



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة بلحاج بوشعيب عين تموشنت

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

تخصص ادارة الأعمال

مذكرة لنيل شهادة الماستر تحت عنوان:

تأثير وسائل التواصل الاجتماعي على الأداء الوظيفي
دراسة ميدانية لمصنع الاسمنت ببني صاف (S.ci.b.s)

تحت اشراف الدكتور:

هنداوي محفوظ

من اعداد الطالبات:

■ بوهدة ايمان

■ عابد بحتسو سمية

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
عميمر فضيلة	أستاذ محاضر " أ "	رئيسا
هنداوي محفوظ	أستاذ محاضر " ب "	مشرفا
بن سليمان نجيب	أستاذ التعليم العالي	مناقشا

السنة الدراسية: 2025/2024





الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة بلحاج بوشعيب عين تموشنت

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

تخصص ادارة الأعمال

مذكرة لنيل شهادة الماستر تحت عنوان:

تأثير وسائل التواصل الاجتماعي على الأداء الوظيفي دراسة حالة لمصنع الاسمنت ببني صاف (S.ci.b.s)

تحت اشراف الدكتور:

هنداوي محفوظ

من اعداد الطالبات:

- بوهدة ايمان
- عابد بحتسو سمية

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
عميمر فضيلة	أستاذ محاضر أ	رئيسا
هنداوي محفوظ	أستاذ محاضر ب	مشرفا
بن سليمان نجيب	أستاذ التعليم العالي	مناقشا

–السنة الدراسية: 2025/2024–



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



الشكر

قبل كل أحد، وبعد كل أحد، الشكر للواحد الأحد، الفرد الصمد، الذي أمدنا بالقوة والعون والسداد لإنجاز هذا العمل، وندعوه عز وجل أن يجعله خالصاً لوجهه الكريم.

نُعبّر عن خالص شكرنا وامتناننا لكل من ساندنا في رحلتنا التعليمية، الى الأساتذة الأفاضل، ونتوجه بوفاءٍ خاص إلى والدينا، الذين كان لدعائهم وتشجيعهم الأثر الأكبر في وصولنا إلى هذه المرحلة، فكل النجاح نهديه لهم عرفاناً بجميلهم.

كما نتقدم بالشكر الجزيل للأستاذ المشرف هنداوي محفوظ الذي لم يبخل علينا بأي معلومة أو توضيح في مختلف مراحل إعداد هذه المذكرة. ونشكر ايضاً كل من ساهم في هذا المذكرة ولو بالكلمة الطيبة.

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات.

إهداء

بسم الله، والحمد لله، والصلاة والسلام على رسول الله"

ما سلكنا البدايات إلا بتسييره وما بلغنا النهايات إلا بتوفيقه وما حققنا الغاية

إلا بفضلته فالحمد لله الذي وفقني لثمين هذه الخطوة في مسيرتي الدراسية

أهدي ثمرة جهدي

إلى نفسي القوية جدا إلى تلك الروح الطيبة التي عملت بجد ومضت رغم كل شيء

حتى وصلت إلى ما هي عليه اليوم

إلى من كان دعائها سر نجاحي وحنانها بلسم جراحي داعمي الأول ووجهتي

التي استمد منها القوة والأمان أُمي الغالية "عبد الواحد حفيظة"

إلى من رافقني في دروب التعلم ومن أحمل اسمه "والدي الحبيب"

إلى من ساندوني ورسموا البسمة على وجهي اخوتي الأعزاء

"نصر الدين"، "ريم"، "فاطمة الزهراء"

إلى كل أفراد عائلتي الذين امنوا بي وشجعوني للمضي قدما

إلى رفقاء الدرب، الذين جعلوا رحلة الدراسة أكثر متعة وإفادة على مر السنين

وإلى كل من استحضرته أو لم تستحضره الذاكرة في هذه اللحظات.

مع خالص حبي وتقديري

بوهدة إيمان

إهداء

ما سلكنَا البدايات الا بتيسيره، وما بلغنا النهايات الا بتوفيقه، وما حققنا الغايات
الا بفضلله، فالحمد لله الذي وفقني لتثمين هذه الخطوة في مسيرتي الدراسية.
إلى "سمية" ها قد تخرجنا بعد رحلة مليئة بالجهد والإصرار
ها أنتِ اليوم قطعت الشطر الأول من الطريق، أسأل الله أن يبارك في خطواتك ويزيدك من فضله
فخورةً بكِ اليوم ودائمًا، وبكل نجاح قادم
إلى من جعل الله الجنة تحت أقدامها، الى من افنت عمرها في سبيل ان احقق طموحي
واصل انا واخواتي الى اعلى المراتب، من سهلت لي الشدائد بدعائها
إلى القلب الحنون الى وهج حياتي، ملاكي في الحياة، ماما معمر الدين نعيمة.
إلى الذي زين اسمي بأجمل الألقاب، من دعمني بلا حدود وأعطاني بلا مقابل،
إلى من علمني أن الدنيا كفاح وسلاحها العلم والمعرفة، الى من غرس في روحي
مكارم الأخلاق، ملاذي بعد الله ابي سعيدو.
من وهبني الله نعمة وجودهم، الى ضلعي الثابت والسند الذي لا يميل
اخواتي سماح ورونق وعفاف ورتاج، وفقكن الله لكل خير، وجعلني واياكن ذخرا لماما وابي.
إلى جدتي الحبيبة، رمز الحنان ومصدر البركة، الى عائلتي العزيزة، حفظكم الله
وادام بيننا المحبة، وبارك في جمعنا واعمارنا.
إلى صديقات المواقف لا السنين رفيقات الدرب الطويل بوهدة ايمان،
جعلاب نسرين، بن صالح أسماء أتمنى لكن كل التوفيق في مسيرتكن.

عابد بحتسو سمية

قائمة المحتويات

الصفحة	المحتويات
	الشكر.....
	الإهداء.....
	قائمة الجداول
	قائمة الأشكال.....
أ-د	مقدمة عامة.....
40-09	<u>الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة</u>
10	تمهيد.....
11	<u>المبحث الأول: ماهية وسائل التواصل الاجتماعي</u>
11	المطلب الأول: عموميات حول وسائل التواصل الاجتماعي.....
22	المطلب الثاني: أدوار وخدمات وسائل التواصل الاجتماعي.....
25	المطلب الثالث: إحصائيات استخدام وسائل التواصل الاجتماعي.....
31	<u>المبحث الثاني: الأداء الوظيفي</u>
31	المطلب الأول: مفهوم الأداء الوظيفي.....
34	المطلب الثاني: مؤشرات الأداء الوظيفي والعوامل المؤثرة فيه.....
37	المطلب الثالث: تقييم أداء الموظفين.....
41	خلاصة الفصل.....
85-41	<u>الفصل الثاني: دراسة ميدانية لمصنع الاسمنت ببني صاف (S.ci.b.s)</u>
42	تمهيد.....
43	<u>المبحث الأول: عموميات حول مصنع الاسمنت ببني صاف (S.ci.b.s)</u>
43	المطلب الأول: تعريف الشركة محل الدراسة.....
43	المطلب الثاني: أهداف الشركة ومهامها.....
44	المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي للشركة.....
48	<u>المبحث الثاني: منهجية الدراسة الميدانية</u>
48	المطلب الأول: مصادر جمع البيانات وأساليب معالجتها.....
50	المطلب الثاني: مجتمع وعينة الدراسة.....
55	المطلب الثالث: صدق وثبات أداة الدراسة.....

قائمة المحتويات

56	المطلب الرابع: الارتباط والاتساق الداخلي.....
61	المطلب الخامس: مناقشة النتائج وتحليلها.....
86	خلاصة الفصل.....
87	الخاتمة العامة.....
94-89	قائمة المراجع.....
100-95	قائمة الملاحق.....

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
27	الأسباب الرئيسية لاستخدام وسائل التواصل الاجتماعي	الشكل 01
45	الهيكل التنظيمي لمصنع الاسمنت ببني صاف (S.ci.b.s)	الشكل 02
50	توزيع أفراد عينة الدراسة وفق خاصية الجنس	الشكل 03
52	توزيع افراد عينة الدراسة وفق خاصية السن	الشكل 04
53	توزيع افراد عينة الدراسة وفق خاصية المستوى التعليمي	الشكل 05
55	توزيع افراد عينة الدراسة وفق خاصية الخبرة المهنية.	الشكل 06
75	نموذج الدراسة بالاعتماد على برنامج Pls-smart	الشكل 07

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
26-25	عدد مستخدمي وسائل التواصل الاجتماعي المتوقع (بالمليارات) من سنة 2017 الى 2028.	الجدول رقم 01
27-26	معدلات انتشار وسائل التواصل الاجتماعي عبر المناطق على مستوى العالم.	الجدول رقم 02
28	عدد المستخدمين النشيطون شهريا على مواقع التواصل الاجتماعي.	الجدول رقم 03
50	مقياس سلم ليكرت الخماسي.	الجدول رقم 04
50	توزيع أفراد عينة الدراسة وفق خاصية الجنس.	الجدول رقم 05
52	توزيع افراد عينة الدراسة وفق خاصية الفئات العمرية.	الجدول رقم 06
53	توزيع افراد عينة الدراسة وفق خاصية المستوى التعليمي.	الجدول رقم 07
54	توزيع افراد عينة الدراسة وفق خاصية الخبرة المهنية.	الجدول رقم 08
56	معامل الفا كرومباخ Alpha cronbach لقياس ثبات محاور الاستبيان.	الجدول رقم 09
57-56	صدق الاتساق الداخلي لعبارات بعد سهولة استخدام وسائل التواصل الاجتماعي.	الجدول رقم 10
58-57	صدق الاتساق الداخلي لعبارات بعد كفاءة استخدام وسائل التواصل الاجتماعي.	الجدول رقم 11
59-58	صدق الاتساق الداخلي لعبارات بعد حرية استخدام وسائل التواصل الاجتماعي.	الجدول رقم 12
60-59	صدق الاتساق الداخلي لمحور أداء الموظفين.	الجدول رقم 13
61-60	معامل الارتباط بين متغيرات الدراسة وابعادها.	الجدول رقم 14
62	الجدول التقديري لسلم ليكرت الخماسي.	الجدول رقم 15
62	نتائج استجابات أفراد العينة لبعده سهولة استخدام وسائل التواصل الاجتماعي.	الجدول رقم 16
63	نتائج استجابات أفراد العينة لبعده كفاءة استخدام وسائل التواصل الاجتماعي.	الجدول رقم 17
64	نتائج استجابات أفراد العينة لبعده حرية استخدام وسائل التواصل الاجتماعي.	الجدول رقم 18
65-66	نتائج استجابات افراد العينة لمحور أداء الموظفين.	الجدول رقم 19
67	نتائج تحليل الأثر بين وسائل التواصل الاجتماعي وأداء الموظفين.	الجدول رقم 20
68	نتائج تحليل الأثر بين سهولة استخدام وسائل التواصل الاجتماعي وأداء الموظفين.	الجدول رقم 21
69	نتائج تحليل الأثر بين كفاءة استخدام وسائل التواصل الاجتماعي وأداء الموظفين.	الجدول رقم 22
70	نتائج تحليل الأثر بين حرية استخدام وسائل التواصل الاجتماعي وأداء الموظفين.	الجدول رقم 23
71	نتائج تحليل الفروق بين وسائل التواصل الاجتماعي وأداء الموظفين يعزى لمؤهل العمر.	الجدول رقم 24
72	نتائج تحليل الفروق بين وسائل التواصل الاجتماعي وأداء الموظفين يعزى للمؤهل العلمي	الجدول رقم 25

قائمة الجداول

73	نتائج تحليل الفروق بين وسائل التواصل الاجتماعي وأداء الموظفين يعزى للخبرة المهنية.	الجدول رقم 26
76	معامل الفا كرومباخ Alpha cronbach لقياس ثبات محاور الاستبيان.	الجدول رقم 27
77-78-79	Cross Loadings التحميل المتقاطع.	الجدول رقم 28
79	متوسط التباين المستخلص AVE.	الجدول رقم 29
80	معيار Fornell-Larcker.	الجدول رقم 30
80-81	VIF معامل تضخم التباين.	الجدول رقم 31
82	معامل التحديد المعدل (R-square ajuste).	الجدول رقم 32
82	معامل المسارات Path coefficients.	الجدول رقم 33
83	معامل التنبئ Q^2 .	الجدول رقم 34
83	حجم تأثير f.	الجدول رقم 35

الملخص:

عالجت هذه الدراسة موضوع أثر وسائل التواصل الاجتماعي على الأداء الوظيفي هادفة الى التعرف على مختلف جوانب وسائل التواصل الاجتماعي وكذا الأداء الوظيفي ومعرفة مدى تأثير مواقع التواصل الاجتماعي في الأداء الوظيفي. حيث تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق هذا الهدف، من خلال استطلاع ميداني لآراء عينة عشوائية من الموظفين في مصنع الاسمنت بني صاف ولاية عين تموشنت ولتحقيق أهداف الدراسة صممت استبانة تضمنت (26) عبارة، لجمع المعلومات الأولية من عينة الدراسة، وفي ضوء ذلك، جرى جمع وتحليل البيانات واختبار الفرضيات باستخدام برنامج (SPSS V26) و (PLS SMART)، حيث توصلت الدراسة الى أنه يوجد أثر لوسائل التواصل الاجتماعي على أداء الموظفين من حيث بعدي سهولة استخدام وكفاءة استخدام وسائل التواصل الاجتماعي، بينما لا يوجد أثر لحرية استخدام وسائل التواصل الاجتماعي على أداء الموظفين، وهذا عند مستوى دلالة (0.05).

الكلمات المفتاحية: وسائل التواصل الاجتماعي، الأداء الوظيفي، بني صاف ولاية عين تموشنت.

Résumé:

Cette étude portait sur l'impact des médias sociaux sur la performance au travail, visant à identifier les différents aspects des médias sociaux ainsi que la performance au travail et à déterminer l'étendue de l'impact des sites de médias sociaux sur la performance au travail. L'approche analytique descriptive a été utilisée pour atteindre cet objectif, à travers une enquête sur le terrain des opinions d'un échantillon aléatoire d'employés de la cimenterie de l'État d'Ain temouchent beni saf , et pour atteindre les objectifs de l'étude, un questionnaire a été conçu qui comprenait (26) phrases, pour collecter des informations initiales à partir de l'échantillon de l'étude, et à la lumière de cela, des données ont été collectées et analysées et des hypothèses ont été testées à l'aide du programme (SPSS V26) et (PLS SMART), où l'étude a révélé qu'il existe un impact des médias sociaux sur la performance des employés en termes de facilité d'utilisation et d'efficacité de l'utilisation des médias sociaux, tandis qu'il n'y a aucun effet de la liberté d'utiliser les médias sociaux sur la performance des employés, et ce à un niveau de signification de (0,05).

Mots-clés: réseaux sociaux, performance au travail, Beni Saf, province d'Aïn Temouchent.

Summary:

This study dealt with the subject of the impact of social media on functional performance, aiming to identify various aspects of social media, as well as job performance and know the extent of the impact of social networking sites on job performance. Where the descriptive analytical approach was used to achieve this goal, through a material survey of the opinions of a random sample of employees at the cement factory in Ain Temouchent beni saf state and to achieve the study goals of the study designed a questionnaire that included (26) phrases, to collect preliminary information from the study of the study, and in light of this, data and analysis of data and testing of hypotheses using the (SPSS V26) and (PLS SMART) program was collected, where the study concluded that it was There is a trace of social media on the performance of employees in terms of ease of use and efficiency of the use of social media, while there is no trace of freedom to use social media on the performance of employees, and this is at the level of significance (0.05).

Keywords: social media, job performance, Beni Saf, Ain Temouchent province.

المقدمة

عرفت المؤسسات خلال العقود الأخيرة تحولات عميقة في بنيتها وأساليب عملها، بفعل التسارع غير المسبوق في وتيرة التطور التكنولوجي، خاصة في المجال الرقمي. فقد بدأت هذه التحولات تدريجيًا مع إدخال الحواسيب إلى مقرات العمل في نهاية القرن العشرين، ثم توسعت مع ظهور شبكة الإنترنت التي فتحت آفاقًا جديدة للتواصل والوصول إلى المعلومات. ومع بداية الألفية الثالثة، تعزز هذا المسار بظهور تقنيات جديدة مثل البريد الإلكتروني، أنظمة تسيير الموارد، المنصات السحابية، وتطبيقات العمل عن بُعد، وصولًا إلى الذكاء الاصطناعي والتحليلات الكبرى للبيانات، مما غيّر بشكل واضح طبيعة المهام، وأنماط التفاعل داخل بيئة العمل.

أمام هذا الواقع، أصبحت الرقمنة عنصرًا بنيويًا في تسيير المؤسسات، ولم تعد تقتصر على مجرد استخدام أدوات إلكترونية، بل أصبحت تمس عميقًا أنظمة العمل، وأساليب اتخاذ القرار، وطبيعة العلاقات المهنية. فقد أُعيد بناء الكثير من الهياكل الإدارية حول منطق السرعة والمرونة، واعتمدت المؤسسات على أدوات رقمية لتحسين الأداء، ومتابعة الأنشطة، وتسهيل التنسيق بين مختلف المصالح، حتى أصبح التحول الرقمي شرطًا أساسيًا لمواكبة التغيرات الاقتصادية والتقنية على المستوى العالمي.

وفي هذا السياق، برزت وسائل التواصل الاجتماعي كواحدة من أهم تعبيرات هذا التحول، حيث انتقلت من كونها منصات ترفيهية واجتماعية إلى أدوات رقمية يستخدمها الأفراد بشكل مكثف، بما في ذلك أثناء فترات العمل. ويعود ظهور هذه الوسائل إلى بداية العقد الأول من الألفية، مع إطلاق منصات مثل "فيسبوك" (2004)، "تويتر" (2006)، "لينكد إن" (2003)، وغيرها، لتتوسع بسرعة مذهلة وتصبح جزءًا من الحياة اليومية لملايين المستخدمين حول العالم، بمن فيهم الموظفون والعاملون داخل المؤسسات.

وقد أدت هذه الديناميكية الجديدة إلى دخول مواقع التواصل الاجتماعي إلى بيئة العمل، سواء بشكل رسمي من خلال حسابات مهنية تنشئها المؤسسات للتفاعل مع جمهورها، أو بشكل غير رسمي حين يستخدم الموظفون هذه الوسائل لأغراض شخصية أو للتواصل فيما بينهم. كما بدأت بعض المؤسسات تعتمد على هذه الوسائل لأغراض داخلية مثل تبادل المعلومات، التنسيق، أو تعزيز ثقافة المؤسسة، ما جعل من استخدامها أمرًا شائعًا ومتعدد الأبعاد.

هذا التداخل المتزايد بين الحياة المهنية واستخدام وسائل التواصل الاجتماعي يطرح تساؤلات جوهرية حول طبيعة العلاقة بين هذه الظاهرة الحديثة وأداء الموظفين. ففي الوقت الذي تواصل فيه المؤسسات مواكبة التحول الرقمي في بُعد العام، يبرز استخدام هذه المنصات كعامل حديث يجب التوقف عنده، بالنظر إلى مكانته المتنامية ضمن السلوك اليومي للموظف المعاصر.

1-1- الاشكالية:

نتيجة لامتداد مجال استخدام وسائل التواصل الاجتماعي الى الحياة المهنية واستخدام الموظفين لها بشكل مفرط فقد أكدت العديد من الدراسات السابقة بأن هذه الأخيرة أصبحت تأثر بصفة مباشرة على أداء ونتاجية الموظفين .

ومن هنا يمكن أن نطرح التساؤل التالي: ما مدى تأثير وسائل التواصل الاجتماعي على أداء الموظفين في مصنع الاسمنت بني صاف ولاية عين تموشنت؟

للإجابة عن هذه الإشكالية تم تجزئتها إلى جملة من الأسئلة الفرعية ندرجها على النحو التالي:

1-2- الأسئلة الفرعية:

1- ما المقصود بكل من وسائل التواصل الاجتماعي والاداء الوظيفي؟

2- ما هي وسيلة التواصل الأكثر استخداما بين موظفي مصنع الاسمنت بني صاف لولاية عين تموشنت؟

3- هل يوفر مصنع الاسمنت بني صاف لولاية عين تموشنت الانترنت لعماله؟

1-3- الفرضيات:

تقوم الدراسة على السعي لإثبات او نفي صحة الفرضية التالية:

➤ يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين وسائل التواصل الاجتماعي وأداء الموظفين.

الفرضيات الفرعية:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) بين سهولة استخدام وسائل التواصل الاجتماعي وأداء الموظفين.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) بين كفاءة استخدام وسائل التواصل الاجتماعي وأداء الموظفين.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) بين حرية استخدام وسائل التواصل الاجتماعي وأداء الموظفين.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) بين وسائل التواصل الاجتماعي وأداء الموظفين يعزى للمؤهل العمر.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) بين وسائل التواصل الاجتماعي وأداء الموظفين يعزى للمؤهل العلمي.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) وسائل التواصل الاجتماعي وأداء الموظفين يعزى للخبرة المهنية.

2- أسباب اختيار الموضوع:

أ- الأسباب الشخصية:

- الاهتمام بالموضوع والرغبة في استكشافه ومعرفة تأثير مواقع التواصل الاجتماعي على الجانب الوظيفي.
- الرغبة في تحسين بيئة العمل، وذلك بدراسة تأثيرات وسائل التواصل الاجتماعي بشكل أعمق وتقديم توصيات عملية لتحسين الأداء الوظيفي.

ب- الأسباب الموضوعية:

- انتشار وسائل التواصل الاجتماعي في بيئات العمل.

- التحولات في أساليب العمل الحديثة، فتزايد الاعتماد على العمل عن بُعد والتواصل الرقمي يجعل من الضروري تحليل كيفية تأثير وسائل التواصل الاجتماعي في الأداء الوظيفي داخل المؤسسات.

3- أهداف الدراسة أهميتها:

أ- الأهداف:

تبرز أهداف الدراسة من خلال ما يلي:

- التعرف على مختلف جوانب وسائل التواصل الاجتماعي وكذا الأداء الوظيفي.

- معرفة مدى تأثير مواقع التواصل الاجتماعي في الأداء الوظيفي.

- الوصول إلى مجموعة من النتائج وتقديم بعض التوصيات التي تساهم في الاستخدام المعقول لوسائل التواصل الاجتماعي.

ب- الأهمية:

تكمن أهمية بحثنا في تقديم فهم شامل حول كيفية تأثير وسائل التواصل الاجتماعي على سلوكيات الموظفين وأدائهم في بيئة العمل. قد يساهم هذا الفهم في تحسين استراتيجيات التواصل، وتعزيز الإنتاجية من خلال استخدام هذه الوسائل بشكل فعال، أو تقليل المخاطر الناتجة عن تشتت الانتباه. كما أن هذه الدراسة تساهم في توفير توصيات عملية حول كيفية إدارة استخدام وسائل التواصل الاجتماعي لتحقيق أفضل النتائج.

4- حدود الدراسة:

أ- بخصوص البحث النظري:

■ البعد الزمني: أجري البحث النظري خلال 4 اشهر من البحث المتواصل ابتداءا من شهر فيفري 2025 .

ب- بخصوص البحث التطبيقي:

■ البعد المكاني: أجريت هذه الدراسة على مستوى مصنع الاسمنت بني صاف بولاية عين تموشنت "Cimenterie de Béni Saf".

■ البعد الزمني: كانت مدة الدراسة الميدانية 10 أيام ابتداء من 22 ديسمبر 2024.

■ مجتمع البحث: ويتكون مجتمع الدراسة هنا من موظفي مصنع الاسمنت بني صاف بولاية عين تموشنت والذي يبلغ قدرهم حوالي 300 موظف. وقد طرحنا عليهم أسئلة، حيث وزعت عليهم 70 استبانة، وبعد توزيعها وتجميعها استرجعنا منها 66 استبانة. واقتصرت الدراسة عليها حيث ان باقي الاستبيانات التي لم تسترجع فكانت بسبب ضيق الوقت والخرجات الميدانية.

ج- منهج الدراسة: الأسلوب المتبع في التقرير كان الأسلوب الوصفي التحليلي الذي يعتمد على الوثائق والإحصائيات التي تم التوصل إليها في دراسة حالة.

5-الدراسات السابقة :

الدراسات العربية:

الدراسة الأولى: سند خليف الحربي، "أثر استخدام وسائل التواصل الاجتماعي أثناء الدوام الرسمي على إنتاجية

العمل من وجهة نظر الموظفين، دراسة ميدانية على موظفي قطاع الأعمال بشركة الاتصالات السعودية"، هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى استخدام موظف الاتصالات السعودية لوسائل التواصل الاجتماعي أثناء الدوام الرسمي والتعرف على مدى تأثير استخدام وسائل التواصل الاجتماعي على إنتاجية الموظف كما هدفت إلى التعرف على أهم الوسائل الكفيلة بالحد من هذه الظاهرة، وكذلك معرفة ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في رأي المبحوثين نحو الإنتاجية والتي تعزى للمتغيرات الشخصية. اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي المسحي وتكوّن مجتمع الدراسة من موظفي قطاع الأعمال بشركة الاتصالات السعودية بمدينة الرياض. تم توزيع (150) استبانة بطريقة عشوائية على مجتمع الدراسة واسترد منها (130) استبانة صالحة للتحليل. وأهم النتائج أن 67.7% من العينة يرون عدم انخفاض إنتاجية الموظفين بعد استخدام وسائل التواصل الاجتماعي، وكذلك عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 فأقل على إنتاجية العمل باختلاف المتغيرات. (الحربي، 2020)

الدراسة الثانية: بلواضح توفيق، " دور مواقع التواصل الاجتماعي في تحسين الأداء الوظيفي للعلاقات العامة في المؤسسة، دراسة ميدانية دائرة الخبانة"، هدفت هذه الدراسة الى توضيح ماهية كل من مواقع التواصل الاجتماعي والأداء الوظيفي والعلاقات العامة مع التعرض إلى مختلف العوامل المؤثرة فيهم، معرفة أهداف مواقع التواصل الاجتماعي في تطوير المؤسسات الإدارية وكذلك معرفة دور مواقع التواصل الاجتماعي وأثرها في تحسين مستوى الأداء الوظيفي للعلاقات العامة في المؤسسة. تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي حيث تم توزيع 20 استبيانة على موظفي دائرة الخبانة استرجع منها 15. توصلت الدراسة الى ان مواقع التواصل الاجتماعي ساهمت في تحسين مستوى الأداء الوظيفي لموظفي دائرة الخبانة، كما أن نظام الاتصالات السائد قد أثر على مستوى أدائهم الوظيفي. (توفيق، 2020-2021)

الدراسة الثالثة: ط.د.اليزيد مقدم، د. خالدة هناء سيدهم، " مواقع التواصل الاجتماعي والأداء الوظيفي: دلالات التأثير على العمل بالمكتبات الجامعية دراسة ميدانية بمكتبات جامعة 02 أوت 1955، سكيكدة"، تتطرق هذه الدراسة إلى البحث في مدى فاعلية استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في زيادة الأداء الوظيفي للعاملين بمكتبات جامعة 02 أوت 1955 سكيكدة، ومدى إقبالهم على استخدامها أثناء العمل، وقد اعتمدت الدراسة على طريقة المسح الشامل كإجراء تطبيقي للمنهج الوصفي، كما اعتمدت على الاستبيان في جمع البيانات على عينة قدرت بـ 34 مكتبيا دائما. وقد توصلت الدراسة إلى أن استخدام مواقع التواصل الاجتماعي يسهم في زيادة الأداء الوظيفي بالمكتبات الجامعية، وأن الاستخدام السوي لهذه المواقع يؤدي إلى سرعة إنجاز العمل، والاستخدام

الحر لها يؤدي إلى التسبب الإداري. (مقدم، 2021)

الدراسة الرابعة: د.فهد بن معيقل العلي، "أثر استخدام وسائل التواصل الاجتماعي على الأداء الوظيفي في الأجهزة الحكومية بالمملكة العربية السعودية"، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام وسائل التواصل الاجتماعي على الأداء الوظيفي من وجهة نظر الموظفين في الأجهزة الحكومية بالمملكة، وقد بلغ عدد أفراد العينة (416) موظفا من مختلف الأجهزة الحكومية، وقد قام الباحث بتصميم استبانة لجمع المعلومات وشملت (46) عبارة. وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية إيجابية مقدارها (0,82) بين الجوانب الإيجابية لاستخدام وسائل التواصل الاجتماعي والأداء الوظيفي لدى الموظفين في الأجهزة الحكومية بالمملكة، وعلاقة ارتباطية إيجابية مقدارها (0,91) بين الجوانب السلبية لاستخدام وسائل التواصل الاجتماعي مع الأداء الوظيفي لدى الموظفين في الأجهزة الحكومية بالمملكة. كما حددت النتائج أهم (5) جوانب إيجابية لاتجاهات الموظفين في الأجهزة

الحكومية نحو استخدام وسائل التواصل الاجتماعي خلال أوقات العمل، وأهم (5) جوانب سلبية لاتجاهات الموظفين في الأجهزة الحكومية نحو استخدام وسائل التواصل الاجتماعي خلال أوقات العمل. (العلي، 2017)

الدراسة الخامسة: بن عايش البقمي متعب، عبد الكريم الكساسبة وصفي، "أثر وسائط التواصل الاجتماعي على أداء الموظفين في جامعة تبوك"، هدفت هذه الدراسة إلى قياس أثر وسائط التواصل الاجتماعي على أداء الموظفين في جامعة تبوك في المملكة العربية السعودية، وتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق هذا الهدف، من خلال استطلاع ميداني لآراء عينة عشوائية من الموظفين في جامعة تبوك. ولتحقيق أهداف الدراسة صممت استبانة تضمنت (25) فقرة؛ لجمع المعلومات الأولية من عينة الدراسة. توصلت الدراسة إلى أنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لوسائط التواصل الاجتماعي (مناقشة قضايا العمل، والاستفادة) في أداء الموظفين (الكفاءة الذاتية، ومهارات حل المشكلات، وإنتاجية العاملين) باستثناء بُعد "استشارات العمل". (متعب و وصفي، 2016)

الدراسات الاجنبية:

الدراسة الأولى: للباحثين Sang Woo و Seung Yeop Lee ، حول موضوع "استخدام وسائل التواصل الاجتماعي والأداء الوظيفي في مكان العمل: آثار استخدام فيسبوك وكاكاو توك على الأداء الوظيفي في كوريا الجنوبية". هدفت هذه الدراسة الى معرفة كيفية تأثير وسائل التواصل الاجتماعي مثل فيسبوك (مواقع التواصل الاجتماعي)، وكاكاو توك (المراسلة الفورية) في العمل على الأداء الوظيفي الفردي، حيث تم الاعتماد على الاستبيان كأداة رئيسية في جمع بيانات الدراسة، حيث استجاب 283 شخص من موظفي المكاتب الذين يستعملون فيسبوك وكاكاو توك في كوريا الجنوبية، و أظهرت النتائج أن كلا من فيسبوك وكاكاو توك لهما أثر ايجابي على الأداء الوظيفي الفردي. كما ان للنتائج أثر كبير على الشركات التي تراجع سياساتها بشأن استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في مكان العمل. (Seung Yeop Lee, 2020)

الدراسة الثانية: للباحثين Yingjie و Taotao Pan ، حول موضوع "تأثير مشاركة الموظفين في وسائل التواصل الاجتماعي للمؤسسات على أدائهم الوظيفي" حيث تركز هذه الدراسة على مشاركة الموظفين في وسائل التواصل الاجتماعي للمؤسسات وتأثيرها على الأداء الوظيفي ولاستكمال هذه الدراسة عقدت اتفاقية لتبادل البيانات مع شركة تصنيع كبيرة حيث تم جمع البيانات من مصدرين: معلومات سلوك الموظفين عبر الانترنت

المخزنة في قاعدة بيانات ESM الداخلية، ومعلومات الموظفين غير المتصلة بالإنترنت من نظام ادارة الموارد البشرية، حيث بلغت عينة الدراسة 1432 موظف. أظهرت نتائج الدراسة أن سلوكيات الاستخدام العام لوسائل التواصل الاجتماعي خلال ساعات العمل تؤثر سلبا على الأداء الوظيفي. (Taotao Pan، 2019)

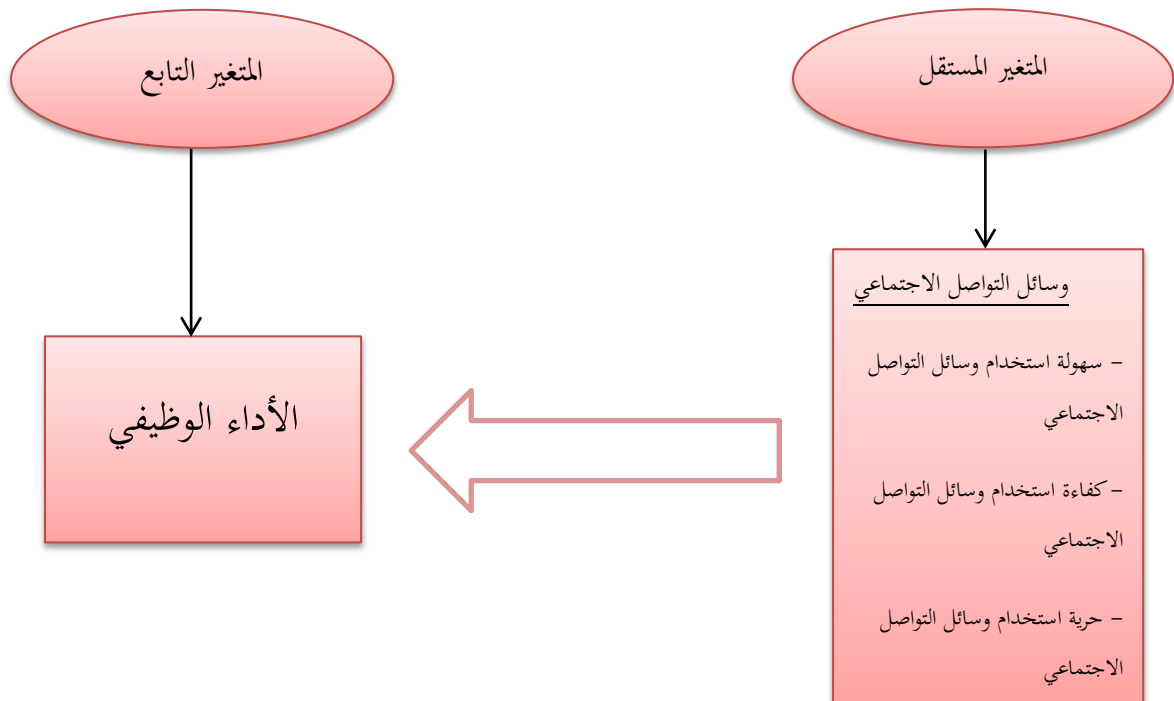
الدراسة الثالثة: للباحثين Tamanna Ran و Ella Mittal "تسليط الضوء على العلاقة بين استخدام شبكات التواصل الاجتماعي والأداء الوظيفي من خلال التوازن بين العمل والحياة لموظفي جيل الألفية في قطاع الشركات" الغرض من هذه الدراسة هو استكشاف العلاقة بين استخدام شبكات التواصل الاجتماعي والاداء الوظيفي من خلال الدور الوسيط للتوازن بين العمل والحياة. تم استخدام المنهج الكمي في هذه الدراسة، كما تم جمع البيانات باستخدام استبيان ذاتي الادارة مقتبس من مسح تم التحقق من صحته مسبقا وبلغت عينة الدراسة 224 موظفا في قطاع الشركات، أشارت نتائج الدراسة إلى أن الوقت المستغرق وتكرار استخدام مواقع الشبكات الاجتماعية له علاقة كبيرة بالأداء الوظيفي والتوازن بين العمل والحياة للموظفين، استخدام الشبكات الاجتماعية له علاقة سلبية كبيرة مع الأداء الوظيفي والتوازن بين العمل والحياة. حيث أن الموظفين يجدون صعوبة في وضع حدود، إذ لا يستطيعون التمييز بين العمل والحياة الأسرية بسبب تزايد استخدام التكنولوجيا ووسائل التواصل الاجتماعي. لذلك، ينبغي على المديرين ومسؤولي الموارد البشرية مراعاة الجوانب السلبية لشبكات التواصل الاجتماعي في العمل. (Ella Mittal, 2024)

-تُجمع الدراسات العربية والأجنبية على أن وسائل التواصل الاجتماعي أصبحت جزءًا لا يتجزأ من بيئة العمل الحديثة، وأن تأثيرها على الأداء الوظيفي يتوقف بشكل كبير على طريقة استخدامها، وليس على وجودها فقط. حيث أن بعض الدراسات وجدت أثرًا إيجابيًا لاستخدام وسائل التواصل في تحسين الأداء والتواصل، خاصة عند الاستخدام المهني والموجه مثل دراسة بلواضح توفيق، " دور مواقع التواصل الاجتماعي في تحسين الأداء الوظيفي للعلاقات العامة في المؤسسة، دراسة ميدانية دائرة الحبانة"، وفي المقابل توجد دراسات اخرى وجدت العكس مثل دراسة Yingjie و Taotao Pan ، حول موضوع "تأثير مشاركة الموظفين في وسائل التواصل الاجتماعي للمؤسسات على أدائهم الوظيفي".

رغم تعدد الدراسات الجزائرية التي تناولت تأثير وسائل التواصل الاجتماعي على الأداء الوظيفي، إلا أن معظمها ركّز على المؤسسات الخدمية مثل مؤسسات الاتصالات أو الإعلام، أو تناولت الموضوع من زاوية عامة دون التطرق بعمق للقطاع الصناعي تحديداً.

في هذا السياق، تأتي دراستنا لسد هذه الفجوة من خلال التركيز على القطاع الصناعي الجزائري، ومحاولة تحليل العلاقة بين استخدام وسائل التواصل الاجتماعي داخل بيئة العمل الصناعية وبين الأداء الوظيفي مع مراعاة تأثير الفروق الفردية كالعمر، المهل العلمي، الخبرة المهنية. مع تقديم بيانات ميدانية حديثة من عينة مختارة من هذا القطاع، ما يضيف على البحث طابعًا تطبيقيًا وواقعيًا .

6- نموذج الدراسة:



المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على الدراسات السابقة.

الفصل الأول:

الإطار النظري للدراسة

الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة

تمهيد:

مع تطور تكنولوجيا الاتصال وانتشار الإنترنت، شهد العالم تحولًا جذريًا في أساليب التواصل داخل المجتمعات، ولا سيما في بيئات العمل. فقد أصبحت وسائل التواصل الاجتماعي من أبرز الوسائل المستخدمة بين الأفراد والمنظمات، ولم يعد استخدامها مقتصرًا على النطاق الشخصي فحسب، بل تسلّلت إلى المجالات المهنية، حيث تُعد وسائل التواصل الاجتماعي من أبرز مخرجات الثورة الرقمية، وهي تمثل منصات إلكترونية تفاعلية تتيح للمستخدمين إنشاء المحتوى وتبادلته والتفاعل مع الآخرين في بيئات افتراضية متعددة. وتشمل هذه الوسائل تطبيقات مثل فيسبوك، تويتر، إنستغرام، واتساب وغيرها، والتي أصبحت تحظى باهتمام واسع في مختلف السياقات.

من جهة أخرى، يُعد الأداء الوظيفي مفهومًا محوريًا في مجال الإدارة والموارد البشرية، ويشير إلى مدى التزام الموظف بمهامه، وجودة وكفاءة إنجازه لأعماله، وقدرته على تحقيق الأهداف التنظيمية المطلوبة. ويتأثر الأداء الوظيفي بعوامل متعددة، منها المهارات الشخصية، بيئة العمل، التحفيز، وكذلك التكنولوجيا المستخدمة داخل المؤسسة.

إن الربط بين مفهومي وسائل التواصل الاجتماعي والأداء الوظيفي يفتح مجالًا لفهم كيفية تفاعل العاملين مع الأدوات الرقمية الحديثة، وكيف تنعكس هذه التفاعلات على أدائهم داخل المؤسسات. كما أن هذه العلاقة تتداخل مع عناصر أخرى مثل طبيعة العمل، الثقافة التنظيمية، والفروق الفردية.

المبحث الأول: ماهية وسائل التواصل الاجتماعي

المطلب الأول: عموميات حول وسائل التواصل الاجتماعي.

1- تعريف مواقع التواصل الاجتماعي:

يعد مفهوم مواقع التواصل الاجتماعي معقدا ومثيرا للجدل، نظرا لتعدد وجهات النظر والاتجاهات في دراسته، فقد شهدت هذه المواقع اقبالا كبيرا ومتزايدا منذ ظهورها وأطلق عليها مصطلح الشبكة العنكبوتية العملاقة.

تتعدد تعريفات مواقع الشبكات الاجتماعية وتختلف من باحث إلى آخر حيث:

- يعرفها بالاس Balas على أنها: "برنامج يستخدم لبناء مجتمعات على شبكة الانترنت أين يمكن للأفراد أن يتصلوا ببعضهم البعض لعدد من الأسباب المتنوعة."

- ويعرف زاهر راضي مواقع التواصل الاجتماعي بكونها "منظومة من الشبكات الإلكترونية التي تسمح للمشارك فيها بإنشاء موقع خاص به، ومن ثم ربطه عن طريق نظام اجتماعي إلكتروني مع أعضاء آخرين لديهم الاهتمامات والهوايات نفسها." (العنزي، 2025، صفحة 160)

-عرفها السون وبويد Ellson and Boyd على أنها "مواقع تتشكل من خلال الانترنت تسمح للأفراد بتقديم لمحة عن حياتهم العامة، واحة الفرص للاتصال بقائمة المسجلين، والتعبير عن وجهة نظر الافراد أو المجموعات من خلال عملية الاتصال، تختلف طبيعة التواصل من موقع لآخر." (Boyd & Nicole B, 2007, p. 02)

-أما هبة مُجد خليفة فتعرفها: "هي مواقع فعالة جدا في تسهيل الحياة الاجتماعية بين مجموعة من المعارف والأصدقاء كما تمكن الأصدقاء القدامى من الاتصال ببعضهم البعض بعد طول سنوات، وتمكنهم أيضاً من التواصل المرئي والصوتي وتبادل الصور وغيرها من الإمكانيات التي توّطد العلاقة الاجتماعية." (شقرة، 2014، صفحة 59)

-وبالمثل يعرف بريس "Preece" ومالوني كريشمار "Maloney Krichmar" مواقع التواصل الاجتماعي على أنها "مكان يلتقى فيه الناس لأهداف محددة وهي موجهة من طرف سياسات تتضمن عددا من القواعد والمعايير التي يقترحها البرنامج."

-وتعرف أيضا على أنها "مواقع الكترونية تتيح للأفراد خلق صفحة خاصة بهم، يقدمون فيها لمحة عن شخصيتهم أمام جمهور عريض أو محدد وفقا لنظام معين يوضح قائمة لمجموعة من المستخدمين الذين يتشاركون معهم في الاتصال مع إمكانية الاطلاع على صفحاتهم الخاصة أيضا والمعلومات المتاحة، علما ان طبيعة وتسمية هذه الروابط تختلف تتنوع من موقع لآخر." (طالة، 2014_2015، صفحة 168)

-ويعرفها فضلي (2010)، 263 بأنها: "مواقع على الإنترنت تقدم مجموعة من الخدمات للمستخدمين كالتدوين ، والمحادثة الفورية والمشاركة بالملفات وغيرها من الخدمات . وهي مواقع للاتصال والمشاركة وتبادل المعلومات." "

-ويعرف ماش أبل (2011) Mashable شبكات التواصل الاجتماعي: "بأنها خدمات أو منصات أو مواقع على الإنترنت ، تركز على تسهيل بناء الشبكات أو العلاقات الاجتماعية بين أفراد يتشاركون ذات المصالح ، والأنشطة ، والخلفيات ، أو العلاقات المباشرة في الحياة الواقعية . وتوفر هذه الشبكات معلومات عن المستخدم (غالبا شخصية) ، وروابط اجتماعية ، وخدمات أخرى تركز على خدمة المستخدم الفرد ، وتمكنه من تبادل الأفكار والأنشطة والأحداث ، والمصالح ضمن شبكته الخاصة."

-ويعرف موقع wise GEEK (2011) شبكات التواصل الاجتماعي: "بأنها مواقع على شبكة الإنترنت ، تمكن الفرد من إنشاء ملفات أو صفحات شخصية، من خلال إضافة معلومات شخصية ، بما في ذلك الصور ، والفيديو ، ومقالات التدوين." (الصوافي، 2014-2015، صفحة 19)

من خلال استعراض التعاريف السابقة لمواقع التواصل الاجتماعي يمكننا تقديم الملاحظات التالية:

- مواقع التواصل الاجتماعي هي شبكات في العالم الافتراضي.
- تتيح لأفراد القدرة على التواصل المرئي والسمعي مع افراد الاخرين في مختلف انحاء العالم،
- تتيح هذه الشبكات للمستخدم انشاء صفحات وبيانات وقوائم وروابط شخصية وعامة واستعراضها والمشاركة فيها.

2-مراحل نشأة مواقع التواصل الاجتماعي:

تنوع دوافع استخدام المواقع الاجتماعية وذلك يرجع إلى متغيرات عديدة منها زيادة انتشار الإنترنت والتوسع في سرعته، وقلة تكاليف النفاذ إلى المواقع وسهولة التعامل معها والمزايا والخدمات التي تقدمها هذه الشبكات، وعند

الحديث عن مراحل تطور المواقع الاجتماعية في الفضاء المعلوماتي تجدر الإشارة إلى مرحلتين أساسيتين:

المرحلة الأولى: يمكن وصف هذه المرحلة بالمرحلة التأسيسية للشبكات الاجتماعية، وهي المرحلة التي ظهرت مع الجيل الأول للويب 1.0 وتشهد هذه المرحلة على البداية التأسيسية للشبكات، ومن أبرز الشبكات التي تكونت في هذه المرحلة هي شبكة موقع sixdegrees.com وهو الموقع الذي يمنح فرصة للأفراد المتفاعلين في إطاره فرصة طرح حياتهم ولحائهم العامة وإدراج أصدقائهم وبدأت فكرة قوائم الأصدقاء عام 1998، وحققت هذا الموقع عام 2000، ومن المواقع التأسيسية للشبكات الاجتماعية أيضا موقع classmates.com ذلك الموقع الذي ظهر في منتصف التسعينات وكان الغرض منه الربط بين زملاء الدراسة.

شهدت هذه المرحلة مواقع متعددة من أشهرها أيضا موقع live journal وموقع world 1999 الذي أنشئ في كوريا وموقع Ryze الذي تبلور الهدف منه في تكوين شبكات اجتماعية لرجال الأعمال لتسهيل التعاملات التجارية، وتجدر الإشارة في الطرح التالي أن أبرز ما ركزت عليه مواقع الاجتماعية في بدايتها هي خدمة الرسائل القصيرة والخاصة بالأصدقاء، وعلى الرغم من أنها وفرت بعض خدمات الشبكات الاجتماعية الحالية إلا أنها لم تستطع أن تدر ربح علي مؤسسيها ولم يكتب لكثير منها البقاء.

المرحلة الثانية: يمكن وصف المرحلة الثانية بأنها مرحلة اكتمال المواقع الاجتماعية ويمكن التاريخ للمرحلة الثانية بالموجة الثانية للويب 2.0 والمقصود هنا أنها ارتبطت بتطور خدمات الشبكة، ويمكن أن تؤرخ لهذه المرحلة بانطلاق موقع my space وهو الموقع الأمريكي المشهور، ثم موقع الفيسبوك.

وتشهد المرحلة الثانية من تطور الشبكات الاجتماعية على الإقبال المتزايد من قبل المستخدمين المواقع الشبكات العالمية، ويتناسب ذلك الإقبال المتزايد مع تزايد مستخدمي الإنترنت على مستوى العالم.

يتضح من خلال الطرح السابق أن الموجة الثانية للشبكات الاجتماعية ساهمت في جذب العديد من المتفاعلين على مستوى العالم، وتعد مواقع الشبكات الاجتماعية وسيلة للتواصل والتقاطع بين العالمية والمحلية، إذ أن الفكرة الأساسية التي تقوم عليها الشبكات الاجتماعية هي عالمية الاهتمامات ومحلية المردود، فالتفاعلات تتم على خلفية السياق العالمي وتبلور متغيراتها على الصعيد المحلي. (طالة، 2014_2015، الصفحات 170-171)

3- خصائص مواقع التواصل الاجتماعي:

هناك حقيقة علمية وهي أن الإنسان اجتماعي بطبعه وبفطرته يتواصل مع الآخرين، ولا يمكن له أن يعيش في عزلة عن أخيه الإنسان. وقد أثبتت كثير من الدراسات والبحوث العلمية أن الإنسان لا يستطيع إشباع جميع

حاجاته البيولوجية والنفسية دون أن يتواصل مع الآخرين، فحاجته هذه تفرض عليه العيش مع الآخرين الإشباع هذه الحاجات. أما الاحتياجات الاجتماعية فلا يمكن أساساً أن تقوم دون تواصل انساني مع المحيط الاجتماعي، لذلك فالإنسان كائن اجتماعي بطبعه لا يمكن أن يعيش بمفرده، لذا نجد أن لهذه المواقع خصائص محددة منها: (سهيل، 2017، الصفحات 42-43)

1-العالمية (شاملة): حيث تلغي الحواجز الجغرافية والمكانية، تلغى من خلالها الحدود الدولية حيث يستطيع الفرد في الشرق التواصل مع الفرد في الغرب من خلال الشبكة بكل سهولة.

2-التفاعلية: فالفرد فيها كما أنه مستقبل وقارئ، فهو مرسل وكاتب ومشارك في تلغي السلبية المقيتة في الإعلام القديم التلفاز والصحف الورقية وتعطي حيزاً من المشاركة الفاعلة من المشاهد القارئ.

3-تعدد الاستعمالات: مواقع التواصل الاجتماعي سهلة ومرنة ويمكن استخدامها من قبل الطلاب في التعليم، والعالم في بث علمه وتعليم الناس، والكاتب للتواصل مع القراء، وأفراد المجتمع للتواصل وهكذا.

4-سهولة الاستخدام: فالشبكات الاجتماعية تستخدم بالإضافة إلى الحروف وبساطة اللغة، تستخدم الرموز والصور التي تسهل للمستخدم نقل فكرته والتفاعل مع الآخرين.

5-اقتصادية في الجهد والمال: في ظل مجانية الاشتراك والتسجيل، فالكل يستطيع امتلاك حيز على شبكة التواصل الاجتماعي، وليس ذلك حكراً على أصحاب الأموال أو حكراً على جماعة دون الأخرى.

6-الحضور الدائم غير المادي: توفر هذه الشبكات إمكانية التواصل بين مستخدم وآخر دون الحاجة لأن يلتقيا في وقت متزامن وذلك من خلال ترك رسالة نصية أو صورة أو معلومة أو غيرها... من مجالات اهتمام الشخص الذي بمقدوره أن يرد عليه بنفس الطريقة، كما يمكن لهما أن يتوصلا مباشرة سواء من خلال الدردشة النصية أو الشفهية باستعمال الميكروفون .

4-أهمية ومميزات وسائل التواصل الاجتماعي:

أ-برزت في الآونة الأخيرة شبكات التواصل الاجتماعي على شبكة الإنترنت، وحظيت بانتشار واسع على الصعيد العالمي، بل وقد أصبح بعضها من أكثر الشبكات زيارة في العالم، حتى أنها أصبحت تغطي على ما كان يعرف في علم الاجتماع ب(المكان الثالث) أي المكان الذي يلجأ إليه الإنسان بعد مكانه الأول (البيت) ومكانه الثاني (العمل أو المدرسة أو الجامعة)، لقد أصبح واضحاً أن المكان الثالث مكاناً إلكترونياً بامتياز، ومنه، فإن

انتشار استخدام شبكات التواصل الاجتماعي من قبل مؤسسات عديدة عملت على تشكيل الاتجاهات بشكل عام، ومن هذه المؤسسات التي عملت على تشكيل هذه الاتجاهات لدى الفرد سابقا (الأسرة، المدرسة، الجامعة، المؤسسات الإعلامية ... الخ)، ولكن الفرد مع ظهور العنصر القوي في تغيير هذه الاتجاهات والمقصود بها شبكات التواصل الاجتماعي برزت الحاجة إلى تحليل ودراسة عوامل استقطاب وتأثر الأفراد بها، لاسيما الجانب الكبير منه في الاعتماد على ما تناوله الشبكات والصحف على الشبكة العنكبوتية، وعلى ما يتم تداوله من خلال شبكات التواصل الاجتماعي، كما لعبت دورا كبيرا في صنع صحوحة حرية التعبير التي دخلت في الجسم السياسي والاجتماعي، وخلقت ساحة مفتوحة للمطالبات الشعبية المستمرة، حيث كسرت القبضة الخانقة على وسائل الإعلام التقليدية. (واخرون، 2017، الصفحات 89-90)

ب- تتعدد مجالات وأسباب وراء الأهمية الكامنة والمتراكبة لدى شبكات التواصل الاجتماعي ، ويمكن إيجازها فيما يلي: (الكافي، 2016، الصفحات 83-84-85)

- 1 - أن شبكات التواصل الاجتماعي شبكات عالمية.
- 2 - أن شبكات التواصل الاجتماعي قد فرضت نفسها - وبقوة- داخل المجتمعات العربية خلال العشر سنوات الأخيرة.
- 3 - أن أغلب تلك الشبكات متاحة للجميع وبالمجان.
- 4 - أنها صممت أساسًا لتكون سهلة الاستخدام وبدون تعقيدات.
- 5 - أنها عملت على تكوين مجتمعات افتراضية جديدة.
- 6 - أنها جمعت لأول مرة بين النص المكتوب والمقطع المرئي.
- 7 - أنها عملت على تحويل المستخدم لها من متلق للمعلومات كما في وسائل الإعلام التقليدية، إلى منتج للمعلومات ومشارك فيها.
- 8 - أن الكثير من الشباب يستخدم شبكات التواصل الاجتماعي للدردشة، ولتفريغ الشحنات العاطفية، ومن ثم أصبح الشباب يتبادلون وجهات النظر الثقافية والأدبية والسياسية عبر تلك الشبكات.
- 9 - أنها مصدر جديد وجيد للحصول على المعلومات.

- 10 - مواقع التواصل الاجتماعي وسائل يستخدمها مَنْ يشاء، لنشر الأخبار والآراء بشكل حر للتعبير عن وجهات نظره.
- 11 - أنها وفّرت مساحات كبيرة للشباب للتعبير عن وجهات نظرهم؛ بعيداً عن مقص الرقيب، وهذا لم يكن متاحاً من قبل للشباب.
- 12 - أنها فضاءات مفتوحة للتمرد والثورة، بداية من التمرد على الخجل والانطواء، وانتهاء بالثورة على الأنظمة السياسية في بعض الأحيان.
- 13 - أنه يمكن الاستفادة منها في العديد من الخدمات التعليمية والثقافية والإخبارية.
- 14 - ينظر البعض إلى موقع اليوتيوب على أنه بمثابة سجل أرشيفي موثوق عبر شبكة الإنترنت، يمكن الاستفادة منه في توثيق المعلومات بالصوت والصورة.
- 15 - لقد لعبت بعض مواقع التواصل الاجتماعي - وبخاصة موقع "الفييس بوك" - دوراً كبيراً في تنظيم بعض الوقفات الاحتجاجية، وكذلك كان لنفس الموقع دور كبير في حشد الجماهير للقيام ببعض الثورات ضد بعض الأنظمة العربية المستبدّة؛ كما في ثورات الربيع العربي (تونس ومصر).
- 16 - كذلك نجد موقع "تويتر" لعب دوراً كبيراً أثناء ثورة الخامس والعشرين من يناير، ولم يقتصر الدور على موقع الفييس بوك فقط أيام الثورة.
- 17 - أن الاستخدام السيئ لبعض الشبكات قد يؤدي بأصحابها إلى السجن، كما تم الإشارة إلى ذلك في المدونات الإلكترونية.

5-أهداف مواقع التواصل الاجتماعي:

يمكن القول أن استخدامات شبكة التواصل الاجتماعي، والتي أدت إلى ظهور المجتمعات الافتراضية تسعى نحو تحقيق الغايات الآتية: (واخرون، 2017، الصفحات 93-94)

✓ **غايات دينية أخلاقية:** وتتضح هذه الغايات من خلال الدعوة وتبادل النصيحة والمواد الدينية المسموعة والمرئية والمكتوبة.

✓ **غايات تجارية:** وتتضح هذه الغايات من خلال التسويق والإعلان والترويج.

✓ **غايات سياسية:** وتتضح هذه الغايات من خلال الدعاية، وقد عاين العالم العربي لشبكات التواصل الاجتماعي، مثل: الفيسبوك، تويتر من تأثير بالغ في انتقال الثورات من بلد إلى آخر ومن مدينة إلى أخرى.

✓ **غايات تعليمية:** وتتضح هذه الغايات من خلال تبادل الأفكار والمواد التعليمية وتبادل الأخبار والمعلومات والخبرات.

✓ **غايات ترفيهية:** وتتضح من خلال تبادل الموسيقى والصور والمقاطع المصورة وما إلى ذلك

✓ **غايات أدبية:** وذلك من خلال تبادل الكتابات الأدبية وتبادل الآراء ... الخ.

✓ **غايات نفسية واجتماعية:** خروجاً من العزلة وسعيًا إلى بناء علاقات اجتماعية تشبع حاجات البشر بوصفهم كائنات اجتماعية.

6-أنواع وسائل التواصل الاجتماعي

يوجد العديد من أنواع مواقع التواصل الاجتماعي، وفي كل يوم يظهر المزيد منها ولكن لتسهيل عملية الاستيعاب سوف نقوم بتصنيفها. (العماري، 2015، الصفحات 173-174)

النوع الأول: يختص بالاتصالات وإيجاد وتبادل المعلومات، من الأمثلة على هذا النوع من التواصل الاجتماعي:-
1- المدونات (Blogs) : هذا الموقع مثال لمدونة شخصية، كما يوجد العديد من أنواع المدونات بعضها يختص بتناقل معلومات والأخبار بكل أنواعها، أما الآخر فيختص بأمور شخصية ويومية.

2- مواقع الترابط الشبكي الاجتماعي: لعل من أشهر هذه المواقع هو موقع فيس بوك ولينكدان وهي مواقع تمكن المستخدمين من التواصل المباشر ببعضهم ومشاركة الاهتمامات والفعاليات، كما يمكن استخدام تلك المواقع للبحث عن أصدقاء الدراسة.

3- مواقع الفعاليات (Events) : هذه نوعية من المواقع لتنظيم الفعاليات والتحكم بعدد الأشخاص المدعوين، كما يمكن هذه المواقع استخدام خدمات تحديد المواقع الجغرافية (LBS) لتحديد موقع التجمع مما يميز هذه المواقع الإلكترونية إمكانية التحديث التلقائي، فيمكن الداعي للفعالية تغيير المواقع والزمان وبالتالي سيعرف كل المدعوين بهذا التغيير مباشرة دون الحاجة لإبلاغهم كل على حدة.

النوع الثاني: من مواقع التواصل الاجتماعي والتي تعرف بمواقع التعاون وبناء فرق العمل.

المويكي (Wiki) هي مواقع تمكن العديد من الناس من الاشتراك في تكوين معلومات مترابطة بشكل منطقي

عن طريق روابط إلكترونية، من أفضل الأمثلة موقع ويكيبيديا الموسوعة العلمية والتي بنيت من قبل مستخدمين عن طريق مشاركة المعلومات.

النوع الثالث: مواقع الوسائط المتعدد، هي مواقع التصوير والفن (Photo Sharing) ، يمكنك الاشتراك في العديد من مواقع التخزين و بث الفيديو باستخدام هذه النوعية من المواقع يمكنك مشاركة الآخريين المقاطع الصوتية والموسيقى، كما يمكن الموسيقيين من نشر إبداعاتهم الموسيقية والتعرف على رأي الجمهور فيها، كما تمنحهم فرصة استكشافها من قبل شركات الإنتاج الفني.

النوع الرابع: مواقع الرأي والاستعراض (Reviews & Opinions) ، استعراضات السلع (مراجعات المنتج)

النوع الخامس: المواقع الترفيهية الاجتماعية مواقع العوالم الافتراضية (Virtual Worlds).

-شبكات التواصل الاجتماعي في الجزائر:

تعتبر مواقع التواصل الاجتماعي وسائل ووسائط إلكترونية موجودة على شبكة الانترنت تتيح لمستخدميها فضاء عاما للتواصل يمكن الأفراد والمجتمعات من خلاله تبادل المنافع والخبرات فيما بينها. ويعتبر المجتمع الجزائري من المجتمعات المتأخرة نسبيا في استخدام وسائل التواصل الاجتماعي حيث بدأ الانتشار والاستخدام الفعلي لها في أوساط المجتمع الجزائري منذ أواخر التسعينيات، وقد كان لهذا الاستخدام آثار ايجابية سواء بالنسبة للفرد في ثقافته وخبراته المعرفية والعلمية أو بالنسبة للأفراد في تحقيق التواصل العلمي والمعرفي والثقافي والاجتماعي فيما بينهم، من خلال تبادل الخبرات والمحادثات والمتابعة والنقاش حول الكثير من القضايا التي تهم الإنسان في حسانه اليومية وفي علاقاته الاجتماعية. ولكن إلى جانب الايجابيات التي تتيحها وسائل التواصل الاجتماعي فان لها بالمقابل الكثير من السلبيات التي تؤثر على الفرد والمجتمع على السواء. وأكثرها انتشارا ظاهرة الانعزال الاجتماعي للأفراد، وارتباطهم بالمجتمع الافتراضي ممل يفقدون القدرة على تأدية أدوارهم ومسؤولياتهم الاجتماعية.

شكلت ثورة الفاسبوك والوسائط الإعلامية الجديدة العديد من الانعكاسات الاجتماعية المهمة على المجتمع الجزائري ، ولعل أبرزها ما قام به الشاب المبدع ابن مدينة الحضنة " هشام زوييري " الذي استطاع أن يصمم ويبدع كبير فايسبوك جزائري خالص بمواصفات وخصائص تقنية تضاهي جودة خدمات الفايسبوك الحالي أطلق عليه اسم nESS ، وتحدث زوييري على أن موقع التواصل الاجتماعي هذا كان ثمرة أكثر من 3 سنوات من العمل الجاد، إلى أن استطاع أن يصل إلى رقم 20 ألف مشترك ، ورقم 10 آلاف زائر، وهذا بعدما لم يمضى على

إطلاقه تجريبيا فقط عام واحد ، وأكد زوبيري أنه يعمل حاليا على إضافة تحسينات جديدة متعلقة بإدخال اللغة العربية، حيث يقتصر حاليا على اللغة الفرنسية والانجليزية فقط، كان هذا في عام 2012.

في عام 2013 أطلق مجموعة من الشباب موقعا اجتماعيا جديدا يحمل اسم " فايس ألجيريا " لينافسوا به موقع التواصل الاجتماعي الأكثر شعبية الفاييسبوك.

وكان مؤسسو موقع التواصل الاجتماعي الجزائري " فايس ألجيريا " أعلنوا عن تأخير انطلاق العمل بالموقع إلى التاسع من جويلية، بدل من الخامس جويلية المصادف لعيدي الاستقلال والشباب الأسباب تقنية سيتم تجاوزها لجعل الموقع منافسا لفايسبوك بتطبيقات جديدة .

موقع التواصل الاجتماعي الجزائري مائة بالمائة يحمل خصائص ومميزات تنافس تلك التي يتوفر عليها موقع التواصل الاجتماعي فايسبوك. ويعد أول تجربة في الجزائر، يشرف عليه تقنيون وفنيون جزائريون وموجه المواكبة التطور في وسائل الاتصال الاجتماعي حيث يسمح لجميع الجزائريين بالتواصل الافتراضي مع بعضهم البعض، من أجل مد جسر تواصل دائم مع أصدقائهم وأقربائهم. ويتمكن المشترك من فتح حساب (بصيغة خاصة أو مفتوحة)، نشر معلومات، صور أو فيديو، مع إمكانية مشاركتها مع الأصدقاء أو مع المجموعات، فيما يبقى جميع المستخدمين على اطلاع بالمعلومات الصور والفيديو الآراء والأسئلة التي يطرحها جميع من يتواصلون معهم.

كما يخلق " فايس ألجيريا "، حسب المؤسسين، علاقة تفاعلية بين المنتج والمستهلك مما يسمح للعلامة التجارية من الاطلاع على ردود فعل المستهلكين والحصول على رجع صدى من مختلف المستخدمين، ويساهم يوميا في تحسين صورة الشركة، يسهل عملية التواصل وبالتالي المشاركة في نموها.

وفي 25 ماي 2014 تم إطلاق موقع التواصل الاجتماعي " حومتنا " وهو موقع جزائري للتواصل والتعارف وتقاسم الأفكار بين العرب. ينقسم الموقع الاجتماعي إلى عدة أقسام منها " الفيديوهات " و " الصور " و " التعليقات " كما هو معروف في الشبكات الاجتماعية الأخرى بالإضافة إلى " استفسارات وأسئلة " إلى جانب " منتدى " في الموقع، كما يمكنك كذلك كتابة تدويناتك فيه ونشر إعلاناتك أيضا، كما يتضمن الموقع أيضا " الدردشة " وغرف للدردشة الجماعية وتطبيقات ألعاب الموقع مليء بالخصائص الكثيرة ، كما أنه قيد التطوير إلى الأحسن . (مريم و عائدة، 2017-2018، الصفحات 71-72-73)

7- إيجابيات وسلبيات مواقع التواصل الاجتماعي:

ولعل أبرز الإسهامات الفاعلة في المجتمع لهذه المواقع:

- التواصل مع العالم الخارجي وتبادل الآراء والأفكار ومعرفة ثقافات الشعوب وتقريب المسافات.
- ممارسة العديد من الأنشطة التي تساعد التي تساعد على التقرب والتواصل مع الآخرين.
- تفتح أبواب تمكن من إطلاق الإبداعات والمشاريع التي تحقق الأهداف وتساعد المجتمع على النمو.

أ- إيجابيات استخدام شبكات التواصل الاجتماعي:

1 - الاستخدامات الشخصية: يمكن استخدام خدمات شبكات التواصل الاجتماعي للتواصل مع الأقارب, الأصدقاء, الطلاب, المدرسين .. يمكنك من خلال هذه الشبكات الاتصال هاتفيا او ارسال رسائل نصية او صور او فيديو مجانا.

2 - الاستخدامات التعليمية: ان من ضروريات الحياة اليومية استخدام ومواكبة التكنولوجيا الحديثة والمعاصرة, حيث أن جيل الشباب اليوم أصبح ميّالا لاستخدام العالم الافتراضي وشبكات التواصل الاجتماعي أكثر من نشاطه على أرض الواقع فلذلك أصبح التعليم الإلكتروني ضروريا وليس اختياريا. وجيل الشباب اليوم لا يحب التعليم التقليدي ولكن اذا تم دمج التعليم وشبكات التواصل الاجتماعي معا فهذا قد يعطي نتائج أعلى بكثير ويزيد من فرص مشاركة الطلاب مع المعلم وكذا...

3 - الاستخدامات الحكومية: اليوم أقصر طريق للوصول الى الشباب بشكل خاص وللناس بشكل عام هو شبكات التواصل الاجتماعي وكذلك أضيفَ معيار جديد لتقييم الدوائر الحكومية الا وهو التواصل الاجتماعي عبر هذه الشبكات مع الجمهور فلذلك تسعى الدوائر الحكومية لمواكبة التكنولوجيا والتطوير من طرق تواصلها مع المواطنين وبذلك تقلل الدوائر الحكومية من المصاريف والوقت والجهد وتحسين سهولة وصول المستخدمين لخدماتها.

4 - الاستخدامات الإخبارية: أصبحت شبكات التواصل الاجتماعي اليوم من المصادر الأولى بل حتى أنها المصدر الأول للأخبار, يكتبها الفرد بصيغة حرة بدون شروط ولا حاجة لكتابتها بصيغة دعائية او صيغة أخرى رسمية وغيرها, وهذه الوسائل تقوم بالتأثير على الرأي العام بشكل قوي جدا. بحيث تحول الجميع إلى "صحفيين" إن صح التعبير.

5 - مشاركة الأفكار الخاصة: يمكن لجميع المستخدمين بدون النظر إلى انتماءاتهم أو ديانتهم أو لغاتهم أو جنسياتهم أو بلدانهم التواصل مع الجميع وهذا يتيح إمكانية استخدام هذه الشبكات للدعوة للإسلام مثلا أو للنصرانية وغيرها او مثلا لتأييد حزب معين أو دولة معينة وكذا...

فهذا يتيح كسر حاجز الوقت والزمان والمكان والسهولة في الاستخدام. (الكافي، 2016، الصفحات 87-88)

ب- سلبيات مواقع التواصل الاجتماعي:

- الادمان الالكتروني مع تدني الاحساس بالوقت، حيث يقضي المستخدم لساعات طويلة في التواصل.
- ظهور الجرائم الالكترونية وعولمتها نتيجة تنوع وتطور وسائل الاعلام الالكترونية وتعددتها وانتشارها الواسع، ومنها الجرائم الثقافية، السياسية، الاقتصادية، المالية ...
- التزوير الذي يعتبر من أكثر جرائم نظم المعلومات انتشارًا ويكون في عدة أشكال وأنواع كإدخال بيانات خاطئة أو تعديل البيانات الموجودة، ومنه تزوير البيانات الخاصة للشخص مثلًا الجنس أو العمر أو وضع صورة غير متطابقة مع الواقع.
- الشعور بالفردانية والابتعاد عن المجتمع والأسرة والعائلة، ويسجل بعض علماء الاجتماع أن الاستعمال المفرط للوسائل الالكترونية يشكل نوعا من العزلة الاجتماعية للمستخدم المدمن، حيث يحدث ضعف الروابط الأسرية والتفكك الاجتماعي.
- المساهمة في تغيير منظومة القيم الاجتماعية، بتعزيز الذاتية وتنامي الشعور بالوحدة بدل القيم الجماعية.
- استخدام المتطرفين والارهابيين لمواقع التواصل الاجتماعي في تجنيد وتعبئة الفئات الشبانية.
- ظهور بعض الأعراض النفسية على المدمنين الذين يستغرقون ساعات طويلة في المواقع مثل الاكتئاب والملل وغيرها
- خرق خصوصية الأفراد واقتحام حياتهم، خاصة المشاهير، وقد زادت في التنامي ظاهرة "البابارتزي".
- انتهاك حقوق التأليف المحفوظة، حيث تسهل عمليات السرقة الأدبية للملفات العلمية والأدبية.
- هناك قلق من استخدام اللهجات العامية واللغة المختزلة في مواقع التواصل في الدول العربية والتي أصبحت طاغية، ويتجه الخوف في أن تلقى العربية مصير اللاتينية، التي هي لغة مكتوبة وغير مستعملة. (تفرقنيت، 2016، صفحة 127)

المطلب الثاني: أدوار وخدمات وسائل التواصل الاجتماعي

أ- ادوار وسائل التواصل الاجتماعي:

• الدور الإخباري والتعليمي والتثقيفي:

قدمت وسائل التواصل الاجتماعي مجموعة هائلة ومتنوعة من المعلومات والأخبار بطريقة غير مسبوقة، نتيجة للتطور التكنولوجي الذي أحدث تغييراً في عالم الاتصال والمعلومات، ساهم هذا التطور في توسيع نطاق الوصول إلى ثروة المعرفة، حيث غمرت تكنولوجيا الاتصال والمعلومات جميع الجوانب بفضل خصائصها مثل السعة الكبيرة للتخزين وتوفير الأخبار والمعلومات بطرق مبتكرة وسلسلة حول مختلف المواضيع والاختصاصات، تمكن هذا التطور المستخدمين من استكشاف أفكار جديدة ومشاركة آرائهم وأفكارهم بشكل فعال مع الآخرين.

يتعين بشكل ملح على المعلمين والمدرسين في المدارس تحسين مهاراتهم في استخدام وسائل الإعلام وتكنولوجيا المعلومات، تُعزز المعرفة الإعلامية الفهم النقدي لوسائل التواصل الاجتماعي وتساعد الأفراد على فك رموز المنتجات الإعلامية وفهمها وإنتاجها، تشجع هذه المعرفة على المشاركة الفعالة في الحوار العام، وتعزز التفاعل والتواصل الشعبي.

• الحوار والنقاش الهادف:

أسهمت وسائل التواصل الاجتماعي في تحولات ذات أثر كبير، ليس فقط في مجال الإعلام، ولكن أيضاً في حياة الأفراد على الصعيد الشخصي والاجتماعي والسياسي، خلقت هذه الوسائل عالماً افتراضياً يتيح للأفراد والجماعات التعبير عن آرائهم ومواقفهم بحرية لم يسبق لها مثيل.

بالإضافة إلى ذلك، فتحت الفرصة للأفراد للابتعاد عن حالات عدم التواصل والعزلة، مما أدى إلى تحول إيجابي نحو التواصل والحوار، قدمت هذه الوسائل فضاءً للتعبير والتفاعل، وساهمت في تغيير كبير في الديناميكيات الاجتماعية والثقافية للمجتمعات الحديثة.

تعيش المنطقة العربية حالياً موجة من الاحتجاجات والثورات، والتي قادها شباب يسعون للمطالبة بالتغيير، تكمن قوة هذه الموجة في الاستفادة من شبكات التواصل الاجتماعي ووسائل التواصل الافتراضية كوسيلة للتعبير عن تطلعاتهم وآمالهم في التغيير، أصبحت هذه الوسائل نقطة اجتماع للتعبير والتأثير، حيث ساهمت في تعزيز الحركات الثورية والاحتجاجات التي شهدتها المنطقة العربية.

• دور مؤسسة وسائل التواصل الاجتماعي في التنشئة الاجتماعية:

تُعتبر وسائل التواصل الاجتماعي، كجزء من الإعلام الحديث، لاعبًا رئيسيًا في تشكيل القيم والسلوكيات في المجتمع، تقوم هذه الوسائل بدور كبير في عمليات التأثير والتنشئة الاجتماعية، حيث تقوم بنقل القيم وتأثيرها على الأفراد من خلال تبادل المعلومات والتفاعل الحر والمفتوح. تظهر حاجة ملحة لتنظيم وسائل التواصل الاجتماعي بهدف تعزيز المعايير الاجتماعية ومكافحة أي سلوك يتعارض مع هذه القيم، يُشدد على ضرورة فرض عقوبات اجتماعية لتحقيق الردع، يجب أيضًا على هذه الوسائل أن تلعب دورًا في تحذير المجتمع من الآثار السلبية وتجنب تحفيز الصراعات الطائفية والمشاكل التي تؤثر سلبًا على الوحدة الاجتماعية، ذلك يأتي في إطار تحقيق الأمن المجتمعي.

الفرع الأول : تشكيل الرأي العام

شكلت وسائل التواصل الاجتماعي، وخاصة في المنطقة العربية، مصدرًا أساسيًا في تعزيز الديمقراطية أو في زعزعة الأمان والاستقرار، نظرًا لقدرتها على التأثير في تشكيل الرأي العام. أصبحت هذه الوسائل قوة متزايدة بين الفئات المختلفة، سواء في العمر أو الجنس أو الثقافة، لقد أدرك الأفراد في هذه الفئات أن وسائل الإعلام التقليدية لم تعد قادرة بمفردها على تلبية رغباتهم واحتياجاتهم ودوافعهم المعرفية، يُظهر الرأي العام كظاهرة اجتماعية العديد من الوظائف العامة.

الفرع الثاني: التسويق بكل أشكاله

أصبحت وسائل التواصل الاجتماعي أدوات أساسية في استراتيجيات التسويق الإلكتروني، حيث تلعب دورًا حيويًا في الوصول إلى العملاء وفهم اتجاهاتهم وتحفيز التفاعل المباشر معهم بالنسبة للشركات، تمثل هذه الوسائل فرصة هائلة للتواصل المستمر مع العملاء، مما قاد إلى تحولات كبيرة في استراتيجيات التسويق. (بوشعالة و العلمي، 2024، الصفحات 104-106)

ومنه تلعب وسائل التواصل الاجتماعي أدوارًا متعددة في حياة الأفراد والمجتمعات، حيث تساهم في: التواصل مع الآخرين، التعبير عن الأفكار، التسويق الإلكتروني، خلق فرص عمل تطوير التعليم، نشر الثقافة الصحية، توثيق الذكريات، تعزيز الفكر والثقافة، تسهيل التعارف وتكوين علاقات...

ب- الخدمات التي تقدمها وسائل التواصل الاجتماعي:

تقدم الشبكات الاجتماعية أو صفحات الويب خدمات عديدة لمتصفحها منها: هي تتيح لهم حرية الاختيار لمن

يريدون في المشاركة معهم في اهتماماتهم، إمكانيات تبادل المعلومات في مجالات التعليم والثقافة والرياضة وغيرها. تُقدم خدمة التواصل بين الأعضاء المنتسبين لها، حيث يُمكن لأحد المستخدمين الارتباط بأحد الأصدقاء عبر الموقع ليصل جديد ما يُكتب ويُضيف ذلك الصديق إلى صفحة صديقه.

تُمكن المستخدم من التحكم بالمحتوى الذي يظهر في صفحته، فلا يُظهر إلا ما يُضيفه الأصدقاء من صور ومقاطع.

ومن خلال هذه الخدمات فإن الزوار لهذه المواقع تربطهم علاقات معينة واهتمامات مشتركة منها ما يتعلق بالتعليم، حيث يتوفر في هذه المواقع الاجتماعية ومن خلال المشاركين فيها، كماً كبيراً من المعلومات والأبحاث والمواد الدراسية، التي تهم الطلبة بشكل أساسي، يُضاف إلى ذلك أن التعليم عبر الإنترنت اتخذ طابعاً حيويّاً وتفاعليّاً.

وهناك بعض الخدمات الأخرى التي تُقدمها شبكات التواصل الاجتماعي: (كافي، 2016، الصفحات 113-114)

➤ الملفات الشخصية: ومن خلال هذه الملفات يُمكنك التعرف على اسم الشخص ومعرفة المعلومات الأساسية عنه مثل: نوع الجنس، البلد، الاهتمامات... الخ، ويُعد الملف الشخصي بوابة الدخول لعالم الشخص، فمن خلال الصفحة الرئيسية للملف الشخصي يُمكنك مشاهدة نشاد الشخص مؤخراً، من هم أصدقاؤه وما هي الصور الجديدة التي رفعها إلى غير ذلك من النشاطات.

➤ الأصدقاء أو العلاقات: وهم بمثابة الأشخاص الذين يتعرف عليهم الشخص لغرض معين، الشبكات الاجتماعية تُطلق مُسمى "صديق" على هذا الشخص المضاف لقائمة أصدقاؤك بينما تطلق بعض مواقع شبكات التواصل الاجتماعي الخاصة بالمحترفين مسمى "اتصال أو علاقة" على هذا الشخص المضاف لقائمتك.

إرسال الرسائل: وتُتيح هذه الخاصية إمكانية إرسال رسالة مباشرة للشخص، سواء كان في قائمة الأصدقاء لديك أو لم يكن.

➤ ألبومات الصور: تُتيح كثير من مواقع شبكات التواصل الاجتماعي خاصية إنشاء عدد لا نهائي من الألبومات ورفع مئات الصور فيها وإتاحة مشاركة هذه الصور مع الأصدقاء للاطلاع والتعليق حولها.

➤ المجموعات: تُتيح كثير من مواقع التواصل الاجتماعي خاصية إنشاء مجموعة اهتمام، حيث يُمكنك إنشاء مجموعة بمسمى مُعين وأهداف مُحددة ويُوفر موقع الشبكة لمالك المجموعة والمُنظمين إليها مساحة أشبه ما

تكون بمنتهى حوار مُصغر وألبوم صور مُصغر كما تُتيح خاصية تنسيق الاجتماعات عن طريق ما يُعرف بـ (Events) أو الأحداث ودعوة أعضاء تلك المجموعة له ومعرفة عدد الحاضرين من عدد غير الحاضرين.

المطلب الثالث: إحصائيات استخدام وسائل التواصل الاجتماعي

الشبكات الاجتماعية هي النشاط الرقمي الأكثر شيوعاً في جميع أنحاء العالم. اعتباراً من يناير 2023، بلغ معدل الاستخدام العالمي لوسائل التواصل الاجتماعي 59% أي ما يقرب من ستة من كل عشرة أشخاص يستخدمون شبكات التواصل الاجتماعي في جميع أنحاء العالم. (أونيانغو، 2025)

كما أنه من المتوقع أن أكثر من ستة مليارات شخص سيستخدمون أحد أشكال وسائل التواصل الاجتماعي بحلول عام 2028، وهو ما يمثل زيادة ملحوظة عن 5.17 مليار شخص في عام 2022.

جدول (01): عدد مستخدمي وسائل التواصل الاجتماعي المتوقع (بالمليارات) من سنة 2017 الى 2028.

المستخدمون (بالمليارات)	السنة
2.73	2017
3.10	2018
3.51	2019
3.91	2020
4.26	2021
4.59	2022
4.90	2023
5.17	2024

5.42	2025
5.65	2026
5.85	2027
6.05	2028

المصدر: (أونيانغو، 2025)

تظهر إحصاءات أن معدلات انتشار وسائل التواصل الاجتماعي عبر المناطق في تزايد على مستوى العالم. على سبيل المثال، اعتبارًا من يناير 2025 استحوذت منطقة شمال وغرب أوروبا على أعلى معدلات انتشار شبكات التواصل الاجتماعي على مستوى العالم، حيث بلغت 78.71 تيرابايت و77.11 تيرابايت و18 تيرابايت على التوالي.

جدول (02): معدلات انتشار وسائل التواصل الاجتماعي عبر المناطق على مستوى العالم.

المنطقة	معدل الانتشار (بالنسبة المئوية)
أوروبا الغربية	77.1%
أوروبا الشرقية	70.5%
أمريكا الشمالية	73.7%
أمريكا الجنوبية	67.7%
أمريكا الوسطى	66.6%
غرب اسيا	64.6%
جنوب شرق اسيا	61.5%
شمال افريقيا	41.9%
جنوب افريقيا	40.5%
اسيا الوسطى	39.3%
جنوب اسيا	33.4%

غرب افريقيا	%16.6
شرق افريقيا	%11.1

المصدر: (أونيانغو، 2025)

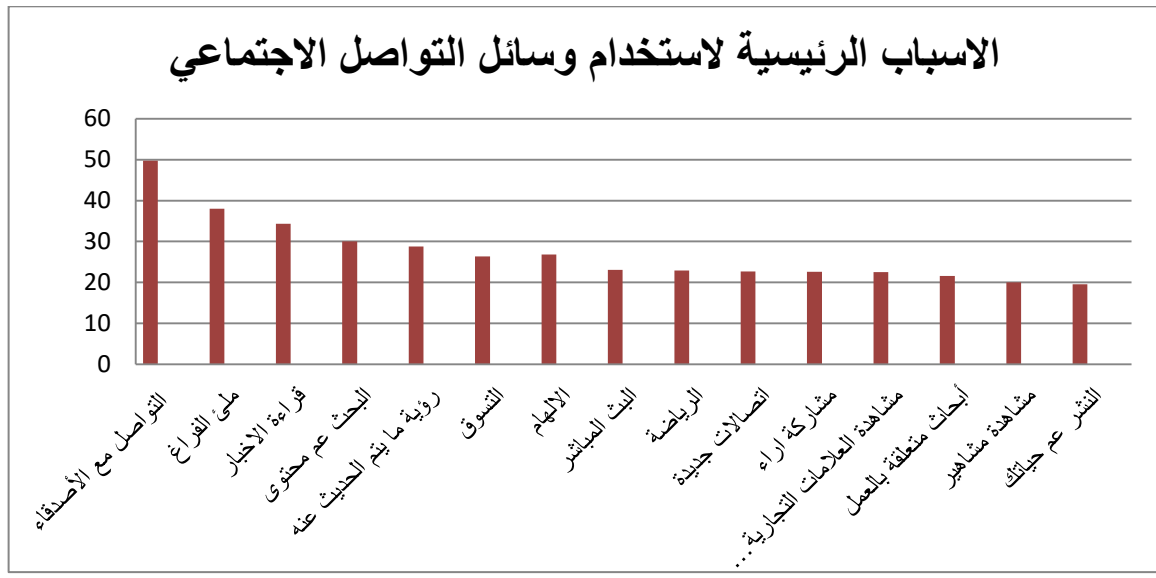
استخدام وسائل التواصل الاجتماعي:

يستخدم الناس وسائل التواصل الاجتماعي لأسباب مختلفة من البقاء على اتصال مع الأصدقاء والعائلة إلى التعبير عن أنفسهم بشكل إبداعي ومهني.

المسح التي أجريت في الربع الأخير من عام 2023 أشارت أن 49% من مستخدمي وسائل التواصل

الاجتماعي يستخدمون المنصات للتواصل مع العائلة والأصدقاء. وتفضل نسبة كبيرة من المستخدمين المنصات لتمضية الوقت.

الشكل(01): الأسباب الرئيسية لاستخدام وسائل التواصل الاجتماعي



المصدر: (أونيانغو، 2025)

اشهر منصات التواصل الاجتماعي:

اعتبارًا من فبراير 2025 إحصائيات وسائل التواصل الاجتماعي فيسبوك كأكثر مواقع التواصل الاجتماعي شعبية، مع أكثر من ثلاثة مليارات مستخدم نشط شهريًا. يليه موقع YouTube ، وهو منصة لمشاركة الفيديو، عن كتب مع حوالي 2.5 مليار مستخدم نشط شهريًا. في الوقت نفسه، يتميز موقع Instagram بمنصة مرئية تركز على مشاركة الصور والفيديو وتحتذب حوالي مليار مستخدم شهريًا. اكتسبت TikTok ، المعروفة بمقاطع الفيديو القصيرة شعبية كبيرة، خاصة بين الفئات السكانية الأصغر سنا، حيث جمعت أكثر من 1.5 مليار مستخدم نشط شهريًا.

جدول (03): عدد المستخدمين النشطين شهريا على مواقع التواصل الاجتماعي.

المستخدمون النشطون شهريا (بالملايين)	مواقع التواصل الاجتماعي
3.065M	فيسبوك
2.504M	يوتيوب
2.000M	انستغرام
2.000M	واتساب
1.582M	تيك توك

المصدر: (أونيانغو، 2025)

فيسبوك: قوة شبكات التواصل الاجتماعي

تأسس فيسبوك في عام 2004 على يد مارك زوكربيرج، طالب علوم الحاسب الآلي، مع زملائه في الكلية "أندرو ماكولوم"، و"إدواردو سافيرين"، و"كريس هيوز"، و"داستن موسكوفيتز" في جامعة هارفارد. ما بدأ كمنصة

حصريًا لطلاب جامعة هارفارد سرعان ما توسع ليشمل جامعات أخرى وأصبح في النهاية متاحًا للجمهور في عام 2006.

نشأ اسم "فيسبوك" من مفهوم دليل الطلاب المادي الذي يوزع على الطلاب في الجامعات الأمريكية. قبل وجود المنصة الرقمية اعتادت جامعة هارفارد على تزويد الطلاب الوافدين بكتيب مطبوع يحتوي على صور ومعلومات أساسية عن زملائهم في الفصل الدراسي. وكانت هذه الكتيبات تعرف باسم "دفاتر الوجوه". وبحلول عام 2009، أصبح فيسبوك في العالم خدمة الشبكات الاجتماعية الأكثر استخدامًا. في أكتوبر 2021، أعلن زوكربيرج عن مبادرة مهمة لتغيير علامته التجارية، حيث كشف النقاب عن شركة ميتا (Meta Platforms, Inc) التي ستصبح منصة التواصل الاجتماعي الأكثر شعبية على فيسبوك. بلغ عدد مستخدمي فيسبوك النشطين يوميًا على مستوى العالم 2.1 مليار بحلول الربع الأخير من عام 2023. وقد ارتفعت الأرقام تدريجيًا على مر السنين، وبين 2022 و 2023 زاد عدد المستخدمين بمقدار 100 مليون مستخدم يوميًا.

إنستجرام: مركز مشاركة الصور والفيديو



أسس كل من كيفن سيستروم ومايك كريجر Instagram في أكتوبر 2010. ونشأت فكرة المنصة عندما كان سيستروم يعمل على نموذج أولي يسمى Burbn. وعند إطلاقه في عام 2010، حصل التطبيق على 25,000 مستخدم في يوم واحد. في عام 2012، أدركت شركة Meta إمكانات إنستجرام واستحوذت على المنصة مقابل حوالي \$1 مليار، وهي خطوة وسعت نطاق انتشار إنستجرام وموارده بشكل كبير. التطبيق المنافس ل Instagram هو Tiktok .

يضم Instagram 2 مليار مستخدم نشط شهرياً و 500 مليون مستخدم نشط يوميًا. يفضل معظم مستخدمي Instagram المحتوى المضحك والإبداعي.

الميزة الأكثر شيوعاً على Instagram هي القصص تليها Instagram Reels.

تيك توك : الإحساس بمقاطع الفيديو القصيرة



ظهرت TikTok على الساحة في سبتمبر 2016. تأسست الشركة التي تقف وراء TikTok ByteDance على يد تشانغ ييمينغ في بكين، الصين. تم إطلاق تطبيق TikTok في البداية تحت اسم Douyin للسوق الصينية قبل طرح النسخة الدولية TikTok في سبتمبر 2017.

وسرعان ما اكتسبت المنصة شعبية هائلة، ويمكن الوصول إليها حالياً في 158 دولة، مع دعم 57 لغة مختلفة. وقد بلغ عدد مستخدمي TikTok أكثر من 1.7 مليار مستخدم في عام 2024، ومن المتوقع أن يصل إلى 2.25 مليار مستخدم بحلول عام 2027. 90% من مستخدمي TikTok يستخدمونه بشكل يومي.

يوتيوب: عملاق مشاركة الفيديو



تأسس موقع YouTube ، أكبر منصة لمشاركة الفيديو في العالم، في فبراير 2005 على يد ثلاثة موظفين سابقين في PayPal ، وهم ستيف تشين وتشاد هيرلي وجاويد كريم. يقع المقر الرئيسي للشركة في سان برونو، كاليفورنيا. في عام 2006، استحوذت جوجل على يوتيوب مقابل 1.65 مليار دولار من الأسهم.

يُعد YouTube ثاني أكثر المواقع الإلكترونية زيارة في العالم بعد بحث Google في عام 2022. و500 ساعة من الفيديو يتم تحميلها كل دقيقة.

لدى YouTube 2.78 مليار مستخدم نشط شهرياً.

المبحث الثاني: الأداء الوظيفي

المطلب الأول: مفهوم الأداء الوظيفي

قبل التطرق لمفهوم الأداء الوظيفي لابد من الإشارة الى:

مفهوم الأداء:

يشير المعنى اللغوي للفعل "أدى إلى معنى مشى مشيا ليس بالسرير ولا بالبطيء، وأدى الشيء قام به، وأدى الشهادة أدلى بها، وأدى إليه الشيء أوصله إليه وهكذا يتضح بأن المعنى الدقيق في اللغة العربية لكلمة أداء هو قضاء الشيء أو القيام به." (الفروخ، 2010، صفحة 42)

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 أداءه من العامل الكفاء المدرب."

ومن المفاهيم المرتبطة بالأداء مفهوم الإنتاجية الذي يشير إلى ما يتضمن كلا من الفاعلية والكفاءة، وتشير الفاعلية إلى تحقيق الأهداف المحددة من قبل المنظمة بغض النظر عن التكاليف المترتبة على هذه الأهداف، أما الكفاءة فتشير إلى نسبة المدخلات المستهلكة إلى المخرجات، حيث كلما كانت المخرجات أكثر من المدخلات فإن الكفاءة تكون أعلى والإنتاجية تقاس بمعياري الكفاءة والفاعلية. فالعامل الجيد تكون إنتاجيته عالية، ويساهم أداءه في تقليل المشاكل المرتبطة بالعمل. والأداء هو تحقيق بعض الشروط أو الظروف التي تعكس نتيجة ما، أو مجموعة نتائج معينة لسلوك شخص معين أو مجموعة أشخاص. (الفروخ، 2010، صفحة 43)

كما عرف الحوامدة، والفهداوي الأداء بأنه " مجموعة من السلوكيات الإدارية ذات العلاقة، والمعبرة عن قيام الموظف بأداء مهامه وتحمل مسؤولياته وتتضمن جودة الأداء، وحسن التنفيذ، والخبرة الفنية المطلوبة في الوظيفة، فضلا عن الاتصال والتفاعل مع بقية أعضاء المنظمة، والالتزام بالنواحي الإدارية للعمل، والسعي نحو الاستجابة لها بكل حرص وفاعلية." (الفروخ، 2010، صفحة 44)

فحسب التعاريف السابقة فان الأداء هو: " تلك العملية التي تعنى بقياس كفاءة العاملين وصلاحياتهم وإنجازاتهم وسلوكهم في عملهم الحالي، للتعرف على مدى مقدرتهم على تحمل مسؤولياتهم الحالية واستعدادهم لتقلد مناصب

أعلى مستقبلا " .

أهمية الأداء

يمكن القول إن حياة المنظمة أيا كانت طبيعة النشاط الذي تمارسه، تتوقف على أداء العاملين فيها، فإذا ما قاموا بأعمالهم وأنجزوا مهامهم على الوجه المطلوب والمخطط له من قبل الإدارة، فإن هذا سيقود المنظمة نحو تحقيق أهدافها المنشودة كالبقاء، والنمو، والتوسع، وإذا ما كان الأهل دون المستوى المطلوب، فإنه سيشكل عائقا كبيرا أمام المنظمة في تحقيق أهدافها، بل قد يؤدي أحيانا إلى التصفية.

وتتلور أهمية الأداء فيما يلي: (الفروخ، 2010، صفحة 45)

- 1- يعد الأداء مقياسا لقدرة الفرد على أداء عمله في الحاضر، وكذلك على أداء أعمال أخرى مختلفة نسبيا في المستقبل، وبالتالي يساعد في اتخاذ قرارات النقل والترقية.
- 2- غالبا ما يتم ربط الحوافز بأداء الفرد، وهذا يؤدي إلى اهتمام الفرد بأدائه لعمله ومحاولة تحسينه.
- 3- يرتبط الأدلة بالحاجة إلى الاستقرار في العمل، فإذا حدثت أية تعديلات في أنظمة الإدارة فإن العاملين ذوي الأداء المتدني يكونون مهددين بالاستغناء عن خدماتهم.

مفهوم الأداء الوظيفي وعناصره

- يعرف كود good الأداء على انه "الجهد الذي يقوم به الموظف الانجاز مهمة ما حسب قدرته واستطاعته.
- أما ولسن ووسترن (Wilson and Western) فقد عرفا الأداء على أنه المخرج الذي يحققه الموظف عند قيامه بأي نشاط من الأنشطة. (الحراشنة، 2011، صفحة 90)
- ويشير مفهوم الأداء الوظيفي أيضا إلى النتائج والأهداف التي تسعى المؤسسة إلى تحقيقها خلال فترة محددة".
- في حين يرى الخزامي بأن الأداء بصفة عامة هو تحويل المدخلات التنظيمية إلى مخرجات تتكون من سلع وخدمات بمواصفات فنية ومعدلات محددة.
- وقد عرف هلال الأداء بأنه سلوك وظيفي هادف لا يظهر نتيجة قوى أو ضغوط نابعة من داخل الفرد فقط،

ولكنه نتيجة تفاعل وتوافق بين القوى الداخلية للفرد والقوى الخارجية المحيطة به،

-أما أرنولد وفيلد مان فيران Arnold and Feldman أن الأداء عبارة عن مقدار التأثير الايجابي للموظفين تجاه أعمالهم في المؤسسات التي يعملون فيها.

-ويرى كاستك وآخرون Castka, et al. بأن الأداء عبارة عن استجابة تتكون من أفعال وردود أفعال تكون في مجموعها عملية في إطار نظام تفاعل اجتماعي، بمعنى أن إجمالي أداء جميع أعضاء المنظمة يصف عملية أداء المنظمة ككل. (الحراشة، 2011، صفحة 91)

ويتجه كثير من الباحثين إلى التمييز بين السلوك والانجاز والأداء، ويرون أن السلوك هو ما يقوم به الأفراد من أعمال في المنظمات التي يعملون بها، أما الانجاز هو ما يبقى من أثر أو نتائج بعد أن يتوقف الأفراد عن العمل في حين أن الأداء: هو التفاعل بين السلوك والانجاز، أي أنه يعبر عن مجموع الأعمال والنتائج معا.

وفي ضوء ما تقدم من تعريفات لمفهوم الأداء الوظيفي، فإنه يمكننا القول بأن هنالك إجماع واضح من قبل الباحثين أن الأداء الوظيفي عبارة عن غاية أو هدف يراد الوصول إليه. ومن زاوية أخرى نلاحظ أن هنالك مناظير وزوايا متباينة في النظر إلى الأداء الوظيفي فالبعض يتناوله من خلال أداء الفرد، أو أداء فريق العمل الجماعية، والبعض الآخر يتناوله من خلال النظر إلى أداء المؤسسة ككل. ولغايات هذه الدراسة يمكننا تعريف الأداء الوظيفي على أنه مجموعة من أنماط السلوك الأدائي ذات العلاقة المعبرة عن قيام الموظف بأداء مهامه وتحمل مسؤولياته، وهي تتضمن جودة الأداء، وكفاءة التنفيذ، والخبرة الفنية المطلوبة في الوظيفة، فضلا عن التفاعل والاتصال مع بقية أعضاء المؤسسة، وقبول مهام جديدة، والإبداع والالتزام بالنواحي الإدارية للعمل. ويعكس الأداء الوظيفي ولاء الموظف لمؤسسته. كما يمثل أداء الأفراد أداء الأقسام التي ينتمون إليها وبالتالي يعكس أداء المؤسسة ككل، ومن ثم فإن الأداء الوظيفي عبارة عن: (الحراشة، 2011، صفحة 92)

1- جهد يهدف إلى تحويل المدخلات إلى المخرجات.

2- جهد يسعى إلى تحقيق أهداف الوظيفة.

3- سلوك وظيفي هادف يظهر نتيجة تفاعل وتوافق بين القوى الداخلية للفرد والقوى الخارجية المحيطة به

4- سلوك يهدف إلى تحقيق نتيجة.

5- استجابة تتكون من أفعال وردود أفعال.

أما فيما يتعلق بعناصر الأداء الوظيفي (المراوحة، 2011، الصفحات 92-93)، فهناك ثلاث عناصر رئيسية للأداء الوظيفي، وهي:

- العامل: بما لديه من معرفة ومهارة وقيم واتجاهات ودوافع خاصة للعمل.

- الوظيفة: من ناحية متطلباتها وتحدياتها.

- الموقف: وهو ما تتصف به البيئة التنظيمية التي تتضمن مناخ العمل والإشراف ووفرة الموارد والأنظمة والهيكلة التنظيمية.

- وبشكل أكثر تحديداً، توجد عدة عناصر هامة تكون في مجموعها ما يعرف بالأداء وهي:

أ- المعرفة بمتطلبات الوظيفة: وتشمل المهارة المهنية والمعرفة الفنية والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها.

ب- نوعية العمل: وتشمل الدقة والنظام والإتقان والبراعة والتمكن الفني والقدرة على تنظيم وتنفيذ العمل والتحرر من الأخطاء.

ج- المثابرة والثوق: ويدخل فيها التفاني والجدية في العمل والقدرة على تحمل المسؤولية وإنجاز الأعمال في مواعيدها، ومدى الحاجة للإشراف.

المطلب الثاني: مؤشرات الأداء الوظيفي والعوامل المؤثرة فيه

أ- مؤشرات الأداء الوظيفي (أو مظاهر الأداء الوظيفي):

هناك مجموعة من المعايير التي تتحدد على أساسها فعالية الأداء الوظيفي من عدمه وتتمثل هذه المؤشرات في:

(نبيلة، 2019، الصفحات 58-59-60)

1-رضا العامل عن العمل: يعتبر الرضا تلك الحالة العاطفية السارة التي تنتج عن تقييم الفرد لوظيفته، وتعبر عن مدى قبوله لمجموعة العوامل الوظيفية المحيطة ببيئة العمل. حيث إذا كان العامل راضيا عن عمله كان أداءه أفضل، والرضا بذلك عامل مهم في زيادة دافعية الفرد لتحسين عمله.

2-الرضا الجماعي والتعاون مع الزملاء: يقصد به رضا جماعة من الأفراد الذين تنشأ بينهم شبكة من العلاقات الإنسانية والاجتماعية، يعمل على ترابط الجماعة وتماسك أفرادها ما يدفعهم إلى تحسين أدائهم، ولهذا فإن الرضا الجماعي لا يتحقق إلا إذا اعترفت الإدارة بتلك الجماعة التي يتعاون أفرادها في سبيل تحقيق الأهداف المشتركة ويعتبر التعاون بين الزملاء أحد أهم مظاهر الأداء الجيد لأن التعاون يؤدي إلى رفع الروح المعنوية وبالتالي رفع أداء العاملين.

3-معدل الإنتاج: يقصد بالإنتاج مزج الموارد المتنوعة وتحويلها لسلع وخدمات، فهو بذلك خلق المنفعة أو زيادتها، ويمكن ملاحظة الزيادة في حالة ما إذا أشركت الإدارة العمال في الأرباح المؤسسة في هذه الحالة يتحقق للعمال زيادة في أجورهم وما يتبعه من رفع مستوى إنتاجيتهم والعكس صحيح.

4-التغيب: إن زيادة معدل التغيب عن الحالة الطبيعية يعد مؤشرا على سلبية الأداء علما بان المعدل الشائع للتغيب في المنظمات يتراوح بين 3% و6% باعتباره عاديا لكن إذا ما زاد المعدل عن 6% يعد من المؤشرات السلبية لسوء للأداء.

5-التنقلات والاستقالات: إن زيادة التنقلات داخل المؤسسة يخلق نوعا من عدم الاستقرار في وظيفة معينة بسبب صعوبة تكيف الموظف مع عمله، ويكشف الطلب على التنقلات أو على الاستقالات عن وجود اضطرابات في العمل.

قد تكون هذه التنقلات والاستقالات نتيجة ظروف مادية نفسية أو اجتماعية، أو قد يكون سببها المشرف أو القائد إلا أنها في كلتا الحالتين تبرهن عن ضعف في مستوى الأداء، بحيث أن ظروف العمل المادية حتى وإن بدت للبعض مسألة عادية لا تؤثر على الأداء، إلا أنها فكرة لا أساس لها من الصحة، لأن الفرد يقضي جل أوقاته في مكان عمله فيتأثر بظروفه بدرجة كبيرة لا يمكن التغاضي عنها، ولهذا يبدأ ظهور انعكاس تأثيراتها من خلال سلوكه الوظيفي من هروب من العمل الاستقالة، التسبب في أداء الأعمال وغيرها من السلوكيات الأخرى.

ب-العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي:

يعتبر العنصر البشري أحد أهم المقومات الأساسية للعملية الإنتاجية لآية منظمة، وهو يتأثر بما تتأثر به المنظمة

سواء من عوامل البيئة الداخلية أو عوامل البيئة الخارجية ، وهذه العوامل خارج نطاق سيطرة الفرد ولكنها تؤثر على أدائه الوظيفي ، تعد أهم العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي ما يلي: (اللبدى، 2015، الصفحات 269-270)

1- غياب الأهداف المحددة: فالمنظمات التي تعمل دون أن يكون لديها خطط تفصيلية للأعمال ومعدلات إنتاج محددة، فإنها لا تستطيع أن تقيس مدى ما تحقق من إنجازات وأن تحاسب موظفيها على معدلات إنتاجهم وفي هذه الحالة سوف يتساوى الموظف الذي يؤدي بالآخر الذي يكون أدائه محدوداً أو محدوداً.

2- عدم المشاركة الإدارة: إن ضعف مشاركة المستويات الإدارية المختلفة. صنع القرارات من العوامل التي ساهمت في إيجاد فجوة بين القيادات الإدارية العليا والموظفين في المستويات الدنيا، وينتج عن ضعف المشاركة ضعف العمل الجماعي وضعف الشعور بالمسؤولية الذي يؤدي بدوره إلى تدني مستوى الأهلبي للموظفين حيث يشعرون بأنهم لم يشاركوا وضع الأهداف المطلوب إنجازها أو تحليل المشاكل وبالتالي تنخفض حماسهم للعمل ومعدلات إنتاجهم.

3- مشاكل الرضا الوظيفي: إن عدم الرضا الوظيفي أو انخفاضه لدى الموظفين يعتبر من العوامل الأساسية في تدني معدلات الأداء، والرضا الوظيفي لا يقتصر على الحوافز المادية وحدها بل يتأثر بالحوافز المعنوية على حد سواء.

4- التسبب الإداري: يعتبر التسبب الإداري من الظواهر الإدارية التي لها أثر كبير في انخفاض معدلات أداء الموظفين وهو يعني ضياع ساعات مهدورة من العمل يقضيها المسؤول أو الموظف خارج نطاق العمل أو في أعمال ليس لها صلة.

5- نقص المهارات أو المعرفة لدى العاملين: والتي تنعكس على مستوى أدائهم لذا فإن مهمة إدارة الموارد البشرية لا تقتصر على تهيئة القوى العاملة بل إلى رفع الكفاءة الإنتاجية للأفراد العاملين وذلك عبر البرامج التدريبية الخاصة واحتياجاتهم.

6- بيئة العمل: حيث تساعد البيئة الملائمة للعمل على تحقيق الممارسات الابتكارية والوظيفة وإمكانية التعلم الأسرع والأفضل داخل المنظمة، بينما تؤدي البيئة الرديئة إلى انخفاض مستويات الأداء الوظيفي بين العاملين عن المعدلات الطبيعية.

7 -نظم الحوافز: إن الحوافز تلعب دوراً هاماً ومؤثراً على مستوى الأداء وفي زيادة الإنتاج كما أن نقصها أو

تقليصها أو حرمان الموظف منها يؤدي إلى آثار سلبية تنعكس على الموظف وأدائه وإنتاجيته.

المطلب الثالث: تقييم أداء الموظفين

1- مفهوم تقييم أداء الموظفين:

تعددت المصطلحات التي استعملت للدلالة على هذه العملية، وذلك بكونها نظام تقييم الكفاءات أو نظام تقارير الكفاءات، أو نظام تقرير أداء الموظفين؛ وقد انعكس ذلك في تباين عدة مفاهيم لهذه العملية: (اللبدى، 2015، صفحة 17)

فهناك من يعدها عملية إدارة دورية هدفها قياس نقاط القوة والضعف في الجهود التي يبذلها الفرد والسلوكيات التي يمارسها في موقف معين لتحقيق هدف معين خططته المنظمة سابقاً.

ويصفها آخرون على أنها نظام رسمي لقياس وتقييم التأثير في خصائص الفرد الأدائية والسلوكية، ومحاولة التعرف على احتمالية تكرار نفس الأداء والسلوك في المستقبل لإفادة الفرد والمنظمة والمجتمع.

كما وصفها آخرون بشيء من التفصيل على أنها محاولة لتحليل أداء الفرد بكل ما يتعلق به من صفات نفسية أو بدنية، أو مهارات فنية أو فكرية أو سلوكية وذلك بهدف تحديد نقاط القوة والضعف ومحاولة تعزيز الأولى ومواجهة الثانية وذلك لتحقيق فعالية المنظمة.

عملية التقييم هي عملية دورية، تجمع بين الرئيس المباشر ومرؤوسيه؛ حيث يتم فيها استعراض وتقييم النتائج المحققة، إضافة إلى التحاور حول التنمية الفردية والوظيفية لشاغل الوظيفة.

ويبرز هذا التعريف الخصائص التالية: (اللبدى، 2015، الصفحات 32-33)

1-عملية التقييم عملية دورية؛ حيث أنها تتكرر غالباً مرة كل سنة، أو أقل من ذلك، وأكثر حسب المؤسسة والوظيفة.

2-تقوم هذه العملية على تقييم أداء الفرد على مستوى وظيفته، ومقارنة نتائج أدائه مع الأهداف الموضوعية مسبقاً، من طرف الرئيس المباشر (القائم بعملية التقييم) ومرؤوسيه (الخاضعين لعملية التقييم).

3-عملية التقييم لا تكتفي بتحليل الماضي، بل تتعدى إلى الاهتمام بالآفاق المستقبلية للفرد، سواء تعلق الأمر

بتنمية مهارات الفرد ذاته، أو تنميته الوظيفية (تدريبه، ترقيته، تطوير مساره).

4- عملية التقييم تقوم على الاتصال، والحوار بين الرئيس المباشر ومرؤوسيه؛ مما يؤدي إلى تعزيز الثقة بين الطرفين.

2- طرق تقييم الأداء

✓ قائمة معايير التقييم: عبارة عن جدول تصنف فيه عدة معايير، ويُحدد مدى توفر هذه المعايير في أداء الفرد، ويتم التقييم الكلي للفرد بجمع المقاييس التي وضعت لكل معيار توفر في هذا الفرد.

✓ طريقة الترتيب البسيط: يقوم كل رئيس مباشر بترتيب مرؤوسيه تنازلياً من الأحسن إلى الأقل أداءً، وذلك طبقاً للأداء العام وبعيداً عن ما يسمى بالمعايير، وهي أكبر مشكلة تعاني منها الطريقة على الرغم من ما تمتاز به من البساطة.

✓ المقارنة الزوجية (بين موظفين): حيث يتم من خلالها مقارنة الموظف داخل القسم مع باقي الموظفين الآخرين بشكل ثنائي وليس دفعة واحدة، ومن ثم تجمع المقارنات ويتم الترتيب التنازلي لأفراد القسم على هذا النحو، ويعاب على هذه الطريقة أنها صعبة الاستعمال ضمن الأقسام الكبيرة العدد.

✓ طريقة التوزيع الإجمالي: أي أن يكون الرئيس مجبراً على توزيع مرؤوسيه وفق درجات تحددها المنظمة، بحيث توضع درجة وسيطة تصنف فيها غالبية الموظفين وتؤخذ نسبة الموظفين في باقي الدرجات في انخفاض عن نسبة الدرجة الوسيطة.

✓ طريقة الإدارة بالأهداف: تعتمد على أن العبرة بالنتائج التي يستطيع الفرد أن يحققها بعيداً عن سلوك والصفات الشخصية له، وهي تمر بالخطوات التالية:

- تحديد الأهداف المراد تحقيقها كمقياس لتحديد الأداء.
- خلال فترة التنفيذ لا بد للرئيس من متابعة تحقيق الأهداف وتقييم المساعدة، حتى يعرف إذا كان هناك تأخير خارج عن سيطرة المرؤوس.
- خلال مرحلة تقييم الأداء مقارنة النتائج الفعلية مع نظيرتها المخططة.

✓ قوائم المراجعة: تكون بالتعاون مع إدارة الموارد البشرية والمدراء المشرفين، هذه القوائم تهتم بالجانب السلوكي والذاتي أكثر من كونها موضوعية، حيث تحدد الإدارة تأثير كل صفة أو سلوك على أداء

الوظيفة، وتحتفظ الإدارة بهذه المقاييس وتسلم القوائم بدون نسب للرئيس الذي يتولى ملء هذه القوائم بنفسه، وبعودة القوائم إلى الإدارة تكون هناك عملية مطابقة بينها وبين النسب ليخلص في النهاية إلى التقييم النهائي، ويطلق على هذه الطريقة كذلك الملاحظة السلوكية. (اللبدي، 2015، الصفحات

(23-22)

3- مشاكل عملية تقييم الأداء:

يمكن تصنيف هذه المشاكل إلى مشاكل ذاتية تتعلق بالمسؤول عن عملية التقييم، وأخرى موضوعية تتعلق بعملية لأداء بحد ذاتها. (اللبدي، 2015، الصفحات 25-26)

أ- المشاكل الذاتية: تتعلق بما يلي:

- خصائص وصفات المقيّم: وترتبط هذه الصفات بمدى مهارة وخبرة المقيّم لممارسته للمهنة؛ لذا يشترط في المقيّم أن يكون ذا خبرة عالية وقدرة على التفاعل الاجتماعي.
- التساهل والرفق: حيث يميل بعض المقيّمين إلى التعامل برفق مع المرؤوسين في هذه العملية وهذا يخفي النتائج الحقيقية للعملية، ويبعد عن الهدف المسطر.
- تأثير الهالة: وهي الزاوية التي ينظر بها إلى المرؤوس، فإذا كانت تلك النظرة إيجابية تكون نتائج التقييم إيجابية والعكس صحيح، وهذا ما يفقد معايير التقييم قيمتها ويلغي جانب الحياد.
- النزعة المركزية: وهو أن يميل المقيّم إلى إعطاء أحكام متوسطة وعامة تجاه أداء الأفراد، وهذا يؤثر على الأحكام النهائية حول العملية لعدم تباين النتائج.
- الأولوية والحدثة: تظهر في عملية التقييم طويلة المدة، حيث يتم بالأخذ الأولي لأداء الفرد دون النظر إلى التطورات اللاحقة لأول تقييم، أو يهمل أداء الفرد السابق ويعمد المقيّم إلى إعطاء صورة عن أحدث مستوى للأداء، فهذا من شأنه أن يعدم خاصية الاستمرار لهذه العملية التي تستهدف جمع التغيرات الماضية والحالية والمتوقعة في المستقبل.
- التحيز الشخصي: وهو انحياز الشخص المقيّم لصالح الرد المراد تقييم أدائه بسبب القرابة أو الصداقة أو الجنس أو الوطن.

ب- المشاكل الموضوعية: وهي تتمثل فيما يلي:

- عدم الوضوح في أهداف العملية يعطي نوعاً من العشوائية.

- عدم دقة المعايير وعدم قدرتها على التعبير الحقيقي للأداء.
- عدم وجود تعليمات سليمة وكافية في أسلوب التقييم.
- عدم دقة درجات القياس في التمييز بين الموظفين.

خلاصة الفصل:

توصلنا من خلال ما تضمنه هذا الفصل الى أن وسائل التواصل الاجتماعي هي عبارة عن مواقع على الإنترنت تقدم مجموعة من الخدمات للمستخدمين كالتدوين ، والمحادثة الفورية والمشاركة بالملفات وغيرها من الخدمات. وهي مواقع للاتصال والمشاركة وتبادل المعلومات، حيث أنها مرت بعدة مراحل حتى أصبحت على ماهي عليه اليوم. بدأ الانتشار والاستخدام الفعلي لها في أوساط المجتمع الجزائري منذ أواخر التسعينيات.

لمواقع التواصل الاجتماعي عدة أدوار وخدمات تفيد بها المجتمع، حيث أنها تسعى لتحقيق غايات وأهداف في مختلف الميادين والمجالات (تجارية، سياسية، تعليمية، ترفيهية...).

كما توصلنا الى أن الأداء الوظيفي هو الجهد الذي يقوم به الموظف الانجاز مهمة ما حسب قدرته واستطاعته. حيث انه يتأثر بعدة عوامل، ويخضع للتقييم بعدة طرق.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لمصنع
الاسمنت ببني صاف (S.c.i.b.s)

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لمصنع الاسمنت بني صاف (S.ci.b.s)

تمهيد:

ان جل الدراسات الميدانية تسعى أساسا الى إيجاد تفسيرات وتحليلات من خلال جمع معلومات كمية الغرض منها تعزيز نسيج الأفكار والآراء المعروضة في القسم النظري من الدراسة، وهذا ما سعينا اليه في هذا الفصل من دراسة "تأثير وسائل تواصل الاجتماعي على أداء الموظفين".

نظراً لأن وسائل التواصل الاجتماعي شهدت توسعاً متسارعاً في مختلف مجالات الحياة، فقد أصبحت عنصراً أساسياً في بيئة العمل المعاصرة، لما لها من أهمية بالغة في تسهيل عمليات التواصل وتبادل المعلومات وحتى تقليص الجهد المبذول من قبل الافراد، لذلك برزت تساؤلات على مدى تأثيرها على الأداء الوظيفي وهو ما سنقوم بدراسته على عينة من عمال مصنع الاسمنت بني صاف لولاية عين تموشنت.

المبحث الأول: عموميات حول مصنع الاسمنت بني صاف (S.ci.b.s)المطلب الأول: تعريف الشركة محل الدراسة:

هي إحدى الشركات الجزائرية التي تنشط في صناعة الاسمنت، وتلعب دورًا حيويًا في تلبية احتياجات السوق المحلي للبناء والتشييد. تقع شركة الاسمنت في بني صاف بولاية عين تموشنت على بعد 4 كلم جنوب شرق ميناء بني صاف وعلى ارتفاع 185 م.

تأسست شركة الإسمنت S.CI.B.S، في شهر ديسمبر 1974، واستند إنجاز هذا المشروع إلى شركة Creusot Loire الفرنسية المعروفة بمنشأتها الكبرى بتكلفة 1039600000 دج، إلا أنّ بداية الإنتاج كان في 14 ديسمبر 1978، وكانت تسمى آنذاك بالشركة الوطنية لمواد البناء S.N.M.C، وكانت تابعة للشركة الأم مقرها بالجزائر العاصمة، وبعد إعادة هيكلة المؤسسات سنة 1982 والتي مسّت الشركة الوطنيّة لمواد البناء، أصبحت فرعا تابعة لشركة الإسمنت للغرب. E.R.C.O. تعتبر الشركة ذات طابع اقتصادي، وهي شركة ذات أسهم يقدر رأس مالها ب 1.800.000.000 دج. (الهدى و بن ديدة، 2018، صفحة 97) وفي سنة 2005 توجهت هذه الشركة نحو الشراكة مع الشريك السعودي (مجمع فرعون للاستثمار) حيث تنقسم أسهم الشركة بموجب الاتفاقية المبرمة بين الشركاء إلى 65% للمجمع الجهوي (ERCO) مقابل 35% للشريك السعودي (مجمع فرعون للاستثمار). من خلال العقد التأسيسي للشركة يتمثل نشاطها في إنتاج وتسويق الإسمنت البورتلاندي من نوع Cem2/a32.5 بطاقة إنتاجية سنوية تقدر ب 1200000 طن أي ما يعادل 4000 طن يوميا حيث إنتاج الإسمنت ينقسم إلى نوعين:

- إسمنت غير معبأ (Vrac).

- إسمنت معبأ في أكياس ذات سعة 50 كغ.

المطلب الثاني: أهداف الشركة ومهامها:

وفق المعلومات والبيانات المقدمة من طرف الشركة محل الدراسة تم التوصل الى مجموعة من الأهداف والمهام تتمثل فيما يلي: (ريحانة و احمد، 2024، الصفحات 38-39)

1- أهدافها:

- استغلال كل الطاقة الإنتاجية 100.000 طن سنويا.

- تطوير وترقية إنتاج الاسمنت.

- تحقيق عوائد إنتاج الاسمنت.
- إدخال تكنولوجيا جديدة وتقنيات صناعية وإدارية.
- تحسين الإنتاج وتطويره كما ونوعا.
- ضمان جودة الإنتاج وتطويره كما ونوعا.
- التسيير الأمثل للموارد البشرية وتحقيق الرقابة على جميع القطاعات.
- محافظة على صحة وامن الموظفين.

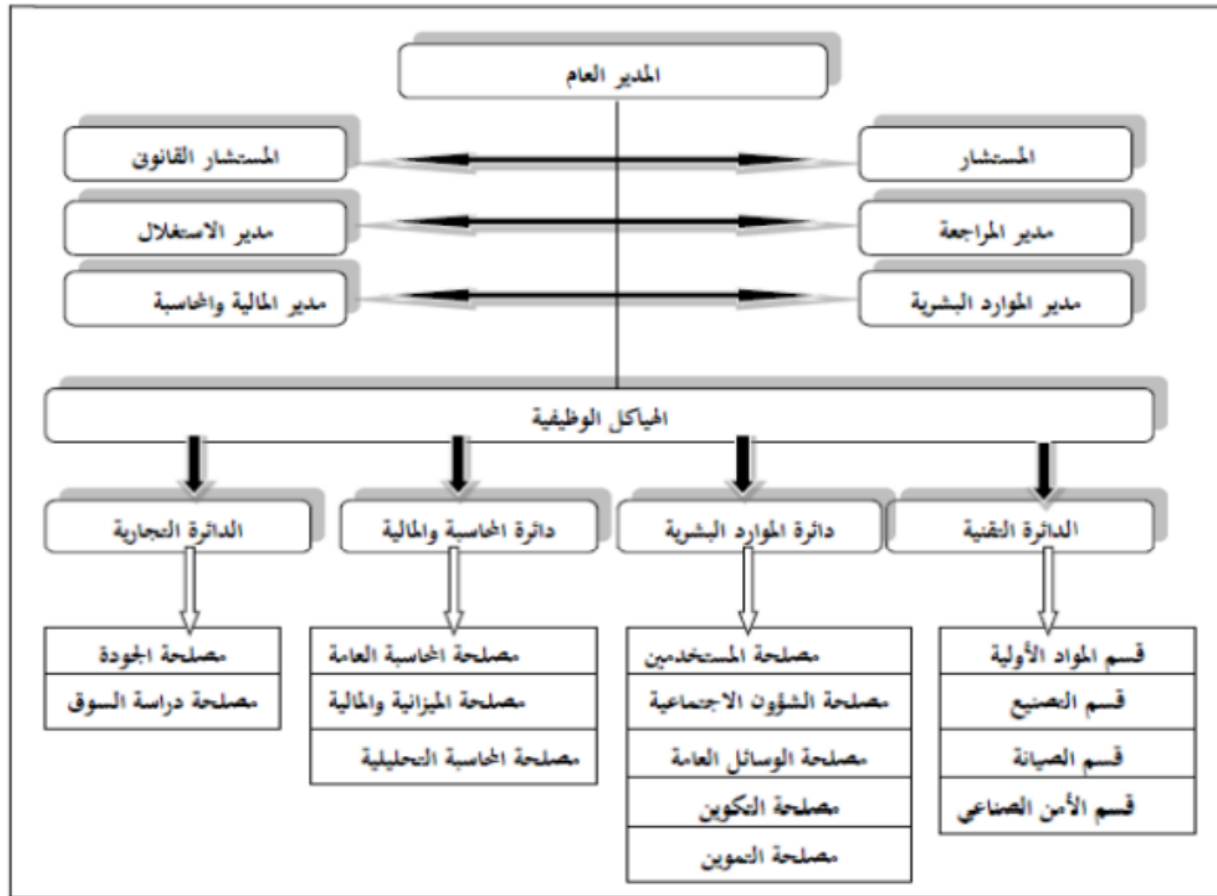
2- مهامها:

- ضمان الإنتاج وفقا للأهداف الموجودة.
- التسيير الأمثل للموارد البشرية وتحقيق الرقابة على جميع القطاعات.
- المحافظة على صحة وامن الموظفين.
- توفير الجو المناسب للعمل وضمان استقرار المؤسسة.
- القيام بالمحاسبة العامة للميزانية والعمليات القانونية الإدارية.
- تدعيم الاقتصاد الوطني وتحقيق التنمية.

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي للشركة:

نعرض فيما يلي الهيكل التنظيمي لشركة الاسمنت بني صاف:

الشكل (02): الهيكل التنظيمي لمصنع الاسمنت ببني صاف (S.ci.b.s)



المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على بيانات مصنع الاسمنت ببني صاف (S.ci.b.s)

1-المديرية العامة: من الشكل أعلاه نلاحظ أن المديرية مقسمة على حسب الرتب المختلفة من المدير العام

كأعلى رتبة إلى المستشار القانوني كآخر رتبة التي كانت مقسمة كما يلي:

- **المدير العام:** يعتبر أعلى تنظيم في المؤسسة تولى تنسيق شامل بين مختلف المديريات قصد تحقيق أهداف عامة للمؤسسة والحفاظ عليها.
- **المستشار:** يستشير المدير العام في وضع الاستراتيجيات التطوير والسياسات، والذي بدوره يقدم له النصح والإرشاد للمدير العام.
- **مدير المالية والمحاسبة:** يتولى تطبيق السياسة المالية وتسيير الميزانية المالية للمؤسسة وانسجام الإجراءات المالية والمحاسبية .

- مدير الموارد البشرية: يتولى سياسة تسيير الموارد البشرية للمؤسسة ومنها تخطيط ومتابعة مخطط التكوين.
- مدير الاستغلال: يقوم بتسيير ومتابعة استغلال الطاقات البشرية والتقنية.
- مدير المراجعة: وضع سياسات الرقابة وتدقيق الحسابات.
- المستشار القانوني: يهتم بوضع الضوابط القانونية وتوضيح الموقف القانوني للمؤسسة.

كما يتفرع الهيكل التنظيمي من:

2-الهيكل الوظيفية: تتكون الهياكل الوظيفية في مؤسسة الإسمنت من أربعة دوائر:

- دائرة الموارد البشرية: يشرف عليها مدير الموارد البشرية والتي تتمثل مهمتها في تسيير الموارد البشرية من خلال المصالح التالية:

-مصلحة المستخدمين: تضمن التسيير الإداري للمستخدمين الذي يصل عددهم إلى 420 عامل وكل

الاحتياجات الاجتماعية والمهنية ودفع الأحمال وكذا تحديد المسار المهني للعمال.

-مصلحة الشؤون الاجتماعية: يتمثل دور المصلحة في توفير الجو المناسب من خلال التكفل بجميع المسائل

المتعلقة بالضمان الاجتماعي، التأمينات الاجتماعية ملفات التقاعد، تكفل بمنح العائلية للعمال، تكفل بملفات العمال الذين تعرضوا لحوادث العمل.

-مصلحة الوسائل العامة: تقوم مصلحة الوسائل العامة بجميع الأعمال المتعلقة بصيانة المنشآت ومختلف

التصريحات، كما تشرف على حظيرة السيارات ومتابعة نقل العمال، كون المؤسسة متعاقدة في مجال نقل العمال مع أحد الخواص، إلى جانب إشراف على نظافة المحيط.

-مصلحة التكوين: تتمثل مهام هذه المصلحة في إعداد مخطط التكوين في إطار السياسة العامة الأهداف المؤسسة

وكذا تطبيقها من أجل تحسين كفاءات العمال.

-مصلحة التموين: تتمثل هذه الوظيفة في متابعة وتسيير كل الأعمال المتعلقة بالتموين التي تكمن في القيام بكل

العمليات المتعلقة بدفع الرسوم الجمركية، دراسة عروض الموردين واختيار أحسنها، ضمان استمرارية العملية الإنتاجية وذلك بتوفير المواد الأولية في الآجال المحددة.

• دائرة المحاسبة والمالية: مهمتها الأساسية وضع السياسات المالية التسجيلات المحاسبية وتتكون من المصالح التالية:

-مصلحة المحاسبة العامة: تتكون من ثلاثة أقسام:

-قسم المشتريات: مهمته معاينة الملفات الخاصة بالمشتريات.

-قسم المبيعات: مهمته تكمن في طريقة الدفع

-قسم التسجيلات المحاسبية: مهمته تسجيل العمليات وحساب النتائج.

-مصلحة الميزانية والمالية: تشرف هذه المصلحة على وضع الميزانية السنوية باعتماد على الميزانيات الشهرية، ووضع البرامج التقديرية للمؤسسة.

-مصلحة المحاسبة التحليلية: تتمثل مهمتها في تحديد التكاليف المباشرة وغير المباشرة مع تحديد مختلف الفوارق والانحرافات بالاعتماد على الدراسات الحلية والتقديرية المتعلقة بالإنتاج، والقيام بالجرد الشهري والسنوي للمواد الأولية.

• الدائرة التجارية: تتولى الدائرة التجارية إنجاز التقارير المستندات الشهرية والثلاثية، السداسية والسنوية، تحديد الفوارق بين الكمية المفوترة والكمية المتحصل عليها، ومتابعة الكميات المباعة يوميا وأعداد المنتجات الغير المباعة وتتكون هذه الدائرة من مصلحتين:

-مصلحة الجودة: يتمثل دورها في متابعة المنتج وإخضاعه للمقاييس الجودة المتعارف عليها والمحافظة على علامة الجودة المتحصل عليها والحد من الأسباب المؤدية إلى نقص الجودة وإعداد التقارير والحصيلة الشهرية المتعلقة بالإنتاج.

-مصلحة دراسة السوق: تقوم هذه المصلحة بدراسة السوق والمنافسين.

• الدائرة التقنية: التمثل في المديرية التقنية التي تخضع لسلطة المدير العام، حيث يتوزع نشاطها العملي على الأقسام كالتالي:

-قسم المواد الأولية: يتولى هذا القسم على عملية حلب المواد الأولية من المحاجر.

-قسم التصنيع: يتكون من أربع ورشات والتي تتمثل في ورشة طحن المواد الأولية، الطهي، طحن الإسمنت، مكتب الدراسة والتخطيط.

-قسم الصيانة: يحتوي على أربع مصالح هي: مصلحة الآليات مصلحة الكهرباء، مصلحة الاستعمالات، مصلحة الميكانيك.

-قسم الأمن الصناعي: يتعلق بالأمن والحفاظ على البيئة.

المبحث الثاني: منهجية الدراسة الميدانية.

المطلب الأول: مصادر جمع البيانات وأساليب معالجتها

قصد الإحاطة بكل الجوانب المتعلقة بالموضوع اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي التحليلي مستعينين في ذلك على مجموعة المعلومات الأولية والثانوية التي تخدم دراستنا وتساعد في تحقيق الأهداف المرغوبة والوصول إلى إجابة عن الإشكالية المطروحة.

1-مصادر جمع المعلومات.

في هذه الدراسة تم الاعتماد على نوعين من المعلومات وهي المعلومات الأولية والثانوية، يمكن توضيحها كمايلي.

أ. **المعلومات الثانوية:** تم اعتمادها على مستوى الجزء النظري وذلك بالرجوع لمختلف المعلومات المتوفرة في المصادر والمراجع العربية والأجنبية كتب مقالات علمية دراسات جامعية، مواقع إلكترونية وغيرها) والتي تناولت موضوع دراستنا أو جانب من جوانبه.

ب. **المعلومات الأولية:** اعتمدنا هذا النوع من المعلومات على مستوى الجزء التطبيقي للدراسة حيث لجد:

الاستقصاء: وذلك بوضع استمارة استبيان موجهة لعمال مصنع الاسمنت ببني صاف.

يحتوي الاستبيان على مجموعة من الأسئلة التي تخدم أهداف الدراسة، يمكن من خلالها الوصول إلى إجابة

للإشكالية الرئيسية واختبار الفرضيات التي تم وضعها، ولقد تم بناء الإستبيان على ما يلي:

-البيانات الشخصية.

ويشمل هذا المحور على مجموعة من المعلومات والبيانات الشخصية والوظيفية، حيث

يضم ثمان فقرات تتعلق بكل من : النوع، الفئة العمرية، المستوى التعليمي، عدد سنوات الخبرة في العمل (الأقدمية)، هل يوفر المصنع الانترنت لك، ما هي الوسيلة التي تستخدمها، هل تستخدم وسائل التواصل الاجتماعي اثناء العمل، ما هي المنصة التي تستخدمها مؤسستك (تملك فيها حساب).

- البيانات الموضوعية: وتنقسم الى

أ. المحور الأول: خاص بوسائل التواصل الاجتماعي والذي قسمناه إلى ثلاث أبعاد كالتالي:

- سهولة استخدام وسائل التواصل الاجتماعي تضمن 05 أسئلة (من 01 إلى 05).
- كفاءة استخدام وسائل التواصل الاجتماعي تضمن 05 أسئلة (من 06 إلى 10).
- حرية استخدام وسائل التواصل الاجتماعي تضمن 05 أسئلة (من 11 إلى 15).

ب. المحور الثاني: تمثل في المتغير التابع أداء الموظفين، حيث احتوى هذا المحور على 11 عبارة من العبارة 16 إلى عبارة 26.

2-أساليب المعالجة الإحصائية:

بعد التأكد من صدق الاستبيان وثباته تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي والتحليلي للإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار صحة فرضياتها وهي

1-معايير النزعة المركزية المتمثلة في التكرارات والنسب المئوية لتوضيح خصائص عينة الدراسة وتحديد استجاباتهم اتجاه محاور وأبعاد الدراسة.

2-معامل ارتباط بيرسون: pearson لتحديد العلاقة بين وسائل التواصل الاجتماعي وأداء الموظفين.

3-معامل ألفا كرونباخ: (Alpha Cronbach) لتحديد معامل ثبات أداة الدراسة.

4-المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتحديد الأهمية النسبية لاستجابة أفراد عينة الدراسة اتجاه محاور أداة الدراسة.

5-معامل الانحدار الخطي البسيط simple linear Regression: وذلك لاختبار أثر المتغير المستقل في المتغير التابع.

6- إختبار: (T) لاختبار الفروق بين عينتين مستقلتين.

7- اختبار تحليل التباين الأحادي (Anova one way).

8- النمذجة الهيكلية (smart pls).

كما تم اعتماد مقياس سلم ليكرت الخماسي كالتالي:

الجدول رقم (04): مقياس سلم ليكرت الخماسي.

المقياس	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الوزن المرجح	1	2	3	4	5

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على (Likert, 1932, p. 18)

المطلب الثاني: مجتمع وعينة الدراسة:

1- **مجتمع الدراسة:** الإجراء الدراسة الميدانية يجب على الباحث وضع تعريف محدد وواضح للمجتمع الدراسة لأن ذلك يساعده في تحديد الأسلوب العلمي الأمثل لدراسة هذا المجتمع، يتمثل مجتمع الدراسة في عمال مصنع الاسمنت بولاية عين تموشنت.

2- **عينة الدراسة:** نظرا لكبر حجم مجتمع الدراسة، تم اختيار العينة الميسرة والتي قدرت ب 70 مفردة وزعت عليها الاستبيانات بعد موافقة الجهة المختصة، وكان عدد الاستبيانات المسترجعة 66 استبانة واقتصرت الدراسة عليها.

3- **التحليل الوصفي لخصائص عينة الدراسة:**

يتسم أفراد عينة الدراسة بعدة سمات وخصائص يمكن توضيحها فيما يلي:

• النوع: نوضح توزيع أفراد عينة الدراسة وفق خاصية النوع في الجدول التالي:

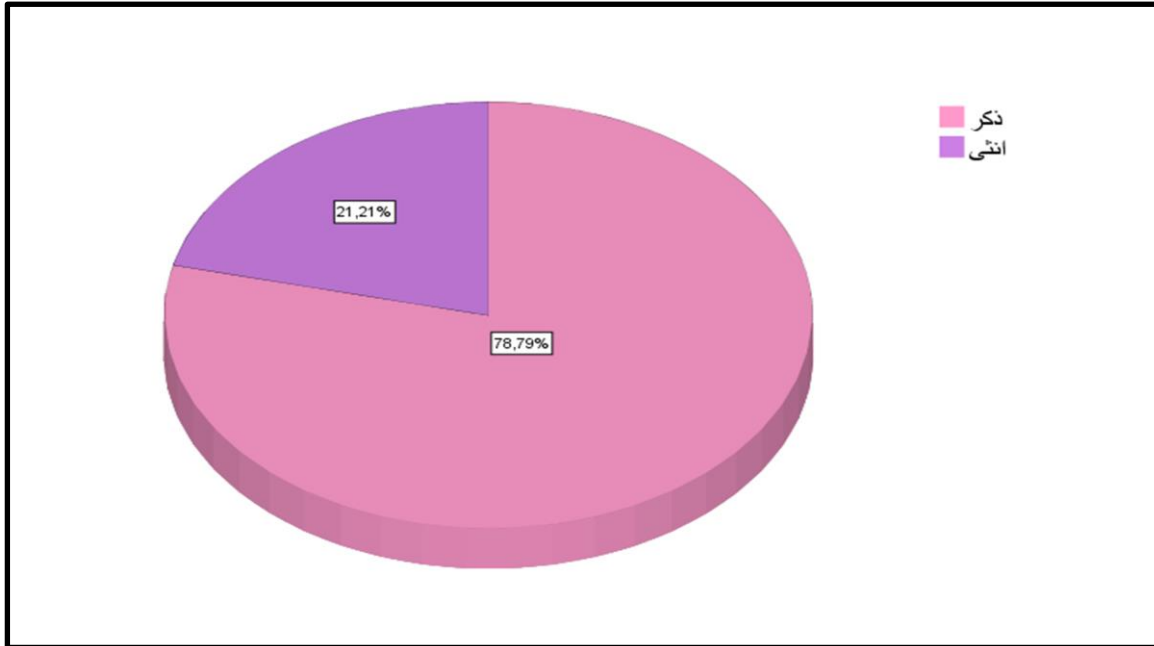
الجدول رقم (05): توزيع أفراد عينة الدراسة وفق خاصية الجنس

النسب المئوية	التكرار	النوع
%78.8	52	ذكر
%21.2	14	انثى
100%	66	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS اصدار 26.

ويمكن تلخيص نتائج الجدول أعلاه في الشكل التالي:

الشكل (03): توزيع أفراد عينة الدراسة وفق خاصية الجنس



المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS اصدار 26

يمثل الجدول (05) والشكل رقم (03) خصائص عينة الدراسة من حيث الجنس، نلاحظ أنه بلغت نسبة الإناث 21.2% وبلغت نسبة الذكور 78.8%، مما يدل على تنوع الموظفين مقارنة بجنسهم بمصنع الاسمنت وأن نسبة

الذكور تزيد عن نسبة الاناث بقيمة 57.6% داخل فروع المصنع، ما يفسر هذا هو أن الظروف وطبيعة العمل بالمؤسسة وسيورته يتطلب العمل في شروط وظروف تجذب أكثر الجانب الذكوري.

• **الفئة العمرية:** نوضح توزيع افراد عينة الدراسة وفق خاصية العمر في الجدول التالي:

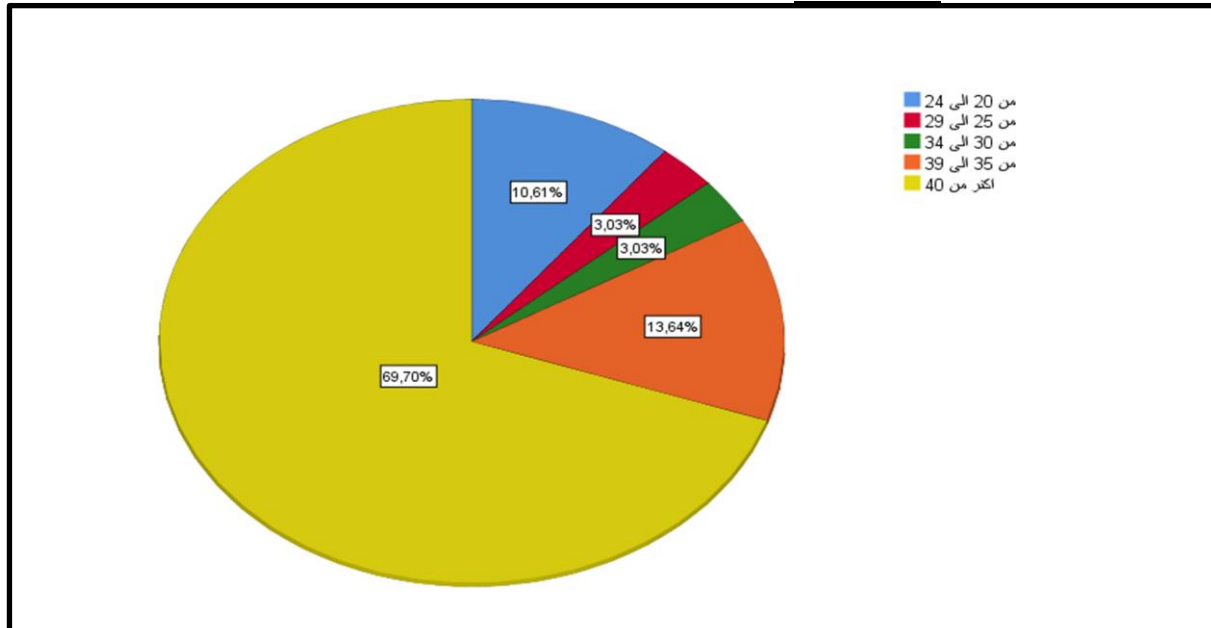
الجدول (06): توزيع افراد عينة الدراسة وفق خاصية الفئات العمرية

النسبة المئوية	التكرار	السن
10.6%	7	من 20 الى 24 سنة
3.0%	2	من 25 الى 29 سنة
3.0%	2	من 30 الى 34 سنة
13.6%	9	من 35 الى 39 سنة
69.7%	46	اكثر من 40 سنة
100%	66	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS اصدار 26

تمثل نتائج الجدول أعلاه في الشكل التالي:

الشكل (04): توزيع افراد عينة الدراسة وفق خاصية السن



المصدر: من اعداد الطالبتان اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS اصدار 26

يمثل الجدول (06) والشكل رقم (04) خصائص عينة الدراسة من حيث خاصية الفئات العمرية، نلاحظ ان النسبة الأكبر المتمثلة في 69.70% من عينة الدراسة أعمارهم أكثر من 40 سنة بينما تمثل الفئات العمرية الأخرى نسبة اقل بكثير تتراوح ما بين 3.03% و 13.64% وهذا ما يعكس ان مصنع الاسمنت لولاية عين تموشنت يتمتع باستقرار وظيفي كبير ويعتمد على خبرة الموظفين الأكبر في السن.

• **المستوى التعليمي:** نوضح توزيع افراد عينة الدراسة وفق خاصية المستوى التعليمي في الجدول التالي:

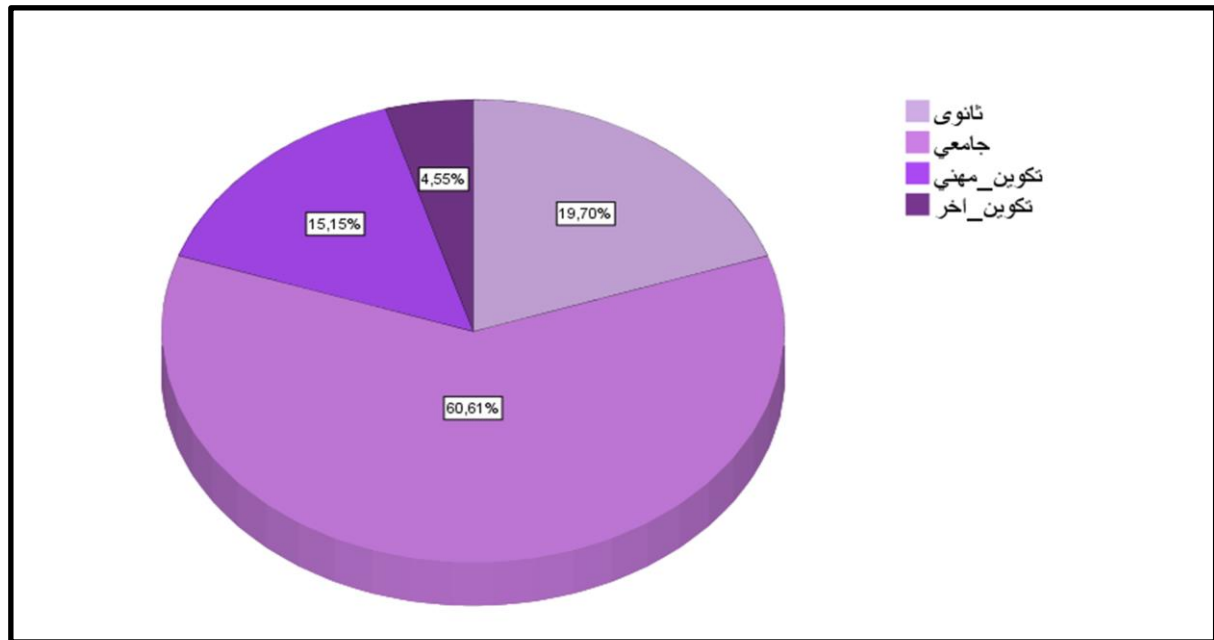
الجدول(07): توزيع افراد عينة الدراسة وفق خاصية المستوى التعليمي

النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
19.7%	13	ثانوي
60.6%	40	جامعي
15.2%	10	تكوين مهني
4.5%	3	تكوين اخر
100%	66	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS اصدار 26

لتوضيح أكثر، يمكن تمثيل نتائج الجدول أعلاه في الشكل التالي:

الشكل(05): توزيع افراد عينة الدراسة وفق خاصية المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS اصدار 26

يشير الجدول (07) والشكل رقم (05) خصائص عينة الدراسة من حيث خاصية المستوى التعليمي، نلاحظ أن 19.7% من عينة الدراسة هم من المستوى الثانوي، و60.6% من عينة الدراسة من المستوى الجامعي، بينما مستوى التكوين المهني 15.2%، واخيرا مستوى التكوين آخر فبلغ 4.5% وهذا يدل على أن المؤسسة تم استقطاب أصحاب الكفاءة العلمية ذات المعرفة والخبرة العلمية حتى يستفيدوا من معارفهم ومكتسباتهم.

• **الخبرة المهنية:** نوضح توزيع افراد عينة الدراسة وفق خاصية الخبرة المهنية في الجدول التالي:

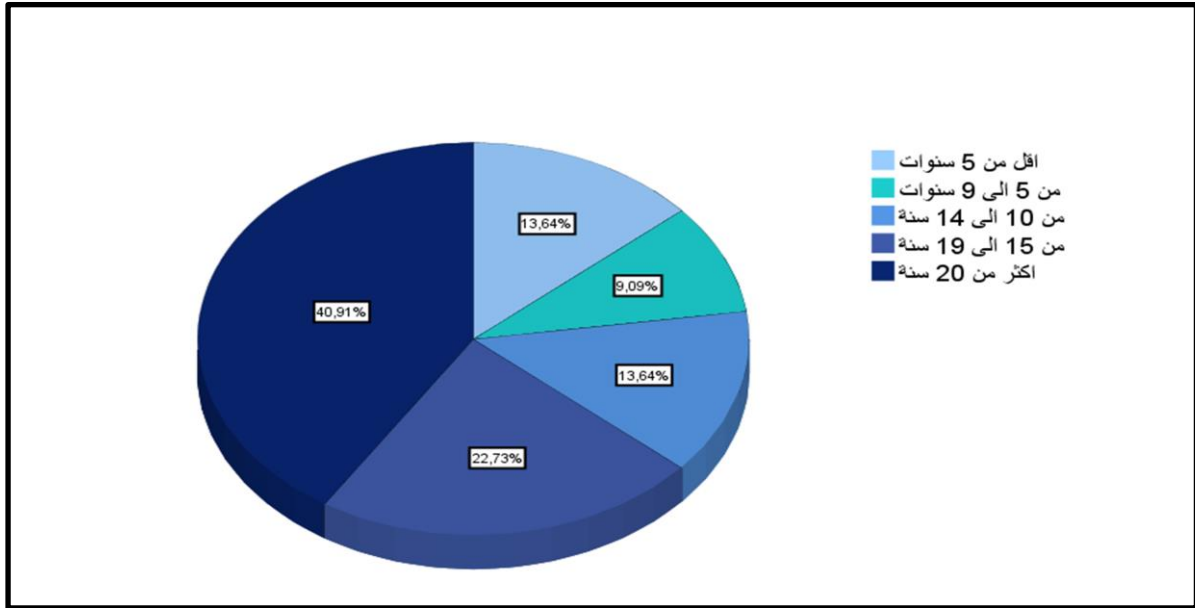
الجدول(08): توزيع افراد عينة الدراسة وفق خاصية الخبرة المهنية

الخبرة المهنية	التكرار	النسبة المئوية
اقل من 5 سنوات	9	13.6%
بين 5 و 9 سنوات	6	9.1%
بين 10 و 14 سنة	9	13.6%
بين 15 و 19 سنة	15	22.7%
اكثر من 20 سنة	27	40.9%
المجموع	66	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS اصدار 26

لتوضيح أكثر، يمكن تمثيل نتائج الجدول أعلاه في الشكل التالي:

الشكل (06): توزيع افراد عينة الدراسة وفق خاصية الخبرة المهنية.



المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS اصدار 26

نلاحظ من خلال الجدول (08) والشكل (06) أن توزيع الخبرة المهنية في عينة الدراسة يظهر على النحو التالي: 13.64% لديهم خبرة أقل من 5 سنوات، 9.09% بين 5-9 سنوات، 13.64% بين 10-14 سنة، 22.73% بين 15-19 سنة، وأخيراً 40.91% لديهم خبرة تزيد عن 20 سنة.

نستنتج مما سبق ان غالبية عمال المصنع الاسمنت لهم خبرة مهنية جيدة، تأهلهم لشغل المناصب الازمة وتسييرها كما هو مطلوب.

المطلب الثالث: صدق وثبات أداة الدراسة:

قبل الشروع في عملية تحليل واستخلاص النتائج، يجب التأكد من مدى صدق وثبات العبارات التي تضمنتها الاستبانة، حتى تكون النتائج ذات مصداقية وأكثر واقعية؛ فصدق أداة الدراسة يعني أن تكون الاستبانة شاملة لكل البيانات التي تدخل في عملية التحليل، وأن تقيس ما صممت لقياسه، وتكون كل مفرداتها واضحة وسلسلة يمكن للمبحوث أن يجيب عليها دون عناء يذكر.

1-الصدق الظاهري: ويقصد به صدق التحكيم؛ أي بعد بناء الاستبانة تم عرضها على مجموعة من المتخصصين والدكاترة (انظر الملحق)، الذين لهم خبرة في مجال بناء الاستبانات البحثية، وذلك لتحديد مدى وضوح العبارات ومدى قدرتها على تحقيق اهداف الدراسة، وبناء على ذلك تم تعديل بعض العبارات لتخرج في صورتها النهائية.

2- اختبار ثبات نموذج الدراسة: قمنا باستخدام معامل الثبات كرومباخ-ألفا لحساب ثبات المقاييس باستخدام برنامج (SPSS) وفي هذا المجال نشير إلى أنّ قيمة معامل الارتباط ألفا تتراوح بين (0-1)، وحتى يتمتع المقياس بالثبات يجب ألا يقل الحد الأدنى لقيمة المعامل في هذا الاختبار عن (0.70). في حين أنّ النسبة المقبولة إحصائياً في الدراسات الإدارية تبلغ (0.60). (Likert, 1932)

الجدول رقم(09): معامل الفا كرومباخ Alpha cronbach لقياس ثبات محاور الاستبيان

المتغيرات	معامل الفا كرومباخ
محور وسائل التواصل الاجتماعي	0.711
محور أداء الموظفين	0.872
الاستبيان الكلي	0.804

المصدر: من اعداد الطالبان اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS اصدار 26

يتضح من الجدول أعلاه أن قيم معامل الثبات مرتفعة، بحيث أن المحور الأول جاء بمعامل (0.711)، أما معامل ثبات المحور الثاني جاءت قيمته (0.872)، أما قيمة معامل ثبات الإستبيان ككل قدر ب (0.804)، وهذا يدل على أن أداة القياس تتمتع بدرجة عالية من الثبات.

المطلب الرابع: الارتباط والاتساق الداخلي

1- الارتباط والاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان:

لحساب الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان تم حساب معاملات بيرسون بواسطة برنامج الحاسب الآلي الحزمة الإحصائية لتحليل استخدام وسائل التواصل الاجتماعي (SPSS) بين كل عبارة من عبارات الاستبانة، وكانت النتائج دالة إحصائياً عادا لبعد حرية استخدام وسائل التواصل الاجتماعي والنتائج موضحة كما يلي :

• دراسة صدق الاتساق الداخلي لأبعاد المحور الأول (وسائل التواصل الاجتماعي):

الجدول(10): صدق الاتساق الداخلي لعبارات بعد سهولة استخدام وسائل التواصل الاجتماعي

الرقم	العبارة	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
		pearson	sig

0.00	**0.58	اشعر انني أستطيع بسهولة انشاء حسابات على منصات التواصل الاجتماعي المختلفة.	1
0.00	**0.57	أستطيع العثور على المعلومات التي ابحث عنها بسرعة على وسائل التواصل الاجتماعي.	2
0.00	**0.70	تفاعلي مع الاخرين عبر وسائل التواصل الاجتماعي سهل ومباشر.	3
0.00	**0.53	تعليقاتي ومشاركاتي على وسائل التواصل الاجتماعي سهلة الفهم والتفاعل معها.	4
0.00	**0.66	سهولة الاستخدام تؤثر بشكل إيجابي على تجربتي في استخدام وسائل التواصل الاجتماعي.	5

**الارتباط دال احصائيا عند مستوى دلالة $\alpha=0.01$

المصدر: من اعداد الطالبان اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS اصدار 26

من خلال الجدول السابق يتبين أن جميع العبارات الخمس الخاصة بـ "سهولة استخدام وسائل التواصل الاجتماعي" أظهرت معاملات ارتباط موجبة ودالة إحصائياً عند مستوى معنوية ($\text{sig} = 0.00$) ، مما يدل على صدق الاتساق الداخلي المرتفع لهذا البعد. وقد تراوحت قيم معاملات Pearson بين (0.53) و(0.70)، وهي قيم تُعد مقبولة إلى مرتفعة مما يعكس تجانساً بين عبارات البعد الاول. تُعد العبارة الثالثة الأعلى من حيث معامل الارتباط (0.70)، ما يشير إلى تمثيلها القوي للبعد، في حين أن العبارة الرابعة جاءت بأدنى قيمة (0.53) لكنها تظل ضمن الحدود المقبولة. اذن يُمكن اعتماد هذه العبارات كمؤشرات صادقة لقياس سهولة استخدام وسائل التواصل الاجتماعي.

الجدول(11): صدق الاتساق الداخلي لعبارات بعد كفاءة استخدام وسائل التواصل الاجتماعي

الرقم	العبارة	معامل الارتباط pearson	القيمة الاحتمالية sig
6	استخدم وسائل التواصل الاجتماعي بشكل معتدل ولا أفرط في استخدامها.	**0.40	0.01
7	اعتبر وسائل التواصل الاجتماعي وسيلة فعالة للتواصل المهني.	**0.59	0.00

0.00	**0.61	اشعر بأنني قادر على إدارة وقيتي بشكل جيد اثناء استخدام وسائل التواصل الاجتماعي.	8
0.00	**0.53	الاستخدام السوي لوسائل التواصل الاجتماعي يساعد في بناء علاقات مهنية قوية.	9
0.00	**0.64	الاستخدام الصحيح لمواقع التواصل الاجتماعي يحسن من جودة حياتي الاجتماعية والمهنية.	10

**الارتباط دال احصائيا عند مستوى دلالة $a=0.01$

المصدر: من اعداد الطالبان اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS اصدار 26

من خلال الجدول السابق يتضح أن العبارات المتعلقة بـ "كفاءة استخدام وسائل التواصل الاجتماعي" قد أظهرت معاملات ارتباط موجبة ودالة إحصائية، حيث تراوحت قيم الدلالة (sig) بين (0.00) و (0.01)، مما يشير إلى وجود صدق اتساق داخلي مقبول لهذا البُعد. وقد تنوعت معاملات Pearson بين (0.40) و (0.64)، وهي جميعها ضمن الحدود المقبولة إحصائياً. سجلت العبارة العاشرة أعلى قيمة ارتباط (0.64)، ما يدل على قوتها التمثيلية لبُعد الكفاءة، بينما كانت العبارة السادسة الأقل من حيث معامل الارتباط (0.40)، وهي أدنى القيم ضمن الجدول، لكنها لا تزال ذات دلالة إحصائية وتُعد مقبولة. تعكس هذه النتائج تجانساً مقبولاً بين العبارات، مما يعزز من صدق المقياس في قياس كفاءة استخدام وسائل التواصل الاجتماعي.

الجدول (12): صدق الاتساق الداخلي لعبارات بعد حرية استخدام وسائل التواصل الاجتماعي

الرقم	العبارة	معامل الارتباط pearson	القيمة الاحتمالية sig
11	أستطيع التحكم في الوقت الذي افضيه على وسائل التواصل الاجتماعي بشكل جيد.	**0.40	0.01
12	اشعر انني أستطيع التعبير عن نفسي بحرية عبر وسائل التواصل الاجتماعي.	**0.58	0.00
13	اشعر انني أستطيع التحكم في المحتوى الذي اتابعه على وسائل التواصل الاجتماعي.	**0.70	0.00
14	اشعر انني استخدم وسائل التواصل الاجتماعي بحرية دون قيود.	**0.68	0.00
15	استخدم وسائل التواصل الاجتماعي كوسيلة للتواصل مع	**0.65	0.00

الأصدقاء والعائلة دون قيود.

**الارتباط دال احصائيا عند مستوى دلالة $a=0.01$ المصدر: من اعداد الطالبان اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS اصدار 26

من خلال الجدول السابق يتضح أن العبارات المتعلقة بـ "حرية استخدام وسائل التواصل الاجتماعي" قد أظهرت معاملات ارتباط موجبة ودالة إحصائياً، مما يدل على تجانسها في قياس هذا البعد. تراوحت معاملات Pearson بين (0.40) و (0.70)، وهي كلها ذات دلالة إحصائية عالية ($0.01 \geq sig$)، ما يؤكد موثوقية العبارات. وقد جاءت العبارة الثالثة عشرة بأعلى معامل ارتباط (0.70)، مما يشير إلى تمثيلها القوي لمفهوم حرية الاستخدام، أما العبارة الحادية عشرة فقد سجلت أدنى قيمة ارتباط (0.40)، ومع ذلك تبقى ضمن المقبول إحصائياً. ومنه يمكن القول إن العبارات المستخدمة تتمتع بمستوى جيد من الاتساق الداخلي، وتعد مناسبة لقياس مدى إدراك الأفراد لحرية استخدامهم لوسائل التواصل الاجتماعي.

دراسة صدق الاتساق الداخلي لعبارات محور أداء الموظفينالجدول (13): صدق الاتساق الداخلي لمحور أداء الموظفين

الرقم	العبارة	معامل الارتباط pearson	القيمة الاحتمالية sig
16	اشعر انني احقق اهدافي المهنية بشكل منتظم.	**0.67	0.00
17	اعتبر انني أقدم جودة عالية في العمل الذي أقوم به.	**0.72	0.00
18	اشعر انني أستطيع التعامل مع الضغوطات في العمل بشكل جيد.	**0.69	0.00
19	أجد انني اعمل بشكل جيد ضمن فريق وأساهم في تحقيق أهدافه.	**0.70	0.00
20	أستطيع التكيف مع تغيرات في بيئة العمل بسهولة.	**0.72	0.00
21	اشعر بأنني اتلقى الدعم الكافي من زملائي ومديري لتحقيق اهدافي.	**0.63	0.00
22	أستطيع تحديد أولويات المهام بشكل جيد.	**0.66	0.00
23	اشعر انني اتواصل بفعالية مع زملائي بشأن تقدم المشاريع.	**0.66	0.00

0.00	**0.61	أجد انني استخدم التكنولوجيا بشكل فعال لتحسين ادائي في العمل.	24
0.00	**0.68	اشعر بأنني قادر على اتخاذ قرارات جيدة تؤثر على عملي بشكل إيجابي.	25
0.00	**0.60	اشعر بأنني احافظ على مستوى عالي من الالتزام تجاه مهامي ومسؤولياتي.	26

**الارتباط دال احصائيا عند مستوى دلالة $a=0.01$

المصدر: من اعداد الطالبان اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS اصدار 26.

من خلال الجدول السابق، يتبين لنا أن جميع العبارات الإحدى عشرة الخاصة للمحور الثاني "أداء الموظفين" أظهرت معاملات ارتباط موجبة ودالة إحصائياً عند مستوى معنوية ($sig = 0.00$)، مما يدل على تمتع هذا البُعد بدرجة عالية من صدق الاتساق الداخلي. وقد تراوحت معاملات Pearson بين (0.60) و(0.72)، وهي قيم تُعد مرتفعة وتعكس تجانساً قوياً بين العبارات، وقد جاءت العبارة الثانية في مقدمة العبارات من حيث قوة معامل الارتباط (0.72)، مما يعكس أهميتها المركزية في تمثيل هذا البُعد، بينما سُجلت أدنى قيمة عند العبارة الحادية عشرة (0.60)، لكنها تظل ضمن النطاق المقبول علمياً. وعليه، يمكن الاعتماد على هذه العبارات كمؤشرات صادقة ومتماسكة لقياس أداء الموظفين في السياق البحثي المعتمد.

2- الارتباط والاتساق الداخلي لأبعاد الاستبيان:

لحساب الاتساق الداخلي لأبعاد الاستبيان تم حساب معاملات بيرسون بواسطة برنامج الحاسب الآلي الحزمة الإحصائية لتحليل استخدام وسائل التواصل الاجتماعي (SPSS) بين كل بعد من ابعاد الاستبانة:

الجدول رقم(14): معامل الارتباط بين متغيرات الدراسة وابعاها

أداء الموظفين	وسائل التواصل الاجتماعي	حرية استخدام وسائل التواصل الاجتماعي	كفاءة استخدام وسائل التواصل الاجتماعي	سهولة استخدام وسائل التواصل الاجتماعي	البعد
**0.508	**0.757	**0.416	**0.485	1	سهولة استخدام وسائل التواصل الاجتماعي
**0.415	**0.729	**0.350	1	**0.485	كفاءة استخدام

					وسائل التواصل الاجتماعي
**0.237	**0.835	1	**0.350	**0.416	حرية استخدام وسائل التواصل الاجتماعي
**0.470	1	**0.835	**0.729	**0.757	وسائل التواصل الاجتماعي
1	**0.470	**0.237	**0.415	**0.508	أداء الموظفين

**الارتباط دال احصائيا عند مستوى دلالة $\alpha=0.01$

المصدر: من اعداد الطالبتان اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS اصدار 26

يوضح الجدول السابق رقم (14) ان العلاقة ما بين ابعاد وسائل التواصل الاجتماعي (سهولة استخدام وسائل التواصل الاجتماعي وكفاءة استخدام وسائل التواصل الاجتماعي، وحرية استخدام وسائل التواصل الاجتماعي) هي علاقة متوسطة القوة الى ضعيفة، وهذا ما يعني ان هذه الابعاد ليست مترابطة بشكل وثيق فيما بينها، بل يتمتع كل بعد باستقلالته النسبية عن البعد الاخر. وايضا وجود علاقة إيجابية متفاوتة القوة بين ابعاد وسائل التواصل الاجتماعي مع أداء الموظفين في حين العلاقة بين المتغيرين المستقل (وسائل التواصل الاجتماعي) والمتغير التابع (أداء الموظفين)، وهذا ما يؤكد ان هذا الموضوع ذو اهمية وجدير بالدراسة كون متغيراته بينهم علاقة ارتباطية.

المطلب الخامس: مناقشة النتائج وتحليلها

أولاً: تحليل اتجاه المبحوثين لعبارات الاستبيان

من أجل التعرف على تأثير وسائل التواصل الاجتماعي على أداء الموظفين بمصنع الاسمنت لولاية عين تموشنت، تم التحليل الإحصائي المعطيات الاستبيان بواسطة برنامج SPSS. وذلك بحساب المتوسط الحسابي والانحراف

المعياري لكل عبارات ومعرفة الأهمية النسبية لها.

ولتقدير قيم المتوسط الحسابي لأي فئة سيتم الاعتماد على الجدول التقديري لسلم ليكرت:

يُيجاد طول المدى $5 - 1 = 4$ ، ثم قسم طول المدى على عدد الفئات أي: $4 / 5 = 0,8$ وبعدها يضاف (0,8) للحد الأدنى للمقياس من أجل تحديد الأهمية النسبية، وذلك وفق الجدول التالي :

الجدول رقم(15): الجدول التقديري لسلم ليكرت الحماسي

قيم المتوسط الحسابي	مقياس ليكرت الحماسي	درجة التقدير
1.80 – 1.00	غير موافق بشدة	منخفض جدا
2.60 – 1.81	غير موافق	منخفض
3.40 – 2.61	محايد	متوسط
4.20 – 3.41	موافق	مرتفع
5.00 – 4.21	موافق بشدة	مرتفع جدا

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على (Likert، 1932)

1- عرض وتحليل نتائج محور وسائل التواصل الاجتماعي بمصنع الاسمنت بني صاف بعين تموشنت، يضم هذا المحور 15 عبارة.

تجد في الجداول التالية تحليل نتائج استجابات أفراد العينة المحور وسائل التواصل الاجتماعي حسب الأبعاد التالية:

البعد الأول: سهولة استخدام وسائل التواصل الاجتماعي

الجدول(16): نتائج استجابات أفراد العينة لبعده سهولة استخدام وسائل التواصل الاجتماعي

رقم العبارة	نص العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
1	اشعر انني أستطيع بسهولة انشاء حسابات على منصات التواصل الاجتماعي المختلفة.	3.77	1.09	4	مرتفع
2	أستطيع العثور على المعلومات التي ابحث عنها بسرعة على وسائل التواصل الاجتماعي.	3.92	0.91	1	مرتفع
3	تفاعلي مع الاخرين عبر وسائل التواصل الاجتماعي سهل ومباشر.	3.77	1.02	5	مرتفع
4	تعليقاتي ومشاركاتي على وسائل التواصل الاجتماعي سهلة الفهم والتفاعل معها.	3.88	0.86	2	مرتفع

مرتفع	3	0.90	3.88	5	سهولة الاستخدام تؤثر بشكل إيجابي على تجرّبي في استخدام وسائل التواصل الاجتماعي.
مرتفع	/	0.77	3.84		سهولة استخدام وسائل التواصل الاجتماعي

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS اصدار 26

من خلال الجدول السابق يتضح أن المتوسط الإجمالي لبعده سهولة استخدام وسائل التواصل الاجتماعي بلغ 3.84 بدرجة موافقة مرتفعة وانحراف معياري قدره 0.77، وهو ما يعكس إدراك الأفراد لمدى سهولة ووضوح استخدام هذه الوسائل. حيث تراوحت المتوسطات الحسابية للعبارات بين 3.77 و3.92، أي ان جميع العبارات مقبولة وبدرجة مرتفعة، مما يدل على اتفاق موظفي مصنع الاسمنت ببني صاف بولاية عين تموشنت على أن استخدام وسائل التواصل الاجتماعي يتميز بالبساطة والوضوح وسهولة التفاعل، وهو ما يسهم في تعزيز تجربتهم معها.

البعده الثاني: كفاءة استخدام وسائل التواصل الاجتماعي

الجدول (17): نتائج إستجابات أفراد العينة لبعده كفاءة استخدام وسائل التواصل الاجتماعي

رقم العبارة	نص العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
6	استخدم وسائل التواصل الاجتماعي بشكل معتدل ولا أفرط في استخدامها.	3.80	0.96	2	مرتفع
7	اعتبر وسائل التواصل الاجتماعي وسيلة فعالة للتواصل المهني.	3.55	1.05	5	مرتفع
8	اشعر بأنني قادر على إدارة وقتي بشكل جيد اثناء استخدام وسائل التواصل الاجتماعي.	3.57	1.07	4	مرتفع
9	الاستخدام السوي لوسائل التواصل الاجتماعي يساعد في بناء علاقات مهنية قوية.	3.67	1.05	3	مرتفع
10	الاستخدام الصحيح لمواقع التواصل الاجتماعي يحسن من جودة حياتي الاجتماعية والمهنية.	3.92	0.96	1	مرتفع
	كفاءة استخدام وسائل التواصل الاجتماعي	3.69	0.78	/	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS اصدار 26

من خلال الجدول السابق يتضح أن المتوسط الإجمالي لبعد كفاءة استخدام وسائل التواصل الاجتماعي بلغ 3.69 بدرجة موافقة مرتفعة وانحراف معياري قدره 0.78، ما يدل على أن أفراد العينة يتمتعون بكفاءة مقبولة ومرتفعة في استخدام هذه الوسائل. وقد تراوحت المتوسطات الحسابية لعبارات هذا البعد بين 3.55 و3.92، أي ان جميع العبارات مقبولة وبدرجة مرتفعة، مما يدل على اتفاق موظفي مصنع الاسمنت بني صاف بولاية عين تموشنت على فاعلية هذه الوسائل عند الاستخدام المهني والاجتماعي وادراكهم لآثار الاستخدام الايجابي.

البعد الثالث: حرية استخدام وسائل التواصل الاجتماعي

الجدول(18): نتائج استجابات أفراد العينة لبعد حرية استخدام وسائل التواصل الاجتماعي

رقم العبارة	نص العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
11	أستطيع التحكم في الوقت الذي افضيه على وسائل التواصل الاجتماعي بشكل جيد.	3.82	0.85	3	مرتفع
12	اشعر انني أستطيع التعبير عن نفسي بحرية عبر وسائل التواصل الاجتماعي.	4.00	5.10	2	مرتفع
13	اشعر انني أستطيع التحكم في المحتوى الذي اتابعه على وسائل التواصل الاجتماعي.	3.70	0.94	4	مرتفع
14	اشعر انني استخدم وسائل التواصل الاجتماعي بحرية دون قيود.	3.68	1.08	5	مرتفع
15	استخدم وسائل التواصل الاجتماعي كوسيلة للتواصل مع الأصدقاء والعائلة دون قيود.	4.05	0.93	1	مرتفع
	حرية استخدام وسائل التواصل الاجتماعي	3.84	1.26	/	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS اصدار 26

من خلال المعطيات الواردة في الجدول السابق، نلاحظ أن المتوسط الإجمالي لبعد حرية استخدام شبكات التواصل الاجتماعي بلغ 3.84 بدرجة موافقة مرتفعة، وهو ما يعكس مستوى تقييم إيجابي من طرف موظفي مصنع الاسمنت بني صاف لولاية عين تموشنت، وانحراف معياري قدره 1.26، مما يدل على درجة تباين منخفضة بين آراء المشاركين. وتظهر النتائج أن جميع العبارات حققت درجات تقييم مرتفعة تراوحت بين 3.68 و4.05، ما يشير إلى أن المستخدمين يشعرون براحة كبيرة في التعامل مع هذه الوسائل، سواء من ناحية التعبير عن الذات، أو

التحكم في المحتوى والزمن، أو فيما يتعلق بالتواصل الحر مع الآخرين دون عراقيل. ويعكس هذا التوجه بيئة استخدام داعمة تعزز من الاستقلالية والمرونة في التفاعل الرقمي.

2- عرض وتحليل نتائج محور أداء الموظفين بمصنع الاسمنت ببني صاف لولاية عين تموشنت، يضم هذا المحور 11 عبارة.

نجد في الجداول التالية تحليل نتائج استجابات افراد العينة لمحور أداء الموظفين

الجدول(19): نتائج استجابات افراد العينة لمحور أداء الموظفين

رقم العبارة	نص العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
16	اشعر انني احقق اهدافي المهنية بشكل منتظم.	3.74	3.74	10	مرتفع
17	اعتبر انني أقدم جودة عالية في العمل الذي أقوم به.	4.03	4.03	3	مرتفع
18	اشعر انني أستطيع التعامل مع الضغوطات في العمل بشكل جيد.	3.91	3.91	6	مرتفع
19	أجد انني اعمل بشكل جيد ضمن فريق وأساهم في تحقيق أهدافه.	3.94	3.94	5	مرتفع
20	أستطيع التكيف مع تغيرات في بيئة العمل بسهولة.	3.89	3.89	7	مرتفع
21	اشعر بأنني اتلقى الدعم الكافي من زملائي ومديري لتحقيق اهدافي.	3.59	3.59	11	مرتفع
22	أستطيع تحديد أولويات المهام بشكل جيد.	3.86	3.86	9	مرتفع
23	اشعر انني اتواصل بفعالية مع زملائي بشأن تقدم المشاريع.	4.00	0.72	4	مرتفع
24	أجد انني استخدم التكنولوجيا بشكل فعال لتحسين ادائي في العمل.	3.86	0.87	8	مرتفع
25	اشعر بأنني قادر على اتخاذ قرارات جيدة تؤثر	4.12	0.59	2	مرتفع

				على عملي بشكل إيجابي.	
مرتفع جدا	1	0.62	4.21	اشعر بأني احافظ على مستوى عالي من الالتزام تجاه مهامي ومسؤولياتي.	26
مرتفع	/	0.53	3.93	أداء الموظفين	

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS اصدار 26

تشير النتائج المعروضة في الجدول السابق إلى أن المتوسط الاجمالي لمحور الأداء الوظيفي بلغ 3.93 بدرجة موافقة مرتفعة، وهو ما يعكس المستوى العالي من التقدير بين الموظفين في مصنع الاسمنت بولاية عين تموشنت، بينما سجل الانحراف المعياري قيمة منخفضة بلغت 0.53، ما يدل على تقارب كبير في وجهات نظر المشاركين. وتتوزع متوسطات العبارات بين 3.59 و 4.21 بدرجة موافقة مرتفعة الى مرتفعة جدا، مما يعكس أن العاملين يمتلكون كفاءات جيّدة في مجالات متعددة مثل إنجاز المهام، التكيف مع الظروف، والتفاعل الفعّال مع فريق العمل. كما تشير النتائج إلى وجود وعي واضح بأهمية الالتزام وتحمل المسؤولية، وهو ما يعكس بيئة مهنية مشجعة تسهم في رفع جودة الأداء وتحقيق الأهداف المؤسسية بكفاءة.

ثانيا: اختبار التوزيع الطبيعي باستخدام نظرية الحد المركزي:

قبل التطرق الى اختبار فرضيات الدراسة لا بد من اختبار التوزيع الطبيعي لعينة الدراسة، فيما ان حجم العينة المدروسة قدر ب 66 موظف في مصنع الاسمنت بني صاف لولاية عين تموشنت وحسب نظرية الحد المركزي فانه: "إذا كان حجم العينة كبير بما يكفي والذي ثبت انه يتكون من 30 ملاحظ او أكثر فيتبع التوزيع الطبيعي". وعليه يمكن القول ان البيانات الدراسة تتبع توزيعا طبيعيا. (Agresti Alan, 2009)

ثالثا: اختبار فرضيات الدراسة

1- اختبار فرضيات الدراسة باستخدام برنامج SPSS اصدار 26

بغية دراسة "تأثير وسائل التواصل الاجتماعي على أداء الموظفين لمصنع الاسمنت بني صاف لولاية عين تموشنت"، صيغة الفرضيات كما يلي:

الفرضية الرئيسية الأولى:

- اختبار الفرضية الرئيسية الأولى

H1: يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($0.05 \geq sig$) بين وسائل التواصل الاجتماعي وأداء الموظفين.

ويمكن استخلاص نتائج الأثر في الجدول التالي:

الجدول(20): نتائج تحليل الأثر بين وسائل التواصل الاجتماعي وأداء الموظفين

الأثر	درجات الحرية	قيمة F المحسوبة	قيمة F الجدولية	مستوى الدلالة SIG	قيمة المعامل A	قيمة الثابت B	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²
وسائل التواصل الاجتماعي	1	18.19	4.00	0.00	0.34	2.66	0.47	0.22
	65							

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS اصدار 26

يوضح الجدول (20) أن قيمة معامل الارتباط بيرسون بلغت (0.47) أي بنسبة 47%، مما يشير إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة متوسطة بين وسائل التواصل الاجتماعي وأداء الموظفين، بينما بلغ معامل التحديد (0.22) ما يعني أن 22% من التغيرات الحاصلة في أداء الموظفين يمكن تفسيرها بوسائل التواصل الاجتماعي، وهي نسبة تبقى محدودة، مما يدل على أن هناك عوامل أخرى تؤثر في أداء الموظفين لم يتم تضمينها في نموذج الانحدار الخطي البسيط.

كما يُظهر تحليل التباين أن قيمة (F) المحسوبة بلغت (18.19) عند مستوى دلالة (0.00) وهي أقل بكثير من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة (0.05)، مع ملاحظة أن القيمة الجدولية (4.00) أقل من المحسوبة، مما يعزز دلالة النموذج. وعليه يمكن القول إن نموذج الانحدار ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05)، ويعكس وجود أثر ذي دلالة إحصائية بين وسائل التواصل الاجتماعي وأداء الموظفين بمصنع الاسمنت بني صاف لولاية عين تموشنت، وعليه فإن الفرضية مقبولة.

كما يمكن كتابة نموذج معادلة الانحدار الخطي البسيط كالتالي:

$$Y = Ax + b$$

أداء الموظفين = 0.34 وسائل التواصل الاجتماعي + 2.66.

ومن ذلك يمكن القول إنه كلما تغير أداء الموظفين ب 0.34، تتغير وسائل التواصل الاجتماعي بوحدة واحدة، كما يبقى أداء الموظفين ثابتا في غياب وسائل التواصل الاجتماعي بقيمة 2.66.

• الفرضية الفرعية الأولى:

H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) بين سهولة استخدام وسائل التواصل الاجتماعي وأداء الموظفين

ويمكن استخلاص نتائج الأثر في الجدول التالي:

الجدول(21): نتائج تحليل الأثر بين سهولة استخدام وسائل التواصل الاجتماعي وأداء الموظفين

الأثر	درجات الحرية	قيمة F المحسوبة	قيمة F الجدولية	مستوى الدلالة SIG	قيمة المعامل A	قيمة الثابت B	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²
سهولة استخدام وسائل التواصل الاجتماعي	1	22.23	4.00	0.00	0.35	2.58	0.51	0.26
	65							

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS اصدار 26

يوضح الجدول (21) أن قيمة معامل الارتباط بيرسون (R) بلغت (0.51) أي بنسبة 51%، مما يشير الى وجود علاقة ارتباطية موجبة متوسطة بين سهولة استخدام وسائل التواصل الاجتماعي وأداء الموظفين. بينما بلغ معامل التحديد "R²" (0.26)، ما يعني أن 26% من التغيرات الحاصلة في أداء الموظفين يمكن تفسيرها من خلال سهولة استخدام وسائل التواصل، وهي نسبة تبقى محدودة، مما يدل على أن هناك عوامل اخرى تؤثر في أداء الموظفين لم يتم تضمينها في نموذج الانحدار الخطي البسيط.

كما يظهر تحليل التباين أن قيمة (F) المحسوبة تساوي (22.23) عند مستوى دلالة (0.00)، وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة (0.05)، مع ملاحظة أن القيمة الجدولية (4.00)، أي أقل من المحسوبة، مما يعزز دلالة النموذج. وعليه يمكن القول أن نموذج الانحدار ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05)، ويعكس وجود أثر ذي دلالة إحصائية بين سهولة استخدام وسائل التواصل الاجتماعي وأداء الموظفين. بمصنع الاسمنت ببني صاف لولاية عين تموشنت، وعليه فان الفرضية مقبولة.

كما يمكن كتابة نموذج معادلة الانحدار الخطي البسيط كالتالي:

$$Y = Ax + b$$

أداء الموظفين = 0.35 سهولة استخدام وسائل التواصل الاجتماعي + 2.58

ومن ذلك يمكن القول انه كلما تغير أداء الموظفين ب 0.35 تتغير سهولة استخدام وسائل التواصل الاجتماعي بوحدة واحدة، كما يبقى أداء الموظفين ثابتا في غياب سهولة استخدام وسائل التواصل الاجتماعي بقيمة 2.58.

• الفرضية الفرعية الثانية:

H2: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) بين كفاءة استخدام وسائل التواصل الاجتماعي وأداء الموظفين

ويمكن استخلاص نتائج الأثر في الجدول التالي:

الجدول(22): نتائج تحليل الأثر بين كفاءة استخدام وسائل التواصل الاجتماعي وأداء الموظفين

الأثر	درجات الحرية	قيمة F المحسوبة	قيمة F الجدولية	مستوى الدلالة SIG	قيمة المعامل A	قيمة الثابت B	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²
كفاءة استخدام وسائل التواصل الاجتماعي	1	13.34	4.00	0.001	0.28	2.88	0.42	0.17
	65							

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS اصدار 26

يوضح الجدول (22) أن قيمة معامل الارتباط بيرسون (R) بلغت (0.42) أي بنسبة 42%، مما يشير الى وجود علاقة ارتباطية موجبة متوسطة بين كفاءة استخدام وسائل التواصل الاجتماعي وأداء الموظفين. بينما بلغ معامل التحديد "R²" (0.17)، ما يعني أن 17% من التغيرات الحاصلة في أداء الموظفين يمكن تفسيرها من خلال كفاءة استخدام وسائل التواصل، وهي نسبة تبقى محدودة، مما يدل على أن هناك عوامل اخرى تؤثر في أداء الموظفين لم يتم تضمينها في نموذج الانحدار الخطي البسيط.

كما يظهر تحليل التباين أن قيمة (F) المحسوبة تساوي (13.34) عند مستوى دلالة (0.01)، وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة (0.05)، مع ملاحظة أن القيمة الجدولية (4.00)، أي أقل من المحسوبة، مما يعزز دلالة النموذج. وعليه يمكن القول أن نموذج الانحدار ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05)، ويعكس وجود أثر ذي دلالة إحصائية بين كفاءة استخدام وسائل التواصل الاجتماعي وأداء الموظفين بمصنع الاسمنت ببني صاف لولاية عين تموشنت، وعليه فان الفرضية مقبولة.

كما يمكن كتابة نموذج معادلة الانحدار الخطي البسيط كالتال:

$$Y = Ax + b$$

أداء الموظفين = 0.28 كفاءة استخدام وسائل التواصل الاجتماعي + 2.88

ومن ذلك يمكن القول انه كلما تغير أداء الموظفين ب 0.28 تتغير كفاءة استخدام وسائل التواصل الاجتماعي بوحدة واحدة، كما يبقى أداء الموظفين ثابتا في غياب كفاءة استخدام وسائل التواصل الاجتماعي بقيمة 2.88.

• الفرضية الفرعية الثالثة:

H3: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) بين حرية استخدام وسائل التواصل الاجتماعي وأداء الموظفين

ويمكن استخلاص نتائج الأثر في الجدول التالي:

الجدول (23): نتائج تحليل الأثر بين حرية استخدام وسائل التواصل الاجتماعي وأداء الموظفين

الأثر	درجات الحرية	قيمة F المحسوبة	قيمة F الجدولية	مستوى الدلالة SIG	قيمة المعامل A	قيمة الثابت B	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²
حرية استخدام وسائل التواصل الاجتماعي	1 65	3.81	4.00	0.055	0.1	3.55	0.24	0.06

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS اصدار 26

يوضح الجدول أن قيمة معامل الارتباط بيرسون بلغت (0.24) أي ما يعادل نسبة 24 %، ما يعني وجود علاقة طردية ضعيفة بين حرية استخدام وسائل التواصل الاجتماعي وأداء الموظفين. بينما كان معامل التحديد 0.06 أي 6% من التغيرات التي تطرأ على أداء الموظفين سببها حرية استخدام وسائل التواصل الاجتماعي، وهي نسبة ضعيفة جدا، والنسبة المتبقية تفسرها عوامل أخرى لم يتم إدراجها في نموذج الانحدار الخطي البسيط.

كما يظهر تحليل التباين لنموذج الانحدار الخطي أن قيمة F المحسوبة تساوي (4.00) عند مستوى الدلالة (0.055) وهي أعلى قليلاً من مستوى دلالة الدراسة (0.05)، وقيمة F الجدولية (3.81) أقل من المحسوبة. وعليه يمكن القول إن نموذج الانحدار ليس ذو دلالة إحصائية قوية عند مستوى الدلالة (0.05)، مما يعني أن الأثر ضعيف وغير حاسم بين حرية استخدام وسائل التواصل الاجتماعي وأداء الموظفين بمصنع الاسمنت ببني صاف لولاية عين تموشنت.

وعليه نرفض الفرضية الثالثة التي تنص على انه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) بين حرية استخدام وسائل التواصل الاجتماعي وأداء الموظفين.

• الفرضية الفرعية الرابعة:

H4: يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) بين وسائل التواصل الاجتماعي وأداء الموظفين يعزى للمؤهل العمر

ويمكن استخلاص نتائج الأثر في الجدول التالي:

الجدول (24): نتائج تحليل الفروق بين وسائل التواصل الاجتماعي وأداء الموظفين يعزى لمؤهل العمر

المقارنة	درجات الحرية	قيمة F المحسوبة	قيمة F الجدولية	SIG مستوى الدلالة
مؤهل العمر	4	0.54	2.53	0.70
	65			

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS اصدار 26 ي

وضح لنا الجدول أعلاه ان قيمة (F) المحسوبة بلغت (0.54)، وهي أقل من القيمة الجدولية البالغة (2.53). كما أن مستوى الدلالة (SIG) قد بلغ (0.70)، وهو أعلى من مستوى الدلالة المعتمد إحصائياً (0.05).

أي ان الفروق بين الفئات العمرية فيما يتعلق باستخدام وسائل التواصل الاجتماعي وأثرها على أداء الموظفين غير دالة إحصائياً، ومنه نرفض الفرضية البديلة الرابعة التي تنص على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين وسائل تواصل الاجتماعي وأداء الموظفين تعزى لمتغير العمر.

• الفرضية الفرعية الخامسة:

H5: يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) بين وسائل التواصل الاجتماعي وأداء الموظفين يعزى للمؤهل العلمي

ويمكن استخلاص نتائج الأثر في الجدول التالي:

الجدول(25): نتائج تحليل الفروق بين وسائل التواصل الاجتماعي وأداء الموظفين يعزى للمؤهل العلمي

المقارنة	درجات الحرية	قيمة F المحسوبة	قيمة F الجدولية	مستوى الدلالة SIG
المؤهل العلمي	3	0.19	2.76	0.90
	65			

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS إصدار 26

يوضح لنا الجدول أعلاه ان قيمة F المحسوبة بلغت (0.19)، وهي أقل من القيمة الجدولية (2.76)، كما أن مستوى الدلالة (SIG) يساوي (0.90)، وهو أعلى بكثير من مستوى الدلالة المعتمد (0.05).

بناءً على هذه النتائج، فإن الفروق بين الموظفين من حيث تأثير وسائل التواصل الاجتماعي على أدائهم وفقاً لمستوياتهم التعليمية غير دالة إحصائياً. وعليه، تُرفض الفرضية الخامسة التي تفترض وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين وسائل تواصل الاجتماعي وأداء الموظفين تعزى لاختلاف المؤهل العلمي.

• الفرضية الفرعية السادسة:

H6: يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) وسائل التواصل الاجتماعي وأداء الموظفين يعزى للخبرة المهنية.

ويمكن استخلاص نتائج الأثر في الجدول التالي:

الجدول(26): نتائج تحليل الفروق بين وسائل التواصل الاجتماعي وأداء الموظفين يعزى للخبرة المهنية.

المقارنة	درجات الحرية	قيمة F المحسوبة	قيمة F الجدولية	مستوى الدلالة SIG
مؤهل الخبرة المهنية	4	0.76	2.53	0.56
	65			

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS إصدار 26.

يوضح لنا الجدول أعلاه ان قيمة F المحسوبة بلغت (0.76)، وهي أقل من القيمة الجدولية البالغة (2.53)، كما أن مستوى الدلالة (SIG) يساوي (0.56)، وهو أعلى من المستوى المعتمد إحصائياً (0.05) أي ان الفروق بين مستويات الخبرة المهنية من حيث تأثير وسائل التواصل الاجتماعي على أداء الموظفين غير دالة إحصائياً. اذن لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية في أثر استخدام وسائل التواصل الاجتماعي على أداء الموظفين تُعزى لاختلاف مستويات الخبرة المهنية، مما يؤدي إلى رفض الفرضية البديلة السادسة.

2- اختبار الفرضيات باستخدام النمذجة الهيكلية:

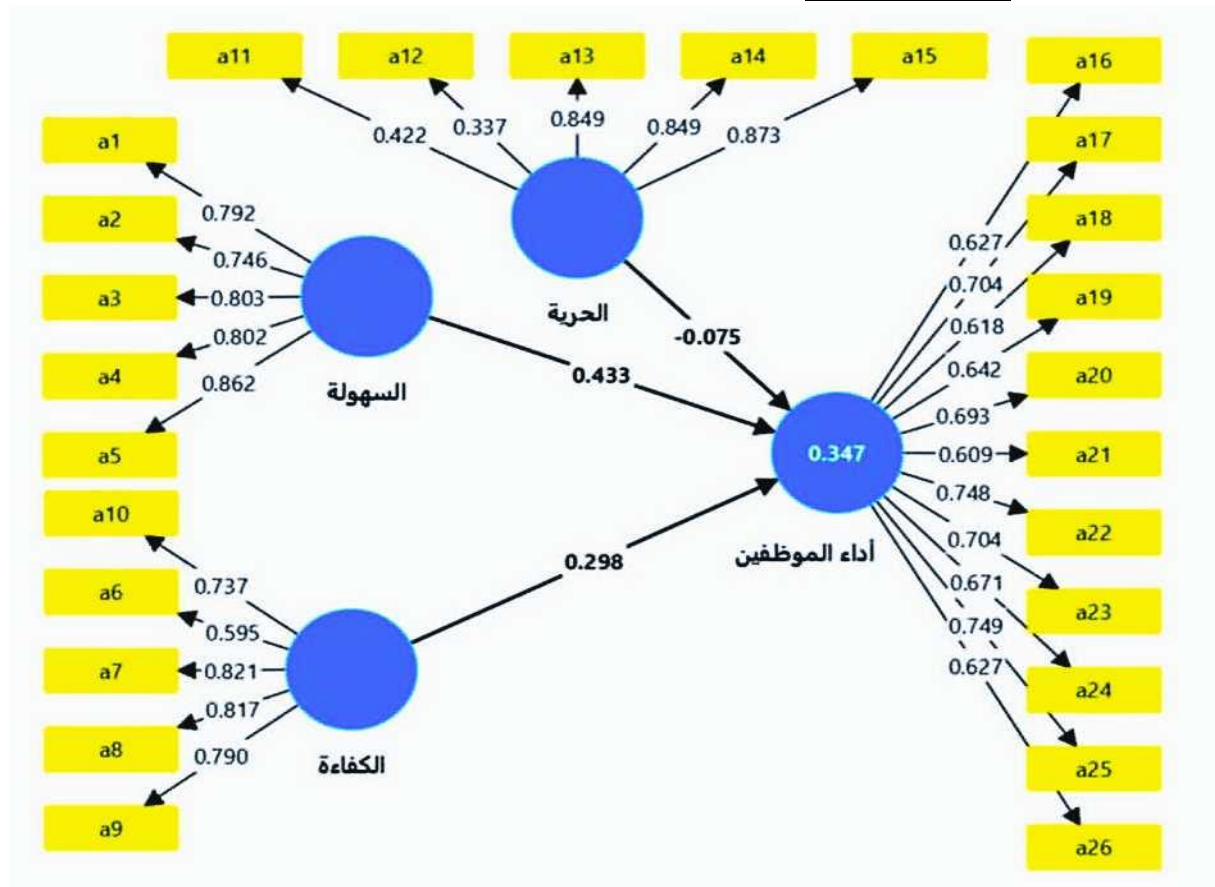
تعتبر طريقة النمذجة بالمعادلات الهيكلية طريقة إحصائية جديدة لكنها في الأصل تعود إلى النصف الأول من عشرينيات القرن الماضي، في السابق كان استخدامها نوعاً ما معقد بسبب التطبيقات الرياضية المعقدة المستخدمة فيها، أما الآن ومع تطور التكنولوجيا والكمبيوتر فاستخدامها أصبح سهلاً نسبياً نظراً لتوفر البرامج التي تيسر استخدامها، ولقد تطور استخدام طريقة المعادلات الهيكلية بعدما كانت تستخدم بشكل بطيء بين 1970 و 1980 بسبب صعوبته وقد أشار Hair وآخرون إلى أن هذه الطريقة تحتوي على فرعين و هما نموذج القياس والنموذج الهيكلية .

إن النمذجة بالمعادلات الهيكلية لا تستخدم إلا بوجود قاعدة نظرية مؤكدة من طرف دراسات ميدانية سابقة تكون تتألف من نموذج قياس خاص بالدراسة (متغيرات مقاسة ونموذج هيكلية خاص بالدراسة (متغيرات كامنة). ويتم التعبير عن النماذج بمسارات بيانية أين يتم فيها الربط بين متغيرين واحد مستقل وآخر تابع، في هذا الخصوص لا يمكن الربط بين هذين المتغيرين من دون الإشارة إلى القاعدة النظرية الدراسات الأدبية السابقة) التي أكدت هذه العلاقة، وما يميز طريقة المعادلات الهيكلية عن طريقة تحليل الانحدار المتعدد هو تقديرها لأخطاء القياس في البيانات وفقاً لطريقة المعادلات الهيكلية أن أخطاء القياس يتم تقديرها بهدف دقة نتائج القياس بالنسبة للمتغيرات المقاسة (فقرات الاستبانة وبناء على ما سبق تمكن هذه الطريقة الباحثين من التقدير الجيد والفعال النموذج القياس و النموذج الهيكلية، خصوصاً إذا تألف هذا الأخير من عدة متغيرات مستقلة و عوامل كامنة تم التعبير عنها بمتغيرات مقاسة (فقرات) في هذا الصدد أشار Astrachan إلى أن المتغيرات الكامنة لا يمكن ملاحظتها و لا قياسها، وهنا تبرز أهمية هذه الطريقة في التنبؤ بالعلاقات السببية بين المتغيرات الكامنة. (مُجد، 2020-2021)

يتكون النموذج العام لبحثنا من 4 متغيرات كامنة (Latentes) وهم حرية استخدام وسائل تواصل الاجتماعي، سهولة استخدام وسائل تواصل الاجتماعي وكفاءة استخدام وسائل تواصل الاجتماعي وأخيرا أداء الموظفين. أما المتغيرات الظاهرة (manifestes) فتمثل أسئلة كل بعد من المتغيرات السابقة الذكر.

والشكل رقم (07) يبين وجود علاقات سببية للمتغيرات الكامنة المستقلة ومتغيراته الظاهرة، المتغيرات الكامنة التابعة ومتغيراته الظاهرة.

الشكل رقم (07): نموذج الدراسة بالاعتماد على برنامج Pls-smar



المصدر: من اعداد الطالبين بناء على مخرجات Pls-smart

حسب ما نصت عليه طريقة النمذجة بالمعادلات البنائية، والمعرفة جودة تناسق (توافق) نموذج القياس مع المعلومات المتعلقة بالدراسة، فنقوم بتعريف الطريقة المستخدمة بالإضافة إلى مؤشرات التي تسمى بدلائل التسوية وهي كما يلي:

المربعات الصغرى الجزئية (Partial Least Squares)

وفقا لهذا الأسلوب عملية التقدير تتم باستخدام طريقة المربعات الصغرى، حيث تقسم معلمات النموذج إلى

مجموعات جزئية وتتم باستخدام الانحدار البسيط والمتعدد، ويستخدم الأسلوب التكراري في تقدير المجموعات الجزئية، وقد طور Wold هذه الطريقة في سنوات 1965-1973-1980، وتجدر الإشارة في أن الانحدار وفق طريقة PLS هو مزيج ما بين تقنية الانحدار المتعدد ل على X وطريقة التحليل بالمكونات الرئيسية (ACP) X^2 .

أ- اختبار عام للنموذج:

الهدف من تقييم نموذج القياس العاكس هو ضمان وجود صلاحية قياس بنائه وبالتالي توفير ملائمة إدراجها في نموذج المسار، أما الموثوقية (Reliability) هي المدى الذي تحقق به أداة التقييم نتائج مستقرة ومتسقة. تشير الصلاحية (validity) إلى المدى الذي يقيس فيه البناء ما يفترض قياسه.

• الصدق التقاربي:

هو معيار التقييم علاقة الارتباط بين المؤشرات التي تقيس نفس الظاهرة.

- موثوقية الاتساق الداخلي :

-الموثوقية المركبة Composite reliability

هي البديل المفضل لألفا كرونباخ كاختبار للصلاحية المتقاربة لهذا السبب يفضل الباحثين الموثوقية المركبة في الأبحاث المستندة إلى PLS، حدودها (CR 0.70) في البحوث الاستكشافية من (0.60) إلى 0.70 مقبولة.

الجدول(27): معامل الفا كرومباخ Alpha cronbach لقياس ثبات محاور الاستبيان

المحاور	الفا كرومباخ	الموثوقية المركب CR
أداء الموظفين	0.880	0.901
الحرية	0.729	0.816
السهولة	0.862	0.900
الكفاءة	0.813	0.869

المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على مخرجات Pls-smart

يتضح من الجدول أعلاه أن قيم معامل الثبات مرتفعة، بحيث أن أداء الموظفين جاء بمعامل (0.901)، أما معامل ثبات للحرية جاءت قيمته (0.816)، والسهولة جاءت ب (0.900)، وأخيرا الكفاءة ب (0.869). وهذا يدل على أن أداة القياس تتمتع بدرجة عالية من الثبات.

• الصدق التمايزي

هدفه معرفة تباعد وتشنت الأسئلة بشكل منطقي، وجوب التأكد من هذه الأسئلة لا يوجد فيها تكرار ولا تداخل.

• Cross Loadings-: هل فعلا أن هذا السؤال ينتمي إلى هذا المتغير (الكامن) أو لا ينتمي.

الجدول (28): Cross Loadings التحميل المتقاطع

العبارات	أداء الموظفين	الحرية	السهولة	الكفاءة
1- اشعر انني أستطيع بسهولة انشاء حسابات على منصات التواصل الاجتماعي المختلفة.	0.363	0.367	0.792	0.336
2- أستطيع العثور على المعلومات التي ابحث عنها بسرعة على وسائل التواصل الاجتماعي.	0.524	0.411	0.746	0.542
3- تفاعلي مع الاخرين عبر وسائل التواصل الاجتماعي سهل ومباشر.	0.324	0.636	0.803	0.372
4- تعليقاتي ومشاركاتي على وسائل التواصل الاجتماعي سهلة الفهم والتفاعل معها.	0.439	0.363	0.802	0.340
5- سهولة الاستخدام تؤثر بشكل إيجابي على تجربتي في استخدام وسائل التواصل الاجتماعي.	0.457	0.499	0.862	0.390
6- استخدم وسائل التواصل الاجتماعي بشكل معتدل ولا أفرط في استخدامها.	0.193	0.418	0.285	0.595
7- اعتبر وسائل التواصل الاجتماعي وسيلة فعالة للتواصل المهني.	0.422	0.448	0.364	0.821
8- اشعر بأنني قادر على إدارة وقتي بشكل جيد اثناء استخدام وسائل التواصل الاجتماعي.	0.327	0.578	0.368	0.817
9- الاستخدام السوي لوسائل التواصل الاجتماعي يساعد في بناء علاقات مهنية قوية.	0.350	0.374	0.370	0.790
10- الاستخدام الصحيح لمواقع التواصل الاجتماعي يحسن	0.409	0.634	0.497	0.737

				من جودة حياتي الاجتماعية والمهنية.
0.321	0.244	0.422	0.005	11-أستطيع التحكم في الوقت الذي اقضيه على وسائل التواصل الاجتماعي بشكل جيد.
0.066	0.180	0.337	0.152	12-اشعر انني أستطيع التعبير عن نفسي بحرية عبر وسائل التواصل الاجتماعي.
0.645	0.483	0.849	0.318	13-اشعر انني أستطيع التحكم في المحتوى الذي اتابعه على وسائل التواصل الاجتماعي.
0.584	0.454	0.849	0.267	14-اشعر انني استخدم وسائل التواصل الاجتماعي بحرية دون قيود.
0.520	0.500	0.873	0.322	15-استخدم وسائل التواصل الاجتماعي كوسيلة للتواصل مع الأصدقاء والعائلة دون قيود.
0.218	0.360	0.079	0.627	16-اشعر انني احقق اهدافي المهنية بشكل منتظم.
0.278	0.411	0.105	0.704	17-اعتبر انني أقدم جودة عالية في العمل الذي أقوم به.
0.153	0.336	0.123	0.618	18-اشعر انني أستطيع التعامل مع الضغوطات في العمل بشكل جيد.
0.216	0.291	0.042	0.642	19-أجد انني اعمل بشكل جيد ضمن فريق وأساهم في تحقيق أهدافه.
0.224	0.379	0.135	0.693	20-أستطيع التكيف مع تغيرات في بيئة العمل بسهولة.
0.295	0.281	0.265	0.609	21-اشعر بأنني اتلقى الدعم الكافي من زملائي ومديري لتحقيق اهدافي.
0.352	0.318	0.251	0.748	22-أستطيع تحديد أولويات المهام بشكل جيد.
0.382	0.334	0.289	0.704	23-اشعر انني اتواصل بفعالية مع زملائي بشأن تقدم المشاريع.
0.493	0.487	0.494	0.671	24-أجد انني استخدم التكنولوجيا بشكل فعال لتحسين ادائي في العمل.
0.473	0.441	0.458	0.749	25-اشعر بأنني قادر على اتخاذ قرارات جيدة تؤثر على عملي بشكل إيجابي.

0.189	0.259	0.212	0.627	26- اشعر بأبني احافظ على مستوى عالي من الالتزام تجاه مهامى ومسؤولياتى.
-------	-------	-------	-------	--

المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على مخرجات Pls-smart

تشير نتائج جدول Cross Loadings إلى وجود تمييز واضح بين العبارات والأبعاد التي تنتمي إليها، حيث سجلت معظم العبارات أعلى قيمة تحميل في البعد الصحيح مقارنة ببقية الأبعاد، مما يعكس اتساقاً بنائياً جيداً للمقياس. هذا التوزيع يدل على أن العبارات تقيس فعلاً الأبعاد المستهدفة دون تداخل كبير مع أبعاد أخرى، وهو ما يدعم الصدق البنائي للأداة. ورغم وجود بعض الحالات التي ظهرت فيها تقاربات بسيطة في القيم بين أكثر من بُعد، إلا أن ذلك لم يكن شائعاً بما يُضعف من هيكل المقياس، ما يشير إلى أن البنية مقياس متماسكة ويمكن الاعتماد عليها في التحليل الإحصائي.

- جذر AVE (متوسط التباين المستخلص): هدفه معرفة تداخل المتغيرات الكامنة، ويفيد بأن هذا المتغير (الكامن) ليس هو ذاك الثاني اختلاف بينهما مستقلان.

الجدول (29): متوسط التباين المستخلص AVE

المحاور	متوسط التباين المستخلص AVE
أداء الموظفين	0.454
الحرية	0.499
السهولة	0.643
الكفاءة	0.573

المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على مخرجات Pls-smart

تشير نتائج جدول (AVE) إلى تحقق مقبول للصدق التقاربي، حيث تجاوزت بعض الأبعاد العتبة المرجعية المعتمدة (0.50)، مما يعكس قدرة جيدة للبنود على تفسير التباين الكامن في تلك الأبعاد. أما الأبعاد الأخرى التي سجلت قيمة أقل من 0.50 (0.454 و 0.499)، فهي لا تبتعد كثيراً عن الحد المطلوب، ويمكن قبولها في السياقات البحثية خاصة في الدراسات الاستكشافية، مع إمكانية النظر مستقبلاً في تحسين صياغة بعض البنود لرفع مستوى التمايز البنائي. وعليه، فإن النتائج تعكس بشكل عام درجة مرضية من الصدق التقاربي تدعم صلاحية المقياس المستخدم.

- معيار Fornell-Larcker: يجب أن يكون الجذر التربيعي لـ AVE لكل بناء أكبر من الارتباطات

المرافقة للمتغيرات الكامنة المرافقة (LVC) latent variables correlations

الجدول (30): معيار Fornell-Larcker

المحاور	أداء الموظفين	الحرية	السهولة	الكفاءة
أداء الموظفين	0.674	/	/	/
الحرية	0.360	0.706	/	/
السهولة	0.542	0.559	0.802	/
الكفاءة	0.468	0.650	0.507	0.757

المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على مخرجات Pls-smart

من خلال الجدول اعلاه تظهر قيم الجذر التربيعي لل AVE على القطر القطري كما يلي: 0.674 لأداء الموظفين، 0.706 للحرية، 0.802 للسهولة، و 0.757 للكفاءة. وبمقارنتها مع معاملات الارتباط بين المتغيرات الأخرى مثل 0.542، 0.507، و 0.468، نلاحظ أن كل قيمة على القطر القطري تفوق باقي معاملات الارتباط، مما يدل على أن تداخل المتغيرات منخفض، وأن كل متغير يقيس بُعدًا مختلفًا عن الآخر. وبالتالي، يمكن القول إن الصدق التمييزي متحقق، وأن النموذج يتمتع بجودة إحصائية مقبولة.

ب: اختبار النموذج البنائي:

من خلال نماذج القياس نتأكد بأن عملية بناء نموذج الدراسة موثوقة وصالحة، الخطوة التالية في PLS SEM هي تقييم النموذج البنائي، قبل الانتقال إليه من المهم فحص مستوى العلاقة الخطية المتداخلة في النموذج البنائي ، ولأن معاملات المتغيرات المستقلة قد تكون متحيزة بسبب وجود مستوى عال من علاقة خطية متداخلة بين المتغيرات الكامنة المتوقعة، نحتاج إلى فحص هذه العلاقة، وفق طريقة PLS-SEM 4.0 من tolerance عندما تكون التعددية الارتباطية collinearity تبرز مشكلة التداخل الخطي أو أقل ، وقيم VIF معامل تضخم التباين من 5 وأعلى على التوالي.

الجدول (31): VIF معامل تضخم التباين

VIF	العبارات
1.947	1- اشعر انني أستطيع بسهولة انشاء حسابات على منصات التواصل الاجتماعي المختلفة.
1.593	2- أستطيع العثور على المعلومات التي ابحث عنها بسرعة على وسائل التواصل الاجتماعي.
2.589	3- تفاعلي مع الاخرين عبر وسائل التواصل الاجتماعي سهل ومباشر.
2.183	4- تعليقاتي ومشاركاتي على وسائل التواصل الاجتماعي سهلة الفهم والتفاعل معها.

2.550	5-سهولة الاستخدام تؤثر بشكل إيجابي على تجربتي في استخدام وسائل التواصل الاجتماعي.
1.400	6-استخدم وسائل التواصل الاجتماعي بشكل معتدل ولا أفرط في استخدامها.
1.998	7-اعتبر وسائل التواصل الاجتماعي وسيلة فعالة للتواصل المهني.
2.035	8-اشعر بأنني قادر على إدارة وقتي بشكل جيد اثناء استخدام وسائل التواصل الاجتماعي.
1.747	9-الاستخدام السوي لوسائل التواصل الاجتماعي يساعد في بناء علاقات مهنية قوية.
1.540	10-الاستخدام الصحيح لمواقع التواصل الاجتماعي يحسن من جودة حياتي الاجتماعية والمهنية.
1.350	11-أستطيع التحكم في الوقت الذي اقضيه على وسائل التواصل الاجتماعي بشكل جيد.
1.033	12-اشعر انني أستطيع التعبير عن نفسي بحرية عبر وسائل التواصل الاجتماعي.
2.158	13-اشعر انني أستطيع التحكم في المحتوى الذي اتابعه على وسائل التواصل الاجتماعي.
2.155	14-اشعر انني استخدم وسائل التواصل الاجتماعي بحرية دون قيود.
2.264	15-استخدم وسائل التواصل الاجتماعي كوسيلة للتواصل مع الأصدقاء والعائلة دون قيود.
1.846	16-اشعر انني احقق اهدافي المهنية بشكل منتظم.
2.520	17-اعتبر انني أقدم جودة عالية في العمل الذي أقوم به.
2.530	18-اشعر انني أستطيع التعامل مع الضغوطات في العمل بشكل جيد.
2.185	19-أجد انني اعمل بشكل جيد ضمن فريق وأساهم في تحقيق أهدافه.
2.853	20-أستطيع التكيف مع تغيرات في بيئة العمل بسهولة.
1.614	21-اشعر بأنني اتلقى الدعم الكافي من زملائي ومديري لتحقيق اهدافي.
2.137	22-أستطيع تحديد أولويات المهام بشكل جيد.
2.414	23-اشعر انني اتواصل بفعالية مع زملائي بشأن تقدم المشاريع.
1.918	24-أجد انني استخدم التكنولوجيا بشكل فعال لتحسين ادائي في العمل.
2.342	25-اشعر بأنني قادر على اتخاذ قرارات جيدة تؤثر على عملي بشكل إيجابي.
1.891	26-اشعر بأنني احافظ على مستوى عالي من الالتزام تجاه مهامي ومسؤولياتي.

المصدر :من اعداد الطالبتين بناء على مخرجات Pls-smart

تُظهر جميع القيم في الجدول اعلاه أنها تقع بين 1.033 و 2.589، وهي ضمن الحد المقبول إحصائيًا. في التحليل الإحصائي، تعتبر قيمة VIF أقل من 5 دليلاً على عدم وجود مشكلة تداخل خطير بين المتغيرات.

وكلما اقتربت القيم من 1، كلما دلّ ذلك على استقلالية العبارة عن غيرها.

-معامل التحديد المعدل: (R-square ajuste) نلاحظ أن إضافة تنبؤات إلى نموذج الانحدار تميل إلى زيادة R، حتى إذا كان لدى المتغيرات المفسرة علاقة غير ضرورية فقط مع المتغير الداخلي، لإزالة مثل هذا التحيز يمكن استخدام R² المعدل والذي يتم حسابه بواسطة SmartPLS كما هو موضح من خلال الجدول التالي:

الجدول(32): معامل التحديد المعدل (R-square ajuste)

المحور	معامل التحديد المعدل
أداء الموظفين	0.315

المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على مخرجات Pls-smart

يوضح الجدول اعلاه أن قيمة معامل التحديد المعدل ($Adjusted R^2$) لأداء الموظفين بلغت 0.315، ما يعني أن 31.5% من التغيرات الحاصلة في أداء الموظفين يمكن تفسيرها من خلال المتغيرات المستقلة في النموذج، والتي تتعلق باستخدام وسائل التواصل الاجتماعي. ويفيد هذا بأن هناك علاقة تفسيرية تربط بين هذه الوسائل وأداء الموظفين، في حين أن النسبة المتبقية تعود إلى عوامل أخرى خارجة عن نطاق الدراسة.

-معامل المسارات Path coefficients:

يستخدم معامل المسارات Path coefficients في تحليل المسار لتقدير قوة واتجاه التأثيرات السببية المباشرة وغير المباشرة بين المتغيرات في النموذج، مما يساهم في توضيح مدى تأثير كل متغير مستقل على المتغير التابع.

الجدول(33): معامل المسارات Path coefficients

المحاور	أداء الموظفين
الحرية	-0.075
السهولة	0.433
الكفاءة	0.298

المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على مخرجات Pls-smart

يوضح الجدول أعلاه أن متغير السهولة له التأثير الأقوى على أداء الموظفين بمعامل قدره (0.433)، مما يدل على أن سرعة الواجهات وتسهيل استخدام الأنظمة والوصول إليها يساهم بشكل كبير في تحسين الأداء الوظيفي. يليه متغير الكفاءة بمعامل (0.298)، وهو تأثير إيجابي متوسط، يشير إلى أن كفاءة الموظف تعد عنصراً مهماً في رفع

مستوى الأداء. أما متغير الحرية، فقد سجل أضعف تأثير بمعامل (0.075)، وهو تأثير ضعيف جداً، ما يدل على أن الحرية لا تلعب دوراً بارزاً في تفسير الفروقات في أداء الموظفين ضمن هذا النموذج.

-العلاقة التنبؤية:

تم وضع العلاقة التنبؤية من قبل Stone - Geisser بالإضافة إلى معامل R ، يمكن استخدام مؤشر العلاقة التنبؤية (Q2) بشكل فعال كميّار للتنبؤ ، أما Q2 فيوضح مدى جودة إعادة تجميع البيانات التي تم جمعها تجريبياً بمساعدة النموذج، وعموماً، يعتمد القياس التنبؤي على المعلومات التالية .

الجدول(34): معامل التنبؤ Q²

المحاور	معامل التنبؤ Q ²
أداء الموظفين	0.125

المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على مخرجات Pls-smart

يشير الجدول اعلاه أن النموذج يمتلك قدرة تنبؤية ضعيفة الى متوسطة نسبياً تجاه أداء الموظفين، لكنها موجودة بقيمة (0.125).

-حجم تأثير f: يهتم حجم تأثير f² بقياس قوة كل متغير تنبؤي في شرح المتغيرات الداخلية، تمثل قيم 2 التي تبلغ 0.02 و 0.15 و 0.35 للمتغيرات المستقلة المعنوية التي لها تأثيرات ضعيفة ومعتدلة وجوهرية على التوالي.

الجدول(35): حجم تأثير f

المحاور	أداء الموظفين
الحرية	0.004
السهولة	0.187
الكفاءة	0.074

المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على مخرجات Pls-smart

من خلال الجدول اعلاه يتبين أن متغير السهولة يُعد الأكثر تأثيراً ضمن النموذج، حيث سجل قيمة f² بلغت 0.187، وهي تقع ضمن حدود التأثير المتوسط حسب المعايير الإحصائية المعتمدة، مما يدل على أن تسهيل المهام والإجراءات يلعب دوراً مهماً في تحسين أداء الموظفين. أما متغير الكفاءة فقد سجل حجم تأثير قدره 0.074، وهو ما يُعد تأثيراً ضعيفاً إلى متوسط، يشير إلى وجود دور إيجابي لكنه محدود للكفاءة في تفسير الأداء.

في المقابل، جاء متغير الحرية بأضعف تأثير، حيث لم تتجاوز قيمة f^2 0.004، ما يدل على أن هذا المتغير لا يساهم بشكل فعال في تفسير أداء الموظفين داخل النموذج المقترح.

3- مناقشة نتائج الدراسة:

- يوفر مصنع الاسمنت لولاية عين تموشنت الأنتريت ل 26 موظف من أصل 66 موظف الذين أجريت عليهم هذه الدراسة وذلك بسبب احتياجهم لها اثناء العمل، و36 موظف يقوم باستخدام وسائل التواصل الاجتماعي اثناء العمل اي بنسبة 54.5% ومنه تتجاوز نصف عينة الدراسة، هذا ما يفسر انه بالرغم من عدم توفير الانترنت الا ان 10 موظفين من عينة الدراسة يستخدمون الانترنت الخاصة بهم اثناء العمل.
- وسيلة التواصل الاجتماعي الأكثر استخداما بين موظفي مصنع الاسمنت لولاية عين تموشنت هي فاسبوك بنسبة 59.1% من عينة الدراسة، تليها يوتيوب بنسبة 48.5% من عينة الدراسة، ثم تيك توك بنسبة 33.3% من عينة الدراسة، وأخيرا انستغرام بنسبة 25.8% من عينة الدراسة. هذه النتائج تتطابق مع احصائيات وسائل التواصل الاجتماعي لسنة 2025 لموقع ستاتيسستا فيما يخص ترتيب فاسبوك ويوتيوب لكن انستغرام يأتي قبل تيك توك من حيث عدد المستخدمين في الموقع.
- أظهرت نتائج دراستنا الحالية لمصنع الاسمنت ببني صاف لولاية عين تموشنت وجود علاقة طردية متوسطة بين وسائل التواصل الاجتماعي وأداء الموظفين بحيث 22% من التغيرات الحاصلة في أداء الموظفين يمكن تفسيرها بوسائل التواصل الاجتماعي. وهذا ما تم تأكيده من قبل دراسة "لسند خليف الحربي" التي أقامها على موظفي قطاع الاعمال بشركة الاتصالات السعودية. اذ توصل الى ان 32.3% من التغيرات الحاصلة في أداء الموظفين راجعة لتأثير وسائل التواصل الاجتماعي وأيضا دراسة "بلواضح" ودراسة الدكتور "فهد بن معقل العلي" التي اكدت على مساهمة وسائل التواصل الاجتماعي على تحسين مستوى الأداء.
- اما دراسة لطالب الدكتوراه "اليزيد مقدم" و"دكتورة خالدة هناء سيدهم" ودراسة "sang woo" و"yeop lee seung" فأكدوا على وجود علاقة طردية قوية بين كلا من وسائل التواصل الاجتماعي وأداء الموظفين.
- بينت المعطيات المستخلصة أن هناك أثر لسهولة استخدام وسائل التواصل الاجتماعي على أداء الموظفين وبالتالي تم قبول الفرضية الأولى، وهذا يرجع الى بساطة واجهات الاستخدام لوسائل التواصل الاجتماعي وسهولة وسرعة الوصول الى المحتوى الأمر الذي انعكس إيجابيا على تجربة موظفي مصنع الاسمنت لولاية عين تموشنت في التفاعل والمشاركة عبر هذه الوسائل.

- يتضح من نتائج الدراسة أن هناك أثر لكفاءة استخدام وسائل التواصل الاجتماعي على أداء الموظفين وبالتالي تم قبول الفرضية الثانية، وهذا بسبب شعور الموظفين بأهمية هذه منصات في تحسين جودة علاقاتهم المهنية والاجتماعية، الأمر الذي يعكس وعيهم العالي بطريقة الاستخدام الصحيح لتلك الوسائل.
- يتضح من نتائج الدراسة أيضا انه لا يوجد أثر لحرية استخدام وسائل التواصل الاجتماعي على أداء الموظفين وبالتالي تم رفض الفرضية الثالثة مما يشير الى ان منح الموظفين حرية استخدام وسائل التواصل الاجتماعي قد لا يكون له تأثير قوي على أداء الموظفين.
- اشارت الدراسة أيضا الى عدم وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية في أثر استخدام وسائل التواصل الاجتماعي على أداء الموظفين تُعزى لاختلاف مستويات الخبرة، المهنية والمؤهل العلمي ولمؤهل العمر وهذا ما توصل اليه "سند خليف الحربي" في دراسته.

خلاصة الفصل:

تضمن هذا الفصل أهم مرحلة في البحث العلمي، حيث عرجنا على طريقة وأدوات جمع البيانات وطريقة المعالجة، إذ استخدمنا استمارة الاستبيان كأداة للحصول على جملة من المعطيات والبيانات التي قمنا بمعالجتها باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية SPSS version 26 وأيضا النمذجة الهيكلية، ثم عرض النتائج المتحصل عليها ومن ثم تحليلها وتفسيرها، واختبار الفرضيات التي تكونت من فرضية رئيسية وستة فرعية تم ذكرها في المقدمة، إذ خصصنا لذلك مبحثين تطرقنا في الأول إلى تقديم عام لمصنع الاسمنت بني صاف لولاية عين تموشنت مهامه وأهميته بالإضافة إلى الهيكل التنظيمي الخاص به، أما في المبحث الثاني تطرقنا إلى مصادر جمع البيانات وأساليب معالجتها وإلى مجتمع وعينة الدراسة ثم صدق وثبات أداة الدراسة وإلى الارتباط والاتساق الداخلي وأخيرا اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج وتحليلها.

الخاتمة

خاتمة:

وبعد استكمال مسار البحث والتحليل، نكون قد تناولنا موضوع "تأثير وسائل التواصل الاجتماعي على أداء الموظفين" من زاوية علمية تهدف الى فهم العلاقة والمساهمة القائمة بين الاستخدام لوسائل التواصل الاجتماعي والسلوك المهني للعمال داخل بيئة العمل المتمثلة في مصنع الاسمنت بني صاف لولاية عين تموشنت.

قمنا أولا بالتطرق الى الجانب النظري الذي تم تقسيمه الى مبحثين، بداية بالمبحث الأول تناولنا فيه المفاهيم العامة لوسائل التواصل الاجتماعي من تعريف ثم مراحل نشأتها، خصائصها، أهميتها، أهدافها، أنواعها، سلبياتها وإيجابياتها، أدوارها وخدماتها، واخيرا الى احصائيات استخدام وسائل التواصل الاجتماعي لسنة 2025.

ثم المبحث الثاني الذي قمنا فيه بالتطرق الى المفاهيم العامة لأداء الموظفين من مفهوم الأداء، أهميته ثم مفهوم الأداء الوظيفي وعناصره، وأيضا تطرقنا الى مؤشرات الأداء الوظيفي والعوامل المؤثرة فيه، وأخيرا طرق تقييم أداء الموظفين.

اما بالنسبة الى القسم التطبيقي تطرقنا في الاول إلى تقديم عام لمصنع الاسمنت بني صاف لولاية عين تموشنت مهامه وأهميته بالإضافة الى الهيكل التنظيمي الخاص به، اما في المبحث الثاني تطرقنا الى مصادر جمع البيانات وأساليب معالجتها والى مجتمع وعينة الدراسة ثم صدق وثبات أداة الدراسة والى الارتباط والاتساق الداخلي وأخيرا اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج وتحليلها. وتمت عملية المعالجة عن طريق استخدام برنامج الحزمة الإحصائية SPSS version 26 وأيضا برنامج النمذجة الهيكلية.

وعليه تم التوصل الى تقديم النتائج التالية:

- يستخدم عمال المصانع الاقتصادية الإنترنت أثناء فترة العمل، رغم عدم توفير المصنع لهذه الخدمة.
- تُعد وسيلة التواصل الاجتماعي الأكثر استخدامًا بين العمال الجزائريين هي فيسبوك ، التي تحتل المرتبة الأولى عالميًا أيضًا .
- تبين أن استخدام الوسائل الرقمية داخل المؤسسات الاقتصادية يساهم في دعم الأداء الوظيفي من خلال توفير أدوات تساهم في تحسين سير العمل.
- سهولة الاستخدام، وسرعة الوصول إلى المحتوى، بالإضافة إلى التفاعل والمشاركة، كانت من العوامل التي تساعد في تعزيز الفاعلية المهنية ورفع الإنتاجية الفردية.
- أظهر العاملون شعورًا متزايدًا بأهمية هذه الوسائل في تحسين جودة العلاقات داخل بيئة العمل، مما ينعكس إيجابًا على الأداء الوظيفي.

- لم تظهر النتائج وجود تأثير مباشر لحرية الاستخدام على مستوى الإنجاز المهني داخل المؤسسات.
- تُسهم الوسائل الرقمية في دعم فعالية الموظفين داخل المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، دون أن يتأثر ذلك باختلاف السن أو المستوى التعليمي أو سنوات الخبرة، ويُعزى ذلك إلى كون هذه الوسائل متاحة ومتاحة بشكل متساوٍ لجميع الأفراد داخل بيئة العمل.

التوصيات:

- انشاء صفحات خاصة بالمصنع الاسمنت على مختلف وسائل التواصل الاجتماعي بهدف التواصل مع الموظفين وتسريع نقل المعلومة لأكبر عدد ممكن من الموظفين بأقل جهد.
- تشجيع الموظفين على الاستخدام الذكي والمنظم لوسائل التواصل، خاصة فيما يخص التعبير عن الذات والتواصل مع الزملاء في الإطار المهني.
- تقييم دوري لأداء الموظفين مع الأخذ في الحسبان العوامل الرقمية المؤثرة في سلوكهم الوظيفي.
- تحفيز بيئة العمل على دعم روح الفريق وبناء علاقات مهنية قوية، بالتوازي مع الاستخدام المعقول لوسائل التواصل.
- وضع سياسات وإجراءات تحفيزية بشأن التقليل من الاستخدام السلبي لوسائل التواصل الاجتماعي في مكان العمل.
- وسائل التواصل الاجتماعي أصبحت واقع وعلى المنظمات الإدارية التعامل مع هذا الواقع بشكل إيجابي لما له ارتباط بالأداء الوظيفي.

قائمة المراجع

المراجع باللغة العربية:

اسماعيل عبد الفتاح عبد الكافي. (2016). شبكات التواصل الاجتماعي والإنترنت والتأثير على الأمن القومي والاجتماعي. القاهرة، مصر: المكتب العربي للمعارف.

أ عبد الكريم تفرقنيت. (01 06, 2016). واقع التواصل الاجتماعي الايجابيات والسلبيات دراسة وصفية ترصد أهم الملامح في الدول العربية. مجلة الآداب والعلوم الاجتماعية، المجلد 09(العدد 02)، الصفحات 123-135.

أ. أحمد رشود العنزي. (يناير, 2025). مواقع التواصل الاجتماعي وتأثيرها على الأمن المجتمعي في مراكش: دراسة ميدانية في الانثروبولوجيا الاجتماعية. مجلة الدراسات الافريقية، المجلد (47)(العدد(01)).

أسماء بن مريم، و فريطس عائدة. (2017-2018). اثر استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في منظومة الاخلاق لدى المراهقين. مذكرة لنيل شهادة ماستر، جامعة مُجَّد الصديق بن يحيى. جيجل.

الدكتور فايز عبد الرحمن الفروخ. (2010). التعليم التنظيمي واثره في تحسين الأداء الوظيفي (المجلد الطبعة الأولى). عمان، الأردن: دار جليس الزمان للنشر والتوزيع.

الصديق الصادقي العماري. (2015). دور وسائل التواصل الاجتماعي في تعزيز قيم المواطنة. سلطنة عمان: مركز السلطان قابوس العالي للثقافة والعلوم، ديوان البلاط السلطاني.

بلواضح توفيق. (2020-2021). دور مواقع التواصل الاجتماعي في تحسين الأداء الوظيفي للعلاقات العامة في المؤسسة، دراسة ميدانية دائرة الخبانة. مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر أكاديمي في علوم الاعلام والاتصال تخصص اتصال وعلاقات عامة، جامعة مُجَّد بوضياف. المسيلة.

بن الدين نور الهدى، و هواري بن ديدة. (ديسمبر, 2018). أثر التشارك المعرفي على تطوير الكفاءات دراسة حالة شركة الإسمنت بني صاف - SCIBS -. مجلة نور للدراسات الاقتصادية، المجلد (04)(العدد ((07)).

بن عايش البقمي منعب، و عبد الكريم الكساسبة وصفي. (30 06, 2016). أثر وسائط التواصل الاجتماعي على أداء الموظفين في جامعة تبوك. مجلة الاقتصاد و التنمية البشرية، المجلد (07)(العدد (02))، الصفحات 41-64.

جويير مُجَّد. (2020-2021). دور إدارة المعرفة في إرساء أنماط القيادة الإدارية الفعالة -دراسة حالة مديرية الصيانة لسوناطراك الاغواط-. أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه. لية علوم الاقتصادية تسيير و علوم تجارية قسم علوم تسيير تخصص إدارة اعمال، جامعة غرداية.

حامد سعيد الجبر واخرون. (2017). واقع دور شبكات التواصل الاجتماعي في تنمية الوعي الثقافي لدى طالبات كلية التربية الأساسية في دولة الكويت. مجلة كلية التربية، الجزء الثاني(العدد 176).

حسين مُجَّد الحراحشة. (2011). إدارة الجودة الشاملة والأداء الوظيفي (المجلد الطبعة الأولى). عمان، الأردن: دار جليس الزمان للنشر والتوزيع.

د. فهد بن معيقل العلي. (ديسمبر, 2017). أثر استخدام وسائل التواصل الاجتماعي على الأداء الوظيفي في الأجهزة الحكومية بالمملكة العربية السعودية. مجلة دراسات عربية في التربية وعلم النفس (العدد الثاني والتسعون). (ASEP)

سند خليف الحربي. (30 يناير, 2020). أثر استخدام وسائل التواصل الاجتماعي أثناء الدوام الرسمي على انتاجية العمل من وجهة نظر الموظفين، دراسة ميدانية على موظفي قطاع الأعمال بشركة الاتصالات السعودية. مجلة العلوم الاقتصادية والادارية والقانونية، المجلد (04)(العدد (01))، الصفحات 140-157.

شراد سهيل. (جوان, 2017). شبكات التواصل الاجتماعي بين اختصاص البنية وعمومية الاستعمال مدخل نظري. مجلة العلوم الإنسانية، المجلد (ب)(العدد (47)).

ط.د.اليزيد مقدم. (مارس, 2021). مواقع التواصل الاجتماعي والأداء الوظيفي: دلالات التأثير على العمل بالمكتبات الجامعية دراسة ميدانية بمكتبات جامعة 02 أوت 1955، سكيكدة. مجلة العلوم الإنسانية لجامعة أم البواقي، المجلد (08)(العدد (01)).

عبد الحكيم بن عبد الله بن راشد الصوافي. (2015-2014). استخدام وسائل التواصل الاجتماعي لدى طلبة الحلقة الثانية من التعليم الأساسي في محافظة شمال الشرقية بسلطنة عمان وعلاقته ببعض المتغيرات. مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير، جامعة نزوى، قسم التربية و الدراسات الإنسانية.

عبد السلام بوشعالة، و عبد الفتاح العلمي. (2024). وسائل التواصل الاجتماعي وتأثيرها على الأمن المجتمعي في الجزائر (دراسة تحليلية). مجلة الحقيقة للعلوم الاجتماعية والانسانية، المجلد 23(العدد 02).

عدان نبيلة. (2019). ضغوط العمل والأداء الوظيفي (المجلد الطبعة الأولى). عمان، الأردن: مركز الكتاب الأكاديمي.

علي خليل شقرة. (2014). الإعلام الجديد شبكات التواصل الاجتماعي (المجلد الطبعة الأولى). عمان، الأردن: دار أسامة للنشر والتوزيع.

فرار شيماء ربحانة، و كريب سيد احمد. (20 جوان, 2024). مساهمة التدقيق الداخلي في تسيير المخزونات دراسة حالة لمصنع الاسمنت ببني صاف. مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر الأكاديمي. عين تموشنت.

فرانسيس أونيانغو. (10 فبراير, 2025). إحصائيات وسائل التواصل الاجتماعي - المستخدمون والإيرادات tridens technology: تم الاسترداد من (2025)

<https://tridenstechnology.com/ar/%D8%A5%D8%AD%D8%B5%D8%A7%D8%A6%D9%8A%D8%A7%D8%AA-%D9%88%D8%B3%D8%A7%D8%A6%D9%84-%D8%A7%D9%84%D8%AA%D9%88%D8%A7%D8%B5%D9%84-%D8%A7%D9%84%D8%A7%D8%AC%D8%AA%D9%85%D8%A7%D8%B9%D9%8A>

لامية طالة. (2014_2015). اثر شبكات التواصل الاجتماعي على تطوير حرية التعبير عن الراي في الجزائر: دراسة مسحية في ضوء مداخل الاتصال السياسي. أطروحة لنيل شهادة دكتوراه، جامعة الجزائر 03.

مصطفى يوسف كافي. (2016). الاعلام التفاعلي. عمان، الأردن: دار ومكتبة حامد للنشر والتوزيع.

نزار عوني اللبدي. (2015). تنمية الأداء الوظيفي والاداري (المجلد الطبعة الأولى). عمان، الأردن: دار دجلة للنشر والتوزيع.

المراجع باللغة الأجنبية:

Agresti Alan, & F. (2009). Statistical methods for the social sciences (Vol. (4th ed)). Pearson Prentice Hall.

Boyd, D. m., & Nicole B, E. (2007). Social network sites; Definition history and scholarship. Journal of computer mediated communication, vol(13)(issue (01)).

Rensis Likert .(1932) .A Technique for the Measurement of Attitudes .(المجلد 22).New york: Archives of Psychology.

Seung Yeop Lee, S. W. (2020, May). Social Media Use and job performance in the Workplace: The Effects of Facebook and KakaoTalk Use on Job Performance in South Korea. Sustainability magazine.

Tamanna Rani Ella Mittal) .May, 2024 .(Illuminating the Relationship Between Social Networking Usage and Job Performance Through the Work–Life Balance of Gen–Y Employees in Corporate Sector .Jindal Journal of Business Research.

Yingjie Taotao Pan) .september, 2019 .(The Effect of Employee
Participation in Enterprise Social Media on Their Job
Performance .IEEE Access magazine99 .



قائمة الملاحق



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
"بلحاج بوشعيب" جامعة عين تموشنت
كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير
قسم: علوم التسيير
ماستر2: إدارة الأعمال



استبيان

في إطار إعداد مذكرة ماستر في علوم التسيير، تخصص إدارة الأعمال تحت عنوان: "تأثير وسائل التواصل الاجتماعي على أداء الموظفين" يشرفنا أن نضع بين أيديكم هذا الاستبيان الذي صمم لجمع بعض المعلومات اللازمة للدراسة التي نقوم بها ونرجو منكم الإجابة عليه بموضوعية، كما نعلمكم أن المعلومات المتحصل عليها تستعمل لغرض البحث العلمي، كما نعدكم أنها ستبقى سرية.

نشكركم مسبقا على التعاون في إعداد هذا البحث العلمي المتواضع.

الطالبات: عابد بحتسو سمية، بوهدة ايمان

- الجنس: ذكر أنثى
- الفئة العمرية:
- من 20 إلى 24 سنة من 25 إلى 29 من 30 إلى 34 بين 35 إلى 39 سنة أكثر من 40 سنة
- المستوى التعليمي:
- ثانوي جامعي تكوين مهني تكوين اخر

- الخبرة المهنية:
 - اقل من 5 سنوات بين 5 و9 سنوات بين 10 و14 سنة بين 15 و19 أكثر من 20
- هل توفر لك مؤسستك الانترنت:
 - نعم لا
- الوسيلة التي استخدمها:
 - فايسبوك يوتيوب تيكنتوك انستغرام اخرى
- هل تستخدم وسائل التواصل الاجتماعي اثناء العمل:
 - نعم لا
- ما هي المنصة التي تستخدمها مؤسستك (تمتلك فيها حساب):
 - فايسبوك يوتيوب تيكنتوك انستغرام اخرى

الجزء الثاني : متغيرات الدراسة

المحور الأول : وسائل التواصل الاجتماعي

الرجاء الإجابة على الأسئلة التالية تكون بوضع علامة (X) في الخانة المناسبة.

العبارة	الرقم	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
سهولة استخدام وسائل التواصل الاجتماعي						
01	اشعر اني أستطيع بسهولة انشاء حسابات على منصات التواصل الاجتماعي المختلفة.					
02	أستطيع العثور على المعلومات التي ابحث عنها بسرعة على وسائل التواصل الاجتماعي.					
03	أجد ان التفاعل مع الاخرين عبر وسائل التواصل الاجتماعي سهل ومباشر.					
04	أجد ان التعليقات والمشاركات على وسائل التواصل الاجتماعي سهلة الفهم والتفاعل معها.					
05	اعتبر ان سهولة الاستخدام تؤثر علي بشكل إيجابي على تجربتي في استخدام وسائل التواصل الاجتماعي.					

كفاءة استخدام وسائل التواصل الاجتماعي					
					06 استخدم وسائل التواصل الاجتماعي بشكل معتدل ولا أفرط في استخدامها.
					07 اعتبر وسائل التواصل الاجتماعي وسيلة فعالة للتواصل المهني.
					08 اشعر بأنني قادر على إدارة وقتي بشكل جيد اثناء استخدام وسائل التواصل الاجتماعي.
					09 أرى ان الاستخدام السوي لوسائل التواصل الاجتماعي يساعد في بناء علاقات مهنية قوية.
					10 اعتقد ان الاستخدام الصحيح لمواقع التواصل الاجتماعي يمكن ان يحسن من جودة حياتي الاجتماعية والمهنية.
حرية استخدام وسائل التواصل الاجتماعي					
					11 أستطيع التحكم في الوقت الذي اقضيه على وسائل التواصل الاجتماعي بشكل جيد.
					12 اشعر انني أستطيع التعبير عن نفسي بحرية عبر وسائل التواصل الاجتماعي.
					13 اشعر انني أستطيع التحكم في المحتوى الذي اتابعه على وسائل التواصل الاجتماعي.
					14 اشعر انني استخدم وسائل التواصل الاجتماعي بحرية دون قيود.
					15 استخدم وسائل التواصل الاجتماعي كوسيلة للتواصل مع الأصدقاء والعائلة دون قيود.

المحور الثاني: أداء الموظفين.

العبارة	الرقم	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة

					اشعر انني احقق اهدافي المهنية بشكل منتظم.	16
					اعتبر انني أقدم جودة عالية في العمل الذي أقوم به.	17
					اشعر انني أستطيع التعامل مع الضغوطات في العمل بشكل جيد.	18
					أجد انني اعمل بشكل جيد ضمن فريق وأساهم في تحقيق أهدافه.	19
					أستطيع التكيف مع تغيرات في بيئة العمل بسهولة.	20
					اشعر بأنني اتلقى الدعم الكافي من زملائي ومديري لتحقيق اهدافي.	21
					أستطيع تحديد أولويات المهام بشكل جيد.	22
					اشعر انني اتواصل بفعالية مع زملائي بشأن تقدم المشاريع.	23
					أجد انني استخدم التكنولوجيا بشكل فعال لتحسين ادائي في العمل.	24
					اشعر بأنني قادر على اتخاذ قرارات جيدة تؤثر على عملي بشكل إيجابي.	25
					اشعر بأنني احافظ على مستوى عالي من الالتزام تجاه مهامي ومسؤولياتي.	26

قائمة الدكاترة المحكمين:

الرقم	أسماء الدكاترة المحكمين	الكلية والجامعة التابعين لها
01	د. مناد مُجَّد	كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - جامعة عين تموشنت بلحاج بوشعيب.
02	د. هرياجي حمزة	كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - جامعة عين تموشنت بلحاج بوشعيب.
03	د. وهراني عبد الكريم	كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - جامعة عين تموشنت بلحاج بوشعيب.

المصدر: من اعداد الطالبتين.