتماعي في إدارة الحملات الإعلامية للعلاقات العامة للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسة الجامعية.
- ✓ معرفة دور شبكات التواصل الاجتماعي في إدارة مراحل الأزمة في المؤسسة.
- ✓ التعرف على أهم معوقات استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في العلاقات العامة في المؤسسة الجامعية.

- المنهج المعتمد: المنهج الوصفي

- العينة: استخدم الباحث نوعان من العينات هما العينة الحصصية والقصدية العرضية

- أدوات جمع البيانات: استمارة استبيان كأداة رئيسية إضافة إلى المقابلة والملاحظة.

❖ نتائج الدراسة:

- ✓ إثبات فرضية استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في مجال العلاقات العامة في جامعة باتنة 1 لتسهيل عملية الاتصال التي تؤدي بدورها إلى إيجاد التفاهم والرضا بين المؤسسة وجمهورها.
  - ✓ التأكيد من مساهمة شبكات التواصل الاجتماعي في بناء أنشطة العلاقات العامة في جامعة باتنة 1.
  - ✓ إثبات فرضية عمل العلاقات العامة على تعزيز الاتصال التفاعلي والحواري ثنائي الاتجاه لتحقيق أهداف جامعة باتنة 1.
  - ✓ قبول الفرضية القائمة على عمل شبكات التواصل الاجتماعي بتسهيل عمل مختلف وسائل الإعلام وبقائها على تواصل مع إدارة الجامعة.
  - ✓ إثبات فرضية أن المعوقات التكوينية هي من أهم المعوقات في توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في عمل العلاقات العامة في جامعة باتنة 1.
- 3-6- الدراسة الثالثة: تحت عنوان اعتماد الأساتذة الجامعيين على مواقع التواصل الاجتماعي كمصدر للمعلومات الفايسبوك انموذجا . بحث مقدم لنيل شهادة الدكتوراه في تخصص الاعلام والاتصال في التنظيمات . لصاحبها صوالحية غنية, بجامعة العربي التبسي- تبسة – بكلية لعلوم الإنسانية و الاجتماعية. قسم علوم الاعلام والاتصال , تحت اشراف الدكتور بوطورة أكرم حاولت هذه الدراسة الإجابة عن التساؤل التالي ؟

ما مدى اعتماد أساتذة جامعة تبسة على موقع التواصل الاجتماعي فايسبوك كمصدر للمعلومات ؟

حيث تناولت هذه الدراسة أسئلة فرعية وهي :

- ✓ ماهي عادات وأنماط استخدام أساتذة جامعة تبسة لموقع فايسبوك ؟
- ✓ ما أهمية موقع فايسبوك كمصدر للمعلومات لدى أساتذة جامعة تبسة ؟

## الفصل الأول: الإطار المنهجي

- ✓ ماهي طبيعة المعلومات التي يستفهمها أساتذة جامعة تبسة من موقع فايسبوك ؟
- ✓ مامدى مصداقية موقع فايسبوك كمصدر للمعلومات من وجهة نظر أساتذة جامعة تبسة ؟
- ✓ ماهي التأثيرات المعرفية و الوجدانية و السلوكية الناتجة عن اعتماد أساتذة جامعة تبسة على موقع فايسبوك كمصدر للمعلومات ؟

### ❖ اهداف الدراسة :

- ✓ التعرف على مدى اعتماد أساتذة جامعة تبسة على موقع التواصل الاجتماعي فايسبوك كمصدر للمعلومات
  - ✓ تسليط الضوء على أهمية موقع التواصل الاجتماعي فايسبوك كمصدر للمعلومات لدى أساتذة جامعة تبسة
  - ✓ التعرف على طبيعة المعلومات التي يستفهمها أساتذة جامعة تبسة من موقع التواصل الاجتماعي فايسبوك ؟
  - ✓ التعرف على مدى مصداقية موقع فايسبوك كمصدر للمعلومات من وجهة نظر أساتذة جامعة تبسة ؟
  - ✓ الكشف عن التأثيرات المعرفية الناتجة عن اعتماد عينة الدراسة على موقع فايسبوك كمصدر للمعلومات ؟
  - ✓ الكشف عن التأثيرات الوجدانية الناتجة عن اعتماد عينة الدراسة على موقع فايسبوك كمصدر للمعلومات
  - ✓ الكشف عن التأثيرات السلوكية الناتجة عن اعتماد عينة الدراسة على موقع الفايسبوك كمصدر للمعلومات ؟
  - ✓ معرفة مدى فعالية و كفاءة مواقع التواصل الاجتماعي و خصوصا الفايسبوك كمصدر للمعلومات لدى فئة الأساتذة الجامعيين بجامعة تبسة , وكيف يمكن ان يؤدي ذلك الى تلبية احتياجاتهم من المعلومات الأكاديمية و اليومية .
  - ✓ تحديد مدى الاستفادة التي يحققها الأساتذة الجامعيين من مواقع التواصل الاجتماعي , و مدى مساهمة موقع فايسبوك في رفع مستوى المعارف و المعلومات لديهم .
  - ✓ رصد اتجاهات الأساتذة الجامعيين في التزود بالمعلومات , خاصة في ظل ثورة الاتصال.
  - ✓ تمهيد الطريق أمام إجراء دراسات أخرى مماثلة لموضوع دراستنا بما يسهم في إثراء الحقل العلمي و المعرفي.
- ### نتائج الدراسة :

- ✓ اعتماد الأساتذة الجامعيين على مواقع التواصل الاجتماعي كمصدر للمعلومة بالتركيز على موقع فايسبوك كنموذج .

## الفصل الأول: الإطار المنهجي

✓ حيث يعتمدون على موقع فايسبوك بدرجة عالية في الحصول على المعلومات نظر لأهميته لديهم وأيضاً لسهولة الحصول على المعلومات منه خاصة في مجال التظاهرات العلمية التي تمثل عامل ذا أهمية في حياة الأستاذ كباحث

✓ حيث كشفت لنا الدراسة ان المعلومات السياسية كانت اهم المعلومات التي يستقونها حيث تجسد ذلك من خلال متابعة الحراك الشعبي في الجزائر 2019 .

✓ فمن خلال الاعتماد على فايسبوك تأثروا في معارفهم ومشاعرهم وسلوكهم وذلك بازياد معارفهم العلمية ومعرفتهم بمختلف القضايا والاحداث الراهنة والمواضيع المتداولة مع زيادة تعاطفهم مع مشاكل الاخرين والاهمهم والعمل على الانضمام الى المجموعات العلمية الموجودة عبر فايسبوك

✓ الدراسة الرابعة: تحت عنوان دور الاتصال الشخصي في تحسين الأداء الوظيفي للجماعات المحلية بحث مقدم لنيل شهادة الدكتوراه في تخصص اتصال عمومي . لصاحبها قرعيش حدة , بجامعة محمد امين دباغين سطيف 02 , بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية , قسم علوم الاعلام والاتصال , تحت اشراف الدكتور لعرباوي نصير

✓ حاولت هذه الدراسة الإجابة على التساؤل التالي ؟

✓ ما دور الاتصال الشخصي في تحسين الأداء الوظيفي بإدارة الجماعات المحلية ؟

✓ حيث تناولت هذه الدراسة أسئلة فرعية وهي :

✓ ما واقع الاتصال الشخصي واساليبه بالجماعات المحلية ؟

✓ هل سيساهم استخدام الاتصال الشخصي في الفهم الجيد للمهام والتعليمات المسداة للموظفين بالجماعات المحلية ؟

✓ هل يؤدي استخدام الاتصال الشخصي لزيادة دافعية ومردودية العمل لدى موظفي الجماعات المحلية؟

✓ ماهي الصعوبات التي تعيق الاتصال الشخصي في تحسين الأداء الوظيفي بالجماعات المحلية ؟

### أهداف الدراسة :

✓ التعرف على مدى استخدام مهارات الاتصال الشخصي كمهارة الاقناع, والحديث والاتصالات وغيرها من المهارات داخل إدارة الجماعات المحلية.

✓ ابراز أهم المعوقات التي تواجه الاتصال الشخصي داخل البلديات محل الدراسة .

✓ تقديم توصيات واقتراحات تساهم في تحسين الأداء الوظيفي ,وحث المسؤولين في الجماعات المحلية على الاهتمام بالاتصال الشخصي باعتباره مقوم من مقومات التسيير الجيد والذي يساعد على نجاحها في أداء مهامها

✓ المنهج المعتمد : المنهج الوصفي التحليلي .

## الفصل الأول: الإطار المنهجي

✓ العينة : العينة القصدية .

✓ أدوات جمع البيانات: الملاحظة, المقابلة استمارة الاستبيان.

نتائج الدراسة :

✓ مختلف البلديات توظف الاتصال الشخصي في مختلف تعاملاتها اليومية وتتبع تعليماتها الكتابية بشرح شامل من أجل ضمان انجازها في وقتها ودون أخطاء كما أن الاتصال الشخصي يحظى باهتمام جميع العاملين بالبلدية كونه يسمح لجميع الأطراف بالتعبير عن أفكارهم بكل اريحية مع إمكانية الحصول على إضافات وحقائق لم تتضمنها التعليمات الكتابية .

✓ إضافة الى أن الاتصال الشخصي له تأثير على الأداء الوظيفي من منطلق أن الفهم الجيد لتعليمات بناء على الشروحات المقدمة من طرف المسؤول لها دور كبير في انجاز المهمة وفي أجالها المحددة .

✓ كما أظهرت الدراسة أيضا أن هناك مجموعة من المعوقات تؤثر على دور الاتصال الشخصي . وأولى هذ ه المعوقات الحالة النفسية للمرسل ,كالتعصب والتوتر اللذان يؤثران بشكل سلبي على جوهر الرسالة الإدارية ومخزاها.

✓ كذلك افتقاد غالبية موظفي الجماعات المحلية سواء كانوا رؤساء أو رؤوسين لأبسط المهارات الاتصالية كالاستماع ,الحوار والاقناع .

7- تحديد مفاهيم الدراسة:

7-1- مواقع التواصل الاجتماعي :

اصطلاحا : تعرف مواقع التواصل الاجتماعي بأنها عبارة عن تطبيقات تكنولوجيا مستندة إلى الويب تتيح التفاعل بين الناس , وتسمح بنقل البيانات الالكترونية وتبادلها بسهولة, وتوفر للمستخدمين إمكانية العثور على آخرين يشتركون في نفس المصالح.

و مواقع التواصل الاجتماعي هي مصطلح يطلق على مجموعة من المواقع على شبكة الانترنت, وقد ظهرت هذه المواقع مع الجيل الثاني للويب, لتساعد الأفراد على التواصل والتفاعل في بيئة مجتمع افتراضي يجمعهم حسب مجموعات اهتمام او انتماء أو مشاركة في قضية بعينها. ( العلي,2015,صفحة138).

كما تعرف مواقع التواصل الاجتماعي على أنها كل الأجهزة و المواقع التي تسمح لمستخدميها بمشاركة المعلومات عالميا, وتستخدم المواقع في إزالة المسافات الافتراضية بين المشاركين للتجمع وطرح و

## الفصل الأول: الإطار المنهجي

مشاركة المعلومات , أما الأجهزة فهي التكنولوجيا التي تستخدم للدخول لتلك المواقع . (عاصم, 2017, صفحة 56).

كما تعرف مواقع التواصل الاجتماعي بأنها -خدمة الكترونية تسمح للمستخدمين بإنشاء وتنظيم ملفات شخصية لهم, كما تسمح لهم بالتواصل مع الآخرين , و التعبير عن آرائهم, وبشقي اللغات - وهي أيضا -مواقع تتشكل من خلال الانترنت, تسمح الافراد بتقديم لمحة عن حياتهم العامة, وإتاحة الفرصة للاتصال بقائمة المسجلين, و التعبير عن وجهة نظر الافراد او المجموعات من خلال عملية الاتصال , و تختلف طبيعة الاتصال من موقع لأخر - (مشتاق, 2019, صفحة 60).

تعرف أيضا بأنها : شبكة مواقع فعالة جدا في تسهيل الحياة الاجتماعية بين مجموعة من المعارف والأصدقاء , كما تمكن الأصدقاء القدامى من الاتصال ببعضهم البعض و بعد طول السنوات و تمكنهم أيضا من التواصل المرئي والصوتي وتبادل الصور وغيرها من الإمكانيات التي توطن العلاقة الاجتماعية بينهم. (هتيبي, 2015, صفحة 38).

**تعرف كذلك بأنها :** مواقع تتشكل من خلال الانترنت ,تسمح للأفراد بتقديم لمحة عن حياتهم العامة , وإتاحة الفرصة للاتصال بقائمة المسجلين , و التعبير عن وجهة نظر الافراد او المجموعات من خلال عملية الاتصال و تختلف طبيعة التواصل من موقع لأخر ولعل من ابرز هذه المواقع ال فيس بوك ' و' تويتر' و'جوجل بلس' و' لينكد إن' وغيرها من المواقع المتخصصة مثل 'يوتيوب' و'انستجرام'. (خليفة, 2016, صفحة 23).

**إجرائيا :** هي عبارة عن مجموعة من المواقع على شبكة الانترنت تضم مجموعة من الأفراد لهم نفس الأفعال والوظائف والاهتمامات والرغبات في تكوين صداقات من خلال استخدام الشبكة العنكبوتية.

### 2-7- مفهوم الأداء:

#### أ- لغة :

يشير المعنى اللغوي للفعل -أدى- إلى معنى مشى مشيا ليس بالسرير ولا بالبطيء وأدى الشيء قام به وادي الشهادة أدل بها, وأدى إليه الشيء أو صلة إليه .

وهكذا يتضح بأن المعنى الدقيق في اللغة العربية لكلمة أداء هو قضاء الشيء أو القيام به.

ب- اصطلاحا:

✓ أما المعنى الاصطلاحي للأداء فتعددت تعريفاته من قبل المفكرين والكتاب في مجال الإدارة ومن أبرزها تعريف معجم مصطلحات العلوم الإدارية الذي عرف الأداء بأنه -القيام بأعباء الوظيفة من مسؤوليات وواجبات وفقا للمعدل المفروض أداؤه من العامل الكفاء المدرب.(الفروح,2010,صفحة43.42).

✓ الأداء الوظيفي:

✓ يعرف بأنه ذلك المستوى الذي يحققه الفرد عند قيامه بعمل ما ,فهو يرتبط بتحقيق مستويات مختلفة للمهام المطلوب إنجازها , وعلى كل فالأداء يكون نتيجة امتزاج عدة عوامل كالجهد المبذول وإدراك الدور ومستوى القدرات التي يتمتع بها الفرد , كما انه أي نشاط يؤدي إلى نتيجة وخاصة السلوك الذي يغير المحيط بأي شكل من الأشكال.

أي أن الأداء الوظيفي مرتبط بطبيعة العمل أو المهام التي يقوم بها الفرد وهو محصلة تفاعل بين كل من الجهد المبذول وإدراك الدور و القدرات التي يمتلكها الفرد(قهواجي,2018,صفحة25)

ويعرف كذلك بأنه نتاج جهد معين قام ببذله فرد أو مجموعة لإنجاز عمل معي كذلك هو انعكاس لمدى نجاح الفرد أو فشله في تحقيق الأهداف المتعلقة بعمله.

فهو محصلة تفاعل بين محددات هي الدافعية الفردية وبيئة العمل الداخلية وقدرة الفرد على انجاز المهام(بن رحمون,صفحة205)

إجراءات :

الأداء الوظيفي:

هو النتيجة النهائية لأعمال التي يقوم بها الشخص من مسؤوليات وإنجاز مهام وواجبات لتحقيق هدف معين.

8\_ المقاربة النظرية:

أ- مفهوم نظرية الاستخدامات والاشباع :

يطلق عليها البعض نموذج , و البعض الآخر مدخل , ويطلق عليها اخرون منظور, ويشعر بعض النقاد ان اسلوب المنافع والاشباع اقل من ان يكون نظرية مستقلة بذاته , وما هو صياغة معادة محدودة لجوانب معينة من نظريات التأثير الانتقائي ... كما يرون ان البحث باستخدام منظور المنافع و

## الفصل الأول: الإطار المنهجي

الاشباع لم يتولد حتى الان سوى القليل م القوائم عن الاسباب التي يبرز بها الناس انتقائهم واهتمامهم بأنواع مختلفة من المضمون الاعلامي , او قوائم من الاشباع يقول الناس انهم يحصلون عليها من اهتمامهم بالاعلام.

✓ تهتم نظرية الاستخدامات والاشباع بدراسة الاتصال الجماهيري دراسة وظيفية منظمة, فخلال عقد الاربعينات من القرن العشرين , أدى إدراك عواقب الفروق الفردية والتباين الاجتماعي على ادراك السلوك المرتبط بوسائل الاعلام , الى بداية منظور جديد للعلاقة بين الجماهير ووسائل الاعلام .

✓ حيث يقدم نموذج الاستخدامات والإشباع مجموعة من المفاهيم والشواهد التي تؤكد على ان أسلوب الافراد أمام وسائل الاعلام أكثر قوة من المتغيرات الاجتماعية والسكانية والشخصية .

### ب- فروض النظرية:

يرى \_ كاتز وزملاؤه \_ ان منظور الاستخدامات والإشباع يتضمن الفروض التالية ؟

- ✓ إن أعضاء الجمهور مشاركون فعالون في عملية الاتصال الجماهيري.
- ✓ ويستخدمون وسائل الاتصال لتحقيق أهداف مقصودة تلي توقعاتهم.
- ✓ يعبر استخدام وسائل الاتصال عن الحاجات التي يدركها أعضاء الجمهور, ويتحكم في ذلك عوامل الفروق الفردية , وعوامل التفاعل الاجتماعي , وتتنوع الحاجات باختلاف الافراد.
- ✓ التأكيد على ان الجمهور هو الذي يختار الرسائل والمضمون الذي يشبع حاجاته , فالأفراد هم الذين يستخدمون وسائل الاتصال , وليست وسائل الاتصال هي التي تستخدم الافراد .
- ✓ يستطيع افراد الجمهور دائما تحديد حاجاتهم ودوافعهم , وبالتالي يختارون الوسائل التي تشبع تلك الحاجات .
- ✓ يمكن الاستدلال على المعايير الثقافية السائدة من خلال استخدامات الجمهور لوسائل الاتصال, وليس من خلال محتوى الرسائل فقط.(مكاوي, السيد, 1998 صفحة 240,241).

✓ ركائز النظرية :

- ✓ افتراض الجمهور النشط
- ✓ الاصول الاجتماعية والنفسية لاستخدام وسائل الاعلام
- ✓ دوافع الجمهور و حاجاته من وسائل الاعلام
- ✓ التوقعات من وسائل الاعلام
- ✓ التعرض لوسائل الاعلام

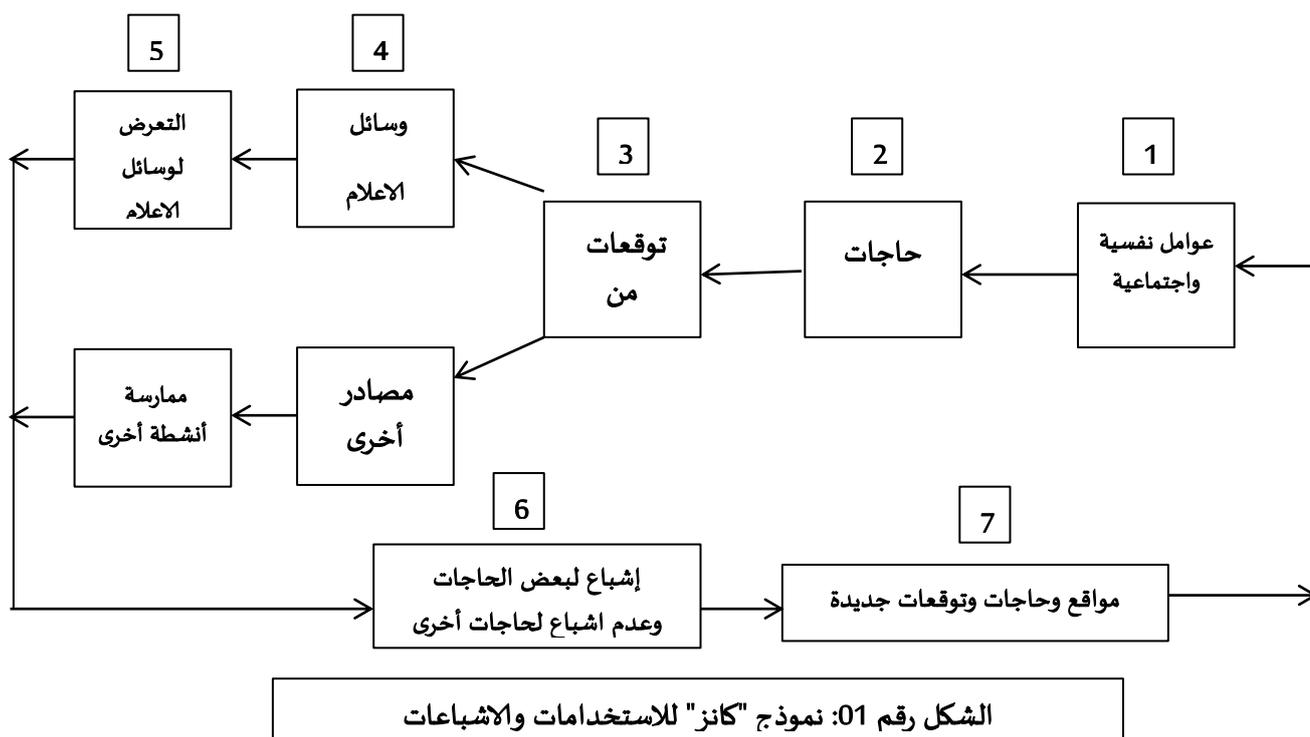
## الفصل الأول: الإطار المنهجي

✓ اشباعات وسائل الاعلام(رضا عبد الواجد , 2017 ,صفحة 37 )

### ج- اهداف النظرية:

- ✓ محاولة التعرف على استخدام الافراد لوسائل الاتصال, على اعتبارها ان جمهور نشيط و يستطيع ان يختار و يستخدم الوسائل التي تشبع حاجاته و توقعاته.
- ✓ الكشف عن العلاقات المتبادلة بين دوافع الاستخدام و انماط التعرض , و الاشباعات .
- ✓ تحديد دوافع تعرض الافراد لوسائل الاتصال , و التفاعل الذي يحدث نتيجة هذا التعرض .
- ✓ التأكيد على نتائج استخدام وسائل الاتصال بهدف فهم عملية الاتصال الجماهيري.
- ✓ معرفة دور العوامل الوسيطة وتأثيرها في الاستخدامات , و الاشباعات.(الحاج , 2020 ,صفحة 23)
- ✓ و يعبر كاتزو زملاءه عن نموذج الاستخدامات و الاشباعات في الشكل التالي:(مكاوي ,السيد 1998  
صفحة 232)

## الفصل الأول: الإطار المنهجي



### د- اسقاط نظرية الاستخدامات والاشباع على دراستنا الحالية :

ترتبط نظرية الاستخدامات والاشباع ارتباط وثيقا بموضوع دراستنا الذي يتناول دور مواقع التواصل الاجتماعي في تحسين الأداء الوظيفي في مؤسسات التعليم العالي بجامعة تبسة حيث أصبحت مواقع التواصل الاجتماعي تستخدم في جميع القطاعات خاصة قطاع التعليم العالي كما تنعكس على الأداء الوظيفي أيضا

كما تسعى دراستنا الحالية الى معرفة دوافع استخدام هذه المواقع والإشاعات التي تحققها للأفراد

### ثانيا: الاجراءات المنهجية لدراسة:

#### 1- منهج الدراسة وأدوات جمع البيانات:

#### أ- منهج الدراسة:

وللإجابة عن موضوع دراستنا التي تسعى الى معرفة دور مواقع التواصل الاجتماعي في تحسين الاداء الوظيفي في مؤسسات التعليم العالي بجامعة تبسة .

قمنا بإستخدام المنهج الوصفي:

## الفصل الأول: الإطار المنهجي

فالمنهج هو الطريقة أو الأسلوب الذي ينتهجه العالم في بحثه أو دراسة مشكلته والوصول إلى حلول لها أو إلى بعض النتائج. ( عيساوي, 1997, 1996 صفحة 13)

كذلك هو الطريقة التي يتبعها العقل في دراسته لموضوع معين للتوصل إلى قانون عام. أو مذهب جامع, أو هو في الحقيقة ترتيب الأفكار ترتيباً دقيقاً بحيث يؤدي هذا الترتيب الدقيق إلى كشف حقيقة مجهولة, أو البرهنة على صحة حقيقة معلومة. (سليمان, 2014, صفحة 22)

انطلاقاً من هذه التعريفات يمكننا القول بأن المنهج هو عبارة عن أسلوب أو طريق منظم يسلكه الباحث للإجابة والوصول إلى حل لمشكلة بحثه

وللإجابة عن موضوع بحثنا دور مواقع التواصل الاجتماعي في تحسين الأداء الوظيفي في مؤسسات التعليم العالي بجامعة الشيخ العربي التبسي- تبسة- اعتمدنا على المنهج الوصفي للحصول على أكبر عدد ممكن من المعلومات وللكشف عن اتجاهات وآراء المعنيين بالأمر.

حيث يعرف المنهج الوصفي بأنه طريقة لوصف الظواهر المدروسة وتصويرها كمياً عن طريق جمع معلومات مقننة عن المشكلة وتصنيفها وتحليلها وإخضاعها لدراسة دقيقة. (سلاطينة, 2004, صفحة 168)

### ادوات جمع البيانات:

تتوقف قيمة البحث العلمي على صدق النتائج ودقة الأدوات المعتمدة في جمع البيانات المكلفة بموضوع الدراسة.

حيث اعتمدنا في دراستنا على الأدوات التي تتناسب وتخدم موضوعنا وهي كالتالي :

### ❖ الملاحظة:

✓ هي أداة من أدوات البحث العلمي تتم عن طريقها جمع البيانات والمعلومات عن حال الظاهرة المبحوثة, سواء ما يتصل منها بسلوك الأفراد الصادر أو تصرفاتهم عند التعرض لبعض المواقف الطبيعية أو المصطنعة التي يمكن مشاهدتها, وأنه إذا ما توفرت فيها مجموعة من العناصر فإنه يمكن تسميتها بالملاحظة العلمية والتي تمثل نقطة البداية الصحيحة في البحوث العلمية.

## الفصل الأول: الإطار المنهجي

✓ كذلك تعرف على انها نمط معرفي ووسيلة لجمع المعطيات التي تركز الانتباه وتوجهه حول موضوع معين, وتقوم بالانتقاء وفق الهدف المحدد, وتسمح بالبناء واعادة بناء المعطيات المستخرجة من وضعية ما, باعتبارها تطلق على الحقائق المشاهدة التي يقررها الباحث في فرع خاص من فروع المعرفة.(طه المهدي , 2019 , صفحة 281, 282 ) .

### ❖ الاستبيان :

عرف على انه اداة لتجميع بيانات ذات صلة بمشكلة معينة وذلك عن طريق ما يقرره المستجيبون لفضيا او كتابيا في اجاباتهم على الاسئلة التي يتضمنها الاستبيان .

كما عرف ايضا على انه وثيقة تتضمن عددا من الاسئلة والتي يرغب الباحث في التعرف على اجابة المبحوث عليها. استمارة الاستبيان يتم ارسالها الى جماعة المبحوثين حيث يتطلب منهم اجابات مكتوبة, ويعتبر الاستبيان المرسل للبريد هو اكثر الاساليب المستخدمة للحفاظ على سرية البيانات .

وهو اداة لجمع البيانات المتعلقة بموضوع بحث محدد عن طريق استمارة يجرى تعبئتها من قبل المستجيب فهو اداة تعطينا بيانات ومعلومات عن السلوك الاعتيادي او الاداء المتميز للشخص , وعن الشخص نفسه, اذا يعتمد اسلوب هذا الاداء على ان الفرد لديه القدرة على ملاحظة سلوكه الذاتي افضل من غيره.( سليمان 2010 , صفحة 104,103).

حيث قمنا بتقسيم الاستمارة النهائية لدراستنا الى اربع محاور كالتالي:

(1) **محور البيانات السوسيوديمغرافية :** ي تمحور حول البيانات الاولية ( النوع , السن, المستوى التعليمي ,الخبرة المهنية ,الوظيفة ) .

( 2) **المحور الثاني :** يتمحور حول عادات استخدام الموظفين لمواقع التواصل الاجتماعي داخل جامعة تبسة.(الاسئلة 6 – 15 ) .

(3) **المحور الثالث :** يتمحور حول معوقات استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في الاداء الوظيفي لموظفي جامعة تبسة. ( الاسئلة 16- 21).

(4) **المحور الرابع :** يتمحور حول تأثير مواقع التواصل الاجتماعي على الاداء الوظيفي لموظفي جامعة تبسة. (الاسئلة 22-32).

### 2- مجالات الدراسة:

## الفصل الأول: الإطار المنهجي

• **المجال الزمني:** يقصد به الفترة الزمنية التي أجريت فيها دراستنا حيث تم الشروع في انجاز هذه الدراسة بتاريخ: 2023.01.28 خلال الموسم الجامعي.2022.2023

• **المجال المكاني:** هو المكان الذي أجريت فيه الدراسة حيث تم اجراء دراستنا في جامعة الشيخ العربي التبسي تبسة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية. الكائن مقرها بولاية تبسة الجزائر.

❖ **تقديم جامعة تبسة:** تأسست كلية العلوم الانسانية والاجتماعية بموجب المرسوم التنفيذي

رقم363 المؤرخ في 22 ذي القعدة 1433 الموافق ل8 أكتوبر 2012 وهي بذلك تحصي 9 سنوات

من الوجود ,ارتفع فيها عدد طلبتها من الفي طالب الى خمسة الاف طالب خلال عشر سنوات .

تعتبر كلية العلوم الانسانية والاجتماعية واحدة من ستة كليات تضمها جامعة العربي التبسي تبسة وهي

بتعداد طلبتها الذي يناهز الخمسة الاف طالب تتصدر قائمة أكبر الكليات لتضمها تنوع في تخصصات

الشعب الرئيسية للعلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية وفرع العلوم الإسلامية المزامن فتحه مع الموسم

الجامعي المقبل ان شاء الله

### 3- مجتمع الدراسة:

هو المجتمع الاكبر او مجموع المفردات التي يستهدف الباحث دراستها لتحقيق نتائج الدراسة. و

يمثل هذا المجتمع الكل او المجموع الاكبر للمجتمع المستهدف الذي يهدف الباحث دراسته ويتم تعميم

نتائج الدراسة على كل مفرداته , الا انه يصعب الوصول الى هذا المجتمع المستهدف بضخامته , فيتم

التركيز على المجتمع المتاح او الممكن الوصول اليه والاقتراب منه لجمع البيانات . والذي يعتبر عادة جزء

ممثلا للمجتمع المستهدف ويلبي حاجات الدراسة وأهدافها , وتختار منه عينة البحث.( عبد الحميد

2000, صفحة 130)

يعرف كذلك بأنه : جميع مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث.( بن مرسل , 2010 , صفحة , 166),

### 4- عينة الدراسة :

بعد ان يحدد الباحث المنهج الذي سيطبقة في الوصول الى حل للمشكلة التي يدرسها وبعد ان

يحدد الوسائل او الادوات التي سيستخدمها في جمع المعلومات والبيانات التي ستوصله الى حل المشكلة

عليه ان يحدد نوع العينة فالعمل من اهم المشاكل التي يواجهها الباحث هي اختيار العينة للبحث العلمي و

اختيار هذه العينة على جانب كبير من الاهمية لان عليها تتوقف امور كثيرة فعليها تتوقف كل القياسات و

النتائج التي يخرج بها الباحث من بحثه. وفي كثير من الاحيان يضطر الباحث الى إجراء بحثه على عينة

## الفصل الأول: الإطار المنهجي

صغيرة من المجتمع لاذن اجراء البحوث على المجتمع كله يكلف جهدا ومالا كثيرا.( ابراهيم, 2000, صفحة 157) .

فالعينة هي "عبارة عن مجموعة جزئية من مجتمع الدراسة يتم اختيارها بطريقة معينة و اجراء الدراسة عليها و من ثم استخدام تلك النتائج و تعميمها على كامل مجتمع الدراسة الاصلي". (عبيدات و اخرون , 1999 , صفحة 84 )

كما ان اختيار العينة بشكل دقيق و مناسب يعطي نتائج مشابهة الى حد كبير للنتائج التي يمكن الحصول عليها عند دراسة كامل مجتمع الدراسة . كما يمكن للخطأ في اختيار العينة ان يؤدي لنتائج بحث غير دقيقة او خاطئة كليا . و بما ان موضوع دراستنا هو دور مواقع التواصل الاجتماعي في تحسين الاداء الوظيفي في مؤسسات التعليم العالي قمنا بإختيار العينة العشوائية التطبيقية.(ماجد , 2016 , صفحة 29)

### ❖ العينة العشوائية التطبيقية :

المبدأ الأساسي الذي تقوم عليه هذه العينة هو تقسيم المجتمع الاصلي الى طبقات او فئات متجانسة من حيث طبيعة البيانات المستهدفة من الدراسة و يشترط في هذا النوع من العينة ان تكون مفردات المجتمع البحثي معروفة حتى يتسنى للباحث ضبطها في قوائم محددة و تقسيمها الى فئات ثم سحبها بأسلوب عشوائي و يشترط عند سحب مفردات عينة الدراسة , ان نقوم بسحب النسبة نفسها من كل طبقة ليكون هناك تمثيل صحيح لمفردات العينة داخل المجتمع الاصلي.( حمدي , سطوطاح, 2019, صفحة 64)



## الفصل الثاني:

### الإطار النظري



### الفصل الثاني: الإطار النظري

أولاً: ماهية مواقع التواصل الاجتماعي

- 1- مفهوم مواقع التواصل الاجتماعي
- 2- نشأة مواقع التواصل الاجتماعي
- 3- أنواع مواقع التواصل الاجتماعي
- 4- أهمية وخصائص مواقع التواصل الاجتماعي
- 5- إيجابيات وسلبيات مواقع التواصل الاجتماعي

ثانياً: الاداء الوظيفي

- 1- تعريف الأداء الوظيفي
- 2- محددات الأداء الوظيفي
- 3- أهمية وابعاد الأداء الوظيفي
- 4- عناصر الأداء الوظيفي
- 5- أنواع الأداء الوظيفي
- 6- العوامل المؤثرة في الاداء الوظيفي
- 7- اجراءات تحسين الاداء الوظيفي

## الفصل الثاني: الإطار النظري

### أولاً: ماهية مواقع التواصل الاجتماعي

#### 1- مفهوم مواقع التواصل الاجتماعي :

تنوعت التعريفات التي أعطيت لمواقع التواصل الاجتماعي فهي , مثل المقهى الموجود في قرية صغيرة حيث يجث مع الناس لتبادل المعلومات و الاخبار , الفرق إنك لا تستطيع حمل هذا المقهى في جيبك

حيث تسمح هذه المواقع بإنشاء صفحات خاصة للتواصل و التفاعل مع الاصدقاء و المعارف و القضايا العامة مثل موقع (فيس بوك , تويتر, الأنستغرام و يوتيوب) كل هذا يتم عن طريق التواصل المباشر و الاطلاع على الملفات الشخصية للأخرين و معرفة الاخبار و المعلومات التي يتم مشاركتها على صفحاتهم .(الجنابي,2028,صفحة,56)

#### 2- نشأة مواقع التواصل الاجتماعي:

اول ظهور لمصطلح مواقع التواصل الاجتماعي كان في مقال خاص بالانثربولوجيا وظفه JOhnABares سنة 1954 . حيث كان له مدلول سيولوجي . (طفياي,2020,صفحة,97)

ففي اواخر التسعينات بدأت مجموعة من الشبكات الاجتماعية في الظهور ففي عام 1995 ظهر مايسى بموقع classmaes.com في عام 1997 ظهر six Degrees حيث ركزت هذه المواقع على ربط العلاقات بين الأشخاص خاصة زملاء الدراسة . حيث تحتوي هذه المواقع على ملفات شخصية تخص المستخدم فالبرغم من الخدمات التي كانت تقدمها هذه المواقع التي تعتبر شبيهة بالخدمات الحالية مثل ارسال الرسائل و الصور لمجموعة من الأصدقاء الا انها لم تستطيع ان تدرجها لاصحابها مما أدى الى اغلاقها.

حيث ظهرت بعض المحاولات الأخرى لاكتشاف مجموعة من الشبكات الاجتماعية بين الأعوام 1999 , 2001 الا انها لم تستطيع تحقيق نجاح كبير.(كافي,2016,صفحة,111,110)

في بداية عام 2005 ظهر موقع ماي سيير الذي يعتبر من أوائل الشبكات الاجتماعية على مستوى العالم حيث بلغ عدد مشاهدات صفحاته أكثر من جوجل ومعه منافسه الشهير فيس بوك حيث قام هذا الموقع سنة 2007 بإتاحة جميع التطبيقات للمتطورين و هذا ما أدى الى زيادة وارتفاع عدد مستخدميه .(الشمائلة و اخرون,2015,صفحة,101)

#### 3- أنواع مواقع التواصل الاجتماعي:

## الفصل الثاني: الإطار النظري

أن أنواع مواقع التواصل الاجتماعي متعددة حيث يمتاز كل نوع منها بسمات و خصائص تميزه عن غيره نذكر منها مايلي :

❖ **المدونات :** هي احدى تطبيقات الانترنت و اسرعها نمو حيث تعتبر وسيلة فعالة للتعبير عما يريد المدون كما تتألف بالدرجة الأولى من مقالات دورية تكون في معظم الأحيان مرتبة ترتيبا زمنيا معكوسا.(شقرة,2014,صفحة,103).

❖ **مجتمعات المحتوى:** هي عبارة عن مواقع على الشبكة تسمح بنشر الصور القديمة و مقاطع الفيديو حيث تتيح عملية تنظيم و مشاركة أنواع معينة من المحتويات .

❖ **مواقع جمع التبرعات و القضايا المهمة :** هذه النوعية من المواقع عبارة عن شخص يود القيام بمشروع لكن لا يملك الإمكانيات حيث يقوم بدراسة مشروعه و عرضه على المستخدمين و من أشهر هذه المواقع : Causes .

❖ **مواقع مشاركة الاهتمامات :** هي عبارة عن مواقع تساعدك في نشر و مشاركة اهتماماتك و كل ماتقوم به في الوقت الحالي و من أهمها GetClue- Cdgt (صوالحية,2020,صفحة,139,138)

❖ **المدونات الجزئية :** ما يميزها عن باقي المدونات الأخرى هو حجم و كمية المعلومات . المتداولة مما يساعد على تداول كميات و احجام اصغر من المعلومات بين الأشخاص بشكل دائم.

❖ **خدمات تحديد المواقع الجغرافية:** تعرف باختصار حيث تمكن المستخدم من تحديد موقعه الجغرافي .

❖ **مواقع الترابط الشبكي الاجتماعي :** من أشهر هذه المواقع موقع فايسبوك و لينكدان حيث تمكن الافراد من التواصل مع بعضهم البعض و مشاركة اهتماماتهم و ميولاتهم.

❖ **مواقع الفعاليات:** ما يميز هذه المواقع الالكترونية إمكانية التحديث التلقائي فيمكن للمستخدم ان يغير الموقع و الزمان لتحديد مواقع التجمع.

❖ **مواقع تجمع المعلومات:** تقوم هذه المواقع بتجميع المعلومات التي تخص المستخدم في مكان واحد بدلا من البحث عنها و إضاعة الوقت .(بودينة,2018,صفحة,107,106).

4- أهمية و خصائص مواقع التواصل الاجتماعي:

أ- أهمية مواقع التواصل الاجتماعي :

تتعدد مجالات و أسباب وراء الأهمية الكامنة و المتراكبة لدى شبكات التواصل الاجتماعي و يمكن

إنجازها فيما يلي :

## الفصل الثاني: الإطار النظري

إنها شبكات عالمية فرضت نفسها خلال العشر سنوات الأخيرة بقوة داخل المجتمعات فإن استطاعت الاستفادة منها في جميع الخدمات الإخبارية التعليمية والثقافية . كما تكون مصدر سهل الاستخدام للحصول على المعلومات.(الكافي,2016,صفحة,83,84).

و تكمن أهميتها أيضا في اتاحة المجال واسعا امام الانسان لمشاركة مشاعره والتعبير عن نفسه و عن أفكاره مع الآخرين , فهناك الكثير من الدراسات والبحوث العلمية التي اثبتت ان الانسان اجتماعي بطبعه لا يمكن ان يعيش في عزلة عن أخيه الانسان كما لا يستطيع اشباع جميع حاجاته النفسية و البيولوجية دون التواصل مع الاخرين .(الحسين,2016,صفحة,336,337).

### ب- خصائص مواقع التواصل الاجتماعي:

- **التفاعلية:** أي ان المواقع تفاعلت منذ وجودها حيث تبنى من خلال مصلحة مشتركة تكون عكس الاعلام الجديد.
- **التعريف بالذات :** تكون الخطوة الأولى لدخول الى هذه المواقع حيث تقوم على انشاء المستخدم لصفحة شخصية خاصة بالمعلومات يقوم بتطويرها لتعريف بنفسه من خلال التعليقات و الفيديوهات و النصوص و الصور و الكثير من الوظائف الاخر .
- **تكوين مجتمع افتراضي:** ان مواقع التواصل الاجتماعي تتيح للأفراد خلق صداقات يبادلونهم نفس المحتوى و الاهتمام . غير انها دعمت الاتصال و طورته في منظومة شبكة الكترونية عالمية , فهي تساعد في تجسيد المجتمع الافتراضي المتواجد منذ بداية تطبيقات الانترنت (قاسمي,جداي,2019).
- **الحالية:** يمكن ذلك في حالي البث و التلقي فهي عبارة عن مجتمعات على الخط المباشر . من خلال التعرف على افراد اخرين و إقامة علاقات جديدة مع اشخاص في نفس مجال العمل.
- **التواصل و التعبير عن الذات :** قامت الشبكات الاجتماعية بتهيئة قنوات اتصال جاذبية فقد أصبحت وسيلة للاتصال مع الاخرين و التعبير عن الذات .(صوالحية,2020,صفحة,133,134)
- **المرونة:** تكمن في القدرة على فتح أي موقع على أي جهاز اخر كالهاتف الجوال دون شرط توفر الحاسب المحمول . فقد أصبحت الأجهزة المحمولة تتضمن على أنظمة تشغيل خاصة تسمى بمواقع التواصل الاجتماعي .
- **التلقائية :** تتميز مواقع التواصل الاجتماعي بتلقائية و الغير رسمية حيث تتم عملية التواصل بدون قيود او لوائح تنظيمية تحكم ذلك التواصل .(الدليهي,2019,صفحة,139,140)

## الفصل الثاني: الإطار النظري

- **المجتمع:** تسمح وسائل الاعلام الاجتماعية للمجتمعات المحلية بتكوين مواقعها الخاصة و التواصل بشكل سريع و فعال . حيث تكون هناك علاقة تربط جميع المجتمعات في العالم حول اهتمامات مشتركة تتمثل حب التصوير او التعلم او برنامج تلفزيوني مفضل , و بذلك يصبح العالم بالفعل قرية صغيرة تتكون من المجتمع الالكتروني متقارب.
- **الترايط:** تتميز الشبكات الاجتماعية بسهولة و سرعة انتقال المعلومات .حيث تكون مترابطة مع بعضها البعض ، **مثال :** عندما يعجبك خبر ما على مدونه بإمكانك ان تشاركه من خلال الفيسبوك مع معارفك.(المقدادي,2013, صفحة 27)
- **المحادثة:** فمواقع التواصل الاجتماعي توفر المشاركة و التفاعل مع الخبر او الحدث او المعلومة المعروضة.(النعاس,بن الوليد,2017,صفحة256 )
- **العالمية:** حيث تلغى الحدود المكانية و الزمانية وسط أبناء الشعوب في مختلف ارجاء العالم .(بكري, 2020, صفحة15)
- **الانفتاح :** ان معظم خدمات الشبكات الاجتماعية تقدم خدمات مفتوحة لردود الفعل و المشاركة . حيث انها تشجع عمليات التعليق و تشارك المعلومات بين الأشخاص .
- **المشاركة :** حيث تشجع هذه الشبكات كل الأشخاص الذين لهم نفس الاهتمام بموضوع واحد على التبادل و التغذية الراجعة حينما تسقط و تمد جسور التواصل مابين الوسائط و الجمهور.(بوعمر و اخرون,2021, صفحة184).
- **قلة التكلفة :** ان استخدام مواقع التواصل الاجتماعي يكون مجاني . فالصفحة الرئيسية لشبكة الفيس بوك مكتوب عليها عبارة مجاني و يبقى مجاني.
- **سهولة الاستخدام:** أي ان استخدام شبكات التواصل الاجتماعي لا يحتاج مهارات فمعظم هذه الشبكات توفر لغة خاصة بكل مجتمع .(هتيبي,2015,صفحة86).
- **الأصدقاء و العلاقات :** تطلق المواقع الاجتماعية الخاصة بالمحترفين مسعى اتصال او علاقة على الشخص المضاف للقائمة , عكس بعض المواقع الاخر التي تطلق اسم صديق على الشخص الذي تتم اضافته الى القائمة.(جرار,2012,صفحة41).
- **الملفات الشخصية:** من خلالها يمكن لاي مستخدم ان يقوم بفتح حساب خاص به . يستعمله لتعريف عن نفسه , حيث يتضمن المحتوى الذي يقدمه . و جميع ميولاته .(زعباط,سردوك,2022,صفحة227).

### 5\_ إيجابيات و سلبيات مواقع التواصل الاجتماعي :

## الفصل الثاني: الإطار النظري

### أ- إيجابيات مواقع التواصل الاجتماعي :

✓ من خلال هذه المواقع يمكن للشاعرو الرسام ولأي شخص له ابداعات أن يقوم بتفجير مواهبه و ميولاته.

✓ يمكن للأشخاص ان يفجرو شحناتهم الداخلية والإفصاح عنها . مثل رفض الظلم و الدكتاتورية.

✓ بإمكان كل شخص أن يعبر عن حالته النفسية و عن مشاعره حزن ام فرح كانت.(الرحباني,2014,

صفحة165,155)

✓ نافذة مظللة على العالم حيث تمكن الشخص من الاطلاع على أفكار و ثقافات جميع بلدان العالم

✓ اتاحة فرصة لإعادة الصداقات القديمة و البحث عن أصدقاء اختفت اخبارهم بسبب تباعد المسافات و مشاكل الحياة .

✓ فرصة لتعزيز الذات : أي عندا التسجيل في هذه المواقع يصبح لشخص كيان مستقل لنفسه.(كيوس,

2022,صفحة51,52)

✓ طريقة لتواصل الاجتماعي حيث لا تحتاج الى عناء و جهد كما انها متاحة طوال الوقت.

✓ تسهيل مشاركة المعلومات بين الطلبة انفسهم و مع معلمهم من اجل تبادل المعارف.(سلمان,2015,

صفحة59).

### ب- سلبيات مواقع التواصل الاجتماعي:

✓ الإدمان أي ان استخدام هذه المواقع لوقت طويل يؤدي الى الإدمان عليها .

✓ استخدام مواقع التواصل الاجتماعي لأغراض التسلية و الترفيه بدل من استخدامها لأغراض علمية.

✓ عرض المواد الإباحية أي ان بعض المواقع تدعو الى الرذيلة و نشر الاخلاق و القيم الفاسدة (حنتوش).

2017,صفحة207)

✓ النصب و الاحتيال و سرقة البيانات الخاصة بالشخص و القيام بتهديد الخصوصية الشخصية.

✓ تأثر جسم الانسان من الأشعة التي يلتقطها عند استخدامه لهذه المواقع.

## الفصل الثاني: الإطار النظري

- ✓ التأثير على الصحة العامة للفرد مثل النظر والاعصاب وكثرة التركيز بل حتى طريقة الجلوس عند الاستخدام.(سلمان,2015,صفحة59).
- ✓ غياب الرقابة والمسؤولية الاجتماعية.
- ✓ نشر الاشاعات والمبالغة في نقل الاحداث
- ✓ عدم تقبل الراي الاخر وكثرة النقاشات .
- ✓ العزلة عن الواقع الاسري وعدم المشاركة في المواضيع.
- ✓ ظهور لغة جديدة متنافية وهويتها .(الشاعر,2015,صفحة69).
- ✓ اهدار الوقت و ضياع قيمته مما يؤدي الى قضاء معظم الأوقات في قضاء اهتمامات ثانوية,
- ✓ الكذب و تقديم معلومات غير صادقة.
- ✓ انعدام الخصوصية أي بإمكان أي الشخص ان يتعرف على الكثير من خصوصيات شخص اخر بمجرد تصفح ملفه الشخصي.(محزوز,2021,صفحة101).

### ثانيا: الأداء الوظيفي

#### 1- تعريف الأداء الوظيفي:

الأداء الوظيفي هو عبارة عن تفاعل بين ثلاث عوامل هي الامكانيات و القدرة و الدافعية و هي ان يتوفر للفرد القدرة الكافية على أداء عمل معين لكنه لا يستطيع ان يؤديه بشكل جيد اذا لم تكن له دوافع كافية لتأدية العمل. (احجر, هادفي,2018,صفحة277).

يقصد به قيام الفرد بالعمل الصحيح و بالطريقة الصحيحة , و كذلك القدرة على تخطيط و تنظيم و احترام توقيت العمل, مراعي الكفاية و الفعالية و السلامة العامة في العمل.(الحراشة,2011,صفحة16).

يعرف كذلك بأنه نشاط يستطيع الفرد من خلاله أن يحقق المهمة او الهدف المخصصة له حيث يتوقف ذلك على الاستخدام المعقول للموارد المتاحة,(الخنيفي,2020,صفحة5).

#### 2 \_ محددات الأداء الوظيفي :

حيث يعتبر الأداء عبارة عن نتيجة محصلة تفاعل بين ثلاث محددات رئيسة هي :

- ✓ **الدافعية** : يجب ان يتوفر للفرد دافع نحو العمل .

## الفصل الثاني: الإطار النظري

✓ **مناخ أو بيئة العمل:** يجب أن يكون هناك مناخ مناسب للعمل لإشباع حاجات الفرد التي تكون انعكاس لدافعة نحو العمل .

✓ **قدرة الفرد على أداء العمل :** يجب أن يكون الفرد قادر على أداء العمل الموجه له, فهي الشعور العام بالرضا عن العمل أو الاستياء العام منه .(فلية,السيد,2005,صفحة,266).

### 3\_ أهمية وابعاد الأداء الوظيفي

#### أ- أهمية الأداء الوظيفي :

للأداء الوظيفي مكانة خاصة داخل أي منظمة حيث يعتبر الأداء الوظيفي العنصر الأساسي لقياس فاعلية العملية الإدارية حيث نجد ان السلوك الإداري للفرد يتأثر مباشرة في نمط القيادة السائد في بيئة عمل المنظمة وقدرة القيادة الإدارية في توجيه الأداء .(العمودي,2013,صفحة,34).

فالأداء الوظيفي أهمية كبيرة في أي منظمة تحاول تحقيق التقدم و النجاح باعتباره هو الناتج النهائي لجميع الأنشطة التي يقوم بها الفرد داخل المنظمة فكلما كان اداء العاملين متميز تكون المنظمة اكثر استقرار و أطول بقاء كما لا تتوقف أهمية الأداء الوظيفي على مستوى المنظمة فقط بل تتعدى خطط التنمية الاقتصادية و الاجتماعية.(الزارعي,الكلبي,2022,صفحة,11,12)

#### 4- عناصر الاداء الوظيفي :

❖ **كفاءات الموظف :** تعني ما لدى الموظف من مهارات و اتجاهات و قيم حيث تمثل خصائصه الأساسية. التي تنتج أداء فعالا يقوم به ذلك الموظف .

❖ **متطلبات الوظيفة :** تتمثل في متطلبات العمل او الوظيفة من مهارات و خبرات .

❖ **بيئة التنظيم:** تتكون من عوامل داخلية وعوامل خارجية. (المالكي,2018,صفحة 124 )

❖ **نوعية العمل :** تتمثل في ما يمتلكه الفرد من رغبة و براعة و قدرة على انجاز عملية دون الوقوع في الأخطاء .

❖ **كمية العمل المنجز:** مقدار العمل الذي يستطيع الفرد إنجازه في الظروف العادية .

❖ **المثابرة و الوثوق :** تتمثل في قدرة الموظف على انجاز اعماله في الوقت المحدد و مدى تحمله للمسؤولية و حاجته لتوجيه من قبل المشرفين لارشاده و تقييم نتائج عمله .

(المعمر,2014,صفحة,33,34).

#### 5- أنواع الأداء الوظيفي:

يمكن تقسيم الأداء الى أنواع حسب معيار المصدر إضافة الى معيار الشمولية .

## الفصل الثاني: الإطار النظري

أ- حسب معيار المصدر: يمكن تقسيم الأداء حسب هذا المعيار الى نوعين الأداء الداخلي و الأداء الخارجي .

✓ الأداء الداخلي: ينتج ماتملكه المنظمة من الموارد حيث ينتج :

✓ الأداء البشري: يعتبر أداء أفراد المنظمة موردا إستراتيجيا قادرا على تحقيق و وضع القيمة التنافسية من خلال تسيير مهاراتهم .

✓ الأداء التقني: يكمن في قدرة المؤسسة على استخدام استثمارها بشكل فعال .

✓ الأداء المالي: يتمثل في استعمال الوسائل المالية المتاحة بشكل فعال .

✓ الأداء الخارجي: هو عبارة عن نتائج للمتغيرات تحدث في المحيط الخارجي , حيث يظهر هذا النوع بصفة عامة في النتائج التي تتحصل عليها المنظمة كارتفاع سعر البيع مثلا حيث تعود كل هذه التغيرات على الأداء اما بالإيجاب او السلب

ب- حسب معيار الشمولية: ينقسم الأداء حسب هذا المعيار الى نوعين هما الأداء الكلي و الأداء الجزئي

✓ الأداء الكلي: هذا النوع من الأداء هو كيفية بلوغ المؤسسة أهدافها كالربح و النمو و الاستمرارية . فهو مجموع الإنجازات التي ساهمت فيها كل العناصر و الأنظمة الفرعية للمؤسسة حيث لا يمكننا أن ننسب إنجازها الى أي عنصر من دون مساهمة باقي العناصر .

✓ الأداء الجزئي: ينقسم بدوره الى عدة أنواع حيث تختلف باختلاف المعيار المعتمد لتقييم عناصر المؤسسة . فهو الذي يتحقق على مستوى الأنظمة الفرعية للمؤسسة.

فمثلا ينقسم الأداء حسب معيار الوظيفة الى أداء وظيفة مالية. أداء وظيفة الافراد , أداء وظيفة التموين (ارفيس,2018,صفحة485,484).

6- العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي :

أ- عوامل إدارية تنظيمية : مثل :

✓ عدم توفر مناخ يساعد على الإنتاجية و العمل في المؤسسة.

✓ الصراع بين الموظف و رئيسه او زميله في العمل .

✓ عدم تحديد المهام و واجبات الموظف.

✓ الاشراف السيء و نقص في الموارد المادية.

ب- عوامل بيئية خارجية: مثل :

✓ الصراع بين القيم التي يحملها الموظف و السائدة في المجتمع .

## الفصل الثاني: الإطار النظري

✓ الاضطراب السياسي.

ج- عوامل تتعلق بالموظف :

✓ ضعف في الشخصية ونقص في الرغبة في العمل .

✓ تغيب مستمر ومشكلات عائلية.(المعمر

✓,2014,صفحة34,35).

7- اجراءات تحسين الأداء الوظيفي :

ان واحدا من اهم الأهداف لعملية تقييم الأداء و إدارة الأداء هو تحسين الأداء من خلال

الخطوات التالية:

❖ إعادة الهندسة : لا تعني تعديل الوظائف و الهياكل التكنولوجية او الموارد البشرية انما هي إعادة تصميم

كل ما سبق . كما يمكن ان يطبق على وظيفة أساسية كالمؤسسة ككل .

❖ تحسين الموقف : أي ان البيئة التي تؤدي فيها الوظيفة تعطي فرصا للتعبير الذي يحسن الأداء من خلال

معرفة الطريقة التي تم بها تنظيم الجماعة و مدى وضوح المسؤولية و التفاعل المتبادل مع الاداءات

الأخرى .(العيقة,2018,صفحة149,150).

❖ تحسين الموظف :وهو يعتبر من اكثرالعوامل أهمية لأن الموظف دائما بحاجة الى تحسين الأداء و ذلك عن

طريق :

❖ التركيز على مواطن القوة و على مشاكل الأداء التي يعاني منها الموظف .

❖ الربط بين الأهداف الشخصية مثل اهداف و اهتمامات الموظف .

❖ التركيز على مايرغب به الموظف و السماح له بأداء الاعمال التي يرغب بها .

❖ تحسين الوظيفة : ان التغيير في مهام الوظيفة يعطي للفرد فرصا كبيرة لتحسين الأداء حيث تساهم

محتويات الوظيفة اذا كانت تفوق مهارات الموظف في انخفاض ادائه و النفور منها أي ان تحسين الوظيفة

يعطي للفرد دافع للاستمرار في عمله و أداءه بالمستوى المطلوب.(بوعطيط,2009,صفحة105).





الفصل الثالث:

الإطار التطبيقي للدراسة



الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

أولاً: عرض وتحليل البيانات المتحصل علمها:

المحور الأول: البيانات السوسيوديمغرافية:

1- النوع:

جدول رقم: 01 : يوضح توزيع العينة حسب متغير النوع

النسبة المئوية %	التكرار	البدائل
68	41	ذكور
32	19	إناث
100	61	المجموع

المصدر: من اعداد الباحثين بناء على نتائج استمارة الاستبيان

يوضح لنا الجدول رقم: 01 الذي يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير النوع، حيث وجدنا أن أعلى نسبة من مستخدمي مواقع التواصل الاجتماعي في تحسين الأداء الوظيفي هم ذكور وذلك بنسبة 68% بينما جاءت نسبة الاناث لمستخدمي مواقع التواصل الاجتماعي بنسبة مئوية مقدرة بـ 32%.

ويفسر هذا بأن أغلبية موظفي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية المستخدمين لمواقع التواصل الاجتماعي في تحسين الأداء الوظيفي هم فئة الذكور وبأقل نسبة فئة الاناث.

2- السن:

جدول رقم 02: يوضح توزيع العينة حسب متغير السن

النسبة المئوية %	التكرار	المتغير
45.90	28	من 40 سنة فما أكثر
36.06	22	من 35 الى 39 سنة
16.39	10	من 30 الى 34 سنة
1.63	1	من 23 الى 29 سنة
100	61	المجموع

المصدر: من اعداد الباحثين بناء على نتائج استمارة الاستبيان

## الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

---

من خلال الجدول رقم: 02 الموضح أعلاه والذي يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير السن يتبين لنا أن 45.90% من أفراد العينة ينتمون إلى الفئة العمرية من 40 سنة فما أكثر بينما فئة أفراد العينة من 35 إلى 39 سنة فهي بسبة 63.06% كما تليها فئة أفراد العينة من 30 إلى 34 سنة بنسبة 16.39%. أما فئة أفراد العينة من 23 إلى 29 سنة فهي بنسبة 1.63%.

وعلى ضوء ما سبق نستنتج أن أغلبية مفردات عينة الدراسة ينتمون إلى الفئة العمرية من 40 سنة فما أكثر وهذا راجع لكونهم الفئة العمرية الغالبة من موظفي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.

جدول رقم 03: يوضح توزيع العينة وفق متغير المستوى العلمي

المتغير	التكرار	النسبة المئوية %
دراسات عليا	36	59.01
جامعي	20	32.78
ثانوي	5	8.19
المجموع	61	100

المصدر: من اعداد الباحثين بناء على نتائج استمارة الاستبيان

يعمل المستوى التعليمي بصفة كبيرة على تحسين جودة العمل داخل أي مؤسسة، فمن خلال ملاحظتنا للجدول أعلاه يتضح لنا أن نسبة المتحصلين على دراسات عليا هي الأكبر حيث تقدر بـ: 59.01%، تليها فئة الجامعيين بنسبة قدرها 32.78%، ثم المستوى الثانوي بنسبة 8.19%.

نفسر ذلك بأن مستوى الدراسات العليا هو أعلى مؤهل علمي للمبشرين وذلك راجع لمتطلبات كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية. حيث يرجع ذلك الى كثرة اعتماد عينة الدراسة على مواقع التواصل الاجتماعي بغرض الحصول على المعلومات، أو مواكبة المستجدات والاحداث الجارية داخل المؤسسة وخارجها.

جدول رقم 04: يوضح توزيع العينة وفق متغير الخبرة المهنية

المتغير	التكرار	النسبة المئوية %
20 سنة فأكثر	6	9.83
من 15 الى 19 سنة	16	26.22
من 10 الى 14 سنة	21	34.22
من 5 الى 9 سنوات	14	22.95
أقل من 5 سنوات	4	6.55
المجموع	61	100

المصدر: من اعداد الباحثين بناء على نتائج استمارة الاستبيان

من خلال الجدول رقم: 04 الذي يوضح لنا توزيع العينة حسب متغير الخبرة المهنية. يتضح لنا أن أعلى نسبة كانت من 10 الى 14 سنة والتي قدرت بـ 34.22% وتأت في المرتبة الثانية بنسبة 26.22% الموظفين ذوي الخبرة المهنية من 15 الى 19 سنة يليها في المرتبة الثالثة بنسبة 22.95% من 5 الى 9 سنوات أما المرتبة الرابعة بنسبة 9.83% فكانت للذين لديهم خبرة مهنية 20 سنة فأكثر وأخيراً وفي المرتبة الخامسة بنسبة تقدر بـ 6.55% لمن لديهم خبرة أقل من 5 سنوات.

حيث أن ارتفاع نسبة الموظفين ذوي الخبرة المهنية من 10 الى 14 سنة راجع الى الاقدمية بالعمل والخبرات السابقة لموظفي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.

جدول رقم 05: يوضح توزيع الافراد وفق متغير الوظيفة داخل الجامعة

المتغير	التكرار	النسبة المئوية %
أستاذ	31	50.81
إداري	20	32.78
عون متعاقد	10	16.39
المجموع	61	100

المصدر: من اعداد الباحثين بناء على نتائج استمارة الاستبيان

من خلال ملاحظتنا للجدول أعلاه المتعلق بتوزيع عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة، تبين لنا أن أكبر إجابات الباحثين كانت أستاذ بنسبة 50.81%، بينما تلتها وظيفة إداري بنسبة 32.78%، ثم يليها وظيفة عون متعاقد بنسبة 16.39%. وهذا راجع الى كفاءة العمل داخل الكلية.

وهذا ما يفسره الجدول رقم: 03 للمستوى التعليمي الذي تمثلت أعلى نسبة فه هي مستوى دراسات عليا بنسبة 50.01%. أي أن الأستاذ في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية يجب أن تتوفر له دراسات عليا.

## الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

المحور الثاني: عادات استخدام الموظفين لمواقع التواصل الاجتماعي بجامعة تبسة

جدول رقم 06: يوضح أكثر المواقع استخداما بالنسبة لموظفي كلية العلوم الانسانية والاجتماعية:

النسبة المئوية %	التكرار	البدائل
69.87	58	فيسبوك
18.07	15	انستغرام
12.04	10	تويتر
100	83	المجموع

المصدر: من اعداد الباحثين بناء على نتائج استمارة الاستبيان

من خلال معطيات الجدول رقم: 06 الذي يتضح لنا أن أفراد العينة بنسبة 69.87% يستخدمون موقع فيسبوك يليها نسبة 18.07% يستخدمون موقع انستغرام وفي الأخير نسبة 12.04% يستخدمون موقع تويتر.

ومنه نستنتج أن أغلبية أفراد العينة صرحوا أن أكثر المواقع استخداما من طرف موظفي جامعة تبسة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية هو الفيسبوك حيث يعود سبب الاهتمام بهذا الموقع من قبل الموظفين الى قدرته لتلبية رغباتهم واحتياجاتهم بكل سهولة ومرونة، حيث يفتح لمستخدميه المجال الواسع للتواصل مع الأشخاص مواكبة كل المستجدات والتطورات الحاصلة في جميع الميادين، وكل ما يخص حياتهم اليومية والعملية. وهذا ما أتت به نظرية الاستخدامات والاشباع. أي أن المستخدم هو من يقوم بتحديد الوسائل المناسبة لإشباع حاجياته وتلبية رغباته.

وفي الأخير قد أقترح 6 مفردات من عينة الدراسة في سؤال اخر تذكر أن اليوتيوب أيضا يعد من أكثر المواقع استخداما، حيث يعد من أكبر مكتبات ملفات الفيديو التي يتم الرجوع اليها في مختلف الأغراض التعليمية.

## الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

جدول رقم 07: يبين لنا المدة التي يقضيها موظفي كلية العلوم الانسانية والاجتماعية في استخدام مواقع التواصل الاجتماعي يوميا:

النسبة المئوية %	التكرار	البدائل
50.81	31	من 2 سا الى 3 سا
24.59	15	أقل من ساعة
24.59	15	من 3 ساعات فأكثر
100	61	المجموع

المصدر: من اعداد الباحثين بناء على نتائج استمارة الاستبيان

من خلال الجدول رقم: 07 يتضح لنا أن أغلب الباحثين بنسبة 50.81% يستخدمون مواقع التواصل الاجتماعي من 2 سا الى 3 سا يوميا أما نسبة 24.59% فقد تضمنت اقتراحين، الأول أقل من ساعة أما الثاني كان من 3 ساعات فأكثر.

ومما سبق إن أغلب مفردات العينة يستخدمون مواقع التواصل الاجتماعي من ساعتين الى ثلاثة ساعات حيث يعود ذلك الى متطلبات العمل وتلبية الحاجيات والرغبات، حيث يتم استخدام مواقع التواصل الاجتماعي ضمن الكلية حسب العمل المقرر لهم عبر هذه المواقع وفق مدة زمنية حسب حجم العمل.

## الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

جدول رقم 08: يوضح الوسيلة التي يفضل موظفي كلية العلوم الانسانية والاجتماعية استخدامها عبر استعمال مواقع التواصل الاجتماعي:

النسبة المئوية %	التكرار	البدائل
71.23	52	هاتف نقال
21.91	16	جهاز كمبيوتر
6.84	5	لوحة الكترونية
100	73	المجموع

المصدر: من اعداد الباحثين بناء على نتائج استمارة الاستبيان

من معطيات الجدول رقم: 08 يتضح لنا أن مفردات العينة بنسبة 71.23% يستعينون بالهاتف النقال عند تصفحهم مواقع التواصل الاجتماعي. أما نسبة 21.91% من الموظفين فيستعينون بجهاز الكمبيوتر عند ولوجهم لمواقع التواصل الاجتماعي ويلمها نسبة 6.84% يعتمدون على اللوحات الإلكترونية. ومما سبق ذكره نستنتج أن النسبة الكبيرة لن مفردات العينة ستعينون بالهاتف النقال بنسبة تقدر بـ: 71.23% وذلك يعود للميزات التي يتمتع بها من سهولة الحمل وتزوده بشريحة تعمل بالإنترنت تساهم في الدخول لهذه المواقع بتكلفة منخفضة ودون التقيد بالحيز الزمني والمكاني. أما مفردات العينة التي قدرت نسبتها 21.91% هم من أقرو باستخدام اللوحات الإلكترونية حيث يعود ذلك لتلبية حاجاتهم ورغباتهم اليومية والعملية مثل عمليات البحث وإنجاز البحوث وتحضير الدروس وما الى ذلك. أما الفئة التي اعتمدت على جهاز الكمبيوتر والتي قدرت نسبتها بـ: 6.84% ويعود ذلك لاستخدامهم في مقر العمل لا أكثر.

## الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

جدول رقم 09: يوضح المكان الذي يفضله موظفي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية عند استخدام مواقع التواصل الاجتماعي:

النسبة المئوية %	التكرار	البدائل
84.28	59	المنزل
15.71	11	مكان العمل
0	0	مقهى أنترنت
100	70	المجموع

المصدر: من اعداد الباحثين بناء على نتائج استمارة الاستبيان

من خلال معطيات الجدول رقم: 09 يتضح لنا أن مفردات العينة بنسبة 84.28% يفضلون تصفح واستخدام مواقع التواصل الاجتماعي في المنزل، حيث نجد أن 15.71% يستخدمون مواقع التواصل الاجتماعي بمكان العمل. وأخيرا نجد أن أفراد العينة بنسبة منعدمة أي 0% يستخدمون مواقع التواصل الاجتماعي في مقهى أنترنت.

وعليه نستنتج أن أغلبية أفراد العينة يفضلون المنزل لتصفح مواقع التواصل الاجتماعي وذلك يعود الى توفر تدفق شبكة الانترنت بشكل أفضل، بعيدا عن التشويش والازعاج، خاصة وأن مواقع التواصل الاجتماعي تشجع على الفردانية والخصوصية.

## الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

جدول رقم 10: يبين لنا منذ متى يمتلك موظفي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية حسابات في مواقع التواصل الاجتماعي:

المتغير	التكرار	النسبة المئوية %
أزيد من 5 سنوات	42	68.85
من سنة الى 5 سنوات	18	29.50
أقل من سنة	1	1.63
المجموع	61	100

المصدر: من اعداد الباحثين بناء على نتائج استمارة الاستبيان

من خلال ملاحظتنا للجدول أعلاه رقم: 10 نلاحظ مدة امتلاك الباحثين لمواقع التواصل الاجتماعي. حيث يتبين لنا أن مفردات العينة الذين يمتلكون حسابات في مواقع التواصل الاجتماعي منذ أكثر من 5 سنوات هم بنسبة 68.85% بينما ما نسبته 29.50% فهم الباحثين الذين يمتلكون حسابات منذ سنة الى 5 سنوات يليها ما نسبته 1.63% يمتلكون حسابات في مواقع التواصل الاجتماعي منذ أقل من سنة واحدة.

من خلال ما سبق نستنتج أن أغلبية الباحثين يستخدمون مواقع التواصل الاجتماعي لمدة تزيد عن 5 سنوات وذلك راجع الى بيئة العمل ومتطلباته قصد مواكبتهم للتطورات الحاصلة في مجال التكنولوجيا الحديثة. حيث أصبح استخدامهم لمواقع التواصل الاجتماعي من الضروريات اليومية، كما أن هناك العديد من الدراسات التي أظهرت مزايا استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في الدراسات الجامعية مما تقتضيه من تسهيل تداول المعلومات وطريقة التواصل بين الطالب والأستاذ أو الأستاذ والإدارة.

## الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

جدول رقم 11: يوضح سبب انتشار استخدام مواقع التواصل الاجتماعي:

النسبة المئوية %	التكرار	البدائل
56.75	42	سهولة الاستخدام وسرعة الوصول اليها
37.83	28	مواكبة التقدم العلمي والتكنولوجي
5.4	4	انخفاض تكاليف الاستخدام
100	74	المجموع

المصدر: من اعداد الباحثين بناء على نتائج استمارة الاستبيان

من خلال معطيات الجدول رقم: 11 يتضح لنا أن مفردات العينة بنسبة 56.75% سبب استخدامها لمواقع التواصل الاجتماعي لسهولة الاستخدام وسرعة الوصول اليها، يليها نسبة 37.83% لمواكبة التقدم العلمي والتكنولوجي، كما يليها نسبة 5.4% لسبب انخفاض تكاليف الاستخدام. وعليه نستنتج أن أغلبية أفراد العينة يعود سبب استخدامهم لمواقع التواصل الاجتماعي لسهولة الاستخدام وسرعة الوصول اليها وهذا يعود الى سرعة الولوج اليها والتصفح في كل مكان وزمان. حيث يمكن تفسير هذه النتائج، أن موظفي كلية العلوم الإنساني والاجتماعية يعتمدون على مواقع التواصل الاجتماعي من اجل الحصول على المعلومات. وهذا ما تقربه نظرية الاستخدامات والاشباع، وهي تعني تعرض الجمهور لمواد إعلامية لإشباع رغباتهم وتلبية حاجياتهم الفردية، فهم الذين يختارون الوسائل والمضمون الذي يشبع رغباتهم ويحقق أهدافهم.

## الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

جدول رقم 12: يوضح الغرض من تصفح مواقع التواصل الاجتماعية:

النسبة المئوية %	التكرار	البدائل
71.05	54	البحث عن المعلومات
22.36	17	الاستفادة من تجارب وخبرات المستخدمين
6.57	5	كسب أصدقاء افتراضيين
100	76	المجموع

المصدر: من اعداد الباحثين بناء على نتائج استمارة الاستبيان

من خلال البيانات الإحصائية التي تم الحصول عليها من الجدول أعلاه رقم: 12. إن ما نسبته 71.5% من مفردات العينة يرون أن الغرض من تصفح مواقع التواصل الاجتماعي يعود الى البحث عن المعلومات، بينما تليه ما نسبته 22.36% من مفردات العينة يرون أن الغرض من تصفح مواقع التواصل الاجتماعي هو الاستفادة من تجارب وخبرات المستخدمين. تليها في الأخير ما يقدر بنسبة 6.57% من مفردات العينة الذين يقرون أن الغرض من تصفح مواقع التواصل الاجتماعي هو كسب أصدقاء افتراضيين.

مما سبق نستنتج أن أغلبية مفردات العينة يتصفحون مواقع التواصل الاجتماعي بغرض البحث عن المعلومات، وهذا راجع إلى متطلبات العمل ضمن الكلية، التي تلزم عليهم متابعة كل المستجدات التي تطرحها ادارتها عبر مواقعها للتواصل الاجتماعي وأيضا قصد تلبية حاجياتهم ومتطلباتهم المهنية وهذا ما تفرصه نظرية الاستخدامات والإشباع التي تفترض أن أفراد الجمهور هم الذين يحددون حاجياتهم ودوافعهم، وبالتالي هم من يختارون الوسيلة التي تشبع تلك الحاجيات وتلي رغباتهم.

## الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

جدول رقم 13: يوضح مدى تأثير مواقع التواصل الاجتماعي على علاقتك بزملائك:

النسبة المئوية %	التكرار	البدائل
54.9	33	لا تؤثر أبدا
40.98	25	تطوير من معارفي وكسب مهارات
4.91	3	تأثير سلبي
100	61	المجموع

المصدر: من اعداد الباحثين بناء على نتائج استمارة الاستبيان

من خلال معطيات الجدول أعلاه يتضح لنا أن ما نسبته 54.9% من مفردات العينة يرون أن مواقع التواصل الاجتماعي لا تؤثر على علاقتهم بزملائهم، أما ما نسبته 40.98% يرون أن مواقع التواصل الاجتماعي لها تأثير إيجابي على علاقتهم بزملائهم وذلك من خلال التطوير من معارفهم وكسب مهارات جديدة خلال التواصل فيما بينهم. بينما ما نسبته 4.91% من مفردات العينة يرون أن مواقع التواصل الاجتماعي تؤثر بشكل سلبي على علاقتهم بزملائهم.

مما سبق نستنتج أن أغلبية مفردات العينة يرون أن مواقع التواصل الاجتماعي لا تؤثر أبدا على علاقتهم مع زملائهم ذلك نظرا لأن أغلب استخداماتهم لهذه المواقع يكون في مجال العمل فقط فيما بينهم وأنها تساعدهم على تطوير معارفهم واكتساب مهارات جديدة دون إهمال أن مواقع التواصل الاجتماعي لها تأثير سلبي لكن بشكل أقل في مكان عملهم.

## الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

جدول رقم 14: يوضح اجابة موظفي كلية العلوم الانسانية والاجتماعية إذا كان استخدامهم لمواقع التواصل الاجتماعي يعيقهم اثناء أداء مهامهم الوظيفية:

النسبة المئوية %	التكرار	البدائل
85.24	52	لا
14.75	9	نعم
100	61	المجموع

المصدر: من اعداد الباحثين بناء على نتائج استمارة الاستبيان

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر الى تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم 61 فردا، يتضح لنا أن ما نسبته 85.24% أجابوا بـ لا، أي أن استخدام مواقع التواصل الاجتماعي لا يعيقهم أثناء أداء مهامهم الوظيفية في حين أن نسبة 14.75% أجابوا بـ نعم، أي أن استخدامهم لمواقع التواصل الاجتماعي يعيقهم أثناء انجاز مهامهم الوظيفية.

وعليه نستنتج أن أغلبية العينة عندما يستخدمون مواقع التواصل الاجتماعي يسهل عليهم أداء أعمالهم الوظيفية نظرا لسهولة استخدامها في التواصل فيما بينهم وبين الإدارة، وتلبية حاجياتهم ومتطلباتهم الوظيفية وتحسين جودة أدائهم. حيث تقوم نظرية الاستخدامات والاشباع على أن المستخدم هو من يحدد الوسيلة التي تلب رغباته وتخدمه وتحقق أهدافه في مجال عمله وتمكنه من أداء وظيفته والتواصل مع زملائه ومرؤوسيه في العمل من خلال الاطلاع على كل ما هو جديد وما يقتضيه عمله من متطلبات. فيما نحو النسبة المتدنية من أفراد عينة الدراسة هم من صرحوا بأن استخدام مواقع التواصل الاجتماعي يعيقهم اثناء أداء مهامهم الوظيفية وذلك راجع الى عدم توفر الإمكانيات التي تسمح لهم بالتواصل عن بعد.

## الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

جدول رقم 15 : يوضح الاستخدام الأفضل لمواقع التواصل الاجتماعي في الكلية:

النسبة المئوية %	التكرار	البدائل
52.5	42	تدفق المعلومات الخاصة بالعمل
40	32	التعاون والانسجام
7.5	6	لوحة الكترونية
100	80	المجموع

المصدر: من اعداد الباحثين بناء على نتائج استمارة الاستبيان

من خلال الاطلاع على معطيات الجدول أعلاه يتضح لنا أن نسبة 7.5% يرون أن الاستخدام الأمثل لمواقع التواصل الاجتماعي يعود لزيادة الثقة بين الموظفين في حين أن هناك نسبة تقدر بـ 52.5% يعود استخدامهم لهذه المواقع الى تدفق المعلومات الخاصة بالعمل بينما هناك نسبة تقدر بـ 40% يرون بأن مواقع التواصل الاجتماعي يعود استخدامها الأمثل التعاون والانسجام.

من خلال ما سبق نستنتج أن النسبة الأكثر من مفردات العينة المقدره بـ 52.5% يرون أن الاستخدام الأمثل لهذه المواقع تساعد على تدفق المعلومات بشكل سهل ومرن لموظفي الكلية من طرف الإدارة مما يعزز فرص التعاون والانسجام بين موظفي الكلية وخلق ثقة جيدة فيما بينهم في بيئة عملهم ويسهل عليهم أداء مهامهم الوظيفية على أكمل وجه.

## الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

المحور الثالث: ما مدى تأثير مواقع التواصل الاجتماعي على الأداء الوظيفي بجامعة تبسة.

جدول رقم 16: يوضح آراء موظفي كلية العلوم الانسانية والاجتماعية حول إذا كانت هناك صفحة أو مجموعة مغلقة تضم مختلف الفئات العمالية بالمؤسسة:

النسبة المئوية %	التكرار	البدائل
67.21	41	نعم
32.78	20	لا
100	61	المجموع

المصدر: من اعداد الباحثين بناء على نتائج استمارة الاستبيان

من خلال البيانات الموضحة في الجدول أعلاه يتضح لنا أن ما نسبته 67.21% من مفردات العينة أجابوا بـ نعم أي أنه قد تم إنشاء صفحة أو مجموعة مغلقة تمثل مختلف الفئات العمالية للمؤسسة التي يعملون بها، بينما أجاب ما نسبته 32.78% من مفردات العينة بـ لا أي أنه لم يتم إنشاء صفحة أو مجموعة مغلقة تضم مختلف الفئات العمالية للمؤسسة التي يعملون بها.

مما سبق نستنتج من البيانات المتحصل عليها، أن أغلبية مفردات العينة المقدرة بـ 67.21% مشاركون في الصفحة أو المجموعة المغلقة التي تم انشاؤها من طرف المؤسسة وهذا راجع لاستخدامهم لمواقع التواصل الاجتماعي في عملهم والتي بدورها تؤثر بشكل جيد على أدائهم الوظيفي عبر التعرف على مختلف المستجدات والمواضيع التي توضع للموظفين ضمن صفحة المؤسسة عبر هذه المواقع، بينما باقي مفردات العينة الذين أجابوا بـ لا فهذا راجع لعدم امتلاكهم لحساب عبر هذه المواقع أو عدم انضمامهم لهذه الصفحة أو المجموعة نظرا لمستواهم التعليمي.

## الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

جدول رقم 17: يوضح إذا كانت المحادثات الجماعية تساعد في اجراء المناقشات التفاعلية حول الموضوعات المهمة:

النسبة المئوية %	التكرار	البدائل
70.49	43	دائما
14.75	9	أحيانا
14.75	9	أبدا
100	61	المجموع

المصدر: من اعداد الباحثين بناء على نتائج استمارة الاستبيان

من خلال بيانات الجدول رقم: 17الموضح أعلاه تبين لنا أن ما نسبته 70.49% من مفردات العينة يرون ان المحادثات الجماعية دائما تساعدهم في اجراء المناقشات التفاعلية حول الموضوعات المهمة، في حين ان ما نسبته 14.75% من مفردات العينة يرون ان المحادثات الجماعية تساعدهم أحيانا في اجراء المناقشات التفاعلية حول الموضوعات المهمة. في حين انه نفس النسبة من مفردات العينة المقدرة ب 14.75% يرون ان المحادثات الجماعية لا تساعدهم ابدا في اجراء المناقشات التفاعلية حول الموضوعات المهمة.

مما سبق نستنتج ان اغلبية مفردات العينة اجابوا بان المحادثات الجماعية تساعد دائما في اجراء المناقشات التفاعلية حول الموضوعات المهمة وذلك راجع الى ما تتميز به مواقع التواصل الاجتماعي من خاصية التفاعل بين مستخدميها وتبادل الأفكار والآراء داخل سياق واحد حيث تسمح لكل فرد بالمساهمة بأفكاره وتبادلها مع الآخرين. كما ان هذه المحادثات الجماعية تساعد المشاركين في النقاش أكثر تفاعلية ووعيا بمختلف الآراء حول موضوع ما (وهذا ما جاء في فصل مواقع التواصل الاجتماعي، خصائص التفاعلية).

## الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

جدول رقم 18: جدول يبين إذا كان استخدام مواقع التواصل الاجتماعي يساهم في زيادة المهارات التقنية:

النسبة المئوية %	التكرار	البدائل
68.85	42	دائما
27.86	17	أحيانا
3.27	2	أبدا
100	61	المجموع

المصدر: من أعداد الباحثين بناء على نتائج استمارة الاستبيان

من خلال الجدول رقم: 18 المتضح أعلاه نلاحظ ان ما نسبته 68.85% من مفردات العينة اجابوا بنعم أي ان استخدام مواقع التواصل الاجتماعي يساهم دائما في زيادة مهارات التقنية لديهم في حين ما ان نسبتهم 27.86% من مفردات العينة يقرون بان استخدام مواقع التواصل الاجتماعي تساهم أحيانا في زيادة مهارات التقنية لديهم اما ما نسبته 3.27% من مفردات العينة يرون ان استخدام مواقع التواصل الاجتماعي لا يساهم ابدا في زيادة مهارات التقنية لديهم.

نستنتج مما سبق ذكره ان النسبة الاعلى من مفردات العينة الذين اجابوا ب دائما يرون ان استخدامهم لمواقع التواصل الاجتماعي يساهم في زيادة مهارتهم التقنية، يعود ذلك الى استخدامهم الجيد لمواقع التواصل الاجتماعي والتمكن منها واستخدامها في مجال عملهم وزيادة مهاراتهم وتحسين أدائهم الوظيفي داخل الجامعة وخارجها.

جدول رقم 19: يبين إجابات حول إذا كانت مواقع التواصل الاجتماعي تساهم رفع وتعزيز روح التعاون لدى الموظفين:

## الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

النسبة المئوية %	التكرار	البدائل
73.77	45	نعم
26.22	16	لا
100	61	المجموع

المصدر: من اعداد الباحثين بناء على نتائج استمارة الاستبيان

من خلال بيانات الجدول رقم: 19 المبين أعلاه لاحظنا أن ما نسبته 73.77% من مفردات العينة يقرون بـ نعم أي أن مواقع التواصل الاجتماعي تساهم في رفع وتعزيز روح التعاون فيما بينهم. في حين ان ما نسبته 26.22% من مفردات العينة اجابوا ان مواقع التواصل الاجتماعي لا تساهم في رفع وتعزيز روح التعاون بينهم وبين بقية الموظفين الآخرين بالجامعة.

مما سبق ذكره نستنتج ان النسبة الاعلى لمن مفردات العينة يرون ان مواقع التواصل الاجتماعي تساهم في رفع وتعزيز روح التعاون فيما بينهم، وهذا راجع للدور الذي تلعبه مواقع التواصل الاجتماعي في تحقيق التفاعل بين مستخدميها من خلال مشاركة الاخبار والمستجدات وتبادل الأفكار حول مواضيع متعددة خالقة بذلك فرصا لتعزيز التعاون بين مستخدميها مما يساعد في تحسين أدائهم الوظيفي والوصول الى حلول مناسبة تلي متطلباتهم واهدافهم.

جدول رقم 20: يوضح إذا كانت مواقع التواصل الاجتماعي تزيد في مستوى أداء الموظفين:

النسبة المئوية %	التكرار	البدائل
72.13	44	بدرجة متوسطة
14.75	9	بدرجة صغيرة
13.11	8	بدرجة كبيرة
100	61	المجموع

المصدر: من اعداد الباحثين بناء على نتائج استمارة الاستبيان

من خلال جدول البيانات رقم: 20 المبين أعلاه لاحظنا أن ما نسبته 72.13% من مفردات العينة أجابوا أن مواقع التواصل الاجتماعي تزيد في مستوى أداءهم الوظيفي بدرجة متوسطة حين أن ما نسبته 14.75% من مفردات العينة أجابوا بأن مواقع التواصل الاجتماعي تزيد في مستوى أداء مهامهم الوظيفية

## الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

بدرجة صغيرة، بينما يرى 13.11% من مفردات العينة أن مواقع التواصل الاجتماعي تزيد في مستوى أداءهم الوظيفي بدرجة كبيرة.

مما سبق ذكره نستنتج أن أغلبية مفردات العينة يرون أن مواقع التواصل الاجتماعي تعمل بدرجة متوسطة على زيادة أداءهم الوظيفي وهذا راجع إلى اهتمامهم المكيف لهذه المواقع والمعرفة المتوسطة عنها. أما بالنسبة للذين أجابوا بدرجة كبيرة بدرجة كبيرة فهذا راجع إلى معرفتهم حول استخدام هذه المواقع ومتابعة ما يتم تداوله عبر جميع صفحات المؤسسة، أما الذين أجابوا بدرجة ضعيفة، فهذا راجع إلى عدم معرفتهم التامة بمواقع التواصل الاجتماعي وكيفية استخدامها نظرا للفروق الفردية بين مختلف الموظفين.

جدول رقم 21: يوضح إجابة الباحثين حول إذا كانت المجموعات المنظم اليها تساعدك في عملية الابتكار والابداع:

النسبة المئوية %	التكرار	البدائل
45.90	28	أحيانا
36.06	22	نعم
16.39	10	لا
100	61	المجموع

المصدر: من اعداد الباحثين بناء على نتائج استمارة الاستبيان

من خلال معطيات الجدول رقم: 21 أعلاه يتضح لنا ان ما نسبته 45.90% من مفردات العينة اجابوا بأن المجموعات المنضمين اليها تساعدهم أحيانا في عملية الابتكار والابداع، في حين نجد ان ما نسبته 36.06% اجابوا بان المجموعات المنضمين اليها تساعدهم في عملية الابتكار والابداع، اما ما نسبته 16.39% اجابوا بان المجموعات المنضمين اليها لا تساعدهم في عملية الابتكار والابداع.

مما سبق ذكره نستنتج ان النسبة الاكبر من مفردات العينة هم الذين اجابوا ب أحيانا تساعدهم المجموعات المنضمين اليها في عملية الابتكار والابداع وهذا راجع لتبادل الموظفين وجهات النظر حول المواضيع ومشاركة خبراتهم ومعارفهم ومكتسباتهم فيما بينهم وتشجيع اقتراحات بعضهم البعض مما يكون سبب في تحسين أداءهم الوظيفي.

## الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

المحور الرابع: معيقات استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في الأداء الوظيفي لموظفي جامعة تبسة.

جدول رقم 22: يوضح إذا كان موظفي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية يواجهون صعوبة عند استخدامهم مواقع التواصل الاجتماعي:

النسبة المئوية %	التكرار	البدائل
86.88	53	لا
13.11	8	نعم
100	61	المجموع

المصدر: من اعداد الباحثين بناء على نتائج استمارة الاستبيان

من خلال معطيات الجدول رقم: 22 يتضح لنا ان ما نسبته 86.88% لا يواجهون صعوبة عند استخدامهم لهذه المواقع، اما نسبة 13.11% أقرروا انهم نعم يواجهون صعوبة عند استعمالهم لمواقع التواصل الاجتماعي.

وعليه نستنتج ان غالبية مفردات العينة اجابوا انهم لا يواجهون صعوبة في استخدامها لتواصل الاجتماعي نظرا لسهولة فتح صفحات عبر هذه المواقع والتولوج الى محتوياتها.

فيما الأقلية اجابت ب نعم وهذا راجع لعدم تدفق الانترنت مما يصعب في فعالية محركات البحث او مواقع التواصل الاجتماعي وسهولة استخدامها.

جدول رقم 23: يوضح إذا كان استخدام مواقع التواصل الاجتماعي يسهل من اداء المهام الوظيفية بالجامعة:

النسبة المئوية %	التكرار	البدائل
59.01	36	احيانا
21.31	13	دائما
19.67	12	ابدا
100	61	المجموع

المصدر: من اعداد الباحثين بناء على نتائج استمارة الاستبيان

## الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

من خلال الجدول رقم: 23 الموضح أعلاه نلاحظ ان ما نسبته 59.01% من مفردات العينة اجابوا بان الاستخدام لمواقع التواصل الاجتماعي أحيانا ما يسهل من أداء المهام الوظيفية بالجامعة، في حين ان ما نسبته 21.31% اجابوا بان مواقع التواصل الاجتماعي دائما ما تساعد في تسهيل المهام الوظيفية بالجامعة، بينما ما نسبته 19.67% اجابوا بان مواقع التواصل الاجتماعي لا تسهل ابدا مهامهم الوظيفية في الجامعة.

نستنتج من البيانات المتحصل عليها ان النسبة الاكبر من مفردات العينة اجابوا بان مواقع التواصل الاجتماعي في أداء مهامهم الوظيفية واتقانها على أكمل وجه حيث تتمثل مهامها في كتابة تقارير او التواصل مع المعنيين او الاطلاع على المستجدات حسب كل تخصص وذلك كله بدون تكلفة وجهد.

## الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

جدول رقم 24: يوضح إذا كان الاستخدام المفرط لمواقع التواصل الاجتماعي يؤثر على أداء الموظفين داخل كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية:

النسبة المئوية %	التكرار	البدائل
50.81	31	لا
49.18	30	نعم
100	61	المجموع

المصدر: من اعداد الباحثين بناء على نتائج استمارة الاستبيان

من خلال الجدول رقم: 24 المبين أعلاه نلاحظ ان ما نسبته %50.81 من مفردات العينة اجابوا بان الاستخدام المفرط لمواقع التواصل الاجتماعي لا يؤثر على أدائهم داخل المؤسسة في حين ما نسبته %49.18 من مفردات العينة اجابوا بنعم أي ان الاستخدام المفرط لمواقع التواصل الاجتماعي يؤثر على أدائهم الوظيفي.

من خلال ما سبق ذكره نستنتج ان مفردات العينة متقاربين في نسبة الإجابة وهذا راجع لطبيعة مستخدمي مواقع التواصل الاجتماعي غاياتهم واشباع حاجاتهم، وهذا ما تبينه فروض نظرية الاستخدامات والإشباع، أي ان المستخدم هم من يختار الوسيلة التي تشبع حاجاته وتحقق أهدافه.

## الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

جدول رقم 25: يوضح إذا كان الاستخدام المفرط لمواقع التواصل الاجتماعي يؤدي إلى العزلة الاجتماعية:

النسبة المئوية %	التكرار	البدائل
60.65	37	نعم
39.34	24	لا
100	61	المجموع

المصدر: من اعداد الباحثين بناء على نتائج استمارة الاستبيان

من خلال الجدول رقم: 25 يتضح لنا أن ما نسبته 60.65% من مفردات العينة اجابوا بنعم أي ان استخدام مواقع التواصل الاجتماعي يؤدي إلى العزلة الاجتماعية في حين ان ما نسبته 39.34% من مفردات العينة اجابوا ب لا أي ان مواقع التواصل الاجتماعي لا يؤدي إلى العزلة الاجتماعية.

مما سبق نستنتج ان النسبة الاعلى من مفردات العينة هم الذين اجابوا بان استخدام مواقع التواصل الاجتماعي يؤدي إلى العزلة الاجتماعية وهذا راجع للاستخدام المفرط لها حيث اثبتت دراسات أمريكية بان استخدام مواقع التواصل الاجتماعي وعلى راسهم فايسبوك يؤدي إلى العزلة ، كما تقلل من فرص التواصل الفعلي كما اضافت ان تعرض المستخدمين لصور مثالية لحياة الآخرين يزيد من مشاعر الحقد والغيرة لديهم.

## الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

جدول رقم 26 : يوضح إذا كان الدخول المفرد لمواقع التواصل الاجتماعي يؤدي إلى تدني المستوى الأكاديمي والتقني لدى الموظفين:

النسبة المئوية %	التكرار	البدائل
65.57	40	لا
31.40	21	نعم
100	61	المجموع

المصدر: من اعداد الباحثين بناء على نتائج استمارة الاستبيان

من خلال الجدول رقم: 26 المبين أعلاه لاحظنا أن ما نسبته 65.57% من مفردات العينة أجابوا بأن الاقراط في الدخول لمواقع التواصل الاجتماعي لا يؤدي إلى تدني المستوى الأكاديمي والتقني لديهم، في حين أن ما نسبته 31.40% من مفردات العينة لأجابوا بـ نعم أي أن الاقراط في الدخول لمواقع التواصل الاجتماعي يؤدي إلى تدني المستوى الأكاديمي والتقني.

مما سبق ذكره نستنتج أن أغلبية مفردات العينة يرون أن الاستخدام المفرط لمواقع التواصل الاجتماعي لا يؤدي إلى تدني مستواهم التقني والأكاديمي وهذا راجع إلى الاستخدام الجيد للحصول على آخر الأخبار والمستجدات والتواصل مع زملائهم، مما يؤدي إلى تحسين أدائهم الوظيفي.

## الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

جدول رقم 27: يوضح مساهمة مواقع التواصل الاجتماعي في إضاعة الوقت أثناء العمل:

النسبة المئوية %	التكرار	البدائل
62.29	38	أحيانا
22.95	14	دائما
14.75	9	أبدا
100	61	المجموع

المصدر: من اعداد الباحثين بناء على نتائج استمارة الاستبيان

من خلال الجدول رقم: 27 الموضح أعلاه لاحظنا أن ما نسبته 62.29% من مفردات العينة أجابوا بأن مواقع التواصل الاجتماعي تساهم أحيانا في إضاعة الوقت أثناء العمل، في حين ما نسبته 22.95% من مفردات العينة أجابوا بأن مواقع التواصل الاجتماعي دائما ما تساهم في إضاعة الوقت أثناء العمل، أما ما نسبته 14.75% من مفردات العينة أجابوا بأن مواقع التواصل الاجتماعي لا تساهم أبدا في إضاعة الوقت أثناء العمل.

مما سبق نستنتج أن أغلبية مفردات العينة الذين أجابوا ب: أحيانا وأبدا لا يستخدمون مواقع التواصل الاجتماعي أثناء القيام بأدائهم الوظيفي. بينما الفئة المتدنية التي أجابت بأن مواقع التواصل الاجتماعي دائما ما تساهم في إضاعة الوقت أثناء قيامهم بعملهم وهذا راجع لتصفحهم مواقع التواصل الاجتماعي ومشاهدة مواضيع ليس لها علاقة بعملهم، مثل المحادثات والفيديوهات الترفيهية.

## الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

جدول رقم 28 : يوضح إذا كانت مواقع التواصل الاجتماعي تساعد في عملية التنسيق بين مختلف وظائف العمل:

النسبة المئوية %	التكرار	البدائل
57.37	35	أحيانا
22.65	14	لا
19.67	12	نعم
100	61	المجموع

المصدر: من اعداد الباحثين بناء على نتائج استمارة الاستبيان

من خلال الجدول رقم: 28 الموضح أعلاه لاحظنا أن ما نسبته 57.37% من مفردات العينة أجابوا أن مواقع التواصل الاجتماعي تساعدهم أحيانا في التنسيق بين مختلف وظائف العمل في حين أن ما نسبته 22.65% من مفردات العينة أجابوا بـ نعم أي أن مواقع التواصل الاجتماعي تساهم في عملية التنسيق بين مختلف وظائف العمل، بينما ما نسبته 19.67% أجابوا بأن مواقع التواصل الاجتماعي لا تساعد في عملية التنسيق بين مختلف وظائف العمل.

مما سبق ذكره نستنتج أن أغلبية مفردات العينة الذين أجابوا بـ أحيانا يرون أن مواقع التواصل الاجتماعي تساهم في عملية التنسيق بين مختلف وظائف العمل، وهذا راجع إلى الاستراتيجية الاتصالية التي تنتهجها الجامعة داخلها وخارجها من خلال ادراج مواقع التواصل الاجتماعي في التواصل مع موظفيها أو اتصال الموظفين فيما بينهم، مما يبرز دور مواقع التواصل الاجتماعي في تحسين الأداء الوظيفي داخل الكلية.

## الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

جدول رقم 29: يوضح إذا كان استخدام مواقع التواصل الاجتماعي يساعد في توزيع المهام والانشغالات على الموظفين:

النسبة المئوية %	التكرار	البدائل
52.45	32	لا
47.54	29	نعم
100	61	المجموع

المصدر: من اعداد الباحثين بناء على نتائج استمارة الاستبيان

من خلال الجدول رقم: 29 المبين أعلاه يتضح لنا أن ما نسبته 52.45% من مفردات العينة أجابوا ب: نعم أي أن مواقع التواصل الاجتماعي تساعد في توزيع المهام والانشغالات على الموظفين، في حين ما نسبته 47.54% أجابوا ب: لا أي أن مواقع التواصل الاجتماعي تساعد في توزيع المهام والانشغالات على الموظفين.

ومما سبق نستنتج أن أغلبية مفردات العينة أجابوا بأن مواقع التواصل الاجتماعي تساعد في توزيع المهام والانشغالات على الموظفين وذلك راجع الى الاستراتيجية المنتهجة من طرف الإدارة التي تعمل على تحسين أداء موظفيها عبر استخدامهم مواقع التواصل الاجتماعي والتنسيق فيما بينهم وابلغهم بكل ما هو جديد من خلال الإعلان عبرة الصفحات الخاصة بالمؤسسة وهذا ما تم التطرق إليه في السؤال 28 بينما الأقلية من مفردات العينة التي كانت نسبتها مقارنة لنسبة العينة الذين أجابوا بنعم والتي كانت إجابتهم ب: لا، يرجع ذلك لعدم استخدامهم ومشاركتهم في الصفحات الخاصة بالمؤسسة مما يعيقهم من معرفة الانشغالات والمهام الموكلة إليهم. وهذا ما تم تأكيده في سؤال 16.

## الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

جدول رقم 30 : يوضح اذا كان موظفي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية يوافقون على طرق التواصل الالكتروني ودمجها في التعليم الجامعي :

النسبة المئوية %	التكرار	البدائل
80.32	49	احيانا
19.67	12	نعم
100	61	المجموع

المصدر: من اعداد الباحثين بناء على نتائج استمارة الاستبيان

من خلال الجدول رقم: 30 الموضح أعلاه يتضح لنا ان ما نسبته 80.32% من مفردات العينة اجابوا بنعم أي انهم يوافقون على طرق التواصل الالكتروني ودمجها في التعليم الجامعي، في حين ما نسبته 19.67% من مفردات العينة اقرروا بانهم لا يوافقون على طرق التواصل الالكتروني ودمجها في التعليم الجامعي.

مما سبق نستنتج ان اغلبية مفردات العينة ونسبة طاغية اجابوا بانهم يوافقون على طرق التواصل الالكتروني ودمجها في التعليم الجامعي، وذلك راجع الى ما تحتويه طرق التواصل الالكتروني من مميزات من بينها انها تسهل وتوفر فرص التعليم للأشخاص قد يكون من الصعب التحاقهم بنظام التعليم بصورته التقليدية كذلك سرعة الاتصال الدائم بين الطلبة والأستاذ وتوفير المعلومات بكمية كبيرة و خلق عملية الابداع و الابتكار وتقليل التكلفة وإلغاء الحدود الزمانية والمكانية.

## الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

جدول رقم 31: يوضح العملية التي يفضلها موظفي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لإيصال المعلومة:

النسبة المئوية %	التكرار	البدائل
70.42	50	الالكترونية
29.57	21	التقليدية
100	71	المجموع

المصدر: من اعداد الباحثين بناء على نتائج استمارة الاستبيان

يتضح لنا من خلال بيانات الجدول أعلاه أن ما نسبته 70.42% من مفردات العينة يفضلون العملية الالكترونية لإيصال المعلومة فيما بينهم، يليها ما نسبته 24.57% من مفردات العينة يفضلون العملية التقليدية لإيصال المعلومة.

نستنتج من خلال النتائج المتحصل عليها من الجدول أعلاه أن أغلبية مفردات العينة يحبذون العملية الالكترونية على العملية التقليدية في إيصال المعلومة وذلك راجع لما تتميز به مواقع التواصل الاجتماعي في إيصال المعلومة آليا وتوفير الوقت والجهد على مستخدميهم خلال عملية التواصل فيما بينهم.

### النتائج الخاصة بالتساؤل الفرعي الأول :

ماهي عادات استخدام الموظفين لمواقع التواصل الاجتماعي داخل جامعة تبسة؟

1- أغلبية افراد العينة بنسبة 69.7% يرون ان الفيسبوك هو اكثر مواقع استخداما بالنسبة للموظفين لكلية العلوم الانسانية والاجتماعية.

2- اغلبية مفردات العينة بنسبة 50.81% يستخدمون مواقع التواصل الاجتماعي ما مدته 2 ساعات الى 3 ساعات يوميا في كلية العلوم الانسانية والاجتماعية.

3- اغلبية مفردات العينة بنسبة 71.23% يفضلون الهاتف النقال عند استخدامهم لمواقع التواصل الاجتماعي.

4- النسبة الكبيرة 84.28% من مفردات العينة يفضلون المنزل كمقر استخدامهم لمواقع التواصل الاجتماعي.

5- النسبة الاغلبية بنسبة 68.85% يمتلكون حساب عبر مواقع التواصل الاجتماعي منذ ازيد من 5 سنوات .

6- النسبة الكبيرة بنسبة 56.75% يرون ان سهولة استخدام مواقع التواصل الاجتماعي وسرعة الوصول اليها سببا لسرعة انتشارها.

7- النسبة الاعلى لمفردات العينة بنسبة 71.05% يتصفحون مواقع التواصل الاجتماعي لغرض البحث عن المعلومات .

8- النسبة الاعلى بنسبة من مفردات العينة بنسبة 54.90% لا يؤثر ابدا استخدامهم لمواقع التواصل الاجتماعي على علاقتهم بزملائهم في العمل.

9- النسبة الاعلى من مفردات العينة بنسبة 85.24% لا يعيقهم استخدام مواقع التواصل الاجتماعي اثناء تأدية مهامهم الوظيفية .

10- اغلبية مفردات العينة بنسبة 52.5% يستخدمون مواقع التواصل الاجتماعي امثل استخدام عبر التطلع على تدفق المعلومات الخاصة بالعمل..

### النتيجة العامة للمحور الاول :

## الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

نستنتج ان الفايسبوك هو اكثر المواقع استخداما من طرف موظفي كلية العلوم الانسانية والاجتماعية فسر ذلك لسهولة استخدامه عبر الهاتف النقال مما يسهل عليهم اداء عملهم ووظائفهم من خلال الاطلاع على المستجدات المتمثلة في المعلومات و البيانات الخاصة بعملهم اسواء بمقر عملهم او في منازلهم كما يتميز به موقع فايسبوك من خصائص ومزايا وايجابيات تجعله اكثر مواقع التواصل الاجتماعي استخداما وانتشارا نظرا لاستخدامه الامثل من طرف الموظفين في اداء اعمالهم داخل الكلية .

### النتائج الخاصة بالتساؤل الفرعي الثاني :

#### المحور الثاني:

ما مدى تأثير مواقع التواصل الاجتماعي على الاداء الوظيفي لموظفي جامعة تبسة ؟

- 1- النسبة الكبيرة من مفردات العينة بنسبة 67.21% يقولون ان هناك صفحة او مجموعة مغلقة تضم مختلف الفئات العمالية بالمؤسسة.
- 2- النسبة الكبيرة في مفردات العينة بنسبة 70.49% تساعدهم المحادثات الجماعية باجراء المناقشات التفاعلية حول الموضوعات المهمة عبر مواقع التواصل الاجتماعي بتحسين ادائهم الوظيفي .
- 3- النسبة الاعلى في مفردات العينة بنسبة 68.85% يساعدهم استخدام مواقع التواصل الاجتماعي دائما في زيادة مهاراتهم التقنية أثناء العمل.
- 4- النسبة الاعلى من مفردات العينة بنسبة 73.77% يساعدهم استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في رفع تعزيز روح التعاون في ما بينهم .
- 5- النسبة الأعلى في مفردات العينة بنسبة 72.13% يزيد استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في مستوى اداء أعمالهم بدرجة متوسطة .
- 6- النسبة الاعلى في مفردات العينة بنسبة 45.90% تساعدهم المجموعات المنظمين اليها احيانا في عملية الابتكار والابداع .

### النتيجة العامة للمحور الثاني :

نستنتج ان مواقع التواصل الاجتماعي لها تأثير كبير وفعال على أداء العاملين والموظفين داخل الكلية , ونظرا كما تتميز به من خاصية التفاعلية بين الأفراد العاملين في الكلية من خلال السماح لهم بانشاء صفحة تضم مجموعات تعمل على مناقشة أهم الموضوعات وتعالج الانشغالات الخاصة بظروف عملهم وطرح أفكار جديدة وهامة تساعد على الابداع والابتكار في عملهم ما يساعد على تحسين أدائهم الوظيفي نحو الأفضل .

### النتائج الخاصة بالتساؤل الفرعي الثالث :

ماهي معيقات استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في الأداء الوظيفي لموظفي جامعة تبسة ؟

1\_ النسبة الطاغية من مفردات العينة بنسبة 86.88% لا يواجهون صعوبة عند استخدام مواقع التواصل الاجتماعي أثناء أداء أعمالهم الوظيفية .

2\_ النسبة الأعلى في مفردات العينة بنسبة 59.01% يسهل أحيانا استخدام مواقع التواصل الاجتماعي من أداء مهامهم الوظيفية في الجامعة .

3\_ النسبة الأعلى في مفردات العينة بنسبة 50.81 % لا يؤثر استخدام المفرط لمواقع التواصل الاجتماعي على أدائهم الوظيفي داخل كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

4\_ النسبة الاعلى في مفردات العينة بنسبة 60.65% يؤدي استخدام المفرط لمواقع التواصل الاجتماعي الى العزلة الاجتماعية .

5\_ النسبة الأعلى من مفردات العينة بنسبة 65.57% لا يؤدي دخولهم المفرط لمواقع التواصل الاجتماعي الى تدني مستواهم الاكاديمي والتقني لديهم .

6\_ النسبة الأعلى في مفردات العينة بنسبة 62.29% يساهم استخدام مواقع التواصل الاجتماعي أحيانا بإضاعة وقتهم أثناء عملهم داخل الكلية .

7\_ النسبة الأعلى في مفردات العينة 57.37% يساعدهم استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في عملية التنسيق بين مختلف وظائف العمل داخل الكلية .

8\_ النسبة الأعلى في مفردات العينة بنسبة 80.32% يوافقون طرق التواصل الالكتروني عبر مواقع التواصل الاجتماعي ودمجها في التعليم الجامعي .

10\_ النسبة الاعلى في مفردات العينة بنسبة 70.42% يفضلون العملية الالكترونية عاى التقليدية لايصال المعلومة أثناء عملهم داخل الكلية .

### النتيجة العامة للمحور الثالث:

نستنتج ان عدم المعرفة الكاملة لكيفية استخدام مواقع التواصل الاجتماعي يقلل من صعوبة الولوج اليها , ومنه احدى نقاط مزاياها, كما ان الاستخدام الايجابي لهذه المواقع في مقر العمل يساعد بشكل كبير في

## الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

---

تحسين الاداء الوظيفي نحو الافضل للموظفين من خلال الاستخدام الامثل لها و الاطلاع على المعلومات الخاصة بالعمل داخل الكلية, وبالرغم من ايجابياتها الا ان الاستخدام المفرط لهذه المواقع يساهم بدرجة كبيرة في العزلة الاجتماعية و العمل بوحداية و اضاءة الوقت و تعمل على تعطيل المصالح الادارية و عدم تأكيد العمل بالشكل المطلوب. و بالتالي تدني الاداء الوظيفي داخل الكلية.



# خاتمة



## خاتمة

---

ختاما : من خلال هذه الدراسة الميدانية التي تم إنجازها على ضوء الدراسة النظرية يمكن القول ان الموظفين يعتمدون على مواقع التواصل الاجتماعي كمصدر للحصول على المعلومات نظرا لما تتميز به من خاصية التفاعلية بين الافراد . حيث كشفت لنا الدراسة ان اغلبية افراد العينة يفضلون استخدام موقع فايسبوك لسهولة استخدامه مما يسهل عليهم أداء أعمالهم ووظائفهم من خلال الاطلاع على المستجدات كل حسب منصبهم , وذلك من خلال الاستخدام الأمثل لها .

وفي الأخير نأمن ان نكون قد وفقنا في ما قدمنا . فإن اصبنا فمن الله , وان اخطأنا فمن انفسنا .



قائمة المصادر

والمراجع



قائمة المصادر والمراجع:

أولاً: الكتب :

- 1- احمد بي مرسلبي: مناهج البحث العلمي في علوم الاعلام و الاتصال , ط4, ديوان المطبوعات الجامعية .الجزائر.2010.
- 2- ايهاب خليفة. حروب مواقع التواصل الاجتماعي ط1. العربي للنشر و التوزيع, القاهرة, مصر, 2016.
- 3- احمد قاسمي. سليم جداي : تأثير مواقع التواصل الاجتماعي على الامن المجتمعي للدول الخليجية , ط1, المركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية والسياسية و الاقتصادية, برلين , المانيا , 2019.
- 4- اسماعيل عبد الفتاح عبد الكافي: شبكات التواصل و الانترنت و التأثير على الامن القومي والاجتماعي , ط1, المكتب العربي للمعارف , القاهرة. مصر, 2016.
- 5- حسين محمود الحراشنة :ادارة الجودة الشاملة و الاداء الوظيفي , ط1 , دار جليس الزمان , للنشر و التوزيع ,عمان , الاردن , 2011.
- 6- حسين محمود هتيبي : العلاقات العامة و شبكات التواصل الاجتماعي , ط1 , دار اسامة للنشر و التوزيع . عمان , الاردن , 2019.
- 7- خالد عنسان يوسف المقدادي : ثورة الشبكات الاجتماعية ماهية مواقع التواصل الاجتماعي و ابعادها . التقنية الاجتماعية ,الاقتصادية الدينية السياسية . على الوطن العربي و العالم ط1 دار النفائس للنشر و التوزيع عمان , الاردن , 2013.

- 8- حسن عماد مكاوي . ليلي حسين السيد : الاتصال و نظرياته المعاصرة . ط 1 دار المصرية اللبنانية للنشر , القاهرة , مصر , 1998.
- 9- ريما ماجد . منهجية البحث العلمي . اجابات عملية لأسئلة جوهريه . مؤسسة فريديش ايبيرت .بيروت .2016.
- 10- رضا عبد الواجب امين :الصحافة الالكترونية . ط1 القاهرة , دار الفجر للنشر و التوزيع . القاهرة,2017.
- 11- سناء محمد سليمان : ادوات جمع البيانات في البحوث النفسية و التربوية , ط1 , عالم الكتب القاهرة , مصر 2010.
- 12- صالح محمد العلي . مهارات التواصل الاجتماعي اسس . مفاهيم و قيم ط1 , دار و مكتبة الحامد للنشر و التوزيع . عمان . الاردن ,2015.
- 13- عبد الرحمن بن ابراهيم الشام : مواقع التواصل الاجتماعي و السلوك الانساني , ط 1 , دار الضواء للنشر و التوزيع , عمان , الاردن , 2015 .
- 14- عثمان محمد الدليهي : مواقع التواصل الاجتماعي النظرة عن قرب , ط1 , دار عيذاء للنشر و التوزيع . عمان . الاردن 2019.
- 15- عبد الرحمن بيدوي , مناهج البحث العلمي , ط3 , وكالة المطبوعات للنشر الكويت , 1977.
- 16- عبد الرحمن سيد سليمان : مناهج البحث عالم الكتب د , ط 2014.

- 17- عبد الفتاح محمد العسيوي عبد الرحمن محمد العسيوي مناهج البحث العلمي في الفكر الاسلامي و الفكر الحديث د, ط , دار الراتب الجامعية اسكندرية , مصر, 1997.
- 18- على خليل سقرة . الاعلام الجديد شبكات التواصل الاجتماعي ط1 , دار اسامة للنشر و التوزيع , عمان , الاردن .
- 19- عبير شفيق الرحباني : الاستعمار الالكتروني و الاعلام دار اسامة للنشر و التوزيع , عمان , 2014.
- 20- فايز عبد الرحمن الفروح : التعليم التنظيمي واثره في تحسين الاداء الوظيفي , ط1, عمان , الاردن , 2010.
- 21- فاروق عبده فليه :السيد محمد عبد المجيد . السلوك التنظيمي في ادارة المؤسسات التعليمية ط1 , دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة , عمان , الاردن 2005.
- 22- كمال الحاج نظريات الاعلام و الاتصال , الجامعة الافتراضية السورية , الجمهورية العربية السورية , 2020.
- 23- ليلى احمد جرار: الفيسبوك , و الثبات العربي , ط1 , مكتبة الفلاح للنشر و التوزيع , الكويت 2012.
- 24- مصطفى يوسف كافي : الاعلام التفاعلي , ط1 , دار الحامد للنشر و التوزيع , عمان , الاردن , 2016.

- 25- ماهر عودة الشمالية و آخرون : الاعلام الرقمي الجديد ط 1 , دارالاعمار العلمي للنشر و التوزيع , عمان , الاردن 2015.
- 26- محمد عبيدات و آخرون : منهجية البحث العلمي القواعد و المراحل و التطبيقات , ط2 , دار وائل للطباعة و النشر عمان , الاردن 1999.
- 27- مجدي صلاح طه مهدي : مناهج البحث التربوي , ط1 , دار الفكر العربي للطباعة و النشر و التوزيع , القاهرة , مصر , 2019.
- 28- مروان عبد المجيد ابراهيم : اسس البحث العلمي لأعداد الرسائل الجامعية , ط1 , مؤسسة الوراق , عمان , 2000.
- 29- محمد عبد الحميد : البحث العلمي في الدراسات الاعلامية , ط1 , عالم الكتب , مصر , القاهرة 2000.
- 30- مشتاق طلب فاضل : مواقع التواصل و دورها في التوجهات السياسية , ط1 , شركة دارالاكاديميون للنشر و التوزيع , عمان , الاردن 2019.
- 31- محمد الامين احمد عبد مرزوك الجنابي مواقع التواصل الاجتماعي و الحراك الشعبي الاعتماد المتبادل , ط1 المركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية و السياسية و الاقتصادية , برلين , المانيا 2028.
- 32- Hugh Brooks.Raw.Cupta تر: عاصم سيدي عبد الفتاح وسائل التواصل الاجتماعي و تأثيرها على المجتمع ط1 , المجموعة العربية للتدريب و النشر القاهرة , مصر , 2017.

ثانيا: المجالات :

- 1- احمد كاظم حنتوش : مواقع التواصل الاجتماعي و دورها في قطاع التعليم الجامعي ,  
كلية الطب البيطري , جامعة القاصم الخضراء , انموذجا , مجلة مركز بابل للدراسات  
الانسانية , المجلد 7 , العدد 4 , 2017.
- 2- اسعد بن ناصر بن سعيد الحسين : اثر وسائل التواصل الاجتماعي على سلوكيات و  
قيم الشباب من منضور التربية الاسلامية , مجلة كلية التربية جامعة الازهر , العدد  
169, جزء 3 , 2016 .
- 3- امينة قهواجي : صراع الدور و تأثيره على الاداء الوظيفي , مجلة الدراسات في علم  
اجتماع المنظمات , المجلد 2 , عدد 12 , 2018.
- 4- بكري محمد الشيخ : واقع استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في العملية التعليمية  
بالجامعات السعودية بتطبيق على طلاب جامعة الملك عبد العزيز جدة , المملكة  
العربية السعودية , المجلة الدولية لاتصال الاجتماعي .

- 5- زهير عيد احجر هادي يسرى : النمط القيادي و علاقته بالاداء الوظيفي في المكتبات الجامعية دراسة حالة مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية بجامعة العربي التبسي . تبسة مجلة العلوم الاجتماعية والانسانية , عدد 15 .
- 6- سامي زعباط ,فاتح سردوك : دور مواقع التواصل الاجتماعي في تنشيط السياحة الداخلية بولاية جيجل دراسة عينة من مستخدمي مواقع التواصل الاجتماعي مجلة اقتصاديات الاعمال والتجارة , المجلد 7 العدد 1 , 2022.
- 7- سهام بن رحمون : بيئة العمل الداخلية و اثره على الاداء الوظيفي للإداريين , مجلة الانسان والمجتمع العدد 8.
- 8- سهيلة بوعمران و اخرون :شبكات التواصل الاجتماعي ادوات التواصل المتنوعة , و تأثيرات نفسية , واجتماعية و متعددة , مجلة الباحث في العلوم الانسانية والاجتماعية , العدد 2 , 2014.
- 9- المدارس و علاقتها بالاداء الوظيفي لدى معلمات الطالبات الموهوبات في منطقة الرياض , مجلة البحث العلمي في التربية , المملكة العربية السعودية , العدد 19 , 2018.
- 10- صالح سالم الحنفي : الرقابة الادارية و علاقتها بالاداء الوظيفي , المجلة الدولية لنشر الدراسات العلمية المجلد 3 . العدد 2 , 2020.
- 11- صديق النعاس : خالد بن الوليد دور مواقع التواصل الاجتماعي في تحديث الأنشطة التسويقية , موقع الفايستوك انموذجا , مجلة البديل الاقتصادي العدد 8 .

- 12- عبد الستار شاكر سليمان : استخدام مواقع التواصل الاجتماعي , لتشارك المعلومات في التعليم, مجلة المنصور العدد 23 , 2015.
- 13- محمد علي الزارعي . عائظ مسعود الاكلمي : تأثير المناخ التنظيمي على الاداء الوظيفي للأفراد العاملين بمديرية سجون منطقة الباشا . مجلة الاقتصادية الادارية و القانونية . المجلد 6 العدد 25 المملكة العربية السعودية . 30 اكتوبر 2022.

### ثالثا: المذكرات :

- 1- العيفة محمد : اثر المناخ التنظيمي وضغوط العمل على الاداء الوظيفي , دراسة تحليلية , مقارنة بين المؤسسات الاقتصادية العمومية والخاصة , اطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراء في علوم التسيير تخصص , تسيير الموارد البشرية , 2018.
- 2- بوذينة نعيمة :شبكات التواصل الاجتماعي واثرها على الرأي العام الجزائري , دراسة مسحية لعينة من الشباب الجامعي , جامعة الجلفة انموذجا , اطروحة لنيل شهادة الدكتوراء في علوم الاعلام والاتصال , جامعة الجزائر , 2018.
- 3- بوعطيط جلال الدين : الاتصال التنظيمي وعلاقته بالاداء الوظيفي دراسة ميدانية على العمال المنفذين بمؤسسة سونالغاز عنابة , مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير, تخصص السلوك التنظيمي و تسيير الموارد البشرية 2009.
- 4- دلال محزوز: تأثير شبكات التواصل الاجتماعي على الممارسات التقليدية الجمهور الجزائري الفايبيوك انموذجا , دراسة تحليلية ميدانية , اطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراء في علوم الاعلام والاتصال . كلية علوم الانسانية والاجتماعية قسم علوم الاعلام والاتصال 2020.
- 5- ربيحة كيوس : ادمان استخدام مواقع التواصل الاجتماعي وعلاقته بالاختراب الاجتماعي لدى طلبة الجامعة . دراسة ميدانية على عينة من طلبة جامعة غرداية , اطروحة مقدمة لنيل شهادة

- الدكتوراء الطور الثالث لعلم النفس تخصص علم لنفس الاجتماعي , كلية العلوم الاجتماعية و الانسانية قسم علم النفس و علوم التربية و الارطوفونيا . جامعة غرداية 2022.
- 6- صوالحية غنية : اعتماد الاساتذة الجامعيين على مواقع التواصل الاجتماعي كمصدر للمعلومة , فايسبوك انموذجا دراسة ميدانية على عينة من اساتذة جامعة تبسة اطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراء الطور الثالث LMD تخصص اعلام و اتصال للتنظيمات 2020 .
- 7- طفياني زكريا : شبكات التواصل الاجتماعي و الازمة السياسية الجزائر , ازمة العزوف الانتخابي انموذجا دراسة وصفية تحليلية لعينة من المنشورات على اليوتيوب اطروحة لنيل شهادة دكتوراء الطور الثالث في علوم الاعلام و الاتصال , تخصص , اتصال سياسي اجتماعي , جامعة الجزائر 3 , 2020.
- 8- محمد زاكي العمودي : مستوى كفاءة الاداء الوظيفي و علاقته بالانماط القيادة السائدة لدى القيادات الادارية , دراسة تطبيقية على سلطة الترخيص بوزارة النقل و المواصلات في قطاع غزة , دراسة للحصول على الماجستير في برنامج ادارة الدولة , تخصص ادارة الدولة و الحكم الراشد 2013 .
- 9- وسام سليمان المعمر: علاقة ادارة الجودة الشاملة بأداء الموظفين بالجامعات القسنطينية , قطاع غزة , رسالة مقومة لنيل درجة الماجستير في ادارة الاعمال , كلية الاقتصاد و العلوم الادارية جامعة الازهر , غزة , 2014.



الملاحق



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي - تبسة -  
كلية العلوم الانسانية والاجتماعية  
قسم علوم الاعلام والاتصال  
تخصص اتصال تنظيمي

### استمارة استبيان حول

دور مواقع التواصل الاجتماعي في تحسين الأداء الوظيفي  
في مؤسسات التعليم العالي

دراسة ميدانية على عينة من موظفي جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي - تبسة-

كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر تخصص اتصال تنظيمي دفعة 2023

اعداد الطالبتين :

اشراف د. بلغيث محمد الطيب

\*محمود ايمان

\*بوضياف نجاه

بعد التحية والتقدير

في اطار انجاز هذه الدراسة: نرجو منكم ملئ استمارة الاستبيان التي بين أيديكم لوضع علامة

X في الاجابة المناسبة بعد اختيارها بكل دقة وموضوعية

نحيطكم علما أن هذه المعلومات لن توظف إلا في إطار البحث العلمي.

السنة الجامعية: 2023/2022

المحور الأول: البيانات السوسيو ديمغرافية

1-النوع:

نكر  نثى

2-السن:

من 23-29 سنة

من 30-34 سنة

من 35-39 سنة

من 40 سنة فما أكثر

3-المستوى التعليمي

ثانوي

جامعي

دراسات عليا

4-الخبرة المهنية:

أقل من 5 سنوات

من 5-9 سنوات

من 10-14 سنة

من 15-19 سنة

20 سنة فأكثر

5-الوظيفية:

استاذ

إداري

عون متعاقد

المحور الثاني : عادات استخدام الموظفين لمواقع التواصل الاجتماعي بجامعة تبسة

6- ما هي أكثر المواقع التي تستخدمها ؟

فيسبوك  تويتر  انستغرام

أخرى .....

7- ما المدة التي تقضيها في استخدام مواقع التواصل الاجتماعي يوميا؟

أقل من ساعة

من 2 سا الى 3 سا

من 3 ساعات فأكثر

8- ماهي الوسيلة التي تفضل استخدامها عند استخدام مواقع التواصل الاجتماعي ؟

هاتف نقال

لوحة الكترونية

جهاز كمبيوتر

9- ماهو المكان الذي تفضله لاستخدام مواقع التواصل الاجتماعي ؟

المنزل

مكان العمل

مقهى انترنت

10- منذ متى وانت تملك حساب في مواقع التواصل الاجتماعي ؟

أقل من سنة

من سنة الى 05 سنوات

أزيد من 05 سنوات

11- هل يرجع انتشار استخدام مواقع التواصل الاجتماعي الى:

سهولة الاستخدام وسرعة الوصول إليها

انخفاض تكاليف الاستخدام

مواكبة التقدم العلمي والتكنولوجي

أخرى تذكر .....

12- ماهو الغرض من تصفح هذه المواقع

البحث عن المعلومات

كسب اصدقاء افتراضيين

الاستفادة من التجارب وخبرات المستخدمين

أخرى تذكر .....

13- مامدى تأثير مواقع التواصل الاجتماعي على علاقتك بزملائك

تأثير سلبي

تطوير من معارفي وكسب مهارات

لا تؤثر ابدا

14- هل استخدامك لمواقع التواصل الاجتماعي يعيقك أثناء اداء مهامك الوظيفية

نعم  لا

اذا كانت اجابتك بنعم وضح ذلك

.....  
.....

15- هل الاستخدام الأمثل لشبكات التواصل الاجتماعي يساعد في؟

نقل المعلومات الخاصة بالعمل

زيادة الثقة بين الموظفين

التعاون والانسجام

المحور الثالث: ما مدى تأثير مواقع التواصل الاجتماعي على الأداء الوظيفي لموظفي جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي

16 هل تم انشاء صفحة أو مجموعة تظم مختلف الفئات العمالية بمؤسستكم؟

نعم  لا

17 هل تساعد المحادثات الجماعية في اجراء النقاشات التفاعلية حول الموضوعات المهمة؟

دائما  أحيانا  أبدا

18 هل يساهم استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في زيادة المهارات التقنية؟

دائما  أحيانا  أبدا

19 هل تساهم مواقع التواصل الاجتماعي في رفع وتعزيز روح التعاون لدى الموظف ؟

نعم  لا

20 هل تزيد الشبكات الاجتماعية في مستوى الأداء لدى الموظفين ؟

درجة كبيرة  درجة متوسطة  درجة ضعيفة

21 هل المجموعات المنظم اليها تساعدك في عملية الابتكار والابداع ؟

نعم  لا  أحيانا

22 هل تواجه صعوبة عند استخدامك لهذه المواقع؟

نعم  لا

إذا كانت نعم كيف ذلك .....

23 هل يسهل استخدام مواقع التواصل الاجتماعي من أداء مهامك بالجامعة؟

دائما  أحيانا  أبدا

24 هل تعتقد أن الاستخدام المفرط لمواقع التواصل الاجتماعي يؤثر على أدائك؟

نعم  لا

25 هل يؤدي استخدام مواقع التواصل العزلة الاجتماعية؟

نعم  لا  أحيانا

26 هل يؤدي الإفراط في الدخول لمواقع التواصل الاجتماعي الى تدني المستوى الأكاديمي والثقافي لدى الموظفين؟

نعم  لا

27 هل تساهم مواقع التواصل الاجتماعي في اضاءة الوقت أثناء العمل؟

دائما  أحيانا  أبدا

28 هل تساعد مواقع التواصل في التنسيق بين مختلف وظائف العمال؟

نعم  لا  أحيانا

29 هل استخدام مواقع التواصل الاجتماعي تساعد في توزيع المهام والانشغالات على الموظفين؟

نعم  لا

30 هل توافق على طرق التواصل الالكتروني ودمجها في التعليم الجامعي؟

نعم  لا

31 اي العمليتين تفضل لإيصال المعلومة

التقليدية  الالكترونية

## ملخص الدراسة

هدفت دراستنا الى معرفة دور مواقع التواصل الاجتماعي في تحسين الأداء الوظيفي في مؤسسات التعليم العالي بكلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي-تبسة ، حيث قمنا بالاعتماد على المنهج الوصفي من خلال اجراء دراسة على عينة عشوائية طبقية تتكون من 61 موظف من كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية جامعة تبسة مستخدمين أدائي لجمع البيانات و المعلومات هما الملاحظة و أداة الاستبيان حيث تم تقسيم الاستمارة الى 4 محاور

-المحور الأول :البيانات السوسيوديمغرافية،المحور الثاني :عادات استخدام الموظفين لمواقع التواصل الاجتماعي بجامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي ،المحور الثالث:مدى تأثير مواقع التواصل الاجتماعي على الأداء الوظيفي لموظفي جامعة تبسة،المحور الرابع :معيقات استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في الأداء الوظيفي جامعة تبسة

وفي الأخير بعد جمع المعلومات الميدانية و تفريغها و تحليلها توصلنا الى جملة من النتائج أهمها :

أن أغلبية مفردات العينة يفضلون استخدام موقع فيسبوك،من بين كل المواقع التواصل الاجتماعي و ذلك لسهولة استخدامه في أداء أعمالهم ووظائفهم ،كما أن الاستخدام الأمثل لها يساعدهم في التحسين من أدائهم الوظيفي حيث أثبتت الدراسة أن الاستخدام المفرط لهذه المواقع قد يؤدي الى العزلة الاجتماعية و العمل بوحداية و إضاعة الوقت

**الكلمات المفتاحية :** مواقع التواصل ،الأداء الوظيفي، مؤسسات التعليم العالي.

## Résumé:

Notre étude visait à connaître l'impact des réseaux sociaux dans l'amélioration de la performance professionnelle dans les établissements d'enseignement supérieur.

Une étude descriptive menée dans la faculté des sciences humaines et sociales de l'université Echahid Cheikh Larbi Tébessi- Tébessa.

L'approche descriptive adoptée et les outils de collecte de données employés, l'observation et le questionnaire, sur un échantillon aléatoire composé de 61 employés et après la collecte et l'analyse des données, notre étude a abouti aux résultats suivants:

La majorité des personnes interrogées préfèrent Facebook parmi les autres réseaux sociaux pour la facilité de son utilisation dans le contexte socio-professionnel.

L'utilisation optimale de Facebook conduit à de meilleures performances alors que une utilisation excessive de ce réseau mène à l'isolement et la perte du temps.

**Mots clés:** Réseaux sociaux, Facebook, performance, enseignement supérieur, utilisation



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
People's Democratic Republic of Algeria  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
The Ministry of Higher Education and Scientific Research  
جامعة العربي التبسي- تبسة  
the university of Echahid Cheikh Larbi Tebessi University  
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية  
faculty of humanities and social sciences



قسم علوم الاعلام والاتصال

## إذن بالإيداع

أنا الموقع أدناه، الأستاذ (ة): محمد الطيب بلعيت الرتبة: أستاذ محاضر أ -  
المشرف على مذكرة الماستر تحت عنوان: دور عماد ميسو التراسل الاجتماعي  
في تسيير الأعداد الوظيفية في مؤسسات التعليم العالي  
دراسة ميدانية على عينها من طرف كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة تبسة  
والمكملة لنيل شهادة الماستر في تخصص: الاتصال التنظيمي  
من إعداد:

1. الطالب (ة): موضياف نجاة
2. الطالب (ة): محمود ليمان

أصرح بأنني تابعت المذكرة عبر جلسات إشرافية خلال الموسم الجامعي 2023/2022 ، وأنها  
تتوفر على الشروط العلمية الأكاديمية والأسس المنهجية والجوانب الشكلية والموضوعية  
والتي تجعلها مؤهلة للعرض أمام لجنة المناقشة.

وعليه أجاز هذه المذكرة للإيداع لدى أمانة القسم

تبسة في: 31/05/2023

توقيع الأستاذ المشرف

محمد الطيب بلعيت  
أستاذ محاضر أ -



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
People's Democratic Republic of Algeria  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
The Ministry of Higher Education and Scientific Research  
جامعة العربي التبسي - تبسة  
the university of Echahid Cheikh Larbi Tebessi University  
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية  
faculty of humanities and social sciences



قسم التاريخ والآثار

## تصريح شرفي

بنتضمن الإلتزام بالأمانة العلمية لاتجاز البحوث

ملحق القرار رقم 933 المؤرخ في 2016/07/20

أنا الموقع أدناه، الطالب (ة) **محمد إيمان** ..... رقم التسجيل : 1400068240  
صاحب بطاقة التعريف رقم **50.13.2300003650.1100003650.1100003650.1100003650** المؤرخة في : 2020.12.21  
المصدر عن بلدية / دائرة : **بلدية ندر الصابنة**  
والمسجل في ماستر : **الدراسات التطبيقية** خلال السنة الجامعية: 2022 / 2023  
والمكلف بإنجاز مذكرة ماستر بعنوان : **دور مواقع التواجد الحضري في تحسين**  
**الداء الوطني في مؤسسات التعليم العالي عبر الساحة**  
**صيدانية على شبة جزيرة تاليف العلوم الإنسانية والتربية جامعة تبسة**  
تحت إشراف الأستاذ (ة) : **الدكتور بلعينة محمد الحبيبي**  
أصرح بشرفي أنني إلتزمت بالمعايير العلمية والمنهجية والأخلاقية المطلوبة في إنجاز البحوث  
الأكاديمية وفقا لما نص عليه القرار رقم 933 المؤرخ في 2016/07/20 المحدد للقواعد المتعلقة  
بالوقاية من السرقة العلمية ومكافحتها، وأنحمل أي مخالفة لهذا القرار وكل ما يترتب عنه  
من عواقب قانونية.

تبسة في : 31 ماي 2023  
مصادقة البلدية



توقيع المعني



